



แผนธุรกิจ รัตนธारा สป่า



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

แผนธุรกิจนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในรายวิชา 761 427 สัมมนาปัญหาทางธุรกิจ

ตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2553

แผนธุรกิจ รัตนธारा สป่า



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

แผนธุรกิจนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในรายวิชา 761 427 สัมมนาปัญหาทางธุรกิจ

ตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2553

ที่ประชุมสาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร พิจารณา แล้ว  
อนุมัติให้แผนธุรกิจเรื่อง“รัตนธรา สปา เสนอโดยนายพรพรัตน์นราทรและนายศรุต ศรีวัฒนทรัพย์  
มีคุณค่าเพียงพอที่จะเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในรายวิชาสัมมนาปัญหาทางธุรกิจ ตามหลักสูตร  
ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ

.....  
(อาจารย์ ดร.ชนินทร์รัฐ รัตนพงศ์ภิญโญ)  
หัวหน้าสาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป  
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

อาจารย์ที่ปรึกษา  
อาจารย์ ดร.เกริกฤทธิ์ อัมพะวัต

คณะกรรมการสอบสัมมนาปัญหาทางธุรกิจ

.....ประธานกรรมการ  
(อาจารย์ ดร.ชนินทร์รัฐ รัตนพงศ์ภิญโญ)

...../...../.....

.....กรรมการ

(อาจารย์ ดร.เกริกฤทธิ์ อัมพะวัต)

...../...../.....

.....กรรมการ

(อาจารย์ ดร.วิโรจน์ เจษภูาลักษณ์)

...../...../.....

12500082, 12500116 : สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป

คำสำคัญ: รัตนธรราสปา / ธุรกิจสปา

พรวบ รัตนันราทร และ ศรุต ศรีวิวัฒนทรัพย์ : รัตนธรราสปา อาจารย์ที่ปรึกษา:  
อาจารย์ ดร.เกริกฤทธิ์ อัมพะวัต. 80 หน้า.

### บทคัดย่อ

ธุรกิจสปา เป็นธุรกิจที่มีผู้ให้ความสนใจในการลงทุนสูงอยู่มาก ถึงแม้ว่าในปัจจุบันสภาพทางเศรษฐกิจในประเทศไทยไม่ดีนัก อาจเกิดผลกระทบหลายด้าน เช่น การเมือง ปัญหาลังคม ซึ่งปัญหาต่างๆเหล่านี้ทำให้เกิดความเครียดตามมา คนส่วนใหญ่จึงหันไปใส่ใจดูแลเรื่องสุขภาพ เช่น “การเข้าไปใช้บริการสปา”

รัตนธรราสปา ตั้งอยู่ใจกลางเมืองจังหวัดระนอง มีรูปแบบเป็นนวัตวิพสมผสานความเป็นไทยทั้งภายในและภายนอก มีกลิ่นสมุนไพรและเทียนหอมผสมผสานอย่างกลมกลืนกัน

การบริหารบุคคล ทางรัตนธรราสปา ได้มีการสรรหาบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญในด้านการให้บริการ โดยบุคลากรทั้งหมด มีความรู้เรื่องสุขภาพประกอบทั้ง มีใจรักบริการ บุคลากรได้รับการฝึกอบรมและได้ใบรับรองจากมาตรฐานจากกระทรวงสาธารณสุขและกระทรวงแรงงาน

ลูกค้าเป้าหมายของร้านรัตนธรราสปา คือ ลูกค้านักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ และนักท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศจะเป็นกลุ่มยุโรปและกลุ่มสแกนดิเนเวีย และมีกลุ่มเอเชียก็เป็นผู้ป่วยและเกาหลี นอกจากนี้ก็เป็นลูกค้าในจังหวัดระนองอีกด้วย

ด้านการแข่งขัน ตลาดสปาในจังหวัดระนอง มีการแข่งขันทางสปายังไม่มากนัก เนื่องจากคนในพื้นที่หรือผู้ประกอบการยังไม่กล้าที่จะลงทุนในจังหวัดระนอง เนื่องจากลูกค้าเข้ามาใช้บริการน้อย ส่วนมากลูกค้าต่างๆที่เป็นทั้งนักท่องเที่ยวทั้งไทยและต่างประเทศ ทำให้เกิดความซื่อสัตย์ในตัวผลิตภัณฑ์ ดังนั้นในการกำหนดราคาจึงไม่สูงมากนัก เนื่องจากการแข่งขันที่ไม่รุนแรง

สรุปผลการประมาณการทางการเงินคาดว่าปีแรกจะมีรายได้ 2,886,500.00 บาท โดยมีกำไร(ขาดทุน) สุทธิของกิจการเท่ากับ 111,317.28 บาท เมื่อคำนวณค่า NPV จะเท่ากับ 750,383.67 และมีค่า IRR เท่ากับ 34.809363% มีระยะเวลาคืนทุนจะอยู่ที่ 2 ปี 1 เดือน

คณะวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร ปีการศึกษา 2553

ลายมือชื่อนักศึกษา 1..... 2.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....

## กิตติกรรมประกาศ

แผนธุรกิจ เรื่อง รัตนธารา สปา ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของรายวิชาการวิจัยสัมมนาปัญหาทางธุรกิจ (761 427) หลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร สามารถสำเร็จลุล่วงได้เป็นอย่างดีด้วยความอนุเคราะห์ของบุคคลหลายๆท่าน ที่สละเวลาอันมีค่ายิ่งเพื่อให้ข้อมูลต่างๆประกอบการทำ แผนธุรกิจ ผู้จัดทำจึงขอกราบขอบพระคุณมาด้วย ณ โอกาสนี้

ขอขอบ พระคุณ อาจารย์ ดร. เกริกฤทธิ์ อัมพะวัต โดยให้ความอนุเคราะห์ในการถ่ายทอดความรู้ ขั้นตอนการทำ แผนธุรกิจ และเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาที่คอยให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา ให้การช่วยเหลือชี้แนะแนวทางในการจัดทำแผนธุรกิจ เสียสละเวลาตรวจสอบแผนธุรกิจ เพื่อนำมาสู่การแก้ไขและปรับปรุงข้อบกพร่องในชิ้นงานวิจัยสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ทำให้แผนธุรกิจฉบับนี้สำเร็จไปด้วยดี

ขอขอบพระคุณ อาจารย์ ศิระ ศรีโยธิน โดยให้ความอนุเคราะห์ในการถ่ายทอดความรู้เทคนิคการทำแผนธุรกิจ รวมถึงการทำวิจัยย่อย เพื่อให้ทราบความต้องการทางการตลาดมาประกอบกับการทำแผนธุรกิจ

ขอขอบพระคุณ คุณเอริช มุกสง ผู้จัดการ เจ้าเรือนสปา และ คุณ ตติมา หอมแก้ว วิชาชีพพยาบาล ที่คอยประสานงาน ให้ความช่วยเหลือสนับสนุนการขออนุญาตในการดำเนินการเก็บข้อมูลแบบสอบถาม และให้ข้อมูลภายในที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจสปา

ขอขอบคุณ คุณศิริภัตสร โรจนสัญชัยกุล ที่สละเวลาในการให้ความรู้ เกี่ยวกับการใช้โปรแกรม SPSS สำหรับการประมวลผลในการทำวิจัยย่อย

นอกจากนี้ขอขอบคุณอย่างจริงใจต่อครอบครัวและพี่ๆ เพื่อน ๆ น้องๆทุกคนที่ให้ข้อคิดที่ดี ให้การสนับสนุนและให้กำลังใจเสมอมา พร้อมทั้งขอบขอบคุณทุกท่านที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับ แผนธุรกิจฉบับนี้ ที่ไม่ได้กล่าวในที่นี้ ไว้ ณ โอกาสนี้ และหวังว่าแผนธุรกิจฉบับนี้จะเป็นประโยชน์แก่ผู้อื่นที่จะนำไปปรับประยุกต์ใช้ หรือเป็นแบบอย่างในการพัฒนาแผนธุรกิจต่างๆ ต่อไป

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	ค
กิตติกรรมประกาศ.....	ง
สารบัญตาราง .....	ช
สารบัญภาพ .....	ฉ
<b>บทที่</b>	
1 วัตถุประสงค์ในการนำเสนอแผน .....	1
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	2
ความเป็นมาของธุรกิจและลักษณะทางธุรกิจ .....	2
ประวัติของผู้ประกอบการ .....	2
ชื่อกิจการและที่ตั้ง .....	3
ขั้นตอนการเริ่มดำเนินงาน .....	4
3 การวิเคราะห์อุตสาหกรรมและการวิเคราะห์ตลาด .....	5
สถานะอุตสาหกรรม .....	5
สถานะตลาด .....	6
ขนาดของตลาดและแนวโน้ม .....	7
ลักษณะลูกค้า .....	8
ความต้องการและปริมาณสินค้า.....	9
สภาพการแข่งขัน Five Forces.....	9
การวิเคราะห์ SWOT .....	12
คู่แข่ง .....	14
ส่วนแบ่งการตลาด.....	15
4 แผนการบริหารจัดการ .....	16
รายละเอียดธุรกิจ .....	16
แผนผังองค์กร .....	17
วิสัยทัศน์ พันธกิจ .....	19
เป้าหมายทางธุรกิจ .....	20
ปัจจัยแห่งความสำเร็จ.....	20
5 แผนการตลาด .....	21

บทที่	หน้า
กลยุทธ์ระดับองค์กร .....	2 1
คุณลักษณะการบริการ .....	22
เป้าหมายทางการตลาด .....	26
กลยุทธ์ทางการตลาด .....	26
6    แผนการบริการ.....	31
สถานประกอบการในการบริการ .....	3 1
ที่ตั้งสถานที่ .....	31
การได้มาของสถานที่ .....	31
จุดเด่น จุดด้อย ของสถานที่ .....	31
การปรับปรุงตกแต่งสถานที่ .....	31
งบประมาณในการปรับปรุงตกแต่งสถานที่ .....	3 2
การออกแบบร้านภายใน .....	33
การบริหารบุคคล .....	34
วันเวลาทำการ.....	35
อุปกรณ์และเครื่องมือในการบริการ .....	35
วัสดุในการให้บริการ .....	3 7
วัตถุดิบทางตรงในการให้บริการ .....	37
ขั้นตอนการบริการ .....	38
7    แผนการเงิน.....	42
การประมาณการลงทุน .....	42
การประมาณการทรัพย์สินในการประกอบธุรกิจและค่าเสื่อมราคา .....	43
ประมาณการขายรายเดือน .....	45
การประมาณการรายได้จากการบริการ.....	47
การประมาณการต้นทุนวัตถุดิบทางตรง.....	49
การประมาณการต้นทุนการบริการ .....	50
การประมาณการค่าใช้จ่ายในการขายและบริหาร .....	51
การประมาณการงบกำไรขาดทุน .....	52
การคำนวณภาษีเงินได้นิติบุคคล.....	52

บทที่	หน้า
การประมาณการงบกระแสเงินสด .....	53
การประมาณการงบดุล .....	54
การวิเคราะห์อัตราส่วนทางการเงิน .....	55
8 แผนฉุกเฉินหรือแผนประเมินความเสี่ยง.....	56
 บรรณานุกรม .....	 58
 ภาคผนวก .....	 59
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม .....	60
ภาคผนวก ข ผลการวิจัย .....	65
 ประวัติผู้เขียน .....	 79

ผลงานวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาตรี



## สารบัญตาราง

### ตารางที่ หน้า

1	ขั้นตอนการเริ่มดำเนินงาน .....	4
2	แสดงถึงปัจจัยภายในที่มีผลต่อองค์กร .....	12
3	แสดงปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อองค์กร .....	13
4	รายชื่อผู้ถือหุ้น / หุ้นส่วนและสัดส่วนการถือครอง .....	16
5	แสดงถึงจำนวนบุคลากร และอัตราค่าจ้างในองค์กร .....	19
6	แสดงการบริการภายในร้าน .....	21
7	แสดงราคาของแต่ละบริการ .....	27
8	แสดงจุดเด่นและจุดด้อยของสถานที่ตั้ง .....	31
9	แสดงงบประมาณที่ตั้งไว้ .....	32
10	อุปกรณ์และเครื่องมือในการบริการ .....	35
11	วัสดุในการให้บริการ .....	37
12	วัตถุดิบทางตรงในการให้บริการ .....	37
13	การประมาณการในการลงทุน .....	42
14	การประมาณการทรัพย์สินในการประกอบธุรกิจและค่าเสื่อมราคา .....	43
15	ประมาณการขายรายเดือน .....	45
16	การประมาณการรายได้จากการบริการ .....	47
17	การประมาณการต้นทุนวัตถุดิบทางตรง .....	49
18	การประมาณการต้นทุนการบริการ .....	50
19	การประมาณการค่าใช้จ่ายในการขายและบริหาร .....	51
20	การประมาณการงบกำไรขาดทุน .....	52
21	การคำนวณภาษีเงินได้นิติบุคคล .....	52
22	การประมาณการงบกระแสเงินสด .....	53
23	การประมาณการงบดุล .....	54
24	การวิเคราะห์อัตราส่วนทางการเงิน .....	55
25	แผนฉุกเฉินหรือแผนประเมินความเสี่ยง .....	56

## สารบัญภาพ

### ภาพที่ หน้า

1	แสดงตำแหน่งของร้านกับคู่แข่ง .....	14
2	แสดงถึงโครงสร้างการบริหารงานภายในองค์กร .....	17
3	อุปกรณ์และเครื่องมือในการบริการ .....	24
4	การนวดอโรมาเธอราพี .....	24
5	การนวดไทย .....	25
6	การนวดบำบัด .....	25
7	การขัดตัว .....	25
8	วาริบำบัด .....	26
9	จากุซซี่ .....	26
10	ชั้นที่ 1 ชั้นรับรองลูกค้า .....	33
11	ชั้นที่ 2 ชั้นบริการนวดแบบต่างๆ .....	33
12	ชั้นที่ 3 ชั้นให้บริการวาริบำบัด จากุซซี่ ชวนำ นวดอโรมา ขัดตัว .....	34
13	แสดงขั้นตอนการดำเนินงาน .....	41

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

## บทที่ 1

### วัตถุประสงค์ในการนำเสนอแผนธุรกิจ

#### วัตถุประสงค์

1. เพื่อเตรียมพร้อมในการดำเนินงาน
2. เพื่อเป็นแนวทางธุรกิจให้ผู้กู้ หรือ ผู้ร่วมทุนสามารถขอกู้เงิน หรือระดมทุนมาลงทุน เพื่อประกอบธุรกิจที่ต้องการจะทำ
3. เพื่อลดความเสี่ยงในการดำเนินธุรกิจเพราะ เป็นการวางแผนล่วงหน้าออกมาในรูปแบบของการจัดทำแผนธุรกิจ และมีแผนสำรองเพื่อลดความเสี่ยงทางธุรกิจที่เกิดจากปัจจัยภายนอกที่ธุรกิจไม่สามารถควบคุมได้
4. เพื่อให้ผู้ประกอบการมีการลำดับความคิด การเตรียมความพร้อมเพื่อเริ่มประกอบธุรกิจ

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

## บทที่ 2

### ภาพรวมของกิจการ

#### ความเป็นมาของธุรกิจและลักษณะของธุรกิจ

ในยุคเศรษฐกิจกำลังฟื้นฟูอย่างในปัจจุบัน ผนวกกับความแข็งแกร่งของการเมืองในบ้านเรา ที่ผ่านมามีทำให้คนเป็นโรคเครียดเคลื่อนเมือง หลายคน ต่างหาวิธีเพื่อผ่อนคลายความเครียด ในขณะที่ผู้หญิง ก็ยังให้ความสนใจเรื่องของการดูแลสุขภาพ ทำให้สถานเสริมความงาม คลินิก หรือสปา ก็ยังอยู่ได้ โดยเฉพาะธุรกิจอย่างหลังเป็นธุรกิจที่จะสามารถเติบโตต่อไปได้ดี แต่นั่นก็ต้องอาศัย ความเชื่อมั่น จากการบริการ และคุณภาพ ที่ต้องสามารถตอบสนองลูกค้าได้เป็นอย่างดี

ปัจจุบันบุคคลต่างๆ โดยเฉพาะผู้หญิง ไม่ได้เน้นความสวยความงามกันเพียงอย่างเดียว แต่ ยังให้ความสนใจและความสำคัญในเรื่องของการดูแลสุขภาพร่างกายมากขึ้น จึงทำให้ผู้ประกอบการมองเห็น โอกาสที่จะทำธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพและความงามแบบครบวงจร ยิ่งช่วงนี้ บุคคลส่วนใหญ่เครียดทั้งจากปัญหาการเมืองบวกกับการเศรษฐกิจที่กำลังฟื้นตัวขึ้น จะเป็นปัจจัยที่ทำให้ผู้คนเข้าสปากันมากขึ้น เพื่อนวดผ่อนคลาย บำบัดความเครียด เพื่อฟื้นฟูสภาพกายและจิตใจ

โดยเรามี สปาทั้งนวดไทยแผนโบราณ นวดบำบัด ชัดตัว การนวดโดยใช้น้ำมันหอมระเหย นวดอโรมาเธอราปี พร้อมด้วยการนวดแบบอักษิบำบัด วารีบำบัดโดยใช้น้ำแร่ธรรมชาติ

#### ประวัติของผู้ประกอบการ

ลำดับที่

1

ชื่อ-นามสกุล

นายพรพบ รัตน์นราทร

การศึกษา

2550 - 2553 ปริญญาตรี จากมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขต

สารสนเทศเพชรบุรี คณะวิทยาการจัดการ สาขา การจัดการธุรกิจทั่วไป

ลำดับที่ 2

ชื่อ-นามสกุล นายศรุต ศรีวัฒนทรัพย์

การศึกษา

2550 - 2553 ปริญญาตรี จากมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขต

สารสนเทศเพชรบุรี คณะวิทยาการจัดการ สาขา การจัดการธุรกิจทั่วไป

ชื่อกิจการและสถานที่ตั้ง

ชื่อ รัตนธารา สปา ( Rattanathara Spa)

สถานที่ตั้ง 224 ถ.เรืองราษฎร์ ต.เขานิวศน์ อ. เมือง จ.ระนอง

ลักษณะอาคาร อาคารส่วนตัว



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

### ขั้นตอนการเริ่มดำเนินงาน

#### ตารางที่ 1 ขั้นตอนการเริ่มดำเนินงาน

ลำดับ	รายงานดำเนินงาน	ระยะเวลาดำเนินงาน	ระยะเวลาที่คาดว่าจะแล้วเสร็จ
1.	ขอใบอนุญาตตัดแปลงอาคารเพื่อใช้ในการพาณิชย์	1 สัปดาห์	7 มิ.ย. – 11 มิ.ย.53
2.	ทำการตัดแปลงและตกแต่งสถานที่	6 สัปดาห์	12 มิ.ย. – 16 ก.ค.53
3.	ประกาศรับสมัครพนักงาน	2 สัปดาห์	17 ก.ค. – 31 ก.ค. 53
4.	ฝึกอบรมพนักงาน	4 สัปดาห์	1 ส.ค. – 31 ส.ค. 53
5.	ตรวจสอบความพร้อมและแก้ไขจุดบกพร่อง	1 สัปดาห์	1 ก.ย. – 8 ก.ย. 53
6.	การจัดทำโฆษณา	6 สัปดาห์	1 ส.ค. – 13 ก.ย. 53
7.	เปิดดำเนินการ		14 ก.ย. 53
	รวมระยะเวลาทั้งสิ้น		20 สัปดาห์

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

### บทที่ 3

#### การวิเคราะห์อุตสาหกรรมและการวิเคราะห์ตลาด

##### สภาวะอุตสาหกรรม

ธุรกิจสปาเริ่มต้นเข้ามาในประเทศไทยเมื่อ 10 ปีที่แล้ว สปาในสมัยนั้นอยู่ในรูปแบบธุรกิจที่แฝงตัวในโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวต่างชาติเป็นหลักและไม่มีลักษณะเชิงธุรกิจแต่อย่างใดคนไทยเองไม่ได้มีความสนใจในเรื่องสปามากเท่าใด ซึ่งจะแตกต่างในปัจจุบัน นอกจากนักท่องเที่ยวต่างชาติที่ต้องการใช้บริการแล้ว คนไทยเองก็ให้ความสนใจไม่แตกต่างกัน ส่งผลทำให้ธุรกิจสปา มีอัตราการขยายตัวเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ดังนั้น ธุรกิจสปาในประเทศไทยจึงมีผู้ประกอบการที่เป็นชาวไทย และผู้ประกอบการชาวไทยที่ร่วมลงทุนกับชาวต่างชาติ โดยเลือกลงทุนให้บริการสปาในโรงแรม รีสอร์ท หรือตามแหล่งท่องเที่ยวทั่วประเทศ

จากการให้ความสำคัญต่อสุขภาพอย่างจริงจังของคนไทย ทำให้ธุรกิจสปาเริ่มขยับตัวออกจากโรงแรม และขยายตัวอย่างรวดเร็วในย่านธุรกิจและแหล่งท่องเที่ยว ภายใต้แนวคิดการให้บริการที่หลากหลายรูปแบบ และเป็นที่จับตากันว่าธุรกิจสปาจะเป็นหนึ่งในกลุ่มธุรกิจบริการด้านสุขภาพที่มีศักยภาพการเติบโตสูงต่อไป จากที่เคยมีอัตราการขยายตัวเฉลี่ยร้อยละ 20-30 ต่อปี ธุรกิจสปาสามารถดึงรายได้จากนักท่องเที่ยวต่างชาติได้ไม่ต่ำกว่า 24,000 ล้านบาท และธุรกิจสปานขนาดเล็กที่เป็นตลาดของคนไทยที่มีกำลังบริโภคประมาณ 2,000 ล้านบาทต่อปี คาดว่ารายได้จากธุรกิจสปาในตลาดท่องเที่ยวต่างประเทศในส่วนนี้ น่าจะขยายตัวได้อีก เนื่องจากความต้องการมีโอกาสเติบโตตามอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่ภาครัฐให้การส่งเสริมและสนับสนุนมาโดยตลอด ทั้งยังเป็นหนึ่งในธุรกิจบริการด้านสุขภาพที่ภาครัฐได้กำหนดเป้าหมายให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางสุขภาพของเอเชีย ปี 2546-2554 และทำให้สามารถนำรายได้เข้าประเทศไม่น้อยกว่า 100,000 ล้านบาท ธุรกิจสปาไทยยังมีแนวโน้มเจริญเติบโต ถึงแม้ว่า ที่ผ่านมามีการเปิดตัวสปาขึ้นมาเป็นจำนวนมาก แต่โอกาสธุรกิจนี้ยังคงมีต่อเนื่อง โดยเฉพาะปัจจุบันกำลังเดินมาถึงยุคของการปรับตัวที่เน้นจุดเด่นเรื่องเอกลักษณ์และบริการที่แตกต่าง โดยในปี 2554 เชื่อว่าตลาดสปายังมีโอกาสเจริญเติบโตสูงถึง 20-25% เนื่องจากประเทศไทยสามารถสร้างความเชื่อมั่นในด้านสปา จนมีชื่อเสียงของสปาอันดับ 1 ของเอเชียแล้วระยะหนึ่งรวมถึงการพัฒนาในอุตสาหกรรมทั้งในด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และสินค้าสำหรับสปาที่มีการเจริญเติบโต ซึ่งสามารถขยายธุรกิจส่งออกไปยัง

ต่างประเทศได้อย่างต่อเนื่อง จากแนวโน้มการพัฒนาธุรกิจสปาที่ เชื่อว่า ผู้ประกอบการจะมีการสร้างจุดเด่นให้กับสปา หรือ สร้างเอกลักษณ์ให้ชัดเจนมากขึ้น ซึ่งอาจทำให้เกิดสปารูปแบบใหม่ๆ ขึ้น นอกจากนี้ยังมีการขยายฐานลูกค้าไปยังกลุ่มผู้ชาย หรือในกลุ่มเมโทรเซ็กช่วล ซึ่งถือว่าเป็นกลุ่มผู้บริโภคที่มีอัตราการเจริญเติบโตที่สูง ซึ่งเป็นปัจจัยในการกระตุ้นตลาดสปาให้เจริญเติบโตมากขึ้น ซึ่งกลุ่มนี้มักจะอยู่ในอาชีพผู้บริหารเป็นหลัก

ปัจจุบันสปาไทยมีการเติบโตปีละกว่า 30% จากสปาที่ได้มาตรฐานทั้งหมด 500 แห่งทั่วประเทศ แต่ขณะเดียวกันในจำนวนดังกล่าวยังมีประมาณ 200 แห่งที่ยังมีปัญหในเรื่องของการบริหารจัดการสปาที่ถูกต้อง สำหรับรายได้จากผู้ให้บริการสปาไทยโดยรวม คาดว่าปี 2548 อยู่ที่ 7,000 ล้านบาท ปัจจุบันมีรายได้รวมแล้วกว่า 5,000 ล้านบาท เป็นชาวต่างชาติ 80% และชาวไทย 20% ขณะที่ตลาดรวมเติบโตปีละประมาณ 20%

#### สถานะตลาด

ธุรกิจสปาของไทย ได้รับการยอมรับจากสากลว่าเป็น “ สปาที่มีคุณภาพที่สุดในโลก” และยังเป็นอันดับ 1 ของเอเชีย ที่ทุกคนต้องการเดินทางมาใช้บริการ รวมทั้งหากให้เลือกทำธุรกิจสปา ทั่วโลกยังให้ความสนใจต้องการทำธุรกิจสปาของไทย จากผลสำรวจจากที่อื่นๆ เช่น ถ้าคนจะเดินทางมาเพื่อใช้บริการสปาจะเลือกใช้บริการที่ใด ประเทศไทยจะถูกเลือกก่อนอันดับแรก จากผลสำรวจต่างๆ ทำให้ประเทศไทยมีความได้เปรียบในการทำธุรกิจสปา ถึงอย่างไรก็ตาม ประเทศไทยยังคงต้องคำนึงถึง เรื่องของมาตรฐาน โดยรักษาจุดแข็งในเรื่องการบริการ มีความอภัยขัย และภูมิปัญญาที่ผสมผสานอยู่ ไม่ว่าจะเป็นสมุนไพรไทย การนวดแผนไทย ราคา บรรยากาศและสถานที่ไว้ให้ได้ ดังนั้น จึงไม่สามารถที่จะทำให้ประเทศต่างๆเข้ามาแย่งส่วนครองตลาดกับไทยได้ ทำให้ประเทศไทยยังคงรักษาส่วนครองตลาดไว้อย่างต่อเนื่อง

เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลทางการตลาดสปาในปัจจุบันแล้ว จะพบว่าธุรกิจสปาที่เปิดให้บริการเป็นจำนวนมากในประเทศไทย แต่ละแห่งจะมีการดำเนินงานที่แตกต่างกันทั้งในด้านการเลือกทำเลที่ตั้ง การบริการที่อาจเป็นแบบตะวันตกล้วน หรือแบบผสมผสานระหว่างภูมิปัญญาตะวันออกและภูมิปัญญาตะวันตก หรือแบบสปาไทยที่นำบริการแพทย์แผนไทยโบราณมาสร้างเป็นจุดเด่นก็ได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับข้อกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดของผู้ประกอบการแต่ละราย

นอกจากผู้ประกอบการไทยที่ให้ความสนใจเข้ามาลงทุนในตลาดธุรกิจสปาแล้ว ยังมีตลาดสปาต่างชาติรุกเข้ามามีบทบาททางการตลาดมากขึ้น นับตั้งแต่ปี 2540 เป็นต้นมา ส่วนมากตลาดสปาต่างชาติจะมุ่งเจาะตลาดกลุ่มผู้ใช้บริการชาวต่างชาติในสถานที่พัก โรงแรม รีสอร์ทและสถานพยาบาลชั้นนำเป็นหลัก เนื่องจากสปาต่างชาติเป็นที่รู้จักในตลาดโลกมานานแล้วและมีความ



เป็นสากลมากกว่า ขณะที่สปาไทยเพิ่งเริ่มเข้าสู่ตลาดเพียงไม่กี่ปี และอยู่ในระหว่างการพัฒนา เพื่อให้มีมาตรฐานเทียบเท่ากับสปาสากล

ปัจจุบันจึงมีการจัดตั้งสถาบันให้ความรู้เกี่ยวกับสปา เพื่อรองรับการเติบโตของตลาด และมีการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความเข้าใจในศาสตร์ด้านสปาอย่างแท้จริง โดยให้ความร่วมมือจากภาครัฐและเอกชน ซึ่งมีแผนจะจัดไว้ในหลักสูตรในระดับมหาวิทยาลัย เช่นเดียวกับภาคธุรกิจโรงแรมและที่พัก หน่วยงานภาครัฐให้การสนับสนุน เช่น การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ซึ่งมีการจัดส่งเสริมทางการตลาดเฉพาะส่วนที่เกี่ยวข้องกับสปา นอกจากนี้มีการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยแล้ว ยังมีกระทรวงสาธารณสุข ได้ให้การส่งเสริม คั่นคว้าวิจัย และเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับสมุนไพรไทยอย่างกว้างขวางขึ้น ทำให้สมุนไพรไทยกลับมามีบทบาทสำคัญอีกครั้งหนึ่ง รวมทั้งยังมีกรมพัฒนาแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก ร่วมมือกับกระทรวงแรงงาน ได้เปิดดำเนินการหลักสูตรการเรียนการสอนเกี่ยวกับการนวดแพทย์แผนไทยขึ้น โดยที่ผู้จบหลักสูตรจะได้ใบรับรองมาตรฐานฝีมือแรงงานเพื่อใช้ในการประกอบวิชาชีพอีกด้วย เพื่อให้สอดคล้องกับการส่งเสริมของรัฐบาลในการนำสปาและการนวดแผนไทยไปสู่ระดับสากล

#### ขนาดของตลาดและแนวโน้ม

จากข้อมูลในการวิเคราะห์สภาวะอุตสาหกรรม จะเห็นได้ว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติให้ความสนใจในการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพมากขึ้น ประกอบกับนักท่องเที่ยวชาวไทยก็มีกระแสการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพเช่นกัน

การจำแนกประเภทธุรกิจสปาตามหลักการขององค์กรสปาระหว่างประเทศ (Enter Nation Spa Association) แบ่งเป็นดังนี้

1. โรงแรมและรีสอร์ทสปา เป็นลักษณะของรีสอร์ทและโรงแรมที่มีการให้บริการสปา สำหรับแขกที่เข้าพัก สามารถพบเห็นได้ทั่วไปตามแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียง อาทิ เช่น หัวหิน และภูเก็ต

2. เคาท์เนชั่น สปา เป็นการให้บริการแบบเต็มรูปแบบโดยจะให้การบริการดูแลตั้งแต่เรื่องอาหารการกิน การอยู่การนอน การออกกำลังกาย และการให้บริการด้านสปา ก่อนการเข้าใช้บริการต้องมีการสอบถามและพูดคุยเพื่อทำความเข้าใจลักษณะการใช้ชีวิตของผู้จะเข้ารับบริการ เพื่อที่จะได้สามารถจัดเตรียมรูปแบบ หรือคอร์สการบำบัดที่เป็นประโยชน์และเหมาะสมกับผู้จะเข้ารับบริการมากที่สุด

3. เดย์ สปา เป็นรูปแบบสปาที่พบได้ทั่วไปในเมืองใหญ่ๆ เช่น กรุงเทพฯ เชียงใหม่ อาจใช้เวลาเพียง ชั่วโมงสำหรับการเข้าใช้บริการหนึ่งอย่างหรือมากที่สุด 1 วัน สำหรับการ

เข้ารับบริการแบบครบวงจรทั้งการนวดและดูแลสุขภาพผิว

4.เมดิคัล สปา เป็นรูปแบบที่เน้นการทำสปาเพื่อบำบัดและรักษาโรค ซึ่งต้องอาศัยผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง อาจเป็นการบำบัดโดยทางธรรมชาติเพียงอย่างเดียว หรือควบคู่ไปกับการใช้ยาแผนปัจจุบัน

5.มินิเรล สปริง สปา เป็นการให้บริการสปาตามแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นบ่อน้ำแร่หรือบ่อน้ำพุร้อนที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติ

6.คลับ สปา เป็นสปา เป็นสปาที่มีการผสมผสานกับฟิตเนสหรือการออกกำลังกายเพื่อไว้บริการสมาชิกสโมสร

7.คลุซซ์ ชิฟ สปา เป็นการให้บริการสปาบนเรือสำราญ ผสมผสานกับการออกกำลังกาย การจัดเตรียมอาหารส่งเสริมสุขภาพ เพื่อให้มีความผ่อนคลายและมีความสุขสบายในระหว่างเดินทาง

### ลักษณะลูกค้า

เนื่องจากตลาดธุรกิจสปามีการแข่งขันสูง ดังนั้นการดำเนินธุรกิจจึงต้องมีการวางแผนและกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดอย่างรอบคอบชัดเจน และมีประสิทธิภาพ ซึ่งหนึ่งในกระบวนการดังกล่าวคือ การกำหนดลูกค้าเป้าหมายไว้ชัดเจน เพื่อที่จะสามารถวางแผนการตลาดต่างๆได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่นกลยุทธ์ด้านราคา หรือสินค้าและบริการ และในการนำเงินงบประมาณมาลงทุนนั้น จะต้องมีการวางแผนการลงทุนให้มีประสิทธิผลสูงสุด คือ ต้องเน้นลูกค้ากลุ่มเป้าหมายอย่างชัดเจน ถ้าหากมิได้เน้นกลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่ชัดเจนก็จะทำให้การลงทุนนั้นไม่ได้ผลตามที่ต้องการและทำให้เสียโอกาสทางการตลาด

ดังนั้น กลุ่มลูกค้าเป้าหมายของรัตนธรรมา สปา คือ ลูกค้านักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ และนักท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศจะเป็นกลุ่มยุโรปและกลุ่มสแกนดิเนเวีย และมีกลุ่มเอเชียที่เป็นญี่ปุ่นและเกาหลี นอกจากนั้นก็เป็กลุ่มลูกค้าในจังหวัดระนอง ซึ่งแนวโน้มในการใช้บริการสปาน้ำแร่ของลูกค้าในจังหวัดระนองเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ ซึ่งอาจจะมีผลจากการวางยุทธศาสตร์เมืองสปาของจังหวัด โดยเห็นได้จากการใช้บริการนวดของโรงพยาบาลระนอง

### ความต้องการและปริมาณสินค้า

ตลาดสปาที่มีแนวโน้มที่จะขยายตัวเพิ่มมากขึ้น นอกจากนั้นตลาดข้างเคียงอย่างผลิตภัณฑ์จากธรรมชาติโดยเฉพาะตลาดสมุนไพรที่มีอัตราการขยายตัวถึงร้อยละ 30 ต่อปีซึ่งมาจากภาครัฐมีนโยบายสนับสนุนการพัฒนาการผลิต และส่งเสริมการใช้ผลิตภัณฑ์จากธรรมชาติ ทำให้ตลาด

ผลิตภัณฑ์และบริการเรื่องสุขภาพ ซึ่งรวมถึงสปา กลายเป็นตลาดที่มีศักยภาพในการเจริญเติบโตที่สูง

ทางรัตนธารา สปา เป็นธุรกิจสปาที่ให้บริการด้านสุขภาพด้วยบริการครบวงจร โดยมีการนำสมุนไพร มาประกอบกับการนวดแผนไทย รวมทั้งมีการนำน้ำแร่ธรรมชาติ มาใช้เพื่อผ่อนคลายและช่วยบำบัดอาการเจ็บป่วยต่างๆ เช่น อัมพฤก อัมพาต ได้ เพื่อตอบสนองความต้องการกลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่ใส่ใจดูแลสุขภาพและเพื่อความสวยงาม ด้วยการใช้วิถีทางธรรมชาติ ไม่นิยมใช้สารเคมี

### สภาพการแข่งขัน

การแข่งขันในตลาดสปาเป็นการแข่งขันสูง เนื่องจากธุรกิจสปา กำลังได้รับความนิยมอย่างสูงจากผู้บริโภค โดยเฉพาะคนไทยทั้งผู้หญิงและผู้ชาย โดยเฉพาะผู้ชายเริ่มมีการตื่นตัวและให้ความสนใจในการดูแลสุขภาพมากขึ้น จึงทำให้นักลงทุนเล็งเห็น โอกาสทางธุรกิจและได้ทำการเปิดกิจการเพิ่มขึ้นมากมายในกรุงเทพมหานครและต่างจังหวัด โดยลักษณะสปาในกรุงเทพมหานครนั้น จะเป็นการตกแต่งสถานที่ให้มีความหรูหรา เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดี รวมทั้งบริการที่หลากหลาย มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน เพื่อตอบสนองความต้องการของกลุ่มลูกค้าเป้าหมายในกรุงเทพฯ

ในขณะที่สปาตามต่างจังหวัดนั้นจะไม่เน้นถึงความสวยงามในการออกแบบตกแต่งมากนัก แต่จะให้ความสำคัญไปที่การบริการเท่านั้น จากสภาพตลาดและโอกาสในการทำกำไร ผู้ประกอบการควรจะใช้กลยุทธ์ทางการตลาด โดยเฉพาะกลยุทธ์ด้านราคา ควบคู่ไปกับการส่งเสริมการตลาดต่างๆ เพื่อใช้เป็นกลยุทธ์ในการเข้าถึงตลาดและแข่งขันกับคู่แข่งได้

ในการวิเคราะห์สภาพการแข่งขันภายนอกของอุตสาหกรรมโดยใช้ FIVE-FORCE MODEL นั้น มีปัจจัย 5 ปัจจัยที่เป็นตัววัดศักยภาพในการทำกำไรของธุรกิจ ซึ่งจะต้องให้ความสนใจ ติดตาม และ ตรวจสอบ ดังต่อไปนี้

1. อุปสรรคด้านคู่แข่งในอุตสาหกรรม (Threat of Industry Competitors)  
ตัวเลขล่าสุดของผู้ประกอบการธุรกิจเพื่อสุขภาพในประเทศไทย มีอยู่ประมาณ 5,000 แห่ง โดยแบ่งจำนวนที่ตั้งในกรุงเทพฯ 1,250 แห่ง และในต่างจังหวัดอีก 3,750 แห่ง ในจำนวนนี้เป็นธุรกิจสปา 450 แห่ง โดยมีผู้ใช้บริการสปาประมาณ 3,000 คน ทั้งในกรุงเทพฯ และต่างจังหวัด ทั้งนี้ในต่างจังหวัด จะกระจายอยู่ในจังหวัดใหญ่ๆ ที่เป็นจังหวัดท่องเที่ยวเป็นส่วนมาก

ทางรัตนธารา สปา ตั้งอยู่ที่จังหวัดระนอง ซึ่งมีสปาทั้งหมด 15 แห่ง แต่ในบริเวณโดยรอบไม่มีร้านสปาที่เป็นคู่แข่งที่ชัดเจนในเวลานี้ จะมีสปาที่อยู่ไกลออกไป โดยคู่แข่งที่สำคัญที่นำมาอ้างอิง ได้แก่ โรงแรมจันทสมอทสปา เจ้าเรือนสปา และสยามสมอทสปา เป็นต้น ซึ่ง

คู่แข่งแต่ละรายนี้ต่างก็มีการประกอบธุรกิจมานานพอสมควร และมีฐานของลูกค้าที่เข้มแข็งอยู่แล้ว จึงยากที่จะเข้ามาในตลาดสปาที่จังหวัดระนองนี้

2. อุปสรรคด้านคู่แข่งรายใหม่ที่จะเข้ามา (Threat of New Entrance) ดังที่กล่าวมาแล้วจะเห็นว่า ธุรกิจสปามีโอกาสที่เจริญเติบโตได้อย่างต่อเนื่อง ทำให้มีผู้สนใจเข้ามาในธุรกิจสปานี้บ้าง แต่ก็มีอุปสรรคบางประการ คือ การที่มีผู้ประกอบการเดิมอยู่แล้ว ซึ่งเป็นสถานที่ประกอบการที่มีชื่อเสียงได้มาตรฐานและร้านสปาทั่วไป นอกจากนี้กลุ่มผู้บริโภคยังมีจำกัดและต้องใช้เวลาลงทุนค่อนข้างสูงในการเข้ามาใหม่ของธุรกิจสปา

ดังนั้น ยากที่จะมีคู่แข่งรายใหม่ที่จะเข้ามาในจังหวัดระนอง เนื่องจากจำเป็นต้องใช้เวลาลงทุนจำนวนมาก และต้องใช้เวลาในการที่จะคืนทุน เนื่องจากเป็นจังหวัดที่มีประชากรน้อย และยากที่จะเข้าไปสร้างส่วนแบ่งตลาดให้กับตัวเอง

3. อุปสรรคจากการที่มีผลิตภัณฑ์อื่นที่เข้าทดแทนได้ (Threat of Substitute Products) อุปสรรคที่เกิดจากผลิตภัณฑ์ทดแทนนี้ ได้แก่ ทางเลือกอื่นๆของผู้บริโภคในการดูแลสุขภาพ เสริมความงามตามคลินิกต่างๆ โดยผู้บริโภคอาจจะสนใจเสริมความงามทางเคมีมากกว่าวิธีธรรมชาติ เนื่องจากเห็นผลเร็วขึ้น โดยไม่ได้คำนึงผลที่ตามมาในระยะยาว

ในจังหวัดระนองได้มีคลินิก สถาบันเสริมความงามมากมาย ซึ่งอาจจะตอบสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมายได้มากกว่าสปา เนื่องจากจะเห็นผลเร็วกว่า การเข้าไปในสปา ซึ่งสถานที่เหล่านี้จึงสามารถทดแทนการเข้าสปาของกลุ่มลูกค้าเป้าหมายได้

4. อุปสรรคด้านอำนาจต่อรองของผู้ซื้อมากขึ้น (Threat of Growing Bargaining) ธุรกิจสปาค่อนข้างจะมีคู่แข่งมาก โดยส่วนใหญ่จะเปิดกิจการในบริเวณใกล้เคียงกัน คือ ใกล้แหล่งท่องเที่ยว ทำให้เกิดทางเลือกที่หลากหลาย ทำให้ลูกค้ามีโอกาสเลือกสรร สิ่งของลูกค้าพึงพอใจที่สุดและสามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มลูกค้าเป้าหมายได้มากที่สุด

ทางรัตนธรรมา สปา มีข้อได้เปรียบ คือเปิดกิจการอยู่ใจกลางเมือง ซึ่งไม่มีคู่แข่งที่ชัดเจน นอกจากโรงแรมและรีสอร์ทที่อยู่ห่างพอสมควร ทำให้ข้อนี้ไม่ค่อยเกิดผลกระทบซักเท่าไร

5. อุปสรรคด้านอำนาจต่อรองของผู้ขายปัจจัย (Threat of Growing Bargaining Power of Suppliers) รัตนธรรมา สปานั้นผลิตภัณฑ์ที่มาจากสมุนไพรและน้ำแร่ธรรมชาติเป็นสิ่งสำคัญ และในปัจจุบันผู้ผลิตได้ผลิตสินค้าสมุนไพรเป็นจำนวนมาก ส่วนใหญ่เป็นสินค้าที่มีคุณภาพ มีผู้ขายมีอำนาจต่อรองไม่มากนัก เพราะกิจการสามารถเลือกวัตถุดิบจากผู้ขายที่มากมาย แต่เนื่องด้วยวัตถุดิบที่ใช้นั้นไม่สามารถเปลี่ยนตราหือหรือเปลี่ยนรูปแบบได้ ทำให้จำเป็นต้องซื้อกับ

ผู้ขายปัจจัยรายเดิม ดังนั้น จึงต้องสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้ขายปัจจัย เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาตามมาในภายหลัง

จากการวิเคราะห์(FIVE- FORCE MODEL) ของธุรกิจสปา พบว่าปัญหาอันหนักใจของรัตนธรา สปา คือ คู่แข่งขัน ที่จัดตั้งก่อนและยัง มีฐานลูกค้าที่แข็งแกร่งอยู่แล้ว ทำให้ยากต่อการเข้าไปยังตลาดสปาในจังหวัดระนอง รวมทั้งปัญหาของผลิตภัณฑ์ทดแทนที่มีมาารควบคุมได้



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

## การวิเคราะห์ปัจจัยของธุรกิจ SWOT Analysis

ตารางที่ 2 แสดงถึงปัจจัยภายในที่มีผลต่อองค์กร

ปัจจัยการผลิต	จุดแข็ง (Strengths)	จุดอ่อน (Weaknesses)
การบริหารจัดการ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้ประกอบการสามารถจัดหาพนักงานที่มีฝีมือและมีประสบการณ์</li> <li>- มีการฝึกอบรมและพัฒนาคุณภาพของพนักงานทุกๆ 3 เดือน เพื่อให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจ และมีทัศนคติที่ดีต่อกิจการ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- กิจการเน้นที่สถานที่และบุคลากร ทำให้มีราคาสูงกว่าคู่แข่ง</li> <li>- เนื่องจากเป็นผู้ประกอบการใหม่จึงไม่มีประสบการณ์ในการทำธุรกิจสปา</li> </ul>
การตลาด	มีการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ โดยการนำบุคคลที่มีชื่อเสียงมาเป็นพรีเซนเตอร์	ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ เนื่องจากเป็นธุรกิจใหม่ยังไม่ค่อยได้รับความสนใจจากประชาชนในพื้นที่มากนัก
การบริการ	มีการให้บริการที่หลากหลายและแตกต่างจากคู่แข่ง	ถ้าลูกค้าเข้ามาใช้บริการพร้อมๆกันเป็นจำนวนมาก ทำให้เกิดการบริการอย่างล่าช้า ลูกค้าต้องเสียเวลารอหรือลูกค้าบางรายอาจไม่เลือกรับบริการ
การเงิน	มีการใช้เงินทุนจากส่วนของผู้เป็นเจ้าของ เป็นส่วนใหญ่ของการลงทุนทั้งหมด ทำให้มีภาระในการชำระหนี้ที่ต่ำ	การลงทุนในธุรกิจสปาเพื่อสร้างศักยภาพในการแข่งขันได้ดี ต้องใช้เงินลงทุนที่ค่อนข้างสูง ดังนั้นต้องมีมาตรการในการควบคุมการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ

ตารางที่ 3 แสดงปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อองค์กร

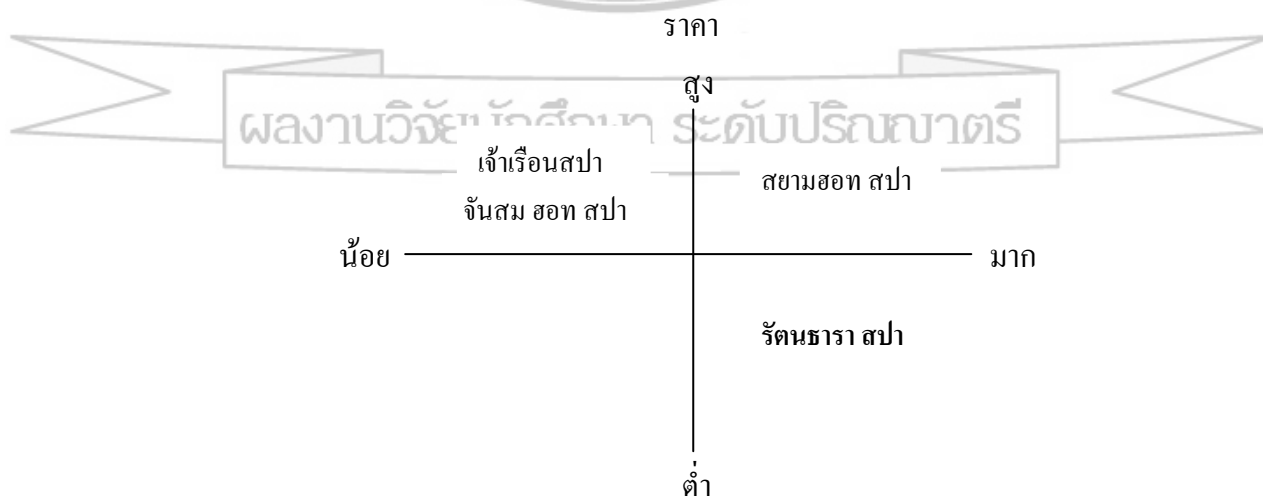
ปัจจัยการผลิต	โอกาส (Opportunities)	อุปสรรค (Threats)
ตลาดและกลุ่มลูกค้า	พฤติกรรมผู้บริโภค หันมาให้ความสำคัญกับการดูแลสุขภาพมากขึ้น	ผู้บริโภคมีโอกาสเลือกใช้บริการ เพราะมีผู้ประกอบการหลายรายในอุตสาหกรรมนี้ และมีการแข่งขันที่สูง
เป้าหมาย	<ul style="list-style-type: none"> <li>- คู่แข่งขันมีการให้ประเภทการบริการที่น้อยกว่า ทำให้หาส่วนแบ่งตลาดได้</li> <li>- มีบริการที่หลากหลายทำให้ยังไม่มีคู่แข่งทางธุรกิจมากนัก</li> </ul>	เนื่องจากบริการยังไม่เป็นผู้นำทางการตลาด และยังไม่เป็นที่นิยมมากนักเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่ง
สถานการณ์การแข่งขัน	เนื่องจากกระแสนิยมสินค้าที่มาจากธรรมชาติ มีการดูแลสุขภาพมากขึ้นทำให้ผู้บริโภคเริ่มมาใช้บริการสปามากขึ้น โดยส่วนหนึ่งเชื่อว่าสามารถช่วยผ่อนคลายความเครียด และเสริมสุขภาพกายและใจ เป็นสถานที่ที่เหมาะสมสำหรับการผ่อนคลาย มีการใช้ผลิตภัณฑ์จากธรรมชาติโดยเฉพาะการใช้สมุนไพร	ปัญหาโรคระบาดหรือโรคติดต่อร้ายแรงที่อาจเกิดขึ้นได้ เช่น โรคทางเดินหายใจเฉียบพลันรุนแรง อาจทำให้ธุรกิจสปาได้รับผลกระทบไปด้วย เนื่องจากสปาเป็นสถานที่ที่ให้บริการกับคนเป็นกลุ่มๆ ซึ่งอาจจะทำให้การแพร่ระบาดของเชื้อโรคเป็นไปได้ง่าย จึงส่งผลให้ผู้บริโภคเกิดความกลัวและไม่แน่ใจในความปลอดภัยในการมาขอใช้บริการ
สังคม	พฤติกรรมผู้บริโภค หันมาให้ความสำคัญกับการดูแลสุขภาพมากขึ้น	ผู้บริโภคมีโอกาสเลือกใช้บริการ เพราะมีผู้ประกอบการหลายรายในอุตสาหกรรมนี้ และมีการแข่งขันที่สูง
เทคโนโลยี	มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ ในธุรกิจสปา มากขึ้น จึงทำให้มีโอกาสในการพัฒนาธุรกิจสปาให้ดียิ่งขึ้นไปได้	เทคโนโลยีมีราคาสูง และผู้บริโภคสามารถเลือกซื้อเทคโนโลยีบางอย่างไปใช้บริการที่บ้านเองได้ เช่น ตู้อบชาวน้ำ

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ปัจจัยการผลิต	โอกาส (Opportunities)	อุปสรรค (Threats)
สภาพเศรษฐกิจ	เนื่องจากสภาพเศรษฐกิจกำลังอยู่ในภาวะฟื้นฟู การท่องเที่ยวที่ยังสับสนุ่นให้คนไทยเที่ยวในไทย จึงทำให้ธุรกิจมีโอกาสมากยิ่งขึ้น	สภาพเศรษฐกิจในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ทำให้ยากต่อการคำนวณรายรับและรายจ่ายของกิจการ
กฎหมายระเบียบข้อบังคับ	เนื่องจากประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของโลก จึงทำให้มีโอกาสทางธุรกิจมากยิ่งขึ้น	-
การเมือง	เนื่องจากสภาวะการเมืองในปัจจุบันทำให้ผู้บริโภคเกิดความเครียดจากการได้รับฟังข่าวสาร ซึ่งทำให้ต้องการผ่อนคลายความตึงเครียดจึงทำให้ธุรกิจมีโอกาสมากยิ่งขึ้น	-

## คู่แข่ง

ตำแหน่งของ “รัตนธรรมา สปา” เป็นร้านแบบเมดิคัล สปา และมีเนเรล สปริง สปา เพื่อให้บริการลูกค้าที่ต้องการมารักษาโรคปวดเมื่อยตามร่างกายและยังรวมทั้งการพักผ่อน ที่ครบวงจร ซึ่งตั้งอยู่ใจกลางเมืองจังหวัดระนอง



ภาพที่ 1 แสดงตำแหน่งของร้านกับคู่แข่ง



จากกราฟแสดงการวางตำแหน่งของกลุ่มแข่งขัน จะเห็นได้ว่า รัตนธรา สป่า จะเน้นการให้บริการที่มีความหลากหลายของการให้บริการ คือ นวดแบบอคนิบบัต นวดไทย นวดบั้ง นวดอโรมาเธอราพี วารีบำบัด อบซาวน่า ซักตัว อ่างจากุซซี่ และในการตั้งราคา มีการตั้งราคาที่ต่ำกว่า คู่แข่งขันทั้ง 2 ราย ด้วยกัน คือ สยามฮอท สป่า และ เจ้าเรือนสป่า เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของลูกค้าในหลายๆระดับอีกด้วย

### ส่วนแบ่งการตลาด

จังหวัดระนองถือได้ว่าเป็นจังหวัดท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพ ตลาดสปาในจังหวัดค่อนข้างเจริญเติบโต แต่มีสปาที่ครบวงจรแท้จริงมีด้วยกันทั้งสิ้น 3 ที่ด้วยกัน คือ สยามฮอท สป่า เจ้าเรือนสป่า และจันสม ฮอท สป่า ซึ่งค่อนข้างน้อยมาก อาจจะมีสาเหตุมาจากการที่ไม่มีผู้ประกอบการใดกล้าที่จะเข้ามาลงทุน เนื่องจากเป็นจังหวัดที่เล็กๆและไม่เจริญเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างที่ควร ทำให้ตลาดค่อนข้างแคบ ดังนั้น จากสถานะตลาดเป็นเช่นนี้ ทำให้ทางรัตนธรา สป่า คาดว่าเริ่มแรกจะสามารถชิงส่วนแบ่งการตลาดได้เพียงแค่ 10 % จากทั้งหมดและคาดการณ์ว่าในอนาคต เมื่อเป็นที่รู้จักกันมากขึ้นซึ่งอาจจะทำให้สามารถครองส่วนแบ่งการตลาดได้ถึง 30 % โดยประมาณ

## บทที่ 4

### แผนการบริหารจัดการ

#### รายละเอียดธุรกิจ

ชื่อ รัตนธारा สปา ( Rattanathara Spa)  
สถานที่ตั้ง 224 ถ.เรืองราษฎร์ ต.เขานิวสน์ อ. เมือง จ.ระนอง  
ลักษณะอาคาร อาคารส่วนตัว

#### รายชื่อผู้ถือหุ้น / หุ้นส่วนและสัดส่วนการถือครอง

##### ตารางที่ 4 รายชื่อผู้ถือหุ้น / หุ้นส่วนและสัดส่วนการถือครอง

ลำดับ	ชื่อ – นามสกุล	เปอร์เซ็นต์
1.	นายพรพ รัตนนราทร	50%
2.	นายศรุต ศรีวัฒนทรัพย์	50%
	รวมมูลค่าหุ้น	100%

#### ประวัติของผู้ประกอบการ

##### ลำดับที่ 1

ชื่อ-นามสกุล นายพรพ รัตนนราทร

การศึกษา ผลงานวิจัยนักศึกษาระดับปริญญาตรี

2550 - 2553

ปริญญาตรี จากมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขต

สารสนเทศเพชรบุรี คณะวิทยาการจัดการ สาขา การจัดการธุรกิจทั่วไป

##### ลำดับที่ 2

ชื่อ-นามสกุล นายศรุต ศรีวัฒนทรัพย์

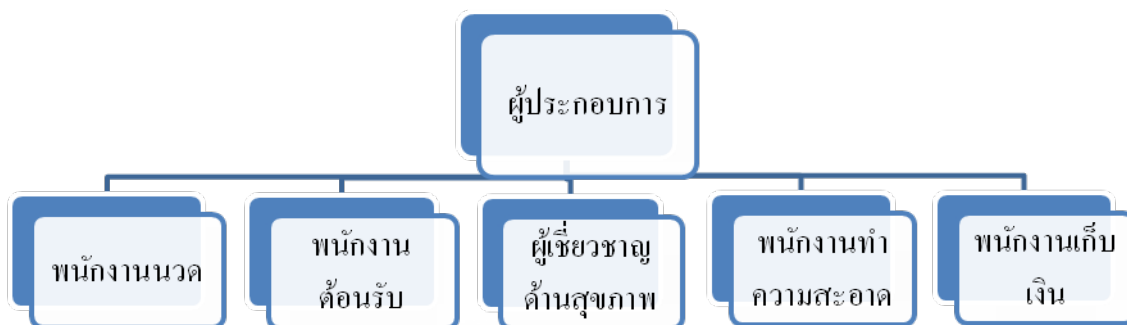
การศึกษา

2550 – 2553

ปริญญาตรี จากมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขต

สารสนเทศเพชรบุรี คณะวิทยาการจัดการ สาขา การจัดการธุรกิจทั่วไป

## แผนผังองค์กร



ภาพที่ 2 แสดงถึง โครงสร้างการบริหารงานภายในองค์กร

## หน้าที่ความรับผิดชอบและคุณสมบัติของบุคลากรหลัก

- |   |   |   |
|---|---|---|
| A | ชื่อ<br>ตำแหน่ง<br>หน้าที่ความรับผิดชอบ | นายพรพบ รัตนันราทร<br>ผู้ประกอบการ<br>ควบคุมงานทุกอย่างภายในองค์กร กำหนดนโยบายทิศทางและกำหนดวัตถุประสงค์ของบริษัท   |
| B | ชื่อ<br>ตำแหน่ง<br>หน้าที่ความรับผิดชอบ | นายศรุต ศรีวิฒนทรัพย์<br>ผู้ประกอบการ<br>ดูแลด้านการบริหารทั่วไป กำกับดูแลเพื่อให้เกิดการดำเนินงาน สอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน  |
| C | ตำแหน่ง<br>หน้าที่ความรับผิดชอบ         | พนักงานบริการหรือพนักงานนวด<br>ทำความสะอาด และจัดเตรียมเตียง ห้องหรือสถานที่สำหรับให้บริการ ทั้งก่อนและหลังจากที่ลูกค้าเข้าใช้บริการ<br>ให้บริการตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย<br>พัฒนาทักษะและความรู้ในการบริการที่ตนรับผิดชอบอย่างสม่ำเสมอ |
| D | ตำแหน่ง<br>หน้าที่ความรับผิดชอบ         | ผู้เชี่ยวชาญด้านสุขภาพ<br>ให้คำแนะนำแก่ผู้มาใช้บริการในเรื่องของการ   |

ดูแล และรักษาสุขภาพที่ถูกต้อง รวมทั้ง  
วัตถุประสงค์และประโยชน์ของการเข้ารับ  
บริการในสปา และการนวดในแบบต่างๆ เพื่อ  
สร้างให้ลูกค้าเกิดความเข้าใจในการบริการมาก  
ยิ่งขึ้น

E ตำแหน่ง พนักงานบัญชี  
หน้าที่ความรับผิดชอบ รับชำระเงินและออกใบเสร็จรับเงินให้แก่ลูกค้า  
ควบคุมดูแลระบบบัญชีเงินหมุนเวียน

F ตำแหน่ง พนักงานต้อนรับ  
หน้าที่ความรับผิดชอบ ให้การต้อนรับผู้มาใช้บริการ เสิร์ฟน้ำสมุนไพร  
สอบถามความต้องการและแนะนำบริการให้แก่  
ผู้มาใช้บริการ

G ตำแหน่ง พนักงานทำความสะอาด  
หน้าที่ความรับผิดชอบ ดูแลความสะอาดและสุขอนามัยในสถาน  
บริการ  
ดูแลความสะอาดของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้  
ในการบริการ  
ดูแลซักกรีดเสื้อผ้าและเครื่องใช้สำหรับผู้มาใช้  
บริการ

ดูแลเปิด และปิดสถานบริการตามเวลาที่

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

### จำนวนบุคลากรและค่าใช้จ่ายบุคลากรของธุรกิจ

ตารางที่ 5 แสดงถึงจำนวนบุคลากร และอัตราค่าจ้างในองค์กร

ลำดับ	ตำแหน่ง	อัตรา	เงินเดือน	ยอดเงินทั้งหมด
1	ผู้ประกอบการ	2	20,000	40,000
2	พนักงานบริการ	16	ให้ตามจำนวนการให้บริการ	
3	พนักงานต้อนรับ	2	8,000	16,000
4	ผู้เชี่ยวชาญด้านสุขภาพ	1	10,000	10,000
5	พนักงานทำความสะอาด	3	5,000	15,000
6	พนักงานบัญชี	1	10,000	10,000
รวมจำนวนพนักงานทั้งหมด 25 คน				91,000

หมายเหตุ : พนักงานบริการจะได้รับค่าตอบแทน 175 บาทหนึ่งชั่วโมงการให้บริการ

### วิสัยทัศน์

นำเสนอสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ พร้อมทั้งสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าทุกคนที่เข้ามาใช้บริการ

### พันธกิจ

- 1.เป็นสถานบริการในรูปแบบ เมดิคัล สปา ที่ให้บริการเพื่อผ่อนคลาย บำบัดและรักษาโรคควบคู่ไปกับการให้บริการเสริมความงามแก่ผู้หญิง
- 2.เน้นการนำผลิตภัณฑ์ทางธรรมชาติเข้ามาใช้ เช่น น้ำแร่ เป็นต้น
- 3.มุ่งสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง
- 4.มุ่งพัฒนาบุคลากรให้เกิดความชำนาญและปฏิบัติงานเป็นมาตรฐาน
- 5.มุ่งพัฒนาระบบการบริหารจัดการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สอดคล้องต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม

### เป้าหมายทางธุรกิจ

เป้าหมายระยะสั้น ในระยะเวลาภายใน 1 ปี ทางร้านได้มีการจัดทำโฆษณาประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ร้านเป็นที่รู้จักของลูกค้า รวมทั้งเป้าหมายในการสร้างกลุ่มลูกค้าใหม่ โดยการจัดการส่งเสริมทางการตลาดอย่างต่อเนื่อง

เป้าหมายระยะกลาง ทางร้านได้มีการใช้กลยุทธ์ต่างๆ เช่น กลยุทธ์ด้านราคา กลยุทธ์สร้างความแตกต่าง เป็นต้น ในการแข่งขันและเพิ่มรายได้จากการบริการ 5 % จากปีก่อนหน้า นอกจากนี้ยังควบคุมการบริการให้มีมาตรฐานและพัฒนาคุณภาพการบริการให้เป็นที่ยอมรับของลูกค้าทั้งภายในและภายนอกประเทศ

เป้าหมายระยะยาว ได้มีการรักษากลุ่มลูกค้าหลักไว้ โดยการจัดโปรโมชั่นพิเศษสำหรับลูกค้าสมาชิก VIP นอกจากนี้ยังเริ่มสร้างกลุ่มลูกค้าใหม่ โดยการจัดโปรโมชั่นพิเศษไว้เช่นกัน และยังคงขยายกิจการออกไปในอนาคต เช่น มีห้องฟิตเนส ห้องอาหารชีวจิต เป็นต้น นอกจากนี้ต้องการเพิ่มรายได้จากการบริการ 15 % จากปีก่อนหน้า ทำให้ร้านเป็นที่รู้จักในกลุ่มลูกค้า 1 ใน 3 อันดับแรกที่เลือกใช้บริการ

### ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

การดำเนินธุรกิจของร้านรัตนธรา สปา เพื่อที่จะประสบความสำเร็จได้ตามเป้าหมายนั้นจะต้องมีกลยุทธ์ทางการตลาดที่ดีและรวมถึงอาศัยปัจจัยที่สำคัญ คือ

1. มีทำเลที่ตั้งที่อยู่ใจกลางเมือง สามารถเดินทางไปมาสะดวก และสังเกตเห็นได้ง่าย
2. สถานประกอบการมีเครื่องหมายรับรองจาก คณะกรรมการตรวจและประเมินมาตรฐานสถานประกอบการกลาง กระทรวงสาธารณสุข ที่ได้มาตรฐาน
3. ลักษณะการตกแต่งสถานที่ เป็นในรูปแบบบุติกผสมผสานความเป็นไทย ทั้งภายในและภายนอก มีกลิ่นอบอวนไปด้วยสมุนไพรและเทียนหอมโดยผสมผสานอย่างกลมกลืนกัน โดยเป็นเอกลักษณ์ที่โดดเด่น
4. มีความพร้อมทางด้านบุคลากร เนื่องจากทางประกอบการจะจัดหาบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญโดยตรงในการบริการและมีประสบการณ์อย่างน้อยไม่ต่ำกว่า 5 ปี และยังมีฝึกอบรมบุคลากร เพื่อเพิ่มทักษะความรู้ความสามารถอย่างสม่ำเสมอ
5. มีการปรับปรุง พัฒนาผลิตภัณฑ์ การบริการ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภคได้ตลอดเวลา

## บทที่ 5

### แผนการตลาด

#### กลยุทธ์ระดับองค์กร

จากการที่ทาง รัตนธาราสป้า ได้วิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายนอกและภายในของ ตลาดสปา รวมทั้งปัจจัยสำคัญสู่ความสำเร็จของธุรกิจ พบว่ากลยุทธ์ทางการตลาดที่สำคัญและต้องนำมาใช้คือ การวางตำแหน่งสินค้าที่เหมาะสม มีการสร้างจุดขายเฉพาะตัวที่มีความแตกต่างจากคู่แข่ง ทั้งในเรื่องของสินค้าและการให้บริการที่สามารถเพิ่มคุณค่าและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริโภค และเพื่อสร้างข้อได้เปรียบในการแข่งขันที่นับวันจะมีความรุนแรงเพิ่มขึ้น

โดยในช่วงแรกของการเข้าตลาด จะเน้นการลงทุนในการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ในรูปแบบต่างๆ เพื่อให้กลุ่มลูกค้าเป้าหมายได้รู้จักและรับรู้ข่าวสารการเปิดกิจการ สินค้าและบริการ ที่มีไว้บริการนอกจากนั้นยังให้ความรู้เกี่ยวกับประโยชน์ของการมาใช้บริการในสปา และมีกิจกรรมส่งเสริมการขายเพื่อช่วยกระตุ้นให้ผู้บริโภคเกิดการทดลองใช้บริการ นอกจากนี้ยังมีการมุ่งเน้นกลยุทธ์สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าเกิดความจงรักภักดี ซึ่งจะเป็นการรักษาฐานลูกค้าเดิมแล้วยังเป็นการเพิ่มฐานลูกค้าใหม่โดยการบอกกล่าวจากลูกค้าเดิมอีกด้วย

#### บริการ

##### ตารางที่ 6 แสดงการบริการภายในร้าน

ประเภทการบริการ	ระยะเวลาการใช้บริการ(ขั้นต่ำ)
นวดแบบอชั่นนี่บำบัด	1.30 ชั่วโมง
นวดไทย	2 ชั่วโมง
นวดบำบัด	1 ชั่วโมง
นวดอโรมาเธอราพี	1.30 ชั่วโมง
วาริบำบัด	1 ชั่วโมง
อบซาวน่า	1 ชั่วโมง
ขัดตัว	1 ชั่วโมง
อ่างจากุซซี่	30 นาที

## คุณลักษณะการบริการ

### การนวดโรมาเชอราพี

เป็นการผสมผสานด้วยกลิ่น เข้ากับการนวดโดยใช้น้ำมันหอมระเหยบริสุทธิ์จากธรรมชาติ ในขณะที่นวดน้ำมันจะซึมเข้าสู่ใต้ผิวหนังในขณะที่นวดจะทำให้เกิดความสดชื่น บำรุงผิวพรรณให้ผ่องใส ผ่อนคลายหายจากอาการเครียด ช่วยให้ร่างกายและจิตใจเกิดความสมดุลในวิถีธรรมชาติ

### การนวดแบบอค์นีบำบัด

เป็นการใช้หินร้อน-เย็น วางตามจุดสำคัญของร่างกายสลับกัน อุณหภูมิที่ต่างกันของหินจะช่วยกระตุ้นการไหลเวียนของโลหิต ซึ่งจะส่งผลให้เซลล์ในร่างกายได้รับออกซิเจนอย่างเต็มที่

การนวดทำให้เรารู้สึกผ่อนคลาย ลดความเครียด ทำให้สุขภาพกายและจิตใจดี ทำให้ระบบไหลเวียนของเลือดดี การนวดนั้นมีหลากหลายรูปแบบ โดยพื้นฐานการนวดมี 4 แบบ คือ การไถ การกด การทุบ การบีบขยำ เลือกรูปวิธีใดวิธีหนึ่ง หรืออาจประยุกต์รวมกันก็ได้

**การไถ** ใช้มือทั้ง 2 ข้างไถบนบริเวณที่นวดเป็นทางยาวอย่างเบาๆ และซ้ำๆ มือทั้ง 2 ข้างมาวางใกล้กันให้ระยะหัวแม่มือทั้ง 2 ห่างกันประมาณ 1 นิ้ว ไถเป็นจังหวะ หากต้องการนวดหนักขึ้นให้ใช้หัวแม่มือหรือแรงที่ข้อนิ้ว แต่ถ้าต้องการนวดเพียงเบาๆ ให้ใช้ปลายนิ้วหรือฝ่ามือไถ

**การทุบ** เป็นวิธีนวดที่เลียนแบบการตีกลอง หรือสับแบบคาราเต้ คือใช้สันมือกำหลวมๆ สับเร็วๆ นำหนักแรงพอดีสบายๆ นิยมใช้นวดต้นขา ก้น หลัง และไหล่

**การบีบขยำ** ใช้มือขยำกล้ามเนื้อ ขึ้นมานับนิ้วเดียวพอให้รู้สึกแล้วปล่อย นิยมใช้นวดหน้าท้อง หรือเอวขณะที่นวดต้องเคลื่อนไหวมือให้เป็นจังหวะต่อเนื่อง

**การกด** เป็นวิธีนวดทีละจุด ใช้นิ้วเดียวหรือหลายนิ้ว เคลื่อนเป็นวงกลม บางครั้งให้ใช้หัวแม่มือหรือสันมือกด แรงกดจะช่วยกระตุ้นการไหลเวียนเลือด หากมีอาการชาหรือเจ็บห้ามกดบนตำแหน่งนั้นๆ

### นวดไทย

การนวดไทย หมายถึง การตรวจ การวินิจฉัยและการบำบัดโรคด้วยการกด คลึง บีบ ทุบ สับ ประคบ หรือวิธีการนวดอื่นใดตามแบบแผนของการประกอบโรคศิลปะ การนวดหรือหัตถเวชเป็นการรักษาโรคที่พัฒนามาจากการช่วยเหลือตัวเองในครอบครัวแบ่งเป็น 2 แบบ

1. การนวดแบบราชสำนัก เป็นการนวดเพื่อถวายกษัตริย์ เจ้านายชั้นสูงของราชสำนัก ผู้นวดต้องเดินเข้าหาผู้ป่วยที่นอนบนพื้น เมื่ออยู่ห่างราว 2 ศอก จึงนั่งพับเพียบและคารวะขอภัยผู้ป่วย จากนั้นจะกล่าวชื่อพระข้อมูลและหลังเท้าข้างเดียวกันเพื่อตรวจดูอาการของโรค



ตำแหน่งการวางมือ องศาแขนของผู้นวดที่ทำกับผู้ป่วยและท่าทางต้องกระทำอย่างสุภาพ เน้นที่มือและนิ้ว ดังนั้นมือต้องแข็งแรง

2. การนวดแบบทั่วไปหรือการนวดพื้นบ้าน (เชลยศักดิ์) ที่รู้จักกันว่าจับเส้น เพื่อให้เลือดลมเดินสะดวกใช้ส่วนต่าง ๆ ของร่างกาย ช่วยในการนวด เช่น ศอก เข่า เป็นต้น ซึ่งตรงกับหมอแผนปัจจุบันคือการนวด เพื่อเพิ่มหรือส่งเสริมการไหลเวียนของเลือดและน้ำเหลือง

การนวดไม่ใช่เพื่อรักษาความเจ็บป่วยเท่านั้น แต่มีคุณค่าต่อสุขภาพ เป็นกระบวนการดูแลสุขภาพและรักษาโรค โดยอาศัยการสัมผัสอย่างมีศิลปะ มีหลักการ ระหว่างผู้ให้บริการ (หมอนวด) และผู้รับบริการ การนวดจะส่งผลโดยตรงต่อร่างกายและจิตใจ

### วารีบำบัด

การบำบัดด้วยน้ำ โดยการนำคุณสมบัติของน้ำมาใช้เพื่อรักษาโรค รักษาอาการเจ็บป่วย การใช้น้ำเป็นศาสตร์ที่สืบทอดกันมาจากยุคกรีก และ โรมัน นิยมใช้น้ำแร่ร้อนธรรมชาติ ที่มีปริมาณแร่ธาตุสูง ซึมเข้าสู่ร่างกายเข้าสู่ผิวหนัง ทำให้รักษาสุขภาพร่างกายได้ดี

### อบซาวน่า

เป็นการอาศัยความร้อนเป็นตัวทำให้เส้นเลือดบริเวณผิวหนังขยายตัว กล้ามเนื้อขยายตัว ช่วยคลายกล้ามเนื้อ นอกจากนี้ทำให้เกิดความรู้สึกผ่อนคลาย ช่วยคลายความเครียดได้ดี จากนั้นลงแช่น้ำเย็นต่อทันทีเพื่อให้เส้นเลือดที่ผิวหนังหดตัว ไหลเอาเลือดที่ได้รับกระตุ้นด้วยความร้อนบริเวณผิวหนังเข้าไปสู่ภายในร่างกายไปสู่อวัยวะสำคัญ ได้แก่ สมอง หัวใจ ตับ ไต เพิ่มความสดชื่นแจ่มใส เสริมสร้างภูมิคุ้มกันของร่างกายและคลายความเครียดให้แก่จิตใจได้อีกด้วย

### ขัดตัว

การขัดตัว หรือ สามารถเรียกอีกแบบได้คือ สครับผิว ( scrub) ซึ่งเป็นวิธีการกำจัดเซลล์ผิวหนังที่เสื่อมสภาพหรือส่วนที่ตายแล้ว เป็นการขจัดสารพิษของเสียต่าง ๆ ที่ตกค้างบนผิวหนังออกไปโดยวิธีการขัด เพื่อเป็นการผลัดเซลล์ผิวใหม่ขึ้นมาแทน โดยผลิตภัณฑ์ที่ปรากฏผิวคุณจะเรียบเนียน ดูเปล่งปลั่ง และเป็นการผลัดเซลล์ผิวเก่าเผยเซลล์ผิวใหม่ที่ดูสุขภาพดี เปล่งประกายสดใส

### อ่างจากุซซี่

ประกอบด้วย 2 ส่วนที่สำคัญ คือ ส่วนแรก หัวฉีดที่พ่นน้ำแรงกระทบกับร่างกาย ซึ่งจะช่วยกระตุ้นระบบประสาทและเส้นโลหิตทั่วร่างกาย กระตุ้นการไหลของโลหิต

ส่วนที่ 2 เป็นท่อพ่นอากาศ เพื่อให้เกิดฟองอากาศทั่วอ่าง ทำให้ภายในอ่างมีออกซิเจนเพิ่มมากขึ้น อุณหภูมิที่เหมาะสมสำหรับอ่างจากุซซี่ 30-40 องศาเซลเซียส

### การให้คำแนะนำ

1 . มีการจัดเตรียมเอกสารสำหรับการดูแลสุขภาพและรักษาสุขภาพที่ถูกต้อง

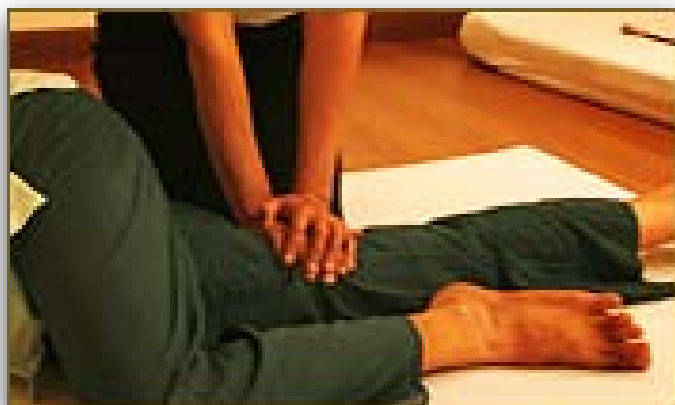
2. คู่มือเกี่ยวกับวัสดุประสงค์และประโยชน์ของการเข้ารับบริการในสปา และการนวด  
 ในแบบต่างๆเพื่อสร้างให้ลูกค้าเกิดความเข้าใจมากยิ่งขึ้น



ภาพที่ 3 อุปกรณ์และเครื่องมือในการบริการ



ภาพที่ 4 การนวดอโรมาเธอราพี



ภาพที่ 5 การนวดไทย



ภาพที่ 6 การนวดบำบัด

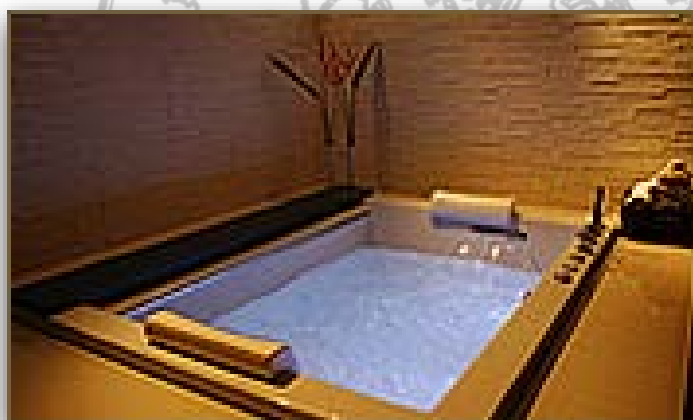


ภาพที่ 7 การขัดตัว

นุญชาติ



ภาพที่ 8 วารีบำบัด



ภาพที่ 9 จากuzzi

#### เป้าหมายทางการตลาด

ต้องการส่วนแบ่งตลาดของตลาดสปาในจังหวัดระนอง ต้องการให้จำนวนลูกค้าเพิ่มขึ้นในทุกๆ ปี และเป็นผู้นำตลาดสปาในอำเภอเมืองระนองในอนาคต

#### กลยุทธ์ทางการตลาด

เนื่องจากธุรกิจสปาเป็นธุรกิจที่ต้องเน้นให้การบริการถึงตัวผู้บริโภครหรือลูกค้าโดยตรง ดังนั้นต้องนำเอาความต้องการของลูกค้ามาใช้เป็นแนวทางในการวางกลยุทธ์ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคและสร้างความพึงพอใจให้ได้มากที่สุด และสามารถแข่งขันในตลาดได้

การวางแผนการตลาด (Marketing Plan) ของ รัตนธาราสปา จึงใช้หลักการ 7 Ps มาเป็นตัวช่วยในการวางแผนได้ดังนี้

### Product

ผลิตภัณฑ์หรือบริการพื้นฐานทางรัตนธารา สปา ได้จัดไว้สำหรับลูกค้า คือ นวดไทย นวดอโรมาเธอราพี นวดแบบอักษิณีบำบัด นวดบำบัด วารีบำบัด อบชานา ชัดตัว อ่างจากุซซี่ ซึ่งมีความแตกต่างและหลากหลายมากกว่าคู่แข่ง และมีการให้บริการวารีบำบัดโดยให้น้ำแร่จากธรรมชาติ ซึ่งเป็นจุดเด่นของสปาในจังหวัดระนอง

### Price

โดยบริษัทได้กำหนดราคาการบริการไว้หลายระดับราคา สำหรับคุณภาพการบริการ ที่แตกต่างกันในสายการบริการ ดังแสดงในตารางต่อไปนี้  
ตารางที่ 7 แสดงราคาของแต่ละบริการ

รายการ	ราคา	เวลาการใช้บริการ(ขั้นต่ำ)
นวดแบบอักษิณีบำบัด	1,000 บาท	1.30 ชั่วโมง
นวดไทย	400 บาท	2 ชั่วโมง
นวดบำบัด	300 บาท	1 ชั่วโมง
นวดอะโรมาเธอราพี	800 บาท	1.30 ชั่วโมง
วารีบำบัด	350 บาท	1 ชั่วโมง
อบชานา	300 บาท	1 ชั่วโมง
ชัดตัว	700 บาท	1 ชั่วโมง
อ่างจากุซซี่	100 บาท	30 นาที

### Place

รัตนธารา สปา ตั้งอยู่บริเวณใจกลางเมืองจังหวัดระนอง ซึ่งสามารถดึงดูดและรองรับบริการลูกค้าได้เป็นอย่างดี อยู่ บนถนนเรืองราษฎร์ อยู่ใกล้กับธนาคารกรุงไทย ซึ่งเป็นอาคาร ส่วนตัว 3 ชั้น สามารถเดินทางไปได้สะดวก ด้านหน้าติดถนนผู้บริโภคมองเห็นได้ง่าย  
รัตนธารา สปา มีห้องไว้ให้บริการต่างๆ เช่น ห้องนวดแบบอักษิณีบำบัด ห้องชัดผิว ห้องนวดบำบัด และแบบอะโรมาเธอราพี ห้องวารีบำบัด จากุซซี่ และห้องอบชานา นอกจากนั้นบริเวณพื้นที่ด้านนอกที่จัดเตรียมไว้สำหรับจอดรถยนต์สามารถรองรับรถยนต์ได้ประมาณ 9-10 คัน มีการออกแบบโดยแบ่งพื้นที่ในการใช้งานตามลักษณะพื้นที่ใช้สอยดังนี้

- 1.บริเวณทางเข้ามีพื้นที่สำหรับการเดินเข้าออกของลูกค้าได้อย่างสะดวก

2. ส่วนต้อนรับลูกค้าจะถัดจากบริเวณทางเข้า โดยมีพนักงานประจำอยู่ที่ เคา์เตอร์เพื่อให้บริการแก่ลูกค้า รวมถึงรับชำระเงินค่าสินค้าและบริการจากลูกค้า โดยในส่วนนี้จะมีผู้เชี่ยวชาญคอยให้คำแนะนำเกี่ยวกับดูแลและรักษาสุขภาพ วัตถุประสงค์และประโยชน์ของการเข้ารับบริการในสปา และการนวดในแบบต่างๆ

3. ส่วนพักผ่อนสำหรับลูกค้า จัดไว้รับรองลูกค้าที่รอรับบริการ หรือลูกค้าที่รับบริการเสร็จแล้ว

4. ส่วนบริการลูกค้า จะจัดเป็นห้องส่วนตัว โดยมีการแยกระหว่างชาย หญิง เพื่อสร้างความเป็นส่วนตัว ห้องวารีบำบัด ออบซาวน่า ออบไอน้ำ อ่างจากุชซึ่งจะถูกจัดออกเป็นห้องๆ

5. ส่วนของพนักงาน จะจัดเป็นห้องเฉพาะสำหรับพนักงาน ใช้ในการรับประทานอาหารเช้า และพักผ่อน

### Promotion

การจัดทำสมัครสมาชิกรายเดือนและรายปีให้กับลูกค้าในราคาพิเศษ ซึ่งคิดแล้วค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งถูกกว่า เพื่อเป็นการกระตุ้นให้เกิดการตัดสินใจเร็วขึ้นและรักษาลูกค้าให้กับมาใช้บริการในครั้งต่อไป

ให้สิทธิพิเศษในช่วงเปิดกิจการในเดือนแรก คือลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการนวดแบบใดก็ได้หนึ่งครั้ง จะได้รับบริการนวดในแบบเดียวกันในราคาดพิเศษครั้งหนึ่งในครั้งต่อไป

ใช้บริการนวดแบบโรมาเธอราฟิครบ 4 ครั้งภายในระยะเวลา 1 เดือน จะได้รับฟรีผลิตภัณฑ์จากทางสปา 1 ชุด มูลค่า 500 บาท

จัดสัมมนาหรืออบรมเพื่อให้ความรู้กับสมาชิกหรือผู้ที่สนใจในหัวข้อที่เป็นที่สนใจหรือมีประโยชน์ต่อสุขภาพ ปีละครั้ง ทั้งนี้เพื่อเป็นการสร้างภาพพจน์และความสัมพันธ์ที่ดีให้กับลูกค้าเหมือนเป็นการตอบแทนและให้สิ่งที่เป็นประโยชน์คืนกลับให้ลูกค้า

มีการจัดส่งข่าวสารให้กับสมาชิกเป็นประจำทุกเดือน ซึ่งอาจจะเป็นข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรมส่งเสริมการขายในเดือนนั้นๆ หรือหัวข้อข่าว เกร็ดความรู้ที่น่าสนใจ

มีการจัดส่งการ์ดอวยพรพร้อมคุปองส่วนลด 20% เป็นของขวัญพิเศษ ให้กับลูกค้าในวันเกิด

### People

เนื่องจากบริการหลายๆที่ผู้บริโภคลือเลือกใช้บริการคือการนวดเพื่อการผ่อนคลาย และใน ส่วนของการนวดจำเป็นที่ผู้นวดต้องมีความรู้และเข้าใจโครงสร้างของร่างกายในส่วนต่างๆเป็นอย่างดี เพราะการนวดโดยรู้เท่าไม่ถึงการณ์ อาจทำให้เกิดการบาดเจ็บได้ อาจทำให้การทำงานของกล้ามเนื้อ การเคลื่อนไหวของข้อต่อ จะมีประสิทธิภาพลดลง

ดังนั้นทาง รัตนาธรา สปา ได้วางแผนด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา ดังนี้

1. จัดให้มีการฝึกอบรมกับพนักงานบริการ โดยจ้างผู้เชี่ยวชาญในแต่ละสาขา เช่น แพทย์ทางกายภาพบำบัด มาเป็นผู้ฝึกสอนและให้ความรู้หรือเทคนิคใหม่ๆ เพื่อเสริมสร้างพนักงานให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. เปิดหลักสูตรสอนวิธีการนวด โดยผู้ที่สนใจสมัครเรียนหลังจบหลักสูตรแล้ว สามารถเข้าทำงานที่ร้านได้ทันที ทั้งนี้เป็นการลงทุนทั้งให้ความรู้แล้วยังสามารถหาพนักงานนวดเพิ่มขึ้นได้

### Physical evidence

ในด้านการจัดการรูปแบบหรือบรรยากาศภายในร้าน จะเน้นความสะอาด ความเรียบร้อยภายในร้าน ด้านการออกแบบ จะมีรูปแบบภายในที่เน้นสไตล์บูติก ประกอบกับบรรยากาศภายในเน้นธรรมชาติ และมีกลิ่นหอมอบอวนไปด้วยอโรมาทั่วทั้งร้านประกอบกับมีเสียงดนตรีเบาๆ ที่สามารถเข้ากับบรรยากาศภายในร้านได้ดี รวมทั้งการใช้น้ำมันสมุนไพรในการนวดนั้น จะคัดมาจากธรรมชาติที่มีความปลอดภัยแก่ผู้มาใช้บริการสปา

### Process

รัตนาธรา สปา ดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวกับเรื่องสุขภาพ ดังนั้นนอกจากจะนำเสนอสินค้าและบริการที่มีคุณภาพแล้ว การให้บริการและดูแลลูกค้าเพื่อให้ได้รับประโยชน์ และความพึงพอใจสูงสุดจากการใช้บริการ จึงนับว่าเป็นสิ่งที่สำคัญมาก และเป็นปัจจัยที่สำคัญปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้การดำเนินธุรกิจประสบความสำเร็จ

ทาง รัตนาธรา สปา จึงมีแผนการดำเนินงานในด้านการให้บริการลูกค้า ดังนี้

1. มีการพูดคุยหรือสอบถามเพื่อให้รู้ถึงปัญหา หรือความต้องการของผู้บริโภค ก่อนที่จะนำเสนอบริการต่างๆ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้บริโภคเกิดความรู้สึกเป็นกันเอง และยังสร้างความรู้สึกที่ดีต่อร้านค้าอีกด้วย

2. มีบริการแจกแผ่นพับข้อมูลเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพพอนามัยที่ถูกวิธี นอกจากนั้นยังแนะนำวิธีการคลายเครียดง่าย ๆ ที่ผู้บริโภคสามารถนำไปปฏิบัติเองได้ ทั้งนี้เพื่อเป็นการตอกย้ำว่า รัตนาธรา สปา ไม่ได้เน้นเสนอขายบริการเพียงอย่างเดียวแต่ยังต้องการให้รู้ถึงการเอาใจใส่และดูแลลูกค้าอีกด้วย

3. รับฟังคำติชมของผู้บริโภคเพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงทั้งด้านสินค้าหรือบริการเพื่อตอบสนองและสร้างความพึงพอใจ โดยการให้ผู้บริภคกรออกแบบสอบถามหลังจากใช้บริการ

4. มีการนำเอาข้อมูลของผู้บริโภคมาจัดเป็นหมวดหมู่เป็นสะดวกต่อการวิเคราะห์กลุ่มลูกค้าเพื่อที่จะทำการส่งข่าวสารต่างๆหรือกิจกรรมต่างๆให้กับผู้บริโภครับทราบ ทั้งนี้ เพื่อเป็นการสร้างความสัมพันธ์ระยะยาวที่ดีกับผู้บริโภค



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี



## บทที่ 6

### แผนการบริการ

#### สถานประกอบการในการบริการ

การที่บริษัทเปิดดำเนินธุรกิจบริการสปา นั้น มีองค์ประกอบหลายตัวที่มีอิทธิพลต่อการบริหารสินค้าและบริการ ซึ่งจะมีผลกระทบต่อคุณค่าผลิตภัณฑ์ที่ส่งมอบแก่ลูกค้า ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญที่สุดของธุรกิจบริการ องค์ประกอบเหล่านั้น ได้แก่ สถานที่ บุคลากร เครื่องมือและตัว

#### ที่ตั้งสถานที่

สถานที่เป็นสิ่งสำคัญมากของการทำธุรกิจบริการ ซึ่งเป็นจำพวก Entertainment ที่เป็นองค์ประกอบหนึ่งที่สามารถทำให้ธุรกิจรุ่งเรืองหรือซบเซา ดังนั้นบริษัทได้กำหนดสถานที่ตั้งไว้ที่ 224 ถนนเรืองราษฎร์ ต.เขานิวเวสท์ อ.เมือง จ.ระนอง

#### การได้มาของสถานที่ตั้ง

เนื่องจากเป็นที่ดินส่วนตัวของผู้ประกอบการเอง ทาง รัตนธรา สปา จึงไม่มีค่าใช้จ่ายในส่วน of สถานที่ตั้ง

#### จุดเด่นและจุดด้อยของสถานที่ตั้ง

ตารางที่ 8 แสดงจุดเด่นและจุดด้อยของสถานที่ตั้ง

จุดเด่น	จุดด้อย
1. อยู่บริเวณสามแยกใจกลางเมือง	1. ที่จอดรถมีจำนวนจำกัด
2. สาธารณูปโภคและการคมนาคมสะดวก	2. สถานที่อาคารค่อนข้างมีพื้นที่จำกัด ไม่สามารถขยายได้
3. ไม่มีค่าใช้จ่ายในส่วน of สถานที่ตั้ง	3. การคมนาคมค่อนข้างติดขัดในช่วงเวลาเลิกเรียน

#### การปรับปรุงตกแต่งสถานที่

รัตนธรา สปา ได้กำหนดหลักเกณฑ์ลักษณะของการปรับปรุงตกแต่งสถานที่ออกเป็น 3 ลักษณะด้วยกัน คือ

1.การปรับปรุงและทำให้อยู่ในสภาพที่ดีขึ้น หมายถึง การทำสินทรัพย์ที่มีอยู่นั้นให้มีคุณภาพ ประสิทธิภาพหรืออายุการใช้งานมากขึ้นกว่าเดิม เช่น การเปลี่ยนพื้นห้อง เป็นต้น

2.การตกแต่งเครื่องใช้ประจำอาคาร หมายถึง เครื่องใช้ที่สามารถแยกหรือเคลื่อนย้ายออกจากตัวอาคารได้ เช่น อุปกรณ์ไฟฟ้าต่างๆ เป็นต้น

3.การตกแต่งอุปกรณ์ประจำอาคาร หมายถึง อุปกรณ์ที่ใช้ติดกับตัวอาคารไม่สามารถแยกหรือเคลื่อนย้ายออกจากตัวอาคารได้โดยไม่มีร่องรอย เช่น เฟอร์นิเจอร์ที่ยึดติดกับตัวอาคาร การกันห้อง ห้องส่วนตัว เป็นต้น

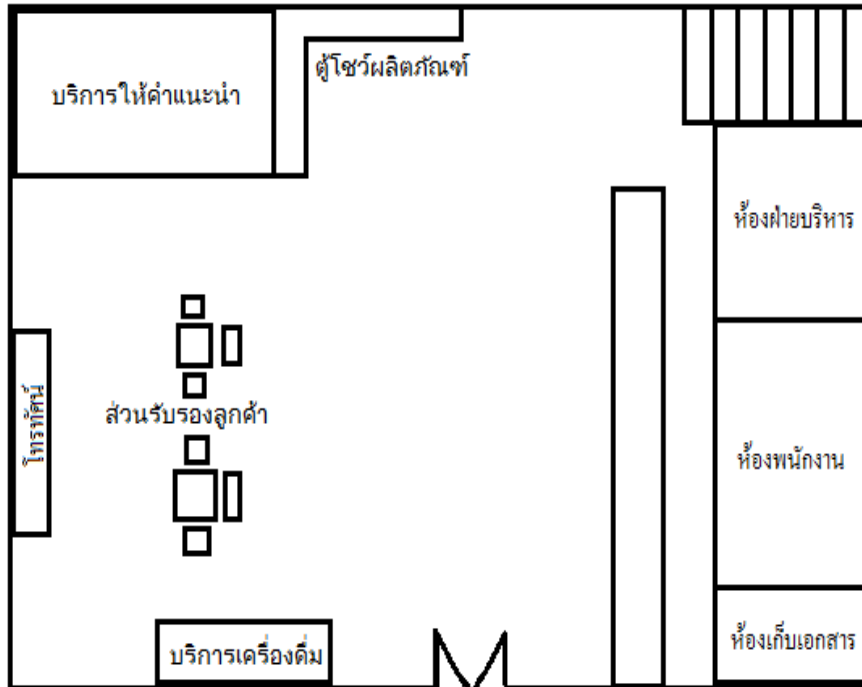
### งบประมาณการปรับปรุงตกแต่งสถานที่

ทางเราได้กำหนดงบประมาณในการตกแต่งตามลักษณะการจัดแบ่งประเภทสินทรัพย์และวัตถุประสงค์การใช้งาน ดังแสดงรายการต่อไปนี้  
ตารางที่ 9 แสดงงบประมาณที่ตั้งไว้

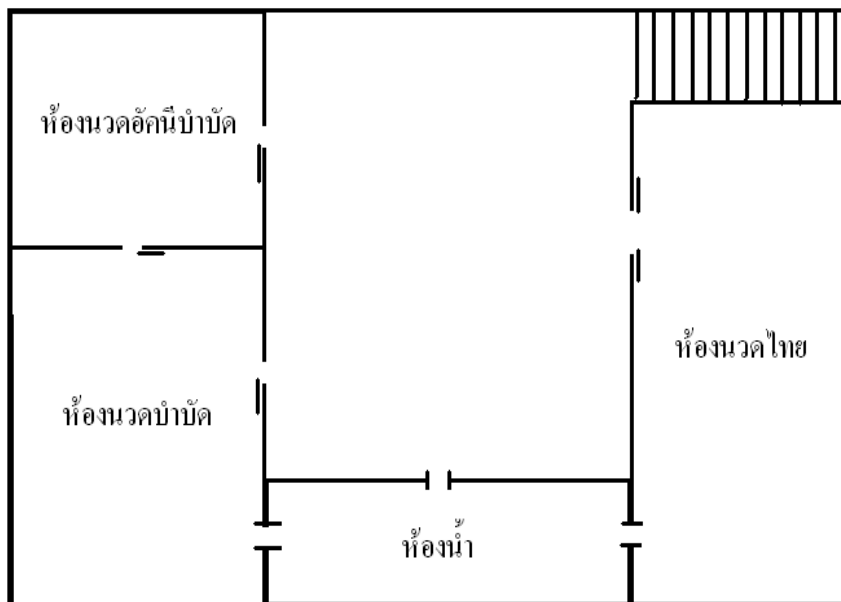
รายการ	งบประมาณที่ตั้งไว้
ส่วนตกแต่งและต่อเติม	45,000
การตกแต่งเครื่องใช้ประจำอาคาร	30,000
อุปกรณ์ในการบริการ	25,000
รวมเป็นเงิน	100,000

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

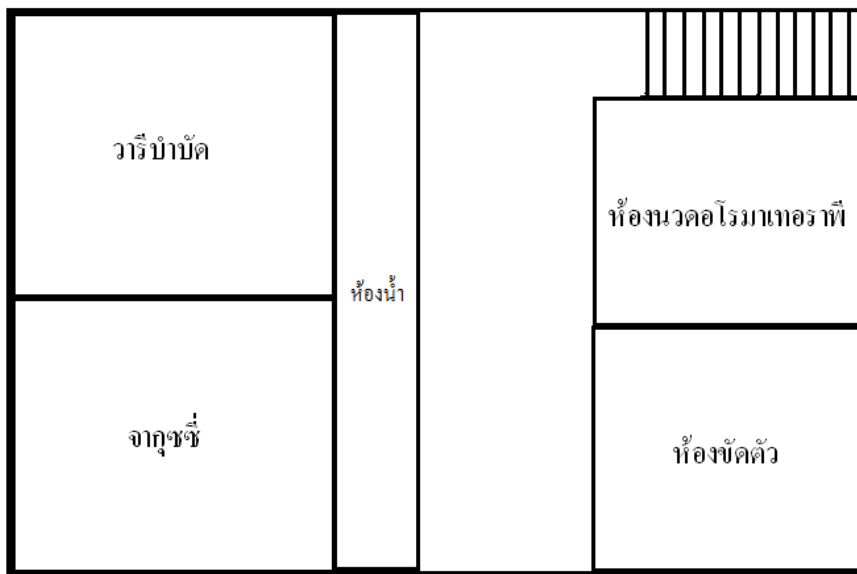
## การออกแบบภายในร้าน



ภาพที่ 10 ชั้นที่ 1 ชั้นรับรองลูกค้า



ภาพที่ 11 ชั้นที่ 2 ชั้นบริการนวดแบบต่างๆ



ภาพที่ 12 ชั้นที่ 3 ชั้นให้บริการวารีบำบัด จากกุซซี่ ชวนา นวดอโรมา ชัดตัว

#### การบริหารบุคคล

เนื่องจากบุคลากรถือเป็นปัจจัยสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จของบริษัท โดยเฉพาะพนักงานนวดที่มีความสามารถจะช่วยรักษาลูกค้าไม่ให้ไปใช้บริการที่อื่น ดังนั้นทาง รัตนธรา สป่า จึงวางแผนด้านการบริหารบุคคลดังนี้

1.พนักงานทั่วไป ทาง รัตนธรา สป่า ได้เสนอเงินเดือนประจำในอัตราที่ค่อนข้างสูง เมื่อเปรียบเทียบกับอุตสาหกรรมเดียวกัน นอกจากนั้นได้จัดเตรียมชุดทำงานให้ฟรีคนละ 3 ชุด

2.พนักงานบริการหรือพนักงานนวด เนื่องจากพนักงานบริการหรือพนักงานนวดไม่มีเงินเดือนประจำ แต่จะได้รับเป็นส่วนแบ่งจากการนวดลูกค้าต่อครั้งการให้บริการ ดังนั้น การที่จะรักษาพนักงานที่ทำงานมีประสิทธิภาพไม่ให้ไปทำงานที่อื่นหรือกับคู่แข่ง จึงเป็นเรื่องที่ทางบริษัทให้ความสำคัญมาก ดังนั้นทาง รัตนธรา สป่า จึงเสนอ อัตราส่วนแบ่งที่สูงกว่าคู่แข่ง นอกจากนั้นยังเน้นกิจกรรมส่งเสริมการขาย เพื่อดึงดูดผู้บริโภคให้เข้ามาใช้บริการมากขึ้น ยังมีลูกค้ามากพนักงานนวดก็จะได้รับค่าส่วนแบ่งมาก จึงเป็นสภาพชนะทั้งสองฝ่าย

#### วันและเวลาทำการ

เพื่อให้บริการลูกค้าอย่างพอเพียง ทางเราได้กำหนดระยะเวลาการทำงานของพนักงานนวดให้เสมอภาคกัน คือ ในหนึ่งสัปดาห์สามารถลาหยุดได้ 1 วัน โดยพนักงานนวดแต่ละบริการจัด

เวลาหยุดของแต่ละสัปดาห์เองและต้องไม่ซ้ำกัน กำหนดเวลาทำงานแต่ละวัน วันละ 10 ชั่วโมง  
ตั้งแต่ระยะเวลา 11.00 น. – 21.00 น.

