

## บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง การจำหน่ายและให้บริการเกี่ยวกับรถจักรยานและอุปกรณ์

เสริมครบวงจรของ ร้านเอ็มแอนด์เอ็น ไบค์ซิกเคิล ซ็อบ

ชื่อผู้เขียน นางสาวสุภรณ์ อภิชาติประคัลภ์

ชื่อปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

หลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการนวัตกรรม

ปีการศึกษา 2560

อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ระพี ม่วงนนท์

### บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

ปัจจุบันคนหันมารักษาสภาพกันมากขึ้นตั้งแต่ข้างในร่างกายจนถึงภายนอก  
ร่างกาย โดย วิธีการรับประทานอาหารที่ถูกต้องก็ถือว่าเป็นการรักษาสภาพและการออก  
กำลังกายก็เป็นอีกวิธี หนึ่งในที่นิยมกันมากขึ้น การออกกำลังกาย ณ ปัจจุบันนิยมกัน  
คือ การปั่นจักรยานซึ่งมีคนหันมาปั่นกันมากขึ้นและเพิ่มขึ้นในทุกๆปี และจักรยานก็มีให้  
เลือกหลายแบบแล้วแต่ผู้ที่ปั่นจักรยานชอบแบบไหน

ร้าน เอ็มแอนด์เอ็น ไบค์ซิกเคิล ซ็อบ ดำเนินธุรกิจจักรยานมาแล้ว 4 ปี เดิมเป็นร้าน  
จำหน่ายสินค้าเกี่ยวกับจักรยาน เช่น รถจักรยาน อะไหล่ และอุปกรณ์เสริม ซึ่งรายได้  
หลักมาจากขายสินค้าเพียงอย่างเดียว แต่เมื่อมองเห็น โอกาสทางธุรกิจของประเทศไทย  
ปัจจุบันธุรกิจบริการกำลังเป็นที่นิยมและมีอัตราการเติบโตสูง จึงเล็งเห็นว่าควรนำ  
ทั้ง 2 อย่างมารวมกันเป็นธุรกิจที่มีทั้งด้านการจำหน่ายสินค้าและบริการที่ครบวงจร

เพื่อเป็นการสร้างความได้เปรียบคู่แข่ง และเป็นการเพิ่มฐานลูกค้าให้มากขึ้น มีการนำเทคโนโลยีมาใช้กับธุรกิจเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ขายกับผู้ซื้อในรูปแบบใหม่ เพื่อให้รู้สึกได้รับถึงการเอาใจใส่และความอบอุ่นจากการมาซื้อสินค้าหรือรับบริการของทางร้าน เพื่อกระตุ้นให้เกิดการซื้อซ้ำ หรือการบอกปากต่อปาก ที่จะช่วยให้ร้านเป็นที่รู้จักในวงกว้างมากขึ้น ถือเป็นการลงทุนที่คุ้มค่า เป็นการสร้างคุณค่าให้กับตราสินค้า และเป็นแรงผลักดันให้ธุรกิจประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย

คนไทยนิยมหันมาปั่นจักรยานเพื่อท่องเที่ยวและกีฬากันมากขึ้น โดยมีจำนวนมากถึง 450,000 คน และสร้างรายได้ 2,000 ล้านบาทต่อปี โดยมาจากชาวต่างชาติมากถึง 30 % แม้ว่าตลาดจักรยานในยุโรป-อเมริกาซึ่งเป็นตลาดใหญ่ที่สุดในโลกจะมีการเติบโตลดลง 15 % ซึ่งส่งผลกระทบต่อภาพรวมด้านการส่งออกของผู้ประกอบการในไทย ประกอบกับภาวะเศรษฐกิจของไทยในปีนี้ยังมีการชะลอตัวอย่างต่อเนื่อง ทำให้ผู้ซื้อมีการเปรียบเทียบราคาสินค้ามากยิ่งขึ้น เกิดเป็นช่องว่างทางการตลาดให้กับจักรยานที่มีการนำเข้าจากประเทศจีนที่มีความได้เปรียบด้านราคาสินค้าจากพิคัดอัตราภาษีการนำเข้าที่ต่ำกว่า ส่งผลให้ผู้นำเข้าหลายบริษัทเริ่มมีการปรับฐานและทบทวนปริมาณการสั่งซื้อสินค้าใหม่ โดยคาดว่าตลาดจักรยานจะกลับเข้าสู่ภาวะปกติได้ในปี 2561 ส่วนภาพรวมด้านตลาดอุปกรณ์เสริม อะไหล่ แฟชั่นเสื้อผ้า มีอัตราเติบโตอย่างต่อเนื่อง จากการคาดการณ์ตลาดจักรยานในปี 2560 มูลค่าตลาดสูงถึง 7,500 ล้านบาท โดยแบ่งเป็นตลาดจักรยาน 4,500 ล้านบาท มีการเติบโต 5-7% และตลาดอุปกรณ์เสริม 3,000 ล้านบาท มีการเติบโต 15%

แผนการลงทุนในธุรกิจ โดยใช้เงินลงทุนจำนวน 1 ล้านบาท มาจากส่วนของเจ้าของทั้งหมด โดยมีระยะเวลาในการคืนทุน 2 ปี 6 เดือน มูลค่าปัจจุบันสุทธิ 719,176 และอัตราผลตอบแทนภายใน 33.91%

## ความเป็นมาของธุรกิจ

ร้าน เอ็มแอนด์เอ็น ไบค์ซีเคิล ซ้อป ก่อตั้งขึ้นโดย น.ส สุภรณ์ อภิชาติประคัลภ์ ในปี 2557 โดยแรกเริ่มจำหน่ายจักรยานทั่วไป เช่น จักรยานเด็ก จักรยานผู้ใหญ่ จักรยานแม่บ้าน และ จักรยานพับได้ เป็นต้น แต่เมื่อได้ศึกษาตลาดรถจักรยานในเชิงลึกแล้ว จึงมีแนวคิดใหม่ว่า ควรเปลี่ยนบทบาทเดิมที่จำหน่ายสินค้าเพียงอย่างเดียว ให้กลายเป็นศูนย์จำหน่ายสินค้าและให้บริการครบวงจร และเป็นสถานที่รวมตัวและศูนย์รวมสำหรับผู้รัก ชื่นชอบและจับจี้จักรยาน เพื่อให้กลายเป็นชุมชนของชาวจักรยานและผู้ที่กำลังจะตัดสินใจซื้อ ซึ่งถือว่าเป็นการขยายฐานลูกค้าให้ครอบคลุมมากขึ้น อีกทั้งยังเป็นทางเลือกสำหรับผู้บริโภคยุคใหม่ โดยมีช่องทางการจัดจำหน่าย 2 ช่องทาง ทั้งทางด้าน ออนไลน์ (Online) และการขายหน้าร้าน (Offline) เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้าและสอดคล้องกับยุคเศรษฐกิจและสังคม 4.0

## วิสัยทัศน์ (Vision)

ต้องการเป็นร้านจำหน่ายรถจักรยานและบริการครบวงจร โดยช่างมืออาชีพที่มีคุณภาพ และเป็นตัวแทนจำหน่ายรถจักรยานทั้งในและต่างประเทศ

## พันธกิจ (Mission)

- เป็นผู้ผู้นำในด้านการบริการครบวงจร
- เน้นการตอบสนองความต้องการของลูกค้าเป็นหลักโดยเน้นความจริงใจ
- เน้นความหลากหลายของสินค้า

## สินค้าและบริการ

ร้าน เอ็มแอนด์เอ็น ไบค์ซีเคิล ซ็อป เป็นร้านจำหน่ายและให้บริการจักรยานและอุปกรณ์เสริม จัดหาแหล่งวัตถุดิบรถจักรยานและอะไหล่จักรยานเพื่อใช้ในการขาย การประกอบจักรยานสำเร็จรูป ซึ่งมีการจัดจำหน่ายและบริการตรวจ เช็ค ซ่อมแบบครบวงจร โดยปัจจุบันกิจการได้ดำเนินการมาเพียงไม่นาน จึงทำให้ร้านยังไม่เป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวางนัก จึงต้องมีการทำตลาดให้กับกิจการเพื่อให้เป็นที่รู้จักต่อไป

1.รถจักรยานเสือภูเขา จักรยานประเภทนี้ถูกออกแบบมา เพื่อใช้งานแบบออฟโรด เช่น ไซ้ซี่ขึ้นเขา ซี่ตามทางที่ค่อนข้างวิบาก หรือ ถนนลูกรัง จักรยานประเภทนี้จะถูกออกแบบให้มีความแข็งแรงมากกว่าจักรยานประเภทอื่นๆ

2.จักรยานเสือหมอบ ถูกออกแบบมาเพื่อขี่บนถนนทั่วไปที่เป็นทางค่อนข้างเรียบ จะมีหน้ายางขนาดเล็กมาก เพื่อลดพื้นผิวสัมผัสและทำความเร็วได้ดี

3.จักรยานฟิกเกียร์ ความคล้อยคลึงกับจักรยานที่ใช้สำหรับแข่งขันในประเภทคู่ แต่ถูกผลิตหรือดัดแปลงมาเพื่อขี่บนถนนทั่วไป จักรยานประเภทนี้จะไม่มีการมีเกียร์ จะมีเพียงหลังเพียงอันเดียว

4.จักรยานไฮค์บริด ออกแบบมาให้เหมาะสมกับการขี่ในเมือง มีการใช้หน้ายางที่เล็กเพื่อให้จักรยานทำความเร็วได้บนถนน

5.จักรยานทั่วไป ออกแบบมาเพื่อใช้งานทั่วไป เช่น ไปจ่ายตลาด, ไซ้ซี่ไปทำงาน และใช้งานทั่วไป หรือ ที่เราเรียกว่า จักรยานแม่บ้าน ใช้งานได้ง่ายไม่มีฟังก์ชันอะไรมากมาย เพื่อง่ายต่อการบำรุงรักษา

6. จักรยานพับได้ เป็นรถจักรยานแบบพับแล้วขนย้ายง่าย สะดวก

7. อะไหล่สำหรับจักรยาน

8. อุปกรณ์เสริม เช่น หมวกกันน็อค ถุงมือ รองเท้า เสื้อกางเกงปั่นจักรยาน ฯลฯ

9. ด้านการบริการ ได้แก่

1. ซ่อมบำรุงจักรยาน

2. ตั้งศูนย์ถ่วงล้อ

3. ซินซ์ลวด

4. ให้คำแนะนำและคำปรึกษาทุกเรื่องเกี่ยวกับจักรยาน

5. ซื่อ-ขายสินค้ามือ 2

## การแบ่งส่วนตลาด (Market Segmentation)

1. เกณฑ์ประชากรศาสตร์

กลุ่มวัยรุ่นเพศชายและหญิง ช่วงอายุระหว่าง 18-35 ปี

กลุ่มที่มีรายได้ตั้งแต่ 10,000 บาทขึ้นไป

2. เกณฑ์ทางจิตวิทยา

กลุ่มวัยรุ่นที่ชื่นชอบการออกกำลังกาย หรือ มีใจรักสุขภาพ

### 3.เกณฑ์ทางพฤติกรรมศาสตร์

กลุ่มที่1.ชื่นชอบการรักษาสิ่งแวดล้อม และช่วยประหยัดพลังงาน ประหยัดน้ำมัน

กลุ่มที่2.เพื่อลดน้ำหนัก ให้ร่างกายแข็งแรง สดชื่น จิตใจแจ่มใส

กลุ่มที่3.เพื่อเปิดประสบการณ์ ความมีอิสระ พบเพื่อนใหม่

#### กำหนดเป้าหมาย (Targeting)

1. กลุ่มลูกค้าทั่วไป โดยส่วนใหญ่จะเป็นลูกค้าที่อยู่บริเวณใกล้เคียงที่ตั้งร้าน
2. กลุ่มลูกค้าจาก Social Media เช่น Facebook
3. จากกลุ่ม Community ที่รู้จักและช่วยกระจายข่าวต่อ

#### การกำหนดกลยุทธ์และส่วนประสมทางการตลาด

##### กลยุทธ์ผลิตภัณฑ์

ร้านให้ความสำคัญกับคุณภาพและบริการ โดยมีผลิตภัณฑ์ ได้แก่ รถจักรยาน อะไหล่จักรยาน อุปกรณ์เสริม ซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพดีและไม่แตกต่างจากคู่แข่งมากนัก การที่มีสินค้าให้ลูกค้าเลือกที่หลากหลายเป็นปัจจัยหนึ่งที่กระตุ้นให้ลูกค้าเข้ามาใช้บริการเพราะเข้ามาแล้วสามารถหาซื้อสินค้าที่ต้องการได้ ปัจจัยสำคัญที่ลูกค้ากลุ่มเป้าหมายมาใช้บริการคือด้านการบริการซึ่งทางร้านเน้นการตอบสนองตามความต้องการของลูกค้าโดยมีการรับสั่งประกอบจักรยานตามความต้องการ บริการ ซ่อม ตรวจสอบเช็คสภาพรถ ฯลฯ โดยทางร้านเน้นการบริการที่เป็นกันเอง ความซื่อสัตย์ จริงใจ และให้คำปรึกษาทุกเรื่องที่ลูกค้าต้องการทราบ เกี่ยวกับจักรยาน ด้านการบริการของร้านจึงเป็นตัวกระตุ้นให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการซ้ำอีกจนเกิดการบอกต่อจนทำให้เกิดการตลาดให้บริการสำหรับลูกค้าใหม่

## กลยุทธ์ราคา

ร้านกำหนดราคาเพิ่มจากราคาต้นทุนสินค้า ซึ่งราคาขายมีความใกล้เคียงกับคู่แข่งชั้น ส่วนลูกค้าที่ให้ส่งสินค้าทางไปรษณีย์ทางร้านคิดค่าขนส่งตามที่ไปรษณีย์กำหนด โดยชั่ง น้ำหนักของสินค้า ซึ่งร้านจำหน่ายและให้บริการเป็นลูกค้าเงินสด จึงไม่มีปัญหาเรื่องลูกหนี้การค้า

### ราคาของสินค้า ดังนี้

1. รถจักรยานเสือหมอบ ราคา 5,000 – 7,000 บาท
2. รถจักรยานเสือภูเขา ราคา 3,700 – 6,500 บาท
3. รถจักรยานฟิสิกเกียร์ ราคา 3,900 – 5,500 บาท
4. รถจักรยานไฮบริด ราคา 6,800 บาทขึ้นไป
5. รถจักรยานแม่บ้าน ราคา 2,800 บาทขึ้นไป
6. รถจักรยานพับได้ ราคา 3,500 – 4,000 บาท
7. อะไหล่รถจักรยาน ราคา 10 บาทขึ้นไป
8. อุปกรณ์เสริมรถจักรยาน ราคา 50 บาทขึ้นไป
9. ค่าบริการ ราคา 50 - 500 บาท

## กลยุทธ์ช่องทางการจัดจำหน่าย

ร้านตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานคร มีทำเลที่ตั้งของร้านสำหรับการเดินทาง โดยจัดเป็นมุมขายสินค้าและบริการเพื่อความสะดวกในการให้บริการ โดยร้านตั้งอยู่ริมถนนใหญ่ ง่ายต่อการค้นหา ทาง Social Media ของร้านสามารถส่งสินค้าได้โดยบนเว็บไซต์ เป็นอีกหนึ่งช่องทางที่สามารถตอบสนองกับกลุ่มลูกค้าเป้าหมายได้มากเพราะปัจจุบันเทคโนโลยีทำให้ชีวิตสะดวกขึ้น โดยสามารถซื้อสินค้าได้จากทุกที่ และทางร้านมีการบริการจัดส่งสินค้าให้ทันที หลังจากที่ถูกลูกค้าทำการแจ้งโอนเงินทางธนาคารเรียบร้อยแล้ว โดยคิดค่าขนส่งตามที่ไปรษณีย์กำหนด

## กลยุทธ์ส่งเสริมการตลาด

คุณภาพของสินค้าไม่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้านักเพราะคุณภาพของสินค้าไม่แตกต่างจากคู่แข่งมากนัก ปัจจัยที่มีผลในการตัดสินใจของลูกค้าคือด้านการบริการเป็นสำคัญ โดยมีการใช้ เครื่องมือส่งเสริมการตลาด ดังนี้

### การโฆษณา

- สื่อโฆษณาออนไลน์แบบ viral marketing คือ การบอกต่อ หรือ การกด like
- สื่อออนไลน์ Socail Media เช่น Facebook, Instagram, Twitter

### การประชาสัมพันธ์

- เข้าร่วมกิจกรรมต่างๆที่เกี่ยวกับจักรยาน เช่น ออกบูธและเข้าร่วมการแข่งขัน เพื่อประชาสัมพันธ์ร้านให้เป็นที่รู้จัก
- จัดทริปปั่นจักรยานไปตามสถานที่ต่างๆ

### ส่งเสริมการขาย



- กระตุ้นและชักจูงให้ผู้บริโภคซื้อและทำการซื้อซ้ำ
- จัดรายการลดราคาสินค้าทุกเดือน
- จัดรายการแถมบริการเมื่อซื้อสินค้าหรือบริการครบ 1,000 บาท ได้รับบริการตรวจเช็คเครื่องยนต์ฟรี 1 ครั้ง ถ้าครบ 5,000 บาท ได้รับฟรีอุปกรณ์เสริม 1 ชิ้น (ในราคาไม่เกิน 350 บาท)
- จัดทำบัตรสมาชิกให้กับลูกค้าเพื่อรักษาลูกค้าเก่าและเพิ่มยอดขาย
- ส่วนลด 30% เมื่อซื้อสินค้า สำหรับสมาชิกในเดือนเกิด (เฉพาะสินค้าที่ร่วมรายการ)

#### ด้านบุคลากร

มีการคัดเลือก การฝึกอบรม การจูงใจ เพื่อให้สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าสามารถแข่งขันทางด้านบริการกับคู่แข่งได้ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการจะต้องมีทัศนคติและไหวพริบดีดี ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างทันท่วงที

#### ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

คุณภาพด้านรูปแบบการให้บริการให้สามารถจับต้องได้ เช่น พนักงานต้องแต่งตัวให้เรียบร้อย เสื้อผ้าสะอาดสะอ้าน คำพูดต้องสุภาพ การให้บริการรวดเร็ว และคำนึงถึงคุณค่าที่ลูกค้าจะได้รับ

## ด้านกระบวนการ

งานด้านบริการต้องมีกระบวนการที่ชัดเจน จะต้องมีการออกแบบกระบวนการทำงาน เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน โดยเฉพาะผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการต้องมีความเข้าใจในกระบวนการทำงานในทิศทางเดียวกัน ที่สำคัญพนักงานฝ่ายบริการจะต้องเข้าใจกระบวนการทำงานและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างดีเยี่ยม

วิเคราะห์ระยะเวลาคืนทุน มูลค่าปัจจุบันสุทธิ และ อัตราผลตอบแทนภายใน

สิ้นปีที่	เงินสดสุทธิ	สะสม
เงินลงทุน	(1,000,000)	
1	380,800	380,800
2	421,810	802,610
3	464,426	1,267,035
4	508,802	1,775,837
5	554,590	2,330,427
<b>PAYBACK</b>		<b>2 ปี 6 เดือน</b>
<b>NPV</b>	<b>=</b>	<b>719,176</b>
<b>IRR</b>	<b>=</b>	<b>33.91%</b>