

## แผนธุรกิจ “CF INTERNET CAFE”

NONG CAIFEI\*

ผศ.ดร.ศิระนันท์ ศิวพิทักษ์\*\*

### 1. บทสรุปผู้บริหาร

“CF INTERNET CAFÉ” เป็นธุรกิจอินเทอร์เน็ตคาเฟ่ ตั้งอยู่บริเวณใกล้หอพัก นักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต โดยสามารถใช้บริการพิมพ์งาน หาข้อมูลข่าวสารและเล่นเกมออนไลน์ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาที่พักอาศัยอยู่ในหอพัก

ธุรกิจอินเทอร์เน็ตคาเฟ่ก็ยังไปได้ดี แม้จะมีคู่แข่งเพิ่มขึ้นอย่างมาก แต่ผู้บริโภคก็ยังมีความต้องการอยู่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งช่วงปิดเทอมนี้นักเรียนนักศึกษา จะว่างเว้นจากการเรียน และใช้เวลาว่างส่วนใหญ่ที่อินเทอร์เน็ตคาเฟ่

อินเทอร์เน็ตคาเฟ่ นับเป็นปัจจัยสำคัญอีกอย่างหนึ่ง ที่ช่วยให้การเติบโต ของผู้ใช้ อินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้นสูง เพราะเป็นอีกช่องทางหนึ่ง ที่ช่วยเปิดโอกาส ให้ผู้ที่ไม่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นของตนเอง สามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้ แต่การให้บริการ ของอินเทอร์เน็ตคาเฟ่ในปัจจุบัน กว่า 90% ของร้านอินเทอร์เน็ตคาเฟ่ที่ให้บริการอยู่ กลับเริ่มมีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบ การให้บริการ โดยเปิดให้บริการ เกมคอมพิวเตอร์ไปด้วยในบางครั้ง เป็นลักษณะเน็ตเวิร์กเกมมิ่ง หรือการเล่นเกมที่ผ่านอินเทอร์เน็ต

ผู้ก่อตั้งธุรกิจ “CF INTERNET CAFÉ” มีแนวคิดที่จะทำกิจการร้านอินเทอร์เน็ต เนื่องจากการชื่นชอบในการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อความรู้และความบันเทิงในด้านต่างๆ อีกทั้งมีความสามารถในเรื่องคอมพิวเตอร์จากประสบการณ์การ เลຍຍอยากทำธุรกิจขนาดเล็กที่เป็นของตัวเอง จึงเป็นจุดเริ่มต้นแนวคิดที่จะทำร้านอินเทอร์เน็ต ซึ่งร้านจะสามารถดำเนินไปได้เพราะมีความชอบ และถนัดในการเล่นเกมออนไลน์และเรื่องอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ อีกทั้งยังมีกลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่เป็นนักเรียน นักศึกษาจำนวนมาก ในย่านมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท

โดยใช้เงินลงทุนเริ่มแรก 560,000 บาท โดยเป็นเงินส่วนตัวของเจ้าของทั้งหมด 100% ซึ่งคาดว่าธุรกิจนี้จะมีผลกำไรสุทธิจากกาดำเนินงานทั้งหมด 163,710 บาท ในปีแรก และสามารถทำกำไรได้อย่างต่อเนื่องในปีถัดไป คาดว่าจะมีระยะเวลาคืนทุนของธุรกิจนี้ภายใน 1.5 ปี

---

\* นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

\*\* ที่ปรึกษาหลัก

## 2. ความเป็นมาของธุรกิจ

### 2.1 แนวคิดในการจัดตั้งธุรกิจ

ไม่ว่ายุคสมัยของเทคโนโลยีจะเปลี่ยนไปมากแค่ไหน หรือวิวัฒนาการของเกมออนไลน์จะน่าโด่งมากเท่าไร ร้านอินเทอร์เน็ตก็ยังคงเป็นสถานที่ ๆ สร้างความทรงจำให้กับนักเล่นเกมทุก ๆ คนมาโดยตลอด แม้มันจะเป็นความทรงจำที่ดีแค่ไหน สุดท้ายมันก็เป็นแค่ช่วงเวลาหนึ่งที่คนอย่างเราหลงใหลอะไรมา ๆ ซึ่งทุกวันนี้ก็ยังมีหลากหลายคนที่ประสบความสำเร็จและใช้ชีวิตที่ดีมีความสุข และคิดว่าร้านอินเทอร์เน็ตนั้นคือแรงบันดาลใจและจุดเริ่มต้นของชีวิตในอนาคตของพวกเขาเหล่านั้น

“CF INTERNET CAFÉ” ก่อตั้งขึ้นโดยผู้มีความรู้และความเชี่ยวชาญในเรื่องของคอมพิวเตอร์เป็นทุนเดิมจากการเรียนและการทำงาน และ ชื่นชอบร้านอินเทอร์เน็ตคาเฟ่ในรูปแบบสบาย ๆ ในกรุงเทพฯ ที่อยากมีร้านอินเทอร์เน็ตนั่งสบาย ๆ เป็นของตัวเองในย่านมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ซึ่งการจากสำรวจพื้นที่ในย่านมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตเป็นทั้งแหล่งชุมชน สถานศึกษา ตลาด ร้านค้าต่าง ๆ มากมาย อีกทั้งคู่แข่งที่เป็นร้านอินเทอร์เน็ตคาเฟ่มีไม่มาก อีกทั้งยังเป็นร้านในรูปแบบธรรมดา เครื่องคอมพิวเตอร์ยังเป็นรูปแบบเก่า และจากการสำรวจพื้นที่โดยรอบ ในปัจจุบันมีการก่อสร้างตึกแถวเพื่อเป็นพื้นที่สำหรับทำร้านค้าต่าง ๆ เป็นจำนวนมากซึ่งมีทั้งชายและให้เช่า จึงเห็นเป็นโอกาสเหมาะ ที่จะเปิดร้านอินเทอร์เน็ตคาเฟ่รูปแบบทันสมัยบรรยากาศสบาย ๆ ในแบบที่ลูกค้าชื่นชอบ

### 2.2 แนวคิดในการดำเนินการ

ร้าน “CF INTERNET CAFÉ” มีรูปแบบธุรกิจเป็นเจ้าของคนเดียว เปิดให้บริการทุกวัน ตั้งแต่เวลา 9.00 น. - 22.00 น. ขนาดของร้านประมาณ 16 เครื่อง คาดว่าจะมีลูกค้าเข้าใช้บริการประมาณ 150 คนต่อวัน (หรือ 150 ชม./วัน) ให้บริการอินเทอร์เน็ต เกมส์ออนไลน์ พิมพ์เอกสาร โดยเน้นที่รูปแบบของร้านที่มีความทันสมัย บริการครอบคลุมทั้งอินเทอร์เน็ต เกมส์ และงานพิมพ์ต่าง ๆ ร้านสะอาด บรรยากาศสบาย และ ราคาเป็นกันเอง ทำเลที่ตั้งดีริมถนนใหญ่ อยู่ในแหล่งชุมชน

การตกแต่งภายในร้านถือเป็นจุดดึงดูดลูกค้าได้เช่นเดียวกัน คือผู้ประกอบการควรจัดร้านให้โล่งโปร่งสบาย สะอาดสวยงาม อาจมีของประดับเล็ก ๆ บนหน้าจอคอมพิวเตอร์ ติดโปสเตอร์ที่มีสีสันสบายตาไว้ที่ผนัง วางกระถางต้นไม้ไว้มุมห้อง สิ่งเหล่านี้จะช่วยผ่อนคลายสายตาที่เมื่อยล้าจากการจ้องจอคอมพิวเตอร์นานเกินไปได้

นอกจากนี้ ได้จัดสรรปันส่วนพื้นที่ระหว่างผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตและผู้เข้ามาเล่นเกม เพราะจุดประสงค์การเข้ามาใช้บริการมีความแตกต่างกันอยู่ คือผู้เข้ามาใช้อินเทอร์เน็ตจะต้องการความเป็นส่วนตัวและความสงบเงียบ ต่างจากผู้เข้ามาเล่นเกมมักจะมีเสียงดังจากเกมหรือจากผู้เล่น โดยได้ทำการกั้นพื้นที่ให้เป็นสัดส่วน และการบริการหุ้ฟ้แก่ผู้เล่นเกม

### 3. สินค้าและบริการ

ร้าน “CF INTERNET CAFÉ” คือ ธุรกิจการให้บริการประเภทต่างๆผ่านระบบอินเทอร์เน็ต อันได้แก่ บริการท่องเว็บไซต์ค้นหาข้อมูล บริการรับส่งอีเมล บริการส่งข้อความโต้ตอบกันรวมถึงบริการด้านงานพิมพ์เอกสารและบริการเกม โดยที่มีการจัดสรรพื้นที่หรือการทำโซนนิ่งเอาไว้อย่างลงตัว โดยมีพื้นที่กว้างขวาง ไม่แออัด เหมือนร้านที่มีเครื่องขนาดใหญ่ทั่วไป นอกจากนี้ยังมีการบริการอาหารและเครื่องดื่มภายในร้าน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า

### 4. วิเคราะห์อุตสาหกรรมและการวิเคราะห์ตลาด

#### 4.1 แนวโน้มการเติบโตของตลาด

ธุรกิจให้บริการอินเทอร์เน็ตได้รับความนิยมเพิ่มขึ้น จากเมื่อก่อน คอมพิวเตอร์และระบบอินเทอร์เน็ตเป็นแค่เครื่องมือสำหรับบางอาชีพเท่านั้น เช่นนักวิชาการ นักวิจัย เป็นต้น แต่ปัจจุบันเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เป็นวิธีที่ใช้สำหรับติดต่อสื่อสารระหว่างกันของคนทุกระดับอายุ อาชีพ การศึกษา ทว่า ผู้ใช้ส่วนหนึ่งจะไม่ลงทุนซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์ เนื่องจากการบำรุงรักษาเครื่องมีค่าใช้จ่ายสูง เหตุนี้ “สถาน ” บริการอินเทอร์เน็ต “ จึงเกิดขึ้นเพื่อตอบรับกับกระแสของชาวต่างชาติ ที่ใช้บริการรับ-ส่งอีเมลเพื่อติดต่อกลับไปยังประเทศของตน กลุ่มผู้ประกอบการทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce) และกลุ่มนักเรียนนักศึกษาที่ใช้อินเทอร์เน็ตเป็นแหล่งค้นคว้าหาข้อมูล และความบันเทิง (<http://www.thaiseoboard.com/index.php?topic=22773.0;wap2>)

ตลาดการใช้งานคอมพิวเตอร์อินเทอร์เน็ตแยกได้เป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ผู้ใช้งานต้องเสียค่าบริการกับส่วนที่ไม่ต้องเสียค่าบริการ การให้บริการที่มีอยู่ในปัจจุบันแม้จะเป็นบริการที่เกี่ยวข้องกันก็มักตัดตอนแยกให้บริการเป็นแต่ละร้านไป เช่น ร้านถ่ายเอกสาร ร้านรับพิมพ์งานเข้าเล่ม ร้านอินเทอร์เน็ตคาเฟ่ โรงเรียนสอนคอมพิวเตอร์ เป็นต้น ยังมีผู้ประกอบการส่วนน้อยที่รวมการบริการดังกล่าวไว้ในร้านเดียว จึงเป็นโอกาสของบริษัทในการเข้าทำธุรกิจ ด้วยการเป็นผู้ประกอบการที่นำเสนอบริการอินเทอร์เน็ตและบริการเสริมต่างๆอยู่ในร้านเดียว โดยทำหน้าที่เป็น Technology Service Provider ให้กับผู้บริโภค โดยที่ ผู้บริโภคเสียเพียงค่าบริการรายชั่วโมงก็สามารถใช้งานคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ต่างๆ ที่มีความทันสมัยโดยไม่จำเป็นต้องลงทุนจ่ายซื้อหามาไว้ใช้เอง ซึ่งเสี่ยงต่อการล้าสมัยได้ บริการในส่วนที่เกี่ยวข้องกัน ไม่ว่าจะเป็น พรินเตอร์สี ที่คุณภาพดีสีไม่ซีดและและผิดเพี้ยน การบันทึกข้อมูลลงแผ่น CD ตลอดจนบริการการฝึกอบรมการใช้งานโปรแกรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ซึ่งมีอยู่ครบถ้วนในร้านเดียว

#### 4.2 ลักษณะทั่วไปของกลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มลูกค้าเป้าหมายของร้าน “CF INTERNET CAFÉ” สามารถแบ่งเป็นกลุ่มได้ดังนี้

- กลุ่มนักเรียนนักศึกษา จะเข้าร้านอินเทอร์เน็ตเพื่อใช้อีเมลล์ การสนทนาหรือChat กับเพื่อน เล่นเว็บบอร์ด ( ตั้ง-ตอบกระทู้ ) พิมพ์รายงาน หาข้อมูลเพื่อการศึกษาและที่กำลังนิยมกันมากในขณะนี้คือ การเล่นเกมออนไลน์

- กลุ่มผู้ใหญ่และวัยทำงาน เป็นกลุ่มลูกค้าที่มีความจำเป็นต้องเข้ามาใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตเมื่ออยู่นอกสำนักงาน และต้องการหาข้อมูลเป็นการเร่งด่วน

#### 4.3 การวิเคราะห์สภาวะการแข่งขันอุตสาหกรรม

##### 1. การแข่งขันภายในอุตสาหกรรมเดียวกัน

การแข่งขันภายในอุตสาหกรรมบริเวณโดยรอบมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ถือว่ามีการแข่งขันต่ำ มีเพียงไม่กี่ร้าน และให้บริการไม่ครบวงจร

##### 2. ภัยคุกคามจากคู่แข่งรายใหม่

คู่แข่งรายใหม่มีจำนวนจำกัด ทำให้ภัยคุกคามจากคู่แข่งรายใหม่อยู่ในระดับต่ำ เนื่องจากการดำเนินการร้านอินเทอร์เน็ตในรูปแบบนี้ต้องใช้เงินทุนสูง และพื้นที่ในการทำธุรกิจมีน้อย

##### 3. ภัยคุกคามจากสินค้าทดแทน

ภัยคุกคามจากสินค้าทดแทนอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากปัจจุบันอินเทอร์เน็ตสามารถเข้าถึงได้ทุกพื้นที่ แต่เนื่องจากส่วนใหญ่กลุ่มลูกค้าเป็นนักเรียนนักศึกษา ซึ่งมีความต้องการใช้บริการอินเทอร์เน็ตและคอมพิวเตอร์ที่มีคุณภาพสูง จึงถือว่าทางร้านยังเป็นที่ต้องการของคนกลุ่มนี้อยู่

##### 4. อำนาจต่อรองของผู้ขายปัจจัยการผลิต

อำนาจต่อรองของผู้ขายปัจจัยการผลิตอยู่ในระดับปานกลาง ในที่นี้คือผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต และผู้ผลิตอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ เนื่องจากมีผู้ขายปัจจัยการผลิตหลายแห่ง ซึ่งส่งผลให้ผู้ประกอบการสามารถเลือกได้ตรงความต้องการ

##### 5. อำนาจต่อรองของผู้บริโภค

อำนาจต่อรองของผู้บริโภคอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากอินเทอร์เน็ตที่เข้าถึงได้ทุกพื้นที่ แต่ทางร้านได้มีการจัดโปรโมชั่นและมีกลยุทธ์ให้ลูกค้าเข้าใช้บริการอย่างต่อเนื่อง

#### 4.4 การวิเคราะห์สถานการณ์ของกิจการ (SWOT Analysis)

##### โอกาส (OPPORTUNITY)

ประชากรในปัจจุบันหันมาสนใจในเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และใช้อินเทอร์เน็ตมากขึ้น กลุ่มเป้าหมายนิยมการใช้บริการอินเทอร์เน็ตตามร้านมากกว่า เนื่องจากได้พูดคุยกับเพื่อนได้

##### อุปสรรค (THREAT)

มีคู่แข่งจำนวนมาก และปัจจุบันคนนิยมใช้บริการอินเทอร์เน็ตที่บ้าน แรงงานที่มีความชำนาญเฉพาะด้านหายากขึ้น

### จุดแข็ง (STRENGTH)

มีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใหม่และมีประสิทธิภาพ มีหน้าร้านอยู่ติดถนนใหญ่ เดินทางสะดวก

### จุดอ่อน (WEAKNESS)

ร้านเปิดใหม่ จึงไม่เป็นที่รู้จักของลูกค้าที่อยู่ในชุมชน ทำในช่วงระยะเริ่มต้นจะมีส่วนครองตลาดน้อย และยัง ต้องเข้าพื้นที่ในการดำเนินการ ทำให้มีต้นทุนในการจำหน่ายสูง

## 5. แผนการบริหารจัดการองค์กร

### 5.1 ข้อมูลธุรกิจ

ชื่อกิจการ

“CF INTERNET CAFÉ”

ที่อยู่/ที่ตั้งกิจการ

309/2 Soi Pracha Chuen 12, Thung Song Hong, Lak Si, Bangkok 10210

รูปแบบการดำเนินการ

การให้บริการประเภทต่างๆ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต อันได้แก่ บริการท่องเว็บไซต์ค้นหาข้อมูล บริการรับส่งอีเมลล์ บริการส่งข้อความโต้ตอบกันรวมถึงบริการด้านงานพิมพ์เอกสารและบริการเกม

ส่วนของผู้เจ้าของ

560,000 บาท

### 5.2 แผนผังองค์กร



ภาพที่ 1 แผนผังองค์กร

### 5.3 วิสัยทัศน์

“CF INTERNET CAFÉ” จะดำเนินธุรกิจเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตให้ครบวงจร และจะเป็นผู้นำในการนำเสนอบริการที่ใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ รวมทั้งนำเสนอบริการใหม่ ๆ ที่ทันต่อเหตุการณ์และความต้องการของผู้ใช้บริการในทุกด้าน

### 5.4 พันธกิจ

1. ดำรงความเป็นผู้นำทางธุรกิจให้บริการอินเทอร์เน็ตอย่างครบวงจร
2. จะตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้ได้รับบริการที่เป็นที่พึงพอใจและเชื่อถือได้ มีมาตรฐาน คุณภาพ ความทันสมัย ความสะดวกสบายและการบริการที่ดี
3. จะให้ความสำคัญและดูแลต่อพนักงานอย่างดี สร้างบรรยากาศการทำงานที่ดีที่ก่อให้เกิดการทำงานเป็นทีม ให้เสรีภาพและการทำงานที่ก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์และความสามัคคี ให้ผลตอบแทนและรางวัลในการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับความก้าวหน้าของบริษัทฯ และมีความมั่นคงในการทำงาน

## 6. แผนการตลาด

### 6.1 เป้าหมายทางการตลาด

#### 6.1.1 เป้าหมายระยะสั้น

- ทำให้ร้านเป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวาง ได้รับการยอมรับว่าให้บริการที่มีประสิทธิภาพ คุณภาพดี
- กระตุ้นให้กลุ่มเป้าหมายทดลองใช้บริการ และเกิดความพึงพอใจเข้าใช้บริการครั้งต่อไป และบอกต่อคนรู้จัก

#### 6.1.2 เป้าหมายระยะกลาง

- มีกิจกรรมรับสมัครสมาชิก สะสมชั่วโมงการเล่นอินเทอร์เน็ต เพื่อดึงดูดลูกค้า
- รักษาฐานลูกค้าเก่า และดึงดูดลูกค้าใหม่ด้วยโปรโมชั่นต่างๆ

#### 6.1.3 เป้าหมายระยะยาว

- มียอดสมาชิกไม่ต่ำกว่า 200 คน ยอดใช้บริการต่อคนไม่ต่ำกว่า 300 บาท ต่อเดือน
- มีสาขาเปิดใหม่ตามมหาวิทยาลัยต่างๆ

### 6.2 กลยุทธ์ทางการตลาด

6.2.1 ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ เน้นที่ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์เสริม และความสะอาดและบรรยากาศภายในร้าน รวมไปถึงการบริการที่เป็นกันเอง เพื่อตอบสนองกลุ่มตลาดเป้าหมาย

6.2.2 มีการสร้างตราสัญลักษณ์ร้านและการประกาศให้กลุ่มลูกค้าเป้าหมายเกิดการจดจำ เมื่อเกิดความต้องการที่จะใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต ก็จะเลือกร้าน “CF INTERNET CAFÉ”

6.2.3 ด้านการจัดจำหน่าย เน้นทำเลที่ตั้งที่เดินทางสะดวก มีที่จอดรถ และการติดต่อสื่อสารผ่านทางอินเทอร์เน็ตที่ง่ายและรวดเร็ว

6.2.4 ด้านราคา ใช้การตั้งราคาสินค้าตามร้านอื่นๆ แต่เมื่อเทียบกับประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ในร้านลูกค้าจะรู้สึกถึงความคุ้มค่า

### 6.3 กลยุทธ์ TOWS Matrix Model

กลยุทธ์เชิงรุก (SO Strategy)

- มีการจัดโปรโมชั่นเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า

กลยุทธ์คงตัว-เชิงแก้ไข (WO Strategy)

- ใช้เทคโนโลยีให้เหมาะสมกับปริมาณของงานที่มีอยู่เพื่อควบคุมค่าใช้จ่ายของธุรกิจ และเพิ่มการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต Social Network ให้เป็นที่รู้จักในวงกว้าง

กลยุทธ์คงตัว-เชิงรับ (ST Strategy)

- เสริมทักษะให้พนักงาน จัดอบรมให้ความรู้เพื่อเพิ่มความชำนาญ จะได้นำสิ่งเหล่านั้นมาใช้ในหน้าที่การงานต่อไป

กลยุทธ์ป้องกัน (WT Strategy)

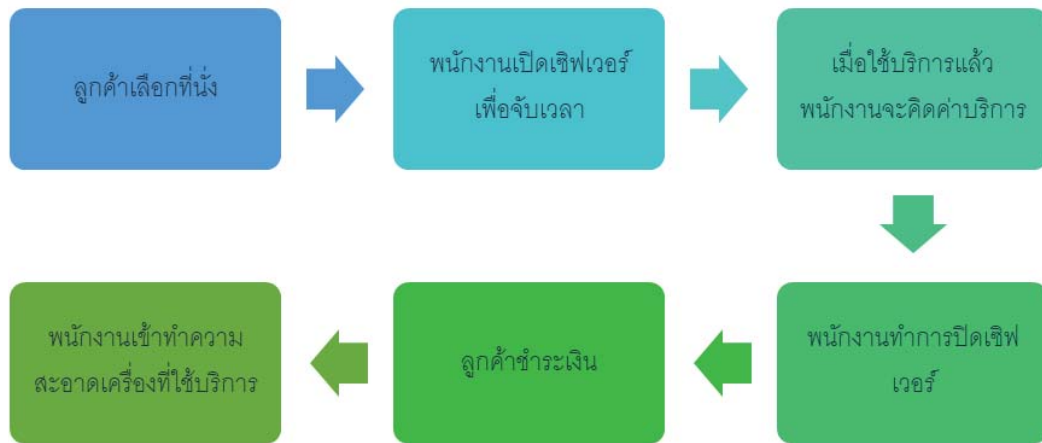
- จากการที่แรงงานที่ชำนาญเฉพาะด้านหายาก ทางบริษัทควรสร้างแรงงานของบริษัทขึ้นมาเองจะได้ไม่ขาดแคลนแรงงานและควรหาแหล่งเงินทุนระยะสั้นไว้เพื่อเหตุฉุกเฉินในอนาคต

## 7. แผนการผลิตและการดำเนินงาน

แผนการดำเนินงานของร้าน “CF INTERNET CAFÉ” เป็นธุรกิจร้านอินเทอร์เน็ตคาเฟ่ โดยเป็นลักษณะเจ้าของคนเดียว ให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง มีเกมส์ออนไลน์ และโปรแกรมออฟฟิศเพื่อใช้ทำงานได้ด้วย โดยทางร้านมีความมุ่งมั่นที่จะให้บริการที่สร้างความแตกต่างจากร้านค้าของคู่แข่ง ซึ่งทางร้านจะเน้นที่ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ ความสะอาดของร้าน และการบริการที่เป็นกันเองเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

### 7.1 ขั้นตอนการให้บริการ

เริ่มจากการต้อนรับลูกค้า ให้ลูกค้าเลือกที่นั่ง จากนั้นพนักงานจะกลับไปเครื่องเซิร์ฟเวอร์เพื่อเปิดเครื่องที่ลูกค้าต้องการใช้บริการและโปรแกรมร้านก็จะเริ่มจับเวลา เมื่อลูกค้าใช้บริการเสร็จ ลูกค้าจะไปที่เคาท์เตอร์เพื่อแจ้งให้พนักงานคิดค่าบริการ พนักงานจะทำการกดปิดเครื่องที่ลูกค้าใช้บริการและโปรแกรมจะคำนวณค่าใช้จ่ายบริการ เมื่อคิดเงินเสร็จเรียบร้อยแล้ว พนักงานจะทำการไปดูแลทำความสะอาดเครื่องที่ลูกค้าใช้บริการเพื่อจัดเตรียมไว้สำหรับลูกค้าท่านต่อไป



ภาพที่ 2 แสดงขั้นตอนการใช้บริการ

## 8. แผนการเงิน

### 8.1 เป้าหมายทางการเงิน

- กำหนดระยะเวลาคืนทุนภายใน 1.5 ปี
- มีผลตอบแทนของมูลค่าปัจจุบันสุทธิของโครงการเป็นบวก
- มีอัตราผลตอบแทนของโครงการมากกว่าต้นทุนทางการเงิน

นอกจากนี้ เพื่อทำการประเมินความเป็นไปได้ทางธุรกิจผ่านการคำนวณมูลค่าปัจจุบันสุทธิของกิจการ ซึ่งจะสามารถให้เห็นได้ว่าโครงการลงทุนนี้มีความเป็นไปได้มากน้อยแค่ไหน โดยการคำนวณดังกล่าว จำเป็นต้องอาศัยข้อมูลประกอบการคำนวณดังต่อไปนี้

### 8.2 การวิเคราะห์ด้านการเงิน

แหล่งที่มาของเงิน และการใช้ไปของเงินในส่วนของงบประมาณการลงทุนสำหรับร้าน “CF INTERNET CAFÉ” จะใช้เงินลงทุนในโครงการ 560,000 บาท โดยเงินลงทุนจะเป็นของเจ้าของ กิจการจะมีวงระยะเวลาคืนทุน เท่ากับ 1 ปี 5 เดือน

## 9. แผนฉุกเฉินและแผนในอนาคต

### 9.1 แผนฉุกเฉิน

#### 9.1.1 กรณีที่มีผู้ให้บริการต่ำกว่าเป้าหมาย

จัดทำส่งเสริมการขายมากขึ้น เพื่อเพิ่มจำนวนลูกค้าและรายได้ ดังนี้



- ใช้บริการวันจันทร์ได้รับส่วนลด 20 % เป็นการกระตุ้นให้ลูกค้ามาใช้บริการที่ร้านมากขึ้น

- เล่นติดต่อกัน 4 ชม. ขึ้นไป ได้รับส่วนลด 20 %

9.1.2 กรณีที่มีผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว

กิจการจะพิจารณาการให้บริการว่าเพียงพอหรือไม่ โดยจะไม่ให้ลูกค้าต้องรอนาน ร้านจะเพิ่มเครื่องคอมพิวเตอร์และ เพื่อให้เพียงพอกับปริมาณของลูกค้า

9.1.3 กรณีเผชิญปัญหาด้านบุคลากร

ประชุมผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายเพื่อหาสาเหตุของปัญหาที่ทำให้บุคลากรน้อยลง และนำข้อมูลมาหาทางป้องกันและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

9.1.4 กรณีขาดสภาพคล่องทางการเงิน

อาจจัดหาแหล่งกู้ยืมเงินระยะสั้นจากแหล่งเงินทุนต่างๆ เพื่อนำมาหมุนเวียนภายใน เพื่อให้เกิดผลกระทบต่อกิจการน้อยที่สุด

## 9.2 แผนในอนาคต

ร้าน “CF INTERNET CAFE” ได้วางแผนให้มีการขยายสาขา เพื่อให้กระจายการให้บริการสู่ผู้บริโภคให้มากที่สุด สะดวกในการเข้าใช้บริการ มีมาตรฐานต่างๆ ทั้งในเรื่องของการให้บริการ รูปแบบวิธีการเข้าใช้งาน ความทันสมัยและเทคโนโลยี ที่เหมือนกันทุกสาขา มีการจัดการในรูปแบบสมาชิกที่สามารถเข้าใช้บริการ หรือจองการเข้าใช้บริการที่ใดก็ได้

## 10. บรรณานุกรม

- Babymild(2551).ธุรกิจให้บริการอินเทอร์เน็ต. สืบค้นเมื่อวันที่ 5 กุมภาพันธ์ 2563 จาก <http://www.thaiseoboard.com/index.php?topic=22773.0;wap2>
- Playultimate (2559) พูดจาภาษาเกม “ร้านอินเทอร์เน็ตกับยุคสมัยที่เปลี่ยนไป”. สืบค้นเมื่อวันที่ 5 กุมภาพันธ์ 2563 จาก <https://www.playulti.com/content/page/56b81a6c617452d8354984df>
- ThisisGameThailand (2562) 3 ปัจจัยสำคัญที่ทำให้ร้านอินเทอร์เน็ตคาเฟ่หายไป. สืบค้นเมื่อวันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2563, จาก <https://www.thisisgamethailand.com/content/3-Reasons-make-Internet-Cafe-Disappear.html>