

แผนธุรกิจ

Physio Wellness คลินิกกายภาพบำบัด



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต


วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล

พ.ศ. 2566

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล

สารนิพนธ์  
เรื่อง  
แผนธุรกิจ Physio Wellness คลินิกกายภาพบำบัด

ได้รับการพิจารณาให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต  
วันที่ 12 มกราคม พ.ศ. 2566



นายวรงค์ โสมังจา  
ผู้วิจัย



ทริยุทธ พรหมศิริ,

Ph.D.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์



ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชนพล วีระสา,

Ph.D.

ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์



รองศาสตราจารย์วิจิตา รักธรรม,

Ph.D.

คณบดี

วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล



วสุ กীরติวุฒิเศรษย์,

Ph.D.

กรรมการสอบสารนิพนธ์

## กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์เรื่องแผนธุรกิจ "Physio Wellness" คลินิกกายภาพบำบัด มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาข้อมูล โอกาสและความเป็นไปได้ทางธุรกิจ เพื่อเป็นแนวทางในการต่อยอดให้กับผู้ประกอบการที่สนใจในธุรกิจนี้ สามารถนำไปใช้ดำเนินธุรกิจ และเป็นแนวทางในการต่อยอดความสำเร็จในอนาคต

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงแก่อาจารย์ ที่ปรึกษา ประธานกรรมการ และคณะกรรมการที่ปรึกษา โดยเฉพาะอย่างยิ่งขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ธนพล วีระสาคร.สาวิตรี สันติพิริยพร และ ดร.ตรียุทธ พรหมศิริ ที่ช่วยกรุณาให้คำปรึกษาจนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จไปได้ดี

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณสมาชิกในครอบครัวที่ให้การสนับสนุนมาโดยตลอด ขอขอบคุณเพื่อนร่วมชั้นเรียนในการช่วยเหลือและชี้แนะ ขอกราบขอบพระคุณคณะครูอาจารย์ทุกท่าน สำหรับวิชาความรู้และคำชี้แนะตลอดการศึกษา ณ วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล

วรพงศ์ โสมัจฉา

## บทสรุปผู้บริหาร

Physio Wellness ธุรกิจสุขภาพที่ให้บริการด้านกายภาพ ด้วยสถานการณ์ปัจจุบัน ธุรกิจคลินิกกายภาพบำบัดเอกชนมีการขยายตัวอย่างรวดเร็ว มี โดยอยู่ในพื้นที่ที่มีความเป็นเมือง หรือมีความเจริญทางเศรษฐกิจ จึงเห็นโอกาสทางการตลาดของคลินิกกายภาพบำบัดและช่องว่างของธุรกิจสุขภาพในทางนวดบำบัดรักษา โดยมีการผสมผสานความเป็นธุรกิจด้านสุขภาพ มากกว่าภาพลักษณ์ที่เป็นสถานที่บำบัดรักษา มุ่งเน้นตลาดคนรุ่นใหม่ มีรายได้สูง เป็นคนอาศัยอยู่ในพื้นที่กรุงเทพฯ บริเวณโซนรัชโยธิน-ลาดพร้าว เจาะสองกลุ่มลูกค้าเป้าหมายคือ กลุ่มคนทำงาน (พนักงานออฟฟิศ) ที่มีอาการออฟฟิศ ซินโดรม (Office Syndrome) และกลุ่มผู้ออกกำลังกาย ที่ได้รับบาดเจ็บจากการออกกำลังกาย

ด้วยเหตุนี้เองผู้ประกอบการจึงขอจัดตั้งเป็นสถานประกอบการคลินิกกายภาพบำบัด Physio Wellness โดยใช้รูปแบบการบำบัดรักษาตามหลักของศาสตร์กายภาพบำบัด ได้แก่ การเคลื่อนไหว การนวด ดัด ดึง การออกกำลังกายเพื่อการรักษาและการวินิจฉัยด้วยไฟฟ้า พร้อมตกแต่งภายในให้เป็นคลินิกที่มีความทันสมัย ให้อารมณ์ความเป็นสุนทรีย์ะ วัสดุพักผ่อนคลาย ตลอดจนวางแผนสรรหาเทคโนโลยี เครื่องมือ รวมทั้งแอปพลิเคชันที่ทันสมัยเข้ามาช่วยในการติดตาม แนะนำ และเก็บข้อมูลการรักษา ทั้งนี้ในการทำธุรกิจคลินิกกายภาพบำบัดเอกชนจำเป็นต้องใช้เงินในการลงทุน และทรัพยากรต่างๆเป็นจำนวนมาก รวมถึงการวางแผนด้านบุคลากร เพื่อให้มีทักษะการให้บริการที่มีคุณภาพ

ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินงานตามโครงการเป็นไปตามกำหนดการโดยไม่มีปัญหาด้านการเงิน จึงต้องวางแผนด้านเงินทุนหมุนเวียน แผนการตลาด และแผนการดำเนินการอย่างรอบคอบ การวางแผนกำลังการบริการ ปริมาณการบริการและมีการกำหนดขั้นตอนการบริการ โครงการวางแผนว่าจะมีใช้เงินลงทุน 1,120,000 บาท โดยเป็นเงินลงทุนของผู้ถือหุ้นทั้งหมด ระยะเวลาคืนทุนของโครงการเท่ากับ 4 ปี มีมูลค่าปัจจุบันสุทธิ (Net Present Value; NPV) เท่ากับ 327,500 บาท และมีอัตราผลตอบแทนจากการลงทุน (Internal Rate of Return; IRR) เท่ากับ 27 %

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทสรุปผู้บริหาร	ค
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ซ
<b>บทที่ 1</b> <b>บทนำ</b>	<b>1</b>
1.1 ที่มาของการดำเนินธุรกิจ	1
<b>บทที่ 2</b> <b>ภาพรวมบริษัทและรูปแบบธุรกิจ</b>	<b>4</b>
2.1 รายละเอียดบริษัท	4
2.2 แนวคิดในการจัดตั้งธุรกิจ	4
2.3 วิสัยทัศน์	5
2.4 พันธกิจ	5
2.5 รายละเอียดเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจ	5
2.6 Business Model Canvas	6
<b>บทที่ 3</b> <b>การวิเคราะห์โอกาส อุตสาหกรรม และตลาด</b>	<b>9</b>
3.1 การวิเคราะห์สภาวะการแข่งขันในธุรกิจ (Five Forces Model)	9
3.2 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกของธุรกิจ (PESTEL Analysis)	12
3.3 Trend Analysis การวิเคราะห์แนวโน้มของธุรกิจ	14
<b>บทที่ 4</b> <b>แผนการตลาด</b>	<b>16</b>
4.1 Marketing Research การวิเคราะห์แผนการตลาด	16
4.1.1 การวิเคราะห์คู่แข่งขั้นทางการตลาดของธุรกิจคลินิกกายภาพบำบัด (Competition Analysis)	16
4.2 Consumer Research	18
4.3 Marketing Plan	18
4.3.1 กลยุทธ์ด้านผลิตภัณฑ์และราคา (Product and Price Strategies)	18
4.3.2 กลยุทธ์ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place Strategy)	21
4.3.3 กลยุทธ์การส่งเสริมการตลาด (Promotion Strategy)	21

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4.4 การกำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย STP	22
4.5 Perceptual Map	23
4.6 การสร้างแบรนด์ (Branding)	24
<b>บทที่ 5    แผนการจัดการ</b>	<b>26</b>
5.1 รูปแบบการจัดตั้งธุรกิจ	26
5.2 บทวิเคราะห์และระบุประเภททรัพยากรที่เกี่ยวข้องเพื่อสนับสนุนธุรกิจ	28
5.3 บทวิเคราะห์แผนการดำเนินงาน	31
<b>บทที่ 6    แผนการบริหารและจัดการองค์กร</b>	<b>33</b>
6.1 รูปแบบการจัดตั้งธุรกิจ	33
6.2 โครงสร้างองค์กร	33
6.3 แผนด้านบุคลากร	34
6.4 แผนฝึกอบรมพัฒนาบุคลากร	35
<b>บทที่ 7    แผนการเงิน</b>	<b>36</b>
7.1 โครงสร้างและนโยบายทางการเงิน	36
7.2 ที่มาของรายได้	36
7.3 การประมาณการต้นทุน	38
7.4 ประมาณการงบกำไรขาดทุน	41
7.5 การคำนวณเงินทุนหมุนเวียนของกิจการ	42
7.6 การประเมินโครงการ	42
<b>บทที่ 8    แผนความเสี่ยงและแผนการรับมือ</b>	<b>43</b>
8.1 วิเคราะห์และระบุความเสี่ยงที่เกิดจากปัจจัยภายนอก	43
8.1.1 ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงด้านการเมือง	43
8.1.2 ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงด้านเศรษฐกิจ	44
8.1.3 ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงด้านสังคม	44
8.1.4 ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี	46
8.2 วิเคราะห์และระบุความเสี่ยงที่เกิดจากปัจจัยภายใน	46
8.2.1 ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงด้านการตลาด	46

**สารบัญ (ต่อ)**

	<b>หน้า</b>
8.2.2 ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง	46
8.2.3 ความเสี่ยงด้านการเงิน	46
8.2.4 ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ	47
<b>ภาคผนวก</b>	<b>48</b>
ภาคผนวก ก	49



## สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
4.1	แสดงรายการด้านกายภาพบำบัดของ Physio Wellness	19
5.1	แสดงรายการเครื่องมือทางการแพทย์และอุปกรณ์สำนักงาน	30
6.1	แสดงรายชื่อผู้ร่วมทุนและสัดส่วนการถือหุ้น	33
6.2	แสดงอัตราค่าจ้างงานทรัพยากรบุคคล	34
7.1	แสดงการประมาณการบริการของจำนวนผู้เข้ารับการรักษา (รายครึ่ง)	37
7.2	แสดงการประมาณการบริการของจำนวนผู้เข้ารับการรักษา (รายคอร์ส)	37
7.3	แสดงการประมาณการขาย Voucher, E- Voucher, จากการขายผ่านทางช่องทางออนไลน์ แพลตฟอร์ม อื่นๆ	38
7.4	แสดงค่าใช้จ่ายด้านบุคลากรในปีที่ 1-5	38
7.5	แสดงค่าใช้จ่ายด้านการขายและการบริหารในปีที่ 1-5	39
7.6	แสดงค่าใช้จ่ายในส่วนของสำนักงาน	40
7.7	แสดงประมาณการงบกำไรขาดทุน ปีที่1-5	41



## สารบัญภาพ

รูปภาพ	หน้า
1.1 แสดงโลโก้ของบริษัท	4
2.2 แสดง Business Concept รูปแบบในการทำธุรกิจ	7
3.1 แสดง (Five Forces Model) คือ เครื่องมือสำหรับวิเคราะห์คู่แข่ง และสภาพการแข่งขันในตลาด	9
3.2 แสดง Trend ของตลาด Global Physiotherapy ในปี 2020-2024	14
3.3 แสดงอัตราการคาดการณ์การเติบโตของ ของตลาด Global Physiotherapy ในปี 2022-2029	14
4.1 แสดงการขายแพ็คเกจกายภาพบำบัดผ่านช่องทางแพลตฟอร์ม HDmall	21
4.2 แสดงการใช้สื่อออนไลน์ ในการทำ Ads เพื่อสร้างการรับรู้แบรนด์ Physio Wellness	22
4.3 แสดง Perceptual Map ของ Physio Wellness	24
5.1 แสดงแผนที่ตั้งของ Physio Wellness	26
5.2 แสดงแผนที่ตั้งภายนอกตัวอาคารของ Physio Wellness	27
5.3 แสดงการออกแบบภายในของ Physio Wellness	27
6.1 แสดงแผนผังโครงสร้างองค์กรของคลินิกกายภาพบำบัด Physio Wellness	34

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ที่มาของการดำเนินธุรกิจ

ธุรกิจสุขภาพที่ให้บริการด้านกายภาพและการบำบัดฟื้นฟู ตลาดการบริการกายภาพบำบัดทั่วโลกมีมูลค่า 117.6 พันล้านดอลลาร์สหรัฐ ณ สิ้นปี 2564 และคาดว่าจะมีการเติบโตเฉลี่ยอยู่ที่ 4% ในช่วง 10 ปีข้างหน้า ซึ่งบ่งบอกถึงการเติบโตของตลาดที่มีแนวโน้มที่เติบโตได้ดี โดยเมื่อวิเคราะห์อุตสาหกรรมโดยละเอียดแล้วพบข้อมูลจาก Physical Therapy Services Market Outlook (2022-2032) บ่งชี้ว่ามีความต้องการใช้บริการกายภาพบำบัดที่เพิ่มขึ้นเป็นมูลค่าตลาด 181.1 พันล้านดอลลาร์สหรัฐภายในสิ้นปี 2575

ข้อมูลจากกรุงเทพธุรกิจในปี 2563 พบว่า ธุรกิจสุขภาพของไทย มีมูลค่าการตลาดอยู่ที่ 65,000 ล้านบาท (กรุงเทพธุรกิจ, 2563) คาดว่าปีนี้มูลค่าตลาดรวมจะโตขึ้น 6.30 % โดยมาจากเทรนด์ของ Wellness เมื่อเจาะจงไปที่ธุรกิจเพื่อสุขภาพด้านคลินิกที่ให้บริการด้านบำบัด รักษาฟื้นฟู พบว่ามีการเติบโตขึ้นอย่างมาก เนื่องจากการรักษาทางกายภาพบำบัดนั้น ไม่ได้จำกัดอยู่เพียงในโรงพยาบาล แต่ยังมีความต้องการนักกายภาพบำบัดจำนวนมากตามคลินิกภาคเอกชน ซึ่งส่วนใหญ่มักกระจุกตัวอยู่ในกรุงเทพและปริมณฑล รวมถึงจังหวัดหัวเมืองขนาดใหญ่ โดยในส่วนมูลค่าของตลาดของธุรกิจคลินิกกายภาพบำบัดนั้นในประเทศไทยไม่ได้มีการรวบรวมข้อมูลไว้อย่างชัดเจน มีเพียงข้อมูลจากธุรกิจสปาและนวดเพื่อสุขภาพ มีมูลค่าตลาดรวม 33,574 ล้านบาท เติบโตขยายตัว 8%

หากกล่าวถึงการทำกายภาพบำบัด หลายคนคงนึกถึงการทำกายภาพให้กับผู้สูงอายุหรือผู้ป่วยติดเตียงอยู่เสมอ แต่ในทางความจริงแล้ว การทำกายภาพบำบัดไม่ได้จำกัดอยู่เพียงแค่กลุ่มผู้สูงอายุอย่างที่หลายคนเข้าใจ เพราะในปัจจุบันเอง พนักงานออฟฟิศ วัยทำงานเองก็มีอาการออฟฟิศซินโดรมและการเจ็บป่วยทางกายได้ ทำให้ต้องเข้ารับบริการบำบัดจากอาการดังกล่าว รวมถึงบุคคลที่บาดเจ็บจากการออกกำลังกายด้วย เนื่องด้วยเทรนด์ของสุขภาพที่กำลังได้รับความนิยมในกลุ่มคนที่มิได้มีไลฟ์สไตล์ดูแลสุขภาพรูปร่าง ทำให้คนส่วนใหญ่หันมาดูแลสุขภาพรูปร่าง โดยเล่นกีฬา หรือออกกำลังกาย

กายที่ตัวเองชอบ แต่เมื่อการออกกำลังกายนั้นอาจส่งผลให้มีความเสี่ยงได้รับการบาดเจ็บอยู่ตลอดเวลาจึงจำเป็นต้องเข้ารับการรักษาฟื้นฟูสมรรถภาพร่างกายอย่างถูกวิธี เพื่อไม่ให้เกิดอาการเรื้อรัง ซึ่งหากอาการเหล่านี้ไม่ได้รับการรักษาอย่างถูกวิธี อาจมีอาการแยกลงจนส่งผลเสียต่อการดำเนินชีวิตได้

ปัจจุบันสถานที่รับบริการบริการด้านกายภาพบำบัดและการฟื้นฟู ไม่ได้จำกัดอยู่ที่โรงพยาบาลอีกต่อไปแล้ว มีคลินิกจำนวนมากได้เปิดขึ้นเพื่อรองรับความต้องการของผู้เข้ารับบริการ ข้อได้เปรียบของโรงพยาบาลคือ อุปกรณ์ที่ครบครัน และเบสิทส์ประกัน หรือสวัสดิการได้ แต่ต้องแลกมาด้วยการรอคิวที่นานและกรอบเวลาทำการ ด้วยเหตุนี้จึงมีสถานประกอบการคลินิกกายภาพบำบัดเปิดขึ้นมากมาย เพื่อรองรับปริมาณผู้เข้ารับบริการ คลินิกกายภาพบำบัดเอกชนถือเป็นสถานพยาบาลที่ให้บริการด้านสุขภาพแก่ผู้ป่วย โดยให้บริการเกี่ยวกับการตรวจประเมิน การวินิจฉัย การบำบัดหรือรักษาความบกพร่องของร่างกาย นอกจากนี้ยังรวมถึง การป้องกัน การแก้ไข และการฟื้นฟูความเสื่อมสภาพ ด้วยวิธีการทางกายภาพบำบัดด้วยการใช้เครื่องมือทางกายภาพบำบัดที่ทันสมัย ดำเนินการโดยนักกายภาพบำบัด

ด้วยสถานการณ์ปัจจุบัน ธุรกิจคลินิกกายภาพบำบัดเอกชนมีการขยายตัวอย่างรวดเร็ว และมีจำนวนกว่า 400 แห่งทั่วประเทศไทย โดยอยู่ในพื้นที่ที่มีความเป็นเมือง หรือมีความเจริญทางเศรษฐกิจ จึงเห็นโอกาสทางการตลาดของคลินิกกายภาพบำบัดและช่องว่างของธุรกิจสุขภาพในทางนวดบำบัดรักษา เมื่อเพิ่มมิติทางด้าน Aesthetic , Modern รวมถึงอุปกรณ์ เครื่องมือที่มีความทันสมัย เพื่อเป็นการยกระดับคลินิกกายภาพ ให้มีการผสมผสานความเป็นธุรกิจด้านสุขภาพ มากกว่าภาพลักษณ์ที่เป็นสถานที่บำบัดรักษา โดยมุ่งเน้นตลาดคนรุ่นใหม่ เจาะสองกลุ่มคือ กลุ่มคนทำงาน (พนักงานออฟฟิศ) ที่มีอาการออฟฟิศ ซินโดรม (Office Syndrome) และกลุ่มผู้ออกกำลังกายแบบสมัครเล่น (ผู้ที่ออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอ) โยคีส์ ไท้ลด์คนรุ่นใหม่ที่หันมาเล่นกีฬา อย่างวิ่งมาราธอน ติคอล์ฟ หรือเวทเทรนนิ่ง

ด้วยเหตุนี้เองจึงทำให้เกิดธุรกิจ Physio Wellness เป็นสถานประกอบการคลินิกกายภาพบำบัดและฟื้นฟูสมรรถภาพร่างกาย โดยใช้รูปแบบการบำบัดรักษาตามหลักของศาสตร์กายภาพบำบัด ได้แก่ การเคลื่อนไหว การนวด คัด ดึง การออกกำลังกายเพื่อการรักษา การรักษาและการวินิจฉัยด้วยไฟฟ้า เป็นต้น พร้อมตกแต่งภายในให้เป็นคลินิกที่มีความทันสมัย ชิมและ โทนไป ในทางสุขภาพให้อารมณ์ความเป็นสุนทรีย์ะ ฐึ่สึกผ่อนคลาย ตลอดจนวางแผนสรรหาเทคโนโลยี

เครื่องมือ รวมทั้งแอปพลิเคชันที่ทันสมัยเข้ามาช่วยในการติดตาม แนะนำ และเก็บข้อมูลการรักษา ทั้งนี้ในการทำธุรกิจคลินิกกายภาพบำบัดเอกชนจำเป็นต้องใช้เงินในการลงทุน และทรัพยากรต่างๆ เป็นจำนวนมาก รวมถึงการวางแผนด้านบุคลากร เพื่อให้มีทักษะการให้บริการที่มีคุณภาพ ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินงานตามโครงการเป็นไปตามกำหนดการโดยไม่มีปัญหาด้านการเงิน จึงต้องวางแผนด้านเงินทุนหมุนเวียน แผนการตลาด และแผนการดำเนินการอย่างรอบคอบ โดยจะใช้พื้นที่นำร่องในย่านรัชโยธิน-ลาดพร้าว-จตุจักร เป็นโครงการแรก ซึ่งเป้าหมายของแผนการดำเนินการในระยะแรกต้องการทำการตลาดให้เป็นที่รู้จัก มีชื่อเสียง และถูกบอกต่อในแง่ของการเป็นคลินิกกายภาพบำบัดแนวใหม่ ที่ตอบสนองความต้องการและมีภาพจำที่เป็นคลินิกการรักษาบำบัดและฟื้นฟูสมรรถภาพทางร่างกายที่มีคุณภาพทั้งในเรื่องของการรักษาและการให้บริการ



## บทที่ 2

### ภาพรวมบริษัทและรูปแบบธุรกิจ

#### 2.1 รายละเอียดบริษัท

Physio Wellness (ฟิสิโอ เวลเนส) เป็นสถานประกอบการคลินิกกายภาพบำบัดและฟื้นฟูสมรรถภาพร่างกาย ในรูปแบบการรักษาตามหลักของเวชศาสตร์กายภาพบำบัดและการฟื้นฟู โดยนักการกายบำบัดมืออาชีพ ซึ่งเป็นคลินิกกายภาพบำบัดที่ผสมผสานระหว่างคลินิกรักษาเชิงสุขภาพกับสปา (Wellness and SPA) การบำบัดรักษา ได้แก่ การตรวจ วินิจฉัย, การนวด ตัด ดึง, การรักษาด้วยไฟฟ้า, การรักษาด้วยคลื่นเสียง เป็นต้น



ภาพที่ 2.1 แสดง โลโก้ของบริษัท

#### 2.2 แนวคิดในการจัดตั้งธุรกิจ

เนื่องด้วยผู้ประกอบการได้สังเกตเห็นถึงปัญหาและโอกาส ในธุรกิจสุขภาพ-กายภาพบำบัดและฟื้นฟู ซึ่งในปัจจุบันมีผู้ป่วยด้วยอาการออฟฟิศซินโดรมเป็นจำนวนมาก แต่คลินิกกายภาพมีไม่เพียงพอกับความต้องการ อีกทั้งมีคิวที่รอใช้บริการเป็นระยะเวลานาน จึงเกิดแนวคิดในการจัดตั้งสถานประกอบการเป็นคลินิกกายภาพบำบัดและฟื้นฟู เพื่อรองรับความต้องการใช้บริการ

ดังกล่าว โดยเห็นช่องว่างในการเข้าถึงส่วนแบ่งทางการตลาดของกลุ่มพนักงานออฟฟิศจากอาการออฟฟิศซินโดรมและผู้ออกกำลังกายที่ได้รับการบาดเจ็บ

## 2.3 วิสัยทัศน์

Physio Wellness ต้องการเป็นคลินิกกายภาพบำบัดและการฟื้นฟูสมรรถภาพร่างกายที่มีบริการอย่างมีคุณภาพด้วยเครื่องมือครบครันทันสมัย ให้บริการด้วยนักกายภาพบำบัดมืออาชีพ ผ่านกระบวนการตรวจวินิจฉัย และบำบัดรักษา ตลอดจนให้คำปรึกษาแนะนำจนมั่นใจได้ว่าอาการบาดเจ็บนั้นได้รับการรักษา โดยคลินิก Physio Wellness ต้องการเป็นคลินิกกายภาพบำบัด ที่ขยายสาขาครอบคลุมในทุกหัวเมืองอย่างน้อย 5 สาขา และสามารถสร้างนักกายภาพบำบัด ที่มีคุณภาพออกสู่ตลาดธุรกิจสุขภาพได้ภายในสี่ปี

## 2.4 พันธกิจ:

1. ตั้งใจมอบบริการด้านกายภาพบำบัดและการฟื้นฟูที่ดีที่สุด ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย ปลอดภัยและบริการอย่างรวดเร็ว
2. ใส่ใจในรายละเอียดและให้ความสำคัญกับการบริการ ตั้งแต่ตรวจประเมินอาการ วินิจฉัย รักษาอย่างแม่นยำตรงจุด เพื่อให้ผู้เข้ารับการรักษาบำบัด สามารถกลับไปใช้ชีวิตประจำวันได้อย่างมีคุณภาพ
3. พัฒนาศักยภาพของนักกายภาพบำบัดมืออาชีพ โดยฝึกอบรม แลกเปลี่ยนประสบการณ์ เพื่อรองรับความต้องการของผู้รับบริการที่ได้รับการบาดเจ็บในอาการต่าง และสามารถให้คำปรึกษาแนะนำได้อย่างสมบูรณ์แบบ จนทำให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจและบอกต่อเมื่อการรักษาดีขึ้น
4. มุ่งพัฒนา โปรแกรม รูปแบบการรักษา บำบัด ฟื้นฟู เพื่อลดอาการบาดเจ็บหลังการออกกำลังกายของนักกีฬา เพื่อฟื้นฟูร่างกายให้กลับมาสมบูรณ์แข็งแรงโดยเร็ว



## 2.5 รายละเอียดเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจ

เป้าหมายในการดำเนินธุรกิจ : Physio Wellness (ฟิสิโอ เวลเนส) คลินิกกายภาพบำบัด และฟื้นฟูสมรรถภาพร่างกาย ให้บริการรักษาบำบัดฟื้นฟู โดยใช้ทั้งเครื่องอุปกรณ์เฉพาะและการทำหัตถการ จับกลุ่มลูกค้า กลุ่มคนทำงานที่ถือการออฟฟิศซินโดรม และกลุ่มคนออกกำลังกายที่ได้รับการบาดเจ็บ โดยมีเป้าหมายเพื่อชิงส่วนแบ่งทางการตลาด 5% จากตลาดคลินิกกายภาพบำบัด และฟื้นฟูในเขตพื้นที่กรุงเทพและปริมณฑลทางตอนเหนือ มีแผนขยายสาขา สร้างการเติบโตอย่างน้อย 5% ในทุกๆปี ภายใน 4 ปีแรก

### เป้าหมายระยะยาว (ปีที่ 5 ขึ้นไป)

1. รักษาฐานลูกค้าเดิม และเพิ่มจำนวนลูกค้าใหม่อย่างต่อเนื่อง
2. เพิ่มโปรแกรมการรักษาให้ครอบคลุมด้านกระดูก ข้อต่อ
3. วางแผนจัดตั้งเป็นศูนย์ / สถาบัน ฝึกอบรม ที่มีความทันสมัยของเครื่องมือ และมีความพร้อมของบุคลากรที่ให้บริการมากขึ้น
4. วางแผนมี Flagship Wellness Center ในรูปแบบครบวงจร เพื่อการพักผ่อนและสันทนาการ

## 2.6 Business Model Canvas

รูปแบบธุรกิจ : Physio Wellness (ฟิสิโอ เวลเนส) คลินิกกายภาพบำบัดและฟื้นฟูสมรรถภาพร่างกาย ที่ให้ความสุนทรีย์ อารมณ์แบบสปา

แนวทางการรักษาของเรา นั้น จะเป็นการผสมผสานระหว่างการรักษาด้วยเครื่องมือทางกายภาพบำบัดที่มีเทคโนโลยีที่ทันสมัยร่วมกับการรักษาด้วยหัตถการ และประคบร้อน ประคบเย็น ซึ่งจะช่วยบรรเทาอาการเจ็บปวดของผู้ป่วยให้ทุเลาลง ผู้ป่วยจะฟื้นตัวเร็วขึ้น และร่างกายไม่บอบช้ำเมื่อเทียบกับการรักษาแบบนวดรักษาตามอาการ รวมถึงการดูแลหลังการรักษาที่จะมีการออกแบบโปรแกรมการออกกำลังกาย การยืดเหยียดคลายกล้ามเนื้อ เพื่อฟื้นฟูกล้ามเนื้อในแบบเฉพาะบุคคล เพื่อที่จะคืนความสมบูรณ์แบบให้กับการเคลื่อนไหวของทุกส่วนในร่างกายของผู้เข้ารับการรักษา และบุคคลิกภาพที่ดูแข็งแรง กลับมาใช้ชีวิตประจำวันได้อย่างคล่องแคล่วไร้ความกังวล

<b>Business Model Canvas</b>		<i>Designed for:</i>	<i>Designed by:</i>	<i>Date:</i>	<i>Version:</i>
		<b>Physio Wellness</b>	<b>Worrapong Somatcha</b>		
<b>Key Partners</b>	<b>Key Activities</b>	<b>Value Propositions</b>	<b>Customer Relationships</b>	<b>Customer Segments</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>แพทย์</li> <li>สภากายภาพบำบัด</li> <li>องค์กรอาหารและยา</li> <li>บริษัทเครื่องมือ/อุปกรณ์ทางการแพทย์</li> <li>คณะวิทยาศาสตร์กีฬาหรือวิทยาศาสตร์สุขภาพ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การขออนุญาตเปิดสถานประกอบกิจการสถานพยาบาล</li> <li>การประกอบรีออน / เย็น</li> <li>การซื้อเวฟด้วยไฟฟ้า</li> <li>การใช้เครื่องอัลตราซาวนด์</li> <li>การนวดผ่อนคลาย</li> <li>การยืดเหยียด ดึง ดัด และจัดทำทาง</li> <li>การฝึกอบรมพนักงาน</li> </ul>	<p>คลินิกกายภาพบำบัด</p> <p>และ</p> <p>ฟื้นฟูสมรรถภาพร่างกาย</p> <p>เพื่อรักษาอาการออฟฟิศซินโดรมเรื้อรัง</p> <p>และอาการบาดเจ็บจากการออกกำลังกาย</p> <p>ที่ให้ความสุนทรีย์ อารมณ์แบบสปา</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>แอปพลิเคชันระบบบันทึกอาการและติดตามการรักษา</li> <li>Promotion</li> <li>การโทร Follow Up</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>กลุ่มคนทำงาน ที่มี (Office Syndrome)</li> <li>กลุ่มนักกีฬา ที่ได้รับการบาดเจ็บจากการออกกำลังกาย</li> <li>กลุ่มผู้เดินทางโดยการขับรถนานๆ หรือพนักงานสายการบิน</li> </ul>	
	<b>Key Resources</b>		<b>Channels</b>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>พนักงานต้อนรับหน้า</li> <li>คลินิก/ แอดมิน</li> <li>นักกายภาพบำบัด</li> <li>เครื่องมือและอุปกรณ์</li> <li>ทางการแพทย์</li> <li>การตกแต่งคลินิก</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Social Media</li> <li>E-commerce Platform ด้านสุขภาพ</li> <li>(FB,LINE)</li> <li>คลินิก</li> </ul>		
<b>Cost Structure</b>			<b>Revenue Streams</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>เงินเดือน พนักงาน</li> <li>ค่าเครื่องมือทางการแพทย์</li> <li>งบประมาณด้านการตลาด โปรโมชัน</li> <li>ค่าตกแต่งสถานที่และเฟอร์นิเจอร์</li> <li>ค่าเช่าสถานที่</li> <li>ค่าวัสดุอุปกรณ์สิ้นเปลือง</li> <li>ค่าสาธารณูปโภค</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>รายได้หลักจากการรักษาบำบัดเป็นแพ็คเกจระยะยาว</li> <li>รายได้รองจากการรักษาบำบัดเป็นรายครั้ง</li> <li>รายได้อื่นๆ จากอุปกรณ์เสริม เช่น ลูกบอลยาง ยางยืด วิตามิน</li> </ul>		



**PHYSIOTHERAPY**  
INFOGRAPHIC

**PHYSIO**  
WELLNESS

**DIAGNOSTICS**  
Lakukan tes untuk memeriksa kondisi kesehatan, seperti pemeriksaan fisik, tes darah, tes urine, tes rontgen, tes MRI, dan tes lainnya. Tujuannya adalah untuk mengidentifikasi penyebab masalah kesehatan yang dialami pasien.

**PHYSIOTHERAPY**  
Lakukan terapi untuk meningkatkan kemampuan fungsional, mengurangi rasa sakit, dan meningkatkan kualitas hidup pasien. Terapi ini melibatkan latihan fisik, latihan pernapasan, dan latihan lainnya.

**MANUAL THERAPY**  
Lakukan manipulasi manual untuk meningkatkan mobilitas sendi, mengurangi rasa sakit, dan meningkatkan kualitas hidup pasien. Terapi ini melibatkan teknik manipulasi manual yang dilakukan oleh terapis.

**MASSAGE**  
Lakukan pijat untuk meningkatkan sirkulasi darah, mengurangi rasa sakit, dan meningkatkan kualitas hidup pasien. Terapi ini melibatkan teknik pijat yang dilakukan oleh terapis.

**REHABILITATION**  
Lakukan latihan untuk meningkatkan kemampuan fungsional, mengurangi rasa sakit, dan meningkatkan kualitas hidup pasien. Terapi ini melibatkan latihan fisik, latihan pernapasan, dan latihan lainnya.

**SPORTS MEDICINE**  
Lakukan tes untuk memeriksa kondisi kesehatan, seperti pemeriksaan fisik, tes darah, tes urine, tes rontgen, tes MRI, dan tes lainnya. Tujuannya adalah untuk mengidentifikasi penyebab masalah kesehatan yang dialami pasien.

**Business Concept**

คลินิกรักษาบำบัดและฟื้นฟูสมรรถภาพร่างกาย ครอบคลุมทั้งให้  
อาหารเสริม แบบ Aesthetics "สปอร์ตเวลเนส"

แพ็คเกจบำบัดรักษาอาการเจ็บ ปวด

แพ็คเกจรักษา ออฟฟิศซินโดรม (Office Syndrome)

แพ็คเกจบำบัดรักษาอาการออกกำลังกาย

โปรแกรมฟื้นฟูกล้ามเนื้อและข้อต่อ และเพิ่มความคล่องตัว  
ของร่างกาย

วางแผนไทยประยุกต์เพื่อการรักษา

ภาพที่ 2.2 แสดง Business Concept รูปแบบในการทำธุรกิจ

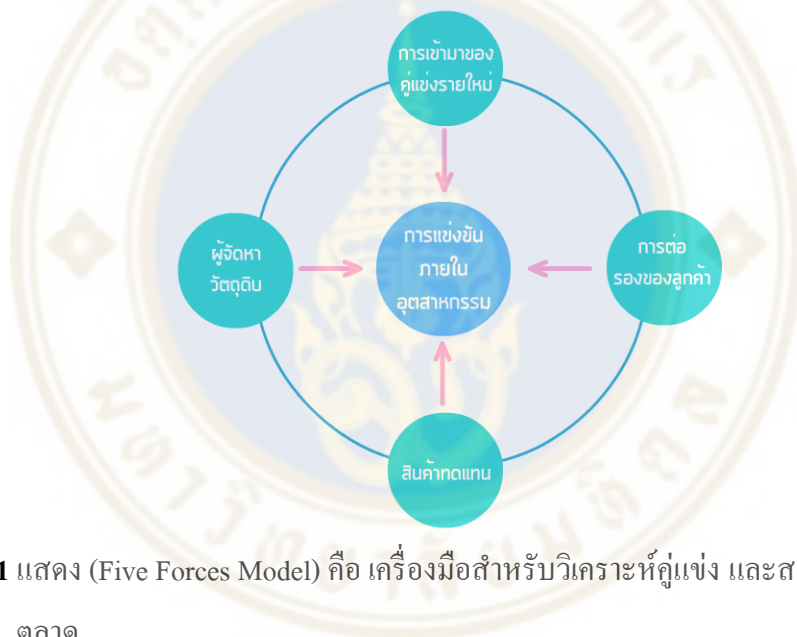
ทาง Physio Wellness (ฟิสิโอ เวลเนส) จะออกแบบ โปรแกรมกายภาพบำบัดกับนักกายภาพบำบัดมืออาชีพ เพื่อแก้ปัญหาในกลุ่มเป้าหมายหลัก โดยเฉพาะ ทั้งนี้คลินิกจึงมีจุดเด่นในการให้บริการและแตกต่างไปจากคลินิกอื่นๆ คือ การให้บริการยืดคลายกล้ามเนื้อ ประคบร้อน / เย็น ตลอดจนบริการติดตามอาการให้คำปรึกษา แนะนำ การยืดเหยียด เป็นการเฉพาะบุคคล โดยออกแบบให้ มีสามคอร์ส หลัก รองรับกลุ่มเป้าหมายพนักงานออฟฟิศ กลุ่มออกกำลังกายหรือเล่นกีฬา และกลุ่มนักเดินทาง หรือผู้ที่เมื่อยล้ากับการเดินทางขั้บรถ หรือพนักงานบริการบนเครื่องบิน

## บทที่ 3

### การวิเคราะห์โอกาส อุตสาหกรรม และตลาด

#### 3.1 การวิเคราะห์สภาวะการแข่งขันในธุรกิจ (Five Forces Model)

ในการวิเคราะห์อุตสาหกรรม และการลงทุนธุรกิจบริการด้านกายภาพบำบัดนี้ เพื่อพิจารณาว่า ธุรกิจคลินิกกายภาพบำบัดมีความน่าสนใจในการลงทุนหรือไม่ โดยใช้กรอบแนวคิด Five Forces ในการวิเคราะห์ ดังนี้



ภาพที่ 3.1 แสดง (Five Forces Model) คือ เครื่องมือสำหรับวิเคราะห์คู่แข่ง และสภาวะการแข่งขันในตลาด

##### 3.1.1 การคุกคามของกลุ่มรายใหม่ (Threat of New Entrants)

ในสถานประกอบการที่เป็นคลินิกที่ทำการรักษาและฟื้นฟูสมรรถภาพร่างกาย เมื่อดูจากตลาดแล้วพบว่า มีผู้เล่นรายใหม่เข้ามาในตลาดอย่างต่อเนื่อง เพราะมองเห็นโอกาสและ การเติบโตของธุรกิจเชิงสุขภาพนี้ แต่เนื่องจากอุตสาหกรรมธุรกิจนี้ จำเป็นต้องมีใบอนุญาตจากทางกระทรวงสาธารณสุข ต้องมีความพร้อมทั้งในด้านบุคลากรและอุปกรณ์เครื่องมือในการใช้ประกอบการทำกายภาพ จึงทำให้คู่แข่งรายใหม่ต้องมีความพร้อมทั้งด้านทรัพยากรและในทาง

กฎหมายด้วย ดังนั้นแล้วคู่แข่งรายใหม่ที่จะเข้าสู่ตลาดจึงค่อนข้างยากในการเตรียมการและกระบวนการ แต่ในอีกมุมมองนั้น นักกายภาพที่จะมาเข้าเป็นผู้ประกอบการนั้น หากมีเงินทุนในการจัดตั้งธุรกิจและสะสมประสบการณ์ก็สามารถที่จะเข้ามาเป็นผู้ประกอบการได้เช่นกัน เนื่องจากคลินิกกายภาพบำบัดไม่ต้องใช้เงินทุนที่สูงนัก

ทั้งนี้ จึงเป็นเหตุผลให้ Physio Wellness (ฟิสิโอ เวลเนส) ต้องความน่าเชื่อถือและจุดโดดเด่นที่แตกต่างกว่าธุรกิจคลินิกกายภาพในลักษณะที่คล้ายกันนี้ เพื่อเหนือกว่าคู่แข่งรายใหม่ที่จะเข้ามาสู่ตลาด

### 3.1.2 การคุกคามจากสินค้าหรือการบริการทดแทน (Threat of Substitutes)

เนื่องจาก Physio Wellness (ฟิสิโอ เวลเนส) นั้นเป็นธุรกิจการให้บริการที่เกี่ยวกับการรักษาและฟื้นฟูสมรรถภาพร่างกาย ในแง่ของสินค้าได้แก่ อุปกรณ์หรือ Device สมัยใหม่ ที่เป็นเครื่องช่วยผ่อนคลายเป็นบำบัดให้อาการทุเลาลงได้บ้าง เช่น เครื่องนวดโดยการสั่นกระเทือน ซึ่งหาซื้อได้ง่ายตามท้องตลาด และในส่วนของบริการที่อาจมาทดแทนได้นั้น ก็อย่างเช่นร้านนวดที่มีการบริการนวดแก้อาการ ตามหลักของแพทย์แผนไทย ด้วยสินค้าและบริการทางเลือกนั้นมีราคาถูกกว่า จึงถือเป็นการคุกคามที่อาจเข้ามาทดแทนกันได้ ทั้งนี้สำหรับ Physio Wellness (ฟิสิโอ เวลเนส) จึงมุ่งเน้นเป็นคลินิกกายภาพบำบัดและฟื้นฟู โดยใช้นักกายภาพมืออาชีพ ซึ่งมีคุณสมบัติที่แตกต่างกันออกไป โดยเฉพาะเรื่องของแพทย์และการให้บริการที่มีจุดเด่น แพทย์ที่ใช้ในการรักษา โดยเน้นไปที่การรักษาอาการบาดเจ็บเรื้อรังให้หายขาดจนผู้รับบริการกลับมาใช้ชีวิตได้อย่างปกติ แต่สินค้าและบริการทดแทนที่กว่ามาข้างต้น เป็นเพียงการชะลออาการให้ทุเลาลง ได้เพียงชั่วคราวเท่านั้น ที่ใช้การรักษาในแนวทางเดียวกับการรักษานักกีฬา แต่จะมีเพียงคลินิกกายภาพบำบัดที่ให้การรักษาได้ใกล้เคียง จึงทำให้แรงผลักดันจากสินค้าทดแทนนั้นต่ำ

### 3.1.3 อำนาจการต่อรองของลูกค้า (Bargaining Power of Customers)

ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการของคลินิกกายภาพบำบัด เมื่อมีอาการ จึงต้องเข้าทำการรักษาบำบัด หากปล่อยเอาไว้จนเรื้อรัง จะยิ่งยากในการฟื้นฟูในระยะยาว เมื่อลูกค้าเข้ามารับการรักษามา แพทย์ โปรแกรมที่คลินิกได้วางแผนไว้ จะถือเป็นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับคุณภาพของการรักษา และการดูแลเอาใจใส่ ติดตามอาการ รวมถึงการให้คำปรึกษาแนะนำ โอกาสที่ลูกค้าจะเปลี่ยนไปใช้บริการคลินิกกายภาพอื่น ๆ คงเป็นไปได้ยาก หรือโอกาสที่ลูกค้าจะต่อรองการรับบริการในแต่ละโปรแกรมการรักษานั้นก็เป็นไปได้ยากด้วยเช่นกัน เนื่องจากการรักษา

ด้วยวิธีกายภาพบำบัดจะมีการรักษาที่แตกต่างจากการรักษาความผิดปกติโดยวิธีแพทย์แผนปัจจุบันทั่วไป ดังนั้นหากผู้รับบริการมีความจำเป็นต้องทำกายภาพหรือฟื้นฟูอาการก็ต้องใช้ศาสตร์กายภาพด้านนี้เท่านั้น ไม่สามารถเลือกวิธีอื่นมาทดแทนได้ แต่หากเป็นในส่วนของโรงพยาบาลของรัฐปัจจุบัน กายภาพบำบัดของทางโรงพยาบาลมักทำให้กับผู้ป่วยหลังจากที่ประสบอุบัติเหตุ หรือมีเคสอาการเรื้อรังจนส่งผลกระทบต่อสุขภาพเท่านั้น และในส่วนของโรงพยาบาลเอกชนก็อาจมีราคาสูง หรือหากลูกค้าต้องการเปลี่ยนคลินิกที่เข้ารับบริการจะต้องเข้ารับการวินิจฉัยใหม่ หรือเริ่มต้นกระบวนการรักษาใหม่ อาจต้องรอคิวเป็นระยะเวลานาน ดังนั้นอำนาจการต่อรองของลูกค้าจึงมีต่ำ

### 3.1.4 อำนาจการต่อรองจากห่วงโซ่อุปทาน (Bargaining Power of Suppliers)

ในอุตสาหกรรมธุรกิจคลินิกกายภาพบำบัดนี้ สิ่งสำคัญคือ เรื่องของ Manpower เป็นปัจจัยหลักของกระบวนการรักษา จึงจำเป็นต้องมีบุคลากรที่เชี่ยวชาญอย่างขาดไม่ได้ ปัจจุบันในตลาดแรงงานขาดแคลนนักกายภาพบำบัด แต่ทาง Physio Wellness (ฟิสิโอ เวลเนส) วางแผนในระยะยาวไว้แล้วว่าจะต้องเป็นศูนย์ฝึกอบรม เพื่อให้เกิดนักกายภาพบำบัดที่เชี่ยวชาญพิเศษ ลดปัญหาการขาดแคลนแรงงานที่มีความชำนาญการ ในส่วนของอุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการบำบัดรักษา ซึ่งถือเป็นห่วงโซ่อุปทานที่สำคัญของอุตสาหกรรมนี้ มีผู้ผลิตน้อยราย จึงมีอำนาจต่อรองที่ค่อนข้างมาก เนื่องจากในอุตสาหกรรมมีผู้ประกอบการผลิตเครื่องมือรักษาเฉพาะด้านการบำบัดรักษาต้องให้ได้มาตรฐานและปลอดภัย จึงต้องเลือกใช้ของระดับเดียวกันกับที่คลินิกกายภาพบำบัดเอกชนส่วนใหญ่ใช้และองค์การอาหารและยาให้การรับรองแล้วเท่านั้น อีกทั้งอุปกรณ์และเครื่องมือเหล่านี้ถือเป็นสินทรัพย์ มีต้นทุนการซื้อครั้งเดียว ใช้ได้ตลอด ค่าการบำรุงรักษาไม่ได้สูงนัก และโอกาสที่จะเสียหายหรือชำรุดนั้นค่อนข้างยาก หาก Physio Wellness (ฟิสิโอ เวลเนส) ต้องการวางแผนระยะยาวในการขยายสาขา ทาง Physio Wellness ถึงจะมีอำนาจต่อรองกับ Supplier เหล่านี้ได้สูง

### 3.1.5 การแข่งขันของกลุ่มในอุตสาหกรรม (Industry Rivalry)

หากมองในอุตสาหกรรมธุรกิจคลินิกกายภาพบำบัดนี้ ยังถือว่าคลินิกด้านกายภาพบำบัดนั้นยังมีอยู่น้อย เมื่อเทียบกับร้านนวดแผนไทยหรือสปา อีกทั้งคลินิกกายภาพที่มีอุปกรณ์เครื่องมือที่ครบวงจรนั้นในภาคเอกชนก็ยังมีน้อยราย โดยส่วนใหญ่มักจะเป็นของโรงพยาบาลเอกชนมาเปิดบริการอยู่ในศูนย์รับดูแลผู้สูงอายุ เช่น ในเครือของ BDMS หรือของธนบุรีเฮลแคร์ ภาพลักษณ์ของคลินิกกายภาพบำบัดจึงมีแต่การให้บริการสำหรับผู้สูงอายุ

หรือฟื้นฟูสมรรถภาพหลังจากประสบอุบัติเหตุ เป็นต้น ทั้งนี้จากการวิเคราะห์ทั้งอุตสาหกรรม การแข่งขันอาจมีความรุนแรงขึ้น หากมีคลินิกกายภาพบำบัดเอกชน เริ่มเห็นโอกาสของธุรกิจ แล้วเปิดขึ้นกระจายตัวตามพื้นที่ความเป็นเมือง อาจมีการแข่งขันด้านราคาเพื่อทำโปรโมชันดึงดูดลูกค้าในระยะแรก

Physio Wellness (ฟิสิโอ เวลเนส) คิดว่าจะสร้างจุดแตกต่าง เพื่อยกระดับเหนือคู่แข่งคือ เรื่องของการเป็นคลินิกกายภาพ รูปแบบ Aesthetic ผสมผสานความความสมัยใหม่ เดิมสุนทรียะ ในการตกแต่งภายในให้รู้สึกผ่อนคลายเหมือนอยู่ในสปา โดยโฟกัสไปที่กลุ่มลูกค้าสองกลุ่มหลักคือ พนักงานออฟฟิศกับอาการออฟฟิศ ซินโดรม และกลุ่มลูกค้าผู้ที่ออกกำลังกายแล้วได้รับบาดเจ็บ โดยมีกระบวนการบำบัดรักษา และให้คำปรึกษาดูตามอาการของผู้รับบริการ โดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย สิ่งสำคัญคือ จะพัฒนาการบริการให้มีคุณภาพ เห็นผลลัพธ์ โดยผู้รักษามีอาการที่ดีขึ้นจนหายขาด ไม่มีความเจ็บปวดเรื้อรัง และสามารถใช้ชีวิตประจำวันได้โดยเป็นปกติ

### 3.2 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกของธุรกิจ (PESTEL Analysis)

เครื่องมือที่ใช้สำหรับการวิเคราะห์แนวโน้มของตลาดและวิเคราะห์ภาพรวมของธุรกิจ ในอนาคตโดยอาศัยการข้อมูลของการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยภายนอกต่างๆ ที่เราไม่สามารถควบคุมได้ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ก็ประกอบไปด้วย

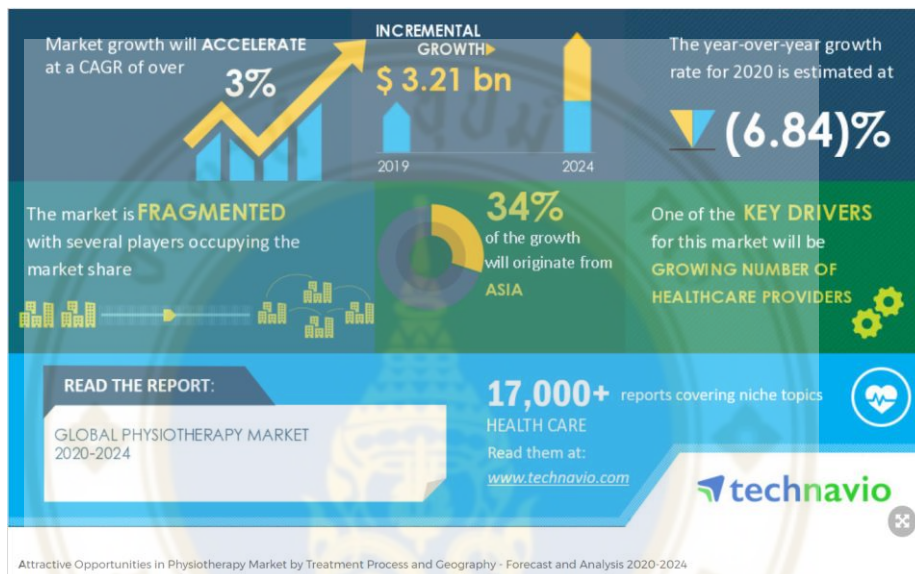
<p><b>P Political</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● การเมืองไม่นิ่ง รัฐบาลขาดวิสัยทัศน์ ไร้เสถียรภาพ (-)</li> <li>● ไม่มีนโยบายด้านสาธารณสุขที่ชัดเจนที่เป็นการให้ประโยชน์กับธุรกิจเชิงสุขภาพ (-)</li> <li>● นโยบายดึงดูดนักท่องเที่ยวต่างชาติ (+)</li> <li>● นโยบายด้านสาธารณสุขของทางภาครัฐ ที่เน้นการเข้าถึงหลักประกันสุขภาพได้ง่ายขึ้นของประชาชน</li> </ul> <p>ผลกระทบทางการเมือง ส่งผลกระทบต่อธุรกิจทางด้านสุขภาพ เนื่องจากชนชั้นกลางที่มีกำลังซื้อ เป็นกลุ่มเป้าหมายที่จะเข้ามาใช้บริการมักจะมีประกันสุขภาพ หรือหากเป็นข้าราชการก็สามารถเบิกค่าใช้จ่ายได้</p>
<p><b>E Economic</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● สภาวะเศรษฐกิจถดถอย เงินเฟ้อสูง (-)</li> <li>● มีการปรับขึ้นค่าแรงขั้นต่ำ (+)</li> <li>● ค่าครองชีพสูงขึ้น จากภาวะน้ำมันแพง (-)</li> </ul>



	<p>ผลกระทบทางด้านเศรษฐกิจ หากมีปัญหาเศรษฐกิจแย่ อาจเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดความเครียด ซึ่งส่งผลต่อความตึงของกล้ามเนื้อและสภาพร่างกาย</p>
<b>S Social</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• โครงสร้างประชากรของไทย เข้าสู่สังคมผู้สูงวัย ประชากรวัยทำงานน้อยลง ส่วนผู้สูงวัยที่ไม่มีเงินเก็บ อาจส่งผลเรื่องของภาระของวัยทำงานที่ต้องเผชิญความเครียดจากการเป็นคณดูแล (-)</li> <li>• ในตลาดแรงงานด้านวิชาชีพเฉพาะงานด้านสาธารณสุขมีอัตราความต้องการที่สูงขึ้น แต่แรงงานที่มีทักษะเชี่ยวชาญพิเศษนั้นกลับลดน้อยลง หากคนมาแทนที่ได้ยากขึ้น แรงงานที่มีทักษะก็จะย้ายไปที่ที่มีโอกาสได้รายได้มากกว่า (-)</li> <li>• สภาพการขยายตัวของเมือง ความเจริญไปยังแหล่งจังหวัดหัวเมือง เกิดชุมชนหนาแน่นกระจายตามชนเมืองเป็นจุดๆ</li> </ul> <p>ผลกระทบของการขยายตัวของเมืองส่งผลในเรื่องของการทำงานในพื้นที่ที่มีความคับแคบ หรือลักษณะของที่อยู่อาศัยที่ไม่เอื้ออำนวยต่อสุขภาพ (-)</p>
<b>T Technology</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• เทคโนโลยีดิจิทัล ทางด้านแอปพลิเคชันเข้ามามีบทบาทในทางการรักษาและติดตามอาการ (+)</li> <li>• นวัตกรรมและเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับด้านการแพทย์และสุขภาพ มีการเปลี่ยนแปลงและอัปเดตไม่บ่อยนัก แต่ถ้าหากมีการเปลี่ยนแปลงตามวงจรของ R&amp;D จะยกระดับการรักษาด้านสุขภาพขึ้นเป็นเท่าตัว (+)</li> <li>• ไทยยังไม่มีเทคโนโลยีทางด้านสุขภาพที่โดดเด่นจากการพัฒนาเป็นของตัวเอง ต้องนำเข้าจากต่างประเทศ (-)</li> <li>• การใช้อุปกรณ์ไอเทค ประเภทสมาร์ตโฟน แท็บเล็ต เป็นเวลานานๆ อาจส่งผลกระทบต่อสุขภาพได้ (-)</li> </ul>
<b>E Environment</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• โลกประสบปัญหาโลกร้อนและโลกรวน ซึ่งถือเป็นวิกฤตทางด้านสภาพอากาศ ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมของทั้งโลก (-)</li> <li>• เทรนด์รักษ์โลก ผู้คนเริ่มให้ความสนใจกับการ Re-use , Re-cycle รวมถึงธุรกิจ ในหลายธุรกิจก็มีการขับเคลื่อนเรื่องนี้ (+)</li> </ul>
<b>L Legal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• มีกฎหมายควบคุม และให้ใบอนุญาตประกอบสถานประกอบการ โดยกระทรวงสาธารณสุข (+)</li> <li>• กฎหมาย ใบประกอบวิชาชีพของนักกายภาพบำบัด ผู้ประกอบวิชาชีพนักกายภาพบำบัดต้องสอบเพื่อขอขึ้นทะเบียนและรับใบอนุญาต (+)</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>มีกฎหมายควบคุม เครื่องมือ อุปกรณ์ ที่เกี่ยวกับการแพทย์ให้เป็นตามที่ อย. กำหนด (+)</li> </ul>
--	---

### 3.3 Trend Analysis การวิเคราะห์แนวโน้มของธุรกิจ



ภาพที่ 3.2 แสดง Trend ของตลาด Global Physiotherapy ในปี 2020-2024

ข้อมูลจาก Technavio รายงาน Physiotherapy Market 2020-2024 สรุปได้ว่าตลาดกายภาพบำบัดคาดว่าจะเติบโต 3.21 พันล้านดอลลาร์จากปี 2020 - 2024 และมีการเติบโตเฉลี่ยมากกว่า 3% รายงานนี้แนะนำเสนอการวิเคราะห์ที่เป็นปัจจุบันเกี่ยวกับสถานการณ์ตลาดในปัจจุบัน แนวโน้มและตัวขับเคลื่อนล่าสุด และสภาพแวดล้อมของตลาดโดยรวม โดยเป็นที่สังเกตได้ชัดว่าตลาดในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้มีส่วนแบ่งทางตลาดถึง 34%



ภาพที่ 3.3 แสดงอัตราการคาดการณ์การเติบโตของ ตลาด Global Physiotherapy ในปี 2022-2029

ข้อมูลจาก Data Bridge Market Research, Private Ltd ได้ให้ข้อมูลไว้อีกว่า จากการวิเคราะห์ข้อมูลของตลาดกายภาพบำบัดซึ่งมีมูลค่า 23.1 พันล้านดอลลาร์ในปี 2564 จะพุ่งขึ้นเป็น 37.24 พันล้านดอลลาร์ในปี 2572 และคาดว่าจะมี CAGR 6.15% ในช่วงระยะเวลาคาดการณ์จากปี 2565 ถึงปี 2572

อย่างไรก็ตามจากข้อมูลที่ได้ศึกษา เทียบเคียงคือ ตลาดนวด นวดเพื่อสุขภาพและสปาของประเทศไทย อัตราการเติบโตของตลาดท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพ ธุรกิจสปา-นวดไทยติดอันดับ 16 ของโลก และติดอันดับ 5 ในภูมิภาคเอเชียเป็นทั้ง Medical Tourism สำหรับต่างชาติ ซึ่งปัจจุบันตลาดสปาและนวดภายในประเทศมีมูลค่าราว 3.5 หมื่นล้านบาท อัตราการเติบโตเฉลี่ย 8% และมีแนวโน้มจะเติบโตอย่างก้าวกระโดดจากตลาดท่องเที่ยว และปัจจัยคนต้องการความผ่อนคลายและบำบัดตัวเอง ในส่วนของตลาดสปา-นวด กินสัดส่วน 23% ของตลาดความงามทั้งหมด ขณะที่ตลาดบริการทางการแพทย์มีมูลค่าถึงแสนล้านบาท กินสัดส่วนถึง 75%

ข้อมูล Trend Analysis จากการศึกษาแนวโน้มทางการตลาดและประกอบกับข้อมูลวิเคราะห์ในอุตสาหกรรมด้านสุขภาพ สามารถอนุมานได้เบื้องต้นว่าตลาดในเชิงมหภาคของอุตสาหกรรมคลินิกกายภาพบำบัดมีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง จึงเป็นโอกาสในการวางแผนการลงทุนต่อไป



## บทที่ 4

### แผนการตลาด

#### 4.1 Marketing Research การวิเคราะห์แผนการตลาด

##### 4.1.1 การวิเคราะห์คู่แข่งชั้นทางการตลาดของธุรกิจคลินิกกายภาพบำบัด (Competition Analysis)

จากการลงสำรวจพื้นที่ ที่ได้ทดลองไปใช้บริการที่ Rebalance Clinic คลินิกกายภาพบำบัด ที่มีอยู่หลายสาขา หนึ่งในสาขาตั้งอยู่ที่ The Street Ratchada ถนนรัชดาภิเษก เขตห้วยขวาง โดยจะเน้นของออฟฟิศ ชิน โดรม โดยสามารถวิเคราะห์รายละเอียดได้ดังนี้

- การตกแต่ง : โทนสีสไตล์ขาวนวล
- โปรแกรมการให้บริการ : มีโปรแกรมการถ่ายภาพที่หลากหลาย โดยมีโปรแกรมหลักในการบำบัดรักษาถึง 6 คอร์ส มีการวิเคราะห์ วินิจฉัยตรวจร่างกายก่อน
- ค่าบริการ : เริ่มต้นที่ 990 บาท
- เครื่องมือและอุปกรณ์ : มีความครบครันทันสมัย
- สถานที่ตั้งและการเดินทาง : The Street Ratchada อยู่ใกล้ MRT ศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย เพียง 500 เมตร เดินทางสะดวก มีที่จอดรถ
- จุดเด่น : เน้นเป็นรูปแบบของการรักษาเพื่อ แก้ปวดคอ แก้ปวดหลัง กระจุกทับเส้น กระจุกคอเสื่อม และเข้าเสื่อม เป็นต้น และสาขาถึง 11 สาขากระจายตัวอยู่ในรอบๆ กรุงเทพฯ
- จุดด้อย : มีนักกายภาพน้อย ต้องจองคิวก่อนล่วงหน้า 2-3 วัน

มีการสำรวจคู่แข่งอีกเพิ่มเติมอีกหนึ่งราย โดยทดลองใช้บริการที่ The Move Club สาขา  
ที่2 : รัชดา-วงศ์สว่าง โดยมีข้อรายละเอียดดังนี้

- การตกแต่ง : โทนมสไตล์เทาดำ ตัดสีเหลือง
- โปรแกรมการให้บริการ : มีโปรแกรมทางด้านบำบัดเน้นด้วยมือ เช่น การยืด นวด  
กด ทูบ เน้นกลุ่มออฟฟิศ ซิน โดรม
- ค่าบริการ : เริ่มต้นที่ 990 บาท
- เครื่องมือและอุปกรณ์ : มีเครื่องบำบัดด้วยการกระตุ้นไฟฟ้าและอุปกรณ์อื่นๆ ที่  
ทันสมัย เช่น เติง มีความทันสมัย เป็นเตียงไฮโดรริกที่ปรับขึ้นลงได้
- สถานที่ตั้งและการเดินทาง : อยู่ในวงศ์สว่างทาวน์ บิ๊กซี รัชดา วงศ์สว่าง เดินทาง  
สะดวก มีที่จอดรถ
- จุดเด่น : เน้นเป็นรูปแบบการบำบัด กระจก กล้ามเนื้อ และระบบประสาท การ  
ออกแบบตกแต่งได้ทันสมัย โลงและสะอาด
- จุดด้อย : อยู่ในห้างมีเสียงดังรบกวนและคิวค่อนข้างหนาแน่นในวันหยุด ต้องจอง  
คิวก่อนล่วงหน้า

## 4.2 Consumer Research

จากการศึกษาพฤติกรรมและปัจจัยที่ค้ำึงถึงในการเลือกใช้บริการคลินิกกายภาพบำบัด ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลการศึกษาพฤติกรรมและปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการคลินิกกายภาพบำบัด โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ลูกค้าผู้ใช้บริการคลินิกกายภาพบำบัดเป็นประจำ จำนวน 20 ท่าน โดยสรุปผลได้ดังนี้

1. จากการสัมภาษณ์พบว่า ผู้ใช้บริการจะมาใช้บริการคลินิกที่ใกล้บ้าน เป็นประจำอย่างน้อย เดือนละ 2 ครั้ง ซึ่งเป็นไปตามที่นักกายภาพได้กำหนดตารางนัดหมายให้และต้องสะดวกไปรับบริการในเวลาดังกล่าว แต่หากติดภารกิจก็สามารถแจ้งเลื่อนวันมารับรักษาได้
2. สถานบริการกายภาพบำบัดที่ต้องการ ควรมีลักษณะอย่างไร ผู้ใช้บริการจะเลือกใช้บริการในคลินิกกายภาพบำบัดเนื่องจากมีบริการที่หลากหลาย ใกล้บ้าน เดินทางสะดวก และมีความรวดเร็วในการให้บริการ บุคลากรเป็นผู้เชี่ยวชาญและมีความน่าเชื่อถือ ราคาเหมาะสมและไม่แพงจนเกินไป ตลอดจนมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย ปลอดภัย และสะอาด
3. ในเรื่องของการให้บริการและความประทับใจ จากการสัมภาษณ์พบว่า หลังการบำบัดแล้วนักกายภาพอธิบายรายละเอียดต่างๆ หรือมีคำแนะนำอื่นๆด้วย เช่น ทำยืดเหยียดหลังตื่นนอน เป็นต้น รวมถึง ในขณะการทำการบำบัดรักษา นักกายภาพ ต้องรู้จักหวนักเบา ทำหัตถการอย่างมืออาชีพ โดยใช้ความระมัดระวัง
4. หากถามถึงส่วนที่ผู้รับบริการ ไม่พึงพอใจ คือ เรื่องของระยะเวลาการรอคิวต่อจากคิวก่อนหน้า อาจทำให้การรับบริการไม่เป็นไปตามการนัดหมาย ถ้าช้อออกไป รongลงมาเป็นเรื่องของกลิ่นและความสะอาด รวมถึงเสียงรบกวนและความเป็นส่วนตัวด้วย
5. ในส่วนของบริการอื่นๆที่คาดหวังว่าควรเพิ่มเติม ผู้รับบริการกล่าวว่า คาดหวังเรื่องอุปกรณ์ที่สะอาดและทันสมัย สามารถให้การบำบัดรักษาแล้วรู้สึกดีขึ้น อาการเจ็บปวดทุเลาลงอย่างเห็นผล หรือการติดตามอาการ Follow Up ก็ควรมีบ้าง

## 4.3 Marketing Plan

### 4.3.1 กลยุทธ์ด้านผลิตภัณฑ์และราคา (Product and Price Strategies)

มีการกำหนดเป็นแบบรายครั้ง และแพ็คเกจระยะยาวโดยรายการเข้ารับบริการรักษามีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงรายการด้านกายภาพบำบัดของ Physio Wellness

ลำดับ	รายการ	รายละเอียด	ระยะเวลา	จำนวน	ราคา
1.	การตรวจประเมินทางกายภาพบำบัด		15 นาที	1 ครั้ง	700.-
2.	Office Syndrome 1 (ลดอาการปวดคอ บ่า ไหล่)	Shock Wave, High Laser	30 นาที	1 ครั้ง	800.-
3.	Office Syndrome 2 (ลดอาการปวดคอ บ่า ไหล่)	Shock Wave, Ultrasound แผ่นร้อน, คลายกล้ามเนื้อ	60 นาที	5 ครั้ง	5,000. -
4.	Office Syndrome 3 (ลดอาการปวดคอ บ่า ไหล่)	High Laser, Ultrasound แผ่นร้อน, คลายกล้ามเนื้อ	60 นาที	5 ครั้ง	5,000. -
5.	คอร์ส Upper / Lower back Pain 1 (ลดอาการหลังเรื้อรัง)	High Laser หรือ Shock Wave อย่างไรอย่างหนึ่ง, Ultrasound ดึงคอ ดึงหลัง, ยืดกล้ามเนื้อ	60 นาที	1 ครั้ง	900.-
6.	คอร์ส Upper / Lower back Pain 2 (ลดอาการหลังเรื้อรัง)	High Laser หรือ Shock Wave อย่างไรอย่างหนึ่ง, Ultrasound ดึงคอ ดึงหลัง, ยืดกล้ามเนื้อ	60 นาที	5 ครั้ง แถมฟรี 1 ครั้ง	5,000. -

7.	Relaxing and Balance	นวดผ่อนคลาย, ยืดกล้ามเนื้อ, ประคบร้อน	60 นาที	1 ครั้ง	800.-
8.	Relaxing and Balance (Course)	นวดผ่อนคลาย, ยืดกล้ามเนื้อ, ประคบร้อน	60 นาที	5 ครั้ง แถมฟรี 1 ครั้ง	4,000. -
9.	Sport Stretch (แพ็คเกจรักษาและ ฟื้นฟูแบบผสมผสาน โดยแพทย์เวชศาสตร์ ฟื้นฟูและนัก กายภาพบำบัด สำหรับผู้ที่บาดเจ็บ จากการเล่นกีฬา)	High Laser หรือ Shock Wave อย่างไรอย่าง หนึ่ง, Ultrasound นวดผ่อนคลาย, ยืดกล้ามเนื้อ, ประคบร้อน	60 นาที	5 ครั้ง	6,000. -
10.	Sport Massage & Full Body Stretching (แพ็คเกจนวดคลาย และ กายภาพบำบัด สำหรับนักกีฬา นักวิ่ง มาราธอนและ เวทเท รณิ่ง)	High Laser หรือ Shock Wave อย่างไรอย่าง หนึ่ง, Ultrasound นวดผ่อนคลาย, ยืดกล้ามเนื้อ, ประคบร้อน	60 นาที	5 ครั้ง แถมฟรี 1 ครั้ง	7,500. -
11.	Therapy and Movement Exercise (แพ็คเกจนวดคลาย และ กายภาพบำบัด สำหรับผู้ที่ขับ รถ หรือเดินทางเป็น เวลานานพนักงาน บริการบนเครื่องบิน )	High Laser หรือ Shock Wave อย่างไรอย่าง หนึ่ง, Ultrasound นวดผ่อนคลาย, ยืดกล้ามเนื้อ, ประคบร้อน	60 นาที	5 ครั้ง แถมฟรี 1 ครั้ง	7,500. -

### 4.3.2 กลยุทธ์ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place Strategy)

การกำหนดช่องทางการจัดจำหน่าย เป็น 3 ช่องทางดังนี้ คือ

1. ช่องทางการจัดจำหน่ายทางตรง (Direct Channel) ใช้ช่องทางการของคลินิก ที่ตั้งบริเวณ รัชโยธิน โดยเปิดให้บริการตั้งแต่เวลา 10.00 น. ถึง 20.00 น. ในวันอังคาร – อาทิตย์
2. ช่องทางการจัดจำหน่ายทางออนไลน์ (Online Channel) มีช่องทางการจัดจำหน่ายผ่านทางโซเชียลมีเดียทั้ง Facebook และ LINE@ เพื่อให้ผู้สนใจเข้าใช้บริการสามารถสอบถามถึงราคาและบริการได้อีกหนึ่งช่องทาง
3. ช่องทางการจัดจำหน่าย E-commerce Platform เช่น Gowabi และ HDmall ในลักษณะของ E-Voucher เพื่อให้ลูกค้าเข้ามาทดลองใช้บริการได้อีกด้วย



ภาพที่ 4.1 แสดงการขายแพ็คเกจกายภาพบำบัดผ่านช่องทางแพลตฟอร์ม HDmall

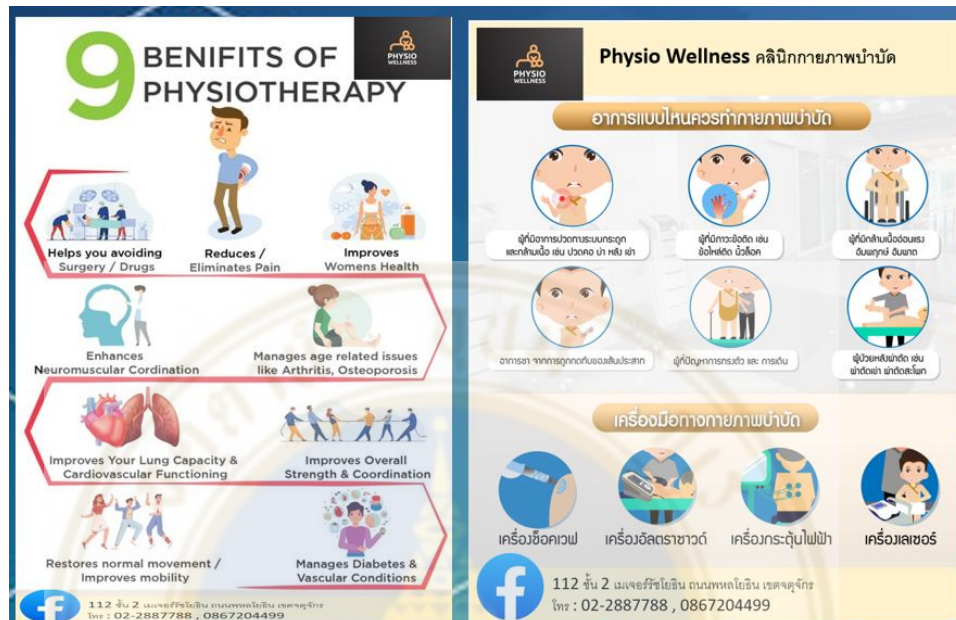
### 4.3.3 กลยุทธ์การส่งเสริมการตลาด (Promotion Strategy)

กลยุทธ์ในการส่งเสริมการตลาด ดังต่อไปนี้ คือ

1. ใช้ Social Media เช่น เฟสบุ๊ก (Facebook) และ Line ในการนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับการส่งเสริมการขาย โดยการลงรายละเอียดแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงระยะเวลาและโปรแกรม การให้บริการที่จัดโปรโมชั่น
2. ทำ Ads Banner ในสื่อออนไลน์ บนเว็บไซต์ด้านสุขภาพ และจัดแคมเปญพิเศษในช่วงระยะเวลาตามฤดูกาลแห่งการ Sales เช่น 11.11, 12.12 เป็นต้น



3. โปรโมชันการลดราคาสำหรับโปรแกรมการรักษา (Sale Promotion) เมื่อมีการออกบุรุษตามงานแฟร์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับกีฬาและสุขภาพ



ภาพที่ 4.2 แสดงการใช้สื่อออนไลน์ ในการทำ Ads เพื่อสร้างการรับรู้แบรนด์ Physio Wellness

#### 4.4 การกำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย STP

##### การจัดกลุ่มลูกค้า ( S: Segmentation )

- ประชากร : อายุ 28-55 ปี
- ภูมิศาสตร์ : เป็นคนที่ทำงานในเมืองอาศัยอยู่ในเมืองหรือรอบๆ เมือง เป็นพื้นที่ที่มีความเจริญ
- Lifestyle: ชื่นชอบการ Shopping, การทำสปาหรือนวด, เป็นคนออกกำลังกาย
- พฤติกรรม : ต้องพบแพทย์เพื่อรักษาอาการเจ็บป่วยเรื้อรังจากอาการปวดเมื่อยกล้ามเนื้อ หรือกระดูก

##### การกำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย (T: Target Market)

จากการแบ่งส่วนทางการตลาด โดยใช้เกณฑ์ต่างๆแล้วทำให้สามารถจำแนกกลุ่มเป้าหมายหลักได้แก่กลุ่มลูกค้าสองกลุ่มหลักดังนี้

1. กลุ่มคนทำงาน ที่หักโหมงานหนักแต่ละวัน ขาดการเคลื่อนไหว การขยับของร่างกาย ทำให้เกิดปัญหาหาคกริ่งกล้ามเนื้อสะสมต่อเนื่อง ส่งผลให้เกิดอาการ ออฟฟิศ ซินโดรม (Office Syndrome) ปวดคอ ป่าไหล่ ศีรษะ ซึ่งเป็นอาการที่พบได้บ่อยมากในกลุ่มคนทำงาน ใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ มีรายได้อยู่ในระดับค่อนข้างสูง (มากกว่า 50,000 บาท ) และอาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

2. กลุ่มนักกีฬา (สมัครเล่น) โยฟิตเนสที่เล่นกีฬา หรือ ออกกำลังกายหนักๆ มากขึ้น อย่าง วิ่งมาราธอน ซึ่งโดยปกติทั่วไปแล้ว นักกีฬาประเภทนี้จะต้องเตรียมกล้ามเนื้อให้พร้อมก่อนออกไปทำกิจกรรม แต่ปัจจุบันนักกีฬามือใหม่ยังขาดความเข้าใจต่อการเตรียมความพร้อมของร่างกาย ทำให้เกิดอาการบาดเจ็บของกล้ามเนื้อตามมาภายหลังการออกกำลังกายหนักๆ ซึ่งกลุ่มเป้าหมายนี้ อาจเป็นนักกีฬาสสมัครเล่น คือใช้เวลาว่างไปวิ่งมาราธอน ปั่นจักรยาน หรือตีเทนนิส มีรายได้อยู่ในระดับค่อนข้างสูง (มากกว่า 50,000 บาท ) และอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

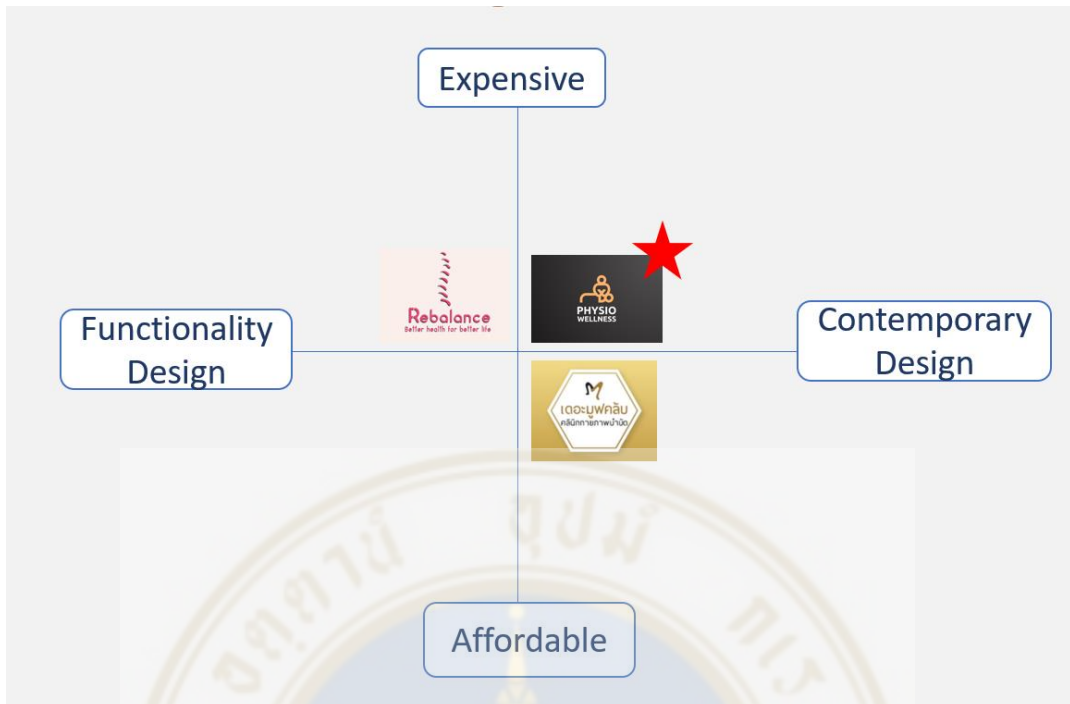
#### การวางตำแหน่งผลิตภัณฑ์ (P: Positioning)

มีการกำหนดตำแหน่งทางการตลาด โดยใช้ปัจจัย 2 ประเภท คือ ด้านรูปแบบคลินิก ภายภาพและราคา ซึ่งในธุรกิจประเภทที่ให้การรักษา ที่ใกล้เคียงกันนั้น คือ Rebalance ซึ่งมีราคาที่สูง ค่อนข้างสูง ตกแต่งสไตล์ทันสมัย และ TheMoveClub Clinic ที่เน้นราคาการเข้าถึงด้วยราคาที่ไมสูงนัก แต่ทาง Physio Wellness (ฟิสิโอ เวลเนส) นั้นจะมีการตกแต่งในรูปแบบที่ทันสมัยกว่า ให้ อารมณ์เหมือนสปา หรือคลินิกความงาม ทำให้สามารถกำหนดราคาที่อยู่เหนือระดับค่าเฉลี่ยของคลินิกกายภาพทั่วไป จึงทำให้ตอบ โจทย์ความต้องการของกลุ่มเป้าหมายหลักและกลุ่มเป้าหมายรอง ทั้งในเรื่องของราคาและคุณภาพในการรักษา

#### 4.5 Perceptual Map

Perceptual Map โดยต้องแยกเป็นหมวดคลินิกแนว Function ธรรมดาทั่วไป กับคลินิกในรูปแบบ Aesthetic และใช้แกนแนวตั้งเพื่อบ่งบอกถึงราคา





ภาพที่ 4.3 แสดง Perceptual Map ของ Physio Wellness

กำหนดตำแหน่งทางการตลาด โดยใช้ปัจจัย 2 ประเภท คือ แกน X แสดงความเป็น Functionality Design ที่มีรูปลักษณ์ต่างๆ ไป คล้ายคลินิกแบบดั้งเดิม ตรงกันข้ามกับอีกด้านคือ Contemporary Design ที่มีการออกแบบทันสมัย Aesthetic ให้อารมณ์แบบคลินิกเสริมความงาม และ แกน Y ด้านราคา ซึ่งเปรียบเทียบกันระหว่างราคากลางๆ โดยทั่วไปที่เข้าถึงได้ง่าย กับ ราคาที่ค่อนข้างสูงขึ้นไปหน่อย

#### 4.6 การสร้างแบรนด์ (Branding)

##### Brand Identity

Physio Wellness คลินิกกายภาพบำบัด ในรูปแบบ Modern Aesthetic สัมผัสอารมณ์  
 คุณสปา สะอาด ทันสมัย ใส่ใจบริการ ด้วยเครื่องมือที่มีคุณภาพและเทคโนโลยีที่ทันสมัย

##### Brand Promise

บำบัดรักษา ทางกายภาพ เพื่อหายจากอาการ อันเจ็บปวดเรื้อรัง ด้วยนักกายภาพมือ  
 อาชีพ บริการคุณภาพคุณสปา

### **Brand Positioning**

Physio Wellness เป็นคลินิกที่ให้บริการด้านกายภาพบำบัด แก่กลุ่มเป้าหมายคนออฟฟิศในเมือง คนรุ่นใหม่ ที่ต้องการการดูแลตัวเองให้มีสุขภาพแข็งแรง มีบุคลิกภาพที่ดี โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะมอบประสบการณ์การรับบริการที่ดีแก่ผู้บริโภค เพื่อสร้างสุขพลานามัยที่ดีจากพื้นฐานภายในสู่ภายนอก โดยผ่านการรักษา บำบัด และฟื้นฟู โดยนักกายภาพบำบัด ที่จะคอยดูแลเอาใจใส่ตลอดการทำการรักษา เพียบพร้อมไปด้วยเครื่องมือและเทคโนโลยีนวัตกรรมต่างๆ ทางการแพทย์ที่ได้รับการรับรองจากสถาบันและองค์กรชั้นนำระดับโลก

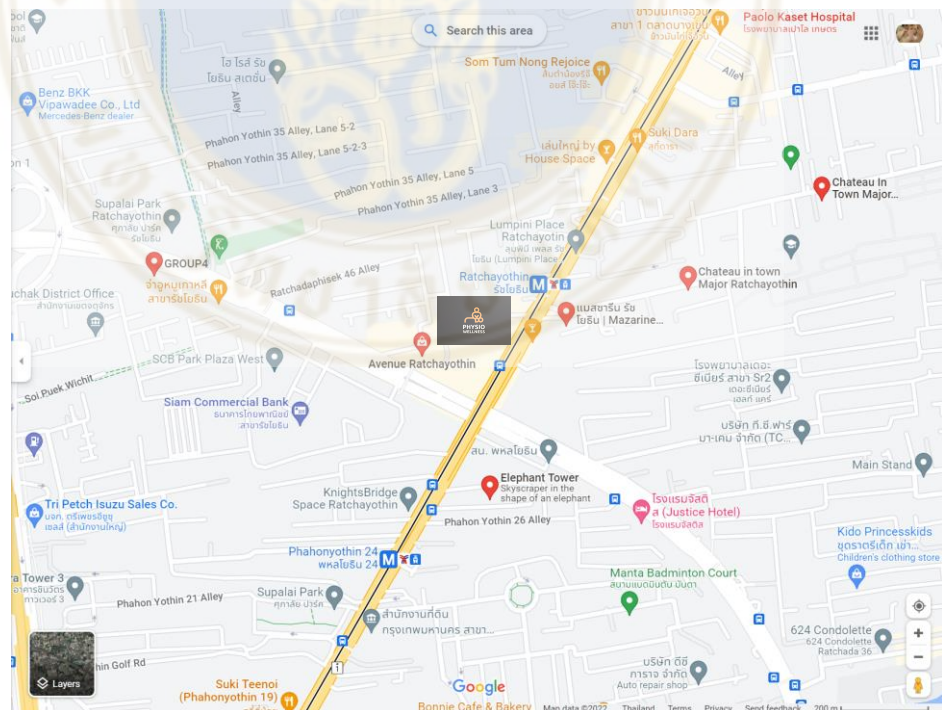


## บทที่ 5

### แผนการจัดการ

#### 5.1 รูปแบบการจัดตั้งธุรกิจ

Physio Wellness (ฟิสิโอ เวลเนส) คลินิกเวชศาสตร์ฟื้นฟูสำหรับให้บริการรักษาโรคที่เกิดจากการทำงานในออฟฟิศ และการบาดเจ็บจากการเล่นกีฬา ทุนจดทะเบียน 2,000,000 บาท โดยทำเลที่ตั้งจะอยู่ที่ย่านรัชโยธิน ในพื้นที่โซนพลาซ่าของอาคารเมเจอร์รัชโยธิน ถนนพหลโยธิน ซึ่งเป็นทำเลที่อยู่ระหว่างย่านออฟฟิศกับย่านที่อยู่อาศัยระดับกลาง โดยเล็งเห็นความต้องการในพื้นที่บริเวณนี้ มีทั้งพนักงานออฟฟิศรายรอบจาก ธนาคารไทยพาณิชย์ (สำนักงานใหญ่) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (บางเขน) สำนักงานของศาลยุติธรรม ทำเลที่ตั้งในบริเวณดังกล่าวเดินทางคมนาคมสะดวก ทั้งทางรถยนต์ส่วนตัว หรือรถขนส่งสาธารณะ (รถไฟฟ้า)



ภาพที่ 5.1 แสดงแผนที่ที่ตั้งของ Physio Wellness



ภาพที่ 5.2 แสดงแผนที่ตั้งภายนอกตัวอาคารของ Physio Wellness



ภาพที่ 5.3 แสดงการออกแบบภายในของ Physio Wellness

## 5.2 บทวิเคราะห์และระบุประเภททรัพยากรที่เกี่ยวข้องเพื่อสนับสนุนธุรกิจ

ช่วงก่อนเริ่มจัดตั้งคลินิกกายภาพบำบัด ใน ระยะเวลา 4 เดือน

ในช่วงเตรียมการเริ่มต้นก่อนจัดตั้งคลินิกกายภาพบำบัด ต้องเตรียมความพร้อมทั้งทางด้าน สถานที่ บุคลากร และทรัพยากรที่ต้องใช้ในการดำเนินงาน ในระยะเตรียมการนี้ มีระยะเวลาประมาณ 4 เดือน โดยคลินิกจะต้องทำการขอยื่นเพื่อเปิดทำการสถานพยาบาล โดยยื่นขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการสถานพยาบาลและใบอนุญาตให้ดำเนินการสถานพยาบาลที่สำนักสถานพยาบาลและการประกอบโรคศิลปะ กระทรวงสาธารณสุข โดยใบอนุญาตให้ดำเนินการ โดยสถานพยาบาลต้องต่ออายุทุก 2 ปี และใบอนุญาตประกอบกิจการสถานพยาบาลต้องต่ออายุทุก 10 ปี

### ทรัพยากรบุคลากร

กำหนดตำแหน่ง หน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละตำแหน่งในองค์กร ดังนี้

#### 1. กรรมการผู้จัดการ

หน้าที่และความรับผิดชอบ

- กำหนดกลยุทธ์ และแผนดำเนินการขององค์กรในระยะสั้นและระยะยาว
- บริหารจัดการและแก้ไขปัญหาภาพรวมในองค์กร เพื่อให้สามารถดำเนินการได้ตามแผนดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- กำหนดโครงสร้างค่าตอบแทนของบุคลากรในองค์กร
- คัดเลือกและวางแผนการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร

#### 2. นักกายภาพบำบัด

หน้าที่และความรับผิดชอบ

- คัดกรอง ตรวจสอบประเมินอาการ วิเคราะห์ วินิจฉัย และหาวิธีที่ควรรักษา
- ปฏิบัติการด้านกายภาพตามมาตรฐานวิชาชีพ เพื่อการบริการที่มีประสิทธิภาพ
- บันทึกและรวบรวมข้อมูลการรักษาและอาการของคนไข้
- ตรวจสอบดูแลและบำรุงรักษาความสะอาด ปลอดภัยของเครื่องมือ และอุปกรณ์ต่างๆในการให้บริการกายภาพบำบัด



### 3. พนักงานธุรการ

หน้าที่และความรับผิดชอบ

- ต้อนรับผู้ให้บริการทางหน้าร้าน บริการสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์ และทางช่องทางออนไลน์ (Facebook, Line)
- ลงทะเบียนข้อมูลของผู้ใช้บริการ
- ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการเบื้องต้น ค่าใช้จ่ายและ โปรโมชันให้แก่ผู้ให้บริการ
- จัดคิวผู้ให้บริการตามเวลาเปิดให้บริการของคลินิก และโทรนัดหมายแจ้งผู้ให้บริการก่อนถึงวัน เวลา ที่นัดหมาย
- ดูแลรายรับและรายจ่ายของคลินิก และบันทึกสรุปรายยอดเงินประจำวัน
- ดูแลรักษาความสะอาดบริเวณพื้นที่ล็อบบี้ของคลินิก



### ทรัพยากรสำหรับดำเนินการและบริหาร

ตารางแสดงทรัพยากรสินทรัพย์สำหรับนำมาใช้ในการดำเนินการ (Physical Resource)

ตารางที่ 5.1 แสดงรายการเครื่องมือทางการแพทย์และอุปกรณ์สำนักงาน

รายการ	จำนวน	ราคาต่อหน่วย (บาท)	ราคารวม (บาท)
<b>เครื่องมือแพทย์</b>			
1.เครื่องอัลตราซาวด์ Deep ultrasound รุ่น Sound care plus	2	67,000	134,000
2.เครื่อง Shock wave Radial Shock Wave Therapy ESWT	2	62,990	125,980
3.เตียงกายภาพไฟฟ้า	2	15,590	31,180
<b>ค่าอุปกรณ์ตกแต่ง</b>			
1.เฟอร์นิเจอร์	8	4,500	36,000
2.ค่าออกแบบตกแต่ง	1	250,000	250,000
3.Notebook	1	33,000	33,000
4.Ipad	1	12,500	12,500
รวมค่าใช้จ่ายทั้งหมด			<b>622,660</b>

### 5.3 บทวิเคราะห์แผนการดำเนินงาน

การจัดตั้งธุรกิจคลินิกกายภาพบำบัด Physio Wellness (ฟิสิโอ เวลเนส) สำหรับการรักษาโรคที่เกิดจากการทำงานในออฟฟิศ และการบาดเจ็บจากการเล่นกีฬา มีขั้นตอนในการเริ่มดำเนินการดังต่อไปนี้

#### 1. การเช่าพื้นที่ในอาคารสำนักงาน

การเช่าพื้นที่ในอาคารสำนักงานบริเวณรัชโยธิน โชนพลาซ่าในอาคารเมเจอร์รัชโยธิน ถนนพหลโยธิน เพื่อดำเนินการกิจการคลินิกกายภาพบำบัด เข้าในราคา 35,000 บาทต่อเดือน โดยจะมีการจ่ายค่าเช่าล่วงหน้า 3 เดือน รวมเป็นเงิน 105,000 บาท

#### 2. การจดทะเบียนจัดตั้งสถานพยาบาล

คลินิกจะต้องทำการขอขึ้นเพื่อเปิดทำการสถานพยาบาล โดยยื่นขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการสถานพยาบาลและใบอนุญาตให้ดำเนินการสถานพยาบาลที่สำนักสถานพยาบาลและการประกอบโรคศิลปะ กระทรวงสาธารณสุข โดยใบอนุญาตให้ดำเนินการ โดยสถานพยาบาลต้องต่ออายุทุก 2 ปี และใบอนุญาตประกอบกิจการสถานพยาบาลต้องต่ออายุทุก 10 ปี

#### ขั้นตอนการเข้ารับบริการ

การบริการของคลินิกกายภาพบำบัด Physio Wellness (ฟิสิโอ เวลเนส) มีกระบวนการให้บริการตามรายละเอียดดังต่อไปนี้

##### ขั้นที่ 1 เมื่อมีลูกค้าเข้าใช้บริการ

พนักงานธุรการ กล่าวสวัสดีและให้การต้อนรับ ตรวจสอบประวัติและสอบถามอาการเบื้องต้น รวมถึงลงทะเบียนเข้ารับบริการ

##### ขั้นที่ 2 ส่งตัวลูกค้าเข้าใช้บริการพบนักกายภาพบำบัด

นักกายภาพบำบัดจะทวนชื่อ ตรวจสอบอาการเบื้องต้น รวมถึงแจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับการรักษา รวมถึงค่าใช้จ่ายและคอร์สต่างๆ

##### ขั้นที่ 3 นักกายภาพบำบัดทำการรักษา

นักกายภาพบำบัด แจ้งการรักษากับลูกค้าผู้ใช้บริการและทำการรักษาตามขั้นตอนสิ้นสุดถึงการให้คำปรึกษาเพิ่มเติม รวมถึงให้คำแนะนำทำยืดเหยียดต่างๆ เพื่อให้ผู้ใช้บริการนำกลับไปปฏิบัติ



ขั้นที่ 4 ชำระค่าบริการ

เมื่อลูกค้าได้รับบริการเสร็จเรียบร้อยแล้ว เจ้าหน้าที่จะแจ้งค่าบริการ ลูกค้าชำระค่าบริการ และสุดท้ายเจ้าหน้าที่ธุรการจะทำการเข้ารับบริการในครั้งต่อไป



## บทที่ 6

### แผนการบริหารและจัดการองค์กร

#### 6.1 รูปแบบการจัดตั้งธุรกิจ

Physio Wellness (ฟิสิโอ เวลเนส) คลินิกเวชศาสตร์ฟื้นฟูสำหรับการรักษาโรคที่เกิดจากการทำงานในออฟฟิศ และการบาดเจ็บจากการเล่นกีฬา ทุนจดทะเบียน 2,000,000 บาท โดยจัดสรรหุ้นจำนวน 2,000 หุ้น ในราคาหุ้นละ 1,000 บาท นโยบายใน 2 ปีแรกของการดำเนินธุรกิจ จะยังไม่มียกจ่ายเงินปันผลให้กับผู้ถือหุ้น โดยสัดส่วน การลงทุนของผู้ก่อตั้งแสดงในตารางที่ 6.1

ตารางที่ 6.1 แสดงรายชื่อผู้ร่วมทุนและสัดส่วนการถือหุ้น

ลำดับที่	ชื่อผู้ร่วมทุน	จำนวนหุ้น	สัดส่วน	เงินลงทุน (บาท)
1	นายวรพงศ์ โสมัจฉา	1,400	70%	1,400,000
2	นางสุมิตรา เจษฎาลักษณ์	600	30%	600,000
รวม		2,000	100%	2,000,000

#### 6.2 โครงสร้างองค์กร

เนื่องด้วยคลินิกเวชศาสตร์ฟื้นฟูสำหรับการรักษาโรคที่เกิดจากการทำงานในออฟฟิศ เป็นคลินิกขนาดเล็ก ซึ่งมีบุคลากรจำนวนไม่มาก จึงจัดให้มีโครงสร้างองค์กรเป็นรูปแบบ Flat Organization เพื่อที่ง่ายและสะดวกต่อการจัดการองค์กรภายใน โดยมีกรรมการผู้จัดการเป็นผู้กำหนดเป้าหมาย วิสัยทัศน์ พันธกิจและแผนกลยุทธ์ต่างๆ ในองค์กร

สำหรับ Physio Wellness (ฟิสิโอ เวลเนส) เป็นธุรกิจบริการ โดยมีส่วนของการแพทย์สุขภาพเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย ซึ่งจะต้องดำเนินการอย่างถูกต้องตามหลักวิชาชีพและคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นหลัก และสิ่งที่สำคัญในธุรกิจบริการ คือเรื่องของ

Supply Chain ทางด้านบุคลากร ซึ่งถือเป็นปัจจัยหลักในด้านธุรกิจบริการ โดยแผนโครงสร้างขององค์กรที่นำสู่การดำเนินงานมีดังนี้



ภาพที่ 6.1 แสดงแผนผังโครงสร้างองค์กรของคลินิกกายภาพบำบัด Physio Wellness (ฟิสิโอ เวลเนส)

### 6.3 แผนด้านบุคลากร

Physio Wellness (ฟิสิโอ เวลเนส) คลินิกกายภาพบำบัด มีการจัดสรรทรัพยากรบุคคลในช่วงระยะเวลาเวลา 5 ปี ดังนี้

ตารางที่ 6.2 แสดงอัตราการจ้างงานทรัพยากรบุคคล

ลำดับที่	ตำแหน่ง	อัตราเงินเดือน (บาท / เดือน)	จำนวน (คน)	รวมเงินเดือนต่อปี (บาท)
1	กรรมการผู้จัดการ	30,000	1	360,000
2	นักกายภาพบำบัด	24,500	2	588,000
3	พนักงานธุรการ	22,500	1	270,000
รวม				1,218,000

โดยจะมีการปรับอัตราเงินเดือนเพิ่มขึ้นปี ละ 5% ในปี ที่ 2 เป็นต้นไป

## 6.4 แผนฝึกอบรมพัฒนาบุคลากร

เพื่อการพัฒนาบุคลากรให้สามารถให้บริการแก่ผู้รับบริการได้อย่างเป็นมาตรฐานของกระทรวงสาธารณสุขและเพื่อการดำเนินงานให้ถึงเป้าหมายขององค์กรใน เนื่องจากการทำการรักษา ด้านสุขภาพจำเป็นต้องมีวิธีปฏิบัติที่สร้างความประทับใจและความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้า จึง จะต้องมีการจัดฝึกอบรมเพื่อให้ความรู้และสร้างความเข้าใจในการให้บริการที่สอดคล้องกัน พนักงานประจำคลินิกสามารถเข้าใจ และให้ข้อมูลเบื้องต้นกับลูกค้าได้

นอกจากนี้แล้ว ยังจัดให้มีการฝึกอบรมโดยมีหัวข้อ เช่น บุคลิกภาพ มารยาท และการ ให้บริการ การทำปฐมพยาบาลเบื้องต้น เป็นต้น โดยในการจัดอบรมจะมีการจัดจ้างบุคลากร ภายนอกที่มีความเชี่ยวชาญในด้านต่างๆ เข้ามาช่วยฝึกอบรม

รวมถึงการฝึกอบรมด้านเทคนิคเกี่ยวกับการรักษาและการใช้เครื่องมือทางการแพทย์ จากบริษัทที่ผลิตและนำเข้าเครื่องมือที่ได้รับมาตรฐานสากล โดยจัดให้มีการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูน ความรู้และมีการพัฒนาอย่างสม่ำเสมอ โดยทางคลินิกจะมีทางคลินิกจะพิจารณาบุคลากรที่ไปอบรม ให้มีความสอดคล้องต่อหน้าที่และความรับผิดชอบ

## บทที่ 7

### แผนการเงิน

#### 7.1 โครงสร้างและนโยบายทางการเงิน

Physio Wellness (ฟิสิโอ เวลเนส) คลินิกกายภาพบำบัด เพื่อการรักษาโรคที่เกิดจากการทำงานในออฟฟิศ และการบาดเจ็บจากการเล่นกีฬา มีโครงสร้างเงินลงทุนในโครงการจากการประเมินเงินลงทุน รายได้ และค่าใช้จ่ายของกิจการ จำนวนทั้งสิ้น 2,000,000 บาท โดยมีโครงสร้างในการลงทุน โดยมีแหล่งที่มาของเงินทุนคือ เป็นส่วนของผู้ถือหุ้น 100%

#### 7.2 ที่มาของรายได้

รายได้ของการบริการ Physio Wellness (ฟิสิโอ เวลเนส) คลินิกกายภาพบำบัด มีรายได้มาจากการให้บริการรักษา โดยแบ่งออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. รายได้จากค่าบริการตรวจรักษา รายครั้ง ซึ่งจะมีค่าดำเนินการตรวจประเมินอาการ ครั้งละ 700 บาท ค่ารักษาในการให้บริการรายครั้ง โดยเฉลี่ยจะอยู่ที่ 900 บาท
2. รายได้จากค่าบริการตรวจรักษา แบบคอร์สระยะยาว ระยะเวลา 12 เดือน รายครั้ง ค่ารักษาในการให้บริการแบบคอร์สระยะยาว โดยเฉลี่ยจะอยู่ที่ 6,000 บาท
3. รายได้อื่นๆ จากการขาย Voucher ร่วมกับลูกค้าองค์กร พันธมิตรทางธุรกิจ หรือการขาย Voucher / Coupon ผ่านช่องทางออนไลน์แพลตฟอร์มอื่นๆ เช่น Gowabi, HDMall เป็นต้น

ตารางที่ 7.1 แสดงการประมาณการบริการของจำนวนผู้เข้ารับการรักษา (รายครั้ง)

รายการ	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
ประมาณการยอดขาย การเข้ารับบริการราย ต่อปี (ครั้ง)	840	900	950	1,010	1,080
ประมาณการรายได้ต่อ ปี (บาท)	756,000	810,000	855,000	909,000	972,000

Physio Wellness (ฟิสิโอ เวลเนส) ให้บริการกายภาพบำบัดรายครั้งเฉลี่ย 900 บาท ต่อ  
ครั้ง และมีอัตราการขยายตัวของบริการรายครั้งเพิ่มขึ้นปีละ 7%

ตารางที่ 7.2 แสดงการประมาณการบริการของจำนวนผู้เข้ารับการรักษา (รายคอร์ส)

รายการ	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
ประมาณการยอดขาย การเข้ารับบริการราย ต่อปี (ครั้ง)	200	215	230	245	265
ประมาณการรายได้ ต่อปี (บาท)	1,400,000	1,505,000	1,610,000	1,715,000	1,855,000

Physio Wellness (ฟิสิโอ เวลเนส) ให้บริการกายภาพบำบัดรายคอร์สเฉลี่ย 7,000 บาท  
ต่อคอร์ส และมีอัตราการขยายตัวของบริการรายครั้งเพิ่มขึ้นปีละ 7%



ตารางที่ 7.3 แสดงการประมาณการขาย Voucher, E- Voucher, จากการขายผ่านทางช่องทางออนไลน์แพลตฟอร์มอื่นๆ

รายการ	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
ประมาณการยอดขายรวมต่อปี (บาท)	500,000	535,000	572,500	612,500	655,000

Physio Wellness (ฟิสิโอ เวลเนส) จะมีรายได้อื่นๆ จากการขายคูปองเพื่อเข้ารับบริการหรือ Voucher ผ่านทางช่องทางออนไลน์แพลตฟอร์ม โดยมีอัตราการขยายตัวของบริการรายครั้งเพิ่มขึ้นปีละ 7%

### 7.3 การประมาณการต้นทุน

ต้นทุนการให้บริการของคลินิกกายภาพบำบัด มีต้นทุนของการดำเนินการได้แบ่งออกเป็น 3 ด้านได้แก่ 1. ค่าใช้จ่ายด้านบุคลากร 2. ค่าใช้จ่ายด้านการขายและการบริหาร 3. ค่าใช้จ่ายในส่วน of สำนักงาน

ตารางที่ 7.4 ตารางแสดงค่าใช้จ่ายด้านบุคลากรในปีที่ 1-5

รายการ	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
เงินเดือนกรรมการผู้จัดการ (1 คน)	360,000	378,000	396,900	416,745	437,582
เงินเดือนพนักงานธุรการ (2 คน)	528,000	554,400	582,120	611,226	641,787
เงินเดือนนักกายภาพบำบัด (2 คน)	588,000	617,400	648,270	680,683	714,717
รวมค่าใช้จ่ายต่อปี (ต่อปี)	1,476,000	1,549,800	1,627,290	1,708,654	1,794,086

Physio Wellness (ฟิสิโอ เวลเนส) จะมีการปรับเงินเดือนเพิ่มขึ้นทุกๆปี ปีละ 5% โดยเริ่มตั้งแต่ปีที่ 2 เป็นต้นไป

ตารางที่ 7.5 แสดงค่าใช้จ่ายด้านการขายและการบริหารในปีที่ 1-5

รายการ	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
1.ค่าการตลาดออนไลน์ Facebook Ads, Google Ads	60,000	63,000	66,000	69,500	72,900
2.ค่าใช้จ่ายในการขาย และการตลาดจาก ช่องทางออนไลน์ แพลตฟอร์มอื่นๆ (Gowabi, HDMall)	75,000	80,000	85,800	91,000	98,200
3.ค่าใช้จ่ายในการทำ การตลาดออฟไลน์ (ออกบู๊ท, Print Ads)	36,000	36,000	36,000	36,000	36,000
รวมค่าใช้จ่าย (ต่อปี)	171,000	179,000	187,800	196,500	207,100

ในส่วนของค่าใช้จ่ายด้านการขายและการบริหาร จะมีการปรับงบประมาณในส่วนของการทำการตลาดออนไลน์ เพิ่มขึ้นทุกๆปี ใน ปีละ 5% โดยเริ่มตั้งแต่ปีที่ 2 เป็นต้นไป และในส่วน  
ของค่าใช้จ่ายในการขายและการตลาดจากช่องทางออนไลน์แพลตฟอร์มอื่นๆ (Gowabi, HDMall)  
จะคิดเป็นค่าคอมมิชชั่นและค่าการตลาดอยู่ที่ 15% ของยอดขายตลอดทั้งปี

ตารางที่ 7.6 แสดงค่าใช้จ่ายในส่วนของสำนักงาน

รายการ	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
ค่าเช่าพื้นที่	420,000	420,000	420,000	420,000	420,000
ค่าสาธารณูปโภค ( ค่า น้ำ,ค่าไฟฟ้า)	60,000	63,000	66,150	69,500	72,975
ค่าใช้จ่ายในการทำบัญชี	30,000	30,000	30,000	30,000	30,000
ค่าวัสดุสิ้นเปลือง ( เจล , แผ่นกระดาษ/ปรินเตอร์ )	48,000	50,500	53,025	55,675	58,460
รวมค่าใช้จ่าย (ต่อปี)	558,000	563,500	569,175	575,175	581,435

ในส่วน of ค่าใช้จ่ายในส่วน of สำนักงาน จะมีการปรับงบประมาณเพิ่มขึ้นเพิ่มขึ้น  
ทุกๆ ปี ละ 5% โดยเริ่มตั้งแต่ปีที่ 2 เป็นต้นไป ยกเว้นในส่วน of ค่าเช่าพื้นที่และค่าใช้จ่ายในการทำ  
บัญชี

## 7.4 ประมาณการงบกำไรขาดทุน

ตารางที่ 7.7 แสดงประมาณการงบกำไรขาดทุน ปีที่1-5

รายการ	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
<b>รายได้</b>					
ยอดขาย	2,656,000	2,850,000	3,037,500	3,236,500	3,482,000
ต้นทุนขาย	75,000	80,000	85,800	91,000	98,200
กำไรขั้นต้น	2,581,000	2,770,000	2,951,700	3,145,500	3,383,800
<b>ค่าใช้จ่ายในการขายและบริหาร</b>					
ต้นทุนในการบริหาร	1,212,000	1,272,600	1,336,230	1,403,041	1,473,192
ต้นทุนในการดำเนินงาน	558,000	563,500	569,175	575,175	581,435
ค่าใช้จ่ายทางการตลาด	171,000	179,000	187,800	196,500	207,100
ค่าเสื่อมราคา	178,232	178,232	178,232	178,232	178,232
รวมค่าใช้จ่ายในการขายและบริหาร	2,071,000	2,145,100	2,223,205	2,304,716	2,391,727
กำไรก่อนหักดอกเบี้ยและภาษีเงินได้	461,768	576,668	680,263	792,552	943,841
ดอกเบี้ยจ่าย	-	-	-	-	-
กำไรก่อนหักภาษีเงินได้นิติบุคคล	461,768	576,668	680,263	792,552	943,841
ภาษีเงินได้	24,265	41,500	57,039.00	73,882	96,576
กำไรสุทธิ	437,503	535,168	623,224	718,670	847,265

## 7.5 การคำนวณเงินทุนหมุนเวียนของกิจการ

จากการประมาณการทางการเงินของธุรกิจ Physio Wellness (ฟิสิโอ เวลเนส) ซึ่งเป็นคลินิกกายภาพบำบัด คาดว่าจะใช้เงินลงทุนหมุนเวียน 470,000 บาท โดยรูปแบบการดำเนินงานของ Physio Wellness คือเป็นธุรกิจประเภทบริการ ซึ่งไม่มีต้นทุนสินค้า โดยบริษัทจะไม่มีลูกหนี้การค้า เพราะสำหรับเจ้าหนี้การค้า คือ ผู้บริการออนไลน์แพลตฟอร์มด้านสุขภาพ ที่ทำการขายคูปองหรือ Voucher โดยมีเครดิตการชำระเงินกับเจ้าหนี้การค้าในระยะเวลา 30 วัน ดังนั้น เงินลงทุนหมุนเวียนส่วนมากนำไปใช้ในการบริหารและทำการตลาด จึงจำเป็นต้องสำรองเงินทุนหมุนเวียนเพื่อความคล่องตัวในการดำเนินงานและการบริหาร

## 7.6 การประเมินโครงการ

สมมติฐานให้ค่า  $k(i) = 15\%$  จากการประมาณการโครงการในเวลาร 5 ปีโครงการแผนธุรกิจ Physio Wellness (ฟิสิโอ เวลเนส) จะมีมูลค่าโครงการปัจจุบันสุทธิ (NPV) อยู่ที่ 1,336,500 บาท และให้อัตราผลตอบแทน ภายใน (IRR) ร้อยละ 49 ระยะเวลาคืน ทุน 3 ปี

## บทที่ 8

### แผนความเสี่ยงและแผนการรับมือ

#### 8.1 วิเคราะห์และระบุความเสี่ยงที่เกิดจากปัจจัยภายนอก

การวิเคราะห์แผนความเสี่ยงและแผนการรับมือของคลินิกกายภาพบำบัด Physio Wellness (ฟิสิโอ เวลเนส) ซึ่งในการประเมินความคุ้มค่าของการลงทุนในธุรกิจบริการด้านสุขภาพทางการแพทย์ นั้นมีการแข่งขันระดับปานกลาง ทางธุรกิจเองต้องรักษามาตรฐานและคุณภาพการบริการเพื่อให้เป็นที่พึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า อีกทั้งเพิ่มในส่วนของการออกแบบที่ทันสมัยให้เป็นเอกลักษณ์ ผสมผสานความสุนทรีย์ เพื่อให้อารมณ์ผ่อนคลาย

นอกเหนือจากองค์ประกอบและอีกหลายปัจจัยที่อาจเป็นตัวช่วยการันตีความสำเร็จ หากกิจการดำเนินเป็นไปตามแผนงานได้ โดยวัดผลสัมฤทธิ์ด้วยเครื่องมือทางการเงินแล้ว แต่การลงทุนในธุรกิจนี้ก็มีความเสี่ยงที่อาจก่อให้เกิดความล้มเหลว ทาง Physio Wellness (ฟิสิโอ เวลเนส) จึงได้มีการกำหนดแผนปฏิบัติการในกรณีฉุกเฉินต่างๆ เพื่อรับมือกับความเสี่ยง ความผันผวน และอุปสรรคที่อาจจะเกิดขึ้นกับธุรกิจในอนาคต ได้ดังนี้

##### 8.1.1 ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงด้านการเมือง

การดำเนินธุรกิจบริการสถานพยาบาล ในประเทศไทยมีการกำหนดโดยระเบียบข้อบังคับตาม พระราชบัญญัติสถานพยาบาลปี 2541 โดยการจัดตั้งและการดำเนินการต้องมีการขออนุญาตจากกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด กระทรวงสาธารณสุข กระบวนการในการดำเนินงานก่อนการจัดตั้งคลินิกอาจมีความล่าช้าเนื่องจากต้องติดต่อประสานงานกับส่วนราชการ อีกทั้งการเปลี่ยนแปลงก็ต้องมีขั้นตอนระเบียบต่างๆอีกเช่นกัน

นอกจากนี้แล้ว ผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 อาจส่งผลกระทบต่อ การดำเนินงานทางธุรกิจ หากทางภาครัฐออกมาตรการทางสุขอนามัยและความปลอดภัยใหม่ๆ ออกมา ทำให้ทางคลินิกต้องมีการปรับเปลี่ยนขั้นตอนหรือวิธีการ การเข้ารับบริการ ซึ่งคาดว่าจะส่งผลต่อการจำนวนลูกค้าที่จะเข้ามาใช้บริการ ทั้งนี้ยังมีเหตุการณ์ที่ควบคุมการปิดพื้นที่ความเสี่ยงต่อการแพร่ระบาดของโรค (ล็อกดาวน์) ที่ไม่อาจคาดการณ์ได้



### แนวทางในการดำเนินการจัดการความเสี่ยง

ทาง Physio Wellness (ฟิสิโอ เวลเนส) จะเตรียมการปฏิบัติและแผนงานฉุกเฉินให้ เป็นไปตามกฎที่กระทรวงสาธารณสุขประกาศอย่างเคร่งครัด โดยจะศึกษาระเบียบวิธีการจากทาง ราชการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ทันต่อที่กับการเปลี่ยนแปลง พร้อมทั้งหมั่นตรวจสอบสุขภาพของ พนักงานและนักกายภาพบำบัดที่ให้บริการแก่ลูกค้าอย่างต่อเนื่องเป็นประจำ เพื่อความปลอดภัยใน การให้บริการกับทางลูกค้าของทางคลินิก

#### 8.1.2 ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงด้านเศรษฐกิจ

สภาพเศรษฐกิจไทยเพิ่งฟื้นตัวจากการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ส่งผลให้ ผู้บริโภคยังชะลอการใช้จ่ายใช้สอย อีกทั้งความกดดันจากเงินเฟ้อ ที่มีผลมาจากวิกฤตสงครามยูเครน ราคาน้ำมันโลกที่ปรับตัวสูงขึ้น ทำให้ผู้บริโภคลดค่าใช้จ่ายฟุ่มเฟือยที่ไม่จำเป็นลง ทั้งนี้แล้วคลินิก กายภาพบำบัดอาจได้รับผลกระทบจากลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการไม่เป็นไปตามเป้าหมายของแผนการ ดำเนินกิจการ แต่ในขณะเดียวกันผู้บริโภคในบางกลุ่มที่มีกำลังซื้อสูง ซึ่งไม่ได้รับผลกระทบ จะยังคง เข้ามาใช้บริการ ทำกายภาพเป็นปกติ

### แนวทางในการดำเนินการจัดการความเสี่ยง

ทาง Physio Wellness (ฟิสิโอ เวลเนส) มีแผนรองรับความเสี่ยงในด้านเศรษฐกิจ คือ การปรับเพิ่มงบประมาณการตลาด พร้อมทั้งติดตามผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ อีกทั้งวางแผนหาช่องทางใหม่ๆ ด้านออนไลน์ แพลตฟอร์ม ในการเข้าถึงลูกค้า รวมทั้งช่องทางการขาย บนแพลตฟอร์มออนไลน์ด้านสุขภาพด้วย อีกทั้งยังหากกลยุทธ์ในการมัดใจลูกค้า ด้วย Brand Loyalty Program ติดตามอาการและแนะนำบริการใหม่ๆอยู่เสมอ

#### 8.1.3 ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงด้านสังคม

ปัจจุบันสังคมไทยกำลังดำเนินไปสู่สังคมผู้สูงวัยแบบสมบูรณ์แบบ ซึ่งในปี 2565 นี้จะมีผู้สูงอายุมากถึง 14% ของประชากรทั้งหมด โดยค่าใช้จ่ายด้านสุขภาพจะมีสัดส่วนเพิ่มขึ้นชัดเจน สาเหตุจากการเสื่อมสมรรถภาพของร่างกายและความเจ็บป่วยจากโรค โดยเฉพาะโรคไม่ติดต่อ เรื้อรัง (NCDs: Non-Communicable Diseases) เช่น ความดันโลหิตสูง เบาหวาน มะเร็ง หลอดเลือด หัวใจ ปอดอักเสบ เป็นต้น ทั้งนี้แล้วหากมีโรคทางกายภาพ ที่มีผลมาจากการทำงาน โดยมีอาการ สะสม เรื้อรัง มานานย่อมส่งผลกระทบต่อการทำงาน โดยมีการ

ทั้งนี้การเปลี่ยนแปลงทางโครงสร้างประชากรไทย จะส่งผลต่อระบบสุขภาพ คลินิก ภายภาพบำบัดจะให้บริการลูกค้าที่เป็นผู้สูงวัยมากขึ้น ผู้สูงวัยเองอาจมีโรคประจำตัว หรืออาการปวดเมื่อย ตามร่างกายบ่อยๆ ในส่วนของความเสี่ยงทางที่เกี่ยวกับทางธุรกิจคือ ลูกค้าผู้สูงวัย มักมีความอ่อนไหว สมรรถภาพร่างกาย มวลกระดูกและกล้ามเนื้ออาจไม่ได้แข็งแรงเหมือนคนวัยทำงาน

#### แนวทางในการดำเนินการจัดการความเสี่ยง

ทาง Physio Wellness (ฟิสิโอ เวลเนส) ตระหนักดีถึงความเสี่ยงดังกล่าว คลินิกอาจมีผู้เข้ารับบริการในกลุ่มลูกค้าผู้สูงวัยในสัดส่วนที่เพิ่มขึ้น นักกายภาพต้องตรวจ วินิจฉัย สุขภาพคนกลุ่มนี้อย่างละเอียด และทำกายภาพอย่างระมัดระวัง ป้องกันความเสี่ยงของการบาดเจ็บ ระบบ และมีแผนฉุกเฉินรองรับกรณีผู้ป่วยมีอาการวิกฤต หรือผิดปกติ

#### 8.1.4 ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี

ในปัจจุบันการทำงานของพนักงานออฟฟิศ หรือแม้แต่การทำงานอยู่ที่บ้าน อย่าง Work From Home จะใช้เทคโนโลยีมาเป็นเครื่องมือในการช่วยทำงาน เช่น คอมพิวเตอร์ แล็ปท็อป หรือ อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ หากใช้งานกันต่อเนื่องกันเป็นเวลานาน จนทำให้เกิดโรคในกลุ่มอาการออฟฟิศซินโดรม หรือที่วงการแพทย์เรียกว่าเทคโนโลยีซินโดรม (Technology Syndrome) ในช่วงระยะหลังมานี้มีผู้ป่วยตั้งแต่วัยทำงานจนถึงผู้สูงอายุ เข้ารับการรักษาด้วยโรคเทคโนโลยีซินโดรมจำนวนมาก และยังมีผู้ป่วยอีกมากที่ยังไม่รู้ว่าเป็นตัวเองป่วยด้วยอาการดังกล่าว หากปล่อยไว้โดยไม่รักษา หรือไม่เปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ก็อาจก่อให้เกิดอันตรายตามมา เช่น เสี่ยงต่อการเกิดหมอนรองกระดูกทับเส้นประสาท กระดูกสันหลังคด และแขนขาอ่อนแรงอีกด้วย

#### แนวทางในการดำเนินการจัดการความเสี่ยง

โดยธรรมชาติของคนทำงานออฟฟิศในปัจจุบันมักจะปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานได้ยาก เพราะจำเป็นต้องใช้เครื่องมือทางเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการทำงาน ซึ่งยังต้องต้องจดจ่อกับงานที่ทำ หรือยังงั้นลืมปรับเปลี่ยนท่าทางและหยุดพัก บ่อยครั้งจึงปล่อยให้อาการของโรคนี้มีอาการหนักมากขึ้น หรือลุกลามไปยังกล้ามเนื้อและระบบประสาทส่วนอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกัน นอกจากนี้ ออฟฟิศซินโดรม ยังมีกลุ่มอาการที่เกิดจากส่วนของกระดูกสันหลังมีปัญหา ซึ่งมักจะสัมพันธ์กันกับท่านั่งทำงานที่ไม่เหมาะสมของเราด้วย หลาย ๆ ครั้งมักเป็นอาการรุนแรงที่ควรรับรักษา เป็นปัญหาเดิมซ้ำๆเป็นระยะเวลาอันยาวนาน การมาแก้ที่ปลายเหตุอย่างการทำกายภาพบำบัดอาจไม่ได้ช่วยให้หายขาด ทาง Physio Wellness (ฟิสิโอ เวลเนส) จึงมีแผนการดำเนินงานที่จะติดตามการรักษา (Follow Up)

และมีการสอนทำยืดเหยียดคลายกล้ามเนื้อ ให้ผู้รับบริการได้เอากลับไปทำเองได้ที่บ้าน และสามารถปรึกษาเพิ่มเติมได้ผ่านทางช่องทาง Line ของทางคลินิกอีกด้วย

## 8.2 วิเคราะห์และระบุความเสี่ยงที่เกิดจากปัจจัยภายใน

### 8.2.1 ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงด้านการตลาด

เนื่องจาก Physio Wellness (ฟิสิโอ เวลเนส) เป็นคลินิกที่เปิดใหม่ ยังไม่ได้เป็นที่รู้จักในบริเวณดังกล่าว ในระยะช่วงแรกของการเปิดดำเนินงาน ยอดการใช้บริการอาจต่ำกว่าเป้าหมายที่วางไว้ และยังไม่เป็นที่น่าเชื่อถือ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจในการใช้บริการของลูกค้า

#### แนวทางในการบริหารความเสี่ยง

แนวทางในการบริหารความเสี่ยง จะทำการประชาสัมพันธ์ในทุกช่องทาง ทั้งออนไลน์ และออฟไลน์ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยเฉพาะการสร้างการรับรู้ของแบรนด์ในบริเวณพื้นที่โดยรอบ และทำการโปรโมตเพจออนไลน์ สร้างคอนเทนต์ เนื้อหาออนไลน์ที่เข้าถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย

### 8.2.2 ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง

มีความเสี่ยงของการบริการเงินสดอาจขาดสภาพคล่องได้ในช่วงแรกที่ดำเนินกิจการ

#### แนวทางในการบริหารความเสี่ยง

บริหารจัดการควบคุมค่าใช้จ่ายต่างๆ และมีการตั้งเงินกันสำรองเผื่อค่าใช้จ่ายฉุกเฉินต่างๆ ให้มีความสอดคล้องกับสถานการณ์นั้นๆ แต่หากงบกระแสเงินสดไม่เพียงพอ จะมีการระดมทุนเพิ่มเติมจากผู้ถือหุ้นของธุรกิจ

### 8.2.3 ความเสี่ยงด้านการเงิน

เนื่องจากเป็นธุรกิจดำเนินกิจการ โดยระดมทุนส่วนของเจ้าของ จึงไม่มีการกู้ยืมใดๆ ดังนั้นธุรกิจจึงมีความเสี่ยงในด้านการเงินที่ต่ำมากที่จะมีผลกระทบต่อธุรกิจ

#### 8.2.4 ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ

ทรัพยากรบุคคลอาจไม่เพียงพอ เนื่องจากมีการลาหยุด ลาป่วย หรือลาออก อีกทั้งยังต้องใช้เวลาในการรับสมัครพนักงานใหม่ จนถึงขั้นตอนการอบรม ทำให้อาจมีความเสี่ยงในด้านบุคลากรไม่สามารถปฏิบัติงานได้ให้ตรงตามแผนการดำเนินงานที่กำหนดไว้

##### แนวทางในการบริหารความเสี่ยง

ในการแก้ไขปัญหาในระยะสั้น ทางคลินิกจะมีการจัดให้พนักงานคนอื่นมาปฏิบัติหน้าที่แทนก่อนหรืออาจหาตำแหน่งพนักงานชั่วคราว (Part-Time) สำรองเอาไว้ นอกจากนี้ทางคลินิกจะรับฟังความคิดเห็นของพนักงานอยู่เสมอ เพื่อนำมาเป็นข้อปรับปรุงและแก้ไขต่อไป ในส่วนระยะยาว คาดว่าหากทางคลินิกมีการขยายสาขาเพิ่มขึ้น อาจต้องทำแผนการฝึกอบรมหรือเปิดสอนคอร์สเพื่อฝึกฝนความพร้อมของบุคลากรภายนอกให้เป็นนักกายภาพบำบัดมืออาชีพ





## ภาคผนวก ก

### รายละเอียดการวิจัย

**หัวข้อ** เพื่อศึกษาลักษณะในเชิงกายภาพและประสบการณ์การใช้บริการของคลินิกกายภาพบำบัด

#### เป้าหมายวิจัย

1. เพื่อศึกษาความรู้สึกของกลุ่มเป้าหมายหลักที่มีต่อการบริการและสถานที่ตั้ง
2. เพื่อศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมจากกลุ่มเป้าหมายหลักในส่วนที่ผู้วิจัยไม่มั่นใจ
3. เพื่อศึกษาความรู้สึกต่อประสบการณ์การใช้บริการในคลินิกกายภาพบำบัด

#### รูปแบบการวิจัย

การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

#### รูปแบบการหาข้อมูล

การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview)

#### กลุ่มตัวอย่าง

1. กลุ่มประชากรตัวอย่าง อาชีพพนักงานออฟฟิศ อาชีพอิสระและผู้ประกอบการที่อาศัยอยู่ในพื้นที่กรุงเทพฯ เคยใช้บริการคลินิกกายภาพบำบัด อายุ 30 - 55 ปี จำนวน 20 ท่าน



**คำถามการวิจัย**  
**คำถามวิจัยเชิงคุณภาพ**

**คำถามวิจัย**

**1. ด้านกายภาพของสถานที่**

- 1.1 ลูกค้านี้เลือกคลินิกกายภาพจากทำเลที่ตั้งใกล้บ้านหรือไม่
- 1.2 ลูกค้าคำนึงถึงสถานที่ตั้ง สภาพแวดล้อมภายนอก และการเดินทางอย่างไร
- 1.3 ลูกค้าคาดหวังว่าคลินิกกายภาพบำบัดควรมีลักษณะทางกายภาพอย่างไรบ้าง

**2. ด้านการตกแต่งสถานที่**

- 2.1 บริเวณล็อบบี้และการออกแบบตกแต่งภายในของคลินิกลูกค้าชอบสไตล์ไหน
- 2.2 การออกแบบตกแต่งภายในมีผลต่อการเลือกใช้บริการของคลินิกกายภาพบำบัดของ  
อย่างไร

**3. ด้านการบริการและประสบการณ์**

- 3.1 สิ่งสำคัญที่ลูกค้าคิดว่าจะเลือกใช้บริการคลินิกกายภาพบำบัด
- 3.2 ลูกค้ามีสิ่งใดที่ไม่พึงพอใจในกระบวนการให้บริการการทำกายภาพบำบัด เพราะเหตุใด
- 3.3 ลูกค้ามีสิ่งใดที่สร้างความประทับใจในคลินิกกายภาพบำบัดที่เคยใช้บริการมา
- 3.4 ลูกค้ามีความคาดหวังอย่างไรต่อประสบการณ์ที่ได้รับการให้บริการกายภาพบำบัด
- 3.5 ลูกค้าสะดวกให้มีบริการสอบถาม ติดตามอาการ จองคิวล่วงหน้าหรือไม่