

## บทที่ 2

### ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและแนวคิดทฤษฎีที่นำมาใช้ในการศึกษา

#### ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อดิสร เสกสรรค์วิริยะ (2544) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการของบริษัท แคนดิค ไทย คลีนนิ่ง จำกัด การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการธุรกิจทำความสะอาด ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกกิจการทำความสะอาด และความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการทำความสะอาดของบริษัท แคนดิค ไทย คลีนนิ่ง จำกัด ในการศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามผู้ที่ใช้บริการจากธุรกิจทำความสะอาด

จากผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่รู้จักกิจการทำความสะอาดจากการเห็นชื่อกิจการบนชื่อชุดฟอร์มของพนักงาน สำหรับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกบริษัททำความสะอาดของผู้รับบริการในระดับมาก คือ ปัจจัยด้านการบริการ บุคลากร และภาพลักษณ์ของกิจการ ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลในระดับปานกลาง คือ ปัจจัยด้านราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการขาย ปัจจัยด้านการบริการที่มีอิทธิพลในระดับมากต่อผู้รับบริการประกอบด้วยคุณภาพของการบริการ ความพร้อมของเครื่องมือและอุปกรณ์ทำความสะอาด และยังคงคำนึงถึงความสามารถและจำนวนของพนักงานอีกด้วย นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของกิจการเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญมากอย่างหนึ่ง ซึ่งหากผู้รับบริการลงนามในสัญญาจ้าง ก็จะมี ความผูกพันตามสัญญาเป็นเวลานาน ดังนั้นการตัดสินใจเลือกกิจการทำความสะอาด จึงต้องมีการพิจารณาถึงความมั่นคงของกิจการ ประสิทธิภาพการผ่านงานของกิจการ ความเชื่อมั่นในกิจการ และชื่อเสียงของกิจการประกอบกันด้วย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษายังได้เสนอแนะให้บริษัท แคนดิค ไทย คลีนนิ่ง จำกัด มีการปรับปรุงกลยุทธ์ในการดำเนินงาน กลยุทธ์ทางการตลาด โดยมุ่งเน้นทางด้านบริการ และทางด้านการพัฒนาบุคลากร ซึ่งจะต้องมีการปรับปรุงด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำความสะอาด โดยเพิ่มความพร้อมทางด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ทำความสะอาดมีการอบรมให้กับพนักงานทำความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ เพื่อสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการ มีการอบรมด้านมารยาท และจรรยาบรรณต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องให้กับพนักงาน จัดทำคู่มือในการทำทำความสะอาด และใช้เป็นข้อกำหนดการทำงานของพนักงานทุกคนเพื่อสร้างมาตรฐานในการทำงานมีการตรวจสอบคุณภาพการทำงาน มีการประเมินผลการทำงานของพนักงาน และรับฟังปัญหาที่เกิดขึ้น

กับลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ เพื่อนำมาปรับปรุงการทำงานของกิจการ นอกจากนี้กิจการควรมีการประชาสัมพันธ์ตนเองในเรื่อง ประสิทธิภาพการทำงาน ผลงานในอดีตที่ผ่านมาเพื่อเพิ่มภาพลักษณ์ของกิจการ และเพื่อให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจที่จะใช้บริการทำความสะอาดของกิจการ

**จิรพันธ์ บุพพัฒน์ (2546)** ศึกษาความเป็นไปได้ในการลงทุนธุรกิจบริการอินเทอร์เน็ต ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง การศึกษาครั้งนี้ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ โดยการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการร้านอินเทอร์เน็ต จำนวน 5 ราย ซึ่งแบ่งเป็นร้านที่มีคอมพิวเตอร์น้อยกว่า 20 เครื่อง 3 ราย และร้านที่มีคอมพิวเตอร์ตั้งแต่ 20 เครื่องขึ้นไป 2 ราย รวมไปถึงการเก็บแบบสอบถามจากผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตในร้านอินเทอร์เน็ตที่ตั้งอยู่ในเขตเทศบาลเมืองจำนวน 150 ราย และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ถึงความเป็นไปได้ในการลงทุน ทั้งด้านการตลาด การจัดการ และการเงิน

จากผลการวิเคราะห์ด้านการตลาด พบว่าลูกค้าหลักของธุรกิจ คือ กลุ่มนักเรียนและนักศึกษา ปัจจัยสำคัญในการเลือกร้านอินเทอร์เน็ต คือ ปัจจัยด้านเครื่องมือและบริการ สถานที่ที่เหมาะสม ควรตั้งใกล้แหล่งชุมชนและสถานศึกษา การส่งเสริมการตลาดที่กลุ่มลูกค้าสนใจ คือ การลดราคาชั่วโมง ส่วนผลการวิเคราะห์ด้านการจัดการพบว่า โครงการธุรกิจร้านบริการอินเทอร์เน็ต ตั้งอยู่ที่บริเวณหน้าโรงเรียน เป็นกิจการเจ้าของคนเดียว ใช้เงินส่วนตัวในการลงทุน ระบบการควบคุมใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการควบคุมรายรับจากการใช้บริการ สำหรับผลการวิเคราะห์ด้านการเงินพบว่า โครงการลงทุนธุรกิจร้านบริการอินเทอร์เน็ตในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง มีความเป็นไปได้ในการลงทุน โดยมีระยะเวลาโครงการ 5 ปี จะมีความคุ้มค่าในการลงทุน คือ จากเงินลงทุนจำนวน 755,890 บาท จะมีระยะเวลาคืนทุน (PB) 1 ปี 333 วัน มูลค่าปัจจุบันสุทธิ (NPV) เมื่อสิ้นสุดโครงการมีค่าเท่ากับ 668,070 บาท คำนวณจากอัตราคิดลดร้อยละ 10 ซึ่งเป็นอัตราผลตอบแทนขั้นต่ำที่ต้องการ อัตราผลตอบแทนภายในโครงการ (IRR) เท่ากับร้อยละ 40.2 ซึ่งสูงกว่าอัตราผลตอบแทนขั้นต่ำที่ต้องการ โดยกำหนดไว้ที่อัตราร้อยละ 10

**กัญญาณี จุมปา (2545)** ศึกษาต้นทุนและผลตอบแทนในการจัดการศึกษาของโรงเรียนอนุบาลเอกชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ การศึกษาครั้งนี้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิโดยการใช้แบบสอบถามเป็นแนวทางสัมภาษณ์ผู้ประกอบการจัดการศึกษาสำหรับเด็กอนุบาลของโรงเรียนอนุบาลเอกชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 15 โรงเรียนจากจำนวนทั้งหมด 27 โรงเรียน โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาออกเป็น 3 ขนาด ตามจำนวนนักเรียน

จากผลการศึกษาพบว่า ในการจัดการศึกษาของโรงเรียนอนุบาลเอกชน โรงเรียนขนาดใหญ่มีต้นทุนรวมในการจัดการศึกษาสูงสุด รองลงมาคือ โรงเรียนขนาดกลางและโรงเรียนขนาดเล็ก มีต้นทุนรวมในการจัดการศึกษาดำสุด ในด้านรายได้พบว่า โรงเรียนอนุบาลเอกชนขนาดใหญ่มีรายได้รวมในการจัดการศึกษาสูงสุด รองลงมาคือ โรงเรียนขนาดกลาง และโรงเรียนขนาดเล็ก มีรายได้รวมในการจัดการศึกษาดำสุด โดยเฉลี่ยโรงเรียนอนุบาลเอกชน ต้องมีนักเรียนจำนวน 187 คน หรือต้องมีรายได้รวมทั้งสิ้นต่อปีการศึกษาจำนวน 3,505,099.63 บาท จึงจะมีต้นทุนรวมเท่ากับรายได้รวม ซึ่งในปัจจุบันโรงเรียนแต่ละขนาดมีจำนวนนักเรียนที่มากกว่าจุดคุ้มทุน จึงทำให้ผลการดำเนินงานสุทธิของโรงเรียนอนุบาลเอกชนแต่ละขนาดมีผลกำไร โดยเมื่อทำการวิเคราะห์ทางการเงินโดยใช้วิธีย่อส่วนตามแนวคิดพบว่า โรงเรียนขนาดใหญ่มีผลกำไรสุทธิสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 4.78 รองลงมาคือ โรงเรียนขนาดเล็กมีผลกำไรสุทธิ คิดเป็นร้อยละ 2.69 และโรงเรียนขนาดกลางมีผลกำไรสุทธิ คิดเป็นร้อยละ 2.29 เมื่อพิจารณาอัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม พบว่าโรงเรียนอนุบาลเอกชนขนาดใหญ่มีการบริหารจัดการสินทรัพย์รวมอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด รองลงมาคือ โรงเรียนขนาดกลาง และโรงเรียนขนาดเล็กการบริหารจัดการสินทรัพย์รวมมีประสิทธิภาพต่ำสุด แต่เมื่อพิจารณาทางด้านอัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น พบว่าโรงเรียนอนุบาลเอกชนขนาดกลางมีอัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้นสูงสุด แสดงว่าการดำเนินงานมีประสิทธิภาพสูงสุด รองลงมาคือ โรงเรียนขนาดใหญ่ และโรงเรียนขนาดเล็กมีอัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้นต่ำสุด

**กนกวลี ขันดี (2545)** ศึกษาต้นทุนและผลตอบแทนการลงทุนของผลิตภัณฑ์ผลจากดอกดาวเรืองเพื่อการส่งออก : กรณีศึกษา บริษัทไชอะกรา จำกัด การศึกษาครั้งนี้ได้ใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ จากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้บริหารและพนักงานของบริษัทและข้อมูลจากการบินที่บัญชีของบริษัทไชอะกรา จำกัด ในปี พ.ศ.2543 – พ.ศ.2544

จากผลการศึกษาพบว่า การดำเนินงานโดยรวมของกิจการในปี พ.ศ.2544 ดีขึ้นจากปี พ.ศ.2543 เนื่องมาจากการขยายกำลังการผลิต จากการประมาณกระแสเงินสดของโครงการพบว่า กระแสเงินสดออกสุทธิเท่ากับ 758,516,639 บาท กระแสเงินสดเข้าสุทธิเท่ากับ 1,102,546,165 บาท กระแสเงินสดคงเหลือเมื่อสิ้นสุดโครงการเท่ากับ 275,029,525 บาท เมื่อประเมินความเป็นไปได้ในการลงทุนพบว่า มีความเหมาะสมต่อการลงทุน เพราะใช้ระยะเวลาคืนทุน 16 เดือน 17 วัน มีมูลค่าปัจจุบันสุทธิเท่ากับ 258,666,859 บาท ซึ่งมีความมากกว่าศูนย์ ซึ่งหมายถึง ผลตอบแทนที่ดี และอัตราผลตอบแทนที่แท้จริงจากการลงทุนเท่ากับร้อยละ 59.28 ต่อปี ซึ่งมีความมากกว่าอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่บริษัททำสัญญากู้ยืมไว้ในอัตราร้อยละ 8 ต่อปี

## ทฤษฎีที่นำมาใช้ในการศึกษา

### ทฤษฎีต้นทุน

ในการประกอบกิจการธุรกิจทำความสะอาด จะจำแนกต้นทุนที่เกิดขึ้นเป็น 2 ประเภท คือ ค่าใช้จ่ายในการลงทุน (Capital Expenditures) และค่าใช้จ่ายดำเนินงาน (Operating Expenditures)

1. ค่าใช้จ่ายในการลงทุน คือ ค่าใช้จ่ายด้วยเงินจำนวนมากในแต่ละครั้งที่ตัดสินใจลงทุน โดยคาดหวังผลตอบแทนที่ได้รับจากการลงทุนได้มาเป็นระยะเวลานานเกินกว่า 1 ปี ในอนาคต (อรรถวรรณ กิจปราชญ์, 2542 : 173)

ค่าใช้จ่ายในการลงทุนในการประกอบกิจการธุรกิจทำความสะอาด คือ ค่าใช้จ่ายในการซื้อสินทรัพย์ถาวรต่าง ๆ ได้แก่ อาคาร ยานพาหนะ เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำความสะอาด เครื่องใช้สำนักงาน และเครื่องตกแต่ง เป็นต้น

2. ค่าใช้จ่ายดำเนินงาน คือ ค่าใช้จ่ายเพื่อให้ธุรกิจดำเนินงานติดต่อกันไป ค่าใช้จ่ายประเภทนี้จะเป็ค่าใช้จ่ายที่จ่ายด้วยเงินครั้งละไม่มากแต่จะจ่ายเป็นประจำ การตัดสินใจจ่ายเงินสำหรับค่าใช้จ่ายประเภทนี้เพื่อหวังผลตอบแทนจากการดำเนินงานในรอบระยะเวลาไม่เกิน 1 ปี (อรรถวรรณ กิจปราชญ์, 2542 : 173)

ค่าใช้จ่ายดำเนินงานในการประกอบกิจการธุรกิจทำความสะอาด ได้แก่ เงินเดือน ค่าวัสดุ ในการทำความสะอาด ค่าเช่า ค่าสาธารณูปโภค ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับสวัสดิการพนักงาน ค่าใช้จ่ายในการส่งเสริมการขาย ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับยานพาหนะ เป็นต้น

### ทฤษฎีผลตอบแทน

การวิเคราะห์ผลตอบแทนจากการลงทุน เพื่อตัดสินใจว่าควรลงทุนในธุรกิจทำความสะอาดหรือไม่ จะใช้การวิเคราะห์ผลตอบแทน 3 วิธี ดังนี้

#### 1. วิธีระยะเวลาคืนทุน (Payback Period Method)

ระยะเวลาคืนทุน คือ ระยะเวลาที่กิจการจะได้รับเงินลงทุนเริ่มแรกของโครงการกลับคืนมา หรือระยะเวลาที่กระแสเงินสดสะสมของโครงการมีค่าเท่ากับศูนย์ การคำนวณหาระยะเวลาคืนทุนสามารถแบ่งได้ 2 กรณี คือ

กรณีที่ 1 เมื่อกระแสเงินสดคงที่ การคำนวณระยะเวลาคืนทุน ทำได้โดยนำกระแสเงินสดแต่ละปีไปหารเงินลงทุนเริ่มแรก (อภิชาติ พงศ์สุพัฒน์, 2540 : 246)

กรณีที่ 2 เมื่อกระแสเงินสดแต่ละปีไม่เท่ากัน การหาระยะเวลาคืนทุน จะทำได้โดยการคำนวณกระแสเงินสดสะสมไปเรื่อย ๆ จนกว่ากระแสเงินสดจะเท่ากับศูนย์ (อภิชาติ พงศ์สุวัฒน์ , 2540 : 246)

## 2. วิธีมูลค่าปัจจุบันสุทธิ (Net Present Value Method)

มูลค่าปัจจุบันสุทธิของโครงการลงทุน เป็นการเปรียบเทียบมูลค่าปัจจุบันของกระแสเงินสดเข้ากับกระแสเงินสดออกของโครงการ โดยคิดอัตราส่วนลดตามอัตราผลตอบแทนที่กิจการต้องการ การประเมินค่าโครงการลงทุนตามวิธีมูลค่าปัจจุบันสุทธิ จะพิจารณาลงทุนในโครงการที่ให้ค่ามูลค่าปัจจุบันสุทธิเป็นบวก หรือมากกว่าศูนย์ ซึ่งแสดงว่าเป็นโครงการลงทุนที่ได้รับผลตอบแทนสูงกว่าอัตราผลตอบแทนที่กิจการต้องการ ถ้ามูลค่าปัจจุบันสุทธิต่ำกว่าศูนย์ แสดงว่าอัตราผลตอบแทนที่ได้รับน้อยกว่าอัตราผลตอบแทนที่กิจการต้องการ ก็ไม่ควรตัดสินใจลงทุนในโครงการดังกล่าว

มูลค่าปัจจุบันสุทธิสามารถคำนวณหาได้จากสูตรดังนี้

$$NPV = \sum_{t=1}^n \frac{R_t}{(1+k)^t} - C$$

NPV = มูลค่าปัจจุบันสุทธิของโครงการ

$R_t$  = ผลตอบแทนที่คาดว่าจะได้รับในอนาคตในแต่ละงวดเวลา

C = เงินลงทุนสุทธิของโครงการ

k = ค่าของทุน

t = ปีของโครงการ คือ ปีที่ 0, 1, 2, ..., n

n = อายุของโครงการ (เบญจวรรณ รักษ์สุธี , 2536 : 197)

## 3. วิธีอัตราผลตอบแทนที่แท้จริง (Internal Rate of Return Method)

อัตราผลตอบแทนที่แท้จริง คือ อัตราผลตอบแทนที่ได้รับจากการลงทุน และเป็นอัตราที่ทำให้มูลค่าปัจจุบันของผลประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับในอนาคตเท่ากับเงินลงทุนสุทธิของโครงการพอดี (เบญจวรรณ รักษ์สุธี , 2536 : 195)

อัตราผลตอบแทนที่แท้จริง สามารถคำนวณหาได้จากสูตร ดังนี้

$$\sum_{t=1}^n \frac{R_t}{(1+r)^t} - C$$

$R_t$  = ผลประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับในอนาคตในแต่ละงวดเวลา

$r$  = อัตราผลตอบแทนที่แท้จริง (IRR)

$C_t$  = เงินลงทุนสุทธิของโครงการปีที่  $t$

$t$  = ปีของโครงการคือปีที่ 0, 1, 2, ..., n

$n$  = อายุของโครงการ (เบญจวรรณ รัชส์ฐี, 2536 : 195)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved