

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาความเป็นไปได้ในการลงทุนจัดตั้งบริษัทรับบริการทำความสะอาดบ้านในเขตคลองสามวา จังหวัดกรุงเทพมหานคร แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 4 ด้าน คือ การวิเคราะห์ด้านการตลาด ด้านเทคนิค ด้านการจัดการ และด้านการเงิน ผลการศึกษพบว่ามีความเป็นไปได้ในการลงทุน

การวิเคราะห์ด้านการตลาด

จากการศึกษาทางด้านการตลาดพบว่า กลุ่มลูกค้าเป้าหมายหลักที่มีความต้องการในการใช้บริการรับทำความสะอาดและดูแลรักษาบ้านในเขตคลองสามวา จังหวัดกรุงเทพมหานคร จะเป็นประชากรที่อยู่อาศัยในบ้านเดี่ยวเป็นส่วนใหญ่ เนื่องจากกลุ่มลูกค้าเป้าหมายเหล่านี้จะไม่ค่อยมีเวลาในการทำความสะอาดบ้าน ประกอบกับแนวโน้มในการขยายตัวของโครงการหมู่บ้านจัดสรรต่าง ๆ ภายในเขตคลองสามวาจะเป็นบ้านเดี่ยวเป็นส่วนใหญ่ มีผลทำให้กลุ่มลูกค้าที่จะมาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น

ในส่วนของธุรกิจการให้บริการรับทำความสะอาดบ้านภายในเขตคลองสามวา ยังไม่มีบริษัทใดเข้ามาเปิดให้บริการแก่กลุ่มลูกค้าที่อยู่อาศัยในเขตนี้ ทำให้การเปิดบริษัทรับบริการทำความสะอาดบ้านภายในเขตคลองสามวามีโอกาสและศักยภาพสูงในการที่จะประสบความสำเร็จในการลงทุน

ผลการวิจัยตลาด

จากการสำรวจตลาดโดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจกับกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นประชากรที่อยู่อาศัยภายในเขตคลองสามวา จังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 318 ราย โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างกระจายไปตามโครงการหมู่บ้านจัดสรรขนาดใหญ่ต่าง ๆ ผลการวิจัยตลาดพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย และส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 31-40 ปี รองลงมาได้แก่ กลุ่มอายุ 21-30 ปี สถานภาพโดยส่วนใหญ่จะสมรสแล้ว อาชีพโดยส่วนใหญ่จะทำงานบริษัทเอกชน รองลงมาจะเป็นกลุ่มที่ทำธุรกิจส่วนตัว โดยมีระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวส่วนใหญ่มากกว่า 50,000 บาทต่อเดือน รองลงมา คือ กลุ่มที่มีรายได้

เฉลี่ยของครอบครัวอยู่ในช่วง 30,001-50,000 บาท จำนวนผู้ที่อาศัยในบ้านส่วนใหญ่จะมีอยู่ 3 คน รองลงมาจะเป็นกลุ่มที่อาศัยอยู่ 4 คน สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามภายในบ้านส่วนใหญ่จะเป็นเจ้าของบ้าน รองลงมาจะเป็นผู้อาศัย ในขณะที่สภาพสถานที่พักอาศัยจะเป็นบ้านเดี่ยวเป็นหลัก

ในด้านพฤติกรรมการเลือกใช้บริการบริษัทรับทำความสะอาดบ้านของกลุ่มตัวอย่างพบว่า วิธีการทำความสะอาดบ้านส่วนใหญ่จะจ้างคนงานแถวบ้าน รองลงมาจะเป็นสมาชิกในครอบครัวทำเอง สำหรับบริการที่เคยใช้จากบริษัทรับทำความสะอาดส่วนใหญ่ คือ การกำจัดปลวกและแมลง รองลงมาจะเป็นการตัดหญ้าและตกแต่งต้นไม้ ช่วงเวลาที่ใช้บริการจากบริษัทรับทำความสะอาดบ้านส่วนใหญ่จะเป็นช่วงวันหยุดสุดสัปดาห์ รองลงมาจะเป็นช่วงวันหยุดพิเศษ ความถี่ในการใช้บริการส่วนใหญ่จะเป็นเดือนละครั้ง รองลงมาจะไม่แน่นอน (แล้วแต่ความสกปรก) ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการต่อครั้งโดยเฉลี่ยจะอยู่ที่ 1,209 บาท ในส่วนของบริษัทรับทำความสะอาดที่เคยใช้บริการครั้งสุดท้ายส่วนใหญ่ คือ อื่น ๆ รองลงมาจะเป็นบริษัท พร็อพเพอร์ตี้ แคร่ เซอร์วิสเซส (ประเทศไทย) จำกัด เหตุผลในการเลือกใช้บริการจากบริษัทรับทำความสะอาดส่วนใหญ่ คือ ดัดต่อได้สะดวกและรวดเร็ว รองลงมาจะเป็นบริการมีคุณภาพและน่าเชื่อถือ สำหรับความสนใจในการที่จะใช้บริการจากบริษัทรับทำความสะอาดบ้านที่จะเข้ามาเปิดให้บริการภายในเขตคลองสามวาพบว่าส่วนใหญ่สนใจที่จะใช้บริการถึงร้อยละ 68.87

การประมาณการยอดขาย

มูลค่าตลาดโดยรวมของธุรกิจรับบริการทำความสะอาดบ้านภายในเขตคลองสามวา จังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยเปรียบเทียบจากจำนวนที่อยู่อาศัยรวมทั้งหมด 24,235 ครัวเรือน ความสนใจในการใช้บริการจากบริษัทรับทำความสะอาดบ้านร้อยละ 68.87 ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยในการใช้บริการต่อครั้ง 1,209 บาท และความถี่ในการใช้บริการเฉลี่ย 1 ครั้งต่อเดือน พบว่ามูลค่าตลาดโดยรวมของธุรกิจรับบริการทำความสะอาดบ้านภายในเขตคลองสามวา จังหวัดกรุงเทพมหานคร คือ 20,178,210 บาท ต่อเดือน หรือ 242,138,520 บาทต่อปี

การประมาณการรายได้ของบริษัทรับทำความสะอาดบ้าน ที่ตั้งใหม่ภายในเขตคลองสามวา จากการให้บริการ โดยคิดจากร้อยละ 3% ของผู้ที่สนใจจะมาใช้บริการจากบริษัทรับทำความสะอาดบ้านที่ตั้งอยู่ภายในเขตคลองสามวา จำนวน 16,690 ครัวเรือน ทำให้ได้ยอดผู้ที่ใช้บริการโดยเฉลี่ยจำนวน

500 ครั้วเรือนต่อเดือน ค่าใช้บริการเฉลี่ยต่อครั้ง 1,209 บาท ความถี่ในการใช้บริการเฉลี่ย 1 ครั้งต่อเดือน พบว่ารายได้จากการให้บริการของบริษัทรับทำความสะอาดบ้านจะอยู่ที่ 604,500 บาทต่อเดือน หรือ 7,254,000 บาทต่อปี โดยกำหนดให้มีการเพิ่มขึ้นของรายได้จากการให้บริการ 10% ทุกปี

กลยุทธ์ทางการตลาด

เพื่อให้บริษัทมีรายได้จากการให้บริการตามที่ได้ประมาณการเอาไว้ จึงมีการวางกลยุทธ์ทางการตลาดไว้ดังนี้

1. ด้านผลิตภัณฑ์ จากการสำรวจตลาดเรื่องความต้องการในการรับบริการทำความสะอาดบ้าน ของกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย พบว่าลูกค้ามีความต้องการในการให้บริการที่ครบวงจร ดังนั้นทางบริษัทจึงมีการกำหนดรูปแบบการให้บริการที่หลากหลาย เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ได้มากที่สุด โดยมีการให้ทุกอย่างเกี่ยวกับการทำความสะอาดและดูแลรักษาบ้าน เช่น การทำความสะอาดบ้านทุกส่วน การกำจัดปลวกและแมลง การตัดหญ้าและตกแต่งต้นไม้ เป็นต้น

2. ด้านราคา จะไม่ใช้กลยุทธ์ทางด้านราคา เนื่องจากบริษัทจะเน้นในเรื่องการสร้างความน่าเชื่อถือและคุณภาพในการให้บริการ ตลอดจนการให้บริการที่หลากหลายเพื่อสนองความต้องการของลูกค้าให้ได้มากที่สุด ซึ่งการให้บริการเช่นนี้จะต้องมีค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานที่ค่อนข้างสูง ดังนั้นบริษัทจึงไม่เน้นกลยุทธ์ทางด้านราคา

3. ด้านสถานที่ ในการเลือกทำเลที่ตั้งบริษัท จะพิจารณาเลือกสถานที่ที่อยู่ในบริเวณที่ใกล้เคียงและสะดวกในการไปให้บริการแก่ลูกค้า เพื่อที่จะเพิ่มความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าไปให้บริการแก่ลูกค้าและประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง

4. ด้านการส่งเสริมการขาย จะมีการส่งเสริมการขายต่าง ๆ ดังนี้

4.1. จัดทำแผ่นพับแนะนำบริการของบริษัท เพื่อประชาสัมพันธ์การให้บริการของบริษัท

4.2. จัดทีมงานโปรโมชั่น เพื่อประชาสัมพันธ์การให้บริการของบริษัท

4.3. จัดทำระบบสมาชิก เพื่อจูงใจให้ลูกค้าเข้ามาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยมีส่วนลด 10%

ในค่าบริการให้กับสมาชิก

การวิเคราะห์ด้านเทคนิค

การเลือกทำเลที่ตั้ง ขนาด และรูปแบบบริษัท

ในการเลือกทำเลที่ตั้งของบริษัท จะพิจารณาเลือกสถานที่ที่สะดวกในการให้บริการแก่ลูกค้า โดยที่บริษัทรับบริการทำความสะอาดบ้านจะเลือกจัดตั้งที่ริมถนนนิมิตรใหม่ เป็นอาคารพาณิชย์ขนาด 4 ชั้น ตั้งอยู่ใกล้ที่ทำการเขตคลองสามวา ซึ่งถนนนิมิตรใหม่เป็นถนนที่มีหมู่บ้านจัดสรรขนาดใหญ่ ตั้งอยู่เป็นจำนวนมากและมีทางที่เชื่อมต่อไปยังถนนสายต่าง ๆ ภายในเขตคลองสามวา สะดวกในการที่จะเดินทางไปให้บริการแก่ลูกค้า สำหรับอาคารที่ตั้งบริษัทจะมีพื้นที่ทั้งหมด 200 ตารางเมตร แบ่งเป็นส่วนให้บริการลูกค้าในชั้นที่ 1 ส่วนบัญชี การเงิน และธุรการในชั้นที่ 2 ส่วนชั้นที่ 3 จะเป็นห้องประชุมและฝึกอบรม และชั้นที่ 4 จะเป็นที่เก็บอุปกรณ์และสารเคมีต่างๆที่ใช้ในการทำความสะอาดบ้าน

มาตรฐานในการให้บริการ

ในการให้บริการแก่ลูกค้า ทางบริษัทจะเน้นในเรื่องคุณภาพและความน่าเชื่อถือในการให้บริการ โดยจะมีการจัดฝึกอบรมพนักงานในเรื่องคุณภาพในการให้บริการอยู่เสมอ ตลอดจนมีแบบประเมินคุณภาพในการให้บริการแจกให้แก่ลูกค้าทำการประเมินพนักงานและบริษัทหลังจากที่ให้บริการแล้ว เพื่อจะนำมาเป็นข้อมูลในการปรับปรุงในการให้บริการต่อไป

การวิเคราะห์ด้านการจัดการ

รูปแบบการดำเนินงาน

ในการดำเนินการจัดตั้งบริษัทรับทำความสะอาดบ้าน จะมีการจดทะเบียนในรูปแบบบริษัท เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือแก่ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ โดยจะมีหุ้นส่วนใหญ่อจำนวน 2 ราย เป็นคนดำเนินการในการจัดตั้งบริษัท ภายใต้ชื่อบริษัท Speedy Cleaning Service จำกัด

การจัดโครงสร้างองค์กร

ในการจัดโครงสร้างองค์กรของบริษัทรับทำความสะอาดบ้าน จะมีการจัดโครงสร้างเป็นแบบตามหน้าที่(Functional Structure) โดยมีการแบ่งหน้าที่ในการทำงานออกเป็น 2 ส่วนตามงานหลัก ๆ

คือ งานบริหาร และงานบริการ โดยที่ในแต่ละส่วนจะมีพนักงานรับผิดชอบในตำแหน่งต่างๆ และมีผู้จัดการบริษัททำหน้าที่ในการบริหารงานจัดการทุกอย่าง

การจัดการบุคลากร

ในการรับพนักงานเข้ามาทำงานในตำแหน่งต่าง ๆ ได้มีการกำหนดคุณสมบัติต่างๆไว้แล้ว และจะมีการแบ่งพนักงานออกเป็น ส่วน คือ พนักงานประจำ ซึ่งจะทำงานในตำแหน่งหน้าที่ต่าง ๆ ที่ได้กำหนดไว้โดยจะมีรายได้เป็นเงินเดือนประจำ อีกส่วนหนึ่งจะเป็นพนักงานชั่วคราว ซึ่งจะมีการรับเข้ามาทำงานเป็นช่วงตามปริมาณงานที่ลูกค้าเข้ามาใช้บริการ โดยจะมีรายได้เป็นค่าจ้างในการทำงานที่ทางบริษัทจะจ่ายให้ในวัน

นโยบายในการดำเนินงาน

ในการให้บริการของบริษัท จะมีนโยบายในการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ลูกค้า โดยสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ได้มากที่สุด และมีการพัฒนาในคุณภาพและรูปแบบในการให้บริการอยู่เสมอ ในส่วนของพนักงานจะสร้างแรงจูงใจในการทำงานโดยการให้สวัสดิการในรูปแบบประกันสังคม และจ่ายโบนัสให้ในตอนช่วงปลายปี

การประมาณการค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน

ในการดำเนินงานของบริษัทรับบริการทำความสะอาดบ้าน จะต้องมีค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานต่าง ๆ ได้แก่ เงินเดือนและค่าจ้างพนักงาน ค่าล่วงเวลา ค่าสาธารณูปโภค ค่าวัสดุสิ้นเปลือง ค่าเช่าสถานที่ ค่าใช้จ่ายต่างๆเกี่ยวกับพาหนะ ค่าประกันภัย ค่าทำบัญชี ค่าประกันสังคม ค่าใช้จ่ายเบ็ดเตล็ดต่าง ๆ ค่าใช้จ่ายทางการตลาด ค่าชุด uniform ของพนักงาน และค่าวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ

การวิเคราะห์ด้านการเงิน

การประมาณการเงินลงทุนในโครงการ

ประมาณการเงินลงทุนในโครงการ คือ 3,227,400 บาท ในการจัดหาเงินลงทุนเริ่มแรกของโครงการจะ ได้จากเงินทุนส่วนของเจ้าของเองทั้งหมด

การประเมินความเป็นไปได้ของโครงการด้วยเครื่องมือทางการเงิน

จากอัตราผลตอบแทนที่ต้องการของการลงทุน คือ 13.5% พบว่าโครงการนี้มีความเป็นไปได้ในการลงทุน คือ มีมูลค่าปัจจุบันสุทธิ คือ 3,814,734 บาท มีค่าดัชนีการทำกำไร คือ 2.18 มีค่าอัตราผลตอบแทนของโครงการ คือ 51.62% ซึ่งมากกว่าอัตราผลตอบแทนที่ต้องการ และมีระยะเวลาในการคืนทุน เท่ากับ 1 ปี 8 เดือน 23 วัน

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาความเป็นไปได้ในโครงการจัดตั้งบริษัทรับบริการทำความสะอาดบ้านในเขตคลองสามวา จังหวัดกรุงเทพมหานครพบว่า กลุ่มประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตนี้มีความสนใจในการที่จะใช้บริการจากบริษัทรับบริการทำความสะอาดบ้าน ที่เข้ามาเปิดให้บริการ โดยมีความสนใจที่จะใช้บริการคิดเป็นร้อยละ 68.87% ของจำนวนครัวเรือนทั้งหมดที่ตั้งอยู่ในเขตคลองสามวา นี้ ในขณะที่ค่าใช้จ่ายในการให้บริการโดยเฉลี่ยต่อครั้งจะอยู่ที่ 1,209 บาท ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด (2538) ที่ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับธุรกิจกำจัดสิ่งสกปรกภายในอาคารพบว่า เป็นธุรกิจที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคในยุคใหม่ ที่ให้ความสำคัญต่อปัญหามลพิษและสิ่งแวดล้อมได้เป็นอย่างดี ทำให้แนวโน้มของธุรกิจนี้สามารถขยายฐานตลาดไปได้อีกมาก ทั้งนี้เพราะสามารถกำจัดสิ่งสกปรกต่างๆ ได้อย่างทั่วถึง มีความปลอดภัยสูงเพราะมีผู้เชี่ยวชาญในการใช้สารเคมีโดยเฉพาะ สำหรับอัตราค่าบริการการกำจัดสิ่งสกปรกภายในอาคารในแต่ละลักษณะจะแตกต่างกันไป โดยการทำความสะอาดต่ออากาศจะคิดค่าบริการเป็นเมตร โดยราคาจะอยู่ระหว่าง 100-2,000 บาท ขึ้นอยู่กับขนาดของห้องและความยากง่ายในการทำความสะดวก ส่วนการทำความสะอาดฝ้าหรือเพดานและระบบการซ่อมแซมหินอ่อนคิดค่าบริการเป็นตารางเมตร ซึ่งจะมีอัตราค่าบริการอยู่ระหว่าง 100-1,500 บาท

