

แผนธุรกิจโครงการหอพักนักศึกษาใหม่ ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ Business Plan for a New Dormitory Project, Chiang Mai University

ธิดารัตน์ ขอดน๊ะ* และเอื้อบุญ เอกะสิงห์**

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง แผนธุรกิจโครงการหอพักนักศึกษาใหม่ ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแผนธุรกิจที่ให้ความสำคัญกับแผนการบริหารจัดการ แผนการตลาด แผนการบริการ และแผนการเงิน โดยดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้อำนวยการสำนักงานหอพักนักศึกษา และหัวหน้างานออกแบบและก่อสร้าง กองอาคารสถานที่และสาธารณูปการ เพื่อทราบถึงนโยบายและแผนการสร้างหอพักนักศึกษาใหม่ รวมทั้งใช้แบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลทางการตลาดกับนักศึกษาระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ที่พักอาศัยอยู่หอพัก จำนวน 200 ราย

จากการศึกษาแผนการให้บริการพบว่า โครงการหอพักนักศึกษาใหม่สร้างในพื้นที่เดิมของหอพักนักศึกษาชาย อาคาร 1 มีขนาดพื้นที่ทั้งหมด 4.89 ไร่ มีหอพักจำนวน 4 อาคาร อาคารละ 5 ชั้น มีลิฟท์ไว้บริการทุกอาคาร จำนวนห้องพักทั้งหมด 588 ห้อง สามารถรับนักศึกษาได้ทั้งหมด จำนวน 1,176 คน เป็นหอพักที่มีเฟอร์นิเจอร์ภายในห้องครบครัน มีห้องน้ำเป็นแบบส่วนตัว ติดตั้งเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำน้ำอุ่นทุกห้อง

จากการศึกษาแผนการบริหารจัดการพบว่า การบริหารงานภายในหอพักจะมีผู้ปกครองหอพักและพนักงานบริการทั่วไป มีหน้าที่ความรับผิดชอบโดยตรงในการดูแลความเรียบร้อย และบริหารจัดการโครงการหอพักนักศึกษาใหม่ภายใต้นโยบายของสำนักงานหอพักนักศึกษา

จากการศึกษาแผนการตลาดพบว่า ความต้องการของปัจจัยส่วนผลมการตลาดบริการในการเลือกใช้บริการหอพักของนักศึกษามีภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านบุคลากร รองลงมา คือ ด้านทางกายภาพ ด้านกระบวนการ ด้านราคา ด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านผลิตภัณฑ์ ตามลำดับ

จากการศึกษาแผนการบริการพบว่า มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการจองหอพักแบบออนไลน์ การรับชำระเงินค่าบำรุงหอพักและค่าใช้จ่ายต่างๆ ผ่านระบบ Bill Payment และ QR Payment การย้ายออกหอพักและการแจ้งซ่อมวัสดุ ทรัพย์สิน สำหรับการรายงานตัวเข้าหอพัก การบริการเยี่ยมกุญแจสำรองและการรับพัสดุมีการจัดเจ้าหน้าที่ไว้บริการแก่นักศึกษา

จากการศึกษาแผนการเงินพบว่า การลงทุนใช้เงินงบประมาณในการลงทุนทั้งสิ้น 371,418,285 บาท มีระยะเวลาอายุโครงการ 20 ปี โดยมีการศึกษาผลตอบแทนในกรณีที่นักศึกษาเข้าพักเต็มทุกห้องในภาคเรียนที่ 1 และภาคเรียนที่ 2 ส่วนภาคฤดูร้อนมีนักศึกษาเข้าพักจำนวน 70% ของจำนวนห้องทั้งหมด โดยอัตราการเข้าพักคิดเป็น 95% ของจำนวนห้องทั้งหมด จากการใช้แหล่งที่มาของเงินทุน 2 กรณี คือ กรณีที่ 1 ยืมเงินงบประมาณจากมหาวิทยาลัย

* นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

** ดร. อาจารย์ประจำภาควิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ซึ่งไม่มีการคิดดอกเบี้ย มีระยะเวลาดิ้นเงินยืมมหาวิทยาลัยเท่ากับ 13 ปี ระยะเวลาดิ้นทุนเท่ากับ 11 ปี 8 เดือน 20 วัน มูลค่าปัจจุบันสุทธิมีค่าเท่ากับ 112,554,192 บาท อัตราผลตอบแทนภายในมีค่าเท่ากับ 6.34% จึงขอรับการลงทุนในโครงการ และกรณีที่ 2 การร่วมลงทุนจากส่วนงาน คณะต่างๆ ในมหาวิทยาลัยให้ผลตอบแทนจากการลงทุน 3.30% มีระยะเวลาดิ้นเงินร่วมลงทุน เท่ากับ 16 ปี ระยะเวลาดิ้นทุนเท่ากับ 14 ปี 7 เดือน 20 วัน มูลค่าปัจจุบันสุทธิมีค่าเท่ากับ 23,581,571 บาท อัตราผลตอบแทนภายในมีค่าเท่ากับ 3.91% จึงขอรับการลงทุนในโครงการ

