

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

การศึกษาความเป็นไปได้ในการลงทุนของหน่วยธุรกิจบริการตัดวัสดุ และให้เช่าเครื่องมือช่างของ บริษัท นพดลพานิช จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความเป็นไปได้ในการลงทุนของหน่วยธุรกิจบริการตัดวัสดุ และให้เช่าเครื่องมือช่าง ของบริษัท นพดลพานิช จำกัด สาขา สันกำแพง โดยทำการวิเคราะห์ด้านการตลาด ด้านเทคนิค ด้านการจัดการ และด้านการเงิน วิธีการศึกษาสำหรับข้อมูลปฐมภูมิ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มลูกค้าเป้าหมายซึ่งได้แก่ กลุ่มลูกค้าเจ้าของบ้านและกลุ่มลูกค้าช่าง โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จำนวน 200 ราย ซึ่งได้แบ่งแบบสอบถามตามกลุ่มลูกค้า กลุ่มละ 100 ราย เพื่อให้ทราบถึงความต้องการของผู้บริโภค และเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ประกอบการให้บริการตัดวัสดุและให้เช่าเครื่องมือช่าง โดยใช้แบบสัมภาษณ์ จำนวน 3 ราย เพื่อให้ทราบถึงแนวโน้มในอนาคตและนโยบายต่าง ๆ จากผู้ประกอบการโดยตรง นอกจากนี้ทำการศึกษาและรวบรวมข้อมูลจากหนังสือ เอกสาร วารสาร แหล่งข้อมูลออนไลน์ และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องสำหรับการศึกษาข้อมูลทุติยภูมิ ซึ่งจากการศึกษาโครงการพบว่ามีเหมาะสมและความเป็นไปได้สำหรับการลงทุน โดยสามารถสรุปได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.1.1 การศึกษาด้านการตลาด

วิเคราะห์ปัจจัยแวดล้อมภายนอกด้วย PEST Analysis พบว่าจังหวัดเชียงใหม่มีบรรยากาศทางการเมืองยังอยู่ในภาวะผันผวน ไม่น่าจะมีการลงทุนภาครัฐแบบก้าวกระโดดเช่นในช่วง 10 ปีที่ผ่านมา แต่ด้านเศรษฐกิจยังคงขยายตัวอย่างมั่นคงเนื่องจากจังหวัดเชียงใหม่มีฐานเศรษฐกิจที่มีได้พึ่งพิงภาคท่องเที่ยวแต่เพียงอย่างเดียว รวมทั้งการขยายตัวของภาคธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ทำให้ภาวะการว่างงานยังคงต่ำ ในด้านสังคมยังคงเป็นเมืองที่มีอัตราการย้ายเข้าสูงที่สุดในภูมิภาค ประกอบกับเทคโนโลยีเครื่องมือช่างเฉพาะทางเริ่มมีผู้นำเข้ามาจำหน่ายมากขึ้นเรื่อยๆ และแรงงานฝีมือทางด้านอาชีพอะ-อุตสาหกรรมที่มีรองรับอยู่ในตัวจังหวัด ส่งผลให้ความต้องการบริการเช่ามีแนวโน้มสูงขึ้น

เมื่อวิเคราะห์ด้วย Five Force model พบว่ามีคู่แข่งที่ให้บริการเช่าเครื่องมือที่มีลักษณะใกล้เคียงกันไม่มาก โดยทั่วไปเป็นการให้เช่าเครื่องจักรก่อสร้างขนาดใหญ่ มีอำนาจต่อรองของ

ผู้ขายปานกลางสามารถต่อรองเปรียบเทียบกับผู้ขายแต่ละรายเพื่อขอการสนับสนุนด้านการฝึกอบรม และข้อมูลแนวโน้มนการตลาดจากผู้ขายได้ ส่วนด้านลูกค้ามีอำนาจต่อรองต่ำ เนื่องจากยังมีธุรกิจให้บริการเช่าเป็นจำนวนน้อย ด้านสินค้าทดแทน มีโอกาสที่เครื่องมือช่างคุณภาพต่ำราคาถูกจากจีน จะเข้ามาทำให้บริการเช่ามีความน่าสนใจน้อยลง และคู่แข่งหน้าใหม่เข้าตลาดได้ยากเนื่องจากการจัดกระบวนการและความเสี่ยงในการให้บริการ แต่กิจการที่ให้เช่าเครื่องจักรก่อสร้างอยู่แล้ว สามารถเข้ามาแข่งขันได้ง่ายกว่า

จากการศึกษาข้อมูลปฐมภูมิจากกลุ่มลูกค้าเป้าหมายโดยการใช่แบบสอบถามแยกเป็นกลุ่มลูกค้าเจ้าของบ้าน และกลุ่มลูกค้าช่าง สรุปได้ดังนี้

5.1.1.1 เจ้าของบ้าน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอาชีพเป็นเจ้าของธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ระหว่าง 31-40 ปี ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้ 20,001-25,000 บาท และร้านที่ใช้บริการเป็นประจำมีอยู่ 3-5 ร้าน ส่วนใหญ่จะเลือกใช้บริการร้านขนาดใหญ่ สินค้าที่เลือกซื้อส่วนใหญ่เป็นสินค้าแสงสว่าง รองลงมาสินค้าเซรามิก และสุขภัณฑ์ ความถี่ในการใช้บริการ 2 ครั้ง/สัปดาห์ วันและเวลาที่ใช้บริการคือวันเสาร์-อาทิตย์ เวลา 11.01-13.00 น. เฉลี่ยค่าใช้จ่ายต่อครั้งในการใช้บริการประมาณ 10,001-50,000 บาท เหตุผลที่จะเลือกใช้บริการคือสินค้านี้มีคุณภาพมาตรฐาน โดยแหล่งการรับข่าวสารโปรโมชันสินค้า/กิจกรรมของร้านจำหน่ายวัสดุก่อสร้าง ส่วนใหญ่ได้รับจากโปรচার์/ใบปลิว รองลงมาคือ พนักงานโทรแจ้งและ สื่อวิทยุ สิ่งที่เจ้าของบ้านอยากให้เพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกที่ร้านจำหน่ายอุปกรณ์ก่อสร้าง คือ ป้ายโฆษณาที่มีความชัดเจนและสวยงาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรม และความต้องการในการใช้บริการตัดวัสดุ และให้เช่าเครื่องมือช่างของบริษัท นพดลพานิช จำกัด

จากแบบสอบถามสำหรับเจ้าของบ้านแล้วส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการตัดวัสดุและเช่าเครื่องมือช่าง แต่สำหรับผู้ที่เคยใช้บริการดังกล่าวมักใช้บริการ หจก. เพื่อนช่าง และ หสม. ไฟฟ้าสคอนสตรัคชั่นทูลส์ เหตุผลที่เลือกใช้บริการเนื่องจากใช้งานระยะสั้น ไม่จำเป็นต้องลงทุนซื้อ เจ้าของบ้านส่วนใหญ่ ไม่ใช้บริการตัดวัสดุ และให้เช่าเครื่องมือช่าง แต่มาซื้อสินค้าอย่างเดียว ส่วน

เจ้าของบ้านต้องการให้ร้านมีบริการตัดวัสดุมากที่สุดคือ บริการเชื่อมท่อ ส่วนบริการให้เช่าเครื่องมือช่างเจ้าของบ้านต้องการให้ร้านมีไว้บริการคือ เครื่องตัดแปะเกลียว เครื่องเลื่อยสายพาน และเครื่องเชื่อมท่อ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการใช้บริการตัดวัสดุและเช่าเครื่องมือช่าง (สำหรับผู้ที่สนใจจะใช้บริการตัดวัสดุ และเช่าเครื่องมือช่างเท่านั้น)

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการใช้บริการตัดวัสดุและเช่าเครื่องมือช่าง หากแยกประเด็นเรียงลำดับ ดังนี้คือ ด้านช่องทางจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 3.51) ด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.48) ด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 3.40) ด้านลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.37) ด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.31) ด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.29) และด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.26)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์(บริการ)

พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ สำหรับเจ้าของบ้าน ที่มีผลต่อการใช้บริการตัดวัสดุและให้เช่าเครื่องมือช่าง โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.29) ปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ จำนวนเครื่องมือช่างที่ให้บริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.68) ความน่าเชื่อถือของตราสัญลักษณ์เครื่องมือช่าง (ค่าเฉลี่ย 3.48) ความทันสมัยของเครื่องมือช่างที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.24)

ปัจจัยด้านราคา

พบว่าปัจจัยด้านราคา สำหรับเจ้าของบ้าน ที่มีผลต่อการใช้บริการตัดวัสดุและให้เช่าเครื่องมือช่าง โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.48) ปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ ราคาค่าบริการไม่แพงเมื่อเปรียบเทียบกับร้านอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.60) มีป้ายราคากำหนดชัดเจน และแจกแจงรายละเอียดเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.60) ความหลากหลายของวิธีการชำระเงิน เช่น เงินสด บัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.40)

ปัจจัยด้านช่องทางจัดจำหน่าย

พบว่าปัจจัยด้านช่องทางจัดจำหน่าย สำหรับเจ้าของบ้าน ที่มีผลต่อการใช้บริการตัดวัสดุและให้เช่าเครื่องมือช่าง โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.51) ปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ มีพนักงานขายนำเสนอสินค้าและข้อมูลใหม่ๆให้อย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย

3.88) สามารถติดต่อได้ทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 3.52) และมีช่องทางติดต่อผ่านทางเว็บไซต์ (ค่าเฉลี่ย 3.12)

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด สำหรับเจ้าของบ้าน ที่มีผลต่อการใช้บริการตัดวัสดุ และให้เช่าเครื่องมือช่าง โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.26) ปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ การสมัครสมาชิกได้รับส่วนลดพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 3.44) มีจดหมายแจ้งประชาสัมพันธ์ จัดทำใบปลิวประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์/บริการใหม่และโปรโมชั่น ให้ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.40) การสะสมคะแนนและได้รับของสมนาคุณที่คุ้มค่า (ค่าเฉลี่ย 3.20) จัดทำป้ายโฆษณา แผ่นพับ เว็บไซต์แนะนำบริการ และมีการโฆษณาผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ท้องถิ่นต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 3.00)

ปัจจัยด้านบุคลากร

พบว่าปัจจัยด้านบุคลากร สำหรับเจ้าของบ้าน ที่มีผลต่อการใช้บริการตัดวัสดุและให้เช่าเครื่องมือช่าง โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.40) ปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ พนักงานมีความกระตือรือร้น ในการให้บริการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.72) พนักงานเป็นกันเอง แต่งกายเรียบร้อย พุดจาสุภาพ เอาใจใส่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.64) พนักงานมีความรู้ในผลิตภัณฑ์และการให้บริการตัดวัสดุเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.28) พนักงานมีการติดตามผลความพึงพอใจทุกครั้ง (ค่าเฉลี่ย 3.20)

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ

พบว่าปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ สำหรับเจ้าของบ้าน ที่มีผลต่อการใช้บริการตัดวัสดุ และให้เช่าเครื่องมือช่าง โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.37) ปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ที่สุดเรียงลำดับ คือความสะอาดของสถานที่และอุปกรณ์ที่ใช้ (ค่าเฉลี่ย 3.64) มีการจัดตำแหน่งของโต๊ะ เคาน์เตอร์ เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.40) และรูปแบบการจัดสรรพื้นที่ในห้อง Work/shop (ค่าเฉลี่ย 3.32)

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ สำหรับเจ้าของบ้าน ที่มีผลต่อการใช้บริการตัดวัสดุ และให้เช่าเครื่องมือช่าง โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.31) ปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ มีบริการที่รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.56) มีมาตรฐานในการให้บริการที่ดี

เหมือนกันทุกครั้ง (ค่าเฉลี่ย 3.40) และมีการกล่าวทักทายต้อนรับและยกมือไหว้ลูกค้าทุกครั้ง (ค่าเฉลี่ย 3.16)

5.1.1.2 ช่าง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอาชีพเป็นผู้รับเหมาช่าง ช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ระหว่าง 31-40 ปี ระดับการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. รายได้ 15,001-20,000 บาท และร้านที่ใช้บริการเป็นประจำมีอยู่ 1-2 ร้าน ส่วนใหญ่จะเลือกใช้บริการทั้งร้านขนาดใหญ่ และร้านขนาดเล็ก สินค้าที่เลือกซื้อส่วนใหญ่เป็นสินค้าวัสดุก่อสร้าง รองลงมาสินค้าเคมีภัณฑ์ ความถี่ในการใช้บริการ 3 ครั้ง/สัปดาห์ วันและเวลาที่ใช้บริการคือวันจันทร์-ศุกร์ เวลา 08.00-09.00 น. เฉลี่ยค่าใช้จ่ายต่อครั้งในการใช้บริการประมาณ 1,001-5,000 บาท เหตุผลที่จะเลือกใช้บริการคือ ราคาไม่แพง แหล่งการรับข่าวสารโปรโมชันสินค้า/กิจกรรมของร้านจำหน่ายวัสดุก่อสร้าง ส่วนใหญ่ได้รับจาก พนักงานโทรแจ้ง และสื่อวิทยุ สิ่งที่เจ้าของบ้านอยากให้เพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกที่ร้านจำหน่ายอุปกรณ์ก่อสร้าง คือ ป้ายโฆษณาที่มีความชัดเจนและสวยงาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรม และความต้องการในการใช้บริการตัดวัสดุ และให้เช่าเครื่องมือช่างของบริษัท นพดลพานิช จำกัด

จากแบบสอบถามสำหรับช่างแล้วส่วนใหญ่เคยใช้บริการตัดวัสดุและเช่าเครื่องมือช่าง สำหรับผู้ที่เคยใช้บริการดังกล่าวมักใช้บริการร้าน เพื่อนช่าง และร้านฟ้าใสคอนสตรัคชั่นทูลส์ เหตุผลที่เลือกใช้บริการเนื่องจากเป็นเครื่องมือที่มีราคาแพง ช่างส่วนใหญ่ใช้บริการตัดวัสดุ โดยบริการตัดวัสดุที่ช่างต้องการให้ร้านมีไว้บริการคือ บริการตัดท่อและเหล็กรูปพรรณ ส่วนบริการให้เช่าเครื่องมือช่างต้องการให้ร้านมีไว้บริการคือ เครื่องตัดแปเก็ลยว เครื่องเลื่อยสายพาน และ เครื่องเชื่อมท่อ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการใช้บริการตัดวัสดุและเช่าเครื่องมือช่าง (สำหรับผู้ที่สนใจจะใช้บริการตัดวัสดุ และเช่าเครื่องมือช่างเท่านั้น)

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการใช้บริการตัดวัสดุและเช่าเครื่องมือช่าง หากแยกประเด็นเรียงลำดับ คือ ด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.37) ด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.31) ด้าน

ช่องทางจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 3.30) ด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.28) ด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.25) ด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 3.22) และด้านลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.19)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (บริการ)

พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (บริการ) สำหรับช่าง ที่มีผลต่อการใช้บริการตัดวัสดุ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.3) ปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ย เรียงลำดับดังนี้ คือ จำนวนของเครื่องมือช่างที่ให้บริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.65) ความหลากหลายของเครื่องมือช่างที่บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.55) และ คุณภาพของการให้บริการของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.29)

ปัจจัยด้านราคา

พบว่าปัจจัยด้านราคา สำหรับช่าง ที่มีผลต่อการใช้บริการตัดวัสดุและให้เช่าเครื่องมือช่าง โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.37) เรียงลำดับดังนี้ คือ มีป้ายราคากำหนดชัดเจน และ แจกแจงรายละเอียดเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.47) ใบเสร็จแสดงรายละเอียดราคาค่าเช่าและบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.38) ความหลากหลายของวิธีการชำระเงิน เช่น เงินสด บัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.32)

ปัจจัยด้านช่องทางจัดจำหน่าย

พบว่าปัจจัยด้านช่องทางจัดจำหน่ายสำหรับช่าง ที่มีผลต่อการใช้บริการตัดวัสดุและให้เช่าเครื่องมือช่าง โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.30) เรียงลำดับดังนี้ คือ มีพนักงานขาย นำเสนอสินค้าและข้อมูลใหม่ๆให้อย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.64) สามารถติดต่อได้ทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 3.33) และมีช่องทางติดต่อผ่านทางเว็บไซต์ (ค่าเฉลี่ย 2.92)

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด สำหรับช่าง ที่มีผลต่อการใช้บริการตัดวัสดุและให้เช่าเครื่องมือช่าง โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.28) เรียงลำดับดังนี้ คือ การสมัครสมาชิกได้รับส่วนลดพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 3.42) การสะสมคะแนน และได้รับของสมนาคุณที่คุ้มค่า (ค่าเฉลี่ย 3.30) จัดทำป้ายโฆษณา แผ่นพับ เว็บไซต์แนะนำบริการ และมีการโฆษณาผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ ท้องถิ่นต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 3.24) มีจดหมายแจ้งประชาสัมพันธ์ จัดทำใบปลิวประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์/บริการใหม่และโปรโมชั่น ให้ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.15)

ปัจจัยด้านบุคลากร

พบว่าปัจจัยด้านบุคลากร สำหรับช่าง ที่มีผลต่อการใช้บริการตัดวัสดุและให้เช่าเครื่องมือช่าง โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.22) เรียงลำดับดังนี้คือ พนักงานมีการให้แนะนำในการบริการ และการใช้เครื่องมือช่างให้ลูกค้าทราบ เข้าใจได้อย่างถูกต้อง และชัดเจน(ค่าเฉลี่ย 3.44) พนักงานเป็นกันเอง แต่งกายเรียบร้อย พุดจาสุภาพ เอาใจใส่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.35) พนักงานมีการติดตามผลความพึงพอใจทุกครั้ง (ค่าเฉลี่ย 3.17)

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ

พบว่าปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ที่มีผลต่อการใช้บริการตัดวัสดุและให้เช่าเครื่องมือช่าง โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.71) ปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ ป้ายชื่อร้านมองเห็นชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.39) รูปแบบการจัดสรรพื้นที่ในห้องปฏิบัติการ (ค่าเฉลี่ย 3.38) สถานที่ตกแต่งสวยงามและแบ่งอุปกรณ์เป็นหมวดหมู่ (ค่าเฉลี่ย 3.17) ความสะอาดของสถานที่และอุปกรณ์ที่ใช้ (ค่าเฉลี่ย 3.06) และมีการจัดตำแหน่งของโต๊ะเก้าอี้เตอร์เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 2.94)

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการสำหรับช่าง ที่มีผลต่อการใช้บริการตัดวัสดุและให้เช่าเครื่องมือช่าง โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.25) เรียงลำดับดังนี้คือ มีมาตรฐานในการให้บริการที่ดีเหมือนกันทุกครั้ง (ค่าเฉลี่ย 3.47) การส่งมอบงานและบริการถูกต้องครบถ้วน (ค่าเฉลี่ย 3.21) มีบริการที่รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.18) และมีการกล่าวทักทายต้อนรับและยกมือไหว้ลูกค้าทุกครั้ง (ค่าเฉลี่ย 3.15)

5.1.2 การศึกษาด้านเทคนิค

จากการศึกษาข้อมูลด้านเทคนิค ได้ผลสรุปว่า ท่าเลที่ตั้งที่สะดวกและจะมีผู้มาใช้บริการคือนพดลพานิช สาขาสันกำแพง บริเวณอาคาร Drive Thru โดยขนาดของพื้นที่ $5 \times 7 = 35$ ตารางเมตร เวลาทำการ วันจันทร์-อาทิตย์ เวลา 08.00-17.00 น. โดยมีเงินลงทุนเริ่มแรกเป็นจำนวน 2,500,000 บาท โดยมีเงินทุนเริ่มแรกทางด้านเทคนิคคือ 1,919,999 บาท แบ่งเป็นค่าใช้จ่ายในการลงทุนในด้านค่าต่อเติมอาคาร 50,000 บาท ลงทุนในเครื่องมือช่าง 1,869,000 บาท

5.1.3 การศึกษาด้านการจัดการ

จากการศึกษาด้านการจัดการ ได้มีการลงทุนเริ่มแรกทั้งหมด 82,000 บาท โดยแบ่งเป็น ค่าวิจัย และศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการ 24,000 บาท ค่าฝึกอบรมช่าง 14,000 บาท เงินเดือนผู้จัดการศูนย์และช่างเริ่มแรก 44,000 บาท ซึ่งมีพนักงานทั้งหมด ตำแหน่ง แบ่งเป็น ผู้จัดการศูนย์บริการ 1 ตำแหน่ง พนักงานธุรการ 1 ตำแหน่ง และช่างประจำหน่วยงาน 2 ตำแหน่งโดยมีค่าใช้จ่ายสำหรับเงินเดือนประมาณ 528,000 บาทในปีแรก นอกจากนี้ยังมีค่าใช้จ่ายในอุปกรณ์สำนักงานทั้งหมด 191,450 บาท

5.1.4 การศึกษาด้านการเงิน

จากการศึกษาทางด้านการเงิน โครงการมีเงินทุนเริ่มแรก 2,500,000 บาท ซึ่งเงินลงทุนดังกล่าวได้นำไปลงทุนใน เงินทุนหมุนเวียน 307,550 บาท ค่าต่อเติมอาคาร 50,000 บาท เครื่องมือช่าง 1,869,000 บาท เป็นค่าใช้จ่ายก่อนการดำเนินงานอีก 273,450 บาท จากการศึกษาโครงการดังกล่าวมี ระยะเวลาในการคืนทุนประมาณ 2 ปี 11 เดือน กำหนดต้องการอัตราผลตอบแทนที่ 15% จะมีมูลค่าปัจจุบันสุทธิ (NPV) เท่ากับ 2,327,977 บาท และอัตราผลตอบแทนภายใน (IRR) ของโครงการเท่ากับร้อยละ 47.80 จึงสรุปได้ว่า โครงการนี้มีความเป็นไปได้ในการลงทุน

ถ้าโครงการดังกล่าวมียอดขายลดลง 30% จะทำให้ระยะเวลาในการคืนทุนเพิ่มขึ้นเป็น 4 ปี 7 เดือน ที่อัตราผลตอบแทน 15% จะมีมูลค่าปัจจุบันสุทธิ (NPV) ติดลบเท่ากับ -37,547 บาท และอัตราผลตอบแทนภายใน (IRR) ของโครงการเท่ากับร้อยละ 14.42 ทำให้โครงการนี้ไม่มีความเป็นไปได้ในการลงทุน

ถ้าโครงการดังกล่าวมีทุนบริการเพิ่มขึ้น 100% จะให้ระยะเวลาในการคืนทุนเปลี่ยนเป็น 5 ปี 4 เดือน มีมูลค่าปัจจุบันสุทธิ (NPV) เท่ากับ 287,843 บาท และอัตราผลตอบแทนภายใน (IRR) ของโครงการเท่ากับร้อยละ 19.27 สรุปได้ว่าโครงการนี้ยังคงมีความเป็นไปได้ในการลงทุน

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

จากผลการศึกษาความเป็นไปได้ในการลงทุนของหน่วยธุรกิจบริการตัดวัสดุ และให้เช่าเครื่องมือช่างของ บริษัท นพดลพานิช จำกัด พบว่ากลุ่มลูกค้าเป้าหมายมีความสนใจที่จะใช้บริการตัดวัสดุ และเช่าเครื่องมือช่าง ซึ่งเมื่อพิจารณาศึกษาความเป็นไปได้ในแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านการตลาด ด้านเทคนิค ด้านบริหารจัดการ และด้านการเงิน สิ่งสำคัญที่นำมาประเมินผลและใช้

ตัดสินใจลงทุนโครงการคือ ผลของการศึกษาทางด้านการเงิน โดยการลดค่ากระแสเงินสดทั้งหมด มาเป็นมูลค่าปัจจุบัน ซึ่งหากมูลค่าปัจจุบันสุทธิของโครงการเป็นบวก และอัตราผลตอบแทนจากการลงทุนมีค่ามากกว่าอัตราผลตอบแทนที่ต้องการ จึงจะตัดสินใจยอมรับโครงการและนอกจากนี้ ระยะเวลาคืนทุนต้องอยู่ในช่วงระยะเวลาที่โครงการกำหนด

ซึ่งจากการศึกษาความเป็นไปได้ในการลงทุนของหน่วยธุรกิจบริการตัดวัสดุ และให้เช่าเครื่องมือช่างของบริษัท นพดลพานิช จำกัด ในเบื้องต้นนั้นมีความเป็นไปได้ในการลงทุน เนื่องจากมีระยะเวลาในการคืนทุนประมาณ 2 ปี 11 เดือน มีมูลค่าปัจจุบันสุทธิ (NPV) เท่ากับ 2,327,977 บาท และอัตราผลตอบแทนภายใน (IRR) เท่ากับร้อยละ 47.80 ซึ่งโดยเฉลี่ยระยะเวลาคืนทุนจากแบบสอบถามของผู้ประกอบการคือ 2-5 ปี ถือว่าอยู่ในมาตรฐานเดียวกับตลาด

5.3 ข้อค้นพบ

จากผลการศึกษาความเป็นไปได้ในการลงทุนในหน่วยธุรกิจตัดวัสดุ และให้เช่าเครื่องมือช่าง ของบริษัท นพดลพานิช จำกัด สาขาสันกำแพง อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ศึกษามีข้อค้นพบดังนี้

1. ลูกค้าที่มีแนวโน้มยินดีจะจ่ายเงินเพื่อใช้บริการเช่า (86%) สูงกว่าบริการตัด (25%) อย่างชัดเจน
2. ด้านพฤติกรรมลูกค้า จากผลสัมภาษณ์ผู้ประกอบการ ลูกค้าต้องการมารับสินค้าไปทำงานแต่เช่า ดังนั้นหากผู้เช่ารายเดิมไม่นำมาคืนในช่วงเช่า ร้านจะเสียโอกาสให้เช่าเครื่องมือชิ้นนั้นในวันที่ควรจะได้คืน เป็นต้นทุนเสียโอกาสในหากลูกค้านำมาคืนข้ามวันอีกด้วย
3. การคำนวณและวางแผนคาดการณ์จำนวนผู้ลูกค้าที่จะมาเช่าพร้อมๆกันเป็นจุดที่สำคัญ จึงควรเริ่มให้บริการจากฐานลูกค้าเดิมที่ผ่านการคัดสรรอย่างละเอียด สืบหาความต้องการแบบเฉพาะเจาะจงเป็นรายๆ และเลือกสต็อกเครื่องมือช่างที่มีความต้องการใช้งานจริงมีงานรองรับอยู่แล้วเท่านั้น แล้วจึงค่อยขยายผลไปสู่กลุ่มลูกค้ารายย่อยทั่วไป
4. จากปัญหาข้างต้นการเก็บบันทึกควบคุมทางบัญชี และการซ่อมบำรุงจะป็นต้นทุนแปรผันตามยอดเช่า หรือระยะเวลาที่ให้เช่า จึงควรให้ความสำคัญกับการควบคุมต้นทุนด้านนี้ให้ต่ำที่สุด เพื่อเพิ่มผลกำไรของศูนย์บริการ
5. จากการวิเคราะห์ Sensitivity Analysis พบว่ากิจการที่ความทนทานต่อการเปลี่ยนแปลงสถานะการณ์ภายนอกในระดับหนึ่ง คือจะไม่มีความน่าสนใจในการลงทุนเมื่อรายได้ลดลงถึง 30%

โดยกิจการจะมีค่า NPV ติดลบเท่ากับ -52,503 บาท และ IRR มีค่าเท่ากับ 14.19% ซึ่งต่ำกว่าอัตราผลตอบแทนที่ต้องการที่ร้อยละ 15 แต่กิจการมีความทนทานต่อสถานะการภายในสูง กล่าวคือเมื่อมีต้นทุนบริการเพิ่มขึ้นถึง 100% ก็ยังสามารถมีค่า NPV เป็นบวกที่ 264,427 บาท และ IRR เป็นบวกที่ 18.92%

5.3 ข้อเสนอแนะ

1. ควรเน้นการลงทุนให้บริการเช่าเป็นรายได้หลัก และให้บริการตัดเป็นรายได้เสริม
2. ด้านการตลาดหน่วยงานควรมุ่งทำตลาดกับกลุ่มช่างให้ชัดเจนเพียงด้านเดียว เพื่อลดความสับสนในการสื่อสารการตลาด และกิจกรรมส่งเสริมการขาย รวมไปถึงควรจัดทำแผนกิจกรรม CRM โดยให้ความสำคัญกับลูกค้าจำนวนน้อยแต่ทำรายได้สูงตามหลักพาเลโต้ กล่าวคือให้ความสำคัญทำตลาดกับลูกค้าจำนวน 20% ที่ทำรายได้หลัก 80% ก่อนเสมอ เพื่อลดภาระด้านการติดตามเรียกคืนเครื่องเช่าจากลูกค้าที่หลากหลาย และยังทำให้มีประสิทธิภาพในการควบคุมคุณภาพการตรวจสอบสินค้าเข้า-ออกอีกด้วย
3. จากข้อเสนอแนะจากผู้ประกอบการ เสนอให้กำหนดเงื่อนไขการคืนเครื่องมือไม่เกิน 10:00 น. หากข้ามช่วงเวลาให้คิดค่าเช่าครึ่งวัน และหากเกิน 12:00 น. ให้คิดค่าเช่าเต็มวัน รวมไปถึงให้ส่วนลดเมื่อเช่าเครื่องมือต่อเนื่องหลาย ๆ วัน เช่น เช่าเกิน 3 วันสามารถคืนเกิน 10:00 น. ได้โดยไม่คิดค่าเช่าเพิ่ม เพื่อจูงใจให้เช่าต่อเนื่อง ซึ่งจะสร้างรายได้ให้มากกว่าการกระจายผู้เช่าหลายๆ ราย และสามารถมุ่งเน้นให้บริการกับลูกค้าสำคัญที่คัดสรรแล้วเพียงไม่กี่รายก็เพียงพอ ต้นทุนในการบริหารลูกค้าก็จะต่ำลงด้วย
4. กิจการควรกำหนดเงื่อนไขการเช่า และรายละเอียดวิธีหักเงินค่าประกันให้รัดกุม รวมไปถึงเงื่อนไขการตรวจสอบสภาพสินค้าก่อนและหลังการเช่าที่ชัดเจน มีวิธีปฏิบัติที่น่าเชื่อถือ ลดปัญหาข้อโต้แย้งให้น้อยที่สุด โดยสร้างภาพลักษณ์การทำงานที่ทันสมัย ผ่านกระบวนการควบคุมด้วยระบบคุณภาพ TQM และสร้างประสบการณ์ลูกค้าผ่านจุดสัมผัสที่เป็นมืออาชีพ ได้รับการออกแบบมาอย่างดี ควรจะช่วยบรรเทาปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้

5.4 ข้อจำกัดของการศึกษา

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษายังจำกัดวงผลสำรวจจากกลุ่มลูกค้าเดิมของบริษัท นพดลพานิช จำกัด เท่านั้น หากต้องการจะขยายผลการดำเนินกิจการนี้ต่อไปในอนาคตจะต้องมีการศึกษากลุ่มตัวอย่างให้กว้างขึ้น

เครื่องมือช่างที่นำมาเป็นตัวอย่างมี 6 รายการ เพื่อสร้างตัวแบบในการศึกษา ยังมีเครื่องมือ
ช่างอีกมาก ที่จะสามารถนำมาให้บริการเพิ่มได้



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved