

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ด
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่จะได้รับการศึกษา	3
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	5
แนวคิดและทฤษฎี	5
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	11
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	17
ขอบเขตการศึกษา	17
ขอบเขตเนื้อหา	17
ขอบเขตประชากร	18
ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง	18
วิธีการศึกษา	18
การเก็บรวบรวมข้อมูล	18
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	19

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
การวิเคราะห์ข้อมูล	19
ระยะเวลาในการดำเนินการ	20
สถานที่ใช้ในการดำเนินงานศึกษาและรวบรวมข้อมูล	20
บทที่ 4 ผลการศึกษา	21
ส่วนที่ 1 การศึกษาด้านการตลาด	21
ส่วนที่ 2 การศึกษาด้านเทคนิค	21
ส่วนที่ 3 การศึกษาด้านการจัดการ	22
ส่วนที่ 4 การศึกษาด้านการเงิน	22
4.1 การศึกษาด้านการตลาด	22
4.1.1 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทางธุรกิจ PEST Analysis	24
4.1.2 การศึกษาสถานะการแข่งขันในอุตสาหกรรมด้วย Five force Model	24
4.1.3 การวิเคราะห์ SWOT	25
4.1.4 การศึกษาข้อมูลปฐมภูมิ	27
4.1.5 ส่วนประสมทางการตลาด (7Ps Marketing Mix)	59
4.1.6 โครงสร้างรายได้	64
4.2 การศึกษาด้านเทคนิค	71
4.2.1 ทำเลสถานที่ตั้ง	72
4.2.2 การวางผังสถานที่	73
4.2.3 เวลาทำการ	76
4.2.4 สินทรัพย์ไม่หมุนเวียน	76
4.2.5 ประมาณการต้นทุนบริการ (Cost of Service)	77
4.2.6 แผนผังกระบวนการหลัก (Core Business Process)	80

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4.3 การศึกษาด้านการจัดการ	89
4.3.1 รูปแบบดำเนินงาน	89
4.3.2 การจัดโครงสร้างองค์กรและกำลังคน	90
4.3.3 การประมาณการค่าใช้จ่ายด้านการจัดการ	94
4.3.4 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	96
4.4 การศึกษาด้านการเงิน	97
4.4.1 เงินลงทุนเริ่มแรกของโครงการ	97
4.4.2 ประเมินความเป็นไปได้ของโครงการ	99
4.4.3 การวิเคราะห์ความไว (Sensitivity Analysis)	104
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ	117
5.1 สรุปผลการศึกษา	117
5.1.1 การศึกษาด้านการตลาด	117
5.1.2 การศึกษาด้านเทคนิค	123
5.1.3 การศึกษาด้านการจัดการ	123
5.1.4 การศึกษาด้านการเงิน	124
5.2 อภิปรายผลการศึกษา	124
5.3 ข้อค้นพบ	125
5.3 ข้อเสนอแนะ	126
5.4 ข้อจำกัดของการศึกษา	126
บรรณานุกรม	127
ภาคผนวก	129
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	130

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ภาคผนวก ข ผลสรุปการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการ	147
ภาคผนวก ค รายละเอียดเครื่องมือช่างที่ให้บริการ	152
ประวัติผู้เขียน	158



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศและกลุ่มลูกค้า	28
2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	28
3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	29
4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	29
5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	30
6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามร้านจำหน่ายวัสดุ ก่อสร้างที่ใช้บริการซื้อสินค้าเป็นประจำ	30
7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะของร้านจำหน่าย วัสดุก่อสร้างที่เลือกใช้บริการ	31
8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทสินค้าที่เลือก ซื้อที่ร้านจำหน่ายวัสดุก่อสร้าง	32
9	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ ร้านวัสดุก่อสร้างต่อสัปดาห์	33
10	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงวันที่ใช้บริการร้าน จำหน่ายวัสดุก่อสร้าง	33
11	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการร้าน จำหน่ายวัสดุก่อสร้าง	34
12	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งที่ ใช้บริการร้านจำหน่ายวัสดุก่อสร้าง	35
13	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของร้าน จำหน่ายวัสดุก่อสร้างที่เลือกใช้บริการ	36
14	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งการรับรู้ข่าวสาร โปรโมชั่นสินค้า/กิจกรรม ของร้านจำหน่ายวัสดุก่อสร้าง	37
15	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสิ่งอำนวยความสะดวกที่ ร้านจำหน่ายอุปกรณ์ก่อสร้างที่ทันสมัยควรมี	38

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
16	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามผู้ที่เคยและไม่เคยใช้บริการตัดวัสดุและให้เช่าเครื่องมือช่าง	39
17	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามร้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการตัดวัสดุและให้เช่าเครื่องมือช่าง	39
18	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่ใช้บริการตัดวัสดุและให้เช่าเครื่องมือช่าง	40
19	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความสนใจที่จะใช้บริการตัดวัสดุ และให้เช่าเครื่องมือช่าง	41
20	สรุปจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่สนใจใช้บริการแต่ละประเภท (หน่วย:คน)	41
21	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบริการตัดวัสดุที่ต้องการให้บริษัทมีไว้บริการลูกค้า	42
22	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบริการให้เช่าเครื่องมือช่างที่ต้องการให้บริษัทมีไว้บริการลูกค้า	43
23	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญที่มีผลต่อการใช้บริการตัดวัสดุ และให้เช่าเครื่องมือช่าง จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ สำหรับเจ้าของบ้าน	44
24	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการที่มีผลต่อการใช้บริการตัดวัสดุ และให้เช่าเครื่องมือช่าง จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์(บริการ)สำหรับช่าง	45
25	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการที่มีผลต่อการใช้บริการตัดวัสดุ และให้เช่าเครื่องมือช่าง จำแนกตามปัจจัยด้านราคา สำหรับเจ้าของบ้าน	46
26	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการที่มีผลต่อการใช้บริการตัดวัสดุ และให้เช่าเครื่องมือช่าง จำแนกตามปัจจัยด้านราคา สำหรับช่าง	47

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
27 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการที่มีผลต่อการใช้บริการตัดวัสดุ และให้เช่าเครื่องมือช่าง จำแนกตามปัจจัยด้าน ช่องทางจัดจำหน่าย สำหรับเจ้าของบ้าน	48
28 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการที่มีผลต่อการใช้บริการตัดวัสดุ และให้เช่าเครื่องมือช่าง จำแนกตามปัจจัยด้าน ช่องทางจัดจำหน่าย สำหรับช่าง	49
29 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการที่มีผลต่อการใช้บริการตัดวัสดุ และให้เช่าเครื่องมือช่าง จำแนกตามปัจจัยด้าน การส่งเสริมการตลาด สำหรับเจ้าของบ้าน	50
30 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการที่มีผลต่อการใช้บริการตัดวัสดุ และให้เช่าเครื่องมือช่าง จำแนกตามปัจจัยด้าน การส่งเสริมการตลาด สำหรับช่าง	51
31 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการที่มีผลต่อการใช้บริการตัดวัสดุ และให้เช่าเครื่องมือช่าง จำแนกตามปัจจัยด้าน บุคลากร สำหรับเจ้าของบ้าน	52
32 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการที่มีผลต่อการใช้บริการตัดวัสดุ และให้เช่าเครื่องมือช่าง จำแนกตามปัจจัยด้าน บุคลากร สำหรับช่าง	53
33 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการที่มีผลต่อการใช้บริการตัดวัสดุ และให้เช่าเครื่องมือช่าง จำแนกตามปัจจัยด้าน ลักษณะทางกายภาพ สำหรับเจ้าของบ้าน	54
34 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการที่มีผลต่อการใช้บริการตัดวัสดุ และให้เช่าเครื่องมือช่าง จำแนกตามปัจจัยด้าน ลักษณะทางกายภาพ สำหรับช่าง	55

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
35 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการที่มีผลต่อการใช้บริการตัดวัสดุ และให้เช่าเครื่องมือช่าง จำแนกตามปัจจัยด้าน กระบวนการให้บริการ สำหรับเจ้าของบ้าน	56
36 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการที่มีผลต่อการใช้บริการตัดวัสดุ และให้เช่าเครื่องมือช่าง จำแนกตามปัจจัยด้าน กระบวนการ สำหรับช่าง	57
37 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญที่มีผลต่อการใช้บริการตัดวัสดุและให้เช่า เครื่องมือช่าง ต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ สำหรับเจ้าของบ้าน	58
38 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญที่มีผลต่อการใช้บริการตัดวัสดุและให้เช่า เครื่องมือช่าง ต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ สำหรับช่าง	59
39 ราคาค่าบริการตัดวัสดุ	60
40 ราคาเช่าและเงินค้ำประกันของเครื่องมือช่าง	61
41 ค่าใช้จ่ายในการส่งเสริมการตลาดในปีแรก	61
42 ประมาณการค่าใช้จ่ายในการส่งเสริมการตลาดตลอดอายุโครงการ (หน่วย:บาท)	62
43 แสดงจำนวนคนเข้าร้านของ บริษัท นพดลพานิช จำกัด ปี 2552 และบริษัท นพดล พานิช จำกัด สาขาสันกำแพง ปี 2553	65
44 แสดงการประมาณการจำนวนลูกค้าแจกแจงตามกลุ่มลูกค้าที่คาดว่าจะเข้าของ บริษัท นพดลพานิช จำกัด สาขาสันกำแพง ในรอบ 1 ปีจากลูกค้าเข้าร้านทั้งหมด 43,140 คน	65
45 ประมาณการจำนวนลูกค้า ที่คาดว่าจะเข้ามาใช้บริการต่าง ๆ ของศูนย์บริการตลอดทั้งปี (จากตารางที่ 19)	66
46 สรุปประมาณการจำนวนผู้ใช้บริการที่คำนวณได้(ครั้ง)	66
47 แสดงจำนวนลูกค้ากลุ่มเจ้าของบ้านและช่าง ที่ใช้บริการตัดวัสดุแต่ละประเภท	67
48 แสดงการประมาณการรายได้จากค่าบริการตัดวัสดุ	68
49 สรุปจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่สนใจใช้บริการแต่ละประเภท	68

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
50	แสดงผลจากแบบสอบถามด้านการตัดสินใจใช้บริการเมื่อมีการคิดค่าบริการตามราคาตลาด	68
51	แสดงประมาณการรายได้จากค่าบริการตัดวัสดุตลอดอายุโครงการ	69
52	แสดงโครงสร้างค่าเช่าเครื่องมือที่นำมาให้บริการ	70
53	แสดงประมาณการจำนวนลูกค้ากลุ่มเจ้าของบ้าน และกลุ่มช่าง ที่ต้องการใช้บริการเช่าเครื่องมือช่างแยกตามเครื่องมือช่างแต่ละรายการ	70
54	แสดงการประมาณการรายได้จากค่าเช่าเครื่องมือช่างตามจำนวนผู้ใช้บริการ	71
55	ประมาณการรายรับรวมตลอดอายุโครงการ	71
56	การวางแผนความสามารถในการให้บริการเช่า (Capacity Planning)	76
57	จำนวนเครื่องมือช่างแยกตามบริการตัด และบริการเช่า	76
58	แสดงการประมาณการสินทรัพย์ไม่หมุนเวียน	77
59	ค่าเสื่อมราคาเครื่องมือทั้งหมด	78
60	งบประมาณซ่อมบำรุงต่อปี	79
61	รวมต้นทุนบริการตลอดอายุโครงการ และค่าเฉลี่ยต่อการให้บริการ	80
62	แสดงเงินลงทุนเริ่มแรกด้านการจัดการ	90
63	แสดงอัตราเงินเดือน จำนวนพนักงาน และรายจ่ายค่าแรงต่อปี ในปีที่ 1	94
64	แสดงค่าอุปกรณ์สำนักงานและค่าเสื่อมราคา	95
65	แสดงค่าใช้จ่ายด้านการจัดการต่อเดือน และต่อปีตลอดอายุโครงการ	96
66	แสดงเงินทุนเริ่มแรก ของโครงการ	97
67	กิจการสำรองเงินทุนหมุนเวียนเพื่อให้เพียงพอต่อค่าใช้จ่ายต่างๆในช่วงเวลาฉุกเฉิน	98
68	แสดงรายละเอียดมูลค่าและค่าเสื่อมราคาของอาคารและอุปกรณ์	98
69	แสดงงบกำไรขาดทุนล่วงหน้าระหว่างปีที่ 1-5	99
70	แสดงงบกระแสเงินสดล่วงหน้าระหว่างปีที่ 1-5	100
71	แสดงงบดุลล่วงหน้าระหว่างปีที่ 1-5	101
72	แสดงวิธีคำนวณหาระยะเวลาคืนทุน (Payback Period Method)	102
73	แสดงการคำนวณมูลค่าปัจจุบันสุทธิของโครงการ	103

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
74	แสดงการคำนวณอัตราผลตอบแทนภายใน	104
75	แสดงงบกำไรขาดทุนล่วงหน้าระหว่างปีที่ 1-5 กรณีที่ 1 รายได้ลดลง 30%	105
76	แสดงงบกระแสเงินสดล่วงหน้าระหว่างปีที่ 1-5 กรณีที่ 1 รายได้ลดลง 30%	106
77	แสดงงบดุลล่วงหน้าระหว่างปีที่ 1-5 เมื่อรายได้ลดลง 30%	107
78	แสดงวิธีคำนวณหาระยะเวลาคืนทุน (Payback Period Method) เมื่อรายได้ลดลง 30%	108
79	แสดงการคำนวณมูลค่าปัจจุบันของกรณีรายได้ลดลง 30%	109
80	แสดงการคำนวณอัตราผลตอบแทนภายในเมื่อยอดขายลดลง 30%	110
81	แสดงงบกำไรขาดทุนล่วงหน้าระหว่างปีที่ 1-5 กรณีที่ 2 ต้นทุนบริการเพิ่มขึ้น 100%	111
82	แสดงงบกระแสเงินสดล่วงหน้าระหว่างปีที่ 1-5 กรณีที่ 2 ต้นทุนบริการเพิ่มขึ้น 100%	112
83	แสดงงบดุลล่วงหน้าระหว่างปีที่ 1-5 กรณีที่ 2 ต้นทุนบริการเพิ่มขึ้น 100%	113
84	แสดงวิธีคำนวณหาระยะเวลาคืนทุน (Payback Period Method) เมื่อต้นทุนบริการเพิ่มขึ้น 100%	114
85	แสดงการคำนวณมูลค่าปัจจุบันของโครงการเมื่อต้นทุนบริการเพิ่มขึ้น 100%	115
86	แสดงการคำนวณอัตราผลตอบแทนภายในเมื่อต้นทุนบริการเพิ่มขึ้น 100%	116

สารบัญภาพ

ภาพ	หน้า
1 การวิเคราะห์สภาพการแข่งขันทางธุรกิจด้วย Porter’s Five Competition Forces Mode	10
2 ภาพเสมือนพื้นที่ห้อง Work Shop หน่วยบริการตัดวัสดุ และให้เช่าเครื่องมือช่าง	63
3 สถานที่ตั้งบริษัท นพดลพานิช จำกัด สาขาสันกำแพง	72
4 ผังพื้นที่ร้านภายในบริษัท นพดลพานิช จำกัด สาขาสันกำแพง	73
5 ผังพื้นที่การจัดวางเครื่องมือในห้อง Work Shop	74
6 แสดงตำแหน่งการวางอุปกรณ์ พร้อมป้ายชื่อกำกับ	74
7 แสดงภาพเสมือนจริง ของห้อง Work Shop เมื่อมองจากถนน	75
8 แสดงภาพเสมือนจริง ของห้อง Work Shop เมื่อมองจากทางเข้า	75
9 แผนผังกระบวนการหลัก (Core Business Process)	80
10 แสดงกระบวนการงานการจัดการ และบำรุงรักษา	81
11 แสดงแผนผังขั้นตอนการให้บริการตัด	82
12 แสดงแผนผังขั้นตอนการให้บริการเช่า	84
13 แสดงแผนผังขั้นตอนการจัดทำรายงาน และประเมินผล	88
14 ตำแหน่งของหน่วยธุรกิจ ภายใต้โครงสร้างศูนย์กำไร-ต้นทุน	91
15 แสดงการจัดแผนผังองค์กรของศูนย์บริการตัดวัสดุ และให้เช่าเครื่องมือช่าง	92