

## ปัจจัยความสำเร็จของธุรกิจบำรุงรักษารถยนต์

ในช่วงที่ผ่านมา จำนวนรถยนต์ในประเทศได้เพิ่มอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งโครงการรถยนต์คันแรก ทำให้มีปริมาณรถยนต์มาวิ่งบนท้องถนนเพิ่มมากขึ้น จากสถิติของกรมการขนส่งทางบก มีจำนวนรถที่จดทะเบียนสะสม ณ วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2561 จำนวนรวม 38,537,787 คัน ในจำนวนนี้เป็นรถจักรยานยนต์จำนวน 20,578,784 คัน รถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 ที่นั่ง จำนวน 8,855,929 คัน รถยนต์บรรทุกส่วนบุคคล Van และ Pick up จำนวน 6,466,083 คัน รถยนต์นั่งส่วนบุคคลเกิน 7 คน จำนวน 424,737 คัน และเป็นรถตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบกรวมทุกประเภทจำนวน 1,254,588 คัน ซึ่งธุรกิจบำรุงรักษารถยนต์ยังมีโอกาสที่จะเติบโตและอยู่รอดต่อไปในอนาคตได้

จากแนวโน้มการขยายตัวที่ดีของอุตสาหกรรมยานยนต์ ทั้งในด้านของการผลิตยานยนต์ และการใช้จ่าย และการที่ค่ายรถต่างๆ ออกตัวรถยนต์รุ่นใหม่มาแข่งขันในตลาด โดยมีการจูงใจผู้ซื้อให้ชำระเงินดาวน์ที่ต่ำลงและอัตราดอกเบี้ยต่ำ ทำให้แนวโน้มของปริมาณรถยนต์ในแต่ละปีมากขึ้นเรื่อยๆ ซึ่งส่งผลให้ธุรกิจอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับรถยนต์มีการขยายตัวตามอุตสาหกรรมยานยนต์ เช่น ธุรกิจซ่อมบำรุงรถยนต์ที่เพิ่มขึ้น และเมื่อขับรถไปตามถนนจะสังเกตเห็นว่าจะมีร้านค้าของผู้ให้บริการเปิดอยู่ทั่วไป ลูกค้าส่วนใหญ่คิดว่าการนำรถเข้าศูนย์จะมีค่าบริการที่สูงกว่า และมักจะถูกแนะนำให้เปลี่ยนอะไหล่ใหม่ แต่เข้าอู่ซ่อมรถข้างทาง มีอัตราค่าบริการที่ถูกลง สะดวกรวดเร็ว ไม่ต้องรอคิวนาน อะไหล่บางอย่างสามารถซ่อมได้ อะไหล่บางอย่างใช้ของมือสองจากตลาดเชียงกงได้ อีกทั้งยังสามารถเฝ้าอยู่กับรถได้ตลอดเวลาที่ทำการซ่อม ซึ่งทำให้ช่วยลดความกลัวว่าจะถูกช่างหลอกให้เสียค่าซ่อมโดยไม่จำเป็น ลูกค้าส่วนใหญ่จึงหันมาใช้บริการอู่ซ่อมรถหลังจากที่หมดเวลารับประกัน

**จำนวนวิสาหกิจของ SME ในกลุ่มธุรกิจการขนส่ง การขายปลีก การซ่อมยานยนต์และจักรยานยนต์**

สำหรับจำนวนวิสาหกิจของกลุ่มธุรกิจการขนส่ง การขายปลีก การซ่อมยานยนต์และจักรยานยนต์ ในปี 2560 พบว่า กลุ่มธุรกิจการบำรุงรักษาและการซ่อมยานยนต์ (TSIC 452) มีวิสาหกิจสูงสุด จำนวน 73,067 บาท เป็นวิสาหกิจขนาดย่อม จำนวน 72,787 ราย วิสาหกิจขนาดกลาง จำนวน 280 ราย เมื่อจำแนกเป็นนิติบุคคล พบว่า มีผู้ประกอบการที่เป็นนิติบุคคล จำนวน 5,112 ราย โดยเป็นวิสาหกิจขนาดย่อม จำนวน 5,058 ราย วิสาหกิจขนาดกลาง จำนวน 54 ราย สำหรับกลุ่มวิสาหกิจที่เป็นส่วนบุคคลและอื่นๆ มีจำนวนมากที่สุดคือ 67,955 ราย แบ่งเป็นวิสาหกิจขนาดย่อม จำนวน 67,729 ราย และเป็นวิสาหกิจขนาดกลาง จำนวน 226 ราย

TSIC 3 หลัก	รายละเอียด	วิสาหกิจขนาดกลาง (ME)			วิสาหกิจขนาดย่อม (SE)			Grand Total		
		นิติบุคคล	ส่วนบุคคล และอื่นๆ	รวม	นิติบุคคล	ส่วนบุคคล และอื่นๆ	รวม	นิติบุคคล	ส่วนบุคคล และอื่นๆ	รวม
451	การขายยานยนต์	296	34	330	5,357	6,124	11,481	5,653	6,158	11,811
452	การบำรุงรักษาและการซ่อมยานยนต์	54	226	280	5,058	67,729	72,787	5,112	67,955	73,067
453	การขายชิ้นส่วนและอุปกรณ์เสริมของยานยนต์	100	60	160	7,757	15,527	23,284	7,857	15,587	23,444
454	การขาย การบำรุงรักษาและการซ่อมจักรยานยนต์ ชิ้นส่วนและอุปกรณ์เสริมที่เกี่ยวข้อง	35	32	67	2,646	67,120	69,766	2,681	67,152	69,833
<b>Grand Total</b>		<b>485</b>	<b>352</b>	<b>837</b>	<b>20,818</b>	<b>156,500</b>	<b>177,318</b>	<b>21,303</b>	<b>156,852</b>	<b>178,155</b>

ที่มา : สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

### จำนวนการจ้างงานของ SME ในกลุ่มธุรกิจการขนส่ง การขายปลีก การซ่อมยานยนต์และจักรยานยนต์

สำหรับจำนวนการจ้างงานของกลุ่มธุรกิจการขนส่ง การขายปลีก การซ่อมยานยนต์และจักรยานยนต์ ในปี 2560 พบว่า กลุ่มธุรกิจการบำรุงรักษา และการซ่อมยานยนต์ (TSIC 452) มีจำนวนการจ้างงานสูงสุด จำนวน 218,819 บาท เป็นวิสาหกิจขนาดย่อม จำนวน 213,059 ราย วิสาหกิจขนาดกลาง จำนวน 5,760 ราย เมื่อจำแนกเป็นนิติบุคคล พบว่า มีผู้ประกอบการที่เป็นนิติบุคคล จำนวน 36,641 ราย โดยเป็นวิสาหกิจขนาดย่อม จำนวน 35,412 ราย วิสาหกิจขนาดกลาง จำนวน 1,229 ราย สำหรับกลุ่มวิสาหกิจที่เป็นส่วนบุคคลและอื่นๆ มีจำนวนมากที่สุดคือ 182,178 ราย แบ่งเป็นวิสาหกิจขนาดย่อม จำนวน 177,647 ราย และเป็นวิสาหกิจขนาดกลาง จำนวน 4,531 ราย

TSIC 3 หลัก	รายละเอียด	วิสาหกิจขนาดกลาง (ME)			วิสาหกิจขนาดย่อม (SE)			Grand Total		
		นิติบุคคล	ส่วนบุคคล และอื่นๆ	รวม	นิติบุคคล	ส่วนบุคคล และอื่นๆ	รวม	นิติบุคคล	ส่วนบุคคล และอื่นๆ	รวม
451	การขายยานยนต์	7,080	687	7,767	36,510	15,540	52,050	43,590	16,227	59,817
452	การบำรุงรักษาและการซ่อมยานยนต์	1,229	4,531	5,760	35,412	177,647	213,059	36,641	182,178	218,819
453	การขายชิ้นส่วนและอุปกรณ์เสริมของยานยนต์	2,257	1,196	3,453	46,113	43,237	89,350	48,370	44,433	92,803
454	การขาย การบำรุงรักษาและการซ่อมจักรยานยนต์ ชิ้นส่วนและอุปกรณ์เสริมที่เกี่ยวข้อง	797	647	1,444	15,837	99,758	115,595	16,634	100,405	117,039
Grand Total		11,363	7,061	18,424	133,872	336,182	470,054	145,235	343,243	488,478

ที่มา : สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

**ปัจจัยแห่งความสำเร็จของธุรกิจบำรุงรักษารถยนต์** คือ คุณภาพของการบริการ ซึ่งหมายถึง เมื่อนำรถออกไปจะต้องไม่มีปัญหาตามมา เอรธมาเซ่กระยะ ช่างต้องช่วยบ่งชี้ได้ว่าอะไรคือปัญหาที่จำเป็นต้องได้รับการแก้ไข ซึ่งคุณภาพการบริการขึ้นอยู่กับปัจจัยดังต่อไปนี้

1. ทักษะ ความชำนาญงานของผู้ให้บริการ จะต้องมีความรู้ลึก รู้จริง ในเรื่องนั้นๆ ผู้ประกอบการจะต้องให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะความสามารถของช่างอยู่ตลอดเวลา เมื่อมีรถโมเดลออกมาใหม่ ความสลับซับซ้อนจะมากยิ่งขึ้น หากช่างยังมีความรู้เท่าเดิม อาจทำให้เกิดปัญหาในการบำรุงรักษารถยนต์ได้
2. ระบบการให้บริการ จะต้องมีการให้บริการที่น่าเชื่อถือ ที่ทำให้ลูกค้ามั่นใจ
3. การบริหารงานภายในที่ต้องมีประสิทธิภาพ ทำอย่างไรให้สามารถบริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว สามารถหมุนเวียนรถเข้ารับบริการได้อย่างต่อเนื่อง ประโยชน์สำหรับ คือ ลูกค้ามีความพึงพอใจจากการบริการที่รวดเร็วและจะทำให้ธุรกิจมีต้นทุนเฉลี่ยต่อการให้บริการที่ต่ำลง ซึ่งหมายถึงโอกาสของการมีกำไรและการอยู่รอดในธุรกิจนี้

#### **การแข่งขันของธุรกิจบริการบำรุงรักษารถยนต์**

1. การแข่งขันด้วยต้นทุนที่ต่ำกว่า คือ หากมีต้นทุนทางการเงินที่ต่ำ เช่น ไม่มีภาระดอกเบี้ยจ่าย ไม่มีต้นทุนค่าใช้จ่ายประจำที่สูงอย่าง ค่าเช่าที่ ค่าเช่าร้าน เงินเดือนสวัสดิการพนักงานไม่สูงมาก ไม่มีต้นทุนทางการตลาดในแต่ละเดือนที่สูง จะใช้การแข่งขันด้วยต้นทุนที่ต่ำกว่า เพื่อนำเสนออัตราค่าบริการที่ต่ำกว่าคู่แข่งขนาดเล็กน้อยด้วยการใช้โปรโมชั่นราคา ให้ส่วนลดเพิ่มขึ้น
2. กรณีที่มีต้นทุนการดำเนินงานที่สูง ต้องเลือกวิธีการสร้างความแตกต่างด้วยการให้บริการที่มีคุณภาพเหนือกว่า หรือ มีความรวดเร็วกว่า

#### **การวิเคราะห์ SWOT analysis กรณีสาขาธุรกิจซ่อมบำรุงรถยนต์**

##### **จุดแข็ง (Strengths)**

1. ราคาซ่อมที่ถูก
2. คุณภาพของงานซ่อมที่ดี
3. บริการซ่อมที่รวดเร็ว
4. ท่าเลที่ตั้งอยู่ในที่สะดวก
5. มีช่างฝีมือดี
6. มีอุปกรณ์พร้อมและเครื่องมือที่ทันสมัย

7. มีลูกค้าประจำ จำนวนมาก
8. สภาพอู่ที่สะอาดและสภาพแวดล้อมที่ดี
9. มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก
10. มีการติดต่อกับบริษัทประกันภัย
11. มีระบบฐานข้อมูลของลูกค้า
12. มีค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานที่ต่ำ

### จุดอ่อน (Weakness)

1. มีจำนวนลูกค้าน้อย
2. ใช้เวลาในการซ่อมนาน
3. ไม่มีชื่อเสียง ไม่เป็นที่รู้จัก
4. ขาดสภาพคล่องทางการเงิน
5. ไม่สามารถซ่อมงานบางประเภทได้
6. อะไหล่ที่ใช้ไม่ได้มาตรฐาน
7. ขาดเครื่องมือที่ทันสมัย
8. ไม่มีลูกค้าประจำ
9. ขาดช่างที่มีความชำนาญงาน
10. ช่างลาออกบ่อย
11. สภาพอู่ที่ไม่สะอาดและสภาพแวดล้อมไม่ดี
12. พื้นที่ทำเลอยู่ในที่จำกัดไม่สามารถขยายกิจการได้

### โอกาส (Opportunities)

1. ทางราชการจเล็กลงซ่อมเอง โดยจะมีการจ้างอู่แทน
2. ดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำ มีโอกาสการขยายกิจการ
3. ภาครัฐมีการส่งเสริมการประกันคุณภาพของอู่
4. ปริมาณการใช้รถยนต์ที่เพิ่มมากขึ้น
5. มีการรวมกลุ่มของธุรกิจซ่อมบำรุงรถยนต์
6. ผู้ที่มีฐานะปานกลางใช้รถกันมากขึ้น
7. มีการใช้รถมือสองเพิ่มมากขึ้น

8. ระบบ IT ที่มีราคาถูกลง ทำให้สามารถนำมาใช้ได้
9. อะไหล่ของแท้หาได้ง่าย

### อุปสรรค (Threats)

1. มีการแข่งขันด้านธุรกิจซ่อมบำรุงรถยนต์กันมาก
2. มีรถยนต์รุ่นใหม่ออกมา ทำให้การซ่อมทำได้ยาก
3. อะไหล่ของแท้มีราคาแพง
4. ภาครัฐมีการควบคุมพื้นที่ในการดำเนินกิจการ
5. กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคมีความเข้มงวดมากขึ้น
6. มีปัญหาเกี่ยวกับระบบการจ่ายเงินของประกันภัย
7. มีความยุ่งยากในการติดต่อกับราชการ
8. ขาดการส่งเสริมจากภาครัฐ
9. มีความยุ่งยากในการขอสินเชื่อ
10. ผู้ใช้บริการเริ่มมีความนิยมใช้ศูนย์บริการ

จากสถานะเศรษฐกิจในปัจจุบัน เป็นสถานะที่เอื้อต่อการเปิดกิจการซ่อมรถ โดยมีปัจจัยสำคัญ คือ การขยายตัวอย่างต่อเนื่องของอุตสาหกรรมยานยนต์ สหพันธ์มีแนวโน้มตลาดที่ดีในอนาคต อีกทั้งแนวโน้มการปล่อยสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์มีการปรับตัวไปในแนวทางที่ดีขึ้น และมีทางเลือกด้านแหล่งเงินทุนอื่นๆ เพิ่มขึ้น น่าจะเป็นข้อได้เปรียบในการจัดหาแหล่งเงินทุนเพื่อการก่อตั้งซ่อมรถ ขณะเดียวกันต้องพิจารณารั้วแนวโน้มในอนาคตที่จะทำการเปิดธุรกิจซ่อมบำรุงยานยนต์ในอนาคต เนื่องจากมีการแข่งขันในธุรกิจนี้เป็นอย่างมาก ทำให้ซ่อมรถยนต์ต้องการพัฒนา และปรับปรุงทั้งในด้านคุณภาพของงานซ่อม และด้านของการบริการที่ประทับใจ อีกทั้งในปัจจุบันผู้ผลิตรถยนต์ได้มีการออกแบบรถยนต์ให้สนองต่อความต้องการของผู้ใช้รถยนต์ ทั้งในด้านของความสะดวกสบาย การประหยัดน้ำมัน ความปลอดภัยในการขับขี่ ทำให้ผู้ผลิตได้นำเอาเทคโนโลยีใหม่ๆ เช่น ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการควบคุมจังหวะการจ่ายเชื้อเพลิง ระบบการเบรกและการควบคุมอุปกรณ์อื่นๆ ทำให้ผู้ที่ทำการซ่อมเครื่องยนต์และช่วงล่างไม่สามารถซ่อมเทคโนโลยีดังกล่าวได้ ทำให้ผู้ใช้รถยนต์ต้องนำรถเข้าศูนย์บริการ ซึ่งเป็นจุดอ่อนและอุปสรรคของผู้ประกอบการซ่อมเครื่องยนต์และช่วงล่าง ในขณะที่ผู้ประกอบการและพันธมิตรยังคงจะสามารถซ่อมแซมตัวถังและพ่นสีได้เหมือนเดิม แต่ผู้ประกอบการและพันธมิตรตัวถังยังมีอุปสรรคและปัญหาในด้านของการแข่งขันการซ่อมแซมประเภทนี้เหมือนกัน ซึ่งจำเป็นจะต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาในด้านของคุณภาพ

งานซ่อมแซม คุณภาพของการให้บริการและปรับปรุงในด้านประสิทธิภาพของกระบวนการซ่อมแซม เช่น ความรวดเร็วในการซ่อมแซม การลดต้นทุนในการดำเนินธุรกิจ เป็นต้น

คุณลักษณะพิเศษของการบริการ คือ การใช้บริการจะเกิดพร้อมกับการให้บริการ ณ สถานที่บริการ เกิดเป็นผลผลิตของบริการ ซึ่งขึ้นอยู่กับความพึงพอใจจากการประเมินของผู้ใช้บริการเอง ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องเร่งสร้างรูปแบบและวิธีการบริหารจัดการให้เป็นมาตรฐานที่สามารถ ตรวจสอบ ควบคุม และสามารถปรับปรุงพัฒนาการให้บริการและองค์กรธุรกิจของตนเป็นที่ยอมรับ