

แผนการผลิต

5.1 การลงทุน

ในการที่จะเริ่มดำเนินธุรกิจนั้น การจัดการทางการเงินนับได้ว่าเป็นประเด็นที่สำคัญของการทำธุรกิจ จะต้องมีการจัดทำงบประมาณเพื่อให้ผู้ลงทุนสามารถเห็นได้ว่า การทำธุรกิจจะมีรายรับและรายจ่ายเกิดขึ้นในส่วนของกิจกรรมใดบ้าง บริษัท จึงได้จัดทำงบประมาณต้นทุนในการที่จะไปลงทุน พร้อมกับประมาณการรายรับที่จะได้รับเมื่อเปิดให้บริการ โดยทำการคำนวณไปถึงผลกำไร(ขาดทุน) ในการเปิดธุรกิจจะต้องสามารถบอกได้ว่าธุรกิจจะคืนทุนที่ระยะเวลาเท่าใด

การลงทุนในธุรกิจสปาจะขึ้นอยู่กับขนาด ทำเลที่ตั้ง การตกแต่ง อุปกรณ์ ดังนั้นการลงทุนจึงมีตั้งแต่ระดับเงินลงทุนต่ำถึงสูง จำนวนเงินลงทุนจะมากหรือน้อย ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ ดังนี้

- ขนาดของกิจการว่าเล็กหรือใหญ่
- เป็นเจ้าของสถานที่เองหรือต้องเช่า หรือซื้อ
- ลักษณะการก่อสร้างและการตกแต่งภายใน คือจะเน้นความหรูหรา สวยงาม หรือเป็นแบบธรรมดา รวมถึงวัสดุอุปกรณ์จะใช้คุณภาพแบบใด
- จำนวนพนักงานและเตียงที่ให้บริการ

5.1.1 เงินลงทุน

เงินลงทุนแบ่งได้เป็น 2 ส่วนใหญ่ ๆ คือ

5.1.1.1 เงินลงทุนในสินทรัพย์ถาวร แบ่งเป็นเงินลงทุนด้านต่าง ๆ ดังนี้

- ค่าก่อสร้างอาคาร
- ค่าตกแต่งภายใน
- ค่าระบบอุปกรณ์อาคารและสปา
- ค่าปรับปรุงสวน

5.1.1.2 เงินทุนหมุนเวียน แบ่งเป็นค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ดังนี้

- ค่าโฆษณา
- ค่าเงินเดือนพนักงาน
- ค่าสาธารณูปโภค
- ค่าดูแลตกแต่งสวนและต้นไม้
- ค่าปรับปรุงซ่อมแซม
- ค่าซักและทำความสะอาดผ้า
- ค่าใช้จ่ายผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในการให้บริการ
- อื่นๆ

ตารางที่ 5.1
โครงสร้างต้นทุน

เงินลงทุน	จำนวนเงิน(บาท)	%
ค่าก่อสร้าง	1,160,000.00	18.13%
ค่าตกแต่งภายใน	823,650.00	12.87%
ค่าระบบอุปกรณ์อาคารและสปปา	2,983,000.00	46.61%
ค่าปรับปรุงสวน	104,100.00	1.63%
ค่าเพชรบำบัด	1,000,000.00	15.63%
ค่าใช้จ่ายอื่น	124,000.00	1.94%
เงินทุนหมุนเวียน	205,250.00	3.21%
รวมทั้งสิ้น	6,400,000.00	100.00%

ตารางที่ 5.2

ค่าก่อสร้าง ออกแบบและตกแต่งภายใน

ลำดับ ที่	ตำแหน่งพื้นที่	จำนวนพื้นที่ (ตารางเมตร)	จำนวนเงิน (บาท)
1	โถงต้อนรับด้านหน้าและνωดเท้า	14	120,000
2	ห้องตรวจโรค	8.75	110,000
3	ห้องน้ำชาย-หญิง ชั้น 1	10.36	81,800
4	ส่วนสำนักงาน	11.25	155,000
5	ห้องเก็บของและห้องพักรงาน	7.5	45,500
6	ห้องνωด	19	695,000
7	ห้องโยคะ	24.75	128,750
8	ห้องน้ำชั้น 2	6.12	30,600
9	ห้องอบตัว	9	295,000
10	พื้นที่อื่นๆในอาคาร	87.27	100,000
11	พื้นที่อื่นๆนอกอาคาร	347	104,100
12	เรือนνωดไทย	18	645,000
13	สระว่ายน้ำแร่ธาตุแรงดัน	16	2,560,000
15	ค่าเพชรบำบัด	-	1,000,000.00
รวม			6,070,750.00

ตารางที่ 5.3
แผนประมาณการรายรับระยะเวลา 1 ปี

หน่วย : บาท	ขนาดแผนไทย	ขนาดพิเศษ	ขนาดเข้า	Exclusive Aromatherapy	Exclusive Oriental	Exclusive Relaxation	Exclusive Diamond	Exclusive Day	ขนาดหน้าแบบที่ 1	ขนาดหน้าแบบที่ 2	Exclusive Diamond Facial	Exclusive Thara Therapy	Exclusive Thara Yoga	Exclusive Thara Aerobics	Yoga Class	รวม
มกราคม	41,040	5,400	17,820	18,000	16,000	45,000	40,000	35,000	20,000	32,000	18,000	11,200	6,300	8,400	6,000	320,160
กุมภาพันธ์	38,000	5,760	16,500	22,500	20,000	62,500	50,000	56,000	25,000	40,000	30,000	14,000	8,400	7,560	7,200	403,420
มีนาคม	41,040	6,480	17,600	31,500	24,000	135,000	54,000	56,000	27,000	43,200	33,600	16,800	13,440	9,660	8,000	517,320
เมษายน	39,520	7,200	17,160	36,000	20,000	187,500	50,000	42,000	37,500	60,000	36,000	17,920	15,960	10,500	7,200	584,460
พฤษภาคม	51,300	10,800	18,700	40,500	24,000	202,500	54,000	112,000	67,500	86,400	40,800	19,600	18,480	11,760	8,000	766,340
มิถุนายน	49,400	10,080	17,600	43,200	28,000	195,000	52,000	112,000	65,000	83,200	42,000	22,400	20,160	12,600	8,000	760,640
กรกฎาคม	51,300	10,800	19,800	49,500	32,000	135,000	60,000	112,000	54,000	86,400	45,600	26,880	21,000	13,860	12,000	730,140
สิงหาคม	61,560	11,520	20,240	49,500	36,000	135,000	66,000	140,000	54,000	86,400	48,000	28,000	22,260	15,960	12,000	786,440
กันยายน	59,280	12,600	20,900	54,000	38,400	195,000	64,000	140,000	65,000	83,200	46,800	32,480	23,100	18,900	14,000	867,660
ตุลาคม	61,560	13,500	22,880	57,600	41,600	135,000	80,000	140,000	54,000	86,400	49,200	36,400	25,200	18,900	14,000	836,240
พฤศจิกายน	60,800	14,400	24,200	70,200	41,600	175,000	88,000	140,000	65,000	83,200	54,000	43,680	27,300	21,000	16,000	924,380
ธันวาคม	64,600	14,580	26,400	72,900	43,200	135,000	108,000	140,000	54,000	86,400	60,000	45,360	27,300	22,680	16,000	916,420
รวม	619,400	123,120	239,800	545,400	364,800	1,737,500	766,000	1,225,000	588,000	856,800	504,000	314,720	228,900	171,780	128,400	8,413,620

หมายเหตุ

- ชั่วโมงการทำงาน 6 ชั่วโมงต่อวัน / พนักงานหนึ่งคน
- ใช้เวลาในการเตรียมห้อง 10 นาทีต่อการใช้ในแต่ละครั้งต่อไป

5.2 การเลือกสถานที่

การเลือกทำเลมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งต่อธุรกิจ เพราะทำเลถือเป็นช่องทางในการเข้าถึงกลุ่มลูกค้า ซึ่งจะทำให้ลูกค้าสามารถซื้อหาสินค้า และบริการได้สะดวกขึ้น ซึ่งความสะดวกสบายคือความต้องการอีกขั้นหนึ่งของมนุษย์ที่นอกเหนือความต้องการขั้นพื้นฐานโดยทั่วไป ด้วยความสะดวกสบายนี้จึงทำให้การเลือกทำเลที่ดี ย่อมสร้างความได้เปรียบได้มาก

ทำเลที่ดีของธุรกิจแต่ละประเภทมีความแตกต่างกัน เช่นถ้าเป็นธุรกิจค้าปลีก ย่อมต้องเลือกทำเลที่มีผู้คนสัญจรไปมา แต่ถ้าเป็นธุรกิจประเภทโรงงานแล้ว ย่อมต้องเลือกทำเลที่อยู่ใกล้แหล่งวัตถุดิบ เป็นต้น เพราะฉะนั้นการจะเลือกทำเลที่ดี ต้องพิจารณาประเภทของธุรกิจที่จะทำเสียก่อนว่า ต้องการทำเลแบบใด

สำหรับธุรกิจ The Exclusive Spa นั้น มองกลุ่มเป้าหมายหลักไว้ที่ผู้บริโภคระดับบน โดยให้ความสนใจไปที่กลุ่มผู้บริโภคที่อาศัยอยู่ในบ้านราคา 4 ล้านบาทขึ้นไป หรืออยู่ในหมู่บ้านจัดสรรในระดับบน การเลือกทำเลจึงให้ความสำคัญกับลักษณะทางประชากรในพื้นที่ เพราะนั่นหมายถึงกลุ่มเป้าหมาย การเดินทางที่สะดวกย่อมส่งผลต่ออัตราการค้า ถ้าการเดินทางสะดวกก็จะทำให้รัศมีการค้าขยายกว้างออกไปด้วย ด้วยรูปแบบที่ The Exclusive Spa ต้องการสร้างบรรยากาศของสถานที่ให้มีความร่มรื่น เป็นธรรมชาติ จึงต้องคำนึงถึงคุณภาพชีวิตของพื้นที่ด้วยว่าสภาพแวดล้อมบริเวณนั้นดีหรือไม่ นอกจากนั้นยังต้องพิจารณาถึงสภาพการแข่งขันในบริเวณดังกล่าวด้วยว่ามีสูงหรือไม่ ถ้าเทียบเป็นสัดส่วนกับจำนวนกลุ่มเป้าหมายที่มีอยู่ในบริเวณนั้น ก็จะคุ้มกับการลงทุนไหม และสิ่งที่จะกำหนดความเป็นไปได้ของการจับจองพื้นที่ที่ต้องการคือต้นทุนหรืองบประมาณนั่นเอง

5.2.1 ขั้นตอนในการเลือกทำเล

5.2.1.1 เสาะหาพื้นที่ที่อยู่ในแหล่งชุมชนที่เป็นที่อยู่อาศัยซึ่งเป็นหมู่บ้านในระดับสูง ซึ่งเป็นการสะท้อนถึงคุณลักษณะทางประชากรว่าประชากรที่อยู่อาศัยในพื้นที่ดังกล่าวเป็นประชากรที่มีรายได้เหลือเก็บอยู่ในระดับบน

5.2.1.2 พิจารณาถึงความสะดวกในการเดินทาง เป็นบริเวณที่รถสามารถเข้าถึงได้สะดวกหรือไม่ ซึ่งความสะดวกในการเดินทางจะเป็นปัจจัยที่ช่วยให้รัศมีการค้าขยายกว้างออกไป

5.2.1.3 คุณภาพชีวิตของคนในพื้นที่ ว่าอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดีหรือไม่ ปัญหาด้านการจราจรติดขัด ส่งผลต่อภาวะมลพิษจากฝุ่นควันในอากาศ ทำให้อากาศเป็นพิษ ซึ่งมีผลต่อลูกค้า ที่จะตัดสินใจเข้ามาใช้บริการ รวมถึงพนักงานรวม และเจ้าของกิจการเอง ที่จะต้องทำงานอยู่ ณ พื้นที่นั้นตลอดวัน

5.2.1.4 สาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน และโอกาสในการขยายตัว ถ้าบริเวณพื้นที่ดังกล่าวมีสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานต่างๆ เช่น ถนน ไฟฟ้า โทรศัพท์ ประปา เป็นต้น ที่ดีอยู่แล้ว ทำเลนั้นก็อาจมีโอกาสดีในเรื่องการขยายตัว และการเจริญเติบโต ของเศรษฐกิจและประชากรในพื้นที่

5.2.1.5 สภาพการแข่งขันของธุรกิจเดียวกันในพื้นที่ ทำเลที่ดีต้องคำนึงถึงสภาพการแข่งขันและจำนวนประชากร หรือกลุ่มเป้าหมายในพื้นที่เปรียบเทียบกับถึงสัดส่วน เพื่อดูความเป็นไปได้ในการลงทุน ซึ่งสภาพการแข่งขันยังมีผลต่อรัศมีการค้าอีกด้วย การแข่งขันน้อย ย่อมส่งผลต่อรัศมีการค้าที่กว้างขึ้น

5.2.1.6 ต้นทุนและงบประมาณ เป็นปัจจัยหลักในการตัดสินใจ เพราะถ้าสถานที่ดีแค่ไหน แต่ถ้ามีงบประมาณไม่เพียงพอกับต้นทุนที่จะเกิดขึ้น ก็ไม่สามารถครอบครองพื้นที่ดังกล่าวได้

The Exclusive Spa ตั้งอยู่ติดริมถนนปิ่นเกล้า-นครชัยศรี อยู่ฝั่งทางไปถนนบรมราชชนนี ถือได้ว่าเป็นสถานที่ ที่สามารถเดินทางไปมาได้สะดวกเพราะอยู่ใกล้กับถนนวงแหวนกาญจนาพิเศษ และถนนราชพฤกษ์ที่แวดล้อมไปด้วยหมู่บ้านระดับบนในโซนนั้นเป็นจำนวนมาก และด้วยพื้นที่ให้บริการขนาด 480 ตารางเมตร ที่อยู่ใกล้กับถนนใหญ่ ทำให้กลุ่มลูกค้าเป้าหมายสามารถสังเกตเห็นได้ง่าย โดยเฉพาะผู้ที่เดินทางเข้าเมืองไปทำงานที่ผ่านทางเส้นถนนสายนี้เป็นประจำ

5.3 ค่าใช้จ่ายและต้นทุนสินค้าหรือบริการ

ตารางที่ 5.4

ค่าใช้จ่ายและต้นทุนสินค้าหรือบริการ

ประเภทของบริการ	ระยะเวลา (นาที)	ค่าบริการ (บาท)	ค่าใช้จ่าย			Total
			ค่าแรง	ค่าผลิตภัณฑ์	ค่าเบ็ดเตล็ด	
นวดแผนไทย	60	300	60.00	20.00	-	80.00
นวดแผนไทย	120	500	120.00	20.00	-	140.00
นวดกดจุด ศีรษะ หลัง ไหล่	30	150	30.00	20.00	-	50.00
นวดกดจุด ศีรษะ หลัง ไหล่	60	250	60.00	20.00	-	80.00
นวดกดจุด ฝ่าเท้า	30	150	30.00	20.00	-	50.00
นวดกดจุด ฝ่าเท้า	60	250	60.00	20.00	-	80.00
Exclusive Aromatherapy	90	900	90.00	50.00	-	140.00
Exclusive Oriental	120	800	120.00	50.00	-	170.00
Exclusive Relaxation	180	2,000	180.00	200.00	-	380.00
Exclusive Diamond	60	2,500	60.00	150.00	-	210.00
Exclusive Day	240	3,500	240.00	250.00	100	590.00
Exclusive Face						
- นวดหน้าด้วยสมุนไพรสด	60	500	60.00	50.00	-	110.00
- นวดหน้าด้วยครีมบำรุง	60	800	60.00	50.00	-	110.00
Exclusive Diamond Facial	90	1,200	90.00	80.00	-	170.00
Exclusive Thara Therapy	30	400	30.00	-	100.00	130.00
Exclusive Thara Therapy	60	800	60.00	-	100.00	160.00
Exclusive Thara Yoga	30	300	30.00	-	100.00	130.00
Exclusive Thara Yoga	60	600	60.00	-	100.00	160.00
Exclusive Thara Aerobics	30	300	30.00	-	100.00	130.00
Exclusive Thara Aerobics	60	600	60.00	-	100.00	160.00
Yoga Class	60	400	60.00	-	-	60.00

5.4 แผนการปฏิบัติการ

ตารางที่ 5.5

ขอบเขตความรับผิดชอบในส่วนของผู้บริหาร

ตำแหน่ง	จำนวน (คน)	ขอบเขตความรับผิดชอบ
ผู้จัดการสปา (Spa Manager)	1	1. พิจารณา อนุมัติ การรับพนักงานในระดับปฏิบัติการ ของทุกฝ่ายใน สปา 2. ควบคุม อบรม ดูแล คัดเลือก และจัดจ้างพนักงานในระดับบริหารงานใน สปา 3. บริหารงาน และดูแลกิจการทั้งหมดโดยรวม 4. จัดเตรียมรายงานการเงินต่างๆจัดทำบัญชี งบประมาณประจำปี บริหารการเงิน 5. ดูแลนโยบายของกิจการ 6. สร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงาน 7. วางแผนงาน และประชาสัมพันธ์กิจการ 8. เป็นประธานในการประชุมของกิจการ 9. เป็นผู้ตัดสินใจในการอนุมัติโครงการต่างๆ ที่แต่ละฝ่ายเสนอมา
หัวหน้าควบคุมดูแล (Supervisor)	1	1. ทำหน้าที่ควบคุม ดูแล และวางแผนงานเพื่อสนองนโยบายของกิจการ ในส่วนของการให้บริการลูกค้าทั้งหมด ได้แก่ นักกายภาพบำบัด, การให้บริการสปา และเรื่องโภชนาการ 2. ควบคุม ดูแล กำหนดกรอบนโยบายให้ นักกายภาพบำบัด 3. ควบคุม ดูแลผลการดำเนินงาน และกำหนดกรอบนโยบายให้ หัวหน้าควบคุม และฝึกสอน ดำเนินงานไปตามเป้าหมายที่วางไว้ 4. ควบคุม ดูแลผลการดำเนินงาน และกำหนดกรอบ

		นโยบายให้ หัวหน้าฟอคครัว ดำเนินงานไปตามเป้าหมายที่วางไว้ 5. จัดแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบ และแก้ไขปัญหาในการบริการต่างๆ 6. ประชุมร่วมกับฝ่ายบริหาร ให้ข้อมูล ข้อคิดเห็น และนำเสนอโครงการต่างๆที่จะใช้เพื่อการบริหาร หรือพัฒนากิจการ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการลูกค้าทั้งหมด 7. จัดหาพนักงาน และ เข้าร่วมในการพิจารณา และให้ความคิดเห็น ในการรับพนักงานในฝ่ายของตน
ผู้จัดการการตลาด (Marketing Manager)	1	1. ทำหน้าที่ดูแล วางแผน และดำเนินกิจกรรมทางการตลาดทั้งหมด เพื่อสนองนโยบายของกิจการ 2. ควบคุม อบรม ดูแล พนักงานต้อนรับ ให้ดำเนินงานตรงตามเป้าหมายที่วางไว้ 3. ประชุมร่วมกับฝ่ายบริหาร ให้ข้อมูล ข้อคิดเห็น และนำเสนอโครงการต่างๆที่จะใช้เพื่อการบริหาร และพัฒนาในกิจการ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการตลาด 4. จัดหาพนักงาน และ เข้าร่วมในการพิจารณา และให้ความคิดเห็น ในการรับพนักงานในฝ่ายของตน
บัญชีและการเงิน (Financial & Account)	1	1. มีหน้าที่ดูแล วางแผน จัดทำงบประมาณทางการเงินต่างๆ ดูแลทางด้านบัญชี และจัดทำรายงานทางการเงินทั้งหมด 2. ควบคุม อบรม ดูแล พนักงานต้อนรับและเก็บเงิน ให้ดำเนินงานตรงตามเป้าหมายที่วางไว้ 3. ประชุมร่วมกับฝ่ายบริหาร ให้ข้อมูล ข้อคิดเห็น และนำเสนอโครงการต่างๆที่จะใช้เพื่อการบริหาร และพัฒนาในกิจการ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการบัญชี และการเงิน 4. จัดหาพนักงาน และ เข้าร่วมในการพิจารณา และให้ความคิดเห็น ในการรับพนักงานในฝ่ายของตน

ตารางที่ 5.6

ขอบเขตความรับผิดชอบในส่วนของหัวหน้าควบคุมและฝึกสอน

ตำแหน่ง	จำนวน (คน)	ขอบเขตความรับผิดชอบ
หัวหน้าควบคุมและ ฝึกสอน (Controller & Trainer)	1	1. ทำหน้าที่วางแผนและจัดหาผลิตภัณฑ์ วัสดุอุปกรณ์ ดูแลรักษาเครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง 2. ควบคุมการเบิกของและอุปกรณ์ไปใช้ในการทำทรีตเมนต์ 3. ตรวจสอบดูแลความพร้อมของอุปกรณ์สำคัญหลักๆที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานของตน ในร้านสปา อาทิเช่น Geothermal Pool, เครื่องทำความร้อน, เครื่องทำความเย็น, ระบบไฟต่างๆ 4. ควบคุม ดูแล อบรม นักบำบัด ช่างเสริมสวย และแม่บ้าน ให้ปฏิบัติหน้าที่ได้บรรลุถึงเป้าหมายที่วางไว้ 5. จัดฝึกอบรมพนักงาน ในการใช้อุปกรณ์ต่างๆ และ การให้บริการ

ตารางที่ 5.7

ขอบเขตความรับผิดชอบในส่วนของนักบำบัด

ตำแหน่ง	จำนวน (คน)	ขอบเขตความรับผิดชอบ
นักบำบัด (Spa Therapist)	4	1. ตรวจสอบอุปกรณ์การใช้งาน ให้อยู่ในสภาวะพร้อมใช้งานเสมอ 2. รายงานให้หัวหน้าควบคุมและฝึกสอนทราบ หากพบข้อผิดพลาด อุปกรณ์มีปัญหา หรือมีปัญหาใดๆ 3. จัดเตรียมอุปกรณ์ให้พร้อม และให้บริการ Treatment ลูกค้า 4. ทำความสะอาดอุปกรณ์ และห้องสำหรับให้บริการลูกค้า หลังจากให้บริการเสร็จ

ตารางที่ 5.8

ขอบเขตความรับผิดชอบในส่วนของแพทย์และครูฝึกสอนกายภาพ

ตำแหน่ง	จำนวน (คน)	ขอบเขตความรับผิดชอบ
แพทย์กระดูก (Orthopedic)	1	1. ตรวจสุขภาพลูกค้าเกี่ยวกับปัญหาของสรีระร่างกาย 2. ดูแล ให้คำปรึกษา และแนะนำการออกกำลังกาย กายภาพบำบัด การนวดแก้ลูกค้า 3. รายงานให้หัวหน้าควบคุมดูแล หากพบข้อผิดพลาด หรือมีปัญหาใดๆ
ครูฝึกสอน กายภาพบำบัด (Trainer)	1	1. ดูแลรักษาเครื่องมือ หรืออุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้ในส่วนงาน ของตน ให้อยู่ในสภาวะพร้อมใช้งานเสมอ 2. จัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องใช้ให้พร้อมก่อนการให้บริการ ลูกค้า 3. รายงานให้นักกายภาพบำบัด หากพบข้อผิดพลาด อุปกรณ์มีปัญหา หรือมีปัญหาใดๆ 4. ดูแล ให้คำปรึกษา และให้บริการการฝึกสอนการออกกำลังกาย กายภาพบำบัดแก้ลูกค้าในน้ำ 5. ให้บริการการฝึกสอนการเล่นโยคะ

ตารางที่ 5.9

ขอบเขตความรับผิดชอบในส่วนของพนักงานต้อนรับและเก็บเงิน

ตำแหน่ง	จำนวน (คน)	ขอบเขตความรับผิดชอบ
พนักงานต้อนรับ (Guest Operation & Cashier)	2	1. หน้าที่ในการต้อนรับลูกค้า เมื่อลูกค้าเข้ามาในร้าน 2. บริการเครื่องดื่มเมื่อลูกค้าเข้ามาในร้าน 3. สอบถาม และแนะนำบริการต่างๆให้ลูกค้า 4. อธิบายรายละเอียดของการให้บริการต่างๆ พร้อมเสนอ ทางเลือก และโปรโมชั่นพิเศษต่างๆ

		5. เสนอขายแพ็คเกจโปรแกรมสปาให้กับลูกค้า 6. เมื่อลูกค้าตัดสินใจเลือกใช้บริการแล้ว พนักงานต้อนรับ แนะนำลูกค้าถึงกระบวนการที่จะเข้ารับบริการคร่าวๆ และส่งต่อลูกค้าให้พนักงานในส่วนให้บริการนั้นๆดูแล ต่อไป 7. หน้าที่ในการรับโทรศัพท์ ให้ข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับการ การให้บริการกับลูกค้า หรือจัดรายการจองนัดหมาย ให้กับลูกค้าที่โทรมานัดหมายเวลาล่วงหน้า และโทร กลับมาหาลูกค้าเพื่อทำการยืนยันในกรณีที่เป็นการโทรจอง ข้ามวัน 8. แจ้งค่าบริการ 9. เมื่อลูกค้าเสร็จจากการเข้ารับบริการแล้ว พนักงาน ต้อนรับทำการเก็บเงิน และทำหน้าที่ส่งลูกค้ากลับ 10. ตรวจสอบความถูกต้องของจำนวนเงินกับค่าบริการเมื่อ สิ้นวัน
--	--	---

5.5 การเตรียมและตรวจสอบความพร้อมในการให้บริการ

5.5.1 สภาพพื้นที่

5.5.1.1 บริเวณพื้นที่ด้านนอกตัวตึก มีความสะอาดเรียบร้อย ไม่สกปรก กระจกใน
บริเวณที่เข้าถึงได้มีความใสสะอาด

5.5.1.2 ประตูสามารถเปิดปิดได้ดี ไม่มีเสียงรบกวน

5.5.1.3 พื้นด้านในอาคารมีความสะอาดเรียบร้อยดี

5.5.1.4 อุปกรณ์ตกแต่งภายในอาคาร มีความสะอาดเรียบร้อยดี และอยู่ในสภาวะ
ที่พร้อมให้บริการ

5.5.1.5 สิ่งของ เครื่องใช้ ทุกอย่างอยู่ในที่ที่ควรจะอยู่ และมีความสะอาดเรียบร้อย
ดี

5.5.1.6 พื้นที่ในส่วนให้บริการ ต้องมีความสะอาดเรียบร้อยอยู่เสมอ

5.5.1.7 หลอดไฟภายใน เครื่องปรับอากาศ และระบบเสียง ต้องอยู่ในภาวะที่สมบูรณ์ใช้งานได้

5.5.2 การบริการ

5.5.1.1 อุปกรณ์เครื่องใช้ในการให้บริการมีความพร้อมสมบูรณ์ อยู่ในภาวะที่พร้อมให้บริการ

5.5.1.2 พนักงานต้อนรับ และพนักงานบริการลูกค้า อยู่ในภาวะที่พร้อมให้บริการ ใส่ชุดเครื่องแบบอย่างถูกต้อง มีความสะอาดเรียบร้อยทั้งร่างกาย ไม่มีกลิ่นรบกวน และมีความสมบูรณ์แข็งแรงดี

5.5.1.3 พนักงานในส่วนที่ให้บริการลูกค้า ต้องไม่สวมเครื่องประดับใดๆ ในขณะที่ให้บริการ ไม่ไว้เล็บยาว เล็บมีความสะอาดเรียบร้อยไม่ทาสี ผมที่ยาวต้องรวบเอาไว้ให้เรียบร้อย

5.5.3 ห้องให้บริการ

5.5.3.1 พื้นที่ในการให้บริการมีความสะอาดเรียบร้อยดีเสมอ

5.5.3.2 ไม่มีกลิ่นอับ หรือกลิ่นรบกวนต่างๆ

5.5.3.3 อุปกรณ์ต่างๆที่จะต้องใช้ในการบริการลูกค้าในรูปแบบที่ลูกค้าได้เลือกใช้บริการ จะถูกจัดเตรียมไว้เอาอย่างเรียบร้อย

5.5.3.4 อุปกรณ์เครื่องใช้ต่างๆในห้องให้บริการอยู่ในภาวะที่พร้อมให้บริการ

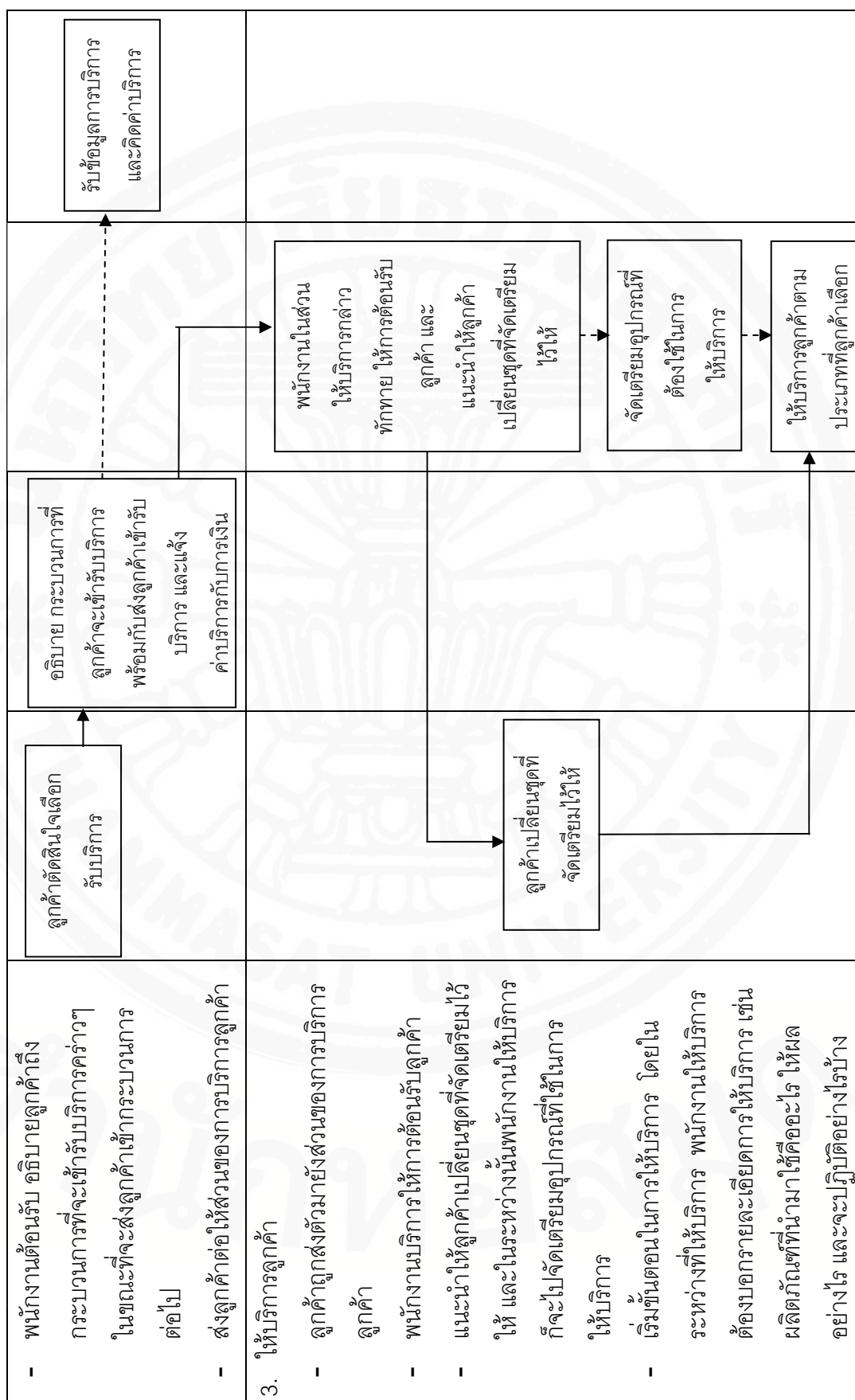
5.5.3.5 ในห้องให้บริการมีอุณหภูมิที่เหมาะสม

5.5.4 ขั้นตอนการดำเนินงานการให้บริการ

ตารางที่ 5.10

ขั้นตอนการดำเนินงานการให้บริการ

ขั้นตอน	ลูกค้า	แผนกต้อนรับ	แผนกให้บริการ	แผนกการเงิน
1. ไทรมัดหมาย - ลูกค้าไทมรมัดหมายที่จะเข้ามาใช้บริการ - พนักงานต้อนรับโทรกลับเพื่อยืนยันการนัดหมายล่วงหน้า 3 ชั่วโมง	ลูกค้าไทมรมัดหมาย เวลาล่วงหน้า	พนักงานต้อนรับ และโทรกลับเพื่อยืนยันการนัดหมาย ก่อนถึงเวลานัด		
2. ต้อนรับลูกค้า - ลูกค้าเข้ามาที่ร้าน - บริการเครื่องดื่มให้ลูกค้า และแนะนำบริการ สำหรับลูกค้าที่เข้ามาเป็นครั้งแรก หรือลูกค้าที่ต้องการคำแนะนำสำหรับบริการอื่นๆเพิ่มเติม - ลูกค้าเลือกบริการที่ต้องการ	ลูกค้าเข้ามาที่ร้าน The Exclusive Spa	ต้อนรับลูกค้าที่เข้ามาถึงที่ร้าน และแนะนำบริการ		



รวมถึงสอบถามความพึงพอใจของลูกค้า ในขณะที่ให้บริการ - เมื่อเสร็จสิ้นกระบวนการให้บริการ พนักงานบริการนำลูกค้าออกมาส่งที่ ส่วนต้อนรับลูกค้า และนำเครื่องดื่มมา บริการให้ลูกค้า			เมื่อเสร็จสิ้นกระบวนการ นำส่งลูกค้าในส่วนต้อนรับ	
4. รับชำระค่าบริการ - เมื่อลูกค้าออกมาจากส่วนให้บริการและรับน้ำดื่มแล้ว พนักงานต้อนรับจะสอบถามถึงความพึงพอใจของลูกค้า เพื่อสังเกตพฤติกรรมความพึงพอใจในการใช้บริการ หรือแนะนำบริการอื่น ๆ ในครั้งต่อไป และทำการรับชำระค่าบริการจากลูกค้า	ชำระค่าบริการ	สอบถามความพึงพอใจลูกค้า และแจ้งค่าบริการกับลูกค้า		รับค่าบริการ และตรวจสอบความถูกต้อง
5. ส่งลูกค้า - เมื่อลูกค้าชำระค่าบริการเรียบร้อยแล้ว พนักงานต้อนรับจะเดินไปส่งลูกค้าที่หน้าร้าน และทำการขอบคุณลูกค้าอีกครั้ง		ส่งลูกค้าพร้อมกล่าวขอบคุณ		