### วันและเวลาการจ่ายค่าจ้าง

ทางเราได้กำหนดการจ่ายค่าจ้างพนักงานนวดเดือนละ 1 ครั้ง โดยจะจ่ายทุกวันที่ 3 ของ  
แต่ละเดือน และจะจ่ายเป็นเงินสด

### อุปกรณ์และเครื่องมือในการบริการ

#### ตารางที่ 10 อุปกรณ์และเครื่องมือในการบริการ

ลำดับ	รายการ	จำนวน (หน่วย)	การใช้งาน	อายุการ ใช้งาน (ปี)	ราคาต่อ หน่วย (บาท)	ราคาทุน (บาท)
1	อ่างน้ำวนอัดอากาศ	2	ใช้แช่ตัว	10	100,000	200,000
2	เตียงนวดพร้อมเบาะ	12	ใช้นอนขณะ ให้บริการ	10	8,800	105,600
3	เบาะรองนวดไทย	4	ใช้รองตัวขณะ ให้บริการ	10	500	2,000
4	เตาน้ำมันหอมระเหย	10	ใช้ปรับความ หอมของอากาศ	10	200	2,000
5	ตู้ชามาน้ำ	2	ใช้ชามาน้ำ	10	10,000	20,000
6	เครื่องเสียง	1	ใช้เปิดขณะ ให้บริการ	10	10,000	10,000
7	หมอนอิงลูกประคบ	4	ใช้นั่งลูกประคบ	10	450	1,800
8	ลิ้นชักเกอร์	3	ใช้เก็บสิ่งของ ของลูกค้า	10	5,000	15,000
9	โทรทัศน์	1	ใช้ให้ความ บันเทิง	10	20,000	20,000
10	เครื่องปรับอากาศ	4	ใช้ปรับอุณหภูมิ	10	15,000	60,000
11	สุขภัณฑ์(รวมทุกชิ้น ในห้องน้ำ)	8	ใช้ในการชำระ ล้าง	10	10,000	80,000
12	เครื่องปั้มน้ำ	1	ใช้ปั้มน้ำแร่	10	6,500	6,500

ตารางที่ 10 (ต่อ)

ลำดับ	รายการ	จำนวน (หน่วย)	การใช้งาน	อายุการ ใช้งาน (ปี)	ราคาต่อ หน่วย (บาท)	ราคาทุน (บาท)
9	โทรทัศน์	1	ใช้ให้ความบันเทิง	10	20,000	20,000
10	เครื่องปรับอากาศ	4	ใช้ปรับอุณหภูมิ	10	15,000	60,000
11	สุขภัณฑ์(รวมทุกชิ้น ในห้องน้ำ)	8	ใช้ในการชำระล้าง ให้เกิดสุขอนามัย	10	10,000	80,000
12	เครื่องปั้มน้ำ	1	ใช้ปั้มน้ำแร่ไปสู่ที่ ให้บริการ	10	6,500	6,500
13	หินร้อน	2	ใช้ร่วมกับการนวด แบบอค์นิบ่าบัด	10	5,000	10,000
14	เครื่องต้มหิน	2	ใช้ปรับอุณหภูมิของ หิน	10	6,000	12,000
15	ตู้เก็บเอกสาร	1	ใช้เก็บเอกสาร	10	4,000	4,000
16	คอมพิวเตอร์พร้อม อุปกรณ์	1	ใช้เก็บบันทึกข้อมูล	10	12,000	12,000
17	โทรศัพท์และ โทรสาร	1	ใช้ติดต่อสื่อสาร	10	8,000	8,000
18	ชุดโซฟารับแขก	2	ใช้เป็นที่นั่งแก่ลูกค้า	10	20,000	40,000
19	ชั้นโชว์ผลิตภัณฑ์	1	ใช้โชว์ผลิตภัณฑ์	10	2,000	2,000
20	ชุดเล่นเตอร์	1	ใช้เป็นที่ติดต่อกับ ลูกค้า	10	20,000	20,000
รวมเป็นเงิน						<b>630,900</b>

### วัสดุในการให้บริการ

#### ตารางที่ 11 วัสดุในการให้บริการ

ลำดับ	รายการ	จำนวน (หน่วย)	การใช้งาน	ราคาต่อ หน่วย (บาท)	ราคาทุน (บาท)
1	ชุดเปลี่ยนสำหรับลูกค้า	30	ให้เปลี่ยนสำหรับ รับบริการ	150	4,500
2	ผ้าขนหนู	60	ใช้เช็ดตัว	100	6,000
3	รองเท้าแตะ	30	ใช้สวมขณะรับ บริการ	15	450
4	ผ้าคลุมเตียง	32	ใช้คลุมเตียง	250	8,000
5	เครื่องแบบพนักงาน	32	ใช้สวมใส่ขณะ ทำงาน	500	16,000
6	ตะกร้าผ้า	6	ใช้ใส่เสื้อผ้าที่ใช้ แล้ว	80	480
7	พรมเช็ดเท้า	10	ใช้เช็ดเท้า	400	4,000
รวมเป็นเงิน					39,430

### วัตถุดิบทางตรงในการบริการ

#### ตารางที่ 12 วัตถุดิบทางตรงในการให้บริการ

ลำดับ	รายการ	ราคา/หน่วย (บาท)	แหล่งจัดจำหน่ายวัตถุดิบ
1	น้ำมันหอมระเหย (100 ml.)	468	ร้านเคมีภัณฑ์
2	น้ำมันนวดตัว (1000 ml.)	950	BeautyMai
3	ครีมขัดตัว (1 กก.)	700	BeautyMai
4	ลูกประคบสมุนไพรสด (1 คู่)	100	BeautyMai

## ขั้นตอนการบริการ

รัตนธรรมา สปา มีขั้นตอนในการให้บริการ ดังนี้

1.การต้อนรับลูกค้า เมื่อมีลูกค้าเข้ามาใช้บริการ พนักงานต้อนรับจะกล่าวคำทักทายพร้อมยกมือไหว้ จากนั้นเชิญลูกค้ามานั่งพักผ่อนในส่วนของที่พักผ่อนสำหรับลูกค้า พร้อมทั้งเสิร์ฟเครื่องดื่มสมุนไพร จากนั้นสอบถามความต้องการของลูกค้า ก่อนที่จะนำเสนอบริการต่างๆ ให้แก่ลูกค้า โดยจะแบ่งการต้อนรับลูกค้าใหม่และเก่า ซึ่งถ้าหากเป็นลูกค้าใหม่ จะมีการสอบถามประวัติ ก่อนให้บริการ เช่น มีปัญหาด้านสุขภาพหรือไม่ มีโรคประจำตัว หรือไม่ มีประวัติการแพ้สมุนไพรหรือผลิตภัณฑ์หรือไม่ จากนั้นจะแนะนำบริการต่างๆทางร้าน รวมทั้งการสมัครสมาชิก ได้สิทธิพิเศษอย่างไรบ้าง ในส่วนถ้าหากเป็นลูกค้าเก่า พนักงานจะสอบถามความต้องการบริการและแนะนำรายการส่งเสริมการขาย หรือ เมนูสปาใหม่ๆที่ยังไม่เคยใช้บริการ เมื่อลูกค้าเลือกการบริการแล้ว จึงเชิญลูกค้าเปลี่ยนเสื้อผ้า และนำของใช้ส่วนตัวเก็บไว้ในตู้ล็อกเกอร์ ก่อนเข้าสู่ห้องบริการ

2.การจัดเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ในการให้บริการ พนักงานบริการจะจัดเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ต่างๆให้พร้อมสำหรับการบริการลูกค้า เช่น ผ้าคลุมตัว รองเท้าแตะ ผ้าเช็ดตัว เครื่องมือเครื่องใช้ในแต่ละโปรแกรม พร้อมทั้งตรวจสอบเครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆก่อนการให้บริการ เพื่อป้องกันหรือลดโอกาสในการเกิดอุบัติเหตุหรือข้อผิดพลาดต่างๆที่อาจจะเกิดขึ้นกับลูกค้า

3.การให้บริการลูกค้ารูปแบบการให้บริการ จะแตกต่างกันไปตามประเภทการบริการ ดังนี้

การนวดไทย พนักงานจะเชิญลูกค้าให้ชำระร่างกายก่อนการบริการ พร้อมทั้งให้ลูกค้าเปลี่ยนชุด เมื่อลูกค้าเปลี่ยนชุดกลับมาแล้ว พนักงานบริการจะทำหน้าที่นวด ตามปกติ และก็จะชวนลูกค้าคุย เพื่อรู้สึกความเป็นกันเอง หลังจากใช้บริการแล้ว ลูกค้าจะกลับไปชำระร่างกายและเปลี่ยนชุดกลับมาเป็นชุดเดิม

การนวดอโรมาเธอราพี พนักงานจะเชิญลูกค้าให้ชำระร่างกายก่อนการบริการ พร้อมทั้งให้ลูกค้าเปลี่ยนชุด เมื่อลูกค้าเปลี่ยนชุดกลับมาแล้ว พนักงานจะทำการถามความต้องการก่อนการให้บริการของลูกค้า แล้วก็จะทำหน้าที่นวด ตามปกติ และก็จะชวนลูกค้าคุย เพื่อรู้สึกความเป็นกันเอง หลังจากใช้บริการแล้ว ลูกค้าจะกลับไปชำระร่างกายและเปลี่ยนชุดกลับมาเป็นชุดเดิม

การนวดบำบัด พนักงานจะเชิญลูกค้าให้ชำระร่างกายก่อนการบริการ พร้อมทั้งให้ลูกค้าเปลี่ยนชุด เมื่อลูกค้าเปลี่ยนชุดกลับมาแล้ว พนักงานบริการจะถามความต้องการของ



ลูกค้าว่า จะต้องการบำบัดส่วนใดของร่างกาย และมีโรคใดแทรกซ้อน เพื่อป้องกันหรือลดความผิดปกติในขณะบริการนวด แล้วก็จะทำหน้าที่นวด ตามปกติ และก็จะชวนลูกค้าคุย เพื่อรู้สึกความเป็นกันเอง หลังจากใช้บริการแล้ว ลูกค้าจะกลับไปชำระร่างกายและเปลี่ยนชุดกลับมาเป็นชุดเดิม

การนวดอค์นี้บำบัด เริ่มต้น ด้วยการเตรียมหินร้อนและหินเย็นทั้งหมด 52 ก้อน หินร้อนจะถูกนำไปต้มในหม้อต้มที่ควบคุมอุณหภูมิไว้ไม่เกิน 65 องศา ประมาณครึ่งชั่วโมง ส่วนหินเย็นจะนำไปแช่ก้อนน้ำแข็งเล็กๆ ไว้ประมาณ 15 นาที ลูกค้าจะถูกนวดอ้อมร่างกาย ประมาณ 15 นาที จากนั้นต้องลุกขึ้นนั่ง เพื่อให้พนักงานเอาหินร้อนวางลงไปบนที่นอน 16 ก้อน ปูทับด้วยผ้า แล้วให้ลูกค้าอนลงไปหินที่วางจะไปอยู่ตามส่วนสำคัญต่างของร่างกาย คือจุดจากเส้นไขสันหลังถึงช่วงคอ หากลูกค้ามีอาการเจ็บหรือปวดตรงไหนเป็นพิเศษ หินเย็นจะถูกวางสลับลงไป ส่วนตามง่ามเท้ามีหินก้อนเล็กๆ วางคั่นเอาไว้ เช่นเดียวกับมือ ที่ต้องกำหินเอาไว้ทั้ง 2 ข้างในมือของคนนวดจะมีก้อนหินขนาดพอมือ และน้ำมันออโรมาที่ลูกค้าเลือกกลิ่น ไว้แล้ว การนวดจะเริ่มจากปลายเท้าไปจนทั่วตัวทั้งด้านหน้าและด้านหลัง ระหว่างที่นวด หินจะถูกเอาเข้าเอาออกจากเตาเพื่อมาเปลี่ยนสลับกันตลอด ดังนั้นจำเป็นต้องมีพนักงานอีกคนหนึ่งมาคอยช่วย ตอนตักหิน การนวดแบบอค์นี้บำบัด จะคลายความปวดเมื่อย และตัวเบาสบาย กว่าการใช้พลังฝ่ามือธรรมดา

วารีนบำบัด พนักงานจะเชิญลูกค้าให้ชำระร่างกายก่อนการบริการ พร้อมทั้งให้ลูกค้าเปลี่ยนชุด แล้วลงใช้บริการวารีนบำบัด ซึ่งผลิตภัณฑ์มาจากน้ำแร่ธรรมชาติที่มีอยู่ในจังหวัดระนอง หลังจากใช้บริการแล้ว ลูกค้าจะกลับไปชำระร่างกายและเปลี่ยนชุดกลับมาเป็นชุดเดิม

อบชานา พนักงานจะเชิญลูกค้าให้ชำระร่างกายก่อนการบริการ พร้อมทั้งให้ลูกค้าเปลี่ยนชุด แล้วให้ใช้บริการตู้อบชานา หลังจากใช้บริการแล้ว ลูกค้าจะกลับไปชำระร่างกายและเปลี่ยนชุดกลับมาเป็นชุดเดิม

จัดตัว พนักงานจะเชิญลูกค้าให้ชำระร่างกายก่อนการบริการ พร้อมทั้งให้ลูกค้าเปลี่ยนแล้วก็จะทำหน้าที่นวด ตามปกติ และก็จะชวนลูกค้าคุย เพื่อรู้สึกความเป็นกันเอง หลังจากใช้บริการแล้ว ลูกค้าจะกลับไปชำระร่างกายและเปลี่ยนชุดกลับมาเป็นชุดเดิม

อ่างจากุซซี่ พนักงานจะเชิญลูกค้าให้ชำระร่างกายก่อนการบริการ พร้อมทั้งให้ลูกค้าเปลี่ยนชุด แล้วลงใช้บริการอ่างจากุซซี่ หลังจากใช้บริการแล้ว ลูกค้าจะกลับไปชำระร่างกายและเปลี่ยนชุดกลับมาเป็นชุดเดิม

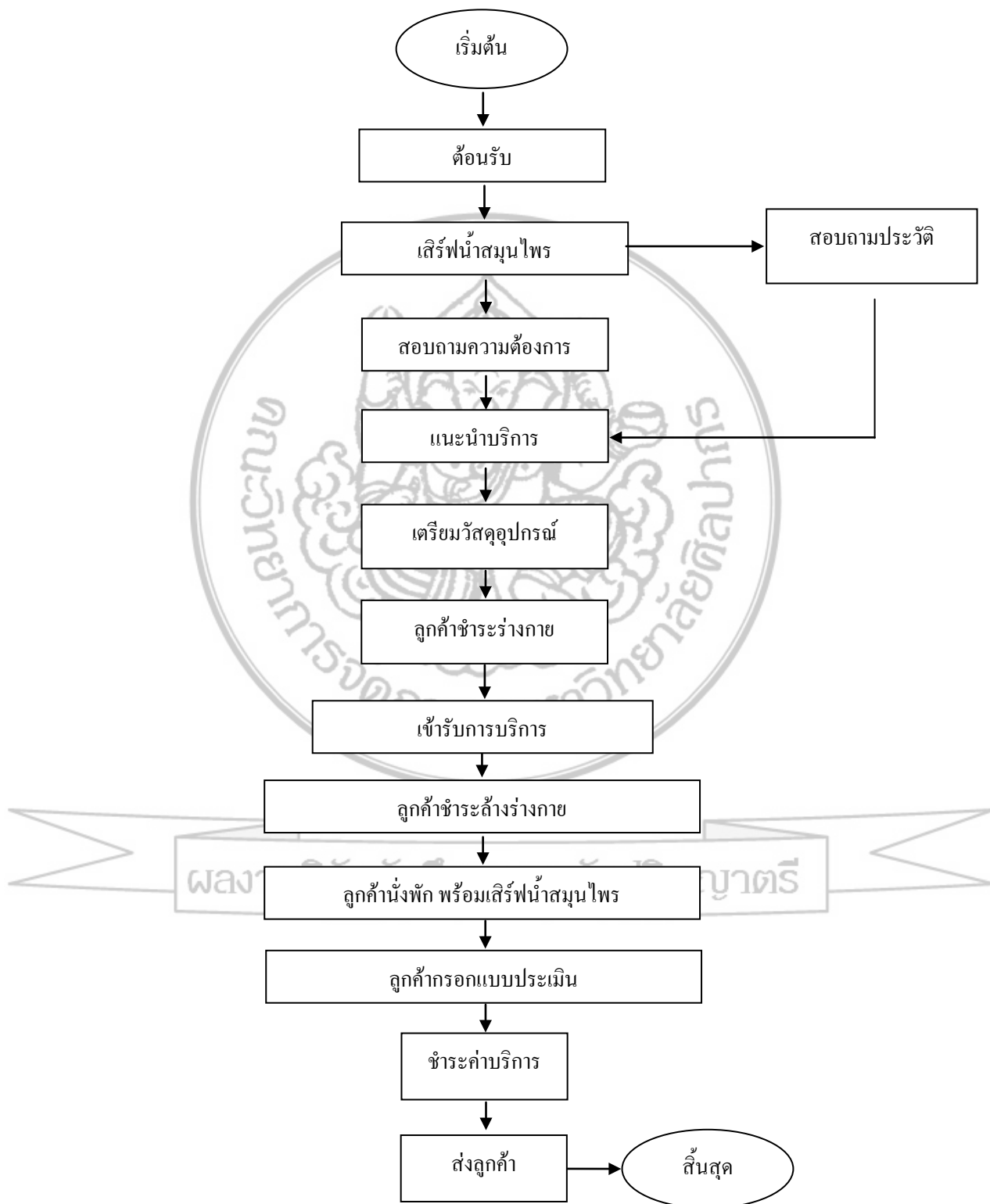
4.การรับชำระค่าบริการลูกค้า หลังจากลูกค้าใช้บริการนวดแล้ว พนักงานก็จะเชิญลูกค้าไปยังที่พักผ่อนของลูกค้า แล้วก็มีการเสิร์ฟน้ำสมุนไพร เพื่อความกระชุ่มกระชวย และในระหว่างนั่งพัก ทางพนักงานก็จะจัดไปสอบถามมายังลูกค้าในการชวยกรอกแบบประเมินผล ความพึงพอใจในการใช้บริการ และเชิญลูกค้าชำระค่าบริการที่แคชเชียร์

5.การส่งลูกค้า หลังจากการที่ลูกค้าทำการชำระค่าบริการแล้ว เมื่อลูกค้าจะเดินทางกลับบ้าน พนักงานก็จะออกมาส่งลูกค้า โดยกล่าวคำว่า ขอขอบคุณครับ/ค่ะ และเชิญชวนให้ลูกค้าหันกลับมาใช้อีกครั้งหนึ่ง



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

## ขั้นตอนการบริการ



ภาพที่ 13 แสดงขั้นตอนการดำเนินงาน

บทที่ 7

แผนการเงิน

ตารางที่ 13 การประมาณการในการลงทุน

รายการ	รวมจำนวน เงินทั้งสิ้น (บาท)	แหล่งที่มาของเงินทุน		
		หนี้สิน		ส่วนของ เจ้าของ
		เจ้าหนี้ การค้า	เงินกู้	
<b>1.เงินทุนหมุนเวียน</b>				
1.1เงินสดสำรองในการดำเนินงาน	200,000.00	-	-	200,000.00
<b>รวมเงินทุนหมุนเวียน</b>	<b>200,000.00</b>	-	-	<b>200,000.00</b>
<b>2.ที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์</b>				
2.1เครื่องมือและอุปกรณ์การบริการ	464,900.00	-	-	464,900.00
2.2เครื่องใช้สำนักงาน	166,000.00	-	-	166,000.00
<b>รวมสินทรัพย์ไม่หมุนเวียน</b>	<b>630,900.00</b>	-	-	<b>630,900.00</b>
<b>3.รายจ่ายก่อนดำเนินงาน</b>				
3.1รายจ่ายในการเตรียมการ	100,000.00	-	-	100,000.00
<b>รวมรายจ่ายก่อนดำเนินการ</b>	<b>100,000.00</b>	-	-	<b>100,000.00</b>
<b>รวมต้นทุนโครงการทั้งสิ้น</b>	<b>930,900.00</b>	-	-	<b>930,900.00</b>
<b>อัตราส่วนหนี้สิน:ส่วนของผู้ถือหุ้น</b>	<b>1.00</b>	-	-	<b>1.00</b>

ตารางที่ 14 การประมาณการทรัพย์สินในการประกอบธุรกิจและค่าเสื่อมราคา

	รายการ	จำนวน (หน่วย)	ราคาต่อ หน่วย (บาท)	มูลค่า รวมทั้งสิ้น (บาท)	อัตราค่า เสื่อม ราคาต่อ ปี (%)	ค่าเสื่อม ราคาต่อปี (บาท)	มูลค่า สินทรัพย์สุทธิ (สิ้นปีที่ 1)	มูลค่าสินทรัพย์ สุทธิ (สิ้นปีที่ 2)	มูลค่าสินทรัพย์ สุทธิ (สิ้นปีที่ 3)	มูลค่าสินทรัพย์ สุทธิ (สิ้นปีที่ 4)	มูลค่าสินทรัพย์ สุทธิ (สิ้นปีที่ 5)
	อุปกรณ์หลักในการ บริการ										
1	อ่างน้ำวนอัตโนมัติ	2	100,000.00	200,000.00	20%	40,000.00	160,000.00	120,000.00	80,000.00	40,000.00	2.00
2	เตียงนอนและเบาะ	12	8,800.00	105,600.00	20%	21,120.00	84,480.00	63,360.00	42,240.00	21,120.00	12.00
3	เบาะรองนอนชาวไทย	4	500.00	2,000.00	20%	400.00	1,600.00	1,200.00	800.00	400.00	4.00
4	เต้าน้ำมันหอมระเหย	10	200.00	2,000.00	20%	400.00	1,600.00	1,200.00	800.00	400.00	10.00
5	ตู้ชาน้ำ	2	10,000.00	20,000.00	20%	4,000.00	16,000.00	12,000.00	8,000.00	4,000.00	2.00
6	เครื่องปั่นน้ำ	1	6,500.00	6,500.00	20%	1,300.00	5,200.00	3,900.00	2,600.00	1,300.00	1.00
7	หม้อนึ่งลูกประคบ	4	450.00	1,800.00	20%	360.00	1,440.00	1,080.00	720.00	360.00	4.00
8	ถือคเกอร์	3	5,000.00	15,000.00	20%	3,000.00	12,000.00	9,000.00	6,000.00	3,000.00	3.00
9	หินร้อน	2	5,000.00	10,000.00	20%	2,000.00	8,000.00	6,000.00	4,000.00	2,000.00	2.00
10	เครื่องคัมหิน	2	6,000.00	12,000.00	20%	2,400.00	9,600.00	7,200.00	4,800.00	2,400.00	2.00
11	สุขภัณฑ์(เป็นชุด)	8	10,000.00	80,000.00	20%	16,000.00	64,000.00	48,000.00	32,000.00	16,000.00	8.00
12	เครื่องเสียง	1	10,000.00	10,000.00	20%	2,000.00	8,000.00	6,000.00	4,000.00	2,000.00	1.00
	<b>รวม</b>	<b>51</b>	<b>162,450.00</b>	<b>464,900.00</b>		<b>92,980.00</b>	<b>371,920.00</b>	<b>278,940.00</b>	<b>185,960.00</b>	<b>92,980.00</b>	<b>51.00</b>

ตารางที่ 14 การประมาณการทรัพย์สินในการประกอบธุรกิจและค่าเสื่อมราคา (ต่อ)

	รายการ	จำนวน (หน่วย)	ราคาต่อ หน่วย (บาท)	มูลค่ารวมทั้ง สิ้น (บาท)	อัตราค่า เสื่อมราคา ต่อปี (%)	ค่าเสื่อม ราคาต่อปี (บาท)	มูลค่าสินทรัพย์ สุทธิ (สิ้นปีที่ 1)	มูลค่าสินทรัพย์ สุทธิ (สิ้นปีที่ 2)	มูลค่าสินทรัพย์ สุทธิ (สิ้นปีที่ 3)	มูลค่าสินทรัพย์ สุทธิ (สิ้นปีที่ 4)	มูลค่าสินทรัพย์ สุทธิ (สิ้นปีที่ 5)
	เครื่องใช้ สำนักงาน										
13	โทรทัศน์	1	20,000.00	20,000.00	20%	4,000.00	16,000.00	12,000.00	8,000.00	4,000.00	1.00
14	เครื่องปรับอากาศ	4	15,000.00	60,000.00	20%	12,000.00	48,000.00	36,000.00	24,000.00	12,000.00	4.00
15	ตู้เก็บเอกสาร	1	4,000.00	4,000.00	20%	800.00	3,200.00	2,400.00	1,600.00	800.00	1.00
16	คอมพิวเตอร์ พร้อมอุปกรณ์	1	12,000.00	12,000.00	20%	2,400.00	9,600.00	7,200.00	4,800.00	2,400.00	1.00
17	โทรศัพท์และ โทรสาร	1	8,000.00	8,000.00	20%	1,600.00	6,400.00	4,800.00	3,200.00	1,600.00	1.00
18	ชุดโซฟารับแขก	2	20,000.00	40,000.00	20%	8,000.00	32,000.00	24,000.00	16,000.00	8,000.00	2.00
19	ชั้นโชว์ผลิตภัณฑ์	1	2,000.00	2,000.00	20%	400.00	1,600.00	1,200.00	800.00	400.00	1.00
20	ชุดเก้าอี้เคอร์	1	20,000.00	20,000.00	20%	4,000.00	16,000.00	12,000.00	8,000.00	4,000.00	1.00
	<b>รวม</b>	<b>12</b>	<b>101,000.00</b>	<b>166,000.00</b>		<b>33,200.00</b>	<b>132,800.00</b>	<b>99,600.00</b>	<b>66,400.00</b>	<b>33,200.00</b>	<b>12.00</b>
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>63</b>	<b>263,450.00</b>	<b>630,900.00</b>		<b>126,180.00</b>	<b>504,720.00</b>	<b>378,540.00</b>	<b>252,360.00</b>	<b>126,180.00</b>	<b>63.00</b>

ผลงานวิจัยนักศึกษาระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 15 ประมาณการขายรายเดือน

รายการ	เดือน 1	เดือน 2	เดือน 3	เดือน 4	เดือน 5	เดือน 6	เดือน 7	เดือน 8	เดือน 9	เดือน 10	เดือน 11	เดือน 12	รวม
<b>จำนวนบริการ(ครั้ง)</b>													
นวดแบบอภัยนันทน์	20	20	20	20	20	30	30	30	30	50	50	50	<b>370</b>
นวดบำบัด	70	70	70	90	90	90	100	100	100	115	115	115	<b>1125</b>
นวดอโรมาเธอราพี	60	60	60	80	80	80	90	90	90	110	110	110	<b>1020</b>
นวดไทย	70	70	70	90	90	90	100	100	100	110	110	110	<b>1110</b>
วารีนบำบัด	60	60	60	80	80	80	100	100	100	120	120	120	<b>1080</b>
ขัดตัว	20	20	20	30	30	30	40	40	40	50	50	50	<b>420</b>
อบซาวน่า	40	40	40	50	50	50	60	60	60	70	70	70	<b>660</b>
อ่างจากุซซี่	30	30	40	60	60	50	50	40	40	30	30	30	<b>490</b>
<b>รวมจำนวนบริการ (ครั้ง)</b>	<b>370</b>	<b>370</b>	<b>380</b>	<b>500</b>	<b>500</b>	<b>500</b>	<b>570</b>	<b>560</b>	<b>560</b>	<b>655</b>	<b>655</b>	<b>655</b>	<b>6275</b>
<b>ค่าบริการ(บาท/ครั้ง)</b>													
นวดแบบอภัยนันทน์	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	<b>1,000</b>
นวดบำบัด	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	<b>300</b>
นวดอโรมาเธอราพี	800	800	800	800	800	800	800	800	800	800	800	800	<b>800</b>
นวดไทย	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	<b>400</b>
วารีนบำบัด	350	350	350	350	350	350	350	350	350	350	350	350	<b>350</b>
ขัดตัว	700	700	700	700	700	700	700	700	700	700	700	700	<b>700</b>
อบซาวน่า	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	<b>300</b>
อ่างจากุซซี่	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	<b>100</b>
<b>ราคาบริการเฉลี่ย</b>	<b>494</b>	<b>494</b>	<b>494</b>	<b>494</b>	<b>494</b>	<b>494</b>	<b>494</b>	<b>494</b>	<b>494</b>	<b>494</b>	<b>494</b>	<b>494</b>	<b>494</b>
<b>รายได้จากการบริการ (บาท)</b>													
นวดแบบอภัยนันทน์	20,000.00	20,000.00	20,000.00	20,000.00	20,000.00	30,000.00	30,000.00	30,000.00	30,000.00	50,000.00	50,000.00	50,000.00	370,000.00
นวดบำบัด	21,000.00	21,000.00	21,000.00	27,000.00	27,000.00	27,000.00	30,000.00	30,000.00	30,000.00	34,500.00	34,500.00	34,500.00	337,500.00

ตารางที่ 15 ประมาณการขายรายเดือน (ต่อ)

รายการ	เดือน 1	เดือน 2	เดือน 3	เดือน 4	เดือน 5	เดือน 6	เดือน 7	เดือน 8	เดือน 9	เดือน 10	เดือน 11	เดือน 12	รวม
นวดอโรมาเธอราพี	48,000.00	48,000.00	48,000.00	64,000.00	64,000.00	64,000.00	72,000.00	72,000.00	72,000.00	88,000.00	88,000.00	88,000.00	816,000.00
นวดไทย	28,000.00	28,000.00	28,000.00	36,000.00	36,000.00	36,000.00	40,000.00	40,000.00	40,000.00	44,000.00	44,000.00	44,000.00	444,000.00
วาริบำบัด	21,000.00	21,000.00	21,000.00	28,000.00	28,000.00	28,000.00	35,000.00	35,000.00	35,000.00	42,000.00	42,000.00	42,000.00	378,000.00
ขัดตัว	14,000.00	14,000.00	14,000.00	21,000.00	21,000.00	21,000.00	28,000.00	28,000.00	28,000.00	35,000.00	35,000.00	35,000.00	294,000.00
อบสมุนไพร	12,000.00	12,000.00	12,000.00	15,000.00	15,000.00	15,000.00	18,000.00	18,000.00	18,000.00	21,000.00	21,000.00	21,000.00	198,000.00
อ่างจากุซซี่	3,000.00	3,000.00	4,000.00	6,000.00	6,000.00	5,000.00	5,000.00	4,000.00	4,000.00	3,000.00	3,000.00	3,000.00	49,000.00
<b>รวมรายได้ (บาท)</b>	<b>167,000.00</b>	<b>167,000.00</b>	<b>168,000.00</b>	<b>217,000.00</b>	<b>217,000.00</b>	<b>226,000.00</b>	<b>258,000.00</b>	<b>257,000.00</b>	<b>257,000.00</b>	<b>317,500.00</b>	<b>317,500.00</b>	<b>317,500.00</b>	<b>2,886,500.00</b>
<b>เงินสหรับจากการขาย (บาท)</b>	<b>167,000.00</b>	<b>167,000.00</b>	<b>168,000.00</b>	<b>217,000.00</b>	<b>217,000.00</b>	<b>226,000.00</b>	<b>258,000.00</b>	<b>257,000.00</b>	<b>257,000.00</b>	<b>317,500.00</b>	<b>317,500.00</b>	<b>317,500.00</b>	<b>2,886,500.00</b>

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี



ตารางที่ 16 การประมาณการรายได้จากการบริการ

รายการ	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
จำนวนบริการ(ครั้ง)		5%	10%	15%	20%
นวดแบบอค์นีบำบัด	370	388.5	407	425.5	444
นวดบำบัด	1125	1181.25	1237.5	1293.75	1350
นวดอโรมาเธอราพี	1020	1071	1122	1173	1224
นวดไทย	1110	1165.5	1221	1276.5	1332
วาริบำบัด	1080	1134	1188	1242	1296
ขัดตัว	420	441	462	483	504
อบชาน้ำ	660	693	726	759	792
อ่างจากุซซี่	490	514.5	539	563.5	588
รวมจำนวนบริการ (ครั้ง)	6,275	6,588.8	6,903	7,216	7,530
ค่าบริการ(บาท/ครั้ง)					
นวดแบบอค์นีบำบัด	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000
นวดบำบัด	300	300	300	300	300
นวดอโรมาเธอราพี	800	800	800	800	800
นวดไทย	400	400	400	400	400
วาริบำบัด	350	350	350	350	350
ขัดตัว	700	700	700	700	700
อบชาน้ำ	300	300	300	300	300
อ่างจากุซซี่	100	100	100	100	100
ราคาบริการเฉลี่ย	494	494	494	494	494
รายได้จากการบริการ (บาท)					
นวดแบบอค์นีบำบัด	370,000.00	388,500.00	407,000.00	425,500.00	444,000.00
นวดบำบัด	337,500.00	354,375.00	371,250.00	388,125.00	405,000.00
นวดอโรมาเธอราพี	816,000.00	856,800.00	897,600.00	938,400.00	979,200.00
นวดไทย	444,000.00	466,200.00	488,400.00	510,600.00	532,800.00
วาริบำบัด	378,000.00	396,900.00	415,800.00	434,700.00	453,600.00
ขัดตัว	294,000.00	308,700.00	323,400.00	338,100.00	352,800.00

ตารางที่ 16 ประมาณการรายได้จากการบริการ (ต่อ)

รายการ	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
อบชาน้ำ	198,000.00	207,900.00	217,800.00	227,700.00	237,600.00
อ่างจากุซซี่	49,000.00	51,450.00	53,900.00	56,350.00	58,800.00
รวมรายได้ (บาท)	<b>2,886,500.00</b>	<b>3,030,825.00</b>	<b>3,175,150.00</b>	<b>3,319,475.00</b>	<b>3,463,800.00</b>
เงินสรับจาก การขาย(บาท)	<b>2,886,500.00</b>	<b>3,030,825.00</b>	<b>3,175,150.00</b>	<b>3,319,475.00</b>	<b>3,463,800.00</b>



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 17 การประมาณการต้นทุนวัตถุดิบทางตรง

รายการ	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
<b>จำนวนวัตถุดิบทางตรงที่ซื้อ</b>					
น้ำมันหอมระเหย (100 ml.)	40	42	46	53	64
น้ำมันนวดตัว (1000 ml.)	80	84	92	106	128
ครีมขัดตัว (1 กก.)	55	58	64	73	88
ลูกประคบสมุนไพรสด (1 คู่)	120	126	139	159	191
<b>ราคาต่อหน่วยของวัตถุดิบทางตรง</b>					
น้ำมันหอมระเหย (100 ml.)	468	468	468	468	468
น้ำมันนวดตัว (1000 ml.)	950	950	950	950	950
ครีมขัดตัว (1 กก.)	700	700	700	700	700
ลูกประคบสมุนไพรสด (1 คู่)	100	100	100	100	100
<b>ยอดซื้อวัตถุดิบทางตรงในการบริการ (บาท)</b>					
น้ำมันหอมระเหย (100 ml.)	18,720.00	19,656.00	21,621.60	24,864.84	29,837.81
น้ำมันนวดตัว (1000 ml.)	76,000.00	79,800.00	87,780.00	100,947.00	121,136.40
ครีมขัดตัว (1 กก.)	38,500.00	40,425.00	44,467.50	51,137.63	61,365.15
ลูกประคบสมุนไพรสด (1 คู่)	12,000.00	12,600.00	13,860.00	15,939.00	19,126.80
<b>รวมยอดซื้อวัตถุดิบทางตรงในการบริการ(บาท)</b>	<b>145,220.00</b>	<b>152,481.00</b>	<b>167,729.10</b>	<b>192,888.47</b>	<b>231,466.16</b>
บวก ค่าขนส่งเข้า	1,645.00	2,323.20	2,549.80	2,881.80	3,452.20
<b>ยอดซื้อวัตถุดิบทางตรง-สุทธิ</b>	<b>146,865.00</b>	<b>154,804.20</b>	<b>170,278.90</b>	<b>195,770.27</b>	<b>234,918.36</b>
บวก วัตถุดิบทางตรงต้นงวด	-	14,686.50	15,480.42	17,027.89	19,577.03
หัก วัตถุดิบทางตรงปลายงวด	14,686.50	15,480.42	17,027.89	19,577.03	23,491.84
<b>วัตถุดิบทางตรงใช้ไปในการบริการ</b>					
	132,178.50	154,010.28	168,731.43	193,221.13	231,003.55
<b>รวมเงินสดจ่ายในการซื้อวัตถุดิบทางตรง (บาท)</b>	<b>146,865.00</b>	<b>154,804.20</b>	<b>170,278.90</b>	<b>195,770.27</b>	<b>234,918.36</b>

ตารางที่ 18 การประมาณการต้นทุนการบริการ

รายการ	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
ต้นทุนค่าบริการ(บาท)					
ค่าวัสดุดิบทางตรงในการบริการ	132,178.50	154,010.28	168,731.43	193,221.13	231,003.55
ค่าแรงงานทางตรงในการบริการ	1,515,750.00	1,591,537.50	1,667,325.00	1,743,112.50	1,818,900.00
ค่าวัสดุสิ้นเปลืองในการบริการ	20,000.00	21,000.00	22,000.00	23,000.00	24,000.00
ค่าวัสดุในการให้บริการ	39,430.00	41,401.50	43,373.00	45,344.50	47,316.00
ค่าสาธารณูปโภค	100,000.00	105,000.00	110,000.00	115,000.00	120,000.00
ค่าใช้จ่ายเบ็ดเตล็ดอื่นๆ	20,000.00	21,000.00	22,000.00	23,000.00	24,000.00
ค่าบำรุงรักษาอุปกรณ์และเครื่องมือในการบริการ	-	10,000.00	10,500.00	11,000.00	11,500.00
<b>รวมต้นทุนการบริการ</b>	<b>1,827,358.50</b>	<b>1,943,949.28</b>	<b>2,043,929.43</b>	<b>2,153,678.13</b>	<b>2,276,719.55</b>
ค่าเสื่อมราคาส่วนของการบริการ(บาท)					
ค่าเสื่อมราคาอุปกรณ์ในการบริการ	92,980.00	92,980.00	92,980.00	92,980.00	92,929.00
<b>รวมต้นทุนค่าเสื่อมราคาการบริการ</b>	<b>92,980.00</b>	<b>92,980.00</b>	<b>92,980.00</b>	<b>92,980.00</b>	<b>92,929.00</b>
<b>รวมต้นทุนการบริการทั้งสิ้น</b>	<b>1,920,338.50</b>	<b>2,036,929.28</b>	<b>2,136,909.43</b>	<b>2,246,658.13</b>	<b>2,369,648.55</b>
เงินสดจ่ายค่าใช้จ่ายในการบริการ	1,695,180.00	1,789,939.00	1,875,198.00	1,960,457.00	2,045,716.00

ตารางที่ 19 การประมาณการค่าใช้จ่ายในการขายและบริหาร

รายการ	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
<b>ค่าใช้จ่ายในการขายและบริหาร (บาท)</b>					
เงินเดือนฝ่ายบริหาร	600,000.00	630,000.00	660,000.00	690,000.00	720,000.00
ค่าโฆษณา ประชาสัมพันธ์	40,000.00	30,000.00	20,000.00	10,000.00	10,000.00
ค่าใช้จ่ายโทรศัพท์/โทรสาร	12,000.00	12,600.00	13,200.00	13,800.00	14,400.00
ค่าใช้จ่ายวัสดุสิ้นเปลืองสำนักงาน	10,000.00	10,500.00	11,000.00	11,500.00	12,000.00
ค่าฝึกอบรมพนักงาน	20,000.00	10,000.00	10,000.00	10,000.00	10,000.00
ค่าใช้จ่ายเบ็ดเตล็ดอื่น ๆ	20,000.00	21,000.00	22,000.00	23,000.00	24,000.00
ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการเริ่มแรก	100,000.00	-	-	-	-
<b>รวมค่าใช้จ่ายในการขายและบริหาร</b>	<b>802,000.00</b>	<b>714,100.00</b>	<b>736,200.00</b>	<b>758,300.00</b>	<b>790,400.00</b>
<b>ค่าเสื่อมราคาส่วนการขายและ บริหาร</b>					
ค่าเสื่อมราคาเครื่องใช้สำนักงาน	33,200.00	33,200.00	33,200.00	33,200.00	33,188.00
<b>รวมค่าเสื่อมราคา</b>	<b>33,200.00</b>	<b>33,200.00</b>	<b>33,200.00</b>	<b>33,200.00</b>	<b>33,188.00</b>
<b>รวมค่าใช้จ่ายในการขายและบริหาร</b>	<b>835,200.00</b>	<b>747,300.00</b>	<b>769,400.00</b>	<b>791,500.00</b>	<b>823,588.00</b>
<b>เงินสดจ่ายค่าใช้จ่ายการขายและ บริหาร</b>	<b>802,000.00</b>	<b>714,100.00</b>	<b>736,200.00</b>	<b>758,300.00</b>	<b>790,400.00</b>

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 20 การประมาณการงบกำไรขาดทุน

รายการ	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
รายได้					
รายได้จากการบริการ	2,886,500.00	3,030,825.00	3,175,150.00	3,319,475.00	3,463,800.00
<b>รวมรายได้</b>	<b>2,886,500.00</b>	<b>3,030,825.00</b>	<b>3,175,150.00</b>	<b>3,319,475.00</b>	<b>3,463,800.00</b>
หัก-ต้นทุนการให้บริการ	1,920,338.50	2,036,929.28	2,136,909.43	2,246,658.13	2,369,648.55
<b>กำไรขั้นต้น</b>	<b>966,161.50</b>	<b>993,895.72</b>	<b>1,038,240.57</b>	<b>1,072,816.87</b>	<b>1,094,151.45</b>
หัก-ค่าใช้จ่ายในการขายและการบริหาร	835,200.00	747,300.00	769,400.00	791,500.00	823,588.00
<b>กำไรก่อนหักภาษีเงินได้</b>	<b>130,961.50</b>	<b>246,595.72</b>	<b>268,840.57</b>	<b>281,316.87</b>	<b>270,563.45</b>
หัก-ภาษีเงินได้นิติบุคคล	19,644.23	36,989.36	40,326.09	42,197.53	40,584.52
<b>กำไร(ขาดทุน)สุทธิ</b>	<b>111,317.28</b>	<b>209,606.36</b>	<b>228,514.48</b>	<b>239,119.34</b>	<b>229,978.93</b>
<b>กำไร(ขาดทุน)สะสม</b>	<b>111,317.28</b>	<b>320,923.64</b>	<b>549,438.12</b>	<b>788,557.46</b>	<b>1,018,536.40</b>

ตารางที่ 21 การคำนวณภาษีเงินได้นิติบุคคล

การคำนวณภาษีเงินได้นิติบุคคล	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
กำไรก่อนหักภาษีเงินได้	130,961.50	246,595.72	268,840.57	281,316.87	270,563.45
ช่วงเงินได้สุทธิ 1 - 150,000 ได้รับยกเว้น	-	-	-	-	-
ช่วงเงินได้สุทธิ 150,001 - 1,000,000 อัตราภาษี 15%	19,644.23	36,989.36	40,326.09	42,197.53	40,584.52
ช่วงเงินได้สุทธิ 1,000,001 - 3,000,000 อัตราภาษี 25%	-	-	-	-	-
<b>ภาษีเงินได้นิติบุคคล</b>	<b>19,644.23</b>	<b>36,989.36</b>	<b>40,326.09</b>	<b>42,197.53</b>	<b>40,584.52</b>

ตารางที่ 22 การประมาณการงบประมาณกระแสเงินสด

รายการ	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
<b>กระแสเงินสดจากกิจกรรมดำเนินงาน</b>					
เงินสดรับจากการขาย(บาท)	2,886,500.00	3,030,825.00	3,175,150.00	3,319,475.00	3,463,800.00
เงินสดจ่ายค่าซื้อวัตถุดิบทางตรง (บาท)	(146,865.00)	(154,804.20)	(170,278.90)	(195,770.27)	(234,918.36)
เงินสดจ่ายค่าใช้จ่ายในการบริการ	(1,695,180.00)	(1,789,939.00)	(1,875,198.00)	(1,960,457.00)	(2,045,716.00)
เงินสดจ่ายค่าใช้จ่ายการขายและบริหาร	(802,000.00)	(714,100.00)	(736,200.00)	(758,300.00)	(790,400.00)
เงินสดจ่ายค่าภาษีเงินได้	-	(19,644.23)	(36,989.36)	(40,326.09)	(42,197.53)
<b>กระแสเงินสดสุทธิจากกิจกรรมดำเนินงาน</b>	<b>242,455.00</b>	<b>352,337.58</b>	<b>356,483.74</b>	<b>364,621.65</b>	<b>350,568.11</b>
<b>กระแสเงินสดจากกิจกรรมลงทุน</b>					
เงินสดจ่ายลงทุนในอุปกรณ์การบริการ	(464,900.00)	-	-	-	-
เงินสดจ่ายลงทุนในเครื่องใช้สำนักงาน	(166,000.00)	-	-	-	-
<b>กระแสเงินสดสุทธิจากกิจกรรมลงทุน</b>	<b>(630,900.00)</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>กระแสเงินสดจากกิจกรรมจัดหาทุน</b>					
เงินสดรับจากเจ้าของ	930,900.00	-	-	-	-
<b>กระแสเงินสดสุทธิจากกิจกรรมจัดหาทุน</b>	<b>930,900.00</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>กระแสเงินสดสุทธิ</b>	<b>542,455.00</b>	<b>352,337.58</b>	<b>356,483.74</b>	<b>364,621.65</b>	<b>350,568.11</b>
<b>บวก กระแสเงินสดต้นงวด</b>	<b>-</b>	<b>542,455.00</b>	<b>894,792.58</b>	<b>1,251,276.32</b>	<b>1,615,897.97</b>
<b>กระแสเงินสดสุทธิปลายงวด</b>	<b>542,455.00</b>	<b>894,792.58</b>	<b>1,251,276.32</b>	<b>1,615,897.97</b>	<b>1,966,466.08</b>

ตารางที่ 23 การประมาณการงบดุล

รายการ	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
สินทรัพย์					
สินทรัพย์หมุนเวียน					
เงินสดและเงินฝาก ธนาคาร	542,455.00	894,792.58	1,251,276.32	1,615,897.97	1,966,466.08
สินค้าคงเหลือ	14,686.50	15,480.42	17,027.89	19,577.03	23,491.84
รวมสินทรัพย์ หมุนเวียน	557,141.50	910,273.00	1,268,304.21	1,635,474.99	1,989,957.91
สินทรัพย์ไม่หมุนเวียน					
อุปกรณ์-สุทธิ	504,720.00	378,540.00	252,360.00	126,180.00	63.00
รวมสินทรัพย์ไม่ หมุนเวียน	504,720.00	378,540.00	252,360.00	126,180.00	63.00
รวมสินทรัพย์	1,061,861.50	1,288,813.00	1,520,664.21	1,761,654.99	1,990,020.91
หนี้สิน					
หนี้สินหมุนเวียน					
ภาษีเงินได้ค้างจ่าย	19,644.23	36,989.36	40,326.09	42,197.53	40,584.52
รวมหนี้สินหมุนเวียน	19,644.23	36,989.36	40,326.09	42,197.53	40,584.52
หนี้สินไม่หมุนเวียน	-	-	-	-	-
รวมหนี้สิน	19,644.23	36,989.36	40,326.09	42,197.53	40,584.52
ส่วนของผู้ถือหุ้น					
ทุนพรบ รัตนันราทร	465,450.00	465,450.00	465,450.00	465,450.00	465,450.00
ทุนครุฑ ศรีวิวัฒนทรัพย์	465,450.00	465,450.00	465,450.00	465,450.00	465,450.00
กำไร(ขาดทุน)สะสม	111,317.28	320,923.64	549,438.12	788,557.46	1,018,536.40
รวมส่วนของผู้ถือหุ้น	1,042,217.28	1,251,823.64	1,480,338.12	1,719,457.46	1,949,436.40
รวมหนี้สินและส่วนผู้ ถือหุ้น	1,061,861.50	1,288,813.00	1,520,664.21	1,761,654.99	1,990,020.91



ตารางที่ 24 การวิเคราะห์อัตราส่วนทางการเงิน

รายการการวิเคราะห์	หน่วย	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
<b>การวัดสภาพคล่องทางการเงิน</b>						
อัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียน	เท่า	28.36	24.61	31.45	38.76	49.03
อัตราส่วนสินทรัพย์คล่องตัว	เท่า	27.61	24.19	31.03	38.29	48.45
<b>อัตราส่วนการวัดประสิทธิภาพการใช้สินทรัพย์</b>						
อัตราหมุนเวียนของสินค้า	รอบ	-	-	-	-	-
ระยะเวลาสินค้าคงเหลือ	วัน	-	-	-	-	-
อัตราการหมุนเวียนสินทรัพย์ถาวร	รอบ	5.72	8.01	12.58	26.31	-
อัตราการหมุนของสินทรัพย์รวม	เท่า	2.72	2.35	2.09	1.88	1.74
<b>การวัดความสามารถในการชำระหนี้</b>						
อัตราส่วนหนี้สินต่อทุน	เท่า	0.02	0.03	0.03	0.02	0.02
หนี้สินต่อสินทรัพย์รวม	เท่า	0.02	0.03	0.03	0.02	0.02
ความสามารถในการชำระดอกเบี้ย	เท่า	-	-	-	-	-
<b>อัตราส่วนวัดความสามารถในการบริหารงาน</b>						
อัตราส่วนผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ (ROA)	%	12.33	19.13	17.68	15.97	13.60
อัตราส่วนผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (ROE)	%	10.68	16.74	15.44	13.91	11.80
อัตรากำไรขั้นต้น	%	33.47	32.79	32.70	32.32	31.59
อัตรากำไรจากการดำเนินงาน	%	4.54	8.14	8.47	8.47	7.81
<b>ข้อมูลทางการเงินจากการลงทุน</b>						
มูลค่าปัจจุบันสุทธิ (Net Present Value)						750,383.67
อัตราผลตอบแทนภายใน (IRR)						34.809363%
ระยะเวลาคืนทุน						2 ปี 1 เดือน

บทที่ 8

แผนฉุกเฉินหรือแผนประเมินความเสี่ยง

ตารางที่ 25 แผนฉุกเฉินหรือแผนประเมินความเสี่ยง

ลำดับ	ลักษณะปัญหาหรือความเสี่ยง	ผลกระทบที่จะเกิดขึ้น	แนวทางในการแก้ไข
1.	ช่วงฤดูฝนเป็นช่วง Low Season ทำให้ปริมาณนักท่องเที่ยวต่างชาติน้อย	ทำให้ลูกค้ามาใช้ลดน้อยลงเนื่องจากลูกค้าส่วนหนึ่งได้มาจากนักท่องเที่ยวต่างชาติ	จัดทำโปรโมชั่นพิเศษในช่วงฤดูฝน เช่น มีการลดราคาคอร์สบางคอร์สลง
2.	ต้นทุนวัตถุดิบสูงขึ้นตามสภาวะเศรษฐกิจ	เนื่องจากต้นทุนวัตถุดิบสูงขึ้น ทำให้กิจการจึงจำเป็นต้องเพิ่มค่าบริการในคอร์สที่มีการใช้วัตถุดิบนั้น แต่ถ้าเพิ่มค่าบริการขึ้น อาจจะทำให้ลูกค้ามีจำนวนน้อยลง	เนื่องจากวัตถุดิบเป็นสมุนไพร ราคาอาจจะขึ้นลงตามฤดูกาลได้ อาจจะเป็นแค่บางช่วงเวลา กิจการมีการจัดเก็บวัตถุดิบสำรองเอาไว้ในปริมาณที่เหมาะสม
3.	มีคู่แข่งรายใหม่เข้ามาเปิดกิจการในบริเวณใกล้เคียง	ทำให้ลูกค้าลดลง ถ้าหากคู่แข่งมีศักยภาพที่สูง ก็จะเป็นคู่แข่งที่น่ากลัว	กิจการจะมีการดำเนินงานพัฒนาการบริการอย่างสม่ำเสมอและมีศักยภาพ เช่น ทำการส่งหมอนวดเข้าฝึกอบรมทุก 3 เดือน เพื่อเพิ่มทักษะใหม่ๆ ในการนวด และมีการรักษามาตรฐานลูกค้าเดิมไว้ และบริการที่ดีกับลูกค้ารายใหม่

ตารางที่ 25 แผนฉุกเฉินหรือแผนประเมินความเสี่ยง (ต่อ)

ลำดับ	ลักษณะปัญหาหรือความเสี่ยง	ผลกระทบที่จะเกิดขึ้น	แนวทางในการแก้ไข
4.	กิจการขาดทุนจากการดำเนินงาน	กิจการไม่สามารถดำเนินงานต่อไปได้	ปรับปรุงแบบการให้บริการโดยการให้บริการนอกสถานที่ จัดอบรมให้แก่ผู้ที่มีความสนใจในเรื่องของการดูแลสุขภาพและการนวดสปา
5.	กิจการขาดสภาพคล่องในการดำเนินงาน	ขาดเงินหมุนเวียนในการดำเนินงานประจำวัน	ทำการติดต่อขอกู้เงินระยะสั้นจากสถาบันการเงิน



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

### บรรณานุกรม

- ธัญดา วรรัตน์. สู่ทางรวยด้วยธุรกิจสปา. กรุงเทพฯ : Dream&Passion Publishing, 2552.
- ผู้จัดการ. อัคนีบำบัด "Spa Ovations" [Online]. Accessed 7 June 2010. Available from <http://www.gotomanager.com/news/details.aspx?id=10684>
- รัชกฤษ คล่องพยาบาล. คู่มือการเขียนแผนธุรกิจ – ธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ : สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2550.
- ร้านเคมีภัณฑ์ วัตุดิบที่ใช้ [Online]. Accessed 5 July 2010. Available from <http://chemipan.plazathai.com>
- สปาไทย ซื้ออุปกรณ์ในการบริการ [Online]. Accessed 5 July 2010. Available from <http://www.spathaishop.com>
- สภาอุตสาหกรรมจังหวัดระนอง สปาระนองต้องสร้างความต่างรัฐ-เอกชนต้องก้าวไปในทิศเดียวกัน สู่เป้าหมายเมืองสปาโลก [Online]. Accessed 10 June 2010. Available from <http://www.industry.go.th>
- BeautyMai. วัตุดิบที่ใช้. [Online]. Accessed 5 July 2010. Available from <http://www.beautymai.com>
- Health Land. Spa Menu [Online]. Accessed 10 June 2010. Available from <http://www.healthlandspa.com>



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ภาคผนวก ก

ชุดที่   

## แบบสอบถาม

## เรื่อง พฤติกรรมการใช้บริการสปาของผู้ที่ใช้บริการสปาในจังหวัดระนอง

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการสปาของผู้ที่ใช้บริการสปาในจังหวัดระนอง
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยทางการตลาด ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการสปาของผู้ที่ใช้บริการสปาในจังหวัดระนอง

## คำชี้แจง

1. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน
  - ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
  - ส่วนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการสปา
  - ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการสปา
2. โปรดอ่านคำชี้แจงและข้อความในแบบสอบถามอย่างละเอียด กรุณาตอบคำถามทุกข้อ และตอบให้ตรงกับความเป็นจริง

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของรายวิชาการวิจัยสัมมนาปัญหาทางธุรกิจ ( 761 427) หลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจากท่านเป็นอย่างดี และขอขอบคุณทุกท่านที่สละเวลาตอบแบบสอบถามชุดนี้

\*\*\* (การแสดงความคิดเห็นในครั้งนี้จะไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อท่านทุกกรณี) \*\*\*

ข้อมูลส่วนตัว และความคิดเห็นของท่านจะถูกนำไปใช้เพื่อประโยชน์ด้านการศึกษาเท่านั้น









### ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการสปา

(ให้ท่านพิจารณาข้อความต่อไปนี้แล้วทำเครื่องหมาย ( ✓ ) ลงในช่องที่ท่านเห็นด้วยมากที่สุด)

โดยมีระดับความสำคัญ คือ 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

ท่านคิดว่าปัจจัยต่อไปนี้ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสปาของท่านมากน้อยเพียงใด

ทัศนคติที่มีผลต่อการออม	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
17. การตกแต่งสถานที่					
18. จำนวนห้องสำหรับให้บริการ					
19. ความสะอาด					
20. การให้บริการของพนักงาน (การนวด)					
21. การให้บริการของพนักงาน (นอกเหนือจากการนวด เช่น พนักงานต้อนรับ พนักงานขาย)					
22. ความชำนาญ / ความน่าเชื่อถือของพนักงานนวด					
23. ความหลากหลายของบริการ					
24. ชื่อเสียง / ความน่าเชื่อถือของผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในสปา					
25. ชื่อเสียงของสปา					
26. อัตราค่าบริการ					
27. ทำเลที่ตั้ง					
28. การเดินทางไป / กลับ สะดวก					
29. สถานที่จอดรถสะดวกสบาย					
30. การประชาสัมพันธ์					
31. ได้รับสิทธิพิเศษจากการเป็นสมาชิก					
32. โปรโมชั่น					

ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมแก่ธุรกิจสปา

.....

.....

.....

.....

😊😊 ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาใช้เวลาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม 😊😊

ภาคผนวก ข**ผลการวิจัย**

ผลการวิจัยทางการตลาดได้จัดให้กลุ่มลูกค้าที่เข้าใช้บริการสปาในจังหวัดระนอง ทำแบบสอบถามเพื่อสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการสปา และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยทางการตลาดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการสปาของผู้ที่ใช้บริการสปาในจังหวัดระนอง โดยทำการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตร Yamane ดังนี้

สูตร Yamane

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

กำหนดให้

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง = 0.05 (ดังนั้น ระดับความเชื่อมั่นอยู่ที่ 0.95)

n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

จากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ สูตร Yamane ทำให้ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 400 คน โดยสามารถสรุปผลได้ ดังนี้

แผนภาพที่ 1 แสดงข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามเพศ

๑.

จำนวน (คน)

4%

32%

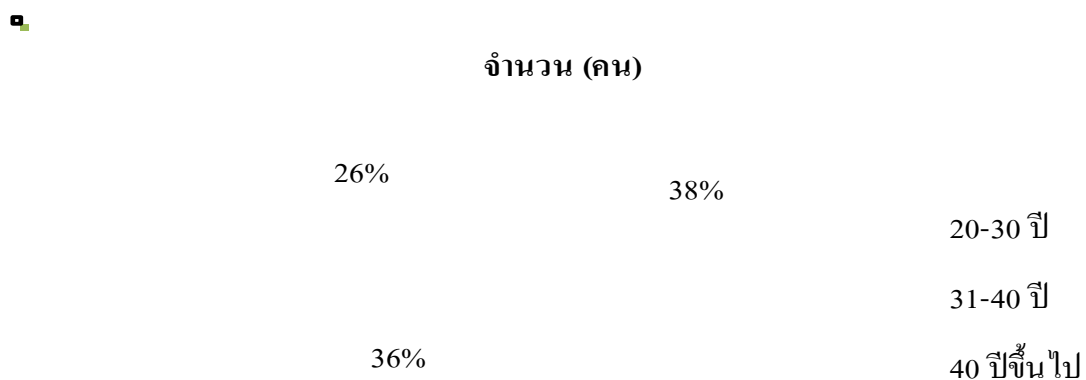
ชาย

หญิง

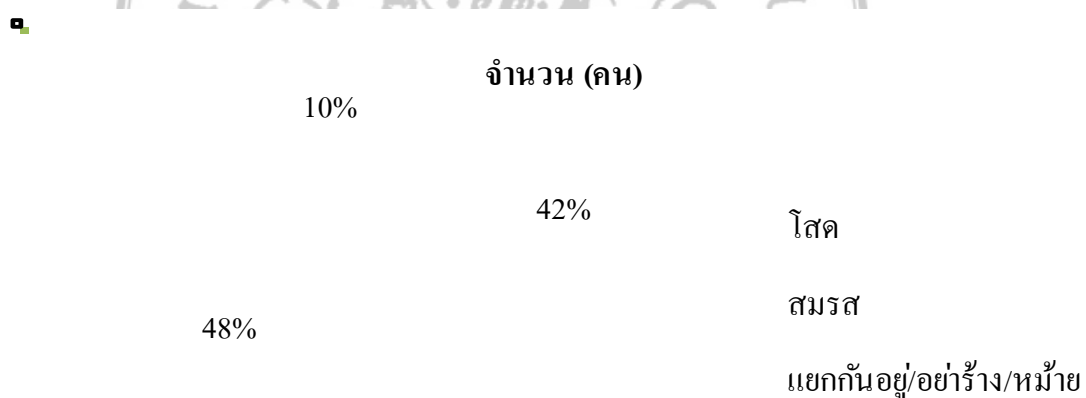
64%

เพศทางเลือก

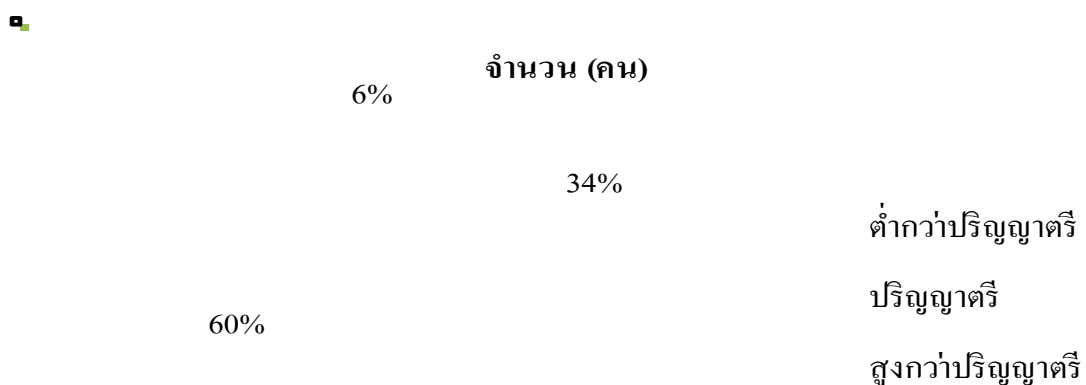
แผนภาพที่ 2 แสดงข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามอายุ



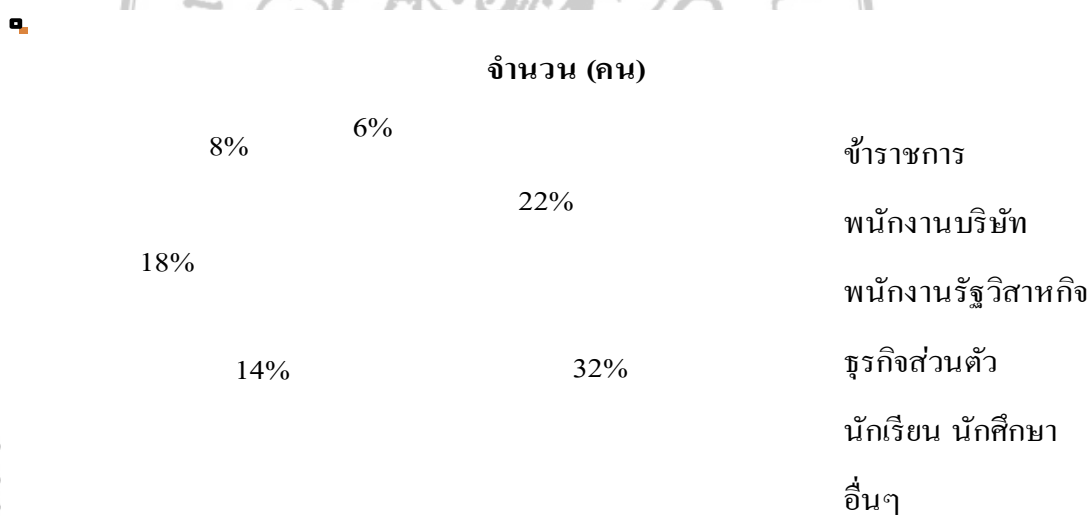
แผนภาพที่ 3 แสดงข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามสถานภาพสมรส



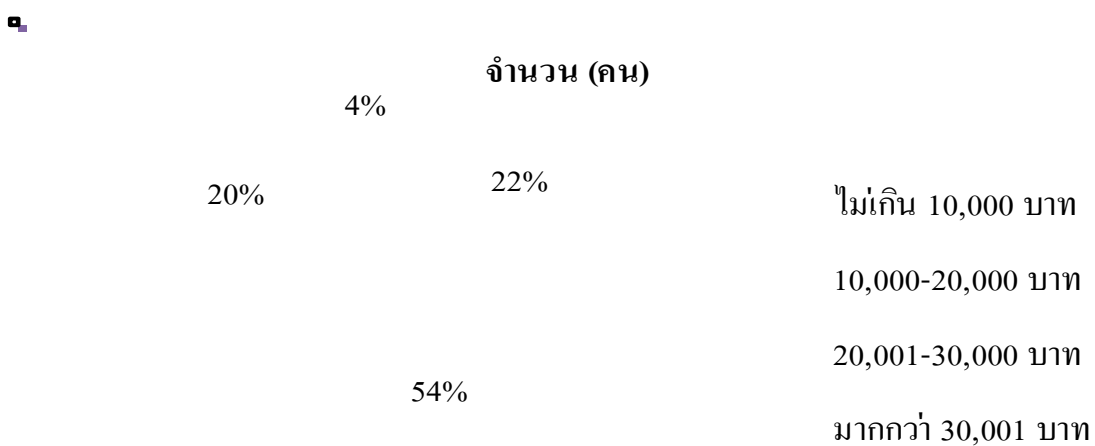
แผนภาพที่ 4 แสดงข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามระดับการศึกษา



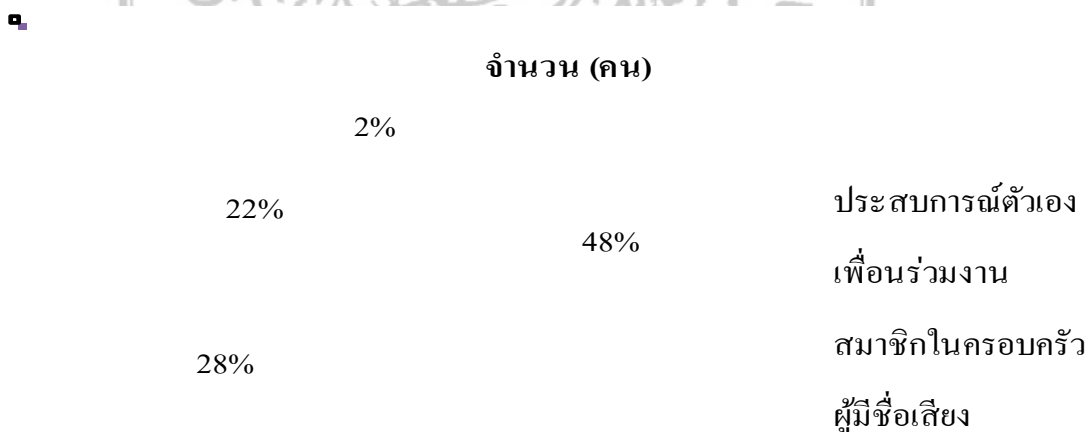
แผนภาพที่ 5 แสดงข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามอาชีพ



แผนภาพที่ 6 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามรายได้ต่อเดือน

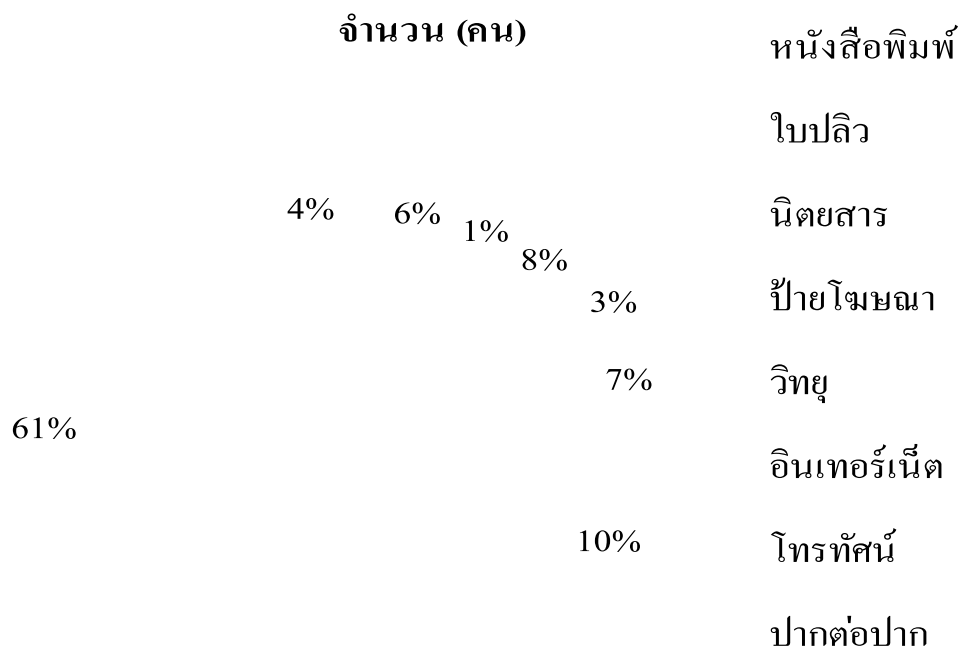


แผนภาพที่ 7 บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการสปา



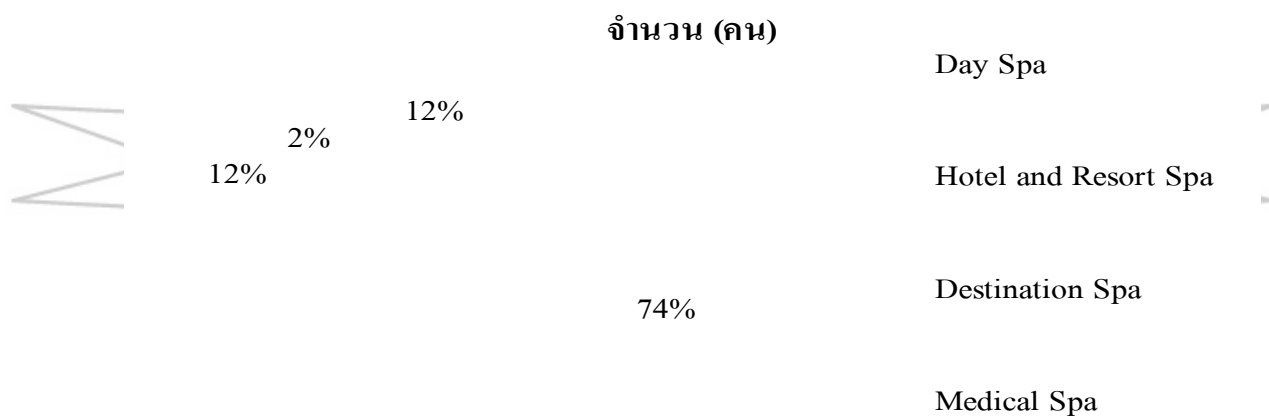
แผนภาพที่ 8 สื่อที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการสปา

๘.

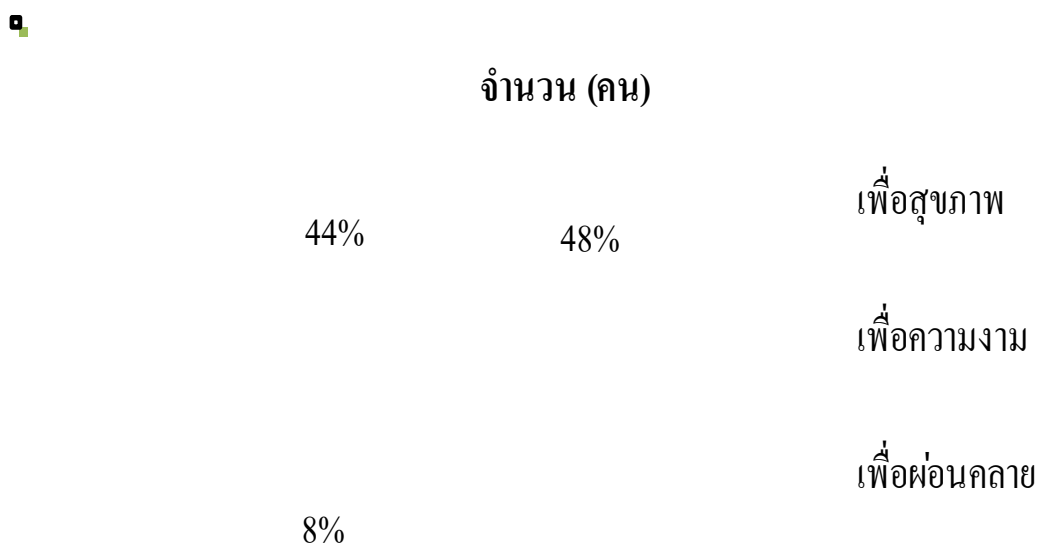


แผนภาพที่ 9 ประเภทของสปาที่เข้าใช้บริการ

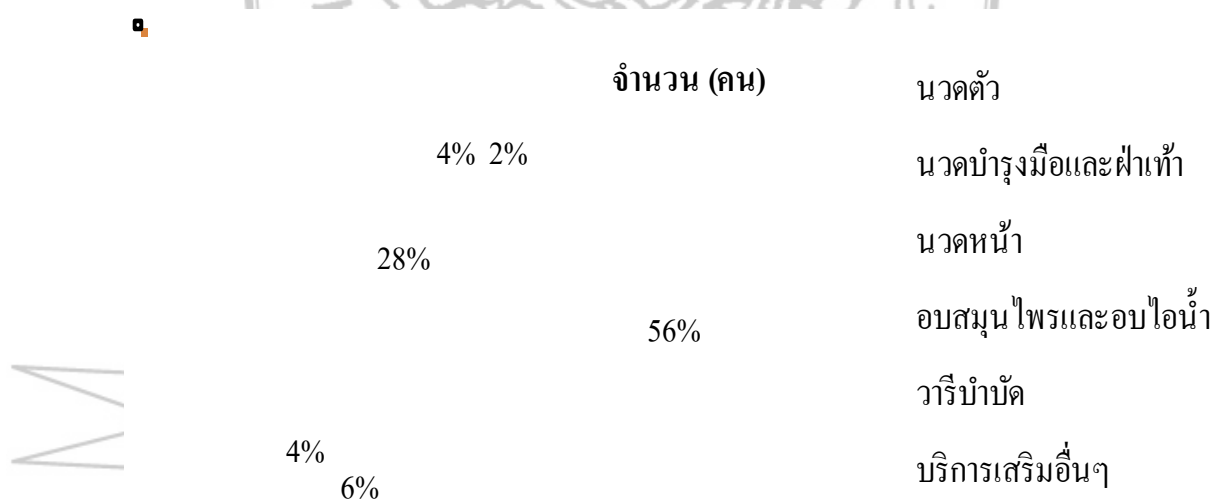
๙.



แผนภาพที่ 10 วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการสปา

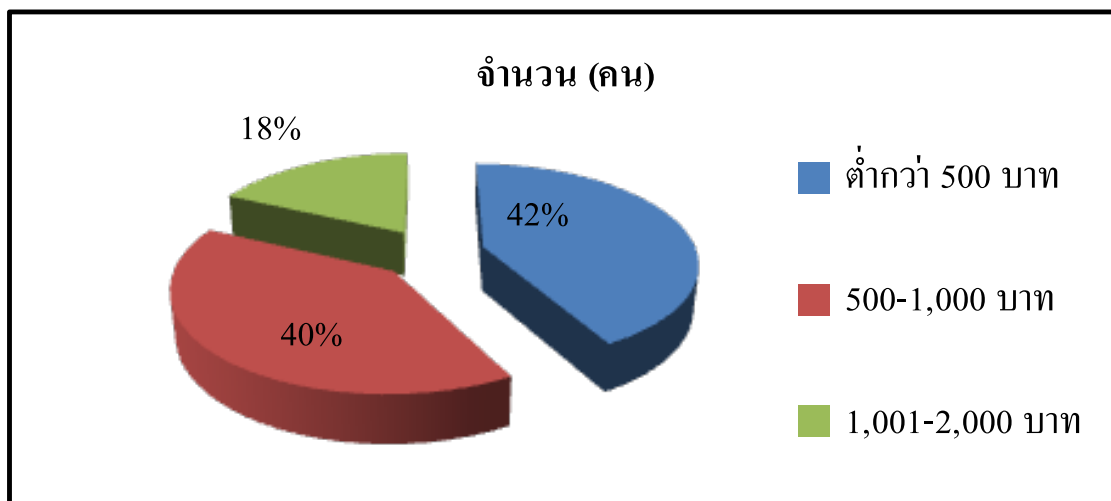


แผนภาพที่ 11 ชนิดของบริการที่ใช้ในสปา

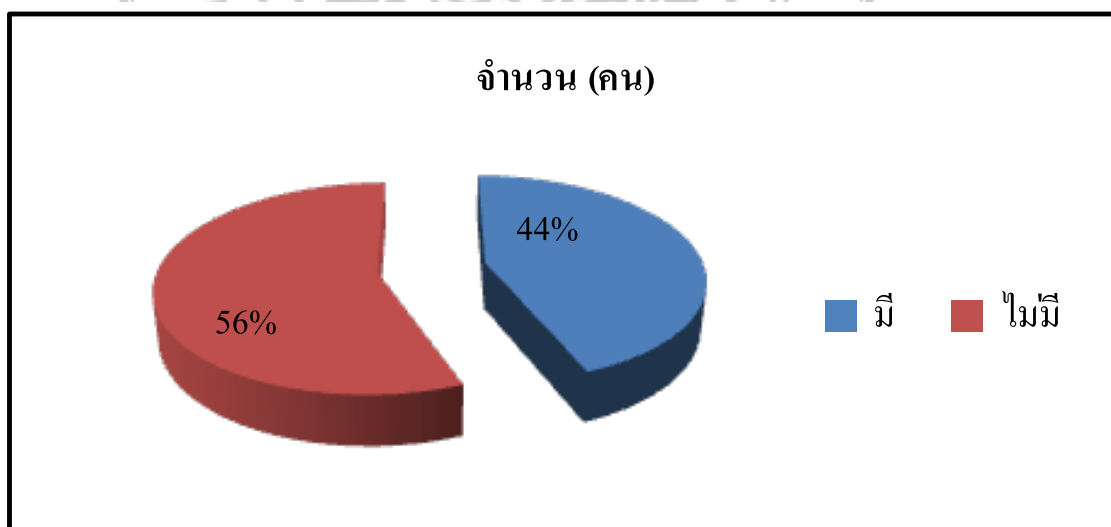




แผนภาพที่ 12 ค่าบริการเฉลี่ยในการเข้าใช้บริการสปาต่อครั้ง

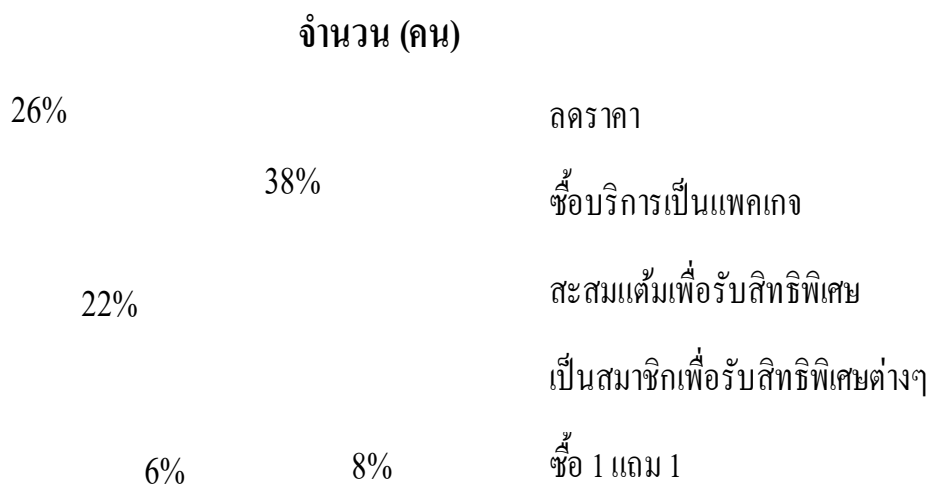


แผนภาพที่ 13 โปรโมชั่นในการเข้าใช้บริการสปา



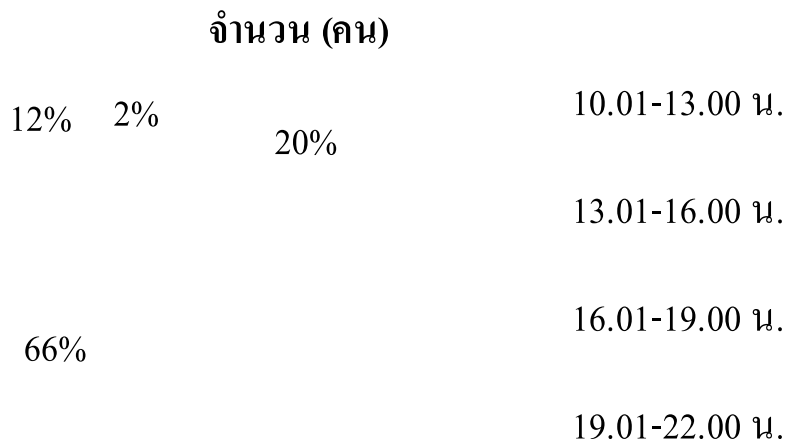
แผนภาพที่ 14 รูปแบบของโปรโมชั่นในการเข้าใช้บริการสปาที่ได้รับความนิยมมากที่สุด

๑.



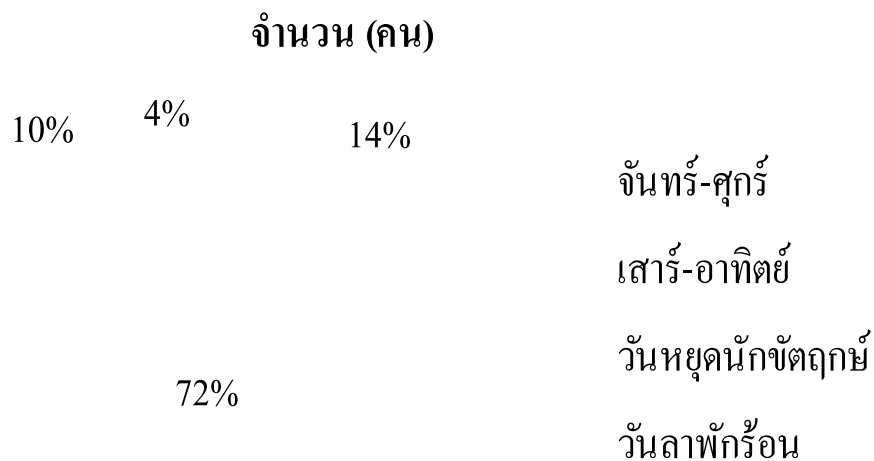
แผนภาพที่ 15 ช่วงเวลาในการเข้าใช้บริการสปา

๑.



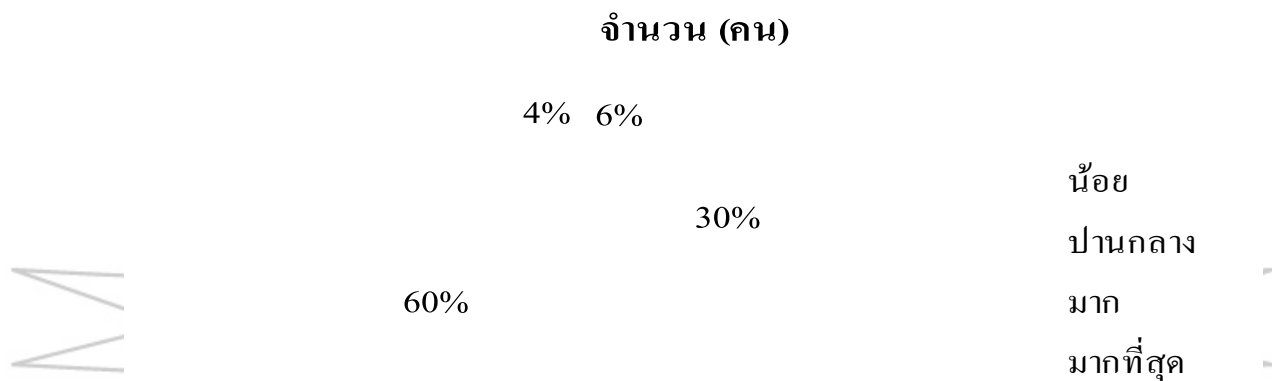
แผนภาพที่ 16 วันในการเข้าใช้บริการสปา

๑.



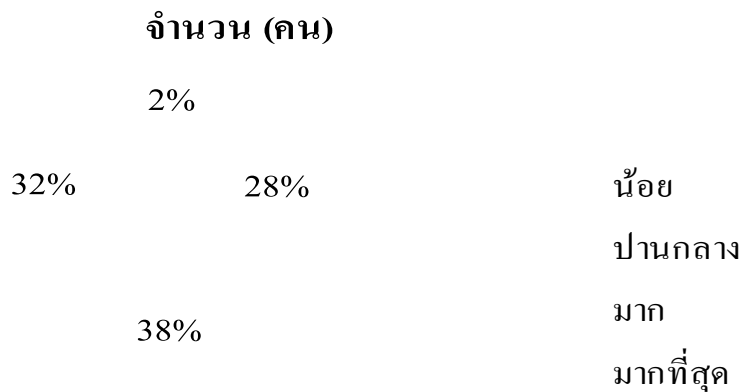
แผนภาพที่ 17 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสปาทางการตกแต่งสถานที่

๑.



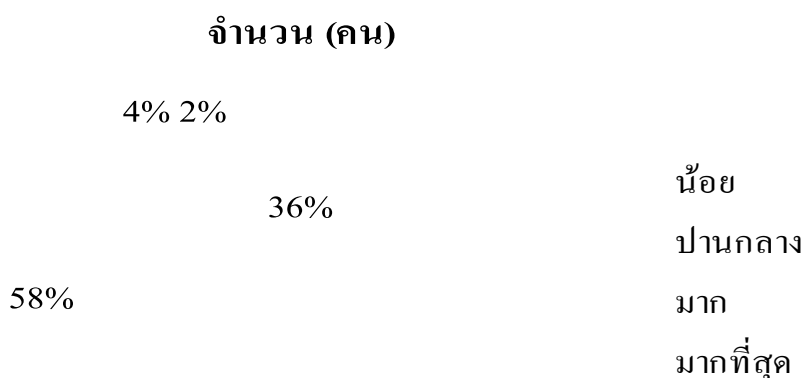
แผนภาพที่ 18 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสปาตามจำนวนห้องสำหรับให้บริการ

๑.



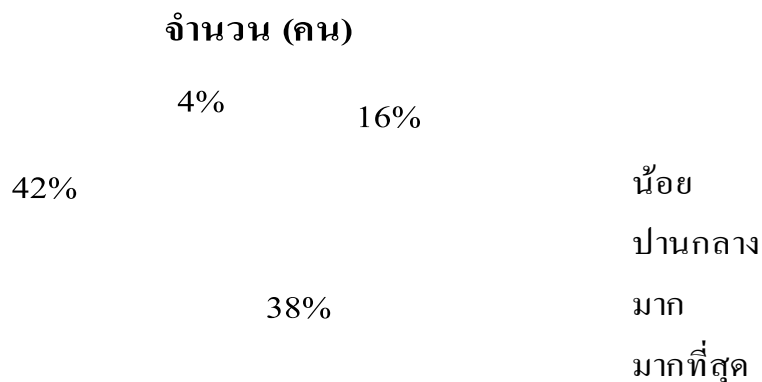
แผนภาพที่ 19 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสปาทางด้านความสะดวก

๑.



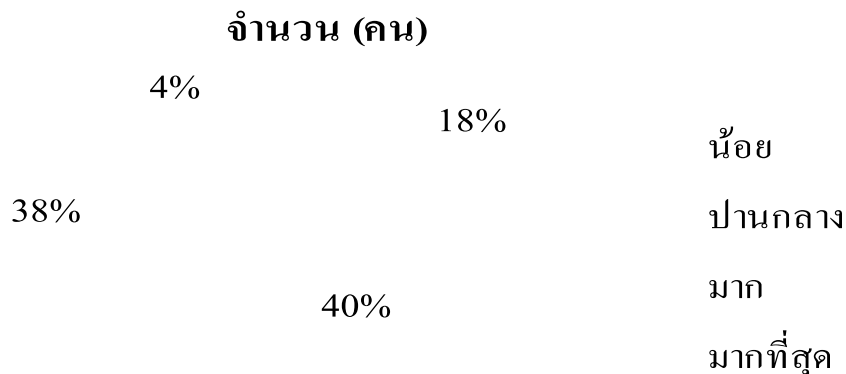
แผนภาพที่ 20 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสปาทางด้านการให้บริการของพนักงาน

๑.



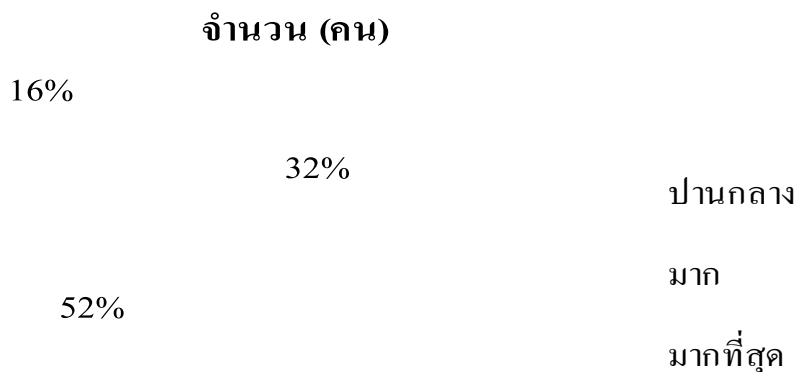
แผนภาพที่ 21 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสปาทางด้านการให้บริการของพนักงาน (นอกเหนือจากการนวด เช่น พนักงานต้อนรับ พนักงานขาย)

๑.



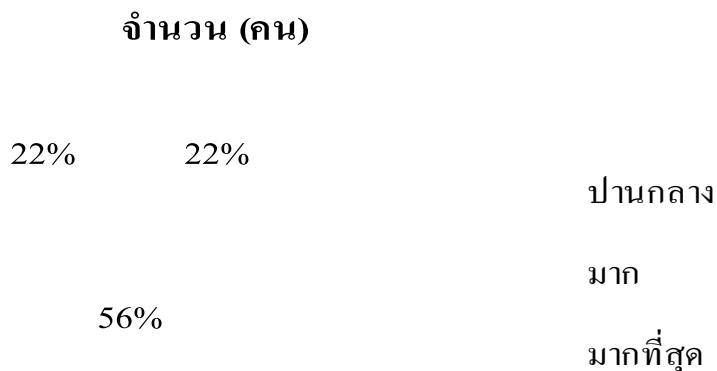
แผนภาพที่ 22 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสปาทางด้านความชำนาญ ความน่าเชื่อถือ

๑.



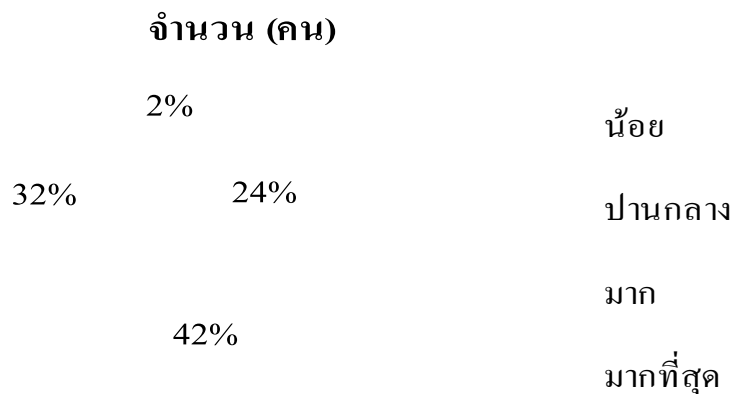
แผนภาพที่ 23 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสปาทางด้านความหลากหลายของบริการ

๑.



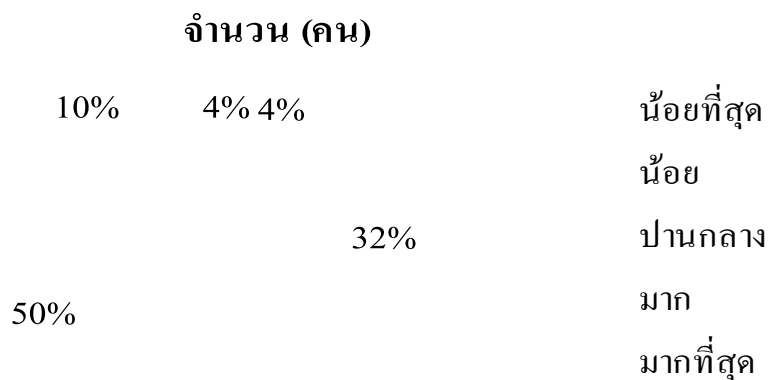
แผนภาพที่ 24 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสปาด้านความน่าเชื่อถือของผลิตภัณฑ์

๑.



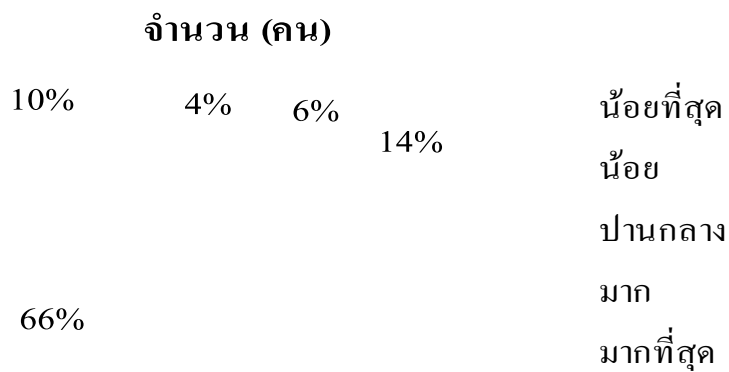
แผนภาพที่ 25 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสปาทางด้านชื่อเสียงของสปา

๑.

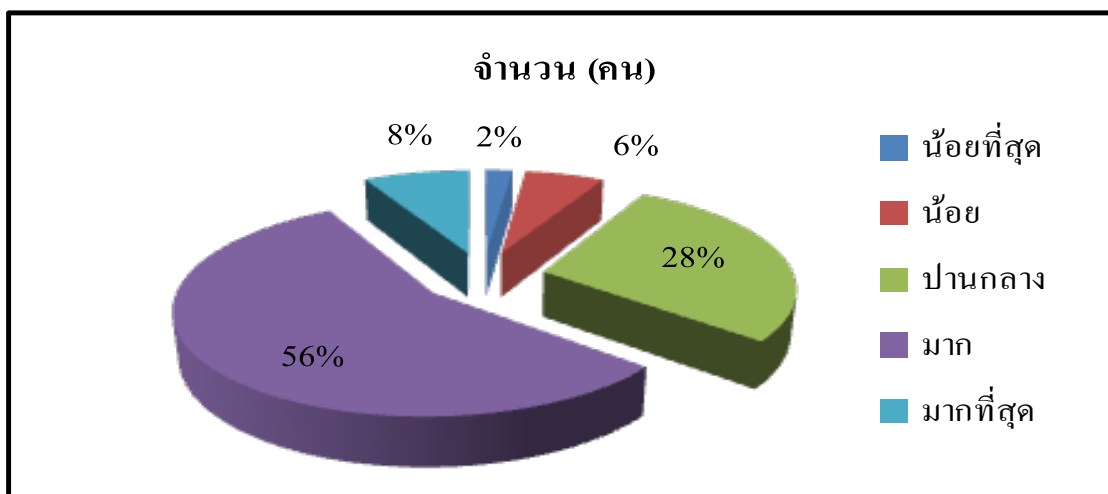


แผนภาพที่ 26 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสปาทางด้านอัตราค่าบริการ

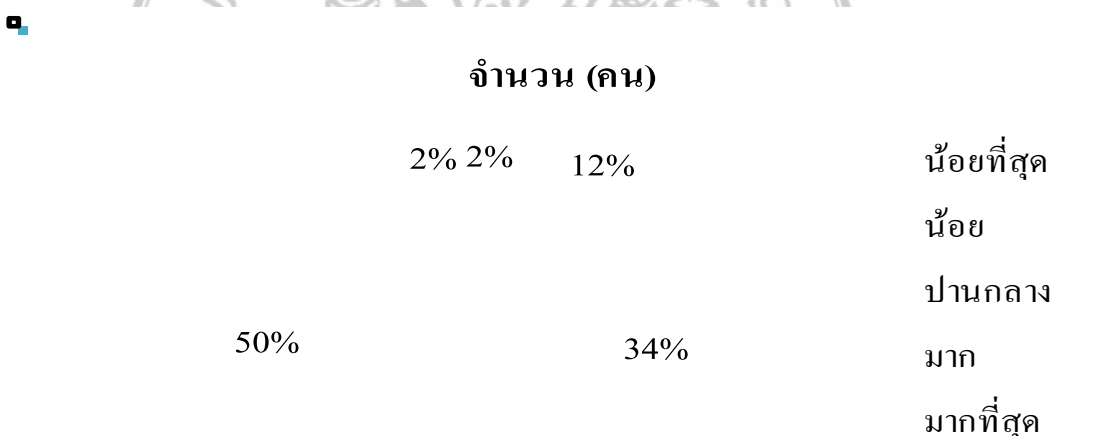
๑.



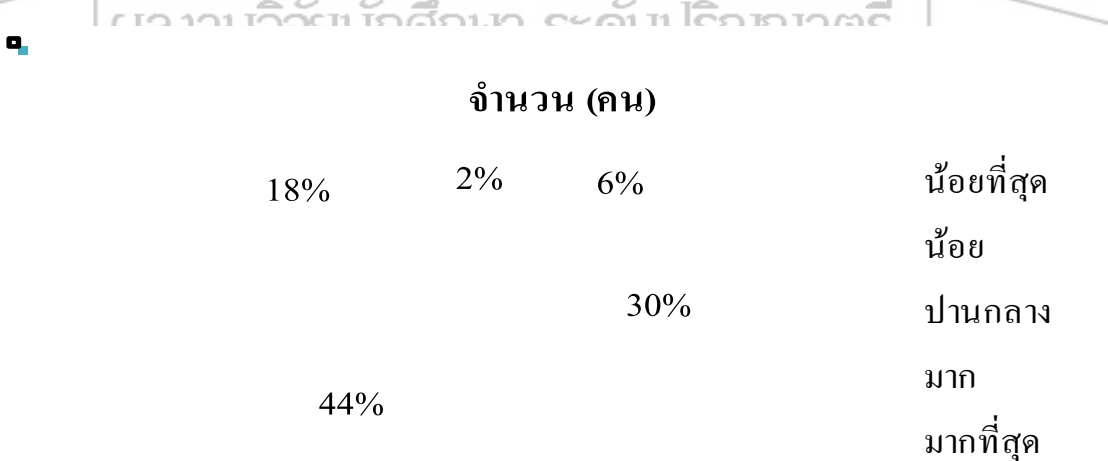
แผนภาพที่ 27 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสปาทางด้านทำเลที่ตั้ง



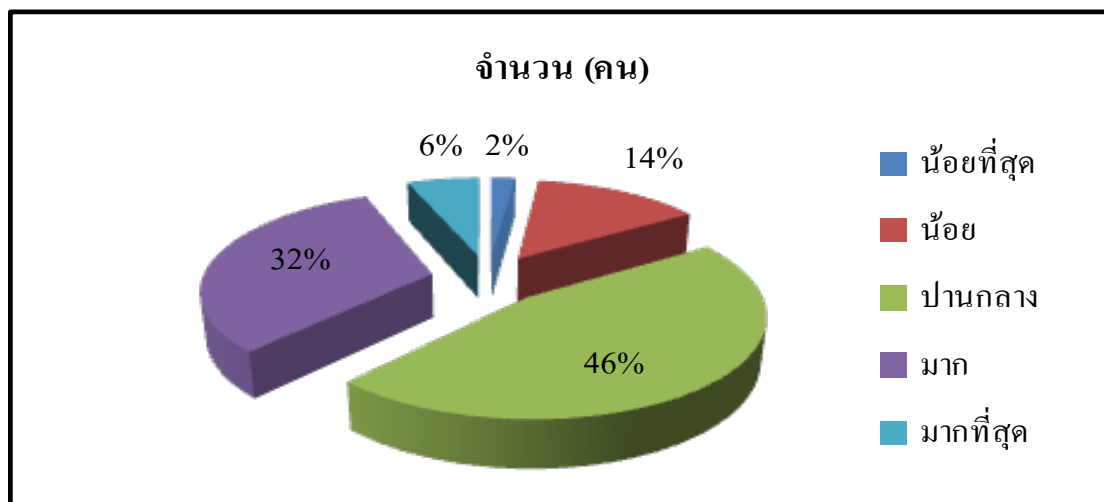
แผนภาพที่ 28 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสปาทางด้านความสะดวกในการเดินทาง



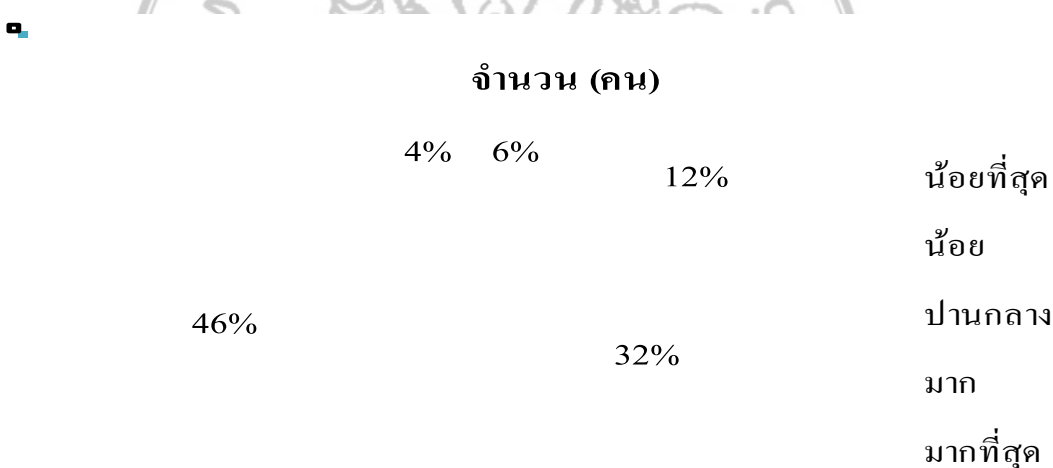
แผนภาพที่ 29 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสปาทางด้านความสะดวกในการจอดรถ



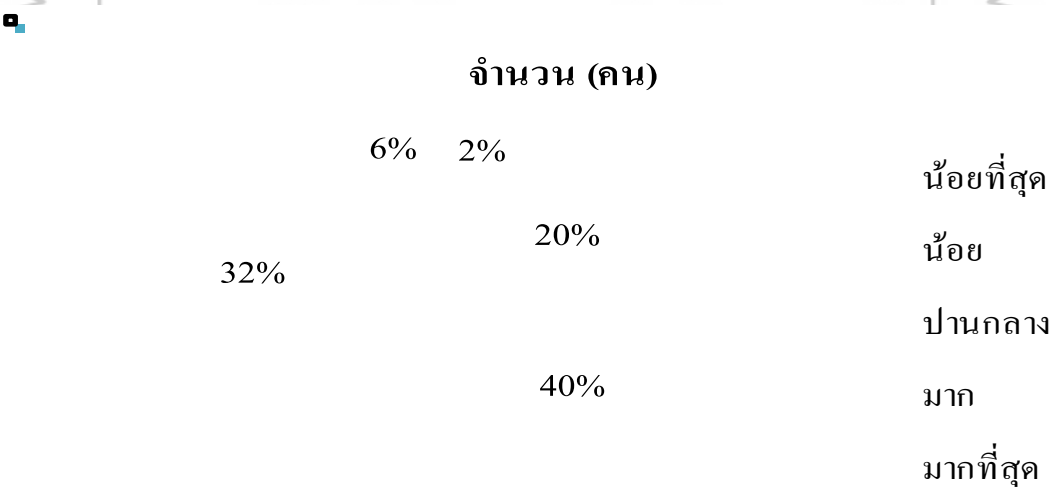
แผนภาพที่ 30 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสปาทางด้านการประชาสัมพันธ์



แผนภาพที่ 31 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสปาด้านสิทธิพิเศษจากการเป็นสมาชิก



แผนภาพที่ 32 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสปาด้านความน่าเชื่อถือของโปรโมชั่น





## ประวัติผู้จัดทำแผนธุรกิจ

ชื่อ - สกุล นายพรพบ รัตน์นราทร

ที่อยู่ 1/1 ถนนลู่วัง ตำบลเขานิวเวศน์ อำเภอเมือง จังหวัดระนอง 85000

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2549 สำเร็จการศึกษา ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนพิชัยรัตนาคาร

จังหวัดระนอง

พ .ศ. 2553 ศึกษาต่อระดับปริญญาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป คณะ  
วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

ประวัติการทำงาน

พ .ศ. 2553 ฝึกงานกับบริษัทไออาร์พีซี จำกัด (มหาชน)

ฝึกงานในฝ่าย ฝ่ายจัดซื้อ

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

## ประวัติผู้จัดทำแผนธุรกิจ

ชื่อ - สกุล นายศรุต ศรีวัฒน์ทรัพย์

ที่อยู่ 102 ถนนนวมเขต ตำบลพระประโทน อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม 73000

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2549 สำเร็จการศึกษา ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัย  
ศิลปากร จังหวัดนครปฐม

พ .ศ. 2553 ศึกษาต่อระดับปริญญาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป คณะ  
วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

ประวัติการทำงาน

พ .ศ. 2553 ฝึกงานกับสำนักบริหารการค้าสินค้าทั่วไป กรมการค้าต่างประเทศ  
กระทรวงพาณิชย์

ฝึกงานในแผนก สินค้าเกษตร (มันสำปะหลัง)



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี