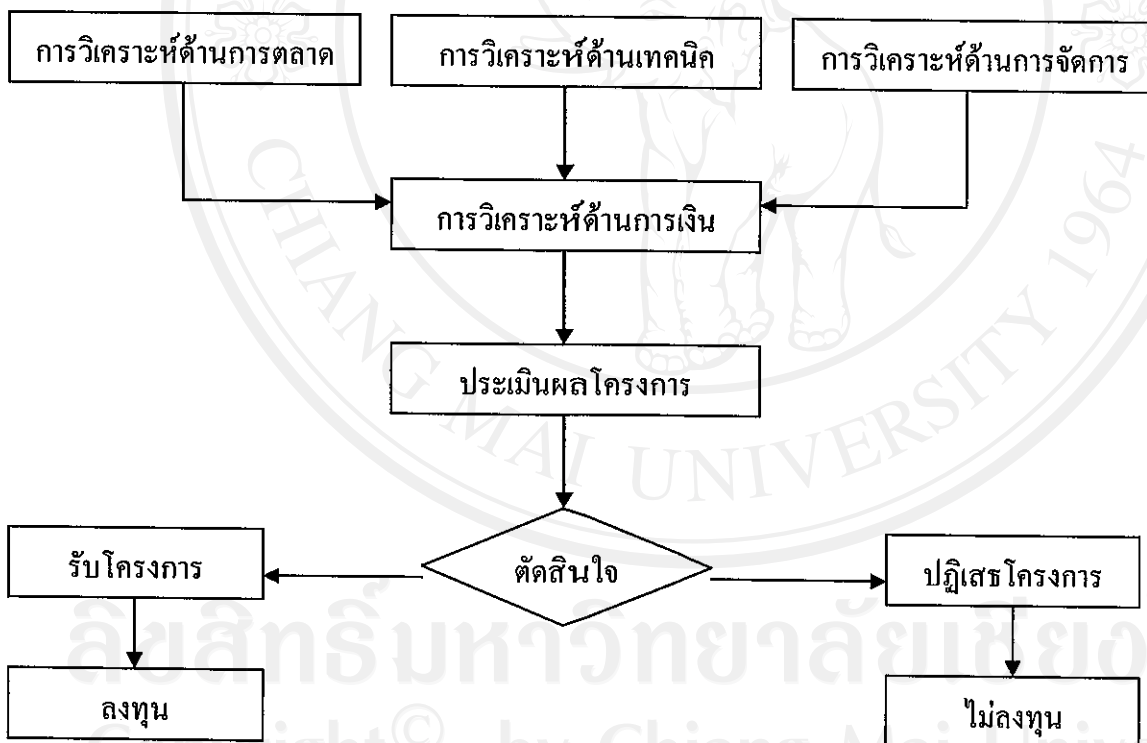


บทที่ 4

วิเคราะห์ผลการศึกษา

การศึกษาคือความเป็นไปได้ในโครงการลงทุนจัดตั้งบริษัทรับบริการทำความสะอาดบ้าน ในเขตคลองสามวา จังหวัดกรุงเทพมหานคร จะแบ่งการศึกษาออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 เป็นการวิเคราะห์ด้าน SWOT ของธุรกิจ และส่วนที่ 2 เป็นการวิเคราะห์ด้านการดำเนินการ ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ การวิเคราะห์ด้านการตลาด การวิเคราะห์ด้านเทคนิค การวิเคราะห์ด้านการจัดการ และการวิเคราะห์ทางการเงิน เพื่อประเมินผลโครงการต่อไป



ภาพที่ 1 ภาพแสดงขั้นตอนการศึกษาคือความเป็นไปได้ในการลงทุนจัดตั้งบริษัทรับบริการทำความสะอาดบ้านในเขตคลองสามวา จังหวัดกรุงเทพมหานคร

ผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ด้าน SWOT ของธุรกิจ

จากข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการธุรกิจทางด้านการบริการรับทำความสะอาดที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร นำมาวิเคราะห์ SWOT ของธุรกิจนี้ ได้ดังนี้

จุดแข็ง (Strength)

1. เป็นธุรกิจที่ไม่มีความสลับซับซ้อน ขั้นตอนการเปิดดำเนินการไม่ยุ่งยาก ผู้ประกอบกิจการไม่จำเป็นต้องมีความรู้หรือประสบการณ์ในธุรกิจมากนัก และเรียนรู้การดำเนินธุรกิจได้ง่าย
2. เป็นธุรกิจที่ใช้เงินลงทุนไม่สูงมากนัก ไม่ต้องเน้นลงทุนในสินทรัพย์ถาวรสูง

จุดอ่อน (Weakness)

1. กรณีที่พนักงานทำความสะอาดไม่ซื่อสัตย์หรือบกพร่องในการปฏิบัติงาน มีผลทำให้ผู้ให้บริการจะต้องรับผิดชอบความเสียหายต่อทรัพย์สินของผู้ว่าจ้าง นอกจากนี้ยังทำให้ผู้ให้บริการเสียชื่อเสียงและอาจถูกยกเลิกสัญญาการให้บริการได้
2. เป็นธุรกิจที่ต้องใช้บุคลากรเป็นจำนวนมาก และบุคลากรเหล่านี้ส่วนใหญ่จะมีความรู้ไม่สูง ทำให้มีปัญหาในด้านการบริหารจัดการให้อยู่ในระเบียบวินัย
3. มีผู้สนใจประกอบอาชีพพนักงานทำความสะอาดน้อย เนื่องจากเห็นว่าเป็นอาชีพที่ไม่มีเกียรติ ทำให้เป็นอุปสรรคต่อการสรรหาบุคลากรที่มีคุณภาพและเพียงพอต่อความต้องการ
4. ผู้ประกอบกิจการขนาดเล็ก มีจำนวนพนักงานทำความสะอาดที่จำกัด และขาดความน่าเชื่อถือ จะเป็นอุปสรรคต่อการขายบริการให้แก่บริษัทเอกชนขนาดใหญ่ ตลอดจนหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ
5. พนักงานทำความสะอาดส่วนมากชอบทำงานสบาย มีอิสระ ไม่ยึดกฎระเบียบ และไม่อดทนจึงทำงานอยู่ได้ไม่นาน มีการเปลี่ยนงานบ่อย ทำให้ผู้ประกอบการประสบปัญหาขาดอัตรากำลังที่จะให้บริการ

โอกาส (Opportunity)

1. กลุ่มลูกค้ามีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากผู้ประกอบการภาคเอกชน หน่วยงานราชการ และรัฐวิสาหกิจจะใช้บริการจากผู้ประกอบการด้านการให้บริการทำความสะอาด แทนการว่าจ้างพนักงานประจำเพื่อทำหน้าที่ด้านทำความสะอาด
2. เป็นบริการที่ผู้ประกอบการโดยทั่วไปมีความจำเป็นต้องใช้ประจำ และต่อเนื่อง กรณีที่ให้บริการดี เป็นที่พอใจของผู้ใช้บริการ ก็จะมีงานทำอย่างต่อเนื่อง
3. การให้บริการของผู้ประกอบการบางรายยังไม่ได้มาตรฐาน จึงเป็นโอกาสสำหรับผู้ประกอบการรายใหม่ที่สามารถให้บริการที่ได้มาตรฐานสูง

อุปสรรค (Threat)

1. เป็นธุรกิจที่ผู้ประกอบการไม่ต้องอาศัยความชำนาญ และประสบการณ์มากนัก จึงมีผู้สนใจเข้ามาประกอบธุรกิจมากขึ้น
2. ปัญหาวิกฤตเศรษฐกิจที่ผ่านมา ทำให้ธุรกิจจำนวนมากประสบปัญหาด้านการเงิน ทำให้ไม่สามารถเรียกเก็บค่าบริการได้ตามสัญญา หรือได้รับการชำระเงินล่าช้า ทำให้ผู้ให้บริการประสบปัญหาขาดสภาพคล่องทางการเงิน
3. คนส่วนใหญ่ยังเห็นว่าอาชีพพนักงานทำความสะอาดเป็นอาชีพที่ไม่มีเกียรติ และมีภาพพจน์ที่ไม่ดี จึงมีผู้สนใจเข้ามาเป็นพนักงานทำความสะอาดน้อยลง
4. ผู้ประกอบการที่ไม่ได้ฝึกอบรม และเข้มงวดในการคัดเลือกพนักงานทำความสะอาด ทำให้ได้พนักงานทำความสะอาดที่ไม่มีคุณภาพ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ด้านการดำเนินงาน

ในส่วนนี้จะทำการวิเคราะห์ด้านการดำเนินงานใน 4 ด้าน คือ ด้านการตลาด ด้านเทคนิค ด้านการจัดการ และด้านการเงิน ดังต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์ด้านการตลาด

การศึกษาสภาวะตลาด ขนาด และแนวโน้มของตลาด

จากการศึกษาพบว่าในปัจจุบันนี้ การดำเนินชีวิตของคนส่วนใหญ่ที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร มีแนวโน้มที่จะเปลี่ยนไปเป็นครอบครัวเดี่ยวกันมากขึ้น การที่มีจำนวนสมาชิกที่อาศัยอยู่ในบ้านเดียวกัน เป็นจำนวนน้อย ต่างจากการดำรงชีวิตของคนไทยในสมัยก่อนที่จะอยู่กันเป็นครอบครัวใหญ่ที่มีจำนวนสมาชิกอาศัยอยู่ในบริเวณเดียวกันหลายคน งานทำความสะอาดบ้านมีหลายคนช่วยกันดูแลหรือจ้างแม่บ้านแต่มีผู้ใหญ่ในช่วยดูแลให้อีกทีหนึ่ง ประกอบกับปัญหาการจราจรที่ติดขัดทำให้ต้องเสียเวลาในการเดินทางไปทำงานหรือประกอบกิจกรรมต่างๆค่อนข้างมาก ทำให้คนที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานครจะไม่ค่อยมีเวลาในการดูแลหรือทำความสะอาดบ้านมากนัก นอกจากนี้ในการจ้างงานคนที่เข้ามาทำงานบ้านก็มีปัญหามากทั้งในเรื่องของความปลอดภัยของคนทีอาศัยอยู่และทรัพย์สินภายในบ้าน ความคุ้มค่าในเรื่องค่าจ้างกับความสามารถในการทำงาน ทำให้ปัญหาในเรื่องการดูแลและทำความสะอาดบ้านเป็นปัญหาค่อนข้างมากกับคนที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร และมีแนวโน้มที่จะเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆจากการเพิ่มมากขึ้นของจำนวนประชากรในกรุงเทพมหานคร

จากการศึกษากลุ่มลูกค้าของบริษัทรับทำความสะอาดต่างๆเหล่านี้พบว่า ส่วนใหญ่จะเป็นอาคารสำนักงาน สถานที่ราชการ บริษัท ห้าง ร้าน ธนาคาร โรงพยาบาล และบ้านพักต่างๆ โดยที่สัดส่วนของกลุ่มลูกค้าที่ให้บริการจะเป็นอาคารสำนักงาน สถานที่ราชการ โรงพยาบาล และบริษัทต่างๆมากกว่าบ้านพักต่างๆ ทั้งนี้เนื่องจากความไม่สะดวกในด้านการให้บริการ เพราะกลุ่มลูกค้าที่เป็นบ้านพักอาศัยจะเข้าไปให้บริการได้ก็จะเป็นช่วงวันหยุดสุดสัปดาห์หรือช่วงวันหยุดพิเศษ ในขณะที่บริษัทที่ให้บริการทำความสะอาดมักจะสะดวกในช่วงวันทำงานมากกว่า ต่างจากสถานที่ราชการหรือบริษัทต่างๆที่สามารถเข้าไปให้บริการในช่วงวันทำงานได้

จากข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามพบว่า กลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่มีความต้องการในการใช้บริการทำความสะอาดบ้าน ส่วนใหญ่จะเป็นกลุ่มลูกค้าที่พักอาศัยอยู่ในบ้านเดี่ยว เนื่องจากมีพื้นที่ที่จะต้องทำความสะอาดเป็นจำนวนมาก และมีงานหลายอย่างที่จำเป็นจะต้องอาศัยการบริการจากบริษัทรับทำความสะอาด เนื่องจากต้องอาศัยความชำนาญและเครื่องมือที่ใช้ในการทำงานเป็นพิเศษ เช่น การตัดหญ้าและตกแต่งต้นไม้ การกำจัดปลวก การทำความสะอาดพื้นไม้ปาร์เก้และหินขัด เป็นต้น นอกจากนี้ในด้านความต้องการการรับบริการจากบริษัทรับทำความสะอาดของลูกค้าโดยส่วน

ใหญ่ จะต้องการให้มีบริการที่หลากหลายเพื่อที่จะได้ให้บริการในครั้งเดียวไม่ต้องเรียกใช้บริการจากบริษัทที่ให้บริการหลายแห่ง ตัวอย่างเช่น ลูกค้าอยากได้บริการรับทำความสะอาดบ้าน ในขณะเดียวกันอยากได้บริการรับกำจัดปลวกและตกแต่งต้นไม้ไปพร้อมกัน ดังนั้นบริษัทที่จะเปิดให้บริการรับทำความสะอาดบ้านก็ควรที่จะมีบริการที่หลากหลายนอกจากที่จะให้บริการด้านการรับทำความสะอาดเพียงอย่างเดียว เพื่อที่จะรองรับความต้องการที่หลากหลายของลูกค้าที่จะมาใช้บริการ

เขตคลองสามวาเป็นเขตการปกครองหนึ่งในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งแยกตัวจากเขตมีนบุรี เมื่อวันที่ 21 พฤศจิกายน 2540 เนื่องจากมีการขยายตัวของประชากรในเมืองออกมาอยู่ทางแถบนี้มากขึ้น พื้นที่ของเขตนี้ตั้งอยู่ทางด้านตะวันออกของกรุงเทพมหานคร เดิมเป็นตำบลหนึ่งขึ้นอยู่กับเขตมีนบุรี เขตคลองสามวามีพื้นที่ทั้งหมด 117 ตารางกิโลเมตร ปัจจุบันมีจำนวนหมู่บ้านจัดสรรทั้งหมด 71 หมู่บ้าน คิดเป็นจำนวนบ้านที่อยู่อาศัยทั้งหมดประมาณ 24,235 หลังคาเรือน เป็นเขตที่ทางสำนักผังเมืองกรุงเทพฯ ประกาศให้เป็นเขตอนุรักษ์ชนบท ซึ่งเขตอนุรักษ์ชนบทนี้ทางสำนักผังเมืองกำหนดให้เป็นเขตชุมชนไม่หนาแน่นสามารถสร้างที่อยู่อาศัยได้เฉพาะบ้านเดี่ยวขนาด 100 ตารางวาขึ้นไปเท่านั้น(สมุทร ผาทอง, 2546: สัมภาษณ์)จากการที่เขตคลองสามวาถูกกำหนดให้เป็นพื้นที่เขตอนุรักษ์ชนบท ซึ่งทางสำนักผังเมืองกำหนดให้เป็นเขตชุมชนไม่หนาแน่นสามารถสร้างที่อยู่อาศัยได้เฉพาะบ้านเดี่ยวเป็นหลักเท่านั้น ทำให้โครงการหมู่บ้านจัดสรรต่างๆที่ตั้งอยู่ภายในเขตคลองสามวา นี้ โดยส่วนใหญ่จะเป็นโครงการที่เป็นบ้านเดี่ยวเป็นหลัก นอกจากนี้โครงการบ้านจัดสรรใหม่ๆที่จะมีการสร้างขึ้นมา นั้น ก็จำเป็นที่จะต้องมีการจัดสร้างเป็นโครงการบ้านเดี่ยวเป็นหลัก เนื่องจากข้อกำหนดของสำนักผังเมือง ทำให้แนวโน้มของการเพิ่มจำนวนของกลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่จะมาใช้บริการบริษัทรับทำความสะอาดมีเพิ่มมากขึ้น

สถานที่ตั้งของบริษัทรับทำความสะอาดส่วนใหญ่ จะตั้งอยู่ในเขตพื้นที่ของกรุงเทพมหานคร ด้านใน เนื่องจากสะดวกในการที่จะให้บริการแก่ลูกค้าที่เป็นบริษัทและหน่วยงานราชการ ที่เป็นกลุ่มลูกค้าหลักของบริษัทต่างๆเหล่านี้ ซึ่งทำให้ภายในเขตพื้นที่ของคลองสามวาที่เป็นพื้นที่ของกรุงเทพมหานครด้านนอก จึงยังไม่มีบริษัทรับบริการทำความสะอาดเข้ามาเปิดให้บริการแก่ลูกค้าที่พักอาศัยอยู่ในเขตคลองสามวา

ผลการศึกษาความต้องการของตลาด

ในการศึกษาเพื่อให้ทราบถึงความต้องการ ในการรับบริการทำความสะอาดบ้านของประชากรที่อยู่อาศัยในเขตพื้นที่คลองสามวา เพื่อประกอบในการศึกษาความเป็นไปได้ในการลงทุนจัดตั้งบริษัทรับทำความสะอาดบ้านในเขตคลองสามวา จังหวัดกรุงเทพมหานคร ได้ทำการสำรวจโดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ กับกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นประชากรที่พักอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่คลองสามวา จังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 318 ราย โดยผลการวิจัยตลาดจะแบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 : ข้อมูลด้านความต้องการการรับบริการทำความสะอาดภายในบ้าน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	182	57.23
หญิง	136	42.77
รวม	318	100.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีจำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 57.23 และเป็นเพศหญิง มีจำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 42.77

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 20 ปี	2	0.63
21 – 30 ปี	95	29.88
31 – 40 ปี	137	43.08
41 – 50 ปี	68	21.38
มากกว่า 50 ปี	16	5.03
รวม	318	100.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีจำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 43.08 รองลงมาได้แก่ อายุระหว่าง 21 – 30 ปี มีจำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 29.88 อายุระหว่าง 41 – 50 ปี มีจำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 21.38 อายุมากกว่า 50 ปี มีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 5.03 และอายุน้อยกว่า 20 ปี มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.63 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	95	29.87
สมรส	205	64.47
หย่าร้าง	8	2.52
หม้าย	10	3.14
รวม	318	100.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสแล้ว มีจำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 64.47 รองลงมาได้แก่ สถานภาพโสด มีจำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 29.87 ภาย มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.14 และหย่าร้าง มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.52 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	35	11.01
ค้าขาย ทำธุรกิจส่วนตัว เจ้าของกิจการ	117	36.79
ทำงานบริษัทเอกชน	155	48.74
อื่นๆ	11	3.46
รวม	318	100.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทำงานเป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีจำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 48.74 รองลงมา ได้แก่ ประกอบอาชีพค้าขาย/ทำธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ มีจำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 36.79 รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 11.01 และอื่นๆ มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 3.46 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน

รายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 10,000 บาท	2	0.63
10,001 – 30,000 บาท	34	10.69
30,001 – 50,000 บาท	124	38.99
มากกว่า 50,000 บาท	158	49.69
รวม	318	100.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ของครอบครัวเฉลี่ยมากกว่า 50,000 บาทต่อเดือน มีจำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 49.69 รองลงมา ได้แก่ มีรายได้ครอบครัวเฉลี่ยระหว่าง 30,001 – 50,000 บาทต่อเดือน มีจำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 38.99 รายได้เฉลี่ยระหว่าง 10,001 – 30,000 บาทต่อเดือน มีจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 10.69 และรายได้เฉลี่ยน้อยกว่า 10,000 บาทต่อเดือน มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.63 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนผู้อยู่อาศัยในบ้าน

จำนวนผู้อยู่อาศัยในบ้าน	จำนวน	ร้อยละ
1 คน	22	6.92
2 คน	36	11.32
3 คน	108	33.96
4 คน	94	29.56
มากกว่า 4 คน	58	18.24
รวม	318	100.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีผู้อยู่อาศัยในบ้านรวม 3 คน มีจำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 33.96 รองลงมา ได้แก่ มีผู้อยู่อาศัยในบ้านรวม 4 คน มีจำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 29.56 มีผู้อยู่อาศัยในบ้านรวมมากกว่า 4 คน มีจำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 18.24 มีผู้อยู่อาศัยในบ้านรวม 2 คน มีจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 11.32 และเป็นผู้อยู่อาศัยอยู่คนเดียว มีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 6.92 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพภายในที่พักอาศัย

สถานภาพภายในที่พักอาศัย	จำนวน	ร้อยละ
เจ้าของบ้าน	232	72.96
ผู้อยู่อาศัย	82	25.78
ผู้เช่า	4	1.26
อื่นๆ	0	0.00
รวม	318	100.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานะเป็นเจ้าของบ้าน มีจำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 72.96 รองลงมา ได้แก่ เป็นผู้อยู่อาศัย มีจำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 25.78 และเป็นผู้เช่ามีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.26 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานที่พักอาศัย

สถานที่พักอาศัย	จำนวน	ร้อยละ
ทาวเฮ้าส์	7	2.20
บ้านเดี่ยว	307	96.54
อาคารพาณิชย์	3	0.94
อื่นๆ	1	0.32
รวม	318	100.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พักอาศัยอยู่ในบ้านเดี่ยวมีจำนวน 307 คน คิดเป็นร้อยละ 96.54 รองลงมา ได้แก่ ทาวเฮ้าส์ มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.20 อาคารพาณิชย์ มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.94 และอื่นๆ (คอนโดมิเนียม) มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.32 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกใช้บริการบริษัทรับทำความสะอาด

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวิธีการทำความสะอาดบ้าน

วิธีการทำความสะอาดบ้าน	จำนวน	ร้อยละ
สมาชิกในครอบครัวทำเอง	93	29.25
มีคนรับใช้อยู่อาศัยประจำ	77	24.21
จ้างคนงานแถวบ้าน	125	39.31
จ้างบริษัทรับทำความสะอาด	20	6.29
อื่นๆ	3	0.94
รวม	318	100.00

จากตารางพบว่า วิธีการทำความสะอาดบ้านของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ จ้างคนงานแถวบ้าน มีจำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 39.31 รองลงมา ได้แก่ ให้สมาชิกในครอบครัวทำเอง มีจำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 29.25 มีคนรับใช้อยู่อาศัยประจำ มีจำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 24.21 จ้างบริษัทรับทำความสะอาด มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 6.29 และอื่นๆ มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.94 ตามลำดับ

หมายเหตุ : จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามมีอยู่ 20 ราย ที่เคยใช้บริการจากบริษัทรับทำความสะอาดที่ตั้งอยู่นอกเขตพื้นที่คลองสามวา

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบริการที่เคยใช้จากบริษัท
รับทำความสะอาด

บริการที่เคยใช้จากบริษัทรับทำความสะอาด	จำนวน	ร้อยละ
การทำทำความสะอาดภายในบ้านทั้งหมด	27	8.49
การล้างห้องน้ำโดยเฉพาะ	5	1.57
การซ่อมบำรุงสถานที่	143	44.97
การตัดหญ้าและตกแต่งต้นไม้	194	61.01
การออกแบบและดูแลสวนหย่อม	38	11.95
การกำจัดปลวกและแมลง	224	70.44
อื่นๆ	40	12.58

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางพบว่า บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยใช้บริการจากบริษัทรับทำความสะอาด คือ การกำจัดปลวกและแมลง มีจำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 70.44 รองลงมา ได้แก่ การตัดหญ้าและตกแต่งต้นไม้ มีจำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 61.01 การซ่อมบำรุงสถานที่ มีจำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 44.97 และอื่นๆ มีจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 12.58 ตามลำดับ

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการบริษัท
รับทำความสะอาด

ช่วงเวลาที่ใช้บริการบริษัทรับทำความสะอาด	จำนวน	ร้อยละ
ช่วงวันหยุดสุดสัปดาห์	202	63.52
ช่วงวันหยุดพิเศษ	81	25.47
ช่วงเวลาหลังเลิกงานในตอนเย็น	4	1.26
อื่นๆ	31	9.75
รวม	318	100.00

จากตารางพบว่า ช่วงเวลาที่ใช้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการบริษัทรับทำความสะอาด คือ ช่วงวันหยุดสุดสัปดาห์ มีจำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 63.52 รองลงมา ได้แก่ ช่วงวันหยุดพิเศษ มีจำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 25.47 ช่วงเวลาอื่นๆ มีจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 9.75 และช่วงเวลาหลังเลิกงานในตอนเย็น มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.26 ตามลำดับ

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ จากบริษัทรับทำความสะอาด

ความถี่ในการใช้บริการจากบริษัทรับทำความสะอาด	จำนวน	ร้อยละ
ทุกวัน	2	0.63
วันเว้นวัน	0	0.00
ทุกสัปดาห์	21	6.60
เดือนละ 2 ครั้ง	18	5.66
เดือนละครั้ง	134	42.14
ไม่แน่นอน	118	37.11
อื่นๆ	25	7.86
รวม	318	100.00
ค่าเฉลี่ย (ต่อครั้งในหนึ่งเดือน)		1.00

จากตารางพบว่า ความถี่ในการใช้บริการจากบริษัทรับทำความสะอาดของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ คือ เดือนละครั้ง มีจำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 42.14 รองลงมา ได้แก่ ยังไม่แน่นอน (แล้วแต่ความสปรก) มีจำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 37.11 อื่นๆ (สัปดาห์ละ 2 ครั้ง, เดือนละ 3 ครั้ง, 2 เดือน/ครั้ง, ...) มีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 7.86 และทุกสัปดาห์ มีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 6.60 ตามลำดับ (เลือกความถี่ในการใช้บริการ 1 ครั้งต่อเดือน เป็นตัวแทนในการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม เนื่องจากเป็นความถี่ที่มีผู้ใช้บริการเลือกมากที่สุด)

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าใช้จ่ายต่อครั้งในการใช้
บริการจากบริษัทรับทำความสะอาด

ค่าใช้จ่ายต่อครั้งในการใช้บริการจากบริษัทรับทำความสะอาด	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 500 บาท	45	14.15
501 – 1,000 บาท	55	17.30
1,001 – 1,500 บาท	146	45.91
1,501 – 2,000 บาท	25	7.86
มากกว่า 2,000 บาท	47	14.78
รวม	318	100.00
ค่าเฉลี่ย (บาท)	1,209.12	

หมายเหตุ : ค่าใช้จ่ายต่อครั้งในการใช้บริการบริษัทรับทำความสะอาดของผู้ตอบแบบสอบถาม ในที่นี้จะหมายถึง
ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการรวม ได้แก่ การทำความสะอาดบ้าน การกำจัดปลวกและแมลง และการตัดหญ้าและตกแต่ง
ต้นไม้

จากตารางพบว่า ค่าใช้จ่ายต่อครั้งในการใช้บริการบริษัทรับทำความสะอาดของผู้ตอบ
แบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ ระหว่าง 1,001 – 1,500 บาท มีจำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 45.91
รองลงมา ได้แก่ ระหว่าง 501 – 1,000 บาท มีจำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 17.30 มากกว่า 2,000 บาท มี
จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 14.78 น้อยกว่า 500 บาท มีจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 14.15 และ
ระหว่าง 1,501 – 2,000 บาท มีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 7.86 ตามลำดับ

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบริษัทรับทำความสะอาด
ที่ใช้บริการครั้งสุดท้าย

บริษัทรับทำความสะอาดที่ใช้บริการครั้งสุดท้าย	จำนวน	ร้อยละ
บริษัท ซี พี เอส คลีนนิ่ง ซิสเต็ม จำกัด	25	7.86
บริษัท ทีโอปแคร์ เซอร์วิสเขต จำกัด	9	2.83
บริษัท พร็อพเพอร์ตี้ แคร่ เซอร์วิสเขต (ประเทศไทย) จำกัด	61	19.18
บริษัท เอ็น เอ พี เซอร์วิส แอนด์ เทรดคิง จำกัด	46	14.47
บริษัท ซี วี เอส พร็อพเพอร์ตี้ เซอร์วิส จำกัด	15	4.72
บริษัท คลาสซี คลีน จำกัด	20	6.29
บริษัท คอมเมอร์เชียล แอนด์ อินดัสเทรียล คลีนนิ่ง จำกัด	4	1.26
บริษัท แคร่ แอนด์ คลีน จำกัด	19	5.97
บริษัท แอ็ดวานซ์ เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด	5	1.57
บริษัท โฟร์แฮนด์ เมนเทนเน็นซ์ จำกัด	6	1.89
อื่นๆ	108	33.96
รวม	318	100.00

จากตารางพบว่า บริษัทรับทำความสะอาดที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการครั้งสุดท้ายคือ อื่นๆ มีจำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 33.96 รองลงมา ได้แก่ บริษัท พร็อพเพอร์ตี้ แคร่ เซอร์วิสเขต (ประเทศไทย) จำกัด มีจำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 19.18 บริษัท เอ็น เอ พี เซอร์วิส แอนด์ เทรดคิง จำกัด มีจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 14.47 บริษัท ซี พี เอส คลีนนิ่ง ซิสเต็ม จำกัด มีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 7.86 และบริษัท คลาสซี คลีน จำกัด มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 6.29 ตามลำดับ

ตารางที่ 15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลในการเลือกใช้บริการ บริษัทรับทำความสะอาด

เหตุผลในการเลือกใช้บริการบริษัทรับทำความสะอาด	จำนวน	ร้อยละ
ชื่อเสียงของบริษัทเป็นที่รู้จักทั่วไป	86	27.04
บริการมีคุณภาพและเชื่อถือได้	160	50.31
ติดต่อได้สะดวกและรวดเร็ว	202	63.52
ราคาค่าบริการถูกกว่าที่อื่น	68	21.38
มั่นใจในความซื่อสัตย์ของผู้ให้บริการ	129	40.57
มีส่วนลดเมื่อเป็นสมาชิก	26	8.18
พนักงานพูดจาสุภาพเรียบร้อย	21	6.60
นัดหมายการให้บริการตรงเวลา	92	28.93
มีผู้แนะนำที่น่าเชื่อถือ	32	10.06
จากสื่อโฆษณาต่างๆ	17	5.35
อุปกรณ์และเครื่องมือทำความสะอาดทันสมัยและมีประสิทธิภาพ	21	6.60
อื่นๆ	19	5.97

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางพบว่า เหตุผลที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เลือกใช้บริการบริษัทรับทำความสะอาด คือ ติดต่อได้สะดวกและรวดเร็ว มีจำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 63.52 รองลงมา ได้แก่ การบริการมีคุณภาพและเชื่อถือได้ มีจำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 50.31 ความมั่นใจในความซื่อสัตย์ของผู้ให้บริการ มีจำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 40.57 การนัดหมายการให้บริการตรงเวลา มีจำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 28.93 และชื่อเสียงของบริษัทเป็นที่รู้จักทั่วไป มีจำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 27.04 ตามลำดับ

All rights reserved

ตารางที่ 16 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความสนใจที่จะใช้บริการ
บริษัทรับทำความสะอาดใหม่

ความสนใจที่จะใช้บริการบริษัทรับทำความสะอาดใหม่	จำนวน	ร้อยละ
สนใจ	219	68.87
ไม่สนใจ	99	31.13
รวม	318	100.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความสนใจที่จะใช้บริการบริษัทรับทำความสะอาดใหม่ มีจำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 68.87 และไม่สนใจใช้บริการ มีจำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 31.13

การประมาณการรายได้มูลค่าตลาดโดยรวมของธุรกิจรับบริการทำความสะอาดบ้านในเขตคลองสามวา
จังหวัดกรุงเทพมหานคร

จากการวิจัยตลาดในด้านความต้องการการรับบริการทำความสะอาดบ้านของประชาชน ที่อาศัยอยู่ในเขตคลองสามวา จังหวัดกรุงเทพมหานคร พบว่ามีความต้องการอยู่ค่อนข้างมากโดยมีความต้องการในการที่จะใช้บริการคิดเป็นร้อยละ 68.87 จากจำนวนที่อยู่อาศัยทั้งหมด 24,235 ครัวเรือน และเมื่อนำมาคำนวณหามูลค่าตลาดโดยรวมของธุรกิจรับบริการทำความสะอาดบ้าน โดยใช้ความถี่โดยเฉลี่ยในการใช้บริการจากบริษัทรับทำความสะอาดต่อเดือน คือ 1 ครั้งต่อเดือน และค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อครั้งในการใช้บริการจากบริษัทรับทำความสะอาด คือ 1,209 บาทต่อครั้ง(ดูวิธีการคำนวณจากภาคผนวก ข)

ตารางที่ 17 แสดงประมาณการรายได้โดยรวมของธุรกิจรับบริการทำความสะอาดในเขตคลองสามวา
จังหวัดกรุงเทพมหานคร

ความสนใจที่จะใช้บริการจาก บริษัทรับทำความสะอาด	ร้อยละ	จำนวนประชากร	รายได้ต่อเดือน	รายได้ต่อปี
สนใจใช้บริการ	68.87	16,690	20,178,210	242,138,520
ไม่สนใจใช้บริการ	31.13	7,545	0	0
รวม	100	24,235	20,178,210	242,138,520

พบว่ามูลค่าตลาดโดยรวมของธุรกิจรับบริการทำความสะอาดบ้านภายในเขตคลองสามวา
จังหวัดกรุงเทพมหานคร คือ 20,178,210 บาทต่อเดือน หรือ 242,138,520 บาทต่อปี

การประมาณการรายได้ของบริษัทรับทำความสะอาด

ในการศึกษาความเป็นไปได้ในการลงทุนจัดตั้งบริษัทรับทำความสะอาดในเขตคลองสามวา
จังหวัดกรุงเทพมหานคร พบว่าภายในเขตคลองสามวา ยังไม่มีบริษัทรับทำความสะอาดบ้านเข้ามาเปิด
ให้บริการ ซึ่งก็เป็นโอกาสที่ดีในการที่จะลงทุนจัดตั้งบริษัทรับบริการทำความสะอาดบ้านภายในเขต
คลองสามวา นี้ เพราะยังไม่มีคู่แข่ง แต่เนื่องจากบริษัทที่จะเปิดให้บริการรับทำความสะอาดยังเป็นบริษัท
ใหม่ที่ผู้ใช้บริการยังไม่เคยใช้บริการอาจจะยังเกิดความไม่มั่นใจ ในการประมาณการรายได้ของบริษัท
จึงคิดเพียง 3% จากจำนวนประชากรที่สนใจที่จะใช้บริการรับทำความสะอาดบ้านภายในเขตคลองสาม
วา ถ้ามีการเปิดดำเนินการให้บริการ จากจำนวนที่อยู่อาศัยทั้งหมด 24,235 ครัวเรือน มีผู้สนใจใช้บริการ
รับทำความสะอาดบ้านร้อยละ 68.87 คิดเป็นจำนวนผู้สนใจใช้บริการทั้งหมด คือ 16,690 ครัวเรือน เลือก
เพียง 3% จากจำนวนประชากรนี้มาประมาณการรายได้ของบริษัท ซึ่งจะทำได้กลุ่มลูกค้าที่จะมาใช้
บริการของบริษัทโดยเฉลี่ย คือ 500 ครัวเรือนต่อเดือน

ตารางที่ 18 แสดงจำนวนประชากรที่ใช้ประมาณการรายได้ของบริษัท

ความสนใจที่จะใช้ บริการบริษัทรับ ทำความสะอาด	ร้อยละ	จำนวนประชากร	จำนวนประชากร ที่สนใจใช้บริการ	รายได้ต่อเดือน ของบริษัทรับทำ ทำความสะอาด
สนใจใช้บริการ	68.87	16,690	500	7,254,000
ไม่สนใจใช้บริการ	31.13	7,545	0	0
รวม	100	24,235	500	7,254,000

การประมาณการรายได้ของบริษัทรับทำความสะอาดบ้านที่ดั่งใหม่ภายในเขตคลองสามวา จากจำนวนประชากรที่จะมาใช้บริการ 500 ครั้วเรือน ความถี่ในการใช้บริการ 1 ครั้งต่อเดือน และค่าใช้จ่ายต่อครั้งในการใช้บริการคือ 1,209 บาท จะได้ประมาณการรายได้ คือ 604,500 บาทต่อเดือน หรือ 7,254,000 บาทต่อปี โดยกำหนดให้รายได้ในการให้บริการรับทำความสะอาดเพิ่มขึ้นทุกปี ปีละ 10% ซึ่งเป็นเป้าหมายที่ผู้ลงทุนกำหนดไว้ (จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการธุรกิจรับทำความสะอาดพบว่าธุรกิจนี้มีอัตราการเจริญเติบโตปีละประมาณ 8-10%) ทั้งนี้ในการกำหนดเป้าหมายการเพิ่มขึ้นของรายได้ที่ 10% นี้ เนื่องจากธุรกิจนี้ยังไม่มีคู่แข่งที่มาเปิดให้บริการภายในเขตคลองสามวา และความต้องการในการใช้บริการรับทำความสะอาดบ้านของประชากรในเขตนี้ก็มีอยู่สูง ประกอบกับการเพิ่มขึ้นของที่อยู่อาศัยภายในเขตนี้ก็มีเพิ่มมากขึ้นอยู่เรื่อยๆ และทางบริษัทยังมีการกำหนดไว้ว่าจะเพิ่มอัตราค่าบริการขึ้นอีก 10% จากอัตราค่าบริการเดิมในปีที่ 3 และคงที่ไปจนครบปีที่ 5 ดังนั้นการประมาณการการขยายตัวของรายได้ของบริษัทรับทำความสะอาดบ้านจึงกำหนดไว้ที่ 10% ของยอดรายได้

ตารางที่ 19 แสดงประมาณการรายได้ของบริษัทรับทำความสะอาดภายในเขตคลองสามวา

ปีที่	1	2	3	4	5
รายได้	7,254,000	7,979,400	8,777,340	9,655,074	10,620,581

กลยุทธ์ทางการตลาด

จากการประมาณการรายได้ของบริษัทรับทำความสะอาดที่ได้มีการประมาณการไว้ข้างต้น และข้อมูลที่ได้จากการสำรวจความต้องการ ในการรับบริการทำความสะอาดบ้านของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตคลองสามวา จังหวัดกรุงเทพมหานคร จึงได้มีการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดดังนี้

1. **ด้านผลิตภัณฑ์** จากการสำรวจความต้องการในการรับบริการทำความสะอาดของประชากรที่อาศัยอยู่ภายในเขตคลองสามวา จังหวัดกรุงเทพมหานคร พบว่าโดยส่วนใหญ่จะต้องการการบริการที่ครบวงจรนอกเหนือไปจากการบริการรับทำความสะอาดเพียงอย่างเดียว การบริการที่กลุ่มลูกค้าต้องการเพิ่มเติม ได้แก่ การบริการรับกำจัดปลวกและแมลง การตัดแต่งต้นไม้และการตัดหญ้า เป็นต้น จากความต้องการที่หลากหลายของกลุ่มลูกค้านี้ ทำให้ในการจัดรูปแบบของการให้บริการต้องมีความหลากหลาย ครอบคลุมความต้องการของกลุ่มลูกค้าทุกอย่าง ในการจัดรูปแบบการให้บริการทางบริษัทจะใช้กลยุทธ์ในรูปแบบที่เรียกว่า One Stop Service ซึ่งรูปแบบการให้บริการแบบนี้จะเป็นการให้บริการแก่ลูกค้าครอบคลุมทุกอย่างเกี่ยวกับการบริการดูแลและรักษาบ้าน โดยที่ลูกค้าติดต่อเข้ามาใช้บริการที่บริษัทเพียงที่เดียว จะได้รับการบริการทุกอย่างโดยที่ไม่ต้องไปเสียเวลาติดต่อใช้บริการที่อื่นเลย สำหรับบริการที่ทางบริษัทจัดให้บริการเอง ได้แก่ การบริการทำความสะอาดบ้านทุกอย่าง การบริการรับตัดแต่งสวนต้นไม้และตัดหญ้า และการบริการรับกำจัดปลวกและแมลง สำหรับรูปแบบการให้บริการแบบนี้จะสอดคล้องกับข้อมูลที่ได้ในการสำรวจตลาด ถึงความต้องการในการรับบริการทำความสะอาดบ้านของกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย นอกจากนี้ในเรื่องของการให้บริการที่ครอบคลุมความต้องการของกลุ่มลูกค้าเป้าหมายแล้ว ในเรื่องของความมั่นใจในการให้บริการและความซื่อสัตย์ของผู้ให้บริการยังเป็นเหตุผลสำคัญที่ทางลูกค้าค่อนข้างจะให้ความสำคัญมากในการพิจารณาเลือกใช้บริการ ซึ่งเหตุผลสำคัญตรงนี้ทางบริษัทได้มีการเตรียมการไว้โดยการที่บริษัทจะมีการจัดทำประกันของสัญญาไว้กับทางบริษัทประกันภัยว่า ถ้าทางลูกค้าที่มาใช้บริการของบริษัทแล้วมีการสูญหายของทรัพย์สินภายในบ้าน เนื่องมาจากบุคลากรของบริษัทที่ไปให้บริการ ทางลูกค้าจะได้รับเงินชดเชยจากทางบริษัทประกันภัย ตามวงเงินที่ทางบริษัทได้ทำไว้กับทางบริษัทประกันภัย ซึ่งการใช้กลยุทธ์เช่นนี้จะช่วยให้ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการของบริษัทเกิดความมั่นใจในการที่จะเข้ามาใช้บริการรับทำความสะอาดและดูแลรักษาบ้าน

2. ด้านราคา ในการกำหนดราคาในการให้บริการทางบริษัทจะไม่เน้นกลยุทธ์ด้านราคา ทั้งนี้เนื่องจากทางบริษัทจะเน้นใช้กลยุทธ์ในเรื่องของคุณภาพและความซื่อสัตย์ในการให้บริการมากกว่า ซึ่งการทำเช่นนี้จะทำให้บริษัทต้องมีต้นทุนที่สูงในการดำเนินงาน ประกอบกับทางบริษัทมีการรับประกันเรื่องการสูญหายของทรัพย์สินก็ยิ่งทำให้บริษัทมีต้นทุนที่เพิ่มสูงขึ้น นอกจากนี้จากการสำรวจตลาดพบว่ากลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่จะมาใช้บริการค่อนข้างจะมีรายได้สูง ทำให้ปัจจัยเรื่องราคาจะไม่ค่อยมีผลมากนักกับลูกค้าในกลุ่มนี้ แต่จะขึ้นอยู่กับความต้องการและความพึงพอใจในการให้บริการตลอดจนคุณภาพในการให้บริการและความมั่นใจในความซื่อสัตย์ในการให้บริการมากกว่า ดังนั้นทางบริษัทจึงไม่เน้นกลยุทธ์ทางด้านราคาในการให้บริการ

3. ด้านสถานที่ จากการสำรวจตลาดพบว่าความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ เป็นเหตุที่สำคัญในการเลือกใช้บริการของกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ในการเลือกทำเลที่ตั้งในการเปิดบริษัทให้บริการ ทำความสะอาดบ้านจึงค่อนข้างจะมีความสำคัญ เพราะจะช่วยเพิ่มความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการแก่ลูกค้าตลอดจนช่วยลดเรื่องค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปให้บริการแก่ลูกค้า ดังนั้นในการเลือกทำเลที่ตั้งในการเปิดบริษัทจะพิจารณาเลือกสถานที่ที่ใกล้เคียงกับที่อยู่อาศัยของกลุ่มลูกค้า ที่จะเข้ามาใช้บริการรับทำความสะอาดบ้านของบริษัท

4. ด้านการส่งเสริมการตลาด ในการส่งเสริมการตลาดทางบริษัทมีแผนในการ โปรโมท ดังนี้

4.1 จัดทำแผ่นพับแนะนำบริการของบริษัท ในแผ่นพับที่ไปแจกให้แก่ลูกค้านี้จะมีรายละเอียดของบริการต่างๆ เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์แก่กลุ่มลูกค้าให้มาใช้บริการต่างๆของบริษัท นอกจากนี้ถ้าลูกค้านำแผ่นพับนี้มาติดต่อใช้บริการ รับทำความสะอาดของบริษัทในช่วง 6 เดือนแรกของการเปิดให้บริการ จะได้รับส่วนลดในค่าบริการต่างๆ 10%(มีส่วนลดให้เฉพาะบริการรับทำความสะอาดบ้านและบริการตัดหญ้าและตกแต่งต้นไม้) ซึ่งการมีส่วนลดให้แก่ลูกค้าในช่วงแรกของการเปิดให้บริการจะเป็นแรงจูงใจอย่างหนึ่งในการ โปรโมทให้ลูกค้าเข้ามาใช้บริการ

4.2 จัดตั้งทีมงานโปรโมชัน โดยทีมงานโปร โมชันนี้จะตระเวนไปตามหมู่บ้านต่างๆ ที่ตั้งอยู่ในเขตคลองสามวาในช่วง 6 เดือนแรกของการเปิดให้บริการ เพื่อไปประชาสัมพันธ์และแนะนำการบริการต่างๆของบริษัท เพื่อดึงคนให้มาใช้บริการของบริษัท

4.3 จัดทำระบบสมาชิก ในการจัดทำระบบสมาชิกนี้จะแนะนำให้แก่ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ โดยจะมีการให้ส่วนลด10%ในค่าบริการแก่กลุ่มลูกค้าที่เป็นสมาชิก(มีส่วนลดให้เฉพาะบริการรับทำความสะอาดบ้านและบริการตัดหญ้าและตกแต่งต้นไม้) เพื่อเป็นการจูงใจให้ลูกค้าเข้ามาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง

5. บุคลากรหรือพนักงาน ในส่วนของบุคลากรหรือพนักงานของบริษัทที่เข้าไปให้บริการแก่ลูกค้า ทางบริษัทจะมีการจัดฝึกอบรมให้มีความชำนาญในการให้บริการทางด้านต่างๆของบริษัท และมีการอบรมในเรื่องมารยาทในการให้บริการ เพื่อที่จะได้ให้บริการแก่ลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า นอกจากนี้ทางบริษัทจะมีการแจกชุด uniform ที่มีชื่อของบริษัทติดอยู่ให้แก่พนักงานที่ออกไปให้บริการ เพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อยของพนักงานและสร้างความน่าเชื่อถือให้แก่ลูกค้า และเป็นการสร้าง Brand ให้แก่ทางบริษัทอย่างหนึ่ง ทำให้ลูกค้าจดจำชื่อของบริษัทได้

6. การสร้างและนำเสนอทางกายภาพ ในการนำเสนอความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ทางบริษัทจะมีการรับประกันในเรื่องความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ โดยที่ทางลูกค้าติดต่อเข้ามาใช้บริการที่บริษัท ทางบริษัทจะส่งพนักงานเข้าไปให้บริการถึงบ้านของลูกค้าภายในเวลาไม่เกิน 1 ชั่วโมง ถ้าทางพนักงานเข้าไปช้ากว่ากำหนดภายใน 1 ชั่วโมง ทางบริษัทยินดีที่จะลดค่าบริการให้แก่ลูกค้า 50% เพื่อเป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้าในเรื่องความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ

7. กระบวนการ การนำเสนอบริการที่มีคุณภาพและสะดวกรวดเร็วของทางบริษัท จะต้องมีการประสานงานการทำงานของพนักงานภายในบริษัท โดยที่ทางบริษัทจะมีการจัดฝึกอบรมในการทำงานเป็นทีม เพื่อให้พนักงานทุกคนเกิดความรู้สึกว่าทุกคนมีส่วนร่วมในการให้บริการที่มีคุณภาพแก่ลูกค้า ซึ่งการใช้กลยุทธ์ทางด้านกระบวนการนี้จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจได้ จากการนำเสนอการให้บริการที่สะดวกรวดเร็วและมีการรับประกันเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการ

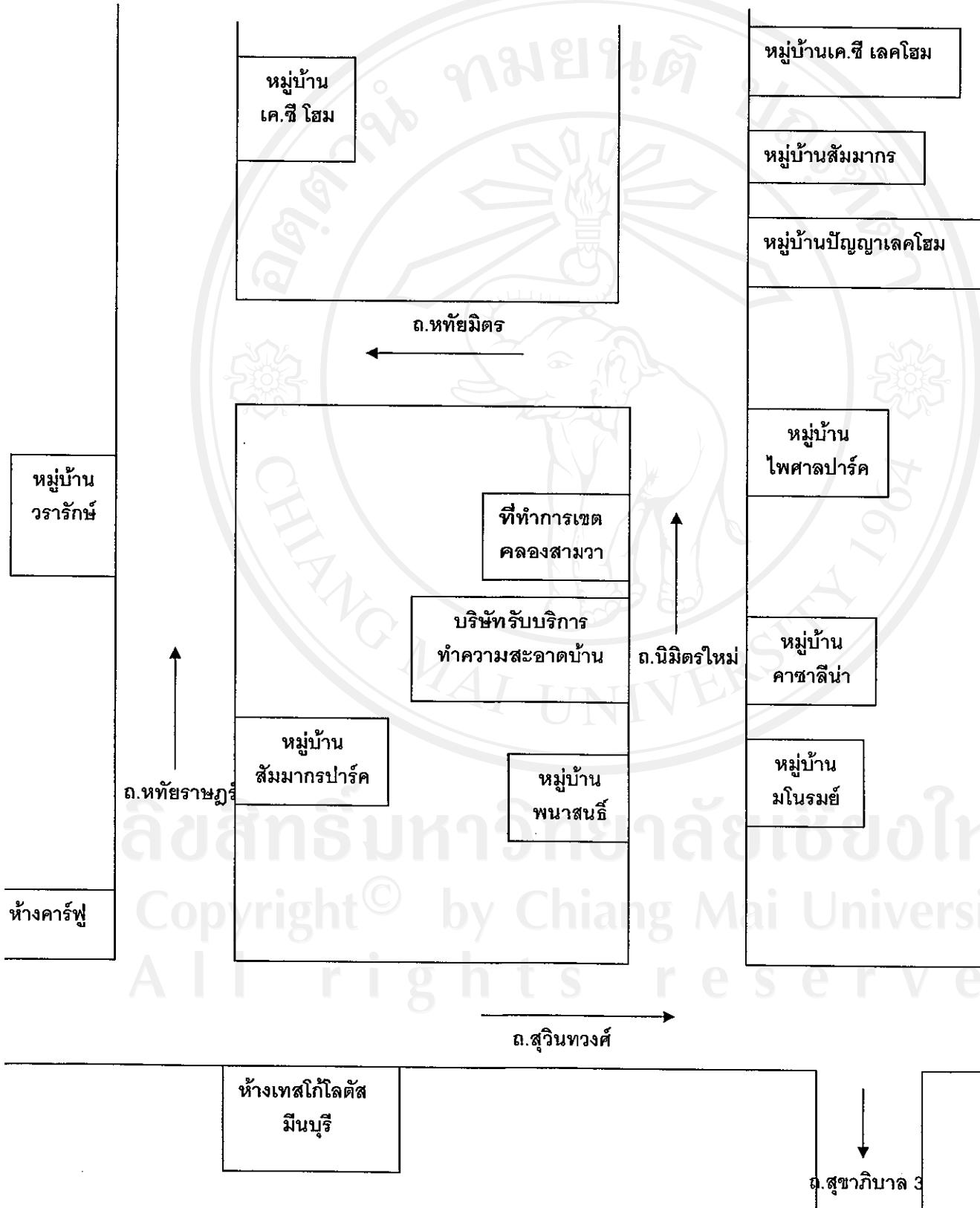
2. การวิเคราะห์ด้านเทคนิค

เป็นการวิเคราะห์เพื่อนำข้อมูลด้านเทคนิคต่างๆที่จำเป็นต้องใช้ในการดำเนินงาน มาประมาณการในเรื่องต้นทุนในการดำเนินงาน

สถานที่ตั้ง ขนาด และรูปแบบของบริษัท

สถานที่ตั้งของบริษัทรับบริการทำความสะอาดและดูแลรักษาบ้านจะอยู่ที่ริมถนนนิมิตรใหม่ ซึ่งเป็นอาคารพาณิชย์ขนาด 4 ชั้น อยู่ใกล้ที่ทำการเขตคลองสามวา โดยที่ถนนนิมิตรใหม่นี้เป็นถนนขนาด 6 เลน เชื่อมต่อระหว่างถนนสุวินทวงศ์กับถนนลำลูกกาซึ่งเป็นถนนสายหลักในเขตคลองสามวา และเป็นถนนที่มีโครงการหมู่บ้านจัดสรรขนาดใหญ่ตั้งอยู่เป็นจำนวนมาก ซึ่งโครงการหมู่บ้านจัดสรรต่างๆ เหล่านี้ส่วนใหญ่จะเป็นโครงการที่ปลูกสร้างบ้านเดี่ยวเป็นหลัก เช่น หมู่บ้านปัญญาเลิศโฮม มีจำนวนบ้านในโครงการ 400 หลัง , หมู่บ้าน เค. ซี. ปาร์ค มีจำนวนบ้านในโครงการ 800 หลัง , หมู่บ้าน สัมมากร มีจำนวนบ้านในโครงการ 400 หลัง , หมู่บ้านไพศาลปาร์ค มีจำนวนบ้านในโครงการ 300 หลัง เป็นต้น นอกจากนี้ถนนนิมิตรใหม่ยังเป็นถนนที่มีทางเชื่อมไปยังถนนสายต่างๆที่อยู่ในเขตคลองสามวา ทำให้สามารถเดินทางได้สะดวก ในการไปให้บริการแก่ลูกค้าที่อยู่ตามหมู่บ้านจัดสรรต่างๆที่ตั้งอยู่ในเขตคลองสามวา สำหรับอาคารพาณิชย์ที่เป็นที่ตั้งบริษัทนี้เป็นอาคารขนาด 4 ชั้น มีพื้นที่รวมกันทั้ง 4 ชั้นประมาณ 200 ตารางเมตร ทางบริษัทจะใช้พื้นที่ของอาคารในชั้นที่ 1 และ 2 เป็นที่ตั้งของออฟฟิศทำงาน โดยชั้นที่ 1 จะเป็นที่ตั้งของออฟฟิศส่วนที่ให้บริการแก่ลูกค้า ส่วนชั้นที่ 2 จะเป็นที่ตั้งของออฟฟิศในส่วนของผู้จัดการ บัญชี การเงิน และธุรการ สำหรับชั้นที่ 3 จะใช้เป็นที่สำหรับห้องประชุมและห้องฝึกอบรม ในเรื่องการให้บริการทางด้านการทำความสะอาดและดูแลรักษาบ้านต่างๆของบริษัทให้แก่พนักงานใหม่ และชั้นที่ 4 จะใช้สำหรับเป็นที่เก็บวัสดุอุปกรณ์และน้ำยาทำความสะอาดต่างๆ รวมทั้งสารเคมีที่ใช้ในการทำความสะอาดและดูแลรักษาบ้านต่างๆ

ภาพที่ 2 ภาพแสดงสถานที่ตั้งบริษัทรับบริการทำความสะอาดบ้านในเขตคลองสามวา



มาตรฐานในการให้บริการ

ในการให้บริการรับทำความสะอาดและดูแลรักษาร้านของบริษัทจะเปิดให้บริการทุกวัน โดยจะเน้นการให้บริการในช่วงวันหยุดสุดสัปดาห์หรือช่วงวันหยุดพิเศษเป็นหลัก ทั้งนี้เพื่อให้สอดคล้องกับช่วงเวลาที่กลุ่มลูกค้าอยู่บ้านและสะดวกในการเข้าไปให้บริการ ซึ่งเป็นข้อมูลที่ได้จากการสำรวจตลาดในเรื่องความต้องการในการรับบริการทำความสะอาดของลูกค้า นอกจากนี้พนักงานที่ทำการให้บริการจะต้องมีมาตรฐานในการให้บริการทั้งในด้านความชำนาญในการให้บริการ การพูดจาที่สุภาพเรียบร้อย ความรวดเร็วในการให้บริการ และมีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า ทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นและความพึงพอใจในการให้บริการ ทั้งนี้ทางบริษัทจะมีการจัดทำคู่มือที่เป็นมาตรฐานในการให้บริการแก่ลูกค้า เพื่อแจกให้กับพนักงานทุกคนในระหว่างการจัดฝึกอบรมให้พนักงานมีความเชี่ยวชาญในการให้บริการ และจะมีการประเมินคุณภาพมาตรฐานของพนักงานในด้านบริการจากแบบประเมินของบริษัท และจากแบบประเมินที่แจกให้ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการช่วยประเมิน เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินมาทำการปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการของพนักงานและบริษัทต่อไป

3. การวิเคราะห์ด้านการจัดการ

การวิเคราะห์ด้านการจัดการเป็นการวิเคราะห์ เพื่อหาแนวทางที่เหมาะสมในการบริหารงาน โดยพิจารณาจากรูปแบบการดำเนินงาน การจัดโครงสร้างองค์กร การจัดการบุคลากร การกำหนดนโยบายด้านต่าง ๆ การประมาณการค่าใช้จ่ายก่อนการดำเนินงาน โดยผลจากการวิเคราะห์จะเป็นข้อมูลในการประมาณการค่าใช้จ่ายต่างๆที่เกิดขึ้น ในการดำเนินงาน

รูปแบบการดำเนินงาน

ในการประกอบการธุรกิจรับทำความสะอาด จะดำเนินการจัดตั้งในรูปแบบบริษัทจำกัด เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือให้แก่ผู้ที่เข้ามาใช้บริการ โดยจะจัดตั้งบริษัทชื่อ Speedy Cleaning Service จำกัด เปิดดำเนินการในการให้บริการรับทำความสะอาดและดูแลรักษาร้าน ซึ่งในการจัดตั้งรูปแบบบริษัทจะต้องไปยื่นขอจดทะเบียนบริษัทที่สำนักงานบริการจดทะเบียนธุรกิจ 1 - 7 และส่งจดทะเบียนธุรกิจกลางที่สำนักทะเบียนธุรกิจ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ โดยเสียค่าธรรมเนียมดังนี้

ค่าจดทะเบียนหนังสือบริคณห์สนธิ	500	บาท
ค่าจดทะเบียนจัดตั้งบริษัทจำกัด	5,000	บาท

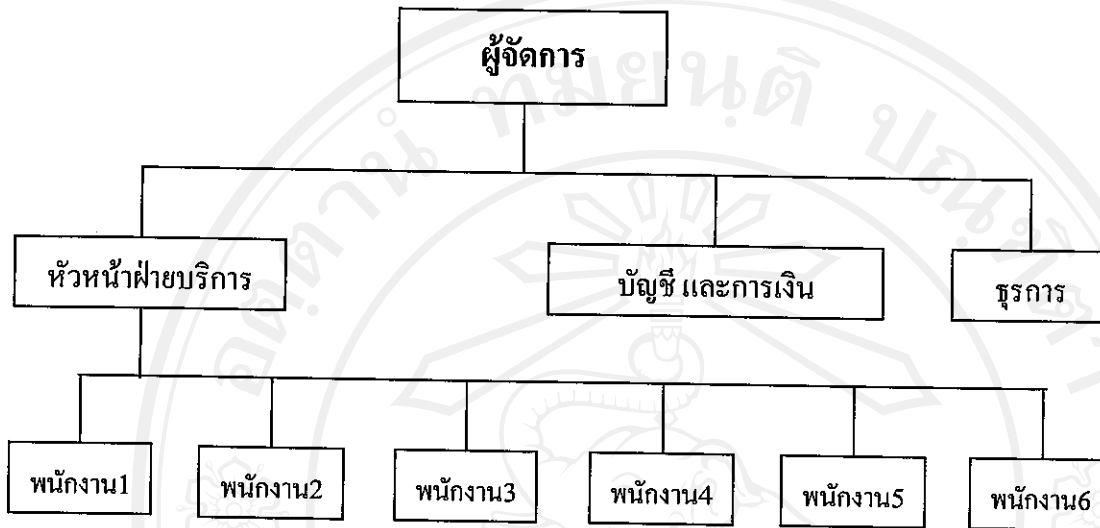
นอกจากการขอขึ้นจดทะเบียนจัดตั้งบริษัทดำเนินธุรกิจแล้ว จะต้องยื่นขอใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพตามกฎหมาย และระเบียบเฉพาะธุรกิจที่ระบุไว้ว่าหากธุรกิจบริการทำความสะอาดมีการผลิตหรือแยกผสมน้ำยาทำความสะอาดที่มีกรดประเภทใดก็ตามเป็นส่วนผสมอยู่หรือมีการเก็บสะสมน้ำยาทำความสะอาดที่มีฤทธิ์เป็นกรดไว้ในปริมาณมาก เป็นกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข ต้องขออนุญาตประกอบกิจการก่อนดำเนินการ ดังนั้นในการดำเนินธุรกิจรับบริการทำความสะอาดนี้จำเป็นต้องขอใบอนุญาตนี้ ซึ่งจะต้องเสียค่าธรรมเนียมในการยื่นขอใบอนุญาตเป็นเงิน 10,000 บาท สามารถยื่นขอได้ที่สำนักงานหรือเขตที่ตั้งสถานประกอบการ และในการประกอบธุรกิจจะต้องดำเนินการภายใต้กฎหมายและระเบียบด้านสิ่งแวดล้อมสวัสดิการและการคุ้มครองแรงงานที่ต้องถือปฏิบัติ

การจัดโครงสร้างองค์กร

ในการจัดโครงสร้างองค์กรของบริษัทรับทำความสะอาดบ้าน จะมีการจัดโครงสร้างเป็นแบบตามหน้าที่(Functional Structure) โดยมีการแบ่งหน้าที่ในการทำงานออกเป็น 2 ส่วนตามงานหลัก ๆ ดังนี้

1. ด้านการบริหารงาน จะรับผิดชอบงานทางด้านการเงิน บัญชี การตลาด การจัดซื้อ บุคคล ธุรการ และบริหารงานทั่วไป
2. ด้านการบริการ จะทำหน้าที่รับผิดชอบการให้บริการทำความสะอาด ติดต่อประสานงานกับลูกค้าในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ และบริการหลังการขาย

ในการบริหารงานทั้ง 2 ส่วนนี้จะมีการบริหารจัดการโดยผู้จัดการบริษัท ซึ่งจะทำหน้าที่ในการดูแลบริหารงานบริษัทและประสานงานกับเจ้าของบริษัทอีกทีหนึ่ง โดยมีโครงสร้างในการบริหารจัดการดังรูปที่ 3



ภาพที่ 3 ภาพแสดงโครงสร้างการจัดองค์กรของบริษัทรับบริการทำความสะอาดบ้าน

การจัดการบุคลากร

จากการจัดโครงสร้างขององค์กรโดยการแยกตามงาน ทำให้แบ่งการทำงานหลักๆ ได้ออกเป็น 2 ส่วน คือ ด้านการบริหารงาน กับด้านบริการ ดังนั้นในการว่าจ้างบุคลากรเข้ามาทำงานในตำแหน่งต่าง ๆ จึงต้องมีการกำหนดคุณสมบัติที่เหมาะสม เพื่อให้เข้ามาทำงานในตำแหน่งต่างๆ ของบริษัทที่กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเหมาะสม โดยในการรับสมัครบุคลากรให้มาทำหน้าที่จึงประกอบด้วยพนักงานตำแหน่งต่าง ๆ ดังนี้

1. ผู้จัดการบริษัท ทำหน้าที่ในการดูแลทางด้านบริหารจัดการต่างๆ ของบริษัทรับบริการทำความสะอาดและดูแลบ้าน ดังนั้นในตำแหน่งนี้จึงต้องการคนที่มีความรู้ความสามารถในด้านการบริหารงานรวมทั้งต้องมีความเข้าใจในด้านการตลาดการให้บริการรับทำความสะอาดบ้าน เพื่อจะเข้ามาทำหน้าที่ในการวางแผนการตลาดล่วงหน้าในการให้บริการแก่ลูกค้า และผู้จัดการยังต้องมีส่วนร่วมในการรับบุคลากรเข้ามาทำหน้าที่ในตำแหน่งต่าง ๆ ด้วย

2. พนักงานบัญชีและการเงิน 1 ตำแหน่ง ควรมิวฉิม ปวส. ขึ้นไป ในสาขาบัญชี ทำหน้าที่ดูแลทางด้านบัญชีต่าง ๆ ของบริษัท รวมทั้งการจัดซื้อและเบิกจ่ายสินค้าคงคลังต่าง ๆ ของบริษัทสามารถใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่เกี่ยวข้องกับบัญชีได้

3. พนักงานธุรการ 1 ตำแหน่ง ควรมิวฉิม ปวช. ขึ้นไป ในสาขาการจัดการ ทำหน้าที่ดูแลทางด้านธุรการต่าง ๆ ของบริษัท รวมทั้งการเบิกจ่ายวัสดุและอุปกรณ์ต่างในการให้บริการทำความสะอาดและดูแลรักษาบ้าน

4. หัวหน้าฝ่ายให้บริการ 1 ตำแหน่ง ควรมิวฉิม ปวส. ขึ้นไป หัวหน้าฝ่ายให้บริการจะทำหน้าที่ดูแลพนักงานที่ให้บริการทั้งหมด ทำหน้าที่ในการจัดคิวทีมพนักงานในการให้บริการด้านต่าง ๆ แก่ลูกค้า รวมทั้งการจัดฝึกอบรมให้แก่พนักงานใหม่

5. พนักงานให้บริการ 6 ตำแหน่ง ควรมิวฉิม ปวช. ขึ้นไป พนักงานให้บริการเหล่านี้จะเป็นแกนหลักในการให้บริการทางด้านต่างๆของบริษัท โดยที่ทางบริษัทจะมีการฝึกอบรมให้พนักงานในด้านบริการต่าง ๆ ทั้งการทำมาสะอาดบ้านทั้งหมด การติดตั้งและดูแลรักษาต้นไม้ และการกำจัดปลวกและแมลง ซึ่งพนักงานทั้ง 6 คนนี้จะทำหน้าที่เป็นคนคอยช่วยดูแลในการฝึกอบรมพนักงานชั่วคราวที่จะจ้างเข้ามาทำงานในบริษัทในช่วงวันหยุดที่มีลูกค้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมาก และทำหน้าที่ในการให้บริการแก่ลูกค้าที่จะเข้ามาใช้บริการในช่วงวันธรรมดา สำหรับพนักงานบริการกำจัดปลวกและแมลงทางบริษัทจะจ้างพนักงานที่มีประสบการณ์ในการให้บริการกำจัดปลวก และแมลงมาก่อน ซึ่งทางบริษัทจะจ้างในอัตราเงินเดือนที่สูงกว่าพนักงานที่ให้บริการอื่น ๆ โดยจะจ้างพนักงานในตำแหน่งนี้จำนวน 2 คน

6. พนักงานชั่วคราว ในตำแหน่งของพนักงานชั่วคราวนี้ทางบริษัทจะมีการจ้างเข้ามาทำงานในช่วงวันหยุดสุดสัปดาห์ หรือช่วงวันหยุดพิเศษที่บริษัทมีการขยายงานในการให้บริการแก่ลูกค้าเพิ่มมากขึ้น โดยในส่วนของพนักงานชั่วคราวนี้ทางบริษัทจะมีการประสานงานกับทางโรงเรียนมัธยมที่ตั้งอยู่ในเขตคลองสามวา เพื่อที่จะให้มีจ้างเด็กนักเรียนระดับมัธยมปลายที่ต้องการหารายได้พิเศษในช่วงวันหยุดหรือช่วงปิดเทอม ให้เข้ามาทำงานพิเศษในช่วงวันหยุดกับทางบริษัท โดยที่ทางบริษัทจะมีการจ่ายค่าแรงให้กับเด็กนักเรียนเหล่านี้ในอัตราค่าแรงตามที่กฎหมายแรงงานสำหรับเด็กกำหนด นอกจากแรงงานจากเด็กนักเรียนเหล่านี้แล้วทางบริษัทก็จะมีการจ้างแรงงานทั่วไปเข้ามาเป็นพนักงานชั่วคราวของบริษัทด้วย

อัตราเงินเดือนและค่าแรงของพนักงานในตำแหน่งต่างๆ

1. ผู้จัดการ	1	ตำแหน่ง	อัตราเงินเดือน	20,000	บาท
2. บัญชี	1	ตำแหน่ง	อัตราเงินเดือน	10,000	บาท
3. ชูรการ	1	ตำแหน่ง	อัตราเงินเดือน	7,500	บาท
4. หัวหน้าฝ่ายบริการ	1	ตำแหน่ง	อัตราเงินเดือน	10,000	บาท
5. พนักงานบริการ	4	ตำแหน่ง	อัตราเงินเดือน	7,500	บาท
6. พนักงานกำจัดปลวกและแมลง	2	ตำแหน่ง	อัตราเงินเดือน	8,500	บาท
พนักงานประจำรวม	10	ตำแหน่ง	อัตราเงินเดือนรวม	94,500	บาท
7. พนักงานชั่วคราว	52	ตำแหน่ง			

ในส่วนของพนักงานชั่วคราว ทางบริษัทจะจ่ายค่าแรงให้เป็นชั่วโมงการทำงาน โดยจะคิดให้ ชั่วโมงละ 25 บาท คิดเป็นค่าจ้างต่อวันเท่ากับ 200 บาท(คิดเป็นชั่วโมงทำงานวันละ 8 ชั่วโมง) และเมื่อคิดเป็นค่าจ้างต่อคนต่อเดือนเท่ากับ 1,600 บาท โดยในปีแรกของการให้บริการจะมีการรับพนักงานชั่วคราวเข้ามาทำงานประมาณ 52 คน เมื่อรวมกับพนักงานประจำอีก 6 คน เป็น 58 คน ซึ่งเพียงพอกับการให้บริการกับลูกค้าที่จะเข้ามาใช้บริการในปีแรก จากการประมาณการของจำนวนกลุ่มลูกค้าที่จะเข้ามาใช้บริการ ในส่วนของพนักงานชั่วคราวนี้ทางบริษัทจะมีการจ้างแรงงานเด็กนักเรียนมัธยมปลายที่สนใจจะทำงานพิเศษในช่วงวันหยุด มีเป้าหมายที่จะได้พนักงานชั่วคราวจากกลุ่มแรงงานตรงนี้ประมาณ 50% ของพนักงานชั่วคราวทั้งหมด โดยจะจ่ายค่าจ้างให้เท่ากับการจ้างพนักงานชั่วคราวคนอื่น และทางบริษัทจะบริจาคเงินสมทบให้แก่โรงเรียนที่เด็กนักเรียนของโรงเรียนนั้นเข้ามาทำงานอยู่ที่บริษัทอีก 5% ของค่าจ้างที่จะจ่ายให้แก่เด็กนักเรียนเท่ากับ 2,080 บาทต่อเดือน

ค่าทำงานล่วงเวลา จะคิดให้เป็น 1.5 เท่าของค่าแรงปกติ(ตำแหน่งที่จะได้ค่าล่วงเวลาคือตำแหน่งที่ 5,6,7) โดยมีการกำหนดไว้ให้ไม่เกิน 25% ของค่าแรงปกติเท่ากับ 32,550 บาทต่อเดือน

การฝึกอบรมพนักงาน

ในการจัดฝึกอบรมพนักงาน จะเน้นในเรื่องความขยันในการทำงาน รักความสะอาด มีใจรักในด้านการบริการ นอกจากนี้จะมีการฝึกอบรมให้พนักงานทุกคนมีความชำนาญในการให้บริการแก่ลูกค้า

ในทุกๆด้านที่บริษัทมีบริการให้แก่ลูกค้า ทั้งในด้านการบริการทำความสะอาดบ้าน การตัดแต่งต้นไม้ และการตัดหญ้า และการกำจัดปลวกและแมลง ซึ่งในช่วงของการฝึกอบรมจะมีการแจกคู่มือมาตรฐานในการทำงานให้แก่พนักงานทุกคนที่เข้าฝึกอบรม เพื่อให้พนักงานทุกคนมีมาตรฐานในการทำงานเป็นแบบเดียวกัน

เวลาในการปฏิบัติงาน

ในส่วนของพนักงานที่ประจำอยู่ที่สำนักงานจะเข้างานทำงานเหมือนพนักงานออฟฟิศทั่วไป คือ เข้างาน 8.00 น. เลิกงาน 17.00 น. ส่วนพนักงานที่ทำงานด้านบริการก็จะเข้างานช่วง 8.00 น. เหมือนกัน แต่เวลาเลิกงานจะขึ้นอยู่กับงานที่ออกไปให้บริการลูกค้าว่าจะเสร็จกี่โมง ซึ่งถ้าเลยเวลา 17.00 น. ไปก็จะมีการจ่ายค่าล่วงเวลาให้ ส่วนวันหยุดประจำสัปดาห์จะมีการหยุดวันอาทิตย์เพียงวันเดียวสำหรับพนักงานที่อยู่ประจำสำนักงาน แต่ในส่วนของพนักงานที่ให้บริการจะผลัดกันหยุดในช่วงวันธรรมดา เนื่องจากในวันธรรมดาค่าจะมีลูกค้าเข้ามาใช้บริการน้อยกว่าในวันหยุด

ในการออกไปให้บริการรับทำความสะอาดบ้านแก่ลูกค้า พนักงานฝ่ายบริการจะมีการแบ่งการทำงานออกเป็นทีม ๆ ละ 2 คน โดยที่แต่ละทีมจะรับผิดชอบการทำงานในการบริการให้แก่ลูกค้าเป็นอย่างไร ๆ ไป ตัวอย่างเช่น มีลูกค้าเข้ามาใช้บริการทำความสะอาดบ้าน กับตัดแต่งต้นไม้และตัดหญ้า ซึ่งงานนี้จะต้องใช้พนักงานในการให้บริการจำนวน 2 ทีมในการให้บริการแก่ลูกค้า โดยจะมีหัวหน้างานทำหน้าที่ดูแลในการจัดแบ่งคิวในการทำงานให้

สำหรับเวลาในการให้บริการแก่ลูกค้า ทางบริษัทจะมีการให้บริการในช่วงวันหยุดสุดสัปดาห์หรือวันหยุดพิเศษมากกว่าในช่วงวันธรรมดา ซึ่งจะมีสัดส่วนในการให้บริการแก่ลูกค้าระหว่างวันหยุดกับวันธรรมดาเป็น 90:10 ในส่วนของการบริการทางบริษัทจะมีการกำหนดเวลาในการให้บริการในแต่ละอย่างไว้ดังนี้

การบริการทำความสะอาดบ้านใช้เวลาประมาณ	4	ชั่วโมงต่อหลัง
การตัดหญ้าและตกแต่งต้นไม้ใช้เวลาประมาณ	2	ชั่วโมงต่อหลัง
การกำจัดปลวกและแมลงใช้เวลาประมาณ	2	ชั่วโมงต่อหลัง

จากเวลาที่ใช้ในการให้บริการสามารถนำมาประมาณการ จำนวนพนักงานที่จะให้บริการแก่ลูกค้าที่จะเข้ามาใช้บริการของบริษัทได้ดังนี้

ในวันธรรมดาจะมีจำนวนลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการของบริษัทประมาณ $500 \times 0.1 = 50$ ราย ต่อเดือนหรือ 3 รายต่อวัน ในขณะที่เวลาในการให้บริการจะเป็นช่วงเย็นหลังจากที่ลูกค้าเลิกงานกลับบ้าน ดังนั้นทางบริษัทจะให้บริการแก่ลูกค้าได้แค่วันละ 1 รายเท่านั้น ซึ่งจากจำนวนพนักงานประจำของทางบริษัทจำนวน 6 คน ก็เพียงพอในการให้บริการแล้ว

ในส่วนของวันหยุดสุดสัปดาห์หรือวันหยุดพิเศษจะมีจำนวนลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการของบริษัทประมาณ $500 \times 0.9 = 450$ รายต่อเดือนหรือ 58 รายต่อวัน เมื่อพิจารณาจากเวลาในการให้บริการแต่ละอย่างพบว่า การให้บริการของบริษัทจะต้องใช้พนักงานจำนวน 29 ทีมต่อวัน จึงจะเพียงพอต่อการให้บริการ จากจำนวนลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการจำนวนมาก ทำให้บริษัทต้องมีการจ้างพนักงานชั่วคราวเข้ามาเพิ่มจำนวน 52 คน เมื่อรวมกับจำนวนพนักงานประจำอีก 6 คน จะทำให้มีจำนวนพนักงานในการให้บริการทั้งหมด 58 คน หรือคิดเป็นทีมทำงานทั้งหมด 29 ทีม จึงจะเพียงพอในการให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ตารางที่ 20 แสดงจำนวนพนักงานที่ให้บริการตามรายได้ที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปี

รายการ	1	2	3	4	5
จำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการของบริษัท (รายต่อเดือน)	500	550	550	605	665
จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการของบริษัท ในวันธรรมดา(รายต่อวัน)	3	3	3	3	3
จำนวนพนักงานที่ให้บริการของบริษัท ในวันธรรมดา(คนต่อวัน)	6	6	6	6	6
จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการของบริษัท ในวันหยุด(รายต่อวัน)	58	62	62	70	76
จำนวนพนักงานที่ให้บริการของบริษัท ในวันหยุด(คนต่อวัน)	58	62	62	70	76

หมายเหตุ : 1. ในปีที่ 2 และ ปีที่ 3 ใช้จำนวนพนักงานเท่ากัน เนื่องจากว่ารายได้ที่เพิ่มขึ้นมาจากการปรับอัตราค่าบริการเพิ่มขึ้น 10% ในขณะที่จำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการเท่าเดิม

2. จำนวนวันที่ให้บริการในวันธรรมดาเท่ากับ 22 วันต่อเดือน และจำนวนวันที่ให้บริการในวันหยุดเท่ากับ 8 วันต่อเดือน

นโยบายในการดำเนินงาน

เนื่องจากธุรกิจของบริษัทเป็นธุรกิจทางการบริการ การสามารถตอบสนองความต้องการ และสามารถสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าได้มากที่สุดเป็นเป้าหมายที่สำคัญในการดำเนินธุรกิจ ดังนั้น นโยบายที่สำคัญในการดำเนินธุรกิจจึงมีดังนี้

1. ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นเป้าหมายสำคัญที่สุดในการให้บริการ
2. ตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้วยบริการที่เป็นเลิศ
3. มีการพัฒนาการในการให้บริการอยู่เสมอ เพื่อสร้างความพึงพอใจจนเป็นที่ยอมรับและไว้วางใจจากลูกค้า

ในการที่จะทำให้พนักงานของบริษัทสามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ จะต้องคำนึงถึงการสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้แก่พนักงาน ซึ่งทางบริษัทก็มีแนวทางในการสร้างแรงจูงใจก็จะเป็นในเรื่องสวัสดิการในรูปแบบการประกันสังคม นอกจากนี้ในส่วนของพนักงานประจำก็จะมีการให้โบนัสปลายปีแก่พนักงานคนละ 1 เดือน เป็นการสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้แก่พนักงาน สำหรับพนักงานชั่วคราวถ้ามีการทำงานดีทางบริษัทก็จะมีจ้างงานอย่างต่อเนื่อง และจะพิจารณาเข้ามาเป็นพนักงานประจำของบริษัทในกรณีที่พนักงานประจำลาออก หรือบริษัทต้องการขยายงานและรับพนักงานประจำเพิ่ม

การประมาณการค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน

ในการดำเนินการบริษัทรับบริการทำความสะอาดและดูแลรักษาบ้าน จะมีค่าใช้จ่ายต่างๆที่เกิดขึ้นในระหว่างการทำงาน ซึ่งเป็นภาระหน้าที่ของผู้บริหารบริษัท ที่จะต้องมีการควบคุมให้มีความพอดีและเหมาะสม ในการที่จะดำเนินธุรกิจไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและคุ้มค่าในการลงทุน ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ในการดำเนินการบริษัทรับบริการทำความสะอาดและดูแลรักษาบ้านมีดังนี้

1. เงินเดือนพนักงาน(รวมค่าโบนัสพนักงานในค่าใช้จ่ายส่วนนี้)
2. ค่าจ้างรายวัน(รวมเงินบริจาคแก่โรงเรียนในค่าใช้จ่ายส่วนนี้)
3. ค่าล่วงเวลา
4. ค่าน้ำประปา ไฟฟ้า และโทรศัพท์
5. ค่าเช่าสถานที่

6. ค่าวัสดุสิ้นเปลือง
7. ค่าน้ำมันรถและค่าบำรุงรักษารถยนต์
8. ค่าใช้จ่ายทางการตลาด
9. ค่าชุด uniform ของพนักงาน
10. ค่าประกันภัย
11. ค่าต่อทะเบียนรถยนต์และประกันรถ
12. ค่าทำบัญชี
13. ค่าประกันสังคม
14. ค่าใช้จ่ายเบ็ดเตล็ด
15. ค่าวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ

จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการธุรกิจรับทำความสะอาดบ้าน จำนวน 4 ราย ในเขต กรุงเทพมหานคร เกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของธุรกิจรับบริการทำความสะอาดบ้าน ซึ่งสามารถนำมาประมาณการค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น ในระหว่างการดำเนินการธุรกิจรับบริการทำความสะอาด และดูแลรักษาบ้าน ได้ดังนี้

เงินเดือนพนักงาน ค่าจ้างรายวัน ค่าล่วงเวลา ค่าประปา ค่าไฟฟ้า ค่าโทรศัพท์ ค่าวัสดุสิ้นเปลือง

ค่าจ้างรายวัน ค่าล่วงเวลา ค่าประปา ค่าไฟฟ้า ค่าโทรศัพท์ และค่าวัสดุสิ้นเปลือง ค่าใช้จ่ายต่างๆเหล่านี้ประมาณการตามยอดรายได้จากค่าบริการ และจะเพิ่มขึ้นทุกปีตามยอดรายได้ที่ได้จากการให้บริการรับทำความสะอาดและดูแลรักษาบ้านโดยมีการประมาณการเพิ่มขึ้น 10% ทุกปี ในขณะที่เงินเดือนของพนักงานจะมีการปรับขึ้นโดยเฉลี่ยทุกปีอยู่ที่ 8% (อ้างอิงจากเกณฑ์ในการปรับเงินเดือนโดยเฉลี่ยของพนักงานอยู่ที่ 6-10% จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการธุรกิจทำความสะอาด)

เงินเดือนพนักงาน	ต่อเดือน = 94,500 บาท	ต่อปี = 1,228,500 บาท
ค่าจ้างรายวัน	ต่อเดือน = 85,280 บาท	ต่อปี = 1,023,360 บาท
ค่าล่วงเวลา	ต่อเดือน = 32,550 บาท	ต่อปี = 390,600 บาท
ค่าประปาเฉลี่ย	ต่อเดือน = 300 บาท	ต่อปี = 3,600 บาท
ค่าไฟฟ้าเฉลี่ย	ต่อเดือน = 3,000 บาท	ต่อปี = 36,000 บาท
ค่าโทรศัพท์เฉลี่ย	ต่อเดือน = 6,000 บาท	ต่อปี = 72,000 บาท
ค่าวัสดุสิ้นเปลืองเฉลี่ย	ต่อเดือน = 80,000 บาท	ต่อปี = 960,000 บาท

ค่าเช่าสถานที่ และค่าประกันภัย

สำหรับสถานที่ที่จะใช้เป็นที่ตั้งของบริษัทซึ่งเป็นอาคารพาณิชย์ขนาด 4 ชั้น ทางบริษัทจะทำการเช่าจากเจ้าของตึกในราคาเดือนละ 20,000 บาท โดยมีสัญญาเช่าเป็นระยะเวลา 5 ปี มีการปรับอัตราค่าเช่าขึ้น 10% ทุกปี สำหรับค่าประกันภัยทางบริษัทจะมีการทำประกันภัยในส่วนของตัวบริษัทกับประกันความเสียหายในทรัพย์สินของลูกค้าที่มาใช้บริการ ในกรณีเกิดความเสียหายจากการให้บริการของบริษัท โดยบริษัทจะเสียค่าประกันภัยเป็นปี ๆ ละ 40,000 บาท และประมาณการเพิ่มขึ้น 10%ทุกปี จากยอดการมาใช้บริการที่เพิ่มขึ้นของลูกค้า

ค่าน้ำมันรถ ค่าบำรุงรักษารถยนต์ ค่าต่อทะเบียนรถยนต์และประกันรถ

ค่าน้ำมันรถยนต์ที่ออกไปให้บริการแก่ลูกค้าจะคิดเฉลี่ยให้อยู่ที่ 400 บาทต่อวันต่อกัน โดยที่ทางบริษัทจะมีรถยนต์ออกไปให้บริการแก่ลูกค้าจำนวน 2 คัน และจะเพิ่มขึ้นตามยอดรายได้การให้บริการโดยเพิ่มขึ้นในอัตรา 10% ทุกปี ส่วนค่าบำรุงรักษารถยนต์กำหนดไว้ที่เดือนละ 3,000 บาท (คิดเฉลี่ยจากค่าถ่ายน้ำมันเครื่อง ค่าซ่อมบำรุงต่างๆตามอายุการใช้งาน) สำหรับค่าต่อทะเบียนรถยนต์และค่าประกันรถยนต์จะเสียค่าใช้จ่ายปีละครั้ง โดยค่าต่อทะเบียนรถจะอยู่ที่ 1,200 บาทต่อกัน ในขณะที่ค่าประกันภัย รถยนต์จะอยู่ที่ 15,000 บาทต่อกัน

ค่าน้ำมันรถยนต์	ต่อเดือน =	24,000 บาท	ต่อปี =	288,000 บาท
ค่าบำรุงรักษารถยนต์	ต่อเดือน =	6,000 บาท	ต่อปี =	72,000 บาท
ค่าต่อทะเบียนรถยนต์			ต่อปี =	2,400 บาท
ค่าประกันรถยนต์			ต่อปี =	30,000 บาท

ค่าใช้จ่ายทางการตลาด

ในส่วนของค่าใช้จ่ายทางการตลาดจะประกอบไปด้วย ค่าใช้จ่ายในการจัดทำโปรโมชั่นต่าง ๆ ค่าใช้จ่ายในการคิดส่วนลดให้แก่ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ มีรายละเอียดดังนี้

ค่าใช้จ่ายในการจัดทำโปรโมชั่นต่าง ๆ ได้แก่ ค่าจัดทำเอกสารแนะนำการให้บริการของบริษัท ซึ่งจะใช้ในช่วง 6 เดือนแรกของการเปิดให้บริการจะมีค่าใช้จ่ายประมาณ 20,000 บาท ค่าใช้จ่ายในการออกไปแนะนำบริการของบริษัทประมาณ 60,000 บาท

ค่าใช้จ่ายในการคิดส่วนลดให้แก่ลูกค้าในการมาใช้บริการของบริษัท ได้แก่ ส่วนลดในช่วง 6 เดือนแรกที่ลูกค้านำแผ่นพับของบริษัทมาใช้บริการที่บริษัทประมาณ 72,540 บาท (คิดจากส่วนลด 10% ของค่าบริการในแต่ละครั้ง และประมาณการว่ามีลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการส่วนลดแบบนี้ประมาณ 20% ของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการต่างๆของบริษัท) ค่าใช้จ่ายในการให้ส่วนลดแก่ลูกค้าที่เป็นสมาชิกของบริษัทประมาณ 145,080 บาท (คิดจากส่วนลด 10% ของค่าบริการในแต่ละครั้ง และประมาณการว่าจะมีลูกค้าที่เข้ามาเป็นสมาชิกของบริษัทประมาณ 20% ของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการต่างๆของบริษัท)

ค่าใช้จ่ายในการทำกิจกรรมทางการตลาดในการสร้าง Brand ของบริษัทการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าจะประมาณการไว้เดือนละ 10,000 บาท และเพิ่มขึ้น 10% ทุกปี

ค่าชุด uniform ของพนักงาน

สำหรับในส่วนของพนักงานที่ทำหน้าที่ในการให้บริการ ทางบริษัทจะมีการแจกเสื้อยืดที่มีชื่อบริษัทประทับอยู่ เพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อยของพนักงานและสร้างชื่อของบริษัทให้ลูกค้าจดจำได้ โดยทางบริษัทจะมีการแจกเสื้อยืดที่เป็น uniform นี้ให้แก่พนักงานประจำคนละ 5 ตัวต่อปี ในขณะที่จะแจกให้แก่พนักงานชั่วคราวคนละ 2 ตัวต่อปี(ค่าเสื้อยืดราคาตัวละประมาณ 80 บาท)

ค่าทำบัญชี

ในการจดทะเบียนการค้าดำเนินธุรกิจในรูปแบบบริษัท จะต้องมีค่าใช้จ่ายในการทำบัญชีแต่ละเดือนให้แก่สำนักงานบัญชี เพื่อนำไปเสียภาษีมูลค่าเพิ่มและภาษีประจำปีต่าง ๆ โดยจะมีค่าใช้จ่ายเดือนละ 3,000 บาท และมีค่าใช้จ่ายให้แก่ผู้ตรวจสอบบัญชีอีกปีละ 10,000 บาท ในการทำงานประจำปีของบริษัท เพื่อที่จะนำไปเสียภาษีเงินได้ประจำปีของบริษัท

ค่าประกันสังคม

สำหรับค่าใช้จ่ายทางด้านประกันสังคม ทางบริษัทจะจ่ายสมทบให้กับกองทุนประกันสังคม เพื่อเป็นสวัสดิการในการรักษาพยาบาลแก่พนักงาน โดยจะจ่ายสมทบให้อัตรา 4% ของเงินเดือนพนักงานในแต่ละเดือน

ค่าใช้จ่ายเบ็ดเตล็ด

ค่าใช้จ่ายในส่วนนี้มักเป็นค่าใช้จ่ายที่ไม่แน่นอน ซึ่งเกิดขึ้นไม่บ่อย เช่น ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมพนักงานในการให้บริการแก่ลูกค้า ค่าเลี้ยงรับรอง เป็นต้น ซึ่งค่าใช้จ่ายในส่วนนี้จะประมาณการไว้เดือนละ 30,000 บาท และเพิ่มขึ้น 10% ทุกปี

ค่าวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ

ในการให้บริการต่างๆของบริษัทแก่ลูกค้า จะต้องวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการตัวอย่างเช่น ไม้ถูพื้น ถังน้ำ ถังขยะ รถเข็น เป็นต้น ซึ่งวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ เหล่านี้ อาจเกิดความเสียหายบ้างในระหว่างการให้บริการหรือของบางอย่างก็มีอายุการใช้งาน ดังนั้นทางบริษัทจะมีการจัดหาวัสดุอุปกรณ์ต่างๆเหล่านี้ในทุก ๆ ปี เพื่อให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ และค่าใช้จ่ายส่วนนี้จะมีการเพิ่มขึ้นโดยเฉลี่ย 10% ทุกปี ตามจำนวนลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการเพิ่มขึ้น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ตารางที่ 21 แสดงประมาณการค่าใช้จ่ายต่างๆในการดำเนินงาน

รายการ	1	2	3	4	5
เงินเดือนพนักงาน	1,228,500	1,326,780	1,432,922	1,547,556	1,671,360
ค่าจ้างรายวัน	1,023,360	1,125,696	1,125,696	1,238,265	1,362,092
ค่าล่วงเวลา	390,600	429,660	429,660	472,626	519,888
ค่าประปาเฉลี่ย	3,600	3,960	4,356	4,791	5,270
ค่าไฟฟ้าเฉลี่ย	36,000	39,600	43,560	47,916	52,707
ค่าโทรศัพท์เฉลี่ย	72,000	79,200	87,120	95,832	105,415
ค่าวัสดุสิ้นเปลืองเฉลี่ย	960,000	1,056,000	1,056,000	1,161,600	1,277,760
ค่าเช่าสถานที่	240,000	264,000	290,400	319,440	351,384
ค่าประกันภัย	40,000	44,000	48,400	53,240	58,564
ค่าน้ำมันรถยนต์	288,000	316,800	348,480	383,328	421,660
ค่าบำรุงรักษารถยนต์	72,000	72,000	72,000	72,000	72,000
ค่าต่อภาษีรถยนต์	2,400	2,400	2,400	2,400	2,400
ค่าประกันรถยนต์	30,000	30,000	30,000	30,000	30,000
ค่าทำบัญชี	46,000	46,000	46,000	46,000	46,000
ค่าประกันสังคม	49,140	53,071	57,317	61,902	66,854
ค่าใช้จ่ายเบ็ดเตล็ด	360,000	396,000	435,600	479,160	527,076
ค่าใช้จ่ายทางการตลาด	417,620	291,588	320,746	352,821	388,103
ค่าชุดuniformของพนักงาน	10,720	11,360	11,360	12,640	13,600
ค่าวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	103,000	113,300	124,630	137,093	150,802
รวม	5,372,940	5,749,219	5,941,447	6,478,890	7,067,243

4. การวิเคราะห์ด้านการเงิน

ในการวิเคราะห์ด้านการเงิน จะทำการศึกษาโดยการจัดทำงบการเงินล่วงหน้า ประกอบด้วย งบต้นทุนของโครงการ งบกำไรขาดทุน งบกระแสเงินสด และงบดุล โดยจะนำข้อมูลจากการวิเคราะห์ทางด้านการตลาด ด้านเทคนิค และด้านการจัดการ มาประกอบการประมาณการรายรับ ต้นทุน ค่าใช้จ่ายของโครงการ เพื่อการตัดสินใจในการที่จะลงทุนจัดตั้งบริษัทรับบริการทำความสะอาดบ้านในเขตคลองสามวา จังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยอาศัยเครื่องมือทางการเงินต่าง ๆ มาช่วยในการทำการวิเคราะห์

กระบวนการในการวิเคราะห์ด้านการเงินประกอบด้วย

1. การประมาณการต้นทุนของโครงการ
2. การประมาณการงบกำไรขาดทุน
3. การประมาณการงบกระแสเงินสด
4. การประมาณการงบดุล
5. การประเมินความเป็นไปได้ของโครงการด้วยเครื่องมือทางการเงินต่างๆ

1. การประมาณการต้นทุนของโครงการ

ในการลงทุนดำเนินการจัดตั้งบริษัทรับบริการทำความสะอาดและดูแลรักษาบ้าน จะต้องมีการใช้จ่ายเงินลงทุนในการจัดตั้งบริษัท จัดซื้ออุปกรณ์และเครื่องใช้ต่างๆที่ใช้ในการบริการทำความสะอาดและดูแลรักษาบ้าน ตลอดจนอุปกรณ์เครื่องใช้ในสำนักงานต่าง ๆ ที่จำเป็น ซึ่งจากการที่ได้ไปสัมภาษณ์ผู้ประกอบการธุรกิจทำความสะอาด ทำให้ได้ข้อมูลที่จะนำมาใช้ในการประเมินเงินลงทุนเริ่มต้นในการที่จะลงทุนจัดตั้งบริษัทรับบริการทำความสะอาดและดูแลรักษาบ้านได้ดังนี้

ตารางที่ 22 แสดงรายละเอียดเงินลงทุนเริ่มต้นของบริษัทรับบริการทำความสะอาดและดูแลรักษาบ้าน

รายการ		จำนวนเงิน(บาท)
ส่วนที่ 1 ค่าตกแต่งอาคารสำนักงาน		68,000
ส่วนที่ 2 เฟอร์นิเจอร์และเครื่องใช้สำนักงาน		
ชุดรับแขก	1 ชุด	8,000
โต๊ะ/เก้าอี้	5 ชุด	25,000
ตู้เอกสาร	5 ใบ	10,000
เครื่องปรับอากาศ	6 เครื่อง	120,000
เครื่องเสียง	1 ชุด	4,800
ตู้เย็น	1 ใบ	6,000
เครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์	4 ชุด	120,000
เครื่องถ่ายเอกสาร	1 เครื่อง	52,000
เครื่องโทรสาร	1 เครื่อง	9,600
เครื่องโทรศัพท์	5 เครื่อง	10,000
เครื่องคิดเลข	10 เครื่อง	2,500
เฟอร์นิเจอร์อื่นๆ		12,000
รวม		379,900
ส่วนที่ 3 ค่าเครื่องมืออุปกรณ์สำหรับการให้บริการและยานพาหนะ		
รถยนต์จำนวน	2 คัน	1,100,000
เครื่องขัดพื้น	5 เครื่อง	350,000
เครื่องขัดเงา	5 เครื่อง	200,000
เครื่องดูดฝุ่น	10 เครื่อง	100,000
รถตัดหญ้า	6 คัน	54,000
เครื่องพ่นน้ำยากำจัดปลวกและแมลง	4 ชุด	60,000
รวม		1,864,000

ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการจัดตั้งบริษัท	
ค่าจดทะเบียนหนังสือบริคณห์สนธิ	500
ค่าธรรมเนียมยื่นขอใบอนุญาตประกอบธุรกิจทำ ความสะอาด	10,000
รวม	15,500
เงินทุนหมุนเวียน	900,000
รวมค่าใช้จ่ายในการลงทุนทั้งหมด	3,227,400

(หมายเหตุ : ตัดค่าเสื่อมทุกรายการ 3 ปี ยกเว้นยานพาหนะจะตัดค่าเสื่อม 5 ปี)

จากจำนวนเงินลงทุนทั้งหมดในเบื้องต้นนี้ ค่าใช้จ่ายในส่วนที่ 1, 2, 3 และ 4 เป็นเงินลงทุนที่ใช้
จ่ายในเรื่องของสินทรัพย์ในการเปิดบริษัทรับบริการทำความสะอาด และดูแลรักษาบ้านในเขตคลอง
สามวา จังหวัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งจะนำมาคำนวณเป็นค่าเสื่อมราคาและค่าใช้จ่ายตัดจ่าย เมื่อครบ
ระยะเวลาสิ้นสุดของโครงการจะมีมูลค่าซากเหลืออยู่ตามบัญชี ตามข้อสมมติฐานทางการเงิน (ค่าเสื่อม
ราคาของสินทรัพย์บริษัทในแต่ละปีแสดงรายละเอียดอยู่ในตารางที่ 23) ในส่วนของเงินทุนหมุนเวียน
จำนวน 900,000 บาท ได้สำรองเงินเอาไว้เป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานประมาณ 2 เดือน(ค่าใช้จ่ายใน
การดำเนินงานเฉลี่ยในปีแรกเดือนละ 447,745 บาท)

ตารางที่ 23 แสดงค่าเสื่อมราคาของสินทรัพย์บริษัท

รายการ	1	2	3	4	5
ค่าตกแต่งอาคารสำนักงาน	13,600	13,600	13,600	13,600	13,600
เฟอร์นิเจอร์และเครื่องใช้สำนักงาน	126,634	126,634	126,634	126,634	126,634
ค่าเครื่องมือในการให้บริการ	254,667	254,667	254,667	254,667	254,667
ยานพาหนะ	220,000	220,000	220,000	220,000	220,000
รวม	614,901	614,901	614,901	614,901	614,901

จากตารางค่าเสื่อมราคา ค่าตกแต่งอาคาร สำนักงาน และยานพาหนะก จะคิดค่าเสื่อมราคาตัดที่เวลา 5 ปี ในส่วนของเฟอร์นิเจอร์และเครื่องใช้สำนักงาน และเครื่องมือในการให้บริการ จะคิดค่าเสื่อมราคาตัดที่เวลา 3 ปี ในส่วนของค่าใช้จ่ายในการจัดตั้งบริษัทจะคิดค่าเสื่อมราคาตัดที่เวลา 1 ปี

ที่มาของเงินลงทุน

ในการจัดหาเงินลงทุนเริ่มแรกของโครงการ จะมีที่มาของแหล่งเงินทุน คือ จากเงินลงทุนของ ส่วนของเจ้าของทั้งหมด โดยมีเงินลงทุนเริ่มต้นอยู่ที่ 3,227,400 บาท

2. การประมาณการงบกำไรขาดทุน

จากการประมาณการรายได้จากการให้บริการรับทำความสะอาดและดูแลรักษาบ้าน และการประมาณการค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ นำมาทำงบกำไรขาดทุนได้ตามตารางที่ 24

ตารางที่ 24 แสดงประมาณการงบกำไรขาดทุน

รายการ	1	2	3	4	5
รายได้จากการบริการ	7,254,000	7,979,400	8,777,340	9,655,074	10,620,581
ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	5,372,940	5,761,219	5,966,647	6,518,610	7,122,935
ค่าเสื่อมราคาและค่าใช้จ่ายตัดจ่าย	630,401	614,901	614,901	614,901	614,901
รวมค่าใช้จ่าย	6,003,341	6,376,120	6,581,548	7,133,511	7,737,836
กำไรก่อนหักภาษี	1,250,659	1,603,280	2,195,792	2,521,563	2,882,745
หักภาษี 30%	375,197	480,984	658,737	756,469	864,823
กำไรสุทธิ	875,462	1,122,296	1,537,055	1,765,094	2,017,922
กำไรสุทธิสะสม	875,462	1,997,758	3,534,813	5,299,907	7,317,829

3. การประมาณการงบกระแสเงินสด

สามารถประมาณการงบกระแสเงินสดล่วงหน้าของบริษัทรับบริการทำความสะอาดและดูแลรักษาบ้านได้ ดังตารางที่ 25

ตารางที่ 25 แสดงการประมาณการงบกระแสเงินสดล่วงหน้า

รายการ	0	1	2	3	4	5	6
เงินสดรับ							
ส่วนของเจ้าของ	3,227,400						
รายได้จากการบริการ		7,254,000	7,979,400	8,777,340	9,655,074	10,620,581	
รวมเงินสดรับ	3,227,400	7,254,000	7,979,400	8,777,340	9,655,074	10,620,581	
เงินสดจ่าย							
เงินเดือนพนักงาน		1,228,500	1,326,780	1,432,922	1,547,556	1,671,360	
ค่าจ้างรายวัน		1,023,360	1,125,696	1,125,696	1,238,265	1,362,092	
ค่าล่วงเวลา		390,600	429,660	429,660	472,626	519,888	
ค่าประปา		3,600	3,960	4,356	4,791	5,270	
ค่าไฟฟ้า		36,000	39,600	43,560	47,916	52,707	
ค่าโทรศัพท์		72,000	79,200	87,120	95,832	105,415	
ค่าวัสดุสิ้นเปลือง โดยเฉลี่ย		960,000	1,056,000	1,056,000	1,161,600	1,277,760	
ค่าเช่าสถานที่		240,000	264,000	290,400	319,440	351,384	
ค่าประกันภัย		40,000	44,000	48,400	53,240	58,564	
ค่าน้ำมันรถ		288,000	316,800	348,480	383,328	421,660	

ค่าบำรุงรักษารถ		72,000	72,000	72,000	72,000	72,000	
ค่าประกันรถ		2,400	2,400	2,400	2,400	2,400	
ค่าต่อทะเบียนรถ		30,000	30,000	30,000	30,000	30,000	
ค่าทำบัญชี		46,000	46,000	46,000	46,000	46,000	
ค่าประกันสังคม		49,140	53,071	57,317	61,902	66,854	
ค่าใช้จ่ายเบ็ดเตล็ด		360,000	396,000	435,600	479,160	527,076	
ค่าใช้จ่ายทางการตลาด		417,620	291,588	320,746	352,821	388,103	
ค่าชุดuniform พนักงาน		10,720	11,360	11,360	12,640	13,600	
ค่าวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ		103,000	113,300	124,630	137,093	150,802	
ค่าภาษี			375,197	480,984	658,737	756,469	864,823
ค่าใช้จ่ายในการลงทุน	2,327,400			1,143,900			(1,281,300)
รวมเงินสดจ่าย	2,327,400	5,372,940	6,136,416	7,591,531	7,177,347	7,879,404	(416,477)
กระแสเงินสดสุทธิ	900,000	1,881,060	1,842,984	1,185,809	2,477,727	2,741,177	416,477
กระแสเงินสดต้นงวด	-	900,000	2,781,060	4,624,044	5,809,853	8,287,580	11,028,757
กระแสเงินสดปลายงวด	900,000	2,781,060	4,624,044	5,809,853	8,287,580	11,028,757	11,445,234

4. การประมาณการงบดุล

สามารถประมาณการงบดุลของบริษัทรับบริการทำความสะอาดและดูแลรักษาบ้านดังแสดงได้ตามตารางที่ 26

ตารางที่ 26 แสดงการประมาณการงบดุล

รายการ	0	1	2	3	4	5
สินทรัพย์						
สินทรัพย์หมุนเวียน						
เงินสด	900,000	2,781,060	4,624,044	5,809,853	8,287,580	11,028,757
รวมสินทรัพย์ หมุนเวียน	900,000	2,781,060	4,624,044	5,809,853	8,287,580	11,028,757
สินทรัพย์ถาวร						
ค่าตกแต่งอาคาร สำนักงาน	68,000					
เฟอร์นิเจอร์และ เครื่องใช้สำนักงาน	379,900			379,900		
เครื่องมือและ อุปกรณ์ในการ ให้บริการ	764,000			764,000		
ยานพาหนะ	1,100,000					

รวมสินทรัพย์ถาวร	2,311,900	2,311,900	2,311,900	3,455,800	3,455,800	3,455,800
หักค่าเสื่อมราคา สะสม		614,901	1,229,802	1,844,703	2,459,604	3,074,505
สินทรัพย์ถาวรสุทธิ	2,311,900	1,696,999	1,082,098	1,611,097	996,196	381,295
สินทรัพย์อื่นๆ						
ค่าใช้จ่ายในการ จัดตั้งบริษัท	15,500					
รวมสินทรัพย์อื่นๆ	15,500.-					
รวมสินทรัพย์	3,227,400	4,478,059	5,706,142	7,420,950	9,283,776	11,410,052
หนี้สินและส่วนของ เจ้าของ						
หนี้สินหมุนเวียน						
ภาษีค้างจ่าย		375,197	480,984	658,737	756,469	864,823
รวมหนี้สิน หมุนเวียน		375,197	480,984	658,737	756,469	864,823
ส่วนของผู้ถือหุ้น						
ส่วนของผู้ถือหุ้น	3,227,400	3,227,400	3,227,400	3,227,400	3,227,400	3,227,400
กำไรสะสม		875,462	1,997,758	3,534,813	5,299,907	7,317,829
รวมส่วนของผู้ ถือหุ้น	3,227,400	4,102,862	5,225,158	6,762,213	8,527,307	10,545,229
รวมหนี้สินและ ส่วนของผู้ถือหุ้น	3,227,400	4,478,059	5,706,142	7,420,950	9,283,776	11,410,052

5. การประเมินความเป็นไปได้ของโครงการด้วยเครื่องมือทางการเงินต่างๆ

ในการประเมินความเป็นไปได้ของโครงการจัดตั้งบริษัทรับบริการทำความสะอาดและดูแลรักษาบ้านในเขตคลองสามวา จังหวัดกรุงเทพมหานคร จะใช้เครื่องมือทางการเงินในการวิเคราะห์ดังนี้

1. มูลค่าปัจจุบันสุทธิ (NPV) คือ ผลรวมสุทธิของมูลค่าปัจจุบันของกระแสเงินสดรับและกระแสเงินสดจ่ายในแต่ละปีตลอดอายุโครงการ โดยกำหนดอัตราลดค่าจากผลตอบแทนที่ต้องการในการลงทุน คือ 13.5%

วิธีการคำนวณ

$$\text{มูลค่าปัจจุบันสุทธิ(NPV)} = \sum_{t=1}^n \frac{\text{NCF}_t}{(1+r)^t} - I_0$$

โดย NCF = กระแสเงินสดสุทธิรายปี ตั้งแต่ปลายปีที่ 1 ถึงปลายปีที่ 5

r = อัตราผลตอบแทนที่ต้องการ คือ 13.5%

I = เงินลงทุนเริ่มต้นของโครงการ คือ 3,227,400

N = 5 ปี

$$\begin{aligned} \text{NPV} &= \left[\frac{1,881,060}{(1+0.135)^1} + \frac{1,842,984}{(1+0.135)^2} + \frac{1,185,809}{(1+0.135)^3} \right. \\ &\quad \left. + \frac{2,477,727}{(1+0.135)^4} + \frac{2,741,177 + 416,477}{(1+0.135)^5} \right] - 3,227,400 \\ &= 3,814,734 \end{aligned}$$

โครงการลงทุนจัดตั้งบริษัทรับบริการทำความสะอาดบ้าน ในเขตคลองสามวา จังหวัดกรุงเทพมหานคร มีมูลค่าปัจจุบันสุทธิ คือ 3,814,734 บาท ซึ่งมีค่าเป็นบวก ดังนั้นจึงสามารถที่จะลงทุนได้

2. อัตราผลตอบแทนของโครงการ (IRR) คือ อัตราผลตอบแทนที่ผู้ลงทุนจะได้รับจากการลงทุนในโครงการ โดยเฉลี่ยต่อปีตลอดอายุการลงทุน เป็นอัตราส่วนลดที่ทำให้ผลรวมของค่าปัจจุบันของกระแสเงินสดสุทธิตลอดโครงการ มีค่าเท่ากับเงินลงทุนเริ่มแรกพอดี

วิธีการคำนวณ

$$\begin{aligned}
 I_0 &= \sum_{t=1}^n \frac{NCF_t}{(1+k)^t} \\
 3,227,400 &= \left[\frac{1,881,060}{(1+0.135)} + \frac{1,842,984}{(1+0.135)^2} + \frac{1,185,809}{(1+0.135)^3} + \frac{2,477,727}{(1+0.135)^4} + \frac{2,741,177}{(1+0.135)^5} + \frac{416,477}{(1+0.135)^6} \right]
 \end{aligned}$$

โดยอัตราผลตอบแทนของโครงการ = 51.62%

โครงการลงทุนจัดตั้งบริษัทรับบริการทำความสะอาดบ้าน ในเขตคลองสามวา จังหวัดกรุงเทพมหานคร มีอัตราผลตอบแทนที่ต้องการ คือ 13.5% มีค่าอัตราผลตอบแทนของโครงการ คือ 51.62% ซึ่งสูงกว่าอัตราผลตอบแทนที่ต้องการ ดังนั้นจึงสามารถลงทุนได้

3. ดัชนีการทำกำไร (PI) เป็นดัชนีที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างค่าปัจจุบันของกระแสเงินสดรับรวมทั้งโครงการกับค่าปัจจุบันของเงินลงทุนรวม

วิธีการคำนวณ

$$\begin{aligned}
 \text{ดัชนีการทำกำไร} &= \frac{\sum_{t=1}^n \frac{NCF_t}{(1+r)^t}}{I_0} \\
 &= \left[\frac{1,881,060}{(1+0.135)^1} + \frac{1,842,984}{(1+0.135)^2} + \frac{1,185,809}{(1+0.135)^3} + \right. \\
 &\quad \left. \frac{2,477,727}{(1+0.135)^4} + \frac{2,741,177}{(1+0.135)^5} + \frac{416,477}{(1+0.135)^6} \right] \div 3,227,400 \\
 &= 2.18
 \end{aligned}$$

โครงการลงทุนจัดตั้งบริษัทรับบริการทำความสะอาดบ้าน ในเขตคลองสามวา จังหวัดกรุงเทพมหานคร มีค่าดัชนีการทำกำไร คือ 2.18 ซึ่งมีความมากกว่าหนึ่ง ดังนั้นจึงสามารถลงทุนในโครงการนี้ได้

4. ระยะเวลาคืนทุน (PB) คือ ระยะเวลาที่กระแสเงินสดสุทธิจากการดำเนินงานชดเชยเงินลงทุนเริ่มแรกได้

วิธีการคำนวณ

$$\begin{aligned}
 PB &= I_0 - NCF_t = 0 \\
 &= 3,227,400 - 3,227,400 = 0
 \end{aligned}$$

จากการคำนวณจะได้ระยะเวลาคืนทุน ในการลงทุนจัดตั้งบริษัทรับบริการทำความสะอาดบ้าน ในเขตคลองสามวา จังหวัดกรุงเทพมหานคร เท่ากับ 1 ปี 8 เดือน 23 วัน ซึ่งเป็นระยะเวลาที่ไม่ยาวนานมาก ดังนั้น โครงการนี้จึงสมควรที่จะลงทุน