สารบาญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบาญ	ซ
สารบาญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดและทฤษฎี	4
1. แนวคิดด้านการจัดการ (Management)	4
2. แนวคิดด้านการเงิน และการบัญชี	5
3. แนวคิดด้านการผลิตและการปฏิบัติการ (Production and Operations Management)	7
4. แนวคิดด้านการตลาดบริการ (Services Marketing Mix)	7
5. เครื่องมือการวิเคราะห์โอกาสและประเด็นสำคัญ	9
5.1 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมโดยทั่วไป (General Environment Analysis : PEST Analysis)	9
5.2 การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค (SWOT Analysis)	10
5.3 การวิเคราะห์สภาวะการแข่งขันในอุตสาหกรรมต่าง ๆ โดยใช้ตัวแบบพลังผลักดัน 5 ประการ (Five-force Model)	11
5.4 การวิเคราะห์โครงร่าง 7-S ของแมคคินซีย์ (McKinsey 7-S framework)	12
5.5 การวิเคราะห์ด้านปัจจัยแห่งความสำเร็จ (Critical Success Factor – CSFs)	12
เอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	14

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบาญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	16
แผนการดำเนินงาน	16
ขอบเขตการศึกษา	16
วิธีการศึกษา	18
สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล	20
ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา	20
บทที่ 4 ผลการศึกษา	21
ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของกิจการ	22
ส่วนที่ 2 ข้อมูลการดำเนินงานของกิจการ	28
ส่วนที่ 3 สภาพแวดล้อมในการดำเนินธุรกิจและสภาพการแข่งขันในปัจจุบัน (2554)	92
ส่วนที่ 4 ปัจจัยที่มีผลสำเร็จในการดำเนินงาน	96
ส่วนที่ 5 ผลการสัมภาษณ์เชิงลึก	112
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ปัญหา และข้อเสนอแนะ	200
สรุปผลการศึกษา	201
อภิปรายผล	224
ปัญหาและอุปสรรค	232
ข้อเสนอแนะ	233
บรรณานุกรม	238
ภาคผนวก	241
ภาคผนวก ก แบบสัมภาษณ์เชิงปริมาณ	242
ภาคผนวก ข แบบสัมภาษณ์เชิงลึก	255
ประวัติผู้เขียน	264

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบาญตาราง

ตาราง		หน้า
4.1	แสดงจำนวนและร้อยละของธุรกิจบริการซ่อมบำรุง จำแนกตามพื้นที่เก็บข้อมูล	22
4.2	แสดงจำนวนและร้อยละของธุรกิจบริการซ่อมบำรุง จำแนกตามประเภทของธุรกิจ	23
4.3	แสดงจำนวนและร้อยละของธุรกิจบริการซ่อมบำรุง จำแนกตามระยะเวลาเปิดดำเนินการ	23
4.4	แสดงจำนวนและร้อยละของธุรกิจบริการซ่อมบำรุง จำแนกตามจำนวนพนักงาน	24
4.5	แสดงจำนวนและร้อยละของธุรกิจบริการซ่อมบำรุง จำแนกตามขนาดของพื้นที่ให้บริการของกิจการ	24
4.6	แสดงจำนวนและร้อยละของธุรกิจบริการซ่อมบำรุง จำแนกตามสินค้าหรือบริการหลักของกิจการ	25
4.7	แสดงจำนวนและร้อยละของธุรกิจบริการซ่อมบำรุง จำแนกตามการมีตราสัญลักษณ์ของกิจการ	25
4.8	แสดงจำนวนและร้อยละของธุรกิจบริการซ่อมบำรุง จำแนกตามการมีหน่วยงานที่ให้การสนับสนุนหรือช่วยเหลือ	26
4.9	แสดงจำนวนและร้อยละของธุรกิจบริการซ่อมบำรุง ที่ได้รับการสนับสนุนจำนวน 26 ราย จำแนกตามหน่วยงานที่ให้การสนับสนุนหรือช่วยเหลือ	26
4.10	แสดงจำนวนและร้อยละของธุรกิจบริการซ่อมบำรุง จำแนกตามการได้รับรางวัลหรือการรับรองมาตรฐานจากหน่วยงานต่าง ๆ	27
4.11	แสดงจำนวนและร้อยละของธุรกิจบริการซ่อมบำรุง ที่ได้รับการสนับสนุนจำนวน 28 ราย จำแนกตามรางวัลหรือการรับรองมาตรฐานจากหน่วยงานต่าง ๆ	27
4.12	แสดงจำนวนและร้อยละของธุรกิจบริการซ่อมบำรุง จำแนกตามการมีการวางแผนล่วงหน้า	28
4.13	แสดงจำนวนและร้อยละของธุรกิจบริการซ่อมบำรุง จำแนกตามการวางแผนการดำเนินงานด้านต่าง ๆ จากกิจการที่มีการวางแผนจำนวน 41 ราย	28
4.14	แสดงจำนวนและร้อยละของธุรกิจบริการซ่อมบำรุง จำแนกตามระยะเวลาการวางแผน จากกิจการที่มีการวางแผนจำนวน 41 ราย	29

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบาญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.15	แสดงจำนวนและร้อยละของธุรกิจบริการซ่อมบำรุง จำแนกตามการดำเนินการตามแผนที่ได้วางไว้ จากกิจการที่มีการวางแผนจำนวน 41 ราย	29
4.16	แสดงจำนวนและร้อยละของธุรกิจบริการซ่อมบำรุง จำแนกตามการมีผังโครงสร้างองค์กร	30
4.17	แสดงจำนวนและร้อยละของธุรกิจบริการซ่อมบำรุง จำแนกตามการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงาน	30
4.18	แสดงจำนวนและร้อยละของธุรกิจบริการซ่อมบำรุงจำแนกตามวิธีการที่ใช้ในการประกาศรับสมัครงาน	31
4.19	แสดงจำนวนและร้อยละของธุรกิจบริการซ่อมบำรุง จำแนกตามหลักเกณฑ์ในการกำหนดคุณสมบัติของพนักงาน	32
4.20	แสดงจำนวนและร้อยละของธุรกิจบริการซ่อมบำรุง จำแนกตามการพัฒนาทักษะความรู้ ความสามารถของพนักงาน	33
4.21	แสดงจำนวนและร้อยละของธุรกิจบริการซ่อมบำรุง จำแนกตามปัจจัยในการกำหนดอัตราค่าจ้างของพนักงาน	33
4.22	แสดงจำนวนและร้อยละของธุรกิจบริการซ่อมบำรุง จำแนกตามการให้สวัสดิการแก่พนักงาน	34
4.23	แสดงจำนวนและร้อยละของธุรกิจบริการซ่อมบำรุง จำแนกตามความเพียงพอของจำนวนพนักงานเฉลี่ยตลอดระยะเวลา 1 ปี	35
4.24	แสดงจำนวนและร้อยละของธุรกิจบริการซ่อมบำรุง จำแนกตามการกำหนดอำนาจหน้าที่รับผิดชอบของผู้บริหาร	35
4.25	แสดงจำนวนและร้อยละของธุรกิจบริการซ่อมบำรุง จำแนกตามวิธีการสื่อสารกับพนักงาน	36
4.26	แสดงจำนวนและร้อยละของธุรกิจบริการซ่อมบำรุง จำแนกตามระบบการรายงานผลการปฏิบัติงานจากผู้ใต้บังคับบัญชาหรือพนักงานสู่ผู้บริหาร	36
4.27	แสดงจำนวนและร้อยละของธุรกิจบริการซ่อมบำรุง จำแนกตามหลักในการติดตาม ควบคุม และประเมินผลปฏิบัติงานของพนักงาน	37

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบาญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.28	แสดงจำนวนและร้อยละของธุรกิจบริการซ่อมบำรุง จำแนกตามการประเมินผลการทำงานของพนักงาน	38
4.29	แสดงจำนวนและร้อยละของธุรกิจบริการซ่อมบำรุง จำแนกตามผลการประเมินการปฏิบัติงานของพนักงานไปใช้ประโยชน์	39
4.30	แสดงจำนวนและร้อยละของธุรกิจบริการซ่อมบำรุง จำแนกตามความสามารถให้บริการลูกค้าได้สูงสุดต่อเดือน	40
4.31	แสดงจำนวนและร้อยละของธุรกิจบริการซ่อมบำรุง จำแนกตามแหล่งวัสดุงาน/อะไหล่	40
4.32	แสดงจำนวนและร้อยละของธุรกิจบริการซ่อมบำรุง จำแนกตามเกณฑ์ในการคัดเลือกผู้ขาย (Supplier)	41
4.33	แสดงจำนวนและร้อยละของธุรกิจบริการซ่อมบำรุง จำแนกตามวิธีการตรวจสอบและการควบคุมคุณภาพงานซ่อมบำรุง	42
4.34	แสดงจำนวนและร้อยละของธุรกิจบริการซ่อมบำรุง จำแนกตามการส่งมอบบริการหลังจากการซ่อมบำรุงแล้วเสร็จ	42
4.35	แสดงจำนวนและร้อยละของธุรกิจบริการซ่อมบำรุง จำแนกตามการกำหนดระยะเวลาการตรวจสอบเครื่องมืออุปกรณ์ให้พร้อมใช้งาน	43
4.36	แสดงจำนวนและร้อยละของธุรกิจบริการซ่อมบำรุง จำแนกตามกลุ่มลูกค้าของกิจการ	43
4.37	แสดงจำนวนและร้อยละของธุรกิจบริการซ่อมบำรุง จำแนกตามวิธีการตั้งราคาค่าบริการซ่อมบำรุง	44
4.38	แสดงจำนวนและร้อยละของธุรกิจบริการซ่อมบำรุง จำแนกตามการจัดกิจกรรมการส่งเสริมการตลาด	44
4.39	แสดงจำนวนและร้อยละของธุรกิจบริการซ่อมบำรุงที่มีการจัดกิจกรรมการส่งเสริมการตลาดจำนวน 46 ราย โดยจำแนกตามวิธีการจัดกิจกรรมการส่งเสริมการตลาด	45
4.40	แสดงจำนวนและร้อยละของธุรกิจบริการซ่อมบำรุง จำแนกตามการรับประกันงานซ่อมให้กับลูกค้า	45

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบาญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.41	แสดงจำนวนและร้อยละของธุรกิจบริการซ่อมบำรุงที่มีการรับประกันงานซ่อมให้กับลูกค้าจำนวน 58 ราย โดยจำแนกตามระยะเวลาการรับประกันงานซ่อมให้กับลูกค้า	46
4.42	แสดงจำนวนและร้อยละของธุรกิจบริการซ่อมบำรุง จำแนกตามมูลค่ารวมของสินทรัพย์โดยประมาณ (ไม่รวมมูลค่าที่ดินของกิจการ)	47
4.43	แสดงจำนวนและร้อยละของธุรกิจบริการซ่อมบำรุง จำแนกตามยอดขายรวมโดยประมาณ	48
4.44	แสดงจำนวนและร้อยละของธุรกิจบริการซ่อมบำรุง จำแนกตามกำไรสุทธิโดยประมาณเป็นเปอร์เซ็นต์จากยอดขาย	49
4.45	แสดงจำนวนและร้อยละของธุรกิจบริการซ่อมบำรุงจำแนกตามแหล่งที่มาของเงินทุนของกิจการ	49
4.46	แสดงจำนวนและร้อยละของธุรกิจบริการซ่อมบำรุง จำแนกตามจำนวนธุรกิจที่มีเงินกู้ยืมจากสถาบันการเงิน	50
4.47	แสดงจำนวนและร้อยละของธุรกิจบริการซ่อมบำรุงที่มีเงินกู้ยืมจากสถาบันการเงิน จำนวน 33 ราย โดยจำแนกตามภาระหนี้สิน	50
4.48	แสดงจำนวนและร้อยละของธุรกิจบริการซ่อมบำรุง จำแนกตามเกณฑ์การพิจารณาในการกู้ยืมเงินจากสถาบันการเงิน จากกิจการที่มีเงินกู้ยืมจากสถาบันการเงิน จำนวน 33 ราย	51
4.49	แสดงจำนวนและร้อยละของธุรกิจบริการซ่อมบำรุง จำแนกตามจุดประสงค์การกู้ยืมเงินจากสถาบันการเงิน จากกิจการที่มีเงินกู้ยืมจากสถาบันการเงิน จำนวน 33 ราย	52
4.50	แสดงจำนวนและร้อยละของธุรกิจบริการซ่อมบำรุง จำแนกตามผู้จัดทำบัญชี	52
4.51	แสดงจำนวนและร้อยละของธุรกิจบริการซ่อมบำรุง จำแนกตามวิธีการจ่ายชำระเงินค่าวัสดุ/อุปกรณ์/อะไหล่	53
4.52	แสดงจำนวนและร้อยละของธุรกิจบริการซ่อมบำรุง จำแนกตามวิธีการชำระเงินของลูกค้า	53
4.53	แสดงจำนวนและร้อยละของธุรกิจบริการซ่อมบำรุง จำแนกตามวิธีการสั่งซื้อสินค้า (วัสดุงาน/อะไหล่)	54

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบาญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.54	แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง ประเภทของการดำเนินงานกับระยะเวลาเปิดดำเนินการ	55
4.55	แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง ประเภทของการดำเนินงานกับจำนวนพนักงาน	56
4.56	แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง ประเภทของการดำเนินงานกับขนาดพื้นที่ให้บริการ	57
4.57	แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง ประเภทของการดำเนินงานกับสินค้าหรือบริการหลักของกิจการ	58
4.58	แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง ประเภทของการดำเนินงานกับโครงสร้างขององค์กร	59
4.59	แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง ประเภทของการดำเนินงานกับความสามารถให้บริการลูกค้าได้สูงสุด (ต่อเดือน)	60
4.60	แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง ประเภทของการดำเนินงานกับมูลค่าของสินทรัพย์	61
4.61	แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง ประเภทของการดำเนินงานกับยอดขายรวม	62
4.62	แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง ประเภทของการดำเนินงานกับกำไรสุทธิโดยประมาณจากยอดขาย	63
4.63	แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง ประเภทของการดำเนินงานกับเงินกู้ยืมกับสถาบันการเงิน	64
4.64	แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง จำนวนพนักงานกับขนาดของพื้นที่ให้บริการ	65
4.65	แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง จำนวนพนักงานกับสินค้าหรือบริการหลักของกิจการ	66
4.66	แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง จำนวนพนักงานกับโครงสร้างองค์กร	67
4.67	แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง จำนวนพนักงานกับความสามารถในการให้บริการลูกค้าสูงสุด (ต่อเดือน)	68
4.68	แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง จำนวนพนักงานกับมูลค่าของสินทรัพย์	69
4.69	แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง จำนวนพนักงานกับยอดขายรวม	70
4.70	แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง จำนวนพนักงานกับกำไรสุทธิโดยประมาณจากยอดขาย	71
4.71	แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง ขนาดของพื้นที่ให้บริการกับสินค้าหรือบริการหลักของกิจการ	72

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบาญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.72	แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง ขนาดของพื้นที่ให้บริการกับความสามารถให้บริการลูกค้าสูงสุด (ต่อเดือน)	73
4.73	แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง ขนาดของพื้นที่ให้บริการกับมูลค่าของสินทรัพย์	74
4.74	แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง ขนาดของพื้นที่ให้บริการกับยอดขายรวม	75
4.75	แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง ขนาดของพื้นที่ให้บริการกับกำไรสุทธิโดยประมาณจากยอดขาย	76
4.76	แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง สินค้าหรือบริการหลักของกิจการกับโครงสร้างองค์กร	77
4.77	แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง สินค้าหรือบริการหลักของกิจการกับความสามารถให้บริการลูกค้าได้สูงสุด (ต่อเดือน)	78
4.78	แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง สินค้าหรือบริการหลักของกิจการกับการส่งมอบบริการให้ลูกค้าจะซ่อมเสร็จตามระยะเวลา	79
4.79	แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง สินค้าหรือบริการหลักของกิจการกับระยะเวลาในการรับประกัน	80
4.80	แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง สินค้าหรือบริการหลักของกิจการกับมูลค่าของสินทรัพย์	81
4.81	แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง สินค้าหรือบริการหลักของกิจการกับยอดขายรวม	82
4.82	แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง สินค้าหรือบริการหลักของกิจการกับกำไรสุทธิโดยประมาณจากยอดขาย	83
4.83	แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง ความสามารถให้บริการลูกค้าได้สูงสุดกับมูลค่าของสินทรัพย์	84
4.84	แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง ความสามารถให้บริการลูกค้าได้สูงสุดกับยอดขายรวม	85
4.85	แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง ความสามารถให้บริการลูกค้าได้สูงสุดกับกำไรสุทธิโดยประมาณจากยอดขาย	86
4.86	แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง มูลค่าของสินทรัพย์กับยอดขายรวม	87
4.87	แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง มูลค่าของสินทรัพย์กับกำไรสุทธิโดยประมาณจากยอดขาย	88
4.88	แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง ยอดขายรวมกับกำไรสุทธิโดยประมาณจากยอดขาย	89

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบาญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.89	สรุปความสัมพันธ์กันระหว่างข้อมูล	90
4.90	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และอันดับที่ ของผลกระทบจากสภาพแวดล้อมทางการเมืองและกฎหมาย เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และเทคโนโลยีในปัจจุบัน	92
4.91	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และอันดับที่ ของผลกระทบจากสภาพแวดล้อมภายนอกทางด้านปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถในการแข่งขันของกิจการในกลุ่มอุตสาหกรรมเดียวกัน	94
4.92	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และอันดับที่ ของระดับความสำเร็จในด้านการจัดการ	96
4.93	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และอันดับที่ ของระดับความสำเร็จในด้านการผลิตบริการ	99
4.94	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และอันดับที่ ของระดับความสำเร็จในด้านบัญชีและการเงิน	101
4.95	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และอันดับที่ ของระดับความสำเร็จในด้านการตลาดบริการ	103
4.96	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และอันดับที่ของระดับความสำเร็จของปัจจัยย่อยในการดำเนินงานธุรกิจการบริการซ่อมบำรุง 10 อันดับแรก	107

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved