

บทที่ ๒

สภาพปัญหาการประกอบธุรกิจบริการอยู่ซ่อมรถยนต์ ในอำเภอเชียงใน จังหวัดอุบลราชธานี

ในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาสภาพปัญหาการประกอบธุรกิจบริการอยู่ซ่อมรถยนต์ ในอำเภอเชียงใน จังหวัดอุบลราชธานี ตามหัวข้อต่อไปนี้

๑. ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจบริการอยู่ซ่อมรถยนต์
๒. การประกอบธุรกิจอยู่ซ่อมรถยนต์ในอำเภอเชียงใน จังหวัดอุบลราชธานี
๓. สภาพปัญหาการประกอบธุรกิจบริการอยู่ซ่อมรถยนต์ในอำเภอเชียงใน จังหวัดอุบลราชธานี

๒.๑ ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจบริการอยู่ซ่อมรถยนต์

ธุรกิจ, บริการและอยู่ซ่อมรถยนต์ ๓ คำนี้ มีความสำคัญต่อการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ รวมถึงมีความสำคัญระบบเศรษฐกิจและการดำรงชีวิตในสังคมปัจจุบันมาก เพื่อประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้า จึงจำเป็นต้องแยกอธิบายความหมายเพื่อความชัดเจนของแต่ละคำ ดังนี้

๒.๑.๑ ความหมายของธุรกิจ (Business)

ธุรกิจ หมายถึง กิจกรรมที่ก่อให้เกิดสินค้าและบริการ ธุรกิจเป็นกระบวนการทั้งหมดของการนำเอาทรัพยากรธรรมชาติมาเปลี่ยนสภาพตามกรรมวิธีการผลิตด้วยแรงคน และเครื่องจักรให้เป็นสินค้า เพื่อประโยชน์แก่ผู้ที่ต้องการ กิจกรรมของธุรกิจจึงรวมทั้งการผลิต การซื้อ ขาย การจำแนก แจกจ่ายสินค้า การขนส่ง การธนาคาร การประกันภัย และอื่น ๆ ยังรวมไปถึงกิจกรรมต่าง ๆ ที่ทำให้มีการผลิตสินค้า และบริการ มีการซื้อขายแลกเปลี่ยน จำหน่าย และกระจายสินค้าและมีประโยชน์หรือกำไรจากกิจกรรมนั้น ธุรกิจมีความสำคัญต่อการดำเนินชีวิตของมนุษย์ในสังคมปัจจุบันมากเพราะนอกจากจะเป็นองค์การที่ผลิตสินค้า หรือบริการที่เป็นปัจจัยพื้นฐานของการดำรงชีวิต หรือปัจจัย ๔ การประกอบธุรกิจต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นขนาดเล็กหรือใหญ่แค่ไหนก็ตาม สิ่งที่สำคัญ คือ กำไร เพราะเป็นแรงจูงใจของการดำเนินการทางธุรกิจ ก่อให้เกิดการแข่งขันและการขยายตัวทางธุรกิจให้เจริญก้าวหน้ามากยิ่งขึ้น และยังหมายถึงความพยายามที่เป็นแบบแผนของนักธุรกิจในการผลิต และขายสินค้า หรือบริการ เพื่อสนองความต้องการของสังคมโดยมุ่งหวังกำไร นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พุทธศักราช ๒๕๒๕ ให้ความหมาย ธุรกิจ ว่า เป็นงานเกี่ยวกับอาชีพค้าขาย หรือกิจกรรมอย่างอื่นที่มีใช้ราชการ^๑

^๑ ราชบัณฑิตยสถาน, พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ๒๕๔๒, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์ จำกัด), หน้า ๕๕๗.

ธุรกิจ หมายถึง กิจกรรมทุกอย่างที่มีความเกี่ยวพันในองค์กรเพื่อที่จะจำหน่ายและให้บริการภายใต้กฎเกณฑ์ที่กำหนดไว้โดยมีความสัมพันธ์กับบริการอื่นและกลุ่มผู้กระทำงานร่วม^๒

ธุรกิจ หมายถึง กิจกรรมทางเศรษฐกิจอย่างต่อเนื่องของมนุษย์ที่เกี่ยวข้องกับการผลิตสินค้า การแลกเปลี่ยนซื้อขายซึ่งสินค้าและบริการ โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะแสวงหากำไรจากการประกอบธุรกิจนั้น ๆ^๓

ธุรกิจ หมายถึง บุคคล นิติบุคคลหรือองค์การใด ๆ ที่ดำเนินกิจการเกี่ยวกับการผลิตสินค้า และหรือบริการ เพื่อผลตอบแทนในรูปของการลงทุนที่จะได้มาซึ่งผลกำไร^๔

ธุรกิจ หมายถึง กระบวนการที่ผู้ประกอบการเริ่มต้นตั้งแต่การผลิต การจำหน่ายสินค้า หรือบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของสังคมโดยมุ่งหวังผลกำไร^๕

ธุรกิจ หมายถึง ระบบการแลกเปลี่ยนผลผลิตและบริการอย่างเป็นธรรม^๖

ธุรกิจ หมายถึง การแสวงหากำไรสูงสุด อันเนื่องมาจากการดำเนินกิจการเกี่ยวกับการผลิตสินค้า และหรือบริการ เพื่อผลตอบแทนโดยมีกิจกรรมทางเศรษฐกิจอย่างต่อเนื่องของมนุษย์เพื่อตอบสนองความต้องการของสังคม^๗

เมื่อรวมความหมายทั้งหมดแล้วพอจะสรุปได้ว่า ธุรกิจ หมายถึง กระบวนการผลิตสินค้า และการจัดจำหน่าย รวมทั้งกิจกรรมด้านบริการอื่น ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลในสังคมโดยมีการนำทรัพยากรที่มีอยู่มาผสมผสานกันอย่างมีระบบ มีระเบียบตามกฎหมาย เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนหรือผู้บริโภค ในขณะเดียวกันก็ก่อให้เกิดผลประโยชน์หรือบรรลุตามเป้าหมายของธุรกิจ และไม่ก่อให้เกิดมลภาวะที่ไม่ดีต่อสิ่งแวดล้อม

๒.๑.๒ ความหมายของการบริการ (Services)

การบริการ หมายถึง การกระทำกิจกรรมใด ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ซึ่งเกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวก ความสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ คือการแสดงออกด้วยการแต่งกาย ปฏิบัติการ กิริยา ท่าทางและวิธีการพูดจา ซึ่งการบริการเป็นการปฏิบัติตามขั้นตอน และเทคนิค ของวิธีปฏิบัติที่ถูกต้องเหมาะสม เพื่อให้ผู้รับบริการ ได้ประโยชน์

^๒ เรวีร์ ชาตวิศิษฐ์ และธีรยุทธ เกียรติพิริยะวงศ์, **ธุรกิจเอกชนไทย**, (กรุงเทพมหานคร : ดิไลต์, ๒๕๓๙), หน้า ๑๑๕.

^๓ สมคิด บางโม, **จริยธรรมทางธุรกิจ**, (กรุงเทพมหานคร : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๓๙), หน้า ๑๓.

^๔ พรนพ พุกกะพันธุ์, **จริยธรรมทางธุรกิจ**, พิมพ์ครั้งที่ ๔, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จามจุรีโปรดักต์, ๒๕๔๓), หน้า ๙๑.

^๕ สุภาพร พิศาลบุตร, **จริยธรรมทางธุรกิจ**, (กรุงเทพมหานคร : ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, ๒๕๔๔), หน้า ๓๙.

^๖ พิกพ วังเงิน, **จริยธรรมทางธุรกิจ**, พิมพ์ครั้งที่ ๑, (กรุงเทพมหานคร : รวมสาส์น, ๒๕๔๖), หน้า ๗๐-๗๓.

^๗ จิตต์ทวี จาตุรันต์, “การศึกษาการนำหลักพุทธธรรมไปใช้ในการประกอบการของธุรกิจอุตสาหกรรมขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล”, **วิทยานิพนธ์ ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, ๒๕๕๔), หน้า ๑๒.

ตรงตามความต้องการมากที่สุด^๘ ในด้านพฤติกรรมบริการ เป็นการแสดงออกด้านการแต่งกาย สีหน้า แววตา กิริยา ท่าทาง และการพูดจา ซึ่งพฤติกรรมที่ดีย่อมสร้างความสุข ให้เกิดขึ้นกับผู้บริการได้เป็นอย่างดี ได้แก่ การแต่งกายที่สุภาพ สะอาด เรียบร้อย สีหน้าและแววตาที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส อ่อนโยน กิริยาท่าทางที่ สุภาพ อ่อนน้อม^๙ การพูดจาด้วยน้ำเสียงที่นุ่มนวล สุภาพ ชัดเจน ให้เกียรติ มีหางเสียง^{๑๐} จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นว่าการบริการจะเกี่ยวข้องกับบุคคล ๒ ฝ่าย คือ ผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ

ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้ปฏิบัติการให้ความช่วยเหลือต่อบุคคลอื่นที่ร้องขอความช่วยเหลือ หรือแสดงความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่แจ้งความประสงค์หรือ ความต้องการเพื่อให้บุคคลใดบุคคลหนึ่งตอบสนองตามความต้องการของตนเองและตนเองรู้สึกพอใจ

จากการศึกษาความหมายของการบริการ พบว่ามีผู้ให้ความหมายไว้หลายความหมายดังต่อไปนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๒๕ ได้ให้ความหมาย “บริการ” หมายถึง ปฏิบัติรับใช้ หรือ ให้ความสะดวกต่าง ๆ^{๑๑} การให้บริการยังรวมถึง งานที่มีผู้คอยช่วยอำนวยความสะดวกซึ่งเรียกว่า “ผู้ให้บริการ” และ ผู้มารับความสะดวกก็คือ “ผู้มารับบริการ” หรือลูกค้านั่นเอง

การบริการ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดีผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจ และชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กรของเรา เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่าการบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการ เป็นต้น ดังนั้น ถ้าบริการดี ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ซึ่งการบริการถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์กร ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย^{๑๒}

การบริการ ไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตน แต่เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น จากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการ (ผู้บริโภค/ลูกค้า/ผู้รับ บริการ) กับ ผู้ให้บริการ (เจ้าของกิจการ/พนักงานงานบริการ/ระบบการจัดการบริการ) หรือในทางกลับกัน ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ในอันที่จะตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง ให้บรรลุผลสำเร็จ^{๑๓} ความแตกต่างระหว่างสินค้าและการบริการ ต่างก็ก่อให้เกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ลูกค้าที่มาซื้อ โดยที่ธุรกิจบริการจะมุ่งเน้นการกระทำที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า อันนำไปสู่ความพึงพอใจที่ได้รับ

^๘ สัมภาษณ์ บุญกลม ภูพวง, ผู้ใช้บริการ, ตำบลบ้านกอก อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี, ๒๔ ธันวาคม ๒๕๕๙.

^๙ สัมภาษณ์ สุรพล บุญเกษม, ผู้ใช้บริการ, ตำบลค้อทอง อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี, ๒๔ ธันวาคม ๒๕๕๙.

^{๑๐} สัมภาษณ์ ถาวร สารการ, ผู้ใช้บริการ, ตำบลสร้างถ่อ อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี, ๒๔ ธันวาคม ๒๕๕๙.

^{๑๑} ราชบัณฑิตยสถาน, พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ๒๕๔๒, หน้า ๖๐๗.

^{๑๒} ตรีเพชร อำเมือง, “คู่มือ-เทคนิคการให้บริการด้วยใจ : งานเลขานุการกิจและสภาคณาจารย์กองบริหารงานทั่วไป” สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล, ๒๕๕๗, หน้า ๔.

^{๑๓} สัมภาษณ์ บุญมี เพลินจิต, ผู้ใช้บริการ, ตำบลศรีสุข อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี, ๒๔ ธันวาคม ๒๕๕๙.

บริการนั้น ในขณะที่ธุรกิจทั่วไป มุ่งขายสินค้าที่ลูกค้าชอบและทำให้เกิดความพึงพอใจที่ได้เป็นเจ้าของสินค้านั้น^{๑๔}

การบริการ เป็นกิจกรรมการกระทำและการปฏิบัติที่ผู้ให้บริการจัดทำขึ้น เพื่อเสนอขายและส่งมอบสู่ผู้รับบริการหรือเป็นกิจกรรมที่จัดทำขึ้นรวมกับการขายสินค้า เพื่อสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างทันทีทันใด ลักษณะของการบริการมีทั้งไม่มีรูปร่างหรือตัวตน ไม่สามารถสัมผัสหรือจับต้องได้และเป็นสิ่งที่เสื่อมสลายได้ง่าย แต่สามารถนำมาซื้อขายกันได้ ซึ่งองค์กรแต่ละองค์กรที่มีการแข่งขันกันสูงไม่ว่าจะด้านกลยุทธ์ต่าง ๆ โปรแกรมที่นำเสนอ หรือโปรแกรมขั้นพิเศษสุด สุดท้ายแล้วผู้บริโภคจะเลือกใช้บริการนั้นก็คือการบริการหลังการขาย ซึ่งเป็นสิ่งที่องค์กรต่าง ๆ นำมาใช้เป็นกลยุทธ์ในการบริการหลังการขายและเป็นผู้เลือกที่ดีในการเข้าใช้บริการ^{๑๕}

สรุป การบริการ หมายถึง งานที่ปฏิบัติรับใช้ หรืองานที่ให้ความสะดวกต่าง ๆ เกิดจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการกับผู้ให้บริการ ในรูปแบบกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่ผู้ขายจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการแก่ผู้บริโภค และเพื่อส่งเสริมการขายให้มีประสิทธิภาพ

๒.๑.๓ ธุรกิจบริการ

ความหมายของคำว่า “ธุรกิจ” และคำว่า “บริการ” เมื่อนำ ๒ คำนี้มารวมกัน จึงได้คำว่า ธุรกิจบริการ เป็นการดำเนินกิจกรรมให้ความสะดวก ซึ่งจัดทำให้ในรูปแบบต่าง ๆ และอำนวยความสะดวกนั้นให้แก่ผู้บริโภค เพื่อความสะดวก ปลอดภัย ความพึงพอใจ ซึ่งการให้ความสะดวก ดังกล่าวต้องสามารถเอื้อประโยชน์ต่อความต้องการ ให้ความสะดวกสบายและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้บริโภคได้และผู้ให้บริการจะเรียกค่าบริการเป็นค่าตอบแทน^{๑๖}

ธุรกิจบริการ หมายถึง ธุรกิจที่ดำเนินกิจการแลกเปลี่ยนสินค้าที่ไม่เป็นตัวตนมีรูปแบบที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้านความพึงพอใจและความคาดหวัง มักจะถูกบริโภคไปพร้อมๆกับที่ผลิตขึ้นมา^{๑๗} เช่น ธุรกิจการท่องเที่ยว ธุรกิจการรักษาพยาบาล ธุรกิจเกี่ยวกับการคมนาคมขนส่ง ธุรกิจเกี่ยวกับที่พักอาศัย ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร ธุรกิจให้บริการความงาม ธุรกิจเกี่ยวกับพลาสมาธุรกิจการศึกษา ธุรกิจบันเทิงเริงรมย์ ธุรกิจเกี่ยวกับการเงินและการธนาคาร และธุรกิจสปา เป็นต้น ปัจจุบันผู้คนที่อาศัยในประเทศไทยมีรายได้มากขึ้น การศึกษาดีขึ้น ตลอดจนมาตรฐานการครองชีพของประชาชนเพิ่มสูงขึ้น ประชาชนให้ความสำคัญกับธุรกิจบริการมากขึ้น เช่น อยู่ช้อปปิ้งร้านประดับยนต์ ร้านประดับยนต์ ร้านคาร์ แคร่ สปา คลับออกกำลังกาย ร้านคาราโอเกะ ร้านเสริมความงาม แต่งหน้า ทำ

^{๑๔} จิตตินันท์ เดชะคุปต์, “ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการ”, เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาบริการ เล่มที่ ๑ หน่วยที่ ๑-๗, (นนทบุรี, สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๔๙), หน้า ๗.

^{๑๕} สัมภาษณ์ ปรีศญารัตน์ ยืนยง, ผู้ใช้บริการ, ตำบลยางซิ่นก อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดอุดรธานี, ๒๔ ธันวาคม ๒๕๕๙.

^{๑๖} สัมภาษณ์ สุทธิดา แสงใส, พนักงานอยู่ช้อปปิ้ง, ตำบลโนนรัง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดอุดรธานี, ๒๖ ธันวาคม ๒๕๕๙.

^{๑๗} สัมภาษณ์ อภิชาติ หวานทอง, พนักงานอยู่ช้อปปิ้ง, ตำบลกลางใหญ่ อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดอุดรธานี, ๒๗ ธันวาคม ๒๕๕๙.

ผม เล็บ ขัดผิว ลดความอ้วน รวมทั้งธุรกิจสลายกรรมตกแต่งร่างกาย ธุรกิจบริการจึงมีความจำเป็นและเกิดขึ้นอย่างหลากหลาย ทั้งนี้เพื่ออำนวยความสะดวกสบายและความพอใจให้กับลูกค้า^{๑๘}

เนื่องจากธุรกิจบริการเป็นธุรกิจที่ไม่มีตัวตนสินค้า สัมผัสไม่ได้ แต่ผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้ คุณภาพของการบริการจะเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการหรือไม่ขึ้นอยู่กับผู้บริหารและผู้ให้บริการที่ต้องทราบความต้องการของผู้รับบริการที่มีอยู่อย่าง ไม่จำกัด ซึ่งแต่ละรายก็มีความพึงพอใจแตกต่างกันออกไป^{๑๙} ต้องรู้จักบริหารจัดการให้ดีให้เหมาะให้ควร โลกของธุรกิจบริการถือว่าเป็นโลกที่เปลี่ยนแปลงรวดเร็วมาก เช่น ธุรกิจเกี่ยวกับโทรศัพท์ แต่เดิมมีใช้กันเพียงภายในบ้าน และในแต่ละพื้นที่ทั่วประเทศก็มีจำนวนไม่มาก เป็นโทรศัพท์พื้นฐาน ไม่สามารถนำติดตัวไปด้วยได้ ปัจจุบัน ทุกคนมีโทรศัพท์มือถือพกพาติดตัว โลกมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา การบริการจึงต้องวางมาตรฐาน และระดับในการแข่งขันสูง ความรับผิดชอบและความจริงใจมีความสำคัญต่อธุรกิจบริการอย่างที่สุด ดังนั้น ธุรกิจบริการจะต้องรับผิดชอบต่อความรู้สึกของลูกค้า ในยุคโลกาภิวัตน์การค้าเน้นธุรกิจบริการ ในปัจจุบัน ธุรกิจบริการจึงเน้นคุณภาพในเรื่อง การบริการเหนือความคาดหวังของลูกค้า กล่าวคือ สามารถสร้างความรู้สึกและความประทับใจ ที่ดีให้เกิดขึ้นกับลูกค้าเกินกว่าที่ลูกค้าต้องการ มิใช่เพียงทำให้ลูกค้ารู้สึกเฉย ๆ กับการรับบริการเท่านั้นหรือไม่ประทับใจ อันจะทำให้เกิดความรู้สึกที่ไม่ดี ซึ่งไม่ควรเกิดขึ้นไม่ว่าจะกรณีใด ๆ ก็ตาม หากลูกค้าได้รับปัญหาไม่พอใจในการบริการ จะต้องรีบแก้ไขทันที วิธีนี้คือ การตอบสนองทันที (Take Action) พยายามให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและเกิดความรู้สึกว่า ผู้ประกอบการมีความจริงใจ โดยไม่ปล่อยให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ไม่ดีอย่างเด็ดขาด

สรุป ธุรกิจบริการ เป็นการให้บริการที่ไม่มีรูปร่างสินค้า สัมผัสไม่ได้ แต่ผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้ แต่เน้นความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหลัก ซึ่งมีลักษณะจับต้องไม่ได้ ไม่มีความคงที่ ไม่อาจครอบครองได้ ต้องอาศัยคนและองค์ประกอบทางกายภาพ รวมถึงผู้รับบริการมักจะมีส่วนรวมในการผลิตและบริการ อันมีองค์ประกอบหลัก ได้แก่ ผู้รับบริการหรือลูกค้า หน่วยการบริการ ผู้ให้บริการ ผลิตภัณฑ์บริการและสภาพแวดล้อมของการบริการรวมกัน

๒.๑.๔ อยู่ซ่อมรถยนต์

รถยนต์ถือเป็นยานพาหนะที่มีความสำคัญต่อชีวิตประจำวันของมนุษย์ ช่วยให้มีความสะดวกสบายและรวดเร็วประหยัดเวลาในการเดินทาง รถยนต์ไม่ว่าจะเก่าหรือใหม่ล้วนแต่ต้องการการดูแลรักษาเพื่อให้สามารถใช้งานได้อย่างปลอดภัยและเต็มประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น^{๒๐} และสามารถมีอายุการใช้งานที่ยาวนาน เช่น การเปลี่ยนยางรถยนต์เมื่อครบระยะอายุของยาง การเปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่องตามกำหนด รถยนต์ใหม่ทุกคันที่มีจำนวนการใช้งานเพิ่มขึ้นล้วนแต่ต้องการการบริการในส่วนต่าง ๆ ที่มากขึ้น ในขณะเดียวกันเมื่อรถยนต์ยิ่งเก่าลง แนวโน้มที่เจ้าของรถยนต์จะนำรถเข้า

^{๑๘} สัมภาษณ์ นิรุทธิ์ พันธศิริ, พนักงานอยู่ซ่อมรถยนต์, ตำบลเชียงใน อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดอุดรธานี, ๒๕ ธันวาคม ๒๕๕๙.

^{๑๙} สัมภาษณ์ บุญรอด ชาติ, เจ้าของอยู่เชียงในแอร์แอนด์ซาวนด์, ตำบลเชียงใน อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดอุดรธานี, ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๙.

^{๒๐} สัมภาษณ์ บุญมี เพลินจิต, ผู้ให้บริการ, ตำบลศรีสุข อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดอุดรธานี, ๒๔ ธันวาคม ๒๕๕๙.

ศูนย์บริการของยี่ห้อของรถยนต์นั้น ๆ ก็จะน้อยลง แต่จะนิยมหันเข้ามาใช้บริการตามร้านซ่อมบำรุงทั่วไปมากกว่า จึงเป็นสาเหตุให้ศูนย์บริการดูแลรักษารถยนต์มีอัตราการเติบโตที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว^{๒๑}

อู่ซ่อมรถยนต์ หมายถึง สถานประกอบการที่ให้บริการดำเนินการซ่อมบำรุงรักษารถยนต์และอะไหล่รถยนต์^{๒๒} อู่ซ่อมรถยนต์ คือ สถานประกอบการที่ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการให้บริการดูแล รักษา ให้คำปรึกษา และซ่อมบำรุงรถยนต์ อู่ซ่อมรถยนต์บางแห่งจะเป็นการให้บริการที่ไม่ครบวงจรเนื่องจากการลงทุนสูง ทำให้ผู้มีทางเลือกให้บริการบางประเภท ทำให้ผู้ใช้บริการมีสะดวก ซึ่งถือว่าเป็นจุดอ่อนของอู่ซ่อมรถยนต์ทั่วไป^{๒๓} สำหรับในปัจจุบันธุรกิจอู่ซ่อมรถยนต์นี้ถือว่าเป็นสถานะที่มีการส่งเสริมและเอื้อต่อการเปิดกิจการสูง ซึ่งจะเห็นจากการขยายตัวของอุตสาหกรรมยานยนต์และการปล่อยสินเชื่อของสถาบันการเงินที่เพิ่มขึ้น ยังรวมไปถึงจำนวนรถยนต์ที่เกิดอุบัติเหตุยังคงมีปริมาณสูง ซึ่งเป็นโอกาสของธุรกิจ และมีแนวโน้มการตั้งอู่ซ่อมรถยนต์เพิ่มขึ้น ทำให้ในอนาคตอาจมีการแข่งขันกันมาก โดยเฉพาะอู่ที่เป็นตัวถัง และ เคาะพ่นสี แต่ส่งผลดีกับอู่ที่ติดต่อกับประกันภัยหรืออู่ที่ไม่ได้ติดต่อกับประกันภัยแต่มีบริการเสริม เช่น การรับลากรถ บริการให้รถใช้ระหว่างซ่อม ผู้ใช้รถยนต์ใหม่ส่วนใหญ่จะนิยมใช้บริการกับศูนย์บริการของรถยนต์ยี่ห้อ นั้น ๆ ส่วนที่มีอายุการใช้งานมากกว่า ๕ ปี มักจะเป็นลูกค้าอู่ซ่อมรถยนต์^{๒๔} อู่ซ่อมรถยนต์แบ่งได้เป็น ๒ ประเภท ใหญ่ ๆ ได้แก่

ก) **ประเภทนิติบุคคล** บริษัทจำกัด ห้างหุ้นส่วนจำกัด ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล ผู้ประกอบการธุรกิจต้องจดทะเบียนตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

ข) **ประเภทบุคคลธรรมดา** อู่ซ่อมรถยนต์มีลักษณะเป็นร้านซ่อมรถยนต์เพื่อให้บริการแก่ลูกค้าทั่วไป โดยไม่จำกัดยี่ห้อรถยนต์ และคิดอัตราค่าบริการต่ำกว่าค่าบริการของศูนย์บริการ ซึ่งการให้บริการจะครอบคลุมถึงการตรวจเช็คและซ่อมเครื่องยนต์ มีลักษณะเป็นกิจการที่มีเจ้าของเป็นบุคคลธรรมดา คนเดียวหรือหลายคน ผู้ประกอบธุรกิจอู่ซ่อมเครื่องยนต์รถยนต์ประเภทบุคคลธรรมดา ไม่ต้องจดทะเบียนพาณิชย์

สรุป อู่ซ่อมรถยนต์ คือ สถานประกอบการที่ให้บริการดำเนินการซ่อมบำรุงรักษารถยนต์และอะไหล่รถยนต์ มีสองประเภทใหญ่ ๆ คือ ประเภทนิติบุคคลและประเภทบุคคลธรรมดา

๒.๑.๕ ธุรกิจอู่ซ่อมรถยนต์

ธุรกิจอู่ซ่อมรถยนต์ คือ การดำเนินการ อันประกอบไปด้วยขั้นตอนในการรับลูกค้าเข้ามาผ่านกระบวนการตรวจสอบความเสียหาย ผ่านขั้นตอนการบริการซ่อมบำรุงต่าง ๆ จนถึงออกมาเป็นผลงานคุณภาพได้มาตรฐาน เป็นที่พอใจและประทับใจลูกค้า ในทุกวันนี้ผู้ใช้รถใช้ถนนกันมากขึ้น ทำให้ธุรกิจเกี่ยวกับรถได้รับความนิยม จึงทำให้ธุรกิจอู่ซ่อมรถยนต์มีอยู่ทั่วไปตามที่ต่าง ๆ การเปิดอู่ซ่อม

^{๒๑} ไอริณ วณิชยวรรณ์, แผนธุรกิจศูนย์บริการดูแลรักษาและซ่อมบำรุงรถยนต์นอกสถานที่ “GO FOR YOU”, (มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, ๒๕๕๗), หน้า ๓.

^{๒๒} ราชนฤกษ์ แสงศิริ, ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการอู่ซ่อมรถยนต์ ในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง, (กรุงเทพมหานคร, บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, ๒๕๕๖), หน้า ๓.

^{๒๓} สัมภาษณ์ บุญรอด ชาลี, เจ้าของอู่เชื่องในแอร์แอนด์ซาวนด์, ตำบลเชื่องใน อำเภอเชื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี, ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๙.

^{๒๔} สัมภาษณ์ คุณพ่อทองมา ฤทธาพรหม, เจ้าของอู่ซ่อมรถยนต์, ตำบลเชื่องใน อำเภอเชื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี, ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๙.

รถยนต์นั้น มีรายละเอียดปลีกย่อยที่ค่อนข้างมาก การสร้างมาตรฐานของงานบริการที่ดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจในคุณภาพและบริการ ตามที่คาดหวังเมื่อนำรถเข้าไปใช้บริการนั้น เป็นสิ่งที่สำคัญและเป็นการสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า ธุรกิจอู่ซ่อมรถยนต์สามารถจำแนกออกเป็น ๒ กลุ่มดังต่อไปนี้

ก. จำแนกตามลักษณะการบริการและความชำนาญ

ธุรกิจอู่ซ่อมรถยนต์ตามลักษณะการบริการและความชำนาญ สามารถแบ่งออกเป็น ๔ ประเภทดังต่อไปนี้

๑) ศูนย์บริการซ่อมบำรุงรถยนต์ จัดตั้งขึ้นโดยบริษัทตัวแทนจำหน่ายรถยนต์เพื่อให้บริการ แก่รถยนต์ยี่ห้ออื่น ๆ หลังการขาย

๒) อู่ซ่อมรถยนต์ที่มีความชำนาญเฉพาะในบางยี่ห้อ เป็นอู่ซ่อมบำรุงรถยนต์ที่มีมาตรฐาน การซ่อมใกล้เคียงกับศูนย์บริการฯ โดยเจ้าของส่วนใหญ่จะเคยผ่านงานหรือเป็นหัวหน้าช่างในศูนย์บริการมาก่อน และมีเงินทุนสูง

๓) ศูนย์บริการเฉพาะด้าน ปัจจุบันในประเทศไทยมีผู้ประกอบการรายใหญ่ที่ดำเนินกิจการทั่วประเทศอยู่ทั้งหมดประมาณ ๖-๗ ราย เช่น Cockpit, Pro Check, V-Care, B-Quick, Check point แต่ละรายก็มีลักษณะที่คล้ายคลึงกัน คือเป็นบริการที่เกี่ยวข้องกับระบบช่วงล่างของรถยนต์ เช่น ยาง เบรค คลัช โชค เปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง ส่วนใหญ่จะเป็นสถานบริการขนาดใหญ่ตั้งอยู่ตามทำเลที่สำคัญต่าง ๆ เช่น สถานีบริการน้ำมัน ดิสเคาท์สโตร์ ศูนย์การค้า เป็นต้น

๔) อู่ซ่อมรถยนต์ทั่วไป เป็นอู่ที่มีพนักงานไม่มากและมักมีความถนัดเฉพาะด้าน เช่น ถัดด้านระบบปรับอากาศ แบตเตอรี่ ไดนาโม หรือการเปลี่ยนยาง เป็นต้น ซึ่งจากปัจจุบันพบว่า อู่ขนาดเล็กประเภทซ่อมเครื่องยนต์มักมีน้อยลง เนื่องจากตามเทคโนโลยีอู่ขนาดใหญ่กว่าไม่ได้ ยังคงเหลืออยู่ประเภทซ่อมสีตัวถังและรูปแบบการซ่อมประเภทเปลี่ยน ถ้ายาง ปะยาง เป็นต้น อู่ประเภทนี้ใช้พื้นที่ไม่มากนัก อาจเป็นในลักษณะแบบห้องแถว และอาจใช้พื้นที่ริมถนนในการประกอบการ ในส่วนของลักษณะการซ่อมนั้น มีการดำเนินการซ่อมที่ไม่มีความแน่นอนในมาตรฐาน คุณภาพการซ่อมขึ้นอยู่กับช่างที่ระดับการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนความรู้และการฝึกฝีมืออยู่ในเกณฑ์ต่ำ ทั้ง ๆ ที่ยังมีศักยภาพในการปรับปรุงวิธีการทำงาน เนื่องจากช่างในอู่เหล่านี้มักมีประสบการณ์จากการทำงานจริง แต่ขาดความชำนาญหรือข้อมูลด้านเทคนิคเบื้องต้นที่สำคัญ^{๒๕}

ข. จำแนกตามรูปแบบของอู่ซ่อมรถยนต์

หากจำแนกรูปแบบของอู่ซ่อมรถยนต์แล้วจะมีอยู่ ๓ รูปแบบ ดังนี้^{๒๖}

รูปแบบที่ ๑ อู่ประกันภัย เป็นลักษณะของอู่ที่รับงานมาจากบริษัทประกันภัยรถยนต์ โดยเฉพาะ ซึ่งก่อนการทำข้อตกลงและมอบหมายงานนั้น บริษัทประกันภัยจะมีการพิจารณาถึงมาตรฐานของอู่ นั้น ๆ ก่อน ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของสถานที่ทำการที่ต้องมีความเหมาะสม มีรั้วรอบ

^{๒๕} กนกภรณ์ บุญมาพิชัยกรณ์, เปิดธุรกิจอู่ซ่อมรถยนต์ โอกาสธุรกิจที่ไม่ควรมองข้าม [ออนไลน์]. แหล่งที่มา : <http://www.bisnescafe.com/column/column.php?id=๙๑>, [สืบค้นเมื่อวันที่ ๑๕ มีนาคม ๒๕๕๗].

^{๒๖} ThaiSMEsCenter.com. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา : <http://www.thaismescenter.com/ข้อควรรู้ก่อน-เปิดอู่ซ่อมรถ>, [สืบค้นเมื่อวันที่ ๒๙ กันยายน ๒๕๕๘].

ขอบচিত มีห้องเครื่อง ห้องอบและห้องพ่นสี มีเครื่องมือเครื่องไม้ที่ได้คุณภาพ นอกจากนี้ผู้รับงานประกันก็จะต้องมีความรับผิดชอบ สามารถดูแลรักษารถที่เข้ามาซ่อมได้เป็นอย่างดี อยู่ประกันภัยสามารถแบ่งออกได้อีกหลายระดับ ขึ้นอยู่กับว่าอันนั้น ๆ จะรับทำรถเกรดไหน มีความสามารถในการทำมากน้อยอย่างไร ซึ่งข้อดีของการทำอยู่ประกันภัยก็คือ หากได้ติดต่อกับบริษัทประกันภัยรถยนต์ที่ดีบริษัทนั้น ๆ ก็จะมีงานให้ทำอยู่ตลอด แต่ทั้งนี้ การทำอยู่ประกันก็จำเป็นจะต้องมีทุนสำรองเพื่อเอาไว้ออกค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ไปก่อนระหว่างทำการซ่อมด้วยเช่นกัน

รูปแบบที่ ๒ อยู่ที่เป็นตัวแทนของศูนย์รถยนต์ จัดเป็นรูปแบบของธุรกิจอยู่ประเภทใหม่ที่เกิดขึ้นเพื่อรองรับความต้องการของศูนย์รถยนต์แบรนด์ต่าง ๆ ที่ต้องการให้มีการบริการลูกค้าอย่างครบวงจร ซึ่งการจัดตั้งอยู่ลักษณะนี้เป็นเหมือนการนำชื่อของแบรนด์รถยนต์นั้น ๆ มาใช้ อยู่จึงต้องมีมาตรฐานและความน่าเชื่อถือเช่นเดียวกับอยู่ประกันภัย ข้อดีของการเป็นอยู่ตัวแทนของศูนย์รถยนต์ก็คือรถที่เข้ามาซ่อมทั้งหมดจะเป็นรถแบรนด์เดียวกันเท่านั้น จึงไม่ค่อยพบปัญหาเหมือนการซ่อมรถหลาย ๆ แรนด์ นอกจากนี้ การซ่อมรถแบรนด์เดิม ๆ ยังทำให้ช่างในอยู่เกิดความชำนาญในการซ่อมและวิเคราะห์ปัญหาต่าง ๆ ของรถได้อย่างรวดเร็วด้วย

รูปแบบที่ ๓ อยู่ทั่วไป เป็นอยู่ที่มีความเป็นอิสระ ไม่ผูกมัดกับใคร คุณภาพและมาตรฐานขึ้นอยู่กับเจ้าของอยู่เป็นผู้กำหนด สามารถรับงานได้หลายประเภท ไม่ว่าจะเป็นตัดฝุ เคาะ พ่นสี ซ่อมเครื่อง ปรับแต่ง ขึ้นอยู่กับฝีมือและความสามารถที่มี และงานที่เข้ามาจะมีมากหรือน้อยนั้นก็อยู่ที่การสร้างผลงาน รวมถึงความเชื่อใจของลูกค้ามีให้ หากทำงานดี ราคาสมน้ำสมเนื้อ ก็จะมีการแนะนำกันแบบปากต่อปาก

สรุป ธุรกิจอยู่ซ่อมรถยนต์ ธุรกิจอยู่ซ่อมรถยนต์ คือ กระบวนการให้บริการดูแลรักษาเครื่องยนต์ ซ่อมบำรุงรถยนต์ ให้ความรู้เกี่ยวกับการดูแลรถยนต์ จำแนกตามการอธิบายออกเป็น ๒ รูปแบบ ได้แก่ จำแนกตามลักษณะการบริการและความชำนาญ มีทั้งที่เป็นศูนย์บริการซ่อมบำรุงรถยนต์ อยู่ซ่อมรถยนต์ที่มีความชำนาญเฉพาะในบางยี่ห้อ ศูนย์บริการเฉพาะด้านและอยู่ซ่อมรถยนต์ทั่วไป ซึ่งแต่ละประเภทจะให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างเหมาะสม

จำแนกตามรูปแบบของอยู่ซ่อมรถยนต์จะใกล้เคียงกับการจัดแบ่งประเภทของอยู่ซ่อมรถยนต์ แต่การจัดรูปแบบนั้น เน้นที่ความชัดเจนในการเลือกรับบริการของลูกค้า เพื่อจะได้ไม่ต้องประสบปัญหาการชำระค่าบริการที่หลัง จึงแบ่งประเภทเป็น อยู่ซ่อมรถยนต์ที่ขึ้นตรงกับบริษัทประกันภัย อยู่ที่เป็นตัวแทนของศูนย์รถยนต์และอยู่ทั่วไป เพื่อความชัดเจนในการให้บริการของอยู่ซ่อมรถยนต์นั้น ๆ ด้วย

๒.๑.๖ หลักการดำเนินธุรกิจบริการอยู่ซ่อมรถยนต์

หลักการดำเนินธุรกิจบริการอยู่ซ่อมรถยนต์ หมายถึง กระบวนการวางแผนการจัดองค์การ การบริหารงานด้านต่าง ๆ ของธุรกิจบริการอยู่ซ่อมรถยนต์ ที่ดำเนินการ อันประกอบไปด้วยขั้นตอนแรกในการรับลูกค้าเข้ามา ผ่านกระบวนการตรวจสอบความเสียหาย ผ่านขั้นตอนการบริการซ่อมบำรุงต่าง ๆ ออกมาเป็นผลงานคุณภาพได้มาตรฐาน เป็นที่ถูกต้องและประทับใจลูกค้า ในการบริหารจัดการธุรกิจต่าง ๆ นั้น ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ใช้หลักการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในองค์กรที่มีชื่อว่า 4M ซึ่งเป็นมาตรฐานการบริหารองค์กรที่ได้รับความนิยมอย่างสูง ทั้งในภาครัฐและเอกชน จึงนำมาเป็น

รูปแบบในการบริหารจัดการธุรกิจบริการอยู่ช่อมรณนต์ อันประกอบด้วยการบริหารทรัพยากร ๔M ดังต่อไปนี้^{๒๗}

๑. คน (Man)

เป็นทรัพยากรบุคคลที่มีผลต่อความสำเร็จของ ๔M เป็นอย่างมาก เพราะการดำเนินงานการบริหารหรือจัดการธุรกิจ หรือควบคุมเครื่องจักรกลในการซ่อมบำรุงตกแต่งต่าง ๆ ต้องอาศัยคนเป็นหลักในการสร้างสรรค์คุณภาพงาน ซึ่งได้แก่ ผู้ให้บริการ ซึ่งมีส่วนสำคัญในการดำเนินธุรกิจบริการอยู่ช่อมรณนต์เป็นอย่างมาก จึงขอนำคุณสมบัติของผู้ให้บริการมาแจกแจงไว้ ณ ที่นี้ด้วย พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒ ให้ความหมายของคำว่า คุณสมบัติ ไว้ว่า คุณสมบัติ หมายถึง คุณงามความดี ลักษณะประจำตัวของบุคคล^{๒๘} คุณสมบัติของผู้ให้บริการถือว่าเป็นสิ่งสำคัญอันดับแรกของการเริ่มต้นการให้บริการที่ควรทราบคุณสมบัติของพนักงานบริการที่มีหน้าที่ต้อนรับและให้บริการแก่ผู้ใช้บริการเพื่อจะได้นำไปเป็นหลักในการพัฒนาและปรับปรุงบุคลิกภาพให้เหมาะสมสำหรับการปฏิบัติงานบริการ โดยจิตตินันท์ นันทไพบูลย์^{๒๙} ได้กล่าวถึงคุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดีดังต่อไปนี้

๑) มีทัศนคติและใจรักในงานอาชีพ (Attitude Service Mind) ทศคติที่ดีจะมีผลทำให้ผู้ให้บริการมีใจรักในอาชีพอย่างแท้จริง เพราะการทำงานด้วยใจรักและทัศนคติที่ดีต่องานจะทำให้ผลการทำงานออกมาดีเช่นกัน สามารถทำให้ผู้บริหารเกิดความเชื่อมั่นและไว้วางใจในตัวบุคคลนั้นได้ แต่ถ้าหากไม่มีใจในการทำงานจะทำให้เปื่อยง่ายและไม่กระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ทำให้ไม่มีความเจริญก้าวหน้าในอาชีพ

๒) มีสุขภาพดี (Good Health) พนักงานบริการจำเป็นต้องมีสุขภาพดี มีสุขภาพจิตที่ดี มีจิตใจที่แจ่มใส ไม่หงุดหงิด ไม่มีโรคภัยไข้เจ็บ เพราะการปฏิบัติงานต้องใกล้ชิดกับลูกค้า ในขณะที่การปฏิบัติงานบริการมักไม่สามารถนั่งหรือพักได้ตามอัธยาศัย เพราะต้องต้อนรับและดูแลลูกค้าอยู่เสมอ รวมทั้งต้องสำรวมและระมัดระวังกิริยา ไม่ทำตัวตามสบาย หากแต่ต้องสุภาพและกระตือรือร้น งานบริการบางประเภทต้องยืนตลอดเวลาที่อยู่ในช่วงการปฏิบัติงาน เช่น พนักงานขายในห้างสรรพสินค้า

๓) ปรากฏกายดี บุคลิกภาพดี (Good Appearance) การแต่งกายดี สะอาดเรียบร้อย ประณีต รวมถึงความสะอาดของร่างกายมองดูแล้วสดชื่น แสดงกิริยาท่าทางดี มีบุคลิกดี สง่า ภาควิชาบุคลิกภาพที่ดีของพนักงานจะทำให้สะท้อนให้เห็นถึงภาพลักษณ์ขององค์กร เพราะพนักงานคือตัวแทนขององค์กรที่จะเป็นผู้นำเสนอสินค้าและบริการไปยังผู้ใช้บริการ

๔) มีความรับผิดชอบ (Responsibility) พนักงานบริการควรตระหนักถึงหน้าที่และความรับผิดชอบที่ตนเองได้รับมอบหมายให้ดีที่สุด การทำงานด้วยความรับผิดชอบ หมายถึงการที่พนักงานรับผิดชอบต่อองค์กร ทุ่มเท เสียสละ รอบคอบ ซื่อสัตย์และลดข้อบกพร่องให้ได้มากที่สุด

^{๒๗} สมคิด บางโม, **องค์การและการจัดการ**, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์วิทย์พัฒน์, ๒๕๔๕), หน้า ๖๐.

^{๒๘} ราชบัณฑิตยสถาน, **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ๒๕๔๒**, หน้า ๒๕๓.

^{๒๙} จิตตินันท์ นันทไพบูลย์, **ศิลปะการให้บริการ**, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท ซีอีดูเคชั่น จำกัด, ๒๕๕๕), หน้า ๑๒๒.

รับผิดชอบต่อเพื่อนร่วมงาน โดยการไม่เอาเปรียบเพื่อนร่วมงาน รวมทั้งการที่รับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้รับใช้บริการ คำนึงถึงสิ่งที่ลูกค้าควรได้รับจากการซื้อสินค้าหรือบริการขององค์กร

๕) มีวินัยและตรงต่อเวลา (Discipline) การมีวินัยเป็นหัวใจของการทำงาน หมายถึงพนักงานต้องยอมรับกติกาที่องค์กรกำหนด รับทราบนโยบาย แนวทางของบริษัทและนำไปปฏิบัติ ผู้ที่มีวินัยจะสามารถพัฒนาได้ง่ายกว่า สามารถเติมความรู้ด้านใหม่ๆ ให้ ทั้งนี้ การมีวินัยไม่ได้หมายถึงการอยู่นิ่ง ไม่พัฒนาตนเองหรือไม่พยายามสร้างสรรค์งาน การมีวินัยและตรงต่อเวลาจะเป็นที่ยอมรับและไว้วางใจจากองค์กร

๖) มีความเชื่อมั่นในตนเอง (Self-Confident) ผู้ให้บริการควรแสดงออกถึงความมั่นใจในตนเองเพราะทำให้ลูกค้าเกิดความวางใจที่มาใช้บริการ และเป็นการแสดงให้ลูกค้ามั่นใจว่าผู้ให้บริการมีความรู้และทักษะจริงในการปฏิบัติงาน การมีความเชื่อมั่นในตนเองจึงเป็นผลดีต่อตัวผู้ให้บริการเอง ทั้งในแง่ของการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายจากองค์กร และการพัฒนาตนเองให้ก้าวหน้าในงาน ทั้งนี้ความมั่นใจในตนเองไม่ควรแสดงออกจนมากเกินไปจนกลายเป็นดื้อรั้น ซึ่งจะเป็นผลเสียต่อตนเองและงานแทนผลดี

๗) มีความรอบรู้ในงาน (Knowledge) การที่ผู้ให้บริการมีความรู้เกี่ยวกับงานที่ตนเองปฏิบัติ รู้จักสินค้าและบริการของตนเอง รู้จักระบบงานและเป้าหมายขององค์กรของตน รู้จักข่าวสารข้อมูลที่ทันสมัย รู้จักความต้องการของลูกค้า การแสดงความรอบรู้ในงานอย่างเหมาะสมเป็นการสร้างความน่าเชื่อถือและแสดงความสามารถของตนทำให้มีความก้าวหน้าในงาน

๘) มีศิลปะการพูดที่ดี (Good expression) การพูดที่ทำให้ผู้ฟังเกิดความรู้สึกด้านดี เกิดความพึงพอใจ แต่ก็มีใช้การยกยอจนเกินความจริงมากเกินไป ใช้ถ้อยคำไพเราะเสียงนุ่มนวล ไม่ดังเกินไปหรือค่อยเกินไป สุภาพเหมาะสมกับระดับ เพศ อาชีพและตำแหน่งของบุคคลที่สนทนาหรือลูกค้าที่ให้บริการ

๙) มีปฏิภาณไหวพริบ (Intelligence) ความฉลาดไหวพริบเป็นสิ่งสำคัญสำหรับผู้ทำงานบริการ เพราะจะต้องใช้ไหวพริบในการสังเกต จดจำสิ่งต่าง ๆ รอบตัว ใส่ใจ เข้าใจและศึกษาสิ่งต่าง ๆ อย่างฉลาด มีวุฒิภาวะในการเผชิญหน้ากับผู้ใช้บริการในแต่ละรูปแบบ สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในการทำงานได้

๑๐) รู้จักกาลเทศะ (Timing) รู้จักกาลเทศะ คือ การรู้จักความเหมาะสมในการพูดหรือปฏิบัติตน รู้ว่าเวลาใด ควรทำสิ่งใด พูดอะไรหรือปฏิบัติอย่างไรทั้งต่อลูกค้าและเพื่อนร่วมงานให้เหมาะสมกับสถานที่และเวลา

๑๑) มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Initiative) การมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เป็นสิ่งสำคัญในงานช่วยให้การทำงานไม่น่าเบื่อ งานบริการต้องการบุคลากรที่ทำงานแล้วสนุกกับงาน สามารถนำความคิดใหม่ๆ มาสร้างสรรค์งานบริการดี ๆ ให้ลูกค้าได้ประทับใจหรือดึงดูดความสนใจ เช่น การตกแต่งสถานที่ การสร้างสรรค์งานเพื่อประชาสัมพันธ์

๑๒) มีความอดทน (Patience) งานบริการเป็นงานที่ต้องเผชิญหน้ากับบุคคลต่าง ๆ ทั้งลูกค้า เพื่อนร่วมงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องที่มีความแตกต่างทั้งนิสัย บุคลิก พฤติกรรม ความชอบและความพอใจ ผู้ให้บริการควรความอดทนต่อเหตุการณ์ บุคคล โดยเฉพาะต่อลูกค้าที่พนักงานต้อง

ความอดทนให้มาก ระมัดระวังการแสดงออกที่จะกระทบต่อความรู้สึกของผู้รับบริการ เพื่อไม่ให้เกิดผลเสียตามมา

๑๓) รู้ภาษาต่างประเทศ (Knowing of Foreign Languages) ภาษาต่างประเทศ เป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นต่อผู้ให้บริการ เพราะธุรกิจมีการติดต่อสื่อสารและการทำธุรกิจกับต่างชาติ บางครั้งลูกค้าผู้รับบริการก็เป็นชาวต่างชาติ ดังนั้น ผู้ให้บริการควรมีความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศได้อย่างน้อยอีก ๑ ภาษานอกจากภาษาของตนเอง

๑๔) มีความซื่อสัตย์ (Honesty) ความซื่อสัตย์เป็นคุณสมบัติสำคัญของพนักงานบริการที่ทุกองค์กรต้องการ การมีความซื่อสัตย์หมายความว่าพนักงานผู้รับผิดชอบตรงไปตรงมาต่อการปฏิบัติหน้าที่ ไม่หวังอามิสสินจ้างในทางที่ไม่ถูกไม่ควร ในงานบริการองค์กรต้องพึงพาพนักงานในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า ดังนั้น ควรคำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนรวมขององค์กรหรือส่วนรวมมากกว่าตนเอง พนักงานควรมีความซื่อสัตย์ต่อตนเอง ต่อหน้าที่ ต่อเพื่อนร่วมงาน ต่อองค์กรและผู้รับบริการ

๑๕) มนุษยสัมพันธ์ที่ดี (Human Relation) การทำงานบริการมีลักษณะการปฏิบัติงานแบบหมู่คณะหรือทีม มีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบในงานแต่ละฝ่าย การทำงานจึงต้องอาศัยความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคลากรภายในองค์กร มีความเห็นอกเห็นใจและนึกถึงผู้อื่น เป็นผู้ฟังมากกว่าผู้พูด ไม่เห็นแก่ตัว ซึ่งการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีจึงหมายถึงการมีความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงานทุกระดับ เป็นต้นว่า ความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้าและลูกน้อง ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน รวมถึงการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า เพื่อให้การบริการนั้นเป็นไปด้วยดี

๑๖) มีวุฒิภาวะทางอารมณ์ (Emotion Quotient) ความฉลาดทางอารมณ์หรือความสามารถทางอารมณ์ที่จะช่วยให้การดำเนินชีวิตเป็นไปอย่างสร้างสรรค์และมีความสุข เป็นการแสดงออกทางอารมณ์อย่างเหมาะสม สามารถควบคุมตนเองได้ในแต่ละสถานการณ์

การกำหนดคุณสมบัติของผู้ให้บริการอาจมีความแตกต่างกันไปตามบริบทของการดำเนินธุรกิจในแต่ละองค์กรและสำหรับงานบริการโดยทั่วไปอาจจะกำหนดได้กว้าง ๆ ดังกล่าวข้างต้น การกำหนดคุณสมบัติของผู้ให้บริการนั้น มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ การคัดเลือกพนักงานเพื่อให้ทำหน้าที่ในการให้บริการลูกค้าเป็นตัวแทนขององค์กรที่จะปฏิบัติงานบริการตามนโยบายและมีผลทำให้การปฏิบัติงานนั้นสำเร็จตามวัตถุประสงค์ คือ สามารถสร้างความประทับใจและความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้ คุณสมบัติของผู้ให้บริการนั้นพอสรุปได้ดังนี้ รักในงานบริการ บริหารสุขภาพดี มีเสน่ห์เมื่อปรากฏกาย เติบโตในบุคลิกลักษณ์ รักรับผิดชอบในงาน บริหารเวลาอย่างมีวินัย ไว้วางใจเชื่อมั่นในตน ฝึกฝนให้รู้รอบ ขอบพูดอย่างมีศิลปะ ปฏิภาณไหวพริบดี มีความ รู้จักกาลเทศะ มักจะมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความขยันอดทน ฝึกฝนให้รู้ภาษาต่าง ๆ เป็นแบบอย่างของคนชื่อ ยึดถือความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีวุฒิภาวะทางอารมณ์ หากผู้ให้บริการมีคุณสมบัติเหล่านี้เพียบพร้อม ก็จะทำให้ผู้รับบริการหรือลูกค้าประทับใจและมีความสัมพันธ์อันดีต่อองค์กรหรือหน่วยให้บริการนั้น ๆ อย่างยาวนาน และทำให้การบริการดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ^{๓๐} ซึ่งสามารถนำไปปรับใช้กับธุรกิจบริการประเภทต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

^{๓๐} สัมภาษณ์ พิทักษ์ชัย กุจะพันธ์, เจ้าของอู่พิทักษ์ชัยยางยนต์, ตำบลเชียงโน อำเภเชียงโน จังหวัดอุบลราชธานี, ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๙.

ส่วนทรัพยากรบุคคลในการเปิดให้บริการอยู่ซ่อมรถยนต์ สามารถแบ่งงานบุคคลเป็น ๕ กลุ่ม (คร่าว ๆ สำหรับอยู่แบบครอบครัว)^{๓๑}

๑) ผู้บริหาร (เจ้าของกิจการ) เจ้าของกิจการรับผิดชอบภาพรวมทั้งหมด อีกทั้งต้องรับแรงกดดันทั้งหมดของทุกภาคส่วนของกิจการ ต้องมีความเข้าใจระบบงานทั้งหมดขององค์กร สามารถบริหารงานวางแผน..วางแผนให้ถูกที่ถูกจุดได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงส่งในการทำงาน

๒) พนักงานด้านการบัญชี เป็นพนักงานที่ทำหน้าที่ควบคุมด้านบัญชีทั้งหมด จำนวนพนักงานมากขึ้นขึ้นอยู่กับขนาดโครงสร้างของการเปิดอยู่ซ่อมรถ

๓) พนักงานตอนรับลูกค้า เจ้าหน้าที่ทำหน้าที่คอยตอนรับลูกค้าและดูแลลูกค้าระหว่างที่รถเข้ารับการซ่อมในอยู่ซ่อมรถ ทำหน้าที่คอยประสานงานให้ลูกค้ารับข้อมูลต่างๆที่เกี่ยวกับการซ่อมรถ ทำการนัดหมายเพื่อตรวจเช็ครถในครั้งต่อไป อาจรวมไปถึงการแจ้งโปรโมชั่นต่างๆให้กับลูกค้าทราบ

๔) พนักงานช่างซ่อมบำรุง เป็นพนักงานที่เชี่ยวชาญด้านการซ่อมรถในแต่ละด้าน ที่ทางอยู่เปิดให้บริการซ่อม มีทั้งระดับหัวหน้าช่าง,ผู้ช่วยช่าง จำนวนของพนักงานขึ้นอยู่กับจำนวนรถที่เข้ารับบริการในแต่ละวัน หนึ่งคน-สองคนต่อรถยนต์หนึ่งคัน

๕) พนักงานแม่บ้าน เป็นพนักงานที่รับผิดชอบความเรียบร้อย,ด้านความสะอาด,การจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวก,เครื่องดื่ม,อาหารว่าง รวมถึงงานของแม่บ้านทั้งหมดภายในอยู่ จำนวนขึ้นอยู่กับขนาดของการเปิดอยู่ซ่อมรถ^{๓๒}

จึงจะเห็นได้ว่าทรัพยากรบุคคลนั้นสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจทุกอย่าง รวมถึงธุรกิจอยู่ซ่อมรถยนต์ด้วย ซึ่งหากแบ่งแยกย่อยหน้าที่ต่าง ๆ ในการให้บริการแล้วมีทั้งผู้บริหาร, พนักงานด้านการบัญชี, พนักงานตอนรับลูกค้า, พนักงานช่างซ่อมบำรุง, พนักงานแม่บ้าน ซึ่งถ้ารักในงานบริการ บริหาร สุขภาพดี มีเสน่ห์เมื่อปรากฏกาย เฉิดฉายในบุคลิกลักษณะ รักรับผิดชอบในงาน บริหารเวลาอย่างมีวินัย ไว้วางใจเชื่อมั่นในตน ฝึกฝนให้รู้รอบ ชอบพูดอย่างมีศิลปะ ปฏิภาณไหวพริบดี มีความ รู้จักกาลเทศะ มักจะมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความขยันอดทน ฝึกฝนให้รู้ภาษาต่าง ๆ เป็นแบบอย่างของคนซื่อ ยึดถือความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีวุฒิภาวะทางอารมณ์ หากผู้ให้บริการมีคุณสมบัติเหล่านี้เพียงพร้อม นับเป็นสิ่งสำคัญอันดับต้นของการดำเนินธุรกิจบริการอย่างแท้จริง

๒. เครื่องจักร และวัสดุ (Material)

๑) เครื่องจักร หมายถึง สิ่งประกอบด้วยชิ้นส่วนของวัสดุต่าง ๆ หลายชิ้นที่ถูกนำมาประกอบกับเครื่องจักรเพื่อให้ทำงานได้ตามวัตถุประสงค์สำหรับก่อกำเนิดพลังงาน เปลี่ยนหรือแปรสภาพพลังงาน เป็นทรัพยากรสินถาวรที่ใช้ในการอำนวยความสะดวกกับช่างซ่อมรถยนต์หรือให้บริการแก่ลูกค้า สำหรับอยู่ซ่อมรถยนต์เครื่องจักรเป็นเครื่องทุ่นแรงและอำนวยความสะดวกในการซ่อมบำรุงรถยนต์ เช่น ลิฟต์ยกรถ^{๓๓}, ปัมลม, เครื่องถอดยาง, เครื่องถ่วงล้อ, ถังเชื่อมแก๊สก้อน^{๓๔}, ตู้ใส่เครื่องมือ,

^{๓๑} สัมภาษณ์ บุญรอด ชาลี, เจ้าของอยู่เชียงใหม่แอร์แอนด์ซาวนด์, ตำบลเชียงใหม่ อำเภอเชียงใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี, ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๙.

^{๓๒} สัมภาษณ์ ยุพิน ทองประมูล, ผู้ให้บริการ, ตำบลยางขึ้น อำเภอเชียงใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี, ๒๔ ธันวาคม ๒๕๕๙.

^{๓๓} สัมภาษณ์ ประดิษฐ์ มุจรินทร์, พนักงานอยู่ซ่อมรถยนต์, ตำบลนาเลิง อำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี, ๒๕ ธันวาคม ๒๕๕๙.

เครื่องถ่ายน้ำมันเครื่อง, อุปกรณ์วัดศูนย์ล้อ^{๓๔}, ถังอัดจารบี, กระดานนอนซ่อมรถ, ค้อนเชื่อมไฟฟ้า, ตู้ชาร์จแบตเตอรี่, เครื่องทดสอบแบตเตอรี่ และอุปกรณ์สำหรับช่างอีกมากมาย^{๓๖}

๒) วัสดุสิ่งของต่าง ๆ ที่จะนำมาใช้ในกระบวนการบริการ วัตถุดิบควรจะอยู่ใกล้กับสถานประกอบการ เพื่อความประหยัดในการขนส่ง และความมั่นใจในการมีวัสดุสิ่งของต่าง ๆ ที่จะนำมาใช้ในกระบวนการบริการ^{๓๗} ฉะนั้นเครื่องจักรกลจึงใช้ไม่มากนัก และสิ่งสำคัญที่ขาดไม่ได้คือ วัสดุสิ่งของต่าง ๆ ที่จะนำมาใช้ในกระบวนการบริการ นั้นจะต้องเป็นวัสดุที่มีคุณภาพ และจัดหาได้ง่ายในบริเวณที่ประกอบธุรกิจนั้น ๆ แต่ในธุรกิจซ่อมรถยนต์ มีวัสดุสิ่งของมากมายที่เป็นสิ่งจำเป็นต่อการซ่อมบำรุงรถยนต์ มีรายชื่อพอเป็นตัวอย่าง ดังต่อไปนี้ อุปกรณ์ถอดจคคอนโซลรถยนต์^{๓๘}, ไขกรองน้ำมันเครื่อง, ไขกรองอากาศ, กรองแอร์, กรองโซล่า^{๓๙}, หัวเทียน, หลอดไฟ, คอยล์หัวเทียน, สายหัวเทียน, คัทเอาต์ไดชาร์จ, สวิทช์สตูดัม, สวิทช์น้ำมันเครื่อง, สวิทช์เปิด-ปิด, เฟรชเซอร์ไฟเลี้ยง^{๔๐}, รีเลย์ ๓ ขา, รีเลย์ ๔ ขา, รีเลย์ ๕ ขา, น็อตล้อ, สกรูเพลากลาง, สกรูหัวเพลลา, สกรูปั้มน้ำ, สกรูกันชน, สะดือแหวน, โดงแดงแหวน, สาแหกรแหวน, น็อตถ่ายน้ำมันเครื่อง, น็อตถ่ายน้ำมันเฟืองท้าย, แหวนปะเก็น, แหวนทองแดง, ลูกปืนล้อหน้า-หลัง, ยอยเพลากลาง, ลูกปืนทั่วไป^{๔๑}, ยางเพลากลาง, ยางหมวดกึ่ง, บุชล้อยาง, ยางหุ้มเพลลาขับ, ชุดซ่อมคลัชบน, ชุดซ่อมคลัชล่าง, ยางคลัชบน, ยางคลัชล่าง, ลูกยางเบรก, ยางดิสเบรก, ยางกันฝุ่นสลักเบรก, สลักดิสเบรก-สกรู^{๔๒}, เคเบิลไทร์, สายไฟเต็ม, สายไฟไม่เต็ม, เทปกาต่าง ๆ, มอเตอร์ฉีดน้ำ, กรอบป้ายทะเบียน, สติกเกอร์ติดป้ายภาษี, กาวทาปะเก็น, โอริงแกนจานจ่าย, โอริงหัวฉีด, โอริงวาล์วน้ำ, โอริงกล่อง, จารบี^{๔๓} ซึ่งรายการที่เอ่ยนานี้เป็นเพียงส่วนหนึ่งพอเป็นข้อมูลทางการศึกษาเท่านั้น

^{๓๔} สัมภาษณ์ ประดิษฐ์ สู้สุข, พนักงานประจำอู่ซ่อมรถยนต์, ตำบลสร้างถ่อ อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดบุรีรัมย์, ๒๔ ธันวาคม ๒๕๕๙.

^{๓๕} สัมภาษณ์ สัจจา พันธิศิริ, พนักงานอู่ซ่อมรถยนต์, ตำบลเขื่อนใน อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดบุรีรัมย์, ๒๕ ธันวาคม ๒๕๕๙.

^{๓๖} สัมภาษณ์ อนุมาศ ทะวะดี, เจ้าของอู่อานุภาพการยาง, ตำบลกลางใหญ่ อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดบุรีรัมย์, ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๙.

^{๓๗} สัมภาษณ์ พลัฎฐ์ ฤทธาพรหม, พนักงานอู่ซ่อมรถยนต์, ตำบลเขื่อนใน อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดบุรีรัมย์, ๒๕ ธันวาคม ๒๕๕๙.

^{๓๘} สัมภาษณ์ วันชัย ประกอบแสง, พนักงานอู่ซ่อมรถยนต์, ตำบลโนนรัง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดบุรีรัมย์, ๒๕ ธันวาคม ๒๕๕๙.

^{๓๙} สัมภาษณ์ อภิชาติ ครอบงำ, พนักงานอู่ซ่อมรถยนต์, ตำบลเขื่อนใน อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดบุรีรัมย์, ๒๕ ธันวาคม ๒๕๕๙.

^{๔๐} สัมภาษณ์ อนันต์ วุฒิชัยเกรียงไกร, พนักงานอู่ซ่อมรถยนต์, ตำบลเขื่อนใน อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดบุรีรัมย์, ๒๕ ธันวาคม ๒๕๕๙.

^{๔๑} สัมภาษณ์ กันยา ภูผาหลวง, พนักงานอู่ซ่อมรถยนต์, ตำบลบ้านไทย อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดบุรีรัมย์, ๒๕ ธันวาคม ๒๕๕๙.

^{๔๒} สัมภาษณ์ ไพศาล กากแก้ว, พนักงานอู่ซ่อมรถยนต์, ตำบลบ้านไทย อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดบุรีรัมย์, ๒๕ ธันวาคม ๒๕๕๙.

^{๔๓} สัมภาษณ์ สมบูรณ์ เฉลียวพงศ์, พนักงานอู่ซ่อมรถยนต์, ตำบลบ้านไทย อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดบุรีรัมย์, ๒๕ ธันวาคม ๒๕๕๙.

สรุป เครื่องจักรเป็นสิ่งที่ประกอบด้วยชิ้นส่วนของวัสดุต่าง ๆ หลายชิ้นที่ถูกนำมาประกอบรวมกันเป็นเครื่องจักรเพื่อให้ทำงานตามวัตถุประสงค์ เป็นทรัพย์สินถาวรที่ใช้เครื่องทุนแรงและอำนวยความสะดวกในการซ่อมบำรุงรถยนต์ และวัสดุ คือ สิ่งของต่าง ๆ ที่จะนำมาใช้ในกระบวนการบริการ วัตถุดิบ อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่จะนำมาใช้ในกระบวนการบริการ เป็นสิ่งจำเป็นต่อการซ่อมบำรุงรถยนต์ เป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินการจัดธุรกิจบริการอยู่ซ่อมรถยนต์ ให้ประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย

๓. เงินทุน (Money)

เงินทุน หมายถึง เงินตราที่องค์กรธุรกิจจัดหามาเพื่อนำมาใช้ในการโดยมีจุดประสงค์เพื่อให้ได้ผลตอบแทนจากการลงทุนอย่างคุ้มค่า หรืออาจกล่าวได้ว่า เป็นเงินที่ผู้ประกอบการจัดเตรียมไว้เพื่อใช้ในการเริ่มต้นประกอบกิจการ เงินทุนมีความสำคัญต่อธุรกิจมาก เพราะเป็นปัจจัยในการดำเนินธุรกิจ ตั้งแต่เริ่มก่อตั้งกิจการ และระหว่างดำเนินกิจการ^{๔๔} เงินทุนทำให้การผลิต การซื้อขายเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและทำให้ธุรกิจขยายตัวได้อย่างรวดเร็ว^{๔๕} เป็นปัจจัยที่สำคัญที่ช่วยสนับสนุนให้ได้ซึ่งทรัพยากรการจัดการอื่น ๆ ช่วยให้ธุรกิจดำเนินไปอย่างราบรื่น และเป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินการจัดธุรกิจบริการอยู่ซ่อมรถยนต์ ให้ประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย^{๔๖} ในการเริ่มต้นทำธุรกิจ เงินทุนถือเป็นปัจจัยที่สำคัญมากปัจจัยหนึ่ง เพราะไม่ว่าจะทำอะไรก็จำเป็นต้องใช้เงินในการแลกเปลี่ยน เพื่อให้ได้มาซึ่งสิ่งที่จำเป็น วิธีการจัดหาเงินทุนมีหลายรูปแบบหลายแหล่งที่มา การจะเลือกเงินทุนจากแหล่งใดนั้นขึ้นอยู่กับพิจารณาของผู้ประกอบการ ซึ่งสามารถแยกได้เป็น ๗ ประเภท ดังต่อไปนี้^{๔๗}

๑) เงินทุนส่วนตัว (Self-funding) เป็นเงินที่เกิดจากการออมของผู้ประกอบการเองรวมถึงวงเงินจากบัตรเครดิตและเงินที่ขอยืมมาจากญาติพี่น้องโดยใช้ความสัมพันธ์ส่วนตัว

๒) การเบิกเงินเกินบัญชีจากธนาคาร เป็นวิธีมักจะใช้เป็นจุดเริ่มต้นของการหาทุน แต่ก็อาจเป็นหลักประกันที่น้อยที่สุด เพราะธนาคารอาจยกเลิกวงเงินเชื่อโดยแจ้งอย่างกะทันหันถ้าพิจารณาว่ามีความเสี่ยงสูง

๓) การระดมทุนจากการขายหุ้น โดยปกติเป็นวิธีการหาเงินโดยธุรกิจขนาดใหญ่และบริษัทที่มีรายชื่ออยู่ในตลาดหลักทรัพย์ นักลงทุนแสดงความจำนงค์ซื้อหุ้นแล้วรับหุ้นในบริษัทนั้นไปแลกเปลี่ยนกับการลงทุนของพวกเขา เมื่อทุนธุรกิจดูมั่นคงแล้ว เจ้าของอาจขายหุ้นบางส่วนของตนเมื่อต้องการเงินสดก็ได้

^{๔๔} สัมภาษณ์ ชาลี การินทร์, ผู้ให้บริการ, ตำบลยางซิ่นก อำเภอเขิองใน จังหวัดอุบลราชธานี, ๒๓ ธันวาคม ๒๕๕๙.

^{๔๕} สัมภาษณ์ บุญล้อม มาสุข, ผู้ให้บริการ, ตำบลเขิองใน อำเภอเขิองใน จังหวัดอุบลราชธานี, ๒๓ ธันวาคม ๒๕๕๙.

^{๔๖} สัมภาษณ์ สุวรรณี ธงศรี, ผู้ให้บริการ, ตำบลยางซิ่นก อำเภอเขิองใน จังหวัดอุบลราชธานี, ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๙.

^{๔๗} สัมภาษณ์ ยุพิน ทองประมูล, ผู้ให้บริการ, ตำบลยางซิ่นก อำเภอเขิองใน จังหวัดอุบลราชธานี, ๒๔ ธันวาคม ๒๕๕๙.

๔) เงินทุนระยะสั้น หมายถึง เงินทุนที่ธุรกิจจัดหามาด้วยการก่อหนี้สินระยะสั้น ซึ่งมีกำหนดระยะเวลาใช้คืนไม่เกิน ๑ ปี เงินทุนส่วนนี้ควรใช้ลงทุนในสินทรัพย์หมุนเวียน เช่น ลงทุนในลูกหนี้ ลงทุนในสินค้าคงเหลือ เงินที่ได้มาจากเงินกู้ระยะสั้น และนำมาใช้เป็นเงินทุนหมุนเวียน เช่น ลูกหนี้ หรือสินค้าคงเหลือ แล้วสินทรัพย์หมุนเวียนเหล่านี้เปลี่ยนสภาพเป็นเงินสดภายในระยะเวลา ๑ ปี และเงินจำนวนนี้จะถูกนำมาจ่ายชำระคืนหนี้ ส่วนเงินที่เก็บจากสินทรัพย์ถาวรนั้นจะไปเปลี่ยนสภาพตัวเองเป็นเงินสด ดังนั้น จึงถือว่าเงินกู้ที่ใช้ลงทุนในสินทรัพย์ไม่หมุนเวียนไม่สามารถชำระคืนได้ในตัวเอง การจัดหาเงินทุนจากแหล่งระยะสั้นเป็นการจัดหาเงินทุนเพื่อใช้สำหรับความต้องการใช้ระยะสั้น ส่วนมากคือ ความต้องการเงินทุนสำหรับเงินทุนหมุนเวียน โดยเฉพาะเงินทุนหมุนเวียนตามฤดูกาล วิธีการจัดหาเงินทุนจากแหล่งเงินทุนให้เหมาะสมกับการใช้เงินทุนนั้น ๆ การจัดหาเงินทุนให้เหมาะสมกับการใช้เงินทุนนั้น ๆ การจัดหาเงินทุนระยะสั้น หมายถึง เงินทุนที่ธุรกิจได้จัดหาเพื่อนำไปใช้ในการดำเนินงานที่มีระยะเวลาภายใน ๑ ปี การจัดหาเงินทุนระยะสั้นที่สำคัญแบ่งออกได้เป็น ๓ วิธี คือ จัดหาจากประเพณีทางการค้า จัดหาโดยไม่ต้องมีหลักทรัพย์ค้ำประกัน และจัดหาโดยต้องมีหลักทรัพย์ค้ำประกัน

๕) เงินทุนระยะปานกลาง ธุรกิจที่กำลังดำเนินงานอาจมีความจำเป็นต้องใช้เงินทุนที่มีระยะเวลาของการชำระคืนเกินกว่า ๑ ปีขึ้นไป แต่ไม่เกิน ๕ ปี ความจำเป็นที่ต้องการใช้เงินทุนนี้ทำให้ธุรกิจต้องจัดหาเงินทุนจากแหล่งเงินทุนอื่น ๆ ที่ไม่ใช่แหล่งเงินทุนระยะสั้นคือ การจัดหาเงินทุนจากแหล่งเงินทุนระยะปานกลาง ซึ่งเป็นแหล่งเงินทุนที่ให้เงินทุนที่มีระยะเวลาของการของเงินทุนโดยประมาณ ๓-๕ ปี เงินทุนระยะปานกลางที่ธุรกิจจัดทั่วไปการกู้เงินหามาควรจะต้องนำมาใช้กับความต้องการทางการเงินของธุรกิจที่ค่อนข้างแน่นอนและเป็นประจำ โดยทั่วไปการกู้เงินจากแหล่งเงินทุนระยะปานกลางจะนำไปใช้เพื่อวัตถุประสงค์ที่สำคัญคือ การลงทุนในสินทรัพย์ถาวรเพิ่มขึ้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพหมุนเวียนเพิ่มขึ้นเพื่อขยายการดำเนินงานเป็นถาวรต่อไป ธุรกิจที่กำลังดำเนินงานอาจมีความจำเป็นที่จะต้องใช้เงินทุนที่มีระยะเวลาของการชำระคืนเกินกว่า ๑ ปีขึ้นไป ความจำเป็นที่ต้องการใช้เงินทุนนี้ทำให้ธุรกิจต้องจัดหาเงินทุนจากแหล่งอื่น ๆ ที่ไม่ใช่แหล่งเงินทุนระยะสั้นนั้นคือ ต้องจัดหาเงินทุนจากแหล่งเงินทุนระยะยาวหรือระยะปานกลาง ซึ่งเป็นแหล่งเงินทุนที่มีระยะของการชำระคืนเกินกว่า ๑ ปีขึ้นไป สำหรับเงินทุนระยะปานกลางนั้น โดยทั่ว ๆ ไป จะมีระยะเวลาของเงินทุนโดยประมาณ ๓-๕ ปี แต่ไม่เกิน ๕ ปี เงินทุนระยะปานกลางที่ธุรกิจจัดหา มาควรจะต้องนำมาใช้ให้สอดคล้องกับลักษณะของเงินทุนนั้น นั่นคือ ต้องนำมาใช้กับความต้องการของธุรกิจ โดยทั่วไปการกู้เงินจากแหล่งเงินทุนระยะปานกลางจะนำไปใช้เพื่อวัตถุประสงค์ที่สำคัญ ๒ ลักษณะคือ การลงทุนในสินทรัพย์ถาวรเพิ่มขึ้นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการดำเนินงานให้สูงขึ้นและลงทุนในสินทรัพย์หมุนเวียนเพิ่มขึ้นเพื่อขยายการดำเนินงานเป็นการถาวรต่อไป เช่น การขยายหรือส่งเสริมการขายทำให้ต้องลงทุนในบัญชีลูกหนี้เพิ่มขึ้น ขยายขนาดหรือจำนวนสินค้าคงคลัง เป็นต้น

๖) เงินกู้ระยะยาว หรือ เงินกู้ระยะยาวจัดเป็นแหล่งของเงินทุนระยะยาวประเภทหนึ่ง ซึ่งมีองค์ประกอบ ดังนี้

๑. อัตราดอกเบี้ย อัตราดอกเบี้ยที่กำหนดไว้หรือหรือเรียกว่า Coupon Rate จะเป็นได้ทั้งอัตราดอกเบี้ยคงที่ โดยที่ดอกเบี้ยจะถูกกำหนดไว้เป็นอัตราเดียวตลอดอายุสัญญาหรืออัตรา

ดอกเบี้ยยลอยตัว ซึ่งอัตราดอกเบี้ยสามารถเปลี่ยนแปลงได้โดยสภาวะการทางตลาดเงิน การเลือกใช้แบบใดนั้นบริษัทหรือผู้กู้สามารถเลือกได้

๒. อายุการกู้ยืม ระยะเวลาของการกู้ยืมจะขึ้นอยู่กับความสามารถของบริษัทในการชำระหนี้คืน ซึ่งสามารถดูได้จากกระแสเงินสดของบริษัท เงินกู้ระยะยาวจะถูกบันทึกเป็นหนี้สินระยะยาว

๓. เงื่อนไขการชำระเงินคืน ผู้ให้กู้มักจะกำหนดให้ผู้กู้ชำระดอกเบี้ย (รวมถึงชำระเงินต้น) เป็นงวดๆ ไป อาจจะเป็นรายเดือน รายไตรมาส รายปี แล้วแต่ตกลงกัน ซึ่งเจ้าหนี้หรือผู้ให้กู้จะมีการวางเงื่อนไขที่รัดกุม เนื่องจากหากเกิดกรณีหนี้สูญเจ้าหนี้จะเสียหายมาก

๔. หลักประกัน ผู้ให้กู้จะเรียกร้องให้นำหลักประกัน ประเภทสินทรัพย์ระยะยาวมาค้ำ เช่น ที่ดิน อาคาร ใบหุ้น การค้ำประกัน เครื่องจักรเพื่อป้องกันหรือลดความเสี่ยงจากเจ้าหนี้ให้น้อยลงโดยสามารถนำหลักทรัพย์ไปขายทอดตลาดได้

๕. ลำดับชั้นของเจ้าหนี้ ในกรณีที่บริษัทประสบภาวะล้มละลาย เจ้าหนี้ที่มีหลักประกันจะมีความได้เปรียบเหนือเจ้าหนี้ที่ไม่มีหลักประกันเพราะสามารถนำสินทรัพย์ไปขายทอดตลาดได้ ขณะที่เจ้าหนี้ที่ไม่มีหลักทรัพย์ต้องรอเฉลี่ยหนี้สินจากสินทรัพย์ที่เหลืออยู่เท่านั้น

๖. สกุลเงินที่กู้ โดยสกุลเงินต่างประเทศจะมีอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่าสกุลเงินบาท จึงเป็นแรงจูงใจให้มีการกู้ยืมจากต่างประเทศ แต่อย่างไรก็ตามจะมีความเสี่ยงจากความผันผวนของอัตราแลกเปลี่ยนเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย อาจจะทำให้ต้นทุนสูงกว่าการกู้ในประเทศก็ได้ โดยเฉพาะประเทศไทยได้กำหนดค่าเงินลอยตัว จึงทำความผันผวนจากอัตราแลกเปลี่ยนมีมากขึ้น

๗. ข้อจำกัดผู้กู้ เพื่อป้องกันความเสี่ยงของเจ้าหนี้ เช่น ห้ามจ่ายเงินปันผล เพื่อป้องกันการถ่ายเทเงินสดจากบริษัทไปยังผู้อื่นหุ้น ห้ามก่อหนี้ใหม่ห้ามนำหลักทรัพย์ที่มีอยู่ไปเป็นหลักประกันหนี้ใหม่ เป็นต้น

๗) เงินทุนระยะยาว (Long-Term Financing) เงินทุนระยะยาว หมายถึง เงินทุนที่ธุรกิจจัดหามาเพื่อใช้ในการดำเนินกิจการที่มีระยะเวลามากกว่า ๑ ปี โดยทั่วไปธุรกิจจัดหาเงินทุนระยะยาวเพื่อนำไปลงทุนในสินทรัพย์ถาวร แหล่งที่มาของเงินทุนระยะยาว จะได้จากแหล่งเงินทุนภายในและเงินทุนระยะยาวจากแหล่งเงินทุนภายนอก เงินทุนระยะยาวจากแหล่งเงินทุนภายในเป็นเงินทุนที่ได้จากการดำเนินงาน ได้แก่ กำไรสะสม เงินทุนระยะยาวจากแหล่งเงินทุนภายนอกนอกจัดหาได้หลายลักษณะ เช่น การกู้ยืมเงินทุนระยะยาวจากสถาบันการเงิน การออกหุ้นกู้ หุ้นบุริมสิทธิ และหุ้นสามัญ เป็นต้น การจัดหาเงินทุนจากแหล่งเงินทุนระยะยาวสามารถแบ่งออกได้เป็น ๒ ประเภทคือ

๑. การจัดหาเงินทุนระยะยาวจากภายในและการจัดหาเงินทุนระยะยาวจากภายนอก การจัดหาเงินทุนระยะยาวจากแหล่งเงินทุนภายใน (Internal Long - term Financing) ได้แก่ ก. ค่าเสื่อมราคา คือ ค่าสึกหรอของสินทรัพย์ถาวรที่ให้ประโยชน์แก่กิจการมีอายุการใช้งานเกิน ๑ ปี และ ข. กำไรสะสม หมายถึง ส่วนของผู้ถือหุ้นทั้งหมดที่เกินกว่าเงินลงทุนที่ผู้ถือหุ้นนำมาลงในบริษัท

๒. การจัดหาเงินทุนระยะยาวจากแหล่งเงินทุนภายนอก (External Long – term Financing) ได้แก่ การกู้ยืมเงินระยะยาวจากสถาบันการเงินหรือบุคคลทั่วไป การออกหลักทรัพย์ชนิดต่างๆ แก่บุคคลหรือสถาบันการเงิน ได้แก่ การขายหุ้นให้มหาชน การออกหุ้นกู้ เป็นต้น

สรุป เงินทุนเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ช่วยสนับสนุนให้ได้ซึ่งทรัพยากรการจัดการอื่น ๆ ช่วยให้ธุรกิจดำเนินไปอย่างราบรื่น เพราะเป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินการจัดธุรกิจบริการอยู่ซ่อมรถยนต์ ให้ประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย แบ่งเป็น ๗ ประเภท คือ ๑) เงินทุนส่วนตัว ๒) การเบิกเงินเกินบัญชีจากธนาคาร ๓) การระดมทุนจากการขายหุ้น ๔) เงินทุนระยะสั้น หมายถึง เงินทุนที่ธุรกิจจัดหาด้วยการก่อหนี้สินระยะสั้น ๕) เงินทุนระยะปานกลาง ธุรกิจที่กำลังดำเนินงาน อาจมีความจำเป็นต้องใช้เงินทุนที่มีระยะเวลาของการชำระคืนเกินกว่า ๑ ปีขึ้นไป แต่ไม่เกิน ๕ ปี ๖) เงินกู้ระยะยาว ๗) เงินทุนระยะยาว (Long-Term Financing) เงินทุนระยะยาว หมายถึง เงินทุนที่ธุรกิจจัดหาเพื่อใช้ในการดำเนินกิจการที่มีระยะเวลามากกว่า ๑ ปี เป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินการจัดธุรกิจบริการอยู่ซ่อมรถยนต์ ให้ประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย

๔. การบริหารจัดการ (Management)

การบริหารจัดการธุรกิจ เป็นการดำเนินการจัดธุรกิจบริการอยู่ซ่อมรถยนต์ ตามขั้นตอนต่างๆ ตั้งแต่การวางแผนการทำธุรกิจ การจัดองค์การ การบริหารพนักงาน การอำนวยความสะดวกและควบคุม โดยนำทรัพยากรที่มีอยู่มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อให้ธุรกิจบรรลุความสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่วางไว้ มี ๕ ขั้นตอน ดังต่อไปนี้

๔.๑ การวางแผน เป็นการประเมินสถานการณ์ที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคตอย่างมีหลักเกณฑ์ และดำเนินการตามแผนที่วางไว้ โดยการนำทรัพยากรที่มีอยู่มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด การวางแผนที่ดีหลังจากดำเนินการเสร็จแล้วจะต้องมีการวัดผลและประเมินผล เพื่อหาปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ มาแก้ไขต่อไป^{๔๘}

๔.๒ การจัดองค์การ หมายถึง การประกอบธุรกิจบริการอยู่ซ่อมรถยนต์ งานภายในองค์กรหรือบริษัทมีน้อยการดำเนินงานไม่ยุ่งยาก ใช้อ่อน ลงทุนน้อย โดยมีเจ้าของผู้ประกอบการเป็นผู้จัดการโดยตรง ซึ่งต่างจากบริษัทหรือโรงงานขนาดใหญ่ ในบางครั้งพนักงานในอยู่ซ่อมรถยนต์จะทำงานหลาย ๆ หน้าที่พร้อม ๆ กัน^{๔๙}

๔.๓ การบริหารพนักงาน ธุรกิจบริการอยู่ซ่อมรถยนต์มีพนักงานภายในน้อย สายงานภายในก็มีไม่มาก หรือบางครั้งเป็นธุรกิจภายในครอบครัว เพราะฉะนั้นการบริหารบางครั้งก็ไม่ตรงตามหลักวิชาการมากนัก การเข้าออกของพนักงานภายในอยู่หรือสถานประกอบการก็มีสูง ทำให้ต้องมีการรับพนักงานบ่อยครั้ง^{๕๐}

๔.๔ การอำนวยความสะดวก ส่วนมากแล้วเจ้าของผู้ประกอบการหรือ ผู้จัดการจะประสานกับพนักงานเอง สั่งการเอง ไม่ได้แยกออกเป็นแผนกหรือสายงาน ถ้าผู้บริหารขาดความเป็นผู้นำ และไม่มีความรู้ทางการบริหารและการจัดการจะทำให้เกิดปัญหาในการบริหาร^{๕๑}

^{๔๘} สัมภาษณ์ พ.ต.ต.มนัส พิศพนวณ, สก.เชียงใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี, ๒๕ ธันวาคม ๒๕๕๙.

^{๔๙} สัมภาษณ์ พ.ต.ต.ขจรศักดิ์ ตรีการไทย, สก.เชียงใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี, ๒๖ ธันวาคม ๒๕๕๙.

^{๕๐} สัมภาษณ์ ร.ต.อ.อนุสรณ์ เชื้อคำ, สก.เมือง จังหวัดอุบลราชธานี, ๒๕ ธันวาคม ๒๕๕๙.

^{๕๑} สัมภาษณ์ ร.ต.อ.อดิสร บุตรศาสตร์, สก.เชียงใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี, ๒๖ ธันวาคม ๒๕๕๙.

๔.๕ การควบคุมงาน จากการที่ธุรกิจบริการอยู่ซ่อมรถยนต์ เป็นธุรกิจขนาดเล็ก หรือธุรกิจภายในครอบครัว^{๕๒} การควบคุมงาน การควบคุมส่วนมากจะเป็นการควบคุมโดยใช้สายตา และเปรียบเทียบกับปริมาณงานที่ทำได้ในแต่ละวัน^{๕๓} โดยเปรียบเทียบกับพนักงานคนอื่นที่ได้รับมอบ งานเหมือน ๆ กัน ไม่ต้องใช้เทคนิคและวิธีการในการตรวจสอบมากนัก

จึงสรุปได้ว่า การบริหารธุรกิจอยู่ซ่อมรถยนต์นั้น ผู้บริหารหรือผู้จัดการธุรกิจบริการอยู่ซ่อมรถยนต์ จะเป็นผู้วางแผนในการนำทรัพยากรทั้ง ๔ หรือที่ เรียกว่า ๔M อันประกอบไปด้วย คน เงิน เครื่องจักร และวัตถุดิบมาผ่านกระบวนการบริหาร ๕ ขั้นตอน ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์การ การบริหารงานบุคคล การอำนวยการและการควบคุมงาน เพื่อให้การดำเนินงานของธุรกิจบริการอยู่ซ่อมรถยนต์บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้

จากการสัมภาษณ์พบว่า นอกจากหลักการดำเนินธุรกิจอยู่ซ่อมรถยนต์แล้ว ยังมีปัจจัยสำคัญ อีกประการหนึ่งที่มีประโยชน์ต่อการดำเนินธุรกิจอยู่ซ่อมรถยนต์ คือ ทำเลสำหรับการเปิดอยู่ซ่อมรถยนต์^{๕๔} อันดับแรกที่ต้องพิจารณาสำหรับการเลือกทำเลในการเปิดอยู่ซ่อมรถ ก็คือ ทำเลที่เลือก จะต้องไม่สร้างความเดือดร้อนทั้งด้านของมลพิษทางอากาศและมลพิษทางเสียงให้กับเพื่อนบ้าน ละแวกใกล้เคียง^{๕๕} อันดับต่อมาก็คือ จะต้องเป็นพื้นที่ที่สามารถเข้า-ออกได้อย่างสะดวก ไม่อยู่ในซอย ลึก^{๕๖} เพราะถ้าหากเป็นอยู่ที่เปิดในซอยลึกจะทำให้เป็นที่รู้จักได้ยาก แต่ถ้าหากเป็นอยู่ประกันที่รับงาน จากบริษัทประกันที่แน่นอนอยู่แล้ว แม้จะโยกย้ายอยู่มาอยู่ในซอยลึกก็ไม่ได้เป็นปัญหามากนัก^{๕๗}

สิ่งที่ต้องคำนึงถึงในการเปิดอยู่ซ่อมรถยนต์ อีกประการหนึ่งที่สำคัญมากต่ออยู่ซ่อมรถยนต์ก็คือ เรื่องของฝีมือแรงงานที่เจ้าของอยู่ได้จ้างเข้ามาทำงาน^{๕๘} ซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่ง ก่อนว่าจ้างจึง จำเป็นต้องพิจารณาความสามารถของแรงงานให้ละเอียดรอบคอบ^{๕๙} หากได้แรงงานที่มีฝีมือที่ดีมี คุณภาพก็ทำให้งานที่ทำออกมาดี เป็นหน้าเป็นตาและสร้างชื่อให้แก่อยู่^{๖๐} ตรงกันข้าม หากได้แรงงานที่

^{๕๒} สัมภาษณ์ สุริยา บุญจำเริญ, ผู้ให้บริการ, ตำบลสร้างถ่อ อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดอุดรธานี, ๒๔ ธันวาคม ๒๕๕๙.

^{๕๓} สัมภาษณ์ ไชยา นาคูน, เจ้าของอยู่ไชยาการช่าง, ตำบลบ้านกอก อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดอุดรธานี, ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๙.

^{๕๔} สัมภาษณ์ จ.อ.ลือชา พลดี, ผู้ให้บริการ, ตำบลสร้างถ่อ อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดอุดรธานี, ๒๔ ธันวาคม ๒๕๕๙.

^{๕๕} สัมภาษณ์ วรภัทร ประสานสุข, พนักงานประจำอยู่ซ่อมรถยนต์, ตำบลโนนรัง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดอุดรธานี, ๒๗ ธันวาคม ๒๕๕๙.

^{๕๖} สัมภาษณ์ วุฒิชัย บุญแผ้ว, พนักงานประจำอยู่ซ่อมรถยนต์, ตำบลยางซิ่น อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดอุดรธานี, ๒๗ ธันวาคม ๒๕๕๙.

^{๕๗} สัมภาษณ์ เกสร ศรีสมุทร, พนักงานประจำอยู่ซ่อมรถยนต์, ตำบลยางซิ่น อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดอุดรธานี, ๒๗ ธันวาคม ๒๕๕๙.

^{๕๘} สัมภาษณ์ พ.ต.ต.มนัส พิศวนชม, สก.เชียงใหม่ จังหวัดอุดรธานี, ๒๕ ธันวาคม ๒๕๕๙.

^{๕๙} สัมภาษณ์ พ.ต.ต.ขจรศักดิ์ ตระการไทย, สก.เชียงใหม่ จังหวัดอุดรธานี, ๒๖ ธันวาคม ๒๕๕๙.

^{๖๐} สัมภาษณ์ ร.ต.อ.อนุสรณ์ เชื้อคำ, สก.เมือง จังหวัดอุดรธานี, ๒๕ ธันวาคม ๒๕๕๙.

ไม่มีประสิทธิภาพก็อาจจะทำให้งานออกมาไม่ได้มาตรฐาน^{๖๑} และในบางครั้งงานก็อาจจะไม่เสร็จตามเวลาที่กำหนด สิ่งที่ต้องคำนึงในอันดับถัดมาของการ เปิดอยู่ช่อมรณนต์ ก็คือเรื่องของความปลอดภัยต่อคนและสิ่งแวดล้อม เนื่องจากเป็นงานที่ต้องข้องเกี่ยวกับหินเนอร์ และน้ำมัน^{๖๒} จึงต้องระวังในเรื่องของการเกิดอัคคีภัย รวมไปถึงเรื่องของสุขภาพปอด เพราะจะต้องมีการพ่นสี จึงจำเป็นที่จะต้องใส่อุปกรณ์ป้องกันที่รัดกุมอยู่เสมอ^{๖๓}

หัวใจสำคัญของการ เปิดอยู่ช่อมรณนต์ นอกไปจากรายได้ที่ได้จากการทำธุรกิจแล้ว หัวใจสำคัญของการ เปิดอยู่ช่อมรณนต์ ก็คือ การใส่ใจในการให้บริการ^{๖๔} สามารถรับผิชอบและซ่อมแซมรถของลูกค้าให้กลับไปมีสภาพดังเดิม หรือใกล้เคียงกับของเดิมให้ได้มากที่สุด^{๖๕} ผู้ที่ทำธุรกิจอยู่ช่อมรณนต์ จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีความรู้ มีประสบการณ์^{๖๖} มีความชำนาญและเชี่ยวชาญ เรียนรู้ และคลุกคลีอยู่กับการซ่อมรถมาเป็นเวลานาน^{๖๗} สามารถวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาเป็น เมื่อลูกค้าให้ความไว้วางใจและมอบหมายงานมาให้ ก็จะต้องส่งงานให้ถึงมือลูกค้าได้อย่างมีคุณภาพเช่นกัน^{๖๘}

สรุป ธุรกิจ หมายถึง กระบวนการผลิตสินค้าและการจัดจำหน่าย รวมทั้งกิจกรรมด้านบริการอื่น ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลในสังคม โดยมีการนำทรัพยากรที่มีอยู่มาผสมผสานกันอย่างมีระบบ มีระเบียบตามกฎหมาย เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนหรือผู้บริโภค ในขณะเดียวกันก็ก่อให้เกิดผลประโยชน์หรือบรรลุตามเป้าหมายของธุรกิจ และไม่ก่อให้เกิดมลภาวะที่ไม่ดีต่อสิ่งแวดล้อม

การบริการ หมายถึง งานที่ปฏิบัติรับใช้ หรืองานที่ให้ความสะดวกต่าง ๆ เกิดจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการกับผู้ให้บริการ ในรูปแบบกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่ผู้ขายจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการแก่ผู้บริโภค และเพื่อส่งเสริมการขายให้มีประสิทธิภาพ

ธุรกิจบริการ เป็นการให้บริการที่ไม่มีรูปร่างสินค้า สัมผัสไม่ได้ แต่ผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้ แต่เน้นความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหลัก ซึ่งมีลักษณะจับต้องไม่ได้ ไม่มีความคงที่ ไม่อาจครอบครองได้ ต้องอาศัยคนและองค์ประกอบทางกายภาพ รวมถึงผู้รับบริการมักจะมีส่วนรวมในการผลิตและ

^{๖๑} สัมภาษณ์ อนุาศ ทะวะดี, เจ้าของอู่อานาภาพการยาง, ตำบลกลางใหญ่ อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดบุรีรัมย์, ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๙.

^{๖๒} สัมภาษณ์ ร.ต.อ.อดิสร บุตรศาสตร์, สก.เชียงใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี, ๒๖ ธันวาคม ๒๕๕๙.

^{๖๓} สัมภาษณ์ สมพงษ์ วงศ์อำพัน, เจ้าของอู่ชุมทรัพย์เซอร์วิส, ตำบลเชียงใน อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดบุรีรัมย์, ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๙.

^{๖๔} สัมภาษณ์ ทองสุข ผ่องสิงาม, ผู้ให้บริการ, ตำบลบ้านกอก อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดบุรีรัมย์, ๒๔ ธันวาคม ๒๕๕๙.

^{๖๕} สัมภาษณ์ ถวัลย์ พลอานวย, เจ้าของอู่ถวัลย์การช่าง, ตำบลก่อเอ้ อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดบุรีรัมย์, ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๙.

^{๖๖} สัมภาษณ์ พิทักษ์ชัย กุระพันธ์, เจ้าของอู่พิทักษ์ชัยยางยนต์, ตำบลเชียงใน อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดบุรีรัมย์, ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๙.

^{๖๗} สัมภาษณ์ สุทธิดา แสงใส, พนักงานภายในอู่ช่อมรณนต์, ตำบลโนนรัง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดบุรีรัมย์, ๒๖ ธันวาคม ๒๕๕๙.

^{๖๘} สัมภาษณ์ ไชยา นาดูน, เจ้าของอู่ไชยาการช่าง, ตำบลบ้านกอก อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดบุรีรัมย์, ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๙.

บริการ อันมีองค์ประกอบหลัก ได้แก่ ผู้รับบริการหรือลูกค้า หน่วยการบริการ ผู้ให้บริการ ผลิตภัณฑ์ บริการและสภาพแวดล้อมของการบริการรวมกัน

อู่ซ่อมรถยนต์ คือ สถานประกอบการที่ให้บริการดำเนินการซ่อมบำรุงรักษารถยนต์และ อะไหล่รถยนต์ มีสองประเภทใหญ่ ๆ คือ ประเภทนิติบุคคลและประเภทบุคคลธรรมดา

ธุรกิจอู่ซ่อมรถยนต์ ธุรกิจอู่ซ่อมรถยนต์ คือ กระบวนการให้บริการดูแลรักษาเครื่องยนต์ ซ่อม บำรุงรถยนต์ ให้ความรู้เกี่ยวกับการดูแลรถยนต์ จำแนกตามการอธิบายออกเป็น ๒ รูปแบบ ได้แก่ จำแนกตามลักษณะการบริการและความชำนาญ มีทั้งที่เป็นศูนย์บริการซ่อมบำรุงรถยนต์ อู่ซ่อม รถยนต์ที่มีความชำนาญเฉพาะในบางยี่ห้อ ศูนย์บริการเฉพาะด้านและอู่ซ่อมรถยนต์ทั่วไป ซึ่งแต่ละ ประเภทจะให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างเหมาะสม จำแนกตามรูปแบบ ของอู่ซ่อมรถยนต์จะใกล้เคียงกับการจัดแบ่งประเภทของอู่ซ่อมรถยนต์ แต่การจัดรูปแบบนั้น เน้นที่ ความชัดเจนในการเลือกรับบริการของลูกค้า เพื่อจะได้ไม่ต้องประสบปัญหาการชำระค่าบริการที่หลัง จึงแบ่งประเภทเป็น อู่ซ่อมรถยนต์ที่ขึ้นตรงกับบริษัทประกันภัย อยู่ที่เป็นตัวแทนของศูนย์รถยนต์และอู่ ทั่วไป เพื่อความชัดเจนในการให้บริการของอู่ซ่อมรถยนต์นั้น ๆ ด้วย

หลักการดำเนินธุรกิจบริการอู่ซ่อมรถยนต์ คือ กระบวนการวางแผนการจัดองค์การ การ บริหารงานด้านต่าง ๆ ของธุรกิจบริการอู่ซ่อมรถยนต์ ที่ดำเนินการ อันประกอบไปด้วยการบริหาร ทรัพยากร ๔M ดังต่อไปนี้

๑) ทรัพยากรบุคคลนั้นสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจทุกอย่าง รวมถึงธุรกิจอู่ซ่อมรถยนต์ ด้วย ซึ่งหากแบ่งแยกย่อยหน้าที่ต่าง ๆ ในการให้บริการแล้วมีทั้งผู้บริหาร, พนักงานด้านการบัญชี, พนักงานต้อนรับลูกค้า, พนักงานช่างซ่อมบำรุง, พนักงานแม่บ้าน ซึ่งถ้ารักในงานบริการ บริหาร สุขภาพดี มีเสน่ห์เมื่อปรากฏกาย เฉิดฉายในบุคลิกลักษณะ รักรับผิดชอบในงาน บริหารเวลาอย่างมี วินัย ไว้วางใจเชื่อมั่นในตน ฝึกฝนให้รู้รอบ ชอบพูดอย่างมีศิลปะ ปฏิภาณไหวพริบดี มีความ รู้จักกาลเทศะ มักจะมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความขยันอดทน ฝึกฝนให้รู้ภาษาต่าง ๆ เป็นแบบอย่างของคนชื่อ ยึดถือความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีวุฒิภาวะทางอารมณ์ หากผู้ให้บริการมีคุณสมบัติเหล่านี้เพียงพร้อม นับเป็นสิ่งสำคัญอันดับต้นของการดำเนินธุรกิจบริการอย่างแท้จริง

๒) เครื่องจักรเป็นสิ่งที่ประกอบด้วยชิ้นส่วนของวัสดุต่าง ๆ หลายชิ้นที่ถูกนำมา ประกอบกันเป็นเครื่องจักรเพื่อให้งานตามวัตถุประสงค์ เป็นทรัพย์สินถาวรที่ใช้เครื่องทุ่นแรงและ อำนาจความสะดวกในการซ่อมบำรุงรถยนต์ และวัสดุ คือ สิ่งของต่าง ๆ ที่จะนำมาใช้ในกระบวนการ บริการ วัตถุดิบ อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่จะนำมาใช้ในกระบวนการบริการ เป็นสิ่งจำเป็นต่อการซ่อมบำรุง รถยนต์ เป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินการจัดธุรกิจบริการอู่ซ่อมรถยนต์ ให้ประสบผลสำเร็จตาม วัตถุประสงค์และเป้าหมาย

๓) เงินทุนเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ช่วยสนับสนุนให้ได้ซึ่งทรัพยากรการจัดการอื่น ๆ ช่วย ให้ธุรกิจดำเนินไปอย่างราบรื่น เพราะเป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินการจัดธุรกิจบริการอู่ซ่อม รถยนต์ ให้ประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย แบ่งเป็น ๗ ประเภท คือ ก. เงินทุนส่วนตัว ข. การเบิกเงินเกินบัญชีจากธนาคาร ค. การระดมทุนจากการขายหุ้น ง. เงินทุนระยะสั้น จ. เงินทุน ระยะปานกลาง ฉ. เงินกู้ระยะยาว ช. เงินทุนระยะยาว เป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินการจัดธุรกิจการ บริการอู่ซ่อมรถยนต์ ให้ประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย

๔) การบริหารธุรกิจอู่ซ่อมรถยนต์นั้น ผู้บริหารหรือผู้จัดการธุรกิจบริการอู่ซ่อมรถยนต์ จะเป็นผู้วางแผนในการนำทรัพยากรทั้ง ๔ หรือที่ เรียกว่า ๔M อันประกอบไปด้วย คน เงิน เครื่องจักร และวัตถุดิบมาผ่านกระบวนการบริหาร ๕ ขั้นตอน ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์การ การบริหารงานบุคคล การอำนวยการและการควบคุมงาน เพื่อให้การดำเนินงานของธุรกิจบริการอู่ซ่อมรถยนต์บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้

จากการสัมภาษณ์นอกจากหลักการดำเนินธุรกิจอู่ซ่อมรถยนต์แล้ว ยังมีปัจจัยสำคัญอีกประการหนึ่งที่มีประโยชน์ต่อการดำเนินธุรกิจอู่ซ่อมรถยนต์ คือ ทำเลสำหรับการเปิดอู่ซ่อมรถยนต์, ฝีมือแรงงานความสามารถของแรงงานที่มีมือที่ดีมีคุณภาพดี, ความปลอดภัยต่อคนและสิ่งแวดล้อม, และการใส่ใจในการให้บริการ

๒.๒ การประกอบธุรกิจอู่ซ่อมรถยนต์ในอำเภอเชียงใน จังหวัดอุบลราชธานี

ในปี ๒๕๕๘ พบว่า คนไทยมีกำลังซื้อรถยนต์มากขึ้น จะเห็นได้จากจำนวนรถยนต์ทั้งป้ายแดงและรถยนต์มือสองที่วิ่งตามท้องถนนมีจำนวนมากถึง ๑๕ ล้านคัน และมีแนวโน้มว่าจะเพิ่มขึ้นไปถึง ๑๙ ล้านคันในอีก ๕ ปีข้างหน้า เมื่อปริมาณรถยนต์มากขึ้น ความต้องการที่จะใช้บริการดูแลรักษาและซ่อมบำรุงก็มีมากตามมาเช่นกัน^{๖๙} โดยเฉพาะรถยนต์ที่มีอายุเกินกว่า ๕ ปี ที่เป็นกลุ่มเป้าหมายหลักของอู่ซ่อมรถยนต์ นอกจากนี้ยังมีกลุ่มรถยนต์ที่ได้รับความเสียหายจากอุบัติเหตุที่ยังมีจำนวนสูงขึ้น ทำให้ธุรกิจอู่ซ่อมรถยนต์ในประเทศไทยเติบโตอย่างต่อเนื่อง^{๗๐} โดยเดือนมีนาคม ๒๕๕๘ สถิติจำนวนโรงงานที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการธุรกิจประเภทอู่ซ่อมรถยนต์ รวมถึงอู่ซ่อมรถจักรยานยนต์สูงถึง ๖,๘๕๓ แห่ง เพื่อให้ผู้ประกอบการประสบความสำเร็จในภาวะแข่งขันของธุรกิจอู่ซ่อมรถยนต์ระยะยาว จึงต้องมีแนวทางเพิ่มขีดความสามารถในการบริการให้มากขึ้น เช่น พัฒนางานบริการซ่อมแซมและบำรุงรักษารถยนต์ เริ่มตั้งแต่การดูแลเรื่องมารยาทของพนักงานต้อนรับ^{๗๑} รวมไปถึงความรวดเร็วและชำนาญการของช่างที่จะต้องทำการประเมินอาการของรถที่ถูกค่านำมาซ่อมบำรุงในเบื้องต้นได้ การดูแลงานซ่อมบำรุงให้มีคุณภาพ ต้องแก้ปัญหาของลูกค้าได้ตรงจุด และให้บริการรวดเร็วตรงต่อเวลา รวมถึงมีการรับประกันงานซ่อมมีการนำเสนอราคาสมเหตุสมผล มีการตั้งราคาที่ได้มาตรฐานไม่แพงจนเกินไป และต้องมีการชี้แจงราคาอะไหล่แต่ละประเภทและยี่ห้อให้ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการได้เข้าใจอย่างชัดเจน การดูแลเรื่องความสะอาดของอู่ซ่อมรถให้มีสภาพแวดล้อมที่ดี และมีสถานที่นั่งรอที่เหมาะสมระหว่างการดำเนินงานซ่อมบำรุง มีบริการเสริมเพิ่มมูลค่าให้ธุรกิจ มีบริการรถลากนอกสถานที่ การรับรถนอกสถานที่และการส่งมอบรถถึงที่ ก็จะเป็นการเพิ่มมูลค่าให้กับธุรกิจ

^{๖๙} สัมภาษณ์ จำปา อาจเอี่ยม, ผู้ให้บริการ, ตำบลเชียงใน อำเภอเชียงใน จังหวัดอุบลราชธานี, ๒๔ ธันวาคม ๒๕๕๙.

^{๗๐} สัมภาษณ์ ไสว พิมพวัน, ผู้ให้บริการ, ตำบลโนนรัง อำเภอเชียงใน จังหวัดอุบลราชธานี, ๒๔ ธันวาคม ๒๕๕๙.

^{๗๑} สัมภาษณ์ ประครอง ครองยุติ, ผู้ให้บริการ, ตำบลเชียงใน อำเภอเชียงใน จังหวัดอุบลราชธานี, ๒๔ ธันวาคม ๒๕๕๙.

ได้มากขึ้น CRM คือหัวใจของงานบริการ ควรมีระบบฐานข้อมูลลูกค้าที่ดี เพื่อการติดตามให้บริการ หลังการซ่อมบำรุงกับลูกค้าต่อเนื่อง^{๗๒}

๒.๒.๑ สภาพปัจจุบันของอู่ซ่อมรถยนต์ ในอำเภอเชียงใน จังหวัดอุบลราชธานี

จากการลงเก็บข้อมูลสภาพปัจจุบันของอู่ซ่อมรถยนต์ ในอำเภอเชียงใน จังหวัดอุบลราชธานี นั้นพบว่า อู่ซ่อมรถยนต์ในอำเภอเชียงในมีจำนวนมาก เปิดให้บริการทั้งแบบบริการเฉพาะอย่าง เช่น อู่ซ่อมระบบแอร์ ระบบไฟ คาร์แคร์ เคาะพ่นสี และบริการหลายรูปแบบในอู่เดียวกัน เช่น ซ่อมช่วงล่าง เปลี่ยนถ่ายน้ำมันหล่อลื่น ยางรถยนต์ ซ่อมเครื่องยนต์ เป็นต้น ซึ่งมีเพียงพอสำหรับให้บริการ^{๗๓}

มีทั้งอู่ซ่อมรถยนต์ขนาดเล็ก ขนาดกลางและขนาดใหญ่^{๗๔} ส่วนการบริการก็จะเป็นลักษณะ การให้บริการแบบพี่น้องเป็นกันเอง^{๗๕} เปรียบเหมือนการบริหารธุรกิจภายในครอบครัว^{๗๖} โดยมี หัวหน้าครอบครัวทำหน้าที่เป็นผู้จัดการเอง และมีหน้าที่ในการตัดสินใจในการบริหารคน เงิน เครื่องจักร และวัสดุ โดยใช้หลักการบริหารแบบธุรกิจครอบครัว

ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้ารับบริการอย่างหลากหลายรูปแบบ เช่น ซ่อมเครื่องยนต์ ช่วงล่าง เปลี่ยนยางรถยนต์ ล้างรถ ตั้งศูนย์ล้อ เปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง ซ่อมเบรก เป็นต้น^{๗๗} ซึ่งสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าเป็นอย่างดี^{๗๘} ฉะนั้น ผู้ดำเนินการจัดการหรือบริหารธุรกิจการบริการอู่ซ่อมรถยนต์จึง ใช้หลักการบริหารและจัดการเบื้องต้นแบบครอบครัว^{๗๙} เพื่อทำการบริหารธุรกิจให้ประสบความสำเร็จ สินค้าที่นำออกมาจำหน่ายหรือการบริการต่าง ๆ ล้วนเลือกสินค้าเป็นที่ต้องการของลูกค้าโดยเฉพาะ ซึ่งธุรกิจที่เกี่ยวกับการบริการจำเป็นต้องสร้างความประทับใจให้ลูกค้า และส่งงานส่งรถตรงตามเวลาที่กำหนด ส่วนธุรกิจที่เกี่ยวกับการขายผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ให้กับลูกค้า จะต้องทราบถึงความต้องการของลูกค้าและพยายามค้นหาสินค้าให้มีคุณภาพตามความต้องการของลูกค้ามานำเสนอ

สรุป สภาพปัจจุบันของอู่ซ่อมรถยนต์ ในอำเภอเชียงใน จังหวัดอุบลราชธานี ดำเนินธุรกิจแบบครอบครัวที่มีความเป็นกันเอง มีเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ให้บริการทั้งเฉพาะ

^{๗๒} จิระพันธ์ กัลลประวิทย์, วิทยุทัศน์ประเทศไทยปี ๒๕๗๐, (กรุงเทพมหานคร : สำนักยุทธศาสตร์การวางแผนสังคม สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, ๒๕๕๘), หน้า ๖.

^{๗๓} สัมภาษณ์ อุดม ชิงจันทร์, ผู้ให้บริการ, ตำบลศรีสุข อำเภอเชียงใน จังหวัดอุบลราชธานี, ๒๔ ธันวาคม ๒๕๕๙.

^{๗๔} สัมภาษณ์ จุฬารัตน์ สุสุข, พนักงานประจำอู่ซ่อมรถยนต์, ตำบลแดงหม้อ อำเภอเชียงใน จังหวัดอุบลราชธานี, ๒๘ ธันวาคม ๒๕๕๙.

^{๗๕} สัมภาษณ์ ทองจันทร์ ชานขิต, ผู้ให้บริการ, ตำบลบึงแก อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร, ๒๔ ธันวาคม ๒๕๕๙.

^{๗๖} สัมภาษณ์ อาทิตย์ ชิมะสิงห์, พนักงานประจำอู่ซ่อมรถยนต์, ตำบลเชียงใน อำเภอเชียงใน จังหวัดอุบลราชธานี, ๒๔ ธันวาคม ๒๕๕๙.

^{๗๗} สัมภาษณ์ ละมัย โภสพ, ผู้ให้บริการ, ตำบลนาคำใหญ่ อำเภอเชียงใน จังหวัดอุบลราชธานี, ๒๔ ธันวาคม ๒๕๕๙.

^{๗๘} สัมภาษณ์ สังเวียน ทองสันต์, ผู้ให้บริการ, ตำบลหัวดอน อำเภอเชียงใน จังหวัดอุบลราชธานี, ๒๔ ธันวาคม ๒๕๕๙.

^{๗๙} สัมภาษณ์ ประคอง ธงศรี, ผู้ให้บริการ, ตำบลยางซีก อำเภอเชียงใน จังหวัดอุบลราชธานี, ๒๔ ธันวาคม ๒๕๕๙.

อย่างและครบวงจรภายในอยู่ซ่อมรถยนต์แห่งเดียว^{๕๐} อยู่ซ่อมรถยนต์มีหลายขนาด จึงสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ เพราะอยู่ซ่อมรถยนต์ส่วนใหญ่ผู้ประกอบการหรือบริหารจะเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าอย่างสนิทสนมและให้บริการด้วยตนเอง ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จึงเลือกรับบริการ ทั้งนี้ ค่าบริการก็อยู่ในระดับที่พอเหมาะกับกำลังจ่ายของผู้ใช้บริการ

๒.๒.๒ หลักการประกอบธุรกิจบริการอยู่ซ่อมรถยนต์ในอำเภอเชียงใน จังหวัดอุบลราชธานี

หลักการการประกอบธุรกิจบริการอยู่ซ่อมรถยนต์ในอำเภอเชียงใน จังหวัดอุบลราชธานี จากการสัมภาษณ์ผู้มีประสบการณ์ พบว่าจะต้องประกอบไปด้วยทรัพยากรการจัดการทั้ง ๔ ด้าน มีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

๑) ด้านทรัพยากรบุคคลภายในอยู่ซ่อมรถยนต์

จากการสัมภาษณ์ นายจันทร์ กุหลาบ ผู้จัดการโรงสีไฟโชคชัยธัญญกิจ ท่านได้ให้ความเห็นว่า ธุรกิจอยู่ซ่อมรถยนต์ คือ งานให้การบริการซ่อมรถยนต์ เพื่อให้ใช้งานได้ตามปกติ เป็นงานบริการที่ต้องให้ลูกค้าประทับใจ แล้วกลับมาใช้บริการเหมือนเดิม, ผู้ให้บริการต้องมีจำนวนมากเพียงพอกับการซ่อมบำรุงรถยนต์ ทางอยู่ต้องส่งเสริมให้พนักงานรักในการแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ อยู่เสมอ ด้วยการจัดกิจกรรมส่งเสริมงานให้บริการของอยู่และควรฝึกอบรมพนักงานอยู่ซ่อมรถยนต์ ให้ทำงานอย่างมีคุณธรรม คือ ซื่อตรง จริงใจ ใส่ใจ ทุกขั้นตอน แก่ในงานให้ตรงจุด^{๕๑}

อยู่ซ่อมรถยนต์ควรให้การสนับสนุนในด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคล เช่น พนักงานต้องรักในงานบริการ บริหารสุขภาพดี มีเสน่ห์เมื่อปรากฏกาย บุคลิกภาพดี รักรับผิดชอบในงาน บริหารเวลาอย่างมีวินัย ไว้วางใจเชื่อมั่นในตน ฝึกฝนให้รู้รอบ ชอบพูดอย่างมีศิลปะ ปฏิภาณไหวพริบดี มีความรู้จักกาลเทศะ มักจะมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความขยันอดทน ฝึกฝนให้รู้ภาษาต่าง ๆ เป็นแบบอย่างของคนชื่อ ยึดถือความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีวุฒิภาวะทางอารมณ์ หากผู้ให้บริการมีคุณสมบัติเหล่านี้เพียงพร้อม ก็จะทำให้ผู้รับบริการหรือลูกค้าประทับใจและมีความสัมพันธ์อันดีต่ออยู่ซ่อมรถยนต์

๒) ด้านเครื่องจักรและวัสดุภายในอยู่ซ่อมรถยนต์

จากการสัมภาษณ์ นายวิเชียร โกศล ผู้จัดการ หจก. วิชัยฟาร์มการเกษตร ท่านได้ให้ความเห็นว่า ธุรกิจอยู่ซ่อมรถยนต์ เป็นธุรกิจที่ให้บริการซ่อมรถยนต์ ที่เกิดความเสื่อมสภาพ ความเสียหาย ให้กลับมาใช้งานได้ อีก อยู่ซ่อมรถยนต์ควรนำเครื่องจักรที่ทันสมัยมาใช้ เพื่อความสะดวกและคล่องตัว ลดระยะเวลาในการทำงาน เพิ่มมูลค่าคุณภาพในการซ่อมบำรุงรถยนต์ของอยู่นั้น ๆ ได้สามารถสร้างรายได้ให้กับอยู่ด้วยการคิดค่าบริการจากวัสดุที่ทันสมัย ที่ประหยัดแรงงานและเวลาในการซ่อมบำรุงรถยนต์^{๕๒} หากไม่อาจนำเครื่องจักรที่ทันสมัยมาให้บริการได้ เสน่ห์ของการให้บริการของอยู่

^{๕๐} สัมภาษณ์ ประดิษฐ์ อุทจันทร์, ผู้ใช้บริการ, ตำบลหัวดอน อำเภอเชียงใน จังหวัดอุบลราชธานี, ๒๔ ธันวาคม ๒๕๕๙.

^{๕๑} สัมภาษณ์ จันทร์ กุหลาบ, ผู้จัดการโรงสีไฟโชคชัยธัญญกิจ, ตำบลบ้านใหม่สุขเกษม อำเภอกงไกรลาศ จังหวัดสุโขทัย, ๒๘ ธันวาคม ๒๕๕๙.

^{๕๒} สัมภาษณ์ วิเชียร โกศล, ผู้จัดการ หจก. วิชัยฟาร์มการเกษตร, ตำบลบ้านกอก อำเภอเชียงใน จังหวัดอุบลราชธานี, ๒๘ ธันวาคม ๒๕๕๙.

อยู่ที่ ความมีระเบียบในการจัดวางเครื่องจักร^{๘๓} วัสดุอุปกรณ์ให้เป็นที่เป็นทาง หยิบก็ง่าย หายก็รู้ ดูก็ก
งามตา จัดวางไว้ในจุดที่เหมาะสม หยิบจับเลือกหาได้ง่าย^{๘๔} มีการดูแลรักษาความสะอาดอยู่เสมอ วัสดุ
วัสดุสิ่งของต่าง ๆ ที่จะนำมาใช้ในกระบวนการบริการ วัตถุดิบควรจะถูกจัดอยู่ใกล้กับสถานประกอบการ
เพื่อความสะดวกในการขนส่ง^{๘๕} และความมั่นใจในการมีวัสดุสิ่งของต่าง ๆ ที่จะนำมาใช้ใน
กระบวนการบริการ ฉะนั้นเครื่องจักรกลจึงใช้ไม่มากนัก และสิ่งสำคัญที่ขาดไม่ได้คือ วัสดุสิ่งของต่าง ๆ
ที่จะนำมาใช้ในกระบวนการบริการ นั้นจะต้องเป็นวัสดุที่มีคุณภาพ^{๘๖} และจัดหาได้ง่ายในบริเวณที่
ประกอบธุรกิจนั้น ๆ^{๘๗}

๓) ด้านเงินทุนภายในผู้ประกอบการ

เงินทุนเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ช่วยสนับสนุนให้ได้ซึ่งทรัพยากรการจัดการอื่น ๆ ช่วยให้
ธุรกิจดำเนินไปอย่างราบรื่น เพราะเป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินการจัดธุรกิจบริการผู้ประกอบการ
ประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย เงินทุนที่นำมาใช้ในรูปของการซื้อเครื่องจักร สร้าง
อาคาร และซื้อวัสดุเครื่องมือต่าง ๆ ควรแบ่งตารางการใช้จ่ายให้ชัดเจน ส่วนที่เป็นค่าใช้จ่ายรายเดือน
เช่น ค่าซ่อมบำรุงอยู่แบ่งไว้ส่วนหนึ่ง ค่าใช้จ่ายในการจัดซื้อจัดหาวัสดุอุปกรณ์ ที่จำเป็นต้องใช้ภายใน
ร้านแบ่งไว้ส่วนหนึ่ง ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับค่าแรงพนักงานแบ่งไว้ส่วนหนึ่ง ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการเลี้ยงดู
หรือค่ารักษาพยาบาลพนักงานแบ่งไว้ส่วนหนึ่ง ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับค่าบำรุงท้องที่ ภาษีต่าง ๆ แบ่งไว้
ส่วนหนึ่ง ในส่วนที่เป็นกำไรจะเก็บไว้หลังจากหักค่าใช้จ่ายต่าง ๆ แล้ว และจะไม่นำมาปะปนกับ
ค่าใช้จ่ายจิปาถะ ซึ่งจะทำให้ระบบการเงินภายในอยู่ใต้อิทธิพลภายใต้ หากผู้ประกอบการต้องการลงทุน
เพิ่มที่ต้องใช้วงเงินจำนวนมาก ทางผู้ที่จะดำเนินการหาแหล่งทุนด้วยการกู้เงินจากธนาคาร เป็นต้น เพื่อ
ความมั่นคงด้านการเงินในการบริหารจัดการ ผู้ประกอบการจะมีวิธีในการสร้างรายได้เพิ่มด้วยการ เพิ่ม
โปรโมชั่นพิเศษต่าง ๆ เพื่อดึงดูดความสนใจจากลูกค้าให้มาใช้บริการ มีการประชาสัมพันธ์อยู่ในโอกาสต่าง
ๆ รวมถึงประชาสัมพันธ์ในเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ทางวิทยุชุมชนซึ่งมีบทบาทสำคัญมากให้ในเขตพื้นที่
ให้บริการ^{๘๘}

๔) ด้านการบริหารจัดการภายในผู้ประกอบการ

ผู้ประกอบการ คืองานบริการที่ต้องให้ลูกค้าประทับใจ เป็นงานที่ให้บริการผู้ประกอบการที่
เกิดความเสียหายให้กลับมาใช้งานได้ตามปกติ ผู้ประกอบการ ควรคำนึงถึง การตลาด หมายถึง การ

^{๘๓} สัมภาษณ์ วันชัย ประกอบแสง, พนักงานผู้ประกอบการ, ตำบลโนนรัง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัด
อุบลราชธานี, ๒๕ ธันวาคม ๒๕๕๙.

^{๘๔} สัมภาษณ์ อภิชาติ ครอบงำ, พนักงานผู้ประกอบการ, ตำบลเชียงใน อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัด
อุบลราชธานี, ๒๕ ธันวาคม ๒๕๕๙.

^{๘๕} สัมภาษณ์ พลภูมิ ฤทธาพรหม, พนักงานผู้ประกอบการ, ตำบลเชียงใน อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัด
อุบลราชธานี, ๒๕ ธันวาคม ๒๕๕๙.

^{๘๖} สัมภาษณ์ ประกิจ จันทน์แก้ว, พนักงานผู้ประกอบการ, ตำบลแดงหม้อ อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัด
อุบลราชธานี, ๒๕ ธันวาคม ๒๕๕๙.

^{๘๗} สัมภาษณ์ พงษ์ทองมา ฤทธาพรหม, เจ้าของผู้ประกอบการ, ตำบลเชียงใน อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัด
อุบลราชธานี, ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๙.

^{๘๘} สัมภาษณ์ พงษ์ทองมา ฤทธาพรหม, เจ้าของผู้ประกอบการ, ตำบลเชียงใน อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัด
อุบลราชธานี, ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๙.

นำเสนอสินค้าที่มีคุณภาพ และราคาเป็นที่พอใจของลูกค้า จัดกิจกรรมส่งเสริมงานบริการของอยู่ให้คนรู้จักมากขึ้น ระบบการปฏิบัติงาน หมายถึง ระเบียบ กฎเกณฑ์ และวิธีการปฏิบัติงานที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ การบริหาร เป็นวิธีการจัดการทรัพยากรประเภทต่างๆ ให้มีการประสานงานและความสัมพันธ์กันอย่างมีประสิทธิภาพ การจูงใจ เป็นเทคนิคของผู้บริหาร หรือฝ่ายการจัดการในระดับต่าง ๆ ที่จะเพิ่มประสิทธิภาพของงานให้มากขึ้น^{๘๙}

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารอยู่ซ่อมรถยนต์ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายในการเก็บข้อมูล พบว่าการประกอบธุรกิจที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการภายในอยู่ซ่อมรถยนต์สอดคล้องกับทฤษฎี ๕ส ซึ่งเป็นกระบวนการหนึ่งที่เป็นระบบมีแนวปฏิบัติที่เหมาะสมและเป็นรูปธรรมที่ปฏิบัติได้จริง สามารถนำมาใช้เพื่อปรับปรุงแก้ไขการทำงานและรักษาสีเงาหล่อในสถานที่ทำงานให้ดีขึ้น ทั้งในส่วนงานด้านการสนับสนุน การขายและด้านการบริการ ซึ่งนำมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของธุรกิจการบริการอยู่ซ่อมรถยนต์ ได้อีกทางหนึ่ง ทฤษฎี ๕ส มีรายละเอียด ดังนี้^{๙๐}

๑. สะสาง Seiri (เซริ) (ทำให้เป็นระเบียบ) คือ การแยกระหว่างของที่จำเป็นต้องใช้กับของที่ไม่น่าจำเป็นต้องใช้จัดของที่ไม่น่าจำเป็นต้องใช้ทิ้งไป

๒. สะดวก Seiton (เซตง) = สะดวก (วางของในที่ที่ควรอยู่) คือ การจัดวางของที่จำเป็นต้องใช้ให้เป็นระเบียบสามารถหยิบใช้งานได้ทันที

๓. สะอาด Seiso (เซโซ) = สะอาด (ทำความสะอาด) คือ การปิดกวาดเช็ดถูสถานที่ของ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องจักร ให้สะอาดอยู่เสมอ

๔. สุขลักษณะ Seiketsu (เซเคทซึ) = สุขลักษณะ (รักษาความสะอาด) คือ การรักษาและปฏิบัติ ๓ส ได้แก่ สะสาง สะดวก และสะอาดให้ดีตลอดไป

๕. สร้างนิสัย Shitsuke (ชิทซึเคะ) = สร้างนิสัย (ฝึกให้เป็นนิสัย) คือ การรักษาและปฏิบัติ ๔ส หรือสิ่งที่ กำหนดไว้แล้วอย่างถูกต้องจนติดเป็นนิสัย

ซึ่งประเทศญี่ปุ่นได้นำ ๕ส แต่ละตัวไปใช้และพัฒนาอย่างจริงจังโดยจัดทำให้เป็นระบบมีการกำหนดขั้นตอน ในการดำเนินกิจกรรม มีการติดตามผลงานเป็นระยะ ๆ อีกทั้งยังมีวิธีการควบคุมกิจกรรมให้เกิดความยั่งยืนได้ จึงได้รับความนิยมและเผยแพร่ไปทั่วประเทศญี่ปุ่น

ก) วัตถุประสงค์ของ ๕ส

๕ส. เป็นปัจจัยพื้นฐานในการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ นับเป็นเครื่องมือตัวแรกที่ถูกนำมาใช้ก่อนที่จะใช้เครื่องมือระดับสูงขึ้นไป เช่น TPM TQM และ ISO เป็นต้น โดยกำหนดให้ ส๑, ส๒, ส๓ เป็นการจัดการในเรื่องของวัตถุสิ่งของเครื่องใช้ และสถานที่ ส่วน ส๔ และ ส๕ เป็นการจัดการเรื่องของคน โดยมีเป้าหมายให้สถานที่ทำงานสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย ลดความสูญเปล่าในการทำงาน สินค้ามีคุณภาพดี เป็นที่ประทับใจของลูกค้าตลอดไป

^{๘๙} สัมภาษณ์ สายศิลป์ โภการัตน์, ผู้จัดการปั้มน้ำมันบางจาก, ตำบลเขื่อนใน อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดอุดรธานี, ๒๘ ธันวาคม ๒๕๕๙.

^{๙๐} ฝ่ายวิจัยและให้คำปรึกษาสถานประกอบการ, “กิจกรรม ๕ ส การทำ ๕ ส พร้อมกับการทำงาน”, (กรุงเทพมหานคร : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น) Shindan & Consulting Service), ๒๕๕๙) หน้า ๗.

ข) กิจกรรม ๕๘ การทำ ๕๘ พร้อมกับการทำงาน

๕๘ เป็นกิจกรรมปรับปรุงการทำงานของพนักงานด้วยตนเองอย่างหนึ่ง ได้แก่ การดำเนิน การตามหลักการ “สะอาด สะดวก สะอาด สุขลักษณะและสร้างนิสัย” ในสถานที่ทำงานของตนเองทำให้บริษัทมีพนักงานที่มีระเบียบวินัยจากจิตสำนึก ของเขาเอง ทำให้สถานที่ทำงานสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย มีความสวยงาม มีความปลอดภัย ลดความสูญเปล่าในการทำงาน คุณภาพของงานและคุณภาพสินค้าดีขึ้น

ค) ประโยชน์ของ ๕๘

๕๘ มีคุณค่าในการพัฒนาคนให้ปฏิบัติกิจกรรมจนเกิดเป็นนิสัยที่ดีมีวินัย อันเป็นรากฐานของระบบคุณภาพเพราะเป็นกิจกรรมที่ฝึกให้ทุกคนร่วมกันคิด ร่วมกันทำเป็นทีม ค่อยเป็นค่อยไปไม่ยุ่งยาก ไม่รู้สึกว่าการปฏิบัติงานอย่างมีระเบียบวินัยเป็นภาระเพิ่มขึ้นอีกต่อไป ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรดังต่อไปนี้

๑. สิ่งแวดล้อมในการทำงานดี เป็นการเพิ่มขวัญกำลังใจให้แก่พนักงาน
๒. ลดอุบัติเหตุในการทำงาน
๓. ลดความสิ้นเปลืองในการจัดซื้อวัสดุเกินความจำเป็น
๔. ลดการสูญหายของวัสดุ เครื่องมือ และอุปกรณ์ต่าง ๆ
๕. พื้นที่การทำงานเพิ่มขึ้นจากการจัดวัสดุที่เกินความจำเป็นออกไป
๖. เพิ่มความสะดวกและรวดเร็วในการทำงานมากขึ้น
๗. สถานที่ทำงานสะอาดเป็นระเบียบสร้างความประทับใจให้เกิดขึ้นกับลูกค้า
๘. พนักงานมีการทำงานร่วมกันเป็นทีมมากขึ้น สร้างความรู้สึกเป็นเจ้าของต่อ

องค์กรของพนักงาน

สรุป สภาพปัจจุบันของอู่ซ่อมรถยนต์ ในอำเภอเชียงใน จังหวัดอุบลราชธานี ดำเนินธุรกิจแบบครอบครัวที่มีความเป็นกันเอง มีเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ให้บริการทั้งเฉพาะอย่างและครบวงจรภายในอู่ซ่อมรถยนต์แห่งเดียว^{๙๑} อู่ซ่อมรถยนต์มีหลายขนาด จึงสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ เพราะอู่ซ่อมรถยนต์ส่วนใหญ่ผู้ประกอบการหรือบริหารจะเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าอย่างสนิทสนมและให้บริการด้วยตนเอง ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จึงเลือกรับบริการ ทั้งนี้ ค่าบริการก็อยู่ในระดับที่พอเหมาะกับกำลังจ่ายของผู้ใช้บริการ

หลักการประกอบธุรกิจด้านทรัพยากรบุคคลภายในอู่ซ่อมรถยนต์ ผู้ให้บริการต้องมีจำนวนมากเพียงพอกับการซ่อมบำรุงรถยนต์ ทางอู่ต้องส่งเสริมให้พนักงานรักในการแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ อยู่เสมอ ทำงานอย่างมีคุณธรรม คือ ซื่อตรง จริ่งใจ ใสใจ ทุกขั้นตอน ด้านเครื่องจักรและวัสดุภายในอู่ซ่อมรถยนต์ อู่ซ่อมรถยนต์ ควรนำเครื่องจักรที่ทันสมัยมาใช้ ประหยัดแรงงานและเวลาในการซ่อมบำรุงรถยนต์หากไม่อาจนำเครื่องจักรที่ทันสมัยมาให้บริการได้ อู่ต้องมีระเบียบในการจัดวางเครื่องจักร วัสดุอุปกรณ์ให้เป็นที่เป็นทาง ดูแลรักษาความสะอาดอยู่เสมอ ด้านเงินทุนภายในอู่ซ่อมรถยนต์ เงินทุนเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ช่วยสนับสนุนให้ได้ซึ่งทรัพยากรการจัดการอื่น ๆ ช่วยให้ธุรกิจดำเนินไปอย่าง

^{๙๑} สัมภาษณ์ ประดิษฐ์ อุทจันทร์, ผู้ใช้บริการ, ตำบลหัวดอน อำเภอเชียงใน จังหวัดอุบลราชธานี, ๒๔ ธันวาคม ๒๕๕๙.

ราบรื่น ควรแบ่งตารางการใช้จ่ายให้ชัดเจน ส่วนที่เป็นกำไรจะเก็บไว้หลังจากหักค่าใช้จ่ายต่าง ๆ แล้ว และจะไม่นำมาปะปนกับค่าใช้จ่ายอีกประการ ซึ่งอาจทำให้ระบบการเงินภายในอยู่ใต้อิทธิพล, ด้านการบริหารจัดการภายในอยู่ช่อมรณต์ อยู่ช่อมรณต์ ควรคำนึงถึง การตลาด ระบบการปฏิบัติงาน การบริหาร การจูงใจ ในการบริหารจัดการอยู่ ควรยึดหลัก ทำให้เป็นระเบียบ สะดวก สะอาด สร้างให้ติดเป็นนิสัยอันเป็นการวางรากฐานของระบบคุณภาพเพราะเป็นกิจกรรมที่ฝึกให้ทุกคนร่วมกันคิด ร่วมกันทำเป็นทีม

๒.๓ สภาพปัญหาการประกอบธุรกิจบริการอยู่ช่อมรณต์ในอำเภอเชียงใน จังหวัดอุบลราชธานี

๒.๓.๑ สภาพปัญหาการประกอบธุรกิจบริการอยู่ช่อมรณต์ในอำเภอเชียงใน จังหวัดอุบลราชธานี

อยู่ช่อมรณต์ยังมีปัญหาหลายด้าน^{๒๒} ซึ่งสมาคมประกันวินาศภัยไทย "คุณจิรพันธ์ อัคระธนกุล" นายกสมาคมฯ ได้กล่าวว่า มีลูกค้านำรถไปซ่อมแล้วอยู่ไม่รับเพราะซ่อมไม่ไหว งานล้นเพราะด้วยจำนวนรถใหม่ที่จะออกมา ซึ่งเป็นเรื่องปกติที่จะทำให้เกิดอุบัติเหตุเพิ่มตามไปด้วย เมื่อรถใหม่ออกมา โอกาสเกิดอุบัติเหตุก็มีมาก ปกติรถป้ายแดงที่ออกมาช่วงแรก ๆ จะไม่ค่อยเกิดอุบัติเหตุแต่พอใกล้หมดอายุกรรมธรรม์ จะเริ่มมีการซ่อมมากขึ้นเป็นเรื่องปกติ ถึงเวลานั้นจะเกิดภาวะการกระจุกตัวของค่าซ่อม ซ่อมไม่ทันหรือต้องรอนาน ด้วยงานซ่อมล้น ข้างขาดแคลน เป็นไปได้ที่อาจจะหิบบมาต่อรองกับบริษัทประกันขอขึ้นค่าซ่อมอยู่การเจรจา^{๒๓}

ซึ่งตามปกติแล้วเวลารถยนต์มีปัญหา เจ้าของรถส่วนใหญ่จะนึกถึงอยู่เป็นอันดับแรก^{๒๔} ปัญหาต่อมาก็คืออยู่แบบใดที่สามารถสนองความพึงพอใจของลูกค้าได้ดีกว่ากัน^{๒๕} เพราะปัจจุบันมีอยู่เป็นจำนวนมากที่มักสร้างปัญหาให้กับเจ้าของรถ^{๒๖}

ไม่ว่าจะเป็นปัญหาเกี่ยวกับการบริการ^{๒๗} การซ่อมแซมไม่ดี^{๒๘} แก่ปัญหาไม่ตรงจุด^{๒๙} ซ่อมไม่ทันเวลาที่ได้นัดหมายกันไว้^{๓๐} เอาอะไหล่เสื่อมคุณภาพหรืออะไหล่ดัดแปลงมาใส่แทน^{๓๑} การ

^{๒๒} สัมภาษณ์ ทองสุข บุญสัน, ผู้ให้บริการ, ตำบลสร้างถ่อ อำเภอเชียงใน จังหวัดอุบลราชธานี, ๒๔ ธันวาคม ๒๕๕๙.

^{๒๓} พิชร สมะลาภา, ประชาชาติธุรกิจออนไลน์, [ออนไลน์]. แหล่งที่มา : http://www.prachachat.net/news_detail.php?newsid=๑๔๓๒๗๑๑๘๕๕ [สืบค้นเมื่อวันที่ ๒๘ มีนาคม ๒๕๕๙].

^{๒๔} สัมภาษณ์ บุญเรือง บึงทอง, ผู้ให้บริการ, ตำบลโนนรัง อำเภอเชียงใน จังหวัดอุบลราชธานี, ๒๔ ธันวาคม ๒๕๕๙.

^{๒๕} สัมภาษณ์ สมชาย คำพา, ผู้ให้บริการ, ตำบลโนนรัง อำเภอเชียงใน จังหวัดอุบลราชธานี, ๒๔ ธันวาคม ๒๕๕๙.

^{๒๖} สัมภาษณ์ คำปุ่น โกศล, ผู้ให้บริการ, ตำบลบ้านกอก อำเภอเชียงใน จังหวัดอุบลราชธานี, ๒๔ ธันวาคม ๒๕๕๙.

^{๒๗} สัมภาษณ์ นรินทร์ พุ่มทอง, ผู้ให้บริการ, ตำบลบ้านไทย อำเภอเชียงใน จังหวัดอุบลราชธานี, ๒๓ ธันวาคม ๒๕๕๙.

สับเปลี่ยนเครื่องยนต์ของลูกค้า ผลการซ่อมไม่เป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้าตามที่ตกลงกันได้ การไม่รับผิดชอบต่อความเสียหาย อีกทั้งยังเรียกค่าใช้จ่ายในการซ่อมบำรุงจำนวนมาก

ผู้รถยนต์บางแห่งยังไม่เชื่อสัตย์ต่อลูกค้าด้วยการวางกลไกทำให้รถมีปัญหาโดยไม่คำนึงถึงความเสี่ยงที่จะเกิดอุบัติเหตุของลูกค้า^{๑๐๒} ซึ่งอยู่แห่งอื่นก็ไม่สามารถซ่อมได้ เมื่อลูกค้านำมาให้ซ่อมก็มักจะเรียกค่าใช้จ่ายสูงขึ้น^{๑๐๓} เป็นต้น ซึ่งถือเป็นการเอารัดเอาเปรียบลูกค้า และสะท้อนให้เห็นว่าผู้ประกอบการผู้รถยนต์ขาดคุณธรรม^{๑๐๔} นอกจากนี้ยังสะท้อนให้เห็นการขาดคุณภาพและประสิทธิภาพด้านการบริการอีกด้วย “การสร้างมาตรฐานของงานบริการที่ดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจในคุณภาพและบริการตามที่คาดหวังเมื่อนำรถเข้าไปใช้บริการ ซึ่งจะสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า^{๑๐๕} เพราะนอกจากจะกลับมาเป็นลูกค้าประจำของอู่ซ่อมรถแล้ว ยังอาจมีการบอกต่อไปยังกลุ่มลูกค้าอื่น ๆ ซึ่งจะต่อยอดธุรกิจให้เป็นที่รู้จักและยอมรับในวงกว้างขึ้นอีกทั้งยังเป็นการสร้างมาตรฐานของงานบริการที่ดีด้วย”^{๑๐๖}

๒.๓.๒ วิเคราะห์ปัญหาการประกอบธุรกิจบริการอู่ซ่อมรถยนต์ในอำเภอเชียงใน จังหวัดอุบลราชธานี

จากการเก็บข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาของการประกอบธุรกิจอู่ซ่อมรถยนต์ ในเขตอำเภอเชียงใน จังหวัดอุบลราชธานี พบประเด็นปัญหาหลากหลายลักษณะ โดยผู้วิจัยได้จำแนกปัญหาออกเป็น ๔ ประเด็น ดังต่อไปนี้

^{๙๘} สัมภาษณ์ สมพงษ์ วงศ์อำพัน, เจ้าของอู่ซ่อมทรัพย์เซอร์วิส, ตำบลเชียงใน อำเภอเชียงใน จังหวัดอุบลราชธานี, ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๙.

^{๙๙} สัมภาษณ์ ส.ต.ท.บุญผืน บริสุทธิ์, ผู้ใช้บริการ, ตำบลข้าวปุ้น อำเภอภูพาน จังหวัดอุบลราชธานี, ๒๔ ธันวาคม ๒๕๕๙.

^{๑๐๐} สัมภาษณ์ วิเชียร แสนศรี, ผู้ใช้บริการ, ตำบลยางซึก อำเภอเชียงใน จังหวัดอุบลราชธานี, ๒๔ ธันวาคม ๒๕๕๙.

^{๑๐๑} สัมภาษณ์ พูนศักดิ์ แสงใส, ผู้ใช้บริการ, ตำบลโนนรัง อำเภอเชียงใน จังหวัดอุบลราชธานี, ๒๔ ธันวาคม ๒๕๕๙.

^{๑๐๒} สัมภาษณ์ ณรงค์ชัย ไสแสง, เจ้าของอู่ชัยเจริญการยาง, ตำบลเชียงใน อำเภอเชียงใน จังหวัดอุบลราชธานี, ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๙.

^{๑๐๓} สัมภาษณ์ นิราศ มาสุข, เจ้าของอู่สามพี่น้อง, ตำบลเชียงใน อำเภอเชียงใน จังหวัดอุบลราชธานี, ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๙.

^{๑๐๔} สัมภาษณ์ นิราศ มาสุข, เจ้าของอู่สามพี่น้อง, ตำบลเชียงใน อำเภอเชียงใน จังหวัดอุบลราชธานี, ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๙.

^{๑๐๕} สัมภาษณ์ อภิชาติ หว่านทอง, พนักงานอู่ซ่อมรถยนต์, ตำบลกลางใหญ่ อำเภอเชียงใน จังหวัดอุบลราชธานี, ๒๗ ธันวาคม ๒๕๕๙.

^{๑๐๖} สยามธุรกิจ, “อู่ซ่อมวิกฤตปิดตัวระนาว ลูกค้านินโรแอก”, [ออนไลน์]. แหล่งที่มา : http://www.siamturakij.com/main/news_content.php?nt=๔&nid=๘๕๓ [สืบค้นเมื่อวันที่ ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๕๙].

๑) ปัญหาที่เกิดจากทรัพยากรบุคคลภายในอู่ซ่อมรถยนต์

จากการสัมภาษณ์ คุณพ่อทองมา ฤทธาพรหม เจ้าของอู่ ป.เจริญยางยนต์ ได้พบว่า พนักงานภายในอู่ จะมีปัญหาในด้าน เข้างานสายหรือมาทำงานไม่ตรงตามเวลาที่กำหนด เพราะระบบการบริหารอยู่แบบเป็นกันเองเหมือนระบบครอบครัว จะทำให้พนักงานบางคนใช้ความสนิทสนมหรือคุ้นเคยกันเป็นข้ออ้างในการมาทำงานสาย โดยไม่รู้สึกรู้สีกผิดต่อการไม่ตรงเวลา ขาดงานบ่อย พนักงานบางคนจะใช้เหตุผลในฤดูหนาว หนาวไถ่ เก็บเกี่ยว ซึ่งโดยพื้นเพเดิมของพนักงานบางคนเป็นชาวนา จะถือว่าเป็นงานเร่งด่วนที่ต้องทำก่อน งานภายในอู่ซ่อมรถยนต์นั้น ผู้บริหารสามารถเจรจาผ่อนผันกันได้ บางคนใช้เหตุผลเรื่องต้องดูแลลูกเล็ก ๆ ไม่สามารถปลีกตัวมาทำงานตามปกติได้ ทำให้มีงานล่าช้าขาดแคลน เป็นเหตุให้อู่เข้ามาเป็นข้อต่อรองกับบริษัทประกันขอขึ้นค่าซ่อม เนื่องจากมีพนักงานไม่เพียงพอ, เบิกเงินล่วงหน้าบ่อย พนักงานบางคนมักจะอ้างเหตุผลด้านครอบครัวที่ต้องการใช้เงินอย่างเร่งด่วน และมีไม่เพียงพอจึงต้องขอเบิกล่วงหน้าจากอู่ซ่อมรถยนต์^{๑๐๗} ซึ่งสอดคล้องกับนายสุนทร แสงใส เจ้าของอู่สุนทรการยนต์ ได้พบว่า ปัญหาเกิดจากพนักงานภายในอู่ซึ่งมีพฤติกรรมเช่นเดียวกับอู่ ป.เจริญยางยนต์^{๑๐๘} จากการสัมภาษณ์นายไชยา นาตุน เจ้าของอู่ไชยาการช่าง พบว่า พนักงานไม่มีประสบการณ์และความชำนาญในงานที่รับผิดชอบมากพอ เพราะอู่ซ่อมรถยนต์มักจะรับลูกค้าที่ไม่เคยผ่านงานมาก่อน แต่เรียนจบหลักสูตรการศึกษามาทำงาน พนักงานที่เพิ่งจบจากการศึกษามักจะไม่เอาใจใส่ในการฝึกฝนซ่อมบำรุงรถยนต์อย่างเต็มที่ ขาดความรับผิดชอบเพราะเหตุว่ามีการศึกษาสูง ทำให้มองข้ามการทำงานที่ดูเล็กน้อย มักจะมุ่งทำงานที่ง่ายไม่ต้องมีรายละเอียดปลีกย่อยมาก จึงทำให้ขาดความละเอียดอ่อนในเนื้องานที่รับผิดชอบ^{๑๐๙} จากการสัมภาษณ์ นางขจร การกล้า^{๑๑๐}, นายประดิษฐ์ สู้สุข^{๑๑๑} และนางสาวสุวรรณี ธงศรี^{๑๑๒} ผู้ให้บริการ พบว่า ปัญหาในส่วนของการทรัพยากรบุคคลนั้น คือ อู่ซ่อมรถยนต์บางแห่งมีพนักงานไม่เพียงพอ อู่เล็ก ๆ บางอู่ มักจะมีพนักงานเพียงแค่นักหรือสองคน และไม่ยอมรับพนักงานเพิ่ม ส่วนหนึ่งมาจากความคิดของเจ้าของอู่เองว่าเพียงพอต่อการบริหารจัดการ แต่บางครั้งมีลูกค้ามาเข้ารับบริการมากเกินไปที่จะรับได้ จึงทำให้เกิดปัญหาพนักงานไม่เพียงพอขึ้น ทำการซ่อมบำรุงรถยนต์ไม่ทันเวลาที่ได้นัดหมายกันไว้ ซึ่งต่างจากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่

^{๑๐๗} สัมภาษณ์ คุณพ่อทองมา ฤทธาพรหม, เจ้าของอู่ซ่อมรถยนต์, ตำบลเชียงใน อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดอุบลราชธานี, ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๙.

^{๑๐๘} สัมภาษณ์ สุนทร แสงใส, เจ้าของอู่สุนทรการยนต์, ตำบลเชียงใน อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดอุบลราชธานี, ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๙.

^{๑๐๙} สัมภาษณ์ ไชยา นาตุน, เจ้าของอู่ไชยาการช่าง, ตำบลบ้านกอก อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดอุบลราชธานี, ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๙.

^{๑๑๐} สัมภาษณ์ ขจร การกล้า, ผู้ให้บริการ, ตำบลบ้านไทย อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดอุบลราชธานี, ๒๔ ธันวาคม ๒๕๕๙.

^{๑๑๑} สัมภาษณ์ สุวรรณี ธงศรี, ผู้ให้บริการ, ตำบลยางชุมน้อย อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดอุบลราชธานี, ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๙.

^{๑๑๒} สัมภาษณ์ ประดิษฐ์ สู้สุข, พนักงานประจำอู่ซ่อมรถยนต์, ตำบลสร้างถ่อ อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดอุบลราชธานี, ๒๔ ธันวาคม ๒๕๕๙.

ตำรวจ เช่น พ.ต.อ.เฉลิมเกียรติ จันทรมหา^{๑๑๓}, พ.ต.ต.มนัส พิศชวนชม^{๑๑๔}, พ.ต.ต.ขจรศักดิ์ ตระการไทย^{๑๑๕}, ร.ต.อ.อนุสรณ์ เชื่องคำ^{๑๑๖} และร.ต.อ.อดิสร บุตรศาสตร์^{๑๑๗} พบว่า พนักงานในอู่ซ่อมรถมักจะมีปัญหาในด้านการใช้สารเสพติด เนื่องจากพนักงานถูกตรวจพบสารเสพติด เช่น เสพยาบ้า กัญชา เป็นต้น ส่วนใหญ่พบในพนักงานจะมีอายุอยู่ในวัยรุ่น อยากรู้ อยากลอง เพื่อนชักชวน หรือในบางรายพบว่า เมาสุรา เนื่องจากขาดระเบียบวินัยในการดื่มกินเครื่องดื่มประเภทของมีเมา และมีการดื่มสุรามากเกินไป ทำให้ติดสุรา ส่วนใหญ่พบในพนักงานที่สูงอายุ และอู่ซ่อมรถยนต์บางอู่ตั้งอยู่ในแหล่งที่มีการค้ายาเสพติด สุราหรือเครื่องดื่มของมีเมาต่าง ๆ ทำให้ง่ายต่อการเข้าไปข้องเกี่ยว ทดลอง เสพติด เมาเมา ปัญหาที่เกิดจากทรัพยากรบุคคลในด้านอื่นยังพบว่า อู่ซ่อมรถยนต์บางอู่มีการสับเปลี่ยนเครื่องยนต์หรืออะไหล่ของลูกค้า เนื่องจากพนักงานในอู่ซ่อมรถยนต์บางอู่รายนั้นต้องการเงินเพื่อนำไปซื้อยาเสพติดหรือสุรา บางรายถึงขั้นเข้าไปในขบวนการค้าขายยาเสพติด และเมื่อเกี่ยวข้องกับยาเสพติด ก็เป็นเหตุให้ต้องถูกนำตัวไปดำเนินคดี ทำให้เสียอนาคต อู่ซ่อมรถยนต์ก็ไม่สามารถให้ความคุ้มครองได้ เพราะเป็นเรื่องนอกเหนือจากความรับผิดชอบของอู่ ทำให้อู่ซ่อมรถยนต์บางแห่งเกิดสภาวะพนักงานไม่เพียงพอ^{๑๑๘}

๒) ปัญหาที่เกิดจากเครื่องจักรและวัสดุภายในอู่ซ่อมรถยนต์

จากการสัมภาษณ์ นายจันทรา กิ่งแก้ว เจ้าของอู่ช่างตุ้ยไดนาโม^{๑๑๙} นายอนุมาศ ทะวะดี เจ้าของอู่อานาภาพการยาง และนายบุญรอด ชาลี^{๑๒๐} เจ้าของอู่เชื่องในแอร์แอนด์ชาวन्द พบว่าขาดอุปกรณ์และเครื่องจักรที่ทันสมัย อีกประเด็นหนึ่งเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดจากวัสดุ คือ อะไหล่ไม่เพียงพอสำหรับให้บริการ เพราะอู่ซ่อมรถยนต์บางอู่เป็นอู่ขนาดเล็กที่เกิดขึ้นโดยช่างชำนาญการที่เก็บหอมรอมริบจนมีกำลังในการเปิดอู่ซ่อมรถเป็นของตนเอง^{๑๒๑} แต่กำลังเงินทุนยังมีไม่เพียงพอที่จะจัดซื้อหาเครื่องจักรหรืออะไหล่ที่ทันสมัยมาให้บริการลูกค้าได้^{๑๒๒} เพราะเครื่องจักรหรืออะไหล่ที่ทันสมัยส่วน

^{๑๑๓} สัมภาษณ์ พ.ต.อ.เฉลิมเกียรติ จันทรมหา, ผกก. สภ.ดอนมดแดง จังหวัดอุบลราชธานี, ๒๖ ธันวาคม ๒๕๕๙.

^{๑๑๔} สัมภาษณ์ พ.ต.ต.มนัส พิศชวนชม, สภ.เชื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี, ๒๕ ธันวาคม ๒๕๕๙.

^{๑๑๕} สัมภาษณ์ พ.ต.ต.ขจรศักดิ์ ตระการไทย, สภ.เชื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี, ๒๖ ธันวาคม ๒๕๕๙

^{๑๑๖} สัมภาษณ์ ร.ต.อ.อนุสรณ์ เชื่องคำ, สภ.เมือง จังหวัดอุบลราชธานี, ๒๕ ธันวาคม ๒๕๕๙.

^{๑๑๗} สัมภาษณ์ ร.ต.อ.อดิสร บุตรศาสตร์, สภ.เชื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี, ๒๖ ธันวาคม ๒๕๕๙.

^{๑๑๘} สัมภาษณ์ อนุมาศ ทะวะดี, เจ้าของอู่อานาภาพการยาง, ตำบลกลางใหญ่ อำเภอลำดวน จังหวัดอุบลราชธานี, ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๙.

^{๑๑๙} สัมภาษณ์ จันทรา กิ่งแก้ว, เจ้าของอู่ช่างตุ้ยไดนาโม, ตำบลเชื่องใน อำเภอลำดวน จังหวัดอุบลราชธานี, ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๙.

^{๑๒๐} สัมภาษณ์ บุญรอด ชาลี, เจ้าของอู่เชื่องในแอร์แอนด์ชาวन्द, ตำบลเชื่องใน อำเภอลำดวน จังหวัดอุบลราชธานี, ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๙.

^{๑๒๑} สัมภาษณ์ ณรงค์ชัย ไสแสง, เจ้าของอู่ชัยเจริญการยาง, ตำบลเชื่องใน อำเภอลำดวน จังหวัดอุบลราชธานี, ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๙.

^{๑๒๒} สัมภาษณ์ นิราศ มาสุข, เจ้าของอู่สามพี่น้อง, ตำบลเชื่องใน อำเภอลำดวน จังหวัดอุบลราชธานี, ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๙.

ใหญ่จะมีราคาสูง^{๑๒๓} แต่อู่ซ่อมรถยนต์นั้นยังอยู่ในระยะเวลาที่กำลังสร้างตัว จึงต้องเลือกใช้วัสดุที่ไม่ทันสมัย ตกรุ่น ซึ่งราคาในการจัดซื้อจัดหาอยู่ในระดับที่อยู่นั้น ๆ จะจัดซื้อจัดหาได้ เป็นเหตุให้บางอู่ทุจริตเอาอะไหล่เสื่อมคุณภาพหรืออะไหล่ดัดแปลงมาใส่แทน^{๑๒๔}

๓) ปัญหาที่เกิดจากเงินทุนภายในอู่ซ่อมรถยนต์

จากการสัมภาษณ์บุคคลต่าง ๆ^{๑๒๕} พบว่าไม่ว่าอู่ซ่อมรถยนต์จะมีขนาดเล็ก ขนาดกลาง หรือขนาดใหญ่ ก็ประสบปัญหาเดียวกันคือขาดสภาพคล่องของเงินทุนในการหมุนเวียน^{๑๒๖} เพื่อบริหารจัดการภายในอู่ซ่อมรถยนต์

โดยที่อู่ซ่อมรถยนต์ขนาดเล็กและขนาดกลางมีข้อจำกัดในการรับงาน^{๑๒๗} ทำให้รายได้ไม่เพียงพอต่อการนำมาบริหารจัดการภายในอู่ซึ่งมีรายจ่ายในแต่ละเดือนไม่น้อย^{๑๒๘}

ด้านอู่ซ่อมรถยนต์ขนาดใหญ่ ไม่มีปัญหาในเรื่องข้อจำกัดในการรับงาน แต่มักประสบปัญหาเดียวกันด้านการขาดสภาพคล่องของเงินทุนหมุนเวียน ในการบริหารจัดการ^{๑๒๙} เพราะค่าใช้จ่ายที่ค่อนข้างสูง หากเดือนใดมีรายได้ไม่พอกับรายจ่าย จะทำให้เกิดปัญหาด้านการเงินอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ บางรายต้องการเงินทุนในการบริหารจัดการภายในอู่มากแต่ไม่ซื้อสต็อกลูกค้า^{๑๓๐} ประเมินความเสียหายและค่าใช้จ่ายเกินความเป็นจริง^{๑๓๑} มักจะเรียกค่าใช้จ่ายสูงขึ้น หรือเรียกค่าใช้จ่ายในการซ่อมบำรุงจำนวนมากเกินความเป็นจริง

บางรายไม่มีความรับผิดชอบต่อความเสียหาย เนื่องจากอู่บางอู่ขาดพฤติกรรมในการดำเนินชีวิต^{๑๓๒} หรือบางอู่เป็นอู่ขนาดเล็กขาดเงินทุน จึงไม่กล้ารับผิดชอบต่อค่าใช้จ่ายที่เกินกำลังของอู่ซ่อมรถยนต์รายนั้น ๆ

^{๑๒๓} สัมภาษณ์ อภิชาติ หว่านทอง, พนักงานอู่ซ่อมรถยนต์, ตำบลกลางใหญ่ อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดอุดรธานี, ๒๗ ธันวาคม ๒๕๕๙.

^{๑๒๔} สัมภาษณ์ บุญล้อม มาสุข, ผู้ให้บริการ, ตำบลเชียงใน อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดอุดรธานี, ๒๓ ธันวาคม ๒๕๕๙.

^{๑๒๕} สัมภาษณ์ สมบัติ ศรีเมือง, เจ้าของอู่สมบัติยนต์, ตำบลเชียงใน อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดอุดรธานี, ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๙.

^{๑๒๖} สัมภาษณ์ ถวัลย์ พลอานวย, เจ้าของอู่ถวัลย์การช่าง, ตำบลก่อเอ้ อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดอุดรธานี, ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๙.

^{๑๒๗} สัมภาษณ์ พิทักษ์ชัย กุจะพันธ์, เจ้าของอู่พิทักษ์ชัยยนต์, ตำบลเชียงใน อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดอุดรธานี, ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๙.

^{๑๒๘} สัมภาษณ์ สุทธิดา แสงใส, พนักงานภายในอู่ซ่อมรถยนต์, ตำบลโนนรัง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดอุดรธานี, ๒๖ ธันวาคม ๒๕๕๙.

^{๑๒๙} สัมภาษณ์ นิรุติ์ พันธิ์ศิริ, พนักงานอู่ซ่อมรถยนต์, ตำบลเชียงใน อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดอุดรธานี, ๒๕ ธันวาคม ๒๕๕๙.

^{๑๓๐} สัมภาษณ์ ยุพิน ทองประมูล, ผู้ให้บริการ, ตำบลยางซึก อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดอุดรธานี, ๒๔ ธันวาคม ๒๕๕๙.

^{๑๓๑} สัมภาษณ์ จำเนียร กากแก้ว, ผู้ให้บริการ, ตำบลค้อทอง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดอุดรธานี, ๒๔ ธันวาคม ๒๕๕๙.

^{๑๓๒} สัมภาษณ์ ณรงค์ชัย ไสแสง, เจ้าของอู่ชัยเจริญการยาง, ตำบลเชียงใน อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดอุดรธานี, ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๙.

๔) ปัญหาที่เกิดจากการบริหารจัดการภายในอยู่ช่อมรณณต์

จากการสัมภาษณ์บุคคลต่าง ๆ พบว่าการบริหารจัดการระบบงานภายในอยู่ช่อมรณณต์ขาดประสิทธิภาพในการวางแผน^{๑๓๓} มักพบในอยู่ช่อมรณณต์ที่เปิดให้บริการใหม่^{๑๓๔} และอยู่ช่อมรณณต์ที่ใช้ระบบบริหารแบบครอบครัว^{๑๓๕} โดยถือว่าแต่ละคนมองงานออกจึงไม่ได้บอกกล่าวกันมาก^{๑๓๖} บางครั้งทำให้มองข้ามการวางแผนงานก่อนการดำเนินงานจนกลายเป็นติดในระบบไม่บอกกล่าวหรือวางแผนงาน เมื่อรับพนักงานใหม่เข้ามาจึงเกิดปัญหาในการจ่ายงานได้ ทำให้การซ่อมแซมไม่ดี แก้ปัญหาไม่ตรงจุด ผลการซ่อมไม่เป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้าตามที่ตกลงกันไว้^{๑๓๗} ขาดประสิทธิภาพในการบริหารจัดการภายในอยู่ช่อมรณณต์ มักพบในอยู่ช่อมรณณต์ที่เปิดใหม่ ขาดประสิทธิภาพในการบริหารพนักงานและขาดประสิทธิภาพในการอำนวยความสะดวกและการควบคุมงาน มักพบในอยู่ช่อมรณณต์ที่ผู้บริหารที่ขาดภาวะผู้นำ ขาดความชัดเจนในการบริหารจัดการ ทำให้การบริการไม่ดี ไม่เป็นที่พอใจของลูกค้า^{๑๓๘}

จากการรวบรวมข้อมูลในการสัมภาษณ์ที่จำแนกออกเป็น ๔ ประเด็นนั้น พอจะสรุปได้ ดังนี้ ปัญหาของการประกอบธุรกิจบริการอยู่ช่อมรณณต์ในอำเภอเมืองใน จังหวัดอุบลราชธานี คือ ปัญหาจากทรัพยากรบุคคลภายในอยู่ เช่น ความไม่ตรงต่อเวลา ขาดความรับผิดชอบในการทำงาน ปัญหาที่เกิดจากเครื่องจักรและวัสดุภายในอยู่ช่อมรณณต์ ที่ไม่ทันสมัยและไม่เพียงพอ ปัญหาที่เกิดจากเงินทุนที่ขาดสภาพคล่องในการนำไปบริหารจัดการและทำให้เกิดปัญหาต่อมาคือการบริหารจัดการภายในอยู่ช่อมรณณต์ ทำให้การบริการขาดประสิทธิภาพและไม่เป็นที่พึงพอใจของลูกค้า การบริการที่ดีมีคุณภาพนั้นนอกจากจะใช้ความสามารถในการบริการความคาดหวังของลูกค้าแล้ว ยังจำเป็นต้องปลูกฝังทัศนคติและคุณธรรมให้กับผู้ประกอบการอยู่ช่อมรณณต์และบุคลากรภายในอยู่ช่อมรณณต์ด้วยหากมีการนำพุทธธรรมมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินธุรกิจบริการอยู่ช่อมรณณต์แล้ว จะช่วยลดปัญหาเหล่านี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

^{๑๓๓} สัมภาษณ์ ชาลี การินทร์, ผู้ใช้บริการ, ตำบลยางขึ้น อำเภอมะนัง จังหวัดอุบลราชธานี, ๒๓ ธันวาคม ๒๕๕๙.

^{๑๓๔} สัมภาษณ์ ธาราร สารการ, ผู้ใช้บริการ, ตำบลสร้างก่อ อำเภอมะนัง จังหวัดอุบลราชธานี, ๒๔ ธันวาคม ๒๕๕๙.

^{๑๓๕} สัมภาษณ์ สุรพล บุญเกษม, ผู้ใช้บริการ, ตำบลค้อทอง อำเภอมะนัง จังหวัดอุบลราชธานี, ๒๔ ธันวาคม ๒๕๕๙.

^{๑๓๖} สัมภาษณ์ บุญกลม ภูพวง, ผู้ใช้บริการ, ตำบลบ้านกอก อำเภอมะนัง จังหวัดอุบลราชธานี, ๒๔ ธันวาคม ๒๕๕๙.

^{๑๓๗} สัมภาษณ์ ปรีศญารัตน์ ยืนยง, ผู้ใช้บริการ, ตำบลยางขึ้น อำเภอมะนัง จังหวัดอุบลราชธานี, ๒๔ ธันวาคม ๒๕๕๙.

^{๑๓๘} สัมภาษณ์ นิเวศน์ สาลิกา, เจ้าของอู่เนเวศการช่าง, ตำบลเมืองใน อำเภอมะนัง จังหวัดอุบลราชธานี, ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๙.

๒.๔ สรุป

จากการศึกษาเอกสารและการสัมภาษณ์ดังกล่าวมานั้น ผู้วิจัยพบว่า ธุรกิจ หมายถึง กระบวนการผลิตสินค้าและการจัดจำหน่าย รวมทั้งกิจกรรมด้านบริการอื่น ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลในสังคม โดยมีการนำทรัพยากรที่มีอยู่มาผสมผสานกันอย่างมีระบบ มีระเบียบตามกฎหมาย เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนหรือผู้บริโภค ในขณะเดียวกันก็ก่อให้เกิดผลประโยชน์หรือบรรลุลตามเป้าหมายของธุรกิจ และไม่ก่อให้เกิดมลภาวะที่ไม่ดีต่อสิ่งแวดล้อม

การบริการ หมายถึง งานที่ปฏิบัติรับใช้ หรืองานที่ให้ความสะดวกต่าง ๆ เกิดจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการกับผู้ให้บริการ ในรูปแบบกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่ผู้ขายจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการแก่ผู้บริโภค และเพื่อส่งเสริมการขายให้มีประสิทธิภาพ

ธุรกิจบริการ เป็นการให้บริการที่ไม่มีรูปร่างสินค้า สัมผัสไม่ได้ แต่ผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้ แต่เน้นความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหลัก ซึ่งมีลักษณะจับต้องไม่ได้ ไม่มีความคงที่ ไม่อาจครอบครองได้ ต้องอาศัยคนและองค์ประกอบทางกายภาพ รวมถึงผู้รับบริการมักจะมีส่วนรวมในการผลิตและบริการ อันมีองค์ประกอบหลัก ได้แก่ ผู้รับบริการหรือลูกค้า หน่วยการบริการ ผู้ให้บริการ ผลิตภัณฑ์ บริการและสภาพแวดล้อมของการบริการรวมกัน

อู่ซ่อมรถยนต์ คือ สถานประกอบการที่ให้บริการดำเนินการซ่อมบำรุงรักษารถยนต์และอะไหล่รถยนต์ มีสองประเภทใหญ่ ๆ คือ ประเภทนิติบุคคลและประเภทบุคคลธรรมดา

ธุรกิจอู่ซ่อมรถยนต์ ธุรกิจอู่ซ่อมรถยนต์ คือ กระบวนการให้บริการดูแลรักษาเครื่องยนต์ ซ่อมบำรุงรถยนต์ ให้ความรู้เกี่ยวกับการดูแลรถยนต์ จำแนกตามการอธิบายออกเป็น ๒ รูปแบบ ได้แก่ จำแนกตามลักษณะการบริการและความชำนาญ มีทั้งที่เป็นศูนย์บริการซ่อมบำรุงรถยนต์ อู่ซ่อมรถยนต์ที่มีความชำนาญเฉพาะในบางยี่ห้อ ศูนย์บริการเฉพาะด้านและอู่ซ่อมรถยนต์ทั่วไป ซึ่งแต่ละประเภทจะให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างเหมาะสม จำแนกตามรูปแบบของอู่ซ่อมรถยนต์จะใกล้เคียงกับการจัดแบ่งประเภทของอู่ซ่อมรถยนต์ แต่การจัดรูปแบบนั้น เน้นที่ความชัดเจนในการเลือกรับบริการของลูกค้า เพื่อจะได้ไม่ต้องประสบปัญหาการชำระค่าบริการที่หลัง จึงแบ่งประเภทเป็น อู่ซ่อมรถยนต์ที่ขึ้นตรงกับบริษัทประกันภัย อุที่เป็นตัวแทนของศูนย์รถยนต์และอู่ทั่วไป เพื่อความชัดเจนในการให้บริการของอู่ซ่อมรถยนต์นั้น ๆ ด้วย

หลักการดำเนินธุรกิจบริการอู่ซ่อมรถยนต์ คือ กระบวนการวางแผนการจัดองค์การ การบริหารงานด้านต่าง ๆ ของธุรกิจบริการอู่ซ่อมรถยนต์ ที่ดำเนินการ อันประกอบไปด้วยการบริหารทรัพยากร ๔M ดังต่อไปนี้ ๑) ทรัพยากรบุคคลนั้นสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจทุกอย่าง ๒) เครื่องจักรและวัสดุอุปกรณ์สิ่งของต่าง ๆ ที่จะนำมาใช้ในกระบวนการบริการ วัตถุดิบ อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่จะนำมาใช้ในกระบวนการบริการ เป็นสิ่งจำเป็นต่อการซ่อมบำรุงรถยนต์ เป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินการจัดธุรกิจบริการอู่ซ่อมรถยนต์ ให้ประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย ๓) เงินทุน ๔) การบริหารจัดการธุรกิจ จากการสัมภาษณ์นอกจากหลักการดำเนินธุรกิจอู่ซ่อมรถยนต์แล้วยังมีปัจจัยสำคัญอีกประการหนึ่งที่มีประโยชน์ต่อการดำเนินธุรกิจอู่ซ่อมรถยนต์ คือ ทำเลสำหรับการเปิดอู่ซ่อมรถยนต์, ฝีมือแรงงานความสามารถของแรงงานที่มีฝีมือที่ดีมีคุณภาพดี, ความปลอดภัยต่อคนและสิ่งแวดล้อม, และการใส่ใจในการให้บริการ

สภาพปัจจุบันของอู่ซ่อมรถยนต์ ในอำเภอเชียงใน จังหวัดอุบลราชธานี ดำเนินธุรกิจแบบครอบครัวที่มีความเป็นกันเอง มีเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ให้บริการทั้งเฉพาะอย่างและครบวงจรภายในอู่ซ่อมรถยนต์แห่งเดียว อู่ซ่อมรถยนต์มีหลายขนาด จึงสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ เพราะอู่ซ่อมรถยนต์ส่วนใหญ่ผู้ประกอบการหรือบริหารจะเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าอย่างสนิทสนมและให้บริการด้วยตนเอง ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จึงเลือกรับบริการ ทั้งนี้ ค่าบริการก็อยู่ในระดับที่พอเหมาะกับกำลังจ่ายของผู้ใช้บริการ โดยมีหลักการประกอบธุรกิจด้านทรัพยากรบุคคลภายในอู่ซ่อมรถยนต์ ผู้ให้บริการต้องมีจำนวนมากเพียงพอกับการซ่อมบำรุงรถยนต์ ทางอู่ต้องส่งเสริมให้พนักงานรักในการแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ อยู่เสมอ ทำงานอย่างมีคุณธรรม คือ ซื่อตรง จริงใจ ใส่ใจทุกขั้นตอน ด้านเครื่องจักรและวัสดุภายในอู่ซ่อมรถยนต์ อู่ซ่อมรถยนต์ ควรนำเครื่องจักรที่ทันสมัยมาใช้ ประหยัดแรงงานและเวลาในการซ่อมบำรุงรถยนต์หากไม่อาจนำเครื่องจักรที่ทันสมัยมาให้บริการได้ อู่ต้องมีระเบียบในการจัดวางเครื่องจักร วัสดุอุปกรณ์ให้เป็นที่เป็นทาง ดูแลรักษาความสะอาดอยู่เสมอ ด้านเงินทุนภายในอู่ซ่อมรถยนต์ เงินทุนเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ช่วยสนับสนุนให้ได้ซึ่งทรัพยากรการจัดการอื่น ๆ ช่วยให้ธุรกิจดำเนินไปอย่างราบรื่น ควรแบ่งตารางการใช้จ่ายให้ชัดเจน ส่วนที่เป็นกำไรจะเก็บไว้หลังจากหักค่าใช้จ่ายต่าง ๆ แล้ว และจะไม่นำมาปะปนกับค่าใช้จ่ายจิปาถะ ซึ่งอาจทำให้ระบบการเงินภายในอู่ไร้เสถียรภาพ, ด้านการบริหารจัดการภายในอู่ซ่อมรถยนต์ อู่ซ่อมรถยนต์ ควรคำนึงถึง การตลาด ระบบการปฏิบัติงาน การบริหาร การจูงใจ ในการบริหารจัดการอู่ ควรยึดหลัก ทำให้เป็นระเบียบ สะดวก สะอาด สร้างให้ติดเป็นนิสัยอันเป็นการวางรากฐานของระบบคุณภาพเพราะเป็นกิจกรรมที่ฝึกให้ทุกคนร่วมกันคิด ร่วมกันทำเป็นทีม

ปัญหาของการประกอบธุรกิจบริการอู่ซ่อมรถยนต์ในอำเภอเชียงใน จังหวัดอุบลราชธานี คือ ปัญหาจากทรัพยากรบุคคลภายในอู่ เช่น ความไม่ตรงต่อเวลา ขาดความรับผิดชอบในการทำงาน ปัญหาที่เกิดจากเครื่องจักรและวัสดุภายในอู่ซ่อมรถยนต์ ที่ไม่ทันสมัยและไม่เพียงพอ ปัญหาที่เกิดจากเงินทุนที่ขาดสภาพคล่องในการนำไปบริหารจัดการและทำให้เกิดปัญหาต่อมาคือการบริหารจัดการภายในอู่ซ่อมรถยนต์ ทำให้การบริการขาดประสิทธิภาพและไม่เป็นที่พึงพอใจของลูกค้า