

ความเป็นไปได้ในการขยายธุรกิจแบบครบวงจรเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า

กรณีศึกษาของ ป.ธุรกิจรับเหมาชุดดิน

ทัศนีย์ ศรีกำเหนิด, อาจารย์ ดร.มณีสรา บารมีชัย

โทรศัพท์:0877693317, Email: aoe1cuties@gmail.com

บัณฑิตวิทยาลัย สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์

คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

ถนนวิภาวดีรังสิต เขตดินแดง กรุงเทพฯ 10400

## บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเรื่องการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเรื่องศึกษาความเป็นไปได้ในการขยายธุรกิจแบบครบวงจรเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้ากรณีศึกษาของ ป.ธุรกิจรับเหมาชุดดินนี้เป็นการศึกษาปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อธุรกิจโดยตรงทั้งในระยะสั้นถึงระยะยาว ซึ่งธุรกิจนี้ดำเนินกิจการลักษณะเจ้าอยู่คนเดียวคือการบริหารและการตัดสินใจจะอยู่กับเจ้าของธุรกิจคนเดียว รวมถึงสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นกับธุรกิจผู้ประกอบการขยายธุรกิจเพื่อตอบสนองลูกค้าเพื่อไม่ให้สูญเสียรายได้และโอกาสในการประกอบธุรกิจผู้ศึกษาจึงได้ทำการศึกษาค้นคว้า รวมถึงมีการวางแผนที่จะขยายธุรกิจแบบครบวงจรเพื่อที่จะสามารถสร้างโอกาสในการดำเนินธุรกิจต่อไป โดยมีวัตถุประสงค์การศึกษาครั้งนี้เพื่อ 1. ศึกษาความเป็นไปได้ในการขยายธุรกิจให้มีความครบวงจรมากขึ้น 2. ศึกษาความคุ้มค่าในการลงทุนของธุรกิจ

จากการศึกษาพบว่าทางเลือกทั้ง 3 แนวทางจากการศึกษาเนื่องเพิ่มประสิทธิภาพในการขยายธุรกิจเพิ่มมากขึ้นด้วย โดยเป็นการตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ครบวงจรมากขึ้นและนอกจากนี้ยังเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้มีประสิทธิภาพที่ดีมากขึ้นด้วย

แนวทางเลือกที่ 1 การขยายการลงทุนเพื่อโดยมีการนำเทคโนโลยีเครื่องมือเครื่องจักรเข้ามาใช้ในธุรกิจเพื่อเป็นเพิ่มประสิทธิภาพในการขยายธุรกิจให้มีการตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ครบวงจร

แนวทางเลือกที่ 2 การเพิ่มการลงทุนใหม่ในธุรกิจโรงโม่ปูนเพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของลูกค้า แล้วยังสามารถเพิ่มรายได้จากการลงทุนประกอบธุรกิจใหม่ แล้วทำให้ไม่สูญเสียโอกาสในการลงทุนด้วย ทำให้ลูกค้าเชื่อมั่นธุรกิจและลูกค้ามีทางเลือกมากขึ้นเนื่องจากใน

ปัจจุบันนี้มีธุรกิจที่ทำโรงโม่ปูนมีเพียงรายใหญ่หลายเจ้าของ แต่ไม่มีธุรกิจโรงโม่ปูนขนาดปานกลางเลยที่ตอบสนองลูกค้าที่เป็นชาวบ้าน

แนวทางเลือกที่ 3 การจ้างบริษัทอื่นเข้ามาทำการรับจ้างในบางส่วนที่ธุรกิจไม่สามารถให้บริการลูกค้าได้เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของลูกค้าแต่ทำให้บริษัทต้องเสียผลตอบแทนประโยชน์ในส่วนนี้ออกไป ดังนั้นจึงทำการศึกษาถึงความเป็นไปได้ในแต่ละทางเลือกเพื่อที่สามารถที่จะเพิ่มคุณค่าในสิ่งต่างๆให้แก่ธุรกิจ โดยพบว่าสิ่งที่ดีที่สุดน่าจะเป็นไปได้ในการดำเนินธุรกิจในระยะยาวเพื่อให้สอดคล้องกับคุณภาพที่ทางธุรกิจตลอดจนยังสามารถรักษาฐานลูกค้าเดิม และสร้างคุณค่าให้แก่ลูกค้าใหม่ได้ รวมถึงจากแนวทางของเจ้าของธุรกิจที่ต้องการจะขยายธุรกิจที่แตกต่างไปจากเดิมเพื่อที่จะสร้างโอกาสในการประกอบธุรกิจให้มีรายได้เพิ่มมากขึ้นและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ได้ครบวงจรที่สุด

### วัตถุประสงค์

- 1) ศึกษาความเป็นไปได้ในการขยายธุรกิจให้มีความครบวงจรมากขึ้น
- 2) ศึกษาความคุ้มค่าในการลงทุนของธุรกิจ

### ปัญหาและลักษณะปัญหาที่เกิดขึ้นภายในองค์กร

ปัญหาที่เกิดขึ้นภายในธุรกิจคือ ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ครอบคลุมทุกกระบวนการ ผลกระทบของปัญหา จากปัญหาที่กล่าวมาข้างต้นได้ส่งผลกระทบต่อการขยายบริการที่ครบวงจรของทางบริษัททำให้ต้องเสียโอกาสในการทำธุรกิจ และทำให้ลูกค้าหันไปใช้บริการกับบริษัทอื่นมากกว่าจะใช้กับบริษัทเรา ซึ่งส่งผลให้บริษัทสูญเสียรายได้ที่บริษัทควรจะได้รับจากลูกค้า ด้วยเหตุนี้ จึงทำให้บริษัทต้องกลับมาขยายธุรกิจเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า

### แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิดงบประมาณการลงทุน

การจัดทำงบประมาณการลงทุน กิจการต้องวิเคราะห์การลงทุนเพื่อเป็นแนวทางในการตัดสินใจลงทุนมีขั้นตอนดังนี้คือ

1. กำหนดโครงการลงทุน เป็นขั้นแรกที่ต้องทำขึ้น ซึ่งการกำหนดโครงการลงทุนนั้นต้องคำนึงถึงความเป็นไปได้และวงเงินที่กิจการมีอยู่
2. ประเมินค่าโครงการลงทุน นำโครงการต่างๆที่จัดขึ้นมาประเมินค่าหาผลตอบแทนที่จะได้รับในแต่ละโครงการโครงการใดที่ให้ผลตอบแทนสูงสุดจะได้รับคัดเลือกลงทุน

3. จัดทำงบประมาณการลงทุน ซึ่งงบประมาณการลงทุนจะเป็นการจัดเตรียมเงินสดให้สำหรับโครงการลงทุน ถือเป็นงานที่สำคัญที่สุดของงบประมาณลงทุน เป็นการประมาณการเกี่ยวกับสินทรัพย์ เงินลงทุน เงินที่จะต้องชำระ ระยะเวลาที่ต้องชำระ เพื่อจะได้เตรียมเงินสดได้เพียงพอ

4. ดำเนินงานตามโครงการที่เลือก เพื่อตัดสินใจเลือกโครงการลงทุนใดที่น่าปฏิบัติเพื่อนำให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมาย

5. การติดตามผลของโครงการ เมื่อนำโครงการไปปฏิบัติต้องมีการติดตามตรวจสอบหรือประเมินว่าเป็นไปตามแผนที่วางไว้หรือไม่ ถ้ามีปัญหาจะได้แก้ไขปรับปรุงได้ทันเวลา

### แนวคิดทางด้านทฤษฎีระยะเวลาในการคืนทุน

เริ่มจากจุดคุ้มทุน(Break Even Point) หมายถึง ระดับของยอดขายของกิจการที่เท่ากับค่าใช้จ่ายทั้งหมดของกิจการ ซึ่งก็คือจุดที่กิจการไม่มีผลกำไรหรือขาดทุนนั่นเอง โดยจุดคุ้มทุนจะสามารถหาได้ก็ต่อเมื่อผู้ประกอบการสามารถแยกได้ว่าค่าใช้จ่ายของธุรกิจนั้นมีอะไรเป็นต้นทุนคงที่ และต้นทุนผันแปรอย่างไรบ้าง จากการคำนวณดังนี้

จุดคุ้มทุน (หน่วยขายที่คุ้มทุน) = ต้นทุนคงที่ / ราคาขายต่อหน่วย-ต้นทุนผันแปรต่อหน่วย

จุดคุ้มทุน (ยอดขายที่คุ้มทุน) = หน่วยขายที่คุ้มทุน x ราคาขายต่อหน่วย  
หรือ ต้นทุนคงที่ / อัตรากำไรส่วนเกิน

จะเห็นได้ว่าการวิเคราะห์หาจุดคุ้มทุนเป็นการวางแผนการทำกำไรจากการดำเนินงานของธุรกิจโดยมองที่ราคาขาย ต้นทุนคงที่และต้นทุนผันแปร โดยหากต้องการให้มีจุดคุ้มทุนที่ต่ำลง เพื่อเพิ่มความสามารถในการทำกำไรก็สามารถทำได้โดย เพิ่มราคาขาย หรือลดต้นทุนผันแปรและต้นทุนคงที่ลง ซึ่งการใช้การวิเคราะห์จุดคุ้มทุนจะใช้ในการวางแผนระยะสั้น ๆ เช่นต่อเดือนหรือต่อปี เป็นต้น

ส่วนระยะเวลาคืนทุน (Pay Back Period) หมายถึง ระยะเวลาที่ได้รับผลตอบแทนในรูปแบบของกระแสเงินสดเข้าเท่ากับกระแสเงินสดจ่ายลงทุน โดยไม่คำนึงถึงเรื่องมูลค่าของเงินตามระยะเวลาเข้ามาเกี่ยวข้อง การคำนวณหาระยะเวลาคืนทุนจึงมองที่กระแสเงินสดรับ ไม่ใช่ตัวกำไรหรือขาดทุนของกิจการ โดย ณ จุดที่ได้ที่ผลสะสมของกระแสเงินสดรับเท่ากับเงินลงทุนในครั้งแรกก็จะได้ระยะเวลาคืนทุนนั่นเอง

การวิเคราะห์ระยะเวลาคืนทุนจึงเป็นการวิเคราะห์โครงการลงทุนที่มีระยะค่อนข้างนาน และพิจารณาความเสี่ยงจากการลงทุน เพื่อใช้ในการเลือกโครงการลงทุน โดยดูจากระยะเวลาคืนทุนที่เร็วที่สุด เพราะจะทำให้ผู้ประกอบการมีความเสี่ยงจากการลงทุนน้อยที่สุดด้วย แต่อย่างไรก็ตามการวิเคราะห์การลงทุนโดยใช้ระยะเวลาการลงทุนเพียงอย่างเดียวไม่เหมาะสมนัก ต้องใช้เครื่องมืออื่น ๆ

## ระเบียบวิธีการศึกษา และผลการศึกษา

### ระเบียบวิธีการศึกษา

1. เก็บรวบรวมข้อมูลเบื้องต้นจากยอดของลูกค้าของธุรกิจย้อนหลัง 1 ปี
2. เก็บรวบรวมข้อมูลราคาต่าง ๆ ของเครื่องมือเครื่องจักร
3. ศึกษาความเป็นไปได้ในการลงทุนและผลตอบแทนของการลงทุน
4. ศึกษาขั้นตอนการปฏิบัติงานของการโรงโม่ปูน
5. เสนอแนะกระบวนการลดค่าใช้จ่าย และเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ และเปรียบเทียบความคุ้มค่า

### การเก็บข้อมูล

รูปแบบของการศึกษาในครั้งนี้ ได้นำเสนอในลักษณะของการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งในรูปแบบการศึกษาปฐมภูมิ โดยได้เลือกวิธีการเก็บข้อมูลด้วยในรูปแบบการศึกษาทุติยภูมิเป็นการศึกษาข้อมูลภายในบริษัท ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากผลการศึกษาสามารถวิเคราะห์และประมวลเข้าด้วยกันเพื่อให้การศึกษาบรรลุตามวัตถุประสงค์โดยแบ่งแนวทางผลการศึกษาประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาซึ่งทางธุรกิจมีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาถึงปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อนำข้อมูลที่เป็นปัญหามาแก้ไข และกำหนดแนวทางในการแก้ไขปัญหา นั้นรวมถึงมีการปรับปรุงให้ธุรกิจมีรายได้และมีการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหาร ซึ่งผลจากการศึกษาที่ได้นั้นสามารถนำมาวิเคราะห์โดยนำเสนอเป็นประเด็นต่างๆ

### การวิเคราะห์ข้อมูลการรับเหมาชุดดิน

จำนวนยอดลูกค้ำในการทำงานของปี 2554 – 2555

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนยอดลูกค้ำในการทำงานของปี 2554 – 2555

กิจกรรม	จำนวน ปริมาณ งาน 2554	ทำ เสร็จ	ไม่ สำเร็จ	จำนวน ปริมาณ งาน 2555	ทำ เสร็จ	ไม่ สำเร็จ
การทำการขุด คลอง	12	12	0	20	20	0
การทำงาน ขุด บ่อ						
การทำคันดิน	30	30	0	50	45	5
การปรับพื้นที่และ การรับเคลียร์พื้นที่	15	10	5	20	15	5
<b>รวม</b>	<b>57</b>	<b>52</b>	<b>5</b>	<b>85</b>	<b>80</b>	<b>5</b>

จะเห็นว่า ปริมาณการทำงานของธุรกิจรับเหมาชุดกับการทำการขุดคลอง ทั้งหมดของปี 2554 ทั้งหมดเป็นจำนวน 12 งานทำแล้วเสร็จ 12 งาน ต่อมาในปี 2555 มีงานทั้งหมดทั้งสิ้น 20 งาน ทำแล้วเสร็จ 20 งาน

ปริมาณการทำงานของธุรกิจรับเหมาชุดกับการทำงาน ขุดบ่อ การทำคันดิน ทั้งหมดของปี 2554 ทั้งหมดเป็นจำนวน 30 งานทำแล้วเสร็จ 30 งาน ต่อมาในปี 2555 มีงานทั้งหมดทั้งสิ้น 50 งาน ทำแล้วเสร็จ 45 งาน ทำงานออกมาไม่เสร็จ 5 งาน

ปริมาณการทำงานของธุรกิจรับเหมาชุดกับการปรับพื้นที่และการรับเคลียร์พื้นที่ ทั้งหมดของปี 2554 ทั้งหมดเป็นจำนวน 15 งานทำแล้วเสร็จ 10 งาน ทำงานออกมาไม่เสร็จ 5 งาน ต่อมาในปี 2555 มีงานทั้งหมด 20 งาน ทำแล้วเสร็จ 15 งาน ทำงานออกมาไม่เสร็จ 5 งาน

### สรุปผลการศึกษาทั้งหมด

จากการศึกษาในครั้งนี้ทำให้ทราบปริมาณการทำงานของกิจกรรมการทำงานทั้งหมดของบริษัท ทำให้ทราบว่าไม่ต้องการสั่งซื้อเครื่องจักรเพิ่มต่อไปเพราะการคำนวณทำให้ทราบถึงกำลังการทำงานของเครื่องจักรมีเพียงพอกับความต้องการของการให้บริการการทำงาน ถ้ามีการสั่งซื้อเครื่องจักรทำให้ธุรกิจเสียหายได้จากการเช่าเครื่องในการทำงาน 200 วัน เป็นรายได้

1,000,000 บาท เพราะถ้าเกิดปัญหาการทำงานไม่เพียงพอกับความต้องการของลูกค้าจริงๆ บริษัทจะทำการเช่าเครื่องจักรมาช่วยในการทำงานแทน เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ครบวงจร

### การวิเคราะห์ข้อมูลการซื้อรถสิบล้อ

#### การวิเคราะห์จุดคุ้มทุนโดยใช้สมการ คิดค่าของปี 2555

$$\begin{aligned} \text{สมการวิเคราะห์จุดคุ้มทุน : รายได้ทั้งสิ้น} &= \text{ต้นทุนทั้งสิ้น} \\ &= \text{ต้นทุนคงที่} + \text{ต้นทุนผันแปร} \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{แทนค่าสูตร} &= \text{ต้นทุนคงที่ต่อปีราคาดินดำ} = (69 * 160) * 1,600 = 17,664,000 \text{ บาท} \\ &= 17,664,000 / (1,600 - 1,400) \\ &= 88,320 \text{ หน่วย} \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{รายได้ทั้งสิ้น} &= \text{ต้นทุนคงที่} + \text{ต้นทุนผันแปร} \\ 88,320 * 1,600 &= 17,664,000 + (88,320 * 1,400) \end{aligned}$$

$$141,312 = 17,664,000 + 123,648$$

$$\text{กำไร} = 17,646,336 \text{ บาท}$$

$$\text{แทนค่าสูตร} = \text{ต้นทุนคงที่ต่อปีราคาดินลูกรัง} = (69 * 160) * 2,500 = 27,600,000$$

บาท

$$= 27,600,000 / (2,500 - 2,300)$$

$$= 138,000 \text{ หน่วย}$$

$$\text{รายได้ทั้งสิ้น} = \text{ต้นทุนคงที่} + \text{ต้นทุนผันแปร}$$

$$138,000 * 2,500 = 27,600,000 + (138,000 * 2,300)$$

$$345,000 = 27,600,000 + 317,400$$

$$\text{กำไร} = 27,572,240 \text{ บาท}$$

### การตัดสินใจผลิตเองหรือซื้อจากภายนอก ( Make or Buy Decision )

วิเคราะห์เชิงปริมาณราคาดินดำ

ต้นทุนการผลิตตามปกติ

ต้นทุนผันแปร 1,400 บาท

ต้นทุนคงที่ 200 บาท

ต้นทุนผลิตรวม 1,600 บาท

การคำนวณต้นทุนในการตัดสินใจผลิตเองหรือซื้อจากภายนอก

ราคาดินดำซื้อภายนอก 1,600 บาท

ต้นทุนส่วนที่เพิ่มที่ผลิตเอง 1,400 บาท

ต้นทุนผลิตเองประหยัดได้	200 บาท	
เพื่อทำความเข้าใจในเรื่องนี้กว้างขึ้น		
สมมติในการผลิตเองทำให้เกิดต้นทุนคงที่เพิ่มขึ้น 69 หน่วย		
ต้นทุนดินดำส่วนซื้อจากภายนอก ( 69*160 ) 1,600		17,664,000 บาท
ต้นทุนผลิตเอง		
ต้นทุนผันแปร ( 69*160 ) 1,400		<u>15,456,000</u> บาท
ผลิตเองประหยัดต้นทุนได้		<u>2,208,000</u> บาท
วิเคราะห์เชิงปริมาณราคาถูกรัง		
ต้นทุนการผลิตตามปกติ		
ต้นทุนผันแปร	2,300 บาท	
ต้นทุนคงที่	200 บาท	
ต้นทุนผลิตรวม	2,500 บาท	
การคำนวณต้นทุนในการตัดสินใจผลิตเองหรือซื้อจากภายนอก		
ราคาถูกรังส่วนซื้อภายนอก	2,300 บาท	
ต้นทุนส่วนที่เพิ่มที่ผลิตเอง	2,500 บาท	
ต้นทุนผลิตเองประหยัดได้	200 บาท	
เพื่อทำความเข้าใจในเรื่องนี้กว้างขึ้น		
สมมติในการผลิตเองทำให้เกิดต้นทุนคงที่เพิ่มขึ้น 69 หน่วย		
ต้นทุนดินลูกรังซื้อจากภายนอก ( 69*160 ) *2,500 = 27,600,000บาท		
ต้นทุนผลิตเอง		
ต้นทุนผันแปร ( 69*160 ) 2,300		<u>25,392,000</u> บาท
ผลิตเองประหยัดต้นทุนได้		<u>2,208,000</u> บาท

### ผลการศึกษา

หลังจากการวิเคราะห์ข้อมูลแล้ว ทำให้ทราบถึงการตัดสินใจผลิตเองหรือการซื้อจากภายนอกปัญหาที่เกิดขึ้น คือปัญหาเรื่องการจัดภายนอกผลิตอาจจะทำให้เกิดการขึ้นราคาของปูนหรือปัญหาการควบคุมคุณภาพให้ได้ตามมาตรฐานการผลิต อาจมีปัญหारेื่องการส่งมอบปูนไม่ตรงตามกำหนดทำให้การผลิตสินค้าของกิจการเสียหาย ปัญหาเกิดจากมีเครื่องมือเครื่องจักรให้บริการไม่เพียงพอกับความต้องการของลูกค้าทำให้กระบวนการทำงานขาดประสิทธิภาพและไม่สามารถตอบสนองความต้องการทางด้านให้ทันเวลาของลูกค้าได้ ดังนั้นจึงทำการคำนวณประเมินการลงทุนการสั่งซื้ออุปกรณ์ในการทำงานเพิ่มขึ้นเพื่อให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ครบวงจรแต่ทำการคำนวณแล้วพบว่าไม่สามารถดำเนินการผลิตเองได้เนื่องจากไม่คุ้มทุนกับการลงทุน จึงทำการซื้อจากภายนอกได้ผลกำไรมากกว่าการผลิตเอง

## การวิเคราะห์ข้อมูลการสร้างโรงโม่ปูน

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลปริมาณการสั่งซื้อปูนทำให้ทางธุรกิจทราบถึงจำนวนปริมาณในการสั่งซื้อและสามารถนำมาวิเคราะห์ข้อมูลในการสร้างแพลนปูนและสามารถต่อยอดธุรกิจในการสร้างแพลนปูนทำธุรกิจสามารถขยายกำลังการผลิตเช่น สามารถสร้างเสาปูน ทำอิฐบล็อก เป็นต้น การลงทุนสร้างแพลนปูนประกอบด้วย

### การตัดสินใจผลิตเองหรือซื้อจากภายนอก ( Make or Buy Decision )

วิเคราะห์เชิงปริมาณ

ต้นทุนการผลิตตามปกติ

ต้นทุนผันแปร 1,100 บาท

ต้นทุนคงที่ 500 บาท

ต้นทุนผลิตรวม 1,600 บาท

การคำนวณต้นทุนในการตัดสินใจผลิตเองหรือซื้อจากภายนอก

ราคาซื้อจากภายนอก 1,600 บาท

ต้นทุนส่วนที่เพิ่มที่ผลิตเอง 1,100 บาท

ต้นทุนผลิตเองประหยัดได้ 500 บาท

เพื่อทำความเข้าใจในเรื่องนี้กว้างขึ้น

สมมติในการผลิตเองทำให้เกิดต้นทุนคงที่เพิ่มขึ้น 7,200 คิว

ต้นทุนส่วนซื้อจากภายนอก ( 1,600 \* 7,200 ) 11,520,000 บาท

ต้นทุนผลิตเอง

ต้นทุนผันแปร ( 1,100 \* 7,200 ) 7,920,000 บาท

ผลิตเองประหยัดต้นทุนได้ 3,600,000 บาท

### ผลการศึกษา

หลังจากการวิเคราะห์ข้อมูลแล้ว ทำให้ทราบถึงการตัดสินใจผลิตเองหรือการซื้อจากภายนอกปัญหาที่เกิดขึ้น คือปัญหาเรื่องการจัดภายนอกผลิตอาจจะทำให้เกิดการขึ้นราคาของปูนหรือปัญหาการควบคุมคุณภาพให้ได้ตามมาตรฐานการผลิต อาจมีปัญหาระบบการส่งมอบปูนไม่ตรงตามกำหนดทำให้การผลิตสินค้าของกิจการเสียหาย ปัญหาเกิดจากมีเครื่องมือเครื่องจักรให้บริการไม่เพียงพอกับความต้องการของลูกค้าทำให้กระบวนการทำงานขาดประสิทธิภาพและไม่สามารถตอบสนองความต้องการทางการให้บริการให้ทันเวลาของลูกค้าได้ ดังนั้นจึงทำการคำนวณประเมินการลงทุนการสั่งซื้ออุปกรณ์ในการทำงานเพิ่มขึ้นเพื่อให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ครบวงจรแต่ทำการคำนวณแล้วพบว่าไม่สามารถดำเนินการผลิตเองได้เนื่องจากไม่คุ้มทุนกับการลงทุน จึงทำการซื้อจากภายนอกได้ผลกำไรมากกว่าการผลิตเอง



### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความเป็นไปได้ในการขยายธุรกิจแบบครบวงจรเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า กรณีศึกษาของ ป.ธุรกิจรับเหมาขุดดิน ซึ่งเป็นธุรกิจขนาดเล็กที่ให้บริการรับเหมาขุดคลองเป็นการตอบสนองความต้องการที่หลากหลายและให้บริการอย่างมืออาชีพจากปัญหาที่เกิดขึ้นภายในธุรกิจ แสดงให้เห็นว่าปัญหาที่เกิดจากไม่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ครบวงจรเป็นปัญหาที่สำคัญสำหรับการประกอบธุรกิจต้องมีการดำเนินการแก้ไขปัญหอย่างเร่งด่วนซึ่งจะมีผลกระทบต่อธุรกิจในระยะยาวดังนั้น จึงได้ทำการวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาและสามารถแก้ไขปัญหานั้นเป็นอันดับแรกและเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานด้วย จากวัตถุประสงค์ของการศึกษาคั้งนี้เพื่อพัฒนากระบวนการทำงานของการรับเหมาขุดดินให้ครบวงจรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพื่อตอบสนองความต้องการลูกค้าให้ครบวงจร

จากผลการศึกษาพบว่าทั้ง 3 แนวทางจากการศึกษาความเป็นไปได้ในการขยายธุรกิจแบบครบวงจรเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า กรณีศึกษาของ ป.ธุรกิจรับเหมาขุดดิน และนอกจากนี้ยังเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ให้มีประสิทธิภาพที่ดีมากขึ้นด้วย โดยไม่ไปมีผลต่อการให้บริการของลูกค้า ทั้งนี้เพื่อความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้าที่เราเชื่อมั่นอยู่

สำหรับแนวทางเลือกที่ 1 และแนวทางเลือกที่ 2 กลยุทธ์การนำเทคโนโลยีเครื่องจักรเข้ามาใช้ธุรกิจในการรับเหมาขุดดินโดยมีการเพิ่มเครื่องจักรและเพิ่มธุรกิจโรงม่ปูนโดยมีการวิเคราะห์เพื่อให้ทราบถึงจำนวนเงินที่สามารถทำการลงทุนขยายธุรกิจต้องใช้จำนวนเท่าไรที่เหมาะสมที่สุดและสามารถทำให้การทำงานภายในองค์กรเกิดความคล่องตัวรวดเร็วต่อเพิ่มประสิทธิภาพในการขยายธุรกิจแบบครบวงจรเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้ามากยิ่งขึ้น ซึ่งถือว่าการเพิ่มการทำงานการขยายธุรกิจแบบครบวงจรและเห็นว่าแนวทางนี้องค์กรควรจะให้ความสำคัญมากที่สุดและควรจะใช้เป็นลำดับแรก การเลือกกลยุทธ์นำเทคโนโลยีเครื่องมือเครื่องจักรเข้ามาใช้ในบริษัท เป็นการดำเนินงานและเพิ่มประสิทธิภาพในการขยายธุรกิจแบบครบวงจรเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ได้อย่างดีที่สุด โดยไม่ไปมีผลต่อการให้บริการของลูกค้า ทั้งนี้เพื่อความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้าที่เราเชื่อมั่นอยู่

สำหรับแนวทางเลือกที่ 3 การจ้างบริษัทอื่นเข้ามาทำการรับจ้างในบางส่วนของธุรกิจไม่สามารถให้บริการลูกค้าได้เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของลูกค้าแต่ทำให้บริษัทต้องเสียผลตอบแทนประโยชน์ในส่วนนี้ออกไป ดังนั้นจึงทำการศึกษาถึงความเป็นไปได้ในแต่ละทางเลือกเพื่อที่สามารถที่จะเพิ่มคุณค่าในสิ่งต่างๆให้แก่ธุรกิจ โดยพบว่าสิ่งที่ดีที่สุดน่าจะเป็นไปได้ในการดำเนินธุรกิจในระยะยาวเพื่อให้สอดคล้องกับคุณภาพที่ทางธุรกิจตลอดจนยังสามารถรักษาฐานลูกค้าเดิม และสร้างคุณค่าให้แก่ลูกค้าใหม่ได้ รวมถึงจากแนวทางของเจ้าของธุรกิจที่ต้องการจะขยายธุรกิจที่แตกต่างไปจากเดิมเพื่อที่จะสร้างโอกาสในการประกอบธุรกิจให้มีรายได้เพิ่มมากขึ้นและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ได้ครบวงจรที่สุด

### ข้อเสนอแนะ

1. เรื่องความละเอียดรอบครอบในการทำงาน ควรจัดให้มีการอบรมพนักงานให้มีความรู้ความชำนาญในการทำงาน ตลอดจนการนำเอาเทคโนโลยีต่าง ๆ มาใช้ในการบริการ เพื่อให้ เกิดความถูกต้อง ความสะดวกรวดเร็ว และตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้
2. ควรจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจสำหรับลูกค้าเพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาปัญหาที่เกิดขึ้นกับลูกค้า และหาแนวทางปรับปรุงแก้ไขเพื่อเพิ่มเติมประสิทธิภาพในการทำงาน
3. สร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานให้เกิดความความกระตือรือร้นในหน้าที่ความรับผิดชอบ
4. การนำกลยุทธ์ไปใช้ต้องคำนึงถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องโดยเฉพาะปัจจัยภายนอกที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาด้วย
5. ควรจะมีการทำการสำรวจเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภคในการบริหารยานธุรกิจของตนเองให้มากกว่านี้

### บรรณานุกรม

#### ภาษาไทย

- ธนภูมิ ศิริรัตน์ 2552 การศึกษาปัญหาและการจัดการเชิงกลยุทธ์เพื่อสร้างโอกาสในการประกอบธุรกิจกรณีศึกษา หอพัก สุราษฎร์ธานี การศึกษาค้นคว้าด้วยตัวเอง สาขาการตลาด บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัย หอการค้าไทย มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย จังหวัดกรุงเทพฯ
- ลิตรา เตชะเสริมสุขกุล หนังสือ เอกสารประกอบการสอนการจัดการทางการเงิน ของ อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
- วิมลทิพย์ ศรีมณีมงคล 2554 การศึกษาปัญหาและกำหนดกลยุทธ์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดส่งเอกสารของ Messenger กรณีศึกษาของบริษัท ลีโอ โกลบอล โลจิสติกส์ จำกัด การศึกษาค้นคว้าด้วยตัวเอง สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย หอการค้าไทย มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย จังหวัดกรุงเทพฯ
- สุรีย เมืองขุนรอง หนังสือ ธุรกิจสมัยใหม่ – งบการเงิน คณะบัญชี มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
- อารมณ รวีอินทร์ หนังสือ การบัญชีการเงินเพื่อการจัดการ ภาควิชาการเงิน คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- อารมณ รวีอินทร์ หนังสือ การวิเคราะห์งบทางการเงิน ภาควิชาการเงิน คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