

## แผนธุรกิจ การขยายธุรกิจของ The Great Motor Work

### Business plan for expanding business: The Great Motor Work

นุสรารณณ์ การุณพัทธ์.

นักศึกษา ปริญญาโท มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

#### บทคัดย่อ

การจัดทำแผนธุรกิจนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อขยายส่วนงานบริการของบริษัท The Great motor work ซึ่งเป็นบริษัทที่จัดจำหน่ายเครื่องจักรหนักทุกประเภท เช่นรถบดถนน รถเครน รถแบคโฮ รถตักดิน รถหัวลาก ในการจัดทำแผนธุรกิจนี้ ได้ทำการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรค วิเคราะห์ความได้เปรียบในการแข่งขัน รวมถึงมีการทำวิจัยตลาดแบบเชิงปริมาณ ผลการวิเคราะห์ พบว่า ลูกค้าเน้นว่าการซื้อสินค้าจากบริษัทที่มีศูนย์บริการครบวงจรมีช่างที่มีความชำนาญงานมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการตัดสินใจซื้อเครื่องจักรจากตัวแทนจำหน่ายนั้นๆ โดยลูกค้าให้ความสำคัญกับคุณภาพของเครื่องจักรและการบริการการจัดเปลี่ยนการซ่อมบำรุงความแข็งแรงทนทานของเครื่องจักร และการมีเครื่องจักรหลากหลายให้เลือกจากหลายแหล่งมีความสำคัญในการตัดสินใจซื้อของลูกค้าเป็นอย่างยิ่ง ในโครงการนี้ ได้การเงินลงทุนทั้งสิ้น 7,830,000 บาท โดยระยะเวลาคืนทุน 6 ปี IRR เท่ากับ 6.3%

คำสำคัญ : แผนธุรกิจ ศูนย์บริการ เครื่องจักร

#### Abstract

The purpose of this business plan is to expand the service department of company "The Great motor work" which provides all the heavy vehicles such as excavator, backhoe, crane truck and etc. In preparing this business plan, analysis of strengths, weaknesses, opportunities and threats of the business, including an analysis of the advantages of competition were conducted. In addition, market research with quantitative method was conducted. The analysis showed that the good quality of equipment and the good service is the important factor for customers to make decision to go for which company. For This project, the total investment is 7,830,000 baths. Payback period is 6 years and. IRR is 16.3%

Keyword : Business plan Service center Machinery

## 1. บทนำ

บริษัท The Great ตั้งที่ 20/2 หมู่ 3 ต.หนองปรือ อ.เขาย้อย จ.เพชรบุรี 76140 เป็นบริษัทที่จัดจำหน่ายเครื่องจักรหนักทุกประเภททั้งที่เป็นสินค้าใหม่และสินค้ามือสองมีการนำเข้าทั้งจาก ญี่ปุ่น จีน ไต้หวัน และยุโรป โดยสามารถแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ **สินค้าสำหรับจำหน่าย** : สินค้าของบริษัทเป็นเครื่องจักรหนักทุกประเภทและอะไหล่ของเครื่องจักรหนักทั้งหมด และ **ศูนย์บริการ** : มีงานบริการเป็นการซ่อมบำรุงทั้งหมด โดยจะมีช่างซ่อมทั้งในบริษัท และนอกสถานที่เพราะเครื่องจักรบางตัวมีขนาดใหญ่มาก ไม่สามารถเคลื่อนย้ายได้จึงต้องมีช่างไปถึงพื้นที่ที่มีเครื่องจักรมีปัญหา

เนื่องจากการร้องเรียนจากลูกค้าจำนวนมากในระยะเวลา 2 ปีที่ผ่านมาว่า การบริการเป็นไปอย่างล่าช้าไม่สามารถส่งมอบได้ลูกค้าได้ตามกำหนดที่ตกลงกันได้ สร้างความเสียหายให้แก่ลูกค้าอย่างมาก ดังนั้นทางบริษัทเห็นว่าควรจะต้องมีการปรับปรุง และเพิ่มเติมในส่วนของคุณสมบัติให้มีเครื่องมือ อุปกรณ์ และบุคลากรที่พร้อมสำหรับการเข้ารับบริการต่างๆของลูกค้าโดยบริษัทมีแผนที่จะสร้างศูนย์บริการในพื้นที่ตั้งของบริษัท เดอะ เกรท จังหวัดเพชรบุรี ซึ่งมีพื้นที่กว่า 1 ไร่ โดยจะจัดทำเป็นอาคารชั้นเดียวแบ่งช่องบริการออกเป็น 4 ช่อง ติดตั้งอุปกรณ์พื้นฐานในการซ่อมบำรุง จัดแบ่งส่วนของคลังสินค้า ให้มีระบบการจัดการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น คาดว่าจะเริ่มก่อสร้างในต้นปี 2558 แล้วเสร็จในปลายปี 2558 งบประมาณ 4 ล้านบาท

การมีศูนย์บริการที่ได้มาตรฐานและพนักงานฝ่ายบริการที่มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า ทำให้งานบริการเสร็จได้ตามกำหนด สร้างความพึงพอใจและความไว้วางใจให้แก่ลูกค้า อีกทั้งเป็นการสร้างความเชื่อมั่นว่า เมื่อซื้อสินค้าจากเรากลูกค้าจะได้รับบริการหลังการขายและจัดอะไหล่ให้ตามความต้องการของลูกค้าได้เสมอ

## 2. วัตถุประสงค์

วัตถุประสงค์ของแผนธุรกิจนี้ คือ เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจของ The Great motor work ในการขยายธุรกิจ

## 3. ระเบียบวิธีวิจัย

ในการจัดทำแผนธุรกิจนี้ มีการวิเคราะห์ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและ อุปสรรคของธุรกิจ รวมทั้ง การวิเคราะห์ความได้เปรียบในการแข่งขัน นอกจากนี้ ได้มีการทำการวิจัยตลาด โดยใช้แนวคิดปัจจัยการตลาด Kotler and Armstrong. (1996) และส่วนประสมการตลาด (Lovelock, et al., 2005). ช่วยในการพัฒนากรอบแนวคิดและแบบสอบถาม การวิจัยนี้สำรวจกลุ่มตัวอย่างลูกค้า ของบริษัทฯ และบุคคลทั่วไปที่มีประสบการณ์ใช้เครื่องจักรประเภทต่างๆ จำนวน 100 คน

## 4. อุปกรณ์และวิธีการ

ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยใช้เครื่องมือคือ แบบสอบถาม จำนวน 100 ชุด แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วนคือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 7 ข้อ เช่น เพศ อายุ รายได้ เป็นต้น เป็นคำถามแบบเลือกตอบ ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการให้บริการมาตรฐานวัดเป็นแบบประเมินค่า 5 ระดับ จาก 1 หมายถึงเห็นด้วยที่สุดถึง 5 หมายถึงเห็นด้วยมากที่สุด และส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยทางการตลาดในการตัดสินใจซื้อ/ ใช้บริการเครื่องจักร มาตรฐานวัดเป็นแบบประเมินค่า 5 ระดับ จาก 1 หมายถึงสำคัญน้อยที่สุดในการตัดสินใจถึง 5 หมายถึงสำคัญมากที่สุดในการตัดสินใจ

นอกจากนี้ยังใช้การเก็บข้อมูลจากแหล่งทุติยภูมิ (Secondary data) ได้จากการค้นคว้ารวบรวม รายงานประจำปีของบริษัท วารสาร เอกสารอ้างอิง บทความ ต่างๆ และข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต

## 5. ผลการวิจัยและอภิปรายผล

### 5.1 การวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อการให้บริการและปัจจัยทางการตลาดในการตัดสินใจซื้อ/ ใช้บริการเครื่องจักร

จากการสำรวจพบว่า ระดับความสำคัญของคุณภาพของเครื่องจักรและอะไหล่จัดเปลี่ยน สำหรับบริการซ่อม โดยพิจารณาจากความแข็งแรงทนทานของเครื่องจักรและมีเครื่องจักรให้เลือก หลากหลายประเภทนั้นพบว่า ระดับมากที่สุด 53 คน คิดเป็นร้อยละ 53 ระดับมาก 32 คน คิดเป็น ร้อยละ 32 สำหรับราคาเหมาะสมกับเครื่องจักรและบริการจากการ ซ่อมที่ได้รับ ส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับมากที่สุด 62 คน คิดเป็นร้อยละ 62 ระดับมาก 34 คน คิดเป็นร้อยละ 34 ส่วนความชำนาญของพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับมากที่สุด ร้อยละ 67 ระดับมากร้อยละ 28 การมีสินค้าตัวอย่างให้ชมและทดลองใช้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับมากที่สุด 32%

การเข้าถึงสถานที่จัดจำหน่ายและให้บริการที่มีผลต่อการเข้าถึงเพื่อใช้ บริการของลูกค้าพบว่า บริหารจัดการสำหรับการบริหารจัดการในการจำหน่ายที่ดี มีความสำคัญในระดับมากที่สุด 45% การมีทำเลที่ตั้งที่สะดวกมีความสำคัญในระดับมากที่สุด 50% การระบุเวลาเปิด-ปิดที่ชัดเจนมีความสำคัญในระดับมากที่สุด 38%

สำหรับการส่งเสริมประชาสัมพันธ์ที่ดีมีความสำคัญ ในระดับมากที่สุด 52% การมีอะไหล่รองรับเมื่อต้องการพบว่ามีความสำคัญในระดับมากที่สุด 38% ระดับมาก การมีส่วนลดพิเศษให้สำหรับลูกค้าประวัติดี พบว่ามีความสำคัญในระดับมากที่สุด 38% การผ่อนชำระเป็นงวดพบว่ามีความสำคัญในระดับมากที่สุด 52% ความรวดเร็วในการให้บริการพบว่าระดับมากที่สุด 48%

### 5.2 การวิเคราะห์ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและ อุปสรรคของธุรกิจ

จากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทางธุรกิจพบว่า จุดแข็งของบริษัท The Great motor work คือการให้บริการหน่วยงานของลูกค้าที่มีประสิทธิภาพ จุดอ่อนได้แก่ มีจำนวนบุคลากรไม่มากนัก โดยเฉพาะงานด้านซ่อมบำรุง ที่มีจำนวนไม่เพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า บริษัทเป็นบริษัทที่มีขนาดเล็ก มีเงินทุนจำกัด โอกาสทางธุรกิจ คือ ประเทศไทยยังมีส่วนของถนน สะพานและการพัฒนาภูมิประเทศ เช่น การสร้างถนนหนทาง โครงการหมู่บ้าน จัดสรรการถมที่ เพื่อเตรียมการก่อสร้าง ทำให้ตลาดของเครื่องจักรหนัก นอกจากนี้ สภาพการณ์เมืองที่นิ่งขึ้น ทำให้แนวโน้มของเศรษฐกิจโดยรวมของ ประเทศดีขึ้น บริษัทของเราได้รับผลในแนวทางที่ดีขึ้น ทำให้บริษัทลูกค้าที่จะลงทุนและกล้าประมูลงานต่าง ๆ มากขึ้น ในขณะที่ อุปสรรคทางธุรกิจ คือ บริษัทมีคู่แข่งทางการค้าที่มากขึ้น และผู้แทนจำหน่ายของสินค้าโดยตรง หันมาลงทุนเปิดกิจการขายตรงให้กับลูกค้าเอง ซึ่งลูกค้าก็ทราบว่ามีบริษัทให้เลือกมาก ทำให้เกิดการเปรียบเทียบราคา

### 5.3 การวิเคราะห์การแข่งขัน

การแข่งขันในตลาดเครื่องจักรหนัก ถือว่ามีการแข่งขันอย่างรุนแรง เพราะผู้ประกอบการเห็นว่าตลาดเครื่องจักรหนักมีความต้องการสูง เพราะยังมีการสร้างบ้าน คอนโด ถนนหนทาง และพัฒนาที่ดินอีกเยอะมาก และประกอบธุรกิจประเภทนี้ก็ไม่ค่อยมีขึ้นตอนยาก มีทุน มีความรู้เรื่องเครื่องจักรหนัก หรือแม้แต่ผู้ประกอบการที่เป็นผู้รับเหมาโครงการใหญ่บางรายก็มีบริษัทขายเครื่องจักรเป็นของตนเอง เพราะเป็นธุรกิจที่เกี่ยวพันกันดี และบริษัทแม่จากต่างประเทศเอง ก็มาเป็นตัวแทนจำหน่ายเอง เช่น Komatsu sumitomo เหล่านี้ก็เป็นตัวแทนจำหน่ายของตัวเองจากข้อมูลที่ได้เห็นว่าตลาดมีการแข่งขันอย่างรุนแรงมาก และยิ่งเมื่อเป็น AEC ต่างชาติเข้ามาลงทุนมากขึ้น ตัวบริษัทเองก็ต้องเตรียมพร้อมรับกับตลาดที่มี

การแข่งขันรุนแรงเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ ซึ่งการสร้างในส่วนของการบริการ ก็เป็นส่วนที่คาดว่าจะทำให้เป็นปัจจัยที่ลูกค้าใหม่จะเข้ามา และรักษาลูกค้าเก่าไว้ได้ ซึ่งจะเป็นการลงทุนเพิ่มที่ทางผู้บริหารเห็นว่ามั่นจะคุ้มกับการลงทุน

1. บริษัท TCJ motor
2. บริษัท ดีแมพ โรด แมทซินเนอรี จำกัด
3. มหาชัยแมทซินเนอรี แอนด์ ออโต้พาร์ท

**ความได้เปรียบในการแข่งขันของร้าน คือ การบริการ การดูแลลูกค้าอย่างแบบพี่น้องให้ความช่วยเหลือมีจัดหาอะไหล่ และให้ช่างไปให้บริการถึงพื้นที่เพิ่มความสะดวกให้ลูกค้าเป็นอย่างมาก จึงมีการบอกต่อและบริษัทเองก็มีลูกค้าจากการบอกต่อเป็นจำนวนมากที่น่าพอใจในแต่ละปีความชำนาญของช่าง การมีทีมช่างที่มีความชำนาญงานและบริษัทจะส่งทีมงานไปให้ถึงหน้างาน ทำให้ลูกค้าได้รับความสะดวกสบาย งานเสร็จเร็วตามที่ลูกค้ามีสัญญาเอาไว้ ไม่ต้องจ่ายค่าปรับ หากงานช้า ตัวบริษัทเองก็ต้องช่วยลูกค้าอย่างเต็มที่เพื่อผลดีกับทุกฝ่ายสินค้ามือสองบริษัทมีสินค้ามือสองให้ลูกค้าได้เลือก ซึ่งเหมาะกับลูกค้า ที่เพิ่งดำเนินธุรกิจได้ไม่นานมีทุนน้อย ลดความเสี่ยงที่จะได้ประหยัด**

## 6. บทสรุปและข้อเสนอแนะ

The Great motor work ซึ่งเป็นบริษัทที่จัดจำหน่ายเครื่องจักรหนักทุกประเภท เช่นรถบดถนน รถเครน รถแบคโฮ รถตักดิน รถหัวลาก เน้นว่าการซื้อสินค้าจากบริษัทที่มีศูนย์บริการครบวงจรมีช่างที่มีความชำนาญงานมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการตัดสินใจซื้อเครื่องจักรจากตัวแทนจำหน่ายนั้นๆโดยลูกค้าให้ความสำคัญกับคุณภาพของเครื่องจักรและการบริการการปรับเปลี่ยนการซ่อมบำรุงความแข็งแรงทนทานของเครื่องจักรและการมีเครื่องจักรหลากหลายให้เลือกจากหลายแหล่งมีความสำคัญในการตัดสินใจซื้อของลูกค้าเป็นอย่างยิ่ง เพื่อให้เหมาะสมกับสิ่งที่ลูกค้าจะได้รับเมื่อเทียบกับเงินที่จ่ายไปโดยกิจการใช้เงินลงทุนทั้งสิ้น 7,830,000 บาท เป็นส่วนของเจ้าของ 3,915,000 บาท ส่วนที่กู้จากสถาบันการเงิน 3,915,000 บาท โดยกำหนดระยะเวลาชำระหนี้ 5 ปี ระยะเวลาคืนทุน 6 ปี IRR 16.3%

สำหรับข้อเสนอแนะสำหรับ The Great motor work มีดังนี้

1. กลยุทธ์การเข้าถึงความต้องการลูกค้า (Consumer Wants and Needs) เนื่องจากการบริการซ่อมเครื่องจักรในปัจจุบันเป็นไปอย่างล่าช้า ฉะนั้นลูกค้าจึงหันไปใช้ บริการจากคู่แข่ง ดังนั้นการพัฒนาจุดบริการเครื่องจักรให้ครบวงจรภายใต้อะไหล่คุณภาพที่ดี จึงช่วย ส่งเสริมธุรกิจการจำหน่ายเครื่องจักรในปัจจุบันได้ และทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจมากขึ้น เพื่อสร้าง ความสัมพันธ์กับฐานลูกค้าเดิมให้ดีขึ้น และต่อยอดลูกค้ารายใหม่ เนื่องจากทาง The Great Motor Work มีบริการที่ครบวงจรมากขึ้น

2. การส่งเสริมการพัฒนาผลิตภัณฑ์ เนื่องจากผลิตภัณฑ์ทางด้านเครื่องจักรมีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดดังนั้นจึงควร สรรหาผลิตภัณฑ์ที่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าเพิ่มขึ้นทั้งมือหนึ่งและมือสองเพื่อตอบสนองทางด้านราคาที่เหมาะสมของลูกค้าแต่ละกลุ่ม และคำนึงถึงความสะดวกรวดเร็ว และปลอดภัยต่อการ ใช้งานของเครื่องจักรของลูกค้า ทั้งนี้เนื่องจากในปัจจุบันธุรกิจรับเหมาก่อสร้างมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น ดังนั้นความรวดเร็วและความปลอดภัยจึงเป็นประเด็นหลักในการพิจารณา พร้อมทั้งพัฒนาความรู้ ทางด้านการซ่อมเครื่องจักรอย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้เมื่อเครื่องจักรเกิดการชำรุดทาง ช่างซ่อมจากทาง The Great Motor Work สามารถมีอะไหล่เข้าซ่อมได้เลย เพื่อไม่ให้เกิดการดำเนินงานของลูกค้าเกิดการ หยุดชะงัก และสร้างความไว้วางใจ พึงพอใจแก่ลูกค้า

3. ส่งเสริมการเรียนรู้ในองค์กร เนื่องจากทางบริษัทฯ มีการบริหารจัดการระบบครบครัน ทำให้ไม่มีความเป็นมาตรฐานมาก นัก จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาระบบที่มีความเป็นมาตรฐาน ทั้งระบบการจัดซื้อ ระบบการขาย ระบบทางบัญชี และระบบการบริการซ่อม ทั้งนี้จัดใหม่มีการอบรมให้ความรู้แก่พนักงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้พนักงานมี

ความรู้ความเข้าใจในตัวผลิตภัณฑ์อย่างลึกซึ้ง เพื่อสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างตรงจุด สำหรับในส่วนของพนักงานซ่อมนอกจากการให้การอบรมแล้วยัง ควรมีการแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกันของพนักงานซ่อม เพื่อก่อให้เกิดการต่อยอดขององค์ความรู้

## 7. เอกสารอ้างอิง

Kotler, Philip and Gray Armstrong. (1996). **Principles of Marketing**. 7<sup>th</sup> Edition. New Jersey : Prentice Hall.

Lovelock, C., Wirtz, J., Ken, H.T., and Lui, X. (2005). **Service Marketing in Asia** ( 2<sup>th</sup> ed.). Singapore: Prentice Hall.

