

การศึกษาความเป็นไปได้ในการลงทุนธุรกิจซักอบรีดในอำเภอเมืองเชียงใหม่

The Feasibility Study of Laundry Business in Chiang Mai Mueang District

ศิวานันท์ นิติวีระศักดิ์* และวิสุทธธ จิตอารี**

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความเป็นไปได้ในการลงทุนธุรกิจซักอบรีดในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ เนื่องจากได้สังเกตเห็นโอกาสของการประกอบธุรกิจซักอบรีดจากการที่มีทำเลที่ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนประกอบกับรูปแบบการใช้ชีวิตของผู้บริโภคที่ต้องการความสะดวกสบาย โดยได้วิเคราะห์ความเป็นไปได้ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการตลาด ด้านเทคนิค ด้านการจัดการและด้านการเงิน เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามผู้บริโภคที่เคยใช้บริการร้านซักอบรีดในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำนวน 411 คน และการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ประกอบการ จำนวน 10 คน ผลการศึกษาพบว่าด้านการตลาดมีความเป็นไปได้ในการลงทุนเพราะแนวโน้มการเติบโตของธุรกิจซักอบรีดเป็นไปในทิศทางบวกและธุรกิจมีจุดแข็งที่มีบริการรับส่งถึงที่และทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้แหล่งชุมชน โดยกลุ่มเป้าหมายหลักคือกลุ่มวัยทำงานที่มีสถานะโสด เพราะมีพฤติกรรมนิยมใช้บริการซักอบรีดมากที่สุด กลยุทธ์ส่วนประสมการตลาดที่สำคัญคือ การมีบริการที่หลากหลาย การกำหนดราคาที่ชัดเจนและคงที่และมีบริการรับส่งผ้าถึงที่ ส่วนด้านเทคนิค พบว่ามีความเป็นไปได้ในการลงทุน โดยเลือกสถานที่ตั้งอยู่ในย่านชุมชนและติดกับเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่และอยู่ใกล้บริเวณโรงพยาบาลนครพิงค์ และศูนย์ราชการจังหวัดเชียงใหม่ โดยออกแบบพื้นที่ภายในร้านที่สื่อถึงการเป็นร้านซักอบรีดที่มีคุณภาพและมาตรฐาน ซึ่งประมาณการลงทุนในส่วนของอาคารและสถานที่ เท่ากับ 1,030,000 บาท สำหรับด้านการจัดการ พบว่ามีความเป็นไปได้ในการลงทุน เพราะเป็นธุรกิจขนาดเล็ก ที่มีลักษณะเจ้าของคนเดียว ทำให้มีความคล่องตัวในการบริหารจัดการ โครงสร้างองค์กรไม่ซับซ้อน ควบคุมกระบวนการโดยเลือกใช้วัตถุดิบที่มีคุณภาพ การเลือกใช้เครื่องซักผ้าที่ประหยัดไฟ การคัดเลือกบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงานและเหมาะสมกับงาน เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า โดยส่งคืนผ้าที่มีความสะอาด เรียบร้อย และตรงเวลา และด้านการเงิน พบว่ามีความเป็นไปได้ในการลงทุนโครงการระยะเวลา 5 ปี ด้วยเงินลงทุนของเจ้าของทั้งหมด จำนวน 1,500,000 บาท ซึ่งมีระยะเวลาคืนทุน 4 ปี 6 เดือน 18 วัน และอัตราผลตอบแทนเฉลี่ยที่จะได้รับจากการลงทุน เท่ากับร้อยละ 5.44

Abstract

The objective of this study was to study the feasibility of laundry business in Chiang Mai Mueang District. Because a business opportunity are the having a location in a community area and the changed lifestyles that are the easiness of life. The study, that analyzed four dimensions of investment feasibility: marketing, technical, management and financial. The data were collected by questionnaire from 411 consumer who used laundry services in Mueang Chiang Mai district and 10 business owner in-depth interviews. The result show that, in marketing, that is possible to invest because the growth trend of the laundry business is positive and the strengths of businesses are the delivery service and its location is close to community area. The main target group is working-age group with single status, because the most of

* นักศึกษาด้านบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสำหรับผู้บริหาร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

** ดร. อาจารย์ประจำภาควิชาการเงิน คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

them tend to prefer using laundry services. The keys of marketing mixed strategy were the having a variety of services, clear and fixed pricing and the delivery service. In technical, the study found that it is possible to invest because the location located in the community area and close to the Nakorn Ping Hospital and Chiang Mai Provincial Government Center The building were designed an interior space that represents a quality and standard laundry which is estimated to invest in building and premises equal to 1,030,000 baht. In management, the study found that it is possibility to invest because it is a small business with a single owner that make it flexible in management and the organizational structure is not complicated. The business control the process by selecting quality raw materials, choosing an energy-saving washing machine, recruit the operators who have a work experience and a service mind that to make the customer satisfied, by returning the cloth that is clean, tidy and on time. In financial, the study found that it is possible to invest in a 5-year project with total owner's investment of 1,500,000 baht, with a payback period of 4 years, 6 months, 18 days, and the internal rate of return that would receive from investment equal to 5.44 percent.

บทนำ

จังหวัดเชียงใหม่เป็นจังหวัดที่มีเขตเมืองใหญ่เป็นอันดับ 2 ของประเทศ โดยในปี พ.ศ. 2562 มีประชากรทั้งสิ้น 1,631,248 คน ซึ่งอาศัยอยู่ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่มากถึง 225,900 คน (สำนักงานสถิติจังหวัดเชียงใหม่, 2563) และมีแนวโน้มของจำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นทุกปี ส่งผลให้เศรษฐกิจของเชียงใหม่มีการเติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่อง จนส่งผลทำให้วิถีชีวิตของประชากรในกลุ่มเมืองมีการเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย โดยมีเวลาในการบริหารจัดการชีวิตส่วนตัวลดลง เช่นการซักผ้าซึ่งเป็นกิจกรรมที่จำเป็น แต่ต้องใช้ความพิถีพิถันในการทำกิจกรรม จึงทำให้ใช้เวลานาน ส่งผลทำให้เกิดธุรกิจซักอบรีด และได้รับความนิยมจนมีการเติบโตของธุรกิจอย่างต่อเนื่อง โดยจากข้อมูลพบว่าในปีพ.ศ. 2562 ธุรกิจซักอบรีดที่เป็นนิติบุคคลมีจำนวนเพิ่มสูงขึ้นถึงร้อยละ 39 (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2562) จากข้อมูลดังกล่าว ผู้ศึกษาจึงต้องการศึกษาความเป็นไปได้ของธุรกิจซักอบรีดที่ให้บริการในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้ประโยชน์จากพื้นที่ ซึ่งผู้ศึกษาเป็นเจ้าของโดยตรง ตั้งอยู่เลขที่ 154/14 ถ.โชตนา ต.ดอนแก้ว อ.แม่ริม จ.เชียงใหม่ สถานที่ตั้งมีระยะห่างจากโรงพยาบาลนครพิงค์ 1 กิโลเมตร และศูนย์ราชการจังหวัดเชียงใหม่ 3 กิโลเมตร โดยกลุ่มเป้าหมายคือผู้ที่ใช้บริการซักอบรีดในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ในปัจจุบันรวมถึงที่เคยใช้บริการซักอบรีดมาก่อน ที่ต้องการบริการที่ได้มาตรฐาน

แนวคิดและทฤษฎี

การศึกษาความเป็นไปได้ในการลงทุนธุรกิจซักอบรีดในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ผู้ศึกษาได้ใช้กรอบแนวคิดการวิเคราะห์ความเป็นไปได้ในการลงทุน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการตลาด ด้านเทคนิค ด้านการจัดการและด้านการเงิน โดยด้านการตลาดได้วิเคราะห์ความสามารถในการแข่งขันโดยใช้การวิเคราะห์สิ่งแวดล้อมภายในและภายนอก (ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น, ธีร รุ่งเรืองศรี, และนิตยา ไชยชนะ, 2561, หน้า 26-28) การกำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมายและขอบเขตของกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย โดยใช้แนวคิดเกี่ยวกับการตลาดตามเป้าหมาย (Kotler & Keller, 2016 อ้างถึงใน อติศักดิ์ ธีรานุพัฒนา, 2555) การวิเคราะห์ถึงลักษณะและพฤติกรรมของผู้บริโภค โดยใช้แนวคิดการวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้บริโภค (นพรัตน์ ภูมิวุฒิสาร, 2558, หน้า 63-64) และการกำหนดกลยุทธ์ทางธุรกิจ โดยใช้แนวคิดทฤษฎีส่วนประสมการตลาด (Marketing Mix 8P) ส่วนด้านเทคนิค ใช้การวิเคราะห์ที่ตั้งของโครงการเพื่อกำหนดทรัพยากรรวมถึงปัจจัยการผลิตที่เหมาะสม เพื่อการประมาณการต้นทุนการผลิต

ที่แม่นยำ สำหรับด้านการจัดการ ใช้แนวคิดด้านกระบวนการจัดการ เพื่อช่วยในการวิเคราะห์และประเมินโครงการ, การวิเคราะห์ด้านการบริหารการดำเนินงาน เพื่อนำมากำหนดแนวทางในการบริหารจัดการธุรกิจให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยใช้แนวคิดทฤษฎีการบริหารการดำเนินงาน (สมคิด บางโม, หน้า 69-71) และด้านการเงิน ใช้การประเมินการลงทุนของโครงการ เพื่อให้ทราบความสามารถในการสร้างอัตราผลตอบแทนที่จะได้รับในอนาคต และความคุ้มค่าในการลงทุน โดยใช้แนวคิดและทฤษฎีการวิเคราะห์ทางการเงิน การหาระยะเวลาคืนทุน มูลค่าปัจจุบันสุทธิของโครงการ การวิเคราะห์ความไวและการวิเคราะห์จุดคุ้มทุนของโครงการ (พรรณภา ชวนิมิตรกุล, 2560, หน้า 149-257)

วิธีการดำเนินการวิจัย

1. ขอบเขตของการศึกษา

ขอบเขตด้านเนื้อหาของการศึกษานี้ เป็นการศึกษาเพื่อวิเคราะห์ความเป็นไปได้ในการลงทุนธุรกิจซักรีดในอำเภอเมืองเชียงใหม่ โดยมุ่งวิเคราะห์ความเป็นไปได้ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการตลาด ด้านเทคนิค ด้านการจัดการและด้านการเงิน

2. ขั้นตอนการศึกษา

2.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล: รวบรวมข้อมูลโดยการใช้แบบสอบถามจากผู้บริโภคในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ ที่ใช้บริการซักรีดในปัจจุบัน หรือเคยใช้มาก่อน จำนวนทั้งหมด 411 ราย และการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ประกอบการธุรกิจซักรีด จำนวน 10 ราย

2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา: แบบสอบถามสำหรับผู้บริโภคทั่วไปพัฒนามาจากทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบข้อมูลทั่วไป ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการร้านซักรีดของผู้บริโภคและปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านซักรีด ส่วนการสัมภาษณ์ ใช้การเตรียมคำถามไว้ล่วงหน้าทั้งด้านเนื้อหาและลำดับของคำถาม โดยตั้งคำถามเพื่อต้องการทราบถึงข้อมูลด้านปัญหาที่พบในด้านการให้บริการกับลูกค้า สิ่งที่ต้องปรับเปลี่ยนเพื่อการตอบสนองด้านการให้บริการลูกค้าได้ดีขึ้น ด้านการบริหารการเงินและการลงทุน เก็บข้อมูลด้วยการสังเกต จดบันทึกและบันทึกเสียง

2.3 การวิเคราะห์ข้อมูล: ข้อมูลจากแบบสอบถามผู้บริโภคทั่วไป อธิบายลักษณะข้อมูลทั่วไป พฤติกรรมการใช้บริการร้านซักรีด วิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ส่วนค่าเฉลี่ยใช้อธิบายระดับการมีผลของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ สำหรับข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูล เพื่อประเมินความเป็นไปได้ในการลงทุนในธุรกิจซักรีดทั้งด้านการตลาด ด้านเทคนิค ด้านการจัดการและด้านการเงิน

3. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

สำหรับขอบเขตด้านประชากร แบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้บริโภคในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ ที่ใช้บริการซักรีดในปัจจุบัน หรือเคยใช้มาก่อน โดยได้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 411 ราย จากจำนวนประชากรในเขตอำเภอเมืองทั้งสิ้น 225,900 คน (สำนักงานสถิติจังหวัดเชียงใหม่, 2563) และกลุ่มเจ้าของธุรกิจซักรีด ที่ให้บริการซักผ้า ในเขตเทศบาลเมืองเชียงใหม่ จำนวน 10 ราย จากผู้ประกอบการทั้งหมด จำนวน 210 ร้าน (ไม่รวมถึงบริการซักแห้ง และเครื่องซักผ้าแบบหยอดเหรียญ)

4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ การจดบันทึกและการบันทึกเสียงสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ประกอบการธุรกิจชกอบรีด

ผลการศึกษา การอภิปรายผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ความเป็นไปได้ทางด้านการตลาด

1.1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 59.37 มีอายุอยู่ในช่วง 25-35 ปี ร้อยละ 42.58 การศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 53.77 มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 57.91 ประกอบอาชีพสามอันดับแรก ได้แก่ พนักงานบริษัทเอกชน ธุรกิจส่วนตัว และข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐ ร้อยละ 20.19, 18.49 และ 17.79 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีรายได้ทั้งครอบครัวเฉลี่ยเดือนละ 10,001-30,000 บาท ร้อยละ 47.72 มีลักษณะที่พักอาศัยในรูปแบบบ้านเดี่ยว หอพักและคอนโดมิเนียม ร้อยละ 31.14, 24.33 และ 21.17 ตามลำดับ จำนวนสมาชิกในครอบครัวอยู่ที่ 2-4 คน ร้อยละ 53.28 และอาศัยอยู่คนเดียวร้อยละ 35.28 ที่พักอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลสุเทพ เทศบาลนครเชียงใหม่ และเทศบาลตำบลช้างเผือก ร้อยละ 23.35, 21.41 และ 17.03 ตามลำดับ

1.2) พฤติกรรมของผู้บริโภคที่ใช้บริการร้านชกอบรีด

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการชกอบรีดแบบธรรมดา, ชกอบรีดเสื้อผ้าที่ต้องการการดูแลเป็นพิเศษ เช่น ชุดสูท ชุดเครื่องแบบ ชุดแต่งงาน ฯลฯ และซักแห้งรายชิ้น ร้อยละ 41.12, 18.25 และ 13.38 ตามลำดับ โดยมีความถี่ในการใช้บริการสัปดาห์ละ 1 ครั้ง ร้อยละ 47.69 ซึ่งในแต่ละครั้งที่ใช้บริการจะชำระค่าบริการแบบรายชิ้น ร้อยละ 67.64 และส่วนใหญ่มียอดการชำระค่าบริการไม่เกิน 500 บาท ต่อ 100 ชิ้น คิดเป็นร้อยละ 80.29 สื่อที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจมากที่สุดคือคำแนะนำจากคนรู้จัก คิดเป็นร้อยละ 61.07

1.3) การมีผลของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีต่อผู้บริโภคในการใช้บริการร้านชกอบรีดในอำเภอเมืองเชียงใหม่

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทั้ง 8 ด้าน ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการขาย ด้านบุคลากร ด้านกายภาพและการนำเสนอ ด้านกระบวนการและด้านผลผลิตภาพ มีความสำคัญผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านชกอบรีดในระดับมากทุกปัจจัย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36, 4.48, 4.33, 4.47, 4.40, 4.35, 4.33 และ 4.39 ตามลำดับ โดยปัจจัยย่อยของแต่ละด้านที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการมากที่สุด ได้แก่ คุณภาพในการซักอบรีด อัตราการให้บริการมีความชัดเจนและมีให้เลือกหลากหลาย การมีป้ายชื่อร้านให้เห็นง่าย ชัดเจน การให้บริการหลังการขาย เช่น รับประกันคุณภาพของการให้บริการ หรือบริการรับและส่งผ้าให้กับลูกค้า หรือบริการอบฆ่าเชื้อโรค บุคลากรมีการติดต่อและประสานงานกับลูกค้าอย่างใกล้ชิด การมีป้ายบอกข้อมูลการให้บริการกับลูกค้าอย่างชัดเจน การให้บริการรับส่งเสื้อผ้าถึงบ้านและการรักษาคุณภาพในการให้บริการทุกขั้นตอน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58, 4.58, 4.43, 4.51, 4.45, 4.43 4.40 และ 4.52 ตามลำดับ

1.4) ผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในขององค์กร

ธุรกิจมีจุดแข็งด้านการมีบริการรับส่งถึงที่ ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้แหล่งชุมชนโรงพยาบาลและสถานที่ราชการ มีมาตรฐานและการควบคุมคุณภาพการให้บริการ และมีความใส่ใจในด้านการให้บริการด้วยการคัดเลือกพนักงานที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับงาน ส่วนจุดอ่อนคือการขาดประสบการณ์ของผู้ประกอบการ สำหรับโอกาสคือ แนวโน้มการเติบโตของธุรกิจชกอบรีด

เป็นไปในทิศทางบวก และอุปสรรคคือ การมีคู่แข่งและสินค้าทดแทนจำนวนมาก และเป็นธุรกิจที่ยังต้องพึ่งพิงฤดูกาลและสภาพอากาศในการให้บริการ

1.5) การแบ่งส่วนตลาด เลือกลูกค้าเป้าหมาย และวางตำแหน่งทางการตลาด

กลุ่มลูกค้าเป้าหมายหลักคือ กลุ่มวัยทำงานที่มีสถานะโสด เนื่องจากเป็นกลุ่มที่นิยมใช้บริการซักอบรีดมากที่สุด จากการใช้เวลาทำงานบ้าน และที่พักอาศัยไม่เอื้ออำนวยให้ซักรีดเสื้อผ้าเอง ซึ่งกลุ่มเป้าหมายกลุ่มนี้จะให้ความสำคัญกับคุณภาพการให้บริการที่เหมาะสมกับราคา ซึ่งแตกต่างจากอีกสองกลุ่มที่กำหนดเป็นกลุ่มเป้าหมายรอง โดยกลุ่มนักศึกษา จะเน้นราคาประหยัด ส่วนกลุ่มวัยทำงานที่มีครอบครัวอาจจะมีการใช้บริการเป็นบางครั้ง ไม่ต่อเนื่อง เนื่องจากอาจมีการแบ่งเบาระยะในการซักรีดเสื้อผ้าภายในครอบครัว การกำหนดตำแหน่งทางการตลาด จะกำหนดให้เป็นธุรกิจที่มีความแตกต่างจากซักอบรีดทั่วไปในด้านการบริการที่มีคุณภาพ บริการมีความหลากหลาย ให้บริการตรงต่อเวลา พนักงานมีจิตบริการ และมีการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และมีอัตราค่าบริการในระดับปานกลาง โดยเมื่อวิเคราะห์กลยุทธ์ด้านส่วนประสมทางการตลาดในการดำเนินธุรกิจร้านซักอบรีด ทั้ง 8 ด้านแล้ว พบว่าทุกกลยุทธ์เป็นกลยุทธ์เชิงบวกที่มีความเป็นไปได้ และสามารถนำมาใช้เพื่อดำเนินธุรกิจร้านซักอบรีดได้ โดยเน้นผลตอบแทนในรูปแบบของกำไรสูงสุด ซึ่งประมาณการยอดขายของปีที่ 1 จะเท่ากับ 1,021,842 บาท และประมาณการยอดขายจะเพิ่มขึ้นร้อยละ 20 ต่อปี

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ความเป็นไปได้ทางด้านเทคนิค

2.1) การเลือกที่ตั้งโครงการและการวางแผนผังของกิจการ

สถานที่ตั้งอยู่ในย่านชุมชนและติดกับเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ และอยู่ใกล้บริเวณโรงพยาบาลนครพิงค์ และศูนย์ราชการจังหวัดเชียงใหม่ สามารถออกแบบพื้นที่ภายในร้านเพิ่มเติม เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่สื่อถึงการเป็นร้านซักอบรีดที่มีคุณภาพและมาตรฐาน มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยได้ นอกจากนี้ยังสามารถสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ เช่น มีบริการตู้ผ้าอัตโนมัติร้อน-เย็น มีบริเวณรับรองลูกค้า มีห้องน้ำบริการ ส่วนภายนอกมีการปลูกต้นไม้เพื่อความร่มรื่น และมีที่จอดรถสำหรับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ มีการจัดทำป้ายร้านที่มีขนาดเหมาะสม ลักษณะสะดุดตา โดยมีการติดตั้งป้ายร้านก่อนถึงสถานที่ตั้งบริเวณเสียถนนใหญ่ จึงมีความเป็นไปได้ที่จะทำให้นักลูกค้าสังเกตเห็นป้ายของร้านได้ง่าย

2.2) ประมาณการลงทุนในสินทรัพย์และค่าใช้จ่าย

ประมาณการลงทุนในส่วนของสินทรัพย์ รวมเท่ากับ 1,030,000 บาท ซึ่งเป็นส่วนของเจ้าของ ทั้งหมด แบ่งเป็น ค่าใช้จ่ายในการก่อสร้างและค่าตกแต่งร้าน 850,000 บาท และค่าใช้จ่ายสำหรับการซื้อเครื่องซักผ้าและอุปกรณ์ประกอบ โดยรวมเท่ากับ 180,000 บาท โดยประมาณการค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนคงที่ในปีที่ 1 เท่ากับ 342,000 บาท และประมาณการค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนผันแปรในปีที่ 1 เท่ากับ 510,921 บาท ซึ่งจากประมาณการค่าใช้จ่ายทั้งหมด จะทำให้ผลการดำเนินงานในปีที่ 1 มีกำไร 81,203 บาท โดยคิดเป็นร้อยละ 8 ของยอดขายในปีที่ 1

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ความเป็นไปได้ทางการจัดการ

3.1) การจัดการองค์กร รูปแบบการดำเนินงานและการจัดการบุคลากร

รูปแบบของธุรกิจเป็นธุรกิจขนาดเล็กที่มีเจ้าของคนเดียว ทำให้มีความคล่องตัวในการบริหารจัดการ โครงสร้างองค์กร ไม่ซับซ้อน โดยมีผู้จัดการร้าน 1 ตำแหน่ง และมีพนักงานให้บริการด้านรับส่งผ้าและซักอบรีด รวม 3 ตำแหน่ง ธุรกิจให้ความสำคัญต่อการพัฒนาทักษะของพนักงานในการทำงานเพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด จึงต้องมีการคัดเลือกพนักงานที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับลักษณะงานและมีจิตบริการที่ดี เพื่อให้เป็นจุดที่สร้างความแตกต่างจากร้านซักอบรีดอื่นๆ เนื่องจากการให้บริการที่ดีจะส่งผลให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและมีการใช้บริการอย่างต่อเนื่องได้

3.2) การจัดการด้านการดำเนินงาน

ธุรกิจออกแบบกระบวนการควบคุมโดยเลือกใช้วัตถุดิบที่มีคุณภาพในการให้บริการ ทั้งน้ำยาซักผ้าที่มีคุณภาพ การเลือกใช้เครื่องซักผ้าที่มีคุณภาพในการซักและประหยัดไฟ การคัดเลือกบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงานด้านการให้บริการซักอบรีด และบุคลากรมีลักษณะที่เหมาะสมกับงาน ซึ่งก่อให้เกิดการบริการที่สร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า โดยผ้าหรือสิ่งของที่ลูกค้านำมาใช้บริการต้องมีความสะอาด เรียบร้อย และสามารถส่งคืนผ้าตรงเวลา มีการบริหารจัดการเพื่อควบคุมการใช้ทรัพยากรให้เกิดผลผลิตสูงสุด ตั้งแต่กระบวนการรับผ้าจนถึงขั้นตอนสุดท้ายคือการส่งคืนผ้าให้กับลูกค้า เนื่องจากเป็นธุรกิจขนาดเล็ก เจ้าของกิจการเป็นผู้ควบคุมเอง มีความคล่องตัวในการดำเนินงาน ดังนั้นจึงมีความเป็นไปได้ในการลงทุนทางด้านการจัดการ

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ความเป็นไปได้ทางการเงิน

ผลการวิเคราะห์ความเป็นไปได้ทางการเงิน โดยการประมาณการงบกำไรขาดทุนล่วงหน้า พบว่าในปีที่ 1 จะได้กำไรสุทธิ 81,203 บาท และเพิ่มขึ้นทุกปี โดยในปีที่ 5 จะมีกำไรสุทธิเท่ากับ 641,234 บาท จากการประมาณการอัตราการเติบโตร้อยละ 20 และเมื่อวิเคราะห์จากประมาณการงบแสดงฐานะทางการเงิน จะพบว่าปีที่ 1 มีกำไรสะสม 81,203 บาท และจะเพิ่มเป็น 1,432,846 บาท เมื่อสิ้นสุดปีที่ 5 ซึ่งหากต้องการขยายธุรกิจ สามารถเพิ่มทุนจากการโอนย้ายกำไรสะสมได้ โดยโครงการนี้จะมีอายุ 5 ปี ประมาณการเงินลงทุนเริ่มต้น 1,500,000 บาท มีระยะเวลาในการคืนทุนภายใน 4 ปี 6 เดือน 18 วัน ซึ่งสั้นกว่าระยะเวลาในการดำเนินการในโครงการ เมื่อกำหนดสมมติฐานให้ต้นทุนผันแปรเพิ่มขึ้นอัตราร้อยละ 10 ต่อปี และต้นทุนคงที่เพิ่มขึ้นอัตราร้อยละ 5 ต่อปี อัตราผลตอบแทนของโครงการให้เท่ากับร้อยละ 6 มูลค่าปัจจุบันสุทธิของโครงการจะมีมูลค่าเป็นลบเท่ากับ -28,913 บาท เมื่อวิเคราะห์ความไวโดยปรับยอดขายในปีที่ 2 – ปีที่ 5 ให้เพิ่มขึ้นร้อยละ 10 และเพิ่มขึ้นร้อยละ 30 พบว่าถ้ายอดขายเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 30 มูลค่าปัจจุบันสุทธิจะมีค่าเป็นบวกเท่ากับ 2,702,880 บาท แต่หากยอดขายเพิ่มขึ้นเพียงร้อยละ 10 มูลค่าปัจจุบันสุทธิจะมีค่าเป็นลบเท่ากับ -569,018 บาท ดังนั้นมูลค่าปัจจุบันสุทธิจึงมีความไวต่อการเปลี่ยนแปลงยอดขาย เนื่องจากการลงทุนในโครงการนี้ไม่มีการกู้ยืม จึงไม่มีต้นทุนของเงินทุน จึงมีความเป็นไปได้ที่จะลงทุน โดยอัตราผลตอบแทนที่จะได้รับจะมีค่าเท่ากับร้อยละ 5.44 สำหรับการวิเคราะห์ยอดขาย ณ จุดคุ้มทุนในปีที่ 1-5 ของการดำเนินงานธุรกิจซักอบรีด พบว่ายอดขายของทุกปีสูงกว่ายอดขาย ณ จุดคุ้มทุน แสดงว่าธุรกิจมีผลการดำเนินงานเชิงบวกและมีความเสี่ยงในการดำเนินธุรกิจค่อนข้างต่ำ จึงสรุปได้ว่าควรลงทุนในโครงการนี้

การอภิปรายผลการศึกษา

1) ด้านการตลาด

ผลการศึกษาความเป็นไปได้ในการลงทุนธุรกิจซักอบรีดในอำเภอเมืองเชียงใหม่ด้านการตลาดในครั้งนี้ พบว่ามีความเป็นไปได้ในการลงทุน จากการที่รูปแบบของดำเนินชีวิตเปลี่ยนแปลงไป ทำให้ไม่มีเวลาในการทำความสะดวกและดูแลเสื้อผ้า จนเกิดความต้องการใช้บริการร้านซักอบรีดเพิ่มมากขึ้น แม้ว่าจะมีบริการเครื่องซักผ้าและอบผ้าแบบหยอดเหรียญเป็นคู่แข่ง เพราะอัตราค่าบริการที่ถูกกว่า แต่จากข้อมูลการตอบแบบสอบถามของผู้บริโภคยังพบว่าคนส่วนใหญ่ยังคงเลือกใช้บริการร้านซักอบรีด เพราะสะดวกสบายมากกว่า อีกทั้งเชื่อมั่นในความสะอาด และจากการเก็บรวบรวมข้อมูลก็พบว่าผู้บริโภคให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทั้ง 8 ด้านในระดับมากทุกปัจจัย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ วีรยา จอมภักดี (2552) ที่ศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านซัก อบ รีด ในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ที่พบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทั้ง 8 ด้าน มีผลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านซัก อบ รีด เป็นอย่างมากเช่นเดียวกัน

2) ด้านเทคนิค

การมีสถานที่ตั้งของร้านที่อยู่ในทำเลที่ดี โดยอยู่ในบริเวณชุมชนและอยู่ใกล้โรงพยาบาลและศูนย์ ทำให้มีโอกาสสูงที่จะมีลูกค้าเข้ามาใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของวีรยา จอมภักดี (2552) ที่พบว่าปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการร้านซักอบรีดคือ ที่ตั้งของร้านอยู่ใกล้ที่พัก สำหรับการลงทุนในสินทรัพย์และค่าใช้จ่ายในส่วนเครื่องจักรและอุปกรณ์ซึ่งเป็นต้นทุนคงที่ เป็นการลงทุนโดยส่วนเจ้าของกิจการทั้งหมด ไม่มีการกู้ยืมจากธนาคารพาณิชย์ ไม่มีต้นทุนด้านการเงิน ทำให้สามารถใช้บริการและวางแผนการลงทุนเพื่อก่อสร้างและตกแต่งร้านได้อย่างเหมาะสมและเพียงพอที่จะลงทุนในสินทรัพย์ได้ทั้งหมด

3) ด้านการจัดการ

ผลการศึกษาพบว่าธุรกิจจะต้องสร้างความแตกต่างจากร้านซักอบรีดโดยทั่วไปโดยการสร้างคุณค่าของกระบวนการทำงานทุกขั้นตอน โดยให้ลูกค้าสามารถรับรู้ถึงคุณค่านั้นได้ โดยการพัฒนาคูคลองการให้บริการและกระบวนการที่เป็นมาตรฐาน ตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคได้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของณัฐพิมล สิริกัลยาณธรรม (2554) ที่ศึกษาเรื่องแผนธุรกิจร้านซักอบรีด Klean & Fresh Laundry ซึ่งระบุว่าจุดเด่นของธุรกิจให้แตกต่างจากคู่แข่งอื่นในอุตสาหกรรม คือการสร้างสรรค์คุณค่าให้กับธุรกิจในด้านคุณภาพการซักอบรีดที่มีมาตรฐาน รวมถึงการสร้างภาพลักษณ์ของร้านซักอบรีดให้มีคุณค่าในการรับรู้ของผู้บริโภคด้วย และสอดคล้องกับกันตพงศ์ ฤทธิ์วีระเดช (2557) ที่ศึกษาเรื่องแผนธุรกิจร้านบริการซักรีด Washer Washing ซึ่งระบุว่าสร้างความแตกต่างโดยการให้บริการรับส่งผ้าฟรีถึงบ้าน เป็นสิ่งที่ลูกค้าต้องการมากที่สุด

4) ด้านการเงิน

ผลการศึกษาความเป็นไปได้ในการลงทุนธุรกิจซักอบรีดในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ด้านการเงินในครั้งนี พบว่ามีความเป็นไปได้ในการลงทุน โดยมีความสามารถในการทำกำไรและมีอัตราผลตอบแทนค่อนข้างสูง สามารถดำเนินธุรกิจได้โดยเจ้าของคนเดียวได้ ทำให้บริหารจัดการมีความคล่องตัว สำหรับระยะเวลาในการคืนทุน ที่พบว่าเท่ากับ 4 ปี 6 เดือน 18 วัน และมีอัตราผลตอบแทนเฉลี่ยที่จะได้รับจากการลงทุนในโครงการนี้เท่ากับ 5.44% ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของสกวเดือน สุรินทร์ (2555) ที่พบว่าการลงทุนในธุรกิจซักอบรีดมีความคุ้มค่าในการลงทุน แต่การศึกษาของสกวเดือน สุรินทร์ จะมีอัตราผลตอบแทนที่สูงกว่ามาก โดยเท่ากับร้อยละ 47.49 และมีระยะเวลาในการคืนทุนสั้นกว่าคือ 2 ปี 5 เดือน โดยมีระยะเวลาทั้งโครงการ 5 ปี เช่นเดียวกัน

ข้อเสนอแนะ

- 1) ผู้ประกอบการต้องรักษามาตรฐานและคุณภาพของการให้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าและให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการซ้ำจนเกิดเป็นความจงรักภักดี แล้วจะมีการแนะนำหรือบอกต่อไปยังกลุ่มเพื่อน หรือ คนรู้จักต่อไป
- 2) การทำความสะอาด หรือจัดรูปแบบร้านให้เป็นระเบียบเรียบร้อย ตลอดจนการมีป้ายชื่อร้านที่เห็นชัดเจน เป็นอีกวิธีหนึ่งในการจูงใจลูกค้าให้เข้ามาใช้บริการ ซึ่งเป็นการสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการจากภาพลักษณ์ที่ดี
- 3) ธุรกิจควรจัดทำฐานข้อมูลลูกค้าอย่างเป็นระบบ เพื่อป้องกันปัญหาการติดต่อสื่อสารในการรับ - ส่งผ้า โดยใช้เทคโนโลยีเข้ามาอำนวยความสะดวก เช่น แอปพลิเคชันจากโทรศัพท์มือถือ หรือโปรแกรมสำเร็จรูปที่เก็บข้อมูลลูกค้า เป็นต้น

5.4.4 ผู้ประกอบการสามารถหาโอกาสสร้างเครือข่ายให้กับธุรกิจโดยการเข้าไปติดต่อเพื่อประชาสัมพันธ์ การให้บริการ เช่นการขอวางแผนพบกับทางหอพัก คอนโดมิเนียม หรือสถานที่ที่มีกลุ่มเป้าหมายทำงานหรือพักอาศัยอยู่

เพื่อการเข้าถึงกลุ่มค้าในเชิงรุก หรือทำโปรโมชั่นบอกต่อมีส่วนลดให้กับกลุ่มลูกค้าเดิม เพื่อหาโอกาสขยายฐานกลุ่มลูกค้าให้มากขึ้น

บรรณานุกรม

- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. กองข้อมูลธุรกิจ. ส่วนประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลธุรกิจ. (2562). *บทวิเคราะห์ธุรกิจซักรีดปี 2562*. สืบค้นจาก https://www.dbd.go.th/download/document_file/Statistic/2562/T26/T26_201910.pdf
- กันตพงศ์ ฤทธิ์วีระเดช. (2557). *แผนธุรกิจร้านบริการซักรีด*. (การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).
- กฤษณ์ รื่นรมย์. (2551). *การวิจัยตลาด Marketing Research* (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณัฐพิมล สิริกัลยาณธรรม. (2554). *แผนธุรกิจร้านซักรีด Klean & Fresh Laundry*. (การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร).
- ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น, รวี รุ่งเรืองศรี, และนิตยา ไชยชนะ. (2561). *หลักการตลาด* (พิมพ์ครั้งที่ 6). เชียงใหม่: ภาควิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พรรณภา ชูณมิติกรกุล. (2560). *การเงินธุรกิจ* (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ: ภาควิชาการเงิน คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ท่าพระจันทร์.
- วีรยา จอมภักดี. (2552). *ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านซักรีดในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่*. (การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- สมคิด บางโม. (2558). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ: วิทยพัฒน์.
- สำนักงานสถิติจังหวัดเชียงใหม่. (2562). *สังคมสถิติประชากร*. สืบค้นจาก http://chiangmai.nso.go.th/index.php?option=com_content&view=article&id=532&Itemid=632
- อดิศักดิ์ ธีรานุกพัฒนา. (2555). *การจัดการการผลิตและการดำเนินงาน*. เชียงใหม่: ภาควิชาการจัดการและการเป็นผู้ประกอบการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.