จากการศึกษาความเป็นไปได้ในการลงทุนจัดตั้งบริษัทรับบริการทำความสะอาดบ้านในเขตคลองสามวาพบว่า ความต้องการในการรับบริการทำความสะอาดบ้านของประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตนี้มีความหลากหลาย นอกจากนี้เหตุผลในการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการ จะเป็นเรื่องของความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ รองลงมาจะเป็นคุณภาพและความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ในขณะที่ราคาค่าใช้จ่ายในการให้บริการจะไม่มีผลมากนัก ดังนั้นในการให้บริการของบริษัทรับบริการทำความสะอาดบ้าน จึงเน้นนโยบายการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้ามากที่สุด โดยจะเน้นในเรื่องการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วแก่ผู้ใช้บริการ และการให้บริการที่หลากหลาย มีการนำเสนอบริการที่เรียกว่า One Stop Service ซึ่งลูกค้าสามารถใช้บริการได้ครบวงจรในการทำความสะอาดและดูแลรักษาบ้าน จากการมาติดต่อที่บริษัท Speedy Cleaning Service จำกัด ที่เดียว และสร้างความน่าเชื่อถือในการให้บริการ โดยการประกันความเสียหายหรือเกิดการสูญหายของทรัพย์สินภายในบ้าน ในระหว่างการให้บริการของพนักงานบริษัท ซึ่งเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญในการที่จะสร้างความมั่นใจในการให้บริการ และตอบสนองความต้องการของกลุ่มลูกค้าเป้าหมายได้มากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของชาติชาย แซ่เตียว(2539) ที่ได้ทำการศึกษาความเป็นไปได้ในการลงทุนศูนย์บริการหลังการขายเครื่องปรับอากาศที่ห้อยอร์คในจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งเป็นธุรกิจทางด้านการให้บริการเหมือนกันพบว่า ในการให้บริการแก่ลูกค้า จะให้ความสำคัญในด้านการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้ามากที่สุด และเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญในการดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับการให้บริการ

ข้อค้นพบ

จากการศึกษาในครั้งนี้ พบว่าการลงทุนจัดตั้งบริษัทรับบริการทำความสะอาดบ้านในเขตคลองสามวา จังหวัดกรุงเทพมหานคร มีความเป็นไปได้ในการลงทุน จากจำนวนประชากรที่สนใจจะใช้บริการทำความสะอาดบ้านจำนวนร้อยละ 68.87 ของจำนวนครัวเรือนทั้งหมดที่ตั้งอยู่ในเขตคลองสามวา จำนวน 24,235 ครัวเรือน นำมาคำนวณหารายได้ของบริษัทเพียง 3% ของจำนวนผู้ที่สนใจใช้บริการทั้งหมด คือ 16,690 ครัวเรือน ทำให้ได้จำนวนลูกค้าที่จะมาใช้บริการของบริษัทโดยเฉลี่ยต่อเดือน คือ 500 ครัวเรือน มีความถี่ในการใช้บริการ 1 ครั้งต่อเดือน ค่าใช้จ่ายต่อครั้งในการใช้บริการโดยเฉลี่ยอยู่ที่ 1,209 บาท จะได้ประมาณการรายได้คือ 7,254,000 บาทต่อปี มีมูลค่าปัจจุบันสุทธิในอัตราผลตอบแทนการลงทุนที่ต้องการคือ 13.5% ประมาณ 3,814,734 บาท อัตราผลตอบแทนการลงทุนคือ

51.62% คำนีการทำกำไรอยู่ที่ 2.18 และระยะเวลาในการคืนทุนอยู่ที่ 1 ปี 8 เดือน 23 วัน นอกจากนี้พบว่าบริการที่ถูกค่าเลือกใช้โดยส่วนใหญ่จะเป็น บริการกำจัดปลวกและแมลง การตัดหญ้าและ ตกแต่งต้นไม้ ในขณะที่การทำความสะอาดภายในบ้านทั้งหมดจะมีไม่มาก ทั้งนี้จากการสอบถามผู้ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ภายในเขตคลองสามวา ยังไม่มีบริษัทที่เปิดให้บริการรับทำความสะอาดบ้าน ดังนั้นสมาชิกภายในบ้านจึงต้องทำกันเองหรือจ้างคนงานแถวบ้านเข้ามาทำเป็นครั้งๆไป ส่วนการกำจัดปลวกและแมลง การตัดหญ้าและตกแต่งต้นไม้ ไม่สามารถทำเองได้จึงต้องจ้างบริษัทที่ให้บริการเข้ามาทำ ถ้ามีบริษัทที่เข้ามาเปิดให้บริการรับทำความสะอาดบ้านก็ยินดีที่จะใช้บริการ เนื่องจากมั่นใจในความชำนาญและประสิทธิภาพในการทำความสะอาดได้อย่างทั่วถึงมากกว่า

ข้อเสนอแนะ

ผู้ประกอบการที่สนใจจะลงทุนในการจัดตั้งบริษัทรับทำความสะอาดบ้าน ในเขตคลองสามวา จังหวัดกรุงเทพมหานครนี้ จะต้องมีความรู้ในธุรกิจนี้พอสมควร และจะต้องมีใจรักในด้านการบริการเป็นอย่างมาก เพราะธุรกิจนี้มีปัจจัยที่สำคัญที่จะทำให้ประสบความสำเร็จได้ก็คือ ความสะอาด รวดเร็วในการให้บริการ คุณภาพในการให้บริการ และความน่าเชื่อถือของการให้บริการ ซึ่งปัจจัยหลักที่จะทำให้ประสบความสำเร็จในธุรกิจนี้ได้ก็ต้องอาศัยความร่วมมือจากพนักงานทุกคนที่ให้บริการ การให้ความสำคัญกับการสรรหาและฝึกอบรมพัฒนาพนักงาน ตลอดจนการให้ผลตอบแทนที่เป็นธรรมและมีระบบสิ่งจูงใจที่เหมาะสม ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ประกอบการในธุรกิจนี้จะต้องคำนึงถึงเป็นอย่างมาก นอกจากนี้ยังต้องมีการคำนึงถึงความพร้อมของเครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการให้บริการด้วย ซึ่งจะต้องมีการหมั่นบำรุงดูแลรักษาให้อยู่ในสภาพที่พร้อมจะใช้งานได้ตลอดเวลา

ในการให้บริการทำความสะอาดบ้านแก่ลูกค้าของบริษัท จะต้องพยายามทำตามนโยบายที่วางเอาไว้ให้ได้มากที่สุดคือ การตอบสนองความต้องการของลูกค้าเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าในด้านการบริการของบริษัท ซึ่งจะมีผลทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจมาใช้บริการในครั้งต่อไปและมีการบอกต่อๆกันไปกับคนที่รู้จัก ทำให้มีฐานลูกค้าขยายเพิ่มมากขึ้น ในขณะที่เดียวกันก็ต้องพยายามสร้างตราหรือสัญลักษณ์เพื่อให้ลูกค้าระลึกและจดจำได้ง่าย เพื่อสร้างให้ลูกค้าเกิดความน่าเชื่อถือต่อการให้บริการของบริษัท มีผลทำให้เกิดเป็นเครื่องหมายการค้าทางธุรกิจที่จะทำให้ลูกค้าจดจำและเลือกที่จะเข้ามาใช้บริการในระยะยาว

ผลที่ได้จากการศึกษาความเป็นไปได้^๖ จะเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์สำหรับผู้ประกอบการที่สนใจจะลงทุนในธุรกิจรับบริการทำความสะอาดบ้าน ได้ใช้เป็นตัวอย่างและแนวทางในการประกอบการตัดสินใจที่จะลงทุน ซึ่งในการลงทุนจริงจะมีรายละเอียดปลีกย่อยและข้อจำกัดที่แตกต่างกันไปในแต่ละกรณีของผู้ลงทุน จึงจะต้องมีการวิเคราะห์ในรายละเอียดกันต่อไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการเงิน ตัวอย่างเช่น การพยากรณ์รายรับและรายจ่ายต่างๆ ที่จะส่งผลกระทบต่อกระแสเงินสดสุทธิ ถ้ามีการพยากรณ์ค่าเคลื่อนไหวก็จะมีผลกระทบต่อความเป็นไปได้ในการลงทุน แต่อย่างไรก็ตาม ข้อมูลที่ได้จากการศึกษานี้ จะเป็นแนวทางสำหรับผู้ที่จะลงทุนใช้ในการประกอบการตัดสินใจเบื้องต้น ซึ่งในการตัดสินใจลงทุนจะต้องมีการปรับเปลี่ยนข้อมูลบางอย่างให้ใกล้เคียงกับสภาพการลงทุนนั้น ๆ ต่อไป

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved