

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาความเป็นไปได้ในการลงทุนเปิดศูนย์บริการช่วยเหลือฉุกเฉินบนท้องถนนในเขตจังหวัดอุบลราชธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความเป็นไปได้ทางด้านเทคนิค ทางด้านการตลาด และทางการเงิน โดยมีรายละเอียดของผลการศึกษา ดังนี้

4.1 ผลการศึกษาความเป็นไปได้ทางด้านเทคนิค

ศูนย์บริการช่วยเหลือรถเสียบนถนน คือ ธุรกิจที่ให้บริการช่วยเหลือเบื้องต้นเพื่ออำนวยความสะดวก ในด้านรถยนต์ในกรณีเกิดเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่ทำให้ไม่สามารถขับเคลื่อนหรือเดินทางต่อไปยังจุดหมายได้ สามารถโทรแจ้งได้ตลอดเวลาจะมีพนักงานรับสายและทีมช่างคอยให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง โดยมีบริการดังต่อไปนี้ เปลี่ยนยางอะไหล่ บริการจัมพ์แบตเตอรี่/เปลี่ยนแบตเตอรี่บริการเติมน้ำมันเชื้อเพลิง บริการรถยกลากกรณีที่เกิดเสียซึ่งเมื่อทีมช่างแก้ไขเบื้องต้นไม่ได้แล้วจะดำเนินการยกลากเข้าตรวจเช็คที่ศูนย์บริการหรืออยู่ที่เจ้าของรถต้องการ บริการให้คำปรึกษาทางด้านเทคนิคทางโทรศัพท์ ในกรณีรถเสีย ตลอด 24 ชั่วโมง โดยการศึกษาความเป็นไปได้ในการลงทุนเปิดศูนย์บริการช่วยเหลือรถเสียฉุกเฉินบนถนน ในจังหวัดอุบลราชธานี ในครั้งนี้ ได้เลือกกลุ่มลูกค้าของร้านเอกชัยบริการ ซึ่งเป็นธุรกิจที่มีลักษณะการประกอบกิจการใกล้เคียงกับศูนย์บริการช่วยเหลือรถเสียฉุกเฉินในโครงการ

ร้านเอกชัยบริการ มีสำนักงานตั้งอยู่เลขที่ 653 ถนนสรรพสิทธิ์ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ประกอบธุรกิจรับยกลากรถและเคลื่อนย้ายของหนักทุกชนิด กิจการประกอบธุรกิจยกลากรถที่ประสบอุบัติเหตุบนท้องถนนโดยทางร้านเข้าร่วมเป็นบริษัทในเครือของบริษัทประกันภัยที่ให้บริการในพื้นที่จังหวัดอุบลราชธานีและจังหวัดใกล้เคียง ต่อมาได้ร่วมกับศูนย์จำหน่ายรถยนต์ทุกยี่ห้อในจังหวัดอุบลราชธานีและจังหวัดใกล้เคียง เข้าเป็นตัวแทนในการให้บริการรถยนต์ทุกประเภท

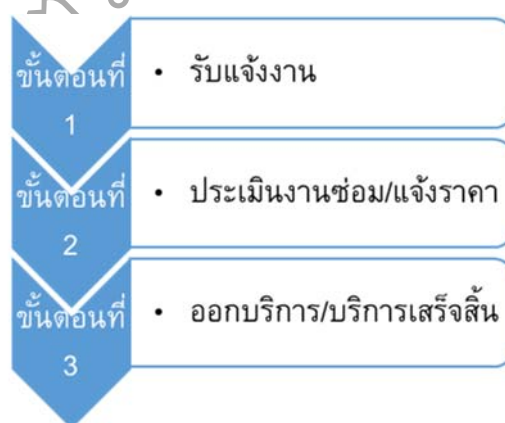
จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการ เครื่องมือที่จำเป็นในการดำเนินธุรกิจช่วยเหลือรถเสียฉุกเฉิน เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการดำเนินงานนั้น เป็นเครื่องมือช่างเบื้องต้น ไว้สำหรับซ่อม แก้ไข กรณีรถไม่สามารถขับเคลื่อนต่อไปได้ ซึ่งเครื่องมือและอุปกรณ์ดังกล่าวต้องมีขนาดพอเหมาะ พกพาได้สะดวก สามารถเคลื่อนย้ายง่าย และไม่ใช่อุปสรรคในการเดินทางไปยังจุดที่รถจอด แม้เป็นทางแคบก็ไม่ใช่ อุปสรรคต่อการเดินทาง เครื่องมือและอุปกรณ์ดังกล่าว ประกอบด้วย ประแจเลื่อน ประแจกากบาท ประแจไฟฟ้า แม่แรง เครื่องสูบลมขนาดเล็ก เครื่องจัมพ์แบตเตอรี่ ถังสำรองน้ำมัน ถังลมถังประตูลม (รายละเอียดตามตารางที่ 4.20 และเอกสารแนบท้ายในภาคผนวก) นอกจากเครื่องมืออุปกรณ์ในการซ่อมเบื้องต้นแล้ว ยังมีรถสไลด์ ซึ่งเป็นเครื่องจักรที่จำเป็นในการดำเนินธุรกิจ เนื่องจากหากทีมช่างแก้ไขเบื้องต้นไม่ได้เราจำเป็นต้องขนย้ายรถลูกค้าไปยังศูนย์ซ่อมหรือจุดที่ลูกค้าประสงค์ เนื่องจากข้อจำกัดของเครื่องมือและระบบอิเล็กทรอนิกส์ ที่จำเป็นต้องอาศัยเครื่องมือที่มีขนาดใหญ่ที่ประมวลผลผ่านระบบคอมพิวเตอร์

4.1.1 รูปแบบและลำดับขั้นตอนของการให้บริการ

รูปแบบการบริการของศูนย์บริการช่วยเหลือรถเสียฉุกเฉินแบ่งการบริการออก 2 รูปแบบ คือ

(1) บริการซ่อมฉุกเฉิน เป็นบริการที่ช่วยเหลือรถลูกค้าในเบื้องต้น ซึ่งมีบริการดังต่อไปนี้ บริการเติมน้ำมันเชื้อเพลิง บริการเปลี่ยนยางอะไหล่ บริการเติมลมยาง บริการเปลี่ยน/พ่วงแบตเตอรี่ รถยนต์ บริการช่างกุญแจ บริการช่างตรวจเช็คเบื้องต้น ซึ่งการบริการต่าง ๆ เหล่านี้ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง อัตราค่าบริการ ภายในระยะทางจากจุดที่ตั้งของศูนย์บริการในโครงการไปยังจุดที่รถลูกค้าจอดในระยะไม่เกิน 20 กิโลเมตร คิดอัตราค่าสตาร์ทที่ 450 บาท จากนั้นคิดตามจำนวนระยะกิโลเมตร ถัดไปอีกกิโลเมตรละ 25 บาท โดยไม่รวมค่าอะไหล่ เช่น ค่าปะหรือเปลี่ยนยาง ค่าหม้อแบตเตอรี่ เป็นต้น

(2) บริการยกกลากรถ เป็นบริการยกกลากรถจากจุดที่รถลูกค้าจอดเสียอยู่ไปยังสถานที่หรืออู่ซ่อมที่ลูกค้าต้องการ การยกกลากมีอยู่สองลักษณะคือ แบบแรกจะเป็นการยกกลากขึ้นบนรถทั้งคันแบบนี้จะเรียกว่า การขนส่งโดยรถสไลด์ออนใช้สำหรับบริการในระยะใกล้และใกล้ซึ่งมีข้อดีคือ คล้ายกับการขนส่งรถป้ายแดง ทำให้ไม่มีความเสี่ยงในการเคลื่อนย้าย เหมาะสำหรับรถที่จอดในบริเวณกว้าง รถบรรทุกหกล้อสามารถเข้าออกได้ง่าย แบบที่สองคือการยกกลากที่ใช้ล้อด้านหน้าหรือด้านหลังของรถยนต์วิ่งตามพื้นถนนมาเรื่อย ๆ ขึ้นกับระบบเกียร์และการขับเคลื่อนของรถยนต์ การยกกลากแบบนี้จะใช้สำหรับรถที่จอดในพื้นที่แคบ หรือจอดในชั้นลานจอดรถที่จำกัดความสูงและไม่สามารถเดินทางในระยะทางไกล ๆ ได้ ซึ่งการบริการเหล่านี้ออกให้บริการโดยช่างที่มีประสบการณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยสามารถให้บริการนอกพื้นที่ได้ตลอด 24 ชั่วโมง และไม่จำกัดพื้นที่ในการบริการ อัตราค่าบริการภายในระยะทางจากจุดที่ตั้งของศูนย์บริการในโครงการไปยังจุดที่รถลูกค้าจอดในระยะไม่เกิน 20 กิโลเมตร และจากจุดที่รถลูกค้าจอดไปยังอู่ซ่อมหรือสถานที่ที่ลูกค้าต้องการในระยะทางไม่เกิน 20 กิโลเมตร คิดอัตราค่าสตาร์ทที่ 1500 บาท จากนั้นคิดตามจำนวนระยะกิโลเมตรถัดไปอีกกิโลเมตรละ 25 บาท



ภาพที่ 4.1 ลำดับขั้นตอนในการให้บริการศูนย์บริการช่วยเหลือรถเสียฉุกเฉิน

4.1.1.1 รับแจ้งงาน พนักงานที่รับเรื่องสอบถามสาเหตุอาการที่รถเสีย จุดที่รถจอด หมายเลขโทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อลูกค้าได้สะดวกที่สุด และข้อมูลเบื้องต้นเพิ่มเติม

4.1.1.2 ช่างผู้ชำนาญงานประเมินสถานการณ์การซ่อม โดยรับเรื่องจากพนักงานรับแจ้งประเมินงาน และส่งเตรียมเครื่องมือพร้อมทั้งอุปกรณ์ที่จำเป็นในการออกบริการ และแจ้งเวลาการเดินทาง พร้อมทั้งแจ้งอัตราค่าบริการให้ลูกค้าทราบก่อนทุกครั้ง หากลูกค้าตกลงจึงแจ้งให้ทีมช่างออกบริการ

4.1.1.3 ทีมช่างออกบริการ โดยเมื่อถึงจุดที่รถลูกค้าจอดจะตรวจสอบหน้างานและแจ้งเวลาในการซ่อมให้ลูกค้าทราบ เมื่อทีมช่างบริการเสร็จสิ้นจะขอรับชำระค่าบริการและรับกวนลูกค้าประเมินการทำงานของช่าง ความพึงพอใจในการบริการ และข้อเสนอแนะในการบริการในครั้งผ่านแบบฟอร์มการรับบริการ

4.1.2 การวิเคราะห์ทำเลที่ตั้งของร้าน

ทำเลที่ตั้งที่เหมาะสมของธุรกิจบริการ คือ การคมนาคมสะดวก ผู้ใช้บริการติดต่อสื่อสารได้ง่าย และประชากรส่วนใหญ่มีฐานะทางเศรษฐกิจค่อนข้างดีหรือปานกลาง สำหรับการเลือกสถานที่ตั้งของศูนย์บริการช่วยเหลือฉุกเฉินด้านรถยนต์ของโครงการในการศึกษาค้างนี้ ตั้งอยู่บริเวณแยกสามัคคี เลขที่ 653 ถนนสรรพสิทธิ์ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี 34000 มีขนาดเนื้อที่รวมทั้งหมด 100 ตารางวา แบ่งออกเป็นสำนักงานขนาด 30 ตารางวา และส่วนที่เหลืออีก 70 ตารางวา มีลักษณะเป็นโครงเหล็กมีหลังคาแบบเปิดโล่งไม่มีฝ้าผนัง พร้อมเทพื้นคอนกรีตเรียบร้อย เหมาะสมสำหรับใช้เป็นสถานที่จอดรถและเก็บอุปกรณ์เครื่องมือช่าง รวมไปถึงใช้เป็นสถานที่ซ่อมบำรุงรถและเตรียมเครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ ในการออกบริการ อัตราค่าเช่าคิดเป็นรายเดือน เดือนละ 25,000 บาท โดยระบุในสัญญาเช่า 5 ปี ซึ่งสาเหตุที่เลือกทำเลดังกล่าวเป็นที่ตั้งของโครงการมีเหตุผล ดังนี้

4.1.2.1 จากลักษณะและขนาดของพื้นที่ มีลักษณะเป็นหลังคาเปิดโล่งเหมาะแก่การใช้เป็นสถานที่จอด ซ่อมบำรุงรถและเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือต่าง ๆ ในการดำเนินงาน โดยพื้นที่ทั้งหมดแบ่งเป็น 2 ส่วน ส่วนแรก 30 ตารางวา ใช้เป็นสำนักงาน สามารถวางโต๊ะทำงานของพนักงานและทีมช่างได้พอเหมาะ ส่วนที่สอง 70 ตารางวา เป็นโครงเหล็กใช้สำหรับจอดและซ่อมบำรุงรถ สามารถจอดรถยนต์ได้ 4 - 5 คัน ซึ่งมีขนาดที่เหมาะสมเนื่องจากงานบริการในโครงการ เป็นการออกบริการนอกสถานที่ไม่จำเป็นต้องมีพื้นที่ใช้สอยมาก

4.1.2.2 จากข้อมูลสถานการณ์ทางด้านเศรษฐกิจของจังหวัดอุบลราชธานี สำนักงานสถิติจังหวัดอุบลราชธานี (2560) รายได้โดยเฉลี่ยของประชากรถือได้ว่าเป็นผู้บริโภคที่มีฐานะทางเศรษฐกิจค่อนข้างดีหรือปานกลาง ผู้บริโภคมีกำลังซื้อสูงและเป็นประชากรที่มีวิถีความเป็นอยู่แบบสังคมเมืองมากขึ้นเรื่อย ๆ เนื่องจากการพัฒนาทางการศึกษา และการเข้าถึงแหล่งข้อมูลความรู้ต่าง ๆ นอกจากนี้จากสถิติการใช้รถยนต์ กรมการขนส่งทางบก (2560: เว็บไซต์) จังหวัดอุบลราชธานียังมีอัตราจำนวนรถยนต์ที่เพิ่มขึ้นต่อเนื่องทุกปี จึงเป็นทำเลที่ตั้งที่เหมาะสมในการลงทุนเปิดธุรกิจศูนย์บริการช่วยเหลือรถเสียฉุกเฉินในโครงการ

4.1.2.3 จากข้อมูลแสดงเส้นทางการคมนาคมของจังหวัดอุบลราชธานีและจุดที่ตั้งของโครงการ กรมทางหลวง (2561: เว็บไซต์) การคมนาคมสะดวก กล่าวคือ ทำเลที่ตั้งอยู่ในเขตอำเภอเมืองทำให้สะดวกในการออกให้บริการในเขตอำเภอต่าง ๆ ทั้งยังสะดวกในการให้บริการในเขตอำเภอเมือง ซึ่งมีจำนวนการใช้รถหนาแน่น และยังมีถนนสายหลักหลายสายตัดผ่านทำให้สะดวกในการเดินทาง เช่น ทางหลวงหมายเลข 23 (ถนนแจ้งสนิท) อุบลราชธานีไปยังขอนแก่น และทางหลวงหมายเลข 24 อุบลราชธานีไปยังนครราชสีมา เป็นต้น

4.1.2.4 จากการศึกษาของผู้วิจัยพบว่ามีความพร้อมด้านสาธารณูปโภค ได้แก่ บริการสาธารณะ การขนส่ง การคมนาคม การสื่อสาร ระบบไฟฟ้าประปา และการเงิน เป็นต้น และไม่มีข้อบังคับและบทบัญญัติกฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสภาพที่ดินหรือตัวอาคาร ตลอดจนความจำเป็นในการติดตั้งสาธารณูปโภคเพิ่มเติมที่เป็นข้อจำกัดหรืออุปสรรคต่อการดำเนินธุรกิจศูนย์บริการช่วยเหลือฉุกเฉินบนท้องถนน

4.1.3 รายการสินทรัพย์ที่ใช้ในการลงทุน

รายการสินทรัพย์เบื้องต้นที่ใช้ในการลงทุนเปิดศูนย์บริการช่วยเหลือฉุกเฉินในโครงการครั้งนี้ ได้เน้นการจัดหาเครื่องมือ อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่จำเป็นสำหรับการทำงานและมีราคาถูกแต่มีประสิทธิภาพในการทำงานการสูง เพื่อลดต้นทุนในการดำเนินงาน ซึ่งสามารถแบ่งได้ตามตารางที่ 4.1 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 รายการลงทุนเครื่องมือช่างและอุปกรณ์สำนักงาน

รายการ	ค่าใช้จ่าย (บาท)	อายุการใช้งาน (ปี)
รถกระบะ มือสอง (1 คัน)	300,000	5
รถบรรทุกหกล้อสไลด์ มือสอง (1คัน)	650,000	5
รถจักรยานยนต์110 ซีซี (2 คัน)	60,000	5
ถังน้ำมัน (3 ถัง)	1,400	5
เครื่องจี้แบตเตอรี่ (3ตัว)	4,500	5
ถุงลมถังประตูลด (3ชุด)	1,260	5
เครื่องสูบลมขนาดเล็ก (3 เครื่อง)	1,500	5
แม่แรง (3ตัว)	1,500	5
ประแจไฟฟ้า(3ตัว)	5500	5
ประแจกากบาท (3ตัว)	870	5
ประแจเลื่อน (3ตัว)	690	5
กล่องใส่เครื่องมือช่าง (3กล่อง)	2,100	5
ชุดที่นอนห้องพักช่าง (2 ชุด)	2,280	5
ค่าเครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องปริ้นเตอร์	23,000	5
ค่าโต๊ะสำนักงาน เก้าอี้สำนักงาน	10,500	5
ตู้เก็บเอกสาร	7,100	5
ค่าเครื่องปรับอากาศ	22,750	55
ค่าตู้จดหมาย	300	
เครื่องโทรศัพท์ (2เครื่อง)	2,000	5
เครื่องโทรสาร	2,750	5
รวมเครื่องมือช่างและอุปกรณ์	1,100,000	5

หมายเหตุ: การคำนวณและสอบถามผู้ประกอบการ ณ วันที่ 4 มกราคม 2562

4.1.4 การประเมินผลทางด้านเทคนิค

การศึกษาความเป็นไปได้ทางด้านเทคนิคในการลงทุนทำธุรกิจเปิดศูนย์บริการช่วยเหลือฉุกเฉินบนท้องถนนในครั้งนี้ พบว่าศูนย์บริการช่วยเหลือฉุกเฉินในโครงการมีความเป็นไปได้ทางด้านเทคนิค กล่าวคือมีความเหมาะสมในการเลือกทำเลที่ตั้งของศูนย์บริการช่วยเหลือฉุกเฉินในโครงการ เนื่องจากตั้งอยู่ในแหล่งที่มีการคมนาคมสะดวกสบาย ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงได้ง่าย ขนาดที่ตั้งเหมาะสม ผู้บริโภคมีกำลังซื้อสูงส่วนใหญ่มีฐานะทางเศรษฐกิจค่อนข้างดีหรือปานกลาง และมีบริการสาธารณสุขที่เพียงพอต่อการดำเนินธุรกิจ อุปกรณ์และเครื่องมือช่างมีเพียงพอในการให้บริการได้อย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ และไม่มากเกินไปจนความจำเป็นช่วยลดค่าใช้จ่ายในการลงทุนของธุรกิจได้ ขั้นตอนของการให้บริการมีลำดับในการให้บริการและเวลาในการรับบริการของลูกค้าในแต่ละครั้งได้อย่างชัดเจน ทำให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่จะมาใช้บริการศูนย์บริการช่วยเหลือฉุกเฉินในโครงการได้เป็นอย่างดี

4.2 ผลการศึกษาความเป็นไปได้ทางการตลาด

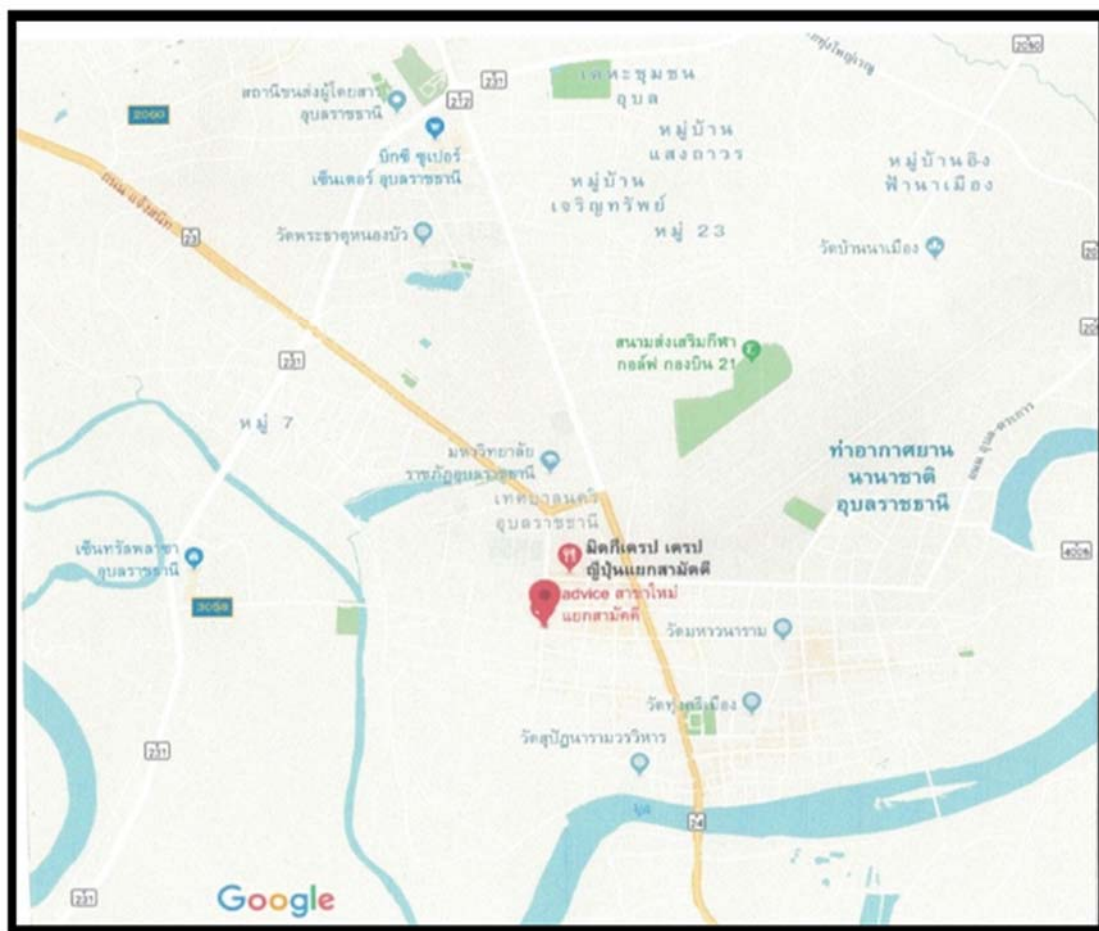
การศึกษาความเป็นไปได้ทางการตลาดในการลงทุนเปิดศูนย์บริการช่วยเหลือฉุกเฉินบนถนนในเขตจังหวัดอุบลราชธานีในครั้งนี้ จะประกอบไปด้วยการวิเคราะห์อุปสงค์ของการบริโภค การวิเคราะห์ความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการช่วยเหลือฉุกเฉินบนท้องถนน และการวางแผนกลยุทธ์จากปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ตามรายละเอียดดังนี้

4.2.1 วิเคราะห์อุปสงค์ของการบริโภค

การวิเคราะห์อุปสงค์ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลจากตัวแปรที่นำมากำหนดความต้องการบริโภคสินค้าเพื่อนำไปสู่การแบ่งส่วนแบ่งตลาดและการกำหนดเป้าหมายทางการตลาด การวิเคราะห์อุปสงค์ของการบริโภคในการศึกษานี้ ประกอบด้วย การวิเคราะห์ข้อมูลจากตัวแปรด้านภูมิศาสตร์ (Geographic) ตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ (Demographic) และตัวแปรด้านพฤติกรรมผู้บริโภค (Behavioristic) ซึ่งมีรายละเอียดของผลการวิเคราะห์ดังนี้

4.2.1.1 การวิเคราะห์อุปสงค์จากตัวแปรด้านภูมิศาสตร์

ตัวแปรทางด้านภูมิศาสตร์เป็นปัจจัยสำคัญในการวางรากฐานในการดำเนินธุรกิจซึ่งต้องตั้งอยู่ในแหล่งที่มีการคมนาคมสะดวก สามารถสัญจรไปมาได้ง่าย ซึ่งสอดคล้องกับทำเลที่ตั้งของศูนย์บริการช่วยเหลือฉุกเฉินในโครงการ ที่ตั้งอยู่แยกสามัคคี บ้านเลขที่ 653 ถนนสรรพสิทธิ์ ตำบลในเมือง อำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี ซึ่งมีสภาพการเดินทางที่สะดวก อยู่ใกล้ใจกลางเมือง ติดต่อกับและสะดวกในการให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว จึงจัดเป็นพื้นที่ที่มีความเจริญทางเศรษฐกิจระดับหนึ่งที่มีการคมนาคมสะดวก ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย จึงเอื้อประโยชน์ต่อการทำธุรกิจได้เป็นอย่างดี



ภาพที่ 4.2 ลักษณะทางภูมิศาสตร์และเส้นทางคมนาคมบริเวณพื้นที่แยกสามัคคี
ที่มา: Google Map (2019: website)



ภาพที่ 4.3 ลักษณะทางภูมิศาสตร์และสภาพแวดล้อมบริเวณพื้นที่แยกสามัคคี (วันที่ 23 มีนาคม 2562)

4.2.1.2 การวิเคราะห์จากตัวแปรด้านประชากรศาสตร์

การวิเคราะห์อุปสงค์จากตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้รถในจังหวัดอุบลราชธานี แต่เนื่องจากไม่สามารถระบุจำนวนรถยนต์ที่วิ่งบนถนนในเขตจังหวัดอุบลราชธานีได้ จึงไม่สามารถกำหนดจำนวนประชากรที่แน่นอนได้ ดังนั้น จึงใช้กลุ่มลูกค้าของร้านเอกชัยบริการซึ่งเป็นตัวแทนที่ให้บริการช่วยเหลือด้านรถยนต์ในเขตจังหวัดอุบลราชธานี เป็นตัวแทนของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้รถยนต์ในเขตจังหวัดอุบลราชธานี โดยทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience sampling) จำนวน 200 คน เป็นยอดลูกค้าโดยเฉลี่ยต่อเดือนที่ใช้บริการช่วยเหลือรถเสียฉุกเฉินของกิจการ ซึ่งได้ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.2 เพศและความสนใจในการเลือกใช้บริการช่วยเหลือฉุกเฉินจากภาคเอกชน

เพศ	สนใจ (ร้อยละ)	ไม่สนใจ (ร้อยละ)	กลุ่มตัวอย่าง (ร้อยละ)
หญิง	111 (65.70)	12 (38.70)	123 (61.50)
ชาย	58 (34.30)	19 (61.30)	77 (38.50)
รวม	169 (100.00)	31 (100.00)	200 (100.00)

จากตารางที่ 4.2 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 61.50) และเพศชาย (ร้อยละ 38.50) มีความสนใจเลือกใช้บริการช่วยเหลือฉุกเฉินจากภาคเอกชน เป็นเพศหญิงมากที่สุด (ร้อยละ 65.70) และเพศชาย (ร้อยละ 34.30) ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง และมีความสนใจใช้บริการมากที่สุด

ตารางที่ 4.3 สถานภาพและความสนใจในการเลือกใช้บริการช่วยเหลือฉุกเฉินจากภาคเอกชน

สถานภาพ	สนใจ (ร้อยละ)	ไม่สนใจ (ร้อยละ)	กลุ่มตัวอย่าง (ร้อยละ)
โสด	81 (47.90)	13 (41.90)	94 (47.00)
สมรส	72 (42.60)	14 (45.20)	86 (43.00)
หย่าร้างหรือแยกกันอยู่	16 (9.50)	4 (12.90)	20 (10.00)
รวม	169 (100.00)	31 (100.00)	200 (100.00)

จากตารางที่ 4.3 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีสถานภาพโสดมากที่สุด (ร้อยละ 47.00) รองลงมาคือมีสถานภาพสมรสแล้ว (ร้อยละ 43.00) และหย่าร้างหรือแยกกันอยู่ (ร้อยละ 10.00) มีความสนใจเลือกใช้บริการช่วยเหลือฉุกเฉินจากภาคเอกชนโดยมีสถานภาพโสด (ร้อยละ 47.90) รองลงมาคือมีสถานภาพสมรสแล้ว (ร้อยละ 42.60) และหย่าร้างหรือแยกกันอยู่ (ร้อยละ 9.50) ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด และมีความสนใจใช้บริการมากที่สุด

ตารางที่ 4.4 อายุและความสนใจในการเลือกใช้บริการช่วยเหลือฉุกเฉินจากภาคเอกชน

อายุ	สนใจ (ร้อยละ)	ไม่สนใจ (ร้อยละ)	กลุ่มตัวอย่าง (ร้อยละ)
ไม่เกิน 20 ปี	24 (14.20)	3 (12.90)	27 (13.50)
21-30 ปี	63 (37.30)	5 (16.10)	68 (34.00)
31-40 ปี	26 (15.40)	3 (12.90)	29 (14.50)
41-50 ปี	40 (23.60)	15 (48.40)	55 (27.50)
มากกว่า 50 ปี	16 (9.50)	3 (9.70)	19 (9.50)
รวม	169 (100.00)	31 (100.00)	200 (100.00)

จากตารางที่ 4.4 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 21 ถึง 30 ปี มากที่สุด (ร้อยละ 34.00) รองลงมาคือมีอายุระหว่าง 41 ถึง 50 ปี (ร้อยละ 27.50) และอายุระหว่าง 31 ถึง 40 ปี (ร้อยละ 14.50) มีความสนใจเลือกใช้บริการช่วยเหลือฉุกเฉินจากภาคเอกชนโดยมีอายุระหว่าง 21 ถึง 30 ปี มากที่สุด (ร้อยละ 37.30) รองลงมาคือมีอายุระหว่าง 41 ถึง 50 ปี (ร้อยละ 23.60) และอายุระหว่าง 31 ถึง 40 ปี (ร้อยละ 15.40) ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21 ถึง 30 ปี และมีความสนใจใช้บริการมากที่สุด

ตารางที่ 4.5 ระดับการศึกษาและความสนใจในการเลือกใช้บริการช่วยเหลือฉุกเฉินจากภาคเอกชน

ระดับการศึกษา	สนใจ (ร้อยละ)	ไม่สนใจ (ร้อยละ)	กลุ่มตัวอย่าง (ร้อยละ)
ต่ำกว่าปริญญาตรี	47 (27.80)	4 (12.90)	51 (25.50)
ปริญญาตรี	104 (61.50)	16 (51.60)	120 (60.00)
สูงกว่าปริญญาตรี	18 (10.70)	11 (35.50)	29 (14.50)
รวม	169 (100.00)	31 (100.00)	200 (100.00)

จากตารางที่ 4.5 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรีมากที่สุด (ร้อยละ 60.00) รองลงมาคือต่ำกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 25.50) และระดับการศึกษาที่สูงกว่าระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 14.50) มีความสนใจเลือกใช้บริการช่วยเหลือฉุกเฉินจากภาคเอกชนโดยมีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรีมากที่สุด (ร้อยละ 61.50) รองลงมาคือต่ำกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 27.80) และระดับการศึกษาที่สูงกว่าระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 10.70) ตามลำดับ ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี และมีความสนใจใช้บริการมากที่สุด

ตารางที่ 4.6 อาชีพและความสนใจในการเลือกใช้บริการช่วยเหลือฉุกเฉินจากภาคเอกชน

อาชีพ	สนใจ (ร้อยละ)	ไม่สนใจ (ร้อยละ)	กลุ่มตัวอย่าง (ร้อยละ)
รับราชการ	48 (28.40)	4 (12.90)	52(26.00)
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	46 (27.20)	2 (6.50)	48 (24.00)
พนักงานเอกชน	33 (19.50)	14 (45.20)	47 (23.50)
นักเรียน,นักศึกษา	25 (14.80)	8 (25.80)	33 (16.50)
เกษตรกร	15 (8.90)	3 (9.60)	18 (9.00)
อื่น ๆ	2 (1.20)	0 (0.00)	2 (1.00)
รวม	169 (100.00)	31 (100.00)	200 (100.00)

จากตารางที่ 4.6 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีอาชีพรับราชการมากที่สุด (ร้อยละ 26.00) รองลงมาคือประกอบธุรกิจส่วนตัว (ร้อยละ 24.00) และพนักงานเอกชน (ร้อยละ 23.50) มีความสนใจเลือกใช้บริการช่วยเหลือฉุกเฉินจากภาคเอกชนส่วนใหญ่มิประกอบอาชีพรับราชการมากที่สุด (ร้อยละ 28.40) รองลงมาคือประกอบธุรกิจส่วนตัว (ร้อยละ 27.20) และพนักงานเอกชน (ร้อยละ 19.50) ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับราชการ และมีความสนใจใช้บริการมากที่สุด

ตารางที่ 4.7 รายได้ต่อเดือนและความสนใจในการเลือกใช้บริการช่วยเหลือฉุกเฉินจากภาคเอกชน

รายได้ต่อเดือน	สนใจ (ร้อยละ)	ไม่สนใจ (ร้อยละ)	กลุ่มตัวอย่าง (ร้อยละ)
ไม่เกิน 10,000 บาท	32 (18.90)	11 (35.50)	43 (21.50)
10,001 - 20,000 บาท	55 (32.50)	2 (6.50)	57 (28.50)
20,001 - 30,00 บาท	25 (14.80)	13 (41.80)	38 (19.00)
30,001 - 40,000 บาท	22 (13.00)	0 (0.00)	22 (11.00)
40,001 - 50,000 บาท	24 (14.30)	3 (9.70)	27 (13.50)
มากกว่า 50,000 บาท	11 (6.50)	2 (6.50)	13 (6.50)
รวม	169 (100.00)	31 (100.00)	200 (100.00)

จากตารางที่ 4.7 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,0001 บาท ถึง 20,000 บาท มากที่สุด (ร้อยละ 28.50) รองลงมาคือมีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท (ร้อยละ 21.50) และมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,0001 บาท ถึง 30,000 บาท (ร้อยละ 19.00) มีความสนใจเลือกใช้บริการช่วยเหลือฉุกเฉินจากภาคเอกชนมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง

10,0001 บาท ถึง 20,000 บาท มากที่สุด (ร้อยละ 32.50) รองลงมาคือมีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,0000 บาท (ร้อยละ 18.90) และมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,0001 บาท ถึง 30,000 บาท (ร้อยละ 14.80) ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,0001 บาท ถึง 20,000 บาทและมีความสนใจใช้บริการมากที่สุด

การวิเคราะห์ตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ จากการเก็บแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 ราย พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่สนใจใช้บริการศูนย์ช่วยเหลือรถเสียฉุกเฉินของภาคเอกชนมีจำนวนทั้งสิ้น 169 ราย จากข้อมูลกลุ่มตัวอย่างของผู้ตอบแบบสอบถามที่สนใจส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีสถานภาพโสด อายุระหว่าง 21 ถึง 30 ปี มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีอาชีพรับราชการ และมีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001 บาท ถึง 20,000 บาท ข้อมูลเหล่านี้สามารถนำไปใช้ในการวิเคราะห์เจาะกลุ่มลูกค้าเป้าหมายและนำไปปรับใช้การวิเคราะห์แผนกลยุทธ์ทางการตลาดต่อไป

4.2.1.3 การวิเคราะห์อุปสงค์จากตัวแปรด้านพฤติกรรมผู้บริโภค

การวิเคราะห์อุปสงค์จากตัวแปรด้านพฤติกรรมผู้บริโภค ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน ซึ่งได้ข้อมูลผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตารางที่ 4.8 ข้อมูลรถยนต์ของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลรถยนต์	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)	ร้อยละ
ยี่ห้อรถยนต์		
Toyota	51	25.50
Honda	36	18.00
Isuzu	31	15.50
Nissan	19	9.50
Benz	14	7.00
Ford	13	6.50
BMW	11	5.50
Mazda	10	5.00
Chevrolet	9	4.50
Mitsubishi	3	1.50
อื่น ๆ	3	1.50
รวม	200	100.00
ประเภทรถ		
รถเก๋ง	121	60.50
รถอเนกประสงค์	37	18.50
รถกระบะ	26	16.50
รถตู้	13	6.50
รวม	200	100.00

ตารางที่ 4.8 ข้อมูลยี่ห้อรถยนต์ของกลุ่มตัวอย่าง (ต่อ)

ข้อมูลรถยนต์	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)	ร้อยละ
จำนวนที่นั่ง		
ไม่เกิน 7 ที่นั่ง	187	93.50
เกิน 7 ที่นั่ง	13	6.50
รวม	200	100.00
ปีที่จดทะเบียน		
2005 (พ.ศ 2548)	6	3.00
2007 (พ.ศ 2550)	7	3.50
2008 (พ.ศ 2551)	15	7.50
2009 (พ.ศ 2552)	27	13.50
2010 (พ.ศ 2553)	7	3.50
2011 (พ.ศ 2554)	11	5.50
2012 (พ.ศ 2555)	33	16.50
2013 (พ.ศ 2556)	21	10.50
2014 (พ.ศ 2557)	14	7.00
2016 (พ.ศ 2559)	39	19.50
2017 (พ.ศ 2560)	13	6.50
2018 (พ.ศ 2561)	7	3.50
รวม	200	100.00

ตารางที่ 4.8 แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้รถยนต์ยี่ห้อโตโยต้ามากที่สุด (ร้อยละ 25.50) รองลงมาคือยี่ห้อฮอนด้า (ร้อยละ 18.00) และ ยี่ห้ออิตูซุ (ร้อยละ 15.50) ใช้รถประเภทเก๋งมากที่สุด (ร้อยละ 60.50) รองลงมาคืออเนกประสงค์ (ร้อยละ 18.50) และกระบะ (ร้อยละ 13.00) ตามลำดับ ซึ่งมีจำนวนที่นั่งไม่เกิน 7 ที่นั่ง (ร้อยละ 93.40) และจำนวนที่นั่งเกิน 7 ที่นั่ง (ร้อยละ 6.50) ปีที่รถจดทะเบียนส่วนใหญ่อยู่ในปี 2016 ร้อยละ 19.5 รองลงมาคือปี 2012 (ร้อยละ 16.50) และปี 2009 (ร้อยละ 13.50) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาจากข้อมูลข้างต้นพบว่า กลุ่มตัวอย่างนิยมใช้รถเก๋ง ยี่ห้อโตโยต้า ซึ่งมีที่นั่งไม่เกิน 7 ที่นั่ง รถยนต์ส่วนใหญ่จดทะเบียนในปี ค.ศ 2016 มากที่สุด ซึ่งข้อมูลที่ได้มานี้สามารถนำไปปรับใช้ในการรองรับการบริการและความชำนาญของช่าง ในด้านเทคนิคเฉพาะรุ่นของรถยนต์

ตารางที่ 4.9 ปัญหาการใช้รถยนต์ของกลุ่มตัวอย่าง

ปัญหาการใช้รถยนต์	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)	ร้อยละ
พ่วง/เปลี่ยน แบตเตอรี่	71	35.50
เปลี่ยนยาง	37	18.50
เติมน้ำมัน	29	14.50
ไม่มีปัญหา	16	8.00
ซ่อมระบบไฟ	13	6.50
ช่วงล่าง เบรก และเกียร์	12	6.00
ช่างกุญแจ	11	5.50
ซ่อมเครื่องยนต์	11	5.50
รวม	200	100.00

ตารางที่ 4.9 ปัญหาที่เกิดจากการใช้งานรถยนต์ในระยะเวลา 6 เดือนที่ผ่านมาของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีปัญหาด้านแบตเตอรี่รถยนต์ (ร้อยละ 35.50) รองลงมาคือเปลี่ยนยางรถยนต์ (ร้อยละ 18.50) และเติมน้ำมัน (ร้อยละ 14.50) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 สถานบริการที่กลุ่มตัวอย่างใช้เมื่อเกิดเหตุการณ์รถเสีย

สถานบริการที่ใช้เมื่อเกิดเหตุการณ์รถมีปัญหา	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)	ร้อยละ
ศูนย์บริการ	66	33.00
สถานบริการทั่วไป	41	20.50
บริการช่วยเหลือจากภาคเอกชน	40	20.00
บริการช่วยเหลือจากบัตร/ความคุ้มครองพิเศษ	26	13.00
บริการช่วยเหลือจากกรมธรรม์	16	8.00
ปั้มน้ำมัน	10	5.00
อื่น ๆ	1	0.50
รวม	200	100.00

ตารางที่ 4.10 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เมื่อเกิดเหตุการณ์รถมีปัญหาไม่สามารถเดินทางต่อไปยังจุดหมายได้ กลุ่มตัวอย่างจะเลือกใช้สถานบริการช่วยเหลือรถเสียของศูนย์บริการมากที่สุด (ร้อยละ 33.00) รองลงมาคือสถานบริการทั่วไป (ร้อยละ 20.50) และบริการช่วยเหลือจากภาคเอกชน (ร้อยละ 20.00)

ตารางที่ 4.11 ความสนใจในการใช้บริการช่วยเหลือฉุกเฉินจากภาคเอกชน

ความสนใจใช้บริการช่วยเหลือฉุกเฉิน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)	ร้อยละ
สนใจใช้บริการ	169	84.50
ไม่สนใจใช้บริการ	31	15.50
รวม	200	100.00

ตารางที่ 4.11 แสดงความสนใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อธุรกิจเอกชนที่มีความพร้อมและมีมาตรฐานในการบริการด้านรถยนต์ มีความสนใจใช้บริการมากถึงร้อยละ 84.50 และไม่สนใจใช้บริการ ร้อยละ 15.50 ดังนั้นจากข้อมูลแสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีความสนใจในการใช้บริการธุรกิจช่วยเหลือฉุกเฉินที่มีความพร้อมในการบริการ

จากการวิเคราะห์อุปสงค์จากตัวแปรด้านพฤติกรรมผู้บริโภค พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้รถประเภทเก๋ง ยี่ห้อโตโยต้า มีปัญหาการใช้งานด้านแบตเตอรี่มากที่สุด รองลงมาคือปัญหาด้านยางรถยนต์ และน้ำมันเชื้อเพลิง ตามลำดับ และเลือกเข้าศูนย์บริการรถยนต์สถานบริการทั่วไป และบริการจากภาคเอกชนในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งความสนใจในการใช้บริการธุรกิจช่วยเหลือฉุกเฉินของภาคเอกชนที่มีความพร้อมในการบริการด้านรถยนต์พบว่า กลุ่มตัวอย่างได้ให้ความสนใจมากถึงร้อยละ 84.50 แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการในพื้นที่เป้าหมายมีความสนใจและใช้บริการช่วยเหลือฉุกเฉินด้านรถยนต์มากพอสมควร

4.2.2 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการช่วยเหลือฉุกเฉินด้านรถยนต์

การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการช่วยเหลือฉุกเฉินบนถนน เป็นการวิเคราะห์จากการให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามโดยการให้คะแนนตามลำดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ในแต่ละด้านที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการช่วยเหลือฉุกเฉินบนถนน แล้วหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ ซึ่งใช้เกณฑ์การแปลความหมายจากคะแนนเฉลี่ยโดยอ้างอิงจากบุญชม ศรีสะอาด (2535) ดังต่อไปนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.51-5.00 คะแนน	หมายถึง ระดับความสำคัญมากที่สุด
ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.51-4.50 คะแนน	หมายถึง ระดับความสำคัญมาก
ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.51-3.50 คะแนน	หมายถึง ระดับความสำคัญปานกลาง
ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.51-2.50 คะแนน	หมายถึง ระดับความสำคัญน้อย
ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.00-1.50 คะแนน	หมายถึง ระดับความสำคัญน้อยที่สุด

4.2.2.1 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ หมายถึง สิ่งที่เสนอขายโดยธุรกิจ เพื่อตอบสนองความจำเป็นหรือความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจ ประกอบด้วย สิ่งที่มีสัมผัสได้และสัมผัสไม่ได้ ซึ่งผลการศึกษาครั้งนี้พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการช่วยเหลือฉุกเฉินด้านรถยนต์ของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ ตามรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.12 ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการช่วยเหลือฉุกเฉินด้านรถยนต์ของกลุ่มตัวอย่าง

ปัจจัยส่วนประสมทาง การตลาดบริการ ด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	
มีบริการช่วยเหลือทาง รถยนต์ที่หลากหลาย	164 (82.00)	36 (18.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.82 (มากที่สุด)
ทีมช่างที่มี ประสบการณ์	120 (60.00)	80 (40.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.60 (มากที่สุด)
บริการรวดเร็ว	138 (69.00)	62 (31.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.69 (มากที่สุด)
อุปกรณ์/เครื่องมือ ทันสมัย	151 (75.50)	47 (23.50)	2 (1.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.75 (มากที่สุด)
มีบริการให้คำปรึกษา ทางโทรศัพท์	140 (74.50)	46 (23.00)	5 (2.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.72 (มากที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวมปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์						4.72 (มากที่สุด)

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.72) และเมื่อพิจารณาต่อปัจจัยย่อยพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับการบริการช่วยเหลือทางรถยนต์ที่หลากหลายมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.82) รองลงมาคือ อุปกรณ์/เครื่องมือช่างทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.75) และมีบริการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 4.72) ตามลำดับ

4.2.2.1 ปัจจัยด้านราคา หมายถึง การตั้งราคาค่าบริการเป็นการกำหนดมูลค่าบริการที่เหมาะสมของการออกบริการต่าง ๆ ของช่าง กล่าวคือไม่แพงเกินไปในความรู้สึกของผู้บริโภค ซึ่งผลการศึกษาครั้งนี้พบว่าปัจจัยด้านราคามีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการช่วยเหลือฉุกเฉินด้านรถยนต์ของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ ตามรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.13 ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการช่วยเหลือฉุกเฉินด้านรถยนต์ของกลุ่มตัวอย่าง

ปัจจัยส่วนประสมทาง การตลาดบริการ ด้านราคา	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	
มีราคาเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับศูนย์บริการ	138 (69.00)	54 (27.00)	8 (4.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.65 (มากที่สุด)
มีแจ้งราคาก่อนออกบริการ	141 (70.50)	55 (27.50)	2 (1.00)	2 (1.00)	0 (0.00)	4.68 (มากที่สุด)
มีอัตราค่าบริการชัดเจน ลูกค้าสามารถคำนวณ ค่าใช้จ่ายเบื้องต้นได้	146 (73.00)	41 (20.50)	11 (5.50)	2 (1.00)	0 (0.00)	4.66 (มากที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวมปัจจัยด้านราคา						4.66 (มากที่สุด)

ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยทางด้านราคาในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.66) และเมื่อพิจารณาต่อปัจจัยย่อยพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับมีแจ้งราคาก่อนออกบริการมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.68) รองลงมาคือมีอัตราค่าบริการชัดเจน ลูกค้าสามารถคำนวณค่าใช้จ่ายเบื้องต้นได้ (ค่าเฉลี่ย 4.66) และมีราคาเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับราคาของศูนย์บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.65) ตามลำดับ

4.2.2.3 ปัจจัยด้านสถานที่ ในที่นี้หมายถึง ท่าเลที่ตั้งของโครงการและช่องทางการเข้าถึงบริการต่าง ๆ ซึ่งผลการศึกษาครั้งนี้พบว่าปัจจัยด้านสถานที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการช่วยเหลือฉุกเฉินด้านรถยนต์ของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ ตามรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.14 ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสถานที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการช่วยเหลือฉุกเฉินด้านรถยนต์ของกลุ่มตัวอย่าง

ปัจจัยส่วนประสมทาง การตลาดบริการ ด้านสถานที่	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	
ร้านตั้งอยู่ในทำเลที่มีการคมนาคมสะดวกสามารถออกบริการได้รวดเร็ว	158 (79.00)	34 (17.00)	4 (2.00)	2 (1.00)	2 (1.00)	4.72 (มากที่สุด)
มีจำนวนสาขาเพียงพอครอบคลุมพื้นที่การให้บริการได้อย่างทั่วถึง	120 (60.00)	73 (36.50)	2 (2.50)	2 (1.00)	0 (0.00)	4.56 (มากที่สุด)
มีการให้บริการไม่จำกัดพื้นที่และระยะทาง	134 (67.00)	50 (25.00)	16 (8.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.60 (มากที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวมปัจจัยด้านสถานที่						4.63 (มากที่สุด)

ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสถานที่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.63) และเมื่อพิจารณาต่อปัจจัยย่อยพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับร้านตั้งอยู่ในทำเลที่มีการคมนาคมสะดวก สามารถออกบริการได้รวดเร็วมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.72) รองลงมาคือมีการให้บริการไม่จำกัดพื้นที่และระยะทาง (ค่าเฉลี่ย 4.60) และมีจำนวนสาขาเพียงพอครอบคลุมพื้นที่การให้บริการได้อย่างทั่วถึง (ค่าเฉลี่ย 4.56) ตามลำดับ

4.2.2.4 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด เป็นเครื่องมือการสื่อสารเพื่อสร้างความพึงพอใจต่อบริการหรือความคิด หรือต่อบุคคล โดยใช้เพื่อจูงใจให้เกิดความต้องการ เพื่อเตือนความทรงจำ ได้แก่ การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ การลดแลกแจกแถม เป็นต้น ซึ่งผลการศึกษาครั้งนี้พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการช่วยเหลือฉุกเฉินด้านรถยนต์ของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ ตามรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.15 ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้
บริการช่วยเหลือฉุกเฉินด้านรถยนต์ของกลุ่มตัวอย่าง

ปัจจัยส่วนประสมทาง การตลาดบริการด้าน การส่งเสริมการตลาด	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	
มีการประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อป้ายโฆษณาทำ ให้ท่านได้รับข้อมูล ข่าวสารตรงกับความต้องการ	99 (49.50)	80 (40.00)	17 (8.50)	0 (0.00)	4 (2.00)	4.35 (มากที่สุด)
มีช่องทางการติดต่อที่ หลากหลาย	92 (46.00)	73 (36.50)	31 (15.50)	4 (2.00)	0 (0.00)	4.27 (มากที่สุด)
มีส่วนลดสำหรับลูกค้า ที่เคยใช้บริการ	122 (61.00)	43 (21.50)	31 (15.50)	2 (1.00)	2 (1.00)	4.41 (มากที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวมปัจจัยด้านสถานที่						4.34 (มากที่สุด)

ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.34) และเมื่อพิจารณาต่อปัจจัยย่อยพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับมีส่วนลดสำหรับลูกค้าที่เคยใช้บริการมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.41) รองลงมาคือมีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อป้ายโฆษณาทำให้ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.35) และมีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 4.27) ตามลำดับ

4.2.2.5 ปัจจัยด้านบุคลากร หมายถึง ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งหมดในการนำเสนอสินค้าหรือบริการ ซึ่งมีอิทธิพลต่อการรับรู้ของลูกค้า ได้แก่ พนักงานผู้ให้บริการและลูกค้าในระบบตลาดบริการ ในที่นี้หมายถึง ช่างที่ออกบริการและพนักงานประสานงานในขั้นตอนการออกบริการ ซึ่งผลการศึกษาครั้งนี้พบว่าปัจจัยด้านบุคลากรมีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการช่วยเหลือฉุกเฉินด้านรถยนต์ของกลุ่มตัวอย่าง ตามรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.16 ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากรที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการช่วยเหลือฉุกเฉินด้านรถยนต์ของกลุ่มตัวอย่าง

ปัจจัยส่วนประสมทาง การตลาดบริการ ด้านบุคลากร	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	
พนักงานให้บริการด้วย ความสุภาพ อ่อนน้อม	151 (75.50)	42 (21.00)	3 (1.50)	4 (2.00)	0 (0.00)	4.70 (มากที่สุด)
พนักงานใช้อุปกรณ์/ เครื่องมือที่เกี่ยวข้องได้ อย่างคล่องแคล่วและ ใช้ได้อย่างปลอดภัยใน การทำงาน	152 (76.00)	40 (20.00)	4 (2.00)	4 (2.00)	0 (0.00)	4.70 (มากที่สุด)
พนักงานสามารถให้ คำแนะนำเบื้องต้นได้	167 (83.50)	25 (12.50)	6 (3.00)	2 (1.00)	0 (0.00)	4.76 (มากที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวมปัจจัยด้านการบุคลากร						4.72 (มากที่สุด)

ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากรในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.72) และเมื่อพิจารณาต่อปัจจัยย่อยพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับพนักงานสามารถให้คำแนะนำเบื้องต้นได้มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.76) รองลงมาคือพนักงานใช้อุปกรณ์เครื่องมือที่เกี่ยวข้องได้อย่างคล่องแคล่วและใช้ได้อย่างปลอดภัยในการทำงานและพนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม (ค่าเฉลี่ย 4.70) ตามลำดับ

4.2.2.6 ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ หมายถึง สภาพแวดล้อมทั้งหมดในการนำเสนอ บริการ และสถานที่ซึ่งกิจการกับลูกค้ามีปฏิสัมพันธ์กัน รวมถึงส่วนประกอบใดก็ได้ที่เห็นได้ชัดเจน ซึ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน หรือในการสื่อสารงานบริการ และสามารถสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งหมดในการนำเสนอสินค้าหรือบริการ ให้ลูกค้าได้รับรู้ถึงภาพลักษณ์ขององค์กรเป็นสิ่งที่แสดงให้ลูกค้าเห็นบริการได้อย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งผลการศึกษาครั้งนี้พบว่าปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพมีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการช่วยเหลือฉุกเฉินด้านรถยนต์ของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ ตามรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.17 ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้
บริการช่วยเหลือฉุกเฉินด้านรถยนต์ของกลุ่มตัวอย่าง

ปัจจัยส่วนประสมทาง การตลาดบริการ ด้าน ลักษณะทางกายภาพ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	
พนักงานแต่งกาย สุภาพ มีรูปแบบ ของร้านชัดเจน	129 (64.50)	67 (33.50)	4 (2.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.63 (มากที่สุด)
มีแบบฟอร์มประเมิน ความพึงพอใจการ บริการทุกครั้ง	128 (64.00)	68 (34.00)	4 (2.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.62 (มากที่สุด)
ความน่าเชื่อถือของ พนักงานที่ออก ให้บริการ	140 (70.00)	56 (28.00)	4 (2.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.68 (มากที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวมปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ						4.64 (มากที่สุด)

ผลการศึกษพบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.64) และเมื่อพิจารณาต่อปัจจัยย่อยพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับความน่าเชื่อถือของพนักงานที่ออกให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.68) รองลงมาคือพนักงานแต่งกายสุภาพ มีรูปแบบของร้านชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.63) และมีแบบฟอร์มประเมินความพึงพอใจการบริการทุกครั้ง (ค่าเฉลี่ย 4.62) ตามลำดับ

4.2.2.7 ปัจจัยด้านกระบวนการ หมายถึง ระเบียบวิธี กลไก และการเคลื่อนย้ายของกิจการ ซึ่งเกิดขึ้นทั้งในระบบการนำเสนอ การปฏิบัติงานบริการ เนื่องจากกระบวนการของบริการมีความสลับซับซ้อน จึงมีความจำเป็นต้องผนวกกระบวนการเหล่านี้เข้าด้วยกัน เพื่อให้การทำงานของกระบวนการเป็นไปโดยราบรื่น สามารถตอบสนองความต้องการตามคุณภาพที่ถูกคาดหวังได้ ซึ่งผลการศึกษครั้งนี้พบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการมีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการช่วยเหลือฉุกเฉินด้านรถยนต์ของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ ตามรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.18 ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการช่วยเหลือฉุกเฉินด้านรถยนต์ของกลุ่มตัวอย่าง

ปัจจัยส่วนประสมทาง การตลาดบริการ ด้านกระบวนการ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	
ติดต่อง่าย รับสายเร็ว	153 (76.50)	41 (20.50)	2 (1.00)	4 (2.00)	0 (0.00)	4.72 (มากที่สุด)
พนักงานออกบริการ อย่างรวดเร็ว	153 (76.50)	43 (21.50)	2 (1.00)	2 (1.00)	0 (0.00)	4.74 (มากที่สุด)
บริการเสร็จสิ้นตาม เวลาที่กำหนด	165 (82.50)	29 (14.50)	4 (2.00)	2 (1.00)	0 (0.00)	4.79 (มากที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวมปัจจัยด้านกระบวนการ						4.75 (มากที่สุด)

ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.75) และเมื่อพิจารณาต่อปัจจัยย่อยพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับบริการเสร็จสิ้นตามเวลาที่กำหนด (ค่าเฉลี่ย 4.79) รองลงมาคือพนักงานออกบริการอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.74) และติดต่อง่าย รับสายเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.72) ตามลำดับ

4.2.2.8 การจัดลำดับความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ การจัดลำดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการช่วยเหลือฉุกเฉินด้านรถยนต์ของกลุ่มตัวอย่าง โดยนำคะแนนเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยในแต่ละด้านมาเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ซึ่งคะแนนเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยในแต่ละด้านเป็นไปตามข้อมูลที่แสดงในตาราง 4.19

ตารางที่ 4.19 ระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการในแต่ละด้านที่มี
ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการช่วยเหลือฉุกเฉินด้านรถยนต์ของกลุ่มตัวอย่าง

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ	ระดับความสำคัญ	แปลผล
ด้านกระบวนการ	4.75	มากที่สุด
ด้านผลิตภัณฑ์	4.72	มากที่สุด
ด้านบุคลากร	4.72	มากที่สุด
ด้านราคา	4.66	มากที่สุด
ด้านลักษณะทางกายภาพ	4.64	มากที่สุด
ด้านสถานที่	4.63	มากที่สุด
ด้านการส่งเสริมการตลาด	4.34	มากที่สุด

เมื่อเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ในแต่ละด้านที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการช่วยเหลือฉุกเฉินด้านรถยนต์ของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยต่าง ๆ เรียงตามคะแนนเฉลี่ยได้ดังนี้ อันดับหนึ่งคือ ปัจจัยทางด้านกระบวนการ อันดับสองคือ ปัจจัยทางด้านบุคลากรและปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ อันดับสามคือปัจจัยด้านราคา และรองลงมาเป็น ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านสถานที่ และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ

4.2.2.9 ผลวิเคราะห์กลุ่มลูกค้าเป้าหมายและอัตราค่าบริการ กลุ่มลูกค้าเป้าหมายของศูนย์บริการช่วยเหลือฉุกเฉินด้านรถยนต์ในโครงการคือ ผู้ขับขี่หรือผู้โดยสารรถยนต์ในจังหวัดอุบลราชธานี และจังหวัดใกล้เคียง ที่ประสบเหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ ที่ทำให้รถยนต์ไม่สามารถขับเคลื่อนไปยังจุดหมายได้ ทั้งนี้เนื่องจากจำนวนผู้ใช้รถในเขตจังหวัดอุบลราชธานีไม่สามารถระบุจำนวนที่แน่นอนได้ จึงอ้างอิงจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการของธุรกิจเอกชน (ร้านเอกชัยบริการ) ที่มีลักษณะธุรกิจใกล้เคียงกับศูนย์บริการช่วยเหลือฉุกเฉินด้านรถยนต์ในโครงการ จำนวน 200 ราย จากการเก็บแบบสอบถามในครั้งนี้พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่สนใจใช้บริการศูนย์ช่วยเหลือฉุกเฉินของโครงการมีจำนวนทั้งสิ้น 169 ราย ส่วนใหญ่เพศหญิง มีสถานภาพโสด อายุระหว่าง 21 ถึง 30 ปี ข้อมูลในส่วนนี้สามารถนำมาใช้ในการจัดกลุ่มลูกค้าและการส่งเสริมการตลาด ในการจัดโปรโมชั่นสำหรับลูกค้าที่เป็นสตรีโดยเฉพาะ และพฤติกรรมการใช้รถยนต์ของกลุ่มตัวอย่างพบว่า ส่วนใหญ่ใช้รถประเภทเก๋ง ยี่ห้อโตโยต้า มีปัญหาการใช้งานด้านแบตเตอรี่มากที่สุด รองลงมาคือปัญหาด้านยางรถยนต์ และน้ำมันเชื้อเพลิง ตามลำดับ และเลือกเข้าศูนย์บริการรถยนต์ ข้อมูลที่ได้นี้สามารถนำไปใช้วางแผนการดำเนินงานของธุรกิจ โดยนำไปใช้ในการคิดคำนวณการสำรองอะไหล่รถยนต์ และความพร้อมทางด้านเทคนิคของทีมช่างสำหรับรถยนต์บางยี่ห้อ

จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการมีจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการเฉลี่ยต่อเดือนเท่ากับ 300 คัน แบ่งเป็นยอดบริการเฉลี่ยต่อวันเท่ากับ 10 คัน โดยจำแนกตามลักษณะการบริการ จำนวนผู้ใช้บริการ และค่าบริการเฉลี่ยต่อครั้ง ดังตารางที่ 4.20

ตารางที่ 4.20 ข้อมูลการให้บริการเฉลี่ยต่อวันของธุรกิจเอกชน (เอกชัยบริการ)

รายการ		จำนวน	รายได้ (บาท)
บริการยกลากรถที่เกิดอุบัติเหตุ	ผู้ให้บริการ	2 คัน	8,000
	ค่าบริการเฉลี่ย/ครั้ง	4,000 บาท	
บริการยกลากรถเหตุฉุกเฉิน *	ผู้ให้บริการ	3 คัน	9,000
	ค่าบริการเฉลี่ย/ครั้ง	3,000 บาท	
บริการช่างแก้ไขเหตุฉุกเฉิน **	ผู้ให้บริการ	5 คัน	4,500
	ค่าบริการเฉลี่ย/ครั้ง	900 บาท	
รวมรายได้ค่าบริการ			21,500

หมายเหตุ: * บริการยกลากรถเหตุฉุกเฉิน คือรถที่ไม่ได้เกิดจากอุบัติเหตุการเฉี่ยวชนแต่เกิดจากการขัดข้องภายในตัวรถ เครื่องยนต์ และอุปกรณ์เสริมอื่น ๆ

** บริการช่างแก้ไขเหตุฉุกเฉิน คือบริการเติมน้ำมัน พ่วงแบตเตอรี่ เปลี่ยนยางอะไหล่ ช่างกุญแจ เป็นต้น

4.3 ผลการศึกษาความเป็นไปได้ทางการเงิน

การศึกษาทางการเงินของโครงการจะเกี่ยวข้องกับค่าใช้จ่ายในการลงทุน ว่าจะต้องใช้เงินในด้านใดบ้าง เป็นจำนวนเท่าใด จะหาแหล่งเงินทุนได้จากแหล่งใด โครงการนี้จะให้ผลตอบแทนการลงทุนสูงต่ำอย่างไร เพื่อใช้ในการตัดสินใจว่าโครงการนั้นสมควรที่จะดำเนินการหรือไม่ ทั้งนี้จะต้องคำนึงถึงต้นทุนทั้งหมด และอัตราผลตอบแทนทั้งหมดตลอดโครงการในเฉพาะส่วนที่สามารถวัดเป็นมูลค่าได้เท่านั้น ดังนั้นในการศึกษาการลงทุนเปิดศูนย์บริการช่วยเหลือรถเสียฉุกเฉินในครั้งนี้ จึงได้มุ่งเน้นในส่วนสำคัญ ดังนี้

4.3.1 ข้อสมมติฐานทางการเงิน

การศึกษาความเป็นไปได้ทางการเงินของบริการช่วยเหลือรถเสียฉุกเฉินในครั้งนี้ อยู่ภายใต้ข้อสมมติฐานทางการเงิน ดังต่อไปนี้

4.3.1.1 ระยะเวลาโครงการ มีระยะเวลา 5 ปี โดยพิจารณาจากอายุการใช้งานของรถยนต์และอุปกรณ์เครื่องมือ ที่ใช้ในการลงทุนส่วนใหญ่มีอายุการใช้งานโดยเฉลี่ยอยู่ที่ 5 ปี

4.3.2.2 แหล่งเงินทุน เนื่องจากการลงทุนในธุรกิจศูนย์บริการช่วยเหลือรถเสียฉุกเฉินในโครงการเป็นกิจการแบบเจ้าของคนเดียว โดยมีจำนวนเงินลงทุนในโครงการทั้งสิ้น 1,500,000 บาท (มาจากการกู้ยืมเงินจากธนาคารพาณิชย์เป็นจำนวนเงิน 1,000,000 บาท และเป็นทุนจากส่วนของเจ้าของจำนวน 500,000 บาท) การประมาณการต้นทุนคงที่ในการลงทุนเริ่มแรกของกิจการเป็นเงินทั้งสิ้น

1,100,000 บาท ตามรายละเอียดที่ได้แสดงไว้ในตารางที่ 4.1 และที่เหลือเป็นเงินทุนหมุนเวียนในกิจการจำนวน 400,000 บาท เงินกู้ยืมจากธนาคารจำนวน 1,000,000 บาท ใช้อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ร้อยละ 8 ต่อปี (อ้างอิงจากดอกเบี้ยเงินกู้สำหรับผู้ประกอบการของธนาคารไทยพาณิชย์ ณ เดือน กรกฎาคม พ.ศ 2561) เป็นอัตราดอกเบี้ยคงที่ เดือนละ 19,830 บาท เป็นเวลา 5 ปี (รายละเอียดการคำนวณแสดงในภาคผนวก ง)

4.3.2.3 ค่าเสื่อมราคาสินทรัพย์ การคิดค่าเสื่อมราคาสินทรัพย์ต่าง ๆ ที่เป็นการลงทุนของกิจการ จะใช้การคำนวณโดยวิธีเส้นตรง (Straight Line) ค่าเช่าสถานที่ เนื่องจากพื้นที่ที่ตั้งศูนย์บริการช่วยเหลือฉุกเฉินในโครงการมีลักษณะเป็นโครงเหล็กมีหลังคาแบบเปิดโล่งไม่มีฝ้าผนังพร้อมเทพื้นคอนกรีตเรียบร้อย มีสำนักงานขนาด 30 ตารางวา และห้องพักรับส่งงานจำนวน 2 ห้อง เนื้อที่รวมทั้งหมด 100 ตารางวา ค่าเช่าเดือนละ 25,000 บาท ค่าภาษี เนื่องจากศูนย์บริการช่วยเหลือฉุกเฉินในโครงการจะจดทะเบียนพาณิชย์เป็นนิติบุคคลจึงต้องจ่ายในอัตราร้อยละ 30 ของกำไรสุทธิ

4.3.2.4 ต้นทุนเงินทุน (Cost of Capital) หรือ WACC (Weighted Average Cost of Capital) ซึ่งทางโครงการได้อ้างอิงดอกเบี้ยเงินกู้ ณ เดือนกรกฎาคม พ.ศ 2561 เท่ากับร้อยละ 8 และลงทุนในการซื้อพันธบัตรรัฐบาลซึ่งมีอัตราดอกเบี้ยเท่ากับ 4.41% ธนาคารแห่งประเทศไทย (2561) ดังนั้น สามารถคำนวณต้นทุนถัวเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของเงินทุน (WACC) ได้ดังนี้

$$\text{จากสูตร} \quad WACC = WdKd + WeKe$$

$$\text{โดยที่} \quad WACC = \text{ต้นทุนถัวเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของเงินทุน}$$

$$Wd = \text{สัดส่วนของหนี้สิน}$$

$$Kd = \text{Cost of Debt (ต้นทุนของหนี้สินคือ อัตราดอกเบี้ย) หรือสามารถคิดได้จากดอกเบี้ยเงินกู้ร้อยละ 8 จะได้}$$

$$= 8\% (1 - 0.30) = 5.60 \%$$

$$We = \text{สัดส่วนของผู้ถือหุ้น}$$

$$Ke = \text{เงินลงทุนในการซื้อพันธบัตรรัฐบาลซึ่งมีอัตราดอกเบี้ยเท่ากับ 4.41\%}$$

$$\text{แทนค่า} \quad WACC = (0.67\% \times 5.60\%) + (0.33\% \times 4.41\%) \\ = 5.21\%$$

$$\text{หรือ} \quad (\text{สัดส่วนเงินทุน} \times \text{อัตราดอกเบี้ย})$$

$$\text{เงินกู้ยืม} \quad 1,000,000 = (0.67\% \times 5.60 \%)$$

$$\begin{aligned}
 &= 3.75 \% \\
 \text{เงินลงทุน } 500,000 &= (0.33\% \times 4.41 \%) \\
 &= 1.46 \% \\
 \text{WACC} &= 3.75\% + 1.46\% \\
 &= 5.21\%
 \end{aligned}$$

ดังนั้น อัตราผลตอบแทนที่ต้องการคือ 5.21%

4.3.2.5 การคำนวณจำนวนผู้สนใจใช้บริการ

จากข้อมูลตารางที่ 4.20 สามารถคำนวณยอดผู้ให้บริการเฉลี่ยต่อวันโดยกลุ่มที่สนใจศึกษาในครั้งนี้ เป็นกลุ่มผู้ใช้บริการที่ใช้บริการยกกลางรถจากเหตุฉุกเฉินและบริการช่างแก้ไขเหตุฉุกเฉิน มีจำนวนต่อวันเท่ากับ 8 คัน ซึ่งข้อมูลที่ได้จากผู้ตอบแบบสอบถามที่คาดว่าจะมาใช้บริการของศูนย์บริการช่วยเหลือรถเสียฉุกเฉินในโครงการ คิดเป็นร้อยละ 84.50 โดยกำหนดให้ 1 เดือน เท่ากับ 30 วัน จะได้ข้อมูลจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการได้ตั้งแต่วันละ 8 คัน $\times$ 30 วัน = 240 คัน

$$240 \text{ คัน} \times 84.50\% = 202.80 \text{ คัน หรือประมาณ } 203 \text{ คันต่อเดือน}$$

จากการรวบรวมข้อมูลและการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการในปีแรกคาดว่าจะมีผู้มาใช้บริการเพียงร้อยละ 60 ของกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย และสามารถที่จะสร้างฐานลูกค้าได้เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 80 ในปีที่ 2 จนกระทั่งครอบคลุมแบ่งตลาดทั้งหมดได้ในปีที่ 3 ดังนั้นจะได้ว่า

$$\text{จำนวนผู้ใช้บริการศูนย์บริการช่วยเหลือรถเสียฉุกเฉินในปีแรก} = 203 \times 12 \times 60\% = 1,462 \text{ คัน}$$

$$\text{จำนวนผู้ใช้บริการศูนย์บริการช่วยเหลือรถเสียฉุกเฉินในปีที่ 2} = 203 \times 12 \times 80\% = 1,949 \text{ คัน}$$

$$\text{จำนวนผู้ใช้บริการศูนย์บริการช่วยเหลือรถเสียฉุกเฉินในปีที่ 3} = 203 \times 12 = 2,436 \text{ คัน}$$

$$\text{จำนวนผู้ใช้บริการศูนย์บริการช่วยเหลือรถเสียฉุกเฉินในปีที่ 4} = 203 \times 12 = 2,436 \text{ คัน}$$

$$\text{จำนวนผู้ใช้บริการศูนย์บริการช่วยเหลือรถเสียฉุกเฉินในปีที่ 5} = 203 \times 12 = 2,436 \text{ คัน}$$

จากข้อมูลการคำนวณจำนวนผู้ใช้บริการศูนย์บริการช่วยเหลือรถเสียฉุกเฉินในโครงการและข้อมูลการให้บริการของธุรกิจเอกชน (เอกชัยบริการ) ตามตารางที่ 4.20 สามารถนำมาคำนวณหาอัตรายปีได้ ดังนี้

ตารางที่ 4.21 ประมาณการรายได้ต่อปี

ปีที่	จำนวนผู้ใช้บริการ	รถเสีย* (37.5%)	แก้ไข** (63.5%)	Rate รถเสีย	Rate แก้ไข	รายได้รถเสีย	รายได้แก้ไข	รายได้รวม
1	1,462	548	914	3,000	900	1,644,000	822,600	2,466,600
2	1,949	731	1,218	3,000	900	2,193,000	1,096,200	3,289,200
3	2,436	914	1,523	3,000	900	2,742,000	1,370,700	4,112,700
4	2,436	914	1,523	3,000	900	2,742,000	1,370,700	4,112,700
5	2,436	914	1,523	3,000	900	2,742,000	1,370,700	4,112,700
รวม						12,063,000	6,030,900	18,093,900

หมายเหตุ: รถเสีย * คือ รถที่ไม่ได้เกิดจากอุบัติเหตุการเฉี่ยวชนแต่เกิดจากการขัดข้องภายในตัวรถ เครื่องยนต์ และอุปกรณ์เสริมอื่น ๆ จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการให้บริการของธุรกิจเอกชน ในหนึ่งวันให้บริการจำนวน 3 คัน (จากตาราง 4.20) จากการบริการฉุกเฉินทั้งหมด 8 คัน (จากตาราง 4.20) คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ จะได้

$$(3/8) * 100 = 37.50\%$$

แก้ไข ** คือ บริการแก้ไขเบื้องต้น เช่น เติมน้ำมัน พ่วงแบตเตอรี่ เปลี่ยนยางอะไหล่ ช่างกุญแจ เป็นต้น จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการให้บริการของธุรกิจเอกชน ในหนึ่งวันให้บริการจำนวน 5 คัน จากการบริการฉุกเฉินทั้งหมด 8 คัน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ จะได้

$$(5/8) * 100 = 63.50$$

4.3.2 การประมาณการและการวิเคราะห์ต้นทุนของโครงการ

ต้นทุนของศูนย์บริการช่วยเหลือฉุกเฉินในโครงการ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

4.3.2.1 ต้นทุนคงที่ (Fixed Cost) เป็นค่าใช้จ่ายที่ไม่เปลี่ยนแปลงไปตามการเปลี่ยนแปลงของจำนวนลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นลูกค้าหรือไม่ หรือมีลูกค้ามาใช้บริการมากน้อยเพียงไรก็ต้องเสียค่าใช้จ่ายในส่วนนี้จำนวนเท่าเดิม สามารถแบ่งต้นทุนคงที่สำหรับศูนย์บริการช่วยเหลือฉุกเฉินได้เป็น 2 ประเภทดังต่อไปนี้

1) ต้นทุนคงที่ในการลงทุน (Fixed Investment Cost) เป็นค่าใช้จ่ายสำหรับการลงทุนครั้งแรก ซึ่งเป็นค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการซื้อสินทรัพย์ถาวร มีรายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4.22

ตารางที่ 4.22 การประมาณการต้นทุนคงที่ในการลงทุน

รายการ	ค่าใช้จ่าย (บาท)
รถกระบะ มือสอง (1 คัน)	300,000
รถบรรทุกหกล้อสไลด์ (1 คัน)	650,000
รถจักรยานยนต์ (2 คัน)	60,000
ถังน้ำมัน (3 ถัง)	1,400
เครื่องจี้มแบด (3 ตัว)	4,500
ชุดที่นอนห้องพักช่าง (2 ชุด)	2,280
ถุงลมถ่างประตูรถ (3 ชุด)	1,260
เครื่องสูบลมขนาดเล็ก (3 เครื่อง)	1,500
แม่แรง (3ตัว)	1,500
ประแจไฟฟ้า(3ตัว)	5,500
ประแจกาบบาท (3ตัว)	870
ประแจเลื่อน (3ตัว)	690
กล่องใส่เครื่องมือช่าง (3กล่อง)	2,100
ค่าติดตั้งระบบไฟ	8,900
ค่าติดตั้งระบบน้ำประปา	3,300
ค่าเครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องปริ้นเตอร์	23,000
ค่าโต๊ะสำนักงาน เก้าอี้สำนักงาน	10,500
ตู้เก็บเอกสาร	7,100
ค่าเครื่องปรับอากาศและค่าติดตั้ง	22,750
ค่าตู้จดหมาย	300
ค่าตรายางชื่อร้าน	450
ค่าธรรมเนียมการก่อตั้งกิจการ	3,050
เครื่องโทรศัพท์ (2เครื่อง)	2,000

ตารางที่ 4.22 การประมาณการต้นทุนคงที่ในการลงทุน (ต่อ)

รายการ	ค่าใช้จ่าย (บาท)
เครื่องโทรสาร	2,750
ค่าป้ายต่าง ๆ	4,600
รวมต้นทุนคงที่ในการลงทุน	1,120,300

ที่มา: จากการการคำนวณและสอบถามผู้ประกอบการ ณ วันที่ 4 มกราคม 2562

หมายเหตุ: การคิดค่าเสื่อมราคาสำหรับสินทรัพย์ที่เป็นต้นทุนคงที่จะใช้การคำนวณโดยวิธีเส้นตรง (Straight line) ซึ่งเป็นวิธีการกระจายต้นทุนของสินทรัพย์ถาวรออกให้เท่า ๆ กันตลอดอายุการใช้งาน ดังนั้นค่าใช้จ่ายในการลงทุนในทรัพย์สินมูลค่าทั้งสิ้น 1,120,300 บาท จะคิดค่าเสื่อมราคาต่อปีเท่ากับ 112,030 บาท

2) ต้นทุนคงที่ในการดำเนินการ (Fixed Operation Cost) เป็นค่าใช้จ่ายที่เป็นต้นทุนคงที่ระหว่างดำเนินการ ได้แก่ ค่าเช่าสถานที่ ค่าภาษีป้าย ค่าจ้างแรงงาน ค่าประกันสังคม ค่าน้ำ ค่าไฟ และค่าประกันภัยรถยนต์ เป็นต้น โดยมีรายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4.23

ตารางที่ 4.23 การประมาณการต้นทุนคงที่ในการดำเนินการต่อปี

รายการ	ค่าใช้จ่าย (บาท)
ค่าเช่าสถานที่	300,000
ค่าภาษีป้าย	6,000
ค่าจ้างแรงงาน	1,831,200
ค่าประกันสังคม	79,560
ค่าประกันภัยรถยนต์	30,557
ค่าใบอนุญาตประกอบการขนส่ง	800
รวมต้นทุนคงที่ในการดำเนินการต่อปี	2,248,117

ที่มา: จากการการคำนวณและสอบถามผู้ประกอบการ ณ วันที่ 4 มกราคม 2562

2.1) ค่าเช่าสถานที่ โครงการจะเช่าสถานที่ขนาด 100 ตารางวา สัญญาเช่า 5 ปี ราคาเช่าคงที่ตลอดอายุสัญญา มีอัตราค่าเช่าเดือนละ 25,000 บาท ค่าเช่าตลอดทั้งปีเท่ากับ 300,000 บาท

2.2) ค่าภาษีป้าย เป็นค่าใช้จ่ายในด้านภาษีที่ต้องจ่ายให้กับสำนักงานเทศบาล อุบลราชธานี ในอัตราที่กำหนดภายในเดือนมีนาคมของทุกปี ภาษีป้ายที่มีอักษรไทยปนกับอักษรต่างประเทศหรือปนกับภาพหรือเครื่องหมายอื่น โดยคำนวณอัตรา 100 บาท ต่อ 500 ตารางเซนติเมตร

ทางศูนย์บริการช่วยเหลือรถเสียฉุกเฉินในโครงการใช้ป้ายขนาด 3 เมตร x 1 เมตร = 3 ตารางเมตร หรือ 30,000 ตารางเซนติเมตร คิดเป็นเงินภาษี 6,000 บาทต่อปี

2.2) ค่าจ้างแรงงาน ค่าจ้างแรงงาน จากปีแรกจะปรับเพิ่มขึ้นเฉลี่ย 2% ต่อปี เพื่อเป็นแรงจูงใจในการทำงาน โดยทางโครงการได้แบ่งหน้าที่พนักงาน ดังนี้ มีพนักงานจำนวนทั้งสิ้น 12 คน แบ่งการทำงานออกเป็น 3 พล็อต พล็อตแรกเวลาตั้งแต่ 08.00 - 16.00 น. พล็อตที่สองเวลา 16.00 - 24.00 น. และพล็อตที่สาม 24.00 - 08.00 น. โดยแบ่งการทำงานมีพนักงาน 4 คนต่อพล็อต ประกอบด้วย หัวหน้าช่าง 1 คน ช่าง 2 คน พนักงานบริการ 1 คน จำนวนชั่วโมงการทำงานและค่าจ้างแรงงาน เป็นไปตามกฎหมายกำหนด โดยค่าจ้างแบ่งตามหน้าที่และตำแหน่งงาน ดังนี้

หัวหน้าช่าง	3 ตำแหน่ง (15,000 * 3)	45,000 บาท/เดือน
ช่าง	6 ตำแหน่ง (9,600 * 6)	57,600 บาท/เดือน
พนักงานบริการ	3 ตำแหน่ง (10,000 * 3)	30,000 บาท/เดือน
ผู้จัดการ	1 ตำแหน่ง (20,000 * 1)	20,000 บาท/เดือน
มีค่าจ้างพนักงานต่อเดือนทั้งสิ้น 152,600 บาท และค่าจ้างต่อปี		

เท่ากับ 1,831,200 บาท

2.3) ค่าประกันสังคม โครงการศูนย์บริการช่วยเหลือรถเสียฉุกเฉิน จะจัดสวัสดิการให้กับลูกจ้าง ประจำร้านทุกคนโดยการเข้าระบบประกันสังคมเพื่อให้ได้รับความคุ้มครองสิทธิประโยชน์จากการประกันตนในสิทธิประโยชน์ 7 กรณีคือ กรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตราย คลอดบุตร ทูพพลภาพ เสียชีวิต สงเคราะห์บุตร ชราภาพ และว่างงาน ด้วยการออกเงินสมทบในส่วน of นายจ้างในอัตราร้อยละ 5 ละในส่วนผู้ประกันตน (ลูกจ้าง) ในอัตราร้อยละ 5 ซึ่งคำนวณจากฐานค่าจ้างในอัตราสูงสุด 15,000 บาท (ตามอัตราเงินสมทบกองทุนประกันสังคมซึ่งเริ่มใช้ตั้งแต่ 1 มกราคม 2547) ค่าประกันสังคมของลูกจ้างในโครงการมีจำนวน 11 คน ได้แก่ หัวหน้าช่าง 3 คน (คิดในอัตราสูงสุด 15,000 บาท = 750*3 จ่ายประกันสังคมต่อเดือน 2,250 บาท) ช่าง 6 คน (คิดในอัตราเงินเดือน 9,600 บาท = 480*6 จ่ายประกันสังคมต่อเดือน 2,880 บาท) พนักงานบริการ 3 คน (คิดในอัตราเงินเดือน 10,000 บาท = 500*3 จ่ายประกันสังคมต่อเดือน 1,500 บาท) รวมเป็นเงิน 6,630 บาทต่อเดือน และคิดเป็นรายปีเท่ากับ 79,560 บาท และตั้งแต่ปีที่ 2 เป็นต้นไปโครงการจะต้องจ่ายค่าประกันสังคมในส่วน of นายจ้างเพิ่มขึ้นจากการปรับเพิ่มเงินเดือนร้อยละ 2 ต่อปี

2.4) ค่าประกันภัยรถยนต์ เป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินการเสียภาษีรถบรรทุก รถยนต์และรถจักรยานยนต์รวมทั้งเป็นการต่อประกันภัยภาคสมัครใจไว้สำหรับอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นกับตัวรถเราและรถของลูกค้านี้ด้วย โดยทางโครงการมีรถจำนวนทั้งสิ้น 4 คัน แบ่งเป็น รถกระบะ 1 คัน มีค่าใช้จ่าย 4,993 บาท (ภาษีราคา 600 บาท พระราชบัญญัติรถยนต์ราคา 967 บาท และประกันภัยภาคสมัครใจประเภท 3 ราคา 3,426 บาท) รถบรรทุกหกล้อสไลด์ 1 คัน มีค่าใช้จ่าย 24,718 บาท (ภาษีรถราคา 3,150 บาท พ.ร.บ.รถบรรทุกราคา 1,408 บาท ประกันภัยภาคสมัครใจประเภท 3 ราคา 6,732 บาท และประกันภัยภาคพิเศษเป็นการรับประกันรถของลูกค้านี้ที่บรรทุกมากับตัวรถสไลด์ราคา 13,428 บาท) และรถจักรยานยนต์จำนวน 2 คัน มีค่าใช้จ่าย 846 บาท (ภาษีราคา 200 บาท พระราชบัญญัติรถราคา 646 บาท) รวมเป็นจำนวนเงิน 30,557 บาทต่อปี

2.4) ค่าใบอนุญาตประกอบการขนส่ง ตามพระราชบัญญัติการขนส่งทางบก พ.ศ. 2522 เป็นค่าใบอนุญาตประกอบการขนส่งภายในประเทศ ประเภทขออนุญาตประกอบการขนส่งไม่ประจำทาง โดยการขอต่อใบอนุญาตมีอัตรา 4,000 บาทสามารถต่ออายุได้นาน 5 ปี (เฉลี่ย 800 บาทต่อปี)

ตารางที่ 4.24 การประมาณการต้นทุนคงที่ในการดำเนินการต่อปีตลอดอายุโครงการ

รายการ	ค่าใช้จ่าย (บาท) ในปีที่ n				
	ปีที่1	ปีที่2	ปีที่3	ปีที่4	ปีที่5
ค่าเช่าสถานที่	300,000	300,000	300,000	300,000	300,000
ค่าภาษีป้าย	6,000	6,000	6,000	6,000	6,000
ค่าจ้างแรงงาน	1,831,200	1,867,824	1,905,180	1,943,284	1,982,149
ค่าประกันสังคม	79,560	80,640	81,720	82,800	83,880
ค่าประกันภัยรถยนต์	30,557	30,557	30,557	30,557	30,557
ค่าใบอนุญาตประกอบการขนส่ง	800	800	800	800	800
รวม	2,248,117	2,285,821	2,324,257	2,363,441	2,403,386

4.3.2.2 ต้นทุนผันแปร (Variable Cost) คือ ค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการบริการ การบริหารงาน และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ที่แปรเปลี่ยนตามการเปลี่ยนแปลงของรายได้ นั่นคือยิ่งจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการมาก ค่าใช้จ่ายประเภทนี้จะยิ่งสูงตาม ได้แก่ ค่าโทรศัพท์ ค่าสาธารณูปโภค ค่าน้ำมันเชื้อเพลิง ค่าใช้จ่ายในการซ่อมแซม ค่าสต็อกสินค้า (หม้อแบตเตอรี่ และอะไหล่รถเบื้องต้น) และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ (สมุดเช็ค ปากกา ดินสอ ยางลบ ลวดเย็บกระดาษ ฯลฯ) เป็นต้น ทางโครงการได้สอบถามผู้ประกอบการเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการดำเนินธุรกิจ โดยประมาณการต้นทุนผันแปรของธุรกิจช่วยเหลือรถเสียฉุกเฉินตามรายละเอียดที่แสดงในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.25 การประมาณการต้นทุนผันแปรของโครงการ

รายการ	ต้นทุนผันแปรต่อรายได้ (ร้อยละ)
ค่าน้ำมันเชื้อเพลิง	20.00
ค่าสต็อกสินค้า	2.00
ค่าสาธารณูปโภค	1.50
ค่าใช้จ่ายในการซ่อมแซม	1.00
ค่าใช้จ่ายอื่น ๆ	0.50
รวม	25.00

การประมาณการต้นทุนผันแปรของธุรกิจช่วยเหลือรถเสียฉุกเฉินในโครงการ ได้มาจากการกำหนดนโยบายของร้าน โดยกำหนดให้เป็นค่าน้ำมันเชื้อเพลิงในการออกให้บริการแก่ลูกค้าทั้งในระยะใกล้และระยะไกล ร้อยละ 20 ของรายได้ ค่าสต็อกสินค้า อะไหล่ หม้อแบตเตอรี่ และอุปกรณ์/เครื่องมือที่ใช้เบื้องต้น กำหนดให้เท่ากับร้อยละ 2 ของรายได้ ค่าสาธารณูปโภค (ค่าโทรศัพท์ ค่าน้ำและค่าไฟ) กำหนดให้เท่ากับร้อยละ 1.5 ของรายได้ ค่าใช้จ่ายในการซ่อมแซมเป็นค่าใช้จ่ายทั่วไปเกี่ยวกับการซ่อมบำรุงรักษาอุปกรณ์เครื่องมือช่างรวมไปถึงรถที่ใช้ในการออกบริการ กำหนดให้เท่ากับร้อยละ 1 ของรายได้ และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ซึ่งประกอบไปด้วย ค่าวัสดุสำนักงานสิ้นเปลืองต่าง ๆ สมุดเช็ค ปากกา ดินสอ ยางลบ ลวดเย็บกระดาษ อุปกรณ์เพื่อทำความสะอาดร้าน เป็นต้น กำหนดให้เท่ากับร้อยละ 0.5 ของรายได้ โดยการกำหนดอัตราส่วนต่าง ๆ ได้มาจากการสอบถามผู้ประกอบการที่มีลักษณะการดำเนินธุรกิจบริการที่คล้ายกับโครงการ และนำข้อมูลมาคำนวณเพื่อหาค่าเฉลี่ย

การประมาณการต้นทุนผันแปรของธุรกิจช่วยเหลือรถเสียฉุกเฉินในโครงการ สามารถคำนวณต้นทุนผันแปรตลอดอายุโครงการ โดยอ้างอิงจากอัตราส่วนที่กำหนดไว้ในตารางที่ 4.25 และประมาณการรายได้ในตารางที่ 4.21 ได้ดังนี้

ตารางที่ 4.26 การประมาณการต้นทุนผันแปรตลอดอายุโครงการ

รายการ	ค่าใช้จ่าย (บาท) ในปี ที่ n				
	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
ค่าน้ำมันเชื้อเพลิง	493,320	657,840	822,540	822,540	822,540
ค่าสต็อกสินค้า	49,332	65,784	82,254	82,254	82,254
ค่าสาธารณูปโภค	36,999	49,338	61,691	61,691	61,691
ค่าใช้จ่ายในการซ่อมแซม	24,666	32,892	41,127	41,127	41,127
ค่าใช้จ่ายอื่น ๆ	12,333	16,446	20,564	20,564	20,564
รวม	616,650	822,300	1,028,176	1,028,176	1,028,176

จากการประมาณการต้นทุนคงที่ในการดำเนินงานตามตารางที่ 4.24 และการประมาณการต้นทุนผันแปรตามตารางที่ 4.26 สามารถคำนวณสัดส่วนต้นทุนคงที่และต้นทุนผันแปรตลอดอายุโครงการได้ตามตารางที่ 4.27 ดังนี้

ตารางที่ 4.27 สัดส่วนต้นทุนคงที่และต้นทุนผันแปรตลอดอายุโครงการ

รายการ	ร้อยละ				
	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
ต้นทุนคงที่	78.50	73.50	69.30	69.70	70.00
ต้นทุนผันแปร	21.50	26.50	30.70	30.30	30.00
รวม	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

จากตารางที่ 4.27 แสดงสัดส่วนต้นทุนคงที่และต้นทุนผันแปรตลอดอายุโครงการ พบว่าในปีแรกของโครงการ มีสัดส่วนของต้นทุนที่คงที่มากกว่าต้นทุนผันแปรประมาณ 3.60 เท่า แล้วค่อย ๆ ลดสัดส่วนลง จนถึงปีสิ้นสุดโครงการมีสัดส่วนของต้นทุนที่คงที่มากกว่าต้นทุนผันแปรประมาณ 2.30 เท่า แสดงให้เห็นว่าต้นทุนคงที่ตลอดอายุโครงการมีแนวโน้มลดลงแต่ในทางตรงกันข้ามต้นทุนผันแปรตลอดอายุโครงการ มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น

4.3.3 การวิเคราะห์งบกำไรขาดทุน และงบกระแสเงินสด

เมื่อกำหนดประมาณการต้นทุนและผลตอบแทนของศูนย์บริการช่วยเหลือรถเสียฉุกเฉิน ตลอดอายุของโครงการ ภายใต้เงื่อนไขที่กำหนดแล้วสามารถจัดทำตารางประมาณการงบกำไรขาดทุน ของศูนย์บริการช่วยเหลือรถเสียฉุกเฉินในโครงการ ได้ดังตารางที่ 4.28

ตารางที่ 4.28 งบกำไร-ขาดทุน ของศูนย์บริการช่วยเหลือรถเสียฉุกเฉินตลอดอายุโครงการ

รายการ	จำนวนเงิน (บาท)					
	ปีที่ 0	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
รายได้						
รายได้จากการบริการ		2,466,600	3,289,200	4,112,700	4,112,700	4,112,700
ค่าใช้จ่าย	1,120,300					
ต้นทุนคงที่การลงทุน		2,248,117	2,285,821	2,324,257	2,363,441	2,403,386
ต้นทุนคงที่ดำเนินงาน		112,303	112,303	112,303	112,303	112,303
ค่าเสื่อมราคา		493,320	657,840	822,254	822,254	822,254
ต้นทุนผันแปร		49,332	65,784	82,254	82,254	82,254
ค่าน้ำมันเชื้อเพลิง		36,999	49,338	61,691	61,691	61,691
ค่าสต็อกสินค้า		24,666	32,892	41,127	41,127	41,127
ค่าสาธารณูปโภค		12,333	16,446	20,564	20,564	20,564
ค่าใช้จ่ายซ่อมแซม	1,120,300	2,977,070	3,220,424	3,464,450	3,503,634	3,543,579
ค่าใช้จ่ายอื่น ๆ						
รวมค่าใช้จ่าย						
กำไรจากการดำเนินงาน	-1,120,300	-510,470	68,776	648,250	609,066	569,121
หัก ดอกเบี้ยจ่าย		64,124	51,632	38,241	23,889	8,505
กำไรก่อนหักภาษี		-446,346	17,144	610,009	585,177	560,616
หัก ภาษีนิติบุคคล 30%		0	0	183,003	175,553	168,185
กำไรสุทธิ	-1,120,300	-446,346	17,144	427,006	409,624	392,431
กำไรสะสม	-1,120,300	-1,566,646	-1,549,502	-1,122,496	-712,872	-320,441

ตารางที่ 4.29 งบกระแสเงินสดตลอดอายุโครงการ ของศูนย์บริการช่วยเหลือรถเสียฉุกเฉิน

รายการ	จำนวนเงิน (บาท)					
	ปีที่ 0	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
กระแสเงินสดรับ						
รายได้ค่าบริการ		2,466,600	3,289,200	4,112,700	4,112,700	4,112,700
เงินกู้	1,000,000					
เงินลงทุน	500,000					
รวมกระแสเงินสดรับ	1,500,000	2,466,600	3,289,200	4,112,700	4,112,700	4,112,700
กระแสเงินสดจ่าย						
ต้นทุนคงที่การลงทุน	1,120,300					
ต้นทุนคงที่ดำเนินงาน		2,248,117	2,285,821	2,324,257	2,363,441	2,403,386
ต้นทุนผันแปร						
ค่าน้ำมันเชื้อเพลิง		493,320	657,840	822,254	822,254	822,254
ค่าสต็อกสินค้า		49,332	65,784	82,254	82,254	82,254
ค่าสาธารณูปโภค		36,999	49,338	61,691	61,691	61,691
ค่าใช้จ่ายซ่อมแซม		24,666	32,892	41,127	41,127	41,127
ค่าใช้จ่ายอื่น ๆ		12,333	16,446	20,564	20,564	20,564
ภาษีนิติบุคคล 30%		0	0	183,003	175,553	168,185
รวมกระแสเงินสดจ่าย	1,120,300	2,864,767	3,108,121	3,535,150	3,566,884	3,599,461
กระแสเงินสดสุทธิ	379,700	-398,167	181,079	577,550	545,816	513,239

4.3.4 การวิเคราะห์ความเป็นไปได้ทางการเงิน

จากการประมาณการต้นทุนและผลตอบแทนของศูนย์บริการช่วยเหลือรถเสียฉุกเฉินในโครงการ เมื่อนำมาวิเคราะห์ความเป็นไปได้ทางด้านการเงินของโครงการ โดยอาศัยเครื่องมือที่ใช้วัดค่าต่าง ๆ เป็นเกณฑ์ในการตัดสินใจลงทุน จะได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้

4.3.4.1 มูลค่าปัจจุบันของผลตอบแทนสุทธิของโครงการ (Net Present Value: NPV) สามารถคำนวณได้ดังนี้

ตารางที่ 4.30 การวิเคราะห์มูลค่าปัจจุบันสุทธิของศูนย์บริการช่วยเหลือรถเสียฉุกเฉินในโครงการ โดยกำหนดค่า WACC เท่ากับ 5.21% ต่อปี (หน่วย: บาท)

ปีที่	PVIF*	ผลตอบแทน	ต้นทุน	ผลตอบแทนสุทธิ	NPV ผลตอบ แทน	NPV ต้นทุน	NPV ผลตอบ แทนสุทธิ
0	1	0	1,120,300	-1,120,300	0	1,120,300	-1,120,300
1	0.9505	2,466,600	2,864,767	-398,167	2,344,503	2,722,961	-378,458
2	0.9034	3,289,200	3,108,121	181,079	2,971,463	2,807,877	163,587
3	0.8587	4,112,700	3,535,150	577,550	3,531,576	3,035,633	495,942
4	0.8162	4,112,700	3,566,884	545,816	3,356,786	2,911,291	445,495
5	0.7757	4,112,700	3,599,461	513,239	3,190,221	2,792,102	398,119
รวม		18,093,900	17,794,683	299,217	15,394,549	15,390,163	4,386

หมายเหตุ: * ค่า PVIF = $1/(1+0.521)^n$

$$\text{จากสูตร } NPV = PVB - PVC$$

$$= \sum_{t=0}^n \frac{B_t}{(1+r)^t} - \sum_{t=0}^n \frac{C_t}{(1+r)^t} + C_0$$

$$= 15,394,549 - 15,390,163$$

$$= 4,386 \text{ บาท}$$

ศูนย์บริการช่วยเหลือรถเสียฉุกเฉินในโครงการมีมูลค่าปัจจุบันสุทธิของเงินลงทุนเท่ากับ 4,386 บาท ซึ่งมีค่ามากกว่าศูนย์ แสดงว่าเป็นโครงการที่ได้ผลตอบแทนคุ้มค่ากับการลงทุน และมีความเป็นไปได้ทางการเงิน

4.3.4.2 อัตราผลตอบแทนภายในโครงการ (Internal Rate of Return: IRR)

การศึกษาครั้งนี้จะคำนวณค่า IRR โดยวิธีลองผิดลองถูก (Trial and Error Method) ถ้าอัตราส่วนลดระดับหนึ่งที่ใช้ในการคิดลดแล้วทำให้มูลค่าปัจจุบันสุทธิมีค่าเป็นบวกหรือเกินศูนย์ แสดงว่าอัตราส่วนลดนั้นมีค่าต่ำเกินไป แต่ถ้าอัตราส่วนลดระดับหนึ่งที่ใช้ในการคิดลดแล้วทำให้มูลค่าปัจจุบันสุทธิมีค่าเป็นลบหรือต่ำกว่าศูนย์ แสดงว่าอัตราส่วนลดนั้นมีค่าสูงเกินไป และในที่สุดจะมีอัตราคิดลดระดับหนึ่งที่ทำให้มูลค่าปัจจุบันสุทธิมีค่าเท่ากับศูนย์พอดี ซึ่งก็คืออัตราผลตอบแทนภายในโครงการ ซึ่งสามารถคำนวณได้ดังสูตรต่อไปนี้

$$\sum_{t=0}^n \frac{(B_t - C_t)}{(1 - r)^t} = 0$$

ตารางที่ 4.31 ระยะเวลาคืนทุนศูนย์บริการช่วยเหลือลดเสียฉุกเฉินในโครงการ

ปีที่	กระแสเงินสดสุทธิ
0	- 1,500,000
1	- 398,167
2	181,079
3	577,550
4	545,816
5	513,239
IRR	13.19%

จากการคำนวณโดยใช้โปรแกรม Microsoft Excel ค่า IRR ของศูนย์บริการช่วยเหลือลดเสียฉุกเฉินในโครงการพบว่ามีค่าร้อยละ 13.19 % ซึ่งมีความมากกว่าร้อยละ 5.21 (อ้างอิงจากการคำนวณหาค่า Weighted Average Cost of Capital) แสดงว่า ศูนย์บริการช่วยเหลือลดเสียฉุกเฉินเป็นโครงการที่ได้ผลตอบแทนคุ้มค่ากับการลงทุน และมีความเป็นไปได้ทางการเงิน

4.3.4.3 ระยะเวลาคืนทุน (Payback period)

ตารางที่ 4.32 ระยะเวลาคืนทุนศูนย์บริการช่วยเหลือลดเสียฉุกเฉินในโครงการ

ปีที่	ค่าใช้จ่ายในการลงทุนเริ่มแรก	รายได้จากการบริการต่อปี	รายจ่ายรวมต่อปี	ผลตอบแทนสุทธิต่อปี	ผลตอบแทนสุทธิสะสมต่อปี
	-1,120,300	0	0	0	-1,120,300
1	-	2,466,600	2,864,767	-398,167	-1,518,467
2	-	3,289,200	3,108,121	181,079	-1,337,388
3	-	4,112,700	3,535,150	577,550	-759,838
4	-	4,112,700	3,566,884	545,816	-214,022
5	-	4,112,700	3,599,461	513,239	299,217
รวม	-1,120,300	18,093,900	16,674,383	1,419,517	

จากตารางที่ 4.32 แสดงให้เห็นว่าค่าใช้จ่ายในการลงทุนเริ่มแรกของศูนย์บริการช่วยเหลือรถเสียฉุกเฉินในโครงการมีมูลค่าทั้งสิ้น 1,120,300 บาท เมื่อคำนวณผลตอบแทนสุทธิสะสมพบว่า ระยะเวลาคืนทุนซึ่งคือระยะเวลาที่ผลตอบแทนสุทธิสะสมเท่ากับค่าใช้จ่ายในการลงทุนเริ่มแรก จะอยู่ในช่วงเวลาระหว่างปีที่ 4 กับปีที่ 5 สามารถคำนวณระยะเวลาคืนทุนได้ ดังนี้

ปีที่ 1 ผลตอบแทนสุทธิสะสมเท่ากับ -398,167 บาท ยังมีมูลค่าน้อยกว่าค่าใช้จ่ายในการลงทุนเริ่มแรกอีก -1,120,300 – 398,167 เท่ากับ -1,518,467 บาท

ปีที่ 2 ผลตอบแทนสุทธิสะสมเท่ากับ 181,079 บาท ยังมีมูลค่าน้อยกว่าค่าใช้จ่ายในการลงทุนเริ่มแรกอีก -1,518,467 – 181,079 เท่ากับ -1,337,388 บาท

ปีที่ 3 ผลตอบแทนสุทธิสะสมเท่ากับ 577,550 บาท ยังมีมูลค่าน้อยกว่าค่าใช้จ่ายในการลงทุนเริ่มแรกอีก -1,337,388 – 577,550 เท่ากับ -759,838 บาท

ปีที่ 4 ผลตอบแทนสุทธิสะสมเท่ากับ 545,816 บาท ยังมีมูลค่าน้อยกว่าค่าใช้จ่ายในการลงทุนเริ่มแรกอีก -759,838 – 545,816 เท่ากับ -214,022 บาท

ปีที่ 5 ผลตอบแทนสุทธิต่อปีเท่ากับ 299,217 บาท ดังนั้นระยะเวลาที่ผลตอบแทนในปีที่ 5 จะเท่ากับ 214,022 บาท ใช้เวลา $214,022 / 299,217$ คูณ 365 วัน เท่ากับ 261 วัน หรือ 0.72

ดังนั้น ระยะเวลาคืนทุนของศูนย์บริการช่วยเหลือรถเสียฉุกเฉินในโครงการเท่ากับ 4.7 ปี ซึ่งถือว่าเป็นโครงการลงทุนที่มีระยะเวลาคืนทุนในระยะเหมาะสม และน้อยกว่าระยะเวลาคืนทุนของธุรกิจบริการด้านรถยนต์ที่มีการศึกษามาก่อนหน้านี้ จึงถือว่าเป็นโครงการที่มีความน่าสนใจในการลงทุน

4.3.4.4 อัตราส่วนผลประโยชน์ต่อต้นทุน (Benefit Cost Ratio: BCR)

$$BCR = PVB / PVC$$

$$= \frac{\sum_{t=0}^n B_t(1+r)^{-t}}{\sum_{t=0}^n C_t(1+r)^{-t}}$$

$$= 15,394,549 / 15,390,163$$

$$= 1.0003$$

ศูนย์บริการช่วยเหลือรถเสียฉุกเฉินในโครงการมีอัตราส่วนผลประโยชน์ต่อต้นทุนเท่ากับ 1.0003 ซึ่งมีความมากกว่า 1 เป็นโครงการที่ได้ผลตอบแทนคุ้มค่ากับการลงทุน และมีความเป็นไปได้ทางการเงิน

4.3.5 การประเมินผลทางการเงิน

การศึกษาความเป็นไปได้ทางการเงิน พบว่าการลงทุนทำธุรกิจศูนย์บริการช่วยเหลือรถเสียฉุกเฉินในโครงการ ซึ่งเป็นกิจการแบบเจ้าของคนเดียว มีการจัดหาแหล่งเงินทุนจำนวน 1,500,000 บาท มาจากการกู้ยืมเงินจากธนาคารพาณิชย์เป็นจำนวนเงิน 1,000,000 บาท และเป็นทุน

จากส่วนของเจ้าของจำนวน 500,000 บาท ซึ่งการประมาณการต้นทุนคงที่ในการลงทุนเริ่มแรกของกิจการเป็นเงินทั้งสิ้น 1,120,300 บาท และที่เหลือเป็นเงินทุนหมุนเวียนในกิจการจำนวน 379,700 บาท เนื่องจากช่วงเริ่มต้นของกิจการจะมีรายรับน้อยกว่ารายจ่าย การวิเคราะห์ความเป็นไปได้ทางการเงินของโครงการโดยอาศัยเครื่องมือที่ใช้ชี้วัดต่าง ๆ เป็นเกณฑ์ในการตัดสินใจลงทุนภายใต้ข้อสมมุติว่าอายุโครงการเท่ากับ 5 ปี ใช้ WACC ร้อยละ 5.21 เงินดอกเบี้ยเงินกู้ร้อยละ 8 ต่อปี และใช้การคิดค่าเสื่อมราคาแบบวิธีเส้นตรง พบว่า มูลค่าปัจจุบันสุทธิของเงินลงทุน (NPV) มีค่าเท่ากับ 4,386 บาท อัตราผลตอบแทนภายใน (IRR) มีค่าร้อยละ 13.19 อัตราส่วนผลประโยชน์ต่อต้นทุน (BCR) มีค่าเท่ากับ 1.0003 ทำให้โครงการนี้เป็นโครงการที่ได้ผลตอบแทนคุ้มค่ากับการลงทุน และมีความเป็นไปได้ทางด้านการเงิน และโครงการนี้มีระยะเวลาคืนทุน (Payback period) เท่ากับ 4.7 ปี ซึ่งถือว่าเป็นโครงการที่มีระยะเวลาคืนทุนในระยะเหมาะสม จึงถือว่าเป็นโครงการที่มีความน่าสนใจในการลงทุน