

## แผนธุรกิจ บอส คาร์แคร์ Boss Car Care

นารินทร์ คำแก้ว<sup>1</sup>

### บทสรุปผู้บริหาร

รถยนต์กลายเป็นปัจจัยที่สำคัญมากในปัจจุบัน เพื่อใช้ประโยชน์ในด้านต่างๆที่จะช่วยอำนวยความสะดวกในการเดินทางให้กับ มนุษย์ทั้งเรื่องส่วนตัวและการทางธุรกิจ การงานการมีรถยนต์จุดประสงค์หลักนอกจากการมีไว้เดินทางเพื่อไปทำงานหรือทำภารกิจส่วนตัวแล้วการท่องเที่ยวก็เป็นอีกกิจกรรมหนึ่งที่เป็นที่นิยมเพื่อการพักผ่อน การใช้รถยนต์เพื่อการเดินทางไปทำงานจะเป็นจุดประสงค์หลัก สำหรับผู้คนส่วนใหญ่จะเลือก รถยนต์สักคัน เพื่อแลกกับ ความสะดวกสบาย เพราะในปัจจุบันการแข่งขันค่อนข้างสูง ธุรกิจบางธุรกิจถ้ามีแต่เดินทางด้วยรถประจำทางก็คงเข้าไม่ทันการได้สำหรับบางคน การมีรถยนต์จะเป็นเหมือนบ้านเคลื่อนที่เพราะบางคนแทบจะเรียกว่า ชีวิตคือการเดินทางหรือชีวิตส่วนใหญ่แทบจะอยู่บนรถมากกว่าบ้านด้วยซ้ำ ไป

และสำหรับจังหวัดปทุมธานี มีรถจดทะเบียนสะสมตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์จำนวน 115,426 คันและเป็นรถจักรยานยนต์ จำนวน 50,917 คัน คิดเป็นร้อยละ 44.11 ของรถตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ในจังหวัดปทุมธานีทั้งหมด ตามมาด้วยรถยนต์บรรทุกส่วนบุคคล จำนวน 28,503 คัน คิดเป็นร้อยละ 24.69 และรถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คน จำนวน 25,657 คัน ร้อยละ 22.23

บอส คาร์แคร์ เป็นธุรกิจประเภทคาร์แคร์ที่เปิดให้บริการด้านทำความสะอาดและดูแลรถยนต์ โดยเป็นร้านที่ขยายสาขาออกมาจากเครือญาติที่มีประสบการณ์มายาวนาน โดยจะจดทะเบียนเมื่อวันที่ 4 มกราคม 2559 ด้วยทุนจดทะเบียน 6,000,000 (หกล้านบาทถ้วน) โดยเกิดจากการรวมตัวกันของหุ้นส่วน 3 คน และดำเนินธุรกิจ ภายใต้ชื่อ “Boss Car Care”

ผลิตภัณฑ์ในการทำความสะดวกได้คัดเลือกผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพและอุปกรณ์ล้างรถยนต์ที่ทันสมัยสะดวกแก่การใช้งาน พร้อมทั้งมีพนักงานที่เป็นมืออาชีพเป็นผู้มีประสบการณ์พร้อมให้คำปรึกษาและแนะนำโปรแกรมการทำความสะอาดล้างรถ ดูแลรถยนต์ในประเภทต่างๆ ที่เหมาะสำหรับสภาพรถแต่ละคัน เพื่อให้เห็นผลตั้งแต่ครั้งแรกที่เข้าใช้บริการ

<sup>1</sup> นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเป็นผู้ประกอบการ มหาวิทยาลัยรังสิต

ทำเลที่ตั้งของ บอส คาร์แคร์ ศูนย์กลางแหล่งชุมชนไม่ไกลจากห้างฟิวเจอร์พาร์ครังสิต และอยู่ใกล้เคียงกับหลายหมู่บ้าน ได้แก่ หมู่บ้านพฤกษา 11 หมู่บ้านวรางรักษ์ และหมู่บ้านฉัตรหลวง ที่มีเป็นเส้นทางที่มีผู้คนสัญจรผ่านไปมาเป็นจำนวนมากในแต่ละวัน

**คำสำคัญ :** แผนธุรกิจ, คาร์แคร์, Boss Car Care

## บทนำ

สำหรับแนวโน้มของตลาดรถยนต์ของปี 2559 ในเมืองไทยยังคงมีความต้องการ และมีแนวโน้มจะเพิ่มขึ้น ทั้งจากการทำการตลาดอย่างต่อเนื่องจากค่ายรถยนต์ต่างๆ ด้วยการแนะนำรถยนต์รุ่นใหม่ ค่ายรถมีการจัดโปรโมชั่น เช่น ควอน 0%, ดอกเบี้ยต่ำ, โปรโมชั่นน้อย หรือผ่อนได้นานยิ่งขึ้น ทำให้คาดการณ์ว่า ตลาดรถยนต์ในเมืองไทยจะเพิ่มอย่างต่อเนื่อง ซึ่งทำให้รถยนต์ในท้องถนนจะต้องมีปริมาณเพิ่มมากขึ้นอย่างรวดเร็ว ความต้องการในการทำความสะอาดดูแลรถยนต์ย่อมมีเพิ่มขึ้นตาม ดังนั้นศูนย์บริการทำความสะอาด บอส คาร์แคร์ จึงเล็งเห็นช่องทางของตลาดที่ยังสามารถเติบโตได้อีกรวมไปถึงข้อได้เปรียบในการแข่งขันกับคู่แข่ง

นอกจากนี้ ยังมีการกระตุ้นเศรษฐกิจทั้งจากภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการใช้รถยนต์อย่างเช่นมาตรการรถยนต์คันแรกก็ยิ่งส่งผลทำให้ปริมาณการซื้อรถยนต์เพิ่มสูงขึ้นอย่างมากในปี 2555-2556 สอดคล้องกับฐานข้อมูลของธนาคารแห่งประเทศไทย (2558) เกี่ยวกับปริมาณการจำหน่ายรถยนต์นั่ง 668,180 คันในปี 2555 และ 639,805 คันในปี 2556 เพิ่มขึ้นจาก 368,896 คันในปี 2554 คิดเป็นอัตราเพิ่มขึ้นร้อยละ 81.13 และร้อยละ 73.44 ตามลำดับ ซึ่งผลของปริมาณการใช้รถยนต์ที่เพิ่มขึ้นนี้ช่วยส่งเสริมให้ธุรกิจต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเติบโตขึ้นตาม โดยรถยนต์ต้องได้รับการ

ซึ่งรถยนต์ไม่ว่าจะเก่าหรือใหม่ ย่อมต้องการดูแลรักษาที่ดีที่สุดทั้งนั้น เพื่อความสวยงามและเพื่อให้รถมีอายุการใช้งานยาวนานขึ้น และมีประสิทธิภาพเต็มที่ ดังนั้นศูนย์บริการ บอส คาร์แคร์ จึงต้องเป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนอุตสาหกรรมการให้บริการทำความสะอาดรถยนต์นี้

การดูแลรักษาอย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะในด้านการบำรุงรักษาเชิงบำรุงหรือทำความสะอาด ธุรกิจให้บริการคาร์แคร์จึงมีช่องทางเติบโตและโอกาสในการสร้างรายได้ที่สูงมากสอดคล้องกับผลการศึกษาของศูนย์วิจัยกสิกรไทย (อ้างถึงในบริษัท อินแทค แปซิฟิค จำกัด, 2557) ที่วิเคราะห์ไว้ว่าคาร์แคร์เป็นธุรกิจที่มีความน่าสนใจมากที่สุดธุรกิจหนึ่งในปี 2556 โดยเฉพาะ ธุรกิจคาร์แคร์ที่มีทำเลที่ตั้งในเขตเมืองใหญ่ อย่างเช่น

กรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีประชาชนผู้ใช้และรักรถแต่อยู่ในสภาวะที่รีบเร่งและแข่งขันในเขตเมืองเป็นจำนวนมาก

ซึ่งต้องการรักษารถยนต์ของตนเองให้มีความใหม่ สวย และสะอาด ซึ่งมีส่วนช่วยสะท้อนถึงภาพลักษณ์และมุมมองที่ดีของเจ้าของที่ใช้งาน แต่กลับไม่มีเวลาในการทำความสะอาดและดูแลรถของตัวเองได้ การให้บริการคาร์แคร์จากมืออาชีพอย่างศูนย์ให้บริการทำความสะอาดรถยนต์ “บอส คาร์แคร์ (Boss Car Care)” จึงเป็นทางเลือกในการสร้างความสะดวกสบายให้กับคนรักรถ

เมื่อร่วมสิ่งทีกล่าวมาทั้งหมดเบื้องต้นเข้าผสมผสานกันจึงทำให้เกิดแนวคิดของธุรกิจคาร์แคร์ ขึ้น โดยจะนำระบบการล้างรถที่ได้มาตรฐานสูงและเน้นถึงการให้บริการที่ประทับใจให้กับผู้มาใช้บริการ อีกทั้งห้องรับรองที่มีความสะดวกสบาย ทำให้ไม่รู้สึกลำบากนานเวลาที่มาคอยระหว่างที่นำรถเข้ามาใช้บริการ

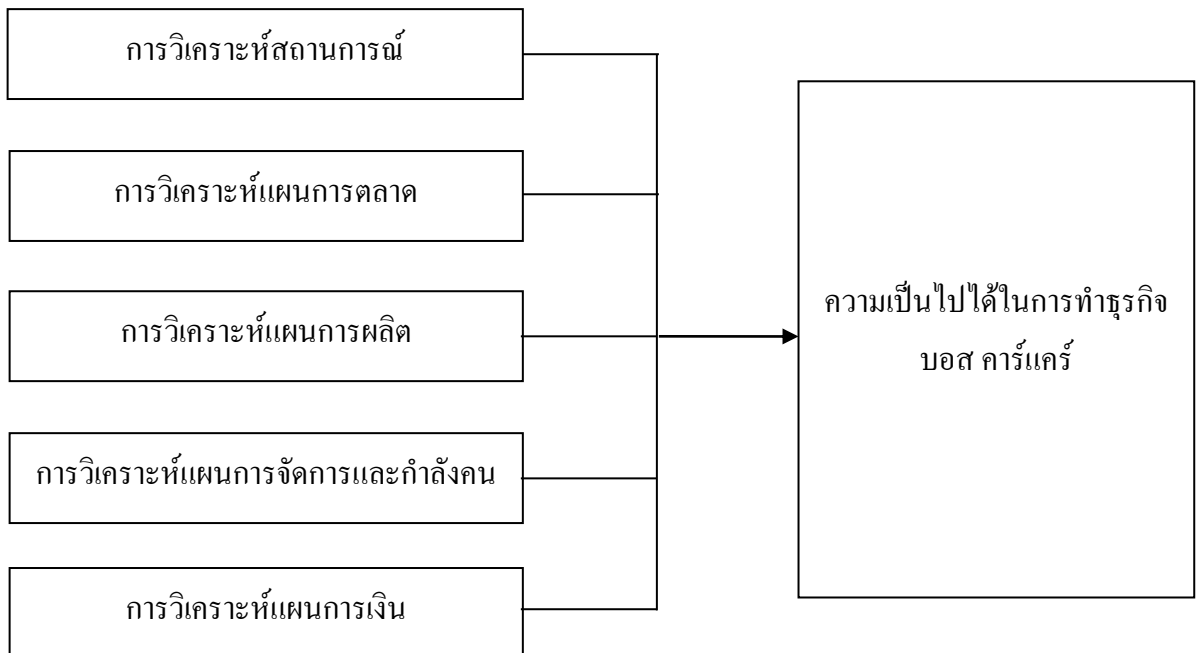
**วัตถุประสงค์ของการศึกษา**

เพื่อศึกษาความเป็นไปได้ในการทำธุรกิจ บอส คาร์แคร์

**ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ**

ผลการศึกษาในครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงความเป็นไปได้ในการทำธุรกิจ บอส คาร์แคร์

**กรอบแนวคิดในการศึกษา**



### ขอบเขตของการศึกษา

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาเกี่ยวกับความเป็นไปได้ในการทำธุรกิจ บอส คาร์แคร์
2. ขอบเขตด้านเวลา ใช้ระยะเวลาทำการศึกษาดังแต่เดือนเมษายน-เดือนตุลาคม

2558

### นิยามคำศัพท์

1. แผนธุรกิจ หมายถึงการวิเคราะห์สถานการณ์ การวิเคราะห์ด้านการตลาด การวิเคราะห์ด้านการผลิต/การดำเนินงาน การวิเคราะห์ด้านการเงิน และสรุปผลว่า ธุรกิจดังกล่าวมีความเป็นไปได้ในการดำเนินงานหรือไม่

2. คาร์แคร์ คือ สถานที่ให้บริการทำความสะอาดรถยนต์

3. การวิเคราะห์สถานการณ์ หมายถึง การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกขององค์กร โดยการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรค (SWOT Analysis)

4. การวิเคราะห์ด้านการตลาด หมายถึง การกำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมายการวางตำแหน่ง ทางการตลาด การกำหนดผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการตลาด

5. การวิเคราะห์ด้านการผลิต หมายถึง ขั้นตอนการผลิต/การบริหารขององค์กร

6. การวิเคราะห์ด้านการจัดการและกำลังคน หมายถึง การกำหนดโครงสร้างองค์กร

7. การวิเคราะห์ด้านการเงิน หมายถึง รายได้หรือยอดขาย กำไรสุทธิ ระยะเวลาคืนทุน มูลค่าปัจจุบันสุทธิ และอัตราผลตอบแทนภายใน

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

- การวิเคราะห์สถานการณ์

การวิเคราะห์สถานการณ์ โดยการใช้วิธี SWOT Analysis มีรายละเอียดดังต่อไปนี้  
จุดแข็งของกิจการ (Strengths)

1. บริษัท บอส คาร์แคร์ ชัวร์ จำกัดสามารถใช้ประโยชน์จากเครือข่ายของธุรกิจเดิมที่มีอยู่แล้วทำการตลาดโดยวิธีการแนะนำแบบปากต่อปากได้เป็นอย่างดี

2. เจ้าของธุรกิจมีประสบการณ์ในธุรกิจการให้บริการทำความสะอาดรถยนต์จึงสามารถให้บริการที่มีคุณภาพมาตรฐานได้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการทั่วไป

3. ท่าเลที่ตั้งของ บอส คาร์แคร์อยู่ในศูนย์กลางธุรกิจการค้า ซึ่งตั้งอยู่ใกล้ห้างสรรพสินค้า ร้านสะดวกซื้อ และชุมชนหมู่บ้านหลายแห่งในละแวกใกล้เคียงที่มีคนพักอาศัยและสัญจรผ่านไปมาเป็นจำนวนมาก

4. บริษัท บอส คาร์แคร์ ชัวร์ จำกัดมีเครือข่ายทางธุรกิจและผู้จัดจำหน่ายปัจจัยการผลิตเดิมต่อยอดจากธุรกิจให้บริการทำความสะอาดรถยนต์เดิม ทำให้สามารถเข้าถึงวัตถุดิบที่ใช้ในการให้บริการที่มีคุณภาพแต่ต้นทุนต่ำ

5. เจ้าของธุรกิจ บอส คาร์แคร์ไม่ต้องใช้เงินลงทุนเป็นจำนวนมากเนื่องจากการนำที่ดินเปล่าของครอบครัวมาพัฒนาทำเป็นศูนย์ให้บริการ

#### จุดอ่อนของกิจการ (Weaknesses)

1. บริษัทฯ มุ่งเน้นในการให้บริการทำความสะอาดรถยนต์ทั้งภายนอกและในห้องโดยสาร และบริการขัดเคลือบสีรถยนต์ช่วงระยะแรก จึงไม่สามารถให้บริการแบบครบวงจรที่อาจส่งผลกระทบต่อทางเลือกใช้บริการได้

2. เงินลงทุนในกิจการนั้นยังมีไม่มาก การขยายกิจการหรือลงทุนให้สถานประกอบการคู่ค้าเชื่อถือว่าเสี่ยงจะล่าช้า

#### โอกาสของกิจการ (Opportunities)

1. การเติบโตของประชากร ส่งผลทำให้เกิดอุปสงค์ในการใช้บริการทำความสะอาดรถยนต์ที่เพิ่มขึ้นในตลาด

2. การฟื้นตัวทางเศรษฐกิจภายในประเทศ ทำให้ผู้บริโภคมีกำลังซื้อและสามารถใช้บริการทำความสะอาดรถยนต์มากขึ้น

3. วิธีการดำเนินชีวิตที่รีบเร่ง ชอบความหรูหรา และต้องการเวลาในการพักผ่อนและความสะดวกสบาย จึงทำให้มีผู้ใช้รถยนต์ส่วนบุคคลมากขึ้น รวมไปถึงเลือกใช้บริการที่เกี่ยวข้อง อย่างเช่นบริการทำความสะอาดรถยนต์ที่มากขึ้น

4. การสนับสนุนของภาครัฐเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจ SMEs และแรงงานต่างด้าว จึงทำให้ธุรกิจมีที่ปรึกษาและสนับสนุนในการดำเนินกิจการให้ประสบความสำเร็จ อีกทั้งยังมีโอกาสในการสรรหาแรงงานจากประเทศเพื่อนบ้านที่มีต้นทุนที่ต่ำกว่า

5. เทคโนโลยีที่ช่วยในด้านการให้บริการและการตลาด ทำให้ธุรกิจสามารถให้บริการที่เป็นเลิศและทำการตลาดให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีต้นทุนทางการตลาดที่ต่ำ

6. อำนาจต่อรองของผู้จัดจำหน่ายปัจจัยการผลิตและลูกค้าอยู่ในระดับต่ำ จึงทำให้สามารถเข้าถึงวัตถุดิบคุณภาพที่มีต้นทุนไม่สูงในการส่งมอบบริการที่ดีแก่ลูกค้าได้

### อุปสรรคของกิจการ (Threats)

1. อัตราเงินเฟ้อที่เพิ่มสูงขึ้นจำกัดการใช้จ่ายของผู้บริโภค ทำให้ผู้บริโภคระมัดระวังการใช้จ่ายเงิน และเลือกซื้อแต่สินค้าที่จำเป็นและมองข้ามการใช้บริการทำความสะอาดสระอาครยนต์ได้
2. ราคาน้ำมันที่สูงขึ้นทำให้ใช้รถยนต์ส่วนตัวลดลง ส่งผลทำให้บริการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับรถยนต์อย่างเช่นบริการทำความสะอาดได้รับการใช้บริการลดลง
3. การอ่อนค่าของเงินบาทและความผันผวนของอัตราแลกเปลี่ยนทำให้ธุรกิจต้องแบกรับภาระต้นทุนที่สูงขึ้น เนื่องจากเครื่องมือ อุปกรณ์ และวัตถุดิบบางประเภทที่ใช้ในธุรกิจจำเป็นต้องนำเข้าจากต่างประเทศ
4. การปรับขึ้นค่าจ้างและสวัสดิการทางแรงงานทำให้ธุรกิจมีต้นทุนและค่าใช้จ่ายที่สูงขึ้น จากการจ้างแรงงานในอัตราที่เพิ่มขึ้น
5. ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีช่วยส่งเสริมระบบขนส่งมวลชนและระบบคมนาคมที่ทันสมัย ทำให้การใช้รถยนต์ส่วนตัวและบริการที่เกี่ยวข้องลดลง
6. ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีช่วยเสริมศักยภาพให้กับคู่แข่ง ทำให้คู่แข่งรายใหม่เข้าตลาดได้โดยง่ายและทำการแข่งขันอย่างมีความได้เปรียบทางการแข่งขันมากขึ้น
7. ความเข้มข้นทางการแข่งขันและคู่แข่งรายใหม่อยู่ในระดับสูง ทำให้ธุรกิจต้องใช้ความพยายามในการเสริมศักยภาพทางการแข่งขันในการให้บริการที่เป็นเลิศมากขึ้น

- **การวิเคราะห์ด้านการตลาด**

#### การกำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย (T: Target Market)

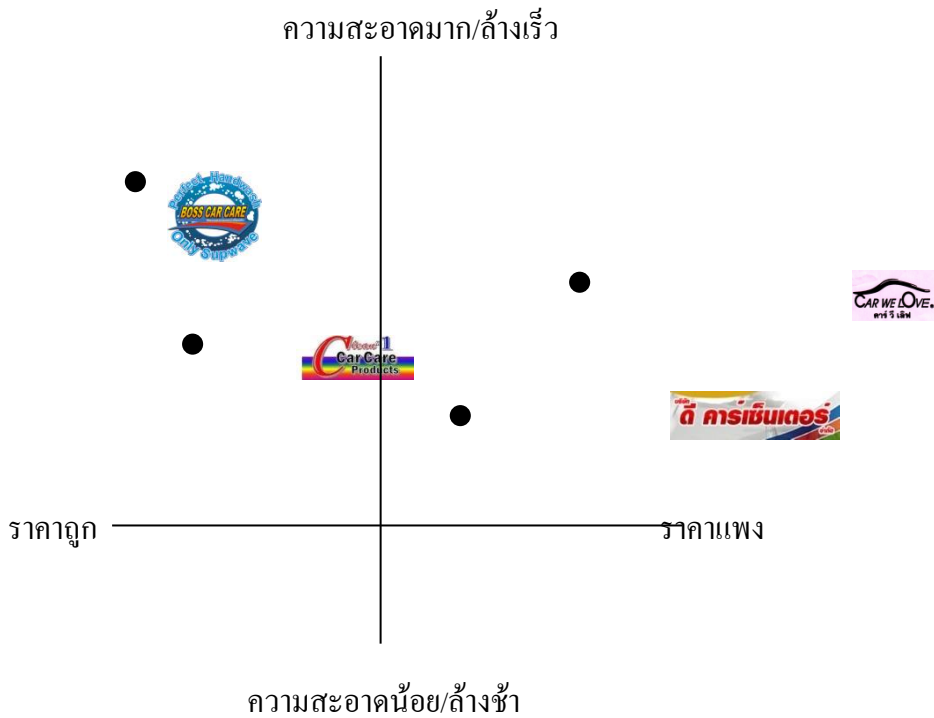
จากที่ได้แบ่งส่วนตลาดออกเป็นส่วนต่างๆ แล้ว บอส คาร์แคร์ได้ทำการเลือกตลาดเป้าหมายที่น่าสนใจที่สุด และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย มีรายละเอียดดังนี้ ของศูนย์บริการทำความสะอาดสระอาครยนต์ บอส คาร์แคร์ จะเป็นผู้ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่เขต คลอง3 (เขตธัญญะ) ปทุมธานี เป็นหลัก ซึ่งเป็นย่านชุมชนอยู่ในแหล่งธุรกิจใกล้กับศูนย์การค้า หมู่บ้านมากมาย ผู้ที่เป็นเจ้าของรถยนต์ใหม่ ๆ เป็นนิสิตของคนรักรถที่เข้ามาใช้บริการบ่อยครั้ง อีกทั้งผู้คนที่สัญจรผ่านไปมาเป็นจำนวนมาก ทำให้ทางร้านมีโอกาสที่ลูกค้าจะเข้ามาใช้บริการ ป้ายร้านก็สามารถมองเห็นได้ชัดเจน

ผู้ใช้บริการทำความสะอาดสระอาครยนต์หรือคาร์แคร์ ที่มีคุณลักษณะด้านอายุระหว่าง 31-40 ปีและด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001-30,000 บาท การศึกษาระดับ

ปริญญาตรี อุปนิสัยที่ชอบความพิถีพิถัน รักความสะอาด ต้องการที่จะเสริมสร้างบุคลิกภาพ และยกระดับภาพลักษณ์ของตนเองให้สูงขึ้น

**การกำหนดตำแหน่งทางการตลาด (P: Positioning)**

บริษัทฯ นำเสนอบริการที่มีคุณภาพในอัตราค่าใช้บริการค่อนข้างต่ำเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ให้บริการรายอื่นในตลาดเพื่อส่งเสริมการใช้กลยุทธ์การเจริญเติบโตตามความเชี่ยวชาญและกลยุทธ์ผู้นำต้นทุนต่ำ และโดดเด่นเรื่องของการให้บริการล้างรถยนต์ด้วยความรวดเร็วซึ่งแตกต่างจากคู่แข่งมาก จากการสำรวจตลาด และได้ทำการสำรวจกระบวนการในการให้บริการของกลุ่มคู่แข่งในบริเวณที่ใกล้เคียงกันพบว่า เวลาในการให้บริการล้างรถโดยเฉลี่ยของกลุ่มนั้นใช้เวลาที่ช้ากว่า ประมาณ 50-1 ชั่วโมง ซึ่งบอส คาร์แคร์ได้นำเสนอการบริการล้างรถที่ใช้เวลารวดเร็วกว่า ถือเป็นจุดขายสำคัญที่แตกต่างอย่างชัดเจน



**กลยุทธ์ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (Product and Price Strategy)**

บอส คาร์แคร์พยายามให้บริการทำความสะอาดแบบหลากหลายตามความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด โดยให้บริการทั้งการล้างทำความสะอาดภายนอกตัวถังรถ รวมถึงการล้าง อัด นี๊ดทำความสะอาดบริเวณใต้ท้องรถ การดูดฝุ่นทำความสะอาดภายในห้องโดยสาร หรือการให้บริการทำความสะอาดรถทั้งภายนอกและภายในพร้อมกัน ตลอดจนการให้บริการขัดเคลือบสีรถยนต์เพื่อขจัดคราบสกปรกที่ฝังแน่นบนผิวของตัวถังรถที่ไม่

สามารถทำความสะอาดโดยปกติได้และช่วยเคลือบสีอีกชั้นให้ตัวถังรถเป็นการให้บริการที่เน้นคุณภาพ เพื่อมุ่งเน้นการส่งมอบบริการทำความสะอาดรถยนต์ที่เป็นเลิศ บอสคาร์แคร์ มุ่งเน้นการสร้างประสบการณ์ ที่ดีทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจจากบริการและผลงานคุณภาพ

ตารางที่ 3.3 แสดงรายการให้บริการของ Boss car care

ประเภทของการบริการ แบบแพ็คเกจ	ขนาดรถยนต์		
	S	M	L/XL
ล้างตัวรถ+ทำความสะอาดภายในห้องโดยสาร	200	250	300
ล้างตัวรถ+ทำความสะอาดภายในห้องโดยสาร+เคลือบสีรถ	450	500	550
ล้างตัวรถ+ทำความสะอาดภายในห้องโดยสาร+ซักเบาะ/พรม	1,800	2,000	2,300
การล้างห้องเครื่อง+การเคลือบบำรุงทั้งคัน	2,500	3,000	3,500

หมายเหตุ: S = ขนาดเล็ก M = ขนาดกลาง L = ขนาดใหญ่ XL = ขนาดใหญ่พิเศษ

#### กลยุทธ์ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายหรือการให้บริการ (Place Strategy)

1. บอส คาร์แคร์ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งเป็นอย่างมาก โดยเลือกที่ดินเปล่าของครอบครัวที่ตั้งอยู่ในชุมชนศูนย์กลางการค้ามาพัฒนาเป็นศูนย์ให้บริการทำความสะอาดรถยนต์หรือคาร์แคร์ โดยที่ตั้งของ บอส คาร์แคร์อยู่ไม่ไกลจากห้างพิวเจอร์พาร์ครังสิต และมีหมู่บ้านจัดสรรขนาดใหญ่หลายโครงการตั้งอยู่โดยรอบ ซึ่งเป็นทำเลที่มีผู้คนสัญจรไปมาเป็นจำนวนมากตลอดเวลาในแต่ละวัน โดยเป็นพื้นที่ที่ปลอดภัยน้ำท่วมจากมหาอุทกภัยในปี 2554

2. บอส คาร์แคร์ ยังให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการอื่นๆ ด้วย ได้แก่ วันและเวลาให้บริการ คือ ทุกวัน (ยกเว้น จะได้ประกาศให้ทราบล่วงหน้า) ระหว่าง 7.00 น.-19.00 น. เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าที่จะมาใช้บริการได้มากที่สุด

โดยเปิดช่องทางให้ลูกค้าสามารถติดต่อจองคิวการใช้บริการล่วงหน้าได้ผ่านทางโทรศัพท์และ เครือข่ายสังคมออนไลน์ เช่น ไลน์ (Line) ID NUY2529 และเฟซบุ๊ก (Facebook) Boss car care เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการให้บริการและอัตรา



หมุนเวียนการใช้บริการที่สูงขึ้น โดยเจ้าหน้าที่จะคอยติดตามและตอบรับการจองคิวตลอดเวลา หากลูกค้ามาใช้บริการช้ากว่าเวลาที่ได้นัดหมายไว้ครบ 10 นาทีและมีคิวของลูกค้ารายอื่นรออยู่ให้ถือว่าได้ทำการยกเลิกการจองโดยอัตโนมัติ

#### **กลยุทธ์ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion Strategy)**

การส่งเสริมการตลาดถือว่ามีความจำเป็นอย่างยิ่งในปัจจุบัน ธุรกิจการให้บริการต่างๆ มีนโยบายในการดำเนินงานที่หลากหลาย วิธีการดำเนินธุรกิจที่แตกต่างกันไป ซึ่งในส่วนที่ธุรกิจหลากหลายธุรกิจจะต้องเผชิญ คือการจัดทำการตลาดเพื่อใช้สร้างความแตกต่างจากคู่แข่งได้ชัดเจน สร้างโอกาสในการดำเนินการอย่างสูงสุด รวมถึงมุ่งหวังผลประโยชน์ทางกำไรที่จะตามมา

ทั้งนี้ในการดำเนินจัดทำกลยุทธ์ ธุรกิจต่างๆมีการเสาะหาวิธีพัฒนาศักยภาพในการบริการเพื่อใช้ในการแข่งขัน ซึ่งไม่ต่างจากธุรกิจคาร์แคร์ Boss car care มีการจัดทำการส่งเสริมการตลาดเพื่อให้ผู้บริโภค หรือกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย มีการรับรู้ รูปแบบการดำเนินงานและการบริการของธุรกิจคาร์แคร์Boss car care โดยการใช้เครื่องมือ IMC การสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการดังต่อไปนี้ ได้แก่

1. ป้ายโฆษณาติดไฟที่หน้าศูนย์ให้บริการและป้ายบอกทาง
2. แผ่นพับที่วางแจกตามจุดต่างๆ บริเวณภายในศูนย์ที่ให้บริการ
3. การตลาดแบบปากต่อปากผ่านการใช้เครือข่ายและพันธมิตรทางธุรกิจ
4. โปรแกรมการสมัครสมาชิกรายปีเพื่อรับสิทธิพิเศษต่างๆ
5. การจัดแพ็คเกจการใช้บริการเพื่อใช้บริการในอัตราพิเศษและ/หรือรับบริการเสริมฟรี
6. การจัดโปรแกรมลดราคาค่าใช้บริการตามช่วงเทศกาลเพื่อขอบคุณและคืนกำไรให้กับลูกค้า

#### **กลยุทธ์ด้านกระบวนการ (Process Strategy)**

บริษัทฯ มุ่งความโปร่งใสในการให้บริการ โดยผู้ให้บริการสามารถนั่งเฝ้าดูทุกขั้นตอนของบริการได้อย่างใกล้ชิดจากห้องรับรอง ทั้งนี้ บริษัทฯ ยังให้ความสำคัญต่อความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการ โดยลูกค้าสามารถนำรถเข้ามาใช้บริการได้ทันทีเมื่อมีคิวว่างหรือสามารถทำการจองคิวไว้ก่อนล่วงหน้าผ่านช่องทางต่างๆ เพื่อนำมาจัดลำดับในการใช้บริการก่อน-หลังร่วมกันในการส่งเสริมประสิทธิภาพของกระบวนการให้บริการและการหมุนเวียนให้บริการ ซึ่งกระบวนการให้บริการสามารถกำหนดได้อยู่ระหว่าง 30 นาทีต่อกัน

- การวิเคราะห์แผนการผลิต

### กระบวนการผลิตและปฏิบัติการ

บอส คาร์แคร์ มีขบวนการในการปฏิบัติการดังต่อไปนี้

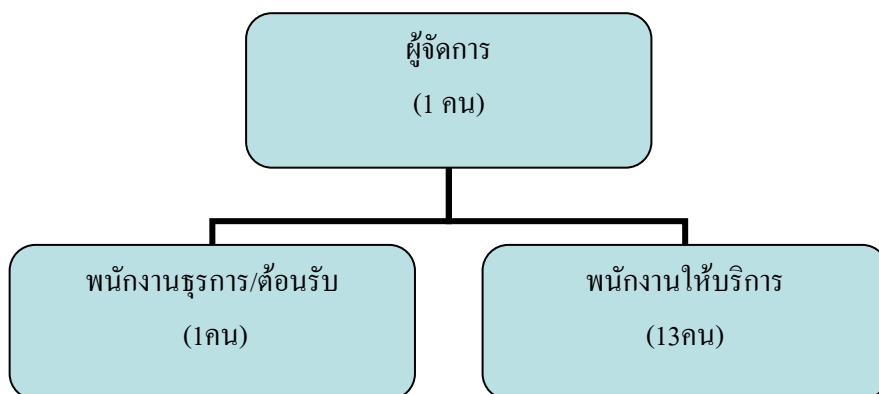
- ✓ ลูกค้านำรถเข้ามาจอดที่จุดรับบริการ
- ✓ พนักงานสอบถามถึงความต้องการในการใช้บริการ
- ✓ ออกใบรับรถและเชิญลูกค้าพักรอในห้องรับรอง
- ✓ คลุมผ้ายางรองเบาะนั่งของคนขับและหุ้มยางกันเปื้อนที่พวงมาลัย
- ✓ นำรถผ่านกระบวนการทำความสะอาดในช่องล้างประมาณ 10 นาที และช่องเช็ดแห้งโดยใช้ผ้าสามัว 3 ผืน เช็ดตามส่วน โดยแบ่งแยก เช็ดกระจก, เช็ดคันทันรถ, เช็ดคสเกิ้ล
- ✓ ตรวจสอบงานก่อนส่งมอบ
- ✓ ถ้าพบว่าไม่ผ่านเกณฑ์ ก็กลับไปคลุมผ้ายางรองเบาะนั่งของคนขับและหุ้มยางกันเปื้อนที่พวงมาลัยรอบ 2 ประมาณ 3 นาที
- ✓ ถ้าผ่านการตรวจสอบ ก็รับชำระเงินและออกหลักฐานการชำระเงิน

แสดงความขอบคุณและส่งลูกค้ากลับ

- การวิเคราะห์แผนการจัดการและกำลังคน

### โครงสร้างองค์การ

บริษัท บอส คาร์แคร์ ชัวร์ จำกัด บริหารจัดการกิจการแบบครอบครัว ทำให้การดำเนินงานไม่มีความซับซ้อนและง่ายต่อการควบคุมดูแล โดยมีโครงสร้างองค์การแบบธรรมดาที่เจ้าของบริษัทมาควบคุมกิจการและการปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการ



- **การวิเคราะห์แผนการเงิน**

บริษัทใช้เงินลงทุนเริ่มแรก 6 ล้านบาท มียอดขายปีแรกเท่ากับ 28,916,520 บาท ปีที่ 2 เท่ากับ 55,793,766 บาท ปีที่ 3 เท่ากับ 86,598,139 บาท ปีที่ 4 เท่ากับ 121,329,637 บาท ปีที่ 5 เท่ากับ 159,988,261 บาท มีกำไรสุทธิในปีที่ 1 เท่ากับ 22916520 ปีที่ 2 เท่ากับ 26877246 บาท ปีที่ 3 เท่ากับ 30,804,372 บาท ปีที่ 4 เท่ากับ 34,731,498 บาท ปีที่ 5 เท่ากับ 38,658,624 บาท ระยะเวลาคืนทุนของโครงการเท่ากับ 2 ปี มีมูลค่าปัจจุบันสุทธิ (Net Present Value : NPV) เท่ากับ 3,927,126 บาท และมีอัตราผลตอบแทนจากการลงทุน (Internal Rate of Return : IRR) เท่ากับ 26.86%

- **สรุปผลการศึกษา**

จากการวิเคราะห์สถานการณ์ การวิเคราะห์ด้านการตลาด การวิเคราะห์ด้านการผลิต การวิเคราะห์ด้านกำลังคน และการวิเคราะห์ด้านการเงิน ได้ข้อสรุปว่า ธุรกิจ Boss Car Care ภายใต้งบเงินที่บริษัทกำหนดขึ้นเป็นมีความเป็นไปได้ในการลงทุน

- **บรรณานุกรม**

ดร. ปริญ ลักขิตานนท์,รศ. ศุภร เสรีรัตน์,ผศ. งามอาจ ปทะวานิช,ศิริวรรณ เสรีรัตน์,

รศ. ศิริวรรณ เสรีรัตน์.กลยุทธ์การตลาดและการบริหารการตลาด: Diamond In Business World.

แผนธุรกิจ อีซีคาร์แคร์ ,ศิริพรรณ เลี้ยวไพโรจน์,อคุลวิทย์ สันติสิทธานนท์, ปัทมา เกียรติทับทิว หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาการเป็นผู้ประกอบการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรังสิต, 2552

“อุปกรณ์และเครื่องมือคาร์แคร์” (ออนไลน์) เข้าถึงข้อมูลได้จาก :

<http://www.autoglym.com/>

อรรถ ระบายเพชร. (2552). คู่มือทำธุรกิจคาร์แคร์แบบมืออาชีพ 2 : บมจ.ซีเอ็ดยูเคชั่น

อรรถ ระบายเพชร. (2552). คู่มือตรวจสอบ บำรุงรักษาและฟื้นฟูสภาพรถด้วยตนเอง :

บมจ.ซีเอ็ดยูเคชั่น

“อุปกรณ์และเครื่องมือคาร์แคร์” (ออนไลน์) เข้าถึงข้อมูลได้จาก :

<http://www.neomacinter.com/page116.html>

สำนักผังเมือง, กรุงเทพมหานคร, จำนวนประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร,

[http://www.bma.go.th/html/body\\_page71.html](http://www.bma.go.th/html/body_page71.html).