

บทที่ 2

ลักษณะการดำเนินธุรกิจ

ธุรกิจบริการเป็นหนึ่งในธุรกิจหลักที่มีส่วนช่วยสนับสนุนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ซึ่งจากอัตราการขยายตัวของมูลค่าทางการค้าของโลก พบว่า มูลค่าการค้าการบริการมีอัตราการขยายตัวร้อยละ 8 ส่วนมูลค่าการค้าสินค้ามีอัตราการขยายตัวเพียงร้อยละ 6 เท่านั้น (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2549 : ออนไลน์) ทำให้ผู้ประกอบการเริ่มให้ความสนใจในธุรกิจบริการมากขึ้น

ธุรกิจศูนย์บริการยางรถยนต์ ถือเป็นธุรกิจบริการประเภทหนึ่งในกลุ่มธุรกิจอู่ซ่อมรถยนต์ โดยจะมีการให้บริการควบคู่ไปกับการขายสินค้า และจากอัตราการใช้รถยนต์เพิ่มขึ้นเฉลี่ยปีละ 348,437 คัน ทำให้อีก 10 ปีข้างหน้าคาดว่าจะมีรถยนต์ทั้งหมดประมาณ 10 ล้านคัน (กรมขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม, 2545 : ออนไลน์) ส่งผลให้ความต้องการในการบำรุงรักษารถยนต์ เช่น การเปลี่ยนยางรถยนต์ ตั้งศูนย์ล้อ ถ่วงล้อ และการเปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง ฯลฯ มีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้ยางรถยนต์เป็นผลิตภัณฑ์หลักที่จำเป็นสำหรับรถยนต์ทุกประเภท และไม่มีสินค้าใดสามารถใช้ทดแทนได้ ทำให้ผู้ประกอบการส่วนมากให้ความสนใจที่จะลงทุนในธุรกิจศูนย์บริการยางรถยนต์ ซึ่งแนวโน้มการพัฒนาศูนย์บริการยางรถยนต์ บริษัทผู้ผลิตจัดทำให้เป็นในรูปแบบของธุรกิจแฟรนไชส์มากขึ้น ดังนั้นบริษัทผู้ผลิตจะเข้ามาช่วยในการบริหารจัดการ ให้มีความทันสมัยและมีมาตรฐานในการดำเนินงานมากขึ้น ทั้งการสนับสนุนด้านการตลาด การจัดอบรม การทำงาน และการบริหารสินค้าคงคลัง เป็นต้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการตลาด บริษัทผู้ผลิตแต่ละรายจะมีการจัดรายการส่งเสริมการขายในรูปแบบต่างๆ ซึ่งรายการส่งเสริมการขายนี้ทำให้ผู้ประกอบการที่ขาดความรู้ความสามารถทางบัญชี สับสนและเกิดความยุ่งยากอย่างมาก ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีการศึกษาลักษณะการดำเนินธุรกิจ เพื่อทราบประเด็นปัญหา และนำไปใช้พิจารณาแก้ไขปัญหาก็อากรของธุรกิจศูนย์บริการยางรถยนต์ได้อย่างถูกต้อง

รูปแบบการจัดตั้งธุรกิจ

ธุรกิจศูนย์บริการยางรถยนต์ คือ ร้านขายยางรถยนต์ และให้บริการบำรุงรักษารถยนต์อื่นๆ โดยไม่จำกัดยี่ห้อรถยนต์ และคิดค่าบริการต่ำกว่าค่าบริการของศูนย์บริการรถยนต์ทั่วไป การให้บริการของศูนย์บริการยางรถยนต์ ประกอบด้วย การเปลี่ยนยางรถยนต์ ตั้งศูนย์ล้อ ถ่วงล้อ ซ่อมช่วงล่าง เบรก โช้คอัพ และเปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง เป็นต้น

การประกอบธุรกิจศูนย์บริการทางรถยนต์นั้น สามารถดำเนินการได้หลายรูปแบบ ทั้งการดำเนินการแบบเจ้าของคนเดียวเป็นเจ้าของกิจการ หรืออาจดำเนินการโดยคณะบุคคลร่วมกันลงทุนก็ได้ ดังนั้นรูปแบบการจัดตั้งธุรกิจของศูนย์บริการทางรถยนต์สามารถดำเนินการได้ดังนี้

1. **ประเภทบุคคลธรรมดา** โดยการจดทะเบียนพาณิชย์ในนามของบุคคลธรรมดา คณะบุคคล และห้างหุ้นส่วนสามัญประเภทไม่จดทะเบียน

2. **ประเภทนิติบุคคล** โดยเป็นผู้ประกอบการจดทะเบียนตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ได้แก่ บริษัทจำกัด ห้างหุ้นส่วนจำกัด ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล

รูปแบบการจัดการองค์กร

การจัดโครงสร้างองค์กรของธุรกิจเป็นการแบ่งงาน หรือการร่วมงานและคนเข้าเป็นหน่วยงาน ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ช่วยในการกำหนดอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบในแต่ละตำแหน่งงานให้เหมาะสม เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร หลักเกณฑ์การจัดโครงสร้างองค์กรนั้น มีหลักเกณฑ์ในการจัดแผนกงานหลายแบบ เช่น การจัดแผนกตามหน้าที่ การจัดแผนกงานตามผลิตภัณฑ์ และการจัดแผนกงานตามลูกค้า เป็นต้น ซึ่งในการจัดการศูนย์บริการทางรถยนต์นั้นควรจะมีการจัดโครงสร้างองค์กรธุรกิจ โดยจะใช้หลักเกณฑ์ใดในการจัดสรรโครงสร้างก็ได้ ซึ่งถ้าหากกิจการมีการจัดโครงสร้างองค์กรที่ดี จะทำให้ทราบถึงจำนวนทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการดำเนินงาน และงานที่แต่ละตำแหน่งต้องทำ นอกจากนี้ยังสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการประเมินผลการดำเนินงานด้วย

แหล่งเงินทุน

ในการประกอบธุรกิจโดยทั่วไปจำเป็นต้องอาศัยเงินทุนในการดำเนินงาน เพื่อจัดซื้อสินค้า เครื่องจักรอุปกรณ์ ใช้เป็นเงินทุนหมุนเวียน และใช้ในการขยายกิจการ เงินทุนจึงเป็นปัจจัยที่สำคัญมากที่จะช่วยให้การดำเนินกิจการมีความคล่องตัวสูงขึ้น ในภาวะเศรษฐกิจที่มีการแข่งขันค่อนข้างรุนแรง ดังเช่นในปัจจุบัน แหล่งเงินทุนของผู้ประกอบการจะประกอบด้วย 2 แหล่งใหญ่ๆ ได้แก่

1. แหล่งเงินทุนภายในกิจการ ได้แก่ ทุน/ส่วนของเจ้าของ และกำไรสะสมของกิจการ
2. แหล่งเงินทุนภายนอกกิจการ ได้แก่ ตลาดเงินในระบบ เช่น แหล่งเงินทุนจากสถาบันการเงินต่างๆ และตลาดเงินนอกระบบ เช่น การกู้ยืมเงินกันโดยตรง, การซื้อลดเช็ค และสินเชื่อทางการค้า เป็นต้น

แม้ว่าแหล่งเงินทุนภายในกิจการจะเป็นแหล่งเงินทุนแหล่งแรกในการประกอบธุรกิจ และเป็นแหล่งเงินทุนที่มีต้นทุนต่ำที่สุด แต่เป็นแหล่งเงินทุนที่มีจำนวนจำกัด ดังนั้นแหล่งเงินทุนภายนอก

กิจการจึงเป็นแหล่งเงินทุนอีกแหล่งที่ช่วยสนับสนุนในกรณีที่กิจการมีเงินทุนไม่เพียงพอในการดำเนินกิจการ เพื่อช่วยให้การดำเนินงานราบรื่น

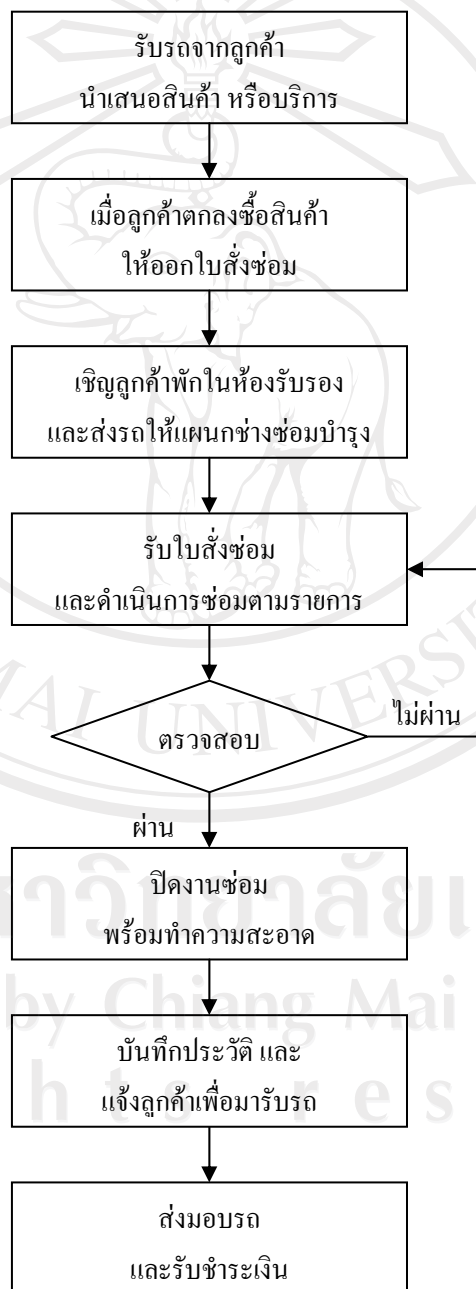
ขั้นตอนการดำเนินงาน

เนื่องจากธุรกิจศูนย์บริการยางรถยนต์นั้นเป็นธุรกิจบริการประเภทหนึ่งที่เข้าข่ายเป็น โรงงานอุตสาหกรรม เพราะการซ่อมบำรุงรถยนต์จำเป็นต้องใช้อุปกรณ์เครื่องจักรหนักในการดำเนินงาน ซึ่งเข้าข่ายเป็นโรงงานจำพวกที่ 3 ประเภทที่ 95 (โครงการสาธิตเทคโนโลยีการป้องกันมลพิษสำหรับสถานบริการรถยนต์, 2545 : ออนไลน์) จะต้องดำเนินการขอใบอนุญาตประกอบกิจการจากกรมโรงงานอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม ทำให้การดำเนินงานของศูนย์บริการยางรถยนต์มีความคล้ายคลึงกับ โรงงานอุตสาหกรรม การดำเนินงานของศูนย์บริการยางรถยนต์สามารถแบ่งได้เป็น 4 ส่วน ได้แก่

1. การขายและซ่อมบำรุงรถยนต์
2. การจัดซื้อสินค้า
3. การบริหารสินค้าคงคลัง การจัดเก็บและการเบิกจ่ายสินค้า
4. การบำรุงรักษาสินทรัพย์

1. การขายและซ่อมบำรุงรถยนต์

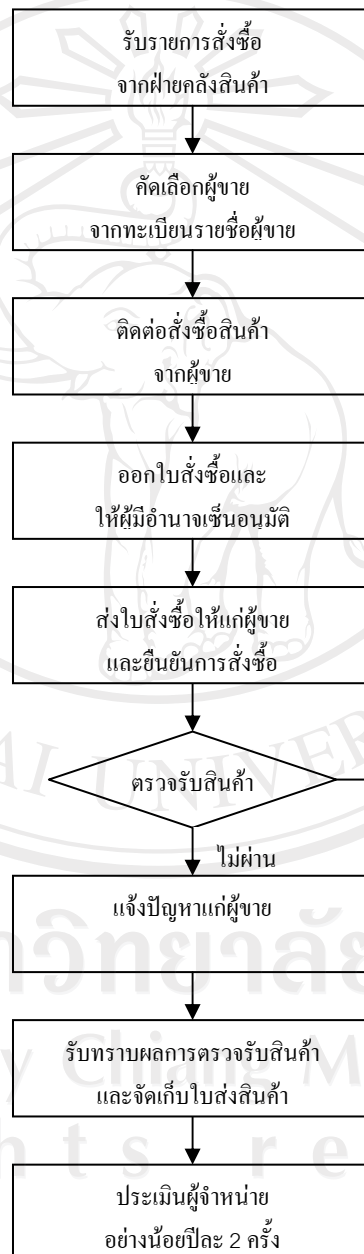
ในการขายสินค้าและซ่อมบำรุงรถยนต์นั้นควรมีการวางขั้นตอนการดำเนินงานที่ชัดเจน เพื่อเพิ่มความมั่นใจให้แก่ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการว่าจะได้รับบริการที่เป็นมาตรฐาน เนื่องจากในขั้นตอนการขายสินค้าและซ่อมบำรุงนั้นจำเป็นที่จะต้องเจรจากดลงกับลูกค้า ดังนั้นในแต่ละขั้นตอนต้องมีความระมัดระวัง และจะต้องมีจริยธรรมในการดำเนินงานด้วย ซึ่งขั้นตอนการดำเนินงานในการขายและซ่อมบำรุงมีดังนี้



แผนภูมิที่ 1 แผนภูมิแสดงขั้นตอนการดำเนินงานในการขายและซ่อมบำรุง

2. การจัดซื้อสินค้า

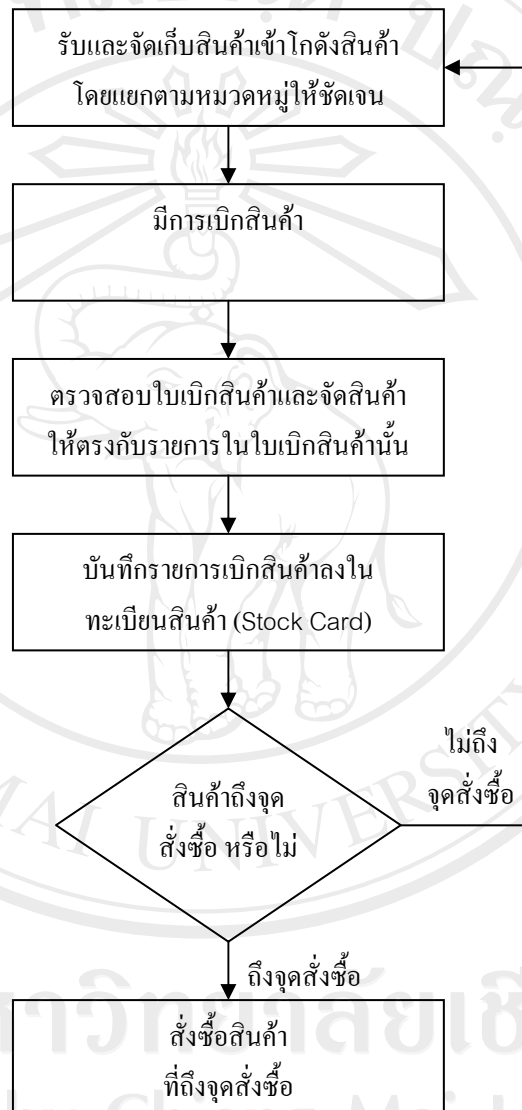
การจัดซื้อสินค้านี้มีความสำคัญมากในการประกอบกิจการศูนย์บริการทางรถยนต์ เพราะถ้าสินค้าที่ขายให้แก่ลูกค้าเป็นสินค้าที่มีคุณภาพดี และราคาสมเหตุสมผล ก็จะเป็นการสร้างภาพประทับใจแก่ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ ซึ่งการที่จะได้สินค้าที่ดีมีคุณภาพและราคาสมเหตุสมผลนั้น จะต้องมีการวางแผนการจัดซื้อที่ดี โดยวงจรการจัดซื้อสินค้านี้มีขั้นตอนดังนี้



แผนภูมิที่ 2 แผนภูมิแสดงขั้นตอนการจัดซื้อสินค้า

3. การบริหารสินค้าคงคลัง การจัดเก็บและการเบิกจ่ายสินค้า

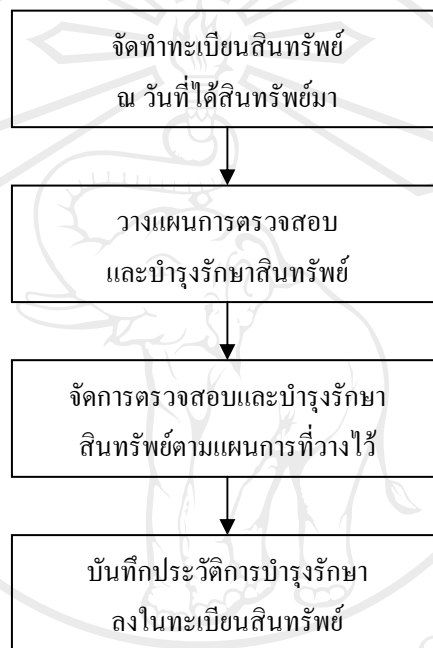
การบริหารสินค้าคงคลังเป็นส่วนสำคัญในการประกอบธุรกิจทุกประเภท จึงควรมีการวางระบบการจัดสินค้าคงคลังให้มีความโปร่งใสชัดเจน และสามารถตรวจสอบได้ ซึ่งในระบบการจัดเก็บและการเบิกจ่ายสินค้าอาจมีขั้นตอนดังนี้



แผนภูมิที่ 3 แผนภูมิแสดงขั้นตอนการบริหารสินค้าคงคลัง การจัดเก็บและการเบิกจ่ายสินค้า

4. การบำรุงรักษาสินทรัพย์

กิจการศูนย์บริการรถยนต์เป็นกิจการที่ต้องใช้เครื่องมือเครื่องจักรในการให้บริการ ดังนั้น การซ่อมบำรุงสินทรัพย์จึงมีความสำคัญมาก เพราะเป็นการเพิ่มความมั่นใจว่าเครื่องมือเครื่องใช้ และ เครื่องจักรอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน ไม่เกิดปัญหาเครื่องจักรเสียซึ่งจะทำให้ทำงานได้ล่าช้า และเกิด ข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้า ขั้นตอนการดำเนินงานในการบำรุงรักษาสินทรัพย์ สามารถเขียนเป็นแผนภูมิได้ดังนี้



แผนภูมิที่ 4 แผนภูมิแสดงขั้นตอนการดำเนินงานในการบำรุงรักษาสินทรัพย์

นอกจากขั้นตอนในการดำเนินงานทั้ง 4 ส่วนข้างต้น ยังมีการดำเนินงานที่สำคัญอีกประการหนึ่งที่ผู้ประกอบการมักจะละเลย นั่นก็คือ การบริหารการเงินและการบัญชี ซึ่งการบริหารการเงิน และการบัญชี เป็นการจัดการระบบบัญชี เพื่อให้ได้ข้อมูลทางบัญชีที่ครบถ้วน และเพียงพอในการ จัดทำงบการเงิน ซึ่งงบการเงินเป็นเครื่องมือสำคัญที่ใช้วิเคราะห์การปฏิบัติงานว่าประสบความสำเร็จ หรือล้มเหลว นอกจากนี้เมื่อมีการจัดการระบบบัญชีที่ดีแล้ว สิ่งที่ผู้ประกอบการควรให้ความสนใจอีก ประการหนึ่งก็คือการพิจารณาประเด็นปัญหา และหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาทางภาษีอากรนั้น นอกจากจะต้องทราบขั้นตอนการดำเนินงาน เพื่อวิเคราะห์ประเด็นปัญหาแล้วยังจะต้องพิจารณา ทฤษฎี หลักการ กฎหมายประมวลรัษฎากร และกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องด้วย ซึ่งจะกล่าวไว้ในบท ถัดไป