



แผนธุรกิจร้านนวดฝ่าเท้า Smile Foot



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

แผนธุรกิจนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในรายวิชา 761 427 สัมมนาปัญหาทางธุรกิจ
ตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
ปีการศึกษา 2552

ที่ประชุมสาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร พิจารณาแล้ว
อนุมัติให้แผนธุรกิจ เรื่อง “ร้านนวดฝ่าเท้า Smile Foot” เสนอโดยนางสาวสาวิตรี เอี่ยมอาษา มี
คุณค่าเพียงพอที่จะเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในรายวิชาสัมมนาปัญหาทางธุรกิจ ตามหลักสูตร
ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ

.....
(อาจารย์ ดร.ธนินท์รัฐ รัตนพงศ์วิญญู)

หัวหน้าสาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป

วันที่ เดือน พ.ศ.

อาจารย์ที่ปรึกษา

อาจารย์ ดร.เกริกฤทธิ์ อัมพะวัต

คณะกรรมการสอบสัมมนาปัญหาทางธุรกิจ

..... ประธานกรรมการ

(อาจารย์ณัฐวัฒน์ ปิณฑนานนท์)

..... / /

..... กรรมการ

(อาจารย์ ดร.เกริกฤทธิ์ อัมพะวัต)

..... / /

..... กรรมการ

(อาจารย์เกตุวดี สมบูรณ์ทวี)

..... / /

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

12490108: สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป

คำสำคัญ: แผนธุรกิจ / ร้านนวดฝ่าเท้า

สาขาวิชา : ร้านนวดฝ่าเท้า “Smile Foot” อาจารย์ที่ปรึกษา: อาจารย์ ดร.เกริก
ฤทธิ์ อัมพะวัต. 47 หน้า.

บทสรุปผู้บริหาร

ปัจจุบันคนไทยมีรูปแบบของการดำรงชีวิตที่ต้องเร่งรีบและแข่งขันมากขึ้นทำให้มีเวลาในการดูแลสุขภาพตนเองน้อยลงจึงเป็นสาเหตุของอาการเจ็บป่วยที่มาจากโรคภัยผู้ประกอบการจึงเล็งเห็นช่องทางการดำเนินธุรกิจร้านนวดฝ่าเท้าที่เน้นการให้บริการที่มีมาตรฐานด้วยบุคลากรที่มีความรู้และประสบการณ์

Smile Foot จึงได้เปิดกิจการในบริเวณหลังมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศ เพชรบุรี ตำบลสามพระยา อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี โดยมีผู้ร่วมทุน 2 คน คือ นางสาวสาวิตรี เอี่ยมอาษา และ นายชยานันท์ นครพัฒน์ โดยกลุ่มลูกค้าของกิจการส่วนใหญ่ได้แก่นักศึกษาอาจารย์ และบุคลากรและประชาชนในพื้นที่ใกล้เคียงที่ประกอบอาชีพค้าขายและอาชีพเกษตรกรรม

กิจการมีคู่แข่งในธุรกิจนวดรายเนื่องจากพื้นที่ดังกล่าวเป็นการประกอบธุรกิจร้านค้าร้านอาหาร บ้านพักอินเทอร์เนตและร้านเสริมสวย กิจการมีการนำกลยุทธ์ทางการตลาดมาใช้เพื่อมาเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามแผนธุรกิจดังนี้

กลยุทธ์การบริการ เน้นการให้บริการที่มีคุณภาพมาตรฐานและความปลอดภัย กลยุทธ์ผลิตภัณฑ์กิจการเน้นคุณภาพของเตียงนวดฝ่าเท้าครีมและน้ำมันนวดฝ่าเท้า กลยุทธ์ด้านราคากิจการคิดค่าบริการน้อยกว่าราคาตลาดเล็กน้อยคือ 140 บาทต่อชั่วโมง กลยุทธ์ช่องทางการจัดจำหน่ายกิจการเป็นร้านที่เปิดให้บริการอยู่ในย่านกลุ่มลูกค้าเป้าหมายกลยุทธ์การส่งเสริมการจัดจำหน่ายแจกแผ่นพับและการบริหารงานลูกค้าสัมพันธ์

ดังนั้นจึงได้จัดทำแผนธุรกิจฉบับนี้ขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจในวงเงิน 500,000 บาท ทั้งนี้คาดว่ากิจการจะมีระยะเวลาในการคืนทุน 1 ปี 9 เดือน มูลค่าปัจจุบันสุทธิของการลงทุนเท่ากับ 1,672,115 บาทและอัตราผลตอบแทนจากการลงทุนเท่ากับ 73%

กิตติกรรมประกาศ

แผนธุรกิจฉบับนี้ได้จัดทำขึ้นเพื่อประมวลความรู้ทั้งหมดที่ข้าพเจ้าได้ศึกษามาจากคณะ
วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยได้รับความอนุเคราะห์และความช่วยเหลือในการทำ
แผนธุรกิจฉบับนี้ให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีหลายท่าน ผู้จัดทำจึงใคร่ขอขอบพระคุณดังนี้

ขอขอบพระคุณอาจารย์ ดร.เกริกฤทธิ์ อัมพะวัตถ์อาจารย์ที่ปรึกษาผู้เสียสละเวลาในการ
อ่านเนื้อหาและตรวจสอบแก้ไขให้แผนธุรกิจฉบับนี้จนเสร็จสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณอาจารย์เลิศลักษณ์ เจริญสมบัติ ที่คอยสอบถามความคืบหน้าให้แนวคิด
ในการเขียนแผนธุรกิจและให้กำลังใจแก่นักศึกษา

ขอขอบคุณนายศักดิ์ชัย นาคากุล ที่คอยช่วยเหลือเกี่ยวกับการทำงานการเงินซึ่งเป็นส่วน
หนึ่งของการทำแผนธุรกิจนี้ รวมทั้งเพื่อนๆและน้องๆที่คอยให้กำลังใจจนแผนธุรกิจฉบับนี้เสร็จ
สมบูรณ์

สุดท้ายนี้ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดาที่เป็นแรงบันดาลใจสำคัญที่ทำให้มีกำลังใจ
มีความพยายามและอดทนมาโดยตลอดระยะเวลาในการทำแผนธุรกิจฉบับนี้

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

สารบัญ

หน้า

บทสรุปผู้บริหาร	ค
กิตติกรรมประกาศ	ง
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่	
1 วัตถุประสงค์ในการนำเสนอแผนธุรกิจ	1
2 ความเป็นมาของธุรกิจ.....	2
ประวัติของกิจการ.....	2
รายนามหุ้นส่วนและสัดส่วนการถือครอง	3
ประวัติหุ้นส่วนของกิจการ	3
ขั้นตอนการเริ่มดำเนินงาน	3
3 การบริการ	5
รายละเอียดการบริการ	5
4 การวิเคราะห์อุตสาหกรรมและการวิเคราะห์ตลาด	9
สถานะอุตสาหกรรม	9
สถานะตลาด	9
การแบ่งส่วนตลาด	10
การแบ่งกลุ่มผู้บริโภค	10
แนวโน้มทางการตลาด	11
ลักษณะทั่วไปของลูกค้า.....	11
สภาพการแข่งขัน	11
คู่แข่ง	12
การเปรียบเทียบคู่แข่ง	12
การวิเคราะห์สถานการณ์หรือ SWOT ANALYSIS.....	14
การวิเคราะห์ปัจจัยภายใน	14
การวิเคราะห์ปัจจัยภายนอก	15

บทที่	หน้า
5 แผนการบริหารจัดการ	17
รายละเอียดธุรกิจ	17
ประวัติหุ้นส่วนของกิจการ	17
หน้าที่ความรับผิดชอบและคุณสมบัติของบุคลากรหลัก	17
ขั้นตอนการคัดเลือกพนักงาน	18
จำนวนบุคลากรและค่าใช้จ่ายบุคลากรของธุรกิจ	19
แผนผังองค์กร	20
วิสัยทัศน์	20
พันธกิจ	20
เป้าหมายของธุรกิจ	20
ปัจจัยแห่งความสำเร็จ	21
นโยบายการจ่ายเงินปันผล	21
แผนการดำเนินงานอื่นๆของธุรกิจ	21
6 แผนการตลาด.....	22
ผลิตภัณฑ์หรือบริการ	22
ราคา	22
ช่องทางการจัดจำหน่าย	23
การส่งเสริมการจัดจำหน่าย	23
เป้าหมายทางการตลาด	23
กลยุทธ์ทางการตลาด	23
กลยุทธ์ด้านการบริการ	23
กลยุทธ์ด้านผลิตภัณฑ์	23
กลยุทธ์ด้านราคา	24
กลยุทธ์ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	24
กลยุทธ์ด้านการส่งเสริมการจัดจำหน่าย	24
7 แผนการบริการ.....	25
สถานที่ประกอบการในการบริการ	25
อุปกรณ์ในการให้บริการ	27

บทที่	หน้า
สินค้าที่ใช้ในการบริการ	27
ข้อมูลการบริการ	28
บุคลากรในการให้บริการ	28
ขั้นตอนในการให้บริการ	29
8 แผนการเงิน	30
ประมาณการในการลงทุน.....	30
ทรัพย์สินที่ใช้ในการประกอบธุรกิจปัจจุบัน.....	30
การคำนวณค่าเสื่อมราคา.....	31
ประมาณการในการบริการรายเดือน.....	32
ประมาณการรายได้จากการบริการ.....	33
ประมาณการต้นทุนการบริการและต้นทุนขาย.....	34
ประมาณการค่าใช้จ่ายในการบริหารและการขาย.....	36
ประมาณการงบกำไรขาดทุน.....	37
ประมาณการงบกระแสเงินสด.....	38
ประมาณการงบดุล.....	40
การวิเคราะห์อัตราส่วนทางการเงิน.....	42
9 แผนฉุกเฉินหรือแผนประเมินความเสี่ยง.....	44
ด้านการเงิน	44
ด้านการตลาด	44
ด้านการบริการ	45
บรรณานุกรม.....	46
ประวัติผู้ศึกษา.....	47

ผลงานวิทยานิพนธ์ ระดับปริญญาตรี

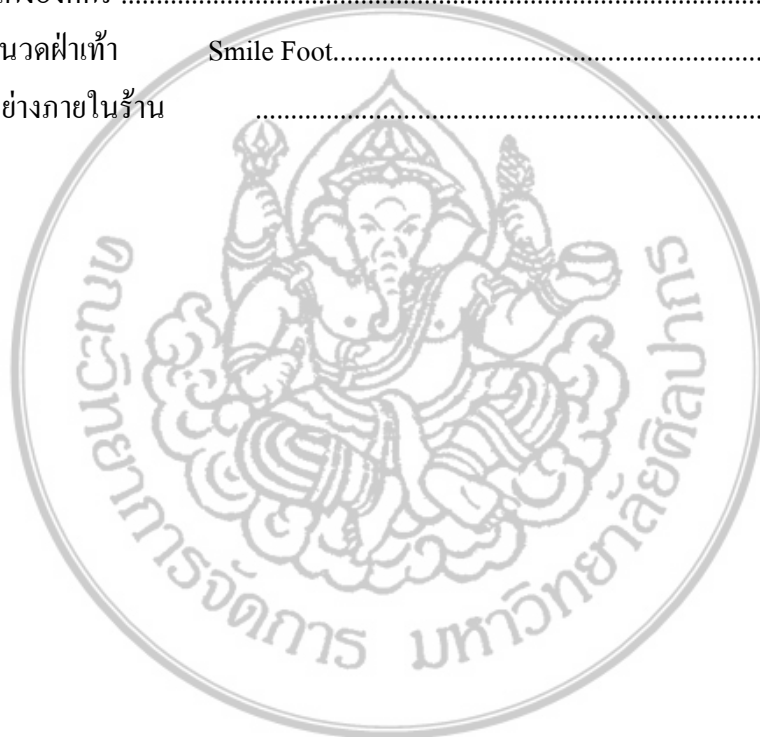
สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	แสดงหุ้นส่วนและสัดส่วนการถือครอง	3
2	แสดงขั้นตอนการเริ่มดำเนินงาน	3
3	การเปรียบเทียบคู่แข่งขั้นกับกิจการ	12
4	การวิเคราะห์ปัจจัยภายในของกิจการ	14
5	การวิเคราะห์ปัจจัยภายนอกของกิจการ	15
6	จำนวนบุคลากร และค่าใช้จ่ายบุคลากรของธุรกิจ.....	19
7	อุปกรณ์ในการให้บริการ	27
8	สินค้าที่ใช้ในการบริการ	27
9	ประมาณการในการลงทุน.....	30
10	ทรัพย์สินที่ใช้ในการประกอบธุรกิจปัจจุบัน.....	30
11	การคำนวณค่าเสื่อมราคา.....	31
12	ประมาณการในการบริการรายเดือน.....	32
13	ประมาณการรายได้จากการบริการ.....	33
14	ประมาณการต้นทุนการบริการและต้นทุนขาย.....	34
15	ประมาณการค่าใช้จ่ายในการบริหารและการขาย.....	36
16	ประมาณการงบกำไรขาดทุน.....	37
17	ประมาณการงบกระแสเงินสด.....	38
18	ประมาณการงบดุล.....	40
19	การวิเคราะห์อัตราส่วนทางการเงิน.....	42

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 ตัวอย่างบรรยากาศภายในร้าน	6
2 ตำแหน่งต่าง ๆของร่างกายบนฝ่าเท้า	7
3 ลักษณะการนวดฝ่าเท้า	7
4 ครีมและน้ำมันนวดฝ่าเท้า	8
5 แผนผังองค์กร	20
6 ร้านนวดฝ่าเท้า Smile Foot.....	25
7 ตัวอย่างภายในร้าน	26



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

บทที่ 1

วัตถุประสงค์ในการนำเสนอแผนธุรกิจ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาในรายวิชา 761 427 สัมมนาปัญหาธุรกิจ
2. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการประกอบธุรกิจและบริหารจัดการให้บรรลุเป้าหมาย
3. เพื่อแสดงถึงความเป็นไปได้ในการประกอบธุรกิจร้านนวดฝ่าเท้า Smile Foot



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

บทที่ 2

ความเป็นมาของธุรกิจ

ประวัติของกิจการ

การนวดฝ่าเท้าเป็นศาสตร์ในการรักษาโรคที่เก่าแก่แขนงหนึ่งที่มีการสืบทอดกันมาช้านาน มีจุดเริ่มต้นจากประเทศจีนต่อจากนั้นได้ถูกเผยแพร่เป็นตำรา บทความหลังจากที่จีนถูกรบครองของประเทศมหาอำนาจ คือ ประเทศสวีตเซอร์แลนด์ ทำให้จีนต้องส่งหมอจีนไปศึกษาเรื่องรีเฟลกวิทยาที่ประเทศสวีตเซอร์แลนด์ แต่ต่อมาประเทศจีนกลับไม่มีการพัฒนาวิชาการนวดฝ่าเท้า จึงทำให้สูญหายไปจนในที่สุด

สำหรับการนวดฝ่าเท้าในประเทศไทย มีการประยุกต์มาจากประเทศจีนโดยอาจารย์ยุพิน โตเอี่ยม และถือเป็นการนวดฝ่าเท้าเพื่อสุขภาพของไทย ที่กระทรวงสาธารณสุข โดยสถาบันการแพทย์แผนไทยนำมาใช้ในการอบรมให้แก่ประชาชนทั่วไป เพื่อบรรเทาผลกระทบทางสังคมจากวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจต่อเนื่องมาจนถึงปัจจุบัน

จาก จำนวนประชากรที่เพิ่มมากขึ้น ส่งผลกระทบต่อการปรับเปลี่ยนวิถีการดำรงชีวิตให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง รูปแบบของการดำรงชีวิตที่ต้องเร่งรีบและแข่งขันมากขึ้น สภาพสังคมที่มีแต่ความสับสนวุ่นวาย สภาพแวดล้อมที่มีแต่มลภาวะ ปัญหาเมื่อขบ อารมณ์ปวดตามร่างกายมักจะเกิดขึ้นกับหลายๆคนโดยเฉพาะเมื่อมีอายุมากขึ้น สาเหตุมาจากหลายปัจจัย เช่น ปวดเมื่อยจากการนั่งทำงานและนั่งเรียนเป็นเวลานาน คอตกหมอน หรือเครียดจากปัญหาการทำงาน การเรียน ทำให้ประชากรมีเวลาในการดูแลสุขภาพตนเองน้อยลงจึงเป็นสาเหตุของอาการเจ็บป่วยที่มาจากโรคภัยต่างๆ

ดังนั้นผู้ประกอบการจึงเล็งเห็นช่องทางการดำเนินธุรกิจร้านนวดฝ่าเท้า Smile Foot ในพื้นที่บริเวณหลังมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี เนื่องจากเป็นวิทยาเขตที่ห่างไกลจากตัวเมืองชะอำ จังหวัดเพชรบุรีและตัวเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยกลุ่มผู้บริโภคคือ นักศึกษา อาจารย์และบุคลากร และประชาชนในพื้นที่ใกล้เคียง ซึ่งมีจำนวนประชากรที่เพิ่มขึ้น มีการเติบโตของธุรกิจร้านค้าร้านอาหาร ร้านอินเทอร์เน็ต บ้านพักและร้านเสริมสวย ซึ่งยังไม่มีธุรกิจที่ให้บริการเกี่ยวกับสุขภาพ จึงเป็นโอกาสที่ผู้ประกอบการจะเข้ามาดำเนินกิจการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่ชื่นชอบการดูแลสุขภาพในราคาที่ผู้บริโภคสามารถจ่ายได้และเพื่อครองส่วนแบ่งทางการตลาด ซึ่งมีการคมนาคมสะดวก ไม่ต้องเสียเวลาเดินทางไปใช้บริการไกลๆ

รายนามหุ้นส่วนและสัดส่วนการถือครอง

ตารางที่ 1 แสดงหุ้นส่วนและสัดส่วนการถือครอง

ลำดับ	ชื่อ – นามสกุล	สัดส่วน (%)
1	นางสาวสาวิตรี เอี่ยมอาษา	70
2	นายชยานันท์ นครพัฒน์	30
รวมจำนวนหุ้น		100

ประวัติหุ้นส่วนของกิจการ

1. ชื่อ – นามสกุล นางสาวสาวิตรี เอี่ยมอาษา อายุ 22 ปี

การศึกษา

มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนศรัทธาสมุทร จังหวัดสมุทรสงคราม

ระดับปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิต (การจัดการธุรกิจทั่วไป) มหาวิทยาลัยศิลปากร

ประสบการณ์การทำงาน

ปี พ.ศ. 2552 ฝึกงานที่โรงแรมดุสิตธานี (หัวหิน) แผนก Kitchen Department

2. ชื่อ – นามสกุล นายชยานันท์ นครพัฒน์ อายุ 23 ปี

การศึกษา

ระดับปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิต (รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ประสบการณ์การทำงาน

ปี พ.ศ. 2550 – ปัจจุบัน นายท้ายเรือกลชายทะเล กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี

ขั้นตอนการเริ่มดำเนินงาน

ตารางที่ 2 ขั้นตอนการเริ่มดำเนินงาน

ลำดับ	รายการดำเนินงาน	ระยะเวลา ดำเนินการ	ระยะเวลาที่คาดว่าจะแล้วเสร็จ
1.	จัดหาแหล่งเงินทุน	1 เดือน	1 ก.ค. 53 - 31 ก.ค. 53
2.	ดำเนินการจัดหาสถานที่ตั้งร้าน	1 เดือน	1 ส.ค. 53 - 31 ส.ค. 53
3.	ดำเนินการปรับปรุงพื้นที่	2 สัปดาห์	1 ก.ย. 53 - 14 ก.ย. 53
4.	ดำเนินการก่อสร้างและตกแต่งร้าน	2 เดือน	15 ก.ย. 53 - 14 พ.ย. 53
5.	จัดหาอุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการ	2 สัปดาห์	15 พ.ย. 53 - 28 พ.ย. 53

6.	รับสมัครพนักงาน/คัดเลือก/ เตรียมความพร้อมของพนักงาน	3 สัปดาห์	29 พ.ย. 53 – 19 ธ.ค. 53
7.	ประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูล	1 สัปดาห์	20 ธ.ค. 53 – 26 ธ.ค. 53
8.	เปิดดำเนินการร้านนวดฝ่าเท้า	-	27 ธ.ค. 53
รวมระยะเวลาทั้งสิ้น		6 เดือน	



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

บทที่ 3

การบริการ

รายละเอียดการบริการ

Smile Foot เป็นร้านนวดฝ่าเท้าที่ตั้งอยู่บริเวณหลังมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี เปิดให้บริการทุกวันตั้งแต่เวลา 10.00 น. – 20.00 น. มีเตียงนวดฝ่าเท้า 6 เตียง มีพนักงานนวดฝ่าเท้าให้บริการจำนวน 6 คนต่อวัน โดยทางร้านได้มีการคัดเลือกพนักงานนวดฝ่าเท้าที่มีจิตใจรักการบริการ มีความเอาใจใส่ต่อลูกค้า ความพึงพอใจในการให้บริการทั้งก่อนการให้บริการ และหลังการให้บริการ ความสามารถในการให้คำแนะนำลูกค้าและอธิบายถึงประโยชน์ของการนวดฝ่าเท้า การเลือกใช้อุปกรณ์ในการให้บริการที่มีมาตรฐาน และคุณภาพของบุคลากร เพื่อให้ลูกค้าที่ใช้บริการได้รับความคุ้มค่าหลังจากการใช้บริการ คือ การมีสุขภาพที่ดีจากการเข้าบริการเพียง 1 ชั่วโมงด้วยราคาค่าบริการ 140 บาท

ข้อควรระวังในการนวด

1. ให้ร่างกายผู้ถูกนวดอยู่ในสภาพที่ผ่อนคลายมากที่สุด ไม่ตึงเครียด ไม่สวมใส่เข็มขัดนาฬิกาและแหวน

2. สถานที่นวดควรมีอากาศอบอุ่น กำลังสบาย ไม่ร้อนหรือเย็นจนเกินไป

3. ก่อนได้รับการนวด ควรล้างมือล้างเท้าให้สะอาด

ทางร้านจะไม่นวดในกรณี ดังต่อไปนี้

1. หลังรับประทานอาหารอิ่มใหม่ๆ

2. ร่างกายกำลังอ่อนเพลียมาก

3. หลังดื่มสุรา

4. หลังอาบน้ำเสร็จทันที

5. มีโรคติดเชื้อหรือมีไข้สูง

6. หญิงตั้งครรภ์ที่มีภาวะเสี่ยงต่าง ๆ

7. กระดูกเท้าหักหรือผิดรูป

8. เป็นโรคหลอดเลือด หลอดน้ำเหลืองอักเสบหรืออุดตัน

9. ระหว่างการมีประจำเดือน

คำแนะนำหลังการนวด

1. ควรดื่มน้ำอุ่นหรือน้ำดื่มสมุนไพรประมาณ 1 แก้ว หรือ 300-500 cc ภายใน 30 นาที หลังการนวด เพื่อขับของเสียออกจากร่างกาย

2. ไม่ควรอาบน้ำสระผม ดื่มน้ำเย็น หรือล้างเท้าทันทีหลังการนวด ควรรอนานอย่างน้อย 1 ชั่วโมง

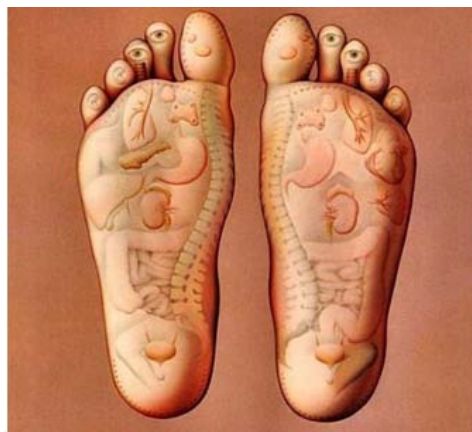
3. กรณีรักษาโรคควรหลีกเลี่ยงการรับประทานอาหารประเภทดังต่อไปนี้คือ

- ส้ม ทำให้รู้สึกปวดมากกว่าปกติ
- หน่อไม้ จะงัดโรค
- กุ้ง ทำให้เส้นตึง
- เนื้อ ทำให้เลือดข้นรักษาหายยาก



ภาพที่ 1 ตัวอย่างบรรยากาศภายในร้าน

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี



ภาพที่ 2 ตำแหน่งต่าง ๆ ของร่างกายบนฝ่าเท้า



ภาพที่ 3 ลักษณะการนวดฝ่าเท้า



ภาพที่ 4 ครีมและน้ำมันนวดฝ่าเท้า



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

บทที่ 4

การวิเคราะห์อุตสาหกรรมและการวิเคราะห์ตลาด

สภาวะอุตสาหกรรม

อุตสาหกรรมบริการนวดฝ่าเท้าได้เริ่มต้นจากการเป็นอุตสาหกรรมระดับ ชุมชน ซึ่งเป็นการนวดเพื่อผ่อนคลายภายในท้องถิ่นทำให้มีการบริการแก่ลูกค้าไม่มากและผู้นวดจะต้องเป็นผู้มีความรู้ความชำนาญและประสบการณ์เกี่ยวกับการนวดฝ่าเท้าโดยเฉพาะ อีกทั้งวิชาการนวดฝ่าเท้ายังไม่เป็นที่รู้จักมากนัก สำหรับการนวดฝ่าเท้าในประเทศไทย สถาบันการแพทย์แผนไทย กระทรวงสาธารณสุข นำความรู้มาใช้ในการอบรมให้แก่ประชาชนทั่วไป เพื่อบรรเทาผลกระทบทางสังคมจากวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจต่อเนื่องมาจนถึงปัจจุบัน เพื่อให้ประชาชนนำความรู้จากการฝึกอบรมทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติมาใช้ในการประกอบอาชีพ อีกทั้งประชาชนตื่นตัวในการดูแลสุขภาพสุขภาพมากขึ้น เมื่อผู้ประกอบการต้องการขยายตลาดให้กว้างขึ้น จึงต้องมีการเพิ่มทักษะในการให้บริการลูกค้าให้มีความพึงพอใจสูงสุด โดยเฉพาะกลุ่มลูกค้าชาวต่างชาติ ไปจนถึงเปิดบริการในสถานที่หรูหราอย่างเช่น โรงแรม รีสอร์ทและสปาต่างๆ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงคู่แข่งในตลาดที่มีจำนวนเพิ่มขึ้น

สภาวะตลาด

ปัจจุบันตลาดการนวดฝ่าเท้าภายในประเทศมีการขยายตัวมากขึ้น มี การเปิดบริการในสถานที่ต่างๆ เช่น สถานที่ท่องเที่ยว โรงแรม รีสอร์ทและสปา ซึ่งมีรูปแบบการให้บริการให้มีมาตรฐาน การเลือกทำเลที่ตั้งของร้าน การออกแบบสถานที่นวด การจัดบรรยากาศของร้านที่ช่วยให้ลูกค้ารู้สึกผ่อนคลาย การเอาใจใส่ต่อลูกค้า ความพิถีพิถันในการให้บริการ การให้คำแนะนำและประโยชน์จากการนวด เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกว่าคุณจะได้รับความสุขจากการใช้บริการด้วยความประทับใจ

แม้ว่าสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบันจะยังไม่ดีเท่าที่ควร ทำให้ผู้บริโภคต้องคำนึงถึงค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นและต้องใช้จ่ายอย่างประหยัด แต่กิจการเป็นร้านที่ให้บริการนวดฝ่าเท้าเพื่อสุขภาพ สิ่งที่ผู้บริโภคจะได้รับหลังจากใช้บริการคือการที่ผู้บริโภคมีสุขภาพที่ดี

ดังนั้นธุรกิจร้านนวดฝ่าเท้า Smile Foot จึงต้องให้ความสำคัญกับการส่งมอบการบริการ ด้วยมาตรฐานของการนวดฝ่าเท้าที่ได้รับรองจากสมาคมแพทย์แผนไทยแห่งประเทศไทยภายใต้การรับรองจากกระทรวงสาธารณสุข การสร้างความประทับใจก่อนและหลังการให้บริการ เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจมากที่สุดและกลับมาใช้บริการซ้ำอีกอย่างต่อเนื่อง

การแบ่งส่วนตลาด

ตลาดของธุรกิจร้านนวดฝ่าเท้า Smile Foot เป็นตลาดระดับกลางเน้นกลุ่มลูกค้าที่มีรายได้ระดับปานกลางถึงดี เพื่อส่งเสริมให้ผู้บริโภคได้มีโอกาสใช้บริการในราคาที่ถูกลงกว่าการเดินทางไปนวดตามโรงแรม รีสอร์ท สปา เพื่อลดค่าใช้จ่ายและระยะเวลาในการเดินทาง มีโอกาสเข้าถึงลูกค้าและสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าได้อย่างใกล้ชิด ศึกษาข้อมูลของกลุ่มลูกค้าและความต้องการ ให้ความรู้คำแนะนำประโยชน์ต่อสุขภาพจากการนวดต่อกลุ่มลูกค้า ทำให้มุ่งสู่ตลาดเป้าหมายหลักได้ง่ายกว่า

การแบ่งกลุ่มผู้บริโภค

กิจการแบ่งกลุ่มผู้บริโภคโดยใช้เกณฑ์การแบ่ง ดังนี้

1. การแบ่งส่วนตลาดตามภูมิศาสตร์

กลุ่มผู้บริโภคส่วนใหญ่ได้แก่ นักศึกษา อาจารย์และบุคลากร มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี และประชาชนในพื้นที่ใกล้เคียง

2. การแบ่งส่วนตลาดตามลักษณะประชากรศาสตร์

2.1 ด้านเพศ ธุรกิจร้านนวดฝ่าเท้า เน้นประชากรเพศหญิงเป็นหลัก เนื่องจากนักศึกษาและบุคลากรมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรีส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ซึ่งนิยมสวมรองเท้าส้นสูง และต้องนั่งทำงานหรือนั่งเรียนเป็นเวลานาน ทำให้เกิดอาการเมื่อยล้า ปวดหลัง เส้นเลือดอุดตัน เป็นต้น รวมทั้งเพศหญิงจะให้ความสนใจดูแลสุขภาพมากกว่าเพศชาย

2.2 ด้านอาชีพ ธุรกิจเน้นผู้บริโภคที่เป็นนักศึกษา อาจารย์ บุคลากรที่ทำงานภายในมหาวิทยาลัย และประชาชนที่ประกอบอาชีพค้าขายและอาชีพเกษตรกรรม

2.3 ด้านรายได้ ธุรกิจร้านนวดฝ่าเท้าได้คำนึงถึงรายได้ของกลุ่มผู้บริโภค จึงกำหนดราคาในการให้บริการนวดฝ่าเท้า 140 บาทต่อชั่วโมงซึ่งเป็นราคาที่ไม่ว่างและผู้บริโภคสามารถจ่ายได้

3. การแบ่งส่วนตลาดตามลักษณะพฤติกรรมศาสตร์

3.1 ผู้บริโภคที่ให้ความสำคัญกับการรักษาอาการ ปวดหลัง ปวดขา เส้นเลือดอุดตันจากการยืนนานๆ หรือสวมรองเท้าส้นสูงเป็นประจำ การนั่งทำงานหรือนั่งเรียนเป็นเวลานาน การออกกำลังกายที่หักโหมหรือใช้กล้ามเนื้อบริเวณข้อรับน้ำหนักมากเกินไป ซึ่งผู้บริโภคจำเป็นต้องมาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง

3.2 ผู้บริโภคให้ความสำคัญกับการผ่อนคลายความเครียดจากการทำงาน การเรียน จึงมาใช้บริการนวดฝ่าเท้าเพื่อกระตุ้นการไหลเวียนของโลหิต กระตุ้นการทำงานของระบบประสาท ซึ่งผู้บริโภคจะมาใช้บริการเป็นครั้งคราว

แนวโน้มทางการตลาด

เนื่องจากในอนาคตจำนวนนักศึกษาและบุคลากรมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรีมีจำนวนเพิ่มขึ้น ซึ่งจำนวนนักศึกษายุ่งมีจำนวนมากกว่านักศึกษาชาย โดยนักศึกษายุ่งนิยมสวมรองเท้าส้นสูงและต้องนั่งเรียนหรือนั่งทำงานเป็นเวลานานอีกทั้งผู้บริโภคที่เป็นประชากรในชุมชนสามารถมาใช้บริการได้อีกด้วย ดังนั้นจึงเป็นโอกาสที่ธุรกิจร้านนวดฝ่าเท้าจะสามารถเปิดให้บริการแก่ผู้บริโภคที่รักและใส่ใจในการดูแลสุขภาพ การบำบัดรักษาอาการปวดเมื่อย การผ่อนคลายความเครียด ที่ไม่จำเป็นต้องเสียเวลาเดินทางไกล ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการไม่สูงและเป็นธุรกิจร้านนวดฝ่าเท้าที่ให้บริการร้านแรกจึงมีความเป็นไปได้ในการดำเนินธุรกิจที่สูง

ลักษณะทั่วไปของลูกค้า

เนื่องจากกิจการร้านนวดฝ่าเท้าเป็นกิจการที่เพิ่งเริ่มดำเนินธุรกิจเป็นร้านแรกจึงยังไม่มีคู่แข่ง แต่จำเป็นต้องให้ความสำคัญผู้บริโภคที่มาใช้บริการ โดยการวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า การโฆษณาและประชาสัมพันธ์เพื่อกระตุ้นให้ผู้บริโภคเห็นถึงประโยชน์ของการนวดฝ่าเท้าในด้านต่างๆ การบริหารงานลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management: CRM) เพื่อเป็นการสร้างทัศนคติที่ดีของลูกค้าต่อกิจการ ให้กิจการรู้จักและเป็นที่ยอมรับให้ได้มากที่สุด และเปลี่ยนจากผู้บริโภคไปสู่การเป็นลูกค้าตลอดไป (Customer loyalty) เพื่อเป็นการรักษฐานลูกค้าเก่าและเพิ่มฐานลูกค้าใหม่

โดยกิจการเน้นการให้ความสำคัญกับมาตรฐานของการนวดฝ่าเท้าที่ได้รับรองจากสมาคมแพทย์แผนไทยแห่งประเทศไทยภายใต้การรับรองจากกระทรวงสาธารณสุข ด้วยบุคลากรที่มีความรู้ความชำนาญและประสบการณ์ การบำบัดรักษา การผ่อนคลายเพื่อสุขภาพ ด้วยบริการที่มีคุณภาพ ปลอดภัย

สภาพการแข่งขัน

แม้ว่าปัจจุบันตลาดการนวดฝ่าเท้าภายในประเทศมีการขยายตัวมากขึ้น แต่การขยายตัวดังกล่าวเป็นการขยายตัวในรูปแบบของสปา โรงแรม รีสอร์ท ตามสถานที่ท่องเที่ยวกลุ่มลูกค้าจึงเป็นกลุ่มของนักท่องเที่ยว อีกทั้งยังมีค่าบริการที่สูง แต่ธุรกิจเล็งเห็นโอกาสในการดำเนินธุรกิจในส่วนตลาดระดับกลางและให้บริการในราคาที่ไม่สูง ซึ่งผู้บริโภคจะได้รับการบริการที่มีมาตรฐานคุณภาพการบริการ ประโยชน์ต่อสุขภาพที่ผู้บริโภคจะได้รับอย่างคุ้มค่า อีกทั้งสภาพการแข่งขัน

ภายในชุมชนไม่รุนแรงจึงเป็นโอกาสดีต่อธุรกิจในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการและเพิ่มฐานลูกค้าให้มากขึ้น

คู่แข่งชั้น

จากการสำรวจพื้นที่หลังมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี พบว่ากิจการมีคู่แข่งชั้นในธุรกิจน้อยราย เนื่องจากพื้นที่ดังกล่าวเป็นการประกอบธุรกิจร้านค้า ร้านอาหาร ร้านอินเทอร์เน็ต บ้านพักและร้านเสริมสวย ผู้ประกอบการจึงคาดว่าร้านเสริมสวยสามารถเพิ่มบริการนวดฝ่าเท้าเพื่อแข่งขันกับกิจการในอนาคต กิจการเน้นการแข่งขันที่คุณภาพ ราคา และความแตกต่างของการบริการ ทำให้มั่นใจว่าจะสามารถดำเนินธุรกิจได้โดยไม่มีผลกระทบใด ๆ

การเปรียบเทียบคู่แข่งชั้น

ร้านนวดฝ่าเท้า Smile Foot ได้ศึกษาและวิเคราะห์คู่แข่งชั้นของกิจการได้เป็นคู่แข่งชั้น 3 รายคือ คู่แข่งขันที่มีร้านให้บริการแบบชั่วคราว คู่แข่งขันที่เปิดร้านให้บริการนวดแผนไทยโบราณ และคู่แข่งชั้นที่เป็นโรงแรม รีสอร์ทและสปา ซึ่งสามารถเปรียบเทียบคู่แข่งชั้นต่อกิจการได้ดังนี้

ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบคู่แข่งชั้นกับกิจการ

การเปรียบเทียบ	ร้าน Smile Foot	คู่แข่งชั้นรายที่ 1	คู่แข่งชั้นรายที่ 2	คู่แข่งชั้นรายที่ 3
ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	เน้นการใช้ผลิตภัณฑ์และการบริการที่มีมาตรฐานมีความใกล้ชิดเป็นกันเอง	เป็นร้านให้บริการนวดตัวและนวดฝ่าเท้า	มีการให้บริการนวดแผนไทยโบราณ มีพนักงานให้บริการมากกว่า	เป็นโรงแรม รีสอร์ทและสปาที่เปิดบริการกับแขกที่เข้าพักมีพนักงานให้บริการมากกว่า
ด้านราคา	คิดค่าบริการน้อยกว่าราคาดลาดเล็กน้อย	มีการตั้งราคาดระดับราคากลางที่ผู้บริโภคมีความคุ้นเคย	ราคาการให้บริการแพงกว่าระดับตลาดเล็กน้อย	ราคาการให้บริการสูงมากเนื่องจากผู้บริโภคมีฐานะดี

การเปรียบเทียบ	ร้าน Smile Foot	คู่แข่งชั้นรายที่ 1	คู่แข่งชั้นรายที่ 2	คู่แข่งชั้นรายที่ 3
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	เป็นร้านที่ให้บริการนวดฝ่าเท้า	เป็นร้านที่เปิดให้บริการชั่วคราวตามตลาดนัดเปิดท้าย	เป็นร้านขนาดใหญ่ที่มีบริการนวดแผนไทยโบราณ	เปิดให้บริการในโรงแรม รีสอร์ท และสปาที่มีชื่อเสียง
ด้านการส่งเสริมการจัดจำหน่าย	1. สมัครสมาชิกฟรีและแจกบัตรสมาชิกเพื่อประทับตราของจำนวนครั้งที่เข้าใช้บริการ 2. การบอกปากต่อปาก	1. มีป้ายประชาสัมพันธ์ราคาค่าบริการหน้าร้าน 2. มีการจัดร้านแบบง่าย ๆ แต่มีพื้นที่ร้านจำกัด	มีป้ายประชาสัมพันธ์ขนาดใหญ่หน้าร้าน	มีการโฆษณาตามสถานที่ต่างๆ และการโฆษณาทางโทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต

การวิเคราะห์ปัจจัยของธุรกิจ SWOT ANALYSIS

การวิเคราะห์ปัจจัยภายในของกิจการ

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์ปัจจัยภายในของกิจการ

ปัจจัยการพิจารณา	จุดแข็ง	จุดอ่อน
ด้านการบริหารจัดการ	1. กิจการมีความคล่องตัวในการบริหารจัดการและการตัดสินใจ 2. กิจการมีบุคลากรที่มีความรู้ความชำนาญและมีประสบการณ์ในการนวดฝ่าเท้า ที่ผ่านการรับรองจากสมาคมการแพทย์แผนไทยที่รับรองจากกระทรวงสาธารณสุข	ผู้บริหารยังไม่มีประสบการณ์ในการบริหารกิจการ
ด้านการเงิน	1. เป็นธุรกิจที่ใช้เงินลงทุนต่ำจึงมีความคล่องตัวในการดำเนินงาน 2. มีเงินสดหมุนเวียนในกิจการมากพอจึงไม่มีการก่อหนี้เพิ่มเติม จึงไม่ประสบปัญหาการเงิน	
ด้านการบริการ	1. มีมาตรฐานความปลอดภัยในการให้บริการ 2. เป็นกิจการแรกที่ให้ บริการเกี่ยวกับการบำบัดรักษาสุขภาพ	เป็นกิจการใหม่ที่เริ่มเปิดให้บริการ จึงยังไม่มีเป็นที่รู้จักของผู้บริโภคมากนัก

การวิเคราะห์ปัจจัยภายนอกของกิจการ

ตารางที่ 5 การวิเคราะห์ปัจจัยภายนอกของกิจการ

ปัจจัยการพิจารณา	โอกาส	อุปสรรค
ด้านสังคม	1. กระแสความนิยมของผู้บริโภคในการให้ความสำคัญกับการดูแลรักษาสุขภาพมีแนวโน้มที่เพิ่มสูงขึ้น 2. ผู้บริโภครายใหม่ที่เริ่มสนใจสุขภาพมีโอกาสดลองใช้บริการ 3. ช่วยให้ผู้บริโภคไม่ต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปใช้บริการไกลๆ	1. อัตราการใช้บริการของผู้บริโภคช่วงแรกต่ำ เนื่องจากเป็นกิจการใหม่ 2. ผู้บริโภคที่ยังไม่เคยใช้บริการไม่สนใจที่จะใช้บริการ
สถานการณ์การแข่งขัน	เป็นธุรกิจที่ให้ผลตอบแทนที่สูงและไม่มีอุปสรรคในการแข่งขันมากนัก เนื่องจากเป็นธุรกิจที่ลงทุนไม่สูงนัก	ผู้ประกอบการรายใหม่มีโอกาสที่จะเข้ามาแข่งขันสูง เพราะยังมีคู่แข่งน้อยราย
เทคโนโลยี	1. ผู้บริโภคสามารถรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับประโยชน์ของการนวดฝ่าเท้าผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น เว็บไซต์เกี่ยวกับสุขภาพ 2. ผู้ประกอบการสามารถใช้เทคโนโลยีช่วยในการโฆษณาประชาสัมพันธ์ การติดต่อสื่อสาร การเก็บรวบรวมข้อมูลการดำเนินงาน ได้อย่างรวดเร็ว และสามารถเปลี่ยนแปลงแก้ไขข้อมูลให้ทันสมัยด้วยต้นทุนที่ต่ำ	

ปัจจัยการพิจารณา	โอกาส	อุปสรรค
สภาพเศรษฐกิจ	อุตสาหกรรมบริการมีการขยายตัว เนื่องจากสภาพเศรษฐกิจเริ่มดีขึ้น และเป็นการลงทุนที่มีความเสี่ยงไม่สูงนัก	สภาพเศรษฐกิจมีผลกระทบต่อ การตัดสินใจใช้บริการ
กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ	1. เป็นการนัดที่ไม่ต้องขึ้นทะเบียนและรับใบอนุญาตเป็นผู้ประกอบโรคศิลปะ ในกรณีที่ - เป็นการนัดเพื่อบรรเทาอาการปวดเมื่อย ไม่ใช่เพื่อรักษาโรค - ไม่ขึ้นป้ายรักษาโรคการแสดงป้าย อาจเขียนว่าเป็น “นัดแผนโบราณ” หรือ “นวดฝ่าเท้า” ได้ 2. เป็นกิจการที่เสียภาษีรายได้บุคคลธรรมดา	
จุดอ่อนของคู่แข่ง	1. มีอัตราค่าบริการที่สูงกว่า เนื่องจากเป็นลูกค้าชาวต่างชาติ และนักท่องเที่ยว 2. กิจการสามารถดึงดูดกลุ่มลูกค้าเป้าหมายได้มากกว่า	มีประสบการณ์ในการบริหาร และมีลูกค้าประจำ

บทที่ 5
แผนบริหารจัดการ

รายละเอียดธุรกิจ

ชื่อกิจการ ร้านนวดฝ่าเท้า

Smile Foot

ที่อยู่/ที่ตั้งกิจการ บริเวณหลังมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศ

เพชรบุรี ตำบลสามพระยา อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี

รูปแบบการดำเนินงานของธุรกิจ ห้างหุ้นส่วนสามัญไม่จดทะเบียน

ประวัติหุ้นส่วนของกิจการ

1. ชื่อ – นามสกุล นางสาวสาวิตรี เอี่ยมอาษา อายุ 22 ปี

การศึกษา

มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนศรีธรรมาศ จังหวัดสมุทรสงคราม

ระดับปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิต (การจัดการธุรกิจทั่วไป) มหาวิทยาลัยศิลปากร

ประสบการณ์การทำงาน

ปี พ.ศ. 2552

ฝึกงานที่โรงแรมดุสิตธานี (หัวหิน) แผนก Kitchen Department

2. ชื่อ – นามสกุล นายชยพันธ์ นครพัฒน์ อายุ 23 ปี

การศึกษา

ระดับปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิต (รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ประสบการณ์การทำงาน

ปี พ.ศ. 2550 – ปัจจุบัน นายท้ายเรือกลชายทะเล กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี

หน้าที่ความรับผิดชอบและคุณสมบัติของบุคลากรหลัก

ชื่อ-นามสกุล นางสาวสาวิตรี เอี่ยมอาษา

ตำแหน่ง

ผู้จัดการทั่วไป

หน้าที่ความรับผิดชอบ ดูแลรับผิดชอบการบริหารกิจการและการบริการ

การศึกษา/คุณสมบัติ ระดับปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิต (การจัดการธุรกิจทั่วไป)

มหาวิทยาลัยศิลปากร

อัตราเงินเดือน

12,000 บาท

ชื่อ-นามสกุล นายชยานันท์ นครพัฒน์

ตำแหน่ง ผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อ

หน้าที่ความรับผิดชอบ ดูแลรับผิดชอบกิจการในการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ในการบริการ

การศึกษา/คุณสมบัติ ระดับปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิต (รัฐศาสตร์)

มหาวิทยาลัย รามคำแหง

อัตราเงินเดือน 12,000 บาท

ขั้นตอนการคัดเลือกพนักงาน

ผู้ประกอบการใช้วิธีประกาศรับสมัครตามโรงเรียน หรือสถาบันสอนนวดแผนไทยที่มีมาตรฐานเพราะเป็นแหล่งผลิตบุคลากรที่มีคุณภาพ โดยมีการกำหนดคุณสมบัติขั้นพื้นฐาน ดังนี้

1. จำนวนพนักงานที่ต้องการ 7 อัตรา
2. เพศหญิงหรือเพศชาย
3. อายุ 18 ปีขึ้นไป
4. การศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นขึ้นไป
5. ผ่านการฝึกอบรมการนวดฝ่าเท้าและมีประสบการณ์ในการให้บริการ
6. สุขภาพแข็งแรงและไม่เป็นโรคติดต่อ
7. มีบุคลิกภาพดี มีจิตใจบริการ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี แต่งกายสุภาพ
8. มีภูมิลำเนาอยู่ใกล้บริเวณสถานประกอบการจะได้รับพิจารณาเป็นพิเศษ

หลังจากผู้สมัครอ่านรายละเอียดเกี่ยวกับคุณสมบัติขั้นพื้นฐานแล้วกิจการจะดำเนินการรับสมัครพนักงานตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. กรอกใบสมัคร โดยให้ผู้สนใจสมัครงานกรอกรายละเอียดในใบสมัครเกี่ยวกับ ประวัติส่วนตัว วุฒิการศึกษาและประวัติการทำงาน
2. ทดสอบข้อเขียนเพื่อวัดความรู้เชิงวิชาการ การวัดบุคลิกภาพ ทักษะด้านต่างๆ
3. การสัมภาษณ์เพื่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมหลังจากทำการทดสอบ โดยจะสัมภาษณ์เกี่ยวกับประสบการณ์ในการให้บริการแก่ลูกค้า ปัญหาที่เกิดขึ้นขณะปฏิบัติงานและวิธีการในการแก้ไขปัญหา
4. การคัดเลือกเพื่อบรรจุเป็นการตัดสินใจว่าจะรับผู้สมัครเข้าทำงานหรือไม่

การคิดค่าตอบแทนพนักงาน

ร้านนวดฝ่าเท้า Smile Foot มีการจ้างพนักงานนวดแบบรายเดือนโดยพนักงานนวดแต่ละคนจะได้รับเงินเดือนเท่ากันคือคนละ 6,000 บาทต่อเดือน พนักงานนวดจะได้รับเงินเดือนตอบแทนทุกวันที่ 30 ของทุกเดือน

การกำหนดวันหยุดของพนักงาน

กิจการกำหนดให้พนักงานสามารถลาหยุดได้สัปดาห์ละ 1 วันโดยให้พนักงานแต่ละคนผลัดเปลี่ยนวันหยุดกันในแต่ละสัปดาห์

การทำงานของพนักงาน

ร้านนวดฝ่าเท้า Smile Foot เปิดให้บริการทุกวันเวลาในการให้บริการคือ 10.00น.- 20.00น.หรือ 10 ชั่วโมงต่อวันทางร้านมีการจัดลำดับการให้บริการของพนักงานนวดสลับหมุนเวียนกัน เพื่อให้โอกาสแก่พนักงานเท่าเทียมกัน เช่น ร้านมีพนักงานนวด 7 คน ซึ่งในแต่ละวันจะมีพนักงานให้บริการเพียง 6 คนซึ่งมีการจัดลำดับการให้บริการดังนี้

- วันที่ 1 จัดลำดับผู้ให้บริการเริ่มต้นดังนี้ พนักงาน 1 2 3 4 5 และ 6
- วันที่ 2 จัดลำดับผู้ให้บริการเริ่มต้นดังนี้ พนักงาน 2 3 4 5 6 และ 7
- วันที่ 3 จัดลำดับผู้ให้บริการเริ่มต้นดังนี้ พนักงาน 3 4 5 6 7 และ 1
- วันที่ 4 จัดลำดับผู้ให้บริการเริ่มต้นดังนี้ พนักงาน 4 5 6 7 1 และ 2
- วันที่ 5 จัดลำดับผู้ให้บริการเริ่มต้นดังนี้ พนักงาน 5 6 7 1 2 และ 3
- วันที่ 6 จัดลำดับผู้ให้บริการเริ่มต้นดังนี้ พนักงาน 6 7 1 2 3 และ 4
- วันที่ 7 จัดลำดับผู้ให้บริการเริ่มต้นดังนี้ พนักงาน 7 1 2 3 4 และ 5 หมุนเวียนกันไป

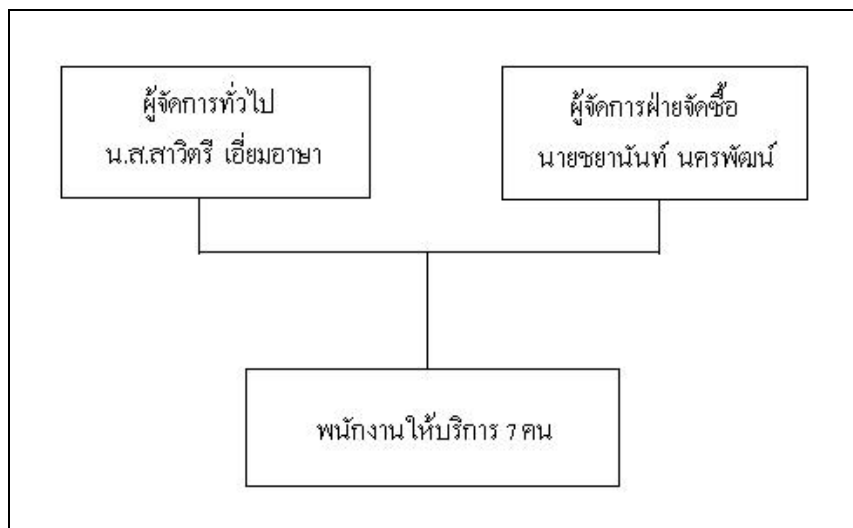
โดยวันที่ไม่มีหมายเลขใดจะเป็นวันหยุดสำหรับพนักงานคนดังกล่าว

จำนวนบุคลากร และค่าใช้จ่ายบุคลากรของธุรกิจ

ตารางที่ 6 จำนวนบุคลากร และค่าใช้จ่ายบุคลากรของธุรกิจ

ลำดับที่	ฝ่ายงาน	ตำแหน่งงาน	จำนวน	อัตราเงินเดือน	รวมเงินเดือน
1	ด้านบริหาร	ผู้จัดการทั่วไป	1	12,000	12,000
2	ด้านการจัดซื้อ	ผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อ	1	12,000	12,000
3	ด้านการให้บริการ	พนักงานนวดฝ่าเท้า	7	6,000	42,000
รวม			9	66,000	

แผนผังองค์กร



ภาพที่ 5 แผนผังองค์กร

วิสัยทัศน์

เป็นร้านนวดฝ่าเท้าที่เน้นการบำบัดรักษา การผ่อนคลายเพื่อสุขภาพที่มีมาตรฐาน ด้วย
การบริการที่มีคุณภาพ

พันธกิจ

1. ขยายฐานลูกค้าให้มากขึ้นอย่างต่อเนื่อง
2. สร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าก่อนและหลังการให้บริการ เพื่อให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการซ้ำอีก

3. รักษามาตรฐานในการให้บริการด้วยบุคลากรที่มีความชำนาญและประสบการณ์
เป้าหมายของธุรกิจ

ระยะสั้น

- ใช้กลยุทธ์ทางการตลาดและกลยุทธ์การบริหารงานลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management: CRM) ให้ลูกค้าเพิ่มขึ้น 5% โดยสร้างฐานลูกค้าประจำและเป็นการสร้างทัศนคติที่ดีของลูกค้าต่อกิจการ เพื่อให้กิจการรู้จักและเป็นที่ยอมรับให้มากที่สุด

ระยะกลาง

- นำเป้าหมายในระยะสั้นมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ โดยการนำข้อมูลของลูกค้ามาประเมินความต้องการของลูกค้าล่วงหน้า เพื่อให้ฐานลูกค้าเพิ่มขึ้น 8%-10%

ระยะยาว

- นำเป้าหมายระยะกลางมาใช้ในการเปลี่ยนจากผู้บริโภคไปสู่การเป็นลูกค้าตลอดไป (Customer loyalty) เพื่อเป็นการรักษฐานลูกค้าเก่าและเพิ่มฐานลูกค้าใหม่ให้เพิ่มขึ้น 15%

ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

ในการดำเนินธุรกิจร้านนวดฝ่าเท้าให้บรรลุเป้าหมายนั้น คือผู้บริหารต้องมีความรู้และข้อมูลเกี่ยวกับธุรกิจนวดฝ่าเท้า การพัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่อง การให้ความสำคัญกับการส่งมอบบริการ ด้วยความสามารถในการให้บริการของพนักงานตามมาตรฐานของการนวดฝ่าเท้าที่ได้รับรองจาก สมาคมแพทย์แผนไทยแห่งประเทศไทยภายใต้การรับรองจากกระทรวงสาธารณสุข การบริหารงานลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management: CRM) เพื่อเป็นการสร้างทัศนคติที่ดีของลูกค้าต่อกิจการ ให้กิจการรู้จักและเป็นที่ยอมรับให้ได้มากที่สุด และเปลี่ยนจากผู้บริโภคไปสู่การเป็นลูกค้าตลอดไป (Customer loyalty) เพื่อเป็นการรักษฐานลูกค้าเก่าและเพิ่มฐานลูกค้าใหม่

นโยบายการจ่ายเงินปันผล

กิจการมีการจ่ายเงินปันผลแก่หุ้นส่วนธุรกิจโดยหักจากกำไรสุทธิปีละ 30 % จากนั้นแบ่งเป็น 2 ส่วนคือ 20% และ 10% โดยส่วนที่เหลือจะเป็นกำไรสะสมของกิจการ

แผนการดำเนินงานอื่นๆของธุรกิจ

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

แผนการปรับปรุงรูปแบบการให้บริการของกิจการใน 5 ปีข้างหน้าคือ การนำเอาบริการการนวดแผนไทยโบราณมาให้บริการในร้านเพื่อให้ลูกค้าสามารถเลือกใช้บริการได้มากขึ้น การเพิ่มจำนวนพนักงานที่ให้บริการ โดยยังคงมาตรฐานของการนวด เอาใจใส่ต่อความต้องการของลูกค้า การนำเสนอบริการนวดและประโยชน์ต่อสุขภาพที่ลูกค้าจะได้รับ เพื่อที่จะกระตุ้นพฤติกรรมและโน้มน้าวให้ลูกค้าตัดสินใจใช้บริการ

บทที่ 6

แผนการตลาด

ผลิตภัณฑ์หรือบริการ

ทางร้านนวดฝ่าเท้า Smile Foot ได้จัดตั้งร้านขึ้นบริเวณหลังมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี เพื่อให้บริการนวดฝ่าเท้าสำหรับผู้สนใจและใส่ใจดูแลสุขภาพ ที่ต้องการผ่อนคลายความเครียด ความเมื่อยล้าที่เกิดจากการทำงาน การนั่งเป็นเวลานาน การเรียน การสวมรองเท้าส้นสูง การออกกำลังกาย โดยไม่ต้องเสียเวลาเดินทางไปใช้บริการไกลซึ่งทำให้ผู้บริโภคต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ทางร้านเล็งเห็นความสำคัญของการมีสุขภาพที่ดี จึงเปิดร้านนวดฝ่าเท้า Smile Foot ซึ่งเป็นร้านนวดฝ่าเท้าแห่งแรก นอกจากนี้ทางร้านมีการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพมาตรฐาน เช่น แก้วน้ำนวดฝ่าเท้า ครีมละนํ้ามันนวดฝ่าเท้า รวมทั้งพนักงานให้บริการที่มีความรู้ความชำนาญและมีประสบการณ์ในการนวดฝ่าเท้า ที่ผ่านการรับรองจากสมาคมการแพทย์แผนไทยที่รับรองจากกระทรวงสาธารณสุข โดยการนวดฝ่าเท้า แบ่งเป็น

- นวดด้วยมือ
- นวดเท้าด้วยไม้กดจุด
- นวดเท้าด้านใน
- ด้านนอกด้วยมือ
- นวดหลังเท้าด้วยมือ
- ใช้ไม้กดจุด
- นวดบริเวณเข่าด้วยมือ
- นวดบริเวณหน้าแข้งและน่องด้วยมือ
- นวดบริเวณนิ้วเท้า
- กระตุ้นเท้าช่วงสุดท้าย
- กระตุ้นเท้าก่อนแก้ผ้าพันเท้าออกและเช็ดครีม

ราคา

ร้านนวดฝ่าเท้า Smile Foot คิดค่าบริการ 140 บาทต่อชั่วโมง

ช่องทางการจัดจำหน่าย

กิจการเปิดร้านให้บริการบริเวณหลังมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี
การส่งเสริมการจัดจำหน่าย

1. มีการจัดลักษณะร้านโดยเน้นให้เห็นบรรยากาศภายในร้านมีรูปแบบการให้บริการให้มีมาตรฐานการออกแบบสถานที่นวด การจัดบรรยากาศของร้านที่ช่วยให้ลูกค้ารู้สึกผ่อนคลาย การให้คำแนะนำและประโยชน์จากการนวด เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกว่าตนจะได้รับคุณค่าจากการใช้บริการด้วยความประทับใจ

2. เมื่อลูกค้ามาใช้บริการสามารถสมัครสมาชิกฟรีและแจกบัตรสมาชิกเพื่อประทับตราของจำนวนครั้งที่เข้าใช้บริการ โดยลูกค้าต้องเก็บบัตรไว้ใช้ในครั้งต่อไป เมื่อลูกค้าใช้บริการครบ 5 ครั้งจะได้ใช้บริการในครั้งต่อไปในราคา 100 บาทต่อชั่วโมง

เป้าหมายทางการตลาด

เนื่องจากพื้นที่หลังมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ยังไม่มีผู้ใดประกอบธุรกิจร้านบริการนวดฝ่าเท้า ดังนั้น ร้านนวดฝ่าเท้า Smile Foot จึงสามารถเป็นผู้นำธุรกิจร้านนวดฝ่าเท้าได้ ในการแบ่งส่วนแบ่งทางการตลาดจะใช้เกณฑ์ ภูมิศาสตร์ ประชากรศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์ โดยเน้นผู้บริโภคที่ให้ความสนใจดูแลสุขภาพการรักษาอาการ ปวดหลัง ปวดขา เส้นเลือดอุดตันจากการยืนนานๆ หรือสวมรองเท้าส้นสูงเป็นประจำ การนั่งทำงานหรือนั่งเรียนเป็นเวลานาน การออกกำลังกายที่หักโหมหรือใช้กล้ามเนื้อบริเวณข้อรับน้ำหนักมากเกินไปและผู้บริโภคที่ให้ความสำคัญกับการผ่อนคลายความเครียดจากการทำงาน การเรียน

กลยุทธ์ทางการตลาด

กลยุทธ์ด้านการบริการ

1. เน้นการให้บริการที่มีคุณภาพที่มีมาตรฐานและความปลอดภัย
2. อธิบายและความสุภาพของบุคลากรที่ให้บริการ
3. การตรงต่อเวลา ความซื่อสัตย์รับผิดชอบ

กลยุทธ์ด้านผลิตภัณฑ์

1. คุณภาพของเตียงนวดฝ่าเท้าที่มีมาตรฐาน
2. คุณภาพของครีมและน้ำมันสำหรับนวดฝ่าเท้าต้องระบุแหล่งผลิตที่มีความน่าเชื่อถือและได้รับการยอมรับ

กลยุทธ์ด้านราคา

1. คิดค่าบริการน้อยกว่าราคาตลาดเล็กน้อยคือ 140 บาทต่อชั่วโมง
2. สามารถสมัครสมาชิกฟรีและแจกบัตรสมาชิก

กลยุทธ์ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

1. กิจการตั้งอยู่ในย่านกลุ่มลูกค้าเป้าหมายมีการเดินทางที่สะดวก มีสาธารณูปโภคที่ดี
2. การออกแบบและตกแต่งร้านทั้งภายในและภายนอกที่มีความสวยงาม ปลอดภัยและสามารถดึงดูดให้ลูกค้าเข้ามาใช้บริการ

กลยุทธ์ด้านการส่งเสริมการจัดจำหน่าย

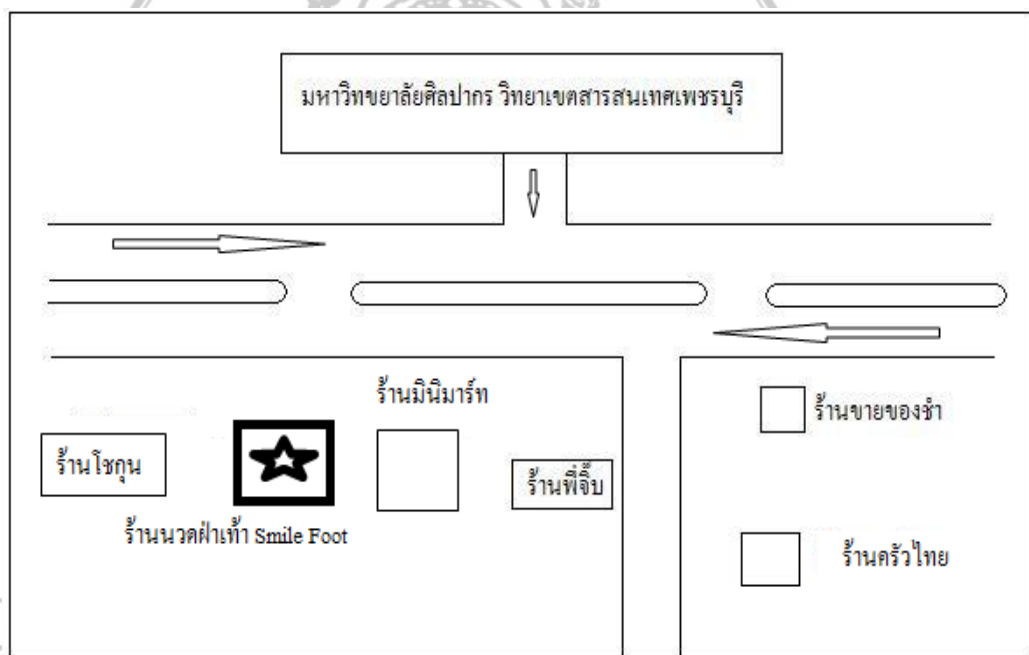
1. กลยุทธ์การบริหารงานลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management: CRM) เพื่อสร้างฐานลูกค้าประจำและเป็นการสร้างทัศนคติที่ดีของลูกค้าต่อกิจการ ให้กิจการรู้จักและเป็นที่ยอมรับให้มากที่สุด
2. แจกแผ่นพับแนะนำร้าน ให้รายละเอียดเกี่ยวกับการจกรายการส่งเสริมการขายในโอกาสต่างๆ เพื่อกระตุ้นให้ลูกค้าเป้าหมายสนใจมาใช้บริการ
3. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับประวัติความเป็นมาของธุรกิจ ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ และประโยชน์ที่ได้รับจากการนัดฝ่าเท้า เพื่อให้ลูกค้าเป้าหมายเข้าใจรูปแบบบริการมากขึ้น
4. การบริการที่ดีเลิศ ตั้งแต่การแต่งกายที่สุภาพและสะอาดของพนักงาน การพูดจาไพเราะ การเอาใจใส่ลูกค้าด้วยความจริงใจ
5. ลูกค้ามาใช้บริการสามารถสมัครสมาชิกฟรีและแจกบัตรสมาชิกเพื่อประทับตราของจำนวนครั้งที่เข้าใช้บริการ โดยลูกค้าต้องเก็บบัตรไว้ใช้ในครั้งต่อไป เมื่อลูกค้าใช้บริการครบ 5 ครั้งจะได้ใช้บริการในครั้งต่อไปในราคา 100 บาทต่อชั่วโมงในครั้งที่ 6
6. จัดโปรโมชั่นวันผู้สูงอายุ สำหรับผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไปสามารถนัดในราคา 120 บาท โดยแสดงบัตรประชาชนหรือบัตรผู้สูงอายุ
7. การบอกปากต่อปากของลูกค้า เพื่อแนะนำให้กลุ่มเพื่อน ญาติพี่น้องซึ่งเป็นลูกค้ารายใหม่ลองมาใช้บริการ

แผนการบริการ

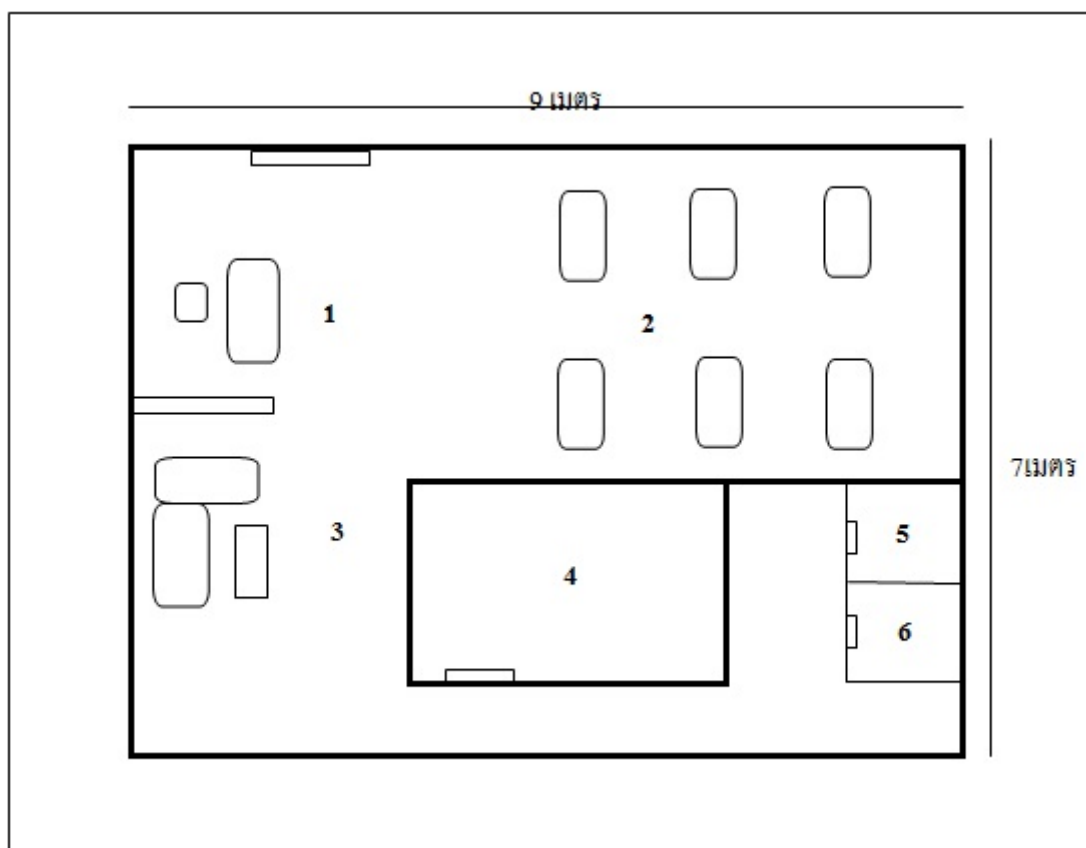
ที่ตั้งสถานที่

กิจการได้กำหนดสถานที่ตั้งไว้ที่ ตำบลสามพระยา อำเภอชะอำ จังหวัด
เพชรบุรี

ลักษณะของที่ตั้ง กิจการได้เช่าพื้นที่เพื่อทำการก่อสร้างร้านนวดฝ่าเท้าขนาดความยาว 9 เมตร กว้าง 7 เมตร



ภาพที่ 6 ร้านนวดฝ่าเท้า Smile Foot



ภาพที่ 7 ตัวอย่างภายในร้าน

หมายเหตุ

หมายเลข 1 คือ พื้นที่สำหรับการต้อนรับลูกค้า - ส่งลูกค้าและการรับชำระค่าบริการ

หมายเลข 2 คือ พื้นที่ให้บริการนวดฝ่าเท้า

หมายเลข 3 คือ พื้นที่รับรองลูกค้า

หมายเลข 4 คือ ห้องเก็บอุปกรณ์และห้องพักสำหรับพนักงาน

หมายเลข 5 คือ ห้องน้ำสำหรับพนักงาน

หมายเลข 6 คือ ห้องน้ำสำหรับลูกค้า

อุปกรณ์ในการให้บริการ

ตารางที่ 7 อุปกรณ์ในการให้บริการ

ลำดับ	รายการ	จำนวน (หน่วย)	ราคาต่อ หน่วย(บาท)	มูลค่ารวมทั้ง สิ้น(บาท)	อายุการ ใช้งาน (ปี)
1.	เก้าอี้นวดฝ่าเท้า	6	4,000	24,000	5
2.	เก้าอี้พนักงาน	6	100	600	5
รวม				24,600	

สินค้าที่ใช้ในการบริการ

ตารางที่ 8 สินค้าที่ใช้ในการบริการ

ลำดับ	รายการ	ปริมาณต่อปี	ราคาต่อ หน่วย(บาท)	มูลค่ารวมทั้ง สิ้น(บาท)
1.	แอลกอฮอล์ทำความสะอาด (ขวด)	72	30	2,160
2.	สาลีแผ่น (50 แผ่น/ห่อ)	288	25	7,200
3.	น้ำมันนวดฝ่าเท้า (กิโลกรัม)	48	450	21,600
4.	ครีมนวดฝ่าเท้า (กิโลกรัม)	72	360	25,920
5.	แป้งฝุ่น (500 กรัม/กระป๋อง)	72	60	4,320
6.	ผ้าขนหนู (ผืน)	200	10	2,000
7.	ไม้กดจุด (อัน)	6	30	180
8.	กระปุกใส่แป้งฝุ่น+แปรงปัด (กระปุก)	6	20	120
9.	ตะกร้าใส่อุปกรณ์ (ใบ)	6	15	90
10.	เสื้อกราวนด์พนักงาน (ตัว)	7	200	1,400
รวม				64,990

ข้อมูลการบริการ

ความสามารถในการให้บริการสูงสุด 60 คนต่อวัน

เป้าหมายการบริการ 24 คนต่อวัน

เวลาการบริการต่อวัน 10 ชั่วโมงต่อวัน

เวลาที่ให้บริการต่อครั้ง 1 ชั่วโมงต่อคน

จำนวนแรงงานที่ใช้ในการบริการ 6 คนต่อวัน

อัตราค่าแรงงานในการบริการคนละ 6,000 บาทต่อเดือน

ค่าแรงงานรวมต่อเดือน 42,000 บาท

ร้านนวดฝ่าเท้าเปิดให้บริการเดือนละ 30 วัน

หมายเหตุ

จำนวนพนักงานบริการทั้งหมด 7 คน

พนักงานบริการสามารถเลือกวันหยุดได้สัปดาห์ละ 1 วัน/คน

บุคลากรในการให้บริการ

บุคลากรเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อธุรกิจบริการ คือการที่บุคลากรมีความรู้ความชำนาญและประสิทธิภาพในการให้บริการจะเป็นจุดเริ่มต้นของการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่กิจการ จึงให้ความสำคัญตั้งแต่กระบวนการในการคัดเลือกพนักงานตลอดจนกระบวนการในการให้บริการ แก่ลูกค้า กิจการได้กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานนวด ดังนี้

ก่อนการให้บริการลูกค้า

1.พนักงานจะต้องดูแลรักษาความสะอาดของร่างกาย เช่น ถ้าผมยาวควรมัดรวบให้เรียบร้อย ควรตัดเล็บให้สะอาดและล้างมือทุกครั้งก่อนให้บริการ สวมเสื้อกราวด์ทุกครั้งที่ได้รับบริการ

2.ตรวจสอบอุปกรณ์และเครื่องมือที่จะใช้ว่าอยู่ในสภาพสมบูรณ์พร้อมสำหรับการใช้งานหรือไม่

3.ตรวจสอบวันผลิตและวันหมดอายุของผลิตภัณฑ์ที่จะนำมาใช้

4.ทำความสะอาดพื้นที่ให้บริการหลังจากให้บริการทุกครั้ง เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับให้บริการลูกค้ารายต่อไป

การให้บริการลูกค้า

1. ให้คำแนะนำเบื้องต้นแก่ลูกค้าเกี่ยวกับการปฏิบัติตน เพื่อเตรียมพร้อมก่อนและหลังการรับบริการ
2. ให้บริการนวดฝ่าเท้า
3. สอบถามความพึงพอใจในการใช้บริการจากลูกค้า

ขั้นตอนในการให้บริการ

1. การต้อนรับลูกค้า

เมื่อมีลูกค้ามาใช้บริการเจ้าของกิจการและพนักงานจะกล่าวคำทักทายคือ “สวัสดีค่ะ Smile Foot ยินดีต้อนรับค่ะ” พร้อมทั้งยกมือไหว้ จากนั้นเชิญลูกค้ามานั่งพักบริเวณส่วนพักผ่อนสำหรับลูกค้าจัดบริการเครื่องดื่ม เช่น น้ำสมุนไพรเพื่อสุขภาพ มาให้ลูกค้าและสอบถามความต้องการของลูกค้าก่อนเพื่อให้ลูกค้ารู้สึกเป็นกันเองและเสนอบริการต่างๆให้ลูกค้าได้เลือก

1.1 การต้อนรับลูกค้าใหม่ ทางร้านจะสอบถามประวัติของลูกค้าก่อนให้บริการ เช่น

- มีปัญหาสุขภาพหรือไม่
- มีโรคประจำตัวหรือไม่
- มีประวัติการแพ้ผลิตภัณฑ์หรือสมุนไพรชนิดใดบ้างหรือไม่

1.2 การต้อนรับลูกค้าประจำ ทางร้านจะสอบถามความต้องการใช้บริการของลูกค้า การแนะนำรายการส่งเสริมการขายต่างๆ เพื่อกระตุ้นให้ลูกค้าใช้บริการอย่างต่อเนื่อง

2. การจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ

พนักงานนวดจะเป็นผู้จัดเตรียมอุปกรณ์ต่างๆและตรวจสอบความเรียบร้อยก่อนที่จะใช้ในการบริการลูกค้า เพื่อป้องกันปัญหาหรือข้อผิดพลาดต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นกับลูกค้า

3. การให้บริการนวดฝ่าเท้าแก่ลูกค้า

4. การรับชำระค่าบริการ

หลังจากที่พนักงานนวดให้บริการนวดฝ่าเท้าเสร็จเรียบร้อยแล้ว พนักงานจะเชิญลูกค้าไปยังส่วนพักผ่อนสำหรับลูกค้า สอบถามความพึงพอใจในการใช้บริการเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการวัดความพึงพอใจของลูกค้าแต่ละเดือน และเชิญลูกค้าชำระค่าบริการที่ได้ะชำระค่าบริการ

5. การส่งลูกค้า

หลังจากที่ลูกค้าใช้บริการครบทุกขั้นตอน และทำการชำระค่าบริการเรียบร้อยแล้ว เมื่อลูกค้าจะเดินทางกลับ พนักงานและเจ้าของกิจการจะออกมาส่งลูกค้าพร้อมทั้งกล่าวคำขอบคุณและเชิญลูกค้าให้กลับมาใช้บริการอีกในโอกาสหน้า

บทที่ 8

แผนการเงิน

ประมาณการในการลงทุน

ตารางที่ 9 ประมาณการในการลงทุน

ลำดับ	รายการ	ทุนเจ้าของ	เงินร่วมลงทุน	เงินกู้	รวมมูลค่า
1	สาวิตรี เอี่ยมอาษา	350,000	-	-	350,000
2	ชยานันท์ นครพัฒน์	-	150,000	-	150,000
รวมมูลค่าการลงทุนทั้งสิ้น		350,000	150,000	-	500,000
โครงสร้างทางการเงิน(เปอร์เซ็นต์)		70	30	-	100

ทรัพย์สินที่ใช้ในการประกอบธุรกิจปัจจุบัน

ตารางที่ 10 ทรัพย์สินที่ใช้ในการประกอบธุรกิจปัจจุบัน

ทรัพย์สินที่ใช้ในการประกอบธุรกิจปัจจุบัน				
ลำดับ	รายการ	รายละเอียด	มูลค่า ประมาณ	ภาระ ผูกพัน
1	ที่ดิน		-	
2	อาคาร		180,000	
3	เครื่องตกแต่ง		70,000	
4	อุปกรณ์ในการให้บริการ		24,600	
5	เครื่องใช้สำนักงาน		50,000	
6	ค่าใช้จ่ายก่อนการดำเนินงาน		60,000	
7	เงินทุนหมุนเวียน		115,400	
รวมมูลค่าทรัพย์สินที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ ปัจจุบัน			500,000	

การคำนวณค่าเสื่อมราคา

ตารางที่ 11 การคำนวณค่าเสื่อมราคา

รายการ	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
การคำนวณค่าเสื่อมราคา					
ค่าเสื่อมราคาอาคาร	9,000	9,000	9,000	9,000	9,000
ค่าเสื่อมราคาอุปกรณ์ในการให้บริการ	4,920	4,920	4,920	4,920	4,920
ค่าเสื่อมราคาเครื่องตกแต่ง	14,000	14,000	14,000	14,000	14,000
ค่าเสื่อมราคาเครื่องใช้สำนักงาน	10,000	10,000	10,000	10,000	10,000
ค่าเสื่อมราคารวม(บาท/ปี)	37,920	37,920	37,920	37,920	37,920
ค่าใช้จ่ายก่อนดำเนินงานตัดจ่าย					
ค่าใช้จ่ายก่อนการดำเนินงานตัดจ่าย (บาท/ปี)	60,000	-	-	-	-

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ประมาณการรายได้จากการบริการ

ตารางที่ 13 ประมาณการรายได้จากการบริการ

	ระยะสั้น		ระยะกลาง		ระยะยาว
รายการ	ปีที่1	ปีที่2	ปีที่3	ปีที่4	ปีที่5
จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ		เพิ่ม5%	เพิ่ม8%	เพิ่ม10%	เพิ่ม15%
นวดฝ่าเท้า	7,900	8,295	8,959	9,854	11,333
ค่าบริการ(บาท/หน่วย)					
นวดฝ่าเท้า	140	140	140	140	140
รายได้จากการให้บริการ (บาท)					
นวดฝ่าเท้า	1,106,000	1,161,300	1,254,204	1,379,624	1,586,568
รวมรายได้จากการให้บริการ (บาท)	1,106,000	1,161,300	1,254,204	1,379,624	1,586,568
ประมาณการลูกหนี้การค้า	-	-	-	-	-
ขายด้วยเงินสด	-	-	-	-	-
ขายด้วยเงินเชื่อ (เครดิตการค้า)	-	-	-	-	-
ระยะเวลาให้เครดิตการค้า (วัน/เดือน)	-	-	-	-	-
ลูกหนี้การค้ารวม (บาท)					
เงินสดรับจากการบริการ (บาท)	1,106,000	1,161,300	1,254,204	1,379,624	1,586,568

ประมาณการต้นทุนการบริการและต้นทุนขาย

ตารางที่ 14 ประมาณการต้นทุนการบริการและต้นทุนขาย

รายการ	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
ต้นทุนค่าบริการ(บาท)					
จำนวนพนักงานนวดฝ่าเท้า	7	7	7	7	7
เงินเดือนพนักงานนวดฝ่าเท้าต่อคน	6,000	6,200	6,300	6,400	6,500
ค่าแรงในการให้บริการต่อเดือน	42,000	43,400	44,100	44,800	45,500
ค่าแรงในการให้บริการต่อปี	504,000	520,800	529,200	537,600	546,000
รวมค่าแรงงานในการบริการ	504,000	520,800	529,200	537,600	546,000
เก้าอี้นวดฝ่าเท้า	24,000	-	-	-	-
เก้าอี้พนักงาน	600	-	-	-	-
เสื้อกราวด์พนักงาน	1,400	-	-	-	-
ตะกร้าใส่อุปกรณ์	90	-	-	-	-
ไม้กดจุด	180	-	-	-	-
กระปุกใส่แป้งฝุ่น+แป้งปิด	120	-	-	-	-
ผ้าขนหนู	2,000	-	-	-	-
แอลกอฮอล์ทำความสะอาด	2,160	2,280	2,460	2,700	3,120
สำลีแผ่น	7,200	7,550	8,150	8,975	10,325
น้ำมันนวดฝ่าเท้า(กก.)	21,600	22,500	24,300	26,550	30,600
ครีมนวดฝ่าเท้า(กก.)	25,920	27,360	29,520	32,400	37,440
แป้งฝุ่น	4,320	4,560	4,920	5,400	6,240
ค่าน้ำประปาในการให้บริการ	3,600	3,780	3,969	4,167	4,376
ค่าไฟฟ้าในการให้บริการ	6,000	6,000	6,000	6,000	6,000
ค่าวัสดุสิ้นเปลืองในการบริการ	2,000	2,000	2,000	2,000	2,000
รวมต้นทุนการบริการ (1)	101,190	76,030	81,319	88,192	100,101

+ บวก สิ้นค้าซื้อเพื่อบริการ คงเหลือต้นงวด	-	-	-	-	-
- หัก สิ้นค้าซื้อเพื่อบริการ คงเหลือปลายงวด	-	-	-	-	-
+ บวก สิ้นค้าระหว่างทำคงเหลือ ต้นงวด	-	-	-	-	-
- หัก สิ้นค้าระหว่างทำคงเหลือ ปลายงวด	-	-	-	-	-
+ บวก สิ้นค้าสำเร็จรูปคงเหลือต้น งวด	-	-	-	-	-
- หัก สิ้นค้าสำเร็จรูปคงเหลือ ปลายงวด	-	-	-	-	-
รวมต้นทุนขาย (บาท)	605,190	672,860	691,838	713,985	746,202

หมายเหตุ

ทางร้านไม่มีสินค้าคงเหลือ

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ประมาณการค่าใช้จ่ายในการบริหารและการขาย

ตารางที่ 15 ประมาณการค่าใช้จ่ายในการบริหารและการขาย

รายการ	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
ค่าใช้จ่ายในการบริหารและการขาย (บาท)					
เงินเดือนผู้จัดการร้าน	288,000	288,000	288,000	288,000	288,000
ค่าเช่าที่ดิน	60,000	60,000	60,000	60,000	60,000
ค่าน้ำประปาในการให้บริการ	-	-	-	-	-
ค่าไฟฟ้าในการให้บริการ	-	-	-	-	-
ค่ารับรองลูกค้า	3,600	4,200	4,800	5,400	6,000
ค่าใช้จ่ายโทรศัพท์	2,400	2,450	2,500	3,000	3,500
ค่าโฆษณาประชาสัมพันธ์	4,000	3,000	2,000	2,000	2,000
ค่าใช้จ่ายวัสดุสิ้นเปลืองสำนักงาน	500	500	500	500	500
ค่าใช้จ่ายเบ็ดเตล็ดอื่นๆ	600	600	600	600	600
รวมค่าใช้จ่ายการบริหารและการขาย	359,100	358,750	358,400	359,500	360,600

หมายเหตุ

ค่าโฆษณาและประชาสัมพันธ์ประกอบด้วย

ใบปลิวประชาสัมพันธ์ร้าน 1,700 บาทในปีที่ 1

ค่าแรงงานแจกใบปลิว 300 บาทในปีที่ 1

ค่าประชาสัมพันธ์ทางวิทยุชุมชน 2,000 บาท/ปี

ประมาณการงบกำไรขาดทุน

ตารางที่ 16 ประมาณการงบกำไรขาดทุน

ประมาณการงบกำไรขาดทุน					
รายการ	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
รายได้					
รายได้จากการบริการ	1,106,000	1,161,300	1,254,204	1,379,624	1,586,568
รายได้อื่น	-	-	-	-	-
รวมรายได้	1,106,000	1,161,300	1,254,204	1,379,624	1,586,568
หัก - ต้นทุนขาย	605,190	672,860	691,838	713,985	746,202
กำไรขั้นต้น	500,810	488,440	562,366	665,640	840,366
หัก - ค่าใช้จ่ายในการบริหาร และการขาย	359,100	358,750	358,400	359,500	360,600
หัก - ค่าเสื่อมราคา	37,920	37,920	37,920	37,920	37,920
หัก - ค่าใช้จ่ายก่อนการ ดำเนินงานตัดจ่าย	60,000	-	-	-	-
กำไรจากการดำเนินการ	43,790	91,770	166,046	268,220	441,846
หัก - ดอกเบี้ยจ่าย	-	-	-	-	-
กำไรก่อนหักภาษีเงินได้บุคคล ธรรมดา	43,790	91,770	166,046	268,220	441,846
หัก - ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา 20%	-	-	33,209	53,644	132,554
กำไรสุทธิ	43,790	91,770	132,837	214,576	309,292
หักเงินปันผลจ่าย 30% (แบ่ง 2 คนๆละ 20% และ 10%)	13,137	27,531	39,851	64,373	92,788
กำไรสะสม	30,653	64,239	92,986	150,203	216,505

ประมาณการงบกระแสเงินสด

ตารางที่ 17 ประมาณการงบกระแสเงินสด

รายการ	ปีที่ 0	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
เงินสดรับ						
ทุน	384,600	115,400	-	-	-	-
เงินกู้ระยะยาว	-	-	-	-	-	-
เงินกู้เงินทุน หมุนเวียน	-	-	-	-	-	-
รายได้ที่เก็บเงินได้ ในปีเดียวกัน	-	1,106,000	1,161,300	1,254,204	1,379,624	1,586,568
รายได้ที่เก็บเงินได้ ในปีถัดไป	-	-	-	-	-	-
รวมเงินสดรับ (A)	384,600	1,221,400	1,161,300	1,254,204	1,379,624	1,586,568
เงินสดจ่าย						
ที่ดิน	-	-	-	-	-	-
อาคาร	180,000	-	-	-	-	-
เครื่องตกแต่ง	70,000	-	-	-	-	-
อุปกรณ์ในการ ให้บริการ	24,600	-	-	-	-	-
เครื่องใช้สำนักงาน	50,000	-	-	-	-	-
ค่าใช้จ่ายก่อนการ ดำเนินงาน	60,000	-	-	-	-	-
ค่าวัสดุคิบบที่ซื้อและ ชำระในปีเดียวกัน	-	-	-	-	-	-
ค่าวัสดุคิบบที่ซื้อแต่ ชำระในปีถัดไป	-	-	-	-	-	-
เงินสดจ่ายค่าใช้	-	605,190	672,860	691,838	713,985	746,202

จ่ายในการบริการ						
เงินสดจ่ายค่าใช้ จ่ายในการบริหาร และการขาย	-	359,100	358,750	358,400	359,500	360,600
จ่ายดอกเบี้ย ธนาคาร	-	-	-	-	-	-
จ่ายคืนต้นเงินกู้ ระยะยาว	-	-	-	-	-	-
จ่ายคืนเงินทุน หมุนเวียน	-	-	-	-	-	-
จ่ายภาษีในปีถัดไป	-	-	13,137	27,531	49,814	80,466
เงินปันผลจ่าย	-	9,196	19,272	34,870	56,326	92,788
รวมเงินสดจ่าย(B)	384,600	973,486	1,064,019	1,112,639	1,179,625	1,280,055
เงินสดคงเหลือต้น งวด(1 ม.ค.)	-	-	247,914	345,195	486,761	686,760
เงินสดคงเหลือ ระหว่างงวด(A-B)	-	247,914	97,281	141,565	200,000	306,513
เงินสดคงเหลือ ปลายงวด (31 ธ.ค.)	-	247,914	345,195	486,761	686,760	993,273

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ประมาณการงบดุล

ตารางที่ 18 ประมาณการงบดุล

รายการ	ปีที่ 0	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
สินทรัพย์						
สินทรัพย์หมุนเวียน						
เงินสดในมือและเงินสดในธนาคาร	-	247,914	345,195	486,761	686,760	993,273
ลูกหนี้การค้า	-	-	-	-	-	-
สินค้าคงเหลือ	-	-	-	-	-	-
สินทรัพย์หมุนเวียนอื่น	-	-	-	-	-	-
รวมสินทรัพย์หมุนเวียน	-	247,914	345,195	486,761	686,760	993,273
สินทรัพย์ไม่หมุนเวียน						
ที่ดิน	-	-	-	-	-	-
อาคาร	180,000	171,000	162,000	153,000	144,000	135,000
เครื่องตกแต่ง	70,000	56,000	42,000	28,000	14,000	-
อุปกรณ์ในการให้บริการ	24,600	19,680	14,760	9,840	4,920	-
เครื่องใช้สำนักงาน	50,000	40,000	30,000	20,000	10,000	-
รวมสินทรัพย์ไม่หมุนเวียน	324,600	286,680	248,760	210,840	172,920	135,000
สินทรัพย์อื่นๆ	60,000	-	-	-	-	-
รวมสินทรัพย์	384,600	534,594	593,955	697,601	859,680	1,128,273
หนี้สินและส่วนของผู้ถือหุ้น						
หนี้สินหมุนเวียน						
เงินกู้ระยะสั้น	-	-	-	-	-	-

เจ้าหนี้การค้า	-	-	-	-	-	-
เจ้าหนี้ - ค่าภาษี	-	13,137	27,531	49,814	80,466	132,554
เงินทุนหมุนเวียนที่กู้	-	-	-	-	-	-
รวมหนี้สินหมุนเวียน	-	13,137	27,531	49,814	80,466	132,554
หนี้สินไม่หมุนเวียน						
เงินกู้ระยะยาว	-	-	-	-	-	-
หนี้สินไม่หมุนเวียนอื่น	-	-	-	-	-	-
รวมหนี้สินไม่ หมุนเวียน	-	-	-	-	-	-
รวมหนี้สิน	-	13,137	27,531	49,814	80,466	132,554
ส่วนของผู้ถือหุ้น						
ทุนจดทะเบียน ชำระแล้ว	384,600	500,000	500,000	500,000	500,000	500,000
ส่วนเกิน (ต่ำ) กว่าทุน	-	-	-	-	-	-
กำไร (ขาดทุน) สะสม	-	21,457	66,424	147,787	279,214	495,719
รวมส่วนของเจ้าของ	384,600	521,457	566,424	647,787	779,214	995,719
รวมหนี้สินและส่วน ของเจ้าของ	384,600	534,594	593,955	697,601	859,680	1,128,273

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

การวิเคราะห์อัตราส่วนทางการเงิน

ตารางที่ 19 การวิเคราะห์อัตราส่วนทางการเงิน

การวิเคราะห์อัตราส่วนทางการเงิน						
รายการการวิเคราะห์	หน่วย	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
การวัดสภาพคล่องทางการเงิน (Liquidity ratios)						
อัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียน (Current ratio)	เท่า	-	-	15.36	13.40	7.94
อัตราส่วนสินทรัพย์คล่องตัว (Quick ratio)	เท่า	-	-	15.36	13.40	7.94
อัตราส่วนเงินสด (Cash ratio)	เท่า	14.79	4.30	5.09	6.40	8.40
การวัดความสามารถในการดำเนินงาน (Efficiency ratios)						
อัตราหมุนเวียนสินทรัพย์ถาวร	รอบ	3.86	4.67	5.95	7.98	11.75
อัตราหมุนเวียนของสินทรัพย์รวม (Total asset turnover)	เท่า	2.08	1.95	1.74	1.55	1.34
การวัดความสามารถในการชำระหนี้ (Leverage ratios)						
อัตราส่วนหนี้สินต่อทุน (Debt to Equity Ratio)	เท่า	-	-	0.05	0.06	0.13
หนี้สินต่อสินทรัพย์รวม (Debt to Total Assets ratio)	เท่า	-	-	0.05	0.06	0.11
การวัดความสามารถในการบริหารงาน						
อัตราส่วนผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ (ROA)	%	7.36	15.43	18.42	24.06	26.05
อัตราส่วนผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (ROE)	%	8.25	15.43	19.31	25.60	29.33
อัตรากำไรขั้นต้น (Gross Profit Margin)	%	45.28	42.06	44.84	48.25	52.97
อัตรากำไรจากการดำเนินงาน (Operation profit margin)	%	3.96	7.90	13.24	19.44	27.85

อัตรากำไรสุทธิ (Net profit margin)	%	3.96	7.90	10.59	15.55	19.49
ข้อมูลทางการเงินจากการลงทุน						
มูลค่าปัจจุบันสุทธิ (Net Present Value)	1,672,115.00					
อัตราผลตอบแทนภายใน (IRR)	73%					
ระยะเวลาคืนทุน	1 ปี 9 เดือน					



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

บทที่ 9

แผนฉุกเฉินหรือแผนประเมินความเสี่ยง

ร้านนวดฝ่าเท้า Smile Foot ได้มีการจัดเตรียมแผนฉุกเฉินหรือแผนประเมินความเสี่ยงเพื่อใช้ในการคาดการณ์เหตุการณ์ต่างๆ ที่จะป็นอุปสรรคต่อการดำเนินธุรกิจและการหาแนวทางในการแก้ไข ดังนี้

ด้านการเงิน

ลักษณะปัญหา: ยอดรายได้ลดลงเนื่องมาจากมหาวิทยาลัยมีการปิดภาคเรียน

ผลกระทบ

1. รายได้ในเดือนตุลาคมและในช่วงเดือนมีนาคมถึงเดือนพฤษภาคมลดลง
2. ค่าใช้จ่ายในการบริหารงานเท่าเดิม แต่รายได้ลดลง เพราะร้านนวดฝ่าเท้า Smile Foot

เปิดให้บริการทุกวัน

แนวทางในการแก้ไข

1. ส่งเสริมการตลาดในช่วงเดือนกันยายนและในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ให้มาก เพื่อกระตุ้นให้ลูกค้าเข้าใช้บริการมากขึ้น
2. ลดต้นทุนในการซื้อสินค้าที่ใช้ในการบริการ

ด้านการตลาด

ลักษณะปัญหา: ร้านนวดฝ่าเท้า Smile Foot เป็นร้านเปิดใหม่จึงยังไม่มีเป็นที่รู้จักของลูกค้าเป้าหมาย

ผลกระทบ

1. รายได้ของกิจการในช่วงแรกที่เปิดบริการไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้
2. กิจการต้องเสียค่าใช้จ่ายในการบริหารงาน เช่น เงินเดือนพนักงาน ทำให้ขาดเงิน

หมุนเวียน

แนวทางในการแก้ไข

1. จัดทำเอกสารแผ่นพับประชาสัมพันธ์ร้าน เกี่ยวกับการบริการ ประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับ หลังจากการใช้บริการในช่วงก่อนร้านเปิดบริการ 1 สัปดาห์
2. ประชาสัมพันธ์หน้าร้านและจัดโปรโมชั่นสำหรับ 3 วันแรกที่ร้านเปิดให้บริการ เช่น ลูกค้าสามารถใช้บริการได้ในราคา 120 บาทต่อชั่วโมง
3. ให้ลูกค้าที่เคยใช้บริการแนะนำเพื่อนๆ หรือญาติพี่น้องมาลองใช้บริการนวดฝ่าเท้า

ด้านการบริการ

ลักษณะปัญหา: พนักงานที่ให้บริการมีไม่เพียงพอต่อความต้องการของลูกค้าเนื่องจากพนักงานลาออก

ผลกระทบ

1. พนักงานมีไม่เพียงพอทำให้ลูกค้าที่มาใช้บริการต้องรอเป็นเวลานานจึงไม่ใช้บริการ
2. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อกิจการลดลง
3. ลูกค้าบอกปากต่อปากทำให้ภาพลักษณ์ของกิจการเสียหาย
4. กิจการต้องสูญเสียโอกาสและรายได้ เนื่องจากมีอุปสรรคและพนักงานให้บริการไม่เพียงพอ

แนวทางในการแก้ไข

1. ประเมินความต้องการของลูกค้าและจัดหาบุคลากรและอุปกรณ์มาให้บริการให้เพียงพอ ในช่วงแรกควรอธิบายเหตุผลและความจำเป็นของปัญหาที่เกิดขึ้น และกล่าวคำขอโทษลูกค้า
2. ขอข้อมูลลูกค้าที่สามารถติดต่อกับลูกค้าเพื่อนัดวันและเวลาที่จะให้ลูกค้ามาใช้บริการในโอกาสต่อไป
3. การจัดหากิจกรรมให้ลูกค้าทำขณะที่รอใช้บริการ เช่น การเปิดเพลง การอ่านหนังสือ เพื่อให้คลายเครียด
4. จัดหาบุคลากรที่มีคุณภาพ มีฝีมือและพยายามรักษามูลค่าการให้อยู่กับกิจการไว้ เพื่อลดการลาออก การเปลี่ยนที่ทำงาน โดยการให้โบนัสประจำปี หรือการจัดสวัสดิการให้ตามความเหมาะสมและการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน

บรรณานุกรม

- กัญจนา ดีวิเศษ และ ชุพน โดเอี่ยม.คู่มืออบรมการนวดเท้าเพื่อสุขภาพ.กรุงเทพมหานคร : บริษัท สามเจริญพาณิชย์, 2545.
- มานพ ประภาษานนท์.นวดไทยสัมผัสบำบัดเพื่อสุขภาพ.กรุงเทพมหานคร : บริษัท พิมพ์ดีการพิมพ์ จำกัด, 2543.
- รัชกฤษ คล่องพยาบาล.คู่มือการเขียนแผนธุรกิจธุรกิจบริการ.กรุงเทพมหานคร : สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.), 2550.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์.การตลาดธุรกิจบริการ.กรุงเทพมหานคร : บริษัท ซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด (มหาชน), 2548.
- สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม.ธุรกิจสปา.กรุงเทพมหานคร: บริษัท เจเอสที พับลิชชิ่ง จำกัด, 2549.
- ร้านนวดอาศรมพญา. [Online]. Accessed 17 December 2009.Available from <http://www.asom-preuksa.com/.../image/-20090427-152513.jpg>
- ร้านบ้านไม้. [Online]. Accessed 17 December 2009.Available from <http://www.winnyenjoytravel.com/main/placedetail.php>.
- Thaicream.com. [Online]. Accessed 23 November 2009.Available from <http://www.thaicream.com>.

ประวัติผู้เขียนแผนธุรกิจ

ชื่อ – สกุล นางสาวสาวิตรี เอี่ยมอาษา
 ที่อยู่ 47/1 หมู่ 3 ตำบลคอนมะโนรา อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม
 75120

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2548 สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนศรีทธาสมุทร
 จังหวัดสมุทรสงคราม
 พ.ศ. 2552 ศึกษาต่อระดับปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจ
 ทัวไป คณะวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยศิลปากร

ประวัติการทำงาน

พ.ศ. 2552 โรงแรมดุสิตธานี (หัวหิน) แผนก Kitchen Department



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี