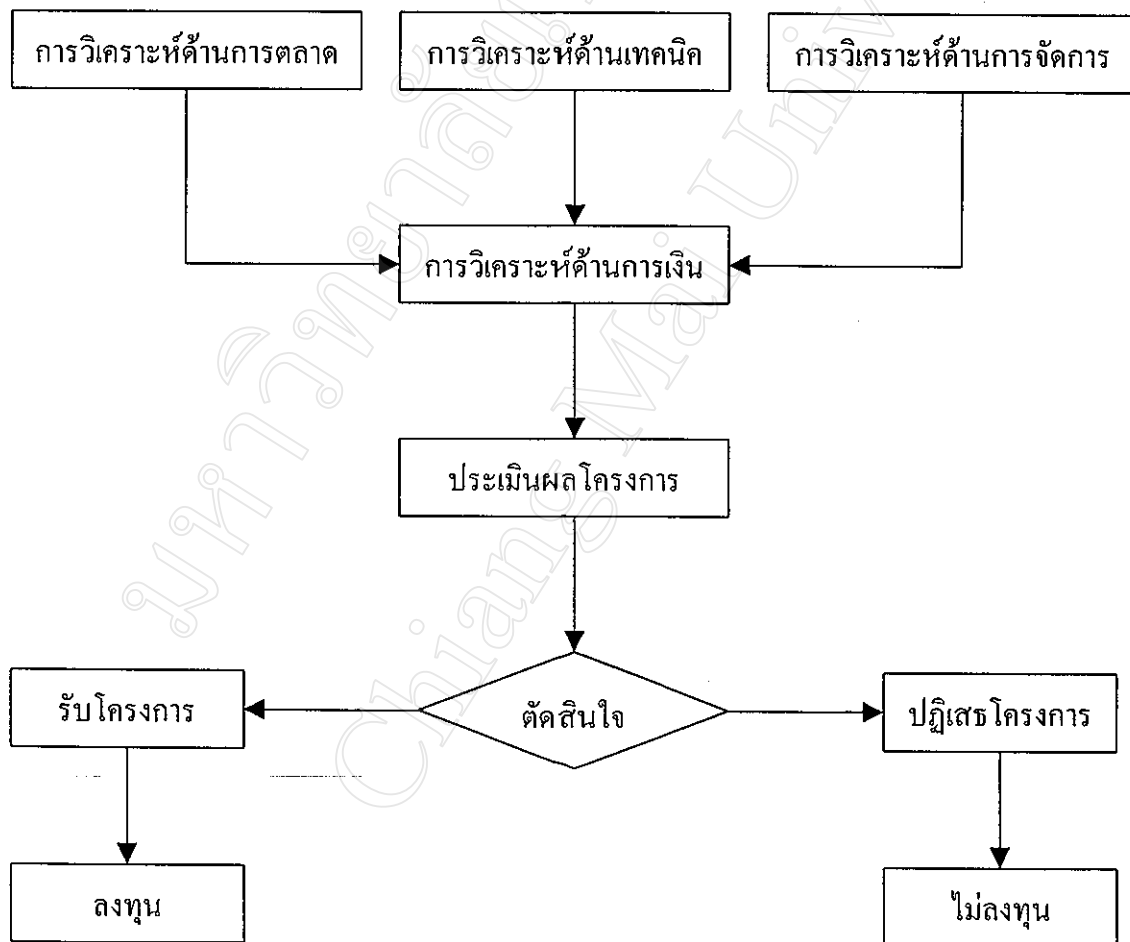


บทที่ 4

การศึกษาความเป็นไปได้ในการลงทุน ร้านค้าสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่น

การศึกษาความเป็นไปได้ในการลงทุน ร้านค้าสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่นในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา จะแบ่งการศึกษาออกเป็นสี่ส่วน โดยเริ่มจากการวิเคราะห์ตลาด การวิเคราะห์ด้านเทคนิค และการวิเคราะห์ด้านการจัดการ จากนั้นนำผลที่ได้ไปจัดทำงบการเงินล่วงหน้า ทำการวิเคราะห์ด้านการเงิน เพื่อประเมินผลโครงการต่อไป



ภาพที่ 1 ภาพแสดงขั้นตอนการศึกษาความเป็นไปได้ในการลงทุน ร้านค้าสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่นในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา

การวิเคราะห์ด้านการตลาด

การศึกษาและสำรวจคุณลักษณะ สภาวะตลาด ขนาด แนวโน้มของตลาด

จากการศึกษาพบว่าในปัจจุบัน รูปแบบธุรกิจค้าปลีกแบบดั้งเดิมเริ่มค่อย ๆ เสื่อมความนิยมและลดปริมาณลง โอกาสที่จะพัฒนาธุรกิจค้าปลีกรูปแบบใหม่ ๆ ยังมีอีกมากตราบดีที่ยังมีชุมชนเกิดขึ้น โอกาสที่จะเกิดร้านขายของย่อมมีเสมอ และเมื่อความเจริญทางเศรษฐกิจขยายตัวยิ่งขึ้น ร้านขายของชำแบบเก่าจำต้องเปลี่ยนรูปแบบปรับตัวมาเป็นร้านค้าปลีกแบบสะดวกซื้อที่ทันสมัย นอกจากนี้การปรับเปลี่ยนวิถีชีวิตของผู้บริโภคในยุคปัจจุบัน มีการรับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ อย่างรวดเร็วและถูกต้อง มีส่วนทำให้พฤติกรรมผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงไป การบริโภคมักจะพิจารณาถึงคุณภาพของสินค้า และการบริการที่สะดวก รวดเร็ว ทันสมัย เป็นหลัก

การขยายสาขาของร้านเซเว่นอีเลฟเว่นให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ของแหล่งชุมชนมีเป้าหมายขยายสาขาให้ได้ถึง 2,000 สาขา ในปี พ.ศ. 2546 เพื่อเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งของชุมชน ตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคให้มากที่สุด โดยยึดถือว่าคุณคนในสังคมคือ ลูกค้ายะยะยาว การวางกลยุทธ์ และดำเนินการเพื่อให้บริษัทรองความเป็นหนึ่งในด้านธุรกิจค้าปลีกประเภทร้านสะดวกซื้อ ทางบริษัท ซี.พี.เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) เองมีการศึกษาวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้บริโภคในชุมชนภายในขอบเขตการขายของสาขาแต่ละสาขาอย่างสม่ำเสมอ การศึกษาว่าตลาดเป้าหมายเป็นใคร ลักษณะสำคัญอย่างไร จึงเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ตรงมากที่สุด

จากการวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้บริโภค พบว่าลักษณะสำคัญของลูกค้าร้านเซเว่นอีเลฟเว่นจะเป็นกลุ่มลูกค้าวัยรุ่น นักเรียน นักศึกษาเป็นหลัก หรือเป็นพวกที่จบการศึกษาใหม่ ๆ ใช้ชีวิตในสังคมเมือง มีความเร่งรีบ ไม่มีเวลามาก อาศัยร้านเซเว่นอีเลฟเว่นเป็นร้านอาหาร เป็นผู้เย็น เพราะมีความสะดวกในการที่จะเข้าไปใช้บริการได้ตลอดเวลา 24 ชั่วโมง สินค้าในร้านมีให้เลือกหลากหลาย และเป็นสินค้าที่มีการสำรวจมาแล้วว่าตรงกับความต้องการ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ ในร้านมีความทันสมัยเพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้บริการ ในภาพรวมจะเห็นได้ว่าลักษณะสำคัญของตลาดเป้าหมายของร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ก็คือกลุ่มที่ต้องการความสะดวก และความทันสมัยนั่นเอง

สภาพเศรษฐกิจของจังหวัดฉะเชิงเทรานั้น ประชากรมีฐานะทางเศรษฐกิจค่อนข้างดี รายได้เฉลี่ยต่อหัวต่อปีสูงเป็นอันดับที่ 3 ของภาคตะวันออก และเป็นอันดับ 12 ของประเทศ เท่ากับ 85,210 บาท ประชากรในเขตเทศบาลส่วนใหญ่ประกอบอาชีพในการพาณิชย์ การบริการ ข้าราชการ และรับจ้าง (แผนพัฒนาเทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา 5 ปี 2545-2549,2544)

การที่จังหวัดฉะเชิงเทรา เป็นศูนย์กลางที่เชื่อมการเดินทางของภาคตะวันออกกับภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคเหนือ เป็นทั้งชุมทางรถไฟ และรถยนต์ และจากโครงการพัฒนาชายฝั่งทะเลตะวันออก การสร้างท่าเรือน้ำลึกที่แหลมฉบัง และสนามบินนานาชาติที่หนองงูเห่า มีส่วนทำให้การขยายตัวทางเศรษฐกิจของฉะเชิงเทรา มีมากยิ่งขึ้น ศักยภาพในการลงทุนของฉะเชิงเทรา สามารถที่จะลงทุนได้เกือบทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านการเกษตร ด้านอุตสาหกรรม ด้านการค้า และการบริการ และมีการขยายตัวมากยิ่งขึ้นในทุกปี โดยเฉพาะด้านการบริการ (แผนพัฒนาเทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา 5 ปี 2545-2549, 2544)

จำนวนร้านค้าปลีกในเขตเทศบาลเมืองฉะเชิงเทรามีด้วยกันกว่า 150 ร้าน เป็นร้านสาขาของร้านเซเว่นอีเลฟเว่น 7 สาขา ในทุกปีที่ผ่านมา การขยายตัวของร้านค้าปลีกในเขตเทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา มีแนวโน้มที่เพิ่มขึ้นกระจายเข้าไปสู่แหล่งชุมชนต่าง ๆ ร้านค้าปลีกในรูปแบบเดิมก็มีการปรับปรุงให้นำเข้าไปใช้บริการมากยิ่งขึ้น (กองคลัง สำนักงานเทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา, 2544) สำหรับร้านเซเว่นอีเลฟเว่นนั้นตั้งเป้าหมายการขยายสาขาในเขตเทศบาลเมืองฉะเชิงเทราไว้ทั้งสิ้น 15 สาขา ภายในปี พ.ศ. 2546

การเปิดดำเนินการของร้านเซเว่นอีเลฟเว่นในเขตเทศบาลเมืองฉะเชิงเทราทั้ง 7 สาขา พบว่าจะเปิดอยู่ใกล้กับบริเวณโรงเรียน สถานศึกษา เป็นส่วนใหญ่ มีสาขาที่เปิดอยู่ด้านหน้าตลาดสด 1 สาขา และเปิดในสถานีขนส่ง 1 สาขา กลุ่มเป้าหมายหลักเป็นนักเรียน นักศึกษา ยอดขายของแต่ละสาขาจะค่อนข้างสูง ร้านสาขาที่เปิดขึ้นมาทุกสาขามียอดขายตามเป้าหมายที่ทางบริษัท ซี.พี. เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) ตั้งไว้ทั้งสิ้น และทุกปีแต่ละสาขาก็สามารถทำยอดขายได้มากขึ้นตามเป้าหมายที่ทางบริษัทกำหนดให้ ยอดขายเฉลี่ยต่อหัวของแต่ละสาขาค่อนข้างสูง เมื่อเปรียบเทียบกับยอดขายต่อหัวของร้านสาขาเซเว่นอีเลฟเว่นทั่วไป ประเภทของสินค้าที่จำหน่ายในร้านที่มียอดขายสูงจะเป็นประเภทอาหาร และเครื่องดื่มที่ไม่มีแอลกอฮอล์เป็นส่วนใหญ่ โดยเฉพาะสินค้าที่เป็นลิขสิทธิ์ของเซเว่นอีเลฟเว่น จะมียอดจำหน่ายสูงในทุกร้าน

ผลการวิจัยตลาด

ในการวิจัยตลาด สำหรับประกอบการศึกษาความเป็นไปได้ในการลงทุนร้านค้าสะดวกชื่อเซเว่นอีเลฟเว่น ในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ได้ทำการสำรวจโดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ กับกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นประชาชนในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน 120 ราย โดยผลการวิจัยตลาดจะจำแนกเป็น 2 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 : ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการ ในการเลือกซื้อสินค้าและบริการจากร้านเซเว่น อีเลฟเว่น

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิจัยจากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คือ 2 ใน 3 เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 62.50) ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มช่วงอายุ 20-30 ปี (ร้อยละ 35.83) รองลงมาได้แก่ กลุ่มอายุ 40-50 ปี (ร้อยละ 22.50) นอกเหนือจากนี้เป็นกลุ่มอายุ 31-40 ปี (ร้อยละ 16.67) ใกล้เคียงกับกลุ่มอายุต่ำกว่า 20 ปี (ร้อยละ 15.00) โดยประมาณครึ่งหนึ่งเป็นกลุ่มที่สมรสแล้ว (ร้อยละ 53.33)

เนื่องจากข้อกำหนดเกี่ยวกับอาชีพของกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดให้มีการกระจายจำนวน ตัวอย่างไปยังกลุ่มอาชีพต่าง ๆ กลุ่มละ 20 ราย เท่ากันคือ นักเรียน/นักศึกษา พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ วิชาชีพอิสระ/รับจ้าง และแม่บ้าน/พ่อบ้าน เมื่อพิจารณาจากระดับการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างกระจายอยู่ในกลุ่มที่มีระดับการศึกษาต่าง ๆ กันคือ ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มที่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า (ร้อยละ 39.17) รองลงมาได้แก่ กลุ่มที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 30.00) และระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. (ร้อยละ 21.67) ดังนั้นเกือบครึ่งเป็นผู้ที่มีรายได้ส่วนตัว/เดือน ในระดับปานกลางคือ 5,000 - 10,000 บาทต่อเดือน (ร้อยละ 45.00) รองลงมาได้แก่ กลุ่มที่มีรายได้ส่วนตัวต่ำกว่า 5,000 บาทต่อเดือน และสูงถึง 10,001 บาทขึ้นไปในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน (ร้อยละ 29.17 และ 25.83 ตามลำดับ)

ตารางที่ 5 แสดงข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

เพศ	ความถี่	ร้อยละ
หญิง	75	62.50
ชาย	45	37.50
รวมจำนวนตัวอย่าง	120	100.00
ช่วงอายุ	ความถี่	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	18	15.00
20 - 30 ปี	43	35.83
31 - 40 ปี	20	16.67
41 - 50 ปี	27	22.50
มากกว่า 50 ปี	11	9.17
ไม่ระบุ	1	0.83
รวมจำนวนตัวอย่าง	120	100.00
สถานภาพสมรส	ความถี่	ร้อยละ
โสด	56	46.67
สมรส	61	50.83
หม้าย/หย่า	3	2.50
รวมจำนวนตัวอย่าง	120	100.00
ระดับการศึกษาสูงสุด	ความถี่	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า	47	39.17
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	26	21.67
อนุปริญญา/ ปวส.	9	7.50
ปริญญาตรี	36	30.00
สูงกว่าปริญญาตรี	2	1.66
รวมจำนวนตัวอย่าง	120	100.00

ตารางที่ 5 แสดงข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง (ต่อ)

รายได้ส่วนตัว/ เดือน	ความถี่	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	35	29.17
5,000 - 10,000 บาท	54	45.00
10,001 – 15,000 บาท	13	10.83
15,001 – 20,000 บาท	9	7.50
20,001 – 25,000 บาท	6	5.00
25,001 – 30,000 บาท	1	0.83
มากกว่า 30,000 บาท	2	1.66
รวมจำนวนตัวอย่าง	120	100.00

ส่วนที่ 2 : ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการซื้อสินค้าและบริการที่ร้านเซเว่นอีเลฟเว่น

จากตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างเกือบทั้งหมดเคยซื้อสินค้าและใช้บริการร้านเซเว่นอีเลฟเว่นมาแล้ว (ร้อยละ 99.17) โดยภาพรวมมีการใช้บริการในระดับน้อยคือ คนละ 4 ครั้งต่อเดือน แต่เมื่อพิจารณาจากซื้อสินค้าและใช้บริการในแต่ละช่วงความถี่ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีทั้งผู้ที่ซื้อสินค้าและใช้บริการน้อยจนถึงปานกลาง ส่วนใหญ่ซื้อสินค้าและใช้บริการไม่เกินเดือนละ 4 ครั้ง (ร้อยละ 53.33) รองลงมาที่มีความถี่สูงขึ้นเล็กน้อยคือ 6 - 10 ครั้งต่อเดือน (ร้อยละ 16.67) กลุ่มที่มีความถี่ในการซื้อสินค้าและบริการ 11 - 15 ครั้งต่อเดือน และกลุ่มที่มีความถี่ 16 - 20 ครั้งต่อเดือน มีความถี่เท่ากัน (ร้อยละ 9.17) สำหรับค่าใช้จ่ายในการซื้อสินค้าและใช้บริการร้านเซเว่นอีเลฟเว่นแต่ละครั้งเฉลี่ยแล้วกลุ่มตัวอย่างเสียค่าใช้จ่าย 75.50 บาทต่อครั้ง โดยส่วนใหญ่เสียค่าใช้จ่าย ไม่เกิน 50 บาทต่อครั้ง (ร้อยละ 65.00) ลำดับรองลงมาคือ กลุ่มที่เสียค่าใช้จ่าย 51-100 บาทต่อครั้ง (ร้อยละ 18.33) และกลุ่มที่เสียค่าใช้จ่าย 101-150 บาทต่อครั้ง (ร้อยละ 9.17)

ตารางที่ 6 แสดงประสบการณ์และพฤติกรรมการซื้อขายและใช้บริการที่ร้านเซเว่นอีเลฟเว่น

ประสบการณ์การซื้อขายและใช้บริการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น	ความถี่	ร้อยละ
เคยใช้บริการ	119	99.17
ไม่เคยใช้บริการ	1	0.83
รวมจำนวนตัวอย่าง	120	100.00
ความถี่/เดือนในการซื้อสินค้าจากร้านเซเว่นอีเลฟเว่น	ความถี่	ร้อยละ
ไม่เกิน 5 ครั้ง	64	53.33
6 – 10 ครั้ง	20	16.67
11 – 15 ครั้ง	11	9.17
16 – 20 ครั้ง	11	9.17
21 – 25 ครั้ง	4	3.33
26 – 30 ครั้ง	7	5.83
31 – 35 ครั้ง	1	0.83
มากกว่า 35 ครั้ง	1	0.83
ไม่ระบุ	1	0.83
รวมจำนวนตัวอย่าง	120	100.00
ค่ามัธยฐาน (ครั้ง)	4.00	
ค่าใช้จ่าย/ ครั้งในการซื้อสินค้าจากร้านเซเว่นอีเลฟเว่น	ความถี่	ร้อยละ
ไม่เกิน 50 บาท	78	65.00
51 - 100 บาท	22	18.33
101 - 150 บาท	11	9.17
151 – 200 บาท	2	1.67
201 – 300 บาท	4	3.33
มากกว่า 300 บาท	2	1.67
ไม่ระบุ	1	0.83
รวมจำนวนตัวอย่าง	120	100.00
ค่าเฉลี่ย (บาท)	75.50	

เนื่องจากปัจจุบันในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา มีจำนวนสาขาของร้านเซเว่น อีเลฟเว่นแล้ว 7 สาขา จึงทำการสำรวจความเพียงพอของร้านเซเว่น อีเลฟเว่น ในเขตเทศบาลเมือง ฉะเชิงเทรา ดังนั้น จากผลการสำรวจตามตารางที่ 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ปัจจุบันในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา เซเว่น อีเลฟเว่นยังมีไม่เพียงพอ (ร้อยละ 51.67) และ รองลงมาคิดว่ามีเพียงพอแล้ว (ร้อยละ 46.67)

ตารางที่ 7 แสดงความเพียงพอของร้านเซเว่นอีเลฟเว่นในเขตเทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา

ความเพียงพอของร้านเซเว่นอีเลฟเว่นในเขตเทศบาลฉะเชิงเทรา	ความถี่	ร้อยละ
เพียงพอ	56	46.67
ไม่เพียงพอ	62	51.67
ไม่ระบุ	2	1.66
รวมจำนวนตัวอย่าง	120	100.00

อย่างไรก็ตาม เมื่อสอบถามความต้องการซื้อสินค้าและใช้บริการจากร้านเซเว่นอีเลฟเว่น หากจะเปิดสาขาใหม่เพิ่มขึ้นอีกในเขตเทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา คือสาขาพุทธโสธร พบว่าส่วนใหญ่ไม่แน่ใจว่าจะใช้บริการหรือไม่ (ร้อยละ 60.00) และยังคงสนใจซื้อสินค้าและใช้บริการอยู่ เพียง 1 ใน 4 เท่านั้น (ร้อยละ 25.00) ทั้งนี้อาจสืบเนื่องมาจากมีร้านสาขาของเซเว่นอีเลฟเว่นในเขตเทศบาลเมืองฉะเชิงเทราแล้วถึง 7 สาขา คนที่มาใช้บริการย่อมต้องเลือกสาขาที่ใกล้ และให้ความสะดวกกับตนเองในการไปใช้บริการมากที่สุดก่อน

ตารางที่ 8 แสดงความสนใจซื้อสินค้าและใช้บริการจากร้านเซเว่นอีเลฟเว่น สาขาพุทธโสธร

ความต้องการซื้อสินค้าและใช้บริการจากร้านเซเว่นอีเลฟเว่น สาขาพุทธโสธร	ความถี่	ร้อยละ
ซื้อและใช้บริการ	30	25.00
ไม่ซื้อและไม่ใช้บริการ	18	15.00
ไม่แน่ใจ	72	60.00
รวมจำนวนตัวอย่าง	120	100.00

ทั้งนี้ เพื่อให้ทราบถึงสัดส่วนของประเภทสินค้า ที่ควรนำมาวางจำหน่ายในร้านเซเว่นอีเลฟเว่น สาขาพุทธโสธร ให้สอดคล้องกับความต้องการซื้อของกลุ่มตัวอย่าง จึงให้กลุ่มตัวอย่างเลือกประเภทของสินค้าตามความต้องการที่จะซื้อ ได้ผลการสำรวจตามตารางที่ 5 ปรากฏว่าสินค้าที่กลุ่มตัวอย่างคิดจะซื้อมากที่สุด ได้แก่ สินค้าประเภทขนมปัง เบเกอรี่ อาหาร, ขนมขบเคี้ยวและเครื่องดื่มที่ไม่มีแอลกอฮอล์ เช่น น้ำอัดลม ชา กาแฟ น้ำผลไม้ นม เป็นต้น

ตารางที่ 9 แสดง จำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกประเภทของสินค้าตามความต้องการที่คิดจะซื้อจากร้านเซเว่นอีเลฟเว่น

ประเภทของสินค้าตามความต้องการที่จะซื้อ	ความถี่	ร้อยละ
ขนมปัง เบเกอรี่ อาหาร	26	21.67
ขนมขบเคี้ยว	25	20.83
เครื่องดื่มที่ไม่มีแอลกอฮอล์	25	20.83
ของใช้ส่วนตัว	17	14.17
ของใช้ทั่วไปภายในบ้าน	10	8.33
เครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์	7	5.83
เครื่องกระป๋อง เครื่องปรุงรส เส้นหมี่สำเร็จรูป	6	5.00
หนังสือพิมพ์ นิตยสาร ฟ็อกเก็ตบุ๊ก เทป	0	0.00
อื่น ๆ	4	3.34
รวมจำนวนตัวอย่าง	120	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คิดจะซื้อสินค้าเป็นอันดับ 1 ได้แก่ ประเภทขนมปัง เบเกอรี่ อาหาร (ร้อยละ 21.67) รองลงมาคือ ขนมขบเคี้ยว เครื่องดื่มที่ไม่มีแอลกอฮอล์ เท่ากัน ร้อยละ 20.83 ของใช้ส่วนตัว ร้อยละ 14.17 ของใช้ทั่วไปภายในบ้านร้อยละ 8.33 เครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์ ร้อยละ 5.83 เครื่องกระป๋อง เครื่องปรุงรส เส้นหมี่สำเร็จรูป ร้อยละ 5.00 สำหรับประเภทอื่น ๆ มีผู้ตอบร้อยละ 3.34 ระบุเป็นสินค้าประเภทถ่านไฟฉาย ฟิล์ม และของเล่น

ประมาณการยอดขาย

มูลค่าตลาดโดยรวมของร้านเซเว่นอีเลฟเว่นในเขตเทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา

จากประสบการณ์การซื้อสินค้าและบริการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ความถี่ในการใช้บริการ และค่าใช้จ่ายในการซื้อในแต่ละครั้งของกลุ่มตัวอย่าง สามารถนำมาคำนวณหามูลค่าตลาดโดยรวมของร้านเซเว่นอีเลฟเว่นในเขตเทศบาลเมืองฉะเชิงเทราได้ โดยเปรียบเทียบกับประชากรโดยรวมภายในเขตเทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา จากจำนวนประชากร 44,744 คน จำนวนครั้งที่ซื้อ 4 ครั้งต่อเดือน และยอดซื้อต่อครั้ง 75.50 บาท

ตารางที่ 10 แสดงประมาณการยอดขายโดยรวมของร้านเซเว่นอีเลฟเว่นในเขตเทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา

ประสบการณ์การให้บริการ	ร้อยละ	จำนวนประชากร	ยอดซื้อต่อเดือน	ยอดซื้อต่อปี
เคยใช้บริการ	99.17	44,373	13,400,646	160,807,752
ไม่เคยใช้บริการ	0.83	372	0	0
รวม	100	44,744	13,400,646	160,807,752

พบว่ามูลค่าตลาดโดยรวมภายในเขตเทศบาลเมืองฉะเชิงเทราของร้านเซเว่นอีเลฟเว่นคือ 160,807,752 บาทต่อปี หรือ 13,400,646 บาทต่อเดือน

ประมาณการยอดขายของร้านเซเว่นอีเลฟเว่น สาขาพุทธโสธร

ในการศึกษาความเป็นไปได้ของการลงทุนร้านค้าสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่นในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่าในปัจจุบันร้านเซเว่นอีเลฟเว่นในเขตเทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา เปิดดำเนินการอยู่ด้วยกันถึง 7 สาขา และมีแนวโน้มที่จะขยายสาขาเพิ่มมากยิ่งขึ้นตามเป้าหมายการขยายสาขาของบริษัท ซี.พี.เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) จากนโยบายการขยายสาขาที่มีการขยายสาขาที่รวดเร็ว โดยเฉพาะเมื่อมีสาขาใดสาขาหนึ่งมียอดขายสูงมากขึ้น ก็มักจะมีการเปิดสาขาใหม่ใกล้เคียงกับสาขาเดิมซึ่งลูกค้าที่ใช้บริการอาจเป็นกลุ่มเดียวกัน ดังนั้นเพื่อสร้างความมั่นใจในการประมาณการมากยิ่งขึ้น จึงเลือกจำนวนประชากรเพียงครั้งเดียวจากจำนวนประชากรที่ตอบว่าต้องการซื้อและใช้บริการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น สาขาพุทธโสธร ถ้ามีการเปิดดำเนินการ จากตารางความต้องการซื้อสินค้าและบริการจากร้านเซเว่นอีเลฟเว่น สาขาพุทธโสธร เปรียบเทียบกับประชากรโดยรวมภายในเขตเทศบาลเมืองฉะเชิงเทราจำนวน 44,744 คน โดยจะเลือกเฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่ตอบว่าต้องการที่จะซื้อและใช้บริการเท่านั้น จะได้จำนวนประชากรที่คาดว่าจะซื้อและใช้

บริการร้านเซเว่นอีเลฟเว่นสาขาพุทธโสธรทั้งสิ้น 11,186 คน เลือกเพียง 50% จากจำนวนประชากรนี้มาใช้ในการประมาณการยอดขาย คือ 5,593 คน ซึ่งจะใกล้เคียงกับการประมาณที่ทางบริษัท ซี.พี.เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) ได้มีการประมาณการไว้

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนประชากรที่ใช้ประมาณการยอดขาย

ความต้องการซื้อสินค้าและใช้บริการจากร้านเซเว่นอีเลฟเว่นสาขาพุทธโสธร	ร้อยละ	จำนวนประชากร	จำนวนประชากรที่มาใช้ประมาณการ	ยอดขายต่อเดือนสาขาพุทธโสธร
ซื้อและใช้บริการ	25.00	11,186	5,593	1,789,760
ไม่ซื้อและไม่ใช้บริการ	15.00	6,712	3,356	0
ไม่แน่ใจ	60.00	26,846	13,423	0
รวม	100.00	44,744	22,372	1,789,760

การประมาณการยอดขายของร้านเซเว่นอีเลฟเว่น สาขาพุทธโสธรจากจำนวนประชากร 5,593 คน จำนวนครั้งที่ซื้อ 4 ครั้งต่อเดือน และยอดซื้อต่อครั้ง 75.50 บาท จะได้ประมาณการยอดขายคือ 1,689,086 บาท ต่อเดือน หรือ 20,269,032 บาทต่อปี เฉลี่ยวันละ 56,302 บาท โดยกำหนดให้ยอดขายของร้านเซเว่นอีเลฟเว่น สาขาพุทธโสธรเพิ่มขึ้นทุกปี ปีละ 3% ตามเป้าหมายการขยายตัวของยอดขายบริษัท ซี.พี.เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) การตั้งเป้าหมายการขยายตัวเพียงปีละ 3% เนื่องจากวิเคราะห์ตัวเลขยอดขายของร้านสาขาเซเว่นอีเลฟเว่นจะโตขึ้นเพียงปีละประมาณ 3-5% และอาจเป็นเพราะนโยบายการขยายสาขาของบริษัท ซี.พี.เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) เองมีส่วนทำให้ยอดขายของแต่ละสาขาโตขึ้นได้เพียงปีละไม่มากนัก ดังนั้นการประมาณการการขยายตัวของยอดขายของร้านเซเว่นอีเลฟเว่น สาขาพุทธโสธร จึงกำหนดไว้ที่ 3%

ตารางที่ 12 ประมาณการยอดขายของร้านเซเว่นอีเลฟเว่น สาขาพุทธโสธร

(หน่วย : พันบาท)

รายการ	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ยอดขาย	20,269.03	20,877.10	21,503.42	22,148.52	22,812.97	23,497.36	24,202.28	24,928.35	25,676.20	26,446.49

กลยุทธ์ทางการตลาด

จากการประมาณการยอดขายที่ได้ประมาณการไว้ข้างต้น จึงได้มีการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดดังนี้

1. ด้านผลิตภัณฑ์ เนื่องจากข้อจำกัดของพื้นที่ภายในร้านมีขนาดไม่กว้างนัก จึงต้องให้ความสำคัญกับตัวสินค้าเป็นอย่างยิ่ง ควรเลือกส่งสินค้าให้ตรงกับความต้องการผู้บริโภคให้มากที่สุด ทั้งชนิดของสินค้า ขนาดของสินค้า บรรจุภัณฑ์ จะต้องเหมาะสมกับกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ผู้ลงทุนสามารถเลือกสินค้ามาจำหน่ายได้ตามความต้องการของกลุ่มลูกค้าของร้านตนเอง จึงควรวิเคราะห์คู่ตัวเลขต่าง ๆ ตลอดเวลาว่าสินค้าชนิดนั้นสามารถขายได้หรือไม่ ถ้าไม่ได้ก็จะมีการปรับออกไปจากร้านแล้วคัดเลือกตัวสินค้าอื่นมาจำหน่ายแทน สินค้าแต่ละประเภทขายได้เท่าไรในแต่ละวัน เพื่อให้มีสินค้าเพียงพอจำหน่าย เช่น จากการวิจัยตลาดพบว่ากลุ่มตัวอย่างนิยมที่จะซื้อสินค้าประเภทขนมปัง เบเกอรี่ อาหาร ขนมขบเคี้ยว และเครื่องดื่มที่ไม่มีแอลกอฮอล์ ก็ควรส่งสินค้าเหล่านี้ให้เพียงพอตลอดเวลา แต่ต้องไม่มีมากเกินไป เพราะสินค้าอุปโภคต้องระวังเรื่องวันหมดอายุของสินค้าด้วย จากสำรวจตลาดพบว่า นอกจากกลุ่มตัวอย่างนิยมที่จะซื้อสินค้าประเภทนี้แล้ว ยังมีลูกค้าที่นิยมซื้อของใช้ส่วนตัวจากร้านเซเว่นอีเลฟเว่นด้วยเช่นกัน และจากการทำวิจัยของทางบริษัท ซี.พี.เซเว่น อีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) เอง พบว่าลูกค้านิยมซื้อสินค้าประเภทของบริโภค แต่สิ่งสำคัญที่สุดก็คือ พฤติกรรมการบริโภคของคนไทยที่มักจะชอบซื้อของพวกอุปโภคไปพร้อม ๆ กันด้วย ดังนั้นจึงต้องมีการจัดสัดส่วนเรื่องสินค้าให้เหมาะสม เพื่อผลตอบแทนที่จะได้รับคืนกลับมา เรื่องขนาดของสินค้าก็เป็นสิ่งสำคัญ การที่ลูกค้ามีรายได้ประจำที่ไม่สูงนัก อาจส่งผลให้ลูกค้าไม่นิยมที่จะซื้อสินค้าที่มีขนาดใหญ่ หรือปริมาณบรรจุมากไปใช้ ผู้ลงทุนก็ไม่จำเป็นต้องส่งสินค้าที่มีขนาดบรรจุมากซึ่งจะมีราคาสูงกว่ามาขาย การเลือกสินค้าเข้ามาจำหน่ายนั้น ผู้ลงทุนสามารถเสนอรายการสินค้าเพิ่มเติมได้ ถ้าเหมาะสมกับลูกค้าเป้าหมาย เช่น ร้านเซเว่นอีเลฟเว่น สาขาพุทธโสธร โดยตั้งอยู่บริเวณด้านหน้าอุโบสถวัดโสธรวรารามวรวิหาร ซึ่งมีผู้คนนิยมมานมัสการหลวงพ่อพุทธโสธร หรือมาทำบุญในโอกาสต่าง ๆ เป็นจำนวนมากในแต่ละวัน ดังนั้นอาจจัดสินค้าทำเป็นชุดส่งมาจำหน่ายให้ลูกค้าได้เลือกซื้อ เป็นต้น

นอกเหนือจากตัวสินค้าแล้ว ปัจจุบันทางบริษัท ซี.พี.เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) เอง ได้มีการพัฒนาการบริการในรูปแบบแคตตาล็อกเซอร์วิส นำเอาเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในการบริการ ขายตัวประเภทต่าง ๆ รับชำระค่าสาธารณูปโภค รับทำประกันภัย หรือการสั่งซื้อสินค้าจาก Catalog Order ซึ่งการให้บริการต่าง ๆ เหล่านี้ ต้องมีการฝึกอบรมพนักงานอย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะความรวดเร็วและถูกต้องในการให้บริการ เพื่อสร้างความประทับใจให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการของร้าน เซเว่นอีเลฟเว่น สาขาพุทธโสธร อย่างสม่ำเสมอ

2. **ด้านราคา** จะไม่เน้นที่จะใช้กลยุทธ์ราคา เพราะเมื่อเปรียบเทียบราคา ราคาสินค้าของร้านเซเว่นอีเลฟเว่นถูกกำหนดมาจากทางบริษัท ซี.พี.เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) ซึ่งจะใกล้เคียงหรือถูกกว่าเพียงเล็กน้อย เมื่อเปรียบเทียบกับร้านค้าปลีกขนาดเล็กหรือร้านโชห่วยทั่ว ๆ ไป ทั้งนี้จากผลของการวิจัยทางด้านการตลาดของบริษัท ซี.พี.เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) เอง พบว่าผู้บริโภคส่วนใหญ่มีความอ่อนไหวต่อราคามาก ความจงรักภักดีต่อร้านค้ามีค่อนข้างต่ำ ผู้บริโภคไม่จำเป็นต้องซื้อสินค้าในร้านหนึ่งร้านใดโดยเฉพาะ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความต้องการและความพึงพอใจเป็นประการสำคัญ ร้านเซเว่นอีเลฟเว่นจึงไม่ใช้ราคาเป็นกลยุทธ์ทางการตลาด เพื่อมาลดผลกำไรของตนเอง แต่จะสร้างโอกาสจากกลยุทธ์เรื่องอื่นแทน เพื่อสร้างความพึงพอใจของลูกค้า

3. **ด้านสถานที่** ร้านเซเว่นอีเลฟเว่นจะให้ความสำคัญในการเลือกทำเลที่ตั้งของร้านเป็นอย่างมาก สถานที่ตั้งของร้านแต่ละสาขาจะถูกเลือกอย่างมีระบบ สร้างความสะดวกต่าง ๆ ให้ลูกค้าที่จะมาใช้บริการ ร้านเซเว่นอีเลฟเว่น สาขาพุทธโสธร ก็เช่นเดียวกัน ที่ตั้งอยู่ในบริเวณที่มีประชาชนสัญจรไปมาเยอะ และอยู่ใกล้กับสถานศึกษา ลูกค้าสามารถมาใช้บริการได้สะดวก เปิดให้บริการ 24 ชั่วโมง ไฟฟ้าสว่างตลอดเวลา อุณหภูมิในร้านเย็นสบาย ลูกค้าสามารถใช้บริการได้ทั้งกลางวันและกลางคืน ภายในร้านจะจัดรูปแบบร้านเป็นระเบียบ ให้ลูกค้าสามารถเลือกหยิบสินค้าพิจารณาเพื่อเลือกซื้อได้ด้วยตัวเอง ซึ่งรูปแบบในการจัดร้านจะเหมือนกับทุกสาขา เพื่อสร้างความคุ้นเคยในการมาใช้บริการ สำหรับตัวกลยุทธ์ด้านสถานที่ของร้านเซเว่นอีเลฟเว่น สาขาพุทธโสธรนั้น ในบริเวณพื้นที่ที่กว้างอยู่หรือที่หลีกเลี่ยงการกำหนดไว้โดยบริษัท ซี.พี.เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) แล้ว จะพิจารณาวางสินค้าที่ก่อให้เกิดกำไรขั้นต้น (GROSS PROFIT) สูงกว่าก่อนสินค้าประเภทอื่น และจะจัดวางสินค้าแต่ละประเภทในตำแหน่งที่มีโอกาสขายมากที่สุด โดยเฉพาะสินค้าที่มีกำไรสูง และสินค้าประเภทที่ลูกค้ามีแนวโน้มที่จะตัดสินใจซื้อ โดยมีได้มีการวางแผนไว้ก่อนล่วงหน้า อาทิ ขนมขบเคี้ยวต่าง ๆ ลูกอม หมากฝรั่ง สินค้าเหล่านี้ควรจัดวางไว้ที่บริเวณที่ลูกค้าต้องเดินผ่าน และอยู่ในระดับสายตาลูกค้ามากที่สุด

4. **ด้านการส่งเสริมการตลาด** การจัดรายการส่งเสริมการขายมีอย่างต่อเนื่องตลอดทั้งปี แบ่งเป็น

1. **รายการหลัก (Main Event)** สินค้าที่นำมาจัดทำรายการส่งเสริมการตลาดจะเป็นสินค้าเฉพาะของเซเว่นอีเลฟเว่นเองนำมาจัดรายการ เนื่องจากสินค้าเป็นสินค้าที่มีขายเฉพาะในเซเว่น อีเลฟเว่นเท่านั้น สามารถทำยอดขายได้สูงในทุก ๆ สาขา และจากการสำรวจทางการตลาดเองลูกค้าก็นิยมที่จะมาซื้อสินค้าเหล่านี้

2. **รายการรอง (Secondary Event)** จะจัดทำต่อเนื่องเช่นเดียวกับ Main Event มักเป็นการจัดร่วมกับ Supplier ต่าง ๆ โดยเฉพาะกับพวก Supplier ที่เป็น Exclusive Brand

3. รายการอื่น ๆ ซึ่งจะตกลงกับทางบริษัท ซี.พี.เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) เป็นคราว ๆ ไป ในแต่ละช่วงว่าจะทำการส่งเสริมการตลาด สินค้าตัวไหนช่วงไหนบ้าง อาจเป็นการแนะนำสินค้าใหม่หรือเป็นการลดราคาพิเศษก็ได้

รายการส่งเสริมการตลาดในช่วงเปิดร้านใหม่ ซึ่งทางร้านสาขาจะมีการเลือกสินค้าที่เป็นสินค้าประเภทอาหาร เครื่องดื่ม ขนมขบเคี้ยว ซึ่งได้สำรวจตลาดมาแล้วว่ากลุ่มตัวอย่างนิยมซื้อมาเป็นรายการทำการส่งเสริมการตลาดในช่วงเปิดร้าน

การกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดของร้านเซเว่นอีเลฟเว่น สาขาพุทธโสธร เป็นไปตามนโยบายกลยุทธ์ที่ทางบริษัท ซี.พี. เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) กำหนดไว้ โดยค่าใช้จ่ายทางการตลาดในการดำเนินกลยุทธ์ทางการตลาดนั้น ทางบริษัท ซี.พี. เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) จะเป็นผู้รับผิดชอบ โดยยอดเงินส่วนแบ่งผลตอบแทนที่ได้รับไป 46% นั้น จะเป็นค่าใช้จ่ายทางการตลาดรวมอยู่ด้วย

การวิเคราะห์ด้านเทคนิค

วิเคราะห์เพื่อนำข้อมูลต่าง ๆ ด้านเทคนิคที่จำเป็นในการดำเนินงาน เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการประมาณการต้นทุนของโครงการ

การเลือกทำเลที่ตั้ง

การดำเนินการร้านเซเว่นอีเลฟเว่นนั้น สิ่งสำคัญคือการสร้างความสะดวกแก่ลูกค้าให้มากที่สุด ร้านเซเว่นอีเลฟเว่นจะให้ความสำคัญในการเลือกทำเลที่ตั้งของร้านเป็นอย่างมาก ทำเลที่ตั้งต้องสะดวกต่อการเข้าไปใช้บริการ สถานที่ตั้งของร้านแต่ละสาขาได้ถูกเลือกอย่างมีระบบ กฎเกณฑ์ที่ชัดเจน จากผลการดำเนินงานตลอด 10 ปีที่ผ่านมาเป็นสิ่งยืนยันความสำเร็จในการเป็นผู้นำธุรกิจร้านค้าสะดวกซื้อที่มียอดขายเป็นอันดับหนึ่ง และมีสาขามากที่สุดของประเทศไทย

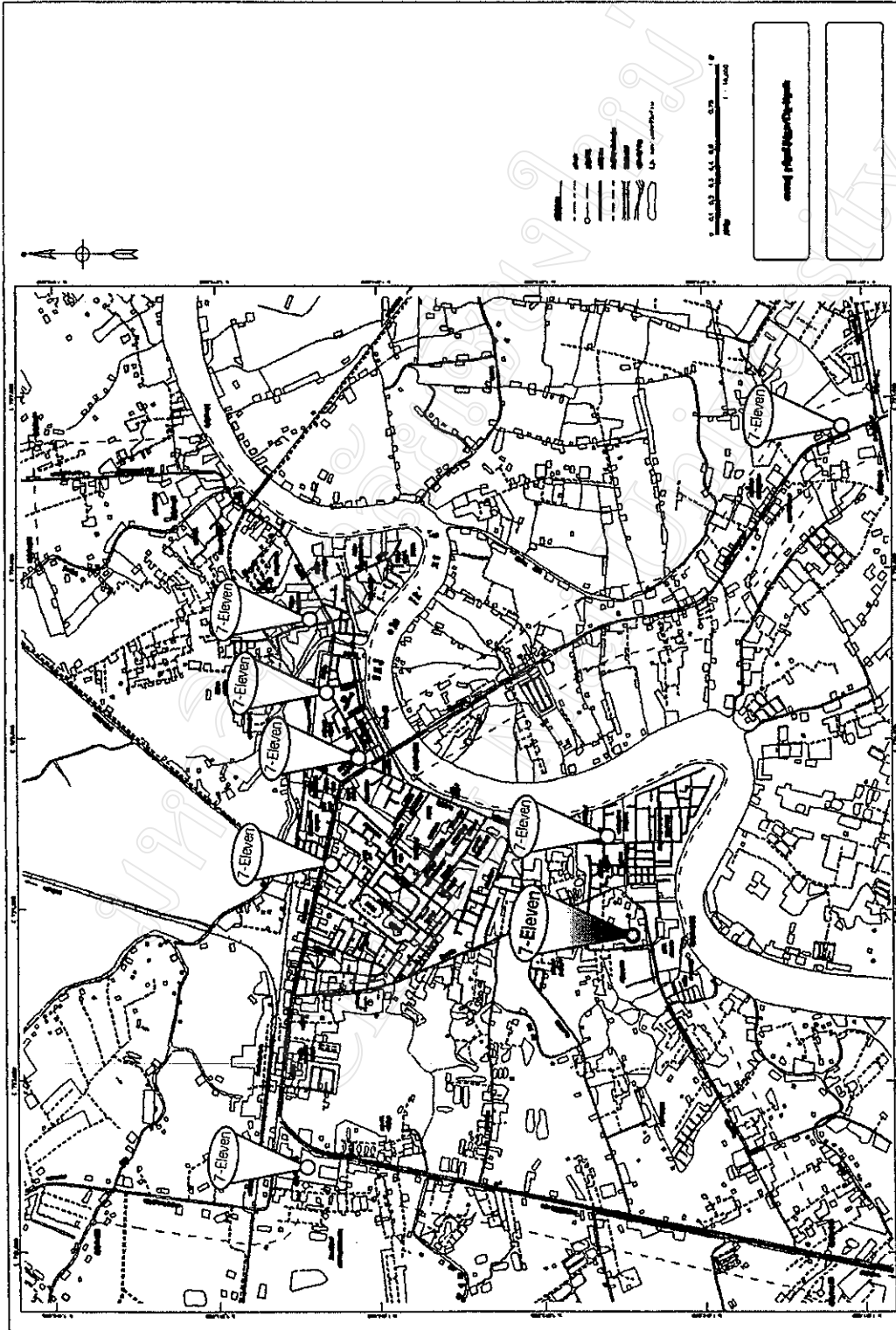
ก่อนที่จะเปิดดำเนินการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น บริษัท ซี.พี.เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) จะมีการสำรวจพื้นที่ที่จะใช้เปิดร้านสาขาอย่างละเอียด มีการนับตัวเลขคนที่เดินผ่าน รถที่สัญจรไปมา คู่ถึงชุมชนที่อยู่โดยรอบ ดูกลุ่มลูกค้าเป้าหมายว่ามีเพียงพอที่จะคุ้มกับการดำเนินธุรกิจหรือไม่ ภายในร้านก็เช่นเดียวกัน มีการคัดเลือกสินค้าให้ตรงกับความต้องการ จัดวางให้สะดวกในการซื้อหา จัดตกแต่งสร้างบรรยากาศภายในร้านเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า เช่น การเอาชั้นวางสินค้า มาใช้สร้างความเป็นระเบียบ ลูกค้าสามารถเลือกหยิบสินค้าเพื่อเลือกซื้อได้ด้วยตัวเอง มีเวลาที่จะใช้พิจารณาในการเลือก ซึ่งรูปแบบในการจัดร้านจะคล้ายคลึงกันทุกสาขา เพื่อสร้างความคุ้นเคยในการมาเลือกสินค้า แต่ความหลากหลายของสินค้าอาจแตกต่างกันไปใน

รายละเอียดซึ่งก็จะดูจากกลุ่มลูกค้าเป็นหลัก การเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ลูกค้าสามารถใช้บริการได้ตลอดทั้งกลางวันและกลางคืน จากจุดนี้ทำให้ร้านเซเว่นอีเลฟเว่นสามารถเติบโตขยายสาขามากมายในปัจจุบัน

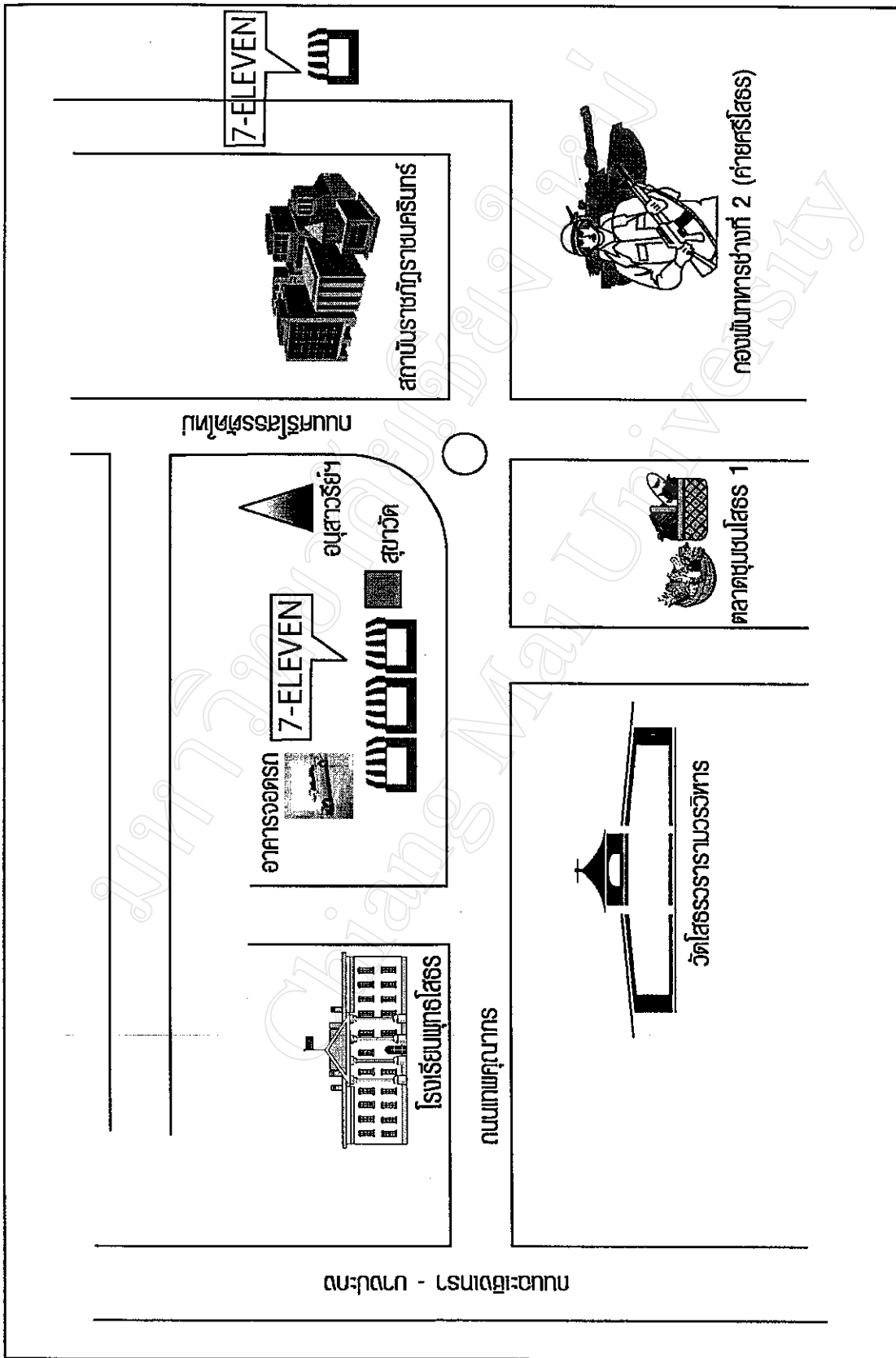
สถานที่ตั้ง ขนาด และรูปแบบผังกิจการ

สถานที่ตั้งของร้านเซเว่นอีเลฟเว่นจะอยู่บริเวณหน้าอุโบสถวัดโสธรวรารามวรวิหาร ด้านข้างด้านหนึ่งเป็นอาคารจอดรถของทางวัด อีกด้านหนึ่งเป็นโรงฝึกและห้องน้ำของทางวัด มีประชาชนสัญจรผ่านเป็นจำนวนมากในแต่ละวัน โดยเฉพาะวันเสาร์และอาทิตย์ที่มีประชาชนนักท่องเที่ยว มานมัสการองค์หลวงพ่อพุทธโสธรเป็นจำนวนมาก บริเวณใกล้เคียงในรัศมี 1 กิโลเมตร มีชุมชนอยู่ด้วยกัน 3 ชุมชน คือ ชุมชนโสธร 1 ชุมชนโสธร 2 และชุมชนโสธร 3 ทั้ง 3 ชุมชนมีทั้งบ้านพักอาศัย และหอพัก บ้านเช่าอยู่หนาแน่น ในบริเวณชุมชนแต่ละชุมชนจะมีร้านค้าปลีกขนาดเล็กในรูปแบบเก๋ตั้งอยู่บ้าง 1-2 ร้าน ห่างไปประมาณ 300 เมตร จะเป็นที่ตั้งของโรงเรียนพุทธโสธร มีนักเรียนตั้งแต่ระดับอนุบาลจนกระทั่งมัธยมปลาย บริเวณหน้าวัดโสธรวรารามวรวิหาร มีตลาดสดชุมชนโสธร 1 ตั้งอยู่ บริเวณนี้จะมีร้านค้าปลีกในรูปแบบดั้งเดิมตั้งอยู่ 1 ร้าน ห่างไปประมาณ 500 เมตร จะเป็นด้านหลังของสถาบันราชภัฏราชนครินทร์ ฉะเชิงเทรา ด้านข้างสถาบันจะเป็นที่ตั้งของค่ายทหาร ด้านหน้าของสถาบันฯ มีร้านเซเว่นอีเลฟเว่นอีกสาขาหนึ่งตั้งอยู่ ห่างจากบริเวณร้านสาขาพุทธโสธร ประมาณ 800 เมตร บริเวณที่ตั้งร้านเซเว่นอีเลฟเว่น สาขาพุทธโสธร เดิมเป็นร้านค้าปลีกในรูปแบบเก๋ เจ้าของพื้นที่นำมาให้บริษัท ซี.พี.เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน)เช่า ขนาดของร้าน เซเว่นอีเลฟเว่น สาขาพุทธโสธร มีขนาดพื้นที่โดยประมาณ 66.84 ตารางเมตร เป็นพื้นที่ขาย 54.32 ตารางเมตร

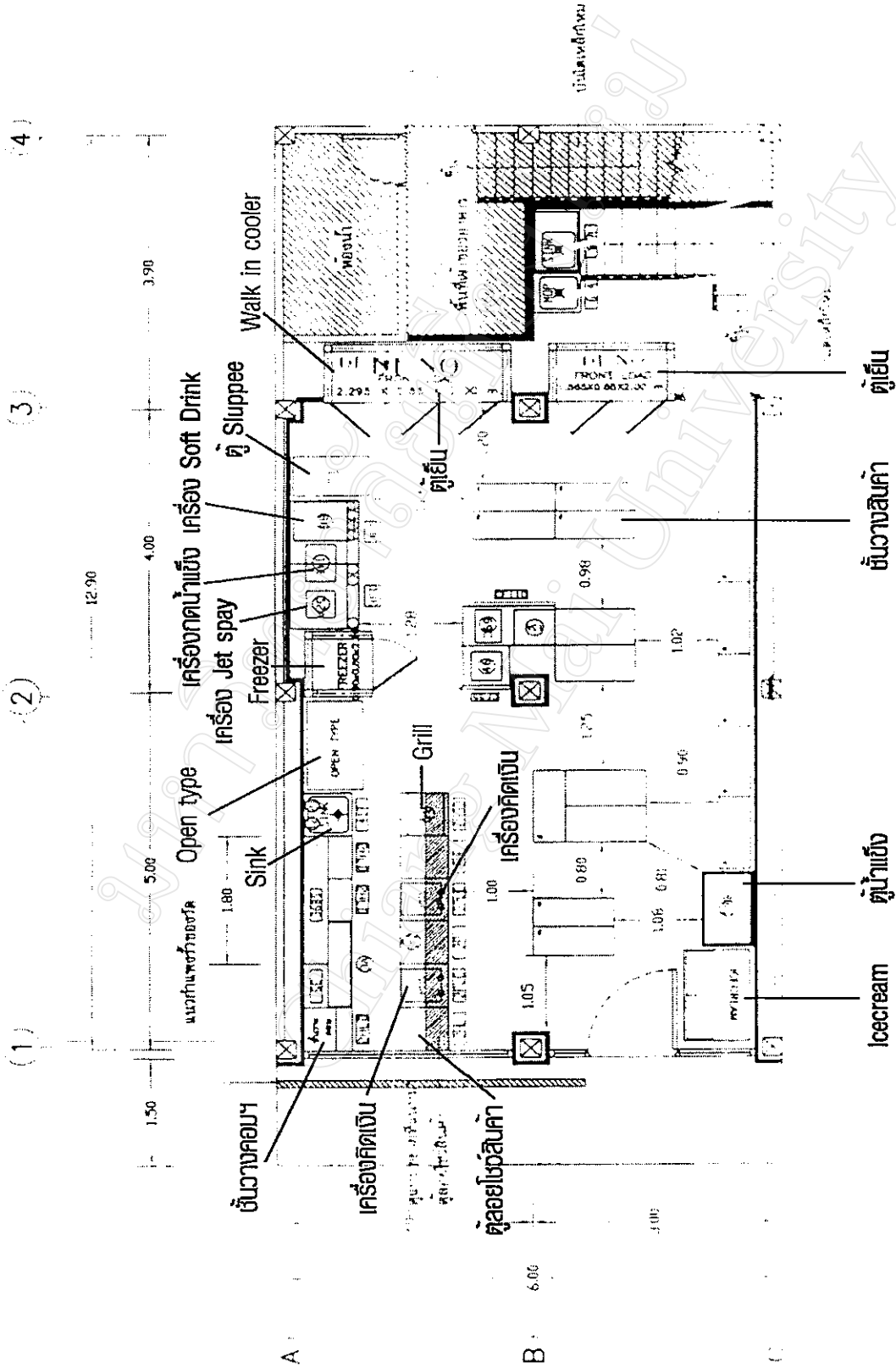
ภาพที่ 2 ภาพสถานที่ตั้งร้านเซเว่นอีเลฟเว่น แต่ละสาขาในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา



ภาพที่ 3 ภาพสถานที่ตั้งร้านเซเว่นอีเลฟเว่น สาขาพุทธโสธร



ภาพที่ 4 ภาพแผนผังร้านเซเว่นอีเลฟเว่น สาขาพุทธโสธร



การซื้อสิทธิช่วงการดำเนินการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น

ร้านค้าสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่น ได้ใช้ระบบแฟรนไชส์ (FRANCHISE) หรือการให้อনุญาตสิทธิช่วงในการขยายกิจการให้กว้างขวางยิ่งขึ้น ขยายรูปแบบ และระบบการบริหารร้านค้าสะดวกซื้อ ที่ได้รับการพัฒนาขึ้นภายใต้ความรู้ความชำนาญและประสบการณ์ที่สะสม และพัฒนามามากกว่า 60 ปี ในหลาย ๆ ประเทศ อันเป็นหลักประกันได้ถึงประสิทธิภาพและมาตรฐานการให้บริการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการธุรกิจและผู้บริโภค

ค่าใช้จ่ายในการลงทุนซื้อสิทธิช่วงเข้ามารับบริหารร้านเซเว่นอีเลฟเว่น รูปแบบ C

1. ค่าสิทธิแรกเข้า จะต้องจ่ายเมื่อเซ็นสัญญาลงทุนในครั้งแรกโดยจะได้รับสิทธิอนุญาตให้ดำเนินการร้าน 10 ปี เป็นเงิน 500,000 บาท
 2. ค่าสิทธิในการบริหารร้าน หมายถึง ค่าใช้จ่ายสำหรับจ่ายเป็นค่าอาคารสถานที่ สิ่งก่อสร้าง ค่าตกแต่งสำนักงาน และระบบไฟฟ้า น้ำประปา กรณีค่าใช้จ่ายเกิน 900,000 บาท ผู้ลงทุนต้องจ่ายเพิ่มโดยหักจาก Statement รายเดือนเพิ่มเติม ถ้าไม่เกินบริษัท ซี.พี.เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) จะจ่ายคืนให้ ซึ่งในกรณีร้านสาขาพุทธโสธรจะมีค่าใช้จ่ายประมาณ 900,000 บาท ทั้งนี้เนื่องจากต้องมีการต่อเติมอาคารที่มีอยู่เดิมเป็นสองชั้น
 3. ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ ซึ่งทางบริษัท ซี.พี.เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) จัดเก็บเพื่อเป็นค่าดำเนินการต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในการเข้าบริหารร้าน นอกเหนือจากภาระรับผิดชอบของทางบริษัท ซี.พี.เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) เช่น ค่าธรรมเนียมในการโอนร้าน ค่าใช้จ่ายในการทำสัญญา เป็นต้น เป็นเงิน 200,000 บาท
 4. เงินสดค้ำประกัน จะจ่ายเป็นเงินสดทันทีที่เริ่มเข้าบริหารร้าน โดยเป็นเงินค้ำประกันสินค้าที่จำหน่ายภายในร้าน และอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องคิดเงิน ตู้แช่เย็น ฯลฯ ซึ่งทางบริษัท ซี.พี.เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) ให้ยืมมา วงเงินค้ำประกันคือ 900,000 บาท ซึ่งทางผู้ลงทุนจะได้รับคืนพร้อมดอกเบี้ยเมื่อสิ้นสุดอายุสัญญาในปีสุดท้าย
- จากเงินลงทุนทั้งหมดในข้อที่ 1, 2 และ 3 นี้ เป็นเงินลงทุนที่จ่ายเป็นค่าใช้จ่ายในเรื่องของสินทรัพย์ ซึ่งจะนำมาคำนวณค่าสิทธิหรือตัดบัญชี โดยตัดบัญชีในระยะเวลา 10 ปี เฉลี่ยปีละ 160,000 บาท เท่ากันทุกปี

มาตรฐานการบริการ

ร้านเซเว่นอีเลฟเว่นให้บริการแก่ผู้บริโภคทั่วทุกภูมิภาคของประเทศ ด้วยมาตรฐานเดียวกันตลอด 24 ชั่วโมง จะมีการต้อนรับลูกค้าด้วยความอบอุ่น ลูกค้าจะได้สัมผัสความเป็นเอกลักษณ์

ด้วยคำทักทายว่า “สวัสดีค่ะ สวัสดีครับ” อย่างเป็นกันเองนับแต่ก้าวเข้าร้าน ภายในร้านทุกสาขาทั่วประเทศจะมีสินค้าอุปโภค บริโภคที่ได้รับการคัดสรรแล้วกว่า 3,000 รายการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค สำหรับความสะดวกสบายและรวดเร็วในการเลือกซื้อสินค้า ร้านเซเว่นอีเลฟเว่น มีการจัดวางสินค้าอย่างเป็นระเบียบ ติดป้ายราคาชัดเจน สะดวกในการเลือกหา รวมถึงการจัดร้านให้ดูสะอาด สว่าง สดใส ภายใต้อ Store Concept ความเป็นร้าน Convenience Store หรือร้านค้าสะดวกซื้อที่มีรูปแบบทันสมัย สร้างความสะดวกให้กับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการให้มากที่สุด เข้าถึงชุมชนกลุ่มเป้าหมายให้มากที่สุด (รายงานประจำปีบริษัท ซี.พี.เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน), 2544)

การบริหารสินค้าคงคลัง

ในการทำสัญญาเช่าบริหารร้านเซเว่นอีเลฟเว่นนั้น ตัวสินค้าที่นำมาจำหน่ายภายในร้านเป็นสิทธิของทางบริษัท ซี.พี.เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) ทางผู้ลงทุนซื้อสิทธิมีหน้าที่เพียงการบริหารสินค้าให้เป็นไปตามมาตรฐานของร้านเท่านั้น คือ ต้องมีสินค้าเพียงพอต่อการจำหน่ายและไม่เกินจำนวนที่กำหนด จัดวางสินค้าตามที่กำหนดในแผนผังการเรียงสินค้า และดูแลไม่ให้มีสินค้าเสื่อมสภาพอยู่ในพื้นที่ขาย (ถ้ามีสินค้าเสื่อมสภาพผู้ซื้อสิทธิบริหารร้านต้องรับภาระค่าใช้จ่าย) สำหรับร้านสาขาพุทธโสธร มียอดขายเฉลี่ยประมาณ 56,302 บาท (จากตัวเลขการประมาณการยอดขาย) ควรมีการควบคุม Stock Day ต่ำสุด 17 วัน และสูงสุดไม่เกิน 18.5 วัน ในการบริหาร Stock หากผู้ลงทุนมีสินค้าเกินจำนวนที่กำหนด ทางบริษัทจะคิดดอกเบี้ยจากมูลค่าใน สินค้าส่วนที่เกินตามระบบการคำนวณของบริษัท ในอัตราดอกเบี้ยร้อยละ 1 ต่อปี บวกด้วยอัตราดอกเบี้ยที่เรียกเก็บจากลูกค้ารายย่อยชั้นดี (MRR.) ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ณ วันที่ 1 ของเดือนปฏิทินในรอบบัญชีนั้น (คู่มือร้าน Franchise บริษัท ซี.พี.เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน), 2544) ทั้งนี้เมื่อมีการดำเนินงานร้านเซเว่นอีเลฟเว่น สาขาพุทธโสธร แล้ว ผู้ลงทุนจะไม่ให้มีสินค้าส่วนเกินจากจำนวนที่กำหนดเกิดขึ้น เพื่อที่จะไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในส่วนนี้

สินค้าที่อยู่ในร้านเซเว่นอีเลฟเว่น แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

1. สินค้าพิเศษ (Special Items [SII]) จะมีทั้งอาหารและเครื่องดื่ม เป็นสินค้าที่เป็นลิขสิทธิ์เฉพาะของทางเซเว่นอีเลฟเว่นเท่านั้น สินค้าพิเศษจะมีจำหน่ายในทุก ๆ ร้านเซเว่นอีเลฟเว่นเหมือนกันทั่วโลก สินค้าเหล่านี้จะมีการวิจัยพัฒนาผลิตภัณฑ์อย่างละเอียด และมีความแตกต่างจากสินค้าประเภทเดียวกันในร้านค้าปลีกอื่น ๆ

2. สินค้าที่เป็น Exclusive Brand คือ เป็นสินค้าที่จำหน่ายเพียงยี่ห้อเดียวในร้าน โดยจะมีการประมูลสิทธิเข้ามาขายปีละครั้ง โดยดูจากผลตอบแทนที่ Supplier จะให้กับบริษัท ซี.พี.เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน)

3. สินค้าทั่ว ๆ ไป ทั้งอุปโภคบริโภค

การสั่งซื้อสินค้าเพื่อเข้ามาจำหน่ายภายในร้านเซเว่นอีเลฟเว่นนั้น ทุกชนิดต้องสั่งผ่านระบบการจัดซื้อของทางบริษัท ซี.พี.เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) ทั้งสิ้น ผู้ลงทุนไม่อาจจัดซื้อเองได้เลย แต่อาจแนะนำตัวสินค้าที่ต้องการนำเข้ามาขายได้ การสั่งซื้อแบบนี้สร้างอำนาจให้บริษัทแม่ในการไปต่อราคากับผู้ผลิตในเรื่องราคาได้เป็นอย่างดี ทำให้ได้ราคาที่ถูกลงหรือมีการร่วมกันทำการส่งเสริมการขายในด้านต่าง ๆ ของสินค้าในร้านอย่างต่อเนื่อง โดยทางบริษัท ซี.พี.เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) จัดตั้งคลังสินค้าเพื่อกระจายสินค้าให้กับทางร้านค้า ทำให้ไม่จำเป็นต้องสั่งสินค้าทีละจำนวนมาก สามารถสั่งเป็นหน่วยย่อย ๆ ได้ เป็นการลดการแบกรับภาระการดูแลสินค้าในการจำหน่ายสินค้าในร้านนั้น

เนื่องจากข้อจำกัดของพื้นที่ภายในร้านเซเว่นอีเลฟเว่น จึงให้ความสำคัญกับตัวสินค้าเป็นอย่างมาก มีการตั้งหน่วยงาน Local Store Marketing (LSM) ขึ้นมาทำหน้าที่วิเคราะห์และศึกษารายละเอียดของสินค้าแต่ละประเภท และวิเคราะห์ข้อมูลการขายของร้านสาขา เพื่อจัดหาสินค้าให้ตรงกับความต้องการผู้บริโภคในแต่ละพื้นที่ให้มากที่สุด การผสมผสานกันระหว่างสินค้าอุปโภคและสินค้าพวกอาหารและเครื่องดื่มอย่างเหมาะสมกับตัวลูกค้าเป้าหมายของทางร้าน ต้องคำนึงถึงผลตอบแทนเป็นเม็ดเงินกลับมาของตัวธุรกิจด้วย ทั้งนี้เนื่องจากสินค้าแต่ละประเภทที่จำหน่ายภายในร้านจะมีอัตรากำไรขั้นต้นต่างกัน

สินค้าที่มีกำไรสูง ได้แก่ สินค้าพิเศษ (Special Item) ต่าง ๆ อาทิ สเลอปี, บิ๊กกัฟฟ์, แฮมเบอร์เกอร์, ไข่กรอก

สินค้าที่มีกำไรปานกลาง เช่น เบเกอรี่ ขนมปัง ขนมไทย โดนัท ผลิตภัณฑ์นม

สินค้าที่มีผลกำไรค่อนข้างต่ำ ได้แก่ สินค้าอุปโภคบริโภคอื่น ๆ

ในการคำนวณหากำไรขั้นต้นของร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ได้มาจากการเฉลี่ยต้นทุนขายของสินค้าประเภทต่าง ๆ ที่จำหน่ายได้ภายในร้านแต่ละสาขา แต่ละเดือน มาหักกับยอดขายสินค้าที่จำหน่ายได้เป็นอัตรากำไรขั้นต้น ซึ่งจากสัดส่วนของสินค้าที่จำหน่ายได้ของร้านเซเว่นอีเลฟเว่นแต่ละสาขาในเขตเทศบาลเมืองฉะเชิงเทรานั้น พบว่าสินค้าที่จำหน่ายได้มักจะเป็นสินค้าประเภทอาหาร และเครื่องดื่มไม่มีแอลกอฮอล์สูง ทำให้ยอดกำไรขั้นต้นของร้านสาขาในเขตเทศบาลเมืองฉะเชิงเทราค่อนข้างสูง การคำนวณหากำไรขั้นต้นของร้านเซเว่นอีเลฟเว่น สาขาพุทธโสธร ได้จาก

การนำยอดกำไรขั้นต้นของร้านเซเว่นอีเลฟเว่นทั้ง 7 สาขาในเขตเทศบาลเมืองระยองมาเฉลี่ยกันจะพบว่าประมาณการของอัตรากำไรขั้นต้นของร้านสาขาพุทธโสธรอยู่ที่ 23.83%

ตารางที่ 13 แสดงอัตรากำไรขั้นต้นจากการขาย

(หน่วย : เปอร์เซ็นต์)

รายการ	สาขาที่ 1	สาขาที่ 2	สาขาที่ 3	สาขาที่ 4	สาขาที่ 5	สาขาที่ 6	สาขาที่ 7	เฉลี่ย
อัตรากำไรขั้นต้นจากการขาย	25.71%	23.09%	23.90%	24.06%	23.75%	23.46%	22.86%	23.83%

ที่มา : ประมาณการ

จากประมาณการยอดขายและอัตรากำไรขั้นต้นนำมาคำนวณรายได้จากการขายได้ตามตาราง

ตารางที่ 14 ตารางแสดงประมาณการรายได้จากการขาย

รายการ	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ยอดขาย	20,269.03	20,877.10	21,503.42	22,148.52	22,812.97	23,497.36	24,202.28	24,928.35	25,676.20	26,446.49
กำไรขั้นต้น	23.83	23.83	23.83	23.83	23.83	23.83	23.83	23.83	23.83	23.83
รวม	4,830.11	4,975.01	5,124.26	5,277.99	5,436.33	5,599.42	5,767.40	5,940.43	6,118.64	6,302.20

การวิเคราะห์ด้านการจัดการ

เป็นการศึกษาวิธีการที่เหมาะสมในการบริหารงาน โดยพิจารณาจากรูปแบบการดำเนินงาน การจัดโครงสร้างองค์กร การจัดการบุคลากร การกำหนดนโยบายด้านต่าง ๆ การประมาณค่าใช้จ่ายก่อนการดำเนินงาน โดยผลจากการวิเคราะห์จะเป็นข้อมูลในการประมาณค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในการดำเนินงาน

รูปแบบการดำเนินงาน

การให้อนุญาตสิทธิช่วง (Franchise) ของบริษัท ซี.พี.เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) นั้นผู้ขอรับอนุญาตสิทธิช่วงจะต้องมีคุณสมบัติดังนี้

1. เป็นนิติบุคคลที่จดทะเบียนในประเทศไทย

2. เป็นบุคคลซึ่งสามารถจัดตั้งนิติบุคคลในประเทศไทยได้
3. มีความพร้อมทางการเงินลงทุนประมาณ 2,500,000 บาท
4. สามารถเข้ารับการอบรมเพื่อการบริหารร้านค้าได้
5. สามารถปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ และมาตรฐานของบริษัทอย่างเคร่งครัด

การซื้อสิทธิช่วงแฟรนไชส์เพื่อเข้ามาเปิดดำเนินการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น สาขาพุทธโสธร มีผู้สนใจเป็นอย่างมาก และทางบริษัท ซี.พี.เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) เอง ต้องการที่จะรีบเปิดดำเนินการให้เร็วที่สุด เนื่องจากเป็นผู้รับภาระค่าเช่าพื้นที่ที่มีราคาสูง ด้วยข้อจำกัดนี้การจัดตั้งนิติบุคคลเพื่อทำสัญญาซื้อสิทธิในการเข้าบริหารร้านเซเว่นอีเลฟเว่น สาขาพุทธโสธร ในรูปห้างหุ้นส่วนจำกัด จะมีข้อดีมากกว่าการจัดตั้งเป็นบริษัท เพราะ

1. มีความสะดวกในการจัดตั้ง สามารถจัดตั้งได้ง่ายไม่ยุ่งยาก
2. การจัดหาเงินทุนทำได้ง่าย ทั้งจากหุ้นส่วนแต่ละคน และจากสถาบันการเงินต่าง ๆ
3. ข้อจำกัดทางกฎหมายมีไม่มากเหมือนการจัดตั้งบริษัท
4. การร่วมกันระหว่างหุ้นส่วนนั้นทำให้ได้บุคคลที่มีความรู้ความสามารถในการบริหารงานที่หลากหลายเพราะหุ้นส่วนแต่ละคนอาจมีความเชี่ยวชาญที่ไม่เหมือนกัน

ในการดำเนินการจัดตั้งห้างหุ้นส่วนจำกัด ในโครงการการลงทุนร้านค้าสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่นในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา จะมีหุ้นส่วนด้วยกันสองราย ลงทุนเข้าหุ้นกันในสัดส่วนร้อยละ 50 จัดตั้งเป็นห้างหุ้นส่วนจำกัด โดยไปขอจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลกับนายทะเบียนหุ้นส่วนบริษัท กรมทะเบียนการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดฉะเชิงเทรา มีค่าใช้จ่ายต่าง ๆ คือ

ค่าธรรมเนียมตามที่กฎหมายกำหนด คือ 1,000 บาท สำหรับห้างหุ้นส่วนที่มีผู้เป็นหุ้นส่วนไม่เกิน 3 คน

ค่าธรรมเนียมใบสำคัญแสดงการจดทะเบียน ฉบับละ 50 บาท

ค่าใบธรรมเนียมสำหรับหนังสือรับรองรายการจดทะเบียน ฉบับละ 100 บาท

รวมค่าใช้จ่ายในการจัดตั้งห้างหุ้นส่วนจำกัดทั้งสิ้น 1,150 บาท

ถึงแม้ว่าทางบริษัท ซี.พี.เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) ได้มีการเรียกเก็บค่าใช้จ่ายในการดำเนินการไปแล้ว ผู้ลงทุนก็ควรจะมีการจัดเตรียมเงินสำรองไว้สำหรับเป็นค่าใช้จ่ายก่อนการดำเนินงานของทางผู้ลงทุนเองด้วย โดยกำหนดเพิ่มขึ้นอีกประมาณ 100,000 บาท สำหรับจ่ายเป็น

ค่าธรรมเนียมในการจัดตั้งห้างหุ้นส่วนจำกัด	1,150 บาท
ค่าใช้จ่ายในงานเปิดตัวร้าน	20,000 บาท
ค่าติดต่อประสานงานต่าง ๆ ก่อนเปิดร้าน	10,000 บาท

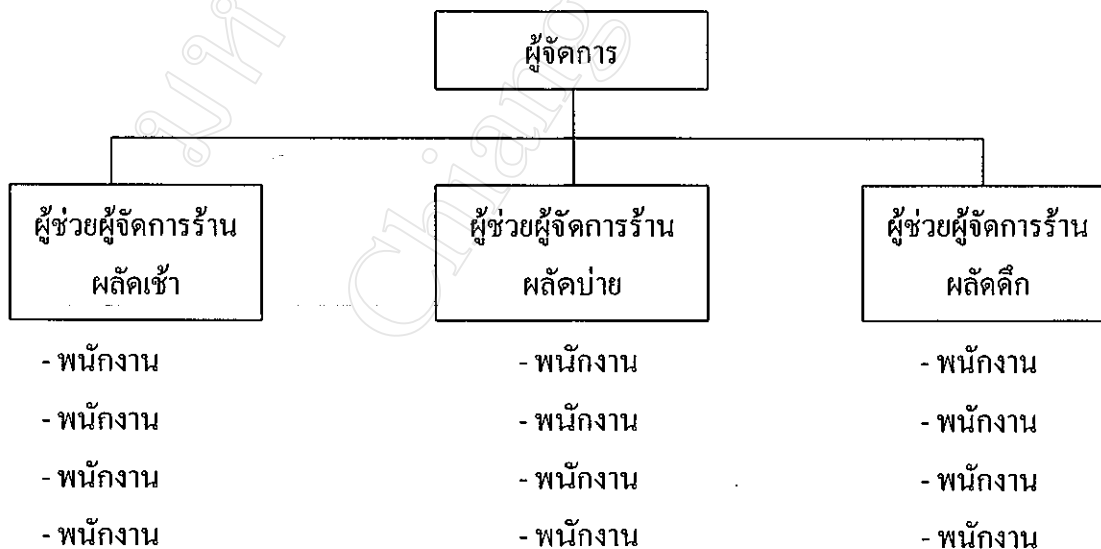
เงินสำรองจ่าย	68,850	บาท
รวม	100,000	บาท

การจัดโครงสร้างองค์กร

การจัดโครงสร้างองค์กรภายในร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่นเป็นการจัดโครงสร้างแบบธรรมดา (simple form) ไม่ซับซ้อน การจัดโครงสร้างแบบนี้เหมาะกับธุรกิจที่มีขนาดเล็ก มีจำนวนพนักงานไม่มากนัก การควบคุมดูแลพนักงานสามารถทำได้ใกล้ชิด ผู้จัดการสามารถตัดสินใจในการบริหารงานต่าง ๆ ได้เอง ทำให้การแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นทำได้รวดเร็ว นอกจากนี้ทางบริษัท ซี.พี.เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) จะให้ความช่วยเหลือในการดำเนินธุรกิจอย่างใกล้ชิด ให้ความรู้ความเข้าใจในการบริหารงาน จัดส่งเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการไปช่วยแนะนำแก้ปัญหาพัฒนาร้านค้าอย่างต่อเนื่องเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินธุรกิจตลอดอายุสัญญา ทั้งนี้เพื่อให้การบริหารร้านสาขาดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

การทำงานในร้านเซเว่นอีเลฟเว่นมีการแบ่งงานกันตามเวลาเป็น 3 ผลัด โดยมีผู้จัดการร้านเป็นผู้ควบคุมดูแลและมีผู้ช่วยผู้จัดการร้านเป็นหัวหน้าคุมงานในแต่ละผลัด ซึ่งพนักงานแต่ละผลัดจะสลับผลัดกันอยู่ทุก ๆ เดือน มีการกำหนดหน้าที่และขั้นตอนของการทำงานของพนักงานในแต่ละผลัดอย่างชัดเจน

ภาพที่ 5 แสดงแผนผังการจัดโครงสร้างองค์กร



เวลาปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงานของร้านเซเว่นอีเลฟเว่น จะแบ่งออกเป็น 3 ผลัด ๆ ละ 8 ชั่วโมง

ผลัดที่ 1 06.30-15.30 น.

ผลัดที่ 2 13.30-22.30 น.

ผลัดที่ 3 22.00-07.00 น.

ในการทำงานแต่ละผลัด แต่ละวัน ผู้จัดการร้านจะเป็นคนกำหนดตารางการทำงานทั้งหมดว่าพนักงานแต่ละคนต้องทำหน้าที่อะไร และอย่างไรบ้าง และจะติดประกาศล่วงหน้าอย่างน้อยที่สุด 1 สัปดาห์ มีการขอความร่วมมือพนักงานทุกคน ให้มาอยู่ที่ทำงานอย่างน้อยที่สุด 30 นาที ก่อนเวลาปฏิบัติงาน และออกจากร้านหลังหมดเวลาการทำงานอย่างน้อยที่สุด 15 นาที ช่วงเวลาที่เหลื่อมกันนี้เป็นการเตรียมพร้อมในการทำงานหรือเรียนรู้และรับมอบหมายงานเป็นการเฉพาะรวมทั้งเพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนผลัด

หน้าที่ความรับผิดชอบของผู้จัดการร้าน

1. การจัดการภายในร้าน

- 1.1 รับผิดชอบเกี่ยวกับการควบคุมและสั่งงานประจำวันของพนักงาน
- 1.2 ทำการประเมินผลงาน และดำเนินงานให้เสร็จตามกำหนด
- 1.3 รับสมัครและคัดเลือกพนักงาน
- 1.4 ฝึกสอนพนักงานตามขั้นตอน/หรือเสนอการเลื่อนตำแหน่ง
- 1.5 ให้ความสำคัญความชอบและตักเตือนผู้ได้บังคับบัญชาต่อผลการปฏิบัติงาน
- 1.6 เสริมสร้างความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันภายในร้าน

2. การจัดสินค้า

รับผิดชอบต่อการให้ยอดขายและกำไรเข้าร้านให้มากที่สุด โดย :

- 2.1 ทำตามระบบของทางบริษัท
- 2.2 มีสินค้าคงคลังอยู่ในระดับที่เหมาะสม
- 2.3 จัดวางสินค้าตามผังและนโยบายของบริษัท โดยรักษาคุณภาพของสินค้าให้ได้

มาตรฐานที่กำหนด สินค้าต้องไม่เสื่อมคุณภาพหรือหมดอายุ

- 2.4 แจ้งให้พนักงานทุกคนทราบถึงตัวสินค้า และแผนการขาย
- 2.5 สนับสนุนสินค้านำรายการพิเศษ

3. การบริหาร

- 3.1 รับผิดชอบในการทำเอกสารภายในร้านตามที่กำหนด
- 3.2 รับผิดชอบต่อการประเมินข้อมูลของรายงานต่าง ๆ

4. ความเรียบร้อยของสภาพร้าน

- 4.1 ดูแลให้อุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ สะอาด และอยู่ในสภาพใช้งานได้ดี
- 4.2 รักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบทุกบริเวณรอบร้าน

5. การบริการลูกค้า

ให้ลูกค้าทุกคนได้รับการบริการอย่างกระตือรือร้น สุภาพ เป็นกันเอง และเพิ่มยอดขายอย่างมีประสิทธิภาพ

6. การรักษาความปลอดภัย

- 6.1 ป้องกันอุบัติเหตุต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นภายในร้าน
- 6.2 ป้องกันการโจรกรรมหรือลักขโมยที่อาจเกิดขึ้นจากคนภายนอกและภายในร้าน

7. การควบคุมรายจ่ายของร้าน

- 7.1 ควบคุมการสูญเสียของสินค้าที่เสื่อมสภาพ และการรั่วไหล (AUDIT)
- 7.2 ควบคุมค่าใช้จ่ายอื่น ๆ เช่น
 - ค่าน้ำ ค่าไฟ
 - ค่าโทรศัพท์

ตาราง 15 การปฏิบัติงานและหน้าที่ของพนักงาน

ผลัดที่ 1 (เช้า)		
เวลา	รายละเอียดงานที่ปฏิบัติ	หมายเหตุ
06.00 - 06.30 น.	ประชุมสมาชิกในผลัดและมอบหมายหน้าที่ให้แต่ละคน	ผช.
	1. หน้าที่แคชเชียร์ทำความสะอาดบริเวณแคชเชียร์	แคชเชียร์
	2. เติมสินค้าพื้นที่ขายที่สำคัญก่อน	พนักงาน
06.30 - 09.30 น.	3. ตรวจสอบผลัดจากผลัดศึกพร้อมตรวจสอบสภาพร้านทั่ว ๆ ไป	ผช.
	1. รับผลัดเปลี่ยน	ผช.
	2. เติมสินค้า	พนักงาน
09.30 - 12.00 น.	คอยดูสินค้าในพื้นที่ขายบ่อย ๆ และ FIFO สินค้า	พนักงาน
12.00 - 14.00 น.	1. ตรวจสอบการจัดเรียงสินค้าตรงตาม LAY OUT การยิงราคา	ผช.
	2. เตรียมส่งผลัด	พนักงาน.
14.00 - 14.30 น.	เปลี่ยนผลัด	ผช.
14.30 - 16.30 น.	1. สรุปการทำงาน	ผช.
	2. ตรวจสอบความเรียบร้อยห้องน้ำสะอาด	ผช.

ตาราง 15 การปฏิบัติงานและหน้าที่ของพนักงาน (ต่อ)

ผลัดที่ 2 (บ่าย)		
เวลา	รายละเอียดงานที่ปฏิบัติ	หมายเหตุ
13.30 - 14.30 น.	ดูข่าวสารและประชุมสมาชิกในผลิตภัณฑ์พร้อมมอบหมายหน้าที่	ผช.
	1. จัด STOCK ทำความสะอาด	
	2. ตรวจสอบผลิตภัณฑ์พร้อมแก้ไข	
14.30 - 17.00 น.	1. เปลี่ยนผลัด	ผช.
	2. ตรวจสอบสินค้าในพื้นที่ขาย VAULT และเติมสินค้า	พนักงาน
	3. พนักงานทุกคนผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนรับประทานอาหารและเตรียมตัวพร้อมขาย	พนักงาน
17.00 - 20.30 น.	1. พนักงานทุกคนต้องอยู่ในพื้นที่ขายตลอด	สำคัญ
	- แคนเชียร์ประจำเครื่อง	
	- พนักงานอยู่ด้านนอก ดูแลกิจกรรมลูกค้า	
	- คอยให้บริการลูกค้าตลอด , เข้าไปถามลูกค้าเมื่อลูกค้าหาสินค้าไม่เจอ	
	- จับตาคูขโมย	
20.30 - 21.30 น.	1. ตรวจสอบเช็คสินค้าและเติมสินค้าอีกรอบทั้งร้าน	พนักงาน
	2. ตรวจสอบสินค้าขาดประจำวัน	พนักงาน
21.30 - 22.00 น.	1. เตรียมเปลี่ยนผลัด	พนักงาน
22.00 - 22.30 น.	1. เปลี่ยนผลัด	ผช.
	2. สรุปการทำงาน	ผช.
	3. ตรวจสอบความเรียบร้อยอีกครั้งก่อนกลับ	
ผลัดที่ 3 (ดึก)		
เวลา	รายละเอียดงานที่ปฏิบัติ	หมายเหตุ
21.30 - 22.00 น.	1. ประชุมผลัดมอบหมายงานให้แก่แต่ละคน	ผช.
	2. ผช. ตรวจสอบผลิตภัณฑ์ความพร้อมของสินค้า	ผช.
22.00 - 24.00 น.	1. เปลี่ยนผลัด	ผช.
	2. ดูสินค้าใน VAULT เติมให้เต็มโดยเฉพาะสินค้าที่ขาดก่อน	พนักงาน
	3. เก็บสินค้าที่หมดอายุลงจาก SHELF	ผช.

ตาราง 15 การปฏิบัติงานและหน้าที่ของพนักงาน (ต่อ)

24.00 - 01.30 น.	1. ถอดล้างอุปกรณ์	พนักงาน
	2. ชงกาแฟเย็น	พนักงาน
01.30 - 03.00 น.	1. ประกอบอุปกรณ์ต่าง ๆ	พนักงาน
	2. ทำความสะอาดพื้น	พนักงาน
	3. เก็บสินค้าที่หมดอายุ ของเสียจัดเก็บและทำความสะอาดให้เรียบร้อย	พนักงาน
03.00 - 04.00 น.	1. ผช. ตรวจสอบการทำงานของทุกคนเรียบร้อยหรือยัง	ผช.
	2. เก็บงานที่ยังไม่เรียบร้อย เคลียร์ให้เสร็จ ตักบ่อไขมัน	พนักงาน
04.00 - 05.00 น.	เติมสินค้า	พนักงาน
05.00 - 06.00 น.	1. ผช. ตรวจสอบการติดป้ายราคา	ผช.
	2. เช็ดกระจกหน้าร้าน	พนักงาน
06.00 - 06.30 น.	1. เตรียมส่งผลัด	ผช.
	2. เติมน้ำแข็ง ซอส ผัก ทำความสะอาด	พนักงาน
	3. ทำ 7 ส. หลังร้าน	พนักงาน
06.30 - 07.30 น.	1. เปลี่ยนผลัด	ผช.
	2. ผช. ทำเอกสารยอดขาย	ผช.
	3. ทำความสะอาดห้องน้ำ	พนักงาน

นโยบายในการบริหาร

การซื้อสิทธิเพื่อเข้าบริหารร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ผู้ลงทุนต้องบริหารร้านตามมาตรฐานที่ทางบริษัท ซี.พี.เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) กำหนด โดยรับภาระค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการบริหารงานร้านเอง การบริหารร้านที่ได้รับผลตอบแทนสูงจะขึ้นอยู่กับยอดขาย อัตราผลกำไรขั้นต้น ซึ่งจะขึ้นอยู่กับสินค้าที่ขายได้ว่าสินค้านั้นมีอัตราผลตอบแทนอย่างไร นำมาเฉลี่ยกันเป็นอัตราผลกำไรขั้นต้น และที่สำคัญที่สุด คือการควบคุมค่าใช้จ่ายภายในร้านให้เหมาะสม

การวางแผนปฏิบัติการ

แผนปฏิบัติการของผู้ลงทุน โดยรักษาระบบการบริหารของทางบริษัท ซี.พี.เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) ไว้เป็นมาตรฐาน

1. โดยพัฒนามาตรฐานการทำงานของพนักงาน เพิ่มศักยภาพของการบริการ ไม่ให้ลูกค้าต้องรอและเกิดความเบื่อหน่าย เมื่อมาใช้บริการในช่วงเวลาที่มีลูกค้ามาก
2. กระตุ้นยอดขายต่อหัวให้มากขึ้น เพิ่มการขายสินค้าให้มากขึ้น
3. การบำรุงรักษาสภาพของร้าน และอุปกรณ์ภายในร้าน ให้ความเสียหายเกิดขึ้นน้อยที่สุด
4. ลดการสูญเสียจากการทำงานผิดพลาดของพนักงาน
5. ลดการสูญเสียจากการโจรกรรมที่เกิดขึ้นภายในร้าน
6. สร้างความสัมพันธ์ที่ดี ให้ความช่วยเหลือกับชุมชนและสังคมที่อยู่โดยรอบ

การพัฒนามาตรฐานการทำงานของพนักงาน

1. ประชุมพนักงานในร้านอย่างสม่ำเสมอ เพื่อสร้างความเข้าใจในการทำงานให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน และมีการจดบันทึกการประชุมทุกครั้งเพื่อเป็นหลักฐานอ้างอิงในการตรวจสอบผลของการประชุม
2. ในการประชุมทุกครั้งต้องมีการย้ำถึงขั้นตอนของการบริการ และความสำคัญของงานบริการด้วยทุกครั้ง
3. ส่งพนักงานเข้าอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ และทักษะในการทำงานกับทางบริษัท ซี.พี.เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) อย่างสม่ำเสมอ
4. สนับสนุนให้พนักงานมีส่วนร่วมในการบริหารร้าน เช่น ออกความคิดเห็นในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ซึ่งตัวพนักงานจะเป็นผู้ที่พบปัญหาในพื้นที่ขายเป็นคนแรก จึงสามารถเข้าใจปัญหาเหล่านั้นได้เป็นอย่างดี
5. ใส่ใจกับการตรวจสอบการทำงานภายในร้าน เพื่อวัดผลการทำงานทุก ๆ ระยะเวลา และทุกด้าน แล้วนำมาแก้ไขปรับปรุงการทำงานให้ดียิ่งขึ้น
6. สร้างความกลมเกลียวให้เกิดขึ้นในหมู่พนักงาน ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน
7. แจ้งเป้าหมายของการบริหารงานของบริษัท ให้พนักงานรับรู้และเข้าใจอย่างชัดเจน กำหนดแนวทางปฏิบัติให้ทุกคนทำได้โดยง่าย
8. ย้ำเตือนให้พนักงานเข้าใจถึงความสำคัญของลูกค้า สร้างความเข้าใจว่าเงินเดือนที่ได้รับมาจากลูกค้า ไม่ใช่มาจากนายจ้าง ดังนั้นคนสำคัญที่สุดคือ ลูกค้า และทำอย่างไรให้ลูกค้าซึ่งเป็นคนสำคัญที่สุดกลับมาใช้บริการอีกครั้งให้ได้

การจัดการบุคคลากร

การจัดการบุคคลากรภายในร้านเซเว่นอีเลฟเว่นนั้น จำนวนบุคคลากรที่เหมาะสมขึ้นอยู่กับยอดขายของทางร้าน ร้านที่มียอดขายมากก็มีความจำเป็นต้องใช้พนักงานในการทำงานมากขึ้นด้วย เพื่อให้ทันกับการบริการให้ลูกค้า ทั้งนี้เนื่องจากผู้ลงทุนร้านเซเว่นอีเลฟเว่นจะต้องบริหารร้านให้ได้ ตามมาตรฐานที่ทางบริษัท ซี.พี.เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) กำหนด จึงจำเป็นต้องมีพนักงานที่มีคุณภาพและเพียงพอในการทำงาน สำหรับจำนวนพนักงานที่เหมาะสมของร้านเซเว่นอีเลฟเว่น สาขาพุทธโสธร จากการประมาณการยอดขายควรจะมีพนักงานรวมทั้งสิ้น 14 คน โดยมีอัตราค่าจ้างดังนี้

ผู้จัดการสาขา 1 คน	อัตราเดือนละ 9,000 บาท ค่าครองชีพ 750 บาท	รวม 9,750 บาท
ผู้ช่วยผู้จัดการ 3 คน	" 6,000 บาท ค่าครองชีพ 750 บาท	รวม 20,250 บาท
พนักงาน 10 คน	" 4,200 บาท ค่าครองชีพ 350 บาท	รวม 45,500 บาท
		รวม 75,500 บาท
		หรือต่อปี 906,000 บาท

หมายเหตุ อัตราค่าแรงงานขั้นต่ำของจังหวัดฉะเชิงเทรา วันละ 137 บาท

เรื่องอัตราค่าจ้างในแต่ละปี คิดค่าจ้างเพิ่มขึ้นจากอัตราเงินเดือนเฉพาะในส่วนของผู้ช่วยผู้จัดการร้าน และผู้จัดการร้าน เฉลี่ยปีละ 5 % (จำนวนคนเท่าเดิม) เนื่องจากธุรกิจนี้จะมีอัตราการเข้า - ออกของพนักงานสูง การเพิ่มเงินเดือนในแต่ละปีจึงเป็นไปได้น้อย ในส่วนของพนักงานจึงกำหนดอัตราเงินเดือนไว้คงเดิม และจะมีการเพิ่มจำนวนพนักงานก็ต่อเมื่อยอดขายเปลี่ยนแปลงไป คือ เมื่อยอดขายเพิ่มขึ้น 10,000 บาท จะรับพนักงานเพิ่มขึ้นหนึ่งคน ดังนั้นประมาณการค่าจ้างต่อปี จะได้อัตราค่าจ้าง ดังนี้

ตารางที่ 16 แสดงอัตราเงินเดือนพนักงานร้านเซเว่นอีเลฟเว่นสาขาพุทธโสธร

(หน่วย : บาท)

ปี	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ผู้จัดการ	9,750	10,200	10,672	11,168	11,689	12,236	12,810	12,413	14,047	14,712
ผช.	20,250	21,150	22,095	23,087	24,129	25,223	26,371	27,577	28,844	30,173
พนักงาน	45,500	45,500	45,500	45,500	45,500	50,050	50,050	50,050	50,050	50,050
รวม	75,500	76,850	78,267	79,755	81,318	87,509	29,231	90,040	92,941	94,935
ค่าจ้างปี	906,000	922,200	939,204	957,060	975,816	1,050,108	1,070,772	1,080,480	1,115,292	1,139,220

ที่มา ประมาณการ

มาตรฐานการบริการของร้านเซเว่นอีเลฟเว่นนั้น พนักงานทุกคนจะต้องมีมาตรฐานในการให้บริการแบบเดียวกัน แต่ส่วนที่เป็นจุดหลักของการสร้างภาพการบริการที่ดีสู่สายตาลูกค้า นั่นคือ ความสุภาพ และเอาใจใส่ลูกค้า มีความรวดเร็วและถูกต้องในการปฏิบัติงาน มีการตรวจสอบมาตรฐานในการให้บริการ ซึ่งในการตรวจสอบมาตรฐานการบริหารร้าน จะให้คะแนนด้านมาตรฐานการให้บริการมีสัดส่วนสูงกว่าคะแนนด้านอื่นๆ

การเพิ่มศักยภาพของการบริการ

เพื่อไม่ให้ลูกค้าต้องรอ และเกิดความเบื่อหน่ายเมื่อต้องมาใช้บริการในช่วงเวลาที่มีลูกค้ามาก

1. จัดให้พนักงานที่มีความชำนาญในการใช้เครื่องคิดเงินอยู่ประจำในช่วงเวลาที่มีลูกค้ามาก เพื่อเพิ่มความรวดเร็วและถูกต้องในการคิดเงิน
2. มีการอบรมพนักงานถึงขั้นตอนการทำงานของแคชเชียร์ วิธีการใช้เครื่องคิดเงิน และมีการทดสอบเพื่อวัดผลเป็นระยะ
3. จัดพนักงานให้เพียงพอที่จะบริการ และพนักงานในผลัดทุกคน ต้องมาอยู่ประจำพื้นที่ขาย ตามตำแหน่งของตนเอง เพื่อคอยอำนวยความสะดวกให้ลูกค้า เมื่อลูกค้าต้องการสินค้าใดก็สามารถหามาให้บริการได้ทันที
4. ต้องมีการเตรียมสินค้าที่จะขายให้พร้อม และมีปริมาณที่เพียงพอที่จะให้บริการแก่ลูกค้า

การประมาณค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน

การบริหารร้านสาขาเซเว่นอีเลฟเว่นนั้น ผลตอบแทนจากการบริหารที่จะเกิดขึ้นได้นั้น ไม่ได้มีที่มาจากยอดขายแต่เพียงอย่างเดียว ยังมาจากการควบคุมต้นทุนในการดำเนินงานด้วย ดังนั้น นอกจากการประมาณการยอดขายแล้ว สิ่งที่สำคัญอีกอย่างเพื่อมาประกอบการพิจารณาการลงทุนคือค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นจากการดำเนินงาน ในการดำเนินการร้านค้าสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่นนั้นมีค่าใช้จ่ายที่ทางผู้ซื้อสิทธิเฟรนไชน์ต้องรับภาระ ได้แก่

1. ค่าจ้างเงินเดือน และสวัสดิการพนักงานประจำร้าน
2. ค่าน้ำประปา - ไฟฟ้า - โทรศัพท์
3. ค่าสินค้าเสียหาย สูญหาย เสื่อมคุณภาพ
4. ค่าวัสดุสิ้นเปลือง
5. ค่าบริการ และค่าบำรุงดูแลรักษาอุปกรณ์ให้อยู่ในสภาพใช้งานได้
6. ค่าซ่อมบำรุงรักษาอาคารตลอดจนทรัพย์สินอื่น ๆ

7. ค่าประกันภัยทรัพย์สิน
8. ค่าภาษีเงินได้นิติบุคคล
9. ค่าธรรมเนียมธนาคาร
10. ค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ที่ไม่อยู่ในเงื่อนไขที่ผู้ดำเนินการร้านเซเว่นอีเลฟเว่นต้องรับภาระตามสัญญา และ/หรือบันทึกข้อตกลงใด ๆ

จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการร้านเซเว่นอีเลฟเว่นทั้ง 7 สาขา ในเขตเทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา นำมาประมาณค่าใช้จ่ายแต่ละประเภทที่เกิดขึ้นในปี พ.ศ. 2545 ของร้านเซเว่นอีเลฟเว่น สาขาพุทธโสธร ได้ดังนี้

ค่าไฟฟ้า ค่าน้ำประปา ค่าโทรศัพท์ ค่าวัสดุสิ้นเปลือง ค่าสินค้า (ขาด) เกินบัญชี

ค่าไฟฟ้า ค่าน้ำประปา ค่าโทรศัพท์ และค่าวัสดุสิ้นเปลือง ค่าใช้จ่ายเหล่านี้ประมาณการตามขนาดของยอดขาย และจะเพิ่มขึ้นทุกปีตามขนาดของยอดขายที่ประมาณการเพิ่มขึ้น 3% ทุกปี

ค่าไฟฟ้าเฉลี่ย	ต่อเดือน	=	35,000 บาท	ต่อปี	=	420,000 บาท
ค่าน้ำประปาเฉลี่ย	"	=	1,500 บาท	"	=	18,000 บาท
ค่าโทรศัพท์เฉลี่ย	"	=	3,000 บาท	"	=	36,000 บาท
ค่าวัสดุสิ้นเปลือง	"	=	3,000 บาท	"	=	36,000 บาท
ค่าสินค้า (ขาด) เกินบัญชี	"	=	5,000 บาท	"	=	60,000 บาท

ค่าซ่อมบำรุงรักษาอาคารตลอดจนทรัพย์สินอื่น ๆ

ค่าซ่อมบำรุงรักษาอาคารตลอดจนทรัพย์สินอื่น ๆ นั้น ได้จากค่าเฉลี่ยของร้านเซเว่นอีเลฟเว่นทั้ง 7 สาขาในเขตเทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา คือ

$$\text{ค่าซ่อมบำรุงต่อเดือน} = 2,000 \text{ บาท} \quad \text{ต่อปี} = 24,000 \text{ บาท}$$

โดยจะประมาณการเพิ่มขึ้นทุกปี ปีละ 5%

ค่าบริการ และค่าดูแลรักษาอุปกรณ์ให้อยู่ในสภาพใช้งานได้

ตามข้อสัญญาในการลงทุนซื้อสิทธิช่วงบริหารร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ผู้ลงทุนต้องจ่ายค่าบริการในการดูแลทรัพย์สินต่าง ๆ ของทางบริษัท ซี.พี.เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) ต่อสาขาต่อปี เป็นเงิน 9,600 บาท กำหนดชำระเงินโดยการหัก Statement รายเดือน เดือนละ 800 บาท จะได้ค่าบริการและค่าบำรุงดูแลรักษาอุปกรณ์ที่ต้องจ่ายเท่ากันในแต่ละปี

การวิเคราะห์ด้านการเงิน

การวิเคราะห์ด้านการเงิน ศึกษาโดยการเตรียมงบการเงินล่วงหน้า ประกอบด้วย งบต้นทุนของโครงการ งบกำไรขาดทุน งบกระแสเงินสด และงบดุล โดยนำข้อมูลการวิเคราะห์ด้านตลาด ด้านเทคนิค และด้านการจัดการ มาประกอบการประมาณการรายรับ ต้นทุน ค่าใช้จ่ายของโครงการ เพื่อการตัดสินใจ ด้วยเครื่องมือทางการเงินต่าง ๆ พร้อมทั้งมีการวิเคราะห์ความไวของโครงการด้วย

กระบวนการในการวิเคราะห์ด้านการเงินประกอบด้วย

1. การประมาณการต้นทุนของโครงการ
2. การประมาณการผลตอบแทนที่ได้รับจากการลงทุน
3. การประมาณการค่าใช้จ่ายที่จะเกิดขึ้นในการดำเนินงาน
4. การประมาณการงบกำไรขาดทุน
5. การประมาณการงบกระแสเงินสด
6. การประมาณการงบดุล
7. การประเมินความเป็นไปได้ของโครงการด้วยเครื่องมือทางการเงินต่าง ๆ
8. การวิเคราะห์ความไว

1. การประมาณการต้นทุนของโครงการ

จากการวิเคราะห์ด้านเทคนิค เรื่องค่าใช้จ่ายในการลงทุนซื้อสิทธิช่วงเข้ามาบริหารร้านเซเว่นอีเลฟเว่น รูปแบบ C จะได้ประมาณการเงินลงทุนในโครงการคือ 2,600,000 บาท ดังตารางที่ 18

ตารางที่ 18 แสดงเงินลงทุนซื้อสิทธิช่วงเข้ามาบริหารร้านเซเว่นอีเลฟเว่น สาขาพุทธโสธร

รายการ	จำนวนเงิน
ส่วนที่ 1	
- ค่าสิทธิแรกเข้า	500,000 บาท
- ค่าสิทธิในการบริหารร้าน	900,000 บาท
รวม	1,400,000 บาท
ส่วนที่ 2	
ค่าใช้จ่ายดำเนินการ	200,000 บาท
ส่วนที่ 3	
เงินสดค้ำประกัน	900,000 บาท
ส่วนที่ 4	
ค่าใช้จ่ายก่อนการดำเนินงาน (ผู้ลงทุน)	
- ค่าธรรมเนียมในการจัดตั้งห้างหุ้นส่วนจำกัด	1,150 บาท
- ค่าใช้จ่ายในงานเปิดตัวร้าน	20,000 บาท
- ค่าติดต่อประสานงานต่าง ๆ ก่อนเปิดร้าน	10,000 บาท
- เงินทุนหมุนเวียน	68,850 บาท
รวม	100,000 บาท
รวมค่าใช้จ่ายในการลงทุน	2,600,000 บาท

จากเงินลงทุนทั้งหมดในส่วนที่ 1 นี้ เป็นเงินลงทุนที่จ่ายเป็นค่าใช้จ่ายในเรื่องของสิทธิบัตร ซึ่งจะนำมาคำนวณค่าสิทธิหรือค้ำประกัน โดยตัดบัญชีในระยะเวลา 10 ปี เฉลี่ยปีละ 160,000 บาท

ดอกเบี้ยธนาคาร

จากการจัดหาเงินลงทุนเริ่มแรกของโครงการ ประกอบด้วยที่มาของแหล่งเงินทุน 2 แหล่ง คือ แหล่งเงินทุนส่วนตัวเจ้าของ และจากการกู้ยืมธนาคารพาณิชย์ โดยมีสัดส่วนการลงทุนดังนี้

เงินส่วนตัวเจ้าของ	1,600,000 บาท
เงินกู้ยืมจากธนาคาร	<u>1,000,000</u> บาท
รวม	<u>2,600,000</u> บาท

จากการจัดหาเงินทุนดังกล่าว โครงการฯ จะกู้ยืมจากธนาคารพาณิชย์โดยมีอายุครบกำหนดชำระ 5 ปี อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ร้อยละ 9.25 ซึ่งเป็นอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ MRR + 2 ของธนาคารกสิกรไทยจำกัด (มหาชน) ณ วันที่ 19 กุมภาพันธ์ 2545 โดยใช้ที่ดินของหุ้นส่วนผู้ร่วมลงทุนเป็นหลักประกันค้ำประกัน ซึ่งมีแผนการใช้คืนเงินกู้ระยะยาวดังตารางที่ 19

ตารางที่ 19 แสดงการผ่อนชำระเงินต้นและดอกเบี้ย

ปี	เงินต้น	ดอกเบี้ย	รวมชำระ
1	168,852	83,148	252,000
2	184,692	67,308	252,000
3	210,660	41,340	252,000
4	227,014	24,986	252,000
5	208,782	7,455	216,237
รวม	1,000,000	224,237	1,224,237

2. การประมาณการผลตอบแทนที่ได้รับจากการลงทุน

จากการวิเคราะห์ทางการตลาด สามารถประมาณการรายรับและผลตอบแทนจากการลงทุนในโครงการ จากความต้องการที่จะซื้อสินค้าและใช้บริการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น สาขาพุทธโสธร พบว่าประมาณการยอดขายของร้านสาขาพุทธโสธร คือ 20,269,032 บาทต่อปี นำมาพยากรณ์ยอดขายล่วงหน้าของโครงการเป็นเวลา 10 ปี ตามอายุสัญญาของโครงการ โดยประมาณการเพิ่มขึ้นทุกปี ปีละ 3% ตามเป้าหมายการขยายตัวของยอดขายของทางบริษัท ซี.พี.เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) และหาผลตอบแทนที่จะได้รับจากโครงการ

ผลตอบแทนจากการลงทุน หลังจากที่ผู้ลงทุนเข้ารับสิทธิในการดำเนินการร้านแล้วในทุก ๆ วันจะต้องโอนเงินที่ขายสินค้าได้เข้าบัญชี บริษัท ซี.พี.เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) ทุกวันที่ธนาคารเปิดทำการในทุกสิ้นเดือน ทางบริษัทจะสรุปยอดผลตอบแทนกลับคืนมาให้ผู้ลงทุน ผลตอบแทนที่ทางผู้ลงทุนได้รับคิดจากการนำยอดขายที่ได้คูณกับอัตรากำไรขั้นต้นคูณกับส่วนแบ่งที่จะคืนให้ ผู้ลงทุนซื้อสิทธิการบริหารในรูปแบบ C คือ 54% จะได้ผลตอบแทนที่ผู้ลงทุนจะได้รับ

$$(\text{ยอดขาย} \times \text{อัตรากำไรขั้นต้น}) \times 54\% = \text{ผลตอบแทนของผู้ลงทุน}$$

จากค่าเฉลี่ยอัตรากำไรขั้นต้นของร้านสาขาในจังหวัดฉะเชิงเทราทั้ง 7 สาขา จากการวิเคราะห์หาค่าเทคนิค ได้อัตรากำไรที่ 23.83% นำมาคำนวณ
ประมาณการ ผลตอบแทนที่ได้รับจากการลงทุน ได้ตามตาราง 20

ตารางที่ 20 แสดงประมาณการผลตอบแทนที่ได้รับจากการลงทุน

(หน่วย : พันบาท)

รายการ	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ยอดขาย	20,269.03	20,877.10	21,503.42	22,148.52	22,812.97	23,497.36	24,202.28	24,928.35	25,676.20	26,446.49
กำไรขั้นต้น	23.83	23.83	23.83	23.83	23.83	23.83	23.83	23.83	23.83	23.83
รายได้จากการขาย	4,830.11	4,975.01	5,124.26	5,277.99	5,436.33	5,599.42	5,767.40	5,940.43	6,118.64	6,302.20
ผลตอบแทนผู้ลงทุน 54%	2,608.26	2,686.51	2,767.10	2,850.12	2,935.62	3,023.69	3,114.40	3,207.83	3,304.07	3,403.19
ผลตอบแทนบริษัท 46%	2,221.85	2,288.51	2,357.16	2,427.88	2,500.71	2,575.73	2,653.01	2,732.60	2,814.57	2,899.01

4. การประมาณการงบกำไรขาดทุน
 จากการประมาณการผลตอบแทนที่ได้รับจากการลงทุน และการประมาณการค่าใช้จ่าย นำมาทำงบกำไรขาดทุนได้ตามตารางที่ 22

ตารางที่ 22 แสดงประมาณการงบกำไรขาดทุน

(หน่วย: พันบาท)

รายการ	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
รายได้จากการบริหาร	2,608.26	2,686.51	2,767.10	2,850.12	2,935.62	3,023.69	3,114.40	3,207.83	3,304.07	3,403.19
ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	1,585.60	1,619.90	1,655.97	1,695.09	1,733.93	1,828.92	1,870.94	1,902.68	1,962.01	2,009.37
ค่าสิทธิหรือตัดบัญชี	160.00	160.00	160.00	160.00	160.00	160.00	160.00	160.00	160.00	160.00
ค่าใช้จ่ายก่อนการดำเนินงาน	31.15									
รวมค่าใช้จ่าย	1,776.75	1,779.90	1,815.97	1,855.09	1,893.93	1,988.92	2,030.94	2,062.68	2,122.01	2,169.37
กำไรก่อนหักดอกเบี้ย	831.51	906.61	951.13	995.02	1,041.69	1,034.76	1,083.46	1,145.15	1,182.06	1,233.82
ดอกเบี้ย	83.15	67.31	41.34	24.99	7.45	-	-	-	-	-
กำไรก่อนหักภาษี	748.36	839.30	909.79	970.03	1,034.24	1,034.76	1,083.46	1,145.15	1,182.06	1,233.82
ภาษีเงินได้นิติบุคคล	224.51	251.79	272.94	291.01	310.27	310.43	325.04	343.55	354.62	370.14
กำไรสุทธิ	523.85	587.51	636.85	679.02	723.97	724.33	758.42	801.61	827.44	863.67
กำไรสะสม	523.85	1,111.36	1,748.21	2,427.23	3,151.20	3,875.54	4,633.96	5,435.56	6,263.00	7,126.67

ที่มา จากงบคำนวณ

5. การประมาณการกระแสเงินสด
 ประมาณการกระแสเงินสดล่วงหน้าของร้านเซเว่นอีเลฟเว่นสาขาพุทธโสธร ตามตารางที่ 23

ตารางที่ 23 แสดงประมาณการกระแสเงินสด

(หน่วย : พันบาท)

รายการ	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
เงินสดรับ											
ส่วนของผู้ถือหุ้น	1,600										
เงินกู้ระยะยาว	1,000										
เงินค้ำประกันคืน											900
รายได้จากการบริหาร		2,608.26	2,686.51	2,767.10	2,850.12	2,935.62	3,023.69	3,114.40	3,207.83	3,304.07	3,403.19
รวมเงินสดรับ	2,600	2,608.26	2,686.51	2,767.10	2,850.12	2,935.62	3,023.69	3,114.40	3,207.83	3,304.07	4,303.19
เงินสดจ่าย											
ค่าใช้จ่ายในการลงทุน	1,600										
ค่าใช้จ่ายก่อนการดำเนินงาน	31.15										
เงินประกัน	900.0										
เงินเดือนและค่าจ้าง		906.00	922.00	939.20	957.06	975.82	1,050.11	1,070.77	1,080.48	1,115.29	1,139.22
ค่าไฟฟ้า		420.00	432.60	445.58	458.95	472.71	486.90	501.50	516.55	532.04	548.00

ตารางที่ 23 แสดงประมาณการงบกระแสเงินสด (ต่อ)

รายการ	(หน่วย : พันบาท)										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ค่านำประป่า		18.00	18.54	19.10	19.67	20.26	20.87	21.49	22.14	22.80	23.49
ค่าโทรศัพท์		36.00	37.08	38.19	39.34	40.52	41.73	42.99	44.28	45.60	46.97
วัสดุสิ้นเปลือง		36.00	37.08	38.19	39.34	40.52	41.73	42.99	44.28	45.60	46.97
สินค้าขาด (เกิน)		60.00	61.80	63.65	65.56	67.53	69.56	71.64	73.79	76.01	78.29
ซ่อมบำรุง		24.00	25.20	26.46	27.78	29.17	30.63	32.16	33.77	35.46	37.23
ค่าบริการ		9.60	9.60	9.60	9.60	9.60	9.60	9.60	9.60	9.60	9.60
ค่าประกัน		8.00	8.00	8.00	8.00	8.00	8.00	8.00	8.00	8.00	8.00
ค่าธรรมเนียมธนาคาร		18.00	18.00	18.00	19.80	19.80	19.80	19.80	19.80	21.60	21.60
ค่าใช้จ่ายอื่น ๆ		50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00
ชำระดอกเบี้ย		83.15	67.31	41.34	24.99	7.45	-	-	-	-	-
ชำระภาษีเงินได้นิติบุคคล			224.51	251.79	272.94	291.01	310.27	310.43	325.04	343.55	354.62
ชำระคืนเงินกู้		168.85	184.69	210.66	227.02	208.78	-	-	-	-	-
รวมเงินสดจ่าย	2,531.15	1,837.60	2,096.41	2,159.76	2,220.04	2,241.17	2,139.20	2,181.37	2,227.72	2,305.55	2,363.99
เงินสดรับสุทธิ	68.85	770.66	590.10	607.34	630.07	694.45	884.49	933.03	980.11	998.51	1,939.20
เงินสดรับสุทธิสะสม	68.85	839.51	1,429.61	2,036.95	2,667.02	3,361.47	4,245.97	5,178.99	6,159.11	7,157.62	9,096.82

ที่มา : จากการคำนวณ

6. การประมาณการงบดุล

ประมาณการงบดุลของร้านเซเว่นอีเลฟเว่นสาขาพุทธ โสธร ตามตารางที่ 24

ตารางที่ 24 แสดงประมาณการงบดุล

(หน่วย : พันบาท)

รายการ	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
สินทรัพย์											
เงินสด	68.85	839.51	1,429.61	2,036.95	2,667.02	3,361.47	4,245.97	5,178.99	6,159.11	7,157.62	9,096.82
ค่าสิทธิรอตต์บัตตี้	1,600.00	1,440.00	1,280.00	1,120.00	960.00	800.00	640.00	480.00	320.00	160.00	-
เงินค่าประกัน	900.00	900.00	900.00	900.00	900.00	900.00	900.00	900.00	900.00	900.00	
ค่าใช้จ่ายก่อนการดำเนินการ	31.15										
รวมสินทรัพย์	2,600.00	3,179.51	3,609.61	4,056.95	4,527.02	5,061.47	5,785.97	6,558.99	7,379.11	8,217.62	9,096.82

ตารางที่ 24 แสดงประมาณการงบดุล (ต่อ)

(หน่วย : ล้านบาท)

รายการ	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
หนี้สินและผู้เป็นหุ้นส่วน											
ภาษีค้างจ่าย		224.51	251.79	272.94	291.01	310.27	310.43	325.04	343.55	354.62	370.14
เงินกู้ระยะยาว	1,000.00	831.14	646.46	435.79	208.78	-	-	-	-	-	-
ส่วนของผู้เป็นหุ้นส่วน	1,600.00	1,600.00	1,600.00	1,600.00	1,600.00	1,600.00	1,600.00	1,600.00	1,600.00	1,600.00	1,600.00
กำไรสะสม	-	523.85	1,111.36	1,748.21	2,427.23	3,151.20	3,875.54	4,633.96	5,435.56	6,263.00	7,126.67
รวมหนี้สินและผู้เป็นหุ้นส่วน	2,600.00	3,179.50	3,609.61	4,056.94	4,527.02	5,061.47	5,785.97	6,558.99	7,379.11	8,217.62	9,096.82

7. การประเมินความเป็นไปได้ของโครงการด้วยเครื่องมือทางการเงินต่าง ๆ
เครื่องมือทางการเงินในการวิเคราะห์ประกอบด้วย

1. มูลค่าปัจจุบันสุทธิ (NPV) คือ ผลรวมสุทธิของมูลค่าปัจจุบันของกระแสเงินสดรับและกระแสเงินสดจ่ายในแต่ละปีตลอดอายุโครงการ โดยกำหนดอัตราลดค่าจากต้นทุนการกู้ยืมเงินจากธนาคาร คือ 9.25%

วิธีการคำนวณ

$$\text{มูลค่าปัจจุบันสุทธิ (NPV)} = \sum_{t=1}^n \frac{\text{NCF}_t}{(1+r)^t} - I_0$$

โดย NCF_t = กระแสเงินสดสุทธิรายปี ตั้งแต่ปลายปีที่ 1 ถึงปลายปีที่ 10
 r = อัตราผลตอบแทนที่ต้องการ หรือต้นทุนเงินทุน คือ 9.25%
 I_0 = เงินจ่ายลงทุนตอนเริ่มโครงการ คือ 2,600,000
 n = 10 ปี

$$\begin{aligned} \text{NPV} &= \left[\frac{770.66}{(1+0.0925)^1} + \frac{590.10}{(1+0.0925)^2} + \frac{607.34}{(1+0.0925)^3} + \right. \\ &\quad \frac{603.07}{(1+0.0925)^4} + \frac{694.45}{(1+0.0925)^5} + \frac{884.49}{(1+0.0925)^6} + \\ &\quad \left. \frac{933.03}{(1+0.0925)^7} + \frac{980.11}{(1+0.0925)^8} + \frac{998.51}{(1+0.0925)^9} + \right. \\ &\quad \left. \frac{1939.20}{(1+0.0925)^{10}} \right] - 2,600,000 \\ &= 2,338,886 \end{aligned}$$

โครงการลงทุนร้านค้าสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่น สาขาพุทธโสธร มีมูลค่าปัจจุบันสุทธิ คือ 2,338,886 บาท ซึ่งมีค่าเป็นบวก ดังนั้นจึงสามารถที่จะลงทุนได้

2. ดัชนีการทำความกำไร (PI) เป็นดัชนีที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างค่าปัจจุบันของกระแสเงินสดรับรวมทั้งโครงการกับค่าปัจจุบันของเงินลงทุนรวม

วิธีการคำนวณ

$$\begin{aligned} \text{ดัชนีการทำความกำไร} &= \frac{\sum_{t=1}^n \frac{\text{NCF}_t}{(1+r)^t}}{I_0} \\ &= \left[\frac{770.66}{(1+0.0925)^1} + \frac{590.10}{(1+0.0925)^2} + \frac{607.34}{(1+0.0925)^3} + \frac{603.07}{(1+0.0925)^4} + \frac{694.45}{(1+0.0925)^5} + \frac{884.49}{(1+0.0925)^6} + \frac{933.03}{(1+0.0925)^7} + \frac{980.11}{(1+0.0925)^8} + \frac{998.51}{(1+0.0925)^9} + \frac{1939.20}{(1+0.0925)^{10}} \right] \div 2,600,000 \\ &= 1.90 \end{aligned}$$

โครงการลงทุนร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่น สาขาพุทธโสธร มีค่าดัชนีการทำความกำไร คือ 1.90 ซึ่งมามีค่ามากกว่าหนึ่ง ดังนั้นจึงสามารถลงทุนในโครงการนี้ได้

3. อัตราผลตอบแทนของโครงการ (IRR) คือ อัตราผลตอบแทนที่ผู้ลงทุนจะได้รับจากการลงทุนในโครงการโดยเฉลี่ยต่อปีตลอดอายุการลงทุน เป็นอัตราส่วนลดที่ทำให้ผลรวมของค่าปัจจุบันของกระแสเงินสดสุทธิตลอดโครงการ มีค่าเท่ากับเงินลงทุนเริ่มแรกพอดี

วิธีการคำนวณ

$$I_0 = \sum_{t=1}^n \frac{NCF_t}{(1+k)^t}$$

$$\left[\frac{770.66}{(1+0.k)^1} + \frac{590.10}{(1+k)^2} + \frac{607.34}{(1+k)^3} + \frac{603.07}{(1+k)^4} + \frac{694.45}{(1+k)^5} + \frac{884.49}{(1+k)^6} + \frac{933.03}{(1+k)^7} + \frac{980.11}{(1+k)^8} + \frac{998.51}{(1+k)^9} + \frac{1939.20}{(1+0.k)^{10}} \right]$$

โดยอัตราผลตอบแทนของโครงการ = 25.33 %

โครงการลงทุนร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่น สาขาพุทธโสธร มีอัตราผลตอบแทนที่ต้องการ (r) คือ 9.25% มีค่าอัตราผลตอบแทนของโครงการ คือ 25.33% ซึ่งสูงกว่าอัตราผลตอบแทนที่ต้องการ ดังนั้นจึงสามารถลงทุนได้

8. การวิเคราะห์ความไว

การวิเคราะห์ความไวของการลงทุนร้านค้าสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่น สาขาพุทธโสธร จะวิเคราะห์โดยการพิจารณาการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรแต่ละตัว เมื่อตัวแปรอื่น ๆ คงที่ จะมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงของมูลค่าปัจจุบันสุทธิ (NPV) ดัชนีการทำกำไร (PI) และอัตราผลตอบแทนของโครงการ (IRR) โดยจะพิจารณาตัวแปร 2 ตัว คือ ยอดขาย และค่าใช้จ่ายของการดำเนินงาน เพราะในการดำเนินธุรกิจร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ตัวแปรทั้งสองจะเป็นตัวแปรที่สำคัญที่สุดในการพิจารณาผลตอบแทนของผู้ลงทุน โดยจะกำหนดการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรที่ละตัว ในอัตราที่เพิ่มขึ้น 10% , 20% และ ลดลง 10% , 20% พบว่า

กรณียอดขายมีการเปลี่ยนแปลง

ตารางที่ 25 แสดงผลการวิเคราะห์ความไวเมื่อยอดขายมีการเปลี่ยนแปลง

หลักเกณฑ์	NPV	PI	IRR
ยอดขายเพิ่มขึ้น 20%	5,475,076 บาท	3.11 เท่า	43.40%
ยอดขายเพิ่มขึ้น 10%	4,088,846 บาท	2.57 เท่า	34.84%
ยอดขายตามประมาณการ	2,338,886 บาท	1.90 เท่า	25.93%
ยอดขายลดลง 10%	1,316,383 บาท	1.51 เท่า	17.68%
ยอดขายลดลง 20%	-69,857 บาท	0.97 เท่า	8.77%

เมื่อยอดขายของโครงการมีการเปลี่ยนแปลง พบว่าโครงการยังคงมีความเป็นไปได้ในการลงทุน แต่การเปลี่ยนแปลง พบว่าโครงการยังคงมีความเป็นไปได้ในการลงทุน แต่การเปลี่ยนแปลงของยอดขายจะมีผลกระทบมากต่อโครงการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้ายอดขายลดลงกว่าที่คาดการณ์ไว้ 20% จะมีผลทำให้มูลค่าปัจจุบันสุทธิลดลงต่ำกว่าศูนย์ และค่าดัชนีการทำกำไรจะน้อยกว่าหนึ่ง แสดงว่าผลตอบแทนที่ได้จากการลงทุนจะต่ำกว่ามูลค่าของเงินลงทุนและค่าอัตราผลตอบแทนของโครงการที่ได้คือ 8.77% ซึ่งจะน้อยกว่าอัตราผลตอบแทนที่ต้องการคือ 9.25%

กรณีค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานมีการเปลี่ยนแปลง

ตารางที่ 26 แสดงผลการวิเคราะห์ความไวเมื่อค่าใช้จ่ายมีการเปลี่ยนแปลง

หลักเกณฑ์	NPV	PI	IRR
ค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น 20%	1,044,143 บาท	1.40 เท่า	15.96%
ค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น 10%	1,873,377 บาท	1.72 เท่า	21.15%
ค่าใช้จ่ายตามประมาณการ	3,338,886 บาท	1.90 เท่า	23.33%
ค่าใช้จ่ายลดลง 10%	3,531,845 บาท	2.36 เท่า	31.43%
ค่าใช้จ่ายลดลง 20%	4,361,079 บาท	2.68 เท่า	36.56%

จะเห็นได้ว่า เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงของค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน พบว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงของมูลค่าปัจจุบันสุทธิของโครงการจะเปลี่ยนแปลงไปยังคงมากกว่าศูนย์ แสดงว่ายังคงสามารถลงทุนได้ และดัชนีการทำกำไรมีค่ามากกว่าหนึ่ง แสดงว่าผลตอบแทนจากการลงทุนที่ได้ยังคงมากกว่ามูลค่าของเงินลงทุนของโครงการ ส่วนอัตราผลตอบแทนของโครงการนั้น พบว่ายังคงได้มากกว่าอัตราผลตอบแทนที่ต้องการ

การลงทุนในโครงการร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่น สาขาพุทธโสธร ควรจะต้องระวังและควบคุมไม่ให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทางลบของตัวแปรทั้งสองตัวนี้ คือระวังไม่ให้ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานสูงขึ้นจากที่คาดไว้ และที่สำคัญต้องพยายามไม่ให้ยอดขายของโครงการต่ำกว่าที่คาดไว้ เพราะการเปลี่ยนแปลงของยอดขายจะมีผลกระทบต่อความไวของการเปลี่ยนแปลงมูลค่าปัจจุบันสุทธิ ดัชนีการทำกำไร และอัตราผลตอบแทนของโครงการมาก