

## แผนธุรกิจ ร้าน COOKIE SMILE

จิตรราภรณ์ ภูมิจันทร์<sup>1</sup>

### บทสรุปผู้บริหาร

แผนธุรกิจ Cookie Smile เป็นร้านคุกกี้สมุนไพรเพื่อสุขภาพที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า โดยทางร้านเน้นวัตถุดิบผ่านการคัดสรรอย่างมีคุณภาพ กระบวนการผลิตสะอาด ถูกสุขลักษณะสามารถตรวจสอบได้ และการบริการที่ดีเยี่ยม ตรงต่อเวลา พนักงานภายในร้านได้ผ่านการอบรมให้มีการปฏิบัติงานที่ถูกต้องตามหลักสุขอนามัย

แผนธุรกิจคุกกี้สมุนไพร “Cookie Smile” จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาและประเมินความเป็นไปได้ในการดำเนินธุรกิจคุกกี้สมุนไพร ภายใต้ตราสินค้า “Cookie Smile” โดยมีส่วนผสมจากสมุนไพรธรรมชาติ มีประโยชน์ต่อร่างกาย ทั้งนี้เนื่องจากคุกกี้ถือเป็นเบเกอรี่ประเภทหนึ่งซึ่งได้รับความนิยมอย่างแพร่หลาย เพราะเป็นอาหารที่รับประทานได้ทุกเพศทุกวัย ทั้งการรับประทานเป็นของว่าง และการเป็นสัญลักษณ์ของการแสดงความยินดีในโอกาสพิเศษต่างๆ ประกอบกับกระแสรักสุขภาพกำลังเป็นที่นิยม จึงถือเป็นโอกาสสำหรับธุรกิจคุกกี้สมุนไพร โดยธุรกิจจะจับกลุ่มลูกค้าทั้งแบบขายปลีก และแบบขายส่ง โดยเน้นผู้ที่ต้องการทำกิจการร้านขนม ร้านกาแฟ ร้านเคทอริง รวมไปถึงกลุ่มคนทั่วไปอายุ 18-35 ปี ซึ่งอยู่ในช่วงวัยนักศึกษาและวัยทำงาน โดยศึกษาข้อมูลจากมูลค่าผลิตภัณฑ์อาหารแปรรูป (Package Food) ปี2556-2557 วารสารของกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม ปีที่ 56 พบว่าอาหารประเภทเบเกอรี่มีแนวโน้มบริโภคสูงขึ้นต่อเนื่อง และธุรกิจมองเห็นจุดด้อยของคุกกี้แบบเดิมๆ คือ ส่วนผสมหลักคุกกี้เป็น แป้ง น้ำตาล เนย ในปริมาณค่อนข้างสูง ซึ่งการรับประทานมากๆ อาจทำให้อ้วนและเกิดไขมันสะสมในร่างกายจนเป็นบ่อเกิดของโรคภัยต่างๆ ธุรกิจจึงได้เสนอคุกกี้ทางเลือกใหม่ที่รสชาติหวานน้อย แคลอรีต่ำ และมีประโยชน์จากสมุนไพรท้องถิ่น

<sup>1</sup> นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรังสิต

แผนการตลาด มุ่งเน้นกลุ่มลูกค้าทั้งแบบขายปลีก และแบบขายส่ง โดยเน้นผู้ที่ต้องการทำกิจการร้านขนม ร้านกาแฟ ร้านเคทอริง รวมไปถึงกลุ่มคนทั่วไป อายุ 18-35 ปี ซึ่งอยู่ในช่วงวัยนักศึกษาและวัยทำงานที่มีวิถีชีวิตแบบคนเมืองเร่งรีบ และใส่ใจสุขภาพ ตำแหน่งทางการตลาดของ Cookie Smile ถูกวางให้เป็นลูกค้าที่โดดเด่นในการใช้ส่วนผสมจากสมุนไพร วัตถุดิบประเภทไขมันต่ำ น้ำตาลน้อย แตกต่างจากลูกค้าในท้องตลาด ใฝ่ใจทุกขั้นตอนทำให้ต้นทุนสูงและสินค้ามีคุณภาพสูงธุรกิจวางกลยุทธ์ทางการตลาดโดยมีจุดประสงค์ระยะสั้นเพื่อสื่อสารและสร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมายให้สอดคล้องกับรูปแบบการดำเนินธุรกิจของกิจการ เหมาะสมกับสภาพการแข่งขัน และทำให้กลุ่มผู้บริโภคเป้าหมายสนใจและเกิดการทดลองรับประทานสินค้า ส่วนวัตถุประสงค์ทางการตลาดในระยะยาวจะสร้างการเจริญเติบโตให้กับธุรกิจ โดยการขยายช่องทางการจัดจำหน่ายขยายกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย และทำให้ผู้บริโภคกลุ่มเป้าหมายยอมรับในตัวกิจการ และสินค้าเกิดการซื้อซ้ำอย่างสม่ำเสมอ เป็นการสร้างความภักดีในตราสินค้า

ด้านของผลการตอบแทนในส่วนของการเงินกิจการจะคาดว่าจะใช้เงินลงทุนเริ่มแรกในการทำธุรกิจประมาณ 800,000 บาท และจากการประมาณการในกรณีปกติพบว่าโครงการนี้จะมีระยะเวลาคืนทุน เท่ากับ 1 ปี 4 เดือน

**คำสำคัญ :** แผนธุรกิจ, ลูกค้าสมุนไพร

## บทนำ

ปัจจุบันการดำเนินชีวิตของมนุษย์มีรูปแบบที่เปลี่ยนแปลงไป ส่งผลให้รูปแบบในการทานอาหารนิยมอาหารสำเร็จรูปมากขึ้นเนื่องจากมีความสะดวกต่อการบริโภค และสอดคล้องกับวิถีความเป็นอยู่ที่เร่งรีบ และสะดวก ผลิตภัณฑ์ประเภทคุกกี้ เป็นเบเกอรี่ประเภทหนึ่งซึ่งได้รับความนิยมอย่างแพร่หลาย เพราะเป็นอาหารที่รับประทานได้ทุกเพศทุกวัย ทั้งการรับประทานเป็นของว่าง และการเป็นสัญลักษณ์ของการแสดงความยินดีในโอกาสพิเศษต่างๆ บวกกับกระแสการดูแลสุขภาพและความงามที่แพร่หลายอยู่ในขณะนี้ ทำให้ผู้บริโภคกังวลในการรับประทานคุกกี้หรือเบเกอรี่ ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น แผนธุรกิจคุกกี้สมุนไพรจึงได้ถูกคิดขึ้น เพื่อดำเนินธุรกิจภายใต้แบรนด์ “Cookie Smile”

จากการศึกษาพบว่าตลาดเบเกอรี่ในประเทศไทยมีอัตราการขยายตัวต่อเนื่อง ทำให้การแข่งขันธุรกิจเบเกอรี่เข้มข้นและรุนแรง ดังนั้นผู้ประกอบการจึงต้องสร้างครีเอทีฟให้ลูกค้าสามารถจดจำได้รวมทั้งต้องสร้างจุดเด่นทางการตลาดเพื่อรักษายอดขายและส่วนแบ่งการตลาดให้ได้มากที่สุดทั้งนี้คาดว่า ตลาดในปี 2558 ตลาดเบเกอรี่โดยรวมจะมีมูลค่าตลาดเพิ่มขึ้น โดยศึกษาข้อมูลจากมูลค่าผลิตภัณฑ์อาหารแปรรูป (Package Food) ปี 2556-2557

วารสารแผนธุรกิจ ปีที่ 2 ฉบับที่ 3 (เมษายน – มิถุนายน 2558)

วารสารของกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม ปีที่ 56 พบว่าอาหารประเภทเบเกอรี่มีแนวโน้มบริโภคสูงขึ้นต่อเนื่อง ประกอบกับกระแสนิยมอาหารสุขภาพกันมากยิ่งขึ้น ด้วยลูกค้าที่สมุนไพรมุ่งไปที่ตอบโจทย์ชีวิตคนเมืองที่เร่งด่วน และเป็นอาหารทานเล่นที่มีประโยชน์ ไม่ทำให้เสียสุขภาพ รวมไปถึงการกระจายการรับรู้ด้วยสื่อออนไลน์ ที่ถือเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตคนเมืองในการใช้สื่อออนไลน์ในการหาข้อมูลมากขึ้น จากโอกาสทางการตลาดนี้ ผู้ก่อตั้ง Cookie Smile มองเห็นช่องทางทำธุรกิจ รวมถึงความตั้งใจของเจ้าของกิจการที่จะเปิดร้านขายเบเกอรี่เป็นของตนเอง ผู้ประกอบการเชื่อว่าแนวคิดลูกค้าที่สมุนไพรมุ่งไปที่สามารถจะผลักดันธุรกิจ Cookie Smile ให้ประสบความสำเร็จสร้างชื่อเสียงให้เป็นที่รู้จักและสามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคในยุคนี้ได้เป็นอย่างดี

ประกอบกับกระแสนิยมอาหารสุขภาพกันมากยิ่งขึ้น ทำให้ผู้ประกอบการต้องใช้กลยุทธ์เริ่มต้นธุรกิจด้วยการสร้างความแตกต่าง เพื่อสร้างทางเลือกอันหลากหลายให้กับลูกค้าที่ต้องการผลิตภัณฑ์ที่ตอบโจทย์มากกว่าเบเกอรี่อื่นๆ ด้วยลูกค้าที่สมุนไพรมุ่งไปที่ตอบโจทย์ชีวิตคนเมืองที่เร่งด่วน และเป็นอาหารทานเล่นที่มีประโยชน์ ไม่ทำให้เสียสุขภาพ รวมไปถึงการกระจายการรับรู้ด้วยสื่อออนไลน์ ที่ถือเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตคนเมืองในการใช้สื่อออนไลน์ในการหาข้อมูลมากขึ้น การพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้มีความหลากหลาย ออกแบบบรรจุภัณฑ์ให้สวยงาม ปรับขนาดให้เหมาะสมเหมาะกับตลาดหลายกลุ่ม เพื่อช่วยสร้างความเข้าใจและเพิ่มมูลค่าให้กับผลิตภัณฑ์

ตลาดเบเกอรี่ปัจจุบันมีแนวโน้มให้ความสำคัญกับสุขภาพมากขึ้นเพื่อตอบสนองกระแสรักสุขภาพ ทั้งเบเกอรี่ เครื่องดื่ม ไอศกรีม โดยเฉพาะร้านเบเกอรี่ขนาดเล็กที่เริ่มมีมากขึ้นเพื่อขยายฐานลูกค้าให้ครอบคลุม รวมทั้งเจาะตลาดธุรกิจรับจัดเบเกอรี่เพื่อจัดเลี้ยงนอกสถานที่ หรือให้เป็นของขวัญ ในร้านสะดวกซื้อปัจจุบันมีอัตราการขยายตลาดถึง 20-25% และผู้ประกอบการรายใหญ่ที่ผลิตสินค้าเบเกอรี่วางจำหน่ายในร้านสะดวกซื้อนั้นจะบุกขยายตลาดมากขึ้น โดยมีการสร้างโรงงานเพื่อเพิ่มกำลังการผลิต รวมทั้งกระจายโรงงานผลิตไปยังต่างจังหวัด เช่น พิษณุโลก ขอนแก่น สงขลา เชียงใหม่ เป็นต้น

ลูกค้าในปัจจุบันมีหลากหลายเชื้อ พบว่ายังไม่มีแบรนด์ใดเจาะจงทำเป็นลูกค้าที่สมุนไพรมุ่งไปที่เลือกสำหรับตลาดคนรักสุขภาพที่อยากรับประทานอาหารว่างที่ทานแล้วไม่อ้วน หรือไม่เสียสุขภาพ ทั้งยังพบว่ายังมีช่องทางในการจำหน่ายได้หลายทาง

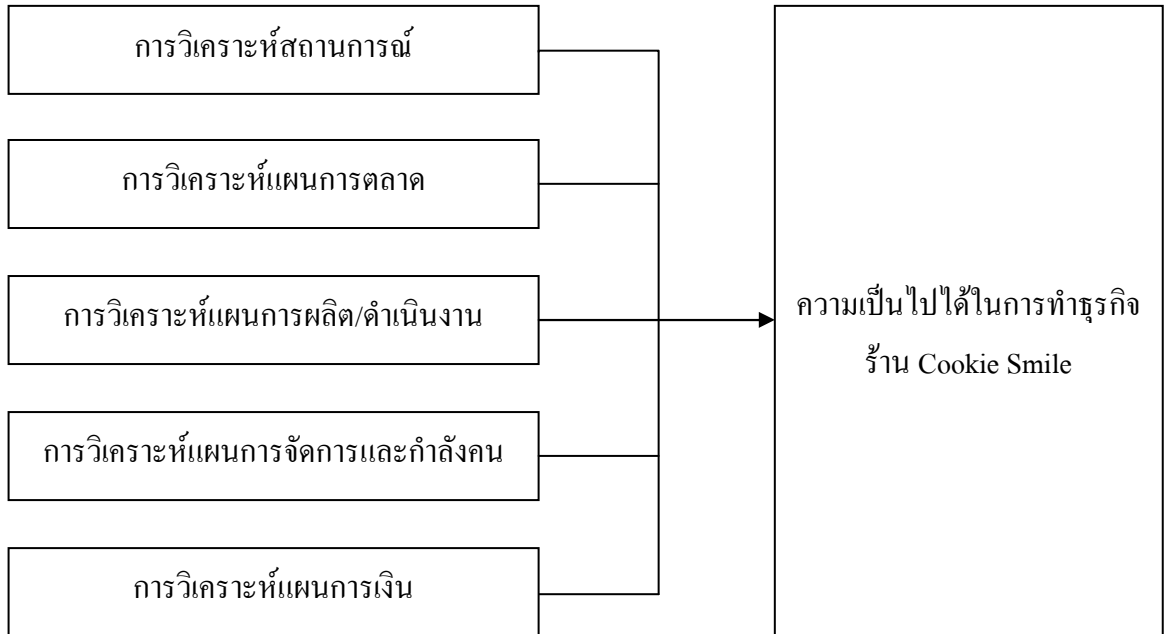
### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความเป็นไปได้ในการทำธุรกิจร้าน Cookie Smile

### ขอบเขตของการศึกษา

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาเกี่ยวกับความเป็นไปได้ในการทำธุรกิจ Cookie Smile
2. ขอบเขตด้านเวลาใช้ระยะเวลาทำการศึกษาดังแต่เดือน มกราคม-เมษายน 2558

### กรอบแนวคิดในการศึกษา



### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลการศึกษาในครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงความเป็นไปได้ในการทำธุรกิจร้าน Cookie

Smile

### นิยามศัพท์

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

2. คุกกี้ หมายถึง ทำจากแป้งและน้ำตาลและได้มีการเพิ่มสมุนไพร เช่น ตะไคร้ ใบมะกรูด ฟ้าททอง เพื่อเป็นการเพิ่มคุณค่าและสารอาหารให้แก่คุกกี้

3. การวิเคราะห์สถานการณ์ หมายถึง การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกขององค์กร โดยวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค (SWOT Analysis)

4. การวิเคราะห์ด้านการตลาด หมายถึง การกำหนดกลุ่มเป้าหมาย การวางตำแหน่งทางการตลาด การกำหนดผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการตลาด

5. การวิเคราะห์ด้านการผลิต หมายถึง ขั้นตอนการผลิต/การบริหารขององค์กร

6. การวิเคราะห์ด้านการจัดการและกำลังคน หมายถึง การกำหนดโครงสร้างองค์กร

7. การวิเคราะห์ด้านการเงิน หมายถึง รายได้หรือยอดขาย กำไรสุทธิ ระยะเวลาเงินทุน มูลค่าปัจจุบันสุทธิ อัตราผลตอบแทนภายใน

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

- การวิเคราะห์สถานการณ์

การวิเคราะห์สถานการณ์โดยใช้วิธี SWOT Analysis มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

#### จุดแข็งของกิจการ (Strengths)

1. สินค้ามีคุณภาพ และมีคุณค่าทางโภชนาการสูง เพราะคัดสรรวัตถุดิบที่ดีมีคุณภาพ ไม่มีสารกันบูด ปราศจากไขมัน

2. สินค้ามีความสดใหม่อยู่เสมอ เพราะผลิตขายวันต่อวัน

3. สินค้ามีรูปลักษณ์เป็นเอกลักษณ์ง่ายต่อการจดจำ

4. ผู้ประกอบการมีความสามารถ และมีความชอบและสนใจในธุรกิจจึงใส่ใจในการศึกษาความรู้เพิ่มเติมเพื่อทำให้เกิดความชำนาญมากยิ่งขึ้น

5. ผู้ประกอบการมีความพิถีพิถันและใส่ใจรายละเอียดทุกกระบวนการทำงาน ตั้งแต่ขั้นตอนการคัดสรร การจัดหาวัตถุดิบ การผลิตสินค้า ตลอดจนการส่งมอบสินค้าถึงมือลูกค้า พร้อมด้วยการบริการที่สร้างความประทับใจ

#### จุดอ่อนของกิจการ (Weaknesses)

1. ผลิตภัณฑ์ลอกเลียนแบบได้ง่าย

2. เป็นผู้ประกอบการรายใหม่ ยังไม่เป็นที่รู้จักในตลาด

3. กำลังการผลิตมีจำกัด ไม่สามารถรองรับความต้องการได้ในปริมาณมาก

4. เป็นสินค้าที่ต้องอาศัยความสดใหม่ และมีอายุการเก็บรักษาสั้น หากมีการประมาทยอดขายหรือวางแผนการผลิตผิดพลาด ย่อมทำให้เกิดความสูญเสียโดยเปล่าประโยชน์ได้

### โอกาสของกิจการ (Opportunities)

1. ผู้ค้าในตลาดที่ผลิตลูกก๊วยไม่มีนำเสนอลูกก๊วยสมุนไพรมาก่อนทำให้เป็นโอกาสที่บริษัทจะดำเนินกิจกรรมทางการตลาด
2. ลักษณะการใช้ชีวิตและรูปแบบการบริโภคของคนเมืองเปลี่ยนแปลงไป มีความเร่งรีบ และหันมาทานอาหารที่เร่งด่วน เช่น กาแฟ กับลูกก๊วย เป็นอาหารหลักมากขึ้น
3. รูปแบบการดำรงชีวิตที่เปลี่ยนแปลงไป ส่งผลให้ผู้บริโภคทั้งกลุ่มวัยรุ่นและผู้หญิงซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมาย มีอำนาจในการตัดสินใจซื้อเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเองมากขึ้น
4. เป็นธุรกิจที่มีโครงสร้างไม่ซับซ้อน ใช้เงินลงทุนไม่สูงมากเมื่อเทียบกับธุรกิจประเภทอื่นๆ
5. มีช่องทางการกระจายสินค้าหลากหลาย นอกเหนือจากการเปิดร้านจำหน่ายเองยังสามารถผลักดันสินค้าเข้าสู่ช่องทาง Modern Trade ต่างๆ หรือจำหน่ายผ่านทางออนไลน์ได้อีกด้วย
6. ประชากรหรือกลุ่มลูกค้าให้ความสนใจกับ Homemade Bakery มากขึ้นเนื่องจากเป็นเบเกอรี่ที่ผลิตสดใหม่อยู่เสมอ
7. รัฐบาลมีนโยบายช่วยเหลือผู้ประกอบการรายย่อย (SMEs) ด้วยการสนับสนุนด้านเงินทุน ความรู้ และเปิดโอกาสให้ประชาชนมีเสรีภาพทางการค้าของตนเอง จึงเป็นโอกาสที่ดีสำหรับผู้ที่ต้องการเริ่มธุรกิจ

### อุปสรรคของกิจการ (Threats)

1. คู่แข่งขันในตลาดมีจำนวนมาก และมีแนวโน้มที่จะมีผู้แข่งขันรายใหม่เข้าสู่ตลาดมากขึ้นในอนาคต
2. คู่แข่งเป็นธุรกิจขนาดใหญ่ ซึ่งมีความได้เปรียบทางด้านเงินลงทุน ตลอดจนการวิจัยการพัฒนาการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ การส่งเสริมการขาย
3. สินค้าทดแทนมีหลากหลาย เช่น เบเกอรี่แบบอื่นๆ ขนมขบเคี้ยว เนื่องจากธุรกิจนี้มีการเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่องทำให้ผู้ประกอบการหลายรายมีความสนใจตลาดดังกล่าวนี้ทำให้เกิดสินค้าทดแทนหรือสินค้าเพื่อสุขภาพอื่นๆ มากขึ้น
4. การลอกเลียนแบบค่อนข้างง่าย ประกอบกับต้นทุนในการเปลี่ยนตราสินค้า (Switching Cost) ต่ำ เนื่องจากผู้ประกอบการคนอื่นๆ ก็สามารถเข้าสู่ธุรกิจได้ง่าย

- การวิเคราะห์แผนการตลาด

### กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย (Target Market)

กิจการ Cookie Smile มุ่งเน้นกลุ่มลูกค้าทั้งแบบขายปลีก และแบบขายส่งโดยเน้นผู้ที่ต้องการทำกิจการร้านขนม ร้านกาแฟ ร้านเคเทอริง รวมไปถึงกลุ่มคนทั่วไป อายุ 18-35 ปี ซึ่งอยู่ในช่วงวัยนักศึกษาและวัยทำงาน มีสถานะทางสังคม บุคลิกส่วนตัวจะเป็นคนทันสมัย มีรสนิยม ชื่นชอบแบรนด์ที่มีภาพลักษณ์ที่ดี หรือมีความแปลกใหม่ ชอบอาหารที่มีไขมันน้อย หรือขนมหวานที่ไม่หวานมากเกินไป สนใจสรรหาผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ที่จะตอบสนองความต้องการของตนเองได้มากที่สุด โดยระดับราคา que เลือกซื้อมักจะอยู่ในช่วงปานกลางถึงสูง และยินยอมจ่ายราคาแพงกว่าถ้าได้ใจของที่ตรงใจและคุ้มค่ากับความพึงพอใจที่ได้รับ

### การกำหนดตำแหน่งทางการตลาด (P: Positioning)



จากรูป โดยที่ตำแหน่งทางการตลาด ของ Cookie Smile วางตำแหน่งเป็นร้านจำหน่ายขนมประเภทคุกกีที่โดดเด่นในการใช้ส่วนผสมจากสมุนไพรภายในประเทศ ใช้วัตถุดิบประเภทไขมันต่ำ มีส่วนผสมของน้ำตาลน้อย มีรสชาติที่กลมกล่อม ไม่หวานจนเกินไป วัตถุดิบที่ใช้มีคุณภาพดี บรรจุในบรรจุภัณฑ์ที่ปลอดภัย เหมาะสำหรับทั้งซื้อไว้รับประทานเองและซื้อเป็นของฝากในช่วงเทศกาลต่างๆสร้างความแตกต่างจากคุกกีทั่วไปที่จำหน่ายในท้องตลาด และแสดงให้เห็นถึงความใส่ใจเรื่องรสชาติ คุณภาพ และแสดงให้เห็นถึงความใส่ใจเรื่องรสชาติคุณภาพ และความปลอดภัยเป็นสิ่งสำคัญ

### กลยุทธ์ทางการตลาด 7P

#### กลยุทธ์ทางด้านผลิตภัณฑ์ (Product Strategy)

เนื่องจากกลยุทธ์ระดับธุรกิจของบริษัทเป็นแบบทำให้แตกต่างโดยมุ่งเน้นการสร้าง ความแตกต่าง โดยการจำหน่ายสินค้าที่มีคุณภาพและมีความหลากหลายให้ผู้บริโภคได้เลือกสรร ซึ่งทางร้านจำหน่ายคุกกีที่มีส่วนผสมของสมุนไพร ที่มีประโยชน์ทาง

โภชนาการ มีการใช้วัตถุดิบแบบไขมันต่ำ น้ำตาลน้อย และมีการจัดจำหน่ายสินค้าในระดับราคาที่เหมาะสมกับการยอมรับของกลุ่มเป้าหมายมากที่สุด

### 1.1 คุณสมบัติของสินค้า

#### 1) สะอาด

ในด้านกระบวนการผลิต Cookie Smile ให้ความสำคัญในการคัดเลือกวัตถุดิบที่มีคุณภาพ และปราศจากสารพิษปนเปื้อนทุกขั้นตอน มีการเก็บรักษาและควบคุมคุณภาพเป็นอย่างดี

#### 2) รสชาติดี

เรื่องของรสชาติ Cookie Smile จะทำการทดสอบสินค้า (Product Test) ก่อนวางจำหน่าย เพื่อให้รสชาติตรงกับความต้องการของผู้บริโภค

#### 3) ความหลากหลายของสินค้า

นอกจากคุณก็ต้องมีความสะอาดรสชาติดี มีคุณภาพ และปลอดภัยแล้ว เรื่องความหลากหลายของสินค้าก็เป็นเหตุผลหนึ่งที่ทำให้ลูกค้าตัดสินใจซื้อ ดังนั้นบริษัทจึงให้ความสำคัญในการพัฒนาคิดค้นสูตรเพื่อให้ได้สินค้าที่มีความหลากหลายสนองตอบความต้องการของผู้บริโภคที่แตกต่าง

### 1.2 ประเภทของสินค้า

โดยกิจการได้แบ่งสินค้าออกเป็นส่วนผสมสมุนไพร 5 ชนิด คือ ใบเตย ตะไคร้ ต้นหอม จิง และ สะระแหน่ เพื่อสร้างความหลากหลายและให้วิตามินตามธรรมชาติ และใช้น้ำตาลไม่ขัดสีในปริมาณน้อย และใช้วัตถุดิบอื่นๆที่มาจากธรรมชาติ เพื่อประโยชน์และความปลอดภัยต่อสุขภาพ



### 1.3 บรรจุภัณฑ์

คุณก็เป็นสินค้าที่แตกหักง่าย กิจการจึงให้ความสำคัญการออกแบบบรรจุภัณฑ์ โดยเลือกใช้วัสดุที่เหมาะสม เพื่อให้คุณก็คงสภาพ รักษากลิ่นหอม สะดวกในการรับประทาน และสวยงามเพื่อดึงดูดความสนใจของกลุ่มเป้าหมาย และเป็นอีกช่องทางหนึ่งที่ช่วย



ประชาสัมพันธ์ตราสินค้าให้กับบริษัทบรรจุกินภัณฑ์ของ Cookie Herb มีหลายแบบ หลายขนาด ตามปริมาณการซื้อ



รูปแสดงตัวอย่างบรรจุกินภัณฑ์รูปแบบต่างๆ

#### กลยุทธ์ทางด้านราคา (Price Strategy)

ในการกำหนดราคา Cookie Smile เนื่องจากเป็นร้านเปิดใหม่อีกครั้งกลุ่มเป้าหมายเป็นกลุ่มลูกค้าระดับกลางดังนั้นการตั้งราคาจึงคำนึงถึงต้นทุนวัตถุดิบและผู้บริหารเป็นสิ่งสำคัญซึ่งราคาต้องอยู่ในระดับที่ผู้บริหารรับได้ เลือกใช้กลยุทธ์การตั้งราคาแบบ High Value Pricing Strategy คือ กำหนดราคาที่ทำให้ลูกค้ารู้ว่าตนได้สินค้าที่มีคุณภาพ โดยจ่ายด้วยราคาระดับปานกลาง (Medium price, High Quality) ซึ่งเมื่อนำไปเปรียบเทียบกับคู่แข่งทั้งทางตรงและทางอ้อม หรือสินค้าทดแทน ราคาของ Cookie Herb จึงเป็นราคาที่สมารถแข่งขันได้ (Competitive Pricing)

ปริมาณน้ำหนักของลูกกั๊ก	ราคา
100 กรัม (บรรจุห่อกระดาษสา)	60บาท
300 กรัม (บรรจุใส่กล่องพลาสติกกลมใส)	180บาท

หมายเหตุ : 1 ซินเท่ากับ 100 กรัม

#### กลยุทธ์ทางด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place Strategy)

ลักษณะธุรกิจของ Cookie Smile เป็นลักษณะ “ผู้ผลิต” จึงไม่มีหน้าร้าน เน้นการขายปลีกและขายส่ง โดยการใช้วิธีติดต่อกับลูกค้าโดยตรงด้วยช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นโทรศัพท์ สื่อออนไลน์ต่างๆ เช่น Line, instagram, fanpage เป็นต้น ทางร้านอาศัยกลยุทธ์การตลาดแบบปากต่อปาก (Viral Marketing) เนื่องจากในปัจจุบันสื่อออนไลน์หรือ Social Network เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันมากพอสมควร ซึ่งเข้าทางการตลาดแบบ Viral ที่อาศัยการบอกต่อโดยใช้สื่อที่เรียกว่า Social Network ในการเป็นสื่อกลาง สำหรับการบริการจัดส่งสินค้าทางร้านได้คำนึงถึงความสะดวกของลูกค้าใน

การซื้อสินค้า ซึ่งอาจไม่สะดวกในการเดินทางมารับสินค้า จึงได้ใช้ช่องทางการให้บริการจัดส่งสินค้าถึงที่ โดยลูกค้าสามารถโทรศัพท์มาสั่งซื้อได้และจะจัดส่งให้ฟรีโดยมีเงื่อนไขยอดสั่งซื้อขั้นต่ำ 300 บาท หากต้องการด่วนพิเศษก็จะคิดอัตราการจัดส่งตามน้ำหนักของสินค้า ปัจจุบันผู้บริโภคคุ้นเคยกับการบริการจัดส่งสินค้าถึงที่ และสำหรับในมุมมองของทางร้านเห็นว่าช่วงแรกของการดำเนินธุรกิจ ด้วยเงินลงทุนค่อนข้างจำกัด ทำให้ยังไม่สามารถขยายช่องทางการจำหน่ายสินค้าได้ครอบคลุมเพียงพอ การให้บริการจัดส่งสินค้าถึงที่จะช่วยกระตุ้นให้ผู้บริโภคมีการใช้สินค้าของทางร้านมากขึ้นและแพร่กระจายได้รวดเร็วขึ้น ส่วนในปีที่ 3 ทางร้านจะขยายช่องทางการจัดจำหน่ายออกไปยังศูนย์การค้าชั้นนำ และฝากขายสินค้าในร้านกาแฟพรีเมียม ธุรกิจแคทอริ่ง เพื่อเป็นการสร้างการเติบโตให้กับกิจการและเพิ่มฐานลูกค้าโดยจะมีการประเมินความเป็นไปได้ในการดำเนินธุรกิจ คือมีฐานลูกค้าเพียงพอรวมถึงบุคลากรเพียงพอและสามารถไปคุมการดำเนินงานในสาขานั้นๆ ประกอบกับสอดคล้องกับกำลังการผลิต และเงินลงทุนในการขยายกิจการ

#### **กลยุทธ์ทางการส่งเสริมการตลาด (Promotion Strategy)**

Cookie Smile เป็นธุรกิจขนาดเล็กที่เพิ่งเปิดตัว ซึ่งถือเป็นน้องใหม่ในตลาดร้านขนมที่มีการแข่งขันค่อนข้างสูงในปัจจุบัน ดังนั้นเพื่อให้ร้านและแบรนด์เป็นที่รับรู้และยอมรับของกลุ่มเป้าหมาย จึงต้องมีการวางแผนการสื่อสารการตลาดอย่างมีประสิทธิภาพ ภายใต้งบประมาณที่จำกัดโดยทำการสื่อสารการตลาดผ่านช่องทางที่ไม่ต้องลงทุนสูง แต่คัดสรรสื่อที่สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ตรงกลุ่ม และสามารถสะท้อนให้เห็นถึงภาพลักษณ์ของแบรนด์ได้อย่างชัดเจน โดยจะเน้นลักษณะการสื่อสารแบบ Below-the-line ผ่าน Marketing Campaign และ Promotion ต่างๆเป็นหลัก ส่วนแบบ Above-the-line จะมีการเลือกสื่อที่ค่อนข้างเจาะจงเฉพาะกลุ่มเป้าหมายโดยใช้เงินลงทุนที่เหมาะสมกับศักยภาพของธุรกิจ

การใช้กลยุทธ์การสื่อสารการตลาดเบื้องต้นของร้าน เป็นการสื่อสารเพื่อนำเสนอคุณค่าให้กับลูกค้าเป้าหมาย และมุ่งหวังให้ลูกค้าเป้าหมายได้มีประสบการณ์ในการซื้อสินค้าไปปรับประทาน โดยผ่านประสาทสัมผัสทั้ง 5 เพราะฉะนั้นการทำให้ลูกค้ารู้สึกดีในการเข้ามาเลือกซื้อสินค้า การสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้าซึ่งก่อให้เกิดพฤติกรรมในการซื้อซ้ำและซื้อประจำ จึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะต้องสื่อสารการตลาด

#### **- แผนการปฏิบัติการของการทำการตลาด (Action Plan)**

ร้านจำหน่าย Cookie Smile ได้กำหนดกลยุทธ์กิจกรรมสื่อสารการตลาดในปีแรกตามลำดับต่อไปนี้

## 1. การโฆษณา และประชาสัมพันธ์ (Advertising & Public Relations)

### 1.1 โดยการใช้ Internet

#### วัตถุประสงค์

เนื่องจากในปัจจุบันสื่อบนอินเทอร์เน็ตมีอิทธิพลต่อผู้บริโภคมาก ซึ่งมีผลต่อการตัดสินใจซื้อของกลุ่มตัวอย่าง ที่ช่วยสร้าง Brand Awareness รวมทั้งช่วยพัฒนาประสิทธิภาพในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดี รวมทั้งกิจกรรมทางการตลาดที่รวดเร็วและตอบสนองวิถีชีวิตของลูกค้าเป้าหมายให้สามารถติดต่อกับกิจการได้ที่ดี เนื่องจากในปัจจุบันคนนิยมหาข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตเป็นอันดับแรกๆ เนื่องจากสะดวกรวดเร็วและเข้าถึงได้ง่าย โดยกิจการได้แบ่งการนำเสนอข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตดังนี้

#### 1.1.1 Social Network

ในปัจจุบัน Social Network เข้ามามีบทบาทในการทำธุรกิจเป็นอย่างมาก อาทิ Instagram และ Twitter ซึ่งถือว่าเป็น Social Network ที่ได้รับความนิยมเป็นอย่างมากในปัจจุบัน และจะมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ เป็นอีกช่องทางหนึ่งที่ใช้สื่อสารกับลูกค้ากลุ่มเป้าหมายได้แบบทันที และใช้สร้างความสัมพันธ์แบบต่อเนื่อง ทำให้ลูกค้ากลุ่มเป้าหมายรับรู้ จดจำ และรู้สึกกับตราสินค้าได้ดี รวมถึงใช้เป็นช่องทางในการกระจายข้อมูลข่าวสาร กิจกรรม โปรโมชัน สินค้าใหม่ๆ และที่สำคัญยังใช้เป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ว่า มีใครพูดถึงตราสินค้า บริการของบริษัทไปในทิศทางไหนและใช้ศึกษาพฤติกรรมของลูกค้าและกลุ่มเป้าหมายเพื่อนำไปวางแผนการตลาดเพื่อเพิ่มศักยภาพในการดำเนินธุรกิจ ดังนั้นจะจัดทำ Instagram และ Twitter



Instagram



#### วิธีการดำเนินงาน

จัดทำ Fanpage บน Instagram และ Twitter โดยให้มีข้อมูลบริษัท เมนูรายการสินค้า กิจกรรมส่งเสริมการขาย รูปถ่าย และหน้า Comment ให้กลุ่มลูกค้าเป้าหมายได้ร่วมแลกเปลี่ยน เสนอแนะความคิดเห็นเกี่ยวกับสินค้า พร้อมปุ่มกด Like เพื่อรวบรวมและวิเคราะห์ผลตอบรับของกลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่มีต่อกิจกรรมการส่งเสริมการขายต่างๆ

## 1.2 แผ่นพับ (Leaflet)

### วัตถุประสงค์

เพื่อนำเสนอรายการสินค้าไปยังกลุ่มเป้าหมาย และเป็นเครื่องมือเตือนให้ระลึกถึงรวมทั้งสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ตัวสินค้าและแบรนด์ Cookie Smile

### วิธีการดำเนิน

1) ออกแบบแผ่นพับ โดยมีข้อความเกี่ยวกับกิจการ และสินค้า บอกรถึงความความเป็นมา แนวคิด ประเภท คุณลักษณะ คุณสมบัติเด่น คุณค่าของสินค้า ช่องทางจำหน่าย และติดต่อ

2) ส่งแบบให้กับโรงพิมพ์เพื่อจัดพิมพ์เอกสารต่อไป และใช้แจกให้ลูกค้า

ระยะเวลาดำเนินงาน ตลอดทั้งปี ตั้งแต่เดือนมกราคม 2556 เป็นต้นไป

### งบประมาณในการดำเนินงาน

ออกแบบเอง ไม่มีค่าใช้จ่าย มีแต่ค่าจ้างผลิต แผ่นละ 0.3 บาท ผลิตจำนวน 2,000 แผ่นใช้ในปีแรก ตั้งผลิตครั้งแรกในเดือนมกราคม จำนวน 2,000 แผ่น @ 0.30 เป็นเงิน 600 บาท

## 2. การส่งเสริมการขาย

### 2.1 การให้ส่วนลดการค้า (Sales Promotion)

#### วัตถุประสงค์

ใช้รายการส่งเสริมการขายเข้าช่วยดึงดูดลูกค้าให้เกิดการซื้อในช่วงแรก และการดึงดูดลูกค้าเกิดการซื้อซ้ำ และเพื่อเพิ่มจำนวนลูกค้า เนื่องจากเป็นกิจการเปิดใหม่ ยังไม่เป็นที่รู้จักของลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย

#### วิธีดำเนินงาน

1) บริษัทให้ส่วนลดกับลูกค้าที่ซื้อในช่วงเดือนที่เปิดตัวสินค้า

2) ให้ส่วนลด 10% ทุกๆ วันอังคาร

ระยะเวลาในการดำเนินการตลอดทั้งปี ตั้งแต่เดือนมกราคม 2556 เป็นต้นไป

งบประมาณในการดำเนินงาน ประมาณ 43,200 บาท

### กลยุทธ์ทางด้านพนักงาน (People Strategy)

ด้านการสรรหาและเตรียมบุคคลดังนี้

- บุคลิกภาพมองดูดี

- การพูด พนักงานขายยิ้มแย้มแจ่มใส มีทักษะในการพูดเจรจากับลูกค้าเป็นอย่างดี การพูดของพนักงานขายจึงต้องมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย การออกเสียงถูกต้อง น้ำเสียงชัดเจนแจ่มใส กิริยาท่าทางประกอบให้มีความเหมาะสม

- มีมนุษยสัมพันธ์พนักงานขายจึงสามารถปรับตนเองให้เข้ากับทุกคนให้ได้
- ไว้วางใจได้พนักงานขายมีความเชื่อมั่นและไว้วางใจในการทำงานว่าต้องปฏิบัติได้เป็นผลสำเร็จ โดยไม่ต้องควบคุมผลงานต้องสามารถเสร็จทันตามกำหนดเวลาและบรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการได้
- ความจำดี พนักงานขายที่ดีต้องเป็นบุคคลที่มีความจำดี สามารถจำชื่อและใบหน้าของลูกค้าทุกคนที่เคยพบเห็นสามารถเรียกชื่อลูกค้าได้อย่างถูกต้อง ซึ่งเป็นการให้เกียรติลูกค้า ลูกค้าจะเกิดความพึงพอใจและเป็นกันเองกับพนักงานขาย
- ความซื่อสัตย์เป็นคุณสมบัติที่สำคัญอย่างยิ่งของพนักงานขายที่จะต้องมีต่อทุกคน ความซื่อสัตย์ของพนักงานขายจะนำมาซึ่งความไว้วางใจ
- การตัดสินใจที่ดี สามารถตอบการตัดสินใจหรือเลือกระหว่างสิ่งที่น่าจะเป็นไปได้สองอย่าง หรือมากกว่าได้อย่างถูกต้องเหมาะสมกับเวลาและสถานการณ์

#### **กลยุทธ์ทางด้านขั้นตอนการบริการ (Process Strategy)**

ด้านกระบวนการต่างๆ ในการจัดการด้านสินค้าและบริการ มีระเบียบข้อปฏิบัติที่ชัดเจน และรวดเร็ว เพื่อให้ผู้บริโภคเกิดความประทับใจ

#### **การจัดส่งสินค้า**

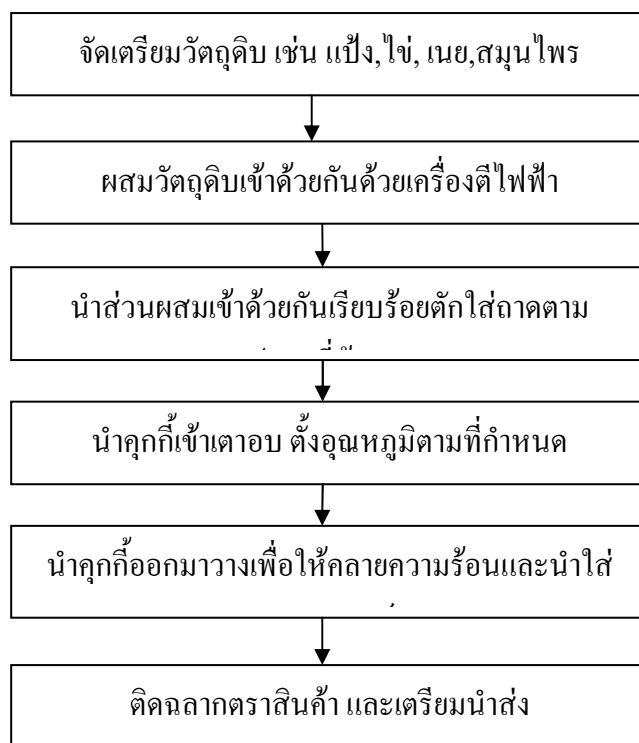
สำหรับการบริการจัดส่งสินค้าทางร้านได้คำนึงถึงความสะดวกของลูกค้าในการซื้อสินค้า ซึ่งอาจไม่สะดวกในการเดินทางมารับสินค้า จึงได้ใช้ช่องทางการให้บริการจัดส่งสินค้าถึงที่ โดยลูกค้าสามารถโทรศัพท์มาสั่งซื้อได้และจะจัดส่งให้ฟรีโดยมีเงื่อนไขยอดสั่งซื้อขั้นต่ำ 300 บาท ปัจจุบันผู้บริโภคคุ้นเคยกับการบริการจัดส่งสินค้าถึงที่

#### **กระบวนการรับชำระสินค้า**

ขั้นตอนในการรับชำระเงินจะเป็นการโอนเงินเข้าบัญชีของเจ้าของกิจการ โดยเมื่อลูกค้าสั่งสินค้า ทางร้านจะมีการแจ้งยอดค่าสินค้าและเลขที่บัญชีให้กับลูกค้าทันที เมื่อลูกค้าทำการโอนเงินเรียบร้อยแล้วจะต้องมีการแจ้งรายละเอียดในการโอนเงินเข้าบัญชี โดยการแจ้งจำนวนเงินที่โอน วันเวลา ธนาคารที่โอน ให้ทราบ อาจจะแจ้งเข้ามาทาง Line, Inbox facebook หรือ แจ้งมาทาง E-mail ทางร้านจะมีการอัปเดตข้อมูลการโอนเงินแจ้งให้ทราบทุกๆ วัน เพื่อความสบายใจของลูกค้า

- การวิเคราะห์แผนการผลิตและแผนการดำเนินงาน

- แผนการผลิตขั้นตอนการผลิต



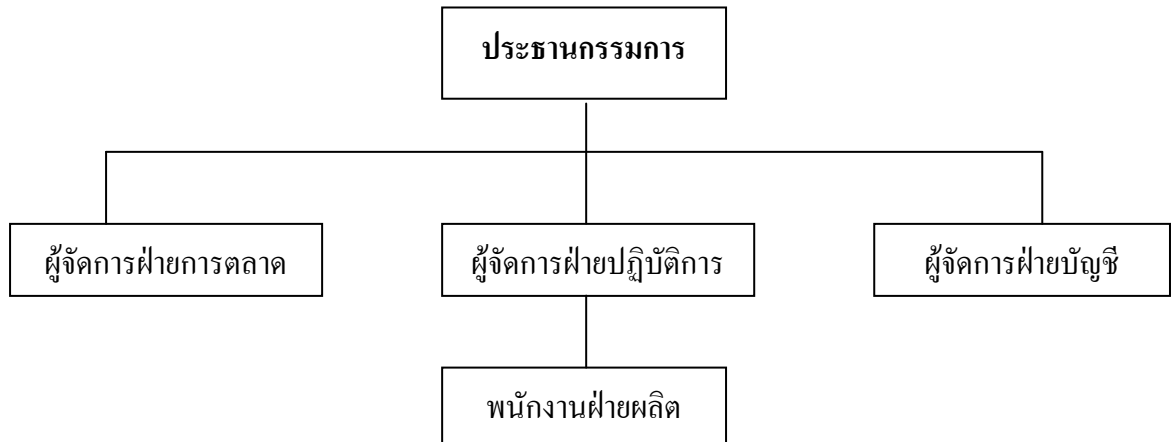
รายละเอียดส่วนผสมในการทำคุกกี้ 1 กิโลกรัม

ลำดับ	รายการวัตถุดิบ	จำนวนที่ใช้ (กรัม)	ราคาต่อหน่วย (บาท / กิโลกรัม)
1	แป้งเอนกประสงค์	800	31.20
2	ผงฟู	12	0.864
3	โซดาไบคาร์บอเนต	10	1.10
4	เนยสด	160	65.32
5	เกลือป่น	3	0.72
7	น้ำตาลทรายแดง	100	3.70
8	ไข่ไก่	100	5.20
9	น้ำใบเตยเข้มข้น	20	0.40
10	สมุนไพร 5 ชนิด(ต้นหอม,หอมแดง,ตะไคร้, ใบมะกรูด, จิงแก่)	10	0.81
<b>รวมต้นทุนต่อกิโลกรัม</b>			<b>109.314</b>

- การวิเคราะห์แผนการจัดการและกำลังคน

### โครงสร้างองค์กร

ปัจจุบันโครงสร้างการบริหารภายในของกิจการใช้ลักษณะการจัดโครงสร้างองค์กรแบบหน้าที่ (Functional Organization) เพราะขนาดองค์กรไม่ใหญ่มาก การจัดโครงสร้างรูปแบบนี้ง่ายต่อการบริหาร อีกทั้งยังง่ายต่อการควบคุมสั่งการได้อย่างมีประสิทธิภาพ



- การวิเคราะห์แผนการเงิน

แผนการเงินกิจการจะคาดว่าจะใช้เงินลงทุนเริ่มแรกในการทำธุรกิจประมาณ 800,000 บาท มียอดขายปีที่ 1 เท่ากับ 503,599 บาท ปีที่ 2 เท่ากับ 543,477 บาท ปีที่ 3 เท่ากับ 581,611 บาท ปีที่ 4 เท่ากับ 622,007 บาท และปีที่ 5 เท่ากับ 664,794 บาท โครงการนี้จะมีระยะเวลาคืนทุน เท่ากับ 1 ปี 4 เดือน และมีอัตราผลตอบแทนจากการลงทุน เท่ากับ 111%

### สรุปผลการศึกษา

ในอนาคตการวางแผนในระยะยาว มีวัตถุประสงค์เพื่อการรักษาธุรกิจให้มีความสามารถที่จะแข่งขันต่อไปได้ในอนาคต ภายใต้ปัจจัยภายนอกต่างๆ ที่มีทิศทางเป็นบวก รวมถึงพฤติกรรมของผู้บริโภคที่ส่งเสริมการขายตัวของธุรกิจ และปัจจัยภายในกิจการเองที่มีศักยภาพเพียงพอ มีความพร้อมในการขยายธุรกิจ ภายใต้สถานการณ์ปกติ หากรายได้และกำไรสุทธิเป็นไปตามที่คาดการณ์ไว้ ภายหลังจากปีที่ 5 ทางร้านมีแผนขยายกิจการ ดังนั้นแผนธุรกิจฉบับนี้จึงมีการกำหนดแผนในระยะยาว เพื่อขยายธุรกิจต่อไป โดยการขยายช่องทางการจัดจำหน่าย

### บรรณานุกรม

- อุตสาหกรรมสาร. 2557. Top Five มูลค่าผลิตภัณฑ์อาหารแปรรูป (Package Food). (ออนไลน์). แหล่งที่มา :  
[http://dip.go.th/Portals/0/Tipmontha/eJournal/march\\_april2014.pdf](http://dip.go.th/Portals/0/Tipmontha/eJournal/march_april2014.pdf)  
[http://dip.go.th/Portals/0/Tipmontha/eJournal/march\\_april2014.pdf](http://dip.go.th/Portals/0/Tipmontha/eJournal/march_april2014.pdf). 11 ตุลาคม 2557.
- บ้านอาจารย์. 2557. สูตรคุกกี้สมุนไพรร. (ออนไลน์). แหล่งที่มา : [http://baan-ajarn.blogspot.com/2005/05/blog-post\\_09.html](http://baan-ajarn.blogspot.com/2005/05/blog-post_09.html). 11 ตุลาคม 2557.
- ตลาดสี่มุมเมือง. 2557. ราคาสินค้าเกษตร :: ผัก ผลไม้ พืชไร่ :: สี่มุมเมือง. (ออนไลน์). แหล่งที่มา :  
<http://www.taladsimummuang.com/dmma/Portals/PriceList.aspx?id=01.11>  
 ตุลาคม 2557.
- ChiangmaiTeaShop, Thailand. 2557. ราคาของพอยล์ถุงกระดาษน้ำตาลติดซิปปั่งได้4-5x8 นิ้ว. (ออนไลน์). แหล่งที่มา : <http://www.chiangmaiteashop.com/chiangmaitea-item-ซองพอยล์-ถุงกระดาษน้ำตาล-ติดซิปปั่งได้-4-5x8-นิ้ว-pid1595124.html>. 14 ตุลาคม 2557.
- Positioning. 2557. ตลาดขนมหวานสำเร็จรูป,52: เഴชญความทำทายรอบด้าน. (ออนไลน์). แหล่งที่มา : <http://www.positioningmag.com/content/ตลาดขนมหวานสำเร็จรูป'52-เษชญความทำทายรอบด้าน>. 18 ตุลาคม 2557.
- SEO BLOG. 2557. แนวคิดส่วนประสมทางการตลาดแบบ 7P. (ออนไลน์). แหล่งที่มา : <http://thesisavenue.blogspot.com/2008/09/marketing-mix-7ps.html>. 18 ตุลาคม 2557.