

บทที่ 9 กลยุทธ์การดำเนินงาน

9.1 การออกแบบบริการ

After Work Medical Spa มุ่งเน้นประสิทธิภาพในการบริการด้านการบำบัดรักษาโรคกล้ามเนื้อ และกระดูก ไม่ว่าจะเป็นการปวดหลัง ปวดคอ ปวดกล้ามเนื้อ กล้ามเนื้ออักเสบ ข้อติดแข็ง การบาดเจ็บจากการทำงาน หรือเล่นกีฬา เพื่อให้ลูกค้าหายขาดจากอาการป่วยหรือบาดเจ็บ โดยที่ลูกค้าจะมีส่วนร่วมในขั้นตอนการให้บริการ ซึ่งในการให้บริการแต่ละครั้ง นักกายภาพบำบัดจะต้องมีการประเมิน และวินิจฉัยอาการร่วมกับผู้ป่วยแต่ละราย ก่อนที่จะพิจารณาในการใช้เครื่องมือ และวิธีการที่เหมาะสมในการรักษา

ทั้งนี้ After Work Medical Spa ได้มีการออกแบบด้านการบริการบำบัดรักษาโรคทางด้านกระดูก และกล้ามเนื้อ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการบำบัดรักษา และเกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อลูกค้าผู้ใช้บริการ ประกอบด้วยบริการในการบำบัดรักษา 2 ประเภท ได้แก่ บริการรักษาด้วยกายภาพบำบัด และบริการนวดเพื่อสุขภาพ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

9.1.1 บริการรักษาด้วยกายภาพบำบัด

กายภาพบำบัด คือ การกระทำต่อมนุษย์เกี่ยวกับการตรวจประเมิน การวินิจฉัย การบำบัด ความบกพร่องของร่างกาย ซึ่งเกิดเนื่องจากภาวะของโรค หรือการเคลื่อนไหวที่ไม่ปกติ การส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันการแก้ไข และการฟื้นฟูความเสื่อมสภาพ ความพิการของร่างกายและจิตใจ ด้วยวิธีการทางกายภาพบำบัดหรือการใช้เครื่องมือที่รัฐมนตรีประกาศเป็นเครื่องมือหรืออุปกรณ์ทางกายภาพบำบัด โครงร่าง และกล้ามเนื้อ ระบบหัวใจ และหลอดเลือด ประสาทวิทยา กุมารเวชศาสตร์ เวชศาสตร์ผู้สูงอายุ สุนิตรีเวชศาสตร์ เวชศาสตร์การกีฬา การยศาสตร์ (Ergonomic) และอื่นๆ ด้วยหลักความรู้วิชาการทางกายภาพบำบัดอย่างมีมาตรฐานและหลักจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ โดยเป็นส่วนหนึ่งของบุคลากรทางการแพทย์ นอกจากนี้กายภาพบำบัดจะปฏิบัติงานด้านส่งเสริมสุขภาพ และคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชนทั่วไปและด้านการป้องกันความบกพร่องความผิดปกติ ข้อจำกัด และภาวะแทรกซ้อนในการเคลื่อนไหวตามสภาวะสุขภาพ ร่างกายปัญหาทางการแพทย์ เศรษฐกิจและสังคมตลอดจนวิถีความเป็นอยู่ของชุมชน (พระราชบัญญัติวิชาชีพกายภาพบำบัด, 2547)

After Work Medical Spa ให้บริการตรวจประเมิน วินิจฉัย รักษาและฟื้นฟู รวมถึงส่งเสริม และป้องกันการผิดปกติ โดยใช้เครื่องมือทางกายภาพบำบัด และการออกกำลังกาย ผ่านนักกายภาพบำบัดที่มีความเชี่ยวชาญในด้านกล้ามเนื้อ และกระดูก มาให้บริการรักษา

สำหรับกิจกรรมย่อย (วิธีการรักษา) ของการให้บริการรักษากายภาพบำบัด ตามพระราชบัญญัติสถานบริการพยาบาลจะต้องมีการระบุราคาอย่างชัดเจน โดยคิดตามวิธีการในการรักษาด้วยกายภาพบำบัด ซึ่งได้กล่าวถึงมาแล้วในบทที่ 7 หัวข้อ “การกำหนดส่วนประสมทางการตลาดของ After Work Medical Spa”

ขณะที่ระยะเวลาในการบริการรักษากายภาพบำบัดต่อคนต่อครั้งเฉลี่ยประมาณ 60 นาที

9.1.2 บริการนวดเพื่อสุขภาพ

การนวดเพื่อสุขภาพ (วิทยา ปัทมะรางกุล, 2538) คือ ศิลปะในการรักษาที่ใช้สัญชาตญาณโดยใช้ปลายนิ้วมือ การกดคลึง ๆ เพื่อกระตุ้นการไหลเวียนของโลหิต เพิ่มการไหลเวียนของน้ำเหลือง ทำลายการแข็งตัวที่เกิดขึ้นในเส้นใยของกล้ามเนื้อ ช่วยลดและระงับความเจ็บปวดได้ โดยการนวด สามารถผ่านลงไปลึกจากผิวหนังถึงกล้ามเนื้อ หรืออาจจะถึงกระดูก และการนวดที่ดี ที่ประณีต จะกดคลึงลงไปจนถึงจุดที่ถูกต้อง

การนวดถือว่าเป็นการบำบัดเพื่อจัดสมดุลของระบบโครงสร้างร่างกาย เป็นวิธีการรักษาที่มีมาตั้งแต่โบราณ สามารถช่วยบำบัดรักษาความผิดปกติของกล้ามเนื้อ เส้นเอ็นได้ เช่น ในผู้ป่วยที่ปวดหลังจากการทำงานหนัก ในขณะที่ทำงาน กล้ามเนื้อจะมีการหดตัวเพื่อให้เกิดการเคลื่อนไหว เมื่อใดที่มีการหดตัวเกินพอดีก็จะทำให้เกิดการบาดเจ็บของกล้ามเนื้อขึ้น การนวดอย่างถูกต้องและเหมาะสมสามารถปรับสมดุลของกล้ามเนื้อ ช่วยให้กลับสู่ภาวะปกติได้ดีขึ้น ช่วยลดการเมื่อยล้า การปวด หรือลดการเกร็งของกล้ามเนื้อได้

After Work Medical Spa มีการให้บริการนวดเพื่อสุขภาพ เพื่อบำบัด และผ่อนคลายอาการตึงเครียดจากการทำงาน โดยมีพนักงานนวดที่ผ่านการอบรมจากหลักสูตรที่ได้รับการรับรองจากกระทรวงสาธารณสุข และมีการพัฒนาความรู้จากผู้เชี่ยวชาญอย่างต่อเนื่องคอยให้บริการ ซึ่งจะประกอบไปด้วยการนวด 2 ประเภท คือ นวดแผนไทย และนวดประคบสมุนไพร

สำหรับระยะเวลาในการบริการนวดบำบัดต่อคนต่อครั้ง เฉลี่ยประมาณ 45-75 นาที

9.2 เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้สำหรับบำบัดรักษาของ After Work Medical Spa

เนื่องจากการบริการของ After Work Medical Spa แบ่งออกเป็น 2 บริการ ได้แก่ บริการรักษาด้วยกายภาพบำบัด และบริการนวดเพื่อสุขภาพ ดังนั้น เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้จึงต้องจำแนกตามประเภทของบริการ ซึ่งมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

9.2.1 เครื่องมือและอุปกรณ์สำหรับบริการรักษาด้วยกายภาพบำบัด

บริการรักษาด้วยกายภาพบำบัดมีเครื่องมือที่นำมาใช้จะต้องเป็นไปตามประกาศกระทรวงสาธารณสุข ปี 2545 เรื่องกำหนดเครื่องมือกายภาพบำบัดระบุไว้ นอกจากนี้ตามกฎหมายกำหนดว่าด้วยชนิดและจำนวนเครื่องมือ เครื่องใช้ ยาและเวชภัณฑ์ หรือยานพาหนะที่จำเป็นในสถานพยาบาล พ.ศ. 2545 ระบุในหมวดที่ 1 เครื่องมือ เครื่องใช้ ยาและเวชภัณฑ์ ที่จำเป็นในสถานพยาบาลประเภทไม่ค้างคืนไว้ในข้อที่ 6 ว่า สถานพยาบาลที่ให้บริการด้านกายภาพบำบัดจะต้องมีเครื่องมือ ดังต่อไปนี้

- 1) เครื่องวัดความดัน และหูฟัง
- 2) เครื่องมือกายภาพ รวมทั้งเครื่องมือไฟฟ้า และอิเล็กทรอนิกส์

เนื่องจาก After Work Medical Spa มุ่งที่จะทำการบำบัดรักษากลุ่มลูกค้าที่มีอาการป่วยด้วยโรคกล้ามเนื้อ และกระดูกเป็นหลัก ดังนั้นเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการรักษาด้วยกายภาพบำบัดจึงต้องมีประสิทธิภาพในการรักษา โดยจัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์จากบริษัทที่ได้รับการรับรองจากทางการ ซึ่งบริษัทเลือก LGMedSupply (<http://www.lgmedsupply.com>) เป็นคู่ค้าให้กับกิจการ โดยอุปกรณ์ตามตารางที่ 9.1 เป็นอุปกรณ์หลัก ๆ ที่นักกายภาพบำบัดระบุว่าเป็นต้องมีไว้ใช้เพื่อการดำเนินงาน

ตารางที่ 9.1

เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการรักษาด้วยกายภาพบำบัด ของ After Work Medical Spa

เครื่องมือ	รายละเอียด
1) เครื่อง Mettler Sonicator Ultrasound 740x	เป็นเครื่องมือที่ให้กระแสไฟฟ้าความถี่สูง ขนาด 0.8-1.0 MHz ไปกระทำต่อคริสตัล และส่งผลให้เกิดแรงสั่นสะเทือน ซึ่งต้องผ่านตัวกลาง เช่น น้ำหรือ เจล แล้วเปลี่ยนเป็นความร้อนในเนื้อเยื่อของร่างกาย โดยสามารถส่งผ่านความร้อนได้ถึงชั้นกระดูก เหมาะสำหรับข้อที่มีเนื้อเยื่อปกคลุมอยู่นาน เช่น ข้อสะโพก และข้อไหล่ เป็นต้น ความรู้สึกที่เกิดขึ้นขณะทำการรักษาด้วย Ultrasound โดยใช้คลื่นแบบต่อเนื่องจะทำให้เกิดความรู้สึกอุ่น ใต้บริเวณที่ทำการรักษา โดยอุณหภูมิที่เกิดขึ้น

ตารางที่ 9.1 (ต่อ)

เครื่องมือ	รายละเอียด
 <p>(ราคา \$ 2,200)</p>	<p>เป็นผลมาจากการดูดซับพลังงานของเนื้อเยื่อ โดยจะไม่ก่อให้เกิดอันตรายหรือการระคายเคืองต่อเนื้อเยื่อที่ได้รับคลื่น Ultrasound โดยผลที่ได้การรักษาโดยใช้เครื่อง Ultrasound</p> <ul style="list-style-type: none"> - เพื่อรักษาอาการบาดเจ็บของเนื้อเยื่อ และข้อต่อในชั้นลึก - เพื่อลดอาการปวด เพิ่มความยืดหยุ่นให้กับเนื้อเยื่อเกี่ยวพัน
<p>2) แผ่นประคบร้อน (Hydrocuculator Pack)</p>  <p>(ราคา \$ 22.95)</p>	<p>เพื่อบรรเทาอาการปวดของกระดูกและกล้ามเนื้อ ลดความตึงตัวของข้อต่อ เนื้อเยื่อพังผืดและกล้ามเนื้อที่อยู่ในชั้นตื้น ด้วยการให้ความร้อนในการรักษาที่อุณหภูมิไม่เกิน 67 องศาเซลเซียส เป็นระยะเวลา 20 นาที ต่อ 1 ครั้งในการรักษา</p>
<p>3) เครื่องลดปวดด้วยกระแสไฟฟ้า และกระตุ้นกล้ามเนื้อ รุ่น LG-TEC Dual Combo TENS Nerve Stimulator and EMS Muscle Stimulator</p>	<p>เป็นการใช้ไฟฟ้ากระตุ้นผ่านเส้นประสาทสัมผัสทางผิวหนัง เพื่อลดความเจ็บปวด อาการชา หรือความรู้สึกที่ผิดปกติไปจากเดิม ด้วยการส่งผ่านกระแสไฟฟ้าความเข้มต่ำ ไปกระตุ้นเส้นประสาทรับความรู้สึกปวดที่อยู่บริเวณผิวหนังชั้นตื้น โดยใช้เวลาในการรักษาประมาณ 30 นาทีต่อครั้ง</p> <p>นอกจากนี้เครื่องมือดังกล่าว ยังใช้ไฟฟ้ากระตุ้นกล้ามเนื้อเพื่อหวังผลในการรักษาที่แตกต่างกันตามสภาวะของการได้รับบาดเจ็บของกล้ามเนื้อ ซึ่งจุดประสงค์ของการรักษาด้วยการกระตุ้นไฟฟ้ามีหลายอย่าง เช่น เพื่อการชะลอการฝ่อลีบของกล้ามเนื้อ ป้องกันการเกิดเนื้อเยื่อพังผืดในกล้ามเนื้อ เพิ่มสารอาหารของเส้นประสาท เพื่อสอนการทำงานของกล้ามเนื้อใหม่ ในกรณีที่มีการเคลื่อนย้ายเส้นเอ็นไปยังที่ตำแหน่งใหม่</p>

ตารางที่ 9.1 (ต่อ)

เครื่องมือ	รายละเอียด
 <p>(ราคา \$ 110)</p>	<p>และใช้ในการลดอาการเกร็งของกล้ามเนื้อโดยการกระตุ้นกล้ามเนื้อกลุ่มที่ทำงานตรงกันข้าม ความรู้สึกของผู้ป่วยในขณะที่ทำการกระตุ้นด้วยไฟฟ้านั้น ผู้ป่วยสามารถรู้สึกได้ถึง การหดตัวของกล้ามเนื้อที่ได้รับการกระตุ้นเป็นพักๆ ตลอดระยะเวลาในการรักษา 20 นาทีต่อการกระตุ้น 1 จุด</p>
<p>4) เครื่องให้ความร้อนด้วยคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้า ช่วงสั้น (Short-Wave Diathermy) รุ่น Mettler Auto Therm 390X</p>  <p>(ราคา \$ 6,500)</p>	<p>เพื่อลดอาการปวดของกระดูกและข้อต่อ ที่ได้รับบาดเจ็บ หรือเกิดการเสื่อมสภาพ ด้วยการเหนี่ยวนำขั้วแม่เหล็กไฟฟ้า ให้มีการเคลื่อนที่อย่างรวดเร็ว และสร้างความร้อนเกิดขึ้นภายใน บริเวณกระดูกหรือข้อต่อที่ต้องการรักษา ความรู้สึกของผู้ป่วยที่เกิดขึ้นในขณะที่ใช้เครื่อง อาจทำให้รู้สึกอุ่นๆภายในกระดูก และข้อต่อต่าง ๆ โดยใช้เวลาในการรักษา 25 นาทีต่อ 1 จุดในการรักษา</p>
<p>5) เตียงสำหรับกายภาพบำบัด</p>	<p>เป็นเตียงแบบพิเศษที่ใช้ในการทำกายภาพบำบัดโดยตรง ซึ่ง จะมีความแตกต่างจะเตียงที่ใช้ในการรักษาพยาบาลทั่วไป โดย จะมีการเจาะรูบริเวณหัวเตียง เพื่อให้ผู้ป่วยสามารถวางศีรษะ ลงไป ในขณะที่รับการรักษาด้วยกายภาพบำบัด</p>
<p>6) เครื่องมืออื่นๆ</p>	<p>ได้แก่ รถเข็น (Wheel Chair) ใช้เคลื่อนย้ายลูกค้าที่มีอาการ บาดเจ็บที่ไม่สามารถเดินได้, Cold&Hot Pack, ชุดเปลี่ยน สำหรับลูกค้า, เครื่องวัดความดัน, ผ้าขนหนู ผ้ายาง, หมอน หนุน และหมอนรองขา, เครื่องซักผ้า เครื่องอบผ้า รวมทั้งเครื่อง ทำความเย็น</p>

9.2.2 เครื่องมือและอุปกรณ์สำหรับบริการนวดเพื่อสุขภาพ

การบริการนวดเพื่อสุขภาพมุ่งที่จะทำการบำบัดรักษาากลุ่มลูกค้าที่มีความต้องการผ่อนคลายอาการตึงเครียดจากการทำงาน โดยไม่มีอาการทางด้านกล้ามเนื้อหรือกระดูก สำหรับเครื่องมือ และอุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการจะประกอบไปด้วย

- 1) เตียงนวดตัวหรือเบาะนวดตัว พร้อมหมอน
- 2) เครื่องแบบสำหรับพนักงานนวด
- 3) เสื้อและกางเกง สำหรับลูกค้า
- 4) ผ้าปูเตียงปลอกหมอน
- 5) ลูกประคบร้อน

9.3 การจัดการคุณภาพ

คุณภาพการให้บริการเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด ดังนั้น After Work Medical Spa จึงได้นำทฤษฎีการจัดการคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดการคุณภาพ ผ่านแผนควบคุมคุณภาพในการให้บริการ โดยแบ่งออกเป็น 2 แผน รายละเอียด ดังต่อไปนี้

9.3.1 แผนการควบคุมคุณภาพผลิตภัณฑ์การบริการ

- ทำการตรวจสอบเครื่องมือ และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ภายในร้านเป็นประจำทุกวัน โดยเฉพาะเครื่องใช้ไฟฟ้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ เพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังเป็นการป้องกันหรือลดโอกาสในการเกิดอุบัติเหตุกับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการอีกด้วย
- ทำความสะอาดพื้นที่ที่ให้บริการทุกวัน หลังจากปิดร้านเนื่องจากว่าเป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพ และต้องให้บริการที่สะอาดสดชื่นในการช่วยผ่อนคลาย ดังนั้นการรักษาความสะอาดทุกวันจะช่วยให้สถานที่ที่น่าใช้บริการและเสริมภาพพจน์ที่ดี
- มีการควบคุมและดูแลพัฒนาสถานประกอบการอยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะการตกแต่งร้านเพื่อสร้างบรรยากาศการผ่อนคลาย เช่นการเปลี่ยนการจัดดอกไม้ทุกๆอาทิตย์ และการจัดหาอุปกรณ์ต่าง ๆ มาประดับร้าน

9.3.2 แผนการควบคุมคุณภาพการดูแลลูกค้า

- รับฟังคำติชมของลูกค้าเพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงการบริการเพื่อตอบสนองและสร้างความพึงพอใจ โดยการให้ลูกค้ากรอกแบบสอบถามหลังจากใช้บริการ มีการ

นำเอาข้อมูลลูกค้ามาจัดเป็นหมวดหมู่โดยใช้ระบบฐานข้อมูล เพื่อความสะดวกต่อการวิเคราะห์กลุ่มลูกค้า ซึ่งจะทำให้การบริการตรงความต้องการของลูกค้ามากขึ้น รวมทั้งยังนำเอาปัญหา ข้อบกพร่องต่าง ๆ มาแก้ไขและปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น

9.4 การออกแบบกระบวนการให้บริการ

การออกแบบกระบวนการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลช่วยเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อ After Work Medical Spa เพราะความพึงพอใจของลูกค้าจะขึ้นอยู่กับการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า ทำให้ความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าเป็นสิ่งที่สำคัญและหลีกเลี่ยงไม่ได้

นอกจากนี้การเลือกใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมจะช่วยให้บริษัทมีความได้เปรียบทางการแข่งขันและตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดีขึ้น ซึ่งก็จะขึ้นอยู่กับประเภทของการบริการ ดังนั้นผู้บริหารของบริษัทจึงต้องมีความเข้าใจในอุตสาหกรรม กระบวนการผลิตเป็นอย่างดี

After Work Medical ได้ออกแบบกระบวนการให้บริการ เป็น 4 ขั้นตอน ตามภาพที่ 9.1

ภาพที่ 9.1

กระบวนการให้บริการของ After Work Medical Spa



สำหรับรายละเอียดของแต่ละขั้นตอนการให้บริการได้กล่าวถึงมาแล้วในบทที่ 8 หัวข้อ “การกำหนดส่วนประสมทางการตลาดของ After Work Medical Spa”

9.5 การเลือกทำเลที่ตั้งสถานประกอบการ

การเลือกทำเลที่ตั้งสถานประกอบการมีข้อสมมุติฐานที่ว่า ทำเลที่ตั้งเป็นปัจจัยหลักของรายได้ การติดต่อกับลูกค้าอย่างใกล้ชิดเป็นเรื่องสำคัญ และต้นทุนทำเลที่ตั้งเป็นต้นทุนคงที่ ซึ่งมีปัจจัยหลายประการที่มีผลต่อขนาด และรายได้ของสถานประกอบการด้านบริการ

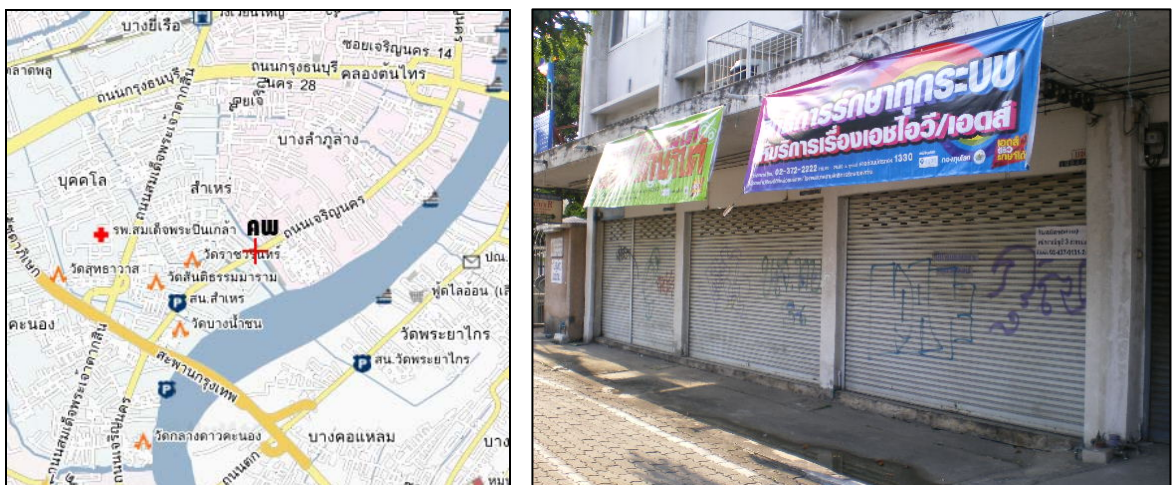
After Work Medical Spa ได้นำทรัพย์สินที่มีอยู่แล้วของผู้ถือหุ้น คือ อาคารพาณิชย์ 3 คูหา เลขที่ 1120, 1122, 1124 ถนนเจริญนคร เขตคลองสาน ตรงข้ามตริทศคอนโดมิเนียม ซึ่งอยู่ใกล้แหล่งที่ทำงานในเขตกรุงเทพฯ ที่คาดว่าจะสร้างชื่อเสียงให้เป็นที่รู้จัก และได้รับการยอมรับจากลูกค้ากลุ่มเป้าหมายมาใช้เป็นสถานประกอบการ โดยพิจารณาได้จากปัจจัยต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

- 1) **จำนวนประชากร** กลุ่มอายุ 28-50 ปี ซึ่งพบว่าในพื้นที่รัศมี 8 กิโลเมตร มีประชากรกลุ่มดังกล่าวอยู่ 603,458 คน
- 2) **สภาพการแข่งขัน** พบว่า การแข่งขันยังไม่รุนแรงนัก เพราะมีคู่แข่งชั้นน้อยราย
- 3) **อำนาจในการซื้อ** ในบริเวณเจริญนครเป็นบริเวณที่ประชากรส่วนใหญ่มีฐานะในระดับปานกลางจนถึงสูง ทำให้มีอำนาจในการซื้อค่อนข้างสูง
- 4) **การแข่งขันเชิงคุณภาพ และกายภาพ** พบว่า มีความสะดวกในการเดินทาง ไม่ว่าจะผ่านทางรถยนต์ รถโดยสาร หรือเรือ
- 5) **คุณภาพของสิ่งอำนวยความสะดวก และธุรกิจที่อยู่ล้อม** ที่ตั้งจะมีลานจอดรถอยู่ในบริเวณสนามหญ้าในโรงเรียนสุวรรณวรรณ ซึ่งสามารถรองรับรถยนต์ได้ 30-40 คัน
- 6) **สถานที่ตั้งของคู่แข่ง** พบว่า ไม่มีคู่แข่งที่ดำเนินธุรกิจรักษาด้วยกายบำบัด แต่อย่างไรก็ตาม จะมีธุรกิจที่มีความใกล้เคียงกัน เช่น สปา คลินิกรักษาโดยแพทย์

รายละเอียดทำเลที่ตั้ง

ตั้งอยู่บนอาคารพาณิชย์ 3 คูหา โดยชั้นที่ 1 มีเนื้อที่ 200 ตารางเมตร ชั้นที่ 2 มีเนื้อที่ 70 ตารางเมตร มีสัญญาเช่าระยะเวลา 3 ปี และต่อสัญญาทุก 3 ปี ค่าเช่าอาคารกับพื้นที่จอดรถในโรงเรียนสุวรรณวรรณ 30- 40 คัน รวมเดือนละ 50,000 บาท โดยค่าเช่าจะปรับขึ้นทุก ๆ 2 ปี ที่ 5 % ต่อปี

ภาพที่ 9.2
ที่ตั้ง After Work Medical Spa



9.6 การวางผังสถานประกอบการ

After Work Medical Spa จะนำทฤษฎีการวางผังสถานประกอบการ มาประยุกต์ใช้ในการวางผังห้องกายภาพบำบัด และห้องนวดเพื่อสุขภาพ รวมถึงสภาพแวดล้อมทั้งหมดภายในร้าน โดยการวางผังพื้นที่ของร้านจะจัดแบ่งพื้นที่ให้เหมาะสมกับการให้บริการและการทำงานของนักกายภาพบำบัด และพนักงานนวดเพื่อสุขภาพ

After Work Medical Spa จัดเป็นสถานบริการที่ให้บริการเกี่ยวกับการบำบัดรักษา ดังนั้นลักษณะโดยทั่วไปจะต้องเป็นไปตาม “กฎกระทรวงว่าด้วยลักษณะของสถานพยาบาลและลักษณะการให้บริการของสถานพยาบาล พ.ศ. 2545” ในหมวดที่ 1 ระบุว่า สถานบริการที่ให้บริการด้านกายภาพบำบัดจะต้องมีลักษณะโดยทั่วไปดังต่อไปนี้

1. ตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกปลอดภัย และไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
2. ในกรณีใช้พื้นที่ประกอบกิจการสถานพยาบาลในอาคารเดียวกับการประกอบกิจการอื่นต้องแบ่งพื้นที่ให้ชัดเจน และการประกอบกิจการอื่นต้องไม่กระทบกระเทือนต่อการประกอบวิชาชีพในสถานพยาบาล เพื่อให้สามารถเคลื่อนย้ายผู้ป่วยฉุกเฉินได้สะดวก
3. กรณีมีการให้บริการของสถานพยาบาลหลายลักษณะหรือหลายสาขารวมอยู่ในอาคารเดียวกัน จะต้องมีการแบ่งสัดส่วนให้ชัดเจน และแต่ละส่วนจะต้องมีพื้นที่ และมาตรฐานตามการให้บริการนั้น
4. พื้นที่การประกอบกิจการสถานพยาบาลจะต้องไม่ตั้งอยู่ในพื้นที่เดียวกับสถานที่ย้ายตามกฎหมายว่าด้วยยา และต้องไม่ตั้งอยู่ในพื้นที่เดียวกับการประกอบอาชีพอื่น
5. มีห้องน้ำห้องส้วมที่ถูกต้องลักษณะอย่างน้อย 1 ห้อง
6. อาคารมั่นคงแข็งแรง ไม่อยู่ในสภาพชำรุดและเสี่ยงต่ออันตรายจากการใช้สอย
7. มีแสงสว่างและการระบายอากาศเพียงพอ ไม่มีกลิ่นอับทึบ
8. การสัญจร เคลื่อนย้ายผู้ป่วยทำได้สะดวก
9. บริเวณทั้งภายนอก ภายในต้องสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย จัดแบ่งพื้นที่ใช้สอยอย่างเหมาะสม และมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้ป่วย
10. มีห้องตรวจหรือห้องรักษาเป็นสัดส่วนมิดชิด
11. กรณีมีบริการเอกซเรย์ การบริการต้องได้มาตรฐานและต้องได้รับอนุญาตจากกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์
12. มีการเก็บและกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลที่เหมาะสม
13. มีระบบการควบคุมการติดเชื้อที่เหมาะสม

After Work Medical Spa จะเช่าอาคารพาณิชย์ 5 ชั้น 3 คูหากว้าง 12 เมตร ลึก 18 เมตร (รวมพื้นที่ด้านหลังอาคาร) แบ่งเช่าเฉพาะชั้นล่าง 200 ตารางเมตร และชั้นลอย 70 ตารางเมตร รวมพื้นที่ทั้งหมด 270 ตารางเมตร โดยพื้นที่จะถูกแบ่งออกเป็น 4 ส่วนหลัก ดังนี้

1) ชั้นล่าง

แบ่งพื้นที่ออกเป็น 3 ส่วนตามการใช้สอย ได้แก่ พื้นที่ส่วนกลาง ส่วนกายภาพบำบัด และ ส่วนบริการ มีรายละเอียดดังนี้

- **พื้นที่ส่วนกลาง** อยู่บริเวณด้านหน้าอาคาร เป็นส่วนเชื่อมระหว่างส่วนกายภาพบำบัด และส่วนบริการหลังอาคาร พื้นที่ส่วนกลางประกอบด้วย เคาน์เตอร์ต้อนรับลูกค้า โต๊ะสัมภาษณ์ประวัติลูกค้า ห้องทำงาน โซฟาสำหรับนั่งพักคอย และส่วนเปลี่ยนรองเท้าสำหรับลูกค้าที่ต้องใช้บริการนวดผ่อนคลายที่ชั้นบน ในส่วนนี้จะเน้นบรรยากาศผ่อนคลายโดยใช้วัสดุธรรมชาติ สวนกรวด และน้ำตกจากผนังหินทราย
- **ส่วนกายภาพบำบัด** ประกอบด้วยบริเวณปฏิบัติงานของนักกายภาพบำบัด ส่วนเตรียมอุปกรณ์สำหรับการทำกายภาพบำบัด ห้องกายภาพบำบัด 4 ห้อง มีพื้นที่เฉลี่ยห้องละ 7 ตารางเมตร และห้องพักของนักกายภาพบำบัด
- **ส่วนบริการ** จะอยู่บริเวณด้านหลังนอกอาคาร ซึ่งจะต้องทำการต่อเติม ประกอบด้วย ห้องน้ำลูกค้าแยกชาย หญิง ซึ่งปรับจากห้องน้ำเดิมของตัวอาคาร ห้องพักรับประทาน ห้องซักรีด และห้องเก็บของ โดยส่วนบริการลูกค้าจะแยกออกจากส่วนบริการของพนักงาน และมีการจัดสวนโดยรอบเพื่อสร้างบรรยากาศ

2) ชั้นบน

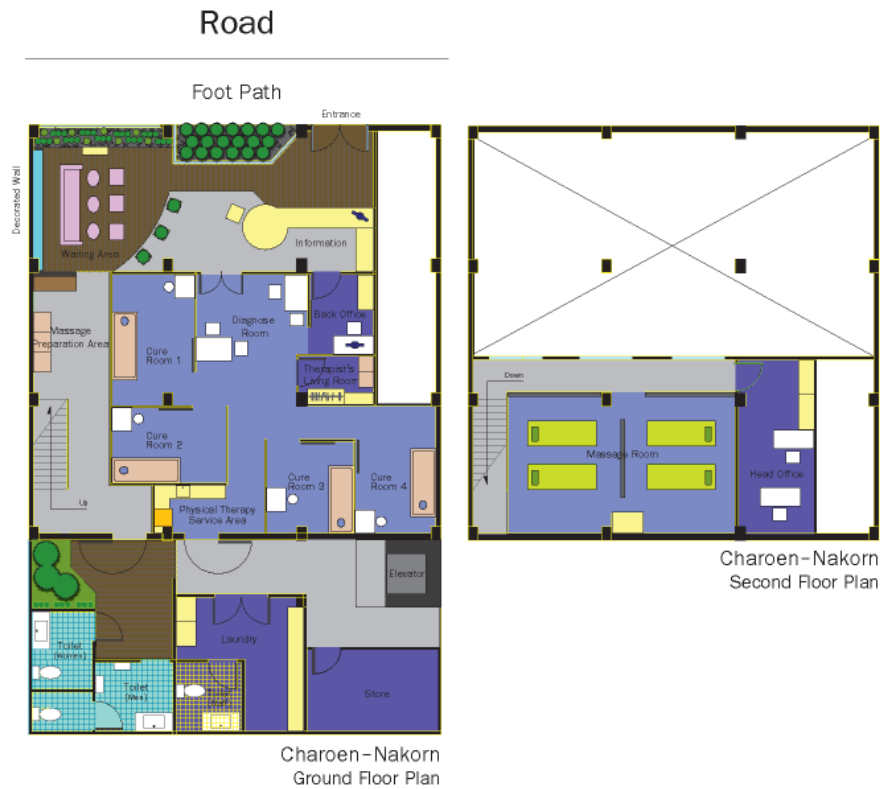
ใช้พื้นที่ชั้นลอยของอาคารซึ่งจะต้องเดินขึ้นทางบันไดด้านหลังอาคาร โดยแบ่งออกเป็นสองส่วน ประกอบด้วย **ส่วนนวดเพื่อสุขภาพ** ซึ่งมีเตียงขนาด 4 เตียงไว้รองรับลูกค้า และ **สำนักงานของบริษัท** ออฟเดอะเวิร์ค เมดิคอล สปา จำกัด

ตารางที่ 9.2

สรุปพื้นที่ใช้สอยของ After Work Medical Spa

ประโยชน์ใช้สอย	พื้นที่ (ตารางเมตร)
ส่วนกลาง	60
ส่วนกายภาพบำบัด	75
ส่วนนวดผ่อนคลายเพื่อสุขภาพ	65
ส่วนบริการ	70
รวม	270

ภาพที่ 9.3
 ภาพจำลองการวางผังสถานบริการ After Work Medical Spa
 (ชั้นล่าง และชั้น 2)



9.7 การบริหารทรัพยากรมนุษย์

ทรัพยากรมนุษย์หรือพนักงานในบริษัทนับเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญมากที่สุดของ After Work Medical Spa เพราะเป็นธุรกิจบริการ ซึ่งจะนำไปสู่ความประทับใจของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ และเป็นส่วนสำคัญที่ส่งผลถึงชื่อเสียงที่ดีของธุรกิจ

ทำให้การบริหารทรัพยากรบุคคลเป็นอีกแขนงหนึ่งของการวางแผนกลยุทธ์ที่ต้องให้ความสำคัญอย่างยิ่ง ดังนั้น After Work Medical Spa จึงได้นำทฤษฎีการบริหารทรัพยากรมนุษย์มาประยุกต์ใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยจะมุ่งเน้นให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดและเกิดความพึงพอใจในการทำงาน เริ่มตั้งแต่การออกแบบโครงสร้างองค์กร การสรรหาและคัดเลือกพนักงาน การฝึกอบรมและพัฒนาประสิทธิภาพพนักงาน การบริหารผลการปฏิบัติงาน และการบริหารค่าตอบแทน รวมถึงการจัดตารางเวลาในการทำงานของพนักงานแต่ละคนใน After Work Medical Spa

9.7.1 วัตถุประสงค์ทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์

- 1) คัดเลือกพนักงานที่มีความรู้ความสามารถและมีประสบการณ์ทำงาน เพื่อให้ได้พนักงานที่มีคุณภาพสูง
- 2) ส่งเสริมให้พนักงานมีความรู้เพิ่มเติม โดยสนับสนุนด้านการฝึกอบรม (Training) อย่างเต็มที่
- 3) รักษาพนักงานให้อยู่กับองค์กร โดยปลูกฝังให้พนักงานรักองค์กร และให้ผลตอบแทนที่เหมาะสม
- 4) ส่งเสริมให้พนักงานทำงานร่วมกันเป็นทีม เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพ

9.7.2 การสรรหาและคัดเลือกพนักงาน (Recruitment and Selection)

After Work Medical Spa ให้ความสำคัญกับกระบวนการคัดเลือกพนักงาน เพราะเป็นจุดเริ่มต้นของการสร้างคุณภาพให้กับองค์กรในระยะยาว โดยมีคุณสมบัติและหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานแต่ละตำแหน่ง ดังนี้

1) ผู้จัดการร้าน

คุณสมบัติ

- สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่าทางด้านกายภาพบำบัด
- มีความกระตือรือร้น / รักงานด้านการบริการ / มีความเป็นผู้นำ

หน้าที่ความรับผิดชอบ

- วางแผนนโยบาย กำหนดทิศทางของธุรกิจ
- จัดแบ่งหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานแต่ละฝ่ายเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้
- ควบคุมการดำเนินงานต่างๆ ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
- วางกลยุทธ์ในการบริหารจัดการ การส่งเสริมการตลาด ควบคุม และติดตามการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเป้าหมาย
- จัดเก็บเงินรายได้ทั้งหมดจากการให้บริการลูกค้าเข้าสู่บัญชีของบริษัท

2) นักกายภาพบำบัด

คุณสมบัติ

- สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิทยาศาสตร์บัณฑิต (กายภาพบำบัด)
- มีประสบการณ์ในการรักษากายภาพบำบัดจากสถานพยาบาลที่มีชื่อเสียงไม่ต่ำกว่า 2 ปี
- มีความชำนาญในทักษะวิชาชีพมีจริยธรรมอันดีงามและมีความตั้งใจที่จะให้บริการหรือให้การดูแลรักษาผู้ป่วยผู้พิการทุกเพศทุกวัย
- มีความอดทนและใจเย็นในการให้ความช่วยเหลือหรือแนะนำลูกค้าที่ต้องการหายจากความเจ็บปวด ที่อาจต้องใช้เวลาในการฟื้นฟูร่างกายให้กลับสู่สภาวะปกติ

หน้าที่ความรับผิดชอบ

- จัดเตรียมอุปกรณ์ทางการแพทย์สำหรับการทำกายภาพบำบัด
- วินิจฉัยและบำบัดรักษาลูกค้าโดยการใช้เครื่องมือทางฟิสิกส์ การบริหารร่างกาย เฉพาะท่า เช่น การดึง การนวด และเทคนิคอื่นๆ ทางกายภาพบำบัดผู้ป่วยทาง ออร์โธปิดิกส์ คือ ผู้ป่วยทางระบบกล้ามเนื้อ กระดูกและข้อต่อซึ่งอาจเกิดจากโรค บางชนิดหรืออุบัติเหตุ

การสรรหาและการจัดรับ

พนักงานกายภาพบำบัดทุกคนต้องผ่านการคัดเลือกโดยคุณอรรถพร มงคลภัทรสุข (ผู้จัดการร้าน) ซึ่งเป็นอาจารย์ผู้เชี่ยวชาญทางด้านกายภาพบำบัด เพื่อให้เกิดมาตรฐานด้าน คุณภาพการให้บริการ

3) พนักงานนวดเพื่อสุขภาพ

คุณสมบัติ

- มีความรู้ ความสามารถในการนวดเพื่อผ่อนคลายและสร้างความกระชับกระเฉง ให้ผู้รับบริการ โดยต้องผ่านการอบรมจากสถาบันที่ได้รับการรับรองจากกระทรวง สาธารณสุข
- มีมนุษยสัมพันธ์ดี สุภาพ พุดจาไพเราะ รักในงานด้านการบริการ

หน้าที่ความรับผิดชอบ

- ทำความสะอาด จัดเตรียมเตียงและห้องสำหรับนวด ทั้งก่อนหลังลูกค้าเข้าใช้ บริการ ดูแลรักษาความสะอาด และสุขอนามัยของห้องสำหรับนวดอยู่ตลอดเวลา

- ให้คำแนะนำเบื้องต้นแก่ลูกค้าเกี่ยวกับการปฏิบัติตน เพื่อเตรียมความพร้อมก่อนและหลังการเข้ารับบริการ
- ให้บริการตามที่ได้รับมอบหมายจากนักกายภาพบำบัด

4) พนักงานธุรการทั่วไป

คุณสมบัติ

- สำเร็จการศึกษาระดับ ป.ว.ส.หรือสูงกว่า ไม่จำกัดสาขา
- มีความรู้เกี่ยวกับการทำบัญชีเบื้องต้น
- สามารถใช้คอมพิวเตอร์ได้ดี

หน้าที่ความรับผิดชอบ

- ต้อนรับลูกค้า และดูแลลูกค้าที่มาใช้บริการ
- สอบถามประวัติลูกค้า เพื่อจัดเก็บข้อมูลของลูกค้าเข้าระบบฐานข้อมูล
- ประสานงานกับนักกายภาพบำบัดหรือพนักงานนวดเพื่อการส่งต่อลูกค้า
- รับชำระเงินและออกใบเสร็จรับเงินให้กับลูกค้า
- ทำงบรายรับ และการใช้บริการของลูกค้าประจำวัน

5) พนักงานทำความสะอาด

คุณสมบัติ

- ดูแล และทำความสะอาดเครื่องมือ หรืออุปกรณ์ทางการแพทย์
- มีประสบการณ์ในการทำความสะอาดสถานบริการทางพยาบาล หรือสปา

หน้าที่ความรับผิดชอบ

- ดูแลความสะอาดเรียบร้อยและสุขอนามัยในสถานบริการ
- ดูแลความสะอาดของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ

สำหรับตำแหน่งพนักงานทำความสะอาดเพียงตำแหน่งเดียวที่ After Work Medical Spa จะทำการว่าจ้างจากบริษัทให้บริการทำความสะอาดภายนอก (Outsourcing) โดยการว่าจ้างเป็นรายเดือน

9.7.3 การฝึกอบรมและพัฒนา (Training and Development)

การฝึกอบรมพนักงานนับเป็นสิ่งสำคัญที่ After Work Medical Spa ให้ความสำคัญ ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินธุรกิจประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ การฝึกอบรมจะทำให้พนักงานมีโอกาส

ได้รับการฝึกฝน พัฒนาและเพิ่มพูนความรู้ความสามารถให้มากยิ่งขึ้น โดยสำหรับการฝึกอบรม และพัฒนาพนักงานของ After Work Medical Spa มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- 1) สนับสนุนให้พนักงานหาความรู้จากแหล่งข้อมูลต่างๆ เช่น อินเทอร์เน็ต, นิตยสาร, บทความวิจัย, ข่าวสารเกี่ยวกับการรักษาสุขภาพบำบัด เพื่อเพิ่มความรู้ความสามารถของพนักงาน
- 2) สนับสนุนให้พนักงานมีการอบรม โดยพนักงานสามารถหา Course อบรมเพิ่มเติมได้ด้วยตนเองจากโรงพยาบาลที่มีการจัดกิจกรรมอบรมตลอดปี ทั้งนี้ After Work Medical Spa จะเป็นผู้ออกค่าใช้จ่ายในการอบรมให้กับพนักงาน ซึ่งจะมีข้อตกลงเพิ่มเติม คือ พนักงานจะต้องทำงานให้กับ After Work Medical Spa เป็นการตอบแทนโดยพนักงานยังคงได้เงินเดือนตามปกติ
- 3) จัดให้มีการประชุมเทคนิคสำหรับพนักงานใหม่ เพื่อให้มีความเข้าใจในกระบวนการในการให้บริการของ After Work Medical Spa

9.7.4 การบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management)

After Work Medical Spa จะจัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อวัดและบันทึกผลการปฏิบัติงานแล้วส่งข้อมูลกลับไปให้พนักงานทราบ โดยมีจุดมุ่งหมายหลักเพื่อให้เป็นแรงกระตุ้นในทางบวกต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน แต่ก็อาจใช้ในจุดมุ่งหมายอื่นด้วย เช่น การขึ้นเงินเดือน การฝึกอบรมหรือพัฒนา และการลงโทษ เป็นต้น

สำหรับเทคนิคในการประเมินผลการปฏิบัติงานนั้นจะใช้ระบบการประเมินแบบ 360° (360-degree appraisal system) กล่าวคือ เป็นการประเมินที่มีผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ประเมินเท่านั้น แต่ยังให้กลุ่มเพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา และลูกค้า เป็นผู้ร่วมประเมินผลด้วย ซึ่งพนักงานจะได้ทราบกฎเกณฑ์ในการประเมิน และทราบสิ่งที่จะถูกประเมินด้วย โดยจะทำต่อเนื่องเป็นระยะๆ ตลอดทั้งปี เพื่อป้องกันอคติในการประเมินในบางช่วงเวลา

9.7.5 การบริหารค่าตอบแทน (Compensation Management)

การคิดค่าตอบแทนให้พนักงานของ After Work Medical Spa จะมีความสอดคล้องกับ ความรับผิดชอบ ความรู้ความสามารถของพนักงาน สภาพการจ้างงานในอุตสาหกรรมเมดิคอล สปา ค่าครองชีพ รวมถึง กฎหมายเกี่ยวกับการจ้างแรงงาน โดยการบริหารค่าตอบแทนจะแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ ดังต่อไปนี้

1) การจ้างแบบรายเดือน

เป็นการจ่ายค่าตอบแทนให้พนักงานบริการในรูปของเงินเดือน ไม่ว่าจะสถานบริการจะมีปริมาณลูกค้ามาก หรือน้อยก็ตาม โดยพนักงานที่ได้รับค่าตอบแทนในรูปแบบการจ้างแบบรายเดือน ได้แก่

- ผู้จัดการร้าน : เดือนละ 20,000 บาท
- พนักงานธุรการทั่วไป : เดือนละ 8,000 บาท

ขณะที่การปรับขึ้นเงินเดือนจะพิจารณาจาก ผลการประเมินการทำงานของแต่ละบุคคล

2) การจ้างโดยคิดค่าจ้างพิเศษ

เป็นการจ่ายค่าตอบแทนโดยคำนวณจากค่าบริการแต่ละโปรแกรม ซึ่งค่าตอบแทนที่ได้รับจะขึ้นอยู่กับจำนวนลูกค้าและโปรแกรมการรักษาในแต่ละครั้ง สำหรับพนักงานที่ได้รับค่าตอบแทนโดยคิดค่าจ้างพิเศษ ได้แก่

2.1) นักกายภาพบำบัด แบ่งอัตราค่าตอบแทนเป็น 2 ประเภท ดังนี้

- นักกายภาพบำบัด แบบประจำ : ร้อยละ 40 ของอัตราค่าบริการต่อครั้ง และบริษัทจะจ่ายค่าจ้างให้ 500 บาท ต่อวัน ในวันที่นักกายภาพบำบัดแบบประจำมีรายได้ต่ำกว่า 500 บาท
- นักกายภาพบำบัด แบบ Part time : ร้อยละ 50 ของอัตราค่าบริการต่อครั้ง

2.2) พนักงานนวดบำบัด : ร้อยละ 40 ของอัตราค่าบริการต่อโปรแกรม

หมายเหตุ

- อัตราค่าตอบแทนของพนักงานจ้างจ้างพิเศษทั้ง 2 ประเภทที่บริษัทจ่ายจะสูงกว่าที่คู่แข่งหรือมาตรฐานในอุตสาหกรรม เพื่อจูงใจให้พนักงานที่มีความเชี่ยวชาญเข้ามาทำงานที่ After Work Medical Spa ซึ่งจากการวิเคราะห์ทางการเงินพบว่า อัตราที่สูงกว่าดังกล่าวยังสามารถสร้างกำไรให้กับบริษัทได้
- อัตราค่าตอบแทนของพนักงานจ้างพิเศษจะไม่มี การปรับขึ้น (คงที่) แต่เมื่อมีการเพิ่มราคาค่าบริการกับลูกค้า ซึ่งทำให้พนักงานเหล่านี้ได้รับค่าจ้าง (ที่คิดเป็นจำนวนเงิน) เพิ่มขึ้นตามไปด้วย

โบนัสประจำปี

เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับพนักงาน และตอบแทนให้กับพนักงาน สำหรับปี ที่ผลการดำเนินงานของ After Work Medical Spa มีผลกำไรสุทธิ บริษัทจะพิจารณาจ่ายโบนัส

ประจำปีจากผลประกอบการในแต่ละปีให้แก่พนักงานประจำที่ได้รับค่าจ้างแบบรายเดือนเท่านั้น ได้แก่ ผู้จัดการร้าน และพนักงานทั่วไป โดยจ่ายอัตราปีละ 1 เท่าของรายได้ต่อเดือน

ค่าล่วงเวลา

เนื่องจาก After Work Medical Spa ดำเนินธุรกิจให้บริการด้านการบำบัดรักษา ซึ่งอาจมีปริมาณลูกค้ามากน้อยแตกต่างกันในแต่ละวัน จึงอาจมีความจำเป็นต้องเปิดให้บริการเลยเวลาเปิดปิดตามปกติ After Work Medical Spa จึงมีแผนที่จะรองรับสถานการณ์นี้ ด้วยการให้พนักงานทำงานล่วงเวลาตามความจำเป็นในแต่ละเทศกาล และมีการกำหนดอัตราการจ่ายค่าล่วงเวลาชดเชยตามเวลาที่เพิ่มขึ้นเป็นรายชั่วโมง ดังนี้

ค่าล่วงเวลาสำหรับผู้จัดการร้าน

- ถ้าทำงานเกินเวลาทำงานปกติ จ่ายในอัตราชั่วโมงละ 200 บาท

ค่าล่วงเวลาสำหรับพนักงานธุรการทั่วไป

- ถ้าทำงานเกินเวลาทำงานปกติ จ่ายในอัตราชั่วโมงละ 80 บาท

9.7.6 เวลาการให้บริการ

เวลาการให้บริการของ After Work Medical Spa จะพิจารณาจากช่วงเวลาที่ลูกค้ากลุ่มเป้าหมายสะดวกเดินทางมาใช้บริการ และเวลาการให้บริการของคู่แข่ง พบว่า เวลาของการให้บริการที่มีความเหมาะสมควรเป็นดังตารางที่ 9.3

ตารางที่ 9.3

ตารางเวลาการให้บริการของ After Work Medical Spa

วัน	เวลาเปิด – ปิดบริการ
วันจันทร์ – วันศุกร์	10.00-22.00 น.
วันเสาร์ – วันอาทิตย์	08.00-22.00 น.

จากตารางจะพบว่า วันจันทร์ – วันศุกร์ After Work Medical Spa จะเปิดบริการตั้งแต่ 10.00 -22.00 น. โดยช่วงเวลา 10.00 – 17.00 น. เจาะกลุ่มลูกค้าที่ทำงานอิสระ ไม่ว่าจะเป็นธุรกิจส่วนตัว หรือทำงานในช่วงเวลากลางคืนให้เดินทางมาใช้บริการได้

ขณะที่วันเสาร์ และวันอาทิตย์ After Work Medical Spa จะเปิดบริการ 8.00-22.00 น. เนื่องจากเป็นวันหยุดของกลุ่มลูกค้าเป้าหมายสามารถที่จะมาใช้บริการได้ทั้งวัน

9.7.7 ตารางการทำงานของพนักงาน

ตารางการทำงานของพนักงานจะถูกกำหนดตามกฎหมายแรงงานที่ระบุว่า พนักงานแต่ละคนจะต้องมีเวลาทำงานไม่เกิน 8 ชั่วโมงต่อวัน และไม่เกิน 48 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ ซึ่งพนักงานแต่ละตำแหน่งจะมีตารางในการทำงาน ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 9.4

ตารางการทำงานของพนักงาน After Work Medical Spa

วัน-เวลา	จันทร์	อังคาร	พุธ	พฤหัสบดี	ศุกร์	เสาร์	อาทิตย์
08.00-09.00						23478	23478
09.00-10.00						23478	23478
10.00-11.00	248	237	2478	13478	23478	23478	23478
11.00-12.00	248	237	2478	13478	23478	23478	23478
12.00-13.00	2348	237	2478	13478	23478	23478	23478
13.00-14.00	12348	1237	2478	13478	123478	123478	123478
14.00-15.00	12348	1237	2478	13478	123478	123478	123478
15.00-16.00	12348	1237	2478	13478	123478	123490	123490
16.00-17.00	12340	1239	2490	13490	123490	123490	123490
17.00-18.00	123460	12359	2490	13490	12345690	15690	15690
18.00-19.00	123460	12359	245690	1345690	12345690	15690	15690
19.00-20.00	160	159	25690	15690	15690	15690	15690
20.00-21.00	160	159	25690	15690	15690	15690	15690
21.00-22.00	160	159	25690	15690	15690	15690	15690

หมายเหตุ

- | | |
|--------------------------------------|--------------------------------------|
| 1 = ผู้จัดการสาขา | 6 = นักกายภาพบำบัด Part Time คนที่ 2 |
| 2 = พนักงานธุรการทั่วไป | 7 = พนักงานนวดเพื่อสุขภาพ คนที่ 1 |
| 3 = นักกายภาพบำบัดประจำคนที่ 1 | 8 = พนักงานนวดเพื่อสุขภาพ คนที่ 2 |
| 4 = นักกายภาพบำบัดประจำคนที่ 2 | 9 = พนักงานนวดเพื่อสุขภาพ คนที่ 3 |
| 5 = นักกายภาพบำบัด Part Time คนที่ 1 | 0 = พนักงานนวดเพื่อสุขภาพ คนที่ 4 |

จากตารางที่ 9.4 เวลาการทำงานของพนักงานแต่ละตำแหน่งสามารถอธิบายได้ดังนี้

1) ผู้จัดการร้าน

- ทำงานทุกวันเวลา 13.00 – 22.00 น.
- หยุดทุกวันพุธ
- ทำงานล่วงเวลา 3 ชั่วโมงในทุกวันพฤหัสบดี (เวลา 10.00 – 13.00 น.)

2) พนักงานธุรการทั่วไป

- ทำงานทุกวัน แบ่งเป็น
วันธรรมดา ทำงานเวลา 10.00 – 19.00 น.
วันเสาร์ – วันอาทิตย์ ทำงานเวลา 8.00 – 17.00 น.
- หยุดทุกวันพฤหัสบดี
- ทำงานล่วงเวลา 3 ชั่วโมง ในทุกวันพุธ (เวลา 19.00 – 22.00 น.)

3) นักกายภาพบำบัด

นักกายภาพบำบัดแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

- **นักกายภาพบำบัดประจำ** : มี 2 คน แบ่งเป็น

วันจันทร์ - วันศุกร์

คนที่ 1 ทำงานทุกวันเวลา 10.00-19.00 น. และหยุดทุกวันพุธ

คนที่ 2 ทำงานทุกวันเวลา 10.00-19.00 น. และหยุดทุกวันอังคาร

วันเสาร์- วันอาทิตย์ และวันหยุดตามประเพณี (วันหยุดนักขัตฤกษ์)

คนที่ 1 และคนที่ 2 ทำงานเวลา 8.00-17.00 น.

- **นักกายภาพบำบัด Part time** : มี 2 คนเช่นกัน

วันจันทร์ - วันศุกร์

คนที่ 1 ทำงานทุกวันเวลา 17.00 – 22.00 น. และหยุดทุกวันจันทร์

คนที่ 2 ทำงานทุกวันเวลา 17.00 – 22.00 น. และหยุดทุกวันอังคาร

วันเสาร์- วันอาทิตย์ และวันหยุดตามประเพณี (วันหยุดนักขัตฤกษ์)

คนที่ 1 และคนที่ 2 ทำงานเวลา 17.00-22.00 น.

4) พนักงานนวดเพื่อสุขภาพ

พนักงานนวดเพื่อสุขภาพมี 4 คน

- วันจันทร์ - วันศุกร์

คนที่ 1 ทำงานทุกวันเวลา 10.00 – 16.00 น. และหยุดทุกวันจันทร์

คนที่ 2 ทำงานทุกวันเวลา 10.00 – 16.00 น. และหยุดทุกวันอังคาร

คนที่ 3 ทำงานทุกวันเวลา 16.00 – 22.00 น. และหยุดทุกวันจันทร์

คนที่ 4 ทำงานทุกวันเวลา 16.00 – 22.00 น. และหยุดทุกวันอังคาร

- วันเสาร์ – วันอาทิตย์ และวันหยุดตามประเพณี (วันหยุดนักขัตฤกษ์)

คนที่ 1 ทำงานเวลา 8.00 – 15.00 น.

คนที่ 2 ทำงานเวลา 8.00 – 15.00 น.

คนที่ 3 ทำงานเวลา 15.00 – 22.00 น.

คนที่ 4 ทำงานเวลา 15.00 – 22.00 น.

9.7.8 สิทธิวันลา

พนักงานแต่ละคนจะต้องปฏิบัติงานตามตารางการทำงานที่กำหนดโดยทำงาน สัปดาห์ละ 6 วัน วันละ 8 ชั่วโมง และมีวันหยุดตามประเพณี ปีละ 13 วัน ได้แก่

- | | |
|------------------|---|
| 1. วันขึ้นปีใหม่ | 8. วันวิสาขบูชา |
| 2. วันมาฆะบูชา | 9. วันอาสาฬหบูชา |
| 3. วันจักรี | 10. วันเฉลิมพระชนมพรรษาสมเด็จพระนางเจ้าฯ |
| 4. วันสงกรานต์ | 11. วันปิยมหาราช |
| 5. วันสงกรานต์ | 12. วันเฉลิมพระชนมพรรษาพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว |
| 6. วันสงกรานต์ | 13. วันสิ้นปี |
| 7. วันแรงงาน | |

นอกจากวันหยุดประจำสัปดาห์ และวันหยุดตามประเพณี บริษัทได้กำหนดสิทธิวันลาประเภทต่าง ๆ ของพนักงานไว้ ดังนี้

- ลาพักผ่อนปีละ 6 วัน โดยพนักงานจะใช้สิทธิลาพักผ่อนได้หลังจากพ้นช่วงทดลองงาน คือ 119 วันแรกของการเข้าทำงาน สำหรับพนักงานที่ทำงานยังไม่ครบ 1 ปี จะให้สิทธิตามส่วน ทั้งนี้การลาพักผ่อนจะต้องได้รับการอนุมัติจากผู้จัดการร้าน โดยให้พนักงานลาได้ไม่เกิน 1 คนต่อวัน และไม่เป็นวันเดียวกับวันหยุดของพนักงานอีกหนึ่งคน
- ลาป่วย ปีละ 30 วัน หรือตามกฎหมายกำหนด ซึ่งพนักงานจะต้องส่งใบลาป่วยทุกครั้ง
- การลาอื่น ๆ ได้แก่ ลาคลอด ลากิจ ลาเพื่อทำหมั้น ลาเพื่อรับราชการทหาร และลาเพื่อฝึกอบรม ให้เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด (ดูรายละเอียดในภาคผนวก 5.)

9.7.9 สวัสดิการอื่นๆ

- พนักงานทุกคนมีสิทธิได้รับเครื่องแบบพนักงานคนละ 2 ชุดต่อปี
- บริษัทจะจ่ายเงินสมทบเข้ากองทุนประกันสังคม เพื่อเป็นหลักประกันแก่พนักงานกรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย ทั้งที่เกี่ยวข้องและไม่เกี่ยวข้องกับการทำงาน