

คู่มือธุรกิจซ่อมรถยนต์

1. โครงสร้างทางธุรกิจ	1
1.1 ภาพรวมธุรกิจ	1
1.2 การวิเคราะห์คู่แข่ง.....	4
2. สภาพตลาดและแนวโน้มการแข่งขัน	8
2.1 ความสามารถในการแข่งขัน.....	8
2.2 สภาพตลาดและแนวโน้มการแข่งขันในประเทศ.....	10
2.3 สภาพตลาดและแนวโน้มการแข่งขันในต่างประเทศ.....	14
3. คุณสมบัติของผู้ประกอบธุรกิจ	17
4. รูปแบบและขั้นตอนการจัดตั้งธุรกิจ.....	18
4.1 ขั้นตอนการจัดตั้งธุรกิจ	18
4.2 การขออนุญาตประกอบธุรกิจ.....	21
4.3 องค์ประกอบหลักในการประกอบธุรกิจ	24
5. กระบวนการดำเนินงาน	29
6. ข้อมูลทางการเงิน.....	37
6.1 โครงสร้างการลงทุน.....	37
6.2 ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน.....	38
6.3 ประมาณการรายได้.....	40
7. บทศึกษาเชิงกลยุทธ์แนวทางการส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจ.....	41
7.1 แนวทางการส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจ.....	41
7.2 ปัจจัยแห่งความสำเร็จ	46
8. แนวทางการจัดทำมาตรฐาน	47

1. โครงสร้างธุรกิจ

1.1 ภาพรวมธุรกิจ

โดยปกติรถยนต์ต่างๆ มักจะมีการรับประกันคุณภาพในช่วงระยะเวลาหนึ่ง โดยผู้ผลิตรถยนต์ เช่น ความบกพร่องของอุปกรณ์ ความเสียหายอย่างผิดปกติจากการผลิตหรือประกอบ โดยมีข้อยกเว้นของการใช้งานผิดประเภทหรืออุปกรณ์ที่ต้องเสื่อมสภาพ ดังนั้นหากยังอยู่ในระยะรับประกันคุณภาพ ผู้ใช้รถยนต์มักจะนำรถยนต์เข้ารับบริการตรวจสอบสภาพและดูแลที่ศูนย์บริการของผู้ผลิต หากแต่เมื่อหมดระยะการรับประกันคุณภาพแล้ว อาจเลือกใช้บริการจากศูนย์บริการของผู้ผลิตเช่นเดิม หรือใช้บริการจากกิจการซ่อมรถยนต์ทั่วไป อย่างไรก็ตามการนำรถยนต์เข้ารับการซ่อมบำรุงที่ศูนย์บริการนั้นจะมีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการค่อนข้างสูงเมื่อเทียบกับกิจการซ่อมรถยนต์ทั่วไป ซึ่งทำให้ความนิยมของผู้ใช้บริการซ่อมรถยนต์ทั่วไปเพิ่มมากขึ้น

ธุรกิจซ่อมรถยนต์ หมายรวมถึง กิจการที่ให้บริการซ่อมรถยนต์แก่ลูกค้าทั่วไป โดยไม่จำกัดยี่ห้อรถยนต์ ซึ่งโดยทั่วไปจะมีการคิดอัตราค่าบริการที่ต่ำกว่าค่าบริการของศูนย์บริการของผู้ผลิตรถยนต์ โดยการให้บริการจะครอบคลุมถึงการตรวจเช็คซ่อมเครื่องยนต์ ตัวถังและสีรถยนต์ โดยแต่ละแห่งจะให้บริการที่หลากหลายแตกต่างกันตามขนาดของสถานบริการและความชำนาญของช่าง

จากคำจำกัดความธุรกิจซ่อมรถยนต์ข้างต้น สามารถแบ่งประเภทตามลักษณะการให้บริการออกเป็น 4 ประเภท ได้แก่

1. การซ่อมตัวถังและเคาะพ่นสี
2. การซ่อมเครื่องยนต์และช่วงล่าง
3. การซ่อมตัวถังและพ่นสี และซ่อมเครื่องยนต์และช่วงล่าง
4. ประเภทอื่นๆ ได้แก่ การซ่อมบำรุงรักษาเครื่องยนต์ เช่น เปลี่ยนนยาง ตั้งศูนย์ถ่วงล้อ เปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง อัดฉีด เป็นต้น

ลักษณะการให้บริการ เช่น การซ่อมคลัทช์ ลูกปืนคลัทช์ และแผ่นคลัทช์ กิจกรรมทุกขนาดจะมีขั้นตอนที่เหมือนกัน หรือการพ่นสีรถยนต์จะต้องเริ่มจากการขัด การลอกสี และจบท้ายด้วยการพ่นสีเหมือนกัน โดยทั่วไปแล้วผู้บริโภคมารถเลือกที่จะเข้ารับบริการในกิจการใดก็ได้ ในกรณีที่ไม่ใช่ศูนย์บริการ ความแน่นอนในมาตรฐาน คุณภาพการซ่อมขึ้นอยู่กับช่าง โดยอาจจะมีการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนความรู้ และการฝึกฝีมืออยู่ในเกณฑ์ต่ำทั้งๆ ที่ยังมีศักยภาพในการปรับปรุงวิธีการทำงาน เนื่องจากช่างในอุ้งเหล่านี้มักมีประสบการณ์จากการทำงานจริง แต่ขาดความชำนาญหรือข้อมูลด้านเทคนิคเบื้องต้นที่สำคัญ

จากรายงานสถานการณ์วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม หรือ สสว. พบว่ามีผู้ประกอบการในหมวดธุรกิจตาม ISIC ในหมวดภาคการค้าและซ่อมบำรุง ในกลุ่ม G ซึ่งรวมการขาย การบำรุงรักษาและซ่อมแซมยานยนต์และรถจักรยานยนต์ ของใช้ส่วนบุคคลและของใช้ในครัวเรือน โดยพบว่ามีผู้ประกอบการในกลุ่มดังกล่าวจำนวน 867,923 รายในปี 2547 และเพิ่มขึ้นเป็น 974,929 รายในปี 2550 ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 : จำนวนวิสาหกิจในกลุ่มธุรกิจการค้าและซ่อมบำรุง

ปี	2547	2548	2549	2550
จำนวนวิสาหกิจ (ราย)	867,923	880,134	939,646	974,929

ที่มา: สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2551

ทั้งนี้จากข้อมูลของกรมโรงงานอุตสาหกรรมใน ปี 2551 พบว่ามีจำนวนกิจการซ่อมรถยนต์ที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการตาม พระราชบัญญัติโรงงาน พ.ศ. 2535 เพียง 6,511 แห่ง

โดยจากจำนวนกิจการซ่อมรถยนต์ 6,511 แห่งนั้น สามารถแบ่งเป็นประเภท ตามกิจกรรมการซ่อมรถยนต์ของกรมโรงงานอุตสาหกรรมได้ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 : จำนวนกิจการซ่อมรถยนต์ที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการตาม พระราชบัญญัติโรงงาน พ.ศ. 2535 จำแนกตามประเภท ณ สิ้นปี 2551

ประเภท	จำนวนโรงงาน	เงินลงทุน(ล้านบาท)
การซ่อมแซมรถยนต์	6,376	89,161.62
การซ่อมแซมรถพ่วง จักรยานสามล้อ	66	140.04
การพ่นสี กั้นสนิม	54	126.12
การล้าง อัดฉีด	15	17.20
รวม	6,511	89,444.98

ที่มา : กรมโรงงานอุตสาหกรรม

โดยจำนวนการจ้างงานในหมวดธุรกิจการขาย การบำรุงรักษาและซ่อมแซม ยานยนต์และรถจักรยานยนต์ ของใช้ส่วนบุคคลและของใช้ในครัวเรือน โดยพบว่ามี การจ้างงานในกลุ่มดังกล่าวจำนวน 2,764,482 คน ในปี 2547 และเพิ่มขึ้นเป็น 2,833,102 คนในปี 2550 ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 : จำนวนวิสาหกิจในกลุ่มธุรกิจการค้าและซ่อมบำรุง

ปี	2547	2548	2549	2550
จำนวนการจ้างงาน (คน)	2,764,482	2,802,682	2,756,776	2,833,102

ที่มา : สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ปี 2551

ซึ่งธุรกิจซ่อมรถยนต์สามารถแบ่งตามขนาดการลงทุนได้ 3 ประเภทหลัก ๆ ดังนี้

1. ศูนย์ซ่อมรถยนต์ขนาดใหญ่ เป็นศูนย์บริการซ่อมรถยนต์เฉพาะยี่ห้อ ศูนย์บริการเหล่านี้จะให้บริการซ่อมรถยนต์เฉพาะยี่ห้อเท่านั้น เช่น ศูนย์บริการฮอนด้า ศูนย์บริการโตโยต้า ศูนย์บริการนิสสัน เป็นต้น

2. ธุรกิจซ่อมรถยนต์ทั่วไป กิจกรรมประเภทนี้จะเป็นกิจการที่มีลูกค้าอยู่ทั่วไปในบริเวณนั้น มักจะตั้งอยู่ในย่านชุมชน เช่น ใกล้ถนนใหญ่ ใกล้หมู่บ้าน บางแห่งอาจจะลงทุนสูงในด้านอุปกรณ์เทคโนโลยีทันสมัย มีบริการตรวจซ่อมและบำรุงรักษาเครื่องยนต์ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ บางแห่งอาจจะมีบริการซ่อมโดยเน้นหนักไปในรถยนต์ยี่ห้อใดยี่ห้อหนึ่ง

3. กิจการซ่อมรถยนต์เฉพาะอย่าง บริการรับจ้างซ่อม เช่น ไดนาโม ระบบไฟ หม้อน้ำ เคาะพ่นสี ปะยาง ซ่อมช่วงล่าง ฯลฯ กิจกรรมประเภทนี้จะมีช่างที่มีความชำนาญเฉพาะอย่างเท่านั้น

1.2 การวิเคราะห์โซ่อุปทาน

โซ่อุปทานในธุรกิจบริการซ่อมรถยนต์ ประกอบด้วยกลุ่มบุคคลที่เกี่ยวข้องดังแสดงในรูปที่ 1

▶ โรงเรียนฝึกอบบรมช่างรถยนต์

โรงเรียนฝึกอบบรมช่างรถยนต์ หมายถึง สถานศึกษาที่ดำเนินการสอนให้ผู้สนใจจะทำหน้าที่เป็นช่างรถยนต์ เป็นหลักสูตรระยะสั้นใช้เวลาเรียนไม่เกิน 3 - 6 เดือน อาจใช้หลักสูตรของโรงเรียนเอง หรือหลักสูตรโดยการอนุมัติจากกระทรวงศึกษาธิการ รวมทั้งได้รับอนุญาตให้จัดตั้งถูกต้องตามพระราชบัญญัติโรงเรียนเอกชน พ.ศ.2525¹ ทั้งนี้โรงเรียนฝึกอบบรมช่างรถยนต์โดยมากดำเนินกิจการ

¹ กองส่งเสริมการศึกษานอกระบบ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน

โดยภาคเอกชนที่ได้รับอนุญาตจากกองส่งเสริมการศึกษานอกระบบ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน กระทรวงศึกษาธิการ ให้เปิดสอนหรือฝึกอบรมวิชาการซ่อมรถยนต์ตามหลักสูตรที่กระทรวงศึกษาธิการกำหนด หรือสถาบันที่มีผู้อำนวยการเฉพาะทาง ตัวอย่างเช่น ศูนย์พัฒนาช่างเทคนิคยานยนต์ เขตบางแค กรุงเทพฯ สถาบันช่างซ่อมรถยนต์และเกียร์อัตโนมัติแห่งประเทศไทย เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ โรงเรียนกึ่งโศกาศจักรยานยนต์ เขตบางนา กรุงเทพฯ นอกจากนี้ยังมี หลักสูตร วุฒิบัตรพัฒนาฝีมือแรงงาน ช่างซ่อมรถยนต์ โดยกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน

รูปที่ 1 : ภาพรวมโซ่คุณค่าธุรกิจซ่อมรถยนต์



หลักสูตรที่เปิดสอนมีระยะเวลาการเรียนตั้งแต่ 3 เดือนถึง 1 ปี ขึ้นอยู่กับความเข้มข้นของเนื้อหาและความเฉพาะเจาะจงในสาขาความเชี่ยวชาญ โดยบางครั้งหลักสูตรสามารถแบ่งย่อยออกเป็นลำดับ เช่น เริ่มเรียนจากหลักสูตรพื้นฐาน และสามารถเรียนเพิ่มเติมในหลักสูตรขั้นสูงได้

ตัวอย่างรายละเอียดหลักสูตร เช่น

1. หลักสูตรวุฒิบัตรพัฒนาฝีมือแรงงาน ช่างซ่อมรถยนต์ โดยกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน ประกอบด้วย

หมวดความรู้ความสามารถพื้นฐาน หมวดความรู้ความสามารถหลัก หมวดความรู้ความสามารถเสริม ซึ่งครอบคลุมการสร้างเสริมนิสัยในการทำงาน เครื่องมือช่างยนต์ งานฝึกฝีมือช่างยนต์ พื้นฐานช่างยนต์ พื้นฐานเครื่องยนต์ วิชาเครื่องยนต์เบนซิน วิชาเครื่องยนต์ดีเซล วิชาไฟฟ้ารถยนต์ วิชาเครื่องล่างรถยนต์ รวมถึงภาษาอังกฤษในการทำงาน วิชาคอมพิวเตอร์ และการประกอบธุรกิจส่วนตัว

ระยะเวลาเรียน 10 เดือน (1,400 ชั่วโมง) และมีการฝึกงานในสถานประกอบการอีกเป็นเวลา 2 เดือน โดยผู้ผ่านการฝึกอบรมจะได้วุฒิบัตรพัฒนาฝีมือแรงงานช่างซ่อมรถยนต์

2. หลักสูตรของสถาบันช่างซ่อมรถยนต์และเกียร์อัตโนมัติแห่งประเทศไทย ประกอบด้วย

หลักสูตร ช่างซ่อมยนต์พื้นฐาน 1

เนื้อหาประกอบด้วยพื้นฐานของการเป็นช่างซ่อมรถยนต์มืออาชีพ การจัดการตั้งศูนย์ซ่อมหรือกิจการซ่อมอิสระ การต้อนรับ ลูกค้าสัมพันธ์ การเขียนรายงาน การเก็บประวัติการซ่อม เครื่องมือและอุปกรณ์ การซ่อมและการบำรุงรักษา ต่างกันอย่างไร พื้นฐานความปลอดภัยของการทำงาน พื้นฐานรถยนต์ ระบบเครื่องยนต์ ระบบเชื้อเพลิง ระบบบังคับเลี้ยว ระบบส่งกำลัง และระบบเบรก ABS รวมชั่วโมงฝึกงานและปฏิบัติจริง

หลักสูตร ซ่อมรถยนต์พื้นฐาน 2

เนื้อหาต่อเนื่องจากหลักสูตรพื้นฐาน 1 ประกอบด้วย พื้นฐานระบบช่วงล่าง ล้อและยาง ระบบไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในรถยนต์ ระบบปรับอากาศ การวิเคราะห์ความเสียหายในระบบเกี่ยวเนื่อง พื้นฐานการอ่านและศึกษาค้นคว้า ต่อเนื่องในรายละเอียดเฉพาะรุ่น เฉพาะยี่ห้อ เฉพาะระบบที่สามารถสร้างรายได้ดีในอนาคต การสั่งซื้ออะไหล่ แหล่งข้อมูลอะไหล่และการจัดการสำรองคลังอะไหล่ และระบบการสร้างเครือข่ายการทำงานร่วมกัน การตลาดของกิจการซ่อมรถยนต์ 3 หลักสูตร ซ่อมเกียร์อัตโนมัติพื้นฐาน 1 เนื้อหาประกอบด้วย ทำไมต้องเลือกเรียนซ่อมเกียร์อัตโนมัติ การตลาดและลูกค้าอยู่ที่ไหน พื้นฐานของเกียร์อัตโนมัติ ระบบทอร์คคอนเวอร์เตอร์ (Torque Converter) ระบบเกียร์ภายใน (Gear Trains) ระบบไฮดรอลิก (Hydraulic) ระบบไฟฟ้าของเกียร์อัตโนมัติ (Electrical & Electronic)

ระยะเวลาเรียน 150 ชั่วโมง ซึ่งรวมการฝึกงาน 30 ชั่วโมง โดยสามารถเลือกเรียนทุกวันจันทร์ พุธ ศุกร์ เวลา 18.30-20.30 น หรือวันอาทิตย์ 9.00-16.00 น อัตราค่าเล่าเรียน การซ่อมรถยนต์พื้นฐาน ทั้งสองหลักสูตร หลักสูตรละ 5,000 บาท

▶ บริษัทจำหน่าย / ตัวแทนจำหน่ายเครื่องมือและอุปกรณ์เกี่ยวกับรถยนต์

บริษัทจำหน่าย / ตัวแทนจำหน่ายเครื่องมือและอุปกรณ์เกี่ยวกับรถยนต์ หมายถึง บริษัทที่ดำเนินธุรกิจจำหน่ายเครื่องมือ อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับรถยนต์ เช่น อะไหล่ยนต์ แบตเตอรี่ อุปกรณ์ตกแต่งรถยนต์ โดยบริษัทดังกล่าวมีทั้งที่จัดจำหน่ายอะไหล่ใหม่ และอะไหล่มือสอง โดยอะไหล่ดังกล่าวครอบคลุมทุกชิ้นส่วนตั้งแต่ไส้กรอง หลอดไฟ สายพาน ลูกปิ่น จนถึงเครื่องยนต์ทั้งเครื่อง หรือบางบริษัทอาจจัดจำหน่ายอะไหล่เฉพาะเพียงบางประเภท เช่น ยางรถยนต์ โดยสามารถเช็คราคาเบื้องต้นได้จากเว็บไซต์ อาทิ บริษัท ธนาคิมส์ อะไหล่ยนต์ จำกัด (www.thanakim.com) และบริษัท จิ้นเซ่งฮวดอะไหล่ยนต์ จำกัด (www.cshnet.com/thai/index.php) นอกจากนี้ผู้ที่สนใจข้อมูลของอะไหล่และชิ้นส่วนรถยนต์ที่ผลิตโดยคนไทย สามารถติดต่อไปยัง

สมาคมผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ไทย 86/6 ชั้น 1 อาคารสำนักพัฒนาอุตสาหกรรม
สนับสุนน ซอยตรีมิตร ถนนพระราม4 เขตคลองเตย กรุงเทพฯ 10110
โทรศัพท์ (66) 02 – 712 – 2246 - 7 โทรสาร (66) 02 – 712 – 2970 เว็บไซต์ :
www.thaiautoparts.or.th

▶ **บริษัทติดตั้งเครื่องจักร**

บริษัทติดตั้งเครื่องจักรในที่นี้หมายถึง บริษัทที่ให้บริการจัดจำหน่ายและติดตั้งเครื่องจักรสำหรับทำการซ่อมบำรุงรถยนต์ เช่น เครื่องมือยกรถ เครื่องมือบริการแอร์รถยนต์ ห้องอบพ่นสี เครื่องตั้งศูนย์ถ่วงล้อ ในปัจจุบันมีผู้จำหน่าย และติดตั้งเครื่องจักรจำนวนมาก เช่น บริษัท กรุงเทพอโตแมช จำกัด โดยผู้จัดจำหน่ายและติดตั้งเครื่องจักรสำหรับกิจการซ่อมรถจะมีผลประโยชน์ประกอบบริการที่ดีย่อมขึ้นอยู่กับปริมาณการเกิดการซ่อม ซึ่งถ้ามีผู้นำรถเข้าอยู่จำนวนมาก คู่อาจมีความจำเป็นในการติดตั้งเครื่องจักรเพิ่มเติมเพื่อรองรับความเปลี่ยนแปลงดังกล่าว

▶ **บริษัทประกันภัย**

บริษัทประกันภัยในที่นี้มุ่งเน้นที่การรับประกันภัยอุบัติเหตุทางรถยนต์เป็นหลัก โดยในปัจจุบันมีผู้ให้บริการจำหน่ายความคุ้มครองอุบัติเหตุทางรถยนต์ คุ้มครองด้านความเจ็บป่วย คุ้มครองการเสียชีวิตระหว่างปฏิบัติงาน คุ้มครองการเกิดอัคคีภัยในอสังหาริมทรัพย์ โดยที่เป็นที่นิยมในกลุ่มผู้ขับขี่รถยนต์คือการคุ้มครองอุบัติเหตุทางรถยนต์

2. **สภาวะตลาดและแนวโน้มการแข่งขัน**

2.1 **ความสามารถในการแข่งขัน**

ความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจประเภทนี้ในสภาพธุรกิจปัจจุบัน สรุปเป็นประเด็นสำคัญได้ดังนี้

- ▶ **บุคลากร** พนักงานมีความสามารถและความชำนาญในงาน พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดียิ้มแย้ม แจ่มใส พนักงานเอาใจใส่งานอย่างจริงจังในการทำงาน พนักงานมีความสุภาพ อ่อนน้อมในการให้บริการ
- ▶ **ราคา** มีการประเมินค่าใช้จ่ายในการซ่อมล่วงหน้า มีการตั้งราคาซ่อมรถยนต์ที่สมเหตุสมผล มีความชัดเจนในการแสดงค่าใช้จ่ายในการซ่อม มีการกำหนดเวลาที่ใช้ในการซ่อมรถยนต์ เหมาะสมกับความยากง่ายของงาน สามารถผ่อนชำระค่าซ่อมบำรุงได้
- ▶ **ผลิตภัณฑ์** ประกอบด้วย มีการรับประกันหลังการซ่อมบำรุงคุณภาพของงานซ่อม มีความพร้อมของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการซ่อมบำรุงคุณภาพของอุปกรณ์ต่างๆ มีการเตรียมอะไหล่ไว้พร้อมในการให้บริการ
- ▶ **การส่งเสริมการตลาด** มีการให้คำแนะนำวิธีการดูแลรักษารถยนต์ การเพิ่มการให้บริการตรวจเช็ค มีการให้ส่วนลดค่าซ่อมบำรุง ความตรงต่อเวลาในการนัดหมายรับรถยนต์หลังการบริการเสร็จสิ้น มีการแจกของแถมหรือของสมนาคุณ มีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น วารสาร หนังสือพิมพ์ ฯลฯ
- ▶ **ระบบการจัดการ** มีการแจ้งข้อบกพร่องของรถยนต์ก่อนซ่อม สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ มีความเพียงพอของเครื่องมือถึงอุปกรณ์ที่ใช้ให้บริการ เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการซ่อมรถยนต์มีความทันสมัยและมีมาตรฐาน มีการแจ้งเตือนนัดหมายในการเข้ารับบริการ มีการบันทึกข้อมูลของรถยนต์ที่เข้ามาใช้บริการ มีการวางขั้นตอนต่างๆ ในการให้บริการ

2.2 สภาวะตลาดและแนวโน้มการแข่งขันภายในประเทศ

จากการที่ภาคอุตสาหกรรมยานยนต์ ได้ถูกกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ของประเทศ โดยมีเป้าหมายให้ประเทศไทยเป็นประเทศผู้ผลิตรถยนต์ชั้นนำหนึ่งในสิบของโลก และเป็นศูนย์กลางผู้ผลิตรถยนต์แห่งภูมิภาค² ซึ่งหากวัดกันด้วยปริมาณการผลิตแล้ว แผนการทางด้าน การส่งเสริมดังกล่าวได้รับการกำหนดให้เป็นแนวทางปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายภายในเวลาที่กำหนดไว้

นอกจากนี้ในแง่ของเทคโนโลยีในการผลิต รถยนต์ยุคใหม่ได้รับการพัฒนา มากยิ่งขึ้น ไม่เฉพาะแต่การพัฒนาในแง่พลังงานเชื้อเพลิงเท่านั้น แต่รวมถึงอุปกรณ์ และเทคโนโลยีต่างๆ ภายในรถด้วย ซึ่งเทคโนโลยีดังกล่าวส่งผลโดยตรงต่อ ผู้ประกอบการธุรกิจซ่อมรถยนต์ กล่าวคือ รถยนต์ยุคใหม่จะถูกผู้ผลิตกำหนดอายุ การใช้งานของอุปกรณ์ และชิ้นส่วนแต่ละชิ้นเอาไว้ตามระยะเวลาการใช้งาน ซึ่งเมื่อถึง กำหนดแล้วรถยนต์ส่วนใหญ่จำเป็นต้องทำการเปลี่ยนอุปกรณ์หรือชิ้นส่วนนั้นๆ โดยที่ ไม่สามารถทำการปรับปรุง ซ่อมแซม หรือต่อเติมได้เหมือนกับชิ้นส่วนกลไกใน เครื่องยนต์รุ่นเก่า นอกจากนี้การผลิตอุปกรณ์ชิ้นส่วนมาเพื่อสนับสนุนการซ่อมบำรุง หลังการขายของรถยนต์ในปัจจุบัน มีกำหนดตัวเลขที่ชัดเจนตามสัดส่วนของรถยนต์ที่ ถูกผลิตขึ้นมา ไม่มีการผลิตออกมาจนไม่มีกำหนดหมดอายุเหมือนกับอะไหล่รถยนต์ ในอดีต

ดังนั้น เมื่อใช้รถยนต์ไปถึงระยะทางที่กำหนด การเปลี่ยนอุปกรณ์และ ชิ้นส่วนมีมากขึ้น จนเหลือชิ้นส่วนและอุปกรณ์น้อยลงในท้องตลาด ราคาค่าซ่อมบำรุง จะต้องแพงมากขึ้น สวนทางกับวิธีการใช้รถยนต์ในยุคเดิม ซึ่งเป็นเครื่องมือบังคับ ทางอ้อมให้ผู้บริโภคเปรียบเทียบความคุ้มค่าระหว่าง การซ่อมกับการเปลี่ยนรถยนต์ คันใหม่ ซึ่งปัจจัยดังกล่าวส่งผลโดยตรงในแง่อุปสงค์ต่อธุรกิจซ่อมรถยนต์

² ข้อมูลจากสารวิจัยธุรกิจ บมจ.ธนาคารกรุงไทย ปีที่ 11 ฉบับที่ 57 ธันวาคม 2550

ในแง่ของกิจการซ่อมรถยนต์เอง ก็เกิดปัญหาขึ้นโดยเฉพาะกับกิจการซ่อมรถยนต์ขนาดเล็กที่มีอยู่ทั่วไปซึ่งเคยดำเนินกิจการด้วยการรับซ่อมรถยนต์ทั่วไปไม่สามารถทำการซ่อมรถยนต์รุ่นใหม่ ๆ ที่มีอุปกรณ์ทันสมัยมากขึ้นได้ เพราะติดปัญหาด้านการพัฒนาของเทคโนโลยีเครื่องยนต์ ส่งผลให้กิจการซ่อมรถยนต์ประเภทซ่อมเครื่องยนต์และช่วงล่างไม่สามารถทำการซ่อมบำรุงได้ แม้จะทราบถึงจุดที่เสียของเครื่องยนต์ก็ตาม ทำให้ตลาดของกิจการซ่อมรถยนต์ประเภทนี้ จึงตกเป็นของศูนย์ซ่อมของบริษัทผู้ผลิต/ผู้แทนจำหน่ายรถยนต์ ที่มีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น หลายผู้ต้องหันไปซ่อมเครื่องจักรกลทางการเกษตรแทนหรือปิดกิจการไป นอกจากนี้ในส่วนของระบบการศึกษาของประเทศยังไม่ได้รับการให้ข้อมูลความรู้ทางด้านเทคนิคที่สามารถผลิตบุคลากรขึ้นมารับการพัฒนาของเทคโนโลยีรถยนต์ได้ทัน ตามสถานศึกษาระดับอาชีวศึกษายังคงใช้บทเรียนด้านเครื่องยนต์กลไกแบบเดียวหรือฉบับเดียวกันกับที่เคยใช้เมื่อหลายสิบปีที่ผ่านมา ผู้ที่เรียนจบออกมาจากสถาบันต่างๆ จึงจำเป็นต้องมีการศึกษาความรู้เพิ่มเติมอีกมากก่อนที่จะสามารถทำการซ่อมแซมเครื่องยนต์รุ่นใหม่ ๆ ได้

แต่ในขณะเดียวกันการพัฒนาทางเทคโนโลยีของรถยนต์ กลับไม่ส่งผลกระทบต่ออยู่เฉพาะอย่างประเภทซ่อมตัวถังและเคาะพ่นสีรถยนต์ ที่ยังคงสามารถซ่อมแซมตัวถังและพ่นสีได้เหมือนเดิม แต่อย่างไรก็ตามกิจการซ่อมรถยนต์ประเภทซ่อมตัวถังและเคาะพ่นสีนั้นยังมีปัญหาและอุปสรรคอยู่บ้างในด้านการเพิ่มประสิทธิภาพในการแข่งขัน ทำให้ธุรกิจซ่อมรถยนต์อิสระจำเป็นต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพให้เป็นที่ยอมรับและเชื่อถือจากผู้มาใช้บริการในด้านคุณภาพในการซ่อมแซม การลดต้นทุนในการดำเนินธุรกิจ เป็นต้น ดังนั้นแนวโน้มการเติบโตของธุรกิจซ่อมรถยนต์ จึงน่าจะเป็นประเภทซ่อมตัวถังและเคาะพ่นสีรถยนต์มากกว่าประเภทอื่น โดยจำนวนรถที่มีการเสียหายจากอุบัติเหตุทางถนนลดลงจาก 161,690 คัน ในปี 2548 เหลือ 160,891 คัน ในปี 2550 หรือลดลงร้อยละ 0.49 ดังในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 : จำนวนรถยนต์ที่เกิดอุบัติเหตุทั่วประเทศ

ปี	อุบัติเหตุ (ครั้ง)	จำนวนรถที่เกิดอุบัติเหตุ (คัน)
2548	122,122	161,690
2549	110,685	161,278
2550	101,752	160,891

ที่มา : สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

ถ้าพิจารณาจากข้อมูลจะเห็นว่าสถิติการเกิดอุบัติเหตุและจำนวนรถยนต์ที่เกิดอุบัติเหตุจะมีจำนวนลดลงในแต่ละปี ตามนโยบายการรณรงค์ลดอุบัติเหตุบนถนนของภาครัฐก็ตาม แต่จำนวนรถยนต์ที่เกิดอุบัติเหตุในแต่ละปียังคงมีปริมาณสูงซึ่งส่งผลให้ปริมาณงานการซ่อมแซมตัวถังรถยนต์สูงตามไปด้วย

อย่างไรก็ตาม จากภาวะราคาน้ำมันที่สูงขึ้นส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการบำรุงรักษาและดัดแปลงรถยนต์ กล่าวคือ ผู้ใช้รถยนต์ได้หันมาให้ความสำคัญกับเชื้อเพลิงทางเลือกมากขึ้น โดยการปรับเปลี่ยนระบบน้ำมันเชื้อเพลิงซึ่งการดัดแปลงดังกล่าวจะทำในกิจการซ่อมหรือดัดแปลงรถยนต์ทั่วไปที่ไม่ใช่ศูนย์บริการของผู้ผลิตรถยนต์ จึงเป็นโอกาสในการขยายตัวของธุรกิจซ่อมรถยนต์ในประเทศ ตามตารางที่ 5

ตารางที่ 5 : สถิติรถยนต์ได้หันมาปรับเครื่องยนต์ให้สามารถใช้เชื้อเพลิงทางเลือกได้

เชื้อเพลิง	จำนวนรถ สะสม ถึง 30 ก.ย. 2550	จำนวนรถ สะสม ถึง 30 ก.ย. 2551	การ เปลี่ยนแปลง	อัตราการ เปลี่ยนแปลง (ร้อยละ)
LPG	16,696	19,190	2,494	14.94
LPG และเบนซิน	144,517	495,024	350,507	242.54

เชื้อเพลิง	จำนวนรถ สะสม ถึง 30 ก.ย. 2550	จำนวนรถ สะสม ถึง 30 ก.ย. 2551	การ เปลี่ยนแปลง	อัตราการ เปลี่ยนแปลง (ร้อยละ)
LPG และดีเซล	831	5,108	4,277	514.68
NGV	2,820	10,867	8,047	285.35
NGV และเบนซิน	3,435	69,345	45,910	195.90
NGV และดีเซล	1,305	3,489	2,184	167.36

ที่มา : กรมการขนส่งทางบก (2551)

▶ ศักยภาพพื้นฐาน

- **ด้านทรัพยากรบุคคล** เนื่องจากธุรกิจซ่อมรถยนต์ เป็นธุรกิจบริการที่พึ่งพาแรงงานคนและการใช้ฝีมือของบุคลากรเป็นหลัก ดังนั้น ทรัพยากรบุคคลจึงนับได้ว่าเป็นหัวใจสำคัญในการขับเคลื่อนธุรกิจนี้ โดยบุคลากรของธุรกิจนี้ มาจากแหล่ง 2 แหล่งที่สำคัญ คือ

1) สถานศึกษาในระบบ เช่น วิทยาลัยอาชีวศึกษา ซึ่งผลิตบุคลากรออกมารองรับงานด้านช่างยนต์สาขาต่าง ๆ แต่ปัญหาสำคัญอย่างหนึ่ง คือ บุคลากรเหล่านี้มักนิยมทำงานในศูนย์บริการของรถยนต์เฉพาะยี่ห้อมากกว่า เนื่องจากความมั่นคงในการทำงานและการทำงานที่เป็นระบบ ด้วยเหตุนี้ จึงทำให้บุคลากรที่มีพื้นความรู้ที่ดีเหล่านี้ไม่เข้าไปทำงานในสถานประกอบการขนาดเล็กหรืออยู่เอกชนต่าง ๆ นอกจากนี้ยังมีกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ที่มีบทบาทสำคัญในฝึกการอบรมพัฒนาความรู้และทักษะแก่ช่างซ่อมรถยนต์ และบุคคลทั่วไปที่สนใจ โดยจะมีการเปิดหลักสูตรฝึกอบรมเป็นระยะ

2) การไต่เต้าจากการเป็นลูกมือช่างในกิจการซ่อมรถยนต์ในระยะเวลาซึ่งสมประสพการณ์ และเรียนรู้จากการปฏิบัติจริง ซึ่งช่างเหล่านี้จะมีความชำนาญเฉพาะด้าน และมักเป็นแรงงานส่วนใหญ่ในกิจการซ่อมรถยนต์

- **เทคโนโลยีสนับสนุนการให้บริการเฉพาะด้าน** เนื่องจากในประเทศไทยไม่มีการประดิษฐ์หรือคิดค้นเทคโนโลยีใหม่ๆ เอง ดังนั้น เครื่องมือ/เครื่องใช้อุปกรณ์สนับสนุนต่างๆ นั้น จำเป็นต้องซื้อจากต่างประเทศทั้งสิ้น ซึ่งทำให้การลงทุนของกิจการซ่อมรถยนต์ในประเทศไทยค่อนข้างสูง เมื่อต้องพึ่งพาเทคโนโลยีต่างชาติ

- **ระบบการจัดการ** การจัดการภายในองค์กรและการให้บริการอย่างเป็นระบบถือเป็นจุดสำคัญในการสร้างความเชื่อมั่นในคุณภาพของการบริการ จากการสำรวจพบว่าการจัดการภายในองค์กรส่วนใหญ่ยังไม่เป็นระบบมากนัก

- **การกำกับดูแลจากภาครัฐ** ต้องเร่งพัฒนาระบบการกำกับดูแลจากทางภาครัฐซึ่งหมายรวมถึงหลักเกณฑ์การกำหนดมาตรฐานต่างๆ และต้องมีการตรวจสอบมาตรฐานเป็นระยะๆ เช่นทุก 1 หรือ 2 ปี เป็นต้น เพื่อสร้างความมั่นใจในด้านคุณภาพแก่ผู้มาใช้บริการ

2.3 สภาวะตลาดและแนวโน้มการแข่งขันในต่างประเทศ

ตลาดธุรกิจซ่อมรถยนต์ในหลายๆ ประเทศของภูมิภาคเอเชียถือว่าการขยายตัวค่อนข้างสูงและน่าสนใจ อาทิ ตลาดอินเดียและกลุ่มประเทศในตะวันออกกลาง เช่น คูไบ อิหร่าน และเลบานอน นอกจากนี้ยังมีตลาดจีนซึ่งเป็นตลาดสำคัญ และมีฐานลูกค้าขนาดใหญ่ เนื่องจากประเทศจีนมีแนวโน้มการใช้รถยนต์เพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 100 แต่ยังมีปัญหาด้านการบำรุงรักษาที่ถูกรวี้

ส่วนในประเทศกัมพูชานั้น มีผู้ประกอบการซ่อมรถยนต์ทั่วไปทั้งขนาดเล็กและขนาดกลางนับร้อยแห่ง ซึ่งส่วนใหญ่ยังไม่มีความชำนาญในการซ่อม ยังขาดช่างฝีมือและช่างเทคนิคผู้ชำนาญ สำหรับกิจการซ่อมรถยนต์ที่ได้มาตรฐานมีเครื่องมือที่ทันสมัย ช่างเทคนิคผู้ชำนาญการเป็นที่ยอมรับของกลุ่มผู้ใช้รถยนต์ราคาแพงนั้น

ส่วนใหญ่จะมีเฉพาะศูนย์บริการของตัวแทนจำหน่ายรถยนต์ยี่ห้อต่างๆ เช่น โตโยต้า มิตรชูบิชิ ฟอร์ด ฮอนด้า นิสสัน อีซูซุ เมอร์เซเดส เบนซ์ เปอโด้ และจี๊ปเชอโรกี เป็นต้น

ทั้งนี้ กิจการซ่อมรถยนต์ส่วนใหญ่ หรือกว่าร้อยละ 60 ในกรุงเทพมหานครนั้นมี ชาวกัมพูชาเป็นเจ้าของและบริหารจัดการ และกว่าร้อยละ 30 นั้นเป็นของ ชาวเวียดนามที่เลือกว่าร้อยละ 10 เป็นชาวต่างชาติอื่นๆ ซึ่งมีชาวไทยเพียง 1 รายที่ ประกอบธุรกิจเปิดให้บริการซ่อมรถยนต์ในกรุงเทพมหานคร และอีก 1 รายประกอบธุรกิจ ซ่อมรถยนต์ในจังหวัดเสียมราฐ โดยทั้ง 2 รายนั้น ได้ประกอบธุรกิจด้านซ่อมรถยนต์ ในกัมพูชามากกว่า 10 ปี และได้รับความเชื่อถือในผลงานและการบริหารจัดการธุรกิจ ดังกล่าว ซึ่งประสบผลสำเร็จเป็นอย่างดี³

จากสภาพการณ์ด้านการพัฒนาระบบสาธารณูปโภค และสาธารณูปการที่ ต่างๆ ของกัมพูชาที่ยังมีข้อจำกัดนั้น จึงทำให้สภาพของพื้นผิวถนนที่ใช้สัญจร ยังคงมี สภาพที่ขรุขระซึ่งยังคงต้องใช้ระยะเวลาการซ่อมแซมและพัฒนาอีกยาวนาน ประกอบ กับสภาพรถยนต์ที่ใช้กันอยู่ในกัมพูชานั้น กว่าร้อยละ 85 เป็นการนำเข้ารถยนต์ใช้แล้ว จากต่างประเทศ จึงทำให้ธุรกิจบริการซ่อมบำรุงรักษารถยนต์เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง สำหรับผู้ใช้รถและเจ้าของรถยนต์ชาวกัมพูชา โดยกิจการซ่อมรถยนต์ทั่วไปใน กรุงเทพมหานครนั้นจะให้บริการซ่อมเครื่องยนต์ เช่น การตรวจเช็คสภาพเครื่องยนต์ ระบบไฟฟ้า และระบบช่วงล่าง ทั้งนี้ผู้ใช้รถยนต์ในกัมพูชาสามารถจำแนกได้ 2 กลุ่ม หลัก ดังนี้

1) กลุ่มชาวต่างชาติ บริษัทต่างชาติ องค์กรระหว่างประเทศ และ นักการทูต ซึ่งกลุ่มนี้มีกนิยมส่งรถยนต์ทั้งของตนเองและของสำนักงานฯ เข้าซ่อมบำรุง และตรวจเช็คในอู่ที่ได้มาตรฐานหรือ ศูนย์บริการของบริษัทผู้ค้ารถยนต์ ยี่ห้อต่างๆ

³ กลุ่มงานส่งเสริมธุรกิจบริการ 3 สำนักส่งเสริมธุรกิจบริการ อ่างอิง สำนักงานส่งเสริม การค้าในต่างประเทศ ณ กรุงเทพมหานคร

เพราะต้องการคุณภาพและความมั่นใจของการให้บริการโดยเฉพาะอย่างยิ่งคุณภาพของอะไหล่รถยนต์ที่เป็นของแท้ มากกว่าราคา/อัตราค่าบริการ

2) กลุ่มประชาชนทั่วไปทั้งระดับกลางและล่าง หรือกว่าร้อยละ 85 นั้นจะมีความคิดเห็น และความต้องการคล้ายคลึงกัน คือ จะนำรถยนต์เข้าซ่อมเมื่อมีอาการขัดข้องและเสียหายเท่านั้น และไม่มีความใส่ใจในการบำรุงรักษา หรือดูแลป้องกันก่อนเกิดความเสียหาย เช่น การไม่เปลี่ยนสายพานเครื่องยนต์ หรือเปลี่ยนถ่ายน้ำมันหล่อลื่นต่างๆ เมื่อครบกำหนดอายุการใช้งาน เป็นต้น และจะคำนึงถึงราคา/อัตราค่าบริการในการซ่อมเป็นเกณฑ์ในการตัดสินใจนำรถยนต์ของตนเองเข้ารับบริการ ส่วนราคาและคุณภาพของอะไหล่เหล่านั้นจะเป็นปัจจัยรอง โดยคำนึงถึงเพียงทำการซ่อมเพื่อให้ใช้งานต่อไปได้ก็เพียงพอแล้ว และไม่คำนึงถึงอายุการใช้งานภายหลังการซ่อมบำรุง

เมื่อพิจารณาจากปัจจัยดังกล่าวรวมทั้งข้อเท็จจริงในส่วนของเทคนิคที่พบว่าการฝึกฝน การศึกษาและการอบรมทั้งภาครัฐและเอกชนในเรื่องช่างเทคนิคและเครื่องยนต์ตลอดจนช่างฝีมือผู้ชำนาญในประเทศกัมพูชานั้น ยังไม่สามารถกระทำได้อย่างเป็นระบบและทั่วถึง ดังนั้นการให้บริการซ่อมรถยนต์ส่วนใหญ่ จึงมีแต่ชาวเวียดนาม ซึ่งมีทักษะและความรู้ความชำนาญที่ดีกว่า ส่วนช่างเทคนิคและช่างฝีมือผู้ชำนาญชาวกัมพูชาที่มีอยู่ประจำตามศูนย์ให้บริการของบริษัทตัวแทนจำหน่ายรถยนต์ของแต่ละยี่ห้อ นั้น ล้วนแต่เป็นช่างที่ผ่านการฝึกฝนอบรมและเรียนรู้ทักษะจากประเทศไทยทั้งสิ้น ดังนั้นโอกาสในการขยายธุรกิจซ่อมรถยนต์สำหรับผู้ประกอบการชาวไทยในประเทศเพื่อนบ้านจึงค่อนข้างน่าสนใจ

3. คุณสมบัติของผู้ประกอบธุรกิจ

รูปแบบธุรกิจทั่วไปของธุรกิจซ่อมรถยนต์ตามลักษณะการจัดตั้งตามกฎหมายส่วนใหญ่อยู่ในรูปส่วนบุคคลที่มีจำนวนคนทำงาน 5-9 คน และมากกว่า 10 คนขึ้นไป การประกอบธุรกิจซ่อมบำรุงรถยนต์ผู้ประกอบธุรกิจควรมีคุณสมบัติที่จำเป็น ดังนี้

1. **ด้านธุรกิจ** ผู้ประกอบธุรกิจซ่อมบำรุงรถยนต์ควรมีใจรักในการซ่อมยานยนต์และรักการให้บริการ มีความรู้ และทักษะทางด้านธุรกิจ รวมทั้งต้องศึกษาหาความรู้ตลอดเวลา และมีการสร้างมนุษยสัมพันธ์กับผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียกับธุรกิจของเรา เช่น ผู้ถือหุ้น บริษัทประกันภัย ผู้ขายอะไหล่ และลูกค้าโดยมีการดูแลและให้บริการลูกค้าอย่างเป็นกันเอง สนใจและเอาใจใส่ลูกค้าผู้รับบริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า เป็นต้น

2. **ด้านเทคนิค** ผู้ประกอบธุรกิจซ่อมบำรุงรถยนต์ควรมีพื้นฐานความรู้ด้านธุรกิจซ่อมรถยนต์ และทักษะทางด้านเทคนิคทุกอย่างกว้างๆ โดยเฉพาะระบบเครื่องยนต์เบนซินหัวฉีดและระบบไฟฟ้าอิเล็กทรอนิกส์ หรือผ่านการอบรมทางด้านซ่อมรถยนต์จากสถานฝึกอบรมที่มีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับ

3. **คุณลักษณะด้านการเป็นผู้ประกอบธุรกิจ** คือ มีความกล้าตัดสินใจในการลงทุนอย่างมีเหตุผล โดยต้องศึกษาข้อมูลให้ครบถ้วนก่อนการตัดสินใจลงทุน มีความสามารถประเมินโอกาสทางธุรกิจ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความรับผิดชอบ ต่อพันธะสัญญานัดหมายตรงเวลา มีความศรัทธาในอาชีพ สัตย์ซื่อถือคุณธรรม เพียรพยายาม ขยัน อดทน ไม่ท้อถอย มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีความสามารถในการตัดสินใจ สามารถใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างมีประสิทธิภาพ

4. **มีความสามารถในการวางแผน และพัฒนา** ซึ่งต้องอาศัยสติปัญญา และการฝึกฝน ต้องมีความเข้าใจปัญหาและแยกแยะวิเคราะห์ได้อย่างเป็นระบบว่า อะไรเป็นสาเหตุ อะไรเป็นผล ควรมีการส่งเสริม หรือคัดค้าน และตัดสินใจปัญหาได้ ถูกต้อง และควรใช้กลยุทธ์อย่างไรในการจัดปัญหา

4. **รูปแบบและขั้นตอนการจัดตั้งธุรกิจ**

4.1 **การจัดตั้งธุรกิจ⁴**

การจัดตั้งธุรกิจและการบริหารจัดการ หากอยู่ในรูปของการระดมทุนเป็น หุ้นส่วนนิติบุคคล จดทะเบียนกิจการกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ซึ่ง วิธีการขอจดทะเบียนจะแตกต่างกันไปตามรูปแบบของธุรกิจที่ต้องการจัดตั้ง ได้แก่

▶ **กิจการเจ้าของคนเดียว**

เจ้าของกิจการมีหน้าที่ต้องยื่นขอจดทะเบียนพาณิชย์ภายใน 30 วันนับแต่วันที่ได้เริ่มประกอบกิจการ เจ้าของกิจการไต่ฝ้าเงินต้องระวางโทษปรับไม่เกิน 2,000 บาท และปรับต่อเนื่อง อีกวันละไม่เกิน 100 บาท จนกว่าจะได้จดทะเบียน การจดทะเบียนพาณิชย์ต้องเสียค่าธรรมเนียม 50 บาท

▶ **ห้างหุ้นส่วนจำกัด**

1) **ห้างหุ้นส่วนสามัญ** ผู้ลงทุนเรียกว่า "หุ้นส่วนจำกัด" ไม่จำกัดความรับผิดชอบ" ซึ่งจะต้องรับผิดชอบในหนี้ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการประกอบธุรกิจอย่างไม่จำกัดจำนวน ห้างหุ้นส่วนสามัญนี้จะจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลตามประมวลกฎหมายแพ่ง และพาณิชย์หรือไม่ก็ได้

⁴ สำหรับการจดทะเบียนพาณิชย์ ให้ศึกษากฎหมายเพิ่มเติมที่

<http://www.dbd.go.th/mainsite/index.php?id=101>

2) **ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล** ผู้ลงทุนเรียกว่า "หุ้นส่วนจำพวกไม่จำกัดความรับผิด" ซึ่งจะต้องรับผิดชอบในหนี้ต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการประกอบธุรกิจอย่างไม่จำกัดจำนวน ห้างหุ้นส่วนสามัญนี้จะต้องจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลตามกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

3) **ห้างหุ้นส่วนจำกัด** ผู้ลงทุนแบ่งออกเป็น 2 จำพวก จำพวกที่ต้องรับผิดชอบในหนี้ต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการประกอบธุรกิจอย่างไม่จำกัดจำนวนเรียกว่า "หุ้นส่วนจำพวกไม่จำกัดความรับผิด" และอีกจำพวกหนึ่งซึ่งรับผิดชอบในหนี้ต่างๆ ที่เกิดขึ้นไม่เกินจำนวนเงินที่ตกลงจะร่วมลงทุนด้วยเรียกว่า "หุ้นส่วนจำกัดความรับผิด" ห้างหุ้นส่วนจำกัดต้องจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลตามกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

ขั้นตอนการจดทะเบียนของห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล และห้างหุ้นส่วนจำกัด

1) ยื่นแบบขอจดทะเบียนชื่อห้างหุ้นส่วนเพื่อตรวจสอบไม่ให้ซ้ำกับห้างหุ้นส่วนบริษัทอื่น

2) กรอกรายละเอียดเกี่ยวกับชื่อของห้างหุ้นส่วน กิจการที่จะทำ สถานที่ตั้งห้างชื่อ ที่อยู่ อายุ สัญชาติ สิ่งที่น่ามาลงทุน ลายมือชื่อของผู้เป็นหุ้นส่วนทุกคน ชื่อหุ้นส่วนผู้จัดการ ข้อจำกัดอำนาจหุ้นส่วนผู้จัดการ (ถ้ามี) พร้อมกับประทับตราสำคัญของห้างในแบบพิมพ์คำขอจดทะเบียนจัดตั้ง และให้หุ้นส่วนผู้จัดการเป็นผู้ยื่นขอจดทะเบียน (ปกติการยื่นขอจดทะเบียนจัดตั้งห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล/ห้างหุ้นส่วนจำกัด ผู้เป็นหุ้นส่วนผู้จัดการจะต้องลงลายมือชื่อในคำขอจดทะเบียนต่อหน้านายทะเบียนหุ้นส่วนบริษัท ในกรณีหุ้นส่วนผู้จัดการไม่ประสงค์จะไปลงลายมือชื่อต่อหน้า นายทะเบียนก็สามารถจะลงลายมือชื่อต่อหน้าสามัญหรือวิสามัญสมาชิกแห่งเนติบัณฑิตยสภา เพื่อเป็นการรับรองลายมือชื่อของตนได้ในอีกทางหนึ่ง) หรือหุ้นส่วนผู้จัดการจะมอบอำนาจให้ผู้ยื่นไปยื่นจดทะเบียนแทนก็ได้

3) เสียค่าธรรมเนียมโดยนับจำนวนผู้เป็นหุ้นส่วน กล่าวคือ ผู้เป็นหุ้นส่วนไม่เกิน 3 คน เสีย ค่าธรรมเนียม 1,000 บาท กรณีเกิน 3 คน จะเสียค่าธรรมเนียมหุ้นส่วนที่เกินเพิ่มอีกคนละ 200 บาท

4) เมื่อจดทะเบียนจัดตั้งแล้วจะได้รับหนังสือรับรองและใบสำคัญเป็นหลักฐาน

▶ บริษัทจำกัด

ผู้ถือหุ้นจะรับผิดชอบในหนี้ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการประกอบธุรกิจไม่เกินจำนวนเงินผู้ถือหุ้นแต่ละคน ตกกลางจะร่วมลงทุน วิธีการจดทะเบียนของบริษัท มีดังนี้

1) ยื่นแบบขอจองชื่อบริษัทเพื่อตรวจสอบไม่ซ้ำกับห้างหุ้นส่วนบริษัทอื่น

2) จัดทำหนังสือบริคณห์สนธิ โดยกรอกรายละเอียดเกี่ยวกับชื่อบริษัท จังหวัดที่ตั้งสำนักงานแห่งใหญ่ กิจการที่จะทำทุนจดทะเบียน จำนวนหุ้น มูลค่าหุ้น ชื่อ ที่อยู่ อายุ อาชีพ จำนวนหุ้นที่จะ ลงทุน (ซึ่งต้องจองชื่อหุ้นอย่างน้อย 1 หุ้น) และลายมือชื่อของผู้เริ่มก่อตั้งบริษัททุกคนในแบบพิมพ์คำขอจดทะเบียนหนังสือบริคณห์สนธิ (หนังสือบริคณห์สนธิต้องฉีกอากรแสตมป์ 200 บาท) และให้ผู้เริ่มจัดตั้งบริษัทคนหนึ่งคนใดก็ได้เป็นผู้ยื่นขอจดทะเบียนหนังสือบริคณห์สนธิด้วยตนเอง หรือจะมอบอำนาจให้ผู้อื่นไปยื่นจดทะเบียนแทนก็ได้ การจดทะเบียนหนังสือบริคณห์สนธิต้องเสียค่าธรรมเนียมตามจำนวนหุ้น กล่าวคือ ทุนจดทะเบียนแสนละ 50 บาทแต่ไม่ต่ำกว่า 500 บาท และสูงสุดไม่เกิน 25,000 บาท

3) จดทะเบียนจัดตั้งบริษัทจำกัด เมื่อผู้เริ่มจัดตั้งบริษัทได้จดทะเบียนหนังสือบริคณห์สนธิแล้ว ผู้เริ่มจัดตั้งจะต้องนัดผู้จองชื่อหุ้นเพื่อประชุมจัดตั้งบริษัท ต่อจากนั้น คณะกรรมการที่ได้รับแต่งตั้ง จากที่ประชุมจัดตั้งบริษัทจะต้องเรียกเก็บเงินค่าหุ้นจากผู้จองชื่อหุ้น (คราวแรกให้เรียกเก็บค่าหุ้น ๆ ละไม่ต่ำกว่าร้อยละยี่สิบห้า) และกรรมการผู้มีอำนาจลงลายมือชื่อกระทำการแทนบริษัทต้องจัดทำคำขอจดทะเบียนจัดตั้งบริษัทยื่นจดทะเบียนภายใน 3 เดือนนับตั้งแต่วันที่ประชุมจัดตั้งบริษัท การจดทะเบียนบริษัท

ต้องเสียค่าธรรมเนียมตามจำนวนทุน กล่าวคือ ทุนจดทะเบียนแผนละ 500 บาท แต่ไม่ต่ำกว่า 5,000 บาท และสูงสุดไม่เกิน 250,000 บาท

4) ปกติการยื่นขอจดทะเบียนหนังสือบริคณห์สนธิและการยื่นขอจดทะเบียนจัดตั้งบริษัท ผู้เริ่มจัดตั้งและกรรมการผู้มีอำนาจกระทำการแทนบริษัทที่ยื่นขอจดทะเบียนจะต้องลงลายมือชื่อในคำขอจดทะเบียนต่อหน้านายทะเบียนหุ้นส่วนบริษัท ในกรณีผู้เริ่มจัดตั้งหรือกรรมการผู้มีอำนาจ กระทำการแทนบริษัทที่ขอจดทะเบียนไม่ประสงค์จะไปลงลายมือชื่อต่อหน้านายทะเบียน ก็สามารถลงลายมือชื่อต่อหน้าสามัญหรือวิสามัญสมาชิกแห่งนิติบุคคลเพื่อได้รับรองลายมือชื่อของตนเองได้ในอีกทางหนึ่ง

4.2 การขออนุญาตประกอบธุรกิจ

เนื่องจากการซ่อมรถยนต์เป็นกิจกรรมที่ต้องมีอุปกรณ์เครื่องจักรหนักสำหรับการดำเนินงาน จึงเข้าข่ายเป็นโรงงานจำพวกที่ 3 ประเภทที่ 95 ซึ่งต้องดำเนินการขอใบอนุญาตประกอบกิจการโรงงาน จากกรมโรงงานอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม โดยมีขั้นตอนต่างๆ ดังนี้

1) แจ้งประกอบกิจการโรงงาน โดยยื่นคำขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการโรงงานตามแบบ ร.ง.3 ที่สำนักทะเบียนโรงงาน กรมโรงงานอุตสาหกรรม สำหรับเขตกรุงเทพมหานคร หรือที่สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดท้องที่ที่สถานประกอบการนั้นตั้งอยู่

2) การตรวจสอบสถานภาพของโรงงานว่าจัดเป็นโรงงานจำพวกใด จะต้อง มีข้อมูลชนิดของกิจการ คือ จะประกอบกิจการอะไรบ้าง แรงแม่เครื่องจักรรวมและจำนวนคนงานที่ใช้ในโรงงาน เพื่อนำมาจัดจำพวกโรงงาน โดยตรวจสอบด้วยตนเอง จากกฎกระทรวงฉบับที่ 1(พ.ศ.2535) ออกตามความในพระราชบัญญัติโรงงาน พ.ศ.2535 หรือสอบถามจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้

- สำนักควบคุมและตรวจโรงงาน กรมโรงงานอุตสาหกรรม
- ศูนย์บริการเพื่อการลงทุน กรมโรงงานอุตสาหกรรม
- สำนักเลขานุการกรม กรมโรงงานอุตสาหกรรม
- สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดทุกจังหวัด

3) การอนุญาตประกอบกิจการโรงงานมีขั้นตอนและระยะเวลา ดังนี้

- ตรวจสอบทำเลที่ตั้งและจัดทำรายงานการตรวจสอบภายใน 30 วัน
- การพิจารณาอนุญาตต้องให้แล้วเสร็จภายใน 50 วัน
- การแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ยื่นคำขอทราบภายใน 10 วัน

4) เมื่อได้รับใบอนุญาตและตั้งโรงงานเสร็จเรียบร้อยแล้ว ให้แจ้งเริ่มประกอบกิจการไม่น้อยกว่า 15 วันก่อนวันเริ่มประกอบกิจการพร้อมชำระค่าธรรมเนียมรายปีทุกปี เมื่อถึงวันครบกำหนดวันเริ่มประกอบกิจการโรงงานในปีถัดไป ถ้ามิได้เสียค่าธรรมเนียมภายในเวลาที่กำหนดให้ ต้องเสียเงินเพิ่มอีกร้อยละ 5 ต่อเดือน

อัตราค่าธรรมเนียมใบอนุญาตและค่าธรรมเนียมรายปีคิดตามแรงม้า เครื่องจักรรวมของโรงงาน เป็นไปตามกฎกระทรวงฉบับที่ 7 (พ.ศ.2535) และกฎกระทรวงฉบับที่ 8 (พ.ศ.2535) ออกตามความในพระราชบัญญัติโรงงาน พ.ศ.2535 โดยค่าธรรมเนียมใบอนุญาตต่ำสุด 500 บาท สูงสุด 60,000 บาท และค่าธรรมเนียมรายปีต่ำสุดปีละ 150 บาท สูงสุดปีละ 18,000 บาท

5) ใบอนุญาตประกอบกิจการมีอายุ 5 ปี ให้ยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาตตามแบบ ร.ง. 3/1 พร้อมทั้งชำระค่าธรรมเนียมการต่ออายุ

6) กรณีขยายโรงงานให้ยื่นคำขอขยายโรงงานตามแบบ ร.ง.3 และกรณีมีการโอนการประกอบกิจการให้ยื่นคำขอรับโอนใบอนุญาตตามแบบ ร.ง.3/2

นอกจากนี้ธุรกิจที่มีการต่อ ประกอบ ซ่อมเครื่องยนต์ รถยนต์ การพ่นสี การปะ/เชื่อมยางรถยนต์ บำรุงรักษา เปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง ที่มีการล้างอัดฉีดหรือการสะสมน้ำมันเชื้อเพลิง เป็นกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพตามกฎหมายว่าด้วย

การสาธารณสุข จึงต้องขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพก่อน
ดำเนินการ

สถานที่ขออนุญาต

- กรุงเทพฯ ยื่นขอ ณ สำนักงานเขตที่ตั้งสถานประกอบการ
- ต่างจังหวัด ยื่นขอ ณ สำนักงานเทศบาล หรือ สำนักงานสุขาภิบาล หรือ
องค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งดูแลเขตพื้นที่ที่ตั้งสถานประกอบการ

ค่าธรรมเนียม แต่ละประเภท ไม่เกิน 10,000 บาท

เอกสารที่ใช้ในการขออนุญาต

การขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพสามารถแบ่งออกได้
เป็น 4 กรณี คือ การขออนุญาตรายใหม่ การขอต่อใบอนุญาต การขออนุญาต
เปลี่ยนแปลงขยายลดการประกอบกิจการสถานที่หรือเครื่องจักร และการเลิกกิจการ
ซึ่งเอกสารที่ใช้ในการอนุญาตจะแตกต่างกันในแต่ละกรณี ดังนี้

1) กรณีขออนุญาตรายใหม่

- บัตรประจำตัวประชาชน และสำเนาทะเบียนบ้านผู้ขออนุญาต
- บัตรประจำตัวประชาชน และสำเนาทะเบียนบ้านผู้จัดการหากไม่ใช่
บุคคลเดียวกับผู้ถือหุ้น
- ใบอนุญาต
- สำเนาทะเบียนบ้าน ของบ้านที่ใช้เป็นที่ตั้งสถานประกอบการ
- สำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล พร้อมแสดงบัตร
ประจำตัวของผู้แทนนิติบุคคลหากผู้ขอเป็นนิติบุคคล
- หลักฐานที่ใช้แสดงว่าอาคารที่ใช้เป็นสถานประกอบการ สามารถใช้
ประกอบกิจการนั้นได้โดยถูกต้องตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุม
อาคาร

- 2) กรณีขอต่อใบอนุญาต
 - เหมือนกับการขออนุญาตรายใหม่ในข้อ 1) ยกเว้นหลักฐานการใช้อาคารตามกฎหมายว่าด้วย
 - การควบคุมอาคาร
 - ใบอนุญาต หรือใบอนุญาตการเปลี่ยนแปลงตามแบบ อภ.5(ถ้ามี)
- 3) กรณีขออนุญาตเปลี่ยนแปลงขยายลดการประกอบกิจการสถานที่หรือเครื่องจักร
 - เหมือนกับการขออนุญาตรายใหม่
 - ใบอนุญาตเดิม
- 4) กรณีเลิกกิจการ
 - ใบอนุญาต
 - ใบแทนใบอนุญาตและใบอนุญาตการเปลี่ยนแปลงฯ (ถ้ามี)
 - บัตรประจำตัวประชาชน และสำเนาทะเบียนบ้านของผู้รับใบอนุญาต

4.3 องค์ประกอบหลักในการประกอบธุรกิจ

เนื่องจากการลงทุนในธุรกิจบริการซ่อมรถยนต์นั้น ขึ้นอยู่กับขนาดและประเภทของการให้บริการของอู่แต่ละแห่ง แต่จากการศึกษาพบว่ากิจการซ่อมรถยนต์ประเภทซ่อมตัวถังและเคาะพ่นสี มีแนวโน้มการเติบโตทางธุรกิจมากกว่าประเภทอื่น ดังนั้นข้อมูลการลงทุนของธุรกิจบริการซ่อมรถยนต์จึงเน้นไปที่การลงทุนประเภทนี้ ซึ่งองค์ประกอบหลักในการจัดตั้งประกอบไปด้วย

▶ **ด้านสถานที่**⁵ การพิจารณาพื้นที่ใช้สอยทั้งหมดของกิจการซ่อมรถยนต์ ประเภทซ่อมตัวถังและเคาะพ่นสี จะพิจารณาจากจำนวนช่องจอดซ่อม ซึ่งประกอบด้วยช่องจอด 2 ประเภท คือ ช่องจอดซ่อมตัวถังและช่องจอดเตรียมพ่นสี เป็นเกณฑ์ในการกำหนดขนาดของกิจการซ่อมรถยนต์ ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 : เกณฑ์การกำหนดขนาดของกิจการซ่อมรถยนต์
ประเภทซ่อมตัวถังและเคาะพ่นสี

ขนาดกิจการซ่อมตัวถังและเคาะพ่นสี	จำนวนช่องจอดซ่อม (ช่อง)
ขนาดใหญ่	มากกว่า 24
ขนาดกลาง	17-24
ขนาดเล็ก	9-16
ขนาดมินิ	6-9

ที่มา : คู่มือการจัดศูนย์บริการตัวถังและสี บริษัท ไทโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด

ดังนั้นการกำหนดพื้นที่ใช้สอยของกิจการซ่อมรถยนต์ประเภทซ่อมตัวถังและเคาะพ่นสี จะแบ่งการใช้พื้นที่เป็น 2 ส่วน คือ พื้นที่ใช้สอยทั่วไป และพื้นที่ของจำนวนช่องจอดซ่อม โดยแต่ละช่องจะมีขนาดกว้าง 4 เมตร ยาว 7 เมตร ดังนั้นในแต่ละช่องจอดซ่อมจะมีพื้นที่ 28 ตารางเมตร รายละเอียดของการใช้พื้นที่ทั้งหมดที่มีดังต่อไปนี้

⁵ คู่มือการจัดศูนย์บริการตัวถังและสี บริษัท ไทโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด

พื้นที่ใช้สอยทั่วไป ได้แก่

1) สำนักงานภายในกิจการซ่อมรถยนต์	16	ตารางเมตร
2) ห้องพักลูกค้า	16	ตารางเมตร
3) ห้องเก็บสีและวัสดุสิ้นเปลือง	8	ตารางเมตร
4) ห้องควบคุมงานในกิจการซ่อมรถยนต์	12	ตารางเมตร
5) ห้องเก็บอะไหล่ถอด/ประกอบ	24	ตารางเมตร
6) ห้องเก็บอะไหล่ใหม่	24	ตารางเมตร
7) ห้องน้ำล้าง	16	ตารางเมตร
8) ห้องเก็บเครื่องยนต์	20	ตารางเมตร
9) ห้องควบคุมระบบลม	12	ตารางเมตร
10) ช่องตรวจทานก่อนส่งมอบลูกค้า	30.5	ตารางเมตร
11) พื้นที่ถอดประกอบชิ้นส่วน	30.5	ตารางเมตร
12) ช่องประเมินราคา	35	ตารางเมตร
13) ห้องพ่นสีและอบแห้ง 4X7 เมตร	28	ตารางเมตร
14) ห้องผสมสี	28	ตารางเมตร
15) ห้องพ่นสีรองพื้น	28	ตารางเมตร
16) ห้องไฟฟ้า	14	ตารางเมตร
17) ห้องเก็บชิ้นส่วนเครื่องยนต์	40	ตารางเมตร
18) ห้องเตรียมของว่างและเครื่องดื่มต่างๆ	8	ตารางเมตร
19) ห้องพักช่าง	28	ตารางเมตร
20) ห้องฝึกอบรมช่าง	20	ตารางเมตร

พื้นที่ห้องจอดสำหรับการซ่อม ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่ใช้ในการกำหนดขนาดของ
กิจการ ได้แก่

1) ห้องจอดซ่อมตัวถัง (เสียหายน้อย)	28	ตารางเมตร
2) ห้องจอดซ่อมตัวถัง (เสียหายกลาง)	28	ตารางเมตร
3) ห้องจอดซ่อมตัวถัง (เสียหายหนัก)	28	ตารางเมตร
4) ห้องจอดเตรียมพื้นพ่นสี (เสียหายน้อย)	28	ตารางเมตร
5) ห้องจอดเตรียมพื้นพ่นสี (เสียหายปานกลาง)	28	ตารางเมตร
6) ห้องจอดเตรียมพื้นพ่นสี (เสียหายหนัก)	28	ตารางเมตร

ดังนั้น การใช้พื้นที่ในการประกอบกิจการรถยนต์ประเภทซ่อมตัวถังและ
เคาะพ่นสี จะเห็นว่ามีการใช้พื้นที่มากพอสมควร แต่ถ้ามีพื้นที่ที่จำกัดเราอาจทำเป็น
อาคาร 2 ชั้นในส่วนของพื้นที่ใช้สอยทั่วไป ซึ่งจะทำให้เรามีพื้นที่ห้องจอดสำหรับ
การซ่อมเพิ่มมากขึ้น สามารถรองรับปริมาณงานซ่อมได้มากขึ้น

▶ **ด้านบุคลากร**⁶ การกำหนดอัตรากำลังคนที่เหมาะสมของกิจการซ่อม
รถยนต์ประเภทซ่อมตัวถังและเคาะพ่นสี มีดังนี้ คือ

1. ผู้จัดการ จำนวน 1 คน
การศึกษาขั้นต่ำ ปริญญาตรีวิศวกรรมศาสตร์
2. หัวหน้าช่าง จำนวน 1 คน
การศึกษาขั้นต่ำ ประกาศนียบัตรชั้นสูง สาขาช่างยนต์
3. พนักงานตีราคา จำนวน 1 คน
การศึกษาขั้นต่ำ ประกาศนียบัตรชั้นสูง สาขาช่างยนต์

⁶ คู่มือการจัดการศูนย์บริการตัวถังและสี บริษัท ไทโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด

4. พนักงานผสมสี จำนวน 1 คน
การศึกษาขั้นต่ำ ประกาศนียบัตรชั้นสูง สาขาช่างยนต์
 5. พนักงานบัญชี จำนวน 1 คน
การศึกษาขั้นต่ำ ปริญญาตรีทางบัญชี หรือการเงิน
 6. พนักงานการบุคคล จำนวน 1 คน
การศึกษาขั้นต่ำ ปริญญาตรี
 7. พนักงานจัดซื้อ จำนวน 1 คน
การศึกษาขั้นต่ำ ประกาศนียบัตรชั้นสูง
 8. พนักงานควบคุมเอกสาร จำนวน 1 คน
การศึกษาขั้นต่ำ ประกาศนียบัตรชั้นสูง
 9. ช่างเทคนิค จำนวน 1 คน ต่อ 1 ช่องจอดซ่อม
การศึกษาขั้นต่ำ ประกาศนียบัตรชั้นสูง สาขาช่างยนต์
 10. ยามรักษาความปลอดภัย จำนวน 1 คน
 11. แม่บ้าน จำนวน 1 คน
- การกำหนดอัตรากำลังคนนี้เป็นกำหนดในอัตราขั้นต่ำที่ควรจะมี และสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามขนาดของกิจการซ่อมรถยนต์

► **เครื่องมือและอุปกรณ์**⁷ งานบริการซ่อมตัวถังและพ่นสีรถยนต์ จำเป็นต้องใช้ เครื่องมือและความรู้ในการเคาะ-ตัดตัวถัง และเทคนิคในการพ่นสีเป็นพิเศษ โดยเครื่องมือสำหรับการซ่อม แบ่งได้เป็น 3 ประเภท คือ

⁷ คู่มือการจัดการศูนย์บริการตัวถังและสี บริษัท ไทโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด

1. เครื่องมืองานฟันสี ประกอบด้วย เครื่องมือและอุปกรณ์สำหรับการฟันสี เครื่องมือสำหรับการขัดกระดาษทราย และเครื่องมืออุปกรณ์อื่นๆ เช่น เครื่องขัดสี มีดโป้วดี เป็นต้น สำหรับงานฟันสีต้องทำการฟันในห้องฟันสีโดยเฉพาะ

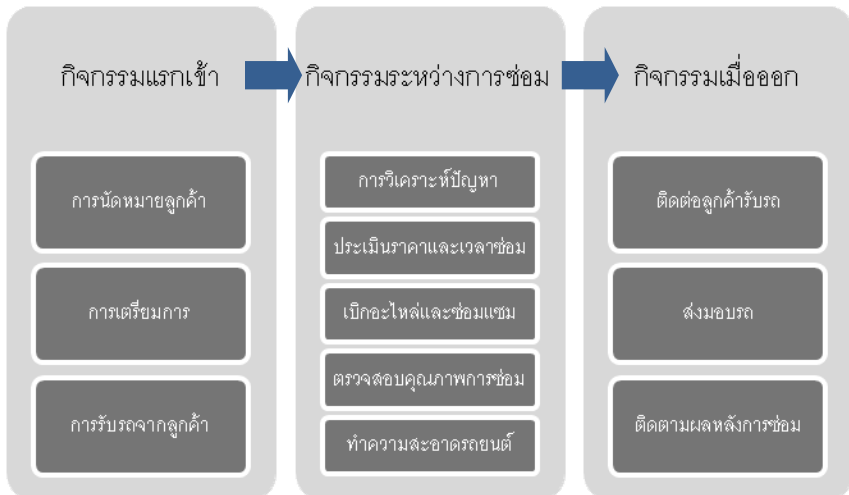
2. เครื่องมืองานซ่อมตัวถัง ประกอบด้วย เครื่องมือประเภทใช้มือ เช่น เครื่องพับขอบ ก้านสำหรับดันหรือด่างตัวถัง เป็นต้น และเครื่องมือประเภทใช้ลม เช่น เลื่อยลมขนาดเล็ก สว่านลม เป็นต้น

3. เครื่องมือวัด และเครื่องมือวัดแบบ 3 มิติ เช่น เกจวัดศูนย์กลาง เกจวัดระยะแบบคาน เครื่องมือวัดแบบละเอียด เป็นต้น

5. กระบวนการดำเนินงาน

ภาพรวมกระบวนการดำเนินงานในธุรกิจซ่อมรถยนต์มีรายละเอียดดังนี้

รูปที่ 2 : ภาพรวมกระบวนการดำเนินงานในธุรกิจซ่อมรถยนต์



กิจกรรมแรกเข้า

► **การนัดหมาย** เป็นขั้นตอนแรกในการดำเนินการสั่งซื้อ เพราะเป็นการติดต่อครั้งแรกของลูกค้ากับศูนย์ซ่อมรถยนต์ ซึ่งเป็นโอกาสดีสำหรับปรึกษาด้านบริการจะได้สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า โดยการติดต่อกับลูกค้าโดยตรงหรือติดต่อนัดหมายทางโทรศัพท์ โดยมีแผนการนัดหมายที่จะส่งผลให้เกิดประโยชน์ดังนี้

1. สามารถวางแผนในศูนย์ซ่อมรถยนต์ได้และส่งมอบรถได้ตามเวลาที่กำหนด
2. สามารถมีเวลาเพื่อให้คำแนะนำที่ดีแก่ลูกค้า
3. สามารถจัดอะไหล่ให้ทันกับเวลาในการซ่อมรถ
4. สามารถนัดหมายเวลาในการรับรถกับลูกค้าได้อย่างถูกต้อง

การนัดหมายลูกค้า มีรายละเอียดสำคัญซึ่งควรติดต่อกับลูกค้าระหว่าง
การนัดหมาย ประกอบด้วยรายละเอียดดังนี้

1. วันที่ และเวลาที่นัดหมาย
2. รายละเอียดของลูกค้า เช่น ชื่อลูกค้า ปัญหาที่ลูกค้าต้องการให้ซ่อม ยี่ห้อ สีและรุ่นรถของลูกค้า หมายเลขทะเบียนรถ หมายเลขโทรศัพท์
3. การบริการอื่นๆ ที่ต้องการ (ควรนำประวัติการซ่อมของลูกค้ารายนั้นๆ มาดูด้วย)
4. แจ้งลูกค้าให้โทรแจ้งทางศูนย์ล่วงหน้า ถ้าต้องการเปลี่ยน หรือยกเลิกนัดหมาย
5. ควรเริ่มซ่อมทันทีหลังการเขียนใบสั่งซื้อซ่อมเสร็จแล้ว สำหรับลูกค้าที่มีการนัดหมายไว้
6. ตรวจสอบว่าเป็นลูกค้าที่เคยเข้ารับบริการหรือไม่ หากเป็นลูกค้าใหม่ จะต้องอธิบายสถานที่ตั้งอย่างชัดเจน
7. ขอบคุณลูกค้าทุกครั้งสำหรับการโทร.มานัดหมาย

▶ **การเตรียมการ** เป็นขั้นตอนดำเนินการภายใน เพื่อเตรียมทุกสิ่งทุกอย่างให้พร้อมก่อนที่ลูกค้าจะนำรถเข้ารับบริการตามเวลาที่นัดหมาย สิ่งที่จะต้องเตรียม เช่น ไขว้ล้อ ช้อตตกลงในการซ่อมของลูกค้า อะไหล่ที่ใช้ในการซ่อม และทำการนัดหมายช่างในกรณีเป็นงานที่จะต้องซ่อมเป็นกรณีพิเศษ ถ้ามีการเตรียมความพร้อมในขั้นนี้เป็นอย่างดี เมื่อลูกค้านำรถเข้าอู่ซ่อมรถยนต์ก็将会เห็นความพร้อมของอู่ซ่อมรถยนต์ ทำให้ลูกค้ามีความมั่นใจในมากยิ่งขึ้น

การเตรียมการของอู่ซ่อมรถยนต์ มีดังนี้

1. ประวัติลูกค้า
2. ไขว้ล้อ
3. ช้อตตกลงของลูกค้า
4. อะไหล่
5. นัดเวลาช่าง

▶ **การรับรถจากลูกค้า** เมื่อลูกค้านำรถเข้าอู่ซ่อมรถยนต์ตามที่ได้นัดหมายไว้แล้ว การต้อนรับถือว่าเป็นความประทับใจครั้งแรกที่มีต่ออู่ซ่อมรถยนต์ด้วยการต้อนรับในบรรยากาศที่เป็นมิตร ทักทายอย่างเป็นกันเอง เป็นการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าเป็นอันดับแรก ด้วยการเริ่มสนทนาอย่างสุภาพ รับฟังอย่างตั้งใจ การตั้งคำถามต่างๆ อย่างพอเหมาะ และให้คำแนะนำ ซึ่งจะทำให้ลูกค้าพึงพอใจในการบริการ รายละเอียดการตรวจเช็ครถยนต์ เพื่อเปิดไขว้ล้อ มีดังนี้

1. ค้นหาความต้องการหรือปัญหาที่เกิดขึ้นตามที่ลูกค้าแจ้ง
2. พยายามตั้งคำถามที่ทำให้ลูกค้าอธิบายรายละเอียดของปัญหา ซึ่งตรงกับความต้องการ
3. อธิบายงานที่อาจทำให้มีการซ่อมต่อเนื่องด้วยข้อมูลทางด้านเทคนิค และยกตัวอย่างประกอบเพื่อให้เข้าใจง่ายที่สุด
4. การตรวจเช็ครถยนต์

5. การสั่งซ่อมเป็นไปตามความต้องการของลูกค้า จึงจำเป็นต้องมีการตรวจเช็คครถยนต์ให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าหรือทำการตรวจเช็คที่รถก่อนที่จะเขียนใบสั่งซ่อม
6. การตรวจเช็คครถยนต์พร้อมกันกับลูกค้า เป็นการป้องกันความผิดพลาดที่จะเกิดขึ้นในภายหลังและการตรวจเช็คแบบนี้สามารถนำไปสู่การสั่งซ่อมได้อย่างรวดเร็ว และอาจมีเจ้าหน้าที่ที่มีความชำนาญทางด้านเทคนิคเป็นผู้วินิจฉัยอีกครึ่งหนึ่ง
7. ในกรณีที่มีการซ่อมต่อเนื่องควรแจ้งใจให้ลูกค้าเกิดการตัดสินใจในการสั่งซ่อม
8. ประเมินค่าแรงและค่าอะไหล่ในแต่ละรายการสั่งซ่อมให้ลูกค้า
9. แจ้งกำหนดวันซ่อมเสร็จ และอธิบายให้ลูกค้าเข้าใจถึงค่าใช้จ่ายในการซ่อมหรือการใช้เวลาในการซ่อมมาน

นอกจากนี้การเอาใจใส่รถของลูกค้าเป็นสิ่งที่สำคัญโดยการที่จะป้องกันและดูแลเอาใจใส่รถลูกค้าให้อยู่ในสภาพที่ดี เรียบร้อยขณะที่มีการรับรถ สามารถทำได้ดังนี้

1. ใช้ผ้าคลุมเบาะนั่ง วงพวงมาลัย และพรมพื้นรถ ให้เรียบร้อยขณะขับรถ
2. ตรวจสอบดูรอบๆ ว่ามีรอยชำรุดบนตัวรถ กระจก ให้แจ้งลูกค้าทราบ แต่ไม่ควรทำจริงจังจนเกินไป
3. ควรจะแจ้งรายการทรัพย์สินในรถให้ลูกค้าทราบ เพื่อความสบายใจทั้งสองฝ่าย
4. ห้ามพนักงานไม่ให้เข้าไปนั่งในรถของลูกค้าโดยไม่จำเป็น ห้ามสูบบุหรี่ในรถลูกค้า และห้ามเปิดลิ้นชักเก็บของ หรือห้องเก็บของท้ายรถ โดยไม่จำเป็น
5. ต้องล้างรถทุกคันหลังซ่อมเสร็จ
6. ให้ช่างใช้ผ้าคลุมบังโคลนขณะทำการซ่อมแซม

7. ปิดหน้าต่าง และประตูรถให้เรียบร้อยขณะที่จอดรถในที่จอด

กิจกรรมระหว่างการประชุม

► **การประชุม** เป็นขั้นตอนที่จะนำไปดำเนินการซ่อมให้แล้วเสร็จซึ่งเริ่มจากการวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหา การประเมินราคาและเวลาในการซ่อมและการเบิกอะไหล่ซ่อมแซม โดยมีวิธีการดังนี้

1. ก่อนการลงมือซ่อมแซมพนักงานต้องมีการวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหา โดยอาศัยข้อมูลจากลูกค้าที่นำรถมาซ่อมประกอบกับสภาพของรถยนต์ เพื่อนำมาประมวลการสาเหตุ
2. เมื่อสามารถระบุสาเหตุของปัญหาได้คร่าวๆ แล้วจะมีการประเมินราคาและระยะเวลาที่คาดว่าจะซ่อมเสร็จ แล้วแจ้งให้ลูกค้าทราบ
3. หลังจากได้ทำการแจ้งราคาและระยะเวลาในการซ่อมให้แก่ลูกค้าและได้รับการอนุมัติในการซ่อมจากลูกค้าแล้ว จึงเริ่มดำเนินการซ่อม โดยการเขียนเบิกอะไหล่ที่ต้องการใช้
4. เมื่อได้รายละเอียดในใบสั่งซ่อมเรียบร้อยแล้ว เจ้าหน้าที่ควบคุมการทำงานจะจ่ายงานไปยังช่าง โดยผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องจะติดตามความก้าวหน้าของงานได้จากแผนควบคุมการทำงาน
5. ช่างจะทำการบันทึกเวลาเริ่มทำงานในใบสั่งซ่อม และการควบคุมการทำงาน
6. ช่างจะปฏิบัติตามรายการที่แจ้งในใบสั่งซ่อม
7. ถ้าเกิดปัญหาขึ้นระหว่างทำการซ่อม ช่างจะต้องแจ้งให้หัวหน้าช่างทราบเพื่อติดต่อลูกค้า ถ้าติดต่อลูกค้าไม่ได้หรือรออะไหล่เวลานาน จะต้องแจ้งเจ้าหน้าที่ควบคุมการทำงาน เพื่อทำการหยุดเวลาในการซ่อมของงานซ่อมนั้น

8. เมื่อสามารถติดต่อลูกค้าได้แล้ว ลูกค้าให้ดำเนินการซ่อมก็จะแจ้งเจ้าหน้าที่ควบคุมการทำงานทราบ เพื่อทำการบันทึกเวลาและให้ช่างดำเนินการซ่อมต่อไป
9. เมื่อรถซ่อมเสร็จตามรายการที่แจ้งตามใบสั่งซ่อมแล้ว ช่างจะเขียนรายละเอียดในใบสั่งซ่อมทั้งหมดแล้วส่งหัวหน้าช่างไปทดสอบและตรวจสอบขั้นสุดท้าย (Final check)
10. ช่างจะทำการบันทึกเวลาสิ้นสุดการซ่อมที่ใบสั่งซ่อม และการควบคุมการทำงาน
11. เจ้าหน้าที่ควบคุมการทำงาน จะทำการรวบรวมค่าใช้จ่ายทั้งหมด เช่น ค่าแรง ค่าอะไหล่ จากนั้นจะทำการปิดใบสั่งซ่อมและแจ้งให้ที่ปรึกษา
ด้านบริการทราบ

สิ่งจำเป็นที่ทำให้ธุรกิจสามารถชนะคู่แข่งได้ คือ การทำงานอย่างเต็มความสามารถ โดยเฉพาะจำนวนช่องซ่อม (Work bay) เครื่องมือพิเศษ (Special tools) และอุปกรณ์ต่างๆ รวมถึงกำลังคน ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่สุด ดังนั้นจะต้องมีการวางแผนคำนวณเวลาการซ่อมล่วงหน้าอยู่ตลอดเวลาและจะต้องรู้การกำหนดเวลาทำงานของช่าง การคำนวณกำลังการซ่อมในแต่ละวันใช้หลักเกณฑ์ดังนี้

1. ช่างแต่ละคนมีความสามารถในการทำงานประมาณ ร้อยละ 90 ของชั่วโมงการทำงานทั้งหมดในแต่ละวัน เช่น ในเวลาทำงานปกติ 8 ชั่วโมง ช่างจะมีชั่วโมงการทำงานประมาณ 7.2 ชั่วโมง
2. หัวหน้าช่าง (Foreman) จะมีเวลาในการซ่อมน้อยกว่า เนื่องจากต้องใช้เวลา ส่วนหนึ่งไปกับการดูแลและตรวจสอบคุณภาพของงานซ่อม จึงต้องพิจารณาหากำลังการซ่อมเป็นรายๆ ไป

▶ **การตรวจสอบคุณภาพและการเตรียมการก่อนการส่งมอบ** เป็นอีกวิธีหนึ่งที่สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ และยังหลีกเลี่ยงข้อตำหนิและงานตีกลับ ความยุ่งยากและสูญเสียเวลาในการซ่อม การตรวจสอบคุณภาพจะต้องทำในขณะที่ทำการซ่อมจนกระทั่งซ่อมเสร็จ โดยหัวหน้าช่างจะเป็นผู้รับผิดชอบในการตรวจสอบ หลังจากทำการซ่อมเสร็จเรียบร้อยแล้ว ซึ่งจะทำการตรวจสอบคุณภาพในขั้นสุดท้ายตามหัวข้อต่อไปนี้

1. งานทั้งหมดที่ได้รับจากการแจ้งซ่อมจากลูกค้า
2. การทำงานในหน้าที่ต่างๆ ของรถ (การทดสอบขับ)
3. การตรวจสอบอุปกรณ์ การทำงานหลักของรถยนต์ เช่น อุปกรณ์ภายในและภายนอก
4. การทำความสะอาด

กิจกรรมเมื่อออก

▶ **การส่งมอบ** พนักงานเก็บเงิน จะชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายต่างๆ จากนั้นจึงจะทำการส่งมอบรถให้กับลูกค้าและชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับรายการซ่อมทั้งหมดและรายการซ่อมเพิ่มเติมรวมทั้งงานที่มีปัญหาหรือต้องการซ่อมใหม่ เพื่อเป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า

▶ **การติดตามผลหลังการซ่อม** การติดตามผลเป็นขั้นตอนสุดท้ายและเป็นขั้นตอนสำคัญที่จะทำให้กระบวนการปฏิบัติงานครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ โดยสามารถวัดผลจากความพึงพอใจลูกค้าในด้านการดูแลเอาใจใส่คุณภาพการซ่อมคู่ซ่อมรถยนต์ที่มีการติดตามผล จะสามารถทราบข้อบกพร่องและสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว ใช้เป็นเครื่องมือสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ มีดังนี้คือ

1. การโทรศัพท์ติดตามผล จะกระทำโดยหลังจากออกจากรถตู้ซ่อมรถยนต์ไปแล้ว 1-3 วัน เจ้าหน้าที่ฝ่ายดูแลลูกค้าจะโทรศัพท์ไปสอบถามความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพของงานซ่อม ซึ่งจะทำให้ช่างซ่อมรถยนต์ได้ทราบข้อมูลอย่างรวดเร็ว ซึ่งโดยปกติแล้วจะสามารถติดต่อลูกค้าได้มากกว่าร้อยละ 70 ในขณะที่การติดตามทางไปรษณีย์จะมีการตอบกลับมาเพียงร้อยละ 10-20
2. การใช้แบบสอบถาม โดยให้ผู้ที่เข้ามาใช้บริการตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นข้อมูลที่กล่าวถึงเรื่องต่างๆ ไปเกี่ยวกับการให้บริการมาตรฐานการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถ
3. การสัมภาษณ์ โดยเข้าไปสัมภาษณ์กับผู้ที่เข้ามาใช้บริการ ส่วนใหญ่จะเป็นข้อมูลทั่วไปหลังจากที่ได้รับการบริการ
4. กำหนดให้มีผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวกับการติดตามลูกค้าหลังการซ่อมโดยตรง
5. การติดตามลูกค้าควรจะมีมุ่งเน้นไปที่ลูกค้าที่รู้สึกไม่พอใจเป็นพิเศษ โดยผู้ที่สอบถามควรจะเป็นผู้ที่แก้ไขปัญหาให้ลูกค้าด้วย ไม่ควรที่จะสอบถามเพียงอย่างเดียว

6. ข้อมูลทางการเงิน

6.1 โครงสร้างการลงทุน

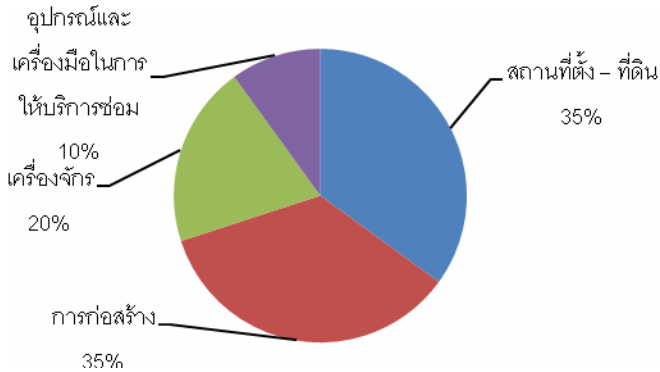
องค์ประกอบหลักในการลงทุนเริ่มต้น (Initial Investment) ประกอบด้วย

ตารางที่ 7 : องค์ประกอบหลักในการลงทุนเริ่มต้น

องค์ประกอบ	ประมาณการลงทุน	หมายเหตุ
สถานที่ตั้ง – ที่ดิน	20,000 – 40,000 บาท ต่อ ตร.ว.	ประมาณการจากที่ดินใน กรุงเทพฯ และเขตปริมณฑล ราคาขึ้นอยู่กับทำเลที่ตั้ง
การก่อสร้าง	750,000 -1,000,000 บาท ต่อพื้นที่ 100 ตร.ว.	เป็นอาคารชั้นเดียว
เครื่องจักร เครื่องยก ในการให้บริการ	200,000 – 1,000,000 บาท	ขึ้นอยู่กับลักษณะของกิจการ กับความจำเป็นในการใช้ เครื่องจักร
อุปกรณ์และเครื่องมือ ในการให้บริการซ่อม	5,000 - 30,000 บาท	ขึ้นอยู่กับจำนวนและประเภท ของเครื่องมือ

สัดส่วนขององค์ประกอบหลักในการลงทุนเริ่มต้นควรมีโครงสร้างดังนี้

รูปที่ 3 : สัดส่วนขององค์ประกอบหลักในการลงทุนเริ่มต้น



6.2 ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน

องค์ประกอบหลักของค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (Operating Expenses) ประกอบด้วยค่าจ้างบุคลากรและพนักงาน ค่าใช้จ่ายจากการบริการ และค่าใช้จ่ายจากการบริหาร มีการประมาณการเบื้องต้นและแบ่งเป็นสัดส่วนที่เหมาะสมได้ดังนี้

ตารางที่ 8 : ค่าจ้างบุคลากรและพนักงาน

รายการ	ประมาณเงินเดือนต่อคน	จำนวนคน	จำนวนเงินประมาณการต่อเดือน (บาท)
ผู้จัดการ	30,000	1	30,000
หัวหน้าช่าง	20,000	1	20,000
ช่างซ่อม	12,000	3	36,000
พนักงานรับรถ	7,000	1	7,000

ทั้งนี้การจ้างช่างซ่อมจะมีการจ่ายค่าจ้างเพิ่มเติมตามจำนวนการให้บริการ โดยคิดเป็นอัตราเหมาจ่ายเป็นกรณีๆ ไป

ตารางที่ 9 : ค่าใช้จ่ายจากการบริการ

รายการ	จำนวนเงินประมาณการ ต่อเดือน (บาท)
ค่าอุปกรณ์สิ้นเปลือง	30,000 -
ค่าน้ำมัน (ในการรับ - ส่ง) รถยนต์ให้กับลูกค้า	10,000

ตารางที่ 10 : ค่าใช้จ่ายจากการบริหาร

รายการ	จำนวนเงินประมาณการต่อ เดือน (บาท)
ค่าไฟฟ้า	10,000
ค่าน้ำประปา	5,000
วัสดุสิ้นเปลือง	2,000
ค่าโทรศัพท์	1,000
อุปกรณ์สำนักงาน	1,000
ค่าใช้จ่ายเบ็ดเตล็ด	2,000

สัดส่วนค่าใช้จ่ายรายเดือน โดยทั่วไปสรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 11 : สัดส่วนค่าใช้จ่ายรายเดือน

ค่าใช้จ่ายรายเดือน	สัดส่วน (ร้อยละ)
ค่าจ้างบุคลากรและพนักงาน	60
ค่าใช้จ่ายจากการบริการ	30
ค่าใช้จ่ายจากการบริหาร	10

6.3 ประเมินการรายได้

การประมาณการรายได้ขึ้นอยู่กับจำนวนคนที่เข้ารับบริการในแต่ละเดือน และสรุปเป็นโครงสร้างรายได้ดังนี้

ตารางที่ 12 : อัตราค่าบริการในธุรกิจซ่อมรถยนต์

รายการ	จำนวนเงิน	หมายเหตุ
อัตราค่าบริการ ประจำเดือนที่ได้จาก บริษัทประกันภัยที่เป็น พันธมิตร	50,000 – 100,000 บาท ต่อคนต่อเดือน	ขึ้นอยู่กับจำนวนรถของ บริษัทประกันภัยที่เข้ามาใช้บริการ และอัตรารายได้ที่ได้รับตามที่ตกลงกับบริษัทประกันภัยไว้
อัตราค่าบริการ ประจำวันจากลูกค้าทั่วไป	1,500 – 15,000 บาทต่อ คนต่อวัน	ขึ้นอยู่กับความเสียหายของ รถยนต์ที่เข้ามาใช้บริการ

7. บทศึกษาเชิงกลยุทธ์แนวทางการส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจ

7.1 แนวทางการส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจ

แนวทางการพัฒนาธุรกิจสู่ความเป็นเลิศสามารถสรุปได้ดังนี้

องค์ประกอบ	ปัจจัย	แนวทางในการพัฒนา
กลยุทธ์การบริการ- ลูกค้ำ	การสื่อสารถึง กลยุทธ์ของ สถานประกอบการ	<p>- กำหนดกลยุทธ์ขององค์กรไว้ให้ชัดเจน เช่น ความรวดเร็ว โดยแนวทางในการให้บริการอื่นควรสอดคล้องกับกลยุทธ์ที่ได้วางไว้</p> <p>- ควรมีการสื่อสารด้านกลยุทธ์ให้ลูกค้ำทราบ ทำให้ลูกค้ำสามารถรับรู้ถึงกลยุทธ์ขององค์กรได้ โดยการสื่อสารเพื่อให้ลูกค้ำส่วนใหญ่ทราบถึงกลยุทธ์หลักขององค์กร ทั้งนี้ควรมีการสื่อสารผ่านสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ นิตยสารยานยนต์ ป้ายโฆษณา อินเทอร์เน็ต นอกจากนี้ก็เป็น การบอกกล่าวแบบปากต่อปากของผู้ที่เคยใช้บริการแล้ว</p>
	การวัดความพึงพอใจของลูกค้ำ	- มีการวัดความต้องการ และความพึงพอใจของลูกค้ำอย่างเป็นระบบและสม่ำเสมอ

องค์ประกอบ	ปัจจัย	แนวทางในการพัฒนา
กลยุทธ์การบริการ – พนักงาน	การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของพนักงาน	<ul style="list-style-type: none"> - มีความมุ่งมั่นในการสร้างวิสัยทัศน์โดยมีการเขียนภารกิจและเป้าหมายของกิจการ และควรมีการเปิดโอกาสให้พนักงานร่วมแสดงความคิดเห็นในเป้าหมายดังกล่าว - มีการร่วมมือกันระหว่างทีมงานในการแก้ปัญหา โดยควรเน้นที่กระบวนการเป็นสำคัญ - มีฝ่ายในการบริหารงานบุคคลและมีการกำหนดให้ทรัพยากรบุคคลเป็นหนึ่งในกลยุทธ์ที่ต้องใส่ใจและพัฒนา
	แผนการพัฒนาบุคลากร	<ul style="list-style-type: none"> - ให้ความสำคัญในการพัฒนาและฝึกอบรม เพื่อเพิ่มศักยภาพของบุคลากรให้มากขึ้น เนื่องจากบุคลากรคือทรัพยากรที่สำคัญในการพัฒนาขององค์กร - มีการจัดอบรมให้พนักงานได้รับการอบรมบ้างในบางครั้งทั้งการอบรมภายในและภายนอกองค์กร
กลยุทธ์การบริการ – ระบบการดำเนินงาน	การพัฒนาการบริการ	<ul style="list-style-type: none"> - ควรมีการสำรวจความต้องการของลูกค้า แล้วนำมาออกแบบการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า

องค์ประกอบ	ปัจจัย	แนวทางในการพัฒนา
		<ul style="list-style-type: none"> - พัฒนาแนวคิดด้านบริการใหม่ๆ โดยอาศัยการวางแผนร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ฝ่ายช่าง ฝ่ายจัดซื้อ เป็นต้น - มีการคาดการณ์แนวโน้มของตลาด และแนวโน้มในการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีไปควบคู่กันในการวางแผน และออกแบบการให้บริการ - มีการปรับแผน ทบทวนแผนและวางแผนการให้บริการใหม่ ทุก 3 เดือน เพื่อให้ทันต่อความต้องการที่เปลี่ยนแปลงทั้งจากลูกค้าและจากคู่แข่ง - มีการติดตามการให้บริการและการรับฟังความคิดเห็นของลูกค้าเสมอเพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงคุณลักษณะการให้บริการ โดยเชื่อมโยงข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพระหว่างฝ่ายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงแผนการให้บริการ ซึ่งข้อมูลดังกล่าวเป็นข้อมูลที่มีการแลกเปลี่ยนกันโดยเปิดเผย - ให้ความสำคัญกับบริการหลังการขาย เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า - มีความพร้อมในการวางแผนการซ่อมบำรุงอุปกรณ์หลักที่ใช้ในการให้บริการ

องค์ประกอบ	ปัจจัย	แนวทางในการพัฒนา
	<p>การใช้เครื่องมือและอุปกรณ์</p> <p>ระบบเอกสาร</p>	<p>- มีการนำเทคโนโลยีมาช่วยในการบริหารจัดการ เพื่อให้ต้นทุนลดลงหรือมีการพัฒนาบริการที่ดีขึ้น</p> <p>- มีการกำหนดขั้นตอนในการใช้เอกสารในการให้บริการ เพื่อให้เป็นไปตามกระบวนการมาตรฐานที่กำหนดไว้ เพื่อรักษามาตรฐานการบริการ และควบคุมให้มีความคลาดเคลื่อนจากมาตรฐานที่กำหนดไว้ให้น้อย</p>
<p>ระบบการดำเนินงาน – ลูกค้า</p>	<p>การเข้าถึงข้อมูลของสถานประกอบการ และการเข้าถึงข้อมูลที่สำคัญของลูกค้า</p> <p>การรับคำร้องเรียน/ คำร้องทุกข์</p> <p>การตรวจ สอบ คุณภาพ และการมีส่วนร่วมของลูกค้า</p>	<p>- มีช่องทางให้ลูกค้าสอบถามหรือติดต่อรับบริการได้ เช่น อินเทอร์เน็ต โทรศัพท์ หรือการขับรถเข้ามารับบริการโดยตรง</p> <p>- มีการจัดเก็บฐานข้อมูลของลูกค้าอย่างเป็นระบบ โดยมีการปรับปรุงฐานข้อมูลให้ทันสมัยและเหมาะสมแก่การใช้งานอยู่เสมอ</p> <p>- มีการวางระบบในการตอบข้อสงสัย และแก้ปัญหาให้ลูกค้า</p>

องค์ประกอบ	ปัจจัย	แนวทางในการพัฒนา
	<p>การพัฒนาคุณภาพบุคลากร</p>	<ul style="list-style-type: none"> - มีการตรวจสอบคุณภาพของรถทุกครั้งก่อนการส่งมอบให้กับลูกค้า โดยใช้การตรวจสอบจากหัวหน้าช่าง และมีโอกาสให้ลูกค้าสามารถร่วมทดสอบสภาพรถได้พร้อมกับช่าง - มีการวางระบบงานให้เอื้อต่อการแก้ปัญหาจากพนักงานทุกคนในทีมที่เกี่ยวข้อง - มีการประเมินผลงานของพนักงานอย่างสม่ำเสมอ โดยเป็นการประเมินในทักษะที่จำเป็นต่อการให้บริการ เพื่อให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการพัฒนาตนเอง รวมถึงยังเป็นการยกระดับมาตรฐานขององค์กรอีกด้วย - มีระบบการทำงานที่จัดวางไว้เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างเต็มที่ และเพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการ เช่น การเสนอความคิดเห็นผ่านทางกล่องแสดงความคิดเห็น เสนอความคิดเห็นที่

องค์ประกอบ	ปัจจัย	แนวทางในการพัฒนา
		ประชุม หรือการแสดงความคิดเห็นที่ไม่เป็นทางการ เช่น การพูดคุยกับหัวหน้างาน เป็นต้น
ระบบการดำเนินงาน – พนักงาน	การดำเนินการทางวินัย	- มีการวางแผนพัฒนาบุคลากรอย่างชัดเจน และมีการวางระบบงานที่รองรับการเติบโตในหน้าที่การงานของพนักงานในทุกๆ ระดับ
	การให้บริการและการสื่อสาร	- มีการระบุนุการดำเนินการทางวินัยหากกระทำผิดเป็นลายลักษณ์อักษร เช่น การพักงาน
	การมอบหมายงาน	- มีการรับฟังปัญหาจากลูกค้ำก่อนแล้วจึงดำเนินการแก้ปัญหาต่อไป
ลูกค้ำ – พนักงาน	การดูแลลูกค้ำ	- มีการกำหนดมาตรฐานในการให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกันสำหรับลูกค้ำทุกกลุ่มและทุกราย โดยมีการตรวจสอบคุณภาพหลังการช่อมทุกครั้ง

7.2 ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

ปัจจัยที่จะทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จคือ การวัดผล เพื่อการวางแผนและควบคุม โดยต้องกำหนดให้มีการวัดผลการทำงานในด้านต่างๆ ให้เกิดขึ้น เช่น การวัดด้านการเงิน การวัดด้านลูกค้ำ การวัดด้านกระบวนการภายใน การวัดด้านการเรียนรู้การพัฒนา เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุง และเป็นการกำหนดมาตรการ

ในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องจัดทำวัตถุประสงค์และเป้าหมายในด้านต่างๆ ให้ชัดเจน และปฏิบัติตามแผนการดำเนินงานที่วางไว้ นอกจากนี้ยังมีปัจจัยอื่นๆ ดังนี้

1. ผู้ประกอบการต้องมีความซื่อสัตย์ ในการดำเนินธุรกิจทั้งกับตนเองและลูกค้า
2. การสร้างจิตสำนึกที่ดีด้านการบริการให้กับพนักงาน เช่น การกล่าวทักทายลูกค้าอย่างเป็นมิตร เมื่อมีลูกค้าเข้ามาใช้บริการ
3. การรักษามาตรฐานของช่างซ่อมรถยนต์ ต้องครบทุกขั้นตอนและตามเวลาที่กำหนด
4. ทำเลที่ตั้งของสถานประกอบการอยู่ในทำเลที่เหมาะสม เป็นแหล่งชุมชน การเดินทางสะดวก ค่าเช่าสถานที่ไม่แพง ใช้ทุนน้อย
5. มีทุนสำรองไว้ เพื่อขยายกิจการในอนาคต
6. สร้างพันธมิตรทางการค้า เพื่อทดแทนการบริการที่ผู้ประกอบการไม่มี เช่น สร้างพันธมิตรกับคู่บริการระบบทำความสะอาด(แอร์)

8. แนวทางการจัดทำมาตรฐาน

รายการประเมินนี้จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้ที่ดำเนินธุรกิจซ่อมรถยนต์ได้ประเมินตนเองในด้านต่างๆและเป็นแนวทางการจัดทำมาตรฐานเพื่อการดำเนินงานต่อไป

1) ด้านสิ่งแวดล้อมและสถานที่

- มีพื้นที่ใช้สอยที่เพียงพอ และรั้วรอบขอบชิด
- มีอากาศถ่ายเทสะดวกมีแสงสว่างเพียงพอ
- มีแสงสว่างเพียงพอ

- มีการจัดแบ่งโครงสร้างภายในเหมาะสมสำหรับการให้บริการ การปฏิบัติงาน การเก็บอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้

2) ด้านการบริการลูกค้า

- มีขั้นตอนในการต้อนรับลูกค้าอย่างชัดเจน
- มีการกำหนดเวลาในการเข้าถึงลูกค้าหลังจากลูกค้าเข้ามาถึงตู้
- มีพื้นที่หรือห้องจัดไว้เป็นสัดส่วนสำหรับรับรองลูกค้า
- มีการติดตามผลหลังการซ่อมบำรุงกับลูกค้า
- มีขั้นตอน และวิธีการในการวิเคราะห์ปัญหาอย่างชัดเจน
- มีข้อบังคับในการปฏิบัติกับรถของลูกค้าในการวิเคราะห์
- มีกำหนดเวลาในการประเมินราคา
- มีการกำหนดราคามาตรฐาน
- มีการแจ้งราคาให้ลูกค้าทราบก่อนซ่อมเสมอ

3) ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก

- มีเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ได้มาตรฐาน เพื่อให้บริการได้อย่างปลอดภัย มีคุณภาพและประสิทธิภาพ
- มีเครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์เพียงพอสำหรับการให้บริการ
- มีระบบสำรองเครื่องมือและวัสดุที่จำเป็นพร้อมที่จะใช้ในการให้บริการได้ตลอดเวลา
- มีระบบบำรุงรักษาเครื่องมือและระบบตรวจสอบเพื่อเตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์ให้พร้อมที่จะใช้งานได้ตลอดเวลา

4) ด้านบุคลากร

- มีการตรวจสอบประวัติบุคลากร
- มีการอบรมเรื่องมารยาท และการต้อนรับลูกค้าและส่งมอบ
- มีการอบรมเรื่องการรับฟัง และการวิเคราะห์ปัญหา
- มีการอบรมเรื่องการเงินราคา
- มีการอบรมด้านเทคนิคให้กับพนักงานส่งมอบรถ
- มีการอบรมวิธีการขับรถอย่างปลอดภัย
- มีการทบทวนคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่งสม่ำเสมอ
- มีการทำกิจกรรมในการปรับปรุง และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
- มีการทำกิจกรรม 5 ส อย่างต่อเนื่อง

5) ด้านการบริการซ่อมรถยนต์

- มีการกำหนดพื้นที่ซ่อมแซมที่ชัดเจน และข้อควรระวังในการซ่อมแซม
- มีการกำหนดเวลาซ่อมที่เป็นมาตรฐาน
- มีการบันทึกประวัติการซ่อมแซมของลูกค้า
- มีการตรวจสอบและทดสอบตามจุดที่ทำการซ่อมแซม
- มีขั้นตอนการตรวจเช็คสภาพรถพื้นฐานก่อนส่งมอบ
- มีการทำความสะอาดรถก่อนส่งมอบให้ลูกค้า
- มีการแจกแจงอะไหล่ที่เปลี่ยน และคืนอะไหล่เก่าให้ลูกค้า
- มีการแนะนำถึงการใช้งาน และการบำรุงรักษาครั้งต่อไป

