

บทที่ 6

กลยุทธ์ในการดำเนินการ

ก.แผนการปฏิบัติงาน

ธุรกิจ Home Smart ซึ่งเป็นธุรกิจที่ให้บริการสามารถแบ่งส่วนการปฏิบัติงานออกได้ 2 ส่วนนั้น คือการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า นั่นคือการให้บริการซ่อมแซม ต่อเติม และ ตรวจสอบ ให้กับลูกค้าที่เข้ามาติดต่อขอใช้บริการธุรกิจ Home Smart หรือ Front Stage และ การปฏิบัติงานเพื่อสนับสนุนในการให้บริการแก่ลูกค้า หรือ Back Stage ซึ่งแต่ละส่วนมีขั้นตอนการปฏิบัติงานดังนี้

1. **ส่วนการให้บริการแก่ลูกค้า (First Stage)** ธุรกิจ Home Smart สามารถแบ่งการบริการออกมาได้เป็น 3 ส่วนหลัก คือ การต่อเติม การซ่อมแซม และ การตรวจสอบ ซึ่งแต่ละส่วนมีขั้นตอนการปฏิบัติงานดังนี้

1.1 **การให้บริการซ่อมแซมที่อยู่อาศัย** มีขั้นตอนดังภาพที่ 1.1 ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ลูกค้ามีปัญหาในเรื่องการชำรุดในเรื่องต่างๆในที่อยู่อาศัยโทรเข้ามาขอใช้บริการธุรกิจ Home Smart ด้วยหมายเลขโทรศัพท์ที่จดจำได้ง่าย

ขั้นตอนที่ 2 Call Center รับสายและสอบถามข้อมูลเบื้องต้นของลูกค้าคือ ชื่อ ที่อยู่โดยสังเขป และ หมายเลขโทรศัพท์ของลูกค้า โดยใช้แบบฟอร์ม HC-1 (โปรดดูรายละเอียดในภาคผนวก ง)

ขั้นตอนที่ 3 Call Center สอบถามปัญหาที่เกิดขึ้นของลูกค้าอย่างละเอียดพร้อมให้คำแนะนำเบื้องต้นในการแก้ไขปัญหา

- ในกรณีที่สามารถแก้ไขปัญหาได้ Call Center จะแจ้งขอบคุณลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการและจบการให้บริการ

- ในกรณีที่ไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ ไปขั้นตอนที่ 4

ขั้นตอนที่ 4 Call Center จะสอบถามวันเวลาที่ลูกค้าสะดวก พร้อมตรวจสอบข้อมูลของทางธุรกิจ Home Smart ว่าสะดวกด้วยหรือไม่ ถ้าไม่ก็นัดวันเวลาอื่นที่ลูกค้าสะดวกอีกครั้ง และแจ้งข้อมูลชื่อ พร้อม รูปภาพของช่าง Home Smart ให้ลูกค้าทราบถึงชุดช่าง Home Smart ที่จะเข้ามาให้บริการ เพื่อเพิ่มความมั่นใจให้แก่ลูกค้า

ขั้นตอนที่ 5 ช่าง Home Smart พร้อมทีมงาน เข้ามาให้บริการพร้อมตรวจสอบปัญหาหน้างาน อย่างละเอียด

- ในกรณีที่ไม่สามารถแก้ไขปัญหาค่าได้ แจ้งให้ลูกค้าทราบถึงสาเหตุ และ ถ้าไม่สามารถ แก้ได้เพราะเนื่องจากขนาดปริมาณงานที่ธุรกิจ Home Smart ไม่สามารถให้บริการได้ จะแนะนำบริษัท ที่เป็นพันธมิตรให้กับลูกค้าพร้อมจบการให้บริการ

- ในกรณีที่สามารถแก้ไขปัญหาค่าได้ ไปขั้นตอนที่ 6

ขั้นตอนที่ 6 ช่าง Home Smart ชี้แจงสาเหตุของปัญหา พร้อมแนวทางการแก้ไข และแจ้ง ค่าใช้จ่ายและระยะเวลาในการให้บริการ โดยใช้แบบฟอร์ม HC-4 (โปรดดูรายละเอียดในภาคผนวก ง)

- ในกรณีที่ลูกค้าไม่ยินดีที่จะใช้บริการ ช่าง Home Smart แจ้งขอบคุณลูกค้าสำหรับ ความไว้วางใจที่ติดต่อเข้ามาและหวังว่าครั้งหน้าจะเรียกใช้บริการธุรกิจ Home Smart และจบการ ให้บริการ

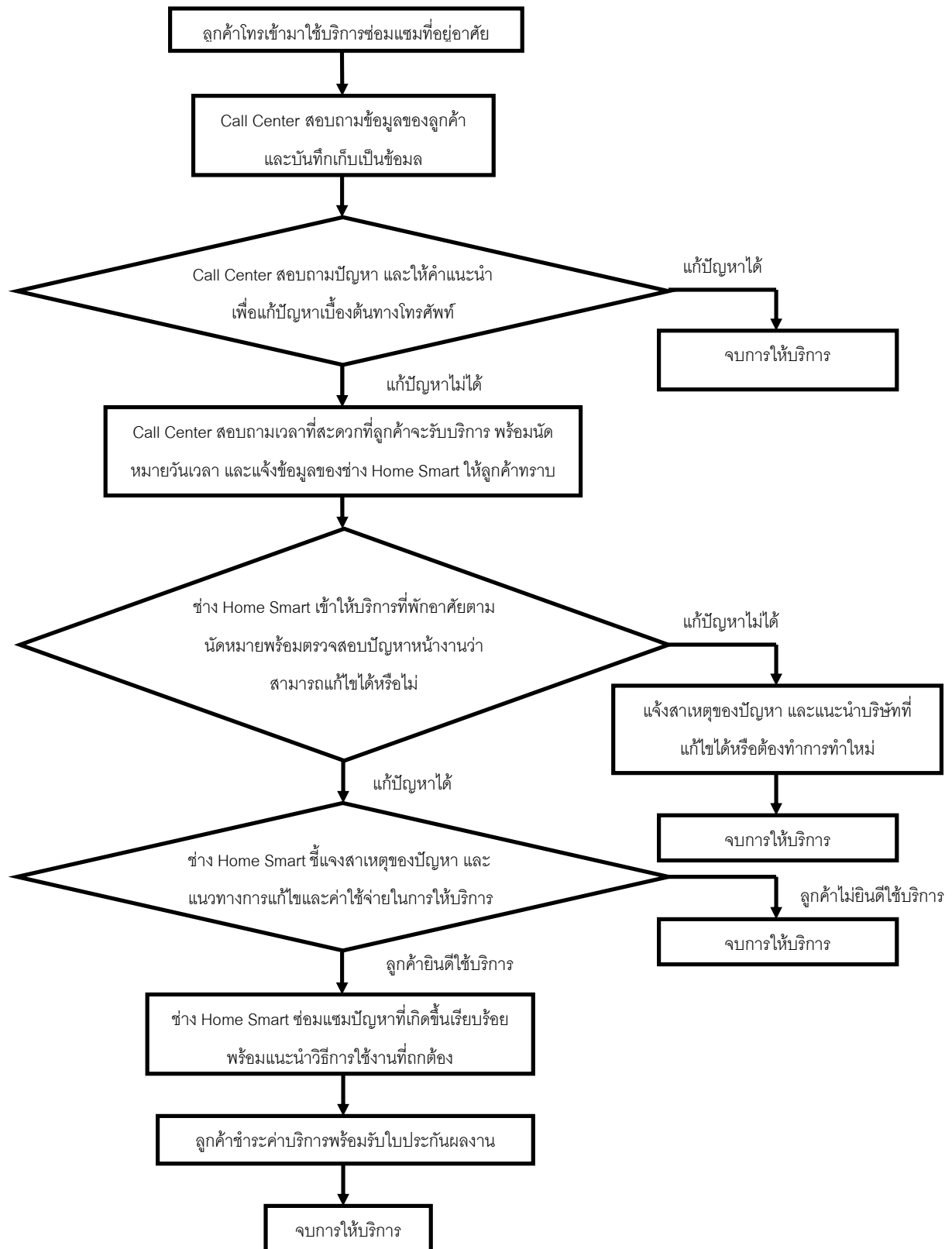
- ในกรณีที่ลูกค้ายินดีที่จะใช้บริการ ไปขั้นตอนที่ 7

ขั้นตอนที่ 7 ช่าง Home Smart ซ่อมแซมปัญหาที่เกิดขึ้นให้เรียบร้อย และ ช่าง Home Smart จะแนะนำวิธีการใช้งานที่ถูกต้องเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาขึ้นอีก หรือแนะนำวิธีการใช้งานเพื่อที่จะได้มีอายุ การใช้งานที่ยาวนาน

ขั้นตอนที่ 8 ลูกค้าตรวจรับงานและชำระค่าบริการ พร้อมทั้งช่าง Home Smart มอบใบ รับประกันผลงานให้กับลูกค้า โดยใช้แบบฟอร์ม HC-4 (โปรดดูรายละเอียดในภาคผนวก ง)

ขั้นตอนที่ 9 ช่าง Home Smart กล่าวขอบคุณลูกค้าที่ให้ความไว้วางใจในการเลือกใช้บริการ ธุรกิจ Home Smart และหวังว่าจะให้ความเชื่อถือกับธุรกิจ Home Smart ตลอดไป และจบการ ให้บริการ

ภาพที่ 6.1 ขั้นตอนการปฏิบัติงานการให้บริการซ่อมแซมที่อยู่อาศัย



1.2 การให้บริการต่อเติมและตกแต่งที่อยู่อาศัย มีขั้นตอนดังภาพที่ 6.2 ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ลูกค้ามีความต้องการเรื่องการต่อเติมหรือตกแต่งที่อยู่อาศัยโทรเข้ามาขอใช้

บริการธุรกิจ Home Smart ด้วยหมายเลขโทรศัพท์ที่จดจำได้ง่าย

ขั้นตอนที่ 2 Call Center รับสายและสอบถามข้อมูลเบื้องต้นของลูกค้าคือ ชื่อ ที่อยู่โดยสังเขป

และ หมายเลขโทรศัพท์ของลูกค้า โดยใช้แบบฟอร์ม HC-1 (โปรดดูรายละเอียดในภาคผนวก ง)

ขั้นตอนที่ 3 Call Center สอบถามความต้องการที่เกิดขึ้นของลูกค้าอย่างละเอียด

- ในกรณีที่ไม่สามารถให้บริการได้เนื่องจากขอบเขตงานที่ได้รับมีขนาดใหญ่เกิน
จะแจ้งลูกค้าพร้อมทั้งแนะนำแนวทางให้กับลูกค้า และแจ้งขอบคุณลูกค้าที่โทรมาเข้ามาใช้บริการ

- ในกรณีที่สามารถให้บริการได้ ไปขั้นตอนที่ 4

ขั้นตอนที่ 4 Call Center จะสอบถามลูกค้าถึงแนวทางในการต่อเติมและตกแต่งว่ามีแนวทาง
แล้วหรือไม่

- ในกรณีที่มีแนวทางแล้ว ไปขั้นตอนที่ 5.1

- ในกรณีที่ยังไม่มีแนวทาง ไปขั้นตอนที่ 5.2

ขั้นตอนที่ 5.1 Call Center นัดหมายวันเวลาที่ลูกค้าสะดวกที่จะให้ช่าง Home Smart เข้าไป
ให้บริการ และแจ้งข้อมูล ชื่อ พร้อม รูปถ่ายของช่าง Home Smart ให้ลูกค้าทราบถึงชุดช่าง Home
Smart ที่จะเข้ามาให้บริการ เพื่อเพิ่มความมั่นใจให้แก่ลูกค้า

ขั้นตอนที่ 5.2 Call Center แจ้งแก่ลูกค้าว่าช่าง Home Smart จะเข้าไปให้บริการให้คำปรึกษา
พร้อม นัดหมายวันเวลาที่ลูกค้าสะดวกที่จะใช้ ช่าง Home Smart เข้าไปให้บริการ และแจ้งข้อมูล ชื่อ
พร้อม รูปถ่ายของช่าง Home Smart ให้ลูกค้าทราบถึงชุดช่าง Home Smart ที่จะเข้ามาให้บริการ เพื่อ
เพิ่มความมั่นใจให้แก่ลูกค้า

ขั้นตอนที่ 6 ช่าง Home Smart เข้าไปให้บริการ พร้อมตรวจสอบสภาพหน้างานและให้
คำปรึกษาแก่ลูกค้า พร้อมแจ้งวันเวลาในการดำเนินการและค่าใช้จ่ายในการให้บริการ โดยใช้
แบบฟอร์ม HC-4 (โปรดดูรายละเอียดในภาคผนวก ง)

- ในกรณีที่ลูกค้าไม่ยินดีที่จะใช้บริการ ช่าง Home Smart แจ้งขอบคุณลูกค้าสำหรับ
ความไว้วางใจที่ติดต่อเข้ามาและหวังว่าครั้งหน้าจะเรียกใช้บริการธุรกิจ Home Smart และจบการ
ให้บริการ

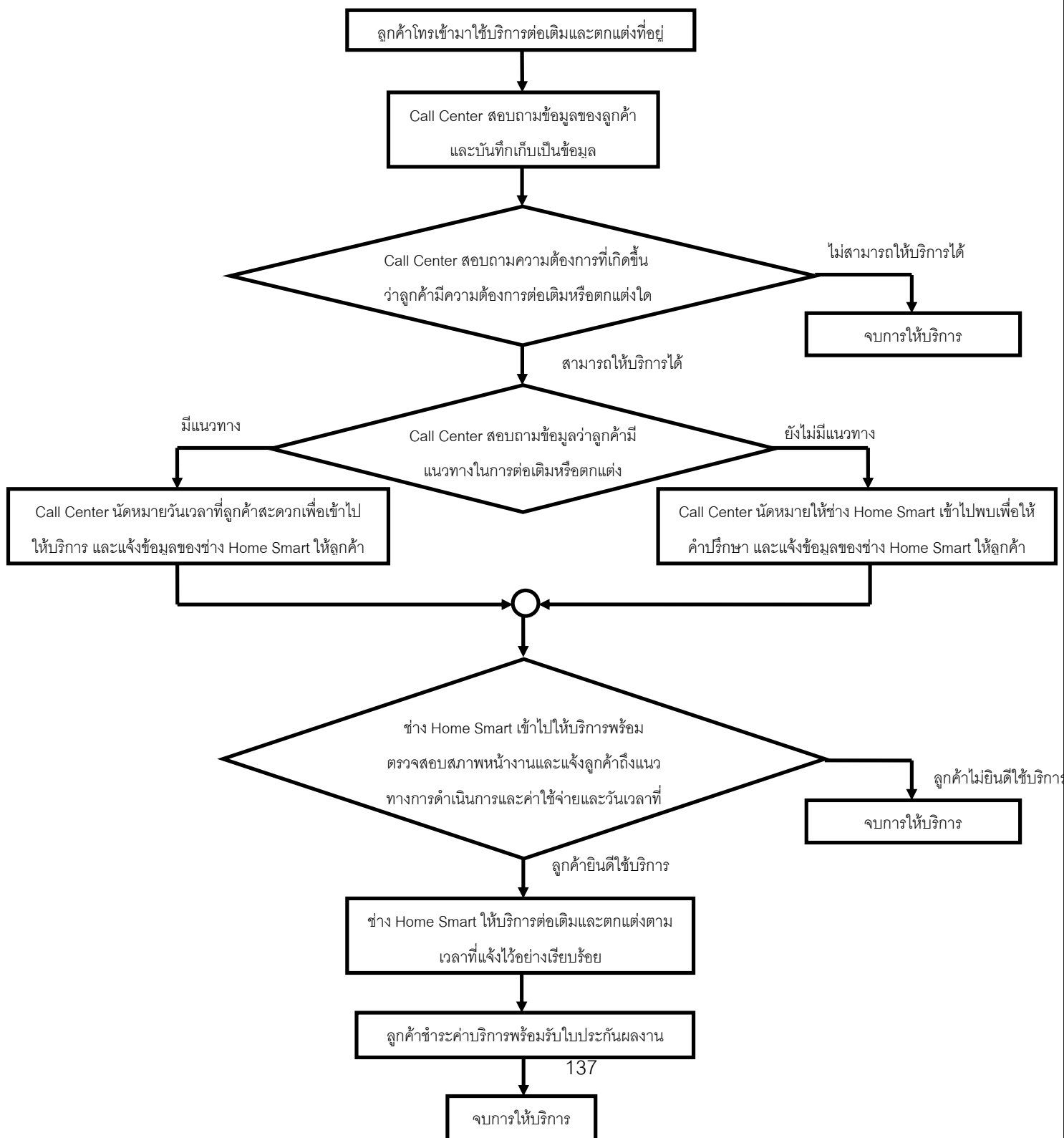
- ในกรณีที่ลูกค้ายินดีที่จะใช้บริการ ไปขั้นตอนที่ 7

ขั้นตอนที่ 7 ช่าง Home Smart ต่อเติมตกแต่งที่อยู่อาศัยตามความต้องการของลูกค้า
เรียบร้อย และ ช่าง Home Smart จะแนะนำวิธีการใช้งานเพื่อให้ได้มีอายุการใช้งานที่ยาวนาน

ขั้นตอนที่ 8 ลูกค้าตรวจรับงานและชำระค่าบริการ พร้อมทั้งช่าง Home Smart มอบใบ
รับประกันผลงานให้กับลูกค้า โดยใช้แบบฟอร์ม HC-4 (โปรดดูรายละเอียดใน ง)

ขั้นตอนที่ 9 ช่าง Home Smart กล่าวขอบคุณลูกค้าที่ให้ความไว้วางใจในการเลือกใช้บริการ
ธุรกิจ Home Smart และหวังว่าจะให้ความเชื่อถือกับธุรกิจ Home Smart ตลอดไป และจบการ
ให้บริการ

ภาพที่ 6.2 ขั้นตอนการปฏิบัติงานการให้บริการต่อเติมและตกแต่งที่อยู่อาศัย



1.3 การให้บริการตรวจสอบระบบต่างๆภายในที่อยู่อาศัย มีขั้นตอนดังภาพที่ 6.3 ดังนี้
ขั้นตอนที่ 1 ลูกค้ามีความต้องการเรื่องการตรวจสอบที่อยู่อาศัยโทรเข้ามาขอใช้บริการธุรกิจ

Home Smart ด้วยหมายเลขโทรศัพท์ที่จดจำได้ง่าย

ขั้นตอนที่ 2 Call Center รับสายและสอบถามข้อมูลเบื้องต้นของลูกค้าคือ ชื่อ ที่อยู่โดยสังเขป และ หมายเลขโทรศัพท์ของลูกค้า โดยใช้แบบฟอร์ม HC-1 (โปรดดูรายละเอียดในภาคผนวก ง)

ขั้นตอนที่ 3 Call Center สอบถามความต้องการที่เกิดขึ้นของลูกค้าอย่างละเอียด

- ในกรณีที่ไม่สามารถให้บริการได้เนื่องจากขอบเขตงานที่ได้รับมีขนาดใหญ่เกิน จะแจ้งลูกค้าพร้อมทั้งแจ้งขอขอบคุณลูกค้าที่โทรมาเข้ามาใช้บริการ

- ในกรณีที่สามารถให้บริการได้ ไปขั้นตอนที่ 4

ขั้นตอนที่ 4 Call Center จะชี้แจงวิธีการให้บริการ ขั้นตอนในการตรวจสอบต่างๆ ระยะเวลา และ ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น

- ในกรณีที่ลูกค้าไม่ยินดีที่จะใช้บริการ Call Center แจ้งขอขอบคุณลูกค้าสำหรับความไว้วางใจที่ติดต่อเข้ามาและหวังว่าครั้งหน้าจะเรียกใช้บริการธุรกิจ Home Smart และจบการให้บริการ

- ในกรณีที่ลูกค้ายินดีที่จะใช้บริการ ไปขั้นตอนที่ 5

ขั้นตอนที่ 5 Call Center นัดหมายวันเวลาที่ลูกค้าสะดวกที่จะให้ช่าง Home Smart เข้าไปให้บริการ และแจ้งข้อมูล ชื่อ พร้อม รูปภาพของช่าง Home Smart ให้ลูกค้าทราบถึงชุดช่าง Home Smart ที่จะเข้ามาให้บริการ เพื่อเพิ่มความมั่นใจให้แก่ลูกค้า

ขั้นตอนที่ 6 ช่าง Home Smart เข้าไปให้บริการตรวจสอบงานระบบต่างๆในที่อยู่อาศัย โดยใช้แบบฟอร์ม HC-7

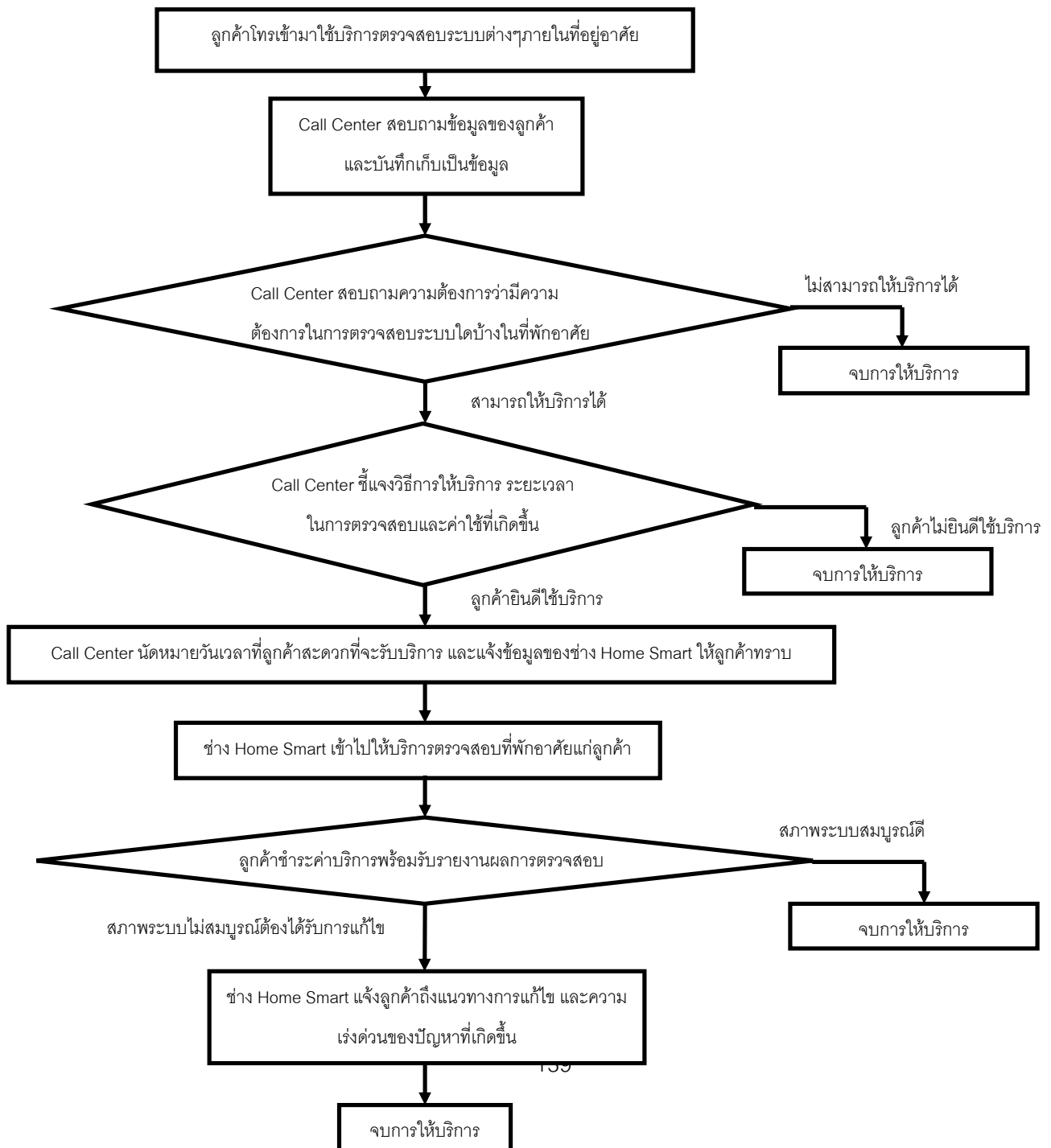
ขั้นตอนที่ 7 ช่าง Home Smart รายงานผลการตรวจสอบพร้อมรายงานและลายเซ็นวิศวกรผู้ตรวจสอบและลูกค้าชำระเงิน โดยใช้แบบฟอร์ม HC-5 (โปรดดูรายละเอียดในภาคผนวก ง)

- ในกรณีที่ผลการตรวจสอบระบบต่างๆภายในบ้านมีความสมบูรณ์ ช่าง Home Smart แจ้งผลและกล่าวขอบคุณลูกค้าที่ให้ความเชื่อมั่นและไว้วางใจในธุรกิจ Home Smart และหวังว่าโอกาสหน้าจะได้รับใช้ใหม่อีกและจบการให้บริการ

- ในกรณีที่ผลการตรวจสอบระบบต่างๆภายในบ้านมีปัญหา ช่าง Home Smart แจ้งถึงปัญหาที่เกิดขึ้นรวมถึงความเร่งด่วนในการแก้ไขของปัญหาว่าต้องเร่งแก้ไขเพียงใด รวมถึงแนะนำ

แนวทางการแก้ไข และกล่าวขอบคุณลูกค้าที่ให้ความเชื่อมั่นและไว้วางใจในธุรกิจ Home Smart และหวังว่าโอกาสหน้าจะได้รับใช้ใหม่อีกและจบการให้บริการ

ภาพที่ 6.3 ขั้นตอนการปฏิบัติงานการให้บริการตรวจสอบระบบต่างๆภายในที่อยู่อาศัย



2. ส่วนการให้การสนับสนุนการให้บริการแก่ลูกค้า (Back Stage) ในส่วนนี้จะประกอบไปด้วยการปฏิบัติงานในส่วนของแต่ละแผนกต่างๆ ในธุรกิจ Home Smart เพื่อที่จะสนับสนุนในการให้บริการแก่ลูกค้า ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอนต่างๆ ดังนี้

2.1 การเตรียมตัวออกให้บริการ จะมีขั้นตอนดังภาพที่ 6.4 ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 Call Center รับการยืนยันการเรียกใช้บริการจากลูกค้า

ขั้นตอนที่ 2 Call Center จัดทำเอกสารใบงานส่งให้แก่ผู้จัดการแผนกปฏิบัติการ โดยใช้

แบบฟอร์ม HC-1 (โปรดดูรายละเอียดในภาคผนวก ง)

ขั้นตอนที่ 3 ผู้จัดการแผนกปฏิบัติวางแผนในการปฏิบัติงานในงานที่ได้รับแจ้ง โดยจะ

พิจารณาในเรื่องของการมอบหมายงานให้วิศวกรคนใดเป็นผู้ดำเนินงานขั้นนี้

ขั้นตอนที่ 4 ผู้จัดการแผนกปฏิบัติการแจ้งวิศวกรที่ได้รับมอบหมาย

ขั้นตอนที่ 5 วิศวกรที่ได้รับมอบหมายวางแผนในเรื่องของกำลังคนที่ต้องการใช้ และ วัสดุ

อุปกรณ์ในการให้บริการที่จะต้องแจ้งแก่ผู้จัดการแผนกปฏิบัติการ โดยใช้แบบฟอร์ม HC-2 (โปรดดูรายละเอียดในภาคผนวก ง)

ขั้นตอนที่ 6 ผู้จัดการแผนกปฏิบัติพิจารณาแผนงานของวิศวกร

- ในกรณีที่ไม่น่าเชื่อถือเหตุผล และให้วิศวกรไปวางแผนในเรื่องการปฏิบัติงานใหม่
ในขั้นตอนที่ 5

- ในกรณีที่อนุมัติไปขั้นตอนที่ 7

ขั้นตอนที่ 7 วิศวกรทำการแจ้งจำนวนวัสดุ อุปกรณ์ที่ใช้ที่ได้รับการอนุมัติแล้ว ไปยังแผนก

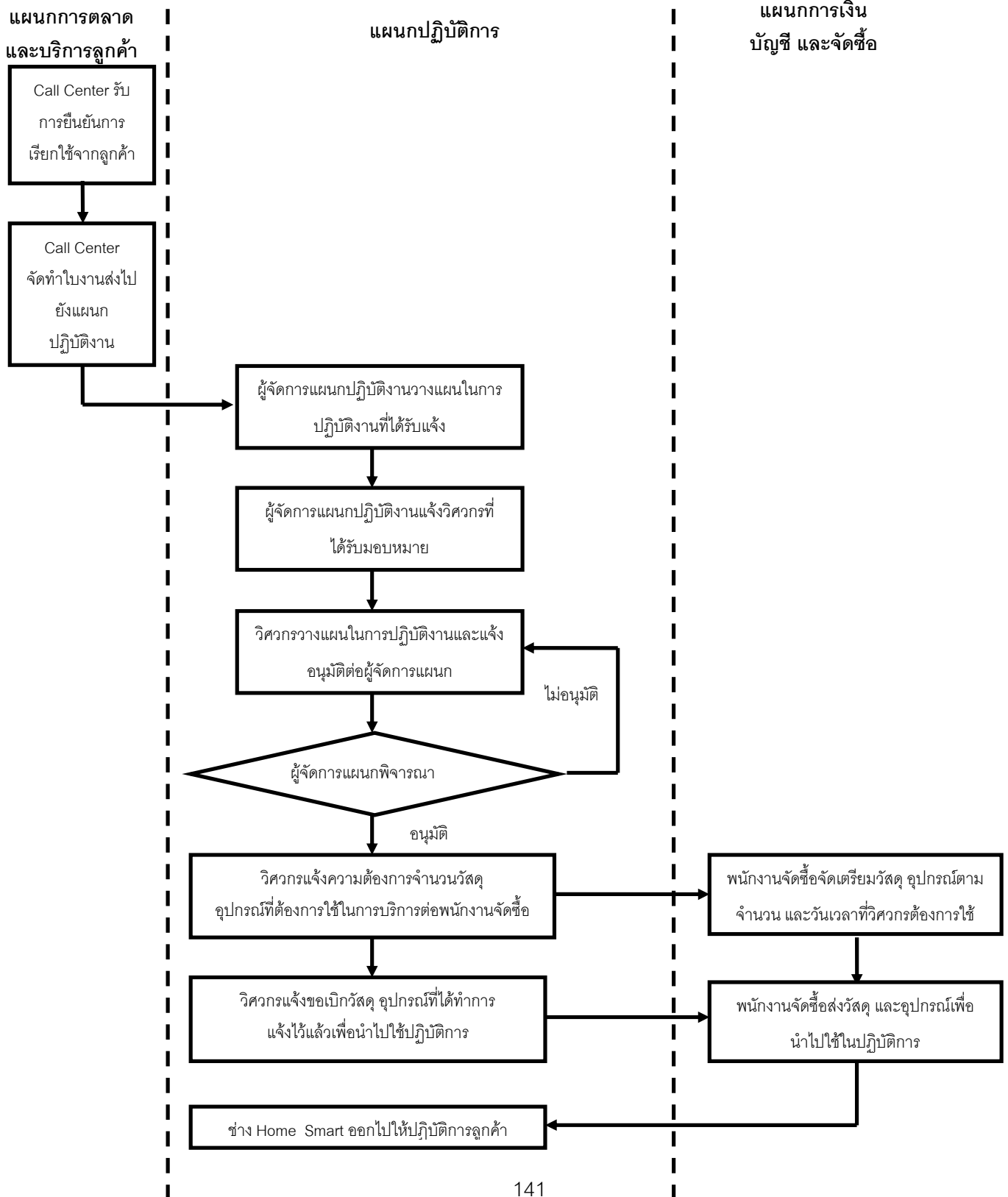
การเงิน บัญชี และจัดซื้อ เพื่อทำการขอเบิกวัสดุ อุปกรณ์ดังกล่าวเพื่อให้ทางพนักงานจัดซื้อทำการตรวจสอบมีวัสดุหรืออุปกรณ์ใดที่ขาดอยู่จะได้ทำการจัดซื้อเพื่อที่จะให้วิศวกรเขาไปใช้ในการปฏิบัติงาน โดยใช้แบบฟอร์ม HC-2 (โปรดดูรายละเอียดในภาคผนวก ง)

ขั้นตอนที่ 8 วิศวกรแจ้งขอเบิกวัสดุ อุปกรณ์ที่ได้ทำการแจ้งไว้แล้วเพื่อนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนที่ 9 พนักงานจัดซื้อส่งมอบวัสดุ อุปกรณ์เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนที่ 10 ช่าง Home Smart ซึ่งประกอบด้วยวิศวกรและช่างออกปฏิบัติงานให้บริการลูกค้า

ภาพที่ 6.4 ขั้นตอนการปฏิบัติงานเตรียมตัวเพื่อที่ช่าง Home Smart ออกไปให้บริการ



2.2 การเตรียมตัวออกให้บริการในกรณีการให้บริการซ่อมแซมงานระบบต่างๆภายในที่อยู่อาศัยแบบฉุกเฉิน

ธุรกิจ Home Smart จะมีการบริการ 24 ชั่วโมงในส่วนของการซ่อมแซมที่เร่งด่วน เช่นในเรื่องของท่อน้ำประปาแตก หรือไฟฟ้าดับ โดยที่ในการให้บริการจุดนี้ ซึ่งเป็นการให้บริการนอกเวลาทำการของธุรกิจ Home Smart (นอกเวลางานทำงานหลักตั้งแต่เวลา 17.01 น. – 07.59 น.) ดังนั้นทางธุรกิจ Home Smart จะมีการจัดเตรียมวิศวกร 2 คนไว้พร้อมคอยปฏิบัติงาน 24 ชั่วโมง โดยจะสลับเปลี่ยนวิศวกรไปทุกวัน โดยที่วิศวกรที่ได้รับมอบหมายจะสามารถนำมือถือ 1 เครื่องและ มอเตอร์ไซด์พร้อมกล่องอุปกรณ์ช่าง 1 คัน นำกลับไปที่พักอาศัย และวิศวกรคนนั้นจะต้องมีความพร้อมที่จะออกปฏิบัติงานได้ตลอดเวลา สำหรับการติดต่อจากลูกค้าผ่านทางธุรกิจ Home Smart จะมีพนักงานโทรศัพท์ซึ่งมีเวลาการทำงานเป็นกะ คอยอยู่ประจำที่สำนักงานเพื่อรับโทรศัพท์อยู่ตลอด 24 ชั่วโมงเช่นกัน ซึ่งขั้นตอนการเตรียมตัวการออกให้บริการซ่อมแซมระบบต่างๆภายในที่อยู่อาศัยแบบฉุกเฉิน เป็นดังภาพที่ 6.5 ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 Call Center รับการยืนยันการเรียกใช้บริการจากลูกค้า

ขั้นตอนที่ 2 Call Center ติดต่อวิศวกรที่ถูkmอบหมายให้ออกปฏิบัติงานในกรณีฉุกเฉินทางโทรศัพท์มือถือที่ได้ให้ไป

ขั้นตอนที่ 3 วิศวกรรับทราบและออกปฏิบัติงานด้วยมอเตอร์ไซด์พร้อมกล่องอุปกรณ์ช่าง

2.3. การจัดซื้อวัสดุและอุปกรณ์ในการให้บริการ จะมีขั้นตอนดังภาพที่ 6.6 ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 วิศวกรทำการแจ้งจำนวนวัสดุ อุปกรณ์ที่ใช้ที่ได้รับการอนุมัติแล้ว ไปยังแผนกการเงิน บัญชี และจัดซื้อ เพื่อทำการขอเบิกวัสดุ

ขั้นตอนที่ 2 พนักงานจัดซื้อตรวจสอบรายการจำนวนวัสดุ อุปกรณ์ที่แจ้งขอและตรวจสอบถึงวัสดุและอุปกรณ์ที่มีอยู่ว่าเพียงพอหรือไม่

- ในกรณีที่ไม่มีเพียงพอ ทำรายการสั่งซื้อไปยังร้านค้าที่ขายวัสดุและอุปกรณ์นั้นๆ

- ในกรณีที่เพียงพอจะแยกจำนวนวัสดุ อุปกรณ์ที่ต้องการใช้ออกมาไว้เพื่อเตรียมส่ง

มอบให้วิศวกรในวันที่แจ้งการใช้งาน

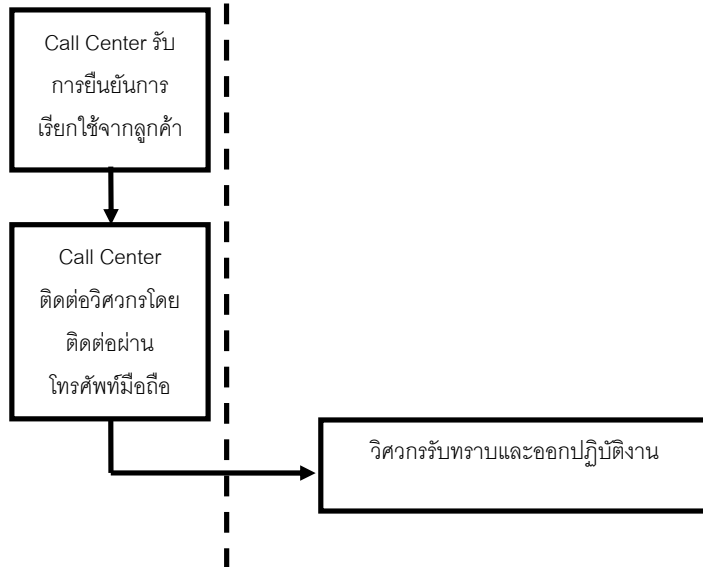
ขั้นตอนที่ 3 พนักงานจัดซื้อส่งมอบวัสดุ อุปกรณ์เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนที่ 4 วิศวกรเซ็นรับวัสดุ อุปกรณ์และรับวัสดุ อุปกรณ์เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน

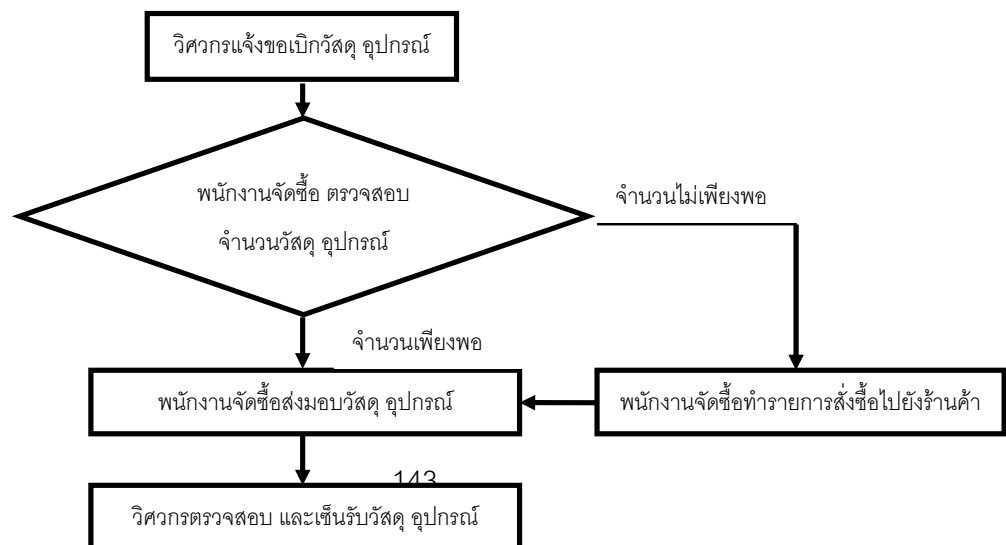
ภาพที่ 6.5 ขั้นตอนเตรียมตัวการออกให้บริการซ่อมแซมระบบต่างๆภายในที่อยู่อาศัยแบบ

แผนการตลาด
และบริการลูกค้า

แผนปฏิบัติการ



ภาพที่ 6.6 ขั้นตอนการจัดซื้อวัสดุและอุปกรณ์ในการให้บริการ



ข.ทำเลที่ตั้ง

ธุรกิจ Home Smart จะมีที่ทำการบริษัทตั้งอยู่ที่หมู่บ้านเมืองทองธานี เนื่องจากกลุ่มลูกค้าของ ธุรกิจ Home Smart ที่เป็นลูกค้าที่อยู่ในหมู่บ้านจัดสรรระดับ B + ซึ่งจากข้อมูลที่เราจะสรุปได้ว่า มีการกระจายตัวของบ้านของพื้นที่จัดสรรดังนี้

ตารางที่ 6.1 จำนวนบ้านในหมู่บ้านจัดสรรในแต่ละพื้นที่

	พื้นที่	จำนวนบ้านใน หมู่บ้านจัดสรร	
1	ปทุมธานี	2,658	9.94%
2	นนทบุรี	7,349	27.48%
3	บางเขน สายไหม มีนบุรี สะพานสูง	5,310	19.85%
4	บางกะปิ ลาดพร้าว ห้วยขวาง	2,297	8.59%
5	ทุ่งครุ บางขุนเทียน	1,057	3.95%
6	บางนา ประเวศ พระโขนง สวนหลวง อ่อนนุช ลาดกระบัง	3,431	12.83%
7	ตลิ่งชัน ภาษีเจริญ หนองแขม บางซื่อ บางใหญ่	4,636	17.36%
รวม		26,738	100%

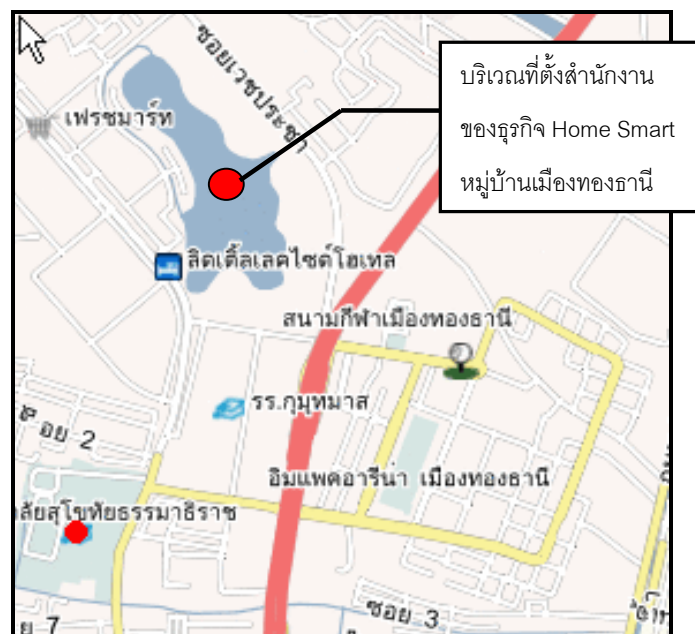
ที่มา จำนวนบ้านโครงการหมู่บ้านจัดสรรของบริษัทแลนด์แอนด์เฮาส์ คิวเฮาส์ แชนสิริ และ โนเบิล ปี 2551 (โปรดดูรายละเอียดในภาคผนวก ก)

ซึ่งจะเห็นได้ว่าจากข้อมูลดังกล่าวจะพบว่าจำนวนบ้านที่เขต บางเขน สายไหม มีนบุรี และ สะพานสูงเมื่อรวมกับบ้านในพื้นที่ของจังหวัดนนทบุรี รวมกันเกือบ 50 % ของจำนวนบ้านทั้งหมด ดังนั้นการเลือกพื้นที่ทำเลที่ตั้งจึงควรตั้งอยู่ในบริเวณดังกล่าว ซึ่งบริเวณเมืองทองธานี แจ้งวัฒนะ ถือเป็นพื้นที่ที่เหมาะสม เนื่องจาก การเดินทางไปยังนนทบุรี และ ในเขตบริเวณบางเขน มีนบุรี ยังเดินทาง ได้ใกล้แล้ว และการเดินทางจากจุดนี้ไปพื้นที่จังหวัดปทุมธานีก็มีระยะทางที่ไม่ไกล และ ถ้าต้องการ เดินทางไปให้บริการในตัวเมืองกรุงเทพฯ ก็สามารถทำได้สะดวกโดยใช้ทางด่วนศรีรัช (ชั้นที่ 2) เพื่อเดินทางเข้าไปในตัวเมืองได้

นอกจากนี้รูปแบบของอาคารสำนักงานของธุรกิจ Home Smart จะเช่าเป็นลักษณะบ้านเดี่ยว เนื่องจากต้องการพื้นที่ในการจอดรถทั้งรถกระบะ และ รถมอเตอร์ไซด์แล้ว ยังจำเป็นต้องมีการพื้นที่ในการเก็บวัสดุ และอุปกรณ์ในการให้บริการด้วยซึ่งในบริเวณหมู่บ้านเมืองทองธานีสามารถตอบสนองความต้องการเหล่านี้ได้เนื่องจาก มีพื้นที่ในหมู่บ้านค่อนข้างกว้างขวาง ไม่แออัด

ดังนั้นจากข้อมูลข้างต้นในเรื่องของความสะดวกในการเดินทางให้บริการ การมีพื้นที่สำหรับจอดรถ และ เก็บวัสดุ อุปกรณ์ในการให้บริการ การเลือกเช่าบ้านเดี่ยวในหมู่บ้านเมืองทองธานีจึงเหมาะสมที่สุดในการทำธุรกิจ Home Smart

ภาพที่ 6.7 แสดงบริเวณที่ตั้งสำนักงานของธุรกิจ Home Smart



ค.อุปกรณ์พื้นฐานที่ใช้ในการปฏิบัติการ

ในการให้บริการของธุรกิจ Home Smart จะประกอบด้วย 3 ส่วนหลักคือ การซ่อมแซม ต่อเติม และตรวจสอบ ซึ่งวัสดุ อุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการของธุรกิจ Home Smart จะประกอบด้วย 5 ส่วนคือ

1. ยานพาหนะที่ใช้ในการดำเนินการ จะประกอบด้วย รถกระบะและมอเตอร์ไซด์ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 6.2 ยานพาหนะที่ใช้ในการดำเนินการ

	ยานพาหนะ	จำนวน	ราคาต่อหน่วย	ราคารวม
1	รถกระบะ	3	391,000	1,173,000
2	รถมอเตอร์ไซด์	7	32,500	227,500
รวมทั้งหมด				1,400,500

2. อุปกรณ์ที่อยู่ในกล่องเครื่องมือ จะประกอบไปด้วยอุปกรณ์ช่างพื้นฐานที่ใช้ในการให้บริการ ซึ่งจะมียุ่ประจำที่รถกระบะ และรถมอเตอร์ไซด์ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 6.3 อุปกรณ์ที่อยู่ในกล่องเครื่องมือ

	อุปกรณ์กล่องช่าง	จำนวน	ราคาต่อหน่วย	ราคารวม
1	เทปพันสายไฟ	5	20	100
2	เทปพันท่อประปา	5	20	100
3	ฉากเหล็ก	1	100	100
4	ตลับเมตร	2	200	400
5	ระดับน้ำ	1	200	200
6	ค้อน	1	200	200
7	ใบเลื่อยเหล็ก	1	100	100
8	กาวต่อท่อประปา	1	250	250
9	ชุดไขควง	1	1,500	1,500
10	ชุดประแจ	1	1,500	1,500
11	คีมล๊อก	1	600	600
12	คีมปลอกสายไฟ	1	600	600
13	ไฟฉาย	1	150	150
14	กาวอีพ็อกซี่	2	300	600
15	สิ่ว	2	150	300

16	ตะปู	1	100	100
17	เครื่องตรวจวัดกระแสไฟฟ้า	1	6,000	6,000
18	กระดาษทราย	10	20	200
19	เครื่องตรวจวัดแรงดัน	1	3,000	3,000
20	กล่องใส่เครื่องมือ	1	1,000	1,000
รวมทั้งหมด				17,000

3.อุปกรณ์ที่อยู่ติดในรถกระบะ จะประกอบด้วยวัสดุ อุปกรณ์ที่มีขนาดใหญ่และเป็นอุปกรณ์ข้างพื้นฐานที่จำเป็นต้องใช้ในการบริการ โดยจะมีอยู่ประจำที่รถกระบะเท่านั้น ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 6.4 อุปกรณ์ที่อยู่ติดในรถกระบะ

	อุปกรณ์ที่ติดรถกระบะ 1 คัน	จำนวน	ราคาต่อหน่วย	ราคารวม
1	เครื่องเจียร์ (ลูกหมู)	1	3,000	3,000
2	สว่านไฟฟ้า	1	5,000	5,000
3	สายยาง 50 เมตร	1	35	35
4	สายยางวัดระดับ 20 เมตร	1	10	10
5	บันได	1	800	800
6	คีมตัดเหล็ก	1	1,500	1,500
7	ไม้กวาดทางมะพร้าว	1	50	50
8	ไม้กวาดดอกหญ้า	1	50	50
9	ไม้ชนไก่	1	30	50
รวมทั้งหมด				10,495

4. อุปกรณ์ที่ใช้เฉพาะงาน จะเป็นอุปกรณ์ที่จะถูกนำมาใช้เมื่อมีการให้บริการงานนั้นๆ โดยเฉพาะเช่นงานปูกระเบื้อง งานก่อผนัง ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นในส่วนงานต่อเติม โดยที่อุปกรณ์เหล่านี้ จะถูกเก็บไว้ที่สำนักงานของธุรกิจ Home Smart โดยวิศวกรจะต้องมาขอเบิกอุปกรณ์เป็นงานๆไป

ตารางที่ 6.5 อุปกรณ์ที่ใช้เฉพาะงาน

	อุปกรณ์ที่ใช้เบิกเฉพาะงาน	จำนวน	ราคาต่อหน่วย	ราคารวม
1	เกรียงก่อ	11	200	2,200
2	เกรียงฉาบ	11	200	2,200
3	สามเหลี่ยมโบกปูน	11	300	3,300
4	เกรียงไ้ว้	11	100	1,100
5	เลื่อย	11	300	3,300
6	ถังปูน	22	50	1,100
7	กระบะผสมปูน	11	500	5,500
8	จอบ	11	200	2,200
9	เสียม	11	200	2,200
10	บั้งกี้	22	50	1,100
11	กบไสไม้ไฟฟ้า	11	2,500	27,500
12	ค้อนปอนด์	11	250	2,750
13	แท่นตัดกระเบื้อง	11	3,000	33,000
14	ลูกกลิ้ง	11	150	1,650
15	แปรงทาสี	11	60	660
16	WATER PRESSURE	11	3,000	33,000
17	VACUUM PRESSURE	11	2,000	22,000
18	สายแก๊สในลอน	11	300	3,300
รวมทั้งหมด				148,060

5. **อุปกรณ์ที่ใช้ในการตรวจสอบ** จะเป็นอุปกรณ์ที่จะนำมาใช้สำหรับการตรวจสอบงานระบบในที่พักอาศัย โดยจะถูกเก็บไว้ที่สำนักงานและวิศวกรจะต้องมาขอเบิกใช้อุปกรณ์เมื่อต้องการออกปฏิบัติการ

ตารางที่ 6.6 อุปกรณ์ที่ใช้ในการตรวจสอบ

	อุปกรณ์ที่ใช้ในการตรวจสอบ	จำนวน	ราคาต่อหน่วย	ราคารวม
1	เครื่องมือตรวจวัดความสว่างของแสง	1	5,000	5,000
2	เครื่องมือตรวจวัดอุณหภูมิแบบอินฟราเรด	1	6,000	5,000
3	เครื่องมือตรวจวัดกระแสไฟฟ้า	1	6,000	5,000
4	เครื่องมือตรวจวัดฉนวนไฟฟ้า	1	5,000	5,000
5	เครื่องมือตรวจวัดความต้านทานดิน	1	15,000	15,000
6	เครื่องมือตรวจวัดแก๊สรั่ว	1	5,000	5,000
7	เครื่องมือตรวจวัดความดันน้ำยาปรับอากาศ	1	3,000	3,000
8	กล่องใส่เครื่องมือ	1	1,000	1,000
	รวมทั้งหมด			44,000

ง.แผนกำลังคน

ธุรกิจ Home Smart เป็นธุรกิจที่ให้บริการในการซ่อมแซม ต่อเติมและตรวจสอบ ที่ให้ความสำคัญต่อด้านความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหลัก ดังนั้นในเรื่องของการให้บริการของพนักงานเป็นสิ่งที่สำคัญ โดยเฉพาะวิศวกรและช่างของบริษัทที่จะเป็นผู้นำหน้าที่เป็นผู้ปฏิบัติการแก่ลูกค้า และให้บริการแก่ลูกค้าโดยตรง ซึ่งในช่วงปีแรกของ ธุรกิจ Home Smart จะมีช่างที่คอยปฏิบัติงานเพียงพอแต่อย่างไรก็ตามปัญหาในเรื่องกำลังคนก็อาจจะเกิดขึ้นได้กับธุรกิจ Home Smart ซึ่งจากการวิเคราะห์แล้วปัญหาที่อาจน่าจะเกิดกับธุรกิจ Home Smart ในเรื่องของการให้บริการจะมีได้อยู่ 2 กรณีคือ

1. ปริมาณงานขนาดใหญ่ต้องใช้กำลังคนมาก ในการประเมินเรื่องของขนาดของงานว่าใหญ่เกินที่ธุรกิจ Home Smart จะรองรับไว้ได้อาจจะจำเป็นต้องมีการประเมินในลักษณะงานต่องาน เพราะจำเป็นต้องพิจารณาถึงรายละเอียดในการก่อสร้างหรือความต้องการต่างๆ ซึ่งถ้าเป็นงานขนาดใหญ่

ที่เกินกำลังของธุรกิจ Home Smart ก็จะไม่ปฏิเสธไม่รับงานกับลูกค้า แต่จะมีการแนะนำให้ลูกค้าติดต่อกับบริษัทที่เป็นพันธมิตรกับธุรกิจ Home Smart คือ บริษัท ESQ ENGINEERING จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทรับเหมาก่อสร้างขนาดกลางที่มีความมีความต้องการหาพันธมิตรทางธุรกิจเช่นเดียวกันกับ ธุรกิจ Home Smart

2. จำนวนงานที่ธุรกิจ Home Smart รองรับได้แต่จำนวนพนักงานไม่เพียงพอ ถ้าเป็นในกรณีที่ เป็นงานซ่อมแซม หรือ ต่อเติม ที่ทางธุรกิจ Home Smart สามารถทำได้แต่เนื่องจากจำนวนพนักงานที่มีอยู่ไม่เพียงพอ และเป็นงานที่ผู้บริโภคมองต้องการให้เข้ามาดำเนินการโดยเร็ว ก็จะมีการติดต่อบริษัท ESQ Engineering เพื่อขอกำลังคนในการให้บริการแก่ผู้บริโภค ซึ่งจะในกรณีนี้จะแยกย่อยได้ 2 กรณี คือ

2.1 จำนวนช่างไม่เพียงพอ จะทำการขอจำนวนช่างมาเสริมจากบริษัท ESQ Engineering โดยที่ในการให้บริการจะมีวิศวกรจากทางธุรกิจ Home Smart เป็นผู้คอยประสาน และติดต่อกับลูกค้า เช่นเดิม

2.2 จำนวนวิศวกรไม่เพียงพอ เนื่องจากธุรกิจ Home Smart เน้นในด้านการบริการลูกค้าและ ยึดถือความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสำคัญ ดังนั้นการให้บริการในลักษณะที่ไม่มีวิศวกรจากธุรกิจ Home Smart ออกปฏิบัติการด้วย ก็จะไม่สามารถรับงานนั้นได้ เนื่องจาก ทางธุรกิจ Home Smart ไม่สามารถเชื่อใจได้ 100 % ว่าวิศวกรจากบริษัทอื่น หรือ บริษัท ESQ Engineering จะสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้

จ.บริษัทคู่ค้าและพันธมิตรในการทำธุรกิจ

เนื่องจากธุรกิจ Home Smart เป็นบริษัทที่เพิ่งจัดตั้งขึ้น และใหม่ในอุตสาหกรรมนี้ ดังนั้นการที่มีบริษัทคู่ค้าและพันธมิตรทางธุรกิจจึงมีความสำคัญมาก โดยที่บริษัทคู่ค้าและบริษัทที่เป็นพันธมิตรทางธุรกิจของธุรกิจ Home Smart จะเป็นดังนี้

1 บริษัทคู่ค้า

1.1 บริษัทสามชัยแอนด์เคเบิ้ล

ที่อยู่ 501/9-10 ถ.บำรุงเมือง เขตป้อมปราบ กรุงเทพมหานคร 10100

หมายเลขโทรศัพท์ 02-224-3618

ลักษณะธุรกิจ จำหน่ายอุปกรณ์ก่อสร้างต่างๆ และเครื่องใช้ไฟฟ้า

1.2 ร้านรัตนชัยโลหะภัณฑ์

ที่อยู่ 41/4 ถนนปทุม-ลาดหลวงแก้ว ตำบลบางปรอก อำเภอเมือง ปทุมธานี 12000
หมายเลขโทรศัพท์ 02-581-3821

ลักษณะธุรกิจ จำหน่ายอุปกรณ์ก่อสร้างต่างๆ

โดยที่บริษัทคู่ค้าทั้ง 2 บริษัทจะเป็นผู้คอยจัดส่งวัสดุ อุปกรณ์ก่อสร้างให้กับธุรกิจ Home Smart ในช่วงปีแรก โดยที่จะให้เครดิตในการซื้อของธุรกิจ Home Smart อยู่ระยะเวลา 1 เดือน ซึ่งในปีที่ 2 และปีต่อไปของธุรกิจ Home Smart ซึ่งจะเป็นที่รู้จักในสังคมแล้วก็ทำการติดต่อบริษัทคู่ค้าเพิ่มมากขึ้น

2. พันธมิตรทางธุรกิจ

2.1 บริษัท ESQ ENGINEERING จำกัด

ที่อยู่ 94/4 ถนนตชี 3 ชั้น 3 ซอยจุฬา 48 ถนนพระราม 4 แขวงวังใหม่ กรุงเทพฯ
หมายเลขโทรศัพท์ 02-611-8884

ลักษณะธุรกิจ บริษัทรับเหมาก่อสร้าง ตกแต่งภายใน

บริษัทพันธมิตร ESQ ENGINEERING จะทำการช่วยเหลือธุรกิจ Home Smart ในเรื่องของกำลังคน โดยที่จะมีการคิดค่าใช้จ่ายในลักษณะค่าแรงของช่างตามจริงที่ปฏิบัติงาน โดยไม่ได้คิดในส่วนของการเพิ่มเติมน และธุรกิจ Home Smart ก็จะมีการแนะนำบริษัท ESQ ENGINEERING ให้กับลูกค้าในกรณีที่มีขนาดของงานใหญ่เกินกว่าที่ ธุรกิจ Home Smart จะรับได้