ABSTRACT

The purpose of this independent study entitled “Business Plan for New Dormitory Project, Chiang Mai University” is to examine the business plan focusing on the management, marketing, service, and financial plans. The in-depth interview with the director of the University Dormitory Office and the chief of design and construction from Buildings, Grounds and Utilities Division, Chiang Mai University was conducted to acknowledge the policy and the construction plan for the new student dormitory. The questionnaire was also used to collect marketing data from 200 Chiang Mai University undergraduate students who lived in dormitories.

According to the study of the service plan, it found that the new student dormitory project would be built in the same area of the Male Dormitory Building One with 4.89 rais. Four 5-story dormitory buildings with elevators could provide a total of 588 rooms. They could accommodate 1,176 students in total. The rooms would be well-furnished with air conditioner. Each room would have a private bathroom with water heater.

With regard to the study of the management plan, it showed that for the dormitory management, there would be supervisors of the dormitory and general administrative staff who would be directly responsible for the living conditions and the management of the new student dormitory project under the University Dormitory Office policies.

With reference to the study of the marketing plan, it revealed that the demand for the service marketing mix factors in choosing the student dormitory services was overall at a high level. The factors that had the highest average level were people, physical evidence, process, price, place and channel of distribution, promotion, and product respectively.

With respect to the study of the service plan, the result showed that the information and communication technology (ICT) was used to reserve a dormitory room online, pay dormitory fee and other fees via Bill Payment System and QR code payment system. In addition, ICT was used for the moving-out of the dormitory and the dorm repair system. As for the entrance to the dormitory, borrowing back-up key services, and parcel collection, staff were assigned to service the students.

Referring to the study of the financial plan, it found that the total of the investment budget was 371,418,285 baht with a 20-year project. The yield upon investment was examined provided that all dormitory rooms were occupied in the first and second academic semesters and 70% of the total number of rooms were occupied during the

summer semester with a 95% occupancy rate of the total number of rooms. There were two funding sources used in the study of the yield upon investment. The first funding source was to borrow a budget from the university with free interest. The loan's repayment period was 13 years. The payback period was 11 years, 8 months, and 20 days. The net present value was 112,554,192 baht. The internal rate of return was 6.34%. If that was the case, the investment of this project would be accepted. The second funding source was the joint investment from departments and faculties at the university. The yield upon investment was 3.30%. The loan's repayment period was 16 years and the payback period was 14 years, 7 months, and 20 days. The net present value was 23,581,571 baht. The internal rate of return was 3.91%. If that was the case, the investment of this project would be accepted.

บทนำ

สำนักงานหอพักนักศึกษาได้วางแผนการก่อสร้างหอพักนักศึกษาอาคารใหม่ โดยใช้เงินงบประมาณจากการทำสัญญายืมเงินงบประมาณจากมหาวิทยาลัย ซึ่งไม่มีการติดดอกเบี้ยจากการยืมเงินงบประมาณดังกล่าว และกำหนดให้ทำแผนคืนเงินงบประมาณหลังจากหอพักเปิดให้บริการ เนื่องจากโครงการต้องใช้งบประมาณในการลงทุนสูง ประกอบกับสำนักงานหอพักนักศึกษายังไม่ได้มีการศึกษาข้อมูลรูปแบบอาคารหอพัก สิ่งอำนวยความสะดวกที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษา ข้อมูลเกี่ยวกับต้นทุนค่าใช้จ่ายในการก่อสร้าง ค่าใช้จ่ายในการบริหารโครงสร้างและรูปแบบการบริหารงาน ซึ่งข้อมูลเหล่านี้จำเป็นสำหรับการวางแผนการดำเนินโครงการหอพักนักศึกษาใหม่ เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ของนักศึกษาให้อยู่ในระดับที่ดี สามารถตอบสนองความต้องการของนักศึกษาในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ทันสมัย ครบครัน และเพื่อที่จะสามารถแข่งขันกับหอพักเอกชนรอบมหาวิทยาลัยได้ รวมถึงนำมาวางแผนและกำหนดเป้าหมายในการบริหารจัดการภายในหอพักทั้งในระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว โดยคำนึงถึงความเป็นไปได้ที่จะสามารถดำเนินการปรับปรุงหอพัก และการบริหารจัดการภายในหอพักด้วยเงินรายได้ของโครงการโดยไม่ยืมเงินงบประมาณจากมหาวิทยาลัย

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงต้องการศึกษาแผนธุรกิจโครงการหอพักนักศึกษาใหม่ โดยมีการนำแนวคิด ทฤษฎี การสำรวจ การวิเคราะห์ประมวผลทั้งปัจจัยภายในและภายนอก การแก้ไขปัญหาต่างๆ เพื่อนำข้อมูลมาวางแผนการจัดทำโครงการ ซึ่งจะทำให้ดำเนินโครงการได้อย่างต่อเนื่องและเป็นลำดับ เพื่อบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ โดยคำนึงถึงแผนการบริหาร แผนการตลาด แผนการบริการ และแผนการเงินเป็นสำคัญ ทั้งนี้ จะทำการศึกษาแหล่งที่มาของเงินทุน 2 กรณี คือ การยืมเงินมหาวิทยาลัยและการร่วมลงทุนจากส่วนงาน คณะต่างๆ เพื่อเป็นแนวทางในการพิจารณาแหล่งเงินทุนในการสร้างหอพักใหม่ต่อไป

แนวคิดและทฤษฎี

แผนธุรกิจ (Business Plan) คือ แผนที่ช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถมองไปข้างหน้าได้อย่างชัดเจนว่าธุรกิจจะดำเนินกิจการอย่างไร สามารถแบ่งสรรทรัพยากรที่มีอยู่ได้อย่างเหมาะสม รูปแบบที่ใช้ในการเขียนแผนธุรกิจโดยทั่วไปซึ่งมีส่วนหัวข้อที่สำคัญที่ต้องระบุไว้ใน การเขียนแผนธุรกิจ ได้แก่ (รัชกฤษ คล่องพญาบาล, 2553)

1. บทสรุปผู้บริหาร เป็นการสรุปรายละเอียดที่สำคัญทั้งหมดในแผนธุรกิจ ซึ่งจะเป็นการแสดงเฉพาะรายละเอียดหรือหัวข้อเฉพาะส่วนเนื้อหาที่สำคัญในแผนการบริหารจัดการ แผนการตลาด แผนการบริการและแผนการเงิน

2. ความเป็นมาของธุรกิจ ประกอบด้วย ประวัติความเป็นมา หรือแนวคิดในการจัดตั้งธุรกิจ สรุปผลการดำเนินการที่ผ่านมาของธุรกิจ ขั้นตอนการเริ่มดำเนินงาน

3. บริการ รายละเอียดการบริการเป็นการแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ธุรกิจดำเนินการ โดยควรแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับลักษณะผลิตภัณฑ์หรือบริการให้ครบถ้วน

4. แผนบริหารจัดการ คือ ต้องมีข้อมูลทางธุรกิจครบถ้วน ระบุโครงสร้างหน้าที่ความรับผิดชอบของธุรกิจชัดเจน มีผู้บริหารที่มีทักษะ ความรู้ ประสบการณ์ และความสามารถที่จะดำเนินธุรกิจให้เจริญก้าวหน้าได้ มีการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายในการทำธุรกิจชัดเจน และสามารถนำไปปฏิบัติให้เกิดขึ้นจริงได้

5. แผนการตลาด โดยใช้แนวคิดและทฤษฎี ประกอบด้วยดังนี้

5.1) การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค (SWOT Analysis) ประกอบด้วย ปัจจัยสภาวะแวดล้อม 4 ด้าน ได้แก่ จุดแข็งหรือข้อได้เปรียบในการแข่งขัน (Strengths: S) จุดอ่อนหรือข้อเสียเปรียบในการแข่งขัน (Weaknesses: W) โอกาสทางธุรกิจ (Opportunities: O) ที่องค์กรสามารถดำเนินการได้ และปัญหาอุปสรรคและข้อจำกัดต่างๆ (Threats: T) ที่อาจส่งผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจขององค์กร (จารุณี วงศ์ลิ้มปิยะรัตน์, 2560)

5.2) ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix) โดยการนำทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการหรือ 7 P's มาใช้ในการวิเคราะห์ทางด้านการตลาด ประกอบด้วยเครื่องมือต่อไปนี้ ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) สถานที่ตั้ง (Place) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) บุคลากร (People) กระบวนการให้บริการ (Process) การสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical : Evidence & Presentation) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ, 2546)

6. แผนการบริการ คือ แสดงให้เห็นในเรื่องของการบริการอย่างครบถ้วน ถูกต้อง ตามลักษณะและสภาพทางธุรกิจ ระบุกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการที่มีมาตรฐานและมีคุณภาพ สอดคล้องกับสภาพตลาดและสภาวะการแข่งขัน

7. แผนการเงิน คือ ข้อมูลทางการเงินมีความถูกต้องและสอดคล้องกับข้อมูลอื่นๆ ที่ได้ระบุไว้ในส่วนของแผนต่างๆ และมีการประมาณการทางการเงินที่ความเป็นไปได้จริง ประกอบด้วย ประมาณการในการลงทุน สมมติฐานทางการเงิน ประมาณการค่าใช้จ่ายในการบริหารและการขาย ประมาณการงบแสดงผลการดำเนินงาน ประมาณการงบกระแสเงินสด ประมาณการงบแสดงฐานะทางการเงิน และการวิเคราะห์ด้านการเงิน โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ด้านการเงิน ได้แก่ งวดระยะเวลาคืนทุน (Payback Period) มูลค่าปัจจุบันสุทธิ (Net Present Value)

อัตราผลตอบแทนที่ได้รับจากโครงการ (Internal Rate of Return) (พรรณญา ชูณิมิตรกุล, 2559) และการวิเคราะห์ความไวต่อการเปลี่ยนแปลง (Sensitivity Analysis) คือ วิธีการที่แสดงให้เห็นว่าการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรที่สำคัญของโครงการจะทำให้ NPV ของโครงการเปลี่ยนแปลงไปอย่างไร ตัวแปรใดที่ทำให้ NPV ของโครงการเปลี่ยนแปลงไปมากที่สุด (สุมาลี อุณหะนันท์, 2552)

8. แผนฉุกเฉินหรือแผนประเมินความเสี่ยง เป็นการแสดงแผนการป้องกันความเสี่ยงจากการประเมินความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นกับธุรกิจ โดยจะมีองค์ประกอบประกอบด้วย ลักษณะของปัญหา ผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับธุรกิจเมื่อประสบปัญหา และแนวทางการป้องกันและแก้ไขในกรณีที่เกิดผลกระทบต่อธุรกิจจากปัญหานั้น (รัชกฤษ คล่องพญาบาล, 2553)

วิธีการดำเนินการวิจัย

1. **ขอบเขตการศึกษา** เนื้อหาในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จะศึกษา 4 องค์ประกอบหลักของแผนเป็นสำคัญ ได้แก่ แผนการบริหาร แผนการตลาด แผนการบริการ และแผนการเงิน เพื่อใช้ในการกำหนดเป้าหมายและขั้นตอนที่ต้องดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ และเพื่อช่วยในการพัฒนาความสามารถทางการบริหารได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. **ขั้นตอนการศึกษา** การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีแหล่งข้อมูล 2 แหล่ง คือ ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้วิธีการรวบรวมข้อมูลจากผู้อำนวยการสำนักงานหอพักนักศึกษา และหัวหน้างานออกแบบและก่อสร้าง กองอาคารสถานที่และสาธารณูปการ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) และทำการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามนักศึกษาระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ที่พักอาศัยหอพัก จำนวน 200 ราย และข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือ กฏระเบียบข้อบังคับของสำนักงานหอพักนักศึกษาและมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษา รายงานทางการเงิน และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3. **ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง** ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาใช้วิธีการคัดเลือกประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

3.1) ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนและกำหนดนโยบาย รวมถึงผู้บริหารที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการออกแบบหอพักใหม่โดยตรง ทำการศึกษาจากประชากรทั้งหมดจำนวน 2 คน คือ ผู้อำนวยการสำนักงานหอพักนักศึกษา และหัวหน้างานออกแบบและก่อสร้าง กองอาคารสถานที่และสาธารณูปการ

3.2) ผู้ใช้บริการหอพัก ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรีที่พักอาศัยทั้งในหอพักในและนอกมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-probability Sampling) จากการเปิดตารางของ Seymour Sudman (Sudman; 1967: 87 อ้างถึงในคุณทูลี รื่นรัมย์, 2551 : 187) ได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 200 รายการ คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างจะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) โดยทำการเก็บข้อมูลนักศึกษาปริญญาตรีที่พักอาศัยในหอพักในและนอกมหาวิทยาลัยในจำนวนที่เท่าๆ กัน จำนวนกลุ่มละ 100 คน

4. **วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล** ข้อมูลจากผู้อำนวยการสำนักงานหอพักนักศึกษา และหัวหน้างานออกแบบและก่อสร้าง กองอาคารสถานที่และสาธารณูปการ ที่รวบรวมได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) และข้อมูลการค้นคว้าจากหนังสือ กฏระเบียบข้อบังคับของสำนักงานหอพักนักศึกษาและมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษา รายงานทางการเงิน และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จะนำมาวิเคราะห์โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

(Qualitative Analysis) โดยนำข้อมูลที่ได้มาจัดทำแผนธุรกิจ คือ แผนการบริหาร แผนการตลาด แผนการบริการ และแผนการเงิน

ข้อมูลจากนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่พักอาศัยทั้งหอพักในและนอกมหาวิทยาลัยที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการหอพัก ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการหอพัก ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะอื่นๆ ในการใช้บริการหอพัก นำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) และใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean)

ผลการศึกษา

โครงการหอพักนักศึกษาใหม่สร้างในพื้นที่เดิมของหอพักนักศึกษาชาย อาคาร 1 มีขนาดพื้นที่ทั้งหมด 4.89 ไร่ มีหอพักจำนวน 4 อาคาร อาคารละ 5 ชั้น มีลิฟท์ให้บริการทุกอาคาร จำนวนห้องพักทั้งหมด 588 ห้อง สามารถรับนักศึกษาได้ จำนวน 1,176 คน เป็นหอพักที่มีเฟอร์นิเจอร์ภายในห้องพักครบครัน มีห้องน้ำเป็นแบบส่วนตัว ติดตั้งเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำน้ำอุ่นทุกห้อง การศึกษาแผนธุรกิจโครงการหอพักนักศึกษาใหม่ จะคำนึงถึงแผนการบริหารจัดการ แผนการตลาด แผนการบริการ และแผนการเงินเป็นสำคัญ โดยสามารถสรุปสาระสำคัญของการศึกษาได้ดังต่อไปนี้

1. แผนการบริหารจัดการ โครงการอยู่ภายใต้การบริหารจัดการของสำนักงานหอพักนักศึกษา มีระบบการบริหารงานแบบราชการ มีวิสัยทัศน์ คือ เป็นหอพักนักศึกษาชั้นนำและสร้างการพัฒนาสู่ความเป็นเลิศที่ยั่งยืนในปี 2565 และพันธกิจ คือ จัดที่พักรักษาใจให้มีความสะอาด มีสิ่งแวดล้อมที่ดีและปลอดภัย และจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาการเรียนรู้ พัฒนาทักษะชีวิตและทักษะสังคมแก่นักศึกษา มีการกำหนดเป้าหมายการบริหารงาน โดยคำนึงถึงความเป็นไปได้ที่จะปรับปรุงหอพัก และการบริหารจัดการภายในหอพักด้วยเงินรายได้ของโครงการโดยไม่ยืมเงินจากมหาวิทยาลัย ทั้งนี้หอพักมีผู้ปกครองหอพักและพนักงานบริการทั่วไป มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงในการดูแลความเรียบร้อย และบริหารจัดการหอพักนักศึกษา

2. แผนการตลาด การตลาดตามเป้าหมาย (Target Marketing) แบ่งส่วนการตลาดเพื่อตอบสนองกลุ่มเป้าหมาย โดยโครงการจะเน้นทำการตลาดเฉพาะกลุ่มนักศึกษา ระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่ต้องการพักอาศัยไม่ห่างจากมหาวิทยาลัยหรือคณะที่เรียนมากนัก สามารถประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง, การวิเคราะห์ SWOT ANALYSIS จุดแข็ง (Strengths) ราคาถูก สถานที่ตั้งของหอพักอยู่ในมหาวิทยาลัย ใกล้คณะที่นักศึกษาเรียน มีบริการและสวัสดิการสำหรับนักศึกษาใช้ฟรี จุดอ่อน (Weaknesses) มีขั้นตอนในการบริหารจัดการที่ยุ่งยากและล่าช้า โอกาส (Opportunities) มีผลตอบแทนที่ดีและมีระยะเวลาคืนทุนได้เร็วอาจมีการสร้างหอพักใหม่ทดแทนหอพักเดิมที่ชำรุดและอุปสรรค (Threats) มีระเบียบ ข้อบังคับมากเกินไปมีการกำหนดลิสต์นักศึกษาที่สามารถพักอาศัยในหอพัก, ผลการศึกษาแบบสอบถามความต้องการของปัจจัยส่วนผสมการตลาดบริการในการเลือกใช้บริการหอพักของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ

ปัจจัยด้านบุคลากร รองลงมา คือ ปัจจัยด้านทางกายภาพ ปัจจัยด้านกระบวนการ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้ง และช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด และปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ตามลำดับ

3. แผนการบริการ โครงการได้นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับใช้ในการทำงาน เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็ว และลดขั้นตอนการทำงาน ได้แก่ ระบบการจองห้องพักแบบออนไลน์ การรับชำระเงินค่าบำรุงห้องพักและค่าใช้จ่ายต่างๆ ผ่านระบบ Bill Payment และ QR Payment การย้ายออก และการแจ้งซ่อมวัสดุ – ครุภัณฑ์ สำหรับการรายงานตัวเข้าห้องพัก การบริการเยี่ยมญาติและครอบครัว และการรับพัสดุ มีการจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่นักศึกษา

4. แผนการเงิน โครงการใช้เงินงบประมาณ 371,418,285 บาท มีการศึกษาแหล่งที่มาของเงินทุน 2 กรณี คือ กรณีที่ 1 ยืมเงินงบประมาณจากมหาวิทยาลัย ไม่มีการคิดดอกเบี้ย จากการประมาณการรายได้กรณีรายได้ปกติ คืนเงินยืม 13 ปี ระยะเวลาคืนทุน 11 ปี 8 เดือน 20 วัน มูลค่าปัจจุบันสุทธิ 112,554,192 บาท อัตราผลตอบแทนภายใน 6.34% จึงยอมรับการลงทุน กรณีรายได้ดีกว่าปกติ คืนเงินยืม 12 ปี ระยะเวลาคืนทุน 11 ปี 1 เดือน 11 วัน มูลค่าปัจจุบันสุทธิ 141,642,743 บาท อัตราผลตอบแทนภายใน 7.07% จึงยอมรับการลงทุน และกรณีมีรายได้ต่ำกว่าปกติ คืนเงินยืม 15 ปี ระยะเวลาคืนทุน 13 ปี 5 เดือน มูลค่าปัจจุบันสุทธิ 44,460,545 บาท อัตราผลตอบแทนภายใน 4.55% จึงยอมรับการลงทุน กรณีที่ 2 การร่วมลงทุนจากส่วนงาน คณะต่างๆ ในมหาวิทยาลัย ให้ผลตอบแทนจากการลงทุนโดยอ้างอิงอัตราดอกเบี้ยคงที่ของพันธบัตรรัฐบาล 3.30% กรณีรายได้ปกติ คืนเงินร่วมลงทุน 16 ปี ระยะเวลาคืนทุน 14 ปี 7 เดือน 20 วัน มูลค่าปัจจุบันสุทธิ 23,581,571 บาท อัตราผลตอบแทนภายใน 3.91% จึงยอมรับการลงทุน กรณีรายได้ดีกว่าปกติ คืนเงินร่วมลงทุน 15 ปี ระยะเวลาคืนทุน 13 ปี 8 เดือน 9 วัน มูลค่าปัจจุบันสุทธิ 57,787,962 บาท อัตราผลตอบแทนภายใน 4.77% จึงยอมรับการลงทุน กรณีมีรายได้ต่ำกว่าปกติ คืนเงินร่วมลงทุน 19 ปี ระยะเวลาคืนทุน 17 ปี 6 เดือน 7 วัน มูลค่าปัจจุบันสุทธิ (58,930,452) บาท อัตราผลตอบแทนภายใน 1.68% จึงปฏิเสธการลงทุน

การอภิปรายผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

การอภิปรายผลการศึกษา

1. การศึกษาด้านแผนการบริหารจัดการ โครงการอยู่ภายใต้การบริหารจัดการของสำนักงานหอพักนักศึกษา การบริหารงานภายในหอพักจะมีผู้ปกครองหอพัก และพนักงานบริการทั่วไป มีหน้าที่ความรับผิดชอบโดยตรงในการดูแลความเรียบร้อย และบริหารจัดการหอพักนักศึกษา โดยผลการศึกษาไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ธนัชพร เลิศเดชเดชา (2556) ได้ศึกษาแผนธุรกิจหอพักนักศึกษาใกล้มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ นภพร ฐานียะพานิชย์ (2558) ทำการศึกษาแผนธุรกิจ NP อพาร์ทเมนท์ เหตุผลที่ไม่สอดคล้องอาจเพราะมีการบริหารงานแบบราชการ และรับนโยบายที่ในการบริหารจัดการจากมหาวิทยาลัย

2. การศึกษาด้านแผนการตลาด เกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการหอพักของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ 7P's โดยรวมมีค่าเฉลี่ยระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ปรัชญ์ มาละแซม (2556) ทำการศึกษาส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อบุคลากรและนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ในการเช่าพาร์ตเมนต์แบบรายเดือนในตำบลสุเทพ

และผลการศึกษาของ ธนัชพร เลิศเดชเดชา (2556) ได้ศึกษาแผนธุรกิจหอพักนักศึกษาใกล้มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย

3. การศึกษาแผนการบริการ โครงการมีแนวทางในการปฏิบัติงานด้านบริการ โดยการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ ได้แก่ การจองห้องพักแบบออนไลน์ การรับชำระเงินค่าบำรุงห้องพักและค่าใช้จ่ายต่างๆ ผ่านระบบ Bill Payment และ QR Payment การย้ายออก และการแจ้งซ่อมวัสดุ - ครุภัณฑ์ สำหรับการรายงานตัวเข้าพัก การบริการเยี่ยมกุญแจสำรองและการรับพัสดุ มีการจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่นักศึกษา โดยสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ธนัชพร เลิศเดชเดชา (2556) ได้ศึกษาแผนธุรกิจหอพักนักศึกษาใกล้มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ นภพร ฐานียะพาณิชย์ (2558) ทำการศึกษาแผนธุรกิจ NP อพาร์ทเมนท์

4. การศึกษาแผนการเงิน มีการศึกษาแหล่งที่มาของเงินทุน 2 กรณี คือ กรณีที่ 1 เงินยืมเงินงบประมาณจากมหาวิทยาลัย กรณีที่ 2 เงินร่วมลงทุนจากส่วนงาน คณะต่างๆ ในมหาวิทยาลัย โดยยอมรับการลงทุนในโครงการทั้ง 2 กรณี เนื่องจากมีความสามารถในการจ่ายชำระคืนเงินยืมมหาวิทยาลัยหรือคืนเงินร่วมลงทุน และมีระยะเวลาคืนทุนอยู่ในระยะเวลาที่กำหนดไว้ มีมูลค่าปัจจุบันสุทธิ (NPV) มีค่าเป็นบวก และมีอัตราผลตอบแทนภายใน (IRR) มากกว่าต้นทุนเงินทุน โดยสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ธนัชพร เลิศเดชเดชา (2556) ได้ศึกษาแผนธุรกิจหอพักนักศึกษาใกล้มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย และผลการศึกษาของ นภพร ฐานียะพาณิชย์ (2558) ทำการศึกษาแผนธุรกิจ NP อพาร์ทเมนท์

ข้อเสนอแนะ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1) โครงการหอพักนักศึกษามีการลงทุนในสินทรัพย์ไม่หมุนเวียนในช่วงเริ่มแรกในปริมาณที่สูง ซึ่งสินทรัพย์เหล่านี้แปรสภาพเป็นเงินสดได้ช้า และมีระยะเวลาที่คืนทุนในระยะยาว สำนักงานหอพักนักศึกษาควรประหยัดค่าใช้จ่ายในทุกๆ ด้าน โดยเฉพาะค่าก่อสร้างอาคาร และการลงทุนในอุปกรณ์ห้องพักและสำนักงาน เพื่อให้ใช้เงินลงทุนน้อยลง ทั้งนี้ โดยยังคงคุณภาพของอาคาร คำนึงถึงประโยชน์และความจำเป็นให้มากที่สุด

2) สำนักงานหอพักนักศึกษาควรมีการจัดทำแผนธุรกิจโดยเฉพาะในกรณีที่ตัดสินใจระดมทุนจากส่วนงาน คณะต่างๆ ให้ชัดเจน ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือและมีความเป็นไปได้ เพื่อเป็นแรงจูงใจในการพิจารณาร่วมลงทุน

3) ผลการวิเคราะห์ด้านการเงินกรณีเงินยืมมหาวิทยาลัย โดยยอมรับการลงทุนในโครงการจากการประมาณการรายได้กรณีรายได้ปกติ กรณีรายได้ดีกว่าปกติ และกรณีรายได้ต่ำกว่าปกติ สำนักงานหอพักนักศึกษาและมหาวิทยาลัย ควรพิจารณาการเปิดให้บริการหอพักในช่วงภาคฤดูร้อน กำหนดให้นักศึกษาสามารถพักจนจบการศึกษา และให้สิทธินักศึกษาเข้าพักได้ทุกชั้นปี การแบ่งอาคารหอพักเปิดให้บริการเป็นหอพักนักศึกษาหญิงจะสามารถเพิ่มความสนใจแก่นักศึกษาได้ รวมถึงพิจารณาปรับค่าบำรุงห้องพักเพิ่มขึ้นและควบคุมค่าใช้จ่ายให้อยู่ในงบประมาณที่วางไว้ เพื่อไม่ให้ส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงาน จำนวนเงินและระยะเวลาที่ใช้ในการคืนเงินยืม

4) ผลการวิเคราะห์ด้านการเงินกรณีเงินร่วมลงทุนโดยการยอมรับการลงทุนในโครงการจากการประมาณการรายได้กรณีรายได้ปกติ กรณีรายได้ดีกว่าปกติ และปฏิเสธการลงทุนกรณีรายได้ต่ำกว่าปกติ สำนักงานหอพักนักศึกษาและมหาวิทยาลัยควรพิจารณาการเปิดให้บริการหอพักในช่วงภาคฤดูร้อน กำหนดให้นักศึกษาสามารถพักจนจบการศึกษา

และให้สิทธินักศึกษาเข้าพักได้ทุกชั้นปี การแบ่งอาคารหอพักเปิดให้บริการเป็นหอพักนักศึกษาหญิงจะสามารถเพิ่มความสนใจให้นักศึกษาได้และสามารถมีรายได้ตามที่ประมาณการไว้ รวมถึงพิจารณาปรับค่าบำรุงหอพักเพิ่มขึ้นและควบคุมค่าใช้จ่ายให้อยู่ในงบประมาณที่วางไว้ เพื่อไม่ให้ส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงาน จำนวนเงินและระยะเวลาในการคืนเงินร่วมลงทุน

5) สำนักงานหอพักนักศึกษาควรพิจารณาจัดสรรห้องหรือพื้นที่ไว้สำหรับให้บริการร้านต่างๆ ภายในหอพัก เพื่อเพิ่มความสนใจแก่นักศึกษาและเพิ่มรายได้ โดยให้คำนึงถึงสภาพแวดล้อมของหอพักว่ามีร้านบริการที่มีลักษณะเหมือนกันหรือไม่

6) สำนักงานหอพักนักศึกษาควรมีการประชาสัมพันธ์โดยการสื่อสารแบบออนไลน์ให้มากขึ้น มีรูปแบบการโฆษณาที่ทันสมัย สวยงาม มีการอัปเดตข้อมูลข่าวสารของหอพัก เพื่อให้เข้าถึงกลุ่มนักศึกษาที่สนใจใช้บริการหอพัก และควรมุ่งเน้นการให้บริการเพื่อให้เกิดความประทับใจสูงสุด เพื่อส่งผลให้ผู้เช่ารายเดิมแนะนำไปเพื่อนหรือคนรู้จักมาใช้บริการหอพัก

7) สำนักงานหอพักนักศึกษาควรมีการพิจารณาถึงรูปแบบการให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกที่ดีขึ้น เพิ่มมาตรการในการรักษาความปลอดภัย มีการจัดจ้าง Outsource การรักษาความปลอดภัยและความสะอาดจากบริษัทที่น่าเชื่อถือ มีประสิทธิภาพ และทบทวนกฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการนักศึกษา เช่น กำหนดเวลาเปิด – ปิด

8) หากมีโครงการก่อสร้างนักศึกษาใหม่เพิ่มเติมการออกแบบหอพักเป็นรูปแบบห้องน้ำส่วนตัว และมีการขยายเวลาเปิด – ปิด หอพักนักศึกษา จะสามารถเพิ่มความสนใจแก่นักศึกษาได้ และสามารถมีรายได้ตามที่ประมาณการไว้

บรรณานุกรม

- กฤษณาสี รื่นรมย์. (2551). *การวิจัยตลาด* (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จารุณี วงศ์ลิ้มปิยะรัตน์. (2560). *การบริหารเทคโนโลยีเชิงกลยุทธ์* (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธนัชพร เลิศเดชเดชา. (2556). *แผนธุรกิจหอพักนักศึกษาใกล้มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง จ.เชียงราย*. (การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).
- นภาพร สุวานิชะพานิชย์. (2558). *แผนธุรกิจ NP อพาร์ทเมนท์*. (การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).
- ปรีชญ์ มาละแซม. (2556). *ส่วนประกอบการตลาดที่มีผลต่อบุคลากรและนักศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในการเช่าอพาร์ทเมนต์แบบรายเดือนในตำบลสุเทพ*. (การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- พรธัญญา ชูนิมิตรกุล. (2559). *การเงินธุรกิจ* (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: ภาควิชาการเงิน คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ท่าพระจันทร์.
- รัชกฤษ คล่องพยาบาล. (2553). *คู่มือการเขียนแผนธุรกิจ-ธุรกิจบริการ* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ:

สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2546). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ : ธรรมสาร.

สุมาลี อุณหะนันท์. (2552). *การบริหารการเงิน เล่ม 1* (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.