



อุษ่มรณนต์ ดาวลอยดีเซล



โดย
นายธาราธร จิรชวาลวิสุทธิ

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

แผนธุรกิจนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในรายวิชา 761 427 สัมมนาปัญหาทางธุรกิจ

ตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2552

อุช่อมรณนต์ ดาวลอยดีเซล



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

แผนธุรกิจนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในรายวิชา 761 427 สัมมนาปัญหาทางธุรกิจ

ตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2552

ที่ประชุมสาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร พิจารณาแล้ว
อนุมัติให้แผนธุรกิจ เรื่อง “อุช่อมรดยนต์ดาวลอยดีเซล” เสนอโดยนายธาราธร จิรชวลวิสุทธิ มี
คุณค่าเพียงพอที่จะเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในรายวิชาสัมมนาปัญหาทางธุรกิจ ตามหลักสูตร
ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ

.....
(อาจารย์ ดร.ชนินทร์รัฐ รัตนพงศ์กัญญา)

หัวหน้าสาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป

วันที่ เดือน พ.ศ.

อาจารย์ที่ปรึกษา

อาจารย์ณัฐวัฒน์ ปิรันธนานนท์

คณะกรรมการสอบสัมมนาปัญหาทางธุรกิจ

ประธานกรรมการ

(อาจารย์ ดร.เกริกฤทธิ์ อัมพะวัต)

..... / /

กรรมการ

(อาจารย์ณัฐวัฒน์ ปิรันธนานนท์)

..... /

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

กรรมการ

(อาจารย์เลิศลักษณ์ เจริญสมบัติ)

..... / /

12490039 : สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป

คำสำคัญ : ตู้ซ่อมรถยนต์ / คิวลอยติเซล

ธราธร จิรชวาลวิสุทธิ : ตู้ซ่อมรถยนต์ คิวลอยติเซล อาจารย์ที่ปรึกษา : อาจารย์ณัฐวัฒน์
ปิตันธนานนท์. 48 หน้า.

บทสรุปผู้บริหาร

คิวลอยติเซล เป็นธุรกิจที่ให้บริการซ่อมเครื่องยนต์ และปรับแต่งเครื่องยนต์ให้มีกำลังสูงขึ้น โดยมีทั้ง
บริการด้านซ่อมบำรุงเป็นบริการซ่อมและปรับเปลี่ยนตัวปั้มและหัวฉีด บริการด้านปรับแต่งเป็นการเพิ่ม
ประสิทธิภาพให้กับเครื่องยนต์โดยทำการปรับแต่งตัวปั้มและติดตั้งเทอร์โบเข้ากับรถยนต์ และบริการตรวจเช็ค
สภาพของตัวปั้มและหัวฉีด จัดตั้งขึ้นมาด้วยทุนจดทะเบียน 1,000,000 บาทจากทุนส่วนตัวของเจ้าของ มี
ระยะเวลาดำเนินงานมากกว่า 17 ปี ตั้งอยู่ที่ 236-237 หมู่ 7 ซ.77/8 แขวงหนองค้างพลู เขตหนองแขม กรุงเทพฯ
10160

สถานะตลาดของธุรกิจประเภทตู้ซ่อมรถยนต์มีแนวโน้มที่จะขยายตัว ได้มากขึ้น จากอัตราการเพิ่มขึ้น
ของรถยนต์ที่มีมากขึ้นและเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ อย่างต่อเนื่องทุกปี ด้านการแข่งขันมีคู่แข่งขันน้อยรายเนื่องจาก
รูปแบบการบริการที่ต่างกัน ทำให้สภาพการแข่งขันไม่รุนแรงมาก ความสามารถทางการแข่งขัน มีผู้ให้บริการที่
มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 20 ปี มีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ พร้อมทั้งมีรูปแบบการ
บริการที่มีมาตรฐาน

ลูกค้าเป้าหมายของคิวลอยติเซล สามารถแบ่งได้สองกลุ่ม คือ กลุ่มวัยรุ่นที่มีฐานะ มีรถยนต์ใช้ส่วนตัว
และกลุ่มวัยทำงานที่มีครอบครัว ตลาดเป้าหมายของคิวลอยติเซลแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ ตลาดรถยนต์นั่งส่วนบุคคล
ไม่เกิน 7 ที่นั่ง และตลาดรถยนต์บรรทุกส่วนบุคคล การแบ่งส่วนตลาดจะพิจารณาจากปัจจัย 2 ประการ
คือ ประเภทของบริการ และประเภทของรถยนต์ที่เข้ารับบริการ

กลยุทธ์การตลาดแบ่งเป็น 4 ด้าน คือ ด้านการบริการ - เน้นบริการที่ความถูกต้องและรวดเร็ว ด้าน
ราคา - ใช้การกำหนดราคาจากราคาคิวลอยติเซลแล้วบวกเพิ่มด้วยมูลค่าเพิ่มการบริการที่ได้รับจากร้าน ด้านช่องทาง
การจัดจำหน่าย - นอกจากให้บริการที่ร้านตามปกติแล้วยังสามารถให้บริการนอกสถานที่ ด้านส่งเสริมการตลาด
- ใช้การโฆษณาแนะนำเสนอรูปแบบบริการใหม่และให้สิทธิพิเศษต่าง ๆ แก่ผู้ใช้บริการ
แผนบริการ ร้านคิวลอยติเซลตั้งอยู่ที่ชานเมืองจังหวัดกรุงเทพมหานคร มีเป้าหมายการบริการเพิ่ม
ยอดขายขึ้นจากเดิมอีก 5% และเป็น 12% ในระยะ 5 ปี และยังมีแผนขยายสาขาในเขตกรุงเทพและปริมณฑล
พร้อมทั้งปรับปรุงรูปแบบการบริการ โดยใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ในการให้บริการเป็นหลัก

สรุปผลทางการเงิน ธุรกิจคาดว่าจะมีรายได้ในปีที่ห้าอยู่ที่ 11,140,000 บาท และมีกำไรของธุรกิจที่
2,254,560 บาท มีระยะเวลาคืนทุนอยู่ที่ 2 ปี 11 เดือน มีค่า NPV เท่ากับ 2,366,264 และค่า IRR อยู่ที่ 33%

คณะวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร ปีการศึกษา 2552

ลายมือชื่อนักศึกษา

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา

กิตติกรรมประกาศ

แผนธุรกิจเรื่อง อยู่ช่อมรยนต์ ดาวลอยดีเซล สำเร็จไปได้ด้วยดี ด้วยความอนุเคราะห์จาก นายชาติรี และนางระนอง เพ็ญธำรงค์รัตน์ ที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการดำเนินงานภายในธุรกิจ

ขอขอบพระคุณ อาจารย์ธรรมาวัฒน์ ปิณฑนนท์ อาจารย์ที่ปรึกษาแผนธุรกิจ ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการให้คำแนะนำ ปรึกษา ให้ความรู้ แนวคิด ข้อคิดเห็น ตลอดจนตรวจทานแก้ไข เป็นอย่างดี จนการศึกษาครั้งนี้สำเร็จไปได้ด้วยดี

ขอขอบพระคุณ ครอบครัวจิรวาลวิสุทธิ และศรีเหรา ที่คอยเป็นกำลังใจและเป็นแรงบันดาลใจ ตลอดจนการทำให้แผนธุรกิจฉบับนี้เป็นอย่างดี

ขอขอบคุณเพื่อนๆ ที่คอยให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการทำแผนธุรกิจครั้งนี้จนสำเร็จได้ด้วยดี

ประโยชน์และคุณค่าอันพึงมีจากแผนธุรกิจฉบับนี้ ผู้ศึกษาขอมอบเป็นเครื่องบูชา พระคุณบิดา มารดา ครูอาจารย์ผู้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ วางรากฐานการศึกษาแก่ผู้ศึกษา และขอขอบพระคุณผู้มีส่วนร่วมทุกท่าน

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	ค
กิตติกรรมประกาศ	ง
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่	
1 บทสรุปผู้บริหาร	1
2 วัตถุประสงค์ในการนำเสนอแผนธุรกิจ	3
3 ความเป็นมาของธุรกิจ	4
ความเป็นมาหรือแนวคิดในการจัดตั้งธุรกิจ	4
ประวัติของกิจการ / ผู้เริ่มกิจการ	4
แนวความคิดในการก่อตั้งกิจการ	4
การเปลี่ยนแปลงของกิจการ	4
ความสำเร็จ / อุปสรรคที่ผ่านมา	5
สรุปผลการดำเนินการที่ผ่านมาของธุรกิจ	6
4 การบริการ	7
รายละเอียดการบริการ	7
5 การวิเคราะห์อุตสาหกรรมและการวิเคราะห์ตลาด	9
สถานะอุตสาหกรรมและสถานะตลาด	9
การแบ่งส่วนตลาดและส่วนแบ่งทางการตลาด	9
แนวโน้มทางการตลาด	10
ตลาดเป้าหมาย	10
ลักษณะทั่วไปของลูกค้า	10
สภาพการแข่งขัน	10
วิเคราะห์ Five Forces	11
คู่แข่งรายเดิม	11
คู่แข่งรายใหม่	1 3

บทที่	หน้า
สินค้าทดแทน	1 3
อำนาจต่อรองของผู้บริโภค	1 3
อำนาจต่อรองของ Suppliers	1 4
การวิเคราะห์ปัจจัยของธุรกิจ SWOT Analysis	1 4
การวิเคราะห์ปัจจัยภายใน	1 4
การวิเคราะห์ปัจจัยภายนอก	1 4
6 แผนบริหารจัดการ	1 5
ข้อมูลธุรกิจ	1 5
แผนผังองค์กร	1 5
หน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละตำแหน่ง	1 6
แผนงานด้านบุคลากร และค่าใช้จ่ายบุคลากรของธุรกิจ	1 6
การบริหารบุคคล	1 6
วิสัยทัศน์	1 7
พันธกิจ	17
เป้าหมายทางธุรกิจ	1 7
ปัจจัยแห่งความสำเร็จ	1 7
นโยบายการจ่ายเงิน หรือการแบ่งผลประโยชน์	1 8
แผนดำเนินการอื่น ๆ ของธุรกิจ	1 8
7 แผนการตลาด	19
เป้าหมายทางการตลาด	19
การกำหนดลูกค้าเป้าหมาย	19
กลยุทธ์การตลาด	20
กลยุทธ์ด้านการบริการ	20
กลยุทธ์ด้านราคา	20
กลยุทธ์ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	20
กลยุทธ์ด้านการส่งเสริมการตลาด	21
กิจกรรมหรือการดำเนินการทางการตลาด	2 1
8 แผนบริการ	2 2
สถานประกอบการในการบริการ	22

บทที่	หน้า
ข้อมูลการบริการ	2 4
รายละเอียดผลิตภัณฑ์ / สินค้าที่ใช้ในการบริการ	2 5
ขั้นตอนการบริการ	2 6
การรับแจ้งปัญหาและสอบถามอาการ	2 7
การวิเคราะห์และระบุปัญหา	2 7
การบริการ	2 7
การส่งมอบงาน	2 7
9 แผนการเงิน	29
ประมาณการในการลงทุน	29
ทรัพย์สินที่ใช้ในการประกอบธุรกิจในปัจจุบัน	3 0
สมมติฐานทางการเงิน	3 0
ประมาณการในการบริการรายเดือน	31
ประมาณการรายได้จากการบริการ	3 3
ประมาณการต้นทุนการบริการและต้นทุนขาย	3 4
ประมาณการค่าใช้จ่ายในการบริหารและการขาย	3 5
ประมาณการงบกำไรขาดทุน	3 6
ประมาณการงบกระแสเงินสด	3 7
ประมาณการงบดุล	3 8
การวิเคราะห์อัตราส่วนทางการเงิน	39
10 แผนฉุกเฉินหรือแผนประเมินความเสี่ยง	40
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;"> ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี </div>	
บรรณานุกรม	4 1
ภาคผนวก	
เอกสารแนบ ก	42
เอกสารแนบ ข	4 4
เอกสารแนบ ค	4 6
ประวัติผู้ทำวิจัย	48

สารบัญตาราง

ตารางที่ หน้า

1	สรุปผลการดำเนินการที่ผ่านมาของธุรกิจ	6
2	ตารางแสดงรูปแบบการบริการ	8
3	รายละเอียดการเปรียบเทียบกับคู่แข่ง	1 2
4	การวิเคราะห์ปัจจัยภายใน	14
5	การวิเคราะห์ปัจจัยภายนอก	14
6	แผนงานด้านบุคลากร และค่าใช้จ่ายบุคลากรของธุรกิจ	16
7	กิจกรรมหรือการดำเนินการทางการตลาด	21
8	อุปกรณ์และเครื่องมือในการผลิต	24
9	ผลิตภัณฑ์ที่นำมาใช้ในบริการหลัก	25
10	ประมาณการในการลงทุน	29
11	ทรัพย์สินที่ใช้ในการประกอบธุรกิจในปัจจุบัน	30
12	สมมติฐานทางการเงิน	3 0
13	ประมาณการในการบริการรายเดือนที่ 1-6	3 1
14	ประมาณการในการบริการรายเดือนที่ 7-12	3 2
15	ประมาณการรายได้จากการบริการ	33
16	ประมาณการต้นทุนการบริการและต้นทุนขาย	34
17	ประมาณการค่าใช้จ่ายในการบริหารและการขาย	35
18	ประมาณการงบกำไรขาดทุน	36
19	ประมาณการงบกระแสเงินสด	37
20	ประมาณการงบดุล	38
21	การวิเคราะห์อัตราส่วนทางการเงิน	39
22	แผนฉุกเฉินหรือแผนประเมินความเสี่ยง	40

สารบัญภาพ

ภาพที่ หน้า

1	แผนผังองค์กร	15
2	แผนผังการจัดรูปแบบของตึกด้านหน้า	22
3	แผนผังการจัดรูปแบบของตึกด้านหลัง	23
4	แผนผังกระบวนการบริการ	26
5	แผนที่ที่ตั้งสถานประกอบการ	28
6	รูปถ่ายสถานที่ตั้ง	28



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

บทที่ 1

บทสรุปผู้บริหาร

ดาวลอยดิเซล เป็นธุรกิจที่ให้บริการซ่อมเครื่องยนต์ และปรับแต่งเครื่องยนต์ให้มีกำลังสูงขึ้น โดยมีทั้งบริการด้านซ่อมบำรุงเป็นบริการซ่อมและปรับเปลี่ยนตัวปั้มและหัวฉีด บริการด้านปรับแต่งเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพให้กับเครื่องยนต์โดยทำการปรับแต่งตัวปั้มและติดตั้งเทอร์โบเข้ากับรถยนต์ และบริการตรวจเช็คสภาพของตัวปั้มและหัวฉีด จัดตั้งขึ้นมาด้วยทุนจดทะเบียน 1,000,000 บาทจากทุนส่วนตัวของเจ้าของ มีระยะเวลาดำเนินงานมา กว่า 17 ปี ตั้งอยู่ที่ 236-23 7 หมู่ 7 ซ.77/8 แขวงหนองค้างพลู เขตหนองแขม กรุงเทพฯ 10160

สถานะตลาดของธุรกิจประเภทซ่อมรถยนต์มีแนวโน้มที่จะขยายตัวได้มากขึ้น จากอัตราการเพิ่มขึ้นของรถยนต์ที่มีมากขึ้นและเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ อย่างต่อเนื่องทุกปี ประกอบกับการเพิ่มขึ้นของรถยนต์ที่ใช้น้ำมันดีเซลและประเภทคอมมอนเรล ด้านการแข่งขันมีคู่แข่งไม่น้อยราย เนื่องจากรูปแบบการบริการที่ต่างกัน ทำให้สภาพการแข่งขันไม่รุนแรงมาก

ความสามารถทางการแข่งขัน มีผู้ให้บริการที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 20 ปี มีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ พร้อมทั้งมีรูปแบบการบริการที่มีมาตรฐานที่น่าเชื่อถือ และทันต่อการเปลี่ยนแปลง

ลูกค้าเป้าหมายของดาวลอยดิเซล สามารถแบ่งได้สองกลุ่ม คือ กลุ่มวัยรุ่นที่มีฐานะ มีรถยนต์ใช้ส่วนตัว และกลุ่มวัยทำงานที่มีครอบครัว

ตลาดเป้าหมายของดาวลอยดิเซลแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ ตลาดรถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 ที่นั่ง และตลาดรถยนต์บรรทุกส่วนบุคคล การแบ่งส่วนตลาดจะพิจารณาจากปัจจัย 2 ประการ คือ ประเภทของบริการ และประเภทของรถยนต์ที่เข้ารับบริการ

กลยุทธ์การตลาดแบ่งเป็น 4 ด้าน คือ ด้านการบริการ - เน้นบริการที่ความถูกต้องและรวดเร็วเพื่อสร้างความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ ด้านราคา - ใช้การกำหนดราคาจากราคาวัตถุดิบแล้วบวกเพิ่มด้วยมูลค่าเพิ่มการบริการที่ได้รับจากร้าน ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย - นอกจากให้บริการที่ร้านตามปกติแล้วยังสามารถให้บริการนอกสถานที่ได้ มีแผนขยายสาขาเพิ่มในเขตกรุงเทพมหานคร และเขตปริมณฑล ด้านส่งเสริมการตลาด - ใช้การโฆษณาแนะนำเสนอรูปแบบบริการใหม่และให้สิทธิพิเศษต่างๆ

แก่ผู้ใช้บริการให้กลับมาใช้บริการอีก การโฆษณาผ่านช่องทาง 2 ช่องทาง คือ สื่อสิ่งพิมพ์และสื่อทางบุคคล โดยผ่านทางกิจกรรมต่าง ๆ ที่จัดขึ้นร่วมกับพันธมิตรทางธุรกิจ

แผนบริการ ร้านดาวลอยดีเซลตั้งอยู่ที่ซานเมืองจังหวัดกรุงเทพมหานคร มีเป้าหมายการบริการเพิ่มยอดขายขึ้นจากเดิมอีก 5% และเป็น 12% ในระยะ 5 ปี และยังมีแผนขยายสาขาในเขตกรุงเทพและปริมณฑลพร้อมทั้งปรับปรุงรูปแบบการบริการโดยใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ในการให้บริการเป็นหลัก

สรุปผลทางการเงิน ธุรกิจคาดว่าจะมีรายได้ในปีที่ห้าอยู่ที่ 11,140,000 บาท และมีกำไรของธุรกิจที่ 2,254,560 บาท มีระยะเวลาคืนทุนอยู่ที่ 2 ปี 11 เดือน มีค่า NPV เท่ากับ 2,366,264 และค่า IRR อยู่ที่ 33%



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

บทที่ 2
วัตถุประสงค์ในการนำเสนอแผนธุรกิจ

1. เป็นแนวทางในการขยายกิจการ
2. วางแผนปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

บทที่ 3 ความเป็นมาของธุรกิจ

1. ความเป็นมาหรือแนวคิดในการจัดตั้งธุรกิจ

1.1 ประวัติของกิจการ / ผู้เริ่มกิจการ

ธุรกิจอู่ซ่อมรถยนต์ ดาวลอยดีเซล ได้จัดตั้งขึ้นเมื่อประมาณปี พ.ศ. 2535 มีที่ตั้ง 236-237 หมู่ 7 ซ.77/8 แขวงหนองค้างพลู เขตหนองแขม กรุงเทพฯ 10160 โดยนาย ชาตรี เพ็ญธำรงรัตน์ ซึ่งรับราชการเป็นตำรวจ เมื่อรับราชการได้ระยะหนึ่งจึงตัดสินใจใช้เงินส่วนตัวสร้างอู่ซ่อมรถยนต์ ขึ้นมาชื่อว่า อู่ ดาวลอยดีเซล ตั้งขึ้นมาเพื่อต้องการที่จะให้บริการซ่อมรถยนต์และปรับแต่งเครื่องยนต์ให้มีความเร็วสูง ซึ่งต่อมานาย ไพฑูรย์ จิรชวาลวิสุทธิ ได้ย้ายมาประจำที่อู่ซ่อมรถยนต์นี้ ในฐานะพนักงาน หลังจากทำงานเป็นเวลา 7 ปี นาย ชาตรี เพ็ญธำรงรัตน์ ได้มอบอำนาจให้นาย ไพฑูรย์เป็นผู้ดูแลกิจการในด้านการบริการต่อ เนื่องจากต้องไปดูแลกิจการอู่ซ่อมรถยนต์ที่สาขาอื่น

1.2 แนวความคิดในการก่อตั้งกิจการ

แนวคิดที่ก่อตั้งกิจการอู่ซ่อมรถยนต์นี้ขึ้นมาเพราะนาย ชาตรี เพ็ญธำรงรัตน์ มีความคิดที่จะเปิดอู่ซ่อมรถยนต์อยู่แล้วซึ่งเป็นการต้องการส่วนตัวที่มีมาแต่เดิมเนื่องจากมีความสนใจในเรื่องของเครื่องยนต์กลไกต่าง ๆ ของรถยนต์และต้องการปรับแต่งรถยนต์ให้มีความเร็วสูง ๆ เพื่อเอาไว้ใช้แข่งขันด้านความเร็วและแข่งเข้าประกวดตามการแข่งขันต่าง ๆ เพื่อสร้างชื่อเสียงให้กับตนเองและอู่รถยนต์ ประกอบกับเล็งเห็นถึงช่องทางในการทำธุรกิจเพราะยังไม่มีธุรกิจแบบเดียวกันในละแวกใกล้เคียง

1.3 การเปลี่ยนแปลงของกิจการ

กิจการได้มีการเปลี่ยนแปลงในหลาย ๆ ด้านทั้งด้านเทคโนโลยี ด้านการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน และการปรับปรุงสถานที่ประกอบธุรกิจ ในด้านของเทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่เนื่องจากทัศนวิสัยของนาย ชาตรี เพ็ญธำรงรัตน์ ที่มองเห็นว่า เทคโนโลยีมีความจำเป็นอย่างมากในการประกอบธุรกิจ และประกอบกับมองเห็นว่าในอนาคตจำเป็นจะต้องมีการพัฒนาของเทคโนโลยีอย่างแน่นอนจึงปรับปรุงอุปกรณ์ทั้งหมดรวมทั้งเทคโนโลยีต่าง ๆ ภายในให้เป็นเครื่องมือทันสมัยทั้งหมดถือได้ว่าเป็นการเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่ที่สุดตั้งแต่เริ่มการจัดตั้งธุรกิจขึ้นมา ด้านบุคลากรที่รับเข้ามาทำงานในช่วงแรก ๆ นั้นมีระบบการคัดเลือกที่ไม่ซับซ้อนเน้นที่ความสามารถเป็นหลัก แต่หลังจากมีการเล็งเห็นปัญหาในด้านของตัวพนักงานที่รับเข้ามาในด้าน

อุปนิสัยส่วนบุคคล จึงมีการเปลี่ยนแปลงระบบการจัดหาบุคคลากรใหม่ โดยเน้นที่ความสามารถ ประกอบกับทักษะในการปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงาน การปรับปรุงสถานที่ประกอบการก็ได้มีการดำเนินการเรื่อยมา

เนื่องจากเป็นสิ่งที่ต้องปรับเปลี่ยนตามสถานการณ์ประกอบกับการจัดสรรด้านเงินทุนจึงต้องปรับปรุงในส่วนที่สำคัญและพยายามให้เสียค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด เพื่อให้ได้ประสิทธิภาพมากที่สุด และคุ้มค่ามากที่สุดควบคู่กันไปด้วย

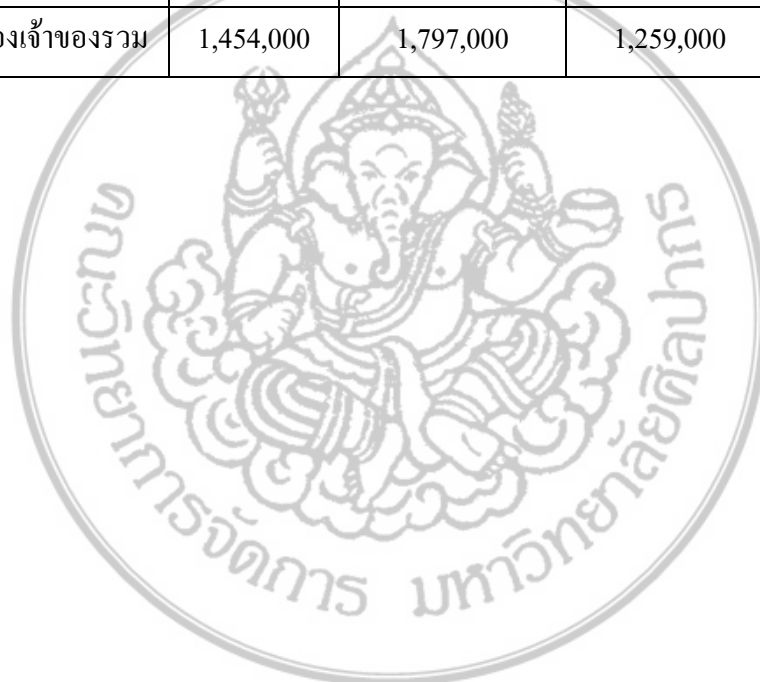
1.4 ความสำเร็จ / อุปสรรคที่ผ่านมา

ความสำเร็จจากการดำเนินงานของธุรกิจ หัวใจสำคัญอยู่ที่การบริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และตรงตามความต้องการของลูกค้ามากที่สุด เพราะลูกค้าจะมีความต้องการที่แตกต่างกันออกไป การตอบสนองความต้องการจึงต้องปรับให้เข้ากันได้กับลูกค้า มีการสอบถามพูดคุยถึงความต้องการในลักษณะแบบเพื่อนถามเพื่อน เพราะจะทำให้ลูกค้าผ่อนคลายและเกิดความรู้สึกที่ดีต่อสถานประกอบการ และพนักงานทุกคนจะทำหน้าที่บริการอย่างเต็มที่และเปิดเผย ซึ่งจะบอกลูกค้าว่าจะดำเนินการอะไรก็ברlynต์ของลูกค้าที่มารับบริการบ้าง และให้ลูกค้านั่งรอในห้องรับรองที่จัดไว้ระหว่างรับบริการ ภายในห้องจะมี โทรทัศน์ เครื่องกดน้ำ แอร์ และรอบ ๆ สถานประกอบการจะมีร้านอาหารเปิดไว้บริการลูกค้าเนื่องจากเป็นแหล่งชุมชนทำให้มีร้านค้าและร้านอาหารต่าง ๆ ไว้บริการมากมาย ลูกค้าสามารถออกไปทานอาหารหรือซื้อของตามร้านค้าในระหว่างที่รอรับบริการได้ ปัญหาอุปสรรคจากการดำเนินงานโดยทั่วไปจะเป็นในเรื่องของภาพพจน์ที่ถูกมองว่าเป็นสถานที่ทำให้เกิดปัญหาทางด้านมลภาวะทางเสียงและกลิ่นจากการดำเนินงานอยู่ช่อมรlynต์เนื่องจากสถานประกอบการอยู่ในแหล่งชุมชน แต่โดยปกติจะไม่ได้รับการตำหนิหรือต่อว่าเพราะผู้ประกอบการที่อยู่ในละแวกใกล้เคียงและพ่อค้าแม่ค้าต่าง ๆ ก็เข้าใจว่าการประกอบธุรกิจเป็นช่อมรlynต์นั้นจะเกิดขึ้นเป็นเรื่องธรรมดา ปัญหาอีกด้านคือการจราจร เนื่องจากอยู่ในแหล่งชุมชนและยังตั้งอยู่ใกล้กับถนนหลักที่มีการสัญจรไปมาของรถยนต์เป็นจำนวนมาก ประกอบกับสถานประกอบการที่มีที่จอดรถไว้บริการลูกค้าน้อยทำให้มีปัญหาที่รถยนต์ของลูกค้าบางส่วนต้องไปจอดไว้ที่ข้างทางถนนหลักทำให้เกิดปัญหาการติดขัด ทางสถานประกอบการจึงคิดที่จะวางแผนขยายพื้นที่ร้านออกไปเพื่อรองรับลูกค้าให้มากขึ้นพร้อมกับแก้ปัญหาไปพร้อมกัน

2. สรุปผลการดำเนินงานที่ผ่านมาของธุรกิจ

ตารางที่ 1 สรุปผลการดำเนินการที่ผ่านมาของธุรกิจ

รายการ	ปีปัจจุบัน	ย้อนหลังปีที่ 1	ย้อนหลังปีที่ 2	ย้อนหลังปีที่ 3
ยอดรายได้	8,775,000	8,327,000	7,575,000	7,912,000
กำไรสุทธิ	1,847,000	1,658,000	1,120,000	1,414,000
หนี้สินรวม	0	350,000	150,000	250,000
ส่วนของผู้ถือหุ้นรวม	1,454,000	1,797,000	1,259,000	1,384,000



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

บทที่ 4 การบริการ

1. รายละเอียดการบริการ

การบริการของธุรกิจเป็นการให้บริการในด้าน ปรับแต่งเครื่องยนต์ และรับซ่อมเครื่องยนต์ที่มีปัญหาในหลาย ๆ ส่วน เช่น คิววันรถยนต์มีสีขาวหรือควันท้มมากเกินไป เครื่องยนต์มีเสียงดัง อาการกระตุกของเครื่องยนต์ ความเร็วตก เร่งเครื่องไม่ขึ้น โดยส่วนมากจะเน้นไปที่ตัวเครื่องยนต์โดยตรง หากเป็นในส่วนที่เกี่ยวกับด้านอื่น เช่น ลูกปืน ล้อ เฟลา ถ้าสามารถซ่อมให้ได้จะรับไว้ แต่หากไม่สามารถซ่อมให้ได้จะแนะนำสถานที่ซ่อมที่รู้จักให้กับลูกค้าไปรับบริการ เพื่อความสบายใจของลูกค้าและให้ความมั่นใจกับลูกค้าได้ในระดับหนึ่งเนื่องจากเป็นสถานที่ที่รู้จักสามารถให้ข้อมูลกับลูกค้าได้ เพราะถือว่าลูกค้าได้เลือกที่จะใช้บริการกับเราแล้วแต่ทางเราไม่สามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้ เราจึงแนะนำสถานที่ที่คาดว่าจะสามารถตอบสนองความต้องการได้แทนเรา จากการให้คำแนะนำไปนั้นลูกค้าไม่เพียงแต่รู้สึกอบอุ่นจากการดูแลเอาใจใส่แต่ยังรู้สึกมั่นใจมากขึ้นและให้การยอมรับที่จะรับบริการจากทางร้านมากขึ้นด้วย

รูปแบบการบริการจะต่างกันไปตามอาการของเครื่องยนต์โดยส่วนมากจะมีปัญหาในส่วนที่ตัวรถยนต์ปล่อยควันท้มมากเกินไป และลูกค้าบางส่วนที่ชื่นชอบความเร็วต้องการปรับแต่งเครื่องยนต์ให้มีกำลังแรงสูงและเร็วมากขึ้นกว่าเดิม แต่การบริการที่กล่าวมานั้นไม่ได้เน้นในด้านใดหนึ่งเพราะเน้นตอบสนองความต้องการลูกค้ามากกว่าที่จะเน้นให้บริการในด้านใดหนึ่ง เพราะยังให้บริการได้มากยิ่งขึ้นตอบสนองความต้องการลูกค้าได้มากยิ่งขึ้นได้กำไรมากขึ้น ดังนั้นในด้านกรบริการของร้านจะให้บริการทุกรูปแบบเท่าที่จะสามารถตอบสนองให้กับลูกค้าได้ในขั้นแรกของการให้บริการ ช่างของทางร้านจะทำหน้าที่ตรวจสอบดูว่าเครื่องยนต์มีปัญหาในด้านใด และจะทำการสอบถามสาเหตุของการเกิดปัญหาว่าในช่วงที่ก่อนจะเกิดปัญหานั้นลูกค้าได้ไปทำอะไรมาบ้างและเคยได้รับการบริการจากสถานที่ใดมาก่อนหรือไม่ เพื่อวิเคราะห์สาเหตุที่แท้จริงของการเกิดปัญหานั้นและจะทำให้สามารถทำการแก้ไขซ่อมแซมได้สะดวกขึ้น และเมื่อทำการแก้ไขซ่อมแซมเรียบร้อยแล้ว ในกรณีของลูกค้าที่รับบริการที่เกี่ยวกับตัวเครื่องยนต์มีปัญหาทางด้านเสียง การเร่งความเร็วของเครื่อง หรือปรับจูนเครื่องใหม่ ช่างของร้านจะทำหน้าที่เป็นผู้ขับทดลองให้กับลูกค้าเพื่อตรวจสอบสภาพหลังจากได้รับบริการแล้ว โดยการขับไปลองที่ถนนพุทธมณฑลสาย 4 ถึงถนนอักษะ เพราะเป็นถนนที่มีรถยนต์สัญจรไปมาน้อยและมีระยะทางที่

เหมาะสมกับการทดสอบเครื่องยนต์ หากลูกค้าต้องการนั่งไปด้วยเพื่อความมั่นใจหรือต้องการตรวจสอบสภาพของรถตัวเองก็สามารถทำได้ เมื่อตรวจสอบสภาพโดยการทดลองขับเสร็จเรียบร้อยแล้ว จะนำรถเข้าอู่ที่ร้านอีกครั้งเพื่อนำผลจากการทดลองขับมาปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมจนมั่นใจว่าอาการของปัญหาที่เกิดขึ้นกับรถยนต์นั้นได้รับการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว จึงส่งมอบรถยนต์ให้กับลูกค้าพร้อมชำระค่าบริการและให้นามบัตรไว้ติดต่อหากต้องการคำแนะนำหรือต้องการรับบริการเพิ่มเติมในภายหลัง

ตารางที่ 2 แสดงรูปแบบการบริการ

ลำดับ	รูปแบบบริการ	ราคา
1.	บริการเช็คปั๊ม, หัวฉีด	3,000
2.	ปรับจูนเครื่องยนต์, เทอร์โบ	4,000
3.	ซ่อมบำรุง, เปลี่ยนอะไหล่*	250-6,000

หมายเหตุ : * ราคาจะแตกต่างกันตามรุ่นของรถยนต์

บทที่ 5

การวิเคราะห์อุตสาหกรรมและการวิเคราะห์ตลาด

1. สถานะอุตสาหกรรมและสถานะตลาด

อัตราการเพิ่มขึ้นของรถยนต์มีมากขึ้นและเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ อย่างต่อเนื่องทุกปี แม้สภาพทางเศรษฐกิจจะอยู่ในช่วงตกต่ำอัตราการเพิ่มขึ้นของรถยนต์จะลดลง หากมองในแง่ปริมาณรถยนต์ที่มีเฉพาะในกรุงเทพมหานคร ณ ปัจจุบัน มีรถยนต์ที่จดทะเบียนทั้งสิ้น 5,999,808 คัน รถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คนจำนวน 2,132,090 คัน และจำนวนรถยนต์ที่จดทะเบียนทั่วประเทศมี 26,729,612 คัน (ข้อมูลจากกรมการขนส่งทางบก : จำนวนรถยนต์ที่จดทะเบียนสะสมถึงวันที่ 31 พฤษภาคม 2552) เมื่อเทียบกับจำนวนรถยนต์ที่จดทะเบียนในปี 2551 มีจำนวนทั้งสิ้น 26,417,353 คัน เพิ่มขึ้นจำนวน 312,259 คัน

แนวโน้มการเติบโตของตลาดธุรกิจมุ่งเป้าไปที่รถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คนและรถยนต์บรรทุกส่วนบุคคล เพราะมีจำนวนมากสุดในกลุ่มผู้ใช้รถยนต์ และมีแนวโน้มที่จะขยายต่อไปได้เรื่อย ๆ ในกลุ่มผู้ใช้

2. การแบ่งส่วนตลาดและส่วนแบ่งทางการตลาด

ธุรกิจเกี่ยวกับรถยนต์ในปัจจุบันมีการเติบโตอย่างรวดเร็วและมีการแข่งขันอย่างรุนแรง จึงต้องมีการบริหารที่ดีในการจัดสรรส่วนแบ่งทางการตลาดเพื่อให้ธุรกิจอยู่รอดได้ ธุรกิจจึงจำแนกตลาดเป็นสองส่วน คือ ส่วนที่ให้บริการซ่อมเช็คปั้มหัวฉีด และส่วนที่ให้บริการปรับแต่งเครื่องยนต์และเทอร์โบ จากการดำเนินงานมีลูกค้าใช้บริการประมาณ 7-10 คันต่อวัน ในช่วงสภาวะเศรษฐกิจตกต่ำทำให้มีลูกค้าน้อยลงโดยประมาณ 4-7 คันต่อวัน และจะมีผู้ใช้บริการมากในช่วงเทศกาลต่าง ๆ

ตลาดบริการแบ่งส่วนโดยอาศัยประเภทของรถยนต์ที่รับบริการและประเภทของบริการที่เข้ารับ ผู้ใช้บริการที่ต้องการปรับแต่งรถยนต์หรือซ่อมเครื่องยนต์เฉพาะส่วนเล็กน้อย เช่น เปลี่ยนยาง เช็คปั้ม เปลี่ยนแบตเตอรี่ จะใช้บริการที่อุ้ทัวไป และในส่วนของผู้ที่ต้องการความมั่นใจในบริการหรือมีปัญหาที่อุ้ทัวไปไม่สามารถแก้ได้ เช่น รถยนต์ประสบอุบัติเหตุ จะเข้ารับบริการจากศูนย์บริการของแต่ละยี่ห้อ

3. แนวโน้มทางการตลาด

ตลาดของผู้ใช้รถยนต์มีจำนวนเพิ่มขึ้นทุกปีแม้ว่าจะอยู่ในภาวะเศรษฐกิจถดถอย เพียงแต่อาจจะเพิ่มขึ้นไม่มากเทียบเท่ากับสภาวะปกติ แต่คาดว่าในปี 2553 เศรษฐกิจเอเชียจะฟื้นตัว และประเทศไทยจะฟื้นตัวได้เร็วกว่าที่กำหนดเนื่องจากประเทศไทยพึ่งตลาดการส่งออกมากเกินไป (โพลส์ทูเดย์ 23 กรกฎาคม 2552)

4. ตลาดเป้าหมาย

ธุรกิจแบ่งตลาดเป้าหมายไว้ 2 ส่วน ดังนี้

1. กลุ่มรถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 ที่นั่ง

2. กลุ่มรถยนต์บรรทุกส่วนบุคคล

กลุ่มผู้ซื้อทั้งหมดมุ่งไปที่ผู้ชายอายุ 20 ปีขึ้นไป มีรายได้ 8,000 บาทต่อเดือนขึ้นไป มีการเดินทางผ่านไประหว่างชานเมือง

5. ลักษณะทั่วไปของลูกค้า

ธุรกิจเน้นเจาะกลุ่มลูกค้าสามารถแบ่งได้สองกลุ่ม คือกลุ่มที่เป็นวัยรุ่นที่มีฐานะ และวัยทำงานที่มีครอบครัว ในกลุ่มของวัยรุ่นที่มีความสนใจในเรื่องของเครื่องยนต์และความเร็วจะเลือกใช้บริการปรับแต่งเครื่องยนต์ให้มีกำลังมากขึ้นและติดตั้งเทอร์โบให้สามารถเร่งเครื่องได้ตามที่ต้องการ ในกลุ่มของผู้ใช้วัยทำงานที่มีครอบครัวจะให้ความสำคัญกับสภาพเครื่องยนต์และความปลอดภัย ลูกค้ากลุ่มนี้มีความต้องการที่ซับซ้อนและหลากหลายและสามารถเปลี่ยนความต้องการได้ทุกเมื่อหากพบว่ามีจุดบกพร่องหรือระดับการบริการไม่เหมาะสมกับค่าใช้จ่าย หากธุรกิจทำให้ลูกค้ากลุ่มนี้พึงพอใจได้จะเป็นผลดีต่อธุรกิจในระยะยาว

ธุรกิจตั้งอยู่ที่รอบชานเมืองกรุงเทพมหานครซึ่งเป็นช่วงต่อระหว่างตัวเมืองกับจังหวัดสมุทรสาครและจังหวัดนครปฐม กลุ่มลูกค้าจึงเป็นผู้ที่สัญจรไปมาโดยใช้เส้นทางนี้และกลุ่มลูกค้าที่อาศัยในละแวกใกล้เคียงกับที่ตั้งสถานประกอบการ

6. สภาพการแข่งขัน

ธุรกิจอู่ซ่อมบำรุงรถยนต์ในปัจจุบันเกิดขึ้นมากมายจากการให้บริการที่แตกต่างกันตามลักษณะเฉพาะของรถยนต์หรือชิ้นส่วน เนื่องจากรถยนต์มีส่วนประกอบมากมายการดูแลจึงแตกต่างกันออกไป สำหรับผู้ใช้บริการการดูแลรักษาเครื่องยนต์จึงไม่จำเป็นต้องเลือกที่จะเข้าศูนย์ให้บริการ

เพียงอย่างเดียวเหมือนเมื่อก่อนเพราะมีร้านให้บริการเฉพาะทาง เช่น ร้านเปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง เปลี่ยนยาง หรือเปลี่ยนแบตเตอรี่ หากเข้าสู่ศูนย์บริการจะเสียค่าใช้จ่ายที่มากกว่า

ธุรกิจที่ให้บริการแบบเดียวกันและมีรูปแบบของการบริการเสริมอื่น ๆ ที่แตกต่างกันตามความสามารถของแต่ละกลุ่มหรือขนาดของธุรกิจ ธุรกิจมุ่งให้บริการผู้ใช้รถยนต์ sedan แบบไม่เกิน 7 ที่นั่ง และรถกระบะ และมีเป้าหมายที่จะเพิ่มระดับการบริการให้ครอบคลุมทั้งการทำความสะอาด ล้างรถ ดูฝุ่น เปลี่ยนน้ำมันเครื่องและแบตเตอรี่ รวมไปถึงการให้บริการเปลี่ยนยาง ใช้ออฟจากการบริการที่เน้นเพียงการเช็คปั๊มหัวฉีดและปรับแต่งเครื่องเทอร์โบ เพื่อให้มีระดับบริการเทียบเคียงได้กับธุรกิจที่สำคัญ เช่น B-Quik COCKPIT และ ศูนย์บริการ ธุรกิจในพื้นที่มีคู่แข่งน้อยรายระดับการแข่งขันจึงไม่รุนแรง แต่จากแนวโน้มของการเพิ่มขึ้นจำนวนรถยนต์ประกอบกับในพื้นที่เป็นเขตที่มีการสัญจรมากในระดับหนึ่งแต่ไม่ถึงกับติดขัดเพราะเป็นถนนชานเมืองช่วงต่อระหว่างตัวเมืองกับต่างจังหวัด อาจมีคู่แข่งรายใหม่เกิดขึ้นได้

7. วิเคราะห์ Five Forces

7.1 คู่แข่งขันรายเดิม

คู่แข่งในธุรกิจแบ่งเป็น 2 กลุ่มคือ คู่แข่งขันหลัก และคู่แข่งรอง

7.1.1 คู่แข่งขันหลักของธุรกิจ คือ ธุรกิจที่ให้บริการปรับแต่งรถยนต์ให้มีความกำลังสูง บริการซ่อมเครื่องยนต์เช็คปั๊มหัวฉีดหรือบริการในรูปแบบที่เหมือนกัน เช่น อู่ซ่อมรถยนต์ทั่วไปซึ่งจะมีรูปแบบการบริการเฉพาะแตกต่างกันไปตามความถนัดของแต่ละอู่ เช่น ร้านเพชรเจริญดีเซล และศูนย์บริการที่ให้บริการสำหรับรถยนต์แต่ละยี่ห้อโดยเฉพาะมีการบริการที่ครอบคลุมและความพร้อมของทีมงาน แต่เนื่องจากมีค่าบริการที่แพงและใช้เวลาในการรับบริการนานจึงไม่ค่อยได้รับความนิยม

7.1.2 คู่แข่งขันรองของธุรกิจ คือ ธุรกิจขนาดเล็กที่มีรูปแบบบริการเฉพาะ เช่น อู่ขนาดเล็กที่มีการบริการรถยนต์ด้าน เปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่องและไส้กรอง ยาง เบรก แบตเตอรี่ หรือ ใช้ออฟ คู่แข่งขันในกลุ่มนี้เป็นกลุ่มที่มีขนาดเล็กมีกำลังทุนและชื่อเสียงไม่มาก การเจาะตลาดจึงมีขนาดเล็กเมื่อเทียบกับของธุรกิจของ ดาวลอยดีเซล

ตารางที่ 3 รายละเอียดการเปรียบเทียบกับคู่แข่งชั้น

การเปรียบเทียบ	ดาวลอยดีเซล	เพชรเจริญดีเซล	ศูนย์บริการ
ด้านบริการ	-มีรูปแบบการบริการเช่น เช็คปั้ม, หัวฉีด, เครื่องยนต์ดีเซล, ปรับจูนเครื่อง, ติดตั้งเทอร์โบ	-มีรูปแบบการบริการเช่น เช็คปั้ม, หัวฉีด, เครื่องยนต์ดีเซล, ปรับจูนเครื่อง, ซ่อมระบบปรับอากาศรถยนต์	-มีรูปแบบการบริการที่หลากหลายและครอบคลุม เช่น เช็คปั้ม, หัวฉีด, บริการตั้งศูนย์ล้อ, เปลี่ยนโช้คอัพ, ยาง, น้ำมันเครื่อง
ด้านราคา	-มีราคาอยู่ระดับใกล้เคียงกับคู่แข่งที่ 3,000-4,000 บาท	-มีราคาอยู่ระดับใกล้เคียงกับคู่แข่งที่ 3,000-4,000 บาท	-มีราคาสูงเมื่อเทียบกับคู่แข่งทั้งหมด มีราคาบริการอยู่ที่ 4,000 บาทขึ้นไป
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	-มีช่องทางการจัดจำหน่าย 2 ช่องทาง คือ ให้บริการจากศูนย์บริการ และให้บริการซ่อมนอกสถานที่	-มีช่องทางการจัดจำหน่ายช่องทางเดียว คือ ให้บริการจากศูนย์บริการ	-มีช่องทางการจัดจำหน่าย 2 ช่องทาง คือ ให้บริการศูนย์บริการ และให้บริการซ่อมนอกสถานที่
ด้านส่งเสริมการตลาด	-โฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านกิจกรรมแข่งขัน, นิตยสาร และเว็บไซต์ -มีสิทธิพิเศษสำหรับผู้ใช้บริการในครั้งต่อไป	-โฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านกิจกรรมแข่งขันและเว็บไซต์	-โฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อโทรทัศน์, นิตยสารและเว็บไซต์ -มีสิทธิพิเศษสำหรับผู้ใช้บริการในครั้งต่อไป

ที่มา : Kenggabb. ร้านเพชรเจริญดีเซล เช็คปั้ม-เช็คหัวฉีดซ่อมแอร์ดีเซล [Online]. Accessed 30 July 2009. Available from http://www.be2hand.com/scripts/view.php?prod_id=445275

เพชรเจริญดีเซล มีรูปแบบการบริการที่คล้ายคลึงกับธุรกิจ ดาวลอยดีเซลมากและการเจาะตลาด การส่งเสริมทางการตลาดมีส่วนที่คล้ายกัน อีกทั้งยังมีการสนับสนุนส่งรถยนต์เข้าแข่งขันเช่นเดียวกับดาวลอยดีเซลด้วย นับเป็นคู่แข่งที่น่าจับตามองเพราะระดับการบริการอยู่ในระดับเดียวกันและมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักทั้งสองธุรกิจจากการแข่งขัน ประกอบกับสถานที่ให้บริการยังอยู่ในละแวกใกล้เคียงกันด้วย

การบริการของ ศูนย์บริการ เน้นที่การบริการที่ ครอบคลุมทุกด้าน ระดับมาตรฐานของ พนักงาน ความพร้อมของสถานที่และอุปกรณ์ การโฆษณาที่สร้างแบรนด์ให้คนรู้จัก หากดูจาก มุมมองภายนอกเป็นคู่แข่งที่น่ากลัวทั้งเรื่องของทุนและชื่อเสียงลูกค้าที่ต้องการใช้บริการจะจำได้ แต่เมื่อมองในด้านบริการแล้วจะเกิดข้อเปรียบเทียบกับผู้ใช้บริการเนื่องจากหากเกิดปัญหาเพียง เล็กน้อย ผู้ใช้บริการจะเลือกใช้บริการที่อื่นทั่วไปแทนเนื่องจากศูนย์บริการมีค่าบริการที่สูงและใช้ ระยะเวลาเข้ารับบริการนานกว่า

คู่แข่งธุรกิจที่กล่าวมาทั้งหมดนี้เป็นสถานให้บริการที่มีที่จอดรถให้สำหรับลูกค้าที่มาใช้ บริการ ซึ่งแตกต่างกับ ดาวลอยดีเซลที่มีบริการซ่อมรถยนต์ให้ถึงที่สำหรับลูกค้าที่ไม่สามารถมา ใช้ บริการที่ศูนย์ได้ และมีบริการติดตั้งเทอร์โบและปรับจูนเครื่อง ปรับอัตราทดเกียร์ และเพิ่มกำลังส่ง ให้รถยนต์ได้ถือเป็นข้อได้เปรียบทางการบริการ

7.2 คู่แข่งชั้นรายใหม่

การเข้ามาของคู่แข่งชั้นรายใหม่ในธุรกิจบริการนี้สามารถทำได้ยาก เนื่องจากในพื้นที่มี ลักษณะเป็นเหมือนตึกแถวซึ่งมีพื้นที่ให้บริการไม่มาก หากต้องการให้มีพื้นที่ให้บริการมากเพียงพอ จำเป็นต้องขยายตัวอาคารออกด้านข้างซึ่งต้องใช้เงินลงทุนสูงซึ่งรวมทั้งค่าอะไหล่และอุปกรณ์ใน การให้บริการมีราคาสูง หากต้องการเข้ามาทำธุรกิจโดยมีเงินทุนไม่มากจะสามารถเจาะตลาดได้ เพียงตลาดเล็กเท่านั้นซึ่งในส่วนนี้ธุรกิจที่มีอยู่เดิมสามารถนำเสนอการให้บริการในรูปแบบที่ดีกว่า ได้ทำให้ผู้เข้ามาลงทุนใหม่เสียเปรียบและไม่คุ้มค่ากับการลงทุน

7.3 สินค้าทดแทน

การให้บริการซ่อมบำรุงรถยนต์หรือการปรับแต่งเครื่องยนต์เป็นสิ่งที่ไม่สามารถนำ สินค้ามาทดแทนเนื่องจากหากมีปัญหาชำรุดเสียหายของอะไหล่ หรือเกิดอาการผิดปกติของรถยนต์ ขึ้นก็จำเป็นต้องเข้ารับการตรวจเช็คที่ร้านหรือผู้ที่ให้บริการ การทดแทนอาจเกิดขึ้นจากเจ้าของ รถยนต์ซื้อหนังสือซ่อมบำรุงรถยนต์มาศึกษาหรือสอบถามปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้รู้แล้วทดลองซ่อม ด้วยตนเอง ซึ่งสามารถทดแทนไม่ต้องนำรถยนต์เข้ารับบริการในส่วนนี้ได้ แต่ก็อาจเกิดปัญหามาก ขึ้นกว่าเดิมได้เช่นกัน

7.4 อำนาจต่อรองของผู้บริโภค

อำนาจการต่อรองของผู้บริโภคถือว่ายังไม่มาก เนื่องจากธุรกิจที่ให้บริการด้านนี้ในพื้นที่มี ไม่มากและคู่แข่งที่เป็นศูนย์บริการมีค่าบริการที่สูงและมีระยะเวลาให้บริการที่นานเมื่อเทียบกับอยู่ ทั่วไป หากเลือกใช้บริการอยู่ขนาดเล็กจะมีระดับการบริการเฉพาะที่จำกัดอาจไม่ได้รับการบริการที่ เหมาะสม นอกจากนี้ยังมีค่า Switching Cost ในการเปลี่ยนไปใช้บริการกับคู่แข่งอื่นในด้านการ เดินทางและการติดต่อสอบถามข้อมูล

7.5 อำนาจต่อรองของ Suppliers

อำนาจการต่อรองของ Suppliers มีไม่มาก เนื่องจากมีร้านจำหน่ายอะไหล่รถยนต์ ดำเนินการในพื้นที่หลายรายจึงทำให้สามารถเลือกเปลี่ยนผู้จำหน่ายอะไหล่ให้ทางร้านได้ รวมทั้งร้านยังมีรูปแบบการติดต่อสั่งซื้ออะไหล่แบบ Just in Time จึงมีการสั่งซื้อบ่อยครั้งหาก Suppliers ยกเลิกการค้ากับทางร้านจะทำให้เสียรายได้เป็นจำนวนมาก

8. วิเคราะห์ SWOT Analysis

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์ปัจจัยภายใน

ปัจจัยการพิจารณา	จุดแข็ง (Strengths)	จุดอ่อน (Weaknesses)
ด้านการบริหารจัดการ	-ระบบควบคุมงานมีประสิทธิภาพ โดยผู้บริหารเป็นผู้ดูแลด้วยตัวเอง ทั้งหมด	-ผู้บริหารรับหน้าที่จัดการ ทั้งหมดอาจทำให้เกิดการซ้ำซ้อน ของงาน -ขาดผู้ช่วยที่ปรึกษา
ด้านการตลาด	-ทำการตลาดสื่อสารผ่านกิจกรรม แข่งขันรถยนต์, นิตยสาร Racetruck มีสิทธิพิเศษให้ผู้ใช้บริการ	-ความชำนาญด้านการตลาดน้อย
ด้านการบริการ	-พนักงานมีความสามารถในการ ให้บริการ -มีเทคโนโลยีที่ทันสมัย -พนักงานมีอัธยาศัยดี	

ตารางที่ 5 การวิเคราะห์ปัจจัยภายนอก

ปัจจัยการพิจารณา	โอกาส (Opportunities)	อุปสรรค (Threats)
ตลาดและกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย	-มีการเพิ่มขึ้นของจำนวนผู้ใช้ รถยนต์ในกลุ่มเป้าหมายทุกปี	
สถานการณ์การแข่งขัน		-มีผู้แข่งขันรายใหม่ -ผู้แข่งขันรายเดิมพัฒนาการ บริการมากขึ้น
เทคโนโลยี	-มีเทคโนโลยีใหม่ที่มีต้นทุนต่ำ	-มีการเปลี่ยนแปลงของ เทคโนโลยีบ่อยครั้ง
สภาพเศรษฐกิจ	-เศรษฐกิจเริ่มฟื้นตัว ลูกค้าจะ ออกมาใช้เงินมากขึ้น	-การฟื้นตัวเศรษฐกิจอาจไม่คงที่

บทที่ 6
แผนบริหารจัดการ

1. ข้อมูลธุรกิจ

ชื่อกิจการ คาวลอยดีเซล

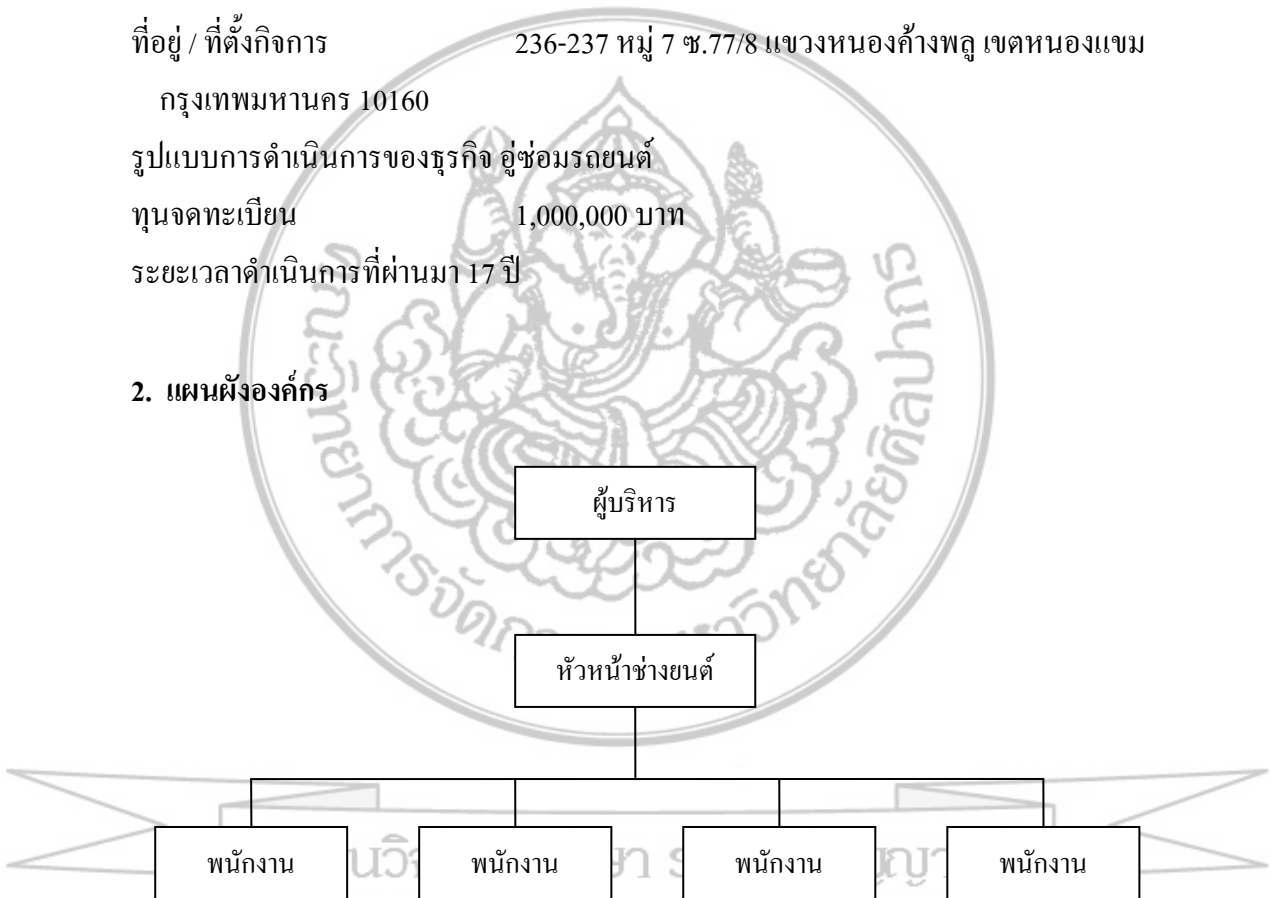
ที่อยู่ / ที่ตั้งกิจการ 236-237 หมู่ 7 ซ.77/8 แขวงหนองค้างพลู เขตหนองแขม
กรุงเทพมหานคร 10160

รูปแบบการดำเนินการของธุรกิจ อยู่ซ่อมรถยนต์

ทุนจดทะเบียน 1,000,000 บาท

ระยะเวลาดำเนินการที่ผ่านมา 17 ปี

2. แผนผังองค์กร



ภาพที่ 1 แสดงแผนผังองค์กร

2.1 หน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละตำแหน่ง

โครงสร้างของ ดาวลอยดีเซล แบ่งตามหน้าที่เป็น 3 ระดับ คือ

2.1.1 ผู้บริหาร การทำงานของผู้บริหารจะทำงานในส่วนของการดูแลด้านบัญชี การเงิน ควบคุมค่าใช้จ่ายและจัดสรรต้นทุนให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด รวมทั้งจัดหารูปแบบการบริการใหม่ ๆ เข้ามาเพิ่มเติมภายในร้าน

2.1.2 หัวหน้าช่างยนต์ มีหน้าที่เป็นผู้ควบคุมและดูแลการทำงานของพนักงานให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นผู้สอนงานให้แก่ผู้เข้ามาทำงานใหม่และเป็นผู้รับหน้าที่ติดต่อกับลูกค้าโดยตรงเพื่อวิเคราะห์ปัญหาจากอาการของเครื่องยนต์ มีการทำงานขึ้นตรงต่อผู้บริหาร

2.1.3 พนักงาน ทำหน้าที่ให้บริการกับลูกค้าตามการวิเคราะห์อาการจากหัวหน้าช่างยนต์ และเป็นผู้นำรถยนต์ไปวิ่งทดสอบประสิทธิภาพหลังจากรับบริการแล้วนำกลับมาตรวจเช็คอีกครั้ง และขึ้นตรงต่อหัวหน้าช่างยนต์

3. แผนงานด้านบุคลากร และค่าใช้จ่ายบุคลากรของธุรกิจ

ตารางที่ 6 แผนงานด้านบุคลากร และค่าใช้จ่ายบุคลากรของธุรกิจ

ลำดับ	ฝ่ายงาน	ตำแหน่งงาน	จำนวน	อัตราเงินเดือน	รวมเงินเดือน
1.	บริหารจัดการ	ผู้บริหาร	1	100,000	100,000
2.	บริการ	หัวหน้าช่างยนต์	1	45,000	45,000
3.	บริการ	พนักงาน/ช่างยนต์	6	9,000	54,000
รวมจำนวนบุคลากรและค่าใช้จ่ายเงินเดือน			8		199,000

ด้านการดำเนินงานของ ดาวลอยดีเซล มีกำหนดการทำงานของพนักงานโดยเริ่มทำงานวันจันทร์ – เสาร์ เวลา 8 :00 – 18 :00 น. มีวันหยุดประจำสัปดาห์ 1 วัน คือ วันอาทิตย์ สำหรับพนักงานที่ทำงานเกินเวลาจะได้รับค่าแรงจากการทำงานล่วงเวลาโดยคิดเป็นชั่วโมงละ 50 บาท

3.1 การบริหารบุคคล

ดาวลอยดีเซล เป็นธุรกิจให้บริการและเน้นหัวใจสำคัญของการให้บริการคือ การบริการให้ถูกต้อง รวดเร็ว และตรงตามความต้องการมากที่สุด ดังนั้นจึงใส่ใจในการคัดเลือกพนักงานที่มาให้บริการกับลูกค้า โดยเน้นที่ความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานและทักษะในการบริการเพราะการดำเนินงานที่ดีมีประสิทธิภาพจะต้องมีทีมงานที่ดีควบคู่ไปด้วย และมีการตรวจสอบประวัติของพนักงานทุกคนที่มาสมัครเพื่อความมั่นใจและความปลอดภัยในทรัพย์สินทั้งของร้านและลูกค้า

4. วิสัยทัศน์

ธุรกิจมุ่งพัฒนาการบริการจนได้รับความนิยมเป็นอันดับ 1 จากผู้ใช้งานและผู้ให้บริการ และผู้ที่สนใจปรับแต่งรถยนต์ให้มีความเร็วสูง

5. พันธกิจ

- 5.1 พัฒนาและปรับปรุงคุณภาพความสามารถของบุคลากร
- 5.2 พัฒนาระบบการให้บริการที่มีความหลากหลายครอบคลุมความต้องการ
- 5.3 กระจายศูนย์ให้บริการครอบคลุมทุกจังหวัด

6. เป้าหมายทางธุรกิจ

- 6.1 เป้าหมายระยะสั้น 1-3 ปี
ธุรกิจเพิ่มความสามารถในการให้บริการลูกค้าทั้งบริการหลัก เช็คปั๊มหัวฉีดและบริการ
รองปรับแต่งเครื่องยนต์และเพิ่มมูลค่ายอดขายได้อีก 5 %
- 6.2 เป้าหมายระยะกลาง 3-5 ปี
ธุรกิจสามารถเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาดได้มากขึ้นอีก 10%
- 6.3 เป้าหมายระยะยาว 5 ปีขึ้นไป
ธุรกิจปรับปรุงรูปแบบโดยใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ในการให้บริการเป็นหลักและเพิ่ม
จำนวนสาขาเพิ่มขึ้นอีก 1 สาขาในเขตปริมณฑล

7. ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

- 7.1 ความสามารถในการให้บริการลูกค้าที่เป็นกันเองและมีบริการช่วยเหลือนอกพื้นที่
ในกรณีที่รถยนต์ของลูกค้าเสียระหว่างทางซึ่งไม่ไกลจากร้านมากเกินไป
- 7.2 ธุรกิจได้รับความไว้วางใจในการบริการและมีการประชาสัมพันธ์ต่อไปด้วยตัว
ลูกค้าเอง เป็นผลมาจากการลงแข่งขันรถยนต์ตามทัวร์นาเมนต์ต่าง ๆ และได้รับชัยชนะจากการ
แข่งขัน
- 7.3 การบริหารจัดการภายใน โดยเน้นที่การบริหารที่มีต้นทุนต่ำ ซึ่งใช้เครื่องมือ
อุปกรณ์ที่มีต้นทุนต่ำแต่มีคุณภาพและเชื่อถือได้

8. นโยบายการจ่ายเงิน หรือการแบ่งผลประโยชน์

นโยบายการจ่ายเงินและการแบ่งผลประโยชน์แบ่งเป็น 3 ส่วนคือ

8.1 ส่วนผู้บริหารและหัวหน้าช่างยนต์ ผู้บริหารจะได้รับเงินเดือนอยู่ที่ 100,000 บาทต่อเดือน และส่วนของหัวหน้าช่างยนต์จะได้รับเงินเดือนอยู่ที่ 45,000 บาท โดยหัวหน้าช่างยนต์จะทำหน้าที่เป็นผู้ติดต่อกิจกรรมการแข่งขันรถยนต์ต่าง ๆ และหาลูกค้าให้กับร้านและให้ผู้บริหารเป็นผู้อนุมัติงบประมาณในการจัดทำสื่อโฆษณาเพื่อใช้ในกิจกรรมการแข่งขันรถยนต์

8.2 ส่วนของพนักงาน จะมีการจ่ายเงินเป็นรายเดือนซึ่งจะมีการปรับเงินเดือนขึ้นตามระยะเวลาการทำงานเป็นจำนวนปี และการทำงานล่วงเวลาของในแต่ละวันโดยคิดเป็นจำนวนชั่วโมง

8.3 ส่วนของเงินทุนสำรองของกิจการ ผู้บริหารจะมีการแบ่งเงินไว้ส่วนหนึ่งเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายสำรองไว้ใช้ในยามคับขันหรือต้องการใช้จ่ายเพิ่มเติมในส่วนของกิจการ โดยแบ่งไว้ 5% ของรายได้ทั้งหมดจากการดำเนินงาน

9. แผนดำเนินการอื่น ๆ ของธุรกิจ

แผนด้านการดำเนินงานของธุรกิจที่มีการวางแผนคือ แผนการขยายกิจการ โดยการปรับปรุงรูปแบบตัวอาคารให้มีพื้นที่มากขึ้นเพื่อรองรับจำนวนรถยนต์ที่มารับการบริการให้มากขึ้นพร้อมกับวางแผนนำระบบเทคโนโลยีใหม่เข้ามาเสริมการให้บริการ เช่น ระบบวิเคราะห์เครื่องยนต์และระบบจูนแรงดันเครื่องยนต์ด้วยคอมพิวเตอร์ เป็นต้น ทำให้มีการบริการที่หลากหลายมากขึ้นและเป็นการสร้างรายได้เพิ่มขึ้นให้กับร้าน อีกทั้งยังเป็นการปรับปรุงระบบให้บริการเป็นด้านเทคโนโลยีตามที่ต้องการด้วย โดยมีการติดต่อตกลงราคาเรื่องพื้นที่ในการขยายกิจการไว้โดยทำสัญญาเช่าอาคาร มีราคาตกลงอยู่ที่ 2,500,000 บาท โดยคาดว่าจะการปรับปรุงพื้นที่ที่จะใช้เวลาประมาณ 6 เดือนและการนำเทคโนโลยีเข้ามาติดตั้งคาดว่าจะใช้เวลาประมาณ 1 เดือนซึ่งรวมเวลาการทดสอบระบบและการอบรมพนักงานเพื่อสร้างความคุ้นเคยกับเครื่องจักรแล้ว จากการติดตั้งเครื่องจักรและการปรับปรุงขยายพื้นที่กิจการเพื่อรองรับลูกค้ามากขึ้นคาดว่าจะมีรายได้จากการดำเนินงานเพิ่มเป็นอย่างน้อย 5-10% สำหรับแผนการเพิ่มบริการในช่วงแรกจะเป็นการนำเครื่องเช็คปั๊มคอมมอนเรลและเครื่องเช็คหัวฉีดคอมมอนเรลเข้ามาให้บริการก่อนเนื่องจากการติดตั้งที่รวดเร็วและไม่ซับซ้อนสามารถให้บริการได้ทันทีประกอบกับมีกระแสของการใช้รถยนต์ที่มีเครื่องยนต์คอมมอนเรลมากขึ้นทำให้เป็นจุดบริการที่คาดว่าจะได้รับการตอบรับเป็นอย่างดี ซึ่งทั้งสองเครื่องนี้มีมูลค่ารวมอยู่ที่ 100,000 บาท

บทที่ 7 แผนการตลาด

1. เป้าหมายทางการตลาด

ธุรกิจมีเป้าหมายทางการตลาดคือ การเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาดจากเดิม 20% เป็น 30% โดยอาศัยการเพิ่มรูปแบบการให้บริการที่หลากหลายมากขึ้นเพื่อรองรับความต้องการของลูกค้ามากขึ้นกว่าเดิม

ตลาดเป้าหมายของธุรกิจได้จัดกลุ่มไว้เป็น 2 กลุ่มคือ

1. กลุ่มรถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 ที่นั่ง
2. กลุ่มรถยนต์บรรทุกส่วนบุคคล

การดำเนินการของธุรกิจในปัจจุบันสามารถเข้าถึงกลุ่มลูกค้าในกลุ่มที่ 1 และ 2 อยู่ในระดับเป็นที่น่าพอใจโดยอาศัยการบริการปกติของร้านรวมทั้งการให้บริการแนะนำการดูแลรถยนต์อย่างเหมาะสมหลังจากได้รับบริการแล้วหรือในกรณีที่เกิดปัญหาอื่นขึ้น ซึ่งในส่วนของกลุ่มลูกค้าทั้งสองกลุ่มนี้สามารถคิดเฉลี่ยออกมาได้เฉลี่ย 6 คันต่อวัน ในด้านของการเข้าถึงกลุ่มลูกค้าอื่น ๆ จะใช้วิธีการโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ ที่สามารถเข้าถึงกลุ่มลูกค้าได้ เช่น นิตยสาร เว็บไซต์ต่าง ๆ เป็นต้น เพื่อกระจายข่าวสารของร้านค้าให้กว้างมากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้รวมทั้งการนำรถยนต์ที่ได้รับการปรับแต่งจากทางร้านเราเข้าแข่งขันในกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกับพันธมิตรทางธุรกิจเพื่อ เป็นการประชาสัมพันธ์ร้านและแสดงประสิทธิภาพของการบริการไปด้วยในตัว

2. การกำหนดลูกค้าเป้าหมาย

กลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่ธุรกิจกำหนดไว้มีลักษณะ คือ กลุ่มลูกค้าเพศชายอายุ 20 ปีขึ้นไป มีรายได้ 8,000 บาทต่อเดือนขึ้นไป โดยกำหนดจากผู้มาใช้บริการที่ร้านดาวลอยดีเซลเนื่องจากผู้ใช้รถยนต์โดยส่วนมากจะเป็นผู้ชายที่มีความสนใจในเครื่องยนต์และมีระดับรายได้ของครอบครัวปานกลาง หากตัดสินใจที่จะนำรถยนต์มาซ่อมหรือปรับแต่งเครื่องยนต์ภายในจะเลือกนำรถยนต์มาเข้ารับบริการด้วยตนเอง ลูกค้าหลักจะเป็นผู้ที่เดินทางผ่านไปมาระหว่างชานเมืองจังหวัดกรุงเทพมหานครและจังหวัดนครปฐมกับสมุทรสาคร และลูกค้ารองคือผู้ที่มาใช้บริการด้านการปรับจูนเทอร์โบเนื่องจากได้ยินชื่อเสียงของร้าน โดยทั้งหมดธุรกิจตั้งเป้าหมายว่าจะมีรถยนต์เข้ารับบริการไม่น้อยกว่า 8 คันต่อวัน หรือคิดเป็นอัตราประสิทธิภาพ 80 %

3. กลยุทธ์การตลาด

แบ่งเป็น 4 ส่วนคือ ด้านบริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด ดังนี้

3.1 กลยุทธ์ด้านการบริการ

เนื่องจากเป็นร้านที่ให้บริการที่เกี่ยวข้องกับรถยนต์จึงใช้กลยุทธ์เน้นความถูกต้องและความรวดเร็วในการให้บริการเพื่อสร้างความมั่นใจแก่ผู้มาใช้บริการรวมทั้งเป็นการตอบสนองความต้องการด้านบริการให้กับผู้มาใช้บริการในกรณีที่เร่งด่วนและมีบริการนอกสถานที่สำหรับผู้ที่ไม่สามารถมารับบริการที่ร้านได้ ผู้ให้บริการจะเป็นช่างผู้มีประสบการณ์ทำงานที่มีมานานกว่า 20 ปี จำนวน 7 คนและมีการบริการที่เป็นกันเองกับผู้มาใช้บริการ ในส่วนของสถานที่ให้บริการเป็นตึกแถวติดกัน 2 คูหาซึ่งมีพื้นที่ในการให้บริการที่เพียงพอสำหรับการบริการพร้อมกันถึง 5 คันในเวลาเดียวกัน และมีห้องรับรองสำหรับผู้ใช้บริการซึ่งภายในห้องจะมี โทรทัศน์ เครื่องกดน้ำ และเครื่องปรับอากาศในระหว่างรับบริการ ในส่วนของสถานที่ให้บริการได้มีการปรับปรุงเพื่อเตรียมขยายพื้นที่สำหรับรองรับการบริการที่มากขึ้นกว่าเดิม โดยเพิ่มเครื่องมือและเครื่องจักรที่หลากหลายในการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้มากขึ้น

นอกจากนี้ยังให้ความสำคัญกับผลิตภัณฑ์ชิ้นส่วนอะไหล่ที่นำมาใช้ในการบริการโดยคัดสรรสิ่งที่มีคุณภาพ เป็นที่รู้จัก มีการรับประกันชิ้นส่วนอะไหล่และมีต้นทุนที่เหมาะสมเพื่อให้ผู้บริการได้สิ่งที่มีคุณภาพและช่วยสร้างความมั่นใจว่าหลังจากได้รับบริการแล้วเครื่องยนต์จะไม่เกิดปัญหาจากชิ้นส่วนอะไหล่ไม่ได้คุณภาพ

3.2 กลยุทธ์ด้านราคา

นโยบายด้านราคาของ ดาวลอยดีเซล มีรูปแบบคือ กำหนดจากราคาตลาดและราคาวัตถุดิบบวกแล้วบวกเพิ่มด้วยมูลค่าเพิ่มการบริการที่ได้รับจากร้าน การกำหนดราคาของบริการจะพิจารณาจากสถานะตลาดและคำนึงถึงคุณภาพการบริการจึงทำให้ระดับราคาของบริการสูงกว่าตลาด เป็นการกำหนดรูปแบบการรับรู้ของร้านที่มีคุณภาพและมั่นใจได้ ในใจของลูกค้า

3.3 กลยุทธ์ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ลักษณะการบริการของร้าน ดาวลอยดีเซล เป็นร้านที่เปิดให้บริการอยู่ที่เดียวแต่สามารถออกไปให้บริการกับลูกค้าในสถานที่อื่นได้ ซึ่ง ดาวลอยดีเซล เป็นศูนย์บริการที่ให้บริการเกี่ยวกับการเช็คปั๊มหัวฉีดและปรับแต่งเทอร์โบและเนื่องจากมีนโยบายเน้นการบริการที่ครอบคลุมทุกความต้องการของลูกค้าจึงวางแผนในการปรับปรุงขยายรูปแบบการบริการที่หลากหลายขึ้น และมุ่งเน้นการเพิ่มสาขาของศูนย์บริการเพื่อให้ครอบคลุมพื้นที่มากขึ้น โดยเริ่มจากในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑลก่อน ลักษณะการขยายสาขาของศูนย์บริการ

3.3.1 ตั้งอยู่ในพื้นที่ที่มีการคมนาคมสะดวกและมีการสัญจรไปมาของรถยนต์มาก หรือมีความหนาแน่นของประชากรเป้าหมายสูง

3.3.2 มีรูปแบบการบริการหลากหลาย เพื่อเพิ่มทางเลือกให้กับลูกค้ามากขึ้น

3.4 กลยุทธ์ด้านการส่งเสริมการตลาด

ดาวลอยดิเซล เป็นร้านที่ให้บริการเช็คปั๊มหัวฉีดมาเป็นเวลา 17 ปีแล้ว ในด้านชื่อเสียงของร้านจึงเป็นที่รู้จักคุ้นเคยของลูกค้าโดยทั่วไป การส่งเสริมการตลาดจึงใช้วิธีในการนำเสนอรูปแบบการบริการใหม่เพิ่มเติมจากเดิม และให้สิทธิพิเศษต่าง ๆ เพื่อกระตุ้นให้ลูกค้าที่เคยใช้บริการแล้วกลับมาใช้บริการใหม่และสร้างแรงดึงดูดลูกค้าที่ไม่เคยใช้บริการให้มาใช้บริการ การนำเสนอรูปแบบบริการจะใช้การโฆษณาผ่านช่องทาง 2 ช่องทาง คือ

3.4.1 ช่องทางการสื่อสารผ่านสื่อสิ่งพิมพ์คือ นิตยสารรถยนต์ RaceTruck โดยโฆษณาในช่วงของการนำเสนอร้านและบริการต่าง ๆ จำนวน 2 หน้าติดกัน และโฆษณาเพิ่มเติมผ่านทาง Internet ลงในเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องกับรถยนต์ต่างๆ เช่น www.car2hand.com, www.boyzathailand.com เป็นต้น

3.4.2 ช่องทางการสื่อสารผ่านการแข่งขัน การโฆษณาจะจัดโดยทำเป็นป้ายสติ๊กเกอร์ติดกับรถยนต์ที่ลงแข่งขัน โดยใช้เป็นชื่อของร้าน ดาวลอยดิเซล และเบอร์โทรศัพท์รวมทั้งสื่อของทีมงานที่เข้าไปดูแลในระหว่างแข่งขันด้วยเป็นการโฆษณาผ่านทางบุคคลอีกทางหนึ่ง

3.5 กิจกรรมหรือการดำเนินการทางการตลาด

ตารางที่ 7 กิจกรรมหรือการดำเนินการทางการตลาด

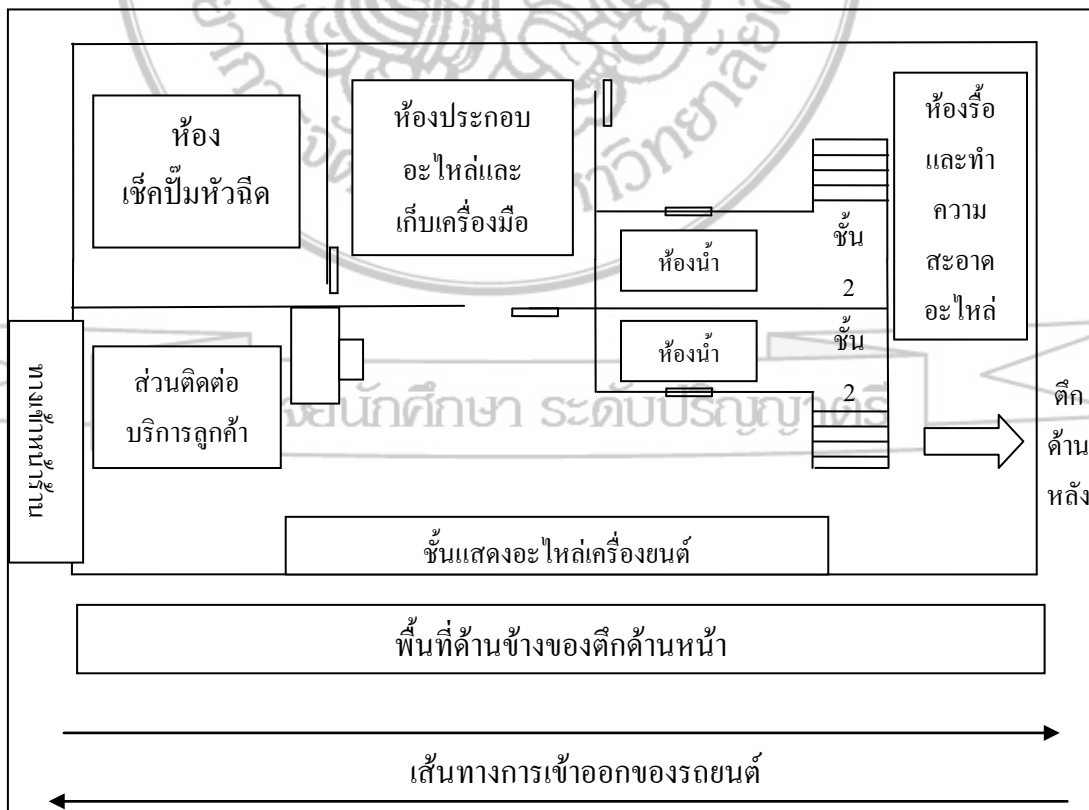
ลำดับ	กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินการ	งบประมาณที่ใช้
1.	มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ทางบุคคล โดยจัดทำป้ายสติ๊กเกอร์ สื่อทีมงานพร้อมให้ข้อมูลทางร้าน	ตลอดช่วงการจัดกิจกรรมแข่งขันรถยนต์	20,000 บาท
2.	โฆษณาผ่านสื่อ นิตยสารรถยนต์ จำนวน 2 หน้าติดกัน	ตลอด 3 เดือนแล้วเว้นช่วง 1 เดือน	6,000 บาท /เดือน

บทที่ 8 แผนบริการ

1. สถานประกอบการในการบริการ

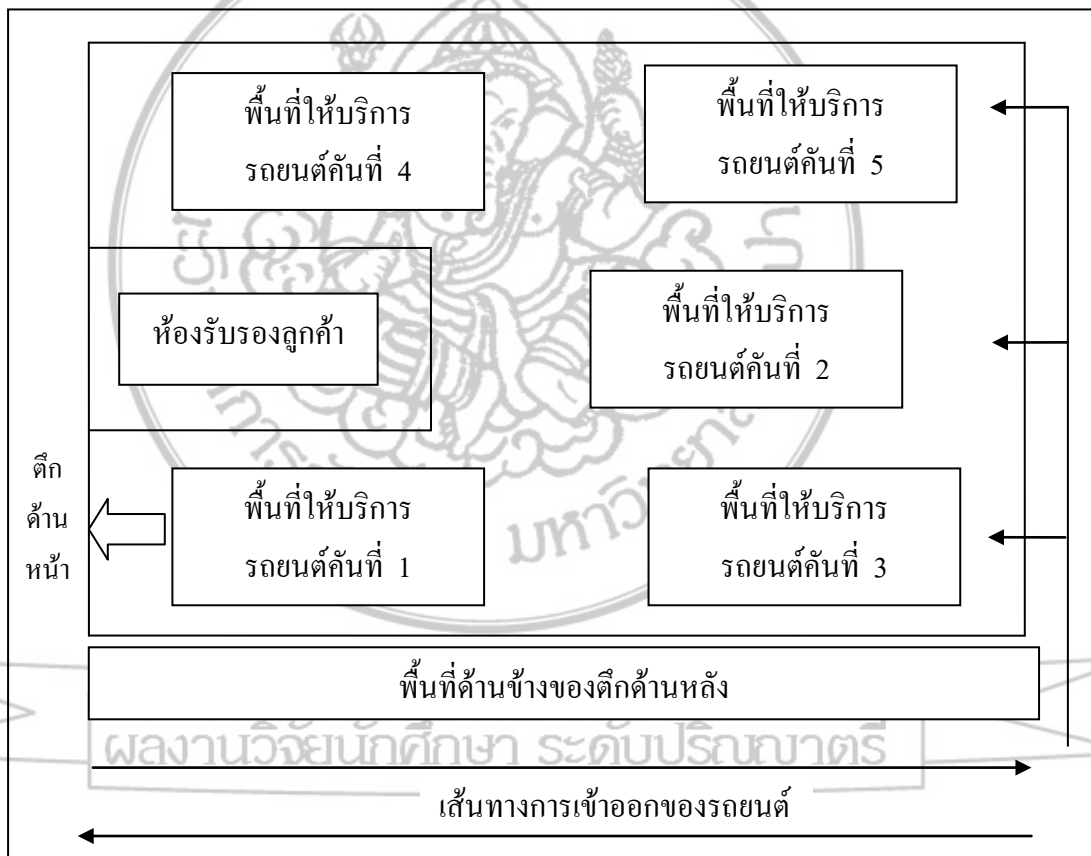
ที่ตั้งสถานที่ คาวลอยดีเซล ตั้งอยู่ที่ 236-237 หมู่ 7 ซ. 77/8 ถ. เพชรเกษม แขวงหนอง
ค้างพลู เขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร 10160 เบอร์โทรศัพท์ 02-421-3735, 02-421-3739

รายละเอียด ลักษณะของสถานประกอบการเป็นตึกแถวติดกัน 2 ช่วงตึกโดยแบ่งเป็น
ด้านหน้าและด้านหลัง ตึกด้านหน้าแบ่งไว้เป็นส่วนติดต่อบริการลูกค้า ห้องเชคปั้ม ห้องเก็บ
เครื่องมือและประกอบอะไหล่ และห้องรีอและทำความสะอาดอะไหล่ ส่วนของตึกด้านหลังจะใช้
เป็นพื้นที่ในการให้บริการรถยนต์ แบ่งเป็นห้องรับรองลูกค้า และพื้นที่ให้บริการ ซึ่งสามารถรองรับ
รถยนต์ได้ 3 คัน และพื้นที่ด้านข้างของตึกสามารถจอร์รถยนต์ได้อีก 4 คัน ซึ่ง คาวลอยดีเซล ใช้
พื้นที่ส่วนนี้ให้บริการด้วยในกรณีที่รถยนต์มารับบริการมากกว่า 3 คันในเวลาใกล้เคียงกัน



ภาพที่ 2 แผนผังการจัดรูปแบบของตึกด้านหน้า

ส่วนติดต่อบริการลูกค้าจะเป็นพื้นที่โล่งมีเพียงโต๊ะทำงาน ผู้แสดงอะไหล่ ผู้โชว์ถ้วยรางวัลและใบประกาศนียบัตรจากการแข่งขันให้ลูกค้าชม และติดต่อกับพนักงานที่ประจำโต๊ะเพื่อแจ้งปัญหาอาการของรถยนต์และรอรับบริการ ในส่วนของห้องเช็คปั๊มหัวฉีดและห้องประกอบอะไหล่จะมีกระจกกั้นเพื่อให้ลูกค้าสามารถมองเห็นวิธีการบริการได้อย่างชัดเจน ส่วนของห้องรีอและทำความสะอาดอะไหล่จะเป็นพื้นที่เปิดโล่งเพื่อสะดวกในการนำเครื่องมือและชิ้นส่วนอะไหล่ต่าง ๆ ไปตรวจเช็คและประกอบในห้องประกอบอะไหล่ ในส่วนของห้องรีอจะมีพื้นที่ในการทำ ความสะอาดเครื่องมือและอะไหล่เพื่อความพร้อมและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของชิ้นส่วน เมื่อนำไปประกอบเข้าที่แล้ว



ภาพที่ 3 แผนผังการจัดรูปแบบของตีกด้านหลัง

ในส่วนของตีกด้านหลังจะเป็นพื้นที่ให้บริการรถยนต์ และส่วนของห้องรับรองลูกค้า ซึ่งในตีกนี้เดิมสามารถให้บริการรถยนต์ได้ 3 คันพร้อมกัน หากทำการขยายพื้นที่ให้บริการไปยังตีกด้านข้างจะสามารถให้บริการเพิ่มขึ้นเป็น 5 คัน ในกรณีที่มียูกค้ามารับบริการเกิน 5 คันสามารถให้ลูกค้านำรถยนต์มาจอดได้ที่ด้านข้างของตีกด้านหน้าและด้านหลัง และสามารถให้บริการได้ทันที โดยไม่ต้องรอให้รถยนต์ 5 คันแรกออกจากพื้นที่ให้บริการ เพื่อความสะดวกรวดเร็วของลูกค้า

ตารางที่ 8 อุปกรณ์และเครื่องมือในการผลิต

ลำดับ	รายการ	จำนวน	ราคาทุน (บาท)
1	ประแจเบอร์ 6-36	31	150 / อัน
2	ชุดลูกบล็อกระเบอ 6-36	31	200 / อัน
3	ค้ำฟรี	1	750
4	ตัวดอกชุด	1	3,500
5	ก้อน	4	250 / อัน
6	ไขควงแบน	4	80 / อัน
7	ไขควงแฉก	4	80 / อัน
8	คีมตัด	2	450 / อัน
9	แท่นเซ็คปั้ม	1	1,200,000
10	มอเตอร์เจียร	1	2,500
11	แท่นเซ็คหัวฉีด	1	15,000
12	เครื่องปั้มลม	1	25,000
13	เครื่องเซ็คปั้มคอมมอนเรล	1	75,000
14	เครื่องเซ็คหัวฉีดคอมมอนเรล	1	25,000

2. ข้อมูลการบริการ

ความสามารถในการบริการสูงสุด 10 คัน ต่อ วัน

อัตราประมาณการในการบริการ 8 คัน ต่อ วัน

เป้าหมายการบริการ 12 คัน ต่อ วัน

เวลาที่ใช้ในการบริการเฉลี่ยประมาณคันละ 1 ชั่วโมง

เวลาที่ให้บริการต่อวัน 10 ชั่วโมง

จำนวนแรงงานที่ใช้ในการบริการ 7 คน

อัตราค่าแรงงานในการบริการ 300 บาท ต่อ คน ต่อ วัน

หมายเหตุ : 1. ค่าแรงงานจากการทำงานล่วงเวลา (Over Time) คิดเป็นชั่วโมงละ 50 บาท

2. บริการปรับแต่งเครื่องยนต์จะใช้เวลาบริการโดยประมาณที่ 3 ชั่วโมง

3. ช่องให้บริการรถยนต์เมื่อนับรวมกับตึกที่ขยายมีทั้งหมด 5 ช่องบริการ

3. รายละเอียดผลิตภัณฑ์ / สินค้าที่ใช้ในการบริการ

ผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในการบริการมีหลายตัวด้วยกันซึ่งแตกต่างกันตามลักษณะปัญหาอาการของรถยนต์แต่ละคัน เช่น รถยนต์ประสบปัญหาหมอกควันน้ำมันมากต้องแก้ไขโดยนำหัวฉีดมาเช็ควงการทำงาน หากมีปัญหาหมอกควันก็มีความจำเป็นต้องเปลี่ยน แต่หากแก้ไขได้ก็ไม่ต้องเปลี่ยนเพราะบริการของ ดาวลอยดีเซลเน้นที่ความสะอาด รวดเร็ว และถูกต้อง จึงพยายามลดความจำเป็นที่จะต้องให้ลูกค้าเปลี่ยนทุกส่วนที่มีปัญหาเพื่อลดจำนวนเงินที่ต้องจ่ายและทางร้านเองก็ได้ความมั่นใจจากลูกค้าเป็นการรักษาลูกค้าให้เกิดความรู้สึกอยากมาใช้บริการต่อในครั้งต่อไป

ตารางที่ 9 ผลิตภัณฑ์ที่นำมาใช้ในบริการหลัก

ลำดับ	รายการ	ราคาทุน (บาท)
1	ประกัน	250 / ชุด
2	วาล์ว*	250 – 300
3	หัวฉีด*	350 – 1,800
4	ลูกปั๊ม*	4,000-4,500
5	หัวฉีดคอมมอนเรล	5,000
6	ปั๊มคอมมอนเรล	6,000

หมายเหตุ : * คือ ราคาจะแตกต่างกันตามรุ่นของรถยนต์

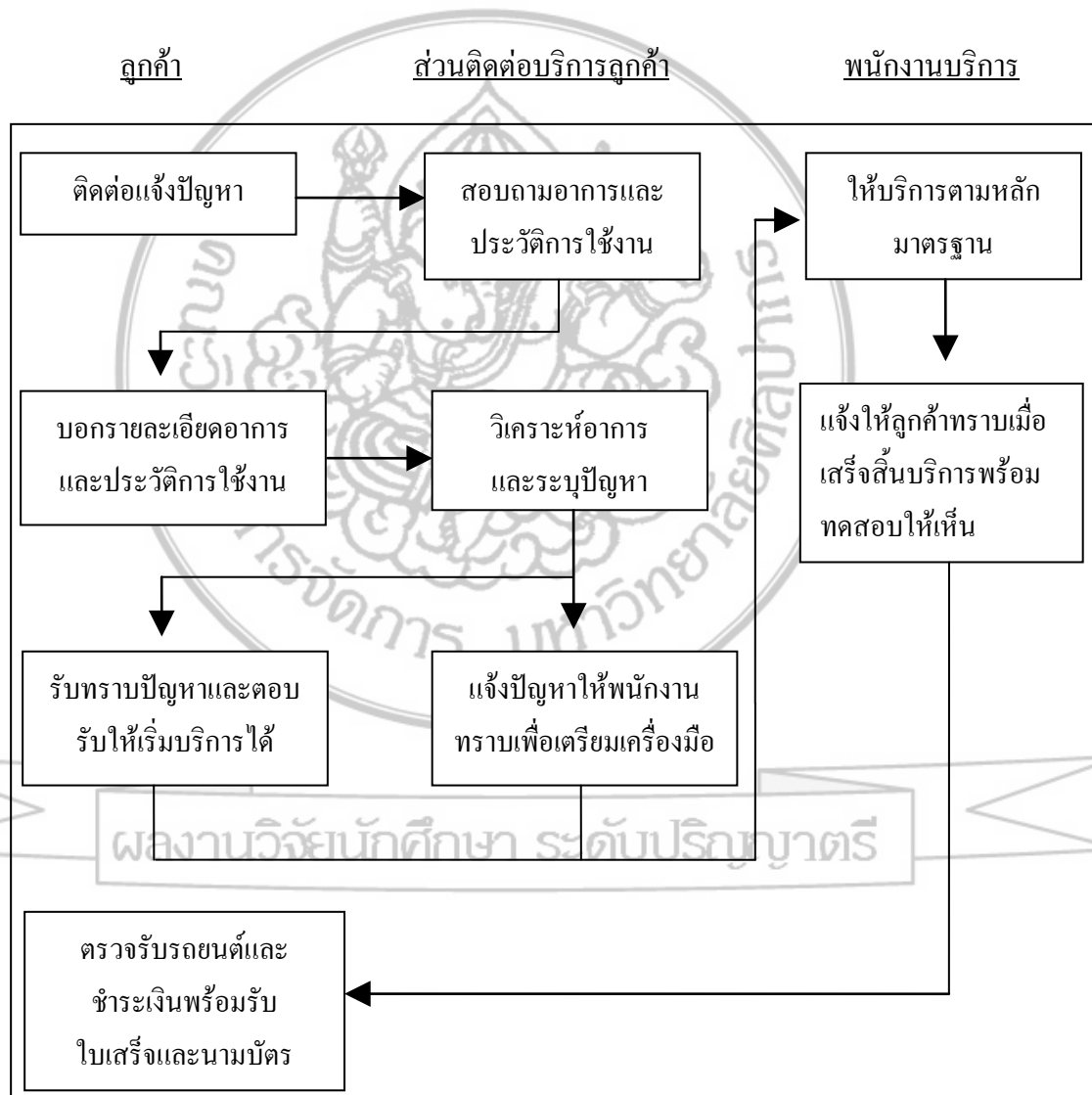
ผลิตภัณฑ์ข้างต้นเป็นผลิตภัณฑ์ที่นำมาใช้ในบริการบ่อยครั้ง การติดต่อสั่งซื้อผลิตภัณฑ์จาก Supplier จึงทำเป็นประจำทุก 2 วันเพื่อเติมสต็อกให้พร้อมเสมอและเป็นการลดต้นทุนจากการสั่งซื้อเป็นจำนวนมากเพื่อป้องกันการสูญเสียชีวิตไปกับผลิตภัณฑ์ที่มีมากเกินไปจนจำเป็นและอาจเกิดปัญหาได้หากผลิตภัณฑ์ที่มีไม่สามารถจำหน่ายได้ตามเป้าทำให้สูญเสียชีวิตไปโดยเปล่าประโยชน์และอาจเสียโอกาสในการลงทุนในส่วนอื่น

การเลือก Supplier ดาวลอยดีเซล มีเกณฑ์เลือกจากหลายแหล่งเพื่อลดปัญหาผลิตภัณฑ์หมดสต็อกกระทันหันและเพิ่มทางเลือกให้กับร้านมากขึ้น โดยดูจากระยะเวลาการให้เครดิตซื้อเชื่อและคุณภาพของผลิตภัณฑ์ ซึ่งหากเปรียบเทียบแล้วมีความคุ้มค่าและเหมาะสมก็ตกลงทำการสั่งซื้อกับ Supplier นั้นได้ ปัจจุบัน Supplier ที่ ดาวลอยดีเซล ทำการติดต่ออยู่มีระยะเวลาการให้เครดิตซื้อเชื่ออยู่ที่ 3 เดือน

4. ขั้นตอนการบริการ

คาวลอยดีเซลเป็นธุรกิจให้บริการ ดังนั้นการผลิต คือ กระบวนการให้บริการ โดยการบริการจะเริ่มต้นจาก ลูกค้าเข้ามาติดต่อที่ร้านเพื่อแจ้งปัญหาที่เกิดขึ้นกับรถยนต์ให้กับส่วนติดต่อบริการลูกค้าทราบและเริ่มให้บริการ สามารถสรุปขั้นตอนการบริการ ได้ตามแผนผังการบริการ

แผนผังกระบวนการบริการ



ภาพที่ 4 แผนผังกระบวนการบริการ

4.1 การรับแจ้งปัญหาและสอบถามอาการ

ส่วนติดต่อบริการลูกค้าจะรับแจ้งปัญหาจากลูกค้าและทำการสอบถามอาการของรถยนต์และประวัติการใช้งานว่ามีอาการเป็นอย่างไร เกิดขึ้นหลังจากทำอะไรมาก่อนและได้รับบริการจากที่ไหนมาก่อนหรือไม่

4.2 การวิเคราะห์และระบุปัญหา

เป็นการนำข้อมูลรายละเอียดจากการบอกเล่าของลูกค้าพร้อมกับทำการตรวจสภาพของรถยนต์มาวิเคราะห์เพื่อหาสาเหตุจากอาการที่เกิดขึ้น แล้วจึงระบุปัญหาและบอกให้ลูกค้าทราบเบื้องต้นเกี่ยวกับวิธีการบริการที่จะเกิดขึ้นเพื่อให้ลูกค้าตัดสินใจ

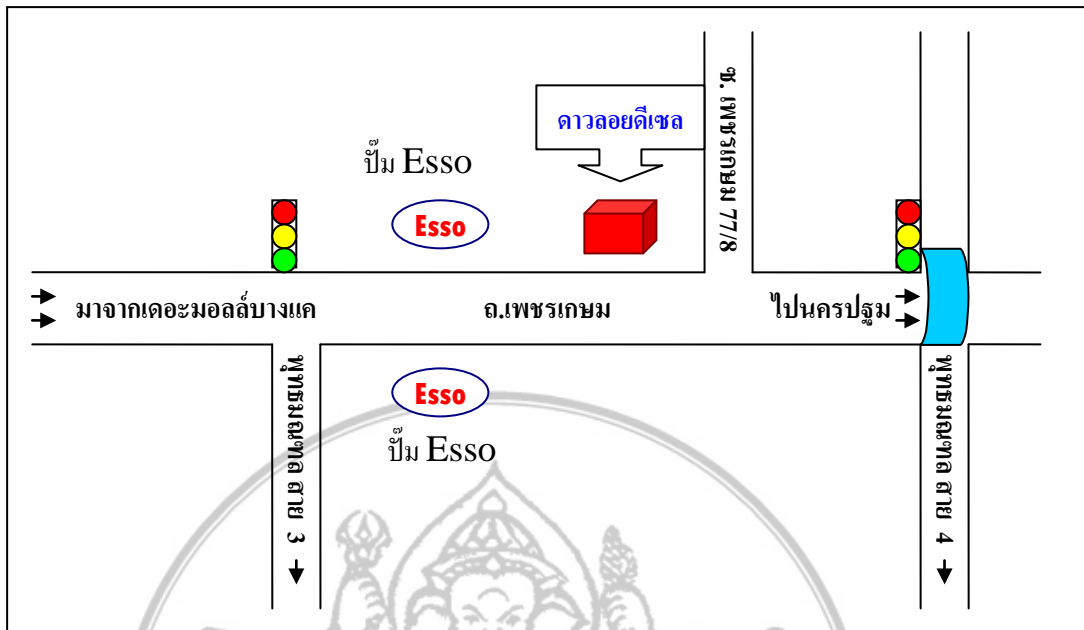
4.3 การบริการ

หลังจากได้รับการยืนยันจากลูกค้าแล้ว พนักงานจะทำการเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือต่าง ๆ ให้พร้อมและเริ่มการบริการทันที โดยใช้หลักการทำงานตามมาตรฐานคือ สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ในการบริการนั้นจะมีขั้นตอนแตกต่างกันไปตามแต่ละอาการที่เกิด ลูกค้าที่สงสัยสามารถเข้ามาดูวิธีการบริการได้อย่างใกล้ชิดและสอบถามได้ตลอดเวลาถึงเหตุผลที่ใช้วิธีนั้น เพื่อสร้างความเป็นกันเองกับลูกค้าและเป็นการเพิ่มความมั่นใจได้อีกทางหนึ่ง

4.4 การส่งมอบงาน

หลังจากเสร็จสิ้นการบริการแล้วพนักงานจะแจ้งให้ลูกค้าทราบและทำการทดสอบรถยนต์เพื่อให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจว่าได้รับการแก้ไขแล้ว การทดสอบสามารถทำได้โดยนำรถไปขับที่ถนนอักษะเพื่อตรวจสภาพเนื่องจากการสัญจรไปมาของรถยนต์ไม่มากนักและมีระยะทางเหมาะสมโดยพนักงานจะเป็นคนขับและให้ลูกค้านั่งไปด้วย เมื่อลูกค้าตรวจสภาพเรียบร้อยแล้วพอใจแล้วพนักงานจะให้ชำระค่าบริการที่ส่วนติดต่อบริการลูกค้าพร้อมรับใบเสร็จและนามบัตรจากทางร้าน

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี



ภาพที่ 5 แผนที่ที่ตั้งสถานประกอบการ



ภาพที่ 6 รูปถ่ายสถานที่ตั้ง

บทที่ 9
แผนการเงิน

ตารางที่ 10 ประมาณการในการลงทุน

ลำดับ	รายการ	ทุนเจ้าของ	เงินกู้	รวมมูลค่า
1	ซื้อตึก	500,000	2,000,000	2,500,000
2	สร้างออฟฟิศบริการ	500,000		500,000
3	เฟอร์นิเจอร์	30,000		30,000
4	อุปกรณ์สำนักงาน	10,000		10,000
5	ค่าตกแต่งสถานที่	50,000		50,000
6	คอมมอนเรล หัวป้อม	25,000		25,000
7	คอมมอนเรล หัวฉีด	75,000		75,000
8	อุปกรณ์เพิ่มเติม	40,000		40,000
9	รถจักรยานยนต์ 1 คัน	30,000		30,000
	รวมมูลค่าลงทุนทั้งสิ้น	<u>1,260,000</u>	<u>2,000,000</u>	<u>3,260,000</u>

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 11 ทรัพย์สินที่ใช้ในการประกอบธุรกิจในปัจจุบัน

ลำดับ	รายการ	รายละเอียด	มูลค่าประมาณ
1	ที่ดิน	ที่ดินสำหรับก่อสร้างอาคารของกิจการ	5,500,000
2	อาคาร	อาคารพาณิชย์ 2 คูหา 4 ชั้น พื้นที่ใช้งานหน้า - หลัง	4,500,000
3	ส่วนตกแต่ง/ปรับปรุง	ทำป้ายสี ออฟฟิศ	500,000
4	อุปกรณ์/เครื่องใช้	อุปกรณ์และเครื่องมือในการบริการ	1,300,000
5	ยานพาหนะ	ยานพาหนะสำหรับบริการลูกค้านอกสถานที่	100,000
6	สินค้าสำเร็จรูปคงเหลือ	อะไหล่สำหรับบริการลูกค้าที่มีการบริการประจำ	480,000
รวมมูลค่าสินทรัพย์ที่ใช้ประกอบธุรกิจในปัจจุบัน			<u>12,380,000</u>

ตารางที่ 12 สมมติฐานทางการเงิน

รายการ	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
การเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้นของจำนวนลูกค้าบริการหลัก	0%	4.55	4.35	4.17	4.00
การเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้นของจำนวนลูกค้าบริการรอง	0%	1.37	2.70	3.95	3.80
การเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้นของจำนวนลูกค้ารวม	0%	3.75	3.95	4.11	3.95
การเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้นของรายได้บริการรวม	0%	3.57	3.85	4.10	3.94
การเปลี่ยนแปลงของค่าใช้จ่าย	0%	0%	0%	0%	0%
ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการคำนวณใน 1 ปี	360				
อัตราคิดลดกระแสเงินสด (Discount Rate)	-				
สมมติฐานทางการเงินอื่น ๆ	-				

ประมาณการในการบริการรายเดือน

ตารางที่ 13 ประมาณการในการบริการรายเดือนที่ 1-6

รายการ	เดือนที่ 1	เดือนที่ 2	เดือนที่ 3	เดือนที่ 4	เดือนที่ 5	เดือนที่ 6
จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ						
บริการหลัก	160	160	170	170	180	180
บริการรอง	50	50	50	60	60	60
รวมจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ	210	210	220	230	240	240
ค่าบริการ (บาท/หน่วย)						
บริการหลัก	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000
บริการเสริม	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000
ค่าบริการเฉลี่ย	3,500	3,500	3,500	3,500	3,500	3,500
รายได้จากการบริการ (บาท)						
บริการหลัก	480,000	480,000	510,000	510,000	540,000	540,000
บริการรอง	200,000	200,000	200,000	240,000	240,000	240,000
รวมรายได้จากการบริการ	680,000	680,000	710,000	750,000	780,000	780,000
รวมรายได้สะสม	<u>680,000</u>	<u>1,360,000</u>	<u>2,070,000</u>	<u>2,820,000</u>	<u>3,600,000</u>	<u>4,380,000</u>

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 14 ประมาณการในการบริการรายเดือนที่ 7-12

รายการ	เดือนที่ 7	เดือนที่ 8	เดือนที่ 9	เดือนที่ 10	เดือนที่ 11	เดือนที่ 12
จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ						
บริการหลัก	190	190	190	200	200	210
บริการรอง	60	60	70	70	70	70
รวมจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ	250	250	260	270	270	280
ค่าบริการ (บาท/หน่วย)						
บริการหลัก	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000
บริการเสริม	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000
ค่าบริการเฉลี่ย	3,500	3,500	3,500	3,500	3,500	3,500
รายได้จากการบริการ (บาท)						
บริการหลัก	570,000	570,000	570,000	600,000	600,000	630,000
บริการรอง	240,000	240,000	280,000	280,000	280,000	280,000
รวมรายได้จากการบริการ	810,000	810,000	850,000	880,000	880,000	910,000
รวมรายได้สะสม	<u>5,190,000</u>	<u>6,000,000</u>	<u>6,850,000</u>	<u>7,730,000</u>	<u>8,610,000</u>	<u>9,520,000</u>

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 15 ประมาณการรายได้จากการบริการ

รายการ	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ					
บริการหลัก	2,200	2,300	2,400	2,500	2,600
บริการรอง	730	740	760	790	820
รวมจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ	2,930	3,040	3,160	3,290	3,420
ค่าบริการ (บาท/หน่วย)					
บริการหลัก	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000
บริการรอง	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000
ค่าบริการเฉลี่ย	3,500	3,500	3,500	3,500	3,500
รายได้จากการบริการ (บาท)					
บริการหลัก	6,600,000	6,900,000	7,200,000	7,500,000	7,800,000
บริการรอง	2,920,000	2,960,000	3,040,000	3,160,000	3,280,000
รวมรายได้จากการบริการ (บาท)	<u>9,520,000</u>	<u>9,860,000</u>	<u>10,240,000</u>	<u>10,660,000</u>	<u>11,080,000</u>

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 16 ประมาณการต้นทุนการบริการและต้นทุนขาย

รายการ	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
ต้นทุนค่าบริการ (บาท)					
ค่าแรงงาน พนักงานในการบริการ	1,188,000	1,188,000	1,188,000	1,188,000	1,188,000
ค่าสินค้าสำเร็จรูปซื้อมาเพื่อการบริการ	4,395,000	4,560,000	4,740,000	4,935,000	5,130,000
ค่าไฟฟ้าในการบริการ	70,000	72,000	72,000	75,000	75,000
ค่าน้ำปะปาในการบริการ	17,000	17,000	18,000	16,000	16,000
ค่าวัสดุสิ้นเปลืองในการบริการ	22,000	22,000	25,000	27,000	30,000
ค่าบำรุงรักษาอุปกรณ์และเครื่องมือ	20,000	20,000	20,000	20,000	20,000
ค่าใช้จ่ายเบ็ดเตล็ดในการบริการ	17,000	17,000	18,000	16,000	16,000
รวมต้นทุนการบริการ	5,729,000	5,896,000	6,081,000	6,277,000	6,475,000
ค่าเสื่อมราคาส่วนของการบริการ					
ค่าเสื่อมราคาอาคารในการบริการ	125,000	125,000	125,000	125,000	125,000
ค่าเสื่อมราคาอุปกรณ์และเครื่องมือ	28,000	28,000	28,000	28,000	28,000
ค่าเสื่อมราคายานพาหนะ	6,000	6,000	6,000	6,000	6,000
รวมต้นทุนค่าเสื่อมราคาบริการ	159,000	159,000	159,000	159,000	159,000
สินค้าซื้อบริการคงเหลือต้นงวด	480,000	440,000	445,000	440,000	420,000
สินค้าซื้อบริการคงเหลือปลายงวด	440,000	445,000	440,000	420,000	450,000
ราคาต้นทุนขาย (บาท)	5,769,000	5,891,000	6,086,000	6,297,000	6,445,000

ตารางที่ 17 ประมาณการค่าใช้จ่ายในการบริหารและการขาย

รายการ	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
ค่าใช้จ่ายการบริหารและการขาย (บาท)					
เงินเดือนผู้บริหาร	1,200,000	1,200,000	1,200,000	1,200,000	1,200,000
ค่าใช้จ่ายด้านสวัสดิการบุคลากร (ประกันสังคม)	68,400	68,400	68,400	68,400	68,400
ค่าใช้จ่ายไฟฟ้าส่วนสำนักงาน	24,000	25,000	30,000	28,000	28,000
ค่าใช้จ่ายน้ำประปาส่วนสำนักงาน	4,000	4,200	4,100	4,500	4,800
ค่าใช้จ่ายโทรศัพท์, โทรสาร	27,000	27,000	28,000	28,000	28,000
ค่าใช้จ่ายน้ำมันพาหนะในการ บริการ	48,000	48,000	50,000	50,000	52,000
ค่าใช้จ่ายเบ็ดเตล็ดอื่นๆ	80,000	70,000	70,000	60,000	60,000
รวมค่าใช้จ่ายในการบริหารและการ ขาย	1,451,400	1,442,600	1,450,500	1,438,900	1,441,200
ค่าเสื่อมราคาส่วนการบริหารและการ ขาย (บาท)					
ค่าเสื่อมราคาตึกสำนักงาน	25,000	25,000	25,000	25,000	25,000
ค่าเสื่อมราคาเฟอร์นิเจอร์	6,000	6,000	6,000	6,000	6,000
ค่าเสื่อมราคาอุปกรณ์สำนักงาน	2,000	2,000	2,000	2,000	2,000
รวมค่าเสื่อมราคา	33,000	33,000	33,000	33,000	33,000
รวมค่าใช้จ่ายในการบริหารและการ ขาย	1,484,400	1,475,600	1,483,500	1,471,900	1,474,200

ตารางที่ 18 ประมาณการงบกำไรขาดทุน

รายการ	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
รายได้					
รายได้จากการบริการหลัก	6,600,000	6,900,000	7,200,000	7,500,000	7,800,000
รายได้จากการบริการเสริม	2,920,000	2,960,000	3,040,000	3,160,000	3,280,000
รายได้อื่นๆ (ขายเศษซาก)	50,000	50,000	70,000	70,000	60,000
รวมรายได้	9,570,000	9,910,000	10,310,000	10,730,000	11,140,000
หัก หักต้นทุนขาย	5,769,000	5,891,000	6,086,000	6,297,000	6,445,000
กำไรขั้นต้น	3,801,000	4,019,000	4,224,000	4,433,000	4,695,000
หัก ค่าใช้จ่ายจากการบริหารและการขาย	1,484,400	1,475,600	1,483,500	1,471,900	1,474,200
กำไรจากการดำเนินงาน	2,316,600	2,543,400	2,740,500	2,961,100	3,220,800
หัก ดอกเบี้ยจ่าย	140,000	70,000	0	0	0
กำไรก่อนหักภาษีเงินได้นิติบุคคล	2,176,600	2,473,400	2,740,500	2,961,100	3,220,800
ภาษีเงินได้นิติบุคคล(30%)	652,980	742,020	822,150	888,330	966,240
กำไรสุทธิ	1,523,620	1,731,380	1,918,350	2,072,770	2,254,560

ตารางที่ 19 ประมาณการงบกระแสเงินสด

รายการ	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
กระแสเงินสดรับ					
รายได้จากบริการหลัก	6,600,000	6,900,000	7,200,000	7,500,000	7,800,000
รายได้จากบริการเสริม	2,920,000	2,960,000	3,040,000	3,160,000	3,280,000
รายได้อื่นๆ (ขายเศษซาก)	50,000	50,000	70,000	70,000	60,000
กระแสเงินสดรับรวม	9,570,000	9,910,000	10,310,000	10,730,000	11,140,000
กระแสเงินสดจ่าย					
เงินสดจ่ายในการบริการ	5,729,000	5,896,000	6,081,000	6,277,000	6,475,000
เงินสดจ่ายในการบริหาร	1,451,400	1,442,600	1,450,500	1,438,900	1,441,200
เงินสดจ่ายลงทุนในเครื่องมือ	20,000	0	0	10,000	0
เงินสดจ่ายดอกเบี้ยกู้ยืมระยะสั้น	140,000	70,000	0	0	0
เงินสดจ่ายชำระคืนเงินกู้ระยะสั้น	0	1,000,000	1,000,000	0	0
เงินสดจ่ายภาษีเงินได้นิติบุคคล	652,980	742,020	822,150	888,330	966,240
กระแสเงินสดจ่ายรวม	7,993,380	9,150,620	9,353,650	8,614,230	8,882,440
กระแสเงินสดคงเหลือสิ้นงวด	1,576,620	759,380	956,350	2,115,770	2,257,560
เงินสดเพิ่ม(ลด) ในงวดนี้	0	(817,240)	196,970	1,159,420	141,790

ตารางที่ 20 ประมาณการงบดุล

รายการ	ปีที่ 0	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
สินทรัพย์						
สินทรัพย์หมุนเวียน						
เงินสดในมือ / เงินสดในธนาคาร	0	1,576,620	759,380	956,350	2,115,770	2,257,560
สินค้าคงเหลือ	0	440,000	445,000	440,000	420,000	450,000
รวมสินทรัพย์หมุนเวียน	0	2,016,620	1,204,380	1,396,350	2,535,770	2,707,560
สินทรัพย์ไม่หมุนเวียน						
เครื่องมือ	40,000	0	0	0	0	0
เฟอร์นิเจอร์	30,000	0	0	0	0	0
อุปกรณ์สำนักงาน	10,000	0	0	0	0	0
คอมมอนเรล หัวปั๊ม	25,000	0	0	0	0	0
คอมมอนเรล หัวฉีด	75,000	0	0	0	0	0
ซื้อตึกสำหรับบริการ	2,500,000	0	0	0	0	0
สร้างออฟฟิศ	500,000	0	0	0	0	0
ค่าตกแต่งอาคาร	50,000	0	0	0	0	0
รถจักรยานยนต์ 1 คัน	30,000	0	0	0	0	0
รวมสินทรัพย์ไม่หมุนเวียน	3,260,000	0	0	0	0	0
รวมสินทรัพย์	3,260,000	2,016,620	1,204,380	1,396,350	2,535,770	2,707,560
หนี้สินและส่วนของผู้ถือหุ้น						
หนี้สินหมุนเวียน	2,000,000	0	0	0	0	0
ส่วนของผู้ถือหุ้น	1,260,000	2,016,620	1,204,380	1,396,350	2,535,770	2,707,560
รวมหนี้สินและส่วนของผู้ถือหุ้น	3,260,000	2,016,620	1,204,380	1,396,350	2,535,770	2,707,560

ตารางที่ 21 การวิเคราะห์อัตราส่วนทางการเงิน

รายการ	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
การวัดสภาพคล่องทางการเงิน					
อัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียน	1.01	1.20	-	-	-
อัตราส่วนสินทรัพย์คล่องตัว	0.79	0.76	-	-	-
การวัดประสิทธิภาพการใช้ทรัพย์สิน					
อัตราหมุนเวียนของสินค้า	12.54	13.31	13.75	14.64	14.82
ระยะเวลาสินค้าคงเหลือ	28.71	27.04	26.17	24.58	24.30
อัตราการหมุนเวียนสินทรัพย์รวม	4.72	8.19	7.33	4.20	4.09
การวัดความสามารถในการชำระหนี้					
อัตราส่วนแห่งหนี้	0.99	0.83	-	-	-
อัตราส่วนแห่งทุน	0.99	0.83	-	-	-
อัตราส่วนแห่งความสามารถในการชำระหนี้	16.55	36.33	-	-	-
การวัดความสามารถในการบริหารงาน					
อัตราส่วนผลตอบแทนต่อสินทรัพย์	75.55	143.76	137.38	81.74	83.27
อัตรากำไรขั้นต้น	39.93	40.76	41.25	41.59	42.37
อัตรากำไรจากการดำเนินงาน	24.33	25.80	26.76	27.78	29.07
อัตรากำไรสุทธิ	16.00	17.56	18.73	19.44	20.35
ข้อมูลทางการเงิน	รายงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี				
มูลค่าปัจจุบันสุทธิ (Net Present Value)	2,366,264				
อัตราผลตอบแทนภายใน (IRR)	33%				
ระยะเวลาคืนทุน	2 ปี 11 เดือน				

บทที่ 10
แผนฉุกเฉินหรือแผนประเมินความเสี่ยง

ตารางที่ 22 แผนฉุกเฉินหรือแผนประเมินความเสี่ยง

ลำดับ	ลักษณะปัญหาหรือความเสี่ยง	ผลกระทบที่จะเกิดขึ้น	แนวทางในการแก้ไข
1.	ความเสี่ยงจากการปรับราคาน้ำมัน	ผู้ใช้รถยนต์จะพยายามปรับพฤติกรรมลดการใช้รถยนต์และลดต้นทุน โดยการดูแลซ่อมรถยนต์ด้วยตนเอง	- ลดต้นทุนจากการเก็บสินค้าไว้ในสต็อกให้เหมาะสมกับจำนวนรถยนต์ที่มาใช้บริการ โดยตั้งสินค้าให้น้อยแต่บ่อยครั้งขึ้น - แนะนำกับผู้มาใช้บริการหากมีปัญหาเกี่ยวกับรถยนต์ควรให้ช่างยนต์เป็นผู้ดูแลมากกว่าที่จะซ่อมด้วยตนเอง โดยให้เหตุผลหากซ่อมเองอาจจะทำให้รถยนต์เสียหายมากกว่าเดิมได้
2.	ผู้ใช้บริการชำระค่าบริการเป็นเงินสดด้วยเช็ค	อาจเกิดปัญหาหนี้สูญได้เมื่อนำเช็คไปขึ้นเงินชำระค่าบริการ	ขอชื่อที่อยู่และเบอร์โทรศัพท์ติดต่อของผู้ใช้บริการที่ชำระค่าบริการเป็นเช็คและแนะนำให้ผู้ใช้บริการชำระเป็นเงินสดครึ่งหนึ่งของค่าบริการหรือเท่าที่จะสามารถชำระเป็นเงินสดได้เพื่อลดความเสี่ยงด้านการเงินของร้าน
3.	ปัญหาจากพนักงานลาออกกะทันหัน	ความสามารถในการให้บริการลดลง ทั้งด้านประสิทธิภาพและความเร็วในการให้บริการ	ให้พนักงานทำการบอกล่วงหน้าอย่างน้อย 1 เดือนและให้พนักงานที่ขอลาออกหาคนมาทำงานแทนหรือในกรณีที่ไม่สามารถหาคนแทนได้ทางร้านจะรีบปิดประกาศรับสมัครงานทันทีหลังจากพนักงานบอกลา
4.	มีผู้ใช้บริการแบบเดียวกันเข้ามาตั้งดำเนินธุรกิจในบริเวณใกล้เคียง	ส่วนแบ่งรายได้จากให้บริการของร้านจำนวนผู้ใช้บริการลดลงจากความหลากหลายของสถานที่ให้บริการ อาจทำให้เกิดการแข่งขันที่รุนแรงทางด้านราคา	- ใช้ความสามารถจากการเป็นผู้ริเริ่มให้บริการในพื้นที่ก่อนในด้านของที่น่าเชื่อถือและประสิทธิภาพจากการให้บริการ - เพิ่มความสามารถในการให้บริการมากขึ้น เช่น เพิ่มรูปแบบการให้บริการที่หลากหลายกว่าเดิม - พัฒนาบุคลากรด้านความสามารถและอัธยาศัยในการบริการ

บรรณานุกรม

- รัชกฤษ คล่องพยาบาล. เอกสารประกอบการบรรยาย การวิเคราะห์โครงการทางธุรกิจ.
ม .ป.ท., 2550.
- ศูนย์ให้คำปรึกษาทางการเงินสำหรับวิสาหกิจขนาดกลาง ขนาดย่อม และประชาชน. การเขียน
แผนธุรกิจ [Online]. Accessed 4 August 2009. Available from
<http://www.thaimarketcenter.com/ecommerce/wannakit/ArticleDisplay.asp?urlID=95>
- สหการประมวล. สหการประมวลชี้ตลาดรถยนต์มือสองจว. โดสวนกระแส เผยธุรกิจประมวลแข่งขัน
สูงจับมือไฟแนนซ์ขายราคาถูกทั่วประเทศ [Online]. Accessed 30 July 2009.
Available from <http://www.thaipr.net/nc/readnews.aspx?newsid=30044ABA88257BC85F85A395CD2CB4BA&query=Isq21LXUIg==>
- สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. ร้านซ่อมรถยนต์ [Online].
Accessed 18 August 2009. Available from <http://cms.sme.go.th/cms/c/portal/layout?>
- สำนักพิมพ์โพสต์ทูเดย์. เศรษฐกิจเอเชียเริ่มฟื้นตัว [Online]. Accessed 29 July 2009.
Available from <http://www.posttoday.com/breakingnews.php?id=58438>
- Kenggabb. ร้านเพชรเจริญดีเซล เข็คป้อม-เข็คหัวฉีดซ่อมแอร์ดีเซล [Online]. Accessed 30 July
2009. Available from http://www.be2hand.com/scripts/view.php?prod_id=445275
- The Nielsen Company. ผลวิจัยชี้ อุตสาหกรรมยานยนต์สหรัฐยังมีความหวัง [Online]. Accessed 9
September 2009. Available from [http://www.siamintelligence.com/auto-industry-hope-](http://www.siamintelligence.com/auto-industry-hope-nielsen)
nielsen

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี



ภาคผนวก

ผลงานวิทยานิพนธ์ ระดับปริญญาตรี

เอกสารแนบ ก
สถิติยอดจำหน่ายรถยนต์

ตารางแสดงตัวเลขยอดจำหน่ายรถยนต์นั่ง-เพื่อการพาณิชย์ปี 2551 (หน่วย : คัน)

	2007(สัดส่วนการตลาด)	ธ.ค. 2008	ม.ค.-ธ.ค. 2008
รวมทั้งหมด	631,251	59,002	615,270
1.รถยนต์นั่ง	170,118	23,825	262,209
2.รถยนต์ เพื่อการพาณิชย์	405,865	31,210	334,282

ตารางแสดงตัวเลขยอดจำหน่ายรถยนต์รวมทุกประเภทปี 2551 (หน่วย : คัน)

	2007(สัดส่วนการตลาด)	ธ.ค. 2008	ม.ค.-ธ.ค. 2008
รวมทั้งหมด	631,251	59,002	615,270
1. โตโยต้า	282,088 (44.7%)	25,982 (44.0%)	262,209 (42.6%)
2. อีซูซุ	151,033 (23.9%)	11,390 (19.3%)	133,390 (21.7%)
3. ฮอนด้า	58,525 (9.3%)	10,807 (18.3%)	90,807 (14.8%)

ตารางแสดงตัวเลขยอดจำหน่ายรถยนต์นั่งปี 2551 (หน่วย : คัน)

	2007(สัดส่วนการตลาด)	ธ.ค. 2008	ม.ค.-ธ.ค. 2008
รวมทั้งหมด	170,118	23,825	226,805
1.โตโยต้า	92,530 (54.4%)	10,132 (42.5%)	106,853 (47.1%)
2.ฮอนด้า	50,093 (29.4%)	10,037(42.1%)	81,888 (36.1%)
3.เชฟโรเลต	7,602 (4.5%)	762 (3.2%)	10,172 (4.5%)

ตารางตัวเลขยอดจำหน่ายรถยนต์เพื่อการพาณิชย์ปี 2551 (หน่วย : คัน)

	2007(สัดส่วนการตลาด)	ธ.ค. 2008	ม.ค.-ธ.ค. 2008
รวมทั้งหมด	405,865	31,210	334,282
1.โตโยต้า	173,184 (42.7%)	14,809 (47.4%)	141,249 (42.3%)
2.อีซูซุ	140,589 (34.6%)	10,839 (34.7%)	125,860 (37.7%)
3.นิสสัน	23,559 (7.0%)	2,097 (6.7%)	23,559 (7.0%)

ที่มา : กรมโรงงานอุตสาหกรรม

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

เอกสารแนบ ข
จำนวนรถที่จดทะเบียนสะสมถึง วันที่ 31 พฤษภาคม 2552


Number of Vehicle Registered in Thailand as of 31 May 2009	
(คั้ : Unit)	
ประเภทรถ	ทั่วประเทศ
Type of Vehicle	Whole Kingdom
รวมทั้งสิ้น	26,729,612
Grand Total	
ก. รวมรถตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์	25,816,039
Total Vehicle under Motor Vehicle Act	
รย. 1 รถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คน Sedan (Not more than 7 Pass.)	3,934,064
รย. 2 รถยนต์นั่งส่วนบุคคลเกิน 7 คน Microbus & Passenger Van	380,354
รย. 3 รถยนต์บรรทุกส่วนบุคคล Van & Pick Up	4,617,864
รย. 4 รถยนต์สามล้อส่วนบุคคล Motortricycle	1,347
รย. 5 รถยนต์รับจ้างระหว่างจังหวัด Interprovincial Taxi	12
รย. 6 รถยนต์รับจ้างบรรทุกคนโดยสารไม่เกิน 7 คน Urban Taxi	88,071
รย. 7 รถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้าง Fixed Route Taxi	4,967
รย. 8 รถยนต์รับจ้างสามล้อ Motortricycle Taxi (Tuk Tuk)	21,762
รย. 9 รถยนต์บริการธุรกิจ Hotel Taxi	1,837
รย.10 รถยนต์บริการทัศนาจร Tour Taxi	749
รย.11 รถยนต์บริการให้เช่า Car For Hire	97
รย.12 รถจักรยานยนต์ Motorcycle	16,358,861


รย.13 รถแทรกเตอร์ Tractor	148,637
รย.14 รถบดถนน Road Roller	9,518
รย.15 รถใช้งานเกษตรกรรม Farm Vehicle	85,824
รย.16 รถพ่วง Automobile Trailer	1,876
รย.17 รถจักรยานยนต์สาธารณะ Public Motorcycle	160,199
ข. รวมรถตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก	913,573
Total Vehicle under Land Transport Act	
รวมรถโดยสาร Bus : Total	126,270
แยกเป็น - ประจำทาง Fixed Route Bus	84,346
- ไม่ประจำทาง Non Fixed Route Bus	31,646
- ส่วนบุคคล Private Bus	10,278
รวมรถบรรทุก Truck : Total	779,279
แยกเป็น - ไม่ประจำทาง Non Fixed Route Truck	151,620
- ส่วนบุคคล Private Truck	627,659
โดยรถขนาดเล็ก Small Rural Bus	8,024

ที่มา : ฝ่ายสถิติ กลุ่มวิชาการและวางแผน สำนักจัดระบบการขนส่งทางบก กรมการขนส่งทางบก

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

เอกสารแนบ ค

<p>ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)</p> <p>ตารางที่ 2 อัตราดอกเบี้ยเงินให้สินเชื่อ ครั้งที่ 6/2552</p> <p>เริ่มใช้ตั้งแต่วันที่ 25 พฤษภาคม 2552</p> <p style="text-align: right;">หน่วย : ร้อยละต่อปี</p>			
ก. อัตราดอกเบี้ยอ้างอิง			
<p>1. อัตราดอกเบี้ยลูกค้ารายใหญ่ชั้นดี ประเภทเงินกู้แบบมีระยะเวลา (Minimum Loan Rate) MRL 5.85</p> <p>2. อัตราดอกเบี้ยลูกค้ารายใหญ่ชั้นดี ประเภทเงินเบิกเกินบัญชี (Minimum Overdraft Rate) MOR 6.51</p> <p>3. อัตราดอกเบี้ยลูกค้ารายย่อยชั้นดี (Minimum Retail Rate) และมีความหมายเช่นเดียวกันกับ อัตราดอกเบี้ยเงินให้กู้ยืมมาตรฐานทั่วไป (GLR-General Lending Rate) MRR 6.45</p> <p style="text-align: right;">หน่วย : ร้อยละต่อปี</p>			
ข. (2) เงินให้สินเชื่อเพื่อการประกอบธุรกิจ (Commercial loan)	วงเงินเบิกเกินบัญชี	ลูกค้าสินเชื่อทั่วไป	ลูกค้าสินเชื่อเกษตรกร (เกษตรกร, ประมง และเลี้ยงสัตว์)
7. อัตราดอกเบี้ยสูงสุดกรณีปกติ	10.45	11.45	12.45
8. อัตราดอกเบี้ยสูงสุดกรณีผิดนัดชำระหนี้ หรือผิดเงื่อนไข หรือเกินวงเงินเบิกเกินบัญชี	15.00	15.00	15.00
<p>หมายเหตุ</p> <p>1/ ไม่รวมถึงเงินให้สินเชื่อประเภทที่ ธปท. กำหนดหลักเกณฑ์ไว้เฉพาะ</p>			
<p></p> <p>ผู้มีอำนาจลงนาม</p> <p>(นางกรรณิกา ชลิตอาภรณ์)</p> <p>กรรมการผู้จัดการใหญ่</p> <p>ประกาศ ณ วันที่ 22 พฤษภาคม 2552</p>			

ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)				
ตารางที่ 2 อัตราดอกเบี้ยเงินให้สินเชื่อ ครั้งที่ 6/2552				
เริ่มใช้ตั้งแต่วันที่ 25 พฤษภาคม 2552				
หน่วย : ร้อยละต่อปี				
ข. อัตราดอกเบี้ยสูงสุด				
ข. (1) เงินให้สินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภค (Consumer loan)	สินเชื่อส่วนบุคคล		สินเชื่อที่อยู่อาศัย	วงเงินเบิกเกินบัญชี (ส่วนที่ไม่อยู่ภายใต้ การกำกับ)
	มีหลักประกัน	ไม่มีหลักประกัน (ส่วน ที่ไม่อยู่ภายใต้การกำกับ)		
5. อัตราดอกเบี้ยสูงสุดกรณีปกติ	10.45	10.45	10.45	10.45
6. อัตราดอกเบี้ยสูงสุดกรณีผิดนัดชำระหนี้ หรือ ผิดเงื่อนไข หรือเกินวงเงินเบิกเกินบัญชี	15.00	15.00	15.00	15.00
หมายเหตุ				
1/ ไม่รวมถึงเงินให้สินเชื่อประเภทที่ ธปท. กำหนดหลักเกณฑ์ไว้เฉพาะ				
			 ผู้มีอำนาจลงนาม (นางกรรณิกา ชลิตอาภรณ์) กรรมการผู้จัดการใหญ่ ประกาศ ณ วันที่ 22 พฤษภาคม 2552	

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี