

แผนธุรกิจ ติดตั้งเครื่องเสียงรถยนต์ CAR RSU AUDIO

อมรชัย ศุภมงคลกุล¹

บทสรุปผู้บริหาร

ธุรกิจติดตั้งเครื่องเสียงรถยนต์ CAR RSU AUDIO ดำเนินธุรกิจรับติดตั้งเครื่องเสียงรถยนต์ทุกประเภท ตั้งอยู่บริเวณอำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี 12000 พื้นที่ทั้งหมด 700 ตารางวา ด้านการบริการติดตั้งเครื่องเสียงรถยนต์ มีการให้บริการให้กับรถทุกชนิด มีเป้าหมายระยะยาวมุ่งกำไรจากการบริการทั้งสิ้น 30% ของยอดขาย สามารถคืนทุนได้ภายในระยะเวลาไม่เกิน 3 ปี

การวิเคราะห์คู่แข่งชั้นนั้น พบว่า ตลาดการแข่งขันเครื่องเสียงรถยนต์มีอยู่มากหลากหลายราย แต่ในทางกลับกันการตั้งทำเลบริเวณอำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี กลับมีคู่แข่งอยู่ในละแวกเดียวกันเพียงแค่ 5 ราย ทำให้ธุรกิจมีความได้เปรียบในการดำเนินกิจการและได้รับผลประโยชน์ทางกำไรได้เป็นอย่างดี รวมถึงการเอื้ออำนวยของพื้นที่จัดตั้งยังส่งผลให้กิจการสามารถดำเนินตลาดและทำการขยายตัวของธุรกิจได้ในอนาคต ซึ่งจุดเด่นหลักๆ สำหรับธุรกิจเครื่องเสียงรถยนต์ คือวิธีการติดตั้งที่ทันสมัยเป็นสิ่งที่สร้างความประทับใจและความน่าเชื่อถือให้กับลูกค้า ความรวดเร็วในการบริการ และราคาที่เหมาะสมที่ทางธุรกิจ ซึ่งมีความสามารถในการให้บริการมากกว่าคู่แข่ง ในส่วนของแผนการตลาด ทางธุรกิจเน้นการสร้างการรับรู้ให้แก่ผู้บริโภคในรูปแบบการดำเนินธุรกิจ โดยการใช้สื่อเครื่องมือในการโฆษณาประชาสัมพันธ์ต่างๆ เพื่อให้ง่ายและสะดวกต่อการจดจำตราและรูปแบบธุรกิจ โดยมีกลุ่มเป้าหมายดังนี้ ผู้บริโภคที่อาศัยอยู่ในจังหวัดปทุมธานี และจังหวัดใกล้เคียง ที่เน้นและใส่ใจในเรื่องของการออกแบบและคุณภาพ ชอบความพิถีพิถันในการติดตั้งเครื่องเสียง

¹ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรังสิต

ธุรกิจติดตั้งเครื่องเสียงรถยนต์ CAR RSU AUDIO ใช้เงินลงทุนทั้งสิ้น 2,250,000 บาท โดยเป็นการระดมเงินทุนจากผู้ถือหุ้นจำนวน 2 ท่าน เป็นเงิน 300,000 บาท และกู้ยืมจากสถาบันการเงิน 4,000,000 บาท และคาดว่าจะมีรายได้จากการให้บริการในปีที่ 1 จำนวน 13,858,086 บาท และเติบโตขึ้น 5% ทุกปี ซึ่งจะทำให้กิจการมีกำไรตั้งแต่ปีแรกที่ดำเนินงานเป็นเงิน 12,948,480 บาท และมูลค่าปัจจุบันสุทธิของโครงการเท่ากับ 11,461,024.61 บาท ปันผลให้แก่ผู้ถือหุ้นได้ตั้งแต่ปีแรกที่ดำเนินงาน ด้วยตัวเลขทางการเงินดังกล่าว หากพิจารณาถึง สินทรัพย์ หนี้สิน ส่วนของผู้ถือหุ้น อัตราการเติบโตขยาย รวมถึงกำไรสุทธิ ทำให้เห็นว่าธุรกิจมีศักยภาพสูง และคุ้มค่าแก่การลงทุน

คำสำคัญ : แผนธุรกิจ, ติดตั้งเครื่องเสียงรถยนต์

บทนำ

ปัจจุบันตลาดเครื่องเสียงติดรถยนต์ในปัจจุบันมีแนวโน้มที่นิยมกันมากขึ้นซึ่งสอดคล้องกับปริมาณการซื้อรถยนต์ที่เพิ่มมากขึ้นทุกปีในจังหวัดปทุมธานีมีจำนวนรถยนต์จดทะเบียนในปี 2557 ในส่วนของ รถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คน จำนวน 3,300 คัน เพิ่มจากปีก่อนร้อยละ 25 และรถยนต์ส่วนบุคคลจำนวน 4,900 คัน เพิ่มร้อยละ 17.6 ทำให้ธุรกิจนี้ยังคงเติบโตได้อย่างต่อเนื่อง

รถยนต์ ไม่ว่าจะเป็นเก่าหรือใหม่ล้วนต้องการการดูแลรักษา และมีสิ่งอำนวยความสะดวกสบายบนรถ เช่น การติดเครื่องเสียงเพื่อฟังเพลงเวลาที่ใช้ในการเดินทาง และการดูแลรักษาเพื่อให้ใช้รถยนต์นั้นได้เต็มประสิทธิภาพและมีอายุยาวนาน

ปัจจุบันธุรกิจติดตั้งเครื่องเสียงติดรถยนต์มีการให้บริการที่หลากหลาย และมีผู้ให้บริการอยู่เป็นจำนวนมาก โดยผู้ให้บริการแต่ละรายมีจุดเน้นการบริการที่แตกต่างกัน เช่น เน้นคุณภาพเสียง เน้นคุณภาพการติดตั้ง เน้นความรวดเร็ว ธุรกิจบริการติดตั้งเครื่องเสียงติดรถยนต์ในปัจจุบันมีการขยายตัวอย่างรวดเร็วตามการเพิ่มขึ้นของปริมาณรถยนต์

1.1 รูปแบบของธุรกิจ

1.1.1 สภาพทั่วไป

ธุรกิจติดตั้งเครื่องเสียงติดรถยนต์ ประกอบธุรกิจให้บริการติดตั้งเครื่องเสียงติดรถยนต์ การให้บริการนั้นจะ แตกต่างจากคู่แข่ง โดยการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ในการติดตั้งระบบเครื่องเสียงให้แก่ลูกค้ามากขึ้น มีเครื่องมือที่ครบครันทันสมัย ทีมช่างมีประสบการณ์และความสามารถความรู้อย่างดีเกี่ยวกับประเภทของรถและผลิตภัณฑ์ที่ให้บริการ มีหลักการดำเนินการ คือ

- มีห้องรับรองลูกค้า โดยมีการให้บริการน้ำดื่ม นิตยสาร โทรทัศน์ และ ห้องฟังเพลง โดยมีเก้าอี้แบบโซฟาชั้นดีไว้บริการลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ

- มีบริการทำความสะอาดหลังใช้บริการติดตั้งเครื่องเสียง ไว้ให้บริการกับลูกค้าด้วยมาตรฐานสูง

- มีกล้องวงจรปิด ที่สามารถให้ลูกค้านั่งดูได้ ขณะที่รถของลูกค้าทำการติดตั้ง

1.1.2 สินค้าและบริการ

ธุรกิจติดตั้งเครื่องเสียงติดรถยนต์ CAR RSU AUDIO ให้บริการติดตั้งเครื่องเสียงติดรถยนต์ ที่มีคุณภาพ เน้นในเรื่องของคุณภาพเสียงและมาตรฐานการติดตั้งที่ถูกต้องตามหลักวิชาการ พร้อมทั้งมีบริการปรับแต่งเสียงด้วยระบบคอมพิวเตอร์เพื่อให้ได้เสียงออกมาที่ไพเราะ สมจริง และ คุ่มค่ามากที่สุด มีห้องรับรองลูกค้าที่มีความสะดวกสบายในขณะที่เข้ารับบริการ ทำให้ลูกค้าไม่รู้สึกรู้ว่าเสียเวลา การบริการที่สร้างความประทับใจให้กับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการซ้ำอีก

1.2 วิสัยทัศน์

เป็นศูนย์รวมการติดตั้งเครื่องเสียงรถยนต์ที่ได้มาตรฐานและทันสมัยที่สุดในภาคกลาง

1.3 เป้าหมาย

1.3.1 ระยะแรก

สร้างการรับรู้เกี่ยวกับติดตั้งเครื่องเสียงติดรถยนต์ CAR RSU AUDIO ให้ผู้บริโภคได้รับรู้ถึงคุณภาพการบริการที่แตกต่างจากร้านประดับยนต์ที่รับติดตั้งเครื่องเสียงทั่วไป

1.3.2 ระยะกลาง

1.3.2.1 มุ่งยอดขายจากการดำเนินงานเพิ่มขึ้น 5% ของยอดขายในปีถัดไป

1.3.3 ระยะยาว

สร้างผลตอบแทนในระดับที่น่าพอใจมีกำไร 40% ของรายได้และสามารถคืนทุนได้ภายใน 2 ปี

1.4 ทำเลที่ตั้ง

ธุรกิจติดตั้งเครื่องเสียงติดรถยนต์ CAR RSU AUDIO ตั้งอยู่ที่อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี พื้นที่ทั้งหมด 700 ตารางวา อยู่ใกล้กับหมู่บ้านต่างๆ เป็นแหล่งชุมชน ซึ่งสามารถให้บริการกลุ่มลูกค้าที่อาศัยอยู่ในหมู่บ้าน และผู้ที่ติดตามจากเว็บไซต์ เส้นทางจราจรค่อนข้างแออัด มีรถสัญจรไปมาเป็นจำนวนมาก ซึ่งถือเป็นโอกาสสำคัญสำคัญลูกค้าที่สัญจรไปมา และลูกค้าที่อยู่บริเวณนั้น

ปัจจัยหลักแห่งความสำเร็จ แผนการดำเนินงาน

- 1.5.1 การให้บริการที่รวดเร็ว และปลอดภัย สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า
- 1.5.2 เทคโนโลยีการติดตั้งที่ทันสมัย มีคุณภาพ
- 1.5.3 มีประสบการณ์และความสามารถความรู้อย่างดีเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่ให้บริการ
- 1.5.4 เน้นการบริการ โดยอบรมพนักงานให้มีทัศนคติที่ดีต่อการบริการลูกค้า

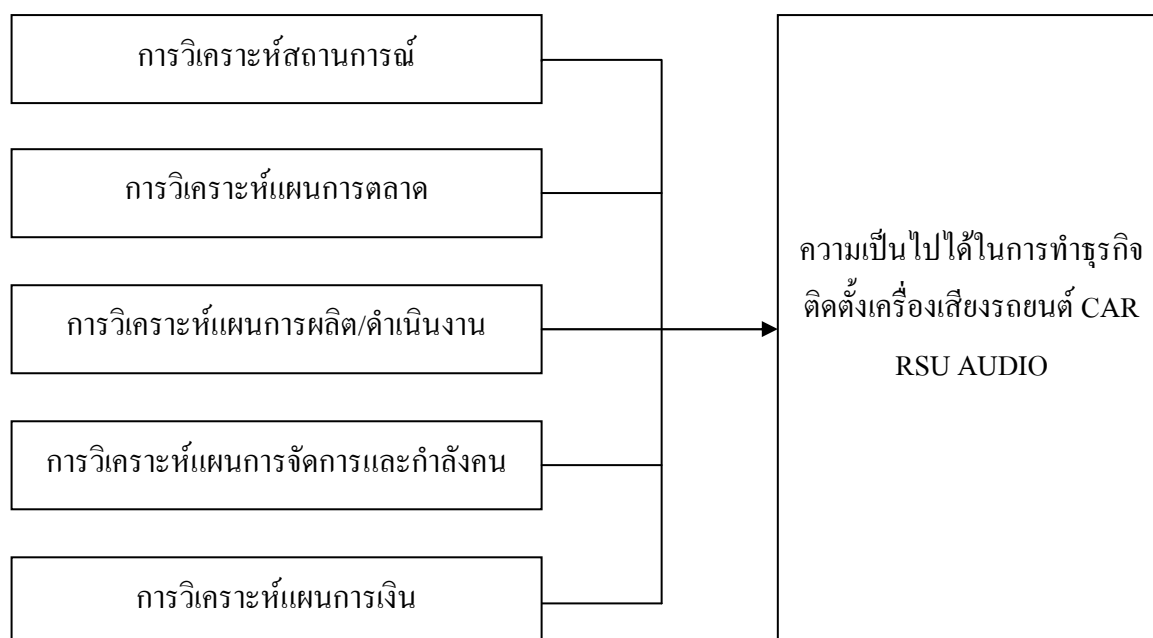
วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความเป็นไปได้ในการทำธุรกิจ ติดตั้งเครื่องเสียงรถยนต์ CAR RSU AUDIO

ขอบเขตของการศึกษา

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาเกี่ยวกับความเป็นไปได้ในการทำธุรกิจติดตั้งเครื่องเสียงรถยนต์ CAR RSU AUDIO
2. ขอบเขตด้านเวลา ใช้ระยะเวลาทำการศึกษาดังแต่เดือนเดือนพฤษภาคม-เดือนกุมภาพันธ์ 2557

กรอบแนวคิดในการศึกษา



ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลการศึกษาในครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงทำให้ทราบถึงความเป็นไปได้ในการทำธุรกิจติดตั้งเครื่องเสียงติดรถยนต์ CAR RSU AUDIO

นิยามศัพท์

1. แผนธุรกิจ หมายถึง การวิเคราะห์สถานการณ์ การวิเคราะห์ด้านการตลาด การวิเคราะห์ด้านการผลิต/การดำเนินงาน การวิเคราะห์ด้านการจัดการและกำลังคน การวิเคราะห์ด้านการเงิน และสรุปผลว่า ธุรกิจดังกล่าวมีความเป็นไปได้ในการดำเนินงานหรือไม่

2. เครื่องเสียงรถยนต์ หมายถึง เครื่องใช้ไฟฟ้าหรือเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ชนิดหนึ่ง ที่ทำหน้าที่ขยายสัญญาณเสียง หรือเกี่ยวข้องกับกระบวนการขยายเสียง ถ่ายทอดเสียงกระจายเสียง เป็นต้น ในภายหลังยังนิยมเรียกรวมถึงอุปกรณ์ที่เกี่ยวกับสัญญาณภาพด้วย

3. การวิเคราะห์สถานการณ์ หมายถึง การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกขององค์กร โดยวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค (SWOT Analysis)

4. การวิเคราะห์ด้านการตลาด หมายถึง การกำหนดกลุ่มเป้าหมาย การวางตำแหน่งทางการตลาด การกำหนดผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการตลาด

5. การวิเคราะห์ด้านการผลิต หมายถึง ขั้นตอนการผลิต/การบริหารขององค์กร

6. การวิเคราะห์ด้านการจัดการและกำลังคน หมายถึง การกำหนดโครงสร้างองค์กร

7. การวิเคราะห์ด้านการเงิน หมายถึง รายได้หรือยอดขาย กำไรสุทธิ ระยะเวลาคืนทุน มูลค่าปัจจุบันสุทธิ อัตราผลตอบแทนภายใน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

- การวิเคราะห์สถานการณ์

การวิเคราะห์สถานการณ์โดยใช้วิธี SWOT Analysis มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

จุดแข็งของกิจการ (Strengths)

1. นำเทคโนโลยีทันสมัยมาใช้ในการบริการ
2. มีประสบการณ์ความรู้ทางด้านเทคนิคการติดตั้งเครื่องเสียงรถยนต์มานาน

3. เน้นการบริการที่มีคุณภาพเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ใช้ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพสูงประกอบกับการให้บริการเพื่อสร้างความประทับใจ
4. มีสินค้าและบริการครบวงจร
5. ค่าบริการที่ไม่แพง เมื่อเทียบกับคุณภาพของผลิตภัณฑ์ที่นำมาใช้
6. ห้องรับรองลูกค้าที่มีความสะดวกสบาย และต้อนรับลูกค้าที่ดี

โอกาสของกิจการ (Opportunities)

1. จำนวนรถยนต์ที่อยู่ในจังหวัดปทุมธานี มีจำนวนสูงขึ้น และผู้บริโภคให้ความสำคัญกับสิ่งบันเทิงภายในรถยนต์มากขึ้น และต้องการความสะดวกรวดเร็วมากขึ้นจึงหันมาใช้บริการ เนื่องจากอุปนิสัยของคนเมืองในปัจจุบันมีความเร่งรีบต้องการความสะดวกรวดเร็วทำให้ผู้บริโภคหันมาเลือกใช้บริการร้านที่ติดตั้งอย่างรวดเร็ว

2. จำนวนรถยนต์ที่จำนวนเพิ่มสูงขึ้น โดยเฉพาะในจังหวัดปทุมธานีและเขตใกล้เคียง เนื่องจากนโยบายรถคันแรกจากรัฐบาล ทำให้เป็นโอกาสสำคัญที่จะทำให้ธุรกิจติดตั้งเครื่องเสียงติดรถยนต์ CAR RSU AUDIO

3. หากในอนาคตข้างหน้า ในปี พ.ศ.2558 การเปิดประชาคมอาเซียน การลงทุนดำเนินธุรกิจต่างๆข้ามชาติ หรือแม้กระทั่งการนำเข้า รวมถึงกฎหมายกำแพงภาษีในอนาคต ส่งผลให้การนำเข้ารถยนต์โดยสารต่างๆ จากผู้ประกอบการในประชาคมอาเซียน ต่างมีการทยอยส่งออกเพิ่มมากขึ้น การเข้ามาของรถยนต์โดยสารต่างๆ ทางผู้ประกอบการได้วิเคราะห์และพิจารณาummองว่า มันคือโอกาสในการดำเนินธุรกิจการเติบโต เพื่อมุ่งในการได้รับกำไรและขยายการบริการพร้อมทั้งกับสร้างมาตรฐานการบริการให้กับลูกค้าได้เป็นอย่างดี

อุปสรรคของกิจการ (Threats)

1. มีคู่แข่งรายใหญ่ที่มีระบบเทคโนโลยีที่ดีกว่า
2. การเปิดกิจการดำเนินงานด้านธุรกิจการติดตั้งเครื่องเสียงติดรถยนต์ สามารถเปิดกิจการได้ง่ายหากธุรกิจคู่แข่งมีเงินลงทุนต่างๆ อยู่แล้ว ทำให้กลายเป็นอุปสรรคในการเข้ามาของกลุ่มคู่แข่ง เพื่อแย่งส่วนครองตลาด และกลายเป็นผลกระทบต่อยอดขายของธุรกิจเองในปัจจุบัน เป็นต้น

- การวิเคราะห์แผนการตลาด

การกำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย (Target Market)

ผู้บริโภคที่อาศัยอยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี และจังหวัดใกล้เคียง เป็นหลัก และมีรถยนต์เป็นของตนเอง มีรายได้มากกว่า 35,000 บาท ชอบความพิถีพิถันและใส่ใจ

ใจคุณภาพของงานติดตั้งเครื่องเสียงรถยนต์ และมีพฤติกรรมเป็นบุคคลที่ชอบฟังเพลงขณะอยู่บนรถ ซึ่งถือเป็นกลุ่มเป้าหมายที่มีศักยภาพ และเป็นกลุ่มเป้าหมายที่คุ้นเคยกับการใช้บริการติดตั้งเครื่องเสียงรถยนต์มาจากที่อื่นแล้วไม่คิด ซึ่งกลุ่มเป้าหมายดังกล่าวจะคุ้นเคยกับลักษณะของการให้บริการ

การกำหนดตำแหน่งทางการตลาด (P: Positioning)

ธุรกิจติดตั้งเครื่องเสียงรถยนต์ CAR RSU AUDIO จะใช้ความแตกต่างของคุณภาพของผลิตภัณฑ์ที่ใช้และรูปแบบการติดตั้ง ตลอดจนสภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการที่เน้นความทันสมัย สะดวกสบาย สะอาด และสวยงาม ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความใส่ใจในสุภาพรวมถึงการบริการที่มีคุณภาพให้แก่ลูกค้า รวมทั้งความสามารถของบุคลากรและการให้ความสำคัญกับงานบริการของลูกค้าเป็นจุดเด่นของคุณภาพ ซึ่งธุรกิจติดตั้งเครื่องเสียงรถยนต์ CAR RSU AUDIO จะแสดงให้เห็นให้ลูกค้าเห็นว่า การให้บริการของเราจะให้บริการที่มีคุณภาพสูงและมีระดับราคาที่สมเหตุสมผล

จากการวางตำแหน่งผลิตภัณฑ์ของธุรกิจติดตั้งเครื่องเสียงรถยนต์ CAR RSU AUDIO ที่เน้นภาพลักษณ์และรูปแบบของศูนย์บริการติดตั้งเครื่องเสียงรถยนต์ที่ครบวงจรและทันสมัย รวมถึงการให้บริการที่มีคุณภาพและการตกแต่งสถานที่ให้บริการมีสภาพแวดล้อมภายในศูนย์บริการที่สวยงาม

กลยุทธ์ระดับองค์กร (Corporate Strategy)

บริษัท RSU CAR AUDIO จำกัด กำหนดกลยุทธ์ระดับองค์กรคือ กลยุทธ์การเจริญเติบโต (Growth Strategy) ในรูปแบบการเจริญเติบโตตามแนวนอน เพื่อขยายการค้าดำเนินงานของบริษัท เน้นการขยายตัวไปสู่พื้นที่อื่นของเมือง โดยเป้าหมายคือเพิ่มยอดขายและกำไรของธุรกิจ ซึ่งกลยุทธ์การขยายไปตามแนวนอนนี้เหมาะสมกับธุรกิจที่มีการแข่งขันในระดับปานกลางไม่มากนักอย่างเช่นในจังหวัดปทุมธานี ซึ่งมีคู่แข่งเพียง 5 ราย

กลยุทธ์ระดับธุรกิจ (Business Strategy)

บริษัท RSU CAR AUDIO จำกัด ใช้กลยุทธ์ระดับธุรกิจที่เรียกว่าการสร้างความแตกต่าง (Differentiation) คือมุ่งสร้างภาพพจน์ของบริษัทในด้านการให้บริการแก่ลูกค้าที่แตกต่างจากคู่แข่ง โดยการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ในการติดตั้งระบบเครื่องเสียงให้แก่ลูกค้ามากขึ้น

กลยุทธ์ระดับปฏิบัติการ (Function Strategies)

ด้านการตลาด

กิจการใช้กลยุทธ์การพัฒนาตลาดคือการใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการเหมือนเดิม เพื่อพัฒนาตลาดใหม่ คือต้องการครอบครองส่วนครองตลาดให้มากขึ้น โดยการเข้าไปสู่กลุ่มลูกค้ากลุ่มใหม่ ทั้งนี้ในการดำเนินจัดทำกลยุทธ์ธุรกิจต่างๆ มีการเสาะหาวิธีพัฒนาศักยภาพในการบริการเพื่อใช้ในการแข่งขัน ซึ่งไม่ต่างจากธุรกิจติดตั้งเครื่องเสียงดีครยนต์ CAR RSU AUDIO มีการจัดทำการส่งเสริมการตลาดเพื่อให้ผู้บริโภค หรือกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย มีการรับรู้ รูปแบบการดำเนินงานและการบริการของธุรกิจติดตั้งเครื่องเสียงดีครยนต์ CAR RSU AUDIO โดยการใช้เครื่องมือ IMC การสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการดังต่อไปนี้ ได้แก่

- การโฆษณา (Advertising)
- จัดทำโฆษณาป้าย Bill Board
- จัดทำสื่อโฆษณาเคลื่อนที่ Tuk-Tuk Media
- การใช้โฆษณาลงบนอินเทอร์เน็ต (Internet)
- จัดทำสื่อลง [www. facebook.com](http://www.facebook.com)

จากรายละเอียดที่กล่าวมาข้างต้น บริษัทใช้งบประมาณสำหรับการส่งเสริมการตลาดในปีที่ 1 เท่ากับ 778,000 บาท

การผลิต/บริการ

- กิจการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยและควบคุมคุณภาพในการติดตั้งระบบเครื่องเสียงรยนต์
- เพื่อสนับสนุนกลยุทธ์ระดับธุรกิจในการสร้างความแตกต่างจากคู่แข่ง

การเงิน

- เป้าหมายคือการจัดหาแหล่งเงินทุนที่จะใช้ในการขยายสาขาที่มีต้นทุนต่ำเพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน

การจัดการ

- กิจการจะจัดฝึกอบรมช่างให้มีความสามารถ มีทักษะและความชำนาญ เพื่อสร้างงานที่มีคุณภาพให้แก่ลูกค้า

- การวิเคราะห์แผนการดำเนินงาน

แผนการดำเนินงานของธุรกิจติดตั้งเครื่องเสียงดีครยนต์ CAR RSU AUDIO มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

เพื่อให้กระบวนการทำงาน และให้บริการมีประสิทธิภาพ CAR RSU AUDIO ได้ดำเนินการออกแบบกระบวนการทำงานไว้ โดยเน้นหนักให้การทำงานเป็นไปอย่างสะดวกและรวดเร็ว และสามารถให้บริการต่างๆ ได้อย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง โดยสามารถแยกกระบวนการทำงานออกเป็นส่วนต่างๆ ตามงานบริการแต่ละประเภท ดังนี้

1. การรับรถเมื่อลูกค้าขับรถเข้ามาในศูนย์บริการ เจ้าหน้าที่ฝ่ายรับรถจะต้องรีบเข้าไปต้อนรับ พร้อมทั้งสอบถามความต้องการของลูกค้าว่าต้องการใช้บริการแบบใด

2. สรุปคำสั่งงานบริการและรายงานเมื่อลูกค้าสรุปงานบริการที่ต้องการได้แล้ว เจ้าหน้าที่ฝ่ายรับรถจะต้องบันทึกผลการตรวจสภาพรถและงานบริการที่ลูกค้าเลือกลงในใบสั่งงาน โดยระบุหมายเลขของงานบริการไว้ด้วยจากนั้นประเมินเวลาที่ต้องใช้และค่าใช้จ่ายที่จะเกิดขึ้นทั้งหมดก่อนออกไปสั่งงานบริการและบันทึกสภาพรถจำนวน 2 ชุด

3. การให้บริการเมื่อตรวจสอบสภาพรถอย่างละเอียดแล้ว เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการจะนำรถเข้าสู่กระบวนการบริการ โดยอาจจะต้องนำรถยนต์ ไปจอดรอการรับบริการตามพื้นที่ที่จอดรถต่างๆ และจะนำเข้าสู่กระบวนการทันทีเมื่อมีพื้นที่ว่าง โดยการให้บริการของฝ่ายบริการนั้นจะแยกออกเป็นส่วนๆ และให้ความสำคัญกับทุกขั้นตอนในการติดตั้ง โดยแต่ละขั้นตอนของงานบริการจะมีการตรวจสอบผลงาน โดยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นอันดับแรก และต้องบันทึกผลนั้นลงไปในงานบริการด้วย ส่วนการบริการลูกค้าพนักงานต้อนรับจะเป็นคนจัดแจงและเชิญลูกค้าเข้าไปห้องรับรองเพื่อรอรถขณะทำการติดตั้งเป็นต้น

4. การตรวจรับงานเมื่อเจ้าหน้าที่ฝ่ายรับรถจะแจ้งผลการปฏิบัติงานให้ลูกค้าทราบ รวมไปถึงข้อเสนอแนะต่างๆ แจ้งให้กับลูกค้า จากนั้นจะนำลูกค้าไปยังรถเพื่อตรวจรับงานบริการด้วยตัวเองอีกครั้ง เมื่อลูกค้าแสดงความพอใจงานบริการ เจ้าหน้าที่จะกล่าวขอบคุณลูกค้าและถือว่าสิ้นสุดกระบวนการตรวจรับงาน

5. การปิดการให้บริการเมื่อลูกค้าแสดงความพอใจและชำระเงินเรียบร้อยแล้ว เจ้าหน้าที่ฝ่ายรับรถจะมอบใบเสร็จและกล่าวขอบคุณลูกค้า

- การวิเคราะห์แผนการจัดการและกำลังคน

โครงสร้างองค์กร

กิจการใช้ลักษณะการจัดการ โครงสร้างองค์กรแบบตามหน้าที่ (Functional Organization) เพราะว่าขนาดขององค์กรมีขนาดที่ไม่ใหญ่มากนักการจัดการ โครงสร้างองค์กรในลักษณะนี้ทำได้ง่ายต่อการบริหาร อีกทั้งยังง่ายต่อการควบคุมสั่งการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- **การวิเคราะห์แผนการเงิน**

บริษัทใช้เงินลงทุนเริ่มแรก 1,600,000 บาท มีรายได้จากการบริการปีที่ 1 เท่ากับ 11,602,706 บาท ปีที่ 2 เท่ากับ 12,182,842 บาท ปีที่ 3 เท่ากับ 12,791,984 บาท มีกำไรสุทธิในปีที่ 1 เท่ากับ 5,431,874 บาท ปีที่ 2 เท่ากับ 5,949,120 บาท ปีที่ 3 เท่ากับ 6,371,729 บาท ระยะเวลาคืนทุนของโครงการเท่ากับ 2 ปี มีมูลค่าปัจจุบันสุทธิ (Net Present Value; NPV) เท่ากับ 16,853,592.69 บาท และมีอัตราผลตอบแทนจากการลงทุน (Internal Rate of Return; IRR) เท่ากับ 379%

สรุปผลการศึกษา

จากการวิเคราะห์สถานการณ์ การวิเคราะห์ด้านการตลาด การวิเคราะห์ด้านการผลิต การวิเคราะห์ด้านกำลังคน และการวิเคราะห์ด้านการเงิน ได้ข้อสรุปว่า ธุรกิจติดตั้งเครื่องเสียงดีครอถยนต์ CAR RSU AUDIO ภายใต้งบประมาณที่บริษัทกำหนดขึ้นเป็นมีความเป็นไปได้ในการลงทุน

บรรณานุกรม

นิตยสาร Videophile No.124 February-March 2013

www.chainatsound.com

นิตยสาร SOUND Xtreme Issue28 Mar.-Apr.2015