

แผนธุรกิจ Ruthairat Home Care

ฤทัยรัตน์ จันโท¹

บทสรุปผู้บริหาร

เนื่องจากสังคมไทยกำลังจะเป็นสังคมผู้สูงอายุจากการที่จำนวนผู้สูงอายุในประเทศไทยกำลังเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ทำให้มีความต้องการทางด้านสินค้าและบริการเกี่ยวกับผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นรวมถึงการบริการ ที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงอายุที่ไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ เนื่องจาก ผู้สูงอายุจะมีการเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกาย จิตใจ และสังคม เช่น มีโรคประจำตัว โรคเบาหวาน โรคหัวใจ โรคไต ซึ่งเป็นโรคเรื้อรัง ไม่มีแรงอ่อนเพลีย เกิดภาวะ ซึมเศร้า วิตกกังวล สมองเสื่อม แต่เทคโนโลยีที่ก้าวไกลก็สามารถรักษาประคับประคองเพื่อไม่ให้เกิดความสูญเสียของคนในครอบครัว แต่ถึงอย่างไรความเสื่อมของร่างกายก็ย่อมเป็นไปตามกาลเวลา ผู้สูงอายุบางรายไม่สามารถเดินได้ ทานอาหารได้น้อยลง กลืนลำบาก จากความเสื่อมของต่อมรับรสที่ลิ้น เกิดการสำลักอาหารทำให้ติดเชื้อได้ง่ายที่ปอด ต้องเจาะคอ เพื่อช่วยในการหายใจและระบายเสมหะ การดูแลความสะอาดของร่างกายก็ทำได้ลำบาก บางรายเรียกว่า bed ridden คือไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้เลย ต้องให้อาหารทางสายยาง ซึ่งการดูแลผู้สูงอายุที่มีลักษณะแบบนี้ ต้องมีความรู้ ความเชี่ยวชาญ มีเวลา เอาใจใส่ในการดูแลเป็นอย่างมาก ทั้งดูแลให้ให้อาหารทางสายยาง อาบน้ำเช็ดตัว พลิกตะแคงตัวเพื่อไม่ให้เกิดแผลกดทับ ทางผู้จัดทำจึงเล็งเห็นโอกาสในการทำธุรกิจสถานพยาบาลดูแลผู้สูงอายุระยะยาว โดยญาติที่ไม่มีเวลา และความเชี่ยวชาญในการดูแลจะนำผู้สูงอายุมาฝากดูแล เพื่อให้เกิดความสะดวกของครอบครัวและความปลอดภัยต่อผู้สูงอายุด้วยกัน

ด้วยเหตุนี้ จึงมีความสนใจดำเนินธุรกิจสถานดูแลผู้สูงอายุแบบครบวงจรโดยใช้ชื่อว่า Ruthairat Home Care ขึ้น โดยจะให้การดูแล ทั้งทางร่างกาย อารมณ์ สังคม และจิตวิญญาณ ไม่แค่ในส่วนของการดูแลผู้สูงอายุเท่านั้น Ruthairat Home Care ยังส่งเสริมกิจกรรมของครอบครัว ให้ครอบครัวมีส่วนร่วมในการดูแล และทำกิจกรรมร่วมกับผู้สูงอายุอีกด้วย

¹ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเป็นผู้ประกอบการ มหาวิทยาลัยรังสิต

Ruthairat Home Care จะตั้งอยู่ที่ บ้านเลขที่ 61/100 หมู่บ้านศิริทรัพย์ ซอยแจ้งวัฒนะปากเกร็ด 31 อำเภอ ปากเกร็ด จังหวัด นนทบุรี อยู่ในย่านที่มีประชากรกลุ่มเป้าหมายมีกำลังเช่าและมารับบริการ อยู่ในทำเลที่มีการเดินทางสะดวก ใกล้ทางด่วน ในย่านชุมชนที่ไม่แออัดมาก

ในการเริ่มต้นธุรกิจ Ruthairat Home Care จะเริ่มจากการเป็นธุรกิจขนาดเล็ก โดยทำการปรับปรุงบ้านพักอาศัยที่มีลักษณะเป็น Town Home 2 ชั้น โดยปรับปรุงพื้นที่ใช้สอยบริเวณชั้น 1 และชั้น 2 ของอาคาร เป็นที่พักสำหรับผู้สูงอายุและผู้ป่วย สามารถรองรับผู้สูงอายุได้ทั้งสิ้น 20 เตียงให้บริการทั้งรายวันและรายเดือน โดยสามารถแยกออกเป็นการพักอาศัยแบบห้องเดี่ยว 10 เตียงและห้องรวม 10 เตียง มีพนักงานทำงานทั้งแบบเต็มเวลาและแบบเป็นกะรวมทั้งสิ้น 13 คน

เนื่องจาก Ruthairat Home Care เป็นสถานดูแลผู้สูงอายุจึงต้องมีการคัดสรรพนักงานที่มีประสบการณ์และมีความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง เช่น พยาบาล ผู้ช่วยพยาบาล ผู้ช่วยผู้ป่วย และนักกายภาพบำบัด เพื่อเน้นคุณภาพการดูแลผู้ป่วยแบบมืออาชีพและเพื่อให้ผู้พักอาศัยมีความมั่นใจในการดูแลผู้พักอาศัยอย่างทั่วถึงและมีคุณภาพ

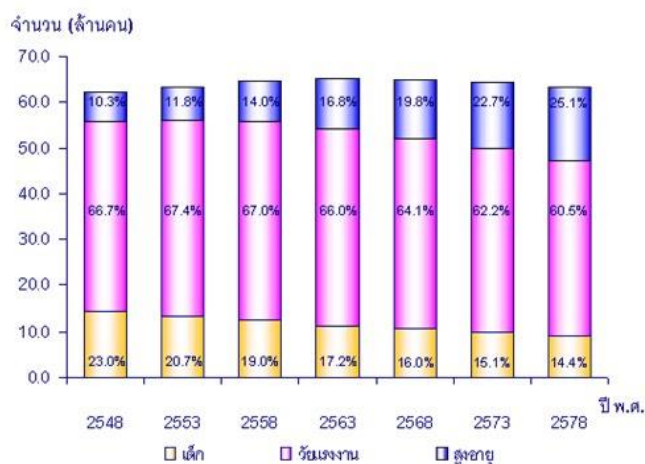
ทีมผู้บริหารคือเจ้าของธุรกิจ ใช้เงินลงทุนค่าปรับแต่งสถานที่เดิมให้เหมาะสมด้วยเงินลงทุนทั้งสิ้น 5,395,000 บาท คาดว่าจะมีรายได้ในปีที่ 2 ของการเปิดให้บริการ หลังหักค่าใช้จ่ายเป็นเงิน 118,610,313 บาท และปีที่ 3 เป็นเงิน 118,613,547 บาท ด้วยศักยภาพในการทำกำไรของธุรกิจ Ruthairat Home Care สามารถเติบโตและประสบความสำเร็จได้อย่างแน่นอน และถ้าหากธุรกิจ Ruthairat Home Care ดำเนินไปได้ด้วยดีจะสามารถคืนทุนได้ในระยะเวลา 1.31 ปี

คำสำคัญ : แผนธุรกิจ, HOME CARE

บทนำ

โลกแห่งยุคโลกาภิวัตน์ (Globalization) มีความเจริญทั้งด้านคมนาคม การสื่อสาร เทคโนโลยีต่างๆ รวมถึงทางด้านการแพทย์ก็เช่นเดียวกัน ด้วยการแพทย์ที่ทันสมัย การรักษาโรคต่างๆ ก็พัฒนาขึ้นตามมา ทั้งยาโรค วัคซีนป้องกันโรค รวมถึงความเป็นอยู่ที่ดีทำให้ประชากรไทยมาอายุที่ยืนยาวมากขึ้นจะเห็นได้ว่าประชากรของไทยในอนาคตจากการคาดการณ์ของคณะทำงานฉายภาพประชากรไทยในอนาคตได้สมมุติฐานว่าในอนาคตความยืนยาวชีวิตของประชากรไทยจะเพิ่มขึ้นไปอีก เริ่มจากในปี พ.ศ.2548 ซึ่งเป็นปีฐานอายุขัยเฉลี่ยเมื่อแรกเกิดของผู้ชายเท่ากับ 68 ปี และของผู้หญิงเท่ากับ 75 ปี ได้มีข้อสมมุติว่า

อายุขัยเฉลี่ยของประชากรไทยจะเพิ่มขึ้นเป็นแนวเส้นตรง ในระยะยาวอีก 50 ปีข้างหน้า อายุขัยเฉลี่ยเมื่อแรกเกิดของผู้ชายจะเพิ่มเป็น 75 ปี ส่วนผู้หญิงจะเพิ่มขึ้นเป็น 80 ปี



จำนวนประชากรวัยต่างๆ พ.ศ. 2548 – 2578

ที่มา : สำนักงานสถิติแห่งชาติ

จากแผนภูมิจะเห็นได้ว่าสังคมไทยกำลังจะเป็นสังคมผู้สูงอายุจากการที่จำนวนผู้สูงอายุในประเทศไทยกำลังเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ทำให้มีความต้องการทางด้านสินค้าและบริการเกี่ยวกับผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นรวมถึงการบริการที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงอายุที่ไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ เนื่องจากผู้สูงอายุจะมีการเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกายจิตใจ และสังคม เช่น มีโรคประจำตัว โรคเบาหวาน โรคหัวใจ โรคไต ซึ่งเป็นโรคเรื้อรัง ไม่มีแรงอ่อนเพลีย เกิดภาวะ ซึมเศร้า วิดกกังวล สมองเสื่อม แต่เทคโนโลยีที่ก้าวไกลก็สามารถรักษาประคับประคองเพื่อไม่ให้เกิดความสูญเสียของคนในครอบครัว แต่ถึงอย่างไรความเสื่อมของร่างกายก็ย่อมเป็นไปตามกาลเวลา ผู้สูงอายุบางรายไม่สามารถเดินได้ ทานอาหารได้น้อยลง กลืนลำบาก จากความเสื่อมของตุ่มรับรสที่ลิ้น เกิดการสำลักอาหารทำให้ติดเชื้อได้ง่ายที่ปอด ต้องเจาะคอ เพื่อช่วยในการหายใจและระบายเสมหะ การดูแลความสะอาดของร่างกายก็ทำได้ลำบาก บางรายเรียกว่า bed ridden คือไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้เลย ต้องให้อาหารทางสายยาง ซึ่งการดูแลผู้สูงอายุที่มีลักษณะแบบนี้ ต้องมีความรู้ ความเชี่ยวชาญ มีเวลา เอาใจใส่ในการดูแลเป็นอย่างมากทั้ง ดูแลเสมหะ ให้อาหารทางสายยาง อาบน้ำเช็ดตัว พลิกตะแคงตัวเพื่อไม่ให้เกิดแผลกดทับ ทางผู้จัดทำจึงเล็งเห็นโอกาสในการทำธุรกิจสถานพยาบาลดูแลผู้สูงอายุระยะยาว โดยญาติที่ไม่มีเวลา และความเชี่ยวชาญในการดูแลจะนำผู้สูงอายุมาฝากดูแล เพื่อเกิดความสะดวกของครอบครัวและความปลอดภัยต่อผู้สูงอายุด้วยเช่นกัน

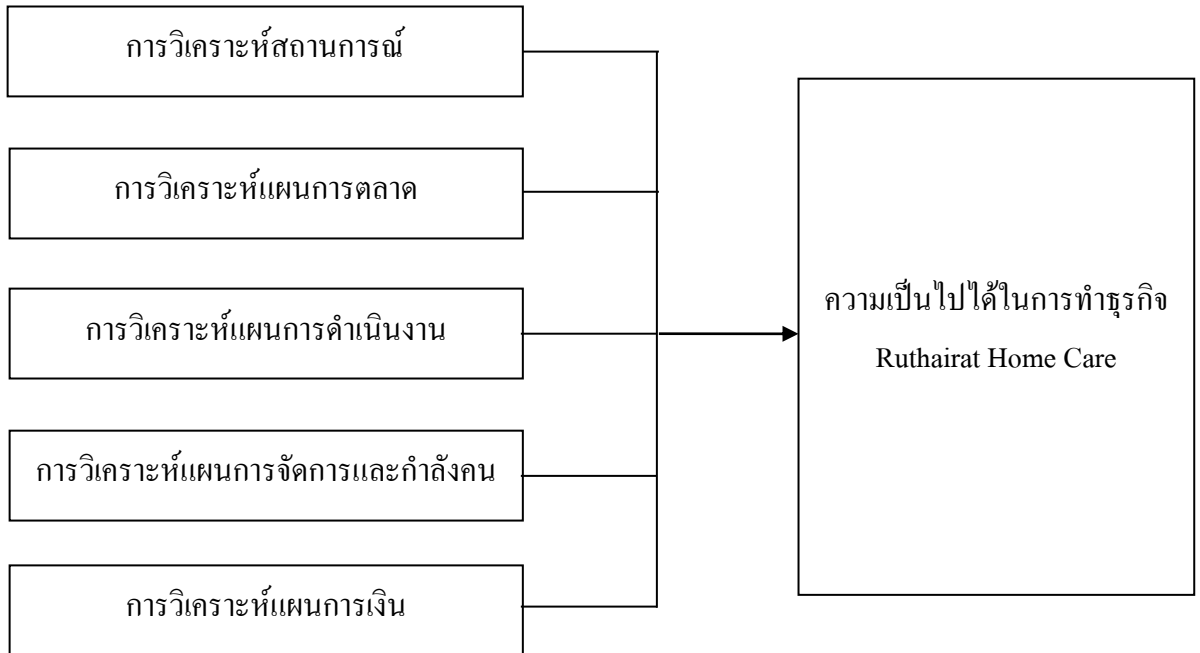
วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความเป็นไปได้ในการทำธุรกิจ Ruthairat Home Care

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลการศึกษาในครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงความเป็นไปได้ในการทำธุรกิจ Ruthairat Home Care

กรอบแนวคิดในการศึกษา



ขอบเขตของการศึกษา

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาเกี่ยวกับความเป็นไปได้ในการทำธุรกิจ Ruthairat Home Care
2. ขอบเขตด้านเวลา ใช้ระยะเวลาทำการศึกษาดังแต่เดือนมีนาคม-เดือนกันยายน 2558

นิยามคำศัพท์

1. แผนธุรกิจ หมายถึงการวิเคราะห์สถานการณ์ การวิเคราะห์ด้านการตลาด การวิเคราะห์ด้านการผลิต/การดำเนินงาน การวิเคราะห์ด้านการเงิน และสรุปผลว่า ธุรกิจดังกล่าวมีความเป็นไปได้ในการดำเนินงานหรือไม่
2. Ruthairat Home Care หมายถึง สถานดูแลผู้สูงอายุและผู้ที่ไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้

3. การวิเคราะห์สถานการณ์ หมายถึง การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกขององค์กร โดยการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรค (SWOT Analysis)

4. การวิเคราะห์ด้านการตลาด หมายถึง การกำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมายการวางตำแหน่งทางการตลาด การกำหนดผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการตลาด

5. การวิเคราะห์ด้านการผลิต หมายถึง ขั้นตอนการผลิต/การบริหารขององค์กร

6. การวิเคราะห์ด้านการจัดการและกำลังคน หมายถึง การกำหนดโครงสร้างองค์กร

7. การวิเคราะห์ด้านการเงิน หมายถึง รายได้หรือยอดขาย กำไรสุทธิ ระยะเวลาเงินทุน มูลค่าปัจจุบันสุทธิ และอัตราผลตอบแทนภายใน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

- การวิเคราะห์สถานการณ์

การวิเคราะห์สถานการณ์ โดยการใช้วิธี SWOT Analysis มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

จุดแข็งของกิจการ (Strengths)

1. มีบุคลากรที่เชี่ยวชาญมีประสบการณ์การในสายงานการพยาบาลผู้สูงอายุ
2. มีการบริหารต้นทุน ทำให้อัตราค่าบริการต่ำกว่าห้องตลาด
3. เป็นศูนย์บริการครบวงจร ทั้งสำหรับผู้ช่วยเหลือตัวเองได้ และช่วยเหลือตัวเองไม่ได้
4. ทำเลที่ตั้งใกล้โรงพยาบาลชั้นนำ ทำให้สามารถนำผู้ป่วยส่งโรงพยาบาลได้รวดเร็ว
5. บุคลากรทุกคนเป็นผู้มีใจรักการบริการ
6. อาคารที่พักและวัสดุอุปกรณ์ใหม่และทันสมัย
7. บรรยากาศในบริเวณโดยรอบไม่พลุกพล่าน เหมาะแก่การพักผ่อน
8. ห้องพักและอุปกรณ์อำนวยความสะดวกมีมาตรฐาน
9. มีการจัดกิจกรรมเพื่อผู้สูงอายุ ส่งเสริมให้เกิดความพันธ์ที่ดีระหว่างผู้พักอาศัย
10. มีพยาบาลวิชาชีพคอยให้บริการตลอด 24 ชม.

จุดอ่อนของกิจการ (Weaknesses)

1. รongรับผู้รับบริการได้ น้อย
2. ชื่อเสียงยังไม่เป็นที่รู้จักมากนัก

3. ไม่มีแพทย์อยู่ประจำที่สถานพยาบาลมีแต่พยาบาลวิชาชีพเท่านั้น
4. บุคลากรทางการแพทย์ยังมีจำนวนน้อย บางตำแหน่งต้องรับภาระงานหลายอย่างเช่น ผู้จัดการทั่วไป
5. ไม่มีที่พักสำหรับญาติผู้ป่วย ในกรณีที่ญาติผู้ป่วยต้องการพักค้างคืน

โอกาสของกิจการ (Opportunities)

1. จำนวนผู้สูงอายุที่มีปริมาณเพิ่มมากขึ้นรวมถึงผู้สูงอายุต่างชาติที่เข้ามาอาศัยในประเทศไทยเป็นจำนวนมาก
2. แนวโน้มสุขภาพของผู้คนในอนาคต
3. การเข้าร่วมเป็นประชาคมอาเซียน
4. จำนวนผู้ให้บริการด้านสถานพยาบาลผู้สูงอายุยังมีจำนวนน้อย
5. สวัสดิการของรัฐบาลยังไม่ดีพอ ผู้สูงอายุต้องหาสถานที่พักพินเอง
6. สถานพยาบาลของรัฐยังไม่เพียงพอที่จะให้ผู้สูงอายุได้อยู่พักพิน
7. สภาพครอบครัวสมัยใหม่ที่ต้องทำงาน ไม่มีเวลาดูแลผู้สูงอายุ จำเป็นต้องฝากผู้สูงอายุให้อยู่ในความดูแลของผู้เชี่ยวชาญ

อุปสรรคของกิจการ (Threats)

1. คู่แข่งจากประเทศในอาเซียน เมื่อเข้าสู่ประชาคมอาเซียน
2. การย้ายงานของบุคลากร เนื่องจากความต้องการบุคลากรในตลาดยังมีมาก
3. การประกันสุขภาพยังไม่ครอบคลุมค่าใช้จ่ายในการพักพินของผู้สูงอายุ
4. ความไม่แน่นอนของสถานะทางเศรษฐกิจของประเทศ ทำให้ประชาชนต้องไตร่ตรองอย่างมากในการใช้จ่ายเงิน
5. เริ่มมีผู้สนใจลงทุนในกิจการ Service apartment และ Nursing care มากขึ้น

● การวิเคราะห์ด้านการตลาด

การกำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย (T: Target Market)

กลุ่มเป้าหมายหลัก คือ ผู้สูงอายุที่มาพักอาศัยเพราะบุตรหลานฝากดูแลไม่สามารถให้การดูแลอันเนื่องมาจากภาระใดๆ คือกลุ่มที่อยู่ในระยะใกล้เคียงที่อยู่ห่างจาก Ruthairat Home Care ไม่เกิน 20 กิโลเมตร มีรายได้ 100,001 บาทขึ้นไปและมีอาชีพอยู่ในระดับสูง คือ พนักงานบริษัท ระดับผู้บริหาร และกลุ่มที่มีกิจการเป็นของตัวเองเป็นเจ้าของธุรกิจ

กลุ่มเป้าหมายรอง คือ กลุ่มที่อยู่ในระยะปานกลาง คือ กลุ่มที่อยู่ห่างจาก Ruthairat Home Care ไม่เกิน 30 กิโลเมตรมีรายได้ 50,001บาท -100,000 บาท และเป็นกลุ่มที่นานๆ มาใช้บริการเนื่องจากลูกหลานติดภาระกิจด่วน

การกำหนดตำแหน่งทางการตลาด (P: Positioning)

การวางตำแหน่งทางการตลาด จะใช้ 2 ปัจจัยเป็นเกณฑ์ในการพิจารณา คือ ราคา และการบริการแบบครบวงจร ตำแหน่งทางธุรกิจของ Ruthairat Home Care



จากการวางตำแหน่งทางการตลาด เมื่อเปรียบเทียบทางด้านราคาและด้านบริการแบบครบวงจรจะเห็นได้ว่า Ruthairat Home Care มีการให้บริการแบบครบวงจรมากกว่าสถานพยาบาลผู้สูงอายุที่อื่นๆ ตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการได้ครบในทุกๆ ด้าน

กลยุทธ์ด้านผลิตภัณฑ์และราคา (Product and Price Strategy)

Ruthairat Home Care เป็นการให้บริการดูแลผู้สูงอายุ ทั้งแบบรายวันและรายเดือน โดยแบ่งลักษณะลูกค้าออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

1. Class A เป็นลักษณะลูกค้าที่ช่วยเหลือตนเองบนเตียงได้ สามารถรับประทานอาหารทางปากได้ ไม่มีอุปกรณ์ที่สอดใส่เข้าไปในร่างกาย
2. Class B เป็นลักษณะลูกค้าที่ไม่สามารถหายใจเองได้ต้องใช้ออกซิเจน เจาะใส่ท่อที่คอเพื่อหายใจ มีอุปกรณ์ที่สอดใส่เข้าไปในร่างกาย เช่น คาสายให้อาหารทางทั้งทางจมูก หรือ สายที่เจาะผ่านทางหน้าท้อง การคาสายสวนปัสสาวะ มีแผลกดทับ ต้องทำแผลทุกวัน เป็นต้น

นอกจากการให้บริการผู้สูงอายุในด้านที่พักแล้ว ยังมีการให้บริการด้านอื่นๆ ได้แก่

1. เรื่องอาหารของผู้สูงอายุ จะจัดอาหารให้ 3 มื้อ/วันและอาหารว่าง 2 มื้อ/วัน (อาหารเฉพาะโรค) รวมถึงยาสำหรับผู้สูงอายุที่มีโรคประจำตัว(ยาญาติต้องนำมาเอง)
2. ดูแลความสะอาดของร่างกาย ดูแลเรื่องการขับถ่าย การพักผ่อน
3. Ruthairat Home Care ยังให้ความสำคัญในเรื่องของการจัดกิจกรรม สันทนาการ และการจัดสถานที่สำหรับผู้พักอาศัยได้พักผ่อนหย่อนใจอีกด้วย
4. กิจกรรมกายภาพบำบัด ป้องกันข้อติด
5. กิจกรรมที่เปิดโอกาสให้ครอบครัวมีส่วนร่วมกับผู้สูงอายุ

ซึ่งพื้นที่ได้แบ่งออกเป็น

ชั้นที่ 1 ประกอบด้วย

- ห้องเดี่ยว 8 ห้อง
- ห้องกิจกรรมสันทนาการ
- สำนักงานฝ่ายบริหารและแผนกต้อนรับ

ชั้นที่ 2 ประกอบด้วย

- ห้องรวม 2 โซนแต่ละโซนประกอบด้วย 5 เตียง
- ห้องเดี่ยว 2 ห้อง
- Nurse station
- ห้องกิจกรรมสันทนาการ



รูปตัวอย่างห้องพักเดี่ยว



รูปตัวอย่างห้องพักรวม

ห้องพักเดี่ยว จะประกอบไปด้วยอุปกรณ์พื้นฐาน คือ

1. เตียงคนไข้ 1 เตียง
2. โซฟาพับแขก 1 ชุด
3. ตู้ใส่ของ
4. โทรทัศน์
5. ตู้เย็น
6. ห้องน้ำในตัวทุกห้อง

ห้องพักรวม จะประกอบไปด้วยอุปกรณ์พื้นฐาน คือ

1. เตียงคนไข้ 1 เตียง
2. ตู้ใส่ของ
3. โซฟาเล็ก

Ruthairat Home Care เลือกใช้กลยุทธ์ด้านราคาในระดับราคาปานกลาง แต่มีคุณภาพ เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกถึงตำแหน่งทางการตลาดของการบริการ ซึ่งทำเลของ Ruthairat Home Care อยู่ในย่านแหล่งจับจ่ายใช้สอย มีการให้บริการเพื่อความปลอดภัย อุ่นใจ ความสะดวกสบายในการอยู่อาศัยแต่ยังอยู่ในราคามิตรภาพ

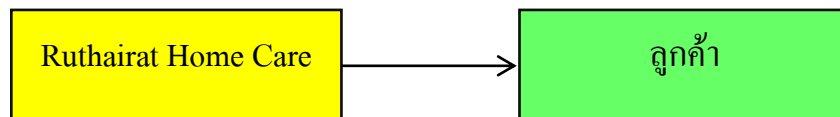
Ruthairat Home Care ตั้งราคาในระดับใกล้เคียงกับสถานดูแลผู้สูงอายุในรูปแบบเดียวกัน สามารถแบ่งด้านราคาออกเป็น 2 แบบ คือรายวัน และรายเดือน โดยสามารถแสดงราคาของห้องพักได้ดังนี้

รายการ	ราคาห้องเดี่ยว(บาท)	ราคาห้องรวม(บาท)
คนไข้ช่วยเหลือตัวเองได้ (CLASS A)		
• อัตราค่าบริการรายวัน	1,200	1,000
• อัตราค่าบริการรายเดือน	25,000	20,000
คนไข้ช่วยเหลือตัวเองไม่ได้ (CLASS B)		
• อัตราค่าบริการรายวัน	1,400	1,200
• อัตราค่าบริการรายเดือน	30,000	22,000

กลยุทธ์ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place Strategy)

ช่องทางหลักในการจัดจำหน่ายของ Ruthairat Home Care คือการขายตรง ณ ที่ตั้งของสถานดูแลผู้สูงอายุเลย อย่างไรก็ตามลูกค้าและผู้ที่เกี่ยวข้องยังสามารถติดต่อกับทาง Ruthairat Home Care เพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติมนอกเหนือจากที่ Ruthairat Home Care ให้ไว้บน Website โดยผ่านพนักงานต้อนรับของ Ruthairat Home Care ได้อีกด้วย

- การขาย ณ สถานพยาบาล Ruthairat Home Care และพนักงานต้อนรับของ Ruthairat Home Care เนื่องจาก Ruthairat Home Care เน้นจุดขายด้านงานบริการและความอุ่นใจในการอยู่อาศัยเพราะจะมีเจ้าหน้าที่พยาบาลและเจ้าหน้าที่ดูแลผู้สูงอายุที่ให้การดูแลได้อย่างทั่วถึงตลอด 24 ชั่วโมง ซึ่งทั้งหมดนี้เป็นคุณลักษณะที่ลูกค้าต้องมาสัมผัสด้วยตัวเองจากการเยี่ยมชมอาคารที่พัก นอกจากนี้ทางสถานพยาบาลยังมีรายละเอียดปลีกย่อยอีกมากมายซึ่งพนักงานต้อนรับของสถานพยาบาลดูแลผู้สูงอายุจะเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการชี้แจงข้อมูลและรายละเอียดที่ครบถ้วนให้กับลูกค้าโดยพนักงานต้อนรับของสถานพยาบาลดูแลผู้สูงอายุจึงเป็นบุคคลสำคัญในการสื่อสารคุณค่าของสินค้าและบริการแก่ลูกค้าผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชม



- Website ของ Ruthairat Home Care

ลูกค้าสามารถติดต่อ Ruthairat Home Care ผ่านทาง Website ได้ ซึ่งบน Website จะมีรายละเอียดโดยทั่วไปของสถานพยาบาลผู้สูงอายุ แผนที่ สถานที่สำคัญในบริเวณใกล้เคียงบรรยากาศโดยรอบของสถานพยาบาลที่ดูแลผู้สูงอายุ ห้องแบบต่างๆ อัตราค่าห้องพัก ช่องทางการติดต่อ ภาพบรรยากาศในห้องสนทนาการ เป็นต้น โดยมีจุดเด่นที่การแสดงภาพ

บรรยากาศของการบริการแบบครบวงจรและความสะดวกสบายในการอยู่อาศัย ความอุ่นใจกับการบริการของเจ้าหน้าที่พยาบาล ความสะดวกในการเข้าถึงโรงพยาบาลย่านใกล้เคียง



กลยุทธ์การส่งเสริมการตลาด (Promotion Strategy)

Ruthairat Home Care ได้กำหนดวัตถุประสงค์หลักในด้านการสื่อสารทางการตลาดออกเป็น 2 กลุ่มคือ การสร้างการรับรู้ตราสินค้าและการสร้างการบอกต่อโดยดำเนินการผ่านกิจกรรมหลัก 3 ประเภทได้แก่ กิจกรรมประชาสัมพันธ์ กิจกรรมส่งเสริมการขาย และกิจกรรมสร้างความสำคัญกับลูกค้า โดยมีรายละเอียดดังนี้

การสร้างการรับรู้ในตราสินค้า (Brand Awareness)

การที่จะเป็นหนึ่งในตัวเลือกของลูกค้า จำเป็นต้องเป็นทรัพย์สินที่หือที่สามารถจดจำได้เป็นอันดับต้นๆ ดังนั้น หัวใจหลักคือการทำให้ชื่อ Ruthairat Home Care เป็นที่จดจำของลูกค้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย นอกจากนี้ยังจำเป็นต้องทำให้เกิดการเข้ามาเยี่ยมชมสถานพยาบาลผู้สูงอายุ เนื่องจากลูกค้าส่วนใหญ่ไม่เคยรับรู้ถึงการบริการดูแลระหว่างวัน เพราะมีความกลัวว่าจะเป็นการบริการที่มีราคาแพง ทำให้ลูกค้าได้รับรู้ถึงคุณค่าที่เหนือกว่าในราคาที่คุ้มค่า

การสร้างการบอกต่อ

เนื่องจากการบริการของ Ruthairat Home Care เป็นการบริการเฉพาะกลุ่ม การแนะนำและบอกต่อให้กับเพื่อนฝูงและญาติมิตร จึงเป็นหัวใจหลักที่จะทำให้ธุรกิจเป็นที่รู้จักในกลุ่มลูกค้าเป้าหมายโดยการบอกปากต่อปาก ซึ่งเป็นช่องทางการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพสูงสุด เพราะลูกค้าที่ได้รับการแนะนำจะเกิดความรู้สึกไว้วางใจและเชื่อมั่นในตัวสินค้า แม้จะยังไม่เคยได้รับข้อมูลเกี่ยวกับสินค้านั้นมาก่อนก็ตาม นำไปสู่การเข้าไปทำความรู้จักกับตัวสินค้าด้วยตัวเอง เมื่อสินค้านั้นตอบสนองความต้องการได้จริงจนนำไปสู่การตัดสินใจซื้อในที่สุด

กิจกรรมการส่งเสริมการตลาด

กิจกรรมประชาสัมพันธ์

- การลงโฆษณาผ่าน Website Ruthairat Home Care ใช้ช่องทาง Website เป็นช่องทางหลักในการสื่อสารกับลูกค้าเนื่องจากเป็นช่องทางที่สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ง่ายและเป็นกระจายข้อมูลข่าวสารได้ในวงกว้าง รวมทั้งสามารถให้ข้อมูลรายละเอียดที่ลูกค้า

ต้องการทราบได้อย่างชัดเจน เช่น แบบห้อง แผนที่ รายละเอียดการบริการ บรรยากาศ ภายในห้องพักและห้องสันทนาการ เป็นต้น โดยWebsite จะเน้น โทนนสีฟ้าขาวเพื่อแสดงถึง ความสะอาด อนามัย และเปี่ยมไปด้วยความอบอุ่น



ตัวอย่างหน้าเว็บไซต์ของ Ruthairat Home Care

- การประชาสัมพันธ์ผ่านแผ่นพับในโรงพยาบาล

เพื่อเป็นการเปิดตัวและการสร้างการรับรู้ในสินค้า สถานดูแลผู้สูงอายุที่ต้องการการดูแลด้านการพยาบาลขั้นพื้นฐาน ทาง Ruthairat Home Care ต้องประชาสัมพันธ์สินค้า และงานบริการเพื่อให้เป็นที่รู้จักในวงผู้ใช้บริการตาม โรงพยาบาลเอกชน



ตัวอย่างแผ่นพับประชาสัมพันธ์



ตัวอย่างการลงโฆษณาผ่านป้าย Billboard

- การประชาสัมพันธ์ผ่านป้าย Billboard

เพื่อเป็นการเปิดตัวธุรกิจให้เป็นที่รู้จักอย่างแพร่หลาย Ruthairat Homecare จึงมีช่องทางการประชาสัมพันธ์หลายช่องทาง ประชาสัมพันธ์ผ่านป้าย Billboard ในบริเวณแหล่งชุมชนบริเวณทางด่วนแจ้งวัฒนะก็เป็นอีกช่องทางหนึ่งที่ช่วยให้กลุ่มลูกค้าทั่วไปสามารถเข้าถึงผลิตภัณฑ์ของ Ruthairat Homecare ได้เป็นอย่างดี

● การวิเคราะห์แผนการดำเนินงาน

การใช้บริการที่ Ruthairat Home Care มีกระบวนการให้บริการ ดังนี้
ก่อนเข้าพัก

เมื่อมีผู้ที่ประสงค์จะเข้าพักติดต่อเข้ามา พนักงานต้อนรับจะทำหน้าที่ดูแล พร้อมให้ข้อมูลแนะนำการให้บริการ กฎระเบียบการเข้าพัก หากผู้ประสงค์จะเข้าพักต้องการจะชมสถานที่พักอย่างทั่วถึง พนักงานต้อนรับ ก็จะทำหน้าที่พาผู้เข้าพักชมสถานที่โดยรอบ เมื่อลูกค้าประสงค์เข้าพักตกลงเข้าพัก เจ้าหน้าที่ก็จะทำการทำสัญญาและซักประวัติตรวจร่างกายเบื้องต้น เช่น กรอกข้อมูลทั่วไปและข้อมูลเกี่ยวกับสุขภาพ โรคประจำตัว ยา หรืออาหารที่แพ้ และอุปกรณ์ที่ติดตัวมากับผู้สูงอายุ

ระหว่างการเข้าพัก

ผู้เข้าพักจะต้องปฏิบัติตามกฎ ระเบียบของ Ruthairat Home Care จะดูแลผู้เข้าพักอย่างใกล้ชิดตลอด 24 ชั่วโมง ตั้งแต่ตื่นนอนมา ก็จะมีกิจกรรมออกกำลังกายเบาๆ กายภาพบำบัด ตอนเช้า กิจกรรมตัดบัตร หลังจากรับประทานอาหารเช้าแล้ว ก็จะมี

กิจกรรมสันทนการให้ตามความชอบ หรือพักผ่อนพูดคุย เมื่อรับประทานอาหารกลางวันร่วมกันแล้ว ก็จะมีกิจกรรมช่วงบ่าย เช่น ร้องเพลง เดินรำ ทำขนม เป็นต้น

การสิ้นสุดการพักอาศัย

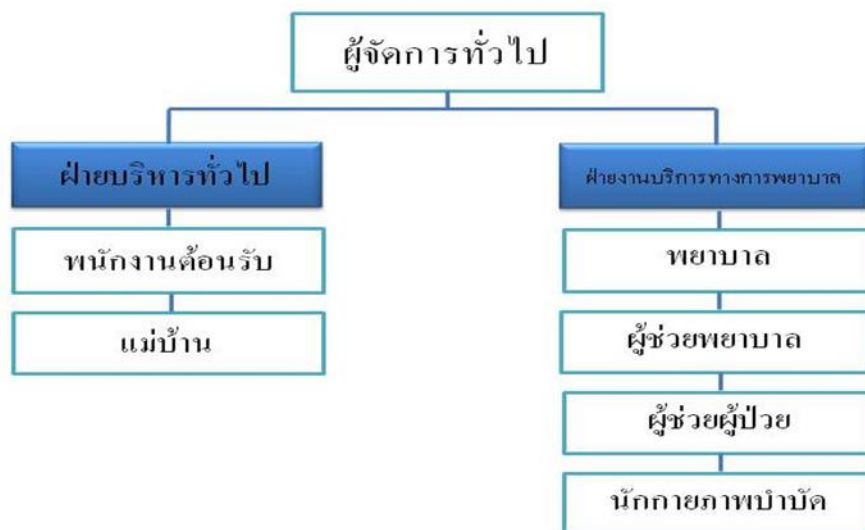
เมื่อผู้เข้าพักต้องการยกเลิกการพักอาศัยสามารถแจ้งให้เจ้าหน้าที่ทราบได้ที่ทันที โดยเจ้าหน้าที่ก็จะดำเนินการจัดเตรียมเอกสารค่าใช้จ่ายและแจ้งให้ผู้เข้าพักทราบต่อไป

- การวิเคราะห์แผนการจัดการและกำลังคน

โครงสร้างองค์กร

กิจการใช้ลักษณะการจัดการ โครงสร้างองค์กรแบบตามหน้าที่ (Functional Organization) เพราะว่าคุณภาพขององค์กรมีขนาดที่ไม่ใหญ่มากนักการจัดการโครงสร้างองค์กรในลักษณะนี้ทำได้ง่ายต่อการบริหาร อีกทั้งยังง่ายต่อการควบคุมสั่งการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ภาพแสดงแผนผังองค์กร (Organization Chart)



- การวิเคราะห์แผนการเงิน

บริษัทใช้เงินลงทุนเริ่มแรก 5,395,000 บาท มียอดขายปีที่ 1 เท่ากับ 162,479,600 บาท ปีที่ 2 เท่ากับ 162,486,000 บาท ปีที่ 3 เท่ากับ 162,490,200 บาท ปีที่ 4 เท่ากับ 162,496,600 บาท และปีที่ 5 เท่ากับ 162,503,000 บาท มีกำไรสุทธิในปีที่ 1 เท่ากับ 118,143,385 บาท ปีที่ 2 เท่ากับ 118,148,313 บาท ปีที่ 3 เท่ากับ 118,151,547 บาท ปีที่ 4 เท่ากับ 118,156,475 บาท และปีที่ 5 เท่ากับ 118,161,403 บาท ระยะเวลาคืนทุนของโครงการเท่ากับ 1 ปี 3 เดือน มีมูลค่าปัจจุบันสุทธิ (Net Present Value; NPV) เท่ากับ 703,242,763.20 บาท และมีอัตราผลตอบแทนจากการลงทุน (Internal Rate of Return; IRR) เท่ากับ 337.57%

วารสารแผนธุรกิจ ปีที่ 2 ฉบับที่ 4 (กรกฎาคม – ธันวาคม 2558)

สรุปผลการศึกษา

จากการวิเคราะห์สถานการณ์ การวิเคราะห์ด้านการตลาด การวิเคราะห์ด้านการผลิต การวิเคราะห์ด้านกำลังคน และการวิเคราะห์ด้านการเงิน ได้ข้อสรุปว่า ธุรกิจ Ruthairat Home Care ภายใต้เงื่อนไขที่บริษัทกำหนดขึ้นเป็นมีความเป็นไปได้ในการลงทุน

“สำนักงานสถิติแห่งชาติ” [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก:

<https://www.nso.go.th/2558>

“แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2550-2554)”และ

“แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11(พ.ศ. 2555–2559)”

[ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก: <http://www.ddd.go.th/th-,2558>

“สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจแห่งชาติ”[ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก:

<https://th.wikipedia.org/.../,2558>

“สถาบันวิจัยประชากรและสังคม. 2549. การฉายภาพประชากรของประเทศไทย พ.ศ. 2548 – 2568, มหาวิทยาลัยมหิดล.”[ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก:

<http://www.ipsr.mahidol.ac.th/ipsrbeta/FileUpload/PDF/Report-File-314.pdf>

“ค้นหาข้อมูลทั่วไป.” [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก :

www.google.co.th/2557.