

แผนธุรกิจ โคซี่ วิลเลจ ด็อกโฮเทล

ฉัตรวีร์ ปิ่นเงิน¹

บทสรุปผู้บริหาร

ทุกวันนี้วิถีชีวิตของผู้คนเปลี่ยนแปลงไป สภาพครอบครัวเป็นครอบครัวเดี่ยวมากขึ้น บางคนพอมีฐานะทางเศรษฐกิจดีขึ้น ก็แยกออกมาอยู่เองเป็นส่วนตัวหรือก็ซื้อคอนโดมิเนียมใจกลางเมืองเพื่อให้สะดวกต่อการเดินทางไปทำงาน ประกอบกับยุคของการแข่งขันที่สูงอย่างนี้เป็นสาเหตุของความเครียด เหนง ต้องการเพื่อนแท้ หรือสัตว์เลี้ยงไว้เป็นเพื่อนนั่นเอง สัตว์พวกนี้ มีความน่ารัก น่าเอ็นดู ชี้เล่น ทำให้ผู้เลี้ยงรักและเอาใจใส่เสมือนว่าเป็นสมาชิกคนหนึ่งในครอบครัว

ด้วยเหตุผลที่กล่าวมานั้น ทำให้ธุรกิจด้านบริการสัตว์เลี้ยงนั้น มีมูลค่าตลาดต่อปีของธุรกิจมากกว่า 20,000 ล้านบาทและมีแนวโน้มเติบโตทุกปีไม่ต่ำกว่าร้อยละ 20 - 25 จากแนวโน้มของประเภทธุรกิจนี้ที่มีโอกาสเติบโตประกอบกับตัวผู้ประกอบการมีความรักในด้านสัตว์เลี้ยงอยู่แล้วนั้น ทำให้ผู้ประกอบการตัดสินใจทำ โคซี่ วิลเลจ ด็อกโฮเทล ขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของตลาดที่มีเพิ่มมากขึ้น

โคซี่ วิลเลจ ด็อกโฮเทลเป็นธุรกิจเกี่ยวกับบริการสัตว์เลี้ยง ที่มีบริการรับฝากเลี้ยงสุนัข สระว่ายน้ำ อาบน้ำตัดขน จัดตั้งขึ้นเมื่อ 13 มกราคม 2559 ใช้เงินหมุนเวียน 1,179,200 บาท เป็นเงินที่ได้รับการสนับสนุนจากครอบครัว โคซี่ วิลเลจ ด็อกโฮเทล นั้นมีส่วนอาคารที่เป็น โรงแรม ร้านอาหาร สระว่ายน้ำ รวมเป็นพื้นที่ทั้งหมด 119 ตารางวา ตั้งอยู่ในเขตวังทองหลาง กรุงเทพฯ บนถนนลาดพร้าว ซอย 80 แยก 24 เป็นลักษณะของบ้านเดี่ยว โดยเป็นสถานที่ให้บริการสัตว์เลี้ยงประกอบไปด้วยบริการ 3 ประเภทได้แก่

1. บริการหลัก คือ รับฝากเลี้ยงสุนัขสำหรับเจ้าของที่ต้องไปธุระต่างจังหวัดหรือต่างประเทศ ไม่สามารถนำสัตว์เลี้ยงไปด้วยได้
2. บริการเสริม คือ อาบน้ำตัดขน สระว่ายน้ำและรถรับส่ง

¹ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเป็นผู้ประกอบการ มหาวิทยาลัยรังสิต

ธุรกิจบริการสัตว์เลี้ยง โคชี วิลเลจ ค็อกโฮเทลนั้นเป็นธุรกิจที่น่าสนใจมีความแปลกใหม่ ถึงจะไม่ได้เป็นรายแรกที่เข้ามาในตลาดของธุรกิจบริการสัตว์เลี้ยงและยังมีผู้ค้ารายเดิมอยู่แล้ว แต่เชื่อว่าธุรกิจนี้จะสามารถเข้าถึงกลุ่มคนที่เลี้ยงสัตว์ได้เป็นอย่างดี จากเงินลงทุน 4.5 ล้านบาทคาดว่าจะมีรายได้ปีที่ 1 ของการเปิดให้บริการหลังจากหักค่าใช้จ่ายแล้วจะเป็นเงิน 2,044,083 บาท และมีรายได้หลังหักค่าใช้จ่ายในปีที่ 2-5 เติบโตขึ้นปีละ 5 % โดยประมาณ มีค่า NPV อยู่ที่ 13,584,157 ค่า IRR อยู่ที่ 73% และระยะเวลาคืนทุน 1 ปี 10 เดือน แสดงให้เห็นว่าโคชี วิลเลจ ค็อกโฮเทลสามารถแสวงหาผลกำไรได้ในอนาคต

คำสำคัญ : แผนธุรกิจ, โคชี วิลเลจ ค็อกโฮเทล

บทนำ

ในอดีตมนุษย์อาจเลี้ยงสัตว์ไว้เฝ้าบ้าน หรือ เลี้ยงไว้เป็นเพื่อนเล่น แต่คนในยุคนี้มีสัตว์เลี้ยงเป็นเหมือนสมาชิกในครอบครัวโดยร้อยละ 70 เลี้ยงสุนัข ร้อยละ 20 เลี้ยงแมว และ ร้อยละ 10 เลี้ยงสัตว์แปลกหรือพิเศษ จนทำให้ทุกวันนี้ สัตว์เลี้ยงกลายเป็นปัจจัยที่ 5 และ 6 ของมนุษย์และด้วยมูลค่าตลาดของธุรกิจสัตว์เลี้ยงที่เพิ่มขึ้นจากเดิมปี พ.ศ. 2556 อยู่ที่ 18,000 ล้านบาท เป็น 20,000 ล้านบาทในปี พ.ศ. 2557 ทำให้เกิด โคชี วิลเลจ ค็อกโฮเทล เป็นธุรกิจเกี่ยวกับบริการสัตว์เลี้ยง ที่มีบริการรับฝากเลี้ยงสุนัข สระว่ายน้ำ อาบน้ำตัดขน จัดตั้งโดยใช้เงินหมุนเวียน 1,179,200 บาทโคชี วิลเลจ ค็อกโฮเทล นั้นมีส่วนอาคารที่เป็นโรงแรม ร้านอาหารและสระว่ายน้ำ รวมเป็นพื้นที่ทั้งหมด 119 ตารางวา ตั้งอยู่ในเขตวังทองหลาง กรุงเทพฯ บนถนนลาดพร้าว ซอย 80 แยก 24 เป็นลักษณะของบ้านเดี่ยว

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

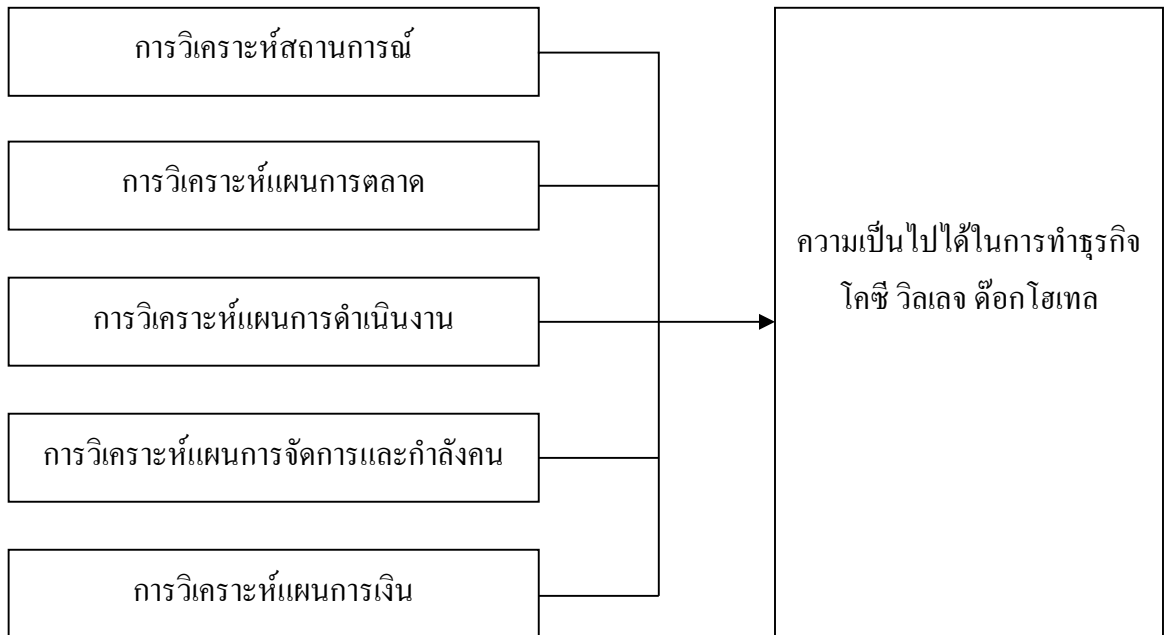
1. เพื่อศึกษาความเป็นไปได้ในการทำธุรกิจบริการสัตว์เลี้ยง โคชี วิลเลจ ค็อกโฮเทล

เทล

ขอบเขตของการศึกษา

1. ด้านเนื้อหา ศึกษาความเป็นไปได้เกี่ยวกับการทำธุรกิจ โคชี วิลเลจ ค็อกโฮเทล
2. ขอบเขตด้านระยะเวลาในการศึกษา ใช้ระยะเวลาในการศึกษาดังแต่เดือน เมษายน 2557 - เดือนกุมภาพันธ์ 2558

กรอบแนวคิดในการศึกษา



ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลการศึกษาในครั้งนี้จะทำให้ทราบถึงความเป็นไปได้ในการทำธุรกิจบริการสัตว์เลี้ยงโคซี่ วิลเลจ ค็อกกโฮเทล

นิยามศัพท์

1. แผนธุรกิจ หมายถึง การวิเคราะห์สถานการณ์ การวิเคราะห์ด้านการตลาด การวิเคราะห์ด้านการผลิต/การดำเนินงาน การวิเคราะห์ด้านการจัดการและกำลังคน การวิเคราะห์ด้านการเงิน และสรุปผลว่า ธุรกิจดังกล่าวมีความเป็นไปได้ในการดำเนินงานหรือไม่

2. ธุรกิจบริการสัตว์เลี้ยง การรับฝากเลี้ยงสุนัข อาบน้ำ ตัดขนสุนัข การพานัขลงสระว่ายน้ำและวิ่งเล่นที่สนามและการรับส่งสุนัขไปยังที่หมาย

3. ผู้รับบริการหมายถึงผู้รับบริการทางตรง และผู้รับบริการทางอ้อม

3.1 ผู้รับบริการทางตรงหมายถึงสุนัข

3.2 ผู้รับบริการทางอ้อมหมายถึงเจ้าของสุนัข

4. การวิเคราะห์สถานการณ์ หมายถึง การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกขององค์กรโดยวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค (SWOT Analysis)

5. การวิเคราะห์ด้านการตลาด หมายถึง การกำหนดกลุ่มเป้าหมาย การวางตำแหน่งทางการตลาด การกำหนดผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการตลาด

6. การวิเคราะห์ด้านการผลิต หมายถึง ขั้นตอนการผลิต/การบริหารขององค์กร

7. การวิเคราะห์ด้านการจัดการและกำลังคน หมายถึง การกำหนดโครงสร้างองค์กร

8. การวิเคราะห์ด้านการเงิน หมายถึง รายได้หรือยอดขาย กำไรสุทธิ ระยะเวลาเงินทุน มูลค่าปัจจุบันสุทธิ อัตราผลตอบแทนภายใน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

- การวิเคราะห์สถานการณ์

การวิเคราะห์สถานการณ์โดยใช้วิธี SWOT Analysis มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

จุดแข็งของกิจการ (Strengths)

1. การบริการมีความหลากหลาย
2. ให้บริการด้วยเจ้าหน้าที่ ที่มีความชำนาญการณ์
3. การให้บริการมีความยืดหยุ่นคือลูกค้าสามารถนำสัตว์เลี้ยงมาฝากได้แม้เป็นเวลาที่ไม่ได้เปิดทำการโดยมีการโทรมาล่วงหน้า ทำให้สามารถตอบสนองลูกค้าที่ต้องการบริการในเวลาฉุกเฉินได้
4. อุปกรณ์และเครื่องมือใช้ผ่านการฆ่าเชื้อโรค
5. ทำเลมีความเหมาะสมในการทำสถานที่รับฝากเลี้ยงสัตว์เลี้ยงเพราะมีบริเวณให้สัตว์เลี้ยงได้ผ่อนคลาย มีที่จอดรถสำหรับเจ้าของ
6. การบริการเน้นสร้างความน่าเชื่อถือและความเป็นกันเองกับลูกค้า
7. มีการทำการบริหารลูกค้าสัมพันธ์โดยมีการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า เพื่อเรียนรู้ความต้องการที่แตกต่างกันของลูกค้าเพื่อตอบสนองความต้องการ ได้อย่างเหมาะสม
8. สามารถกำหนดค่าเสื่อมของสถานที่ได้อย่างแน่นอนเพราะว่าอาคารสถานที่ตั้งเป็นของตนเอง

จุดอ่อนของกิจการ (Weaknesses)

Cozy Village (Dogs Hotel) มีจุดอ่อนที่ต่ำกว่าหรืออยู่ในสภาพเสียเปรียบกว่าแข่ง

1. ผู้ประกอบการยังขาดประสบการณ์ในการบริหาร
2. เป็นกิจการใหม่ต้องใช้เวลาในการปรับตัวเข้ากับระบบงานและลูกค้า

3. ต้นทุนในการบริการสูงเนื่องจากได้ใช้บุคลากรมืออาชีพที่มีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านจึงต้องจ่ายค่าตอบแทนค่อนข้างสูง

4. ยังขาดความครบวงจรในส่วนของการศึกษาและเวชภัณฑ์

โอกาสของกิจการ (Opportunities)

Cozy Village (Dogs Hotel) มีปัจจัยหรือสถานการณ์ภายนอกที่มีส่วนช่วยให้มี โอกาส ในการดำเนินธุรกิจให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้มี ดังนี้

1. แนวโน้มการเลี้ยงสัตว์เลี้ยงมีมากขึ้นเนื่องจากขนาดของครอบครัวที่เล็กลงอัตราการเกิดที่ลดลงอันมีผลมาจากภาวะเศรษฐกิจที่ขยายตัวทำให้คนเกิดความรีบเร่งและความเครียดมากขึ้น ผู้คนต้องการความผ่อนคลายจากสัตว์เลี้ยง

2. ผู้บริโภคมีแนวโน้มต้องการความสะดวกสบายในการเลี้ยงดูสัตว์เลี้ยงและมองหาสถานที่ๆ เพื่อฝากเลี้ยงในเวลาที่เขาไม่สามารถนำสัตว์เลี้ยงไปด้วยได้

3. จุดประสงค์ของการเลี้ยงสัตว์เลี้ยงเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมที่เคยเลี้ยงไว้เฝ้าบ้าน กลายมาเป็นสมาชิกของครอบครัวเพื่อเป็นเพื่อนเล่นของเด็กและเพื่อแก้เหงาสำหรับผู้ใหญ่ ทำให้สัตว์เลี้ยงมีบทบาทมากขึ้น ได้รับความเอาใจใส่ดูแลจากเจ้าของมากขึ้น

อุปสรรคของกิจการ (Threats)

Cozy Village (Dogs Hotel) มีปัจจัยหรือสถานการณ์ภายนอกที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินธุรกิจ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ได้แก่

1. เป็นธุรกิจรายใหม่ que เริ่มตั้งเข้าสู่ตลาดและมีคู่แข่งที่มีความเป็นผู้นำอยู่แล้วในตลาด

2. ลูกค้ายังขาดความเชื่อมั่นในการเข้ารับบริการ

3. ในปัจจุบันคนส่วนใหญ่มีการใช้เงินอย่างระมัดระวังอันเนื่องมาจากสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบันที่ขาดความคล่องตัวและสภาพสังคมและการเมืองที่ยังอยู่ในช่วงกำลังพัฒนา

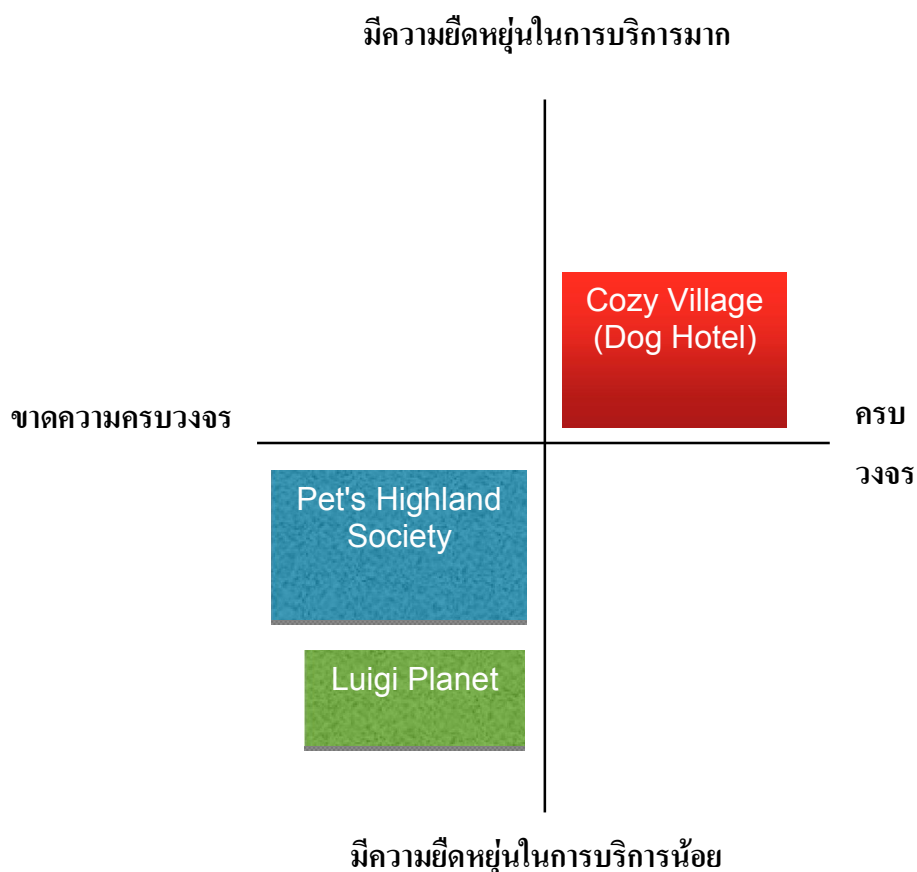
- การวิเคราะห์แผนการตลาด

การกำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย (Targeting)

กลุ่มคนที่มีรายได้เฉลี่ยที่ 15,000 - 30,000 บาทขึ้นไป เลี้ยงสัตว์เลี้ยงและมีความต้องการฝากสัตว์เลี้ยงเมื่อไม่อยู่บ้าน รวมทั้งเจ้าของที่ต้องการพาสุนัขมาว่ายน้ำ อาบน้ำตัดขน

การกำหนดตำแหน่งทางการตลาด (Positioning)

การกำหนดตำแหน่ง (Positioning) คือ ความพยายามในการจัดการการรับรู้ที่กลุ่มเป้าหมายมีต่อผลิตภัณฑ์หรือบริการ เป้าหมายของการกำหนดตำแหน่งก็คือการกล่าวเน้นถึงคุณสมบัติที่ทำให้ผลิตภัณฑ์หรือบริการมีความโดดเด่นขึ้นในใจของลูกค้า (Patrick Barwise 2006 : 123 , อ้างถึงในวรรณษา เชื้อจง 2552 : 174)



จุดเด่นของ Cozy Village (Dogs Hotel) คือ มีบริการค้อยข้างครบวงจร ทั้งรับฝากเลี้ยง อานน้ำตัดขน สระว่ายน้ำและบริการรับส่งภายในพื้นที่ที่กำหนดไว้ โดยบริการด้วยเจ้าหน้าที่ผู้ชำนาญการที่มีบรรยากาศที่ในการบริการที่อบอุ่นและเป็นกันเอง อีกทั้งยังมีความยืดหยุ่นในเวลารับบริการมากกว่าและเมื่อเทียบกับ คู่แข่งแล้ว ถือว่ามีความได้เปรียบอยู่ในทั้ง 2 ด้าน

กลยุทธ์ทางการตลาด 7P

กลยุทธ์ทางด้านผลิตภัณฑ์ (Product Strategy)

Cozy Village (Dogs Hotel) เปิดบริการ วันจันทร์ - วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา 10.00 – 20.00 น. และวันเสาร์ - วันอาทิตย์ ตั้งแต่เวลา 9.00 - 18.00 น. มีบริการทั้งหมด 3 บริการ

1. บริการหลัก คือ รับฝากเลี้ยงสุนัขสำหรับเจ้าของที่ต้องไปธุระต่างจังหวัดหรือต่างประเทศ ไม่สามารถนำสัตว์เลี้ยงไปด้วยได้ โดยบริการฝากเลี้ยงของ Cozy Village (Dogs Hotel) แบ่งออกเป็น 3 ประเภทดังนี้

- 1.1 ฝากเลี้ยง 1 คืน (1 คืนคือ 9.00 น. - 18.00 น. ของวันถัดไป)
- 1.2 ฝากเลี้ยง 1 คืนห้อง VID (1 คืนคือ 9.00 น. - 18.00 น. ของวันถัดไป)
- 1.3 ฝากเลี้ยง 1 ช่วงเวลากลางวัน (9.00 น. - 18.00 น.)
- 1.4 ฝากเลี้ยงรายเดือน

2. บริการเสริม

- 2.1 สระว่ายน้ำ
- 2.2 อาบน้ำ ตัดขน
- 2.3 รถรับ – ส่ง

กลยุทธ์ทางด้านราคา (Price Strategy)

ในการกำหนดราคาควรคำนึงถึงว่าราคาที่ดีคือราคาที่ผู้บริโภคพอใจผู้บริโภคจะเปรียบเทียบระหว่างคุณค่าที่ได้รับจากผลิตภัณฑ์กับราคาของผลิตภัณฑ์ ถ้าคุณค่าสูงกว่าราคาก็จะตัดสินใจซื้อสินค้าและการกำหนดกลยุทธ์ด้านราคาต้องคำนึงถึงคุณค่าที่ผู้บริโภครับรู้ต้นทุน สินค้า ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องและการแข่งขัน โดย Cozy Village (Dogs Hotel) มีการกำหนดราคา ดังนี้

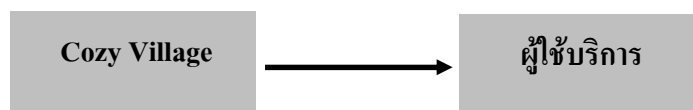
บริการ	ขนาดเล็ก น้ำหนัก ไม่เกิน 5 กก.	ขนาดกลาง น้ำหนัก 5.1-10 กก.	ขนาดใหญ่ น้ำหนัก 10.1- 25 กก.	ขนาดใหญ่มาก น้ำหนัก 25 กิโลกรัมขึ้นไป
ฝากเลี้ยง				
1.ฝากเลี้ยง เวลา 1 คืน	300	400	500	600
2.ฝากเลี้ยง เวลา 1 คืน VID	400	500	600	700
3.ฝากเลี้ยง เวลากลางวัน	150	200	250	300
4. ฝากเลี้ยง รายเดือน	8,000	11,000	14,000	17,000
ว่ายน้ำ				
1.ว่ายน้ำ	100	200	300	400
อาบน้ำ ตัดขน				
1.อาบน้ำ ตัดเล็บ เช็ดหู	150	250	350	450
2.อาบน้ำ ตัดขน ตัดเล็บ เช็ดหู	200	300	400	500
5. Hot - oil	100	150	200	250
6. อาบน้ำยา กำจัดเห็บ	50	75	100	125

ค่าบริการรับ - ส่ง

เป็นบริการรับ-ส่ง สัตว์เลี้ยงจากบ้านเจ้าของสัตว์เลี้ยงมาที่ Cozy Village (Dogs Hotel) และจาก Cozy Village (Dogs Hotel) ไปยังบ้านของเจ้าของสัตว์เลี้ยง คิดราคาตามระยะทางโดยเริ่มต้นที่ 15 กิโลเมตรแรกอยู่ที่ 150 บาท

เส้นทาง	ระยะทาง (กิโลเมตร)	ราคา (บาท)
Cozy Village - บ้านของเจ้าของสัตว์เลี้ยง ที่หมาย	ไม่เกิน 15 ก.ม.	150
	ไม่เกิน 25 ก.ม.	200
	ไม่เกิน 35 ก.ม.	250
	เกินกว่า 36 ก.ม.	300-500

กลยุทธ์ทางด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place Strategy)



ช่องทางการจัดจำหน่ายสินค้าหรือบริการเป็นเส้นทางในการนำสินค้าหรือบริการจากผู้ผลิตไปสู่ผู้บริโภค โดย Cozy Village (Dogs Hotel) มีช่องทางดังนี้

1. หน้าร้าน Cozy Village (Dogs Hotel) 253/4 ซอย 80 แยก 24 ถนนลาดพร้าว เขตวังทองหลาง แขวงวังทองหลาง กรุงเทพฯ 10310
2. โทรศัพท์ 02-935-5554, 0846187713
3. facebook www.facebook.com/CozyVillage
4. Instagram @CozyVillage
5. Email Cozyvillage@gmail.com

กลยุทธ์ทางการส่งเสริมการตลาด (Promotion Strategy)

กลยุทธ์ด้านการส่งเสริมการขายเป็นกิจกรรมที่ดำเนินขึ้นเพื่อกระตุ้นให้ผู้ซื้อหรือกลุ่มเป้าหมายทางการตลาดมีความสนใจผลิตภัณฑ์และบริการมากขึ้นส่งผลให้ธุรกิจมีผลประกอบการเพิ่มขึ้น โดยมีแนวทางการวางกลยุทธ์เน้นกิจกรรมที่ให้กับกลุ่มเป้าหมายได้ใช้

บริการโดยสร้างภาพลักษณ์ความน่าเชื่อถือในการบริการรวมไปถึงกระตุ้นกลุ่มเป้าหมาย เห็นความสำคัญของการเข้ารับบริการ โดยมีการเลือกใช้สื่อที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และใช้งบประมาณไม่สูงมากนักโดยกลุ่ม

เป้าหมายคือกลุ่มผู้ที่เลี้ยงสุนัขหรือแมว โดยเน้นพื้นที่ในเขตใกล้เคียงที่ Cozy Village (DogsHotel) นั้นตั้งอยู่เป็นหลักและได้มีการจัดสรรงบประมาณเพื่อ กิจกรรมทางการตลาดที่เหมาะสมไว้แล้วดังต่อไปนี้

ด้านการโฆษณา

1. ทำคลิปวิดีโอสำหรับการโฆษณาทาง Online
2. ติดต่อเป็นสปอนเซอร์รายการเกี่ยวกับสัตว์เลี้ยงให้สามารถมาถ่ายทำรายการได้
3. ลงโฆษณาในนิตยสารเกี่ยวกับสัตว์เลี้ยง
4. จัดทำเว็บไซต์ Cozy Village (DogsHotel)
5. จัดทำ Facebook Fan Page พร้อมลงโฆษณา Pay per Click Advertising ใน

Facebook

ด้านการส่งเสริมการขาย

Cozy Village (Dogs Hotel) มีการจัดโปรโมชั่นในการใช้บริการต่างๆ โดยเปลี่ยนไปเรื่อยๆ เพื่อกระตุ้นและจูงใจของลูกค้า ดังนี้

1. บัตรสะสมแต้มในการมาใช้บริการพักค้างคืนหากลูกค้าพาสัตว์เลี้ยงมาพักครบ 3 ครั้ง ว่ายน้ำฟรี 1 ครั้งหากมาพักครบ 5 ครั้งพักฟรี 1 คืน
2. บัตรสะสมแต้มในการมาว่ายน้ำ หากว่ายน้ำครบ 7 ครั้งฟรี 1 ครั้ง
3. พักครบ 7 วัน ว่ายน้ำฟรีก่อนกลับบ้าน

การจัด Event & Exhibition

1. ทำ Online event ในกิจกรรม Like&Share ใน Facebook fan page มีค่าใช้จ่ายของรางวัล 200 บาทต่อครั้ง อาจเป็นว่ายน้ำฟรีเป็นต้น
2. ร่วมจัดกิจกรรมในงาน Dog show ที่ Impact เมืองทองธานี โดย

กลยุทธ์ทางด้านบุคลากร (People Strategy)

บุคลากรเป็นปัจจัยหลักของงานบริการที่สนับสนุนให้เกิดผลประกอบการและทำให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจดังนั้นจึงใส่ใจกับการสร้างกลยุทธ์ด้านบุคลากรเป็นอย่างมาก ทั้งในปัจจุบันและในอนาคตจึงมุ่งเน้นที่กระบวนการสรรหาการฝึกอบรมพัฒนาการจูงใจรักคนเก่งคนดีและการบริหารค่าตอบแทนให้กับบุคคลเหล่านั้นอย่างเหมาะสม โดยเริ่มต้นจากการสรรหาคนที่เก่ง และดี จากผลการปฏิบัติงานที่เป็นปัจจัยวัดผลงานในอดีต ของพนักงาน (Past Performance) รวมถึงเครื่องมือในการประเมิน

วารสารแผนธุรกิจ ปีที่ 2 ฉบับที่ 2 (มกราคม – มีนาคม 2558)

ศักยภาพของพนักงานเพื่อตรวจสอบขีดความสามารถที่พนักงานจะสามารถทำได้ในอนาคต (Future Potential)

Cozy Village (Dogs Hotel) กำหนดขั้นตอนการคัดเลือกบุคลากรเข้าทำงาน โดยพิจารณาถึงคุณสมบัติ บุคลิกลักษณะที่มีความรักสัตว์มีจิตสำนึกในการเป็นผู้ให้บริการ ยิ้มแย้ม แจ่มใส สุขภาพ อ่อนโยนและเอาใจใส่ลูกค้าทุกคนเสมอ มีความรู้และประสบการณ์ในการทำงานเพื่อให้ได้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้ อย่างสอดคล้องกับตำแหน่งความรับผิดชอบ ทั้งนี้เพื่อให้การส่งมอบงานในทุกครั้ง จะสามารถสร้างความประทับใจแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ โดยมีการประเมินผลการปฏิบัติงานทุกเดือนซึ่งมีผลต่อการปรับเงินเดือนประจำปี

กลยุทธ์ทางด้านกระบวนการให้บริการ (Process Strategy)

กลยุทธ์การบริการเป็นวิชันะใจลูกค้าด้วยการบริการที่ดี ซึ่งจะส่งผลให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ มีผลประกอบการเพิ่มขึ้นและยังถือเป็นหน้าตาของธุรกิจ การบริการที่ดีจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ธุรกิจต้องใส่ใจพัฒนางานด้านการบริการอยู่เสมอ

Cozy Village (Dogs Hotel) ตระหนักถึงกระบวนการให้บริการเพื่อให้ลูกค้าเกิดความสะดวกสบายและความพึงพอใจเมื่อได้รับบริการดังนั้นจึงได้ กำหนดขั้นตอนการให้บริการขึ้นซึ่งพนักงานต้องทราบถึงกระบวนการให้บริการและปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด โดยมีผู้จัดการมีหน้าที่หลักในการควบคุมดูแลให้กระบวนการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามที่กำหนดไว้ โดยสามารถวัดผลได้จากความพึงพอใจของลูกค้า ผลประกอบการและคำติชมหรือคำร้องเรียนจากลูกค้าทั้งนี้เพื่อนำมาตั้งเป้าหมายในการปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น

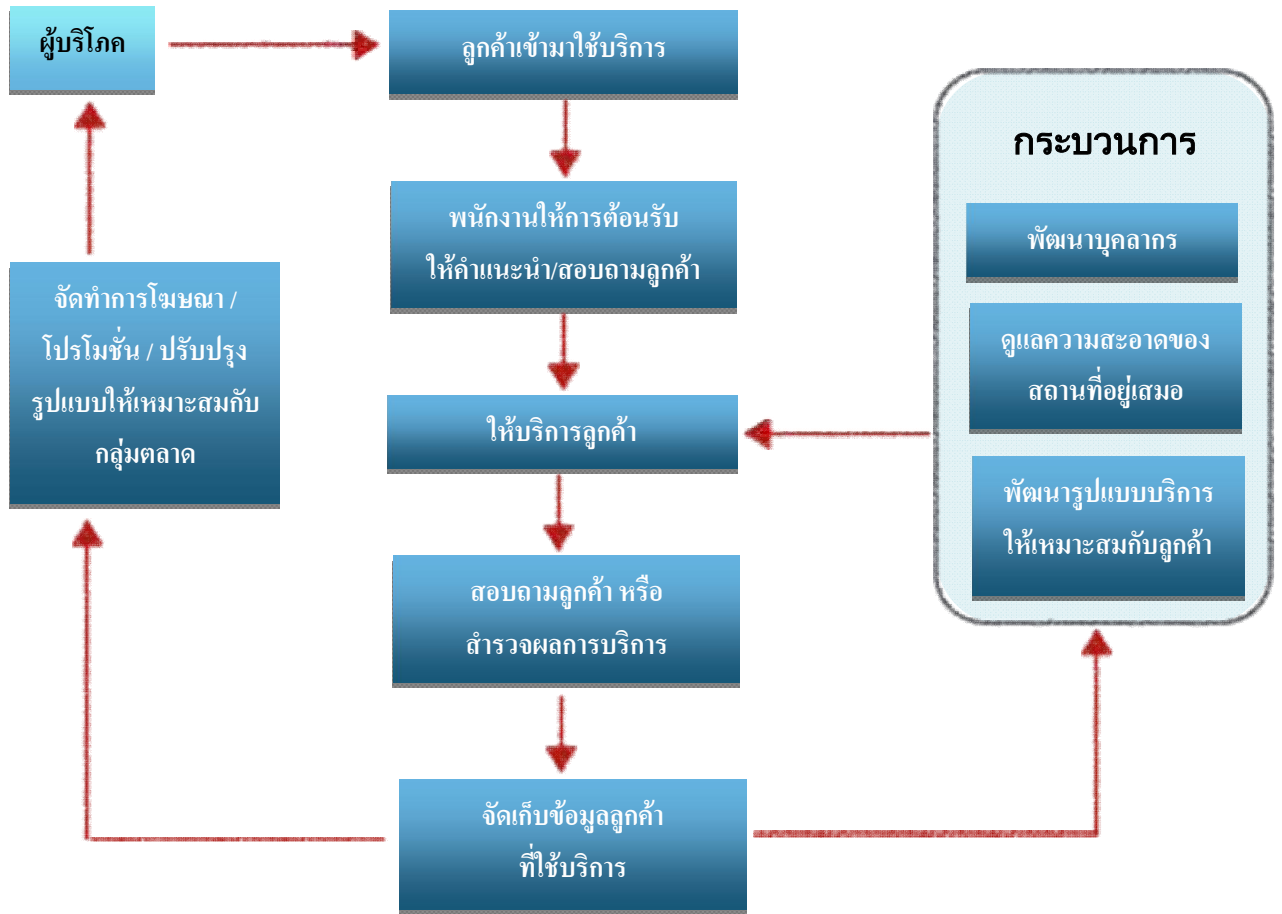
กลยุทธ์ทางด้านภาพลักษณ์การบริการ(Physical Evident Strategy)

Cozy Village (Dogs Hotel) เป็นสถานที่พักผ่อนของสัตว์เลี้ยงซึ่งมีบรรยากาศอบอุ่นสบายๆผ่อนคลาย โดยการตกแต่งนั้นจะมีการผสมผสานระหว่างความเป็นโมเดิร์นและความเป็นบูติกเข้าด้วยกัน รวมถึงเน้นโทนสีที่เป็นธรรมชาติ เช่น น้ำตาล เขียว ครีม เป็นต้น โดยแต่ละส่วนก็จะมีการออกแบบให้พื้นที่สามารถ ใช้ประโยชน์ได้มากที่สุด

- การวิเคราะห์แผนการดำเนินงาน

การบริการนั้นคือการมุ่งเน้นการสร้างความพึงพอใจของสัตว์เลี้ยงและผู้ที่น่าสัตว์เลี้ยงมารับบริการเป็นหลักดังนั้นนอกจากงานบริการที่ผู้บริโภคร้องขอแล้วกิจกรรมในการบริการที่พนักงานจะช่วยกันพัฒนาและปรับปรุงสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่สถานที่บรรยากาศที่ตั้งจุดบริการส่วนทางด้านกิจกรรมในการสร้างความสัมพันธ์หรือเรียกว่าสร้างสิ่งแวดล้อมทางจิตภาพ ได้แก่ การทักทาย การต้อนรับ ความจริงใจ การเอาใจใส่ การมีกริยา

มารยาทที่ดี ล้วนเป็นใจความหลักในการบริการทั้งสิ้น โดย Cozy Village (Dogs Hotel) นั้น มีขั้นตอนในการบริการและปฏิบัติงานดังต่อไปนี้

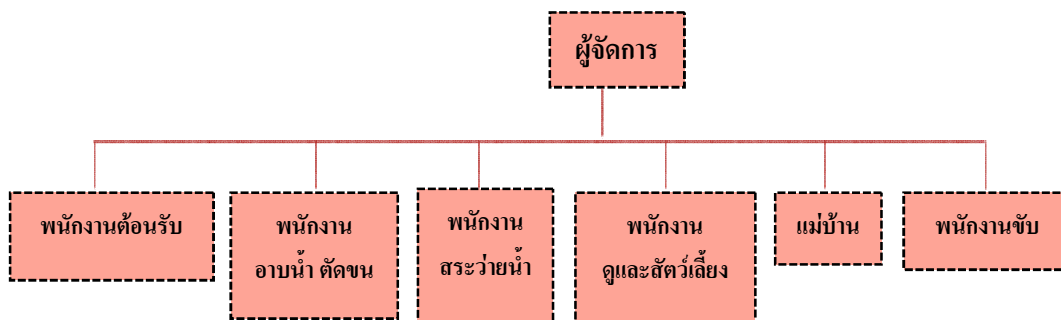


เมื่อลูกค้าเข้ามายัง Cozy Village (Dogs Hotel) แล้วนั้น พนักงานจะต้อนรับให้คำแนะนำต่างๆกับลูกค้า หลังจากนั้นเมื่อทราบถึงความต้องการของลูกค้าแล้วนั้นจึงเริ่มให้บริการกับสัตว์เลี้ยงที่ลูกค้าพามารับบริการ จากนั้นเมื่อเสร็จกระบวนการให้บริการแล้วนั้นจึงเริ่มสำรวจผลความพึงพอใจจากการให้บริการโดยการสอบถามลูกค้า เพื่อนำข้อมูลที่ได้ มาเข้าสู่กระบวนการต่างๆเพื่อปรับปรุงการบริการต่อไป

- **การวิเคราะห์แผนการจัดการและกำลังคน**

แผนการบริหารจัดการเป็นการกำหนดโครงสร้างองค์กรและผู้บริหารสอดคล้องกับแผนการดำเนินธุรกิจด้านอื่นๆของกิจการแผนด้านบุคลากรธุรกิจการบริการจะมีการบริหารจัดการที่แตกต่างออกไปจากธุรกิจการผลิตหรือธุรกิจ การขายสินค้า ความไม่มีตัวตนของงานบริการคือการทำงานที่ผู้บริโภคไม่สามารถสัมผัสจับต้องสินค้าที่ได้เสียเงินไปรวมถึงการไม่สามารถมองเห็นได้ นอกไปจากความพอใจที่ได้รับ ดังนั้น สินค้าของธุรกิจ

บริการก็คือการขายประสบการณ์ความชำนาญ ให้กับผู้บริโภคนั้นเองโดย Cozy Village (Dogs Hotel) ได้มีการจัดโครงสร้างองค์กร จำนวน หน้าที่รับผิดชอบและคุณสมบัติดังนี้



- การวิเคราะห์แผนการเงิน

จากเงินลงทุน 4.5 ล้านบาทคาดว่าจะมีรายได้ปีที่ 1 ของการเปิดให้บริการหลังจากหักค่าใช้จ่ายแล้วจะเป็นเงิน 2,044,083 บาทและมีรายได้หลังหักค่าใช้จ่ายในปีที่ 2-5 เดิมโตขึ้นปีละ 5% โดยประมาณ มีค่า NPV อยู่ที่ 13,584,157 ค่า IRR อยู่ที่ 73% และระยะเวลาคืนทุน 1 ปี 10 เดือน

สรุปผลการศึกษา

ธุรกิจบริการสัตว์เลี้ยง โคซี่ วิลเลจ ด็อกโฮเทล นั้นเป็นธุรกิจที่น่าสนใจมีความแปลกใหม่ ถึงจะไม่ได้เป็นรายแรกที่เข้ามาในตลาดของธุรกิจบริการสัตว์เลี้ยงและยังมีผู้ค้ารายเดิมอยู่แล้ว แต่เชื่อว่าธุรกิจนี้จะสามารถเข้าถึงกลุ่มคนที่เลี้ยงสัตว์ได้เป็นอย่างดี จากการวิเคราะห์แผนการเงินแสดงให้เห็นว่า โคซี่ วิลเลจ ด็อกโฮเทลสามารถแสวงหาผลกำไรได้ในอนาคต

บรรณานุกรม

- ดร.พสุ เดชะรินทร์. 2557. แนวโน้มที่น่าสนใจในปี2557 : กรุงเทพธุรกิจ. ออนไลน์. สืบค้นจากอินเทอร์เน็ต,www.bangkokbiznews.com, 5 กันยายน 2557.
- มูลนิธิประเมินค่าทรัพย์สินแห่งประเทศไทย. 2557. ราคาประเมินค่าก่อสร้างอาคาร : มูลนิธิประเมินค่าทรัพย์สินแห่งประเทศไทย.ออนไลน์.สืบค้นจากอินเทอร์เน็ต ,<http://www.thaiappraisal.org> , 5 กันยายน 2557.
- อาศิรา พนาราม. 2557. ธุรกิจบริการสัตว์เลี้ยงและแรงบันดาลใจในการสร้างความแตกต่าง. TCDCออนไลน์.สืบค้นจากอินเทอร์เน็ต ,<http://www.tcdc.or.th/src/15124,6> กันยายน 2557.
- จิราวัฒน์ คงแก้ว. 2557. Pet Lover Business ธุรกิจคลังสัตว์เลี้ยงกรุงเทพธุรกิจ. ออนไลน์. สืบค้นจากอินเทอร์เน็ต,<http://www.bangkokbiznews.com/news/detail/588162>,

7 กันยายน 2557.