

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาของปัญหา

ปัจจุบันจำนวนรถยนต์ในประเทศไทย ได้มีจำนวนรถยนต์เพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง แม้ว่าภาพรวมภาวะเศรษฐกิจทั่วโลกจะอยู่ในภาวะที่ไม่แน่นอนก็ตาม แต่ส่วนทางด้านยอดขายรถยนต์ในประเทศไทยที่มีการเพิ่มขึ้นและคาดการณ์ว่าจะมีการขยายตัวและเติบโตอย่างต่อเนื่อง อาทิเช่น บริษัทมิซูบิชิทำการเปิดเผยว่าในเดือนมิถุนายน 2553 มียอดขายรวมอยู่ที่ 3,474 คัน เติบโตขึ้นถึง 166 เปอร์เซ็นต์ เมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีที่ผ่านมาซึ่งมียอดขายอยู่ที่ 1,303 คัน สำหรับตัวเลขดังกล่าวถือเป็นยอดขายที่สูงที่สุดในรอบ 4 ปีนับตั้งแต่เดือนมีนาคม 2549 บริษัท ฮอนด้า ออโตโมบิล (ประเทศไทย) จำกัด ทำการแจ้งยอดจำหน่ายรถยนต์ฮอนด้าในเดือนกรกฎาคม 2553 มียอดจำหน่ายถึง 10,265 คัน และมียอดจำหน่ายสะสมตั้งแต่เดือนมกราคมถึงเดือนกรกฎาคม 62047 คัน เติบโตขึ้น 32 เปอร์เซ็นต์ เมื่อเทียบกับปีก่อน และคิดเป็นส่วนแบ่งการตลาด 14.7 เปอร์เซ็นต์ของตลาดรถยนต์โดยรวม (422,364 คัน) และ 39.26 เปอร์เซ็นต์ของตลาดรถยนต์นั่ง (182,051 คัน) บริษัท นิสสัน มอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด รายงานยอดขายที่เพิ่มสูงขึ้นในเดือนกรกฎาคมปี 2553 ถึง 85.3 เปอร์เซ็นต์ เมื่อเทียบกับยอดขายของปีที่ผ่านมา โดยผู้จำหน่ายรายงานยอดขายรวมสูงกว่า 5,000 คัน เป็นเวลา 2 เดือนติดต่อกัน (GM CAR, 2553, หน้า 4) นอกจากนี้ นายวัลลภ เตียศิริ ผู้อำนวยการสถาบันยานยนต์ได้ทำการประเมินว่าตลาดยานยนต์ในประเทศไทยอยู่ในช่วงแนวโน้มขาขึ้นอย่างแท้จริง หากไม่มีปัจจัยที่ส่งผลกระทบใดๆ มากระทบ ก็เชื่อว่าตลาดจะเติบโตอย่างต่อเนื่อง และจะเริ่มอิมพอร์ตอีกครั้งที่ระดับ 1,000,000 คันต่อปี ซึ่งจะเป็นช่วงปี 2559 เป็นต้นไป หลังจากปี 5 ค่ายรถที่ประกาศร่วมโครงการอีโคคาร์ เปิดตัวสินค้าของตัวเองและเริ่มทำตลาดอย่างเป็นทางการ (GM CAR, 2553, หน้า 91)

เป็นเพราะอาจเนื่องมาจากอัตราดอกเบี้ยที่ลดลงต่ำมาก และกลยุทธ์วิธีการส่งเสริมการตลาดของบริษัทรถยนต์ค่ายต่าง ๆ ในการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ในด้านต่างๆ อาทิ รูปทรงให้มีความเป็นทันสมัย ตัวเครื่องยนต์ประหยัดทรัพยากรธรรมชาติอีกทั้งไม่ทำร้ายสิ่งแวดล้อม รวมถึงการสนับสนุนจากภาครัฐในด้านภาษีสำหรับรถที่ประหยัดพลังงาน สิ่งเหล่านี้จึงส่งผลทำให้ผู้บริโภคมีการซื้อและเปลี่ยนรถใหม่มากขึ้น ซึ่งในช่วงเวลาที่ผ่านมามีจำนวนรถยนต์ในประเทศไทยได้เพิ่มขึ้นอย่างมากซึ่งยอดรวมของรถที่ทำการจดทะเบียนสะสมทั้งหมดในปี 2551 มีจำนวน 25,327,832 คัน และมีรถที่ทำการจดทะเบียนใหม่ (ป้ายแดง) ทั่วประเทศไทยมีจำนวนถึง 2,325,972 คัน ซึ่งจำนวนรถที่ได้มีการจดทะเบียนใหม่นี้ สามารถที่จะเป็นตัวเลขที่บอกยอดขายของรถในแต่ละปีได้ (ข้อมูลจากกรมขนส่งทางบก) ซึ่งปริมาณรถที่มีการเพิ่มของอัตรารถมากขึ้นหรือแม้กระทั่งรถเก่าก็ตามก็ล้วนแล้วแต่มีความจำเป็นในเรื่องของการบำรุงดูแลรักษาให้อยู่ในสภาพที่น่าใช้ตลอดเวลา

ด้วยจากเหตุนี้ที่มีการเพิ่มจำนวนของอัตราการรถยนต์อย่างต่อเนื่องไม่ว่ารถยนต์จะเป็นรถยนต์ใหม่หรือเก่าก็ตามก็ต้องการให้รถยนต์ดูใหม่และเงางามอยู่เสมอ ดังนั้นจึงจำเป็นที่จะต้องมีการล้าง การเช็ดเพื่อทำความสะอาดรถยนต์ และทำการขัดเคลือบสีรถยนต์เพื่อให้ดูใหม่และเงางามอยู่เป็นประจำ รวมทั้งการดูแลรักษาเพื่อให้ใช้รถยนต์ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพและมีอายุยาวนานยิ่งขึ้น ซึ่งในการทำความสะอาดรถยนต์ในแต่ละครั้งนั้นพื้นที่ในความทำความสะอาดก็มีส่วนสำคัญเพราะต้องใช้พื้นที่ที่มีบริเวณ ในพื้นที่ต้องเป็นพื้นปูนเพื่อในการทำความสะอาดเพื่อป้องกันมิให้ในการทำความสะอาดเสร็จกลับมาละอะเปื้อนรถยนต์ และสำหรับในการขัดเคลือบสีรถยนต์มีความจำเป็นอย่างมากในการใช้บุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำเพราะว่าถ้าทำการขัดสีไม่ถูกวิธีก็อาจที่จะทำให้สีของรถเป็นรอยต่างขึ้นมาหรืออาจที่จะทำให้ลายสีของรถก็เป็นไปได้ ด้วยสาเหตุนี้จึงส่งผลให้เกิดเป็นแรงจูงใจในการเข้ามาทำธุรกิจเกี่ยวกับรถยนต์ ภายใต้ชื่อ A-Space You Car

ปัจจุบันธุรกิจการล้าง ขัดเคลือบสีรถมีผู้ให้บริการอยู่เป็นจำนวนมาก โดยผู้ให้บริการแต่ละรายมีจุดเน้นการให้บริการที่แตกต่างกัน เช่น เน้นการล้างทำความสะอาดของรถยนต์ เน้นการขัดเคลือบสีรถยนต์ เน้นในด้านบริการ แต่ปัจจุบันยังไม่มีร้านไหนที่สามารถล้าง ขัดเคลือบสีให้มีผลงานออกมาเป็นมาตรฐานและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในระยะยาว อีกทั้งสถานที่รับรองลูกค้าที่ไม่สามารถตอบโจทย์สนองความต้องการกลับกลุ่มลูกค้าในยุคสมัยใหม่ได้

A-Space You Car จึงเป็นร้านที่ให้บริการด้านการทำความสะอาด ขัดเคลือบสีรถยนต์ ดูแลผู้ภายในตรวจเช็คสภาพรถเบื้องต้นและสามารถนำสถานที่รับรองลูกค้ามาเป็นสถานที่นัดพบเจอกันได้ ซึ่งแต่เดิมร้านล้างรถทั่วไป จะไม่มีมาตรฐานในการให้บริการและไม่ให้ความสำคัญกับห้องรับรองลูกค้า ด้วยเหตุนี้ A-Space You Car ซึ่งทำธุรกิจให้มีความแตกต่างไปจากธุรกิจล้างรถแบบเดิม โดยเราจะมีใบ Check sheet ให้ลูกค้าประเมินและตรวจสอบความสะอาดและความพึงพอใจทุกครั้งหลังจากที่มาใช้บริการและมีห้องรับรองลูกค้าที่สามารถทำเป็นสถานที่นัดพบเจอ หรือเป็นสถานที่แลกเปลี่ยนความคิดเห็นของกลุ่มต่าง ๆ ได้ โดยทาง A-Space You Car ได้มีการให้บริการ Wifi-Internet, Coffee Café ซึ่งสามารถทำการตอบโจทย์สนองความต้องการกลับกลุ่มลูกค้าในสมัยใหม่ในรูปแบบ Modern ซึ่งทาง A-Space You Car ให้ความสำคัญตรงจุดนี้กับการให้บริการทำความสะอาดรถยนต์เหมือนกัน

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อหาแนวทางในการเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน
2. เพื่อเป็นการกำหนดกลยุทธ์ในการแข่งขันของธุรกิจคาร์แคร์
3. เพื่อเป็นการเสนอรูปแบบการให้บริการรูปแบบใหม่ของธุรกิจคาร์แคร์

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ระยะสั้น

1. สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันให้มีความแตกต่างจากคู่แข่งในธุรกิจคาร์แคร์
2. สร้างความรู้และจดจำให้กับลูกค้าที่มีต่อ A-Space You Car
3. สามารถทำการสร้างรายได้ให้กับธุรกิจคาร์แคร์เป็นไปตามเป้าหมาย

ระยะยาว

1. สร้างความได้เปรียบด้านการแข่งขันและทำการแข่งขันในธุรกิจคาร์แคร์ได้นาน
2. สร้างความจงรักภักดีของกลุ่มลูกค้าที่มีต่อ A-Space You Car

ขอบเขตของการศึกษา

ผู้จัดทำได้ทำการกำหนดขอบเขตของการจัดทำกลยุทธ์ในธุรกิจการให้บริการคาร์แคร์โดยทำการลงสำรวจพื้นที่ที่มีการให้บริการคาร์แคร์ ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครโดยมุ่งเน้นเฉพาะพื้นที่ที่มีความหนาแน่นของประชากรสูง ซึ่งมีความหนาแน่นของประชากรเฉลี่ยมากกว่า 9,000 คน ต่อตารางกิโลเมตร ได้แก่ เขตห้วยขวาง ดินแดง พญาไท ปทุมวัน รามคำแหง และบางกะปิ เพื่อให้สอดคล้องกับการจัดทำกลยุทธ์ในครั้งนี้

