

ชื่อเรื่อง แผนกลยุทธ์ทางการตลาดของธุรกิจคาร์แคร์ A-Space You Car  
ผู้ศึกษาค้นคว้า วิชพล พลภัทราพร  
ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.เสรี วงษ์มณฑา  
ประเภทสารนิพนธ์ การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง บธ.ม. สาขาวิชาการสื่อสารการตลาด,  
มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2553  
คำสำคัญ .....

### บทคัดย่อ

#### ความเป็นมาและสถานะของกิจการในปัจจุบัน

A-Space You Car กำเนิดจากแนวคิดที่ว่าพฤติกรรมของผู้บริโภคมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบ วิธีการดำเนินชีวิตโดยเฉพาะพฤติกรรมของกลุ่มบุคคลที่ทำการพักอาศัยอยู่ในเมืองหลวง ในปัจจุบันที่จำเป็นต้องมีความจำเป็นปรับเปลี่ยนตัวเองให้เหมาะสมกับกิจวัตรประจำวันต่าง ๆ ที่ต้องรีบเร่งอยู่ตลอดเวลาบวกกับเวลาที่มีอยู่น้อยนิดซึ่งเป็นข้อจำกัดที่สำคัญในสังคมเมือง อีกทั้งรูปแบบในการพักอาศัยก็มีการเปลี่ยนแปลง คือจากที่ทำการพักอาศัยในรูปแบบที่เป็นบ้านเดี่ยวแต่เนื่องจากข้อจำกัดในพื้นที่เลยเปลี่ยนพฤติกรรมในรูปแบบการพักอาศัยในลักษณะที่เป็นคอนโดมิเนียมหรือทาวโฮม ซึ่งมีขนาดของพื้นที่น้อยไม่มีพื้นที่เพียงพอในการทำความสะอาดรถยนต์ของตนเอง แต่ถึงอย่างไรก็ตามก็ยังมีความต้องการที่จะดูแลรักษารถยนต์ที่ซื้อหามาจากน้ำพักน้ำแรงของตนเองให้มีสภาพที่ดี สวยใส เหมือนใหม่และพร้อมสำหรับการใช้งานอยู่ตลอดเวลา ถึงแม้ว่าจะมีธุรกิจคาร์แคร์เปิดดำเนินการอยู่อย่างมากมาย ในปัจจุบัน ในบางสถานที่ บางถนน อาจจะมีถึง 7-8 แห่ง แต่ก็ไม่สามารถให้บริการได้ทั่วถึง และดูแลควบคุมคุณภาพได้ตามที่ผู้บริโภคต้องการได้มากนัก

ดังนั้น ผู้จัดทำกลยุทธ์เรื่องนี้จึงเกิดเล็งเห็นถึงปัญหาที่เกิดขึ้น โดยได้ทำการเขียนแผนกลยุทธ์ทางการตลาดเกี่ยวกับธุรกิจคาร์แคร์ขึ้นมา ซึ่งได้ทำการจัดตั้งแบรนด์ใหม่ขึ้นมา ภายใต้ชื่อ A-Space You Car เพื่อที่จะมาทำการตอบโจทย์ความต้องการของผู้บริโภคในรูปแบบที่มีความทันสมัยในรูปแบบที่ไม่เหมือนใคร แล้วต้องการความสะดวกงามของรถให้เปรียบเสมือนขับรถใหม่ป้ายแดงทุกครั้งเมื่อทำการขับที่ ซึ่งทาง A-Space You Car ได้มีพนักงานที่มีความรู้และความชำนาญ เชี่ยวชาญในเรื่องของการทำความสะอาดรถยนต์เป็นอย่างดี และมีใจรักการให้บริการ สถานที่หรือโชว์รูมของ A-Space You Car จะตั้งเป็นธุรกิจให้บริการดูแลรักษารถยนต์ให้แก่ผู้บริโภคและกลุ่มลูกค้าที่ทำการพักอาศัยอยู่ในรูปแบบคอนโดมิเนียม ทาวน์โฮม และบ้านเดี่ยวที่มีขนาดของพื้นที่จำกัด อีกทั้งรวมถึงอาคารสำนักงานและห้างสรรพสินค้าใกล้เคียง และผู้ที่ทำการผ่านมาทำกิจธุระในบริเวณใกล้เคียงที่ต้องการความรวดเร็ว ควบคู่กับคุณภาพ ความสะดวกในการใช้บริการพร้อมทั้งตีพิมพ์และทำงานไปกับอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง และยังสามารถทำเป็นสถานที่นัดพบนั่งคุยงานได้อีกด้วยเพราะเราได้ทำการตกแต่งโชว์รูมไว้ทำการรองรับลูกค้าที่ต้องการความแตกต่างในการทำความสะอาดรถยนต์ของคุณซึ่งจะไม่ทำให้คุณรู้สึกที่กำลัง

รอรถที่ทำการทำความสะอาดเหมือนที่เคยเป็นมา โดยมีการให้บริการในราคาที่เป็นกันเอง พร้อมกับการสร้างความประทับใจในการให้บริการ สะดวกสบายการมาใช้บริการเพราะอยู่ติดริมถนน พระราม 9 ด้านหน้าของโครงการ A-Space Condo อโศก-พระราม 9 โดยเรามีสโลแกน “ทุกรายละเอียดการให้บริการ คือหัวใจของเรา” แล้วคำสโลแกนของ A-Space you car เราจะให้พนักงานมาทำการเชียร์บูมทุกครั้งก่อนเข้ารับทำงานเพื่อเป็นการสร้างจิตสำนึกและเป็นการกระตุ้นให้พนักงานพร้อมที่จะทำงานและยินดีที่ให้บริการทุกคน

### โอกาสทางธุรกิจ และแนวคิดในการจัดทำโครงการ

ถึงแม้ว่าแนวโน้มของธุรกิจคาร์แคร์จะมีปริมาณที่เพิ่มมากขึ้น แต่เมื่อพิจารณาถึงปริมาณรถยนต์ส่วนบุคคลใหม่ไม่เกิน 7 ที่นั่ง (ป้ายแดง) ที่จดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานครในช่วงปี พ.ศ. 2544 – 2551 เฉลี่ย 159,000 คันต่อปี หรือประมาณ 1,400,000 คัน และในครึ่งปีแรกของปี พ.ศ. 2552 มียอดจดทะเบียนรถยนต์นั่งใหม่ไม่เกิน 7 ที่นั่ง เฉพาะในเขตกรุงเทพมหานครแล้ว จำนวน 17,000 คัน ซึ่งเมื่อนำจำนวนรถนี้ไปรวมกับรถยนต์เก่า (อายุตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป) แล้วพบว่ามีจำนวนถึง 2,505,000 คันเลยทีเดียว เมื่อนำมาประกอบกับข้อมูลค่าใช้จ่าย และความถี่ในการใช้บริการของผู้บริโภค พบว่าขนาดตลาดรวมของธุรกิจดูแลรักษารถยนต์มีมูลค่าประมาณ 11,000 ล้านบาทต่อปี และในกรณีนี้มูลค่าของตลาดที่มีศักยภาพ (Potential Market) มีมูลค่าเท่ากับ 6,000 ล้านบาทต่อปี

นั่นแสดงให้เห็นว่า ความต้องการของตลาดมีเพิ่มขึ้น มากกว่าปริมาณการเพิ่มขึ้นของผู้ให้บริการ และโดยเฉพาะผู้ให้บริการที่มีประสิทธิภาพ ยิ่งพบว่ามีไม่มากนัก ไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้บริโภคที่มีการขยายตัวเป็นอย่างมาก A-Space you car ได้สังเกตเห็นโอกาสของตลาดในส่วนนี้ จึงนำเสนอทางเลือกใหม่ของการให้บริการด้านการดูแลรักษารถยนต์ที่มีคุณภาพ ความรวดเร็ว ความคุ้มค่าสมราคา ความเป็นกันเอง และสร้างความสามารถในการแข่งขันในสภาวะปัจจุบันได้อย่างสมบูรณ์แบบที่สุด

### วิสัยทัศน์ (VISION)

เราจะเป็นหนึ่งในการบริการธุรกิจคาร์แคร์ที่สามารถสร้างความแตกต่างในด้านการดูแลรักษาสีของรถยนต์ที่มีคุณภาพและมาตรฐาน และสร้างความแตกต่างในเรื่องของสถานที่จากคาร์แคร์อื่น ๆ เพื่อสร้างความประทับใจให้กับผู้บริโภค เพื่อให้สมกับคำกล่าวที่ว่า “ทุกรายละเอียดการให้บริการ คือหัวใจของเรา”

### พันธกิจ (MISSION)

จะเป็นสถานที่ที่ให้บริการด้านการทำความสะอาดและรักษารถยนต์ให้สีของรถมีคุณภาพมาตรฐานให้ดูสวยงาม และสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้บริโภคสูงสุด ประทับใจมากที่สุด

ด้วยการใช้การบริการและสถานที่ของโชว์รูมในการให้บริการไปพร้อมกับการสร้างสำเนียงรับผิตชอบต่อสังคมส่วนรวม และต่อชุมชนในบริเวณที่ใกล้เคียง ในเรื่องสภาพแวดล้อมและมลภาวะต่าง ๆ

### เป้าหมายของธุรกิจ (GOAL)

กลุ่มลูกค้าเป้าหมายของ A-Space you car คือ ผู้บริโภคที่ทำการพักอาศัยในรูปแบบ คอนโดมีเนียม ทาวน์เฮ้าส์ ทาวน์โฮมและสถานที่ทำงานอยู่ตามอาคารสำนักงานในบริเวณ อโศก-พระรามเก้า และ ถนนรัชดาภิเษก และรวมไปถึงผู้โภคที่มีความต้องการเปลี่ยนความรู้สึกจากการทำความสะอาตรถยนต์ไปจากเดิม ซึ่งอยู่ในเขตบริเวณนั้น รวมถึงผู้ที่มาธุระในบริเวณใกล้เคียง โดยกำหนดเป้าหมายเป็นจำนวนลูกค้า 2,000 ราย แบ่งเป็นสมาชิก 1,100 รายและลูกค้าทั่วไปอีก 900 ราย และมีเป้าหมายเป็นรายได้ที่ 6,552,000 บาทในปีแรก โดยมีอัตรากำไรสุทธิเป็น 20% ของรายได้ในแต่ละปีด้วย นอกจากนี้ยังมีเป้าหมายระยะยาวที่จะสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันการให้บริการ และสร้างความจงรักภักดีของลูกค้าที่มีต่อ A-Space you car เพื่อให้ครอบคลุมกลุ่มลูกค้าให้มากขึ้น เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่มีเพิ่มมากขึ้นในอนาคต โดยยังคงยึดหลักการให้บริการ“ทุกรายละเอียดการให้บริการ คือหัวใจของเรา”

### กลยุทธ์ในการบริหารโครงการ

A-Space you car จะเสนอบริการดูแลรักษารถยนต์ในด้านบริการล้างรถ ดูแลฝุ่น บริการขัดเคลือบสีรถยนต์ โดยใช้ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพสูง เป็นที่ยอมรับและรู้จักกันอย่างแพร่หลายทั้งในประเทศและต่างประเทศ พร้อมให้ความรู้ในด้านการใช้ผลิตภัณฑ์แก่ลูกค้าควบคู่กันไปด้วย โดยมีค่าบริการที่เทียบเท่ากับราคาตลาดบวกด้วยมูลค่าเพิ่มของความสะอาดที่ลูกค้าได้รับ

ในด้านการตลาด ใช้กลยุทธ์ด้านความแตกต่าง (Differentiation) มีการรับสมัครสมาชิก และให้มีรายการ Member get Member เพื่อเพิ่มฐานลูกค้าให้เร็วขึ้น ควบคู่ไปกับการจัดรายการ เช่น รายการสะสมแต้มในการใช้บริการ 10 ครั้ง ฟรี 1 ครั้ง เป็นต้น และรวมไปถึงการให้บริการรับและส่งรถให้กับลูกค้าที่เป็นสมาชิก ที่มาใช้บริการในรัศมี 2 กิโลเมตร และยังมีการใช้ใบ Check Sheet เพื่อเป็นการตรวจสอบคุณภาพของการให้บริการ (QC) ก่อนที่จะส่งมอบรถคืนให้กับลูกค้าอีกด้วย ซึ่งในส่วนนี้ถือเป็นจุดเด่นของบริการที่เรามอบให้ ดัง Slogan ที่ว่าทุกรายละเอียดการให้บริการ คือหัวใจของเรา”

ด้านการจัดการ จะจัดให้มีการฝึกอบรมพนักงานในการให้บริการ และมีการทดสอบความรู้ และความเข้าใจอยู่เสมอ โดยเน้นความเป็นเลิศทางด้านคุณภาพของการให้บริการ (Superior Quality) และความเป็นเลิศในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า (Superior Customer Responsiveness) เพื่อให้พนักงานทุกระดับมีหัวใจของการให้บริการ (Service Mine) อันเป็นหลักสำคัญที่จะทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ (Key Success Factor) ทั้งนี้ยังเน้นถึงการจัดให้มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีที่จะทำให้พนักงานแต่ละคนทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะพนักงานคือหัวใจสำคัญที่สุดของธุรกิจ ที่จะนำไปสู่ธุรกิจนี้สามารถบรรลุเป้าหมายอย่างที่ตั้งใจเอาไว้ได้

ด้านการจัดหาเงินทุนนั้น มาจากส่วนของผู้ร่วมลงทุนก่อตั้งจำนวน 5 คน ๆ ละ 720,000 บาท รวมเงินลงทุนทั้งสิ้น 3,600,000 บาท พร้อมกับการใช้วิธีการซื้อผลิตภัณฑ์ที่จำเป็นต้องใช้เป็นเงินเชื่อ และขอส่วนลดเพิ่มเติม เพื่อรักษาสภาพคล่องในการบริหารงานให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมกับภาวะแวดล้อมของเหตุการณ์ในปัจจุบัน

