

แผนธุรกิจบริการพาผู้สูงอายุไปโรงพยาบาลในกรณีฉุกเฉิน  
“SAFE PAPA!!”



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต  
วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล  
พ.ศ. 2561

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล

สารนิพนธ์

เรื่อง

แผนธุรกิจบริการพาผู้สูงอายุไปโรงพยาบาลในกรณีฉุกเฉิน

“SAFE PAPA!!”

ได้รับการพิจารณาให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต

วันที่ 16 สิงหาคม พ.ศ. 2561

.....  
กิตติชัย ราชมหา,

Ph.D.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....  
นายเมธีวัฒน์ เลหาวินิจ

ผู้วิจัย

.....  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์พลิศา รุ่งเรือง,

Ph.D.

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วมสารนิพนธ์

.....  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์พัลลภา ปิติสันต์,

Ph.D.

ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์

.....  
ดวงพร อาภาศิลป์,

Ph.D.

คณบดีวิทยาลัยการจัดการ

มหาวิทยาลัยมหิดล

.....  
ธัญญ์ณลิน วิญญูประสิทธิ์,

Ph.D.

กรรมการสอบสารนิพนธ์

## กิตติกรรมประกาศ

การจัดทำแผนธุรกิจของธุรกิจบริการพาผู้สูงอายุไปโรงพยาบาล “SAFE PAPA!!” เสร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความช่วยเหลือจาก ดร.กิตติชัย ราชมหา อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการที่กรุณาให้คำปรึกษาชี้แนะแนวทางที่ถูกต้อง หาช่องทางและโอกาสในการสำรวจตลาดและความพร้อมของธุรกิจ ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆด้วยความละเอียดถี่ถ้วนและเอาใจใส่ด้วยดีเสมอมาผู้จัดทำรู้สึกซาบซึ้งและขอกราบขอบพระคุณในความกรุณาเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้จัดทำขอขอบพระคุณคณะอาจารย์ผู้สอนรายวิชาต่างๆ ในวิทยาลัยการศึกษามหาวิทยาลัยมหิดลทุกท่านที่ได้ให้ความรู้และสร้างความเข้าใจในบทเรียนจนผู้จัดทำสามารถนำความรู้มาประยุกต์ใช้ในประกอบการทำแผนธุรกิจฉบับนี้ได้

นอกจากนี้ผู้จัดทำขอขอบคุณผู้ให้ข้อมูลและผู้ให้การสนับสนุนทุกท่านในการจัดทำแผนธุรกิจฉบับนี้ไม่ว่าจะเป็น นพ.นาวิณ สุรภักดิ์ ผู้ช่วยคณบดีคณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล, ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์, ผู้ให้ข้อมูลด้านธุรกิจบริการมาใช้ในการประกอบการทำแผนธุรกิจฉบับนี้ รวมไปถึงคณะอาจารย์ทุกท่านและเพื่อนๆ ในสาขาผู้ประกอบการและนวัตกรรม รุ่นที่19B ทุกคนที่ช่วยให้คำปรึกษาข้อเสนอแนะต่างๆ และมอบมิตรภาพที่ดีตลอดระยะเวลาของการศึกษาสุดท้ายนี้ผู้จัดทำขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ ครอบครัว เพื่อนร่วมงาน และเพื่อนๆ อีกมากมายที่ให้การสนับสนุนและเป็นกำลังใจที่สำคัญมาโดยตลอด รวมถึงผู้เกี่ยวข้องอื่นๆ ที่ไม่ได้กล่าวมา ณ ที่นี้ด้วย ผู้จัดทำหวังว่าแผนธุรกิจฉบับนี้จะเป็นประโยชน์แก่ผู้ที่สนใจทำธุรกิจ และหากมีข้อผิดพลาดประการใด ผู้จัดทำขอน้อมรับไว้ด้วยความเต็มใจและขออภัยมา ณ ที่นี้

เมธิวัฒน์ เลหาวินิจ

แผนธุรกิจบริการพาผู้สูงอายุไปโรงพยาบาลในกรณีฉุกเฉิน “SAFE PAPA!!”

BUSINESS PLAN OF TAKE THE ELDERLY TO HOSPITAL IN EMERGENCY CASE “SAFE PAPA!!”

เมธีวัฒน์ เลหาวิณีจ 5950269

กจ.ม.

คณะกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์: กิตติชัย ราชมหา, Ph.D., ผู้ช่วยศาสตราจารย์พลิศา รุ่งเรือง, Ph.D., ผู้ช่วยศาสตราจารย์พัลลภา ปิติสันต์, Ph.D., ธัญญ์นลิน วิญญูประสิทธิ์, Ph.D.

#### บทคัดย่อ

ปัจจุบันประเทศไทยกำลังเริ่มเข้าสู่สังคมสูงวัยอย่างเต็มรูปแบบด้วยอัตราการเติบโตของสัดส่วนผู้สูงอายุที่เพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญโดยในปี 2548 มีจำนวนผู้สูงอายุคิดเป็น 10% ของประชากรทั้งหมดและในปี 2564 จากการณ้คำนวณและคาดการณ์จะมีจำนวนผู้สูงอายุคิดเป็น 20% ของประชากรทั้งหมดและในปี 2578 จะมีจำนวนผู้สูงอายุคิดเป็น 25% ของประชากรทั้งประเทศ (สถาบันวิจัยประชากรและสังคม, 2549) ทำให้ปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นในกลุ่มผู้สูงอายุเพิ่มมากขึ้นด้วยจากครอบครัวในปัจจุบันในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครที่มีลักษณะครอบครัวขนาดเล็กเช่นพ่อแม่ ลูกมีไม่กี่คนในบ้านไม่เหมือนสมัยก่อน หรือต่างจังหวัดที่มีลักษณะครอบครัวยังเป็นขนาดใหญ่อยู่ ดังนั้นจึงเกิดปัญหาหลายอย่างเกี่ยวกับผู้สูงอายุ ในส่วนของผู้วิจัยนั้นสนใจเรื่องขั้นตอนการเดินทางไปโรงพยาบาลของผู้สูงอายุที่อยู่คนเดียวในกรณีเจ็บป่วยจึงทำการศึกษาโอกาสทางธุรกิจและปัจจัยที่คำนึงถึงในการเลือกใช้บริการทางการแพทย์ของผู้สูงอายุในกรณีฉุกเฉิน

คำสำคัญ: แผนธุรกิจ/ โรงพยาบาล/ ผู้สูงอายุ

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทคัดย่อ	ค
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ฎ
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	<b>1</b>
1.1 การวิเคราะห์แนวโน้ม (Mega Trend)	1
1.2 การวิเคราะห์อุตสาหกรรม (Five Force และ PESTEL Analysis)	3
1.2.1 Five Force Analysis	3
1.2.2 การวิเคราะห์ปัจจัยภายนอก (PESTEL Analysis)	4
1.3 การวิเคราะห์โซ่คุณค่า (Value Chain Analysis)	6
1.3.1 Primary Activity	6
1.3.2 Support Activity	7
1.4 การวิเคราะห์สถานการณ์ (SWOT Analysis)	8
1.4.1 Strengths	8
1.4.2 Weakness	8
1.4.3 Opportunity	8
1.4.4 Threats	8
1.5 ความเป็นมาและความสำคัญของโครงการพัฒนาแผนธุรกิจ	9
1.6 สมมติฐานที่เกี่ยวข้องในฐานะผู้ประกอบการธุรกิจ	10
1.6.1 ขั้นตอนที่ 1 จองซื้อบริษัท	10
1.6.2 ขั้นตอนที่ 2 เตรียมข้อมูลเพื่อจดทะเบียนออนไลน์	10
1.6.3 ขั้นตอนที่ 3 รอให้นายทะเบียนตรวจสอบ	11
1.6.4 ขั้นตอนที่ 4 เตรียมเอกสาร	11
1.6.5 ขั้นตอนที่ 5 จดทะเบียนที่สำนักพัฒนาธุรกิจการค้า	11

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
1.7 วิสัยทัศน์	12
1.7.1 พันธกิจ	12
1.7.2 เป้าหมายในการทำธุรกิจ	12
1.8 ตัวแบบธุรกิจขั้นแนวคิด Business Model Canvas	13
1.8.1 Key Partners	14
1.8.2 Key Activities	14
1.8.3 Key Resources	14
1.8.4 Customer Relationships	15
1.8.5 Channels	15
1.8.6 Customer Segments	15
1.8.7 Value Propositions	16
1.8.8 Cost Structure	16
1.8.9 Revenue Streams	16
1.9 แหล่งข้อมูลและสมมติฐานในการพัฒนาตัวแบบธุรกิจขั้นแนวคิด Business Model Canvas	17
<b>บทที่ 2</b> ข้อมูลการศึกษาวิจัยและวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง	<b>18</b>
2.1 สมมติฐานการศึกษาวิจัย	18
2.1.1 วัตถุประสงค์การวิจัย	18
2.1.2 กลุ่มเป้าหมายและขนาดตัวอย่าง	18
2.1.3 ประเภทการวิจัย	19
2.1.4 วิธีการเก็บข้อมูลวิจัย	19
2.1.5 วิธีการประมวลผลการวิจัย	19
2.1.6 ระยะเวลาดำเนินการวิจัย	19
2.2 การขออนุญาตด้านจริยธรรมการวิจัย (MU-IRB)	19
2.3 สรุปผลการศึกษาวิจัย	19
2.3.1 ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล	20

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
2.3.2 ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการอยู่อาศัย ประวัติเรื่องสุขภาพและครอบครัว	20
2.3.3 ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่คำนึงถึงในการเลือกใช้บริการทางการแพทย์ ของผู้สูงอายุในกรณีฉุกเฉิน	22
<b>บทที่ 3</b> <b>แผนการตลาด</b>	<b>25</b>
3.1 บทวิเคราะห์และระบุ STP	25
3.1.1 Segmentation	25
3.1.2 Targeting	25
3.1.3 Positioning	26
3.2 บทวิเคราะห์และระบุแผนกลยุทธ์จำแนกตามส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix)	27
3.2.1 บทวิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบัน และคู่แข่งในตลาด	27
3.2.2 Product - Service Strategy	28
3.2.3 Price Strategy	29
3.2.4 Place Strategy	29
3.2.5 Promotion Strategy	29
3.3 แผนดำเนินการกลยุทธ์การตลาดจำแนกตามกรอบเวลาและทรัพยากร	30
<b>บทที่ 4</b> <b>แผนกลยุทธ์ด้านเทคโนโลยี นวัตกรรม และการจัดการทรัพยากรปัญญา</b>	<b>32</b>
4.1 บทวิเคราะห์การพัฒนาเทคโนโลยีสำหรับผลิตภัณฑ์หรือบริการหรือ กระบวนการ	32
4.1.1 ประเภทของเทคโนโลยี	32
4.1.2 คุณลักษณะสำคัญของเทคโนโลยี	33
4.1.3 ความเป็นไปได้ของเทคโนโลยีในการนำมาปรับใช้จริง (ระบุ หน่วยงานทดสอบหรือรับรองความเป็นไปได้ของเทคโนโลยี)	33
4.2 บทวิเคราะห์คุณลักษณะความเป็นนวัตกรรมของผลิตภัณฑ์หรือบริการ หรือกระบวนการ	33
4.2.1 ระดับความใหม่ของนวัตกรรม	33



## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4.2.2 ประเภทของนวัตกรรม	34
4.2.3 แนวทางการต่อยอดการใช้ประโยชน์เชิงพาณิชย์หรือสังคม	34
4.3 แผนกลยุทธ์ด้านการจัดการปกป้องและการหาประโยชน์ด้านทรัพย์สินทางปัญญา	34
4.4 แผนดำเนินการด้านการจัดการทรัพย์สินทางปัญญาตามกรอบเวลาและทรัพยากร	35
<b>บทที่ 5</b> แผนบริหารจัดการทีมและองค์กร	<b>36</b>
5.1 บทวิเคราะห์และระบุประเภททรัพยากรด้านทีมและองค์กรที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนธุรกิจ	36
5.2 บทวิเคราะห์และระบุแผนกลยุทธ์การจัดการทรัพยากรที่เกี่ยวข้อง	38
5.3 โครงสร้างองค์กรและสถานะบุคลากรและบทบาทหน้าที่	39
5.4 แผนดำเนินการกลยุทธ์ด้านการจัดการทีมและองค์กรตามกรอบเวลาและความต้องการใช้	40
<b>บทที่ 6</b> แผนบริหารจัดการการผลิต/บริการ	<b>42</b>
6.1 บทวิเคราะห์และระบุประเภททรัพยากรที่เกี่ยวข้องและจำเป็นเพื่อจัดการผลิต/บริการ	42
6.1.1 การจัดการด้านสถานที่	42
6.1.2 การจัดการด้านระบบปฏิบัติการ	47
6.2 บทวิเคราะห์และระบุแผนกลยุทธ์ด้านการผลิต/บริการ	47
6.2.1 แผนกลยุทธ์และขั้นตอนการบริการ	48
6.2.2 แผนกลยุทธ์ในการคัดเลือกบุคลากรให้เหมาะสมกับธุรกิจ	49
6.2.3 ขั้นตอนการทำงานของระบบบริการแพทย์ฉุกเฉิน	50
6.3 แผนดำเนินการกลยุทธ์การจัดการผลิต/บริการจำแนกตามกรอบเวลาและทรัพยากร	57
<b>บทที่ 7</b> แผนการเงินและการวิเคราะห์ความคุ้มค่าโครงการลงทุน	<b>59</b>
7.1 บทวิเคราะห์และระบุประเภททรัพยากรที่เกี่ยวข้องและจำเป็นเพื่อการผลิต/ บริการ	59
7.1.1 สมมติฐานด้านเงินทุน	59



**สารบัญ (ต่อ)**

	<b>หน้า</b>
7.1.2 แหล่งที่มาของเงินทุน	60
7.1.3 สมมติฐานทางการเงิน	60
7.1.4 การประมาณการรายได้	61
7.1.5 การประมาณการต้นทุน	63
7.1.6 การประมาณการค่าใช้จ่ายดำเนินงาน	64
7.2 งบการเงินตามกรอบระยะเวลา 5 ปี	65
7.2.1 งบกำไรขาดทุน	65
7.2.2 งบแสดงฐานะการเงิน	66
7.2.3 แสดงงบกระแสเงินสด	67
7.3 ผลการวิเคราะห์ความคุ้มค่าการลงทุน	68
<b>บทที่ 8</b> แผนบริหารจัดการความเสี่ยง	<b>69</b>
8.1 บทวิเคราะห์และระบุประเภทความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง	69
8.1.1 ความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน (Operational Risk)	69
8.1.2 ความเสี่ยงด้านการตลาด (Market Risk)	72
8.1.3 ความเสี่ยงด้านการเงิน (Financial Risk)	73
8.1.4 ความเสี่ยงด้านกฎระเบียบและข้อบังคับ (Law and Regulation Risk)	75
8.2 บทวิเคราะห์และระบุทางเลือกเพื่อปรับปรุงแก้ไขกรณีเผชิญความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง	76
8.2.1 ระยะสั้น 1 ปี	76
8.2.2 ระยะกลาง มากกว่า 1 ปี และไม่เกิน 3 ปี	76
8.2.3 ระยะยาว มากกว่า 3 ปี	77
<b>บรรณานุกรม</b>	<b>78</b>
<b>ภาคผนวก</b>	<b>79</b>
ภาคผนวก ก แบบสัมภาษณ์การค้นคว้าอิสระ	80
<b>ประวัติผู้วิจัย</b>	<b>82</b>

## สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า	
3.1	แสดงเปรียบเทียบคู่แข่งชั้นในตลาด	28
3.2	แสดงแผนดำเนินการกลยุทธ์การตลาดจำแนกตามกรอบเวลาและทรัพยากร	30
4.1	แสดงแผนกลยุทธ์การจัดการทางด้านทรัพย์สินทางปัญญาจำแนกตามเวลา	35
5.1	แสดงทรัพยากรด้านทีมที่สนับสนุนธุรกิจ	37
5.2	แสดงแผนกลยุทธ์การจัดการทรัพยากรที่เกี่ยวข้อง	38
5.3	แสดงแผนกำลังคนภายในองค์กรในระยะเวลา 3 ปี	40
6.1	แสดงค่าใช้จ่ายในการจัดตั้งสำนักงาน	46
6.2	แสดงค่าใช้จ่ายในการจัดตั้งสาขาย่อย	46
6.3	แสดงการจัดการด้านระบบปฏิบัติงาน	47
6.4	แสดงแผนดำเนินการกลยุทธ์การจัดการผลิต/บริการจำแนกตามกรอบเวลาและ ทรัพยากร	58
7.1	แสดงถึงเงินลงทุนในสินทรัพย์ถาวรค่าใช้จ่ายก่อนการดำเนินงานและเงินทุนหมุนเวียน	59
7.2	สัดส่วนแหล่งที่มาของเงินทุน	60
7.3	แสดงการคำนวณรายได้ในแต่ละสาขาจำแนกตามรายปีของบริษัท	61
7.4	แสดงการคำนวณต้นทุนขายของธุรกิจ	63
7.5	แสดงการคำนวณค่าใช้จ่ายดำเนินงาน	64
7.6	แสดงงบกำไรขาดทุน	65
7.7	งบแสดงฐานะการเงิน	66
7.8	แสดงงบกระแสเงินสด	67
7.9	แสดงผลตอบแทนการลงทุนสำหรับธุรกิจ “SAFE PAPA!!”	68
8.1	แสดงแผนรองรับความเสี่ยงในการดำเนินงาน	70
8.2	แสดงแผนรองรับความเสี่ยงด้านการตลาด	73
8.3	แสดงแผนรองรับความเสี่ยงด้านการเงิน	74
8.4	แสดงแผนรองรับความเสี่ยงด้านกฎระเบียบและข้อบังคับ	75
8.5	แสดงการแบ่งความเสี่ยงตามระดับความสำคัญและความเร่งด่วน	77

## สารบัญภาพ

ภาพ	หน้า	
1.1	แสดงถึงสัดส่วนประชากรผู้สูงอายุที่เพิ่มสูงขึ้น	1
1.2	แสดงโครงสร้างการวิเคราะห์ Value Chain หรือทฤษฎีห่วงโซ่แห่งคุณค่า	6
1.3	ตัวแบบธุรกิจขั้นแนวคิด Business Model Canvas	13
3.1	แสดงการวางตำแหน่งผลิตภัณฑ์	26
4.1	แสดงการที่อุปกรณ์ต่างๆ ได้ถูกเชื่อมโยงทุกสิ่งทุกอย่างสู่โลกอินเทอร์เน็ต	32
5.1	แสดงระดับขั้นของการบริการงานภายในองค์กร	36
5.2	แสดงโครงสร้างขององค์กร	39
6.1	แสดงจำนวนเขตที่มีจำนวนผู้สูงอายุมากที่สุดในกรุงเทพมหานคร	44
6.2	แสดงถึงถนนที่รถติดที่สุดในประเทศไทย 10 อันดับในปี 2018	44
6.3	แสดงถึงเขตที่มีประชากรอยู่อาศัยมากที่สุดในปี 2557	45
6.4	แสดงถึงขั้นตอนการบริการของธุรกิจพาผู้สูงอายุไปโรงพยาบาลในกรณีฉุกเฉิน	48
6.5	แสดงถึงแผนการคัดเลือกพนักงานหรือบุคลากรที่เหมาะสมกับธุรกิจ	49
6.6	แสดงขั้นตอนการทำงานของ Star of Life	50
8.1	สถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ	75

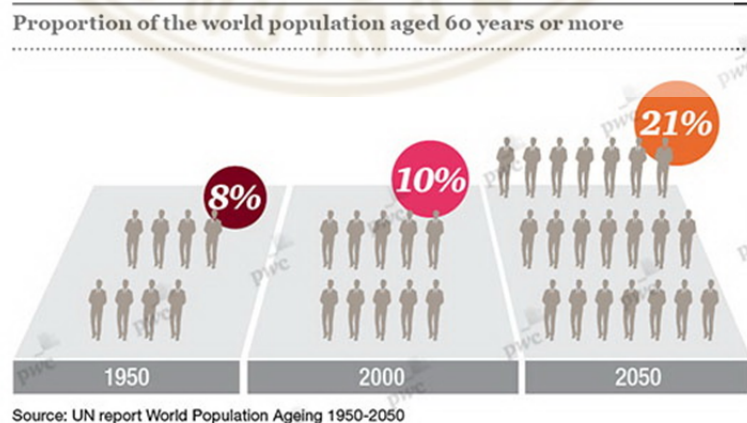
## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 การวิเคราะห์แนวโน้ม (Mega Trend)

การเปลี่ยนถ่ายขีดอำนาจทางเศรษฐกิจจากกลุ่มประเทศมหาอำนาจไปสู่ตลาดเกิดใหม่ (Emerging Economies) ยกตัวอย่างเช่นประเทศมหาอำนาจใหม่อย่างประเทศจีนและการเปลี่ยนแปลงของจำนวนประชากรที่คาดว่าจะเพิ่มสูงขึ้นหรือลดลงอย่างรวดเร็วในอีก 10 ปีข้างหน้าจะส่งผลกระทบต่อแรงกดดันในเรื่องการใช้ทรัพยากรอย่างมีนัยสำคัญ รวมทั้งรูปแบบและพฤติกรรมการดำเนินชีวิตของบุคคล บรรทัดฐานและค่านิยมทางสังคม

ผลกระทบหลักที่สำคัญอีกประการหนึ่ง คือ การเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วของจำนวนประชากรผู้สูงอายุ (aging society) ในขณะที่สัดส่วนของประชากรวัยทำงาน (Working society) กำลังปรับตัวลดลง โดยรายงานของ The United Nations Department of Economic and Social Affairs, Population Division คาดว่าสัดส่วนประชากรโลกที่มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไปจะเติบโตถึงร้อยละ 21 ในปี 2593 จากปี 2543 ที่เพียงร้อยละ 10 จึงทำให้สภาพแวดล้อมทางสังคมกำลังเปลี่ยนแปลงจึงทำให้ความต้องการประชากรวัยทำงานเพิ่มสูงขึ้นในขณะที่ประชากรผู้สูงอายุที่เพิ่มขึ้นด้วยเทคโนโลยีทางการแพทย์ที่ทันสมัย การใช้ชีวิตแบบใส่ใจสุขภาพมากขึ้น



ภาพที่ 1.1 แสดงถึงสัดส่วนประชากรผู้สูงอายุที่เพิ่มสูงขึ้น

ที่มา: UN report World Population Ageing 1950-2050

จากภาพที่ 1.1 แสดงถึงการเพิ่มขึ้นของอัตราส่วนของจำนวนประชากรผู้สูงอายุทั่วโลก และแนวโน้มในทางประชากรศาสตร์ที่เปลี่ยนแปลงไปเป็นสังคมที่ชราภาพมากขึ้น สืบเนื่องมาจากการที่อัตรการเกิด (fertility rate) ที่ลดลง ในขณะที่ช่วงอายุของประชากรในสังคมยืดยาวขึ้น สืบเนื่องจากความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นและเทคโนโลยีทางการแพทย์ที่ก้าวหน้ามากขึ้น โดยปัจจัยเหล่านี้ส่งผลให้สัดส่วนของประชากรแรกเกิด ประชากรวัยทำงาน และจำนวนผู้สูงอายุเปลี่ยนแปลงไป ประเทศไทยที่กำลังเคลื่อนตัวสู่สังคมผู้สูงอายุในอีก 20 ปีข้างหน้า ซึ่งแน่นอนว่าย่อมนำมาซึ่งโอกาสและความท้าทาย โดยหากมองในแง่บวก ระลอกคลื่นของสังคมผู้สูงอายุจะส่งผลให้คนมองหาการดูแลสุขภาพที่ดีขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งกำลังซื้อในกลุ่มสังคมคนชั้นกลางที่เพิ่มขึ้นเรื่อยๆ

การขยายตัวของสังคมเมืองความพัฒนาของประเทศไทยที่มีอยู่ในทุกขณะทำให้สังคมเมืองนั้นขยายตัวไปอย่างรวดเร็วในรูปแบบของการมีเมืองหลักเกิดขึ้นมาก่อน แล้วเมืองเล็กที่อยู่โดยรอบจะเชื่อมโยงเข้ามาหา ทำให้ขอบเขตเมือง ปริมาณพลของเมืองหลักจะขยายตัวกว้างออกไป ส่งผลให้เกิดผลกระทบรอบเมือง เช่น การเชื่อมโยงการเดินทาง ลักษณะการทำงาน และการดำรงชีวิตในสังคมของผู้คนในเมืองใหญ่ ส่วนการขยายตัวของสังคมเมือง จะเกิดขึ้นใน 3 ระดับโดยการเกิดเมืองใหญ่ (Mega City) ที่เป็นการรวมตัวของเมืองหลักกับปริมาณพลเชื่อมกัน และมีประชากร 5 ล้านคนขึ้นไป และการขยายตัวของเมืองจะนำไปสู่การเกิด สมาร์ทซิตี หรือเมืองอัจฉริยะที่นำเทคโนโลยีและระบบสาธารณูปโภคเมืองที่ทันสมัยมาใช้ แบ่งวิธีการใช้ทรัพยากรอย่างชาญฉลาด ไม่ปล่อยให้ทรัพยากรสูญเปล่าหรือฟุ่มเฟือย

ด้วยเทคโนโลยีทำให้การใช้งานอินเทอร์เน็ตและการซื้อขายออนไลน์เกิดการรุ่งเรือง และมีการใช้งานที่เพิ่มขึ้น ตามความสะดวกสบายและรูปแบบการใช้ชีวิตประจำวัน จึงทำให้การซื้อขายออนไลน์สามารถเกิดขึ้นได้ทุกที่ทุกเวลาเพียงแค่อินเทอร์เน็ตในการใช้งาน M-Commerce นั่นก็คือ การดำเนินกิจกรรมทางการเงินโดยผ่านเครือข่ายโทรศัพท์มือถือเคลื่อนที่ หรือการค้าขายตามระบบ E-Commerce ระบบการค้าอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีความแตกต่างจาก E-Commerce คือใช้อุปกรณ์พกพาไร้สายเป็นเครื่องมือสั่งซื้อ ขายสินค้า ทั้งการซื้อสินค้าที่เป็นรูปธรรมและนามธรรม รวมทั้งการรับ – ส่งอีเมลล์ M-Commerce เป็นตัวช่วยเร่งอัตราการเติบโตให้กับการดำเนินธุรกรรมทางผ่านเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ได้เร็วกว่าการใช้เทคโนโลยี E-Commerce โดยขอบเขตของ M-Commerce ครอบคลุมทั้งการดำเนินธุรกรรมระหว่างผู้ดำเนินธุรกิจ กับผู้ใช้บริการทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ (B2C หรือ Business to Customer) และระหว่างผู้ดำเนินธุรกิจด้วยกันเอง (B2B หรือ Business to Business)

M-Commerce หรือ Mobile Commerce เป็นเทรนด์ธุรกิจที่กำลังมาแรงในปี 2017 นี้ เพราะโทรศัพท์เคลื่อนที่นั้นสามารถพกพาไปได้ทุกที่ไม่จำกัด จึงทำให้การค้าออนไลน์ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่นั้นมีความเป็นที่นิยมเพิ่มมากขึ้นอย่างรวดเร็ว อีกทั้งอินเทอร์เน็ตในยุคนี้มีการพัฒนา



ให้ประสิทธิภาพการใช้งานสูงขึ้น จึงตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการและทำให้เห็นว่ามีแนวโน้มการใช้งานอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้นอีกด้วย

ธุรกิจบริการพาผู้สูงอายุไปยังโรงพยาบาลในกรณีฉุกเฉิน โดยพนักงานจะไปถึงที่พักของลูกค้ายวดเร็วที่สุดด้วยการเดินทางโดยรถจักรยานยนต์ก่อนที่รถพยาบาลจะมาถึงเพื่อเข้าไปช่วยชีวิตหรือปฐมพยาบาลผู้ป่วยให้พ้นจากขีดอันตรายหรือสามารถยื้อเวลาก่อนที่จะไปถึงมือแพทย์

## 1.2 การวิเคราะห์อุตสาหกรรม (Five Force และ PESTEL Analysis)

### 1.2.1 Five Force Analysis

1.1.2.1 ภัยคุกคามจากผู้แข่งขันใหม่ (Threat of new entrants): ต่ำ  
ธุรกิจบริการพาผู้สูงอายุไปโรงพยาบาล “SAFE PAPA!!” นั้นเรามุ่งเน้นการให้บริการที่รวดเร็วและคุณภาพของบุคลากรเป็นสำคัญโดยมีการคัดเลือกผู้ที่มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์เกี่ยวกับเรื่องการแพทย์ฉุกเฉิน นอกจากนี้เรายังมีพันธมิตรทางธุรกิจกับทางโรงพยาบาลลาดพร้าวซึ่งอยู่ในเขตพื้นที่ให้บริการของเราทำให้ธุรกิจมีความได้เปรียบจากคู่แข่งรายใหม่ๆ ที่จะเข้ามาในธุรกิจอีกทั้งการที่เราเป็น First Mover เราจะใช้ความได้เปรียบนี้พัฒนาธุรกิจบริการไปเรื่อยๆ ไม่หยุดอยู่กับที่

1.1.2.2 อำนาจการต่อรองของผู้จัดส่งวัตถุดิบ (Bargaining Power of Supplier): สูง

ธุรกิจบริการพาผู้สูงอายุไปโรงพยาบาล “SAFE PAPA!!” นั้นมีอำนาจต่อรองกับ Supplier ค่อนข้างต่ำเนื่องจากเป็นธุรกิจเกิดใหม่ยังมีปริมาณการซื้อไม่มากนักทำให้ไม่สามารถต่อรองราคากับ Supplier อุปกรณ์การแพทย์ที่ได้มาตรฐาน เครื่องมือแพทย์ฉุกเฉิน และวัสดุสิ้นเปลืองที่ต้องให้บริการลูกค้า

1.1.2.3 อำนาจการต่อรองของลูกค้า (Bargaining Power of Buyer): ต่ำ  
ธุรกิจบริการพาผู้สูงอายุไปโรงพยาบาล “SAFE PAPA!!” นั้นอำนาจต่อรองของลูกค้าค่อนข้างต่ำกลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการของเรานั้นยังมีทางเลือกไม่มากเพราะในธุรกิจที่คล้ายกัน เช่น โรงพยาบาลผู้สูงอายุ บ้านพักคนชรา หรือบริษัทเอกชนที่รับดูแลผู้สูงอายุยังมีน้อยกว่าปริมาณผู้สูงอายุยังไม่สามารถรองรับปริมาณความต้องการได้เพียงพอทำให้บริษัทมีพื้นที่ในส่วนแบ่งตลาดค่อนข้างมาก

#### 1.1.2.4 ภัยคุกคามจากสินค้าทดแทน (Threat of Substitute) : คำ

ธุรกิจบริการพาผู้สูงอายุไปโรงพยาบาล “SAFE PAPA!!” ธุรกิจประเภทนี้เป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับความเชื่อใจและเชื่อมั่น และเราเป็น First Mover ที่เริ่มธุรกิจประเภทนี้จึงทำให้ยังไม่มีสินค้าทดแทนได้ แต่ในอนาคตนั้นก็ยังมีธุรกิจที่สามารถจะเข้ามาเริ่มแตก Product Line เพื่อคืบคลานเข้ามาในธุรกิจเรายกตัวอย่างเช่น You Drink I Drive และ UBER

#### 1.1.2.5 การแข่งขันภายในอุตสาหกรรม (Rivalry Among Existing Competitors): คำ

ภาพรวมในธุรกิจประเภทนี้ยังเป็นที่ต้องการของตลาดและยังมีความต้องการที่เพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ จึงทำให้การแข่งขันไม่มากนัก

### 1.2.2 การวิเคราะห์ปัจจัยภายนอก (PESTEL Analysis)

#### 1.2.2.1 Political

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจในด้านของนโยบายของรัฐบาลได้สนับสนุนธุรกิจผู้สูงอายุ และจากสถานการณ์ด้านประชากร หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และทุกภาคส่วนสังคม จึงต้องร่วมกันกำหนดนโยบายและมาตรการเพื่อรองรับการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุของประเทศไทยให้มีประสิทธิภาพและครอบคลุมทั่วถึงผู้สูงอายุทุกกลุ่มเป้าหมายเพื่อให้ผู้สูงอายุได้รับการดูแล ช่วยเหลือ และพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีมีศักดิ์ศรี และความมั่นคงของชีวิต โดยมีแผนผู้สูงอายุแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ.2545-2564) แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติและยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ 20 ปี (พ.ศ.2560-2579) เป็นแผนที่จะกำหนดทิศทางการดำเนินงานด้านผู้สูงอายุที่สำคัญของประเทศ กำหนดนโยบายรัฐบาลด้านผู้สูงอายุ และประโยชน์ต่อการจัดสรรงบประมาณดำเนินการ ซึ่งแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560-2579) จะมีการกำหนดเพิ่มเติมประเด็นหลักสิทธิมนุษยชน หลักประกันรายได้ การออมก่อนเข้าสู่วัยสูงอายุ และเพิ่มศักยภาพกองทุนผู้สูงอายุ ไว้ในแนวทางการพัฒนาด้านการสร้างความเสมอภาค เพื่อรองรับสังคมสูงวัยอย่างมีคุณภาพ

#### 1.2.2.2 Economic

ภาพรวมเศรษฐกิจของประเทศไทยปี 2561 นี้มีแนวโน้มที่ดีขึ้น หลังจากเริ่มเห็นสัญญาณฟื้นตัวทางเศรษฐกิจที่ชัดเจนในช่วงไตรมาสสุดท้ายของปี 2560 ผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ หรือ GDP จะขยายตัวที่ 3.8% แสดงถึงการจับจ่ายใช้สอยของผู้บริโภคที่เพิ่มมากขึ้นส่งผลดีต่อธุรกิจบริการผู้สูงอายุด้วยเช่นเดียวกัน



### 1.2.2.3 Social

ประเทศไทยกำลังอยู่ในช่วงการเปลี่ยนผ่านเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ (Aged Society) โดยจากข้อมูลของ United Nations World Population Ageing พบว่า หลังจากปี 2552 ประชากรที่อยู่ในวัยพึ่งพิงได้แก่ เด็กและผู้สูงอายุ จะมีจำนวนมากกว่าประชากรในวัยแรงงาน และในปี 2560 จะเป็นครั้งแรกที่ประชากรเด็กน้อยกว่าผู้สูงอายุ สถานการณ์นี้เป็นผลมาจากการลดภาวะเจริญพันธ์อย่างรวดเร็ว และการลดลงอย่างต่อเนื่องของระดับการตายของประชากร ทำให้จำนวนและสัดส่วนประชากรสูงอายุของไทย เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ในปัจจุบันสังคมเมือง (Urban Society) ในกรุงเทพมหานครมีผู้อยู่อาศัยอย่างหนาแน่นลักษณะครอบครัวมีขนาดที่เล็กลงมักจะอยู่อาศัยเป็นครอบครัวเดี่ยววิถีชีวิตการเป็นอยู่ที่เร่งรีบต้องแข่งกันทำมาหากินส่งผลให้ Lifestyle ในปัจจุบันเปลี่ยนแปลงไปและจำนวนผู้สูงอายุที่อยู่ลำพังมีปริมาณที่เพิ่มสูงขึ้นจึงทำให้เห็น โอกาสของธุรกิจหน้าใหม่ที่รองรับความต้องการเหล่านี้ได้

### 1.2.2.4 Technology

ด้วยความทันสมัยของ Technology และเครื่องมือการแพทย์ทำให้อายุโดยเฉลี่ยของประชากรในประเทศเพิ่มสูงขึ้นมีอายุที่ยืนยาวขึ้นความต้องการในด้านการดูแลส่งเสริมผู้สูงอายุก็มากขึ้นตามไปด้วยและคาดว่าในอนาคตอายุจะเป็นแค่เพียงตัวเลขเพราะสุขภาพความแข็งแรงของร่างกาย หรือแม้กระทั่งใบหน้าก็จะดูเหมือนวัยหนุ่มสาวซึ่งผลเหล่านี้เกิดขึ้นมาจาก Technology สมัยใหม่นั้นเอง

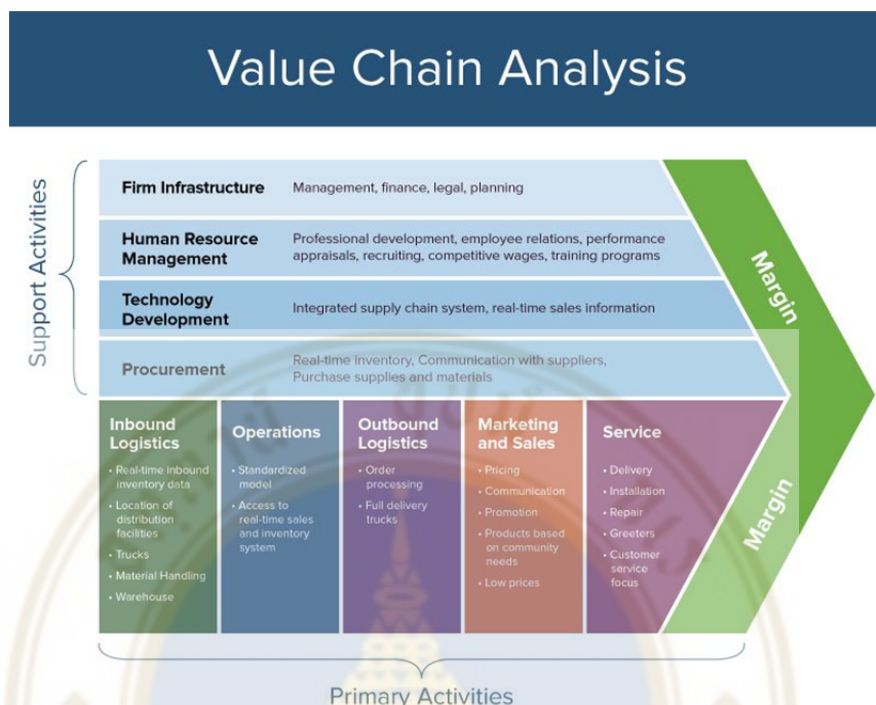
### 1.2.2.5 Environment

อย่างที่รู้กันดีว่าพื้นที่ในเขตกรุงเทพมหานครนั้นการจราจรค่อนข้างติดขัดคิดจะเดินทางต้องเผื่อเวลาไว้ก่อน เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินรถพยาบาลก็อาจจะไปถึงที่หมายได้ล่าช้ากว่าที่กำหนดไว้เนื่องจากการจราจร ดังนั้นผู้ป่วยจำเป็นจะต้องมีผู้ที่สามารถไปถึงและรู้วิธีปฐมพยาบาลเบื้องต้นในระหว่างรถพยาบาลมารับ

### 1.2.2.6 Legal

กฎหมายที่บังคับมาตรฐานหลักสูตรวิชาชีพพยาบาลที่มีอยู่แล้วหลักทำให้หลักสูตรที่ใช้อบรมจะต้องได้รับการยอมรับและถูกต้องตามกฎหมาย บุคลากรจะต้องผ่านการสอบที่ได้มาตรฐานก่อนที่จะออกไปปฏิบัติหน้าที่

## 1.3 การวิเคราะห์โซ่คุณค่า (Value Chain Analysis)



ภาพที่ 1.2 แสดงโครงสร้างการวิเคราะห์ Value Chain หรือทฤษฎีห่วงโซ่แห่งคุณค่า ที่มา: [www.smartsheet.com](http://www.smartsheet.com)

ธุรกิจบริการพาผู้สูงอายุไปโรงพยาบาล “SAFE PAPA!!” สามารถแบ่งตามโครงสร้าง Value Chain ได้เป็นสองส่วนด้วยกันคือ Primary Activity และ Support Activity โดยส่วน Support นั้นจะช่วยสนับสนุนงานหลังบ้านได้อย่างราบรื่นและด้วยจุดแข็งของ Inbound Logistics ที่เรามีก็คัดเลือกบุคลากรที่เชี่ยวชาญและมีประสบการณ์การทำงานมาแล้วทำให้ลูกค้าไวใจและเชื่อมั่นในการบริการของเรา และในส่วน Technology Development นั้นเราก็มีการสอบถามความต้องการของลูกค้าหน้างานเพื่อนำมาปรับใช้ในอนาคตและเลือกอุปกรณ์ที่อำนวยความสะดวกมากขึ้นทั้งผู้ให้และรับบริการนั่นเอง

### 1.3.1 Primary Activity

#### 1.3.1.1 Inbound Logistics

มีการตรวจสอบและทดสอบขีดความสามารถของผู้ให้บริการที่ได้มาตรฐานจากโรงพยาบาลชั้นนำที่ได้มาตรฐานและได้รับการยอมรับจากสากล รวมถึงอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ใน

การปฐมพยาบาลที่ได้รับมาตรฐานเดียวกันกับโรงพยาบาล และอุปกรณ์เสริมอื่นๆ เพื่อให้ลูกค้าที่รับบริการของเรามีความมั่นใจและสะดวกสบาย

#### 1.3.1.2 Operation

มีการอบรมพนักงานที่ต้องการเพิ่มขีดความสามารถตนเองเพื่อรองรับความต้องการของลูกค้าที่ใช้บริการ โดยได้รับการพัฒนาหลักสูตรมาจากโรงพยาบาลที่ได้รับมาตรฐาน

#### 1.3.1.3 Outbound Logistics

ให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็วทันใจและการติดต่อสื่อสารแบบ Real Time เพื่อให้ลูกค้าเชื่อมั่นและสะดวกสบาย นอกจากนี้ยังสามารถวางแผนการเดินทางที่จะไปโรงพยาบาลที่ใกล้และเร็วที่สุด

#### 1.3.1.4 Marketing and Sales

ให้บริการพาผู้สูงอายุไปโรงพยาบาลในกรณีฉุกเฉินโดยเน้นในเรื่องไปถึงผู้สูงอายุอย่างรวดเร็วและดูแลจนกว่าครอบครัวของผู้สูงอายุจะมาถึง เพิ่มความมั่นใจในการใช้ชีวิตถึงแม้ว่าจะอาศัยอยู่เพียงลำพังทำให้คนในครอบครัวคลายความกังวลจึงทำให้สามารถทำงานได้เต็มที่

#### 1.3.1.5 Service

มีอุปกรณ์เสริมให้ลูกค้าที่ต้องการความปลอดภัยมากขึ้นต้องการความมั่นใจมากขึ้นได้เลือกใช้เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าทุกรูปแบบ นอกเหนือจากนั้นยังมีบริการเสริมอย่างเช่นกิจกรรมพิเศษระหว่างปี โปรแกรมตรวจสุขภาพฟรีสำหรับลูกค้าที่มียอดใช้บริการถึงระดับที่กำหนดไว้ และประกันอื่นๆ

### 1.3.2 Support Activity

#### 1.3.2.1 Human Resources

มีการคัดเลือกบุคลากร ที่มีคุณภาพในด้านต่าง ๆ เช่น ด้าน IT, ด้านเทคนิค หรืออุปกรณ์การแพทย์ เป็นต้น ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับกิจกรรมหลักขององค์กร เพื่อให้สินค้าและบริการของเรา ได้มาตรฐาน และมีประสิทธิภาพ

#### 1.3.2.2 Technology Development

ได้รับการสรรหาอุปกรณ์ใหม่ๆ ที่รองรับความต้องการของลูกค้าและจำเป็นจะต้องใช้เพื่อเสริมสร้างให้ธุรกิจเป็นที่ไว้วางใจของลูกค้าและเป็นผู้นำตลาดทั้งในปัจจุบันและอนาคต

#### 1.3.2.3 Procurement

มีการจัดการและบริหารสินค้าคงคลังที่ธุรกิจต้องใช้อย่างเป็นระบบไม่ให้เกิดของขาดแคลนและไม่ต้องแบกสต็อกเกินความจำเป็น

## 1.4 การวิเคราะห์สถานการณ์ (SWOT Analysis)

### 1.4.1 Strengths

- เป็น First Mover เนื่องจากเป็นธุรกิจที่ยังไม่เคยมีมาก่อนในประเทศไทยจึงทำให้ไม่มีคู่แข่งมาแย่งส่วนแบ่งตลาดได้ในระยะแรก และธุรกิจจะใช้จุดแข็งนี้โดยเป็นผู้ที่มีประสบการณ์รายแรกพัฒนาธุรกิจให้มี Innovation ที่ก้าวนำคู่แข่งที่เข้ามาในตลาดเสมอ

- ลดอัตราการเสียชีวิตและความเสี่ยงที่จะป่วยขั้นรุนแรงจากการได้รับความช่วยเหลือที่ช้าเกินไป

- เพิ่มความมั่นใจให้กับคนในครอบครัวเมื่อต้องออกไปทำงานนอกบ้าน ว่าถ้ามีอะไรเกิดขึ้นจะมีคนที่สามารถไปช่วยชีวิตคนที่รักได้อย่างทันท่วงที

- ทำให้เวลาทำงานของคนในครอบครัวสามารถทำงานได้เต็มที่

- ผู้สูงอายุสามารถอาศัยอยู่ที่บ้านได้โดยไม่จำเป็นต้องไปพักที่โรงพยาบาลหรือบ้านพักคนชรา

- เป็นอีกช่องทางที่เพิ่มรายได้ให้กับโรงพยาบาลที่เป็น Partner

### 1.4.2 Weakness

- หาบุคลากรที่มีคุณสมบัติที่เหมาะสมได้ยาก

- ต้องใช้เวลาและค่าใช้จ่ายจำนวนหนึ่งในการพัฒนาบุคลากร

### 1.4.3 Opportunity

- แนวโน้มสัดส่วนประชากรที่มีผู้สูงอายุมากขึ้น แต่คนวัยทำงานที่ลดลง

- เทคโนโลยีและการสื่อสารที่ทันสมัยสามารถนำมาเพิ่มขีดความสามารถในการบริการ

- ลักษณะสังคมรูปแบบครอบครัวที่เป็นขนาดเล็กมากขึ้นและกระจุกตัวอยู่ในกรุงเทพมหานคร

- แนวโน้มคนสมัยใหม่ให้ความสำคัญกับสุขภาพและความปลอดภัยมากขึ้น

### 1.4.4 Threats

- ธุรกิจที่คล้ายคลึงกันเช่น บ้านพักคนชรา และ โรงพยาบาลเฉพาะทาง

- กฎหมายเกี่ยวกับวิชาชีพพยาบาล

## 1.5 ความเป็นมาและความสำคัญของโครงการพัฒนาแผนธุรกิจ

ความเป็นมาของธุรกิจนี้เกิดขึ้นจากการที่ผู้วิจัยได้มีประสบการณ์ไปโรงพยาบาลและสังเกตเห็นว่ามีผู้สูงอายุจำนวนมากที่ไปโรงพยาบาลโดยมีครอบครัวเป็นผู้พามา หรือแม้กระทั่งเด็กเล็กที่ต้องมาโรงพยาบาลคุณพ่อหรือคุณแม่ก็ต้องพามาเช่นกัน จึงทำให้ผู้วิจัยคิดว่าแล้วถ้าหากในขณะที่ผู้สูงอายุเหล่านั้นจำเป็นต้องมาโรงพยาบาลแต่อาศัยอยู่ในบ้านเพียงลำพังจะทำอย่างไรทำให้เกิดความคิดที่จะศึกษาโอกาสทางธุรกิจและปัจจัยที่คำนึงถึงในการเลือกใช้บริการทางการแพทย์ของผู้สูงอายุในกรณีฉุกเฉินวัตถุประสงค์เพื่อต้องการสร้างธุรกิจที่ช่วยเหลือผู้สูงอายุที่ต้องการความช่วยเหลือในเวลาฉุกเฉิน เพื่อลดปัญหาการบาดเจ็บและเสียชีวิตจากการที่ไม่ได้รับการช่วยเหลือที่ซ้ำหรือถึงมือแพทย์ช้าจนเกินไป

ปัจจุบันประเทศไทยกำลังเริ่มเข้าสู่สังคมสูงวัยอย่างเต็มรูปแบบด้วยอัตราการเติบโตของสัดส่วนผู้สูงอายุที่เพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญโดยในปี 2548 มีจำนวนผู้สูงอายุคิดเป็น 10% ของประชากรทั้งหมดและในปี 2564 จากการประมาณและคาดการณ์จะมีจำนวนผู้สูงอายุคิดเป็น 20% ของประชากรทั้งหมดและในปี 2578 จะมีจำนวนผู้สูงอายุคิดเป็น 25% ของประชากรทั้งประเทศ (สถาบันวิจัยประชากรและสังคม, 2549) ทำให้ปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นในกลุ่มผู้สูงอายุเพิ่มมากขึ้นด้วยจากครอบครัวในปัจจุบันในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครที่มีลักษณะครอบครัวขนาดเล็กเช่น พ่อ แม่ ลูก มีไม่กี่คนในบ้านไม่เหมือนสมัยก่อน หรือต่างจังหวัดที่มีลักษณะครอบครัวยังเป็นขนาดใหญ่อยู่ ดังนั้นจึงเกิดปัญหาหลายอย่างเกี่ยวกับผู้สูงอายุ

จากปัจจุบันที่ครอบครัวขนาดเล็กอาศัยอยู่ในเมืองที่เร่งรีบ ผู้คนใช้ชีวิตแบบทำทุกสิ่งทุกอย่างรวดเร็ว เพราะมีภาระหน้าที่ การแข่งขันสูงขึ้นจึงต้องดิ้นรนเพื่อความอยู่รอดและมีชีวิตที่ดีขึ้นเป็นเหตุที่ทำให้คนที่อยู่ในบ้านเช่นคุณพ่อ และคุณแม่ที่มีอายุสูงแล้วต้องอยู่อาศัยเพียงลำพังในกรณีที่เกิดเจ็บป่วยต้องการไปหาหมอที่โรงพยาบาลแต่ไม่สามารถดูแลตัวเองได้อาจทำให้จากการเจ็บป่วยที่เป็นเรื่องเล็กๆ ลุกกลามไปเป็นเรื่องใหญ่ที่แก้ปัญหาได้ยากยิ่งขึ้น ในส่วนของผู้วิจัยนั้นสนใจเรื่องขั้นตอนการเดินทางไปโรงพยาบาลของผู้สูงอายุที่อยู่คนเดียวในกรณีเจ็บป่วยจึงทำการศึกษาโอกาสทางธุรกิจและปัจจัยที่คำนึงถึงในการเลือกใช้บริการทางการแพทย์ของผู้สูงอายุในกรณีฉุกเฉิน

ด้วยตัวธุรกิจที่ผู้วิจัยได้ศึกษาขึ้นนี้หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะสามารถช่วยลดอัตราการบาดเจ็บรุนแรงและเสียชีวิตของผู้สูงอายุที่ขาดการปฐมพยาบาลอย่างทันท่วงที หรือไปโรงพยาบาลเพื่อพบแพทย์ช้าเกินไป นอกจากนี้ยังหวังว่าธุรกิจนี้สามารถที่จะเติบโตได้อย่างยั่งยืนคู่สังคมไทยสร้างคุณค่าและช่วยเหลือผู้สูงอายุที่คุณรักโดยสมาชิกในครอบครัวจะไม่เสียเวลาในการทำงานหรือภารกิจที่สำคัญไป



## 1.6 สมมติฐานที่เกี่ยวข้องในฐานะผู้ประกอบการธุรกิจ

ในฐานะที่ศึกษาอยู่ในสาขาภาวะผู้ประกอบการ และนวัตกรรม วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล (CMMU) และมีความต้องการที่จะเป็นผู้ประกอบการเริ่มต้นใหม่และมีความสนใจเกี่ยวกับธุรกิจบริการประกอบกับ Mega Trend ในอนาคตยังส่งเสริมให้ธุรกิจที่รองรับ Trend Aging social สามารถเติบโตได้อย่างก้าวกระโดดจากสังคมที่มีสัดส่วนผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วรวมถึงเทคโนโลยีใหม่ที่จะช่วยอำนวยความสะดวกให้ธุรกิจบริการสามารถทำได้ง่ายรวดเร็ว และตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้มากขึ้น

โดยมีขั้นตอนการจัดตั้งบริษัทดังนี้

### 1.6.1 ขั้นตอนที่ 1 จองชื่อบริษัท

สามารถจองชื่อบริษัทที่ต้องการผ่านเว็บไซต์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ([www.dbd.go.th](http://www.dbd.go.th)) โดยสมัคร account และเข้าไปที่ “จองชื่อ/จดทะเบียนนิติบุคคล” แล้วคลิกที่ “จองชื่อห้างหุ้นส่วน/บริษัทจำกัด” หลังจากนั้นใส่ชื่อที่คิดไว้ แล้วกด submit ระบบจะตอบกลับเพื่อยืนยันชื่อภายใน 30 นาที หากผลอนุมัติแล้วจึงดำเนินการในขั้นตอนต่อไป (ชื่อที่จองไว้จำเป็นต้องไปจดทะเบียนภายใน 30 วัน) โดยจะจัดตั้งบริษัทในชื่อ บริษัทเซฟปาปา จำกัด

### 1.6.2 ขั้นตอนที่ 2 เตรียมข้อมูลเพื่อจดทะเบียนออนไลน์

การจดทะเบียนบริษัทออนไลน์สามารถทำได้เองและรู้ผลภายใน 1-3 วันเท่านั้น โดยเข้าไปที่ “จดทะเบียนบริษัทและบริษัทในวันเดียว” หากแต่การจดทะเบียนดังกล่าวจำเป็นต้องใช้ข้อมูลมากมาย จึงจำเป็นต้องมีการเตรียมตัวข้อมูลไว้ดังต่อไปนี้

- ข้อมูลผู้ถือหุ้น
- ข้อมูลกรรมการบริษัท
- ข้อมูลผู้เริ่มก่อตั้ง
- ทุนจดทะเบียน
- รายละเอียดที่ตั้งสำนักงานใหญ่
- ข้อมูลพยาน 2 คน
- ข้อมูลผู้สอบบัญชี
- อำนาจกรรมการ
- วัตถุประสงค์เริ่มแรก

หลังจากเตรียมเอกสารดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว ก็สามารถกรอกข้อมูลลงไปในช่องต่างๆ ของเว็บไซต์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้

### 1.6.3 ขั้นตอนที่ 3 รอให้นายทะเบียนตรวจสอบ

ใช้เวลาประมาณ 1-3 วัน หากมีการแก้ไข นายทะเบียนจะระบุมาว่าต้องแก้ไขส่วนไหนบ้าง เมื่อแก้ไขเสร็จแล้วก็สามารถส่งไปใหม่ได้ และรออีก 1-3 วัน

### 1.6.4 ขั้นตอนที่ 4 เตรียมเอกสาร

เอกสารที่จำเป็นต้องเตรียมให้พร้อมก่อนไปจดทะเบียน มีดังต่อไปนี้

1.6.4.1 เอกสารการจดทะเบียนบริษัทที่ผ่านการตรวจสอบเรียบร้อยแล้ว โดยสามารถพิมพ์เอกสารต่างๆ ผ่านเว็บไซต์ แล้วนำมาให้บุคคลที่มีชื่อในแต่ละหน้าเซ็นชื่อ หากในขั้นตอนที่ 2 มีการระบุอำนาจกรรมการไว้ให้มีตราประทับ ก็จำเป็นต้องประทับตราด้วย

1.6.4.2 เอกสารประกอบอื่นๆ มีดังต่อไปนี้

- แบบจองชื่อนิติบุคคล (ได้จากในขั้นตอนที่ 1)
- สำเนาบัตรประชาชน และสำเนาทะเบียนบ้าน ของผู้ร่วมก่อตั้งและกรรมการทุกคน พร้อมเซ็นรับรองสำเนาถูกต้อง
- หลักฐานการชำระค่าหุ้น ที่ออกให้ผู้ถือหุ้นแต่ละคน
- แผนที่แสดงที่ตั้งสำนักงานใหญ่
- สำเนาทะเบียนบ้านหรือสัญญาซื้อขายของสถานที่ที่จะใช้เป็นที่ตั้งของสำนักงานใหญ่

1.6.4.3 ค่าธรรมเนียม โดยที่หากมีทุนจดทะเบียน 1 ล้านบาทจะมีค่าธรรมเนียม 5,600 บาท ค่าอากรแสตมป์ และค่าธรรมเนียมออกเอกสาร 700 บาท รวมเป็น 6,300 บาท

### 1.6.5 ขั้นตอนที่ 5 จดทะเบียนที่สำนักพัฒนาธุรกิจการค้า

เมื่อเตรียมเอกสารพร้อมแล้ว สามารถนำเอกสารดังกล่าวไปจดทะเบียนได้ที่สำนักพัฒนาธุรกิจการค้า โดยสามารถตรวจสอบสาขาได้จากเว็บไซต์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2561)



## 1.7 วิสัยทัศน์

เป็นผู้นำและเชี่ยวชาญทางด้านบริการดูแลผู้สูงอายุครบวงจร

### 1.7.1 พันธกิจ

เป็นบริษัทที่มีส่วนแบ่งตลาดอันดับใหญ่ที่สุดในไทย ในด้านธุรกิจบริการดูแลผู้สูงอายุ

### 1.7.2 เป้าหมายในการทำธุรกิจ

นอกเหนือจากการที่สร้างรายได้อย่างยั่งยืนแล้วหวังว่าธุรกิจจะช่วยให้ผู้สูงอายุในประเทศและครอบครัวมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นและชีวิตที่ยืนยาวขึ้นไปพร้อมกับการช่วยดูแลธรรมชาติและ เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมด้วยกิจกรรมที่หลากหลายจากที่ธุรกิจได้จัดขึ้นเป็นพิเศษให้กับลูกค้าและคนในครอบครัว



### 1.8 ตัวแบบธุรกิจขั้นแนวคิด Business Model Canvas

<b>Key Partners</b> -พนักงาน (front - back) -ผู้พัฒนาระบบปฏิบัติการ -Supplier อุปกรณ์ -โรงพยาบาล	<b>Key Activities</b> -พาผู้สูงอายุไป รพ. และ ดูแลจนกว่าครอบครัวจะ มาถึง  <b>Key Resources</b> -พนักงาน -ระบบปฏิบัติการ -อุปกรณ์ส่งสัญญาณ -สถานที่พักพนักงาน	<b>Value Propositions</b> -สร้างความมั่นใจให้กับ ผู้สูงอายุและครอบครัว -ลดอัตราการเสียชีวิตและ ความเสี่ยงที่จะป่วยขึ้น รุนแรงจากการได้รับความ ช่วยเหลือที่ช้าเกินไป -สร้างความสะดวกสบาย ให้กับผู้สูงอายุและ ครอบครัว -ให้ทำครอบครัวของ ผู้สูงอายุใช้เวลาทำงานได้ อย่างเต็มที่	<b>Customer Relationships</b> -ของขวัญวันเกิด -โปรแกรมตรวจเช็คสุขภาพ ประจำปี -กิจกรรมพิเศษระหว่างปี  <b>Channels</b> -Booth ในงานผู้สูงอายุ และตาม Health event ต่างๆ -โรงพยาบาล -Online media	<b>Customer Segments</b> <b>User &amp; Buyer</b> -ผู้สูงอายุ อายุ 60 ปีขึ้นไป พี่ที่ กทม. ครอบครัวเล็ก  <b>Buyer</b> -ครอบครัวของผู้สูงอายุ พี่ที่ กทม. ครอบครัวเล็ก
<b>Cost Structure</b> -เงินเดือนพนักงาน -ค่าพัฒนาระบบปฏิบัติการ -ค่าเช่าสถานที่กระจายพนักงาน -อุปกรณ์ส่งสัญญาณ	<b>Revenue Streams</b> -รายได้หลักจากการขายบริการ -รายได้เสริมจากการขายอุปกรณ์เสริม			

ภาพที่ 1.3 ตัวแบบธุรกิจขั้นแนวคิด Business Model Canvas

### 1.8.1 Key Partners

- พนักงานบริการดูแลผู้สูงอายุ (Front-line) พนักงานที่จ้างแบ่งออกเป็นสองประเภท ประเภทแรกคือ พยาบาลหรือพยาบาลฝึกหัดที่มีความรู้หรือได้รับการอบรมมาก่อนหน้านี้แล้วซึ่งพนักงานประเภทนี้จะใช้เวลาในการเตรียมตัวไม่มากสอนงานด้านปฏิบัติการและขั้นตอนการให้บริการเพียงเท่านี้ก็สามารส่งไปทำงานได้แล้ว ส่วนพนักงานประเภทที่สองคือพนักงานที่ยังไม่มีความรู้ด้านการปฐมพยาบาลจะต้องมีการส่งไปเข้าอบรมก่อนปฏิบัติงานจริง

- พนักงานที่ดูแลระบบหลังบ้าน (Back-line) เป็นพนักงานแอดมินที่คอยดูแลระบบปฏิบัติการและขั้นตอนการทำงานตั้งแต่การเชื่อมต่อกับลูกค้าจนกระทั่งลูกค้าชำระเงินและประเมินหลังจากที่ได้บริการลูกค้าแล้ว

ผู้พัฒนาระบบปฏิบัติการ คือคนที่ธุรกิจจ้างให้ออกแบบโปรแกรมสำหรับมือถือ (Application) โดยผู้จ้างเป็นผู้ออกแบบแนวคิดและรูปแบบการทำงานให้ผู้พัฒนาระบบเขียนโปรแกรม

Supplier อุปกรณ์ คือผู้ที่ขายอุปกรณ์ที่ธุรกิจจำเป็นต้องใช้ในการดำเนินธุรกิจ เช่น เครื่องส่งสัญญาณ เครื่องมือปฐมพยาบาลเบื้องต้น เครื่องแบบสำหรับพนักงานและอื่นๆ

โรงพยาบาล เป็นเสมือนพันธมิตรทางธุรกิจ (Partner) เพื่อช่วยเหลือกันโดยส่งผู้มีความรู้มาอบรมพนักงานของเรา และช่วยพัฒนาหลักสูตรการสอนร่วมกัน นอกจากนี้ธุรกิจยังเปรียบเสมือนเป็นแขนอีกข้างหนึ่งที่จะสร้างเสริมให้โรงพยาบาลที่เป็นพันธมิตรทางธุรกิจมีบริการที่ครบถ้วนและสามารถเข้าถึงกลุ่มลูกค้าได้มากขึ้น

### 1.8.2 Key Activities

ธุรกิจหลักคือการบริการพาผู้สูงอายุไปโรงพยาบาล และดูแลผู้ป่วยจนกว่าคนในครอบครัวจะมาถึง โดยผู้ที่ใช้บริการอาจจะเป็นผู้สูงอายุหรือเป็นผู้ป่วยที่มีโรคประจำตัวแต่อยู่เพียงลำพังเป็นส่วนใหญ่และต้องการความอุ่นใจในยามฉุกเฉิน

### 1.8.3 Key Resources

พนักงานที่ให้บริการพาผู้สูงอายุไปโรงพยาบาล และคอยดูแลจนกว่าคนในครอบครัวจะมาถึง

ระบบปฏิบัติการที่เป็นหน้าต่างติดต่อกับลูกค้าและให้ความสะดวกในการให้บริการรวมถึงความปลอดภัย

อุปกรณ์ส่งสัญญาณคือตัวช่วยที่ทำให้ผู้ให้บริการสามารถเข้าถึงผู้ป่วยได้ทันเวลาและรวดเร็วที่สุดนอกจากนั้นยังสร้างความเชื่อมั่นให้ทั้งผู้สูงอายุและคนในครอบครัวด้วย

สถานที่พักผ่อนคือจุดรวมพลที่ใกล้แหล่งที่อยู่อาศัยในชุมชนหรือบ้านลูกค้าเพื่อให้เข้าถึงในยามฉุกเฉินได้รวดเร็วและทันเวลามากที่สุด

#### 1.8.4 Customer Relationships

ของขวัญวันเกิดสำหรับ members เป็นของขวัญเล็กๆ น้อยๆ ที่แสดงถึงความเป็นห่วงเป็นใยใส่ใจลูกค้า

โปรแกรมตรวจเช็คสุขภาพประจำปีให้สำหรับลูกค้าที่มียอดการใช้บริการถึงระดับที่กำหนดเอาไว้เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกมั่นใจและรู้ว่าจะต้องระมัดระวังอะไร

กิจกรรมพิเศษระหว่างปีตามเทศกาลต่างๆ เช่น เทศกาลปีใหม่ไทยสงกรานต์ วันพระใหญ่ เพื่อให้ผู้สูงอายุได้มาทำกิจกรรมร่วมกันสร้างเสริมเป็นกลุ่ม communities

#### 1.8.5 Channels

ออก booths ในงานแสดงสินค้าเกี่ยวกับสุขภาพในสถานที่ต่างๆ เช่น งาน Health & Beauty 2018 งานไทยเที่ยวไทยและอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

ร่วมมือกับโรงพยาบาลที่เป็นพันธมิตรเพื่อ PR และโฆษณาผ่านช่องทางที่โรงพยาบาลมีฐานลูกค้าเดิมอยู่แล้ว

คือ Online media ตามกระแสที่คนสมัยนี้นิยมดูข้อมูลข่าวสารและสื่อโฆษณาผ่าน smartphone และ website

#### 1.8.6 Customer Segments

กลุ่ม User & Buyer คือกลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการของเราจะมุ่งเน้นไปที่กลุ่มผู้สูงอายุที่มักจะอยู่เพียงลำพัง โดยต้องการความเชื่อมั่นปลอดภัยว่าเมื่อเกิดเจ็บป่วยแล้วจะมีคนพาไปโรงพยาบาลได้อย่างทันท่วงที เป็นกลุ่มผู้สูงอายุ 60 ปีขึ้นไป อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครและเป็นครอบครัวขนาดเล็ก

กลุ่ม Buyer คือกลุ่มลูกค้าที่เป็นผู้ซื้อบริการให้กับผู้สูงอายุ โดยจะเน้นไปที่บ้านที่มีผู้สูงอายุในครอบครัว เป็นครอบครัวขนาดเล็กที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

### 1.8.7 Value Propositions

สร้างความมั่นใจให้กับทั้งผู้สูงอายุที่อยู่บ้านคนเดียวและคนในครอบครัวที่ต้องออกไปทำงานนอกบ้านเป็นประจำทำให้มีความเชื่อมั่นว่าเมื่อเกิดผู้สูงอายุป่วยไม่สบายขึ้นมาจะมีบุคคลที่สามารถพาผู้ป่วยนั้นไปส่งยังโรงพยาบาลได้อย่างรวดเร็วและทันเวลา

ลดอัตราการเสียชีวิตของผู้สูงอายุที่อยู่บ้านคนเดียวรวมถึงความเสี่ยงที่จะป่วยขึ้นรุนแรงเนื่องจากไม่สามารถไปพบแพทย์ได้ทันเวลาเพราะไม่สามารถนำตัวเองไปยังโรงพยาบาลได้ด้วยเหตุผลต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นไม่มีแรงลุกขึ้น โทรเรียกรถพยาบาล หรือหมดสติ แม้กระทั่งขับรถไม่เป็นก็ตาม

สร้างความสะดวกสบายให้กับทั้งผู้สูงอายุและคนในครอบครัวในเรื่องของการเดินทางที่ไม่สะดวกและเวลาที่เร่งด่วนไม่ว่าจะติดนัดประชุมสำคัญหรือไปทำงานต่างจังหวัดก็ตาม

ทำให้คนในครอบครัวสามารถใช้เวลาทำงานได้อย่างเต็มที่ไม่ต้องกังวลคนที่อยู่ข้างหลัง เพราะมีเราเป็นผู้คอยดูแลหากมีปัญหาที่ไม่คาดคิดเกิดขึ้นกับคนที่คุณรักและห่วงใย

### 1.8.8 Cost Structure

เงินเดือนพนักงานทั้งในส่วนของ Front-line และ Backline รวมถึงสวัสดิการและค่า Commission ที่จะต้องจ่ายให้กับพนักงานที่ออกไปทำงาน

ค่าพัฒนาระบบปฏิบัติการในส่วนนี้จะแบ่งเงินที่ใช้ออกเป็นช่วงๆ ช่วงแรกค่าจ้างเขียนและออกแบบ ช่วงถัดไปจะเป็นค่า Maintenance ระบบซึ่งอนาคตอาจจะมีแผนหา Programmer มาร่วมทีมหรือจ้างเป็นพนักงานประจำ

ค่าเช่าสถานที่กระจายพนักงานเป็นค่าเช่าบ้านพักหรือจตุรรวมพลที่ใกล้กลุ่มลูกค้าของเราหรืออยู่ในชุมชนที่อยู่อาศัยเหมาะแก่การเดินทางที่สะดวกรวดเร็วการเดินทางใช้มอเตอร์ไซค์เป็นหลัก

อุปกรณ์ส่งสัญญาณเตือนเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน โดยในช่วงแรกอาจจะเช่าจาก supplier เพื่อใช้งานในระยะสั้นก่อนแล้วเมื่อขยายธุรกิจเพิ่มเติมหรือใหญ่ขึ้นมีกำลังค่อยซื้อเป็นจำนวนมากเพื่อให้ได้ราคาถูกลง

### 1.8.9 Revenue Streams

รายได้หลักจากการขายบริการ โดยคิดราคาตามจำนวนชั่วโมงการใช้งาน หรือราคาแบบเหมาก็มีให้ลูกค้าเลือกได้

รายได้เสริมมาจากอุปกรณ์เสริมที่เพิ่มความปลอดภัยยิ่งขึ้นเป็น options ให้ลูกค้าเลือก

## 1.9 แหล่งข้อมูลและสมมติฐานในการพัฒนาตัวแบบธุรกิจขั้นแนวคิด Business Model Canvas

แหล่งข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ที่มีความรู้และเชี่ยวชาญในสายงานด้านปฏิบัติการฉุกเฉินการแพทย์โดย รท.นพ.นาวิน สุรภักดี ผู้ช่วยอธิการบดี คณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช ซึ่งเป็นผู้ก่อตั้งหลักสูตรพารามedik ระดับปริญญาตรีในบุคลากรที่ไม่ใช่แพทย์เพื่อส่งเสริมให้ผู้ที่สนใจได้เรียนและนำความรู้ไปปรับใช้ช่วยเหลือคนในสังคมนั้น หน่วยแพทย์กู้ชีวิตเป็นโมเดลที่ดีถ้ามีทักษะด้านกู้ชีพอยู่ด้วยเพราะในเหตุการณ์จริงเกิดขึ้นเราสามารถช่วยผู้ประสบอุบัติเหตุได้อย่างทันท่วงที่ไม่ต้องรอนหน่วยกู้ชีพกู้ภัยให้เสียเวลาเพราะการที่ผู้ประสบอุบัติเหตุได้รับการช่วยเหลือที่รวดเร็วขึ้นเพียงไม่กี่นาทีก็สามารถจะมีผลต่อชีวิตหรืออวัยวะส่วนสำคัญในร่างกายของผู้ป่วยได้





## บทที่ 2

### ข้อมูลการศึกษาวิจัยและวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

#### 2.1 สมมติฐานการศึกษาวิจัย

การศึกษาวิจัยโอกาสทางธุรกิจและปัจจัยที่ค้ำึงถึงในการเลือกใช้บริการทางการแพทย์ของผู้สูงอายุในกรณีฉุกเฉิน จังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยได้ศึกษาค้นคว้าข้อมูลเกี่ยวกับแนวโน้มสัดส่วนผู้สูงอายุในประเทศไทยรวมถึงสัดส่วนผู้สูงอายุของประชากรโลกทั้งหมด แนวโน้มของลักษณะการอยู่อาศัยของครอบครัวที่มีผู้สูงอายุในปัจจุบัน ลักษณะการใช้ชีวิตของคนในครอบครัว รวมถึงปัจจัยต่างๆที่ค้ำึงถึงเมื่อต้องการเรียกใช้บริการทางการแพทย์ของผู้สูงอายุในกรณีฉุกเฉินสมมติฐานการวิจัยคือผู้สูงอายุต้องการใช้บริการพาผู้สูงอายุไปโรงพยาบาล

##### 2.1.1 วัตถุประสงค์การวิจัย

- การศึกษาโอกาสทางธุรกิจในการเลือกใช้บริการทางการแพทย์ของผู้สูงอายุในกรณีฉุกเฉิน
- การศึกษาปัจจัยที่ค้ำึงถึงในการเลือกใช้บริการทางการแพทย์ของผู้สูงอายุในกรณีฉุกเฉิน

##### 2.1.2 กลุ่มเป้าหมายและขนาดตัวอย่าง

- กลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป อยู่อาศัยในพื้นที่กรุงเทพฯ และเป็นครอบครัวเดี่ยว สมาชิกในครอบครัวไม่เกิน 4-5 คน (จำนวน 10 คน)
- กลุ่มตัวอย่างสมาชิกในครอบครัวที่มีผู้สูงอายุ 60 ปีขึ้นไปอยู่อาศัยในพื้นที่กรุงเทพฯ และเป็นครอบครัวเดี่ยวสมาชิกในครอบครัวไม่เกิน 4-5 คน (จำนวน 10 คน)

ด้วยแบบสัมภาษณ์ที่ผู้วิจัยเตรียมเอาไว้โดยวิธี Non-probability ใช้แบบเจาะจง (Purposive Sampling) จากกลุ่มผู้สูงอายุและครอบครัว



### 2.1.3 ประเภทการวิจัย

การวิจัยนี้จะใช้การศึกษาการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อการศึกษาโอกาสทางธุรกิจและปัจจัยที่คำนึงถึงในการเลือกใช้บริการทางการแพทย์ของผู้สูงอายุในกรณีฉุกเฉิน จังหวัดกรุงเทพมหานคร

### 2.1.4 วิธีการเก็บข้อมูลวิจัย

เก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างแบบตัวต่อตัว (Face-to-Face) และเป็น การสัมภาษณ์เชิงลึก(In-Depth Interview)

### 2.1.5 วิธีการประมวลผลการวิจัย

ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จากการสัมภาษณ์เชิงคุณภาพและนำข้อมูลที่ ได้มาวิเคราะห์เพื่อหาความเชื่อมโยงต่อ โอกาสและความเป็นไปได้ทางธุรกิจรวมถึงปัจจัยที่คำนึงถึง เมื่อต้องการใช้บริการ

### 2.1.6 ระยะเวลาดำเนินการวิจัย

ดำเนินการวิจัยตั้งแต่เดือนธันวาคม 2560 ถึงเดือนธันวาคม 2561

## 2.2 การขออนุญาตด้านจริยธรรมการวิจัย (MU-IRB)

ผู้วิจัยได้มีการดำเนินการขออนุญาต (MU-IRB) ตามขั้นตอนและอนุมัติเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เอกสารรับรองจริยธรรมเลขที่ 2017/12-268

## 2.3 สรุปผลการศึกษาวิจัย

จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างจำนวน 20 ราย ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ตัวอย่างที่เป็นกลุ่มเป้าหมายในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 2 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 คือผู้สูงอายุที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไปอยู่อาศัยในพื้นที่กรุงเทพมหานคร และเป็น ครอบครัวเดี่ยวขนาดสมาชิกในครอบครัวไม่เกิน 5 คน

กลุ่มที่ 2 คือสมาชิกในครอบครัวที่มีผู้สูงอายุ 60 ปีขึ้นไปอยู่อาศัยในพื้นที่กรุงเทพมหานคร และเป็นครอบครัวเดี่ยวขนาดสมาชิกในครอบครัวไม่เกิน 5 คน

วิธีการสัมภาษณ์ใช้แบบสัมภาษณ์และคำถามที่ผู้วิจัยได้เตรียมไว้เป็นกรอบในการสัมภาษณ์ และให้ได้คำตอบตรงตามวัตถุประสงค์ในการวิจัยโดยเลือกสัมภาษณ์ตัวอย่างกลุ่มที่ 1 ที่มีความสัมพันธ์กับกลุ่มตัวอย่างที่ 2 หรือไม่ก็ได้จำนวนผู้ถูกสัมภาษณ์รวมแล้วทั้งหมด 20 รายและได้ใช้ชุดคำถามที่มีทั้งหมด 3 ส่วน ดังนี้

ผลสรุปที่ได้จากการสัมภาษณ์

### 2.3.1 ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล

ในส่วนของข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลนั้นจากกลุ่มตัวอย่างที่ 1 จะเป็นผู้สูงอายุที่มีช่วงอายุระหว่าง 60 – 80 ปีทั้งหมดโดยแบ่งเป็นเพศชาย 6 รายและเพศหญิง 4 รายทั้ง 10 รายมีลักษณะครอบครัวขนาดเล็กอยู่รวมกันไม่เกิน 5 คน และพื้นที่บ้านพักอาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร รายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนมีตั้งแต่ 50,000 บาทจนถึง 200,000 บาทโดยแหล่งที่มาของรายได้นั้นจาก 8 ใน 10 คนบอกรายได้ที่ได้มาจากสมาชิกในครอบครัวทั้งหมด และอีก 2 รายบอกรายได้มาจากเงินบำนาญหลังเกษียณอายุการทำงานรับราชการรวมกับรายได้ของสมาชิกในครอบครัว ผู้สูงอายุทุกรายที่ให้สัมภาษณ์ไม่มีใครเป็นผู้ป่วยติดเตียงแต่มีผู้สูงอายุจำนวน 7 ใน 10 รายที่มีโรคประจำตัว โดยโรคที่พบมากที่สุดคือความดันและข้อเข่าเสื่อม

ในส่วนของข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ 2 จะเป็นลูกหลานที่มีสมาชิกในครอบครัวเป็นผู้สูงอายุที่มีช่วงอายุระหว่าง 60 – 80 ปีโดยแบ่งเป็นเพศชาย 4 รายและเพศหญิง 6 รายรวมทั้งสิ้น 10 รายมีลักษณะครอบครัวขนาดเล็กอยู่รวมกันไม่เกิน 5 คนและพื้นที่บ้านพักอาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานครรายได้เฉลี่ยของผู้ให้ข้อมูลต่อเดือนมีตั้งแต่ 35,000 บาทจนถึง 100,000 บาทโดยผู้ให้ข้อมูลทุกรายมีอาชีพเป็นพนักงานประจำ

### 2.3.2 ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการอยู่อาศัย ประวัติเรื่องสุขภาพและครอบครัว

Q: ปกติแล้วใช้เวลาอยู่อาศัยที่บ้านเพียงลำพังโดยเฉลี่ยกี่ชั่วโมงต่อวัน

A: จากการสัมภาษณ์พบว่าผู้สูงอายุทุกรายใช้เวลาอยู่อาศัยในที่พักเพียงลำพังโดยเฉลี่ยมากกว่า 6 ชั่วโมงต่อวันในช่วงวันจันทร์ – ศุกร์หรือวันทำงาน และในส่วนวันเสาร์ อาทิตย์หรือวันหยุดประจำปีต่างๆมักจะมีสมาชิกในครอบครัวอยู่ด้วยหรือไม่ก็ออกไปทำกิจกรรมนอกที่พักร่วมกัน

Q: ระยะทางจากที่พักไปโรงพยาบาลที่ใกล้ที่สุดกี่กิโลเมตร

A: จากการสัมภาษณ์พบว่าผู้สูงอายุทุกรายอาศัยอยู่ที่พักห่างจากโรงพยาบาลไม่เกิน 30 กิโลเมตร และคนที่ระยะทางระหว่างที่พักอาศัยไปยังโรงพยาบาลที่ใกล้ที่สุดคือ 12 กิโลเมตร

Q: ลักษณะบ้านของท่านเป็น บ้านเดี่ยว/คอนโด/หมู่บ้าน/ทาวน์โฮม กี่ชั้น

A: จากการสัมภาษณ์พบว่า มีผู้สูงอายุจำนวน 5 รายที่อยู่อาศัยในบ้านเดี่ยว, มีผู้สูงอายุจำนวน 3 รายที่อยู่อาศัยในหมู่บ้านและมีผู้สูงอายุอีก 2 รายที่อยู่อาศัยในคอนโด

Q: ท่านไปโรงพยาบาลครั้งสุดท้ายเมื่อไหร่เพราะเหตุใด

A: จากการสัมภาษณ์พบว่า มีผู้สูงอายุจำนวน 8 รายที่ได้ไปโรงพยาบาลภายในระยะเวลา 3 เดือน และผู้สูงอายุอีกจำนวน 2 ราย ที่ได้ไปโรงพยาบาลภายในระยะเวลา 6 เดือน ด้วยสาเหตุ เช่น เป็นไข้ปวดหัวตัวร้อน หกล้มแขนหักเพราะความดันขึ้นหน้ามืด ไปพบแพทย์ประจำตัว และตรวจสุขภาพประจำปี

Q: ในระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมาท่านไปโรงพยาบาลแล้วทั้งหมดกี่ครั้ง

A: จากการสัมภาษณ์พบว่า ในระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมา มีผู้สูงอายุไปโรงพยาบาลมากกว่า 3 ครั้งเป็นจำนวน 7 รายและอีก 3 รายที่เหลือไปโรงพยาบาลตั้งแต่ 1 ครั้งเป็นต้นไป

Q: หากท่านเจ็บป่วยต้องการไปพบแพทย์ท่านไปด้วยวิธีใดและไปกับใครบ้าง

A: จากการสัมภาษณ์พบว่า มีผู้สูงอายุจำนวน 8 รายที่ตอบว่าจะเดินทางไปโรงพยาบาลเองด้วยการขับรถไปเองและการเรียกแท็กซี่ไปเอง และอีก 2 รายที่ตอบว่าไปกับคนในครอบครัว

Q: ท่านรู้สึกอย่างไรกับการต้องไปโรงพยาบาลเพียงลำพัง และมีอุปสรรคใดบ้าง

A: จากการสัมภาษณ์พบว่า ที่จริงแล้วผู้สูงอายุส่วนใหญ่ตอบว่าอยากให้คนในครอบครัวพาไปโรงพยาบาลเพราะรู้สึกกลัวและไม่มั่นใจเวลาอยู่เพียงลำพังและยังช่วยเหลือตัวเองได้ไม่เต็มที่ขณะป่วย แต่ไม่ยอมรับกวนเวลาในการทำงานของลูกหลาน อุปสรรคที่เจอเมื่อต้องการไปโรงพยาบาลคือขับรถไม่เป็น เดินทางไปคนเดียวไม่ไหวรู้สึกไม่มีแรงเวลาป่วย ไปแล้วทำอะไรไม่ถูก ไม่มีคนช่วยคิด

Q: คนในครอบครัวของท่านทำอะไรเมื่อท่านต้องการไปโรงพยาบาล

A: จากการสัมภาษณ์พบว่า คนในครอบครัวจะรีบลงงานและกลับบ้านเพื่อพาผู้สูงอายุไปโรงพยาบาลและในกรณีที่ไปไม่ได้ในเวลานั้นเนื่องจากอยู่ไกลมากก็จะโทรศัพท์เรียกรถพยาบาลที่ใกล้บ้านให้ไปรับผู้สูงอายุเดินทางไปโรงพยาบาล

Q: ท่านรู้สึกว่าคนในครอบครัวมีเวลาให้ท่านมากน้อยเพียงใด

A: จากการสัมภาษณ์พบว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่รู้สึกเหงาเวลาที่ต้องอยู่บ้านเพียงลำพัง ไม่มีอะไรทำอยากออกไปหาเพื่อนวัยเดียวกันและทำกิจกรรมทำเช่นสมาคมกีฬาลีลาศ โยคะ เดินแอโรบิก ร้านน้ำชา ร้านอาหาร หรือห้างสรรพสินค้าที่ผู้สูงอายุนิยมไปเที่ยวไปเจอกันเช่น ดิโอลด์สยาม

### 2.3.3 ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่คำนึงถึงในการเลือกใช้บริการทางการแพทย์ของผู้สูงอายุในกรณีฉุกเฉิน

Q: ถ้าท่านอยู่บ้านเพียงลำพังแล้วเกิดเจ็บป่วยต้องการไปโรงพยาบาลท่านจะอย่างไร

A: จากการสัมภาษณ์พบว่าคำตอบแรกที่ผู้สูงอายุมักจะตอบคือเรียกแท็กซี่ไปโรงพยาบาลเอง แต่เมื่อผู้วิจัยได้ถามต่อแล้วถ้าป่วยอาการหนักขึ้นไม่สามารถนั่งแท็กซี่ไปโรงพยาบาลเองได้จะทำอย่างไรผู้สูงอายุก็จะตอบว่าจะโทรศัพท์หาคนในครอบครัว หรือไม่ก็เรียกรถพยาบาล

Q: ท่านเคยเรียกแท็กซี่ไปโรงพยาบาลเพียงลำพังหรือไม่ และท่านรู้สึกอย่างไร

A: จากการสัมภาษณ์พบว่าผู้สูงอายุจำนวน 7 ใน 10 รายไม่เคยเรียกรถแท็กซี่ไปโรงพยาบาลเพียงลำพังและผู้สูงอายุอีก 3 รายเคยเรียกรถแท็กซี่ไปโรงพยาบาลเพียงลำพังแต่ไม่บ่อยครั้งนัก

Q: ท่านเคยเรียกใช้รถพยาบาลฉุกเฉินหรือไม่ และท่านรู้สึกอย่างไร

A: จากการสัมภาษณ์พบว่าผู้สูงอายุทุกรายยังไม่เคยเรียกใช้รถพยาบาลฉุกเฉิน

Q: เมื่อท่านอยู่ลำพังท่านรู้สึกต้องการให้มีใครสักคนที่พาท่านไปส่งโรงพยาบาลหรือไม่

A: จากการสัมภาษณ์พบว่าผู้สูงอายุทุกรายต้องการให้มีคนที่พาไปโรงพยาบาล แต่อยากให้เป็นคนในครอบครัวเป็นอันดับแรก

Q: หากมีบุคคลที่สามารถพาท่านไปโรงพยาบาลและอำนวยความสะดวกในเรื่องต่างๆ ท่านคิดอย่างไร

A: จากการสัมภาษณ์พบว่าผู้สูงอายุอยากให้มีคนที่ไว้ใจได้ช่วยดูแลและพาไปส่งโรงพยาบาลในกรณีที่คนในครอบครัวไม่มีใครว่าง ในกรณีฉุกเฉินจำเป็นต้องมีคนที่สามารถเข้ามาได้อย่างรวดเร็วเพื่อช่วยชีวิต

Q: ท่านคิดว่าบุคคลเหล่านั้นจะต้องมีคุณสมบัติอะไรบ้าง

A: จากการสัมภาษณ์พบว่าผู้สูงอายุต้องการบุคคลที่มีความรู้เรื่องการปฐมพยาบาลเบื้องต้นและช่วยชีวิตได้ในกรณีฉุกเฉิน และที่สำคัญจะต้องสามารถไว้ใจได้ไม่ขโมยของในบ้าน

Q: ท่านคิดว่าปัจจัยใดที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการเหล่านั้น

A: จากการสัมภาษณ์พบว่าผู้สูงอายุให้ความสำคัญกับเรื่อง

- ความน่าเชื่อถือ มีความรู้ความสามารถ
- มีความซื่อสัตย์
- ทำงานด้วยใจบริการ

Q: ท่านคิดว่าเรื่องเทคโนโลยีเป็นอุปสรรคต่อการใช้บริการหรือไม่อย่างไร

A: จากการสัมภาษณ์พบว่าผู้สูงอายุค่อนข้างกังวลกับสิ่งที่ไม่เคยใช้ไม่เคยลองกลัวว่าจะใช้ไม่เป็นทำให้เป็นอุปสรรคต่อการใช้งานอุปกรณ์เครื่องมือและเทคโนโลยีใหม่ๆ



บทสรุปภาพรวมจากผลการสัมภาษณ์พบว่าผู้สูงอายุที่พักอาศัยอยู่ในครอบครัวขนาดเล็ก ที่มีสมาชิกไม่เกิน 5 คน โดยเฉลี่ยแล้วผู้สูงอายุจะต้องใช้เวลาอยู่ในที่พักเพียงลำพังเป็นเวลา 6 ชั่วโมงในวันธรรมดาจันทร์ถึงศุกร์ซึ่งเป็นวันทำงานของพนักงานเงินเดือนไม่ว่าจะเป็นพนักงานเอกชนหรือรับราชการก็ตาม ซึ่งจำนวน 6 ชั่วโมงต่อวันนั้นถือเป็นช่วงเวลาที่นานพอที่จะเกิดเหตุการณ์ที่ไม่คาดฝันได้ถ้าหากไม่มีคนดูแลผู้สูงอายุที่อยู่ที่บ้านยกตัวอย่างเช่น ผู้สูงอายุที่มีโรคประจำตัวอยู่แล้วไม่ว่าจะเป็นโรคความดัน โรคหัวใจ ช่วงการเปลี่ยนแปลงของฤดูกาลที่อาจจะทำให้ผู้สูงอายุไม่สบายได้ง่ายเนื่องจากอากาศเปลี่ยนแปลงบ่อย และยังมีเรื่องของอาการหกล้มหรือหน้ามืดล้มไปจากการก้มเงยและการเดินผ่านพื้นต่างระดับต่างๆ อย่างที่รู้กันเมื่ออายุสูงขึ้นค่ามวลกระดูกยิ่งลดต่ำลงทำให้เสี่ยงต่อโรคกระดูกพรุนเมื่อเกิดการหกล้มในผู้สูงอายุจึงทำให้กระดูกที่เปราะบางสามารถแตกหักได้ง่ายกว่าคนวัยหนุ่มสาว ดังสาเหตุที่ได้กล่าวมานี้จึงทำให้ผู้สูงอายุมีความเสี่ยงตลอดเวลาที่อยู่บ้านเพียงลำพังทำให้คนในครอบครัวที่ไม่อยู่บ้านต้องออกไปทำงานในเวลากลางวันก็เป็นกังวลด้วยเช่นกัน

เราไม่สามารถคาดเดาได้ว่าเมื่อเกิดเหตุการณ์ที่ไม่คาดฝันขึ้นนั้นมันจะร้ายแรงเพียงใดถ้าในกรณีไม่ร้ายแรงโดยผู้สูงอายุยังมีสติและมีแรงพอที่จะติดต่อคนในครอบครัวหรือโทรศัพท์เรียกแท็กซี่ไปโรงพยาบาลเองก็ถือว่าโชคดีไป แต่ถ้าหากเกิดเหตุการณ์ร้ายแรงที่ผู้สูงอายุไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ไม่สามารถติดต่อคนในครอบครัวได้ก็จะมีความเสี่ยงและอาจเกิดความเสียหายที่ไม่สามารถประเมินค่าได้ไม่ว่าจะเป็นอวัยวะส่วนต่างๆในร่างกายหรือแม้กระทั่งชีวิตของคนที่คุณรักก็ตาม อย่างไรก็ตามผู้สูงอายุก็ยังรู้สึกที่ไม่อยากเดินทางไปโรงพยาบาลเพียงลำพังเนื่องจากความไม่มั่นใจและอยากมีเพื่อนคอยให้คำปรึกษาและให้กำลังใจในเวลาที่ตนเองอ่อนแอในขณะที่คนในครอบครัวที่ทำงานตอนกลางวันก็มีงานที่ต้องรับผิดชอบจึงไม่อยากจะรบกวนด้วยความเกรงใจเพราะถ้าบอกคนในครอบครัวจะต้องลางานมารับที่บ้าน

ความรู้สึกของผู้สูงอายุที่มีต่อการเรียกรถพยาบาลนั้นตัวของผู้สูงอายุเองรู้สึกกลัวและกังวลกับการที่จะต้องเดินทางไปโรงพยาบาลด้วยรถพยาบาลฉุกเฉิน ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ตอบว่าถ้ามีคนที่น่าไว้วางใจและคุ้นกันง่ายพาไปโรงพยาบาลจะสบายใจกว่าโดยคุณสมบัติของผู้ให้บริการที่จะพาไปจะต้องมีความรู้ด้านการช่วยชีวิตปฐมพยาบาลที่จะสามารถช่วยชีวิตในยามฉุกเฉินได้และจะต้องสามารถเช็คประวัติของผู้ให้บริการและมีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้านอกจากนี้สิ่งสำคัญคือต้องมีความตั้งใจและยินดีในการให้บริการ

ส่วนของสมาชิกในครอบครัวที่มีผู้สูงอายุอาศัยที่บ้านเพียงลำพังนั้นมีความรู้สึกอยากที่จะดูแลผู้สูงอายุหรือคนที่เรารักให้ดีกว่าที่เป็นอยู่ถ้าจ้างพนักงานดูแลตลอดวันก็จะมีการใช้จ่ายที่สูงมากต่อเดือนยังไม่มีกำลังพอและผู้ที่มาดูแลก็ไม่สามารถไว้วางใจได้ว่าดูแลคนที่รักได้อย่างดีไม่สามารถตรวจเช็คได้ จากการสอบถามถ้าหากมีบริการที่สามารถพาผู้สูงอายุไปโรงพยาบาลในเวลาฉุกเฉินก็

เป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่น่าสนใจเช่นกันเพราะไม่จำเป็นต้องจ้างตลอดเวลาทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายไปได้มาก แต่เมื่อต้องการความช่วยเหลือจริงๆ ก็ยังมีคนที่สามารถดูแลและพาผู้สูงอายุไปโรงพยาบาลได้

ด้านเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการใช้งานของผู้สูงอายุนั้นพบว่าตัวผู้สูงอายุเองมีความกังวลเล็กน้อยเกี่ยวกับอุปกรณ์เครื่องมือที่ให้บริการที่มีเทคโนโลยีใหม่ยังไม่เคยได้ใช้และใช้ไม่เป็นแต่จากการสอบถามผู้สูงอายุมีความยินดีที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ถ้าหากมีผู้ที่คอยสอนการใช้งานอย่างค่อยเป็นค่อยไปและได้หัดลองใช้บ้างบางโอกาสเพราะว่าผู้สูงอายุเริ่มมีความเข้าใจว่าโลกในสมัยนี้จำเป็นต้องใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยให้ชีวิตความเป็นอยู่สะดวกสบายขึ้นรวดเร็วมากขึ้นมีการติดต่อสื่อสารที่รวดเร็วและหวังผลได้ และผู้สูงอายุจะต้องใช้ชีวิตอยู่ในโลกที่มีเทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วให้ได้ในอนาคต



## บทที่ 3

### แผนการตลาด

#### 3.1 บทวิเคราะห์และระบุ STP

##### 3.1.1 Segmentation

การแบ่งส่วนตลาดของธุรกิจบริการพาส์สูงอายุไปโรงพยาบาลในกรณีฉุกเฉิน ในเขตกรุงเทพมหานครมีเกณฑ์ตามหลักประชากรศาสตร์ ด้านจิตวิทยาและพฤติกรรมของผู้บริโภค รวมถึงด้านภูมิศาสตร์

- ด้านประชากรศาสตร์ (Demographic) โดยแบ่งจากด้านเพศมีทุกเพศชาย เพศหญิง หรือเพศทางเลือกรก็ตาม และช่วงอายุนั้นจะแบ่งตามวัยเช่นวัยรุ่น คนวัยทำงานหรือวัยกลางคน และวัยของผู้สูงอายุ
- ด้านจิตวิทยา (Psychological) เราจะแบ่งด้วยไลฟ์สไตล์การใช้ชีวิตเช่นครอบครัวขนาดใหญ่ที่มีสมาชิกอยู่อาศัยร่วมกันจำนวนตั้งแต่ 10 คนขึ้นไป ครอบครัวขนาดกลางที่มีสมาชิกอยู่อาศัยร่วมกันจำนวนตั้งแต่ 5 – 10 คนและครอบครัวที่มีขนาดเล็กมีสมาชิกอยู่อาศัยร่วมกันจำนวนไม่เกิน 5 คน
- ด้านภูมิศาสตร์ (Geographic) โดยเราจะแบ่งตามพื้นที่การอยู่อาศัยของประชากร เช่น พื้นที่ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล พื้นที่ในเขตตามภูมิภาคต่างๆ เช่น ภาคเหนือ ภาคอีสาน ภาคตะวันออก ภาคใต้ และภาคตะวันตก

##### 3.1.2 Targeting

การกำหนดกลุ่มเป้าหมายของธุรกิจบริการพาส์สูงอายุไปโรงพยาบาลในกรณีฉุกเฉิน ในเขตกรุงเทพมหานคร มีทั้งหมด 2 กลุ่มเป้าหมายโดยแบ่งเป็น Primary Target และ Secondary Target ดังนี้

- กลุ่มเป้าหมายแรก (Primary Target) จากการวิเคราะห์ผลการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมายที่ได้สรุปไว้ในบทที่สองเป็นผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไปเป็นเพศชายหรือหญิง ที่มีครอบครัวขนาดเล็กมีสมาชิกที่อยู่อาศัยด้วยกันไม่เกิน 5 คน มีแหล่งที่อยู่อาศัยในพื้นที่กรุงเทพมหานครได้มาจากการสำรวจ



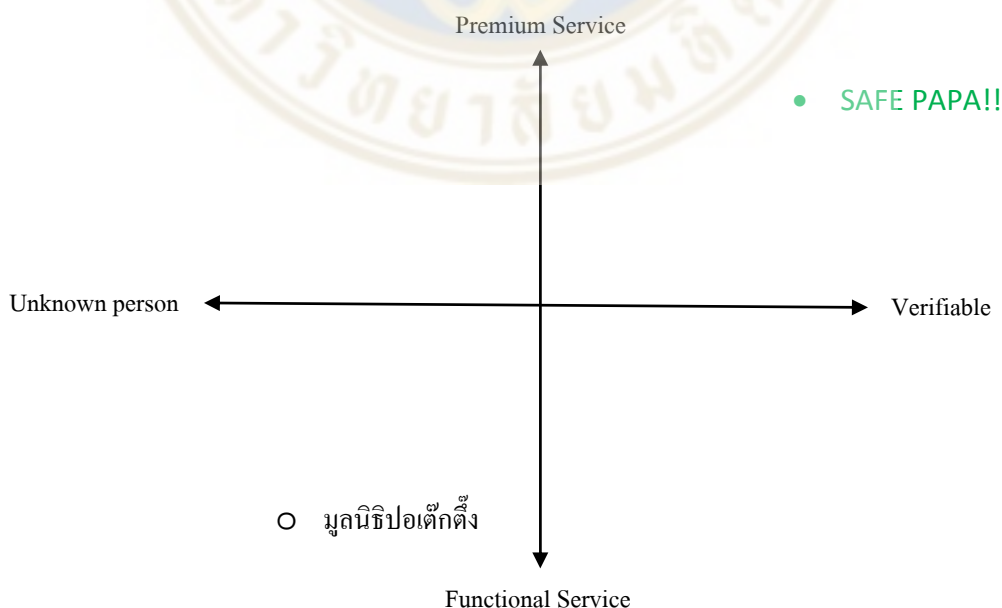
ขั้นเริ่มแรก (Preliminary Research Study) เพื่อค้นหา (Print Existing Solution) จากกลุ่มเป้าหมายที่คาดว่าจะเป็ลลูกค้าแต่ในขั้นนี้จะสำรวจกลุ่มลูกค้าที่มีความหลากหลายเพื่อให้ได้ข้อมูลว่ากลุ่มใดมีแนวโน้มเป็ลกลุ่มลูกค้าเป้าหมายก่อนทำการวิจัยสำรวจด้านตลาดและธุรกิจในขั้นถัดไป

- กลุ่มเป้าหมายรอง (Secondary Target) จากการวิเคราะห์ผลการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมายที่ได้สรุปไว้ในบทที่สองเป็ลสมาชิกในครอบครัวที่มีผู้สูงอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไปเป็ลเพศชายหรือหญิง ที่มีครอบครัวขนาดเล็กมีสมาชิกที่อยู่อาศัยด้วยกันไม่เกิน 5 คน มีแหล่งที่อยู่อาศัยในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ได้มาจากการสำรวจขั้นเริ่มแรก (Preliminary Research Study) เพื่อค้นหา (Print Existing Solution) จากกลุ่มเป้าหมายที่คาดว่าจะเป็ลลูกค้าแต่ในขั้นนี้จะสำรวจกลุ่มลูกค้าที่มีความหลากหลายเพื่อให้ได้ข้อมูลว่ากลุ่มใดมีแนวโน้มเป็ลกลุ่มลูกค้าเป้าหมายก่อนทำการวิจัยสำรวจด้านตลาดและธุรกิจในขั้นถัดไป

- กลุ่มเป้าหมายอื่นๆ กลุ่มลูกค้าที่ยังมีโอกาสสร้างรายได้ให้กับธุรกิจเพิ่มคือกลุ่มที่ไม่จำเป็นต้องมีอายุมากกว่า 60 ปีหรือจะต้องเป็ลสมาชิกในครอบครัวที่มีผู้สูงอายุมากกว่า 60 ปีเท่านั้น แต่ยังมีกลุ่มลูกค้าที่เป็ลบุคคลทั่วไปที่ประสบอุบัติเหตุต่างๆ ซึ่งจะสามารถเรียกใช้บริการของเราได้อีกด้วย

### 3.1.3 Positioning

การวางตำแหน่งผลิตภัณฑ์ให้สอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมายที่ได้เลือกไว้



ภาพที่ 3.1 แสดงการวางตำแหน่งผลิตภัณฑ์

โดยปัจจัยที่เลือกมาใช้ในการพิจารณาการเขียน Perceptual Map นั้นจะต้องสอดคล้องกับตัวธุรกิจที่ทำเนื่องด้วย SAFE PAPA!! มีจุดแข็งที่สามารถตรวจสอบประวัติและมีข้อมูลผู้ให้บริการอย่างครบถ้วนทำให้ลูกค้ารู้สึกมั่นใจและไว้วางใจในการใช้บริการและนอกเหนือจากนั้น SAFE PAPA!! ยังมีการให้บริการที่รวดเร็ว และผู้ดูแลมีการให้บริการดูแลเอาใจใส่ที่ให้ความรู้สึกเหมือนคนในครอบครัวมาดูแลด้วยตัวเองมีการศึกษาประวัติของลูกค้าเป็นอย่างดีก่อนที่จะเข้าไปให้บริการกับลูกค้า พร้อมทั้งเฟ้าระวังสำหรับกรณีที่ลูกค้าป่วยและต้องการการดูแลใกล้ชิดเป็นพิเศษ รวมถึงใช้เครื่องมือที่ทันสมัยเพื่อลดความเสี่ยงของทั้งผู้ให้บริการและรับบริการดังนั้นจึงมีสองแกนคือ

- สามารถตรวจสอบได้ (Verifiable) โดยการวัดคือผู้ให้บริการทุกรายจะมีข้อมูลประวัติอยู่ในระบบปฏิบัติการซึ่งลูกค้าสามารถตรวจสอบได้ และลูกค้าสามารถตรวจสอบสถานะของการให้บริการผ่านระบบปฏิบัติการที่พนักงานจะบันทึกลงในประวัติการให้บริการในแต่ละครั้ง
- ระดับการให้บริการที่ดี (Premium Service) โดยการวัดคือการประเมินความพึงพอใจหลังจากได้รับบริการ และระบุความต้องการเพิ่มเติมของลูกค้ารวมถึงความคาดหวังด้วยเพื่อจะได้นำมาปรับใช้ต่อไป

### 3.2 บทวิเคราะห์และระบุแผนกลยุทธ์จำแนกตามส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix)

#### 3.2.1 บทวิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบัน และคู่แข่งในในตลาด

อย่างที่ทราบกันคืออยู่แล้วว่าในปัจจุบันนี้ประเทศไทยกำลังก้าวเข้าสู่สังคมสูงวัยโดยในปี 2564 ประเทศไทยจะมีสัดส่วนผู้สูงอายุร้อยละ 20 ของประชากรทั้งหมดซึ่งถือว่าเป็นการเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วทำให้ธุรกิจที่ต้องใช้แรงงานวัยทำงานได้รับผลกระทบรวมถึงสังคมการอยู่อาศัยไม่ว่าจะเป็นที่พัก บ้านพัก สิ่งอำนวยความสะดวก โรงพยาบาล และบริการต่างๆ ที่มีความต้องการมากขึ้นตามปริมาณผู้สูงอายุที่เพิ่มขึ้นดังนั้นธุรกิจเกี่ยวกับผู้สูงอายุจึงเริ่มมีบทบาทในสังคมมากขึ้น

ในส่วนของธุรกิจดูแลผู้สูงอายุเองเราได้มองเห็นถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในสังคมปัจจุบันที่เปลี่ยนแปลงไปโดยคนวัยทำงานหนุ่มสาวใช้เวลาอยู่ข้างนอกบ้านมากขึ้นเพื่อทำงานหาเลี้ยงครอบครัวทำให้มีเวลาที่จะดูแลคุณพ่อคุณแม่หรือญาติผู้ใหญ่ที่เรารักลดน้อยลงจึงทำให้เกิดบริการที่พาผู้สูงอายุไปโรงพยาบาลในกรณีฉุกเฉินในยามที่ไม่มีใครอยู่บ้านดูแลผู้สูงอายุธุรกิจในปัจจุบันได้นำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยมากขึ้นทำให้เกิดความปลอดภัยมากขึ้น สามารถเข้าถึงข้อมูลได้มากขึ้น ทำให้ติดต่อสื่อสารได้รวดเร็วมมากขึ้น

คู่แข่งกันในธุรกิจประเภทนี้มีหลายแบบที่คล้ายคลึงแต่ไม่เหมือนกันทั้งหมดเช่น กลุ่มคนอาสาสมัครกู้ภัยโดยหน้าที่หลักคือช่วยเหลือผู้ป่วยยามฉุกเฉินตั้งแต่จุดเกิดเหตุ เคลื่อนย้ายลำเลียงจนนำส่งถึงโรงพยาบาลแต่ทั้งหมดนี้ยังมีข้อจำกัดในการให้บริการอยู่มากทั้งเรื่องความคล่องตัวในการไปถึงผู้ป่วยที่จุดเกิดเหตุในกรุงเทพมหานครมีการจราจรที่ติดขัดทำให้เป็นอุปสรรคต่อการเดินทางที่เร่งรีบทั้งเรื่องความน่าเชื่อถือบุคคลที่อาสาสมัครกู้ชีพนั้นไม่มีการแสดงตัวและผู้ป่วยไม่สามารถเช็คประวัติได้ทันทีทำให้เสี่ยงต่อชีวิตและทรัพย์สินของผู้ป่วยที่ไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ ส่วนที่ธุรกิจที่คล้ายคลึงกันก็คือธุรกิจดูแลผู้สูงอายุหรือผู้ป่วยซึ่งจะอยู่กับผู้ป่วยเฉพาะในเวลาทำงานเท่านั้นในเวลา นอกเหนือจากที่ทำงานถ้ามีเหตุการณ์ไม่คาดฝันขึ้นจะไม่สามารถช่วยเหลือผู้สูงอายุหรือผู้ป่วยได้เลย อีกทั้งถ้าจะจ้างตลอดเวลา

โดยธุรกิจของเราไม่ใช่คู่แข่งของโรงพยาบาล รถพยาบาล และ (EMS 1669) แต่เราจะเป็นส่วนเสริมตัวช่วยที่ทำให้โรงพยาบาลมีกลุ่มลูกค้ามากขึ้น ทำงานได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และรวดเร็วมากขึ้นนอกจากนั้นยังช่วยลดความเสี่ยงของลูกค้าที่จะเสียชีวิตก่อนที่รถพยาบาลจะมาถึง

ตารางที่ 3.1 แสดงเปรียบเทียบคู่แข่งในตลาด

รายละเอียด	SAFE PAPA!!	มูลนิธิป่อเต็กตึ๊ง
- พนักงานทุกคนได้รับการรับรองจาก (สพฉ.)	✓	-
- ตรวจสอบประวัติพนักงาน (Real Time) มั่นใจได้	✓	-
- บันทึกรายงานการปฏิบัติหน้าที่ (Real Time)	✓	-
- ลูกค้าสามารถติดตามสถานการณ์ได้ตลอดเวลา	✓	-
- ดูแลใกล้ชิดเหมือนญาติผู้ใหญ่	✓	-
- มีข้อมูลประวัติสุขภาพของลูกค้า	✓	-
- อุปกรณ์เสริมเพื่ออำนวยความสะดวก	✓	-
- ปฐมพยาบาลเบื้องต้น (CPR)	✓	✓
- ไปส่งผู้ป่วยที่โรงพยาบาล	✓	✓

### 3.2.2 Product - Service Strategy

สิ่งที่เรามอบให้แก่ลูกค้าคือการให้บริการด้วยการเป็นผู้ช่วยผู้สูงอายุหรือผู้ป่วยในยามฉุกเฉิน เวลาเจ็บป่วยหรือเกิดเหตุการณ์ไม่คาดฝันในยามที่อยู่คนเดียวไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ และในขณะที่เดียวกันคนในครอบครัวก็ทำงานนอกบ้านกันหมดไม่สามารถไปรับผู้สูงอายุที่บ้านได้ ทันท่วงทีเพียงแคเสียเวลาไปไม่กินาทีอาจหมายถึงชีวิตของคนที่คุณรักได้เช่นกัน เชื่อว่าทุกคนไม่ยาก

ล้อเล่นกับชีวิตและทรัพย์สินที่อาจจะต้องเสียไปอย่างที่ไม่อาจจะหลีกเลี่ยงได้ ดังนั้นเรา SAFE PAPA!! จึงเป็นตัวช่วยที่จะทำให้ครอบครัวของคุณปลอดภัยยิ่งขึ้นและมีความสุขกับการทำงานในทุกวัน

นอกเหนือจากบริการปกติแล้วเรายังมีอุปกรณ์เสริมสำหรับผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษคือ Smart watch ยี่ห้อ Apple watch ที่จะช่วยแจ้งเตือนระดับการเต้นของหัวใจเมื่อระดับการเต้นผิดปกติ Apple watch จะสั่นเตือนให้ผู้ป่วยทราบโดยทันที และยังช่วยเตือนเมื่อหยุดอยู่กับที่หรือนั่งอยู่กับที่นานจนเกินไป วันนี้เดินออกกำลังน้อยจนเกินไปควรจะต้องออกไปเดินเล่นเพิ่มขึ้นแล้ว และที่สำคัญที่สุดคือฟังก์ชันโทรแจ้งเหตุฉุกเฉิน SOS ที่จะตั้งให้แจ้งทีมงานของ SAFE PAPA!! ให้ทราบและให้ความช่วยเหลือโดยทันที

ส่งเสริมให้ทำกิจกรรมตามโอกาสในวันสำคัญต่างๆ เพื่อให้กลุ่มผู้สูงอายุได้รวมตัวกัน ได้รู้จักกับเพื่อนในวัยเดียวกันจะได้ไม่เหงาและรู้สึกว่าคุณค่ามากขึ้นลูกหลานได้มีโอกาสที่จะมาเที่ยวกับผู้สูงอายุในครอบครัวมากยิ่งขึ้น

### 3.2.3 Price Strategy

ในการคิดราคาค่าบริการนั้นจะขึ้นอยู่กับแต่ละสถานการณ์เช่น กรณีผู้ป่วยเป็นความดันแล้วต้องการไปโรงพยาบาลฉุกเฉินเราคิดค่าบริการเริ่มต้นที่ 1,500 บาท ไม่รวมค่าเดินทางโดยค่าเดินทางคิดตามระยะทางจริง แต่ถ้าเจอกรณีที่ผู้ป่วยมีอาการรุนแรงทีมต้องใส่บุคลากรและเครื่องมือแพทย์เพื่อช่วยปฐมพยาบาลก็จะมีค่าบริการเพิ่มขึ้นตามลำดับ

### 3.2.4 Place Strategy

กลยุทธ์เรื่องช่องทางการจัดจำหน่ายด้วยว่าธุรกิจหลักเราเป็นธุรกิจขายบริการพาผู้สูงอายุหรือผู้ป่วยไปโรงพยาบาลในกรณีฉุกเฉินดังนั้นเราจะใช้ช่องทางที่กลุ่มลูกค้าเป้าหมายของเราสะดวกและสามารถเรียกใช้บริการได้ง่าย มีโอกาสในการขายที่สูงยกตัวอย่างเช่น โรงพยาบาลเพราะเป็นสถานที่ที่จะพบผู้สูงอายุที่จะต้องมาพบแพทย์เป็นจำนวนมากและมีโอกาสที่จะซื้อบริการของเรา งานจัดแสดงเกี่ยวกับสุขภาพและผู้สูงอายุต่างๆ รวมถึงมีช่องทาง Online ให้ลูกค้าที่ง่ายต่อการซื้อบริการ

### 3.2.5 Promotion Strategy

ในช่วงถัดไปหลังจากธุรกิจเริ่มมีกลุ่มลูกค้ามากขึ้นเราจะเริ่ม Promote ผ่านช่องทางกิจกรรมเพื่อสังคมอื่นๆยกตัวอย่างกิจกรรมวิ่งเพื่อการกุศล รายการแข่งขันวิ่งมาราธอน รายการแข่งขันกีฬาต่างๆ โดยการเป็น Sponsor ให้กับกิจกรรมเพื่อหวังการสร้าง Awareness ให้กับธุรกิจทำให้คนที่มี Potential รู้จักเรามากขึ้น

และหลังจากนั้นจะใช้การจัดกิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุและครอบครัวให้เข้าร่วมฟรีมีการให้ความรู้ความบันเทิงต่างๆ ที่รองรับผู้สูงอายุและครอบครัวพร้อมกับแนะนำธุรกิจของเราว่าสามารถช่วยให้ชีวิตความเป็นอยู่ของผู้สูงอายุดีปลอดภัยขึ้นได้อย่างไรและคนในครอบครัวใช้ชีวิตทำงานได้อย่างมีความมั่นใจได้อย่างไร โดยธุรกิจเราจะเป็นส่วนเติมเต็มทำให้ชีวิตครอบครัวดีขึ้นแข็งแรงมากขึ้นและมีชีวิตที่ยืนยาวมากขึ้น

### 3.3 แผนดำเนินการกลยุทธ์การตลาดจำแนกตามกรอบเวลาและทรัพยากร

ตารางที่ 3.2 แสดงแผนดำเนินการกลยุทธ์การตลาดจำแนกตามกรอบเวลาและทรัพยากร

แผนจัดการตลาด	ปีที่ 0	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5	งบประมาณ
เขียน Website (www.รับดูแลเว็บไซต์.com)	✓						-
Maintenance Website & Domain (www.รับดูแลเว็บไซต์.com)		✓	✓	✓	✓	✓	5 x (36,000)
สร้าง Facebook Fan Page	✓						-
ประชาสัมพันธ์ผ่านโรงพยาบาล - สติกเกอร์ในลิฟต์ - หน้าจอLED - Standee board ทางเข้า-ออก - สติกเกอร์หลังรถพยาบาล - เก้าอี้นั่งรอ		✓	✓				2 x (100,000)
ประชาสัมพันธ์ผ่านตึกออฟฟิศ - สติกเกอร์ในลิฟต์ - หน้าจอLED - Standee board ทางเข้า-ออก		✓	✓				2 x (100,000)
ประชาสัมพันธ์ผ่าน Bill Board บนทาง ด่วนเส้นหลัก				✓	✓	✓	3 x (1,200,000)
Booth & Event Promote (จัด 100 ครั้ง/ปี)		✓	✓	✓	✓	✓	8 x (100 x 15,000)
Activities - กิจกรรม CSR งานวิ่งการกุศล - Sponsor งานแข่งกีฬาต่างๆ				✓	✓	✓	3 x 2,000,000



ตารางที่ 3.2 แสดงแผนดำเนินการกลยุทธ์การตลาดจำแนกตามกรอบเวลาและทรัพยากร (ต่อ)

แผนจัดการตลาด	ปีที่ 0	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5	งบประมาณ
Big event - งานย้อนวันวานผู้สูงอายุ - งานคอนเสิร์ต						✓	10,000,000
เขียน Application IOS & Android		✓					1,000,000
Maintenance IOS & Android			✓	✓	✓	✓	4 x 100,000



## บทที่ 4

### แผนกลยุทธ์ด้านเทคโนโลยี นวัตกรรม และการจัดการทรัพยากรสุขภาพ

#### 4.1 บทวิเคราะห์การพัฒนาเทคโนโลยีสำหรับผลิตภัณฑ์หรือบริการหรือกระบวนการ

##### 4.1.1 ประเภทของเทคโนโลยี

Internet of Things (IoT) คือ "อินเทอร์เน็ตในทุกสิ่ง" หมายถึง การที่อุปกรณ์ต่างๆ สิ่งต่างๆ ได้ถูกเชื่อมโยงทุกสิ่งทุกอย่างสู่โลกอินเทอร์เน็ต ทำให้มนุษย์สามารถสั่งการควบคุมการใช้งานอุปกรณ์ต่างๆ ผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เช่น การเปิด-ปิด อุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้า (การสั่งการเปิดไฟฟ้าภายในบ้านด้วยการเชื่อมต่ออุปกรณ์ควบคุม เช่น มือถือ ผ่านทางอินเทอร์เน็ต) รถยนต์ โทรศัพท์มือถือ เครื่องมือสื่อสาร เครื่องมือทางการแพทย์ อาคาร บ้านเรือน เครื่องใช้ในชีวิตประจำวันต่างๆ ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เป็นต้น



ภาพที่ 4.1 แสดงการที่อุปกรณ์ต่างๆ ได้ถูกเชื่อมโยงทุกสิ่งทุกอย่างสู่โลกอินเทอร์เน็ต

ที่มา: <http://www.riberasolutions.com/smart-city-iot-ai/>

Application เป็นสิ่งที่ผู้วิจัยเลือกนำมาใช้ประโยชน์เพื่อทำให้ธุรกิจตอบสนองความต้องการของลูกค้าในสมัยนี้มากขึ้น โดยเพิ่มความสะดวกสบายในการติดต่อสื่อสาร การเรียกใช้บริการ การเช็คข้อมูลของผู้สูงอายุ และยังทำให้สามารถใช้ผ่านมือถือ ได้ตลอดเวลาที่เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตอีกด้วย

#### 4.1.2 คุณลักษณะสำคัญของเทคโนโลยี

คุณลักษณะของเทคโนโลยีที่นำมาใช้กับธุรกิจจะมี 2 เรื่องคือ IOT และอุปกรณ์ smart watch ที่จะช่วยอำนวยความสะดวกในด้านการใช้บริการต่างๆ โดยเทคโนโลยีเหล่านี้มีอยู่อย่างแพร่หลายในปัจจุบันแล้วในอุตสาหกรรมอื่นแต่ยังไม่ค่อยมีใครนำมาใช้ในธุรกิจ Health care มากนักซึ่งธุรกิจเราจะนำมาอำนวยความสะดวกตั้งแต่ก่อนการรับบริการ ระหว่างการรับบริการ และหลังการรับบริการ ทุกอย่างจะสามารถเชื่อมต่อกันผ่านระบบปฏิบัติการ IOS และ Android

#### 4.1.3 ความเป็นไปได้ของเทคโนโลยีในการนำมาปรับใช้จริง (ระบุหน่วยงานทดสอบหรือรับรองความเป็นไปได้ของเทคโนโลยี)

อย่างที่กล่าวว่าเทคโนโลยีที่ธุรกิจนำมาใช้นั้นเป็นเทคโนโลยีที่มีอยู่ในปัจจุบันแล้วไม่ว่าจะเป็น IOT โดยการใช้เครื่องมือ Application ที่เขียนขึ้นมาใช้งานกับระบบโทรศัพท์มือถือ (Smartphone) ทั้งระบบปฏิบัติการ IOS และ Android อีกเทคโนโลยีที่ธุรกิจนำมาใช้คือนาฬิกา (Smart watch) ที่สามารถวัดอัตราการเต้นหัวใจ ความดัน หรือแม้กระทั่งอุณหภูมิร่างกายซึ่งก็มีอยู่ในตลาดปัจจุบัน

### 4.2 บทวิเคราะห์คุณลักษณะความเป็นนวัตกรรมของผลิตภัณฑ์หรือบริการหรือกระบวนการ

#### 4.2.1 ระดับความใหม่ของนวัตกรรม

ระดับความใหม่ของนวัตกรรมนั้นเป็นระดับประเทศเนื่องด้วยรูปแบบธุรกิจนี้ยังไม่มีคนทำในประเทศที่เหมือนกันด้วยนวัตกรรมด้านการบริการที่เราเป็นเหมือนตัวกลางระหว่างโรงพยาบาลกับผู้สูงอายุที่อยู่ที่บ้าน และยังมีนวัตกรรมด้านกระบวนการที่สามารถให้พยาบาลหรือผู้ช่วยพยาบาลที่อยู่ใกล้ผู้สูงอายุหรือผู้ป่วยได้เข้าไปช่วยปฐมพยาบาลได้อย่างรวดเร็วเพื่อช่วยเพิ่มโอกาสรอดชีวิตหรือลดการบาดเจ็บขั้นรุนแรงเนื่องจากการได้รับการช่วยเหลือช้าเกินไป

#### 4.2.2 ประเภทของนวัตกรรม

ประเภทของนวัตกรรมนั้นสามารถแบ่งออกเป็นได้ 2 มิติคือ

- นวัตกรรมด้านบริการ เราเป็นตัวกลางที่เข้าถึงผู้สูงอายุหรือผู้ป่วยก่อนที่รถพยาบาลจะมาถึงซึ่งจะช่วยปฐมพยาบาลเบื้องต้นเพื่อช่วยเพิ่มโอกาสรอดชีวิตหรือลดการบาดเจ็บขั้นรุนแรงเนื่องจากได้รับการช่วยเหลือช้าเกินไป และยังคงคอยดูแลผู้ป่วยจนกว่าญาติหรือคนในครอบครัวจะมาถึงเพื่อให้ผู้ป่วยรู้สึกว่ามีคนดูแลอยู่เคียงข้างและคนในครอบครัวก็อุ่นใจมากขึ้นเหมือนมีพยาบาลส่วนตัวของผู้สูงอายุในเวลาเจ็บป่วย
- นวัตกรรมด้านกระบวนการ เราเป็นผู้ให้บริการพาผู้สูงอายุไปโรงพยาบาลในกรณีฉุกเฉินที่รับพยาบาลหรือผู้ช่วยพยาบาลที่ว่างนอกเหนือเวลางานแต่อยากหารายได้เสริมให้สมัครเข้าร่วมกับธุรกิจเพื่อเข้าให้ความช่วยเหลือกับผู้สูงอายุหรือผู้ป่วยในพื้นที่ใกล้เคียงโดยเน้นความรวดเร็วเดินทางด้วยมอเตอร์ไซค์ เพื่อหลีกเลี่ยงการจราจรที่ติดขัดในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

#### 4.2.3 แนวทางการต่อยอดการใช้ประโยชน์เชิงพาณิชย์หรือสังคม

เราเป็นผู้ให้บริการพาผู้สูงอายุไปโรงพยาบาลในกรณีฉุกเฉินที่ให้บริการในเขตกรุงเทพมหานครในระยะแรกเพื่อควบคุมคุณภาพของงานบริการให้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพจนกระทั่งสามารถเป็นที่หนึ่งในใจของลูกค้าในกรุงเทพมหานครให้สำเร็จก่อนที่จะขยายพื้นที่บริการเพิ่มเติมไปยังหัวเมืองต่างจังหวัดเช่น นครราชสีมา เชียงใหม่ ภูเก็ต ระยอง ชลบุรี ขอนแก่น ฯลฯ เพื่อขยายกลุ่มลูกค้ามากขึ้นรวมถึงรายได้ที่เพิ่มมากขึ้นด้วย

ในส่วนของประโยชน์เชิงสังคมนั้นธุรกิจเรามีความตั้งใจที่จะช่วยลดอัตราการเสียชีวิตของผู้สูงอายุหรือผู้ป่วยที่อาศัยอยู่คนเดียวเนื่องจากได้รับการช่วยชีวิตหรือปฐมพยาบาลที่ช้าเกินไปจนเกิดความเสียหายต่อสมองหรืออวัยวะส่วนหนึ่งส่วนใดของร่างกายไป นอกจากนั้นยังส่งเสริมให้ผู้สูงอายุได้ทำกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมในเวลาว่าง และได้มีโอกาสมาพบปะสังสรรค์เพื่อลดความเหงาของผู้สูงอายุที่อยู่บ้านคนเดียวรวมทั้งยังทำให้สภาวะจิตใจแจ่มใสเมื่อได้รู้สึกว่าคุณค่าในสังคมได้ช่วยสังคมด้วยกำลังที่มี

### 4.3 แผนกลยุทธ์ด้านการจัดการปกป้องและการหาประโยชน์ด้านทรัพย์สินทางปัญญา

ธุรกิจได้วางแผนด้านการจัดการปกป้อง Brand และทรัพย์สินทางปัญญาหลายด้านด้วยกัน เช่น การจดทะเบียนเครื่องหมายการค้า (Trade mark) เพื่อปกป้องชื่อแบรนด์ Logo สีแบรนด์ไม่ให้คู่แข่งหรือธุรกิจเกิดใหม่นำไปใช้ประโยชน์ นอกจากนั้นยังวางแผนเซ็นสัญญา (Contract Agreement) กับผู้พัฒนา

ระบบปฏิบัติการ Application เพื่อป้องกันไม่ให้ผู้พัฒนาไปลอกเลียนแบบหรือเขียนซ้ำให้กับผู้อื่น รวมทั้งยังให้สิทธิอันชอบธรรมแก่ผู้จ้างเขียนให้ผู้จ้างมีความเป็นเจ้าของ Application ที่เขียนขึ้นมาเพียงผู้เดียว และยังสามารถจดลิขสิทธิ์กระบวนการดำเนินงานที่ยังไม่เคยมีใครทำมาก่อนอีกด้วย

#### 4.4 แผนดำเนินการด้านการจัดการทรัพย์สินทางปัญญาตามกรอบเวลาและทรัพยากร

ผู้ให้บริการพาผู้สูงอายุไปโรงพยาบาลในกรณีฉุกเฉิน ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครที่มีชื่อว่า “SAFE PAPA!!” นั้นได้มีการจัดการด้านทรัพย์สินทางปัญญาตามกรอบเวลาและทรัพยากรดังนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงแผนกลยุทธ์การจัดการทางด้านทรัพย์สินทางปัญญาจำแนกตามเวลา

จำนวนปี	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
อายุความคุ้มครอง เครื่องหมายการค้า	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
การเซ็นสัญญา กับผู้พัฒนา ระบบปฏิบัติการ	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
ลิขสิทธิ์ของ Application รวมถึงภาพถ่าย บทความที่ให้ ความรู้ทั้งหมด	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

ดังตารางอายุความคุ้มครองเครื่องหมายการค้ามีระยะเวลาคุ้มครอง 10 ปี นับตั้งวันจดทะเบียน แต่สามารถต่ออายุได้อีกคราวละ 10 ปี ในส่วนของการเซ็นสัญญากับผู้บริการระบบปฏิบัติการเขียน Application และ Android จะต้องทำ Contract Agreement เพื่อมอบสิทธิให้กับผู้จ้างบริการเขียนขึ้น เท่านั้น ไม่สามารถนำไปเผยแพร่หรือให้ผู้อื่นที่ไม่เกี่ยวข้องได้และผู้ให้บริการเองไม่มีสิทธิในการนำไปใช้หรือทวงสิทธิอื่นใดได้

ลิขสิทธิ์ที่บริษัทจดไว้นั้นมี Application รูปแบบ รูปภาพ โครงสร้าง รวมถึงบทความที่ปรากฏทั้งในและนอก Application ที่เกิดจากบริษัท SAFE PAPA!! หรือบุคลากรคนไหนคนใดเขียนขึ้น โดยที่ยังมีหน้าที่และยังทำงานอยู่ในบริษัทไม่สามารถเผยแพร่หรือนำออกสู่บุคคลภายนอกได้



## บทที่ 5

### แผนบริหารจัดการทีมและองค์กร

#### 5.1 บทวิเคราะห์และระบุประเภททรัพยากรด้านทีมและองค์กรที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนธุรกิจ

ระดับสูง (Top Level Management) กลุ่มของผู้บริหารระดับนี้จะเกี่ยวข้องกับ ผู้บริหารระดับสูง มีหน้าที่กำหนดและวางแผนกลยุทธ์ขององค์กรเพื่อนำไปสู่เป้าหมาย โดยวิเคราะห์แนวโน้มสถานการณ์โดยรวมและยังมีหน้าที่ตัดสินใจแก้ไขปัญหาที่วิกฤตหรือส่งผลกระทบต่อบริษัทอย่างรุนแรงอีกด้วย

ระดับกลาง (Middle Level Management) เกี่ยวข้องกับกลุ่มผู้บริหารระดับกลางและการจัดการองค์กร ซึ่งมีหน้าที่รับนโยบายมาจากผู้บริหารระดับสูง นำมาสานต่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ด้วยการใช้หลักบริหารและจัดการอย่างมีประสิทธิภาพโดยเลือกใช้ค่าทางสถิติช่วยพยากรณ์หรือทำนายทิศทางไว้ด้วย หากระดับของการตัดสินใจนั้นมีความซับซ้อนหรือยุ่งยากมากเกินไป

ระดับปฏิบัติการ (Operation Level Management) ผู้ใช้กลุ่มนี้จะเกี่ยวข้องกับการผลิตหรือการปฏิบัติงานหลักขององค์กร เช่น การให้บริการ งานเอกสารธุรการ หรือพนักงานขับรถ งานทั่วไปที่ไม่จำเป็นต้องใช้การวางแผนหรือระดับการตัดสินใจมากนัก



ภาพที่ 5.1 แสดงระดับขั้นของการบริการงานภายในองค์กร

ที่มา: <http://muinittaya.blogspot.com/>

ตารางที่ 5.1 แสดงทรัพยากรด้านทีมที่สนับสนุนธุรกิจ

กลุ่มของผู้บริหาร ระดับสูง	Founder	นายเมธีวัฒน์ เลหาวิณิช (คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กำลังศึกษาวิทยาลัยการจัดการมหาวิทยาลัยมหิดล สาขาภาวะผู้ประกอบการและนวัตกรรม)	กำหนดเป้าหมาย และวางแผนกลยุทธ์
กลุ่มของผู้บริหาร ระดับสูง	Co-Founder 1	นพ.จิตรภาณุ ญาณกิตติพิพัฒน์ (โรงพยาบาลรามาริบัติ, แพทย์ทั่วไปอายุรกรรม)	กำหนดเป้าหมาย และวางแผนกลยุทธ์
กลุ่มของผู้บริหาร ระดับสูง	Co-Founder 2	พญ.ศศิภา ตันชาวิรุฬห์ (โรงพยาบาลรามาริบัติ, แพทย์กระดูกและข้อ)	กำหนดเป้าหมาย และวางแผนกลยุทธ์
กลุ่มของผู้บริหาร ระดับสูง	Chief Financial Officer (CFO)	นายสุรพงษ์ อริย์ไพบูลย์ (พาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์)	กำหนดเป้าหมาย และวางแผนกลยุทธ์
กลุ่มของผู้บริหาร ระดับสูง	Chief Operating Officer (COO)	นายนิพิตชัย ชำนาญกุล (คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์)	กำหนดเป้าหมาย และวางแผนกลยุทธ์
กลุ่มของผู้บริหาร ระดับกลาง	Sales & Marketing Manager	นายอัศวิน ชาญสันติคุณกุล (คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์)	ทำให้เห็นนโยบายบรรลุตาม เป้าหมาย
กลุ่มของผู้บริหาร ระดับกลาง	Accounting & Financial Manager	นางสาวธณัฐสรณ์ โสณณะยะ (คณะสังคมศาสตร์ ภาควิชาการบัญชี)	ทำให้เห็นนโยบายบรรลุตาม เป้าหมาย
กลุ่มของผู้บริหาร ระดับกลาง	IT & Operating Manager	นายณัฐดนัย รักตประจิด (คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์)	ทำให้เห็นนโยบายบรรลุตาม เป้าหมาย
กลุ่มของผู้บริหาร ระดับกลาง	PU & CRM Manager	นางสาวรัชนากร คุณาเลิศนภากร (คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์)	ทำให้เห็นนโยบายบรรลุตาม เป้าหมาย
กลุ่มของระดับ ปฏิบัติการ	Team Leader 1 Team Leader 2 Team Leader 3 Team Leader 4	ไอยเรศวร เทพภูธร สุทัส อำนาจจิตร ธง สันติคุณกุล สมจิตร ศรีสุข	เขตพื้นที่กรุงเทพมหานครใน 1 เขตพื้นที่กรุงเทพมหานครใน 2 เขตพื้นที่กรุงเทพมหานครฝั่งเหนือ เขตพื้นที่กรุงเทพมหานครฝั่งใต้

## 5.2 บทวิเคราะห์และระบุแผนกลยุทธ์การจัดการทรัพยากรที่เกี่ยวข้อง

ทุกตำแหน่งมีหน้าที่ของตนเอง โดยเริ่มจาก Founder เป็นผู้ริเริ่มสร้างสรรค์และคิด Business Model นี้ขึ้นค้นคว้าหาข้อมูลจากทั้ง Primary Data และ Secondary Data เพื่อหาความเป็นไปได้ ในการทำธุรกิจนอกจากนั้น Founder ไม่สามารถทำทุกอย่างได้ด้วยตัวคนเดียวจะต้องมีผู้ช่วยคิด ช่วยทำประกอบให้เป็นรูปเป็นร่างทำให้เกิดคำว่า Team จึงต้องเสาะหา Co-Founder 1 ที่มีความเชี่ยวชาญ ท่างด้านการพยาบาลและอยู่ในวงการแพทย์เพื่อให้มาเติมเต็มธุรกิจในการออกแบบการให้บริการ นำประสบการณ์มาช่วยพัฒนาธุรกิจและยังรู้จักเด่นและข้อดีของธุรกิจคู่แข่งขั้นที่ใกล้เคียงเพื่อให้ธุรกิจ เราสามารถอยู่เหนือคู่แข่งขั้นทางตรงและทางอ้อมรายอื่นได้ ส่วน Co-Founder 2 จะเลือกหาบุคคลที่ มีความรู้ด้าน Application และ Programmer เพื่อช่วยแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายในส่วนการปรับปรุง Application และ Maintenance ระบบและยังช่วยแก้ปัญหา IT ภายในธุรกิจวางระบบฐานข้อมูลลูกค้า และสามารถศึกษาพฤติกรรมลูกค้าได้

ในระยะหลังจากก่อตั้งบริษัทจำเป็นต้องมีมืออาชีพที่มีความชำนาญเฉพาะด้านจะเข้ามาช่วยจัดการในเรื่องการเงินและบัญชีของบริษัทเพื่อช่วยการบริหารสัดส่วนของเงินทุน วางแผนการหาเงินทุนเพิ่มจากภายนอกทั้งจากภาครัฐและภาคเอกชน(Angel Fund, Venture Capital) ช่วยจัดการ เรื่องสภาพคล่องภายในบริษัทรวมถึงผลตอบแทนของผู้ถือหุ้นคือ (CFO)

และอีกส่วนหนึ่งที่สำคัญมากคือฝ่ายการบริการที่จะต้องได้ผู้ที่ถนัดและมีประสบการณ์สูงในด้านการบริการและบริหารจัดการคนทำให้การดำเนินการราบรื่น เมื่อมีปัญหา Operation ที่เร่งด่วน สามารถจัดการได้ทันท่วงทีเพื่อความพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการสูงสุด (COO)

### ตารางที่ 5.2 แสดงแผนกลยุทธ์การจัดการทรัพยากรที่เกี่ยวข้อง

ระดับชั้นผู้บริหาร	ตำแหน่ง	วิธีการจัดหาบุคลากร
กลุ่มของผู้บริหารระดับสูง	Founder	
	Co-Founder 1	เพื่อนที่เป็นหมอร่วมอุดมการณ์
	Co-Founder 2	เพื่อนที่เป็นหมอร่วมอุดมการณ์
	Chief Financial Officer (CFO)	เพื่อนที่รู้จักกันมานาน
	Chief Operating Officer (COO)	เพื่อนที่รู้จักกันมานาน
กลุ่มของผู้บริหารระดับกลาง	Sales & Marketing Manager	เพื่อนที่รู้จักกันมานาน
	Accounting & Financial Manager	เพื่อนที่รู้จักกันมานาน
	IT & Operating Manager	เพื่อนที่รู้จักกันมานาน
	PU & CRM Manager	เพื่อนที่รู้จักกันมานาน

ตารางที่ 5.2 แสดงแผนกลยุทธ์การจัดการทรัพยากรที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

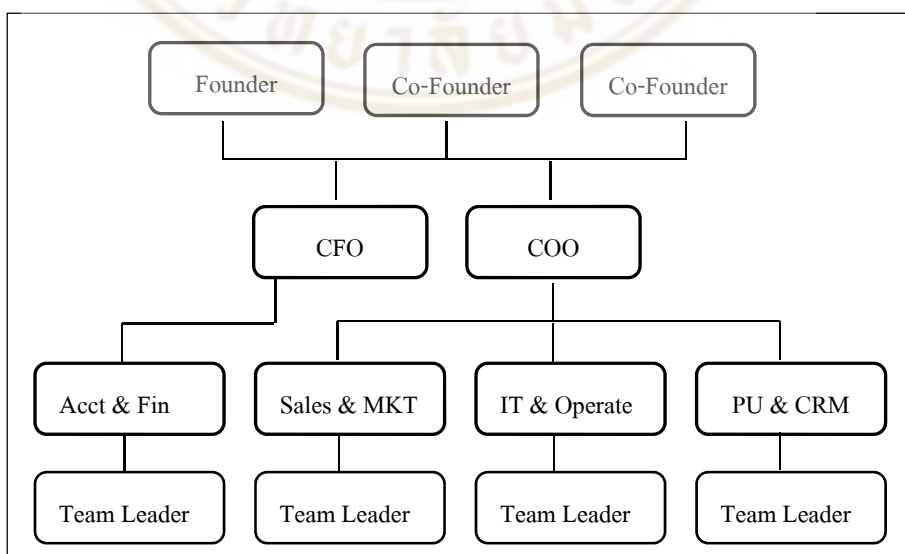
ระดับชั้นผู้บริหาร	ตำแหน่ง	วิธีการจัดหาบุคลากร
กลุ่มของระดับปฏิบัติการ	Team Leader 1	ทีมที่หมอบชวนมาทำร่วมกัน
	Team Leader 2	ทีมที่หมอบชวนมาทำร่วมกัน
	Team Leader 3	ทีมที่หมอบชวนมาทำร่วมกัน
	Team Leader 4	ทีมที่หมอบชวนมาทำร่วมกัน

อีกปัจจัยหนึ่งที่สำคัญเป็นอย่างมากคือพนักงานที่จะส่งไปปฏิบัติหน้าที่หน่วยงานที่จะต้องมีความสามารถเฉพาะด้านอาจจะเป็นพยาบาลหรือเป็นบุคคลที่เรียนพยาบาลวิชาชีพมาที่จะปฐมพยาบาลดูแลผู้ป่วยในระหว่างเดินทางไปยังโรงพยาบาลหรือรถพยาบาลมารับที่บ้านได้โดยใน

ระยะแรกนั้นบริษัทจะรับสมัครพยาบาลที่ออกเวลาทำงานและต้องการมีรายได้เสริม และอีกส่วนจากการสมัครรับพนักงานที่กำลังศึกษาวิชาชีพพยาบาลที่ใกล้จบการศึกษาและต้องการรายได้เสริม

ระยะที่สองนั้นเมื่อบริษัทเริ่มมีฐานลูกค้าจำนวนมากขึ้นมีการเรียกใช้บริการเพิ่มมากขึ้นแล้วบริษัทจะสร้างหลักสูตรอบรมการปฐมพยาบาลสำหรับผู้ป่วยโดยแพทย์ผู้เชี่ยวชาญในสาขาวิชาเป็นผู้อบรมและฝึกสอนให้กับผู้ที่ต้องการมีอาชีพเสริม

### 5.3 โครงสร้างองค์กรและสถานะบุคลากรและบทบาทหน้าที่



ภาพที่ 5.2 แสดงโครงสร้างขององค์กร

หน้าที่หลักในแต่ละตำแหน่ง Founder และ Co-Founder 1, 2 มีหน้าที่คิดและวางแผนธุรกิจให้มีความแปลกใหม่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้และ Scalable & Repeatable หน้าที่ของ CFO ช่วยบริหารเงินทุนหมุนเวียนและหนี้สินการหา Angel Fund หรือ VC เพื่อระดมทุนขยายธุรกิจ ส่วนหน้าที่ของ COO จะเป็นผู้ช่วยบริหารการดำเนินงานในธุรกิจทั้งหมดโดยมีผู้จัดการของฝ่ายต่างๆ ช่วยดูแลงานให้เป็นที่ไปตามเป้าหมาย

โครงสร้างองค์กรเป็นแบบ Flat Organization เพราะธุรกิจต้องมีการรับส่งข้อมูลระหว่างผู้บริหารและผู้ได้บังคับบัญชา กระทำได้โดยตรง ทำให้ประหยัดเวลาในการรับส่งข่าวสาร ข่าวสารที่ได้รับมีความเพี้ยนน้อยเพราะไม่ต้องผ่านบุคคลหลายระดับดังนั้นผู้บริหารจะต้องมีความสามารถที่สูงมากในการที่จะควบคุมและดูแลผู้ได้บังคับบัญชาจำนวนมาก

ตารางที่ 5.3 แสดงแผนกำลังคนภายในองค์กรในระยะเวลา 3 ปี

จำนวนปี	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3
ปริมาณขาย	1,500 ครั้ง	4,500 ครั้ง	13,500 ครั้ง
Founder, Co-Founder 1, Co-Founder 2	1	1	1
CFO, COO	1	1	1
Acct & Fin Mgr.	1	1	1
Sales & MKT Mgr.	1	1	1
IT & Operate Mgr.	1	1	1
PU & CRM Mgr.	-	1	1
Staff	2	6	18
Nurse	2	6	18

#### 5.4 แผนดำเนินการกลยุทธ์ด้านการจัดการทีมและองค์กรตามกรอบเวลาและความต้องการใช้

ธุรกิจใช้การจัดการทีมแบบการรวมอำนาจ (Centralization) หมายถึง การจัดองค์การที่รวมเอาอำนาจหน้าที่ (Authority) ในการตัดสินใจวินิจัยสั่งการในการบริหารงานไว้ที่ส่วนกลางหรือสำนักงานใหญ่หรือรวมอำนาจดังกล่าวไว้ที่ผู้บังคับบัญชาระดับสูงมิได้มอบหมายให้แก่ผู้บังคับบัญชาระดับรองมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ได้บังคับบัญชาโดยมีระเบียบกฎเกณฑ์เป็นสิ่งช่วยในการบริหารข้อดี ของการรวมอำนาจ คือ มีการกำหนดคน โยบาย และแนวทางปฏิบัติเหมือนกันทั้งองค์การ มีเอกภาพในการบริหาร (Unity of Command) ไม่มีการก้าวก่ายกันในการสั่งงาน



มีการประสานงานดี สามารถรวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่างๆ มากประกอบการตัดสินใจได้มาก ทำให้มีการตัดสินใจที่มี ประสิทธิภาพ และผู้บริหารได้ใช้ความสามารถเฉพาะด้านอย่างเต็มที่ และทำให้การควบคุมงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพเกิดการประหยัด เช่น เครื่องมือเครื่องใช้ วัสดุบางอย่างใช้หมุนเวียน สับเปลี่ยนกันได้ หรือเมื่อซื้อวัสดุ ก็ซื้อรวมกันเป็นจำนวนมากไว้ที่ส่วนกลาง ทำให้ได้ราคาต่อหน่วยถูกลง เป็นต้น

การสร้างวัฒนธรรมองค์กรวัฒนธรรมองค์กรเป็นสิ่งที่สามารถแพร่กระจายติดต่อไปยังคนอื่นรอบข้างได้เช่น ถ้าวัฒนธรรมองค์กรไม่ดีต่อให้มีพนักงานใหม่เข้ามาพนักงานใหม่ก็จะได้รับอิทธิพลที่ไม่ดีทันที หรือในทางกลับกันถ้าเรามีวัฒนธรรมองค์กรที่ดีพนักงานทุกคนก็จะมีพฤติกรรมที่ดี โดยที่หัวหน้าไม่จำเป็นต้องบอกอะไรเลย ซึ่งสิ่งต่างๆ เหล่านี้นับเป็นเรื่องสำคัญมากในการบริหารและสร้างให้เกิดวัฒนธรรมที่ดีในองค์กร โดยผมแบ่งออกเป็น 3 ระดับ ระดับแรกคือสิ่งที่ทุกคนคิดว่าถูกต้องและต้องทำร่วมกันเป็นการแสดงออกโดยอัตโนมัติ เช่น การกล่าวคำทักทายด้วยเสียงดังชัดเจนเป็นเรื่องปกติที่ทุกคนทำ ทำให้ออฟฟิศสะอาดอยู่เสมอเป็นเรื่องปกติ เป็นต้น การที่ไม่ต้องรอให้หัวหน้ากล่าวว่าดีก่อนพนักงานถึงจะทำความสะอาดออฟฟิศนี้เป็นสถานภาพที่ค่านิยมได้ฝังลงไปในตัวพนักงาน เป็นสภาพที่เราควรสร้างให้เกิดขึ้นในองค์กร ระดับที่สองคือค่านิยมองค์กรที่ผู้นำหรือว่าหัวหน้าต้องแสดงออกอย่างชัดเจนว่าเราจะให้ความสำคัญกับเรื่องอะไรบ้าง โดยเราจะมุ่งเน้นบริการใส่ใจลูกค้าบริการรวดเร็วเข้าถึงพื้นที่เป้าหมายอย่างถูกต้องและรวดเร็ว นอกจากนั้นในเรื่องการทำงานเราจะช่วยเหลือซึ่งกันและกันทำงานให้บรรลุเป้าหมายโดยถือว่าเป็นผลงานร่วมเพื่ออนาคตของบริษัทและความมั่นคงของพนักงานด้วยเช่นกัน และในส่วนออฟฟิศปีนี้เราจะทำให้ออฟฟิศเราสวยสะอาดอยู่เสมอ ก็ถือว่าเป็นการกำหนดค่านิยมให้กับคนในองค์กรที่ทุกคนควรเข้าใจและนำไปปฏิบัติระดับสุดท้ายคือเราจำเป็นต้องทำให้ค่านิยมต่างๆ แสดงออกมามีอยู่ในสภาพที่มองเห็นจับต้องได้และเข้าใจง่ายหรือวัฒนธรรมทางกายภาพ เช่น ถ้าเราต้องการสร้างค่านิยมเรื่องทำให้ออฟฟิศสวยสะอาดตลอดเวลาเราก็ต้องไปติดต่อถึงเรื่องกรรมการทำกิจกรรม 5 ส. มีการปรับตำแหน่งเฟอร์นิเจอร์ต่างๆ ในออฟฟิศจัดให้มีกิจกรรมฮีโร่ที่ส่งเสริมเรื่อง 5 ส. เป็นต้น หรือการนำเรื่อง 5 ส. ไปเป็นหัวข้อหนึ่งในการที่ผู้จัดการจะประเมินลูกน้องก็เป็นสิ่งที่สำคัญ กิจกรรมต่างๆ เหล่านี้จะช่วยสร้างให้เกิดเป็นค่านิยมในอนาคต ดังนั้น เราจำเป็นต้องเข้าใจและออกแบบกิจกรรมต่างๆ ให้ครบ 3 ระดับเพื่อสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้เกิดขึ้นเป็นผลสำเร็จได้

## บทที่ 6

### แผนบริหารจัดการการผลิต/บริการ

**6.1 บทวิเคราะห์และระบุประเภททรัพยากรที่เกี่ยวข้องและจำเป็นเพื่อจัดการผลิต/บริการ**  
 ขั้นตอนของการระบุประเภททรัพยากรที่เกี่ยวข้องและจำเป็นเพื่อจัดการผลิต/บริการของ SAFE PAPA!! แบ่งออกเป็นขั้นตอนหลักๆ ดังนี้

#### 6.1.1 การจัดการด้านสถานที่

การจัดการด้านสถานที่แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนของสำนักงานใหญ่ และส่วนของสาขาย่อยเพื่อเข้าถึงลูกค้าที่จะให้บริการได้อย่างรวดเร็วที่สุด

สำนักงานใหญ่จำเป็นจะต้องอยู่กึ่งกลางของจุดบริการหรือสาขาย่อยให้ได้มากที่สุดเพื่อที่จะมีหน้าที่ควบคุมดูแลการดำเนินงานและคอยช่วยเหลือเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินจะต้องเดินทางได้สะดวกและรวดเร็วเป็นทำเลที่การจราจรเคลื่อนตัวได้ดีไม่ติดจนเกินไปใกล้ทางด่วนหรือสถานีรถไฟฟ้า (BTS หรือ MRT)

สาขาย่อยจะต้องอยู่ในบริเวณใจกลางของแหล่งที่อยู่อาศัยของผู้สูงอายุมีผู้สูงอายุอาศัยอยู่เป็นจำนวนมากมีความปลอดภัยสูงเพราะจะต้องเปิด 24 ชั่วโมงและมีการเดินทางที่สะดวกมีที่จอดรถสำหรับรถจักรยานยนต์พอกับจำนวนพนักงานที่อยู่ในบริเวณนั้น

ขั้นตอนในการจัดการด้านสถานที่

- ค้นหาตำแหน่งที่ตั้งที่มีกลุ่มลูกค้าเป้าหมายอาศัยอยู่เป็นจำนวนมาก
- สำรวจการเดินทางทั้งในเวลากลางวันและเวลากลางคืน
- ตรวจสอบความปลอดภัยของทำเลที่ตั้ง
- สำรวจระยะทางที่ห่างในบริเวณนั้นกับโรงพยาบาลที่ใกล้ที่สุด
- สำรวจทำเลที่ตั้งการจราจรมักจะติดขัดตลอดทั้งวันทำให้ต้องใช้บริการของเรา
- ติดต่อหาพื้นที่เช่าสำนักงานใหญ่ และสาขาย่อย
- ตกลงเซ็นสัญญาเช่าและชำระค่าใช้จ่ายการเช่า

สำนักงานใหญ่จะตั้งอยู่เขตจตุจักรซึ่งเป็นทำเลใจกลางเมืองสามารถเดินทางได้สะดวกด้วยรถจักรยานยนต์มีทางเลือกมากมายออกไปหลายเส้นทาง เพราะฉะนั้นการเดินทางจะสะดวกสามารถ

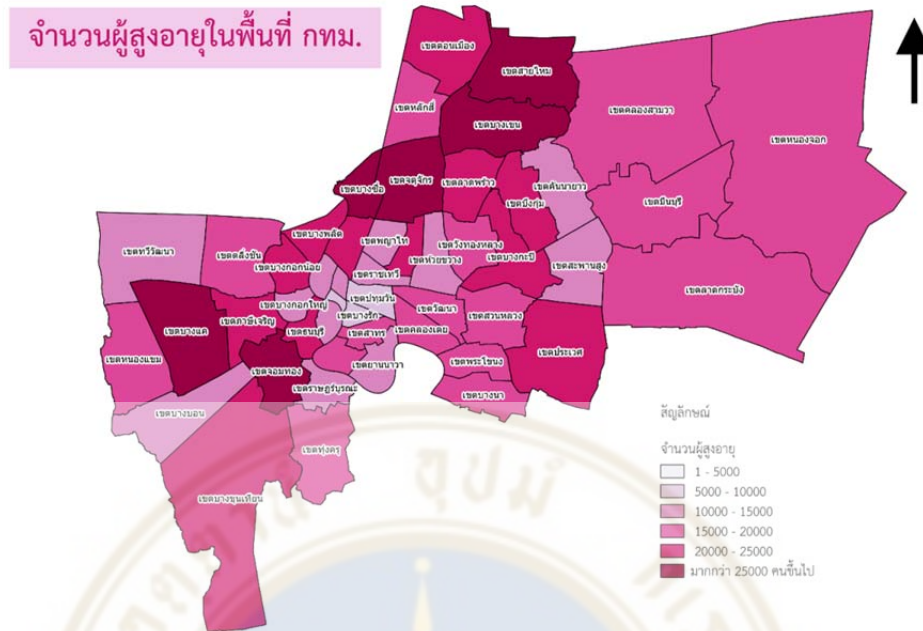
เดินทางไปยังสาขาย่อยที่กระจายอยู่ทั่วกรุงเทพมหานครในเวลาอันรวดเร็วและยังมีรถไฟฟ้า MRT และ BTS ในกรณีรถติดก็สามารถใช้รถไฟฟ้าได้เช่นกัน และยังเป็นเขตที่มีจำนวนผู้สูงอายุมากที่สุดคิดอันดับ 1 ใน 5 ของกรุงเทพมหานคร

สาขาย่อยที่ 1 จะตั้งอยู่เขตบางเขนเนื่องจากเป็นถนนสายหลักและมีประชากรผู้สูงอายุอาศัยอยู่มากเป็นอันดับ 2 ของกรุงเทพมหานครทำให้มีจำนวนลูกค้ากลุ่มเป้าหมายเยอะตามไปด้วย จากการจราจรที่ติดขัดบนถนนพหลโยธินทำให้การเรียกรถแท็กซี่และรถพยาบาลฉุกเฉินมาได้ช้ากว่าการเดินทางด้วยรถจักรยานยนต์มากทำให้มีโอกาสของธุรกิจที่ลูกค้ากลุ่มเป้าหมายจะใช้บริการมีมากตามไปด้วยอีกทั้งในเขตดังกล่าวมีชุมชนหนาแน่น

สาขาย่อยที่ 2 จะตั้งอยู่เขตสายไหมเนื่องจากเป็นถนนสายหลักที่เดินทางไปได้ทั่วเกือบทั้งเขตและเป็นเขตที่มีประชากรผู้สูงอายุอยู่อาศัยหนาแน่นที่สุด 1 ใน 3 ของกรุงเทพมหานครทำให้มีจำนวนลูกค้ากลุ่มเป้าหมายเยอะตามไปด้วย จากการจราจรที่ติดขัดบนถนนทำให้การเรียกรถแท็กซี่และรถพยาบาลฉุกเฉินมาได้ช้ากว่าการเดินทางด้วยรถจักรยานยนต์มากทำให้มีโอกาสของธุรกิจที่ลูกค้ากลุ่มเป้าหมายจะใช้บริการมีมากตามไปด้วยอีกทั้งในเขตดังกล่าวมีชุมชนหนาแน่น

สาขาย่อยที่ 3 จะตั้งอยู่เขตบางซื่อเนื่องจากเป็นถนนสายหลักที่ใช้เดินทางไปได้ทั่วและเป็นเขตที่มีประชากรผู้สูงอายุอยู่อาศัยหนาแน่นที่สุด 1 ใน 5 ของกรุงเทพมหานครทำให้มีจำนวนลูกค้ากลุ่มเป้าหมายเยอะตามไปด้วย จากการจราจรที่ติดขัดบนถนนทำให้การเรียกรถแท็กซี่และรถพยาบาลฉุกเฉินมาได้ช้ากว่าการเดินทางด้วยรถจักรยานยนต์มากทำให้มีโอกาสของธุรกิจที่ลูกค้ากลุ่มเป้าหมายจะใช้บริการมีมากตามไปด้วยอีกทั้งในเขตดังกล่าวมีชุมชนหนาแน่น

สาขาย่อยที่ 4 จะตั้งอยู่เขตบางแคเนื่องจากเป็นถนนสายหลักที่ใช้เดินทางไปได้ทั่วและเป็นเขตที่มีประชากรผู้สูงอายุอยู่อาศัยหนาแน่นที่สุด 1 ใน 5 ของกรุงเทพมหานครทำให้มีจำนวนลูกค้ากลุ่มเป้าหมายเยอะตามไปด้วย จากการจราจรที่ติดขัดบนถนนทำให้การเรียกรถแท็กซี่และรถพยาบาลฉุกเฉินมาได้ช้ากว่าการเดินทางด้วยรถจักรยานยนต์มากทำให้มีโอกาสของธุรกิจที่ลูกค้ากลุ่มเป้าหมายจะใช้บริการมีมากตามไปด้วยอีกทั้งในเขตดังกล่าวมีชุมชนหนาแน่น



ภาพที่ 6.1 แสดงจำนวนเขตที่มีจำนวนผู้สูงอายุมากที่สุดในกรุงเทพมหานคร  
ที่มา: <http://203.155.220.230/bmainfo/graph/graph.php?code=pop014>



ภาพที่ 6.2 แสดงถึงถนนที่รถติดที่สุดในประเทศไทย 10 อันดับในปี 2018  
ที่มา: <https://www.grandprix.co.th>



- ถนนพหลโยธิน
- ถนนรัชดาภิเษก
- ถนนสาทร
- ถนนพระราม 4
- ถนนแยกแคราย
- ถนนเพชรบุรี
- ถนนรามคำแหง
- ถนนลาดพร้าว
- ถนนเกษตรนวมินทร์
- ถนนรามอินทรา

**จำนวนประชากร และความหนาแน่น ในเขตกรุงเทพมหานคร  
เรียงตามจำนวนประชากรรวม (ข้อมูล ณ เดือนธันวาคม พ.ศ. 2557)**

ลำดับ	เขต	ประชากร (คน)			ความหนาแน่น ต่อตารางกิโลเมตร	ความหนาแน่น ประชากรต่อบ้าน
		รวม	ชาย	หญิง		
1	สายไหม	194,511	91,547	102,964	4,360	2.10
2	บางแค	191,966	89,851	102,115	4,318	2.41
3	บางเขน	190,659	90,960	99,699	4,526	1.96
4	คลองสามวา	178,958	84,976	93,982	1,617	2.44
5	บางขุนเทียน	173,144	82,163	90,981	1,435	2.15
6	ลาดกระบัง	168,309	80,628	87,681	1,359	2.09
7	ดอนเมือง	168,197	83,909	84,288	4,570	2.43
8	ปทุมธานี	166,364	78,671	87,693	3,169	2.11
9	หนองจอก	162,598	79,435	83,163	688	2.86
10	จตุจักร	160,366	75,228	85,138	4,873	1.61

ภาพที่ 6.3 แสดงถึงเขตที่มีประชากรอยู่อาศัยมากที่สุดในปี 2557

ที่มา: <https://www.livinginsider.com/>



ตารางที่ 6.1 แสดงค่าใช้จ่ายในการจัดตั้งสำนักงาน

รายการ	จำนวน	หน่วย	ราคาต่อหน่วย (บาท)	รวมเป็นเงิน (บาท)
1. จดทะเบียนบริษัท	1	ครั้ง	6,000	6,000
2. ค่าคอนเทนเนอร์สำนักงาน	-	-	-	-
3. เฟอร์นิเจอร์สำนักงาน				
- โต๊ะพร้อมเก้าอี้	2	ชุด	-	-
- ชั้นวางเอกสาร	1	ชั้น	-	-
4. อุปกรณ์สำนักงาน				
- เครื่องคอมพิวเตอร์ Laptop	-	-	-	-
- เครื่องพิมพ์มัลติฟังก์ชัน	1	ชั้น	1,500	1,500
- โทรศัพท์ตั้งโต๊ะ	1	ชั้น	300	300
- เครื่องใช้สำนักงานเบ็ดเตล็ด	1	-	1,500	1,500
5. สิ่งอำนวยความสะดวก				
- เครื่องปรับอากาศ	-	-	-	-
<b>รวม</b>				<b>9,300</b>

หมายเหตุ: เนื่องจากการเช่าพื้นที่จึงมีอุปกรณ์บางส่วนที่นำมาพร้อมกับการเช่าอาคารสำนักงาน

ตารางที่ 6.2 แสดงค่าใช้จ่ายในการจัดตั้งสาขาย่อย

รายการ	จำนวน	หน่วย	ราคาต่อหน่วย (บาท)	รวมเป็นเงิน (บาท)
1. เฟอร์นิเจอร์สำนักงาน				
- โต๊ะพร้อมเก้าอี้	8	ชุด	-	-
- ชั้นวางเอกสาร	-	-	-	-
2. อุปกรณ์สำนักงาน				
- เครื่องคอมพิวเตอร์ Laptop	4	เครื่อง	13,000	52,000
- เครื่องพิมพ์มัลติฟังก์ชัน	-	-	-	-
- โทรศัพท์ตั้งโต๊ะ	4	ชั้น	300	1,200
- เครื่องใช้สำนักงานเบ็ดเตล็ด	4	-	1,500	6,000
3. สิ่งอำนวยความสะดวก				
- เครื่องปรับอากาศ	-	-	-	-
<b>รวม</b>				<b>59,200</b>

หมายเหตุ: เนื่องจากการเช่าพื้นที่จึงมีอุปกรณ์บางส่วนที่นำมาพร้อมกับการเช่าอาคารสำนักงาน

### 6.1.2 การจัดการด้านระบบปฏิบัติการ

ในการจัดการด้านระบบปฏิบัตินั้นจะแบ่งออกเป็นทั้งหมด 2 ช่วงใหญ่คือ

ช่วงที่ 1 เป็นการทดลองระบบการใช้งาน (Pilot-Tester)

ช่วงที่ 2 เป็นการเริ่มใช้งานอย่างเต็มรูปแบบ (Full-Scale)

ตารางที่ 6.3 แสดงการจัดการด้านระบบปฏิบัติงาน

แผนปฏิบัติงาน	ระยะเวลา 1 ปี (เดือน)												
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1. จ้างเขียนและออกแบบ website	x												
2. ทดลองระบบการใช้งาน Interface	x												
3. พัฒนาระบบ IOS & Android		x	x	x	x	x	x						
4. ทดลองใช้ระบบ IOS & Android								x	x	x			
5. แก้ไขข้อบกพร่อง IOS & Android								x	x	x			
6. เริ่มใช้งานแบบ Full-Scale											x	x	x

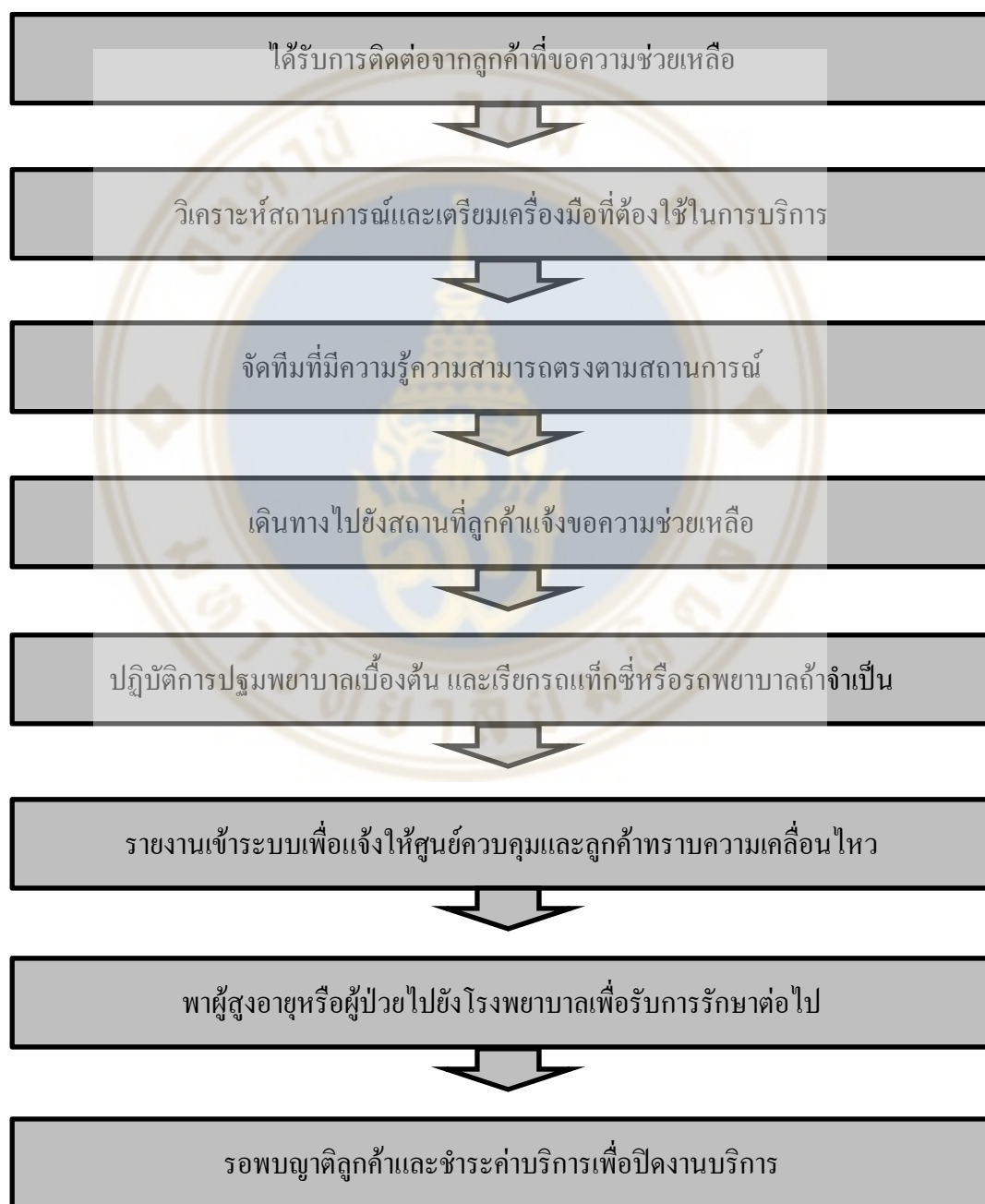
หมายเหตุ: ช่วงที่ใช้ website จะเป็นช่วงทดลองระบบเสมือนจริงเพื่อแก้ไขจุดบกพร่องและพัฒนาาร่วมกันกับผู้ทดลองใช้ก่อนที่จะนำไปพัฒนา Application ในภายหลังซึ่งจะมีค่าใช้จ่ายจำนวนมาก

## 6.2 บทวิเคราะห์และระบุแผนกลยุทธ์ด้านการผลิต/บริการ

ธุรกิจบริการเกี่ยวกับผู้สูงอายุในยุคปัจจุบันนี้เริ่มมีผู้ที่สนใจมากขึ้นเรื่อยๆ เนื่องจากทราบกันดีว่าสัดส่วนประชากรโลกกำลังเปลี่ยนแปลงไปจากเมื่อก่อนคนทำงานวัยหนุ่มสาวมีส่วนที่ลดลงเรื่อยๆ ในขณะที่ผู้สูงอายุก็ได้มีส่วนเพิ่มมากขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ ทำให้บริษัท SAFE PAPA!! จำกัดได้มองเห็นโอกาสทางธุรกิจเช่นเดียวกัน สังเกตเห็นได้ว่าลักษณะสังคมในปัจจุบัน โดยเฉพาะในเมืองใหญ่ที่มีคนอาศัยอยู่จำนวนมากนั้นมีการแข่งขันสูงค่าครองชีพสูงทุกคนต่างต้องก้มหน้าก้มตาทำงานตั้งแต่เช้าถึงเย็นโดยแทบจะไม่มีเวลาได้นึกถึงคนที่อยู่ข้างหลังเราเช่นคุณพ่อคุณแม่ ญาติผู้ใหญ่ ปู่ย่าตายายที่พักอาศัยอยู่บ้านเพียงลำพังซึ่งการที่ผู้สูงอายุอาศัยอยู่บ้านเพียงลำพังนั้นมีความเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุที่มองดูแล้วอาจจะเป็นเรื่องเล็กน้อยแต่สำหรับคนที่มีอายุมากนั้นเพียงแค่การหกล้มก็อาจจะทำให้เกิดผลร้ายแรงตามมาได้ เราจึงจะเป็นตัวช่วยทำให้ชีวิตของผู้สูงอายุมีความเสี่ยงที่ลดลงและทำให้สมาชิกในครอบครัวมีความสุขในการทำงานมากขึ้นเพราะ SAFE PAPA!! จะช่วยอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุในเวลาคับขันและบริการด้วยใจเหมือนญาติผู้ใหญ่ของเราเอง

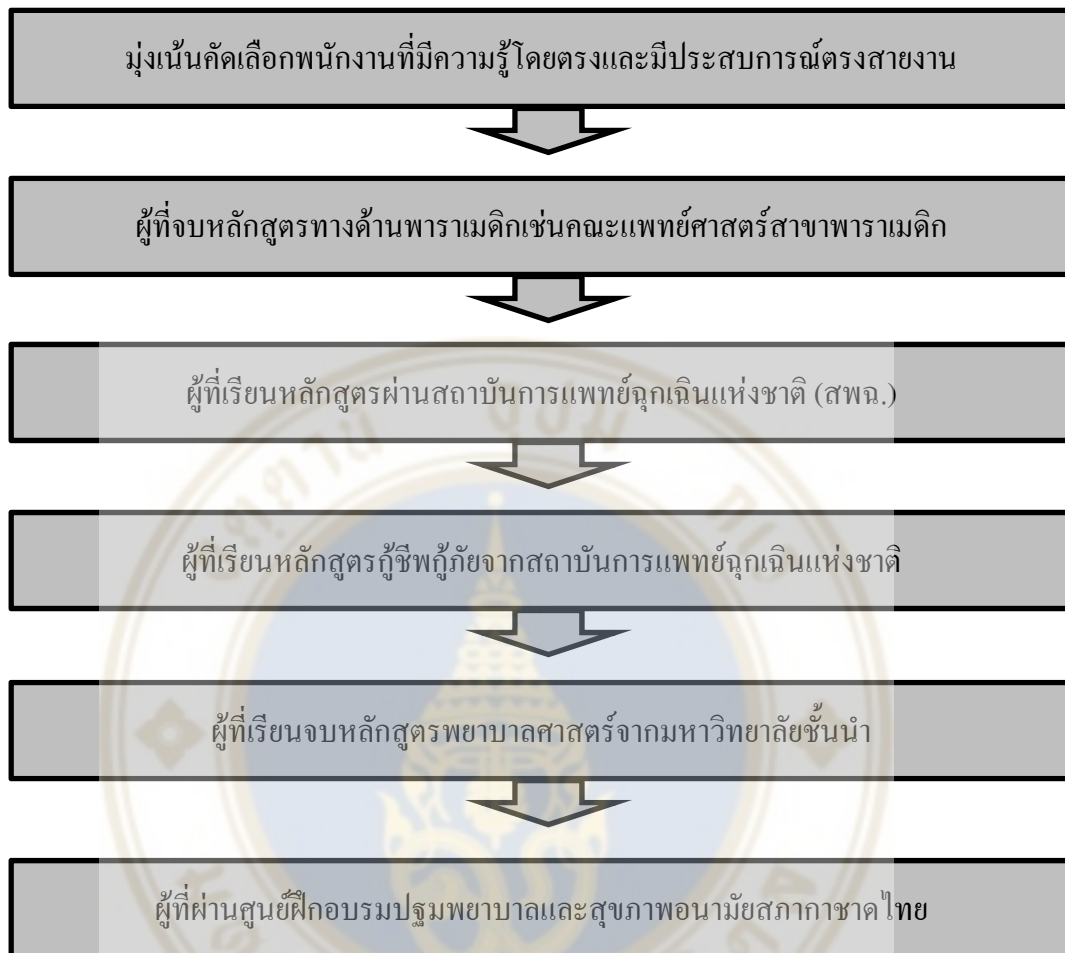
สิ่งที่เราให้ความสำคัญต่องานบริการของเราคือบุคลากรที่มีคุณภาพมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานดูแลผู้สูงอายุพร้อมทั้งผ่านการฝึกอบรมการปฐมพยาบาล การวิชากู้ชีพกู้ภัยพื้นฐานที่จะสามารถช่วยชีวิตผู้สูงอายุและผู้ป่วยได้อย่างถูกวิธีเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความเสียหายต่ออวัยวะและชีวิตเมื่ออยู่หน้างาน

### 6.2.1 แผนกลยุทธ์และขั้นตอนการบริการ



ภาพที่ 6.4 แสดงถึงขั้นตอนการบริการของธุรกิจพาผู้สูงอายุไปโรงพยาบาลในกรณีฉุกเฉิน

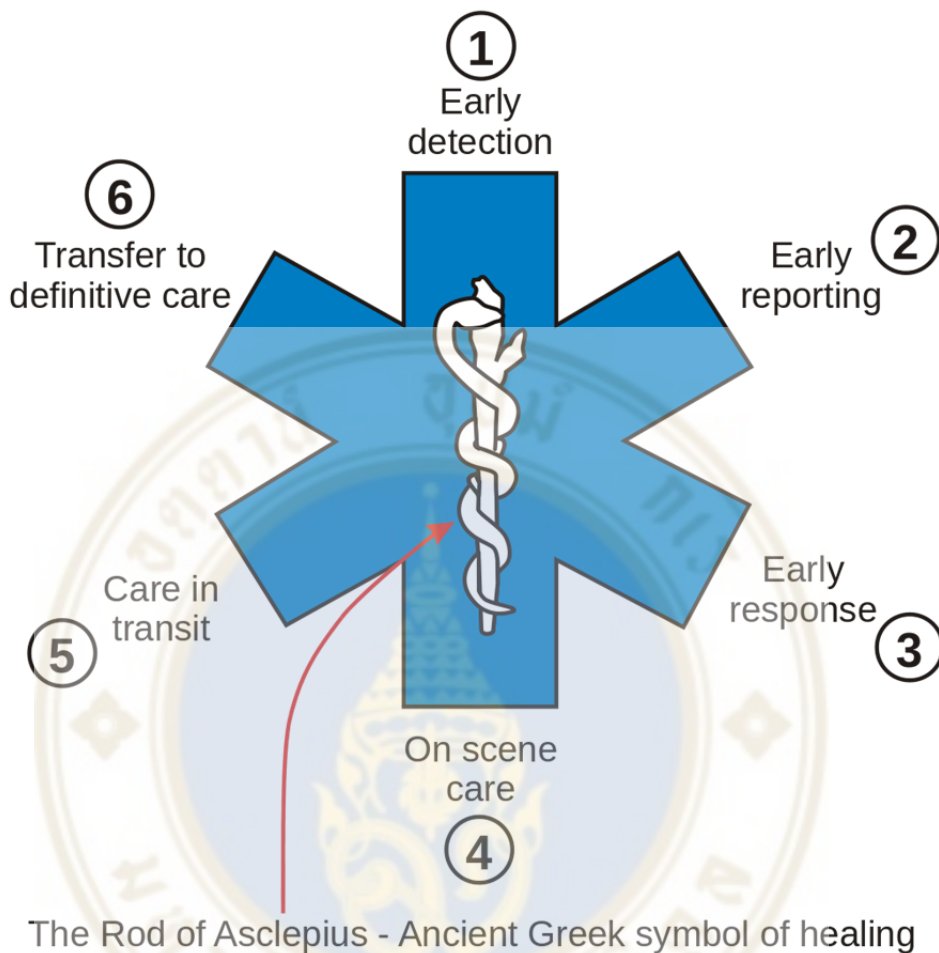
## 6.2.2 แผนกลยุทธ์ในการคัดเลือกบุคลากรให้เหมาะสมกับธุรกิจ



ภาพที่ 6.5 แสดงถึงแผนการคัดเลือกพนักงานหรือบุคลากรที่เหมาะสมกับธุรกิจ

สำหรับธุรกิจพาผู้สูงอายุไปโรงพยาบาลในกรณีฉุกเฉินนั้นการคัดเลือกบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถผ่านการเรียนการสอนที่ถูกต้องตามกฎหมายเป็นเรื่องสำคัญเพราะอาจหมายถึงชีวิตของผู้สูงอายุหรือผู้ป่วยที่อยู่ในมือผู้บริการเพราะการช่วยชีวิตและปฐมพยาบาลนั้นเริ่มตั้งแต่การยังไม่ลงมือทำจะต้องวิเคราะห์สถานการณ์เบื้องต้นให้ออกและตัดสินใจให้ถูกต้องที่สุด ณ จุดเกิดเหตุนั้นเราต้องตัดสินใจว่าจะเคลื่อนย้ายผู้ป่วยอย่างไรและด้วยวิธีไหนจะขอความช่วยเหลืออย่างไรจากโรงพยาบาลจะต้องสื่อสารกับโรงพยาบาลอย่างไรเพื่อให้แพทย์ที่มากับรถพยาบาลฉุกเฉินสามารถช่วยผู้ป่วยได้ถูกต้องและปลอดภัยที่สุด

### 6.2.3 ขั้นตอนการทำงานของระบบบริการแพทย์ฉุกเฉิน



ภาพที่ 6.6 แสดงขั้นตอนการทำงานของ Star of Life

ที่มา: [https://commons.wikimedia.org/wiki/File:Star\\_of\\_life\\_parts.svg](https://commons.wikimedia.org/wiki/File:Star_of_life_parts.svg)

ขั้นตอนการปฏิบัติงานในระบบการแพทย์ฉุกเฉินทั้ง 6 ขั้นตอน ได้แก่

6.2.3.1 การเจ็บป่วยฉุกเฉินและการพบเหตุ (Detection) การเจ็บป่วยฉุกเฉิน เป็นเหตุที่เกิดขึ้นอย่างไม่สามารถคาดการณ์ไว้ล่วงหน้าได้ แม้ว่าสามารถเตรียมการ ป้องกัน ได้ก็ตาม การส่งเสริมหรือจัดให้มีผู้ที่มีความรู้ความสามารถในการตัดสินใจแจ้งเหตุเมื่อพบเหตุ ซึ่งผู้นั้น อาจเป็นผู้เจ็บป่วยเองหรือคนข้างเคียง เป็นเรื่องที่สำคัญมาก เพราะว่าจะสามารถทำให้กระบวนการช่วยเหลือมาถึงได้รวดเร็ว ตรงกันข้ามหากล่าช้า นาที่ที่สำคัญต่อชีวิตของผู้ป่วยฉุกเฉินจะหมดไปเรื่อยๆ จนกระทั่งสายเกินไปก็ได้

6.2.3.2 การแจ้งเหตุขอความช่วยเหลือ (Reporting) การแจ้งเหตุที่รวดเร็ว โดยระบบการสื่อสาร ที่มีประสิทธิภาพและมีหมายเลขที่จำได้ง่ายเป็นเรื่องที่จำเป็นอย่างยิ่ง เพราะ



เป็นประตูเข้าไปสู่การช่วยเหลือที่เป็นระบบ แต่ผู้แจ้งเหตุอาจจะต้องมีความรู้ ความสามารถในการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง รวมทั้งมีความสามารถในการให้การดูแลขั้นต้นตามความเหมาะสมอีกด้วย ปัจจุบันประเทศไทยได้มีการจัดตั้งศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการ (Dispatch Center) ไว้ทุกจังหวัด และใช้หมายเลข 1669 เป็นหมายเลขที่ใช้แจ้งในระบบการแพทย์ฉุกเฉิน

6.2.3.3 การออกปฏิบัติการของชุดปฏิบัติการฉุกเฉิน (Response) เพื่อให้การปฏิบัติการฉุกเฉินมีความเหมาะสมกับสถานะการเจ็บป่วยฉุกเฉินในแต่ละเหตุการณ์ สถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ (สพฉ.) จึงได้กำหนดมาตรฐานชุดปฏิบัติการที่เหมาะสมเพื่อให้การช่วยเหลือ ณ จุด เกิดเหตุ จนถึงสถานพยาบาล โดยชุดปฏิบัติการจะประกอบด้วย บุคลากร ได้แก่ หัวหน้าชุดปฏิบัติการ ผู้ปฏิบัติการ และผู้ขับพาหนะฉุกเฉิน อุปกรณ์ต่างๆ ได้แก่ ยานพาหนะเพื่อลำเลียงหรือขนส่ง อุปกรณ์ทางการแพทย์ (เวชภัณฑ์และเครื่องมือต่างๆ) ในการจัดส่งชุดปฏิบัติการออกให้ความช่วยเหลือ ผู้เจ็บป่วยฉุกเฉินผู้รับแจ้งเหตุและสั่งการช่วยเหลือ (EMD = Emergency Medical Dispatcher) หรือ ผู้บัญชาการจะเป็นผู้ พิจารณาความเหมาะสม ปัจจุบันชุดปฏิบัติการฉุกเฉิน มีดังนี้

- ชุดปฏิบัติการฉุกเฉินเบื้องต้น (First Responder Unit: FR) หัวหน้าชุดปฏิบัติการเป็นผู้ปฏิบัติการ ฉุกเฉินเบื้องต้น (First Responder) และทีมปฏิบัติการที่เป็นผู้ปฏิบัติการ ฉุกเฉินเบื้องต้น รวมอย่างน้อย 3 คน

- ชุดปฏิบัติการฉุกเฉินระดับต้น (Basic Life Support Unit: BLS) หัวหน้าชุดปฏิบัติการเป็นเวชกร ฉุกเฉินระดับต้น (Emergency Medical Technician – Basic: EMT-B) และทีมปฏิบัติการที่เป็นเวชกร ฉุกเฉินระดับต้นหรือผู้ปฏิบัติการฉุกเฉินเบื้องต้น รวมอย่างน้อย 3 คน

- ชุดปฏิบัติการฉุกเฉินระดับกลาง (Intermediate Life Support Unit: ILS) หัวหน้าชุดปฏิบัติการ เป็นเวชกรฉุกเฉินระดับกลาง (Emergency Medical Technician – Intermediate: EMT-I) และทีม ปฏิบัติการเป็นเวชกรกรฉุกเฉินระดับกลาง เวชกรฉุกเฉินระดับต้น หรือผู้ปฏิบัติการ ฉุกเฉินเบื้องต้น รวมอย่าง น้อย 3 คน

- ชุดปฏิบัติการฉุกเฉินระดับสูง (Advance Life Support Unit: ALS) หัวหน้าชุดปฏิบัติการเป็นเวช กรฉุกเฉินระดับสูง (Emergency Medical Technician-Paramedic: EMT-P) หรือ พยาบาลกู้ชีพ (Pre Hospital Emergency Nurse: PHEN) หรือแพทย์ฉุกเฉิน (Emergency Physician: EP) หรือ แพทย์ (Physician) และทีมปฏิบัติการที่เป็นเวชกรฉุกเฉินระดับกลาง เวชกรฉุกเฉินระดับต้น หรือผู้ปฏิบัติการฉุกเฉิน เบื้องต้น รวมอย่างน้อย 3 คน

6.2.3.4 การรักษาพยาบาล ณ จุดเกิดเหตุ (On Scene care) การรักษาพยาบาล ผู้ป่วยฉุกเฉิน ณ จุดเกิดเหตุ เป็นขั้นตอนหนึ่งที่มีความสำคัญ ที่ต้องอาศัยหลักการ และองค์ความรู้ที่

ถูกต้อง ในการตัดสินใจที่รวดเร็ว ถูกต้อง และสิ่งสำคัญที่สุดคือเรื่อง ของความปลอดภัย ทั้งผู้ปฏิบัติงาน ประชาชนที่อยู่ในเหตุการณ์ โดยมีเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ณ จุดเกิดเหตุ ดังนี้

6.2.3.4.1 การประเมินสถานการณ์ (Scene size-up) ในการ ปฏิบัติงาน ณ จุดเกิดเหตุ สิ่งสำคัญสิ่งแรก คือ การประเมินสถานการณ์ตั้งแต่เริ่มเดินทางไปจนถึงที่ เกิดเหตุ การประเมินสถานการณ์ เป็นการรวบรวม ข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์ สภาพแวดล้อม ที่อาจเป็นอันตราย หรือความปลอดภัยของสถานที่นั้นๆ เพื่อเป็นแนวทางในการพิจารณา วางแผนเข้าไป ช่วยเหลือผู้บาดเจ็บ ได้อย่างถูกต้อง เกิดความปลอดภัย ต่อเจ้าหน้าที่ที่เข้าไปช่วยเหลือ รวมทั้งผู้ช่วย เย็บ ประชาชนที่อยู่ในเหตุการณ์ และเพื่อเป็นข้อมูลในการร้องขอ ความช่วยเหลือ สิ่งสนับสนุนจาก หน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ในกรณีที่มีผู้บาดเจ็บ จำนวนมาก (Mass casualty) เกินขีดความสามารถ ของหน่วยที่เข้าไปช่วยเหลือ

- การป้องกันตนเอง ประกอบด้วย

1. การป้องกันตนเองจากการสัมผัสเชื้อโรค (Body substance isolation : BSI) พึงระลึกไว้ เสมอว่า เราไม่ควร ไปสัมผัสกับผู้บาดเจ็บ โดยตรง เพราะอาจทำให้ เราติดเชื้อโรคต่าง ๆ ตามมาได้ ดังนั้น จึง ต้องเตรียมอุปกรณ์ป้องกันตนเองที่เหมาะสม เพื่อไม่ให้มี การสัมผัส สารคัดหลั่ง เลือด หรือการไอ จาม จาก ผู้บาดเจ็บ ดังนี้

- สวมแว่นตา ถ้าจำเป็น
- สวมถุงมือ ถ้าจำเป็น
- สวมเสื้อคลุม ถ้าจำเป็น
- สวมผ้าปิดปาก ปิดจมูก ถ้าจำเป็น
- ล้างมือ ล้างยานพาหนะ
- ล้างอุปกรณ์หลังการใช้งาน

2. การป้องกันอันตรายที่อาจเกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติงาน

ในบางสถานการณ์

- สวมหมวกนิรภัย
  - สวมรองเท้าบู๊ท
3. การป้องกันอันตรายจากวัตถุอันตราย
- กรณีที่มีสารพิษ ต้องให้ผู้เชี่ยวชาญมาควบคุมสถานการณ์
  - ไม่ควรเข้าไปในสถานที่ที่อาจจะมีสารพิษ หรือวัตถุอันตราย

โดยไม่มีอุปกรณ์ป้องกัน ตนเอง

ต่อไปนี

#### 4. การป้องกันตนเองจากอุบัติเหตุจราจร ต้องสังเกตสิ่ง

- สภาพการจราจร
- สายไฟฟ้า / ไฟฟ้า
- น้ำมันเชื้อเพลิงที่รั่วออกมา
- สารเคมี / วัตถุอันตราย

#### 5. การป้องกันตนเองจากการถูกทำร้าย

- พยายามอย่ายุ่งเกี่ยวกับเหตุการณ์ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับการ

รักษาพยาบาล

- มีสติ ควบคุมอารมณ์ หลีกเลี่ยงการโต้แย้ง
- ควรเก็บรักษาวัตถุพยานต่าง ๆ เท่าที่จะทำได้
- ติดต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจ เพื่อช่วยควบคุมสถานการณ์
- ความปลอดภัยของสถานการณ์ (Scene safety) เป็นการ

ประเมินสภาพเหตุการณ์ว่า จะเกิด อันตรายซ้ำซ้อนหรือไม่ เช่น ตึกถล่ม ไฟไหม้ การวางระเบิด รถชนกันที่มีไฟไหม้ เป็นต้น จำเป็นต้องรีบ เคลื่อนย้ายแบบฉุกเฉินเพื่อช่วยชีวิตผู้บาดเจ็บฉุกเฉินไว้ก่อน ยกเว้น ถ้าเหตุการณ์ไม่ปลอดภัย ไม่ควรเข้าไปในที่เกิด เหตุ ต้องทำสถานการณ์ให้ปลอดภัย หรือแจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องมาทำให้ปลอดภัยเสียก่อน

● กลไกการบาดเจ็บ (MOI = Mechanism of injuries) เป็นการประเมินเพื่อพิจารณาถึงความ รุนแรงของอาการ ในผู้บาดเจ็บ โดยแบ่งออกเป็น ผู้บาดเจ็บ (Trauma) และผู้เจ็บป่วย (Medical)

1. ผู้บาดเจ็บ (Trauma) ให้พิจารณาถึงกลไกการบาดเจ็บ (Mechanism of injuries) โดยการ ถามสาเหตุของการบาดเจ็บ จากตัวผู้บาดเจ็บเอง กรณีผู้บาดเจ็บไม่รู้สึกรู้ตัว หรือไม่สามารทำให้ประวัติได้ ให้ สอบถามจากญาติ ผู้ที่อยู่ในเหตุการณ์ พร้อมทั้งตรวจสอบสถานที่ที่เกิดเหตุประกอบ เพื่อประเมินถึงความ รุนแรงของเหตุการณ์ตัวอย่าง เช่น ข้อมูลที่สนับสนุนว่าผู้บาดเจ็บ น่าจะมีการบาดเจ็บที่รุนแรง ได้แก่

- รถชนปะทะกันด้วยความเร็วสูง
- ผู้บาดเจ็บอยู่ในรถที่พลิกคว่ำ หรือกระเด็นออกมาจากรถ
- อุบัติเหตุที่มีผู้เสียชีวิตในเหตุการณ์เดียวกัน
- ตกจากที่สูงมากกว่า 20 ฟุต ในผู้บาดเจ็บที่เป็นผู้ใหญ่ และ

มากกว่า 10 ฟุต ใน ผู้บาดเจ็บที่เป็นทารกและเด็ก

- บาดแผลทะลุ หรือมีวัสดุเสียบคาที่ศีรษะ ช่องท้อง หรือ

หน้าอก

2. ผู้เจ็บป่วย (Medical) ให้พิจารณาจากการซักประวัติจากผู้ป่วย ญาติ หรือผู้ที่อยู่ในเหตุการณ์ ว่าขอความช่วยเหลือด้วยเรื่องอะไร (Chief complaint) ปัญหาหรือจุดเริ่มต้นของการเจ็บป่วย (NOI = Nature of illness) เช่น การเจ็บหน้าอก ในผู้ป่วยโรคกล้ามเนื้อหัวใจขาดเลือด การปวดท้อง ของผู้ป่วยไส้ติ่ง อักเสบ เป็นต้น ตลอดจนการสังเกตสถานที่เกิดเหตุ ว่ามีสิ่งบอกร่องของการเจ็บป่วย หรือไม่ เช่น ซองยา ขวด สุรา เข็มฉีดยา ยาพ่นแก้หอบหืด เป็นต้น

- พิจารณาน้ำจำนวนผู้ป่วยฉุกเฉิน (Number of patients) กรณีมีจำนวนผู้ป่วยฉุกเฉินมากเกินไป ความสามารถที่จะจัดการ (Mass casualty) จะต้องร้องขอคำสั่งสนับสนุนจากหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ก่อนที่จะเข้าไปช่วยเหลือผู้ป่วยเจ็บ ในขณะที่เดียวกันก็ต้องทำการคัดแยก (Triage) ผู้ป่วยเจ็บ เพื่อจัดลำดับ ความเร่งด่วนในการช่วยเหลือตามระดับความรุนแรง ซึ่งเป็นสิ่งที่ต้องให้ความสำคัญและต้องกระทำทุกครั้ง

- การขอรับการสนับสนุนทรัพยากรและสิ่งสนับสนุนอื่นๆ (Additional resource) ในบาง สถานการณ์ อาจจำเป็นต้องขอรับการสนับสนุนจากหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ทีมกู้ชีพขั้นสูง (ALS), กู้ภัย (Rescue), ตำรวจ (Police) เป็นต้น

#### 6.2.3.4.2 การประเมินสภาพผู้ป่วยฉุกเฉิน (Patient assessment)

มีขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

การประเมินขั้นต้น (Initial assessment) เป็นขั้นตอนแรกของการประเมินเพื่อที่จะ ค้นหา พร้อมกับให้การรักษาสภาวะคุกคามต่อชีวิต (Life threatening condition) โดยมุ่งเน้นไปที่ 3 ระบบ ที่ มีความสำคัญในภาวะวิกฤติได้แก่ ระบบหายใจ (Respiratory) ระบบการไหลเวียนเลือด (Circulatory) และ ระบบประสาท (Nervous system) การประเมินสภาพผู้ป่วยเจ็บขั้นต้น ณ จุดเกิดเหตุ ใช้เวลาในการประเมิน ไม่เกิน 1 นาที เท่านั้น สิ่งสำคัญที่ต้องประเมินและให้การดูแล มีขั้นตอนการปฏิบัติ ดังนี้

- สภาพทั่วไปของผู้ป่วยฉุกเฉิน (General appearance) เป็นสิ่งที่ต้องให้การดูแลผู้ป่วย ฉุกเฉินเป็นลำดับแรก เป็นการประเมินทันทีที่พบผู้ป่วยเจ็บ โดยใช้สภาวะแวดล้อมและอาการสำคัญ (Chief complaint โดยทั่วไป chief complaint ก็คืออาการที่เป็นสาเหตุให้ต้องตามรถพยาบาล สิ่งที่จะต้อง ทราบมีดังนี้

1. ผู้ป่วยฉุกเฉินกำลังอยู่ในภาวะคุกคามต่อชีวิตหรือไม่
2. ภาวะที่เกิดขึ้นเป็นความเจ็บป่วย (Medical) หรือเป็นการ

บาดเจ็บจากอุบัติเหตุ (Trauma)

3. ข้อมูลพื้นฐาน เช่น อายุ เพศ เชื้อชาติ

4. ถ้าเป็นการบาดเจ็บ (Trauma) ควรจะทราบถึงกลไก

การบาดเจ็บ (Mechanism of injuries)

5. ถ้าเป็นการเจ็บป่วย (Medical) ควรจะทราบปัญหาที่เกิดขึ้น  
เริ่มต้น (Nature of illness) เช่น การหายใจลำบาก การเจ็บหน้าอก เป็นต้น

ในรายที่มีการบาดเจ็บ (trauma) และสงสัยว่ามีการบาดเจ็บ  
ของกระดูกคอและไขสันหลัง (c-spine injury) ร่วมด้วย ต้องทำการยึดตรึงบริเวณคอและศีรษะทันที  
(Stabilize Cervical Spine) ก่อนทำการ ประเมินขั้นต่อไป

- ระดับความรู้สึกตัว (Mental status) ผู้ป่วยฉุกเฉินที่หมดสติ (Unconscious) หรือไม่ ทราบสาเหตุการบาดเจ็บ (Unknown injuries) จะต้องทำการยึดตรึงกระดูก  
สันหลัง (C-spine stabilize) ทุก ครั้ง การทำงานของระบบประสาท สามารถประเมินอย่างรวดเร็ว  
โดยประเมินจากระดับของความรู้สึกตัว (Mental Status) ในการประเมินเป็นการดูการตอบสนองต่อ  
คำพูด หรือการตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้นทาง กายภาพ โดยใช้ตัวอักษรช่วยจำ AVPU เป็นหลักในการ  
ประเมิน ดังนี้

1. Alert: ผู้ป่วยเจ็บพูดคุยได้รู้เรื่อง โดยไม่ต้องการกระตุ้น

2. Verbal stimulus: ผู้ป่วยเจ็บตอบสนองต่อเสียงพูด/ เรียก

3. Painful stimulus: ผู้ป่วยเจ็บไม่ตอบสนองต่อเสียงพูดแต่

ตอบสนองต่อการกระตุ้นด้วยความ เจ็บปวด

4. Unresponsive: ผู้ป่วยเจ็บไม่ตอบสนองต่อเสียงพูดและ

ความเจ็บปวด

วิธีประเมินความรู้สึกตัว

1. ดบที่ไหลเบา ๆ

2. เรียกผู้ป่วยเจ็บ พร้อมแนะนำตัวเอง และสอบถามอาการ

ผู้ป่วย

3. ถ้าไม่ส่งเสียงโต้ตอบ ให้ทดสอบการตอบสนองต่อเสียง

เรียก โดยให้ทำตามคำสั่ง ให้บีบมือ กระจก เท่า ผู้ป่วยทำตามได้หรือไม่

4. ถ้าไม่ทำตาม ให้ทดสอบการตอบสนองต่อความเจ็บปวด

โดยใช้ของแข็งกดที่โคนเล็บ ประเมินว่า ผู้ป่วยตอบสนองความเจ็บปวดหรือไม่ เช่น การปิด ขยับหนี  
หรือเกร็งตัวอแกน (decorticate) หรือเกร็งตัว เหยียดแขน (decerebrate)

5. ถ้าไม่ตอบสนองใด ๆ หมายถึง Unresponsive



• การประเมินทางเดินหายใจ (Assess Airway) ขั้นตอนต่อมาคือการประเมิน ทางเดินหายใจ (Airway) และการหายใจ (Ventilation) ถ้าผู้ป่วยเจ็บพูดคุยได้ หรือร้องไห้ได้ แสดงว่าไม่น่าจะมีปัญหาเรื่องทางเดินหายใจ แต่ถ้าผู้ป่วยเจ็บไม่รู้สีกตัว ต้องทำการเปิดทางเดินหายใจ และตรวจสอบการหายใจ

#### วิธีการเปิดทางเดินหายใจ

Head tilt – chin lift : การกคหน้าผาก และเชยคาง จะช่วยยกลิ้นที่ตกไปปิดบริเวณ pharynx วิธีใช้กับผู้ป่วยทั่วไป ที่ไม่ได้มีการบาดเจ็บ

1. วางมือข้างหนึ่งที่หน้าผาก อีกมือจับบริเวณขากรรไกร  
2. ออกแรงกดเอียง ๆ ที่หน้าผาก ในขณะที่อีกมือยกขากรรไกรขึ้นข้างบน โดย ระวังไม่ให้ริมฝีปากปิด อาจต้องใช้นิ้วหัวแม่มือช่วยดึงริมฝีปากล่างลง

Jaw thrust without head tilt: ใช้ในกรณีที่สงสัย C-spine injury

1. วางนิ้วหัวแม่มือทั้งสองข้างที่บริเวณกระดูก maxilla และวางนิ้วชี้และ นิ้วกลางที่บริเวณขากรรไกรล่าง

2. ออกแรงยกขากรรไกรขึ้น โดยไม่ให้มีการเคลื่อนไหวของ

#### ส่วนคอ

• การประเมินการหายใจ (Assess Breathing)

1. ในผู้ป่วยที่รู้สึกตัวดี ให้สังเกตคุณภาพการหายใจ  
2. ในผู้ป่วยที่ไม่รู้สึกตัว ใช้หลักการ Look, Listen, Feel คือตามองดูการขยับของ หน้าอก หูฟังเสียงลมหายใจ แก้มสัมผัสลมหายใจ

3. ประเมินการหายใจ คว้าหายใจเร็ว ช้า หรือปกติ คุณภาพการหายใจเป็นอย่างไร ต้องใช้ กล้ามเนื้ออื่น ๆ ช่วยหรือไม่

4. กรณีที่มีเครื่องหาค่าความอิ่มตัวของออกซิเจนในเลือด (pulse oximeter) ให้ทำการ ประเมินภาวะพร่องออกซิเจนของผู้ป่วยด้วย (ค่าปกติ 95-100 %)

5. ถ้าคุณภาพการหายใจไม่ดี หรือไม่เพียงพอ ต้องให้ Mask with reservoir bag ต่อ ออกซิเจนออกซิเจน 10 – 15 ลิตร/นาที , ถ้าไม่หายใจต้องช่วยหายใจ ออกซิเจน Mask with Ambu bag บีบ ๘-๑๐ ครั้ง/นาที เปิดออกซิเจน 10 – 15 ลิตร/นาที

• การประเมินระบบการไหลเวียน (Assess Circulation) มีดังนี้

1. จับชีพจร 2 ตำแหน่งเปรียบเทียบกัน คือ Carotid artery (central pulse) และ Radial artery (peripheral pulse) ถ้าคลำพบที่ Radial pulse บ่งบอกได้ว่า Systolic

pressure > 80 mm/hg ถ้าพบเฉพาะ Carotid pulse แสดงว่า Systolic pressure ประมาณ 60 mm/hg เป็นการเปรียบเทียบความแตกต่างของชีพจร 2 ตำแหน่ง ว่าเต้น เร็ว ปกติ ช้า เต้นแรง เบา

2. Look for major bleeding ค้นหาบริเวณที่มีเลือดออกมาก โดยเปิดเสื้อผ้าบริเวณที่มี เลือดออก หรือบริเวณที่สงสัยให้เห็นชัดเจน เพื่อทำการห้ามเลือด

3. Check skin ประเมินผิวหนัง (ประเมินตั้งแต่ขณะจับชีพจรและประเมินเพิ่มเติม) โดยดูสี ผิว (skin color) ผู้ป่วยซีด เขียว แดง เหลืองที่ใบหน้า แขน ขา ซีดขาว แสดงว่าเสีย เลือดมากกว่า 30%, อุณหภูมิ (temperature) ร่างกายร้อน หรือเย็น, มีเหงื่อออก หรือไม่

4. Check capillary refill โดยการกดที่ปลายเล็บ จะต้องมียึดเลือดกลับมาเลี้ยงภายใน 2 วินาที

6.2.3.5 การลำเลียงขนย้ายและให้การดูแลระหว่างนำส่ง (Care in transit) หลักสำคัญยิ่งในการลำเลียงขนย้ายผู้ป่วยเจ็บคือ การไม่ทำให้เกิดการบาดเจ็บซ้ำเติมต่อผู้ป่วย ผู้ที่ทำหน้าที่ลำเลียงขนย้ายจะต้องผ่านการฝึกอบรมเทคนิควิธีการมาเป็นอย่างดี ในการขนย้าย และจะต้องมีการประเมินสภาพผู้ป่วยเจ็บเป็นระยะๆ ปฏิบัติการบางอย่างอาจกระทำบนรถฉุกเฉินในขณะที่ลำเลียงนำส่งได้ เช่น การให้สารน้ำ การตามสวนที่มีลำดับรองลงมา เป็นต้น

6.2.3.6 การนำส่งสถานพยาบาล (Transfer to the definitive care) การนำผู้ป่วยเจ็บไปส่งยังสถานที่ใดเป็นการชี้ชะตาชีวิตและมีผลต่อผู้ป่วยเจ็บได้เป็นอย่างมาก การนำส่งจะต้องใช้ดุลยพินิจว่าโรงพยาบาลที่จะนำส่งสามารถรักษาผู้ป่วยเจ็บรายนั้น ๆ ได้เหมาะสมหรือไม่ มิฉะนั้นแล้ว เวลาที่เสียไป กับความสามารถที่ไม่ถึงและไม่พร้อมของสถานพยาบาลนั้น ๆ จะทำให้เกิดการ เสียชีวิต พิการหรือมีปัญหาในการรักษาพยาบาลอย่างไม่ควรจะเกิดขึ้น

### 6.3 แผนดำเนินการกลยุทธ์การจัดการผลิต/บริการจำแนกตามกรอบเวลาและทรัพยากร

เนื่องจากเป็นธุรกิจบริการจึงไม่มีต้นทุนของการผลิตแต่จะเป็นต้นทุนเรื่องค่าจ้างค่าแรงของบุคคลากรในด้านต่างๆ ที่ต้องสนับสนุนธุรกิจให้สามารถดำเนินงานได้ดังนี้

1. วัสดุสิ้นเปลือง: กระดาษ ปากกา ของจดหมาย
2. ค่าแรงพยาบาล; เงินเดือนพยาบาลที่เข้าเวร
3. ค่าแรงพนักงาน Back-Office; เงินเดือนพนักงานทั่วไป
4. ค่าไฟฟ้า
5. ค่าน้ำประปา
6. ค่าเดินทาง: ค่าเดินทางจากสาขาย่อยไปยังที่פקลูกค้า

## 7. ค่าเสื่อมราคาของเครื่องมือ: ค่าเสื่อมเครื่องมือและอุปกรณ์แพทย์

ตารางที่ 6.4 แสดงแผนดำเนินการกลยุทธ์การจัดการผลิต/บริการจำแนกตามกรอบเวลาและทรัพยากร

ทรัพยากรตามแผนบริการ	ปีที่ 0	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3
ยอดขาย	-	1,500 ครั้ง	4,500 ครั้ง	13,500 ครั้ง
วัสดุสิ้นเปลือง	-	-	-	-
ค่าแรงพยาบาล	-	600,000	1,854,000	5,728,860
ค่าแรงพนักงาน Back-office	-	408,000	1,260,720	3,895,625
ค่าไฟฟ้า	-	-	-	-
ค่าน้ำประปา	-	-	-	-
ค่าเดินทาง	-	-	-	-
ค่าเสื่อมราคาของเครื่องมือ	-	-	-	-

หมายเหตุ: การคำนวณตามตารางข้างต้นสำหรับ 1 สาขาย่อย

## บทที่ 7

### แผนการเงินและการวิเคราะห์ความคุ้มค่าโครงการลงทุน

ในบทนี้จะแสดงให้เห็นถึงการวางแผนการเงินและการวิเคราะห์ความคุ้มค่าโครงการลงทุน โดยสามารถแบ่งออกเป็นหัวข้อย่อยดังนี้

1. สมมติฐานเพื่อการจัดทำแผนการเงินและการวิเคราะห์ความคุ้มค่าการลงทุนโครงการ
2. แผนการเงินในกรอบเวลา 1 ปี (จำแนกรายเดือน)
3. แผนการเงินในกรอบเวลา 5 ปี (จำแนกรายปี)
4. ผลการวิเคราะห์จุดคุ้มทุนจำแนกรายปีตามกรอบเวลา 5 ปี
5. ผลการวิเคราะห์การเงินโดยอัตราส่วนการเงินจำแนกรายปีตามกรอบเวลา 5 ปี

บทวิเคราะห์

6. ผลการวิเคราะห์ความคุ้มค่าการลงทุนโครงการระยะเวลา 5 ปีแสดงผลแบบ Scenario

#### 7.1 บทวิเคราะห์และระบุประเภททรัพยากรที่เกี่ยวข้องและจำเป็นเพื่อการผลิต/ บริการ

##### 7.1.1 สมมติฐานด้านเงินทุน

สำหรับเงินทุนของบริษัทเซฟปาปา จำกัดเป็นธุรกิจบริการพาผู้สูงอายุไปโรงพยาบาลในกรณีฉุกเฉิน โดยได้เงินทุนจากการร่วมหุ้นรวมแล้ว 1,500,000 บาทประกอบด้วยเงินลงทุนในสินทรัพย์ถาวรค่าใช้จ่ายก่อนการดำเนินงานและเงินทุนหมุนเวียน โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 7.1 แสดงถึงเงินลงทุนในสินทรัพย์ถาวรค่าใช้จ่ายก่อนการดำเนินงานและเงินทุนหมุนเวียน

รายการ	มูลค่า
1. เงินลงทุนในสินทรัพย์ถาวร	
1.1 อุปกรณ์สำนักงาน	62,500
1.2 ค่าพัฒนาระบบ IOS & Android	1,000,000
1.3 ค่าเขียน website	-

**ตารางที่ 7.1 แสดงถึงเงินลงทุนในสินทรัพย์ถาวรค่าใช้จ่ายก่อนการดำเนินงานและเงินทุนหมุนเวียน (ต่อ)**

รายการ	มูลค่า
2. ค่าใช้จ่ายดำเนินงาน	
2.1 ค่าจดทะเบียนบริษัท	6,000
2.2 ค่าเครื่องหมายการค้า	1,600
3. เงินทุนหมุนเวียน	429,900
<b>รวม</b>	<b>1,500,000</b>

**7.1.2 แหล่งที่มาของเงินทุน**

แหล่งที่มาของเงินทุนสำหรับการเริ่มต้นธุรกิจของบริษัทเซฟปาปา จำกัดจะใช้เงินลงทุนของเจ้าของกิจการทั้งหมด

**ตารางที่ 7.2 สัดส่วนแหล่งที่มาของเงินทุน**

แหล่งที่มา	จำนวนหุ้น	สัดส่วน	จำนวนเงิน
นายเมธีวัฒน์ เลาหวิณี	7,500	50 %	750,000
นพ.จิตรภาณุ ญาณกิตติพัฒน์	3,750	25 %	375,000
พญ.ศศิภา คั่นทวีรุฬห์	3,750	25 %	375,000
<b>รวม</b>			<b>1,500,000</b>

**7.1.3 สมมติฐานทางการเงิน**

- ค่าเสื่อมราคาคิดโดยวิธีแบบเส้นตรงตามอายุของสินทรัพย์ถาวรโดยประมาณ 10 ปี โดยไม่มีการคิดค่าซาก
- ได้รับเครดิตการชำระเงินจากเจ้าหนี้การค้าเป็นระยะเวลา 30 วัน
- บริษัทมีการคำนวณอัตราผลตอบแทนของผู้ถือหุ้น (Cost of Equity) โดยใช้วิธี CAPM โดย risk free rate หาได้จากการนำอัตราผลตอบแทนพันธบัตรรัฐบาลอายุ 5 ปี มาเฉลี่ย market return หาได้จาก market cap ในตลาดหุ้น ย้อนหลัง 3 ปี ค่า beta มีค่าเท่ากับ 1



โดยใช้สูตร CAPM ดังนี้

$$\begin{aligned} k_c &= R_f + (R_m - R_f) b_L \\ &= 2.19\% + (10.03\% - 2.19\%)(1) \\ &= 2.19\% + (7.84\%) \\ k_c &= 10.03\% \end{aligned}$$

ดังนั้น WACC จึงมีค่าเท่ากับ 10.03%

- กำหนดให้อัตราเงินเพื่อเพิ่มขึ้นร้อยละ 1.9 ต่อปี (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2561)
- อัตราการเพิ่มขึ้นของเงินเดือนกำหนดให้เพิ่มขึ้นร้อยละ 3 ต่อปี
- อัตราภาษีเงินได้นิติบุคคลร้อยละ 20 ต่อปี เนื่องจากมีการจดทะเบียนบริษัท (กรมสรรพากร, 2561)
- เงินทุนหมุนเวียนไม่มีการเปลี่ยนแปลงระหว่างการลงทุนใน 5 ปี

#### 7.1.4 การประมาณการรายได้

รายรับของธุรกิจมาจากการให้บริการพาผู้สูงอายุหรือผู้ป่วยไปโรงพยาบาลในกรณีฉุกเฉิน โดยจะเก็บค่าบริการเป็นรายครั้งที่ให้บริการและมีค่าบริการเริ่มต้นที่ 1,500 บาท โดยยังไม่รวมค่าเดินทาง และค่าชุดอุปกรณ์ที่ใช้ขณะปฏิบัติหน้าที่อัตราค่าบริการจะขึ้นอยู่กับความยากง่ายของงานที่รับและจะต้องใช้บุคลากรที่มีขีดความสามารถระดับใด โดยสาขาเริ่มต้นที่มีอยู่ 4 สาขาอยู่กระจายอยู่ในเขตรับผิดชอบรอบสำนักงานใหญ่เพื่อที่จะสนับสนุนงานบริการได้อย่างรวดเร็วและเลือกพื้นที่ให้บริการที่มีลูกค้ามากสภาพแวดล้อมเอื้อต่อธุรกิจ

ตารางที่ 7.3 แสดงการคำนวณรายได้ในแต่ละสาขาจำแนกตามรายปีของบริษัท

รายละเอียด	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
<b>รายได้จากสาขาย่อยที่ 1</b>					
ค่าบริการ (กรณีทั่วไป)	1,500	1,600	1,700	1,800	1,900
จำนวนบริการ (กรณีทั่วไป)	1,500	4,500	13,500	18,000	20,000
รวมรายได้จากกรณีทั่วไป	2,250,000	7,200,000	22,950,000	32,400,000	38,000,000
ค่าบริการ (กรณีพิเศษ)	2,500	2,600	2,700	2,800	2,900
จำนวนบริการ (กรณีพิเศษ)	700	1,400	2,800	3,600	4,000
รวมรายได้จากกรณีพิเศษ	1,750,000	3,640,000	7,560,000	10,080,000	11,600,000
<b>รวมรายได้สาขาย่อยที่ 1</b>	<b>4,000,000</b>	<b>10,840,000</b>	<b>30,510,000</b>	<b>42,480,000</b>	<b>49,600,000</b>

ตารางที่ 7.5 แสดงการคำนวณรายได้ในแต่ละสาขาจำแนกตามรายปีของบริษัท (ต่อ)

รายละเอียด	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
<b>รายได้จากสาขาย่อยที่ 2</b>					
ค่าบริการ (กรณีทั่วไป)	1,500	1,600	1,700	1,800	1,900
จำนวนบริการ (กรณีทั่วไป)	1,500	4,500	13,500	18,000	20,000
รวมรายได้จากกรณีทั่วไป	2,250,000	7,200,000	22,950,000	32,400,000	38,000,000
ค่าบริการ (กรณีพิเศษ)	2,500	2,600	2,700	2,800	2,900
จำนวนบริการ (กรณีพิเศษ)	700	1,400	2,800	3,600	4,000
รวมรายได้จากกรณีพิเศษ	1,750,000	3,640,000	7,560,000	10,080,000	11,600,000
<b>รวมรายได้สาขาย่อยที่ 2</b>	<b>4,000,000</b>	<b>10,840,000</b>	<b>30,510,000</b>	<b>42,480,000</b>	<b>49,600,000</b>
<b>รายได้จากสาขาย่อยที่ 3</b>					
ค่าบริการ (กรณีทั่วไป)	1,500	1,600	1,700	1,800	1,900
จำนวนบริการ (กรณีทั่วไป)	1,500	4,500	13,500	18,000	20,000
รวมรายได้จากกรณีทั่วไป	2,250,000	7,200,000	22,950,000	32,400,000	38,000,000
ค่าบริการ (กรณีพิเศษ)	2,500	2,600	2,700	2,800	2,900
จำนวนบริการ (กรณีพิเศษ)	700	1,400	2,800	3,600	4,000
รวมรายได้จากกรณีพิเศษ	1,750,000	3,640,000	7,560,000	10,080,000	11,600,000
<b>รวมรายได้สาขาย่อยที่ 3</b>	<b>4,000,000</b>	<b>10,840,000</b>	<b>30,510,000</b>	<b>42,480,000</b>	<b>49,600,000</b>
<b>รายได้จากสาขาย่อยที่ 4</b>					
ค่าบริการ (กรณีทั่วไป)	1,500	1,600	1,700	1,800	1,900
จำนวนบริการ (กรณีทั่วไป)	1,500	4,500	13,500	18,000	20,000
รวมรายได้จากกรณีทั่วไป	2,250,000	7,200,000	22,950,000	32,400,000	38,000,000
ค่าบริการ (กรณีพิเศษ)	2,500	2,600	2,700	2,800	2,900
จำนวนบริการ (กรณีพิเศษ)	700	1,400	2,800	3,600	4,000
รวมรายได้จากกรณีพิเศษ	1,750,000	3,640,000	7,560,000	10,080,000	11,600,000
<b>รวมรายได้สาขาย่อยที่ 4</b>	<b>4,000,000</b>	<b>10,840,000</b>	<b>30,510,000</b>	<b>42,480,000</b>	<b>49,600,000</b>
<b>รายได้รวมจากทุกสาขา</b>	<b>16,000,000</b>	<b>43,360,000</b>	<b>122,040,000</b>	<b>169,920,000</b>	<b>198,400,000</b>

หมายเหตุ: สาขาย่อยยังต้องช่วยงานกันในกรณีที่พยาบาลติดลูกค้ารายอื่น เหตุที่ต้องแยกสาขาให้กระจาย  
รอบพื้นที่เพื่อให้สามารถเข้าถึงลูกค้าได้รวดเร็วที่สุด

### 7.1.5 การประมาณการต้นทุน

ธุรกิจให้บริการพาผู้สูงอายุไปโรงพยาบาลนั้นเป็นธุรกิจที่จะต้องให้แรงงานคนเป็นทรัพยากรหลักซึ่งจำเป็นต้องบริหารให้เครื่องรับงานที่เข้ามาได้ทันแต่การจ้างงานก็มีขีดจำกัดเพราะว่าถ้าจ้างเกินงานที่มีหรือมากกว่าความจำเป็นธุรกิจก็จะเสียค่าใช้จ่ายไปกับเงินเดือนที่ต้องจ่ายพนักงาน

ในส่วนของต้นทุนขายเรื่องค่าอุปกรณ์สิ้นเปลืองจำพวกชุดปฐมพยาบาล เข็มฉีดยา ยาที่ต้องใช้หน้างานต่างๆ ถู้นำเกลือ สายรื้อยาเข้าเส้น ผ้าพันแผล เฟือกตาม และค่าเดินทางนั้นทางบริษัทจะคิดตามจริงโดยเก็บจากลูกค้าตามราคาที่ซื้อมาไม่ได้บวกกำไรเพิ่มแต่อย่างใด เช่นเดียวกันกับค่าเดินทางซึ่งทางบริษัทจะเรียกเก็บจากลูกค้าตามจริงโดยอ้างอิงจากระยะทางและแท็กซี่มิเตอร์ (ถ้ามี)

ตารางที่ 7.4 แสดงการคำนวณต้นทุนขายของธุรกิจ

รายละเอียด	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
<b>ต้นทุนขายจากสาขาย่อยที่ 1</b>					
ค่าเงินเดือนพยาบาล	600,000	1,854,000	5,728,860	7,867,634	8,441,316
ค่าประกันสังคมพยาบาล	18,000	54,000	162,000	216,000	225,000
ค่าเงินเดือนพนักงาน	408,000	1,260,720	3,895,625	5,349,991	5,740,095
ค่าประกันสังคมพนักงาน	18,000	54,000	162,000	216,000	225,000
ค่าเช่าพื้นที่สาขาย่อย	180,000	185,400	190,962	196,691	202,592
รวมต้นทุนขายสาขาที่ 1	1,224,000	3,408,120	10,139,447	13,846,317	14,834,003
<b>ต้นทุนขายจากสาขาย่อยที่ 2</b>					
ค่าเงินเดือนพยาบาล	600,000	1,854,000	5,728,860	7,867,634	8,441,316
ค่าประกันสังคมพยาบาล	18,000	54,000	162,000	216,000	225,000
ค่าเงินเดือนพนักงาน	408,000	1,260,720	3,895,625	5,349,991	5,740,095
ค่าประกันสังคมพนักงาน	18,000	54,000	162,000	216,000	225,000
ค่าเช่าพื้นที่สาขาย่อย	180,000	185,400	190,962	196,691	202,592
รวมต้นทุนขายสาขาที่ 2	1,224,000	3,408,120	10,139,447	13,846,317	14,834,003
<b>ต้นทุนขายจากสาขาย่อยที่ 3</b>					
ค่าเงินเดือนพยาบาล	600,000	1,854,000	5,728,860	7,867,634	8,441,316
ค่าประกันสังคมพยาบาล	18,000	54,000	162,000	216,000	225,000
ค่าเงินเดือนพนักงาน	408,000	1,260,720	3,895,625	5,349,991	5,740,095
ค่าประกันสังคมพนักงาน	18,000	54,000	162,000	216,000	225,000
ค่าเช่าพื้นที่สาขาย่อย	180,000	185,400	190,962	196,691	202,592
รวมต้นทุนขายสาขาที่ 3	1,224,000	3,408,120	10,139,447	13,846,317	14,834,003

ตารางที่ 7.4 แสดงการคำนวณต้นทุนขายของธุรกิจ (ต่อ)

รายละเอียด	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
<b>ต้นทุนขายจากสาขาย่อยที่ 4</b>					
ค่าเงินเดือนพยาบาล	600,000	1,854,000	5,728,860	7,867,634	8,441,316
ค่าประกันสังคมพยาบาล	18,000	54,000	162,000	216,000	225,000
ค่าเงินเดือนพนักงาน	408,000	1,260,720	3,895,625	5,349,991	5,740,095
ค่าประกันสังคมพนักงาน	18,000	54,000	162,000	216,000	225,000
ค่าเช่าพื้นที่สาขาย่อย	180,000	185,400	190,962	196,691	202,592
รวมต้นทุนขายสาขาที่ 4	1,224,000	3,408,120	10,139,447	13,846,317	14,834,003
<b>รวมต้นทุนขายทุกสาขา</b>	<b>4,896,000</b>	<b>13,632,480</b>	<b>40,557,787</b>	<b>55,385,267</b>	<b>59,336,010</b>

#### 7.1.6 การประมาณการค่าใช้จ่ายดำเนินงาน

ในส่วนของการใช้จ่ายดำเนินงานของธุรกิจนั้นจะใช้สำนักงานใหญ่ในการช่วยกระจายงาน และจัดการงานเบื้องหลังทั้งหมดโดยจะมีค่าใช้จ่ายจำพวกค่าเช่าที่ตั้งสำนักงานค่าน้ำประปาค่าไฟฟ้า ค่าอินเทอร์เน็ตค่าใช้จ่ายเบ็ดเตล็ด

ตารางที่ 7.5 แสดงการคำนวณค่าใช้จ่ายดำเนินงาน

รายการ	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
ค่าเช่าสำนักงาน	240,000	240,000	240,000	240,000	240,000
ค่าน้ำประปา	7,200	8,400	9,600	10,800	12,000
ค่าไฟฟ้า	36,000	48,000	60,000	72,000	84,000
ค่าอินเทอร์เน็ต	8,388	8,388	8,388	8,388	8,388
ค่าตรวจสอบบัญชี	36,000	36,000	36,000	36,000	36,000
รวมค่าใช้จ่ายสำนักงาน	327,588	340,788	353,988	367,188	380,388
<b>ค่าจัดการระบบปฏิบัติการ</b>					
พัฒนาระบบ IOS & Android	1,000,000	-	-	-	-
Maintenance IOS & Android	-	100,000	100,000	100,000	100,000
Maintenance website	36,000	36,000	36,000	36,000	36,000
รวมค่าจัดการระบบ	1,036,000	136,000	136,000	136,000	136,000
<b>รวมค่าใช้จ่ายดำเนินงาน</b>	<b>1,363,588</b>	<b>476,788</b>	<b>489,988</b>	<b>503,188</b>	<b>516,388</b>
ค่าเสื่อมราคาอุปกรณ์สำนักงาน	6,250	6,250	6,250	6,250	6,250

ตารางที่ 7.5 แสดงการคำนวณค่าใช้จ่ายดำเนินงาน (ต่อ)

รายการ	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
ค่าการตลาด					
ค่าส่งเสริมการขาย	100,000	100,000	1,200,000	1,200,000	1,200,000
ค่าออก Booth & Event	1,500,000	1,500,000	3,000,000	3,000,000	3,000,000
ค่ากิจกรรม CSR	-	-	2,000,000	2,000,000	2,000,000
Big Event	-	-	-	-	10,000,000
<b>รวมค่าการตลาด</b>	<b>1,600,000</b>	<b>1,600,000</b>	<b>6,200,000</b>	<b>6,200,000</b>	<b>16,200,000</b>

## 7.2 งบการเงินตามกรอบระยะเวลา 5 ปี

### 7.2.1 งบกำไรขาดทุน

ตารางที่ 7.6 แสดงงบกำไรขาดทุน

รายการ	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
<b>รายได้</b>					
รายได้จากการให้บริการ	16,000,000	43,360,000	122,040,000	169,920,000	198,400,000
หัก - ต้นทุนขายสินค้า	-4,896,000	-13,632,480	-40,557,787	-55,385,267	-59,336,010
<b>กำไรขั้นต้น</b>	<b>11,104,000</b>	<b>29,727,520</b>	<b>81,482,213</b>	<b>114,534,733</b>	<b>139,063,990</b>
หัก - ค่าใช้จ่ายในการบริหาร	-1,363,588	-476,788	-489,988	-503,188	-516,388
หัก - ค่าใช้จ่ายในการขาย	-1,600,000	-1,600,000	-6,200,000	-6,200,000	-16,200,000
หัก - ค่าเสื่อมราคาส่วนการบริหารและการขาย	-6,250	-6,250	-6,250	-6,250	-6,250
<b>กำไรจากการดำเนินงาน</b>	<b>8,134,162</b>	<b>27,644,482</b>	<b>74,785,975</b>	<b>107,825,295</b>	<b>122,341,352</b>
<b>กำไรก่อนหักภาษีเงินได้นิติบุคคล</b>	<b>8,134,162</b>	<b>27,644,482</b>	<b>74,785,975</b>	<b>107,825,295</b>	<b>122,341,352</b>
หัก - ภาษีเงินได้นิติบุคคล	-	-5,528,896	-14,957,195	-21,565,059	-24,468,270
<b>กำไร(ขาดทุน) สุทธิ</b>	<b>8,134,162</b>	<b>22,115,586</b>	<b>59,828,780</b>	<b>86,260,236</b>	<b>97,873,081</b>
หัก - เงินปันผลจ่าย	0	-6,634,676	-23,931,512	-43,130,118	-58,723,849
<b>กำไรหลังจ่ายเงินปันผล</b>	<b>8,134,162</b>	<b>15,480,910</b>	<b>35,897,268</b>	<b>43,130,118</b>	<b>39,149,233</b>
<b>กำไรสะสม</b>	<b>8,134,162</b>	<b>23,615,072</b>	<b>59,512,340</b>	<b>102,642,458</b>	<b>141,791,691</b>



## 7.2.2 งบแสดงฐานะการเงิน

ตารางที่ 7.7 งบแสดงฐานะการเงิน

รายการ	ปีที่ 0	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
<b>สินทรัพย์</b>						
<b>สินทรัพย์หมุนเวียน</b>						
เงินสดและเงินสดในธนาคาร	429,900	8,570,312	24,057,472	59,960,990	103,097,358	142,252,841
<b>รวมสินทรัพย์หมุนเวียน</b>	<b>429,900</b>	<b>8,570,312</b>	<b>24,057,472</b>	<b>59,960,990</b>	<b>103,097,358</b>	<b>142,252,841</b>
<b>สินทรัพย์ไม่หมุนเวียน</b>						
สินทรัพย์ถาวร	1,062,500	1,062,500	1,062,500	1,062,500	1,062,500	1,062,500
ค่าใช้จ่ายก่อนดำเนินงาน	7,600	7,600	7,600	7,600	7,600	7,600
ค่าเสื่อมราคาสะสม	-	-6,250	-12,500	-18,750	-25,000	-31,250
<b>รวมสินทรัพย์ไม่หมุนเวียน</b>	<b>1,070,100</b>	<b>1,063,850</b>	<b>1,057,600</b>	<b>1,051,350</b>	<b>1,045,100</b>	<b>1,038,850</b>
<b>รวมสินทรัพย์</b>	<b>1,500,000</b>	<b>9,634,162</b>	<b>25,115,072</b>	<b>61,012,340</b>	<b>104,142,458</b>	<b>143,291,691</b>
<b>หนี้สินและส่วนของผู้ถือหุ้น</b>						
<b>หนี้สินหมุนเวียน</b>						
เงินกู้ระยะสั้น	-	-	-	-	-	-
เจ้าหนี้การค้า	-	-	-	-	-	-
หนี้สินหมุนเวียนอื่น	-	-	-	-	-	-
<b>รวมหนี้สินหมุนเวียน</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>หนี้สินไม่หมุนเวียน</b>						
เงินกู้ระยะยาว	-	-	-	-	-	-
หนี้สินไม่หมุนเวียนอื่น	-	-	-	-	-	-
<b>รวมหนี้สินไม่หมุนเวียน</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>รวมหนี้สิน</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
ทุนหุ้นสามัญ	1,500,000	1,500,000	1,500,000	1,500,000	1,500,000	1,500,000
กำไรสะสม	-	8,134,162	23,615,072	59,512,340	102,642,458	141,791,691
<b>รวมส่วนของผู้ถือหุ้น</b>	<b>1,500,000</b>	<b>9,634,162</b>	<b>25,115,072</b>	<b>61,012,340</b>	<b>104,142,458</b>	<b>143,291,691</b>
<b>รวมหนี้สินและส่วนของผู้ถือหุ้น</b>	<b>1,500,000</b>	<b>9,634,162</b>	<b>25,115,072</b>	<b>61,012,340</b>	<b>104,142,458</b>	<b>143,291,691</b>

### 7.2.3 แสดงงบกระแสเงินสด

ตารางที่ 7.8 แสดงงบกระแสเงินสด

รายการ	ปีที่ 0	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
<b>กระแสเงินสดจากการดำเนินงาน</b>						
กำไร(ขาดทุน)สุทธิ	-	8,134,162	22,115,586	59,828,780	86,260,236	97,873,081
ค่าเสื่อมราคาส่วนการบริหารและการขาย	-	6,250	6,250	6,250	6,250	6,250
ภาษีนิติบุคคล	-	-	-5,528,896	-14,957,195	-21,565,059	-24,468,270
<b>กระแสเงินสดจากการดำเนินงานรวม</b>	-	8,140,412	16,592,939	44,877,835	64,701,427	73,411,061
<b>กระแสเงินสดจากการลงทุน</b>						
เงินลงทุนในสินทรัพย์ถาวร	-1,062,500	-	-	-	-	-
เงินลงทุนก่อนการดำเนินงาน	-7,600	-	-	-	-	-
<b>กระแสเงินสดจากการลงทุนรวม</b>	-1,070,100	-	-	-	-	-
<b>กระแสเงินสดจากการจัดหาเงิน</b>						
เงินสตรีบจากการออกหุ้นทุน	1,500,000	-	-	-	-	-
เงินสดจ่ายปันผล	-	-	-6,634,676	-23,931,512	-43,130,118	-58,723,849
<b>กระแสเงินสดจากการจัดหาเงินรวม</b>	1,500,000	-	-6,634,676	-23,931,512	-43,130,118	-58,723,849
<b>กระแสเงินสดสุทธิ</b>	<b>429,900</b>	<b>8,140,412</b>	<b>9,958,264</b>	<b>20,946,323</b>	<b>21,571,309</b>	<b>14,687,212</b>
บวก + กระแสเงินสดต้นงวด	-	429,900	8,570,312	18,528,576	39,474,898	61,046,208
<b>กระแสเงินสดสุทธิปลายงวด</b>	<b>429,900</b>	<b>8,570,312</b>	<b>18,528,576</b>	<b>39,474,898</b>	<b>61,046,208</b>	<b>75,733,420</b>

### 7.3 ผลการวิเคราะห์ความคุ้มค่าการลงทุน

ตารางที่ 7.9 แสดงผลตอบแทนการลงทุนสำหรับธุรกิจ “SAFE PAPA!!”

รายการ	ความหมาย	มูลค่าที่คำนวณได้
มูลค่าปัจจุบัน (Net Present Value: NPV)	ผลรวมมูลค่าปัจจุบันของกระแสเงินสดรับ (จ่าย) สุทธิตลอดอายุโครงการ	143,387,917
อัตราผลตอบแทนภายใน (Internal Rate of Return: IRR)	ผลตอบแทนระหว่างกระแสเงินสดรับแต่ละปีตลอดอายุโครงการและจำนวนเงินเชื่อ	871.99%
ระยะเวลาคืนทุน (Payback Period)	ประมาณการระยะเวลาที่กิจการจะได้รับเงินลงทุนคืนทั้งหมด	1.94
ระยะเวลาคืนทุนแบบคิดลด (Discount Payback Period)	ประมาณการระยะเวลาที่กิจการจะได้รับเงินลงทุนคืนทั้งหมดโดยคิดเป็นมูลค่าปัจจุบัน	1.85

จากตารางที่ 7.9 พบว่าธุรกิจบริการพาผู้สูงอายุไปโรงพยาบาลในกรณีฉุกเฉินนั้นมีมูลค่าปัจจุบัน (NPV) เป็นบวกโดยมีมูลค่าเท่ากับ 189,068,473 บาท และยังมีอัตราผลตอบแทนภายใน (IRR) เท่ากับ 924.20% รวมถึงมีระยะเวลาคืนทุนอยู่ที่ประมาณ 1.97 ปี และระยะเวลาคืนทุนแบบคิดลด 1.88 ปี บริษัทมีการคำนวณ WACC โดยใช้วิธี CAPM โดย risk free rate ทำได้จากการนำอัตราผลตอบแทนพันธบัตรรัฐบาลอายุ 5 ปี มาเฉลี่ย ส่วน market return ทำได้จาก market cap ในตลาดหุ้นย้อนหลัง 1 ปี ส่วนค่า beta อ้างอิงจาก Hamada equation ที่ไม่มีการกู้เลย กำหนดให้ค่า beta มีค่าเท่ากับ 1 โดยใช้สูตร CAPM ในการหา WACC ดังนี้

$$\begin{aligned} R_s &= R_f + (R_m - R_f) b_L \\ &= 2.189\% + (1) (10.03\% - 2.189\%) \end{aligned}$$

$$R_s = 10.03\% \quad \text{ดังนั้น WACC จึงมีค่าเท่ากับ 10.03\%}$$

## บทที่ 8

### แผนบริหารจัดการความเสี่ยง

#### 8.1 บทวิเคราะห์และระบุประเภทความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง

ธุรกิจประเภทที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุนั้นเป็นเทรนด์ที่กำลังมาแรงในปัจจุบันนี้ทุกภาคฝ่ายกำลังเร่งเตรียมรับมือกับจำนวนผู้สูงอายุที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วและกำลังจะทำให้ภาพรวมของทั้งประเทศหยุดชะงักทั้งในเรื่องเศรษฐกิจของประเทศและปัญหาของครัวเรือนการดำเนินธุรกิจมีความเสี่ยงที่เพิ่มขึ้นได้ตลอดเวลา ดังนี้

1. ความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน (Operational Risk)
2. ความเสี่ยงด้านการตลาด (Market Risk)
3. ความเสี่ยงด้านการเงิน (Financial Risk)
4. ความเสี่ยงด้านกฎระเบียบและข้อบังคับ (Law and Regulation Risk)

##### 8.1.1 ความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน (Operational Risk)

เรื่องแรกคือคุณภาพของการบริการในช่วงเริ่มต้นธุรกิจบริษัทที่มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการจ้างงานที่มีความรู้เฉพาะทางที่ตรงต่องานบริการเพื่อที่จะทำงานได้สำเร็จและมีประสิทธิภาพมากที่สุด และนอกเหนือจากนั้นตัวพนักงานที่ให้บริการเองจะต้องมีจิตใจรักงานบริการตั้งใจช่วยผู้ป่วยด้วยใจดูแลและให้คำปรึกษาเหมือนญาติของตนเองซึ่งคุณสมบัติเหล่านี้บริษัทจะต้องเฟ้นหาผู้ที่เหมาะสมจากสถาบันการศึกษาเฉพาะทางผู้ที่จบจากสาขาแพทย์ฉุกเฉิน (Paramedic) และมีประสบการณ์ทำงานมาบ้างเพื่อให้ภาพลักษณ์ของธุรกิจดูน่าเชื่อถือและลูกค้าบอกต่อปากต่อปากทำให้ธุรกิจสามารถเจริญเติบโตได้รวมทั้งมีฐานลูกค้ามากขึ้นทำให้ช่วงแรกบริษัทอาจจะมีค่าใช้จ่ายในการจ้างงานพนักงานที่มีความสามารถแต่ค่าจ้างสูงแต่จะทำให้อนาคตของธุรกิจมีโอกาสจะสามารถสร้างยอดขายในอนาคตได้มากขึ้นนั่นเอง

นอกจากคุณภาพการให้บริการของบุคลากรแล้วนั้นเรื่องอุปกรณ์เครื่องมือที่ได้มาตรฐานทางการแพทย์ยังเป็นอีกส่วนหนึ่งที่ช่วยให้การบริการมีคุณภาพบริษัทจะต้องเลือกซื้ออุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ได้มาตรฐานสากลจากบริษัทชั้นนำที่ขายวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือที่ให้การช่วยเหลือต่อผู้ป่วยซึ่งปัจจัยนี้จะเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ธุรกิจมีความเสี่ยงต้องลงทุนซื้อเครื่องมือในราคาแพงและอีกความเสี่ยง

หนึ่งคือเครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ นั้นย่อมต้องใช้เทคโนโลยีเรารู้กันคืออยู่แล้วว่าในยุคปัจจุบันนี้เทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงเร็วกว่าสมัยก่อนมากทำให้อุปกรณ์ที่เราซื้อมานั้นมีโอกาสที่จะตกทุนหรือตามเทคโนโลยีสมัยใหม่ไม่ทันที่ๆที่เพิ่งลงทุนซื้อเข้ามาไม่นานบริษัทจึงจำเป็นต้องเปลี่ยนเป็นวิธีการลงทุนระยะสั้น โดยการเช่าอุปกรณ์เครื่องมือที่ได้มาตรฐานจากบริษัทที่ผลิตหรือโรงพยาบาลชั้นนำแทนการซื้อขาด

เรื่องระบบการจัดการที่มีคุณภาพก็เป็นอีกส่วนสำคัญที่จะทำให้ธุรกิจก้าวเดินต่อไปในโลกที่มีการแข่งขันรุนแรงสมัยนี้ได้โดยบริษัทเรานั้นที่ความรวดเร็วในการให้บริการทั้งก่อนและหลังบริการลดขั้นตอนที่จะทำให้เสียเวลาในการให้บริการและเพิ่มเทคโนโลยีเชื่อมต่อกับสิ่งรอบตัวเพื่อให้มีการตัดสินใจที่รวดเร็วและถูกต้องมากที่สุดรวมถึงเทคโนโลยีการสื่อสารที่รวดเร็วโดยไม่ต้องใช้เพียงคำพูดเพื่อสื่อสารเท่านั้นเพียงเพราะการสัมผัสแค่ปลายนิ้วก็จะเชื่อมโยงถึงบริการของเราได้แล้ว นอกจากนี้ขั้นตอนการบริการของบริษัทยังไม่ซับซ้อนยุ่งยากตั้งแต่การเรียกใช้บริการ ระหว่างการบริการ รวมถึงขั้นตอนการชำระเงินเน้นความสะดวกรวดเร็ว

ความเสี่ยงเรื่องการใช้งานเทคโนโลยีและอุปกรณ์ช่วยเหลือผู้สูงอายุต่างเนื่องจากผู้ช่วยผู้สูงอายุส่วนใหญ่จะค่อนข้างกังวลเรื่องการใช้งานอุปกรณ์ที่ใหม่บริษัทจึงเลือกใช้อุปกรณ์ที่ได้รับความนิยมและเป็นที่ยอมรับกันดีเพื่อเป็นอุปกรณ์เสริมสำหรับผู้สูงอายุที่จะต้องพกไว้เพื่อในสถานการณ์ที่ไม่คาดคิดรวมถึงสอนวิธีการใช้งานที่ถูกต้องและปลอดภัยสำหรับผู้สูงอายุอีกด้วย

#### ตารางที่ 8.1 แสดงแผนรองรับความเสี่ยงในการดำเนินงาน

ความเสี่ยง	แผนรองรับกับความเสี่ยง
- ความเสี่ยงเรื่องบุคลากร	<ol style="list-style-type: none"> <li>คัดเลือกบุคลากรที่มีคุณภาพจบการศึกษาจากสาขาวิชาชีพที่ถูกต้องเหมาะสมกับงานของธุรกิจ ถ้าเลือกเป็นสถาบันที่ติดอันดับในสาขาวิชาได้จะเพิ่มความน่าเชื่อถือได้ระดับหนึ่ง</li> <li>ก่อนการรับเข้าทำงานจะต้องมีการทดสอบทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติเพื่อให้มั่นใจได้ว่าบุคลากรที่รับมานั้นผ่านมาตรฐานที่บริษัทได้ตั้งเอาไว้</li> <li>การจ้างงานแบบสัญญารายปีเพื่อกระตุ้นให้พนักงานกระตือรือร้นในการทำงานถ้าไม่ตั้งใจทำงานก็จะไม่ได้ต่อสัญญาการจ้างงาน</li> <li>วัดประสิทธิภาพการทำงานอยู่ตลอดเวลาการทำงานและการได้รับการประเมินจากลูกค้าที่รับบริการจะมีผลต่อการพิจารณาการปรับฐานเงินเดือนตามรอบการปรับเงินเดือน</li> </ol>



ตารางที่ 8.1 แสดงแผนรองรับความเสี่ยงในการดำเนินงาน (ต่อ)

ความเสี่ยง	แผนรองรับกับความเสี่ยง
- ความเสี่ยงเรื่องเครื่องมืออุปกรณ์	<p>1. เช่าเครื่องมือและอุปกรณ์ที่มีมาตรฐานจากศูนย์ขายเครื่องมือแพทย์หรือโรงพยาบาลชั้นนำที่ผ่านการรองรับ ISO จากสากลเพื่อลดค่าใช้จ่ายที่สูงในการซื้ออุปกรณ์ในครั้งเดียว เมื่อในอนาคตเทคโนโลยีใหม่ๆเข้ามาบริษัทจะสามารถเปลี่ยนเครื่องมือและอุปกรณ์ได้ทันเวลาทำให้ผู้ที่ใช้บริการมั่นใจในคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้</p>
- ความเสี่ยงเรื่องระบบการจัดการ	<p>1. ศึกษากระบวนการจัดการของต่างประเทศที่ดีและเหมาะสมกับธุรกิจเพื่อนำมาปรับใช้กับธุรกิจของเราเองเพื่อลดความเสี่ยงในด้านความผิดพลาดและได้ผ่านการทดลองใช้แล้วในต่างประเทศ</p> <p>2. มีช่วงที่เปิดให้ทดสอบระบบปฏิบัติการก่อนการนำไปใช้งานจริงเพื่อหาข้อด้อยข้อเสียของระบบที่ใช้อยู่แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขต่อไปเพื่อให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งานจริงมากที่สุด</p> <p>3. ในระยะแรกก่อนที่จะสร้างระบบปฏิบัติการ Application นั้นบริษัทจะทดลอง Interface ด้วย Website ก่อนเพื่อศึกษาการใช้งานจริงก่อนที่จะใช้เงินลงทุนจำนวนมากในการจ้างเขียน Application</p>
- ความเสี่ยงเรื่องเทคโนโลยีกับผู้สูงอายุ	<p>1. ธุรกิจให้ความสำคัญกับผู้สูงอายุด้วยการออกแบบที่ไม่ซับซ้อน Function เข้าใจง่ายเหมาะกับการใช้งานของผู้สูงอายุมีปุ่มกดไม่เยอะ สะดวกสบายกับอุปกรณ์เสริม Apple Watch ที่เป็น smart watch อัจฉริยะที่ควบคุมด้วยระบบ IOS สามารถใช้งานได้อย่างง่ายดายแถมยังสามารถแจ้งเตือนอัตราการเต้นหัวใจ ค่าการเดินและออกกำลังกายต่อวัน พร้อมทั้งแจ้งเตือนสิ่งที่คุณทำน้อยเกินไปมากเกินไปด้วย</p> <p>2. พนักงานให้บริการพร้อมที่จะฝึกสอนอบรมการใช้งานสำหรับลูกค้าที่ใช้ Apple Watch รวมถึงระบบปฏิบัติการต่างๆก่อนที่จะใช้งานจริงเพื่อให้มั่นใจว่าเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินลูกค้าจะสามารถใช้งานอุปกรณ์ต่างๆ ได้ทันที</p>

### 8.1.2 ความเสี่ยงด้านการตลาด (Market Risk)

โลกในยุคปัจจุบันนี้ผู้ผลิตสินค้าหรือบริการที่มีอยู่เหมือนในตลาดมักจะต้องแข่งขันกันในเรื่องราคาในทะเลสีเลือดโดยตัดราคากันเอง ลดแลกแจกแถมกันบ้างเพื่อความอยู่รอดของธุรกิจและปากท้องของลูกค้าบ้างครอบครัวบ้างทำให้บริษัทในหลายธุรกิจต้องปิดตัวลงเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วของตลาดพฤติกรรมของผู้บริโภคและขาดการปรับตัวด้วยนวัตกรรมของธุรกิจ

ความเสี่ยงด้านยอดขายที่ไม่ได้ตามเป้าที่วางแผนเอาไว้เนื่องจากเป็นธุรกิจบริการรูปแบบใหม่ที่จะเข้ามาเติมเต็มช่องว่างบริการเพื่อที่จะเข้าถึงผู้สูงอายุและผู้ป่วยได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้นช่วยลดความเสี่ยงเรื่องการสูญเสียอวัยวะหรือเจ็บป่วยขั้นรุนแรงเนื่องจากผู้ป่วยได้รับความช่วยเหลือที่เข้าถึงได้โดยผู้วิจัยได้ทำการสำรวจและสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างที่มีแนวโน้มที่จะเป็นลูกค้าของธุรกิจในอนาคตเพื่อให้มั่นใจว่าบริการที่คิดเอาไว้สามารถตอบโจทย์ความต้องการของกลุ่มลูกค้าเป้าหมายได้จริง นอกจากนี้ยังสัมภาษณ์กลุ่มครอบครัวของผู้สูงอายุเพื่อให้มั่นใจว่าการเลือกใช้บริการนั้นใครเป็นผู้ตัดสินใจที่แท้จริงเพราะถึงเวลาที่เกิดเหตุฉุกเฉินขึ้นผู้ที่เป็นคนตัดสินใจเลือกใช้บริการนอกจากจะเป็นกลุ่มผู้สูงอายุแล้วบุคคลในครอบครัวยังมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการด้วยเช่นกัน ในส่วนของแผนการตลาดธุรกิจได้เตรียมงบประมาณที่ใช้ในการโฆษณาประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทางไม่ว่าจะเป็นช่องทางโรงพยาบาลตั่งบูธเพื่อให้ความรู้ความเข้าใจต่อความสำคัญของบริการของธุรกิจเราจะสามารถช่วยให้ผู้สูงอายุและครอบครัวมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นได้อย่างไร เราจะช่วยให้พวกเขาลดความเสี่ยงของการเจ็บป่วยที่รุนแรงได้อย่างไร และเราจะเป็นส่วนเติมเต็มที่ช่วยดูแลคนที่คุณรักได้อย่างไร

ความเสี่ยงด้านการเข้ามาของผู้แข่งขันรายใหม่ในส่วนของธุรกิจบริการรูปแบบนี้เป็นธุรกิจบริการรูปแบบใหม่ที่ธุรกิจในปัจจุบันเริ่มให้ความสนใจมากขึ้นด้วยปัจจัยหนุนหลายอย่างไม่ว่าจะเป็นเรื่องสัดส่วนของจำนวนผู้สูงอายุที่เพิ่มมากขึ้นกว่าเมื่อก่อน พฤติกรรมการใช้ชีวิตที่เปลี่ยนแปลงไปของคนสมัยใหม่เมื่อธุรกิจเริ่มมีรายได้ที่มากขึ้นผู้แข่งขันรายใหม่ๆก็อาจจะเข้ามาแบ่งส่วนตลาด ดังนั้นธุรกิจจึงต้องมีการวางแผนรองรับความเสี่ยงด้วยการมุ่งเน้นการพัฒนาตลอดเวลาให้ก้าวนำตลาดเพื่อหนีคู่แข่งที่เข้ามาใหม่ด้วยความได้เปรียบของธุรกิจที่เป็น First Mover เราก็จะต้องรักษาระยะห่างให้เป็นอย่างนี้ต่อไปด้วยการค้นคว้านวัตกรรมที่แปลกใหม่สามารถนำมาใช้ประโยชน์กับธุรกิจได้จริง และสามารถสร้างความสะดวกสบายและเกิดประโยชน์ต่อลูกค้าได้จริงก็จะทำให้ Perception ของผู้บริโภครู้สึกว่าคุณธุรกิจและแบรนด์ของเราดีที่สุดในผู้นำที่สุด

ความเสี่ยงด้านการเปลี่ยนแปลงของลูกค้าที่รวดเร็วมมากขึ้นไม่ว่าจะเป็นความต้องการในสมัยนี้ที่มีมากขึ้นและเปลี่ยนแปลงไป หรือแม้แต่พฤติกรรมการใช้ชีวิตของสังคมในปัจจุบันที่เปลี่ยนแปลงไปรวดเร็วจากเทคโนโลยีที่เขามามีบทบาทสำคัญ โดยเมื่อธุรกิจได้ดำเนินไประยะหนึ่งแล้วบริษัท

จะต้องสร้างทีมสำรวจและพัฒนาเพื่อเสาะหาความต้องการใหม่ๆที่มากขึ้นของลูกค้า ค้นหาเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่จะสามารถช่วยให้ธุรกิจทำงานได้รวดเร็วและง่ายขึ้นประหยัดทั้งเวลาดั้งทุนและทรัพยากรบุคคล

**ตารางที่ 8.2** แสดงแผนรองรับความเสี่ยงด้านการตลาด

ความเสี่ยง	แผนรองรับกับความเสี่ยง
- ความเสี่ยงด้านยอดขายที่ไม่ได้ตามเป้า	1. ได้ทำการสำรวจและสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างเป้าหมายทั้งในส่วนของผู้สูงอายุเองและครอบครัวของผู้สูงอายุด้วยกันเพื่อให้มั่นใจว่าธุรกิจสามารถตอบโจทย์ลูกค้าได้ 2. เพิ่มการกระตุ้นด้วยโฆษณาและประชาสัมพันธ์ให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายในหลายช่องทางไม่ว่าจะเป็นสื่อ Online และสื่อ Offline ก็ตาม
- ความเสี่ยงด้านการเข้ามาของผู้แข่งขันรายใหม่	1. ธุรกิจมุ่งเน้นการพัฒนาให้ก้าวนำคู่แข่งหรือความต้องการของตลาดเสมอ 2. นำนวัตกรรมใหม่ๆเข้ามาใช้กับธุรกิจเพื่อให้เกิดประโยชน์ทั้งเจ้าของธุรกิจและลูกค้า
- ความเสี่ยงด้านการเปลี่ยนแปลงของลูกค้า	ธุรกิจให้ความสำคัญกับทีมวิจัยและพัฒนาเพื่อค้นหาความต้องการของลูกค้าใหม่ๆ อยู่เสมอเพื่อให้ทันเทรนด์การเปลี่ยนแปลงของโลกปัจจุบัน

### 8.1.3 ความเสี่ยงด้านการเงิน (Financial Risk)

ในความเสี่ยงด้านการเงินของธุรกิจเนื่องจากเป็นธุรกิจใหม่ที่เพิ่งเริ่มต้นทำให้มีเงินทุนยังไม่มากดังนั้นการที่จะใช้เงินจำนวนมากไปลงทุนกับสินทรัพย์ถาวรนั้นเป็นเรื่องที่เสี่ยงถ้าเกิดเหตุการณ์ไม่คาดคิดขึ้นจะทำให้เงินลงทุนส่วนใหญ่หมดไปกับสินทรัพย์ถาวรที่ขายทอดตลาดได้ยากสภาพคล่องทางการเงินจะต่ำดังนั้นวิธีการวางแผนรองรับความเสี่ยงด้านการเงินของธุรกิจคือการเช่าพื้นที่สำนักงานใหญ่ รวมถึงเช่าพื้นที่สาขาย่อยเพื่อแบ่งชำระค่าเช่าจ่ายเป็นรายเดือนลดความเสี่ยงด้านสภาพคล่องทางการเงินในส่วนของการทำสัญญาเช่านั้นจะทำแบบสัญญารายปีในระยะเวลาไม่เกิน 2 ปีเพื่อในเหตุการณ์ที่ต้องย้ายสำนักงานเพื่อให้ใกล้กับพื้นที่กลุ่มลูกค้าอยู่อาศัยมากที่สุด หรือแม้กระทั่งอุปกรณ์สำนักงานจำพวกแอร์ทำความเย็น การตกแต่ง และของใช้บางส่วนจะพยายามเช่าพร้อมกับพื้นที่มาด้วยเลยเพื่อนลดจำนวนเงินสดที่ต้องจ่ายไปกับอุปกรณ์สำนักงานด้วย

ความเสี่ยงด้านการเงินที่บริษัทจะต้องซื้ออุปกรณ์เครื่องมือทางการแพทย์นั้นทางบริษัทก็ได้วางแผนรองรับในเรื่องนี้เอาไว้ด้วยวิธีการเช่าเครื่องมืออุปกรณ์ทางการแพทย์จากโรงพยาบาลชั้นนำ และบริษัทขายส่งอุปกรณ์ที่ได้มาตรฐานทางการแพทย์ที่รองรับในระดับสากลเพื่อลดความเสี่ยงทั้งในเรื่องเงินทุนที่ขมไปกับอุปกรณ์และเรื่องความทันสมัยเมื่อมีเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาบริษัทสามารถเปลี่ยนอุปกรณ์การเข้าเป็นรุ่นใหม่ล่าสุดได้ในทันทีโดยไม่ต้องห่วงกับอุปกรณ์เก่าที่เคยซื้อไว้

ความเสี่ยงด้านการเงินที่บริษัทจะต้องซื้อวัสดุสิ้นเปลืองในการให้บริการกับผู้สูงอายุหรือผู้ป่วยมาเก็บไว้โดยบริษัทมีแผนรองรับความเสี่ยงด้วยการมีระบบเช็คจำนวนคงเหลือที่พอเหมาะตามสถิติการใช้งานที่ผ่านมาเพื่อควบคุมไม่ให้ปริมาณวัสดุมากหรือน้อยจนเกินไปและยังมีระบบการคำนวณค่าใช้จ่ายเพื่อให้ลูกค้าเป็นผู้ชำระค่าวัสดุสิ้นเปลืองหรือค่าอุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการแต่ละครั้งอีกด้วย

ตารางที่ 8.3 แสดงแผนรองรับความเสี่ยงด้านการเงิน

ความเสี่ยง	แผนรองรับกับความเสี่ยง
- ความเสี่ยงด้านสินทรัพย์ถาวร	บริษัทเปลี่ยนจากการลงทุนระยะยาวคือการซื้อพื้นที่หรือสร้างอาคารสำนักงานเป็นการเช่าอาคารสำนักงานรายปีแทนเพื่อเพิ่มสภาพคล่องทางการเงินและลดความเสี่ยงทางธุรกิจด้วยเช่นกัน
- ความเสี่ยงด้านเครื่องมือและอุปกรณ์แพทย์	บริษัทเปลี่ยนจากการลงทุนระยะยาวคือการลงทุนซื้อเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์เป็นการเช่าอุปกรณ์เครื่องมือแทนเพื่อลดความเสี่ยงทั้งเรื่องความทันสมัยของเครื่องมือและความเสี่ยงทางธุรกิจด้วยเช่นกัน
- ความเสี่ยงด้านวัสดุสิ้นเปลือง	บริษัทมีระบบเช็คจำนวนวัสดุสิ้นเปลืองคงเหลือพร้อมกับเช็คสถิติการใช้งานเพื่อควบคุมปริมาณไม่ให้วัสดุมากหรือน้อยจนเกินไป

#### 8.1.4 ความเสี่ยงด้านกฎระเบียบและข้อบังคับ (Law and Regulation Risk)

ธุรกิจของบริษัทเซฟปาปา จำกัด เป็นธุรกิจบริการพาผู้สูงอายุหรือผู้ป่วยไปโรงพยาบาล ในกรณีฉุกเฉินซึ่งการให้บริการดังกล่าวมีความเกี่ยวเนื่องกับการใช้พยาบาลหรือผู้ช่วยพยาบาลในการให้บริการลูกค้า โดยต้องมีสถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ (สพฉ.) ควบคุมและกำกับดูแลเป็นสถาบันที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติการแพทย์ฉุกเฉินปี พ.ศ. 2551 เพื่อเป็นองค์กรรับผิดชอบการบริหารจัดการ การประสานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐ และเอกชน รวมถึงการส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นให้เข้ามามีบทบาทในการบริหารจัดการการให้บริการการแพทย์ฉุกเฉิน



ภาพที่ 8.1 สถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ

ที่มา: <https://www.niems.go.th/th/View/Page.aspx?PageId=22112553050312>

ตารางที่ 8.4 แสดงแผนรองรับความเสี่ยงด้านกฎระเบียบและข้อบังคับ

ความเสี่ยง	แผนรองรับกับความเสี่ยง
- ความเสี่ยงเรื่องกฎหมาย (สพฉ.)	<ol style="list-style-type: none"> <li>บริษัทได้จ้างที่ปรึกษาทางด้านกฎหมายที่มีความรู้และประสบการณ์ตรงเกี่ยวกับธุรกิจบริการพยาบาลเพื่อให้ธุรกิจดำเนินงานได้อย่างถูกต้องและไม่มีอุปสรรคให้การทำงาน</li> <li>บริษัทได้คัดเลือกบุคลากรที่ได้ผ่านการเรียนการสอนและอบรมผ่านหลักสูตรตามที่กฎหมายกำหนดก่อนที่จะมาปฏิบัติหน้าที่นอกจากนั้นยังมีการทดสอบเรื่องจริยธรรมก่อนการผ่านรอบคัดเลือกรอบสุดท้ายด้วย</li> </ol>



## 8.2 บทวิเคราะห์และระบุทางเลือกเพื่อปรับปรุงแก้ไขกรณีเผชิญความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง

บริษัทมีแผนการบริหารความเสี่ยงต่างๆ ตามที่กล่าวมาข้างต้น โดยพิจารณาจากความสำคัญและความเร่งด่วนในการแก้ปัญหา โดยกำหนดความเร่งด่วนตามระยะเวลาดังนี้

### 8.2.1 ระยะสั้น 1 ปี

เรื่องคุณภาพของการให้บริการเนื่องจากธุรกิจเป็นธุรกิจบริการที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถของบุคลากรที่ตรงสายงานรวมถึงต้องมีมาตรฐานรองรับตามที่กฎหมายกำหนดไว้ผ่านการอบรมและปฏิบัติหน้าที่และที่สำคัญที่สุดจะต้องรักษานับบริการมีจิตใจที่ดีชอบช่วยเหลือผู้สูงอายุ

เรื่องการขาดบุคลากรหรือมีบุคลากรไม่เพียงพอต่อการให้บริการเนื่องจากในปัจจุบันนี้ยังมีสถาบันที่สอนสาขาปฏิบัติการแพทย์ฉุกเฉินยังไม่มากนักทำให้อาชีพนี้เป็นที่ต้องการของตลาดทำให้ต้องแข่งขันบุคลากรเข้ามาทำงานในบริษัท โดยธุรกิจเราเน้นให้ผลตอบแทนที่มากกว่าคู่แข่งชั้นในตลาดเพื่อจูงใจให้พยาบาลจบใหม่รวมถึงพยาบาลที่เคยทำงานที่อื่นมาก่อนมีความสนใจที่จะย้ายมาทำงานร่วมกับบริษัทเรา

เรื่องสภาพคล่องทางการเงินเนื่องจากเป็นบริษัทใหม่ทำให้เงินหมุนเวียนในธุรกิจยังมีไม่มากนักดังนั้นเงินการบริการเงินสดก็ถือว่าเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่สำคัญเช่นกัน ธุรกิจเลือกที่จะใช้การเช่าสำนักงาน และสาขาย่อยแทนที่จะเป็นการลงทุนระยะยาวด้วยเงินจำนวนมากในการซื้อเป็นทรัพย์สินถาวรของบริษัทเองเพื่อลดปริมาณการใช้เงินในช่วงระยะแรกเริ่มและลดความเสี่ยงของธุรกิจไปด้วยในตัว

เรื่องความเสี่ยงเมื่อยอดขายไม่ได้ตามเป้าที่หวังไว้เนื่องจากบริษัทได้มีการวางแผนการลงทุนที่ไม่ได้ซื้อสินทรัพย์ถาวรทั้งหมดจึงทำให้มีโอกาสที่จะสามารถปรับเปลี่ยนกิจการหรือปิดกิจการโดยไม่เสียหายมากเท่ากับการซื้อสินทรัพย์

### 8.2.2 ระยะกลาง มากกว่า 1 ปี และไม่เกิน 3 ปี

เรื่องความเสี่ยงในด้านการตลาดที่พฤติกรรมของผู้บริโภคในสมัยนี้ไม่เหมือนเมื่อก่อนเพราะด้วยเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทสำคัญทำให้ไลฟ์สไตล์การใช้ชีวิตเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วจากเดิมสิ่งที่เคยมีอยู่ในอนาคตเพียงเวลาไม่กี่ปีเราอาจจะไม่เห็นมันอยู่บนท้องตลาดก็เป็นได้

เรื่องความเสี่ยงที่มีคู่แข่งรายใหม่เข้ามาแย่งส่วนแบ่งตลาดเนื่องจากเริ่มเห็นว่าธุรกิจประเภทนี้สามารถสร้างกำไรได้คุ้มค่าและน่าลองทำเพราะยังมีคู่แข่งไม่มากนักเท่าไรนัก

เรื่องความเสี่ยงด้านกฎระเบียบและข้อบังคับที่อาจจะมีเพิ่มมากขึ้นในอนาคตจากการควบคุมของรัฐบาลและผู้ที่มีส่วนได้เสียในวงจรธุรกิจ จากการเมืองที่ยังไม่แน่นอนการเลือกตั้งที่เลื่อนครั้งแล้วครั้งเล่าทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจและนักลงทุนต่างชาติยังไม่มั่นใจ

### 8.2.3 ระยะเวลา มากกว่า 3 ปี

เรื่องความเสี่ยงด้านนวัตกรรมใหม่ ธุรกิจบริการพาผู้สูงอายุไปโรงพยาบาลนั้นมองดูจากภายนอกแล้วเรื่องเทคโนโลยีอาจจะดูไม่มีผลกระทบต่อธุรกิจมากนักแต่ที่จริงแล้วเทคโนโลยีการรักษาแพทย์สมัยใหม่รวมถึงเทคโนโลยีการสื่อสารและการเดินทางมีผลกระทบต่อธุรกิจมากเช่นเดียวกันกับเรื่องบุคลากรเพราะไม่มีใครรู้ว่าในอนาคตอาจจะไม่ต้องใช้คนในการดูแลผู้ป่วยแต่จะเป็นเครื่องจักรสมองกลทำงานแทนมนุษย์ก็เป็นได้

เรื่องความเสี่ยงของจำนวนบุคลากรที่ขาดแคลนเมื่อเทียบกับระหว่างจำนวนประชากรสูงอายุที่เพิ่มมากขึ้นเป็นลำดับกับสัดส่วนของคนวัยทำงานที่ลดลงนั้นมันเป็นการวิ่งสวนทางกันอย่างไม่มีการสิ้นสุดทำให้บุคลากรที่เข้าเรียนและศึกษาทางด้าน Paramedic ก็น้อยตามลงไปด้วยดังนั้นธุรกิจจะต้องเริ่มทำให้สังคมรับรู้และผลักดันให้คนรุ่นใหม่เห็นความสำคัญต่อการดูแลคุณพ่อคุณแม่รวมถึงญาติผู้ใหญ่ของเราช่วยกันดูแลจะได้มีสังคมที่ดีและสามารถมีชีวิตที่ดีในสังคมยุคปัจจุบันนี้ได้อย่างยืนยาวและยั่งยืน

โดยแบ่งตามความสำคัญและความเร่งด่วนแบบตารางดังนี้

ตารางที่ 8.5 แสดงการแบ่งความเสี่ยงตามระดับความสำคัญและความเร่งด่วน

ระดับความสำคัญเรียงจากมากไปน้อย	เร่งด่วนมาก	เร่งด่วนปานกลาง	เร่งด่วนน้อย
- ความเสี่ยงคุณภาพของการให้บริการ	✓		
- ความเสี่ยงการขาดแคลนแรงงาน	✓		
- ความเสี่ยงสภาพคล่องทางการเงิน		✓	
- ความเสี่ยงของยอดขาย		✓	
- ความเสี่ยงด้านกฎระเบียบและข้อบังคับ	✓		
- ความเสี่ยงด้านการตลาด		✓	
- ความเสี่ยงด้านนวัตกรรม			✓
- ความเสี่ยงด้านคู่แข่งรายใหม่			✓

## บรรณานุกรม

- กฤษยา ตันดิผลาชีวะ. (2524). *การพยาบาลผู้สูงอายุ*. กรุงเทพฯ: เจริญกิจ
- คำจันทร์ ร่มเย็น. (2550). *การศึกษาความต้องการว่าห่วยและการพัฒนาโปรแกรมเพื่อลดความว่าห่วยของผู้สูงอายุในชมรมผู้สูงอายุวัดราษฎร์บูรณะ*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาพัฒนาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- เปรมกมล ขวนขวาย. (2550). *ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการหกล้มของผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในชุมชน*. วิทยานิพนธ์ปริญญาสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- เพ็ญผกา กาญจโนภาส. (2541). *ประสิทธิผลของโปรแกรมสุขศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมส่งเสริมสุขภาพในการดูแลตนเองของผู้สูงอายุ อำเภอหนองบัวระเหว จังหวัดชัยภูมิ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกสุขศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วาสนา เดือนวงษ์. (2540). *พฤติกรรมดูแลตนเองและคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล.
- วิทยา ชาติบัญญัติชาชัย และคณะ. (2547). *ตำราประกอบการเรียนหลักสูตร เจ้าพนักงานกู้ชีพ*. ขอนแก่น: โรงพิมพ์ศิริภรณ์ ออฟเซ็ท.
- วิทยา ชาติบัญญัติชาชัย และคณะ. (2547). *ตำราประกอบการเรียนหลักสูตร เจ้าพนักงานกู้ชีพ*. ขอนแก่น: โรงพิมพ์ศิริภรณ์ ออฟเซ็ท.
- อุบล ยี่เฮง. (2552). *เอกสารประกอบการบรรยาย การอบรมเชิงปฏิบัติการ การพัฒนาครูและครูช่วยสอนหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง เวชกิจฉุกเฉิน โรงเรียนพยาบาล กองการศึกษา กรมแพทย์ทหารเรือ 27 ส.ค. 2552*
- เอกสารประกอบการอบรมหลักสูตร Paramedic Nurse Training Course รุ่นที่ 3 ระหว่าง 28-31 ก.ค. 2551 ณ โรงแรมปางสวนแก้ว จ.เชียงใหม่.
- เอกสารประกอบการอบรมหลักสูตร พยาบาลกู้ชีพ (Pre-hospital Nurse) รุ่นที่ 4 ระหว่าง 28 มี.ค. ถึง 8 เม.ย. 54 ที่วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธรขอนแก่น จ.ขอนแก่น.



ภาคผนวก

**ภาคผนวก ก**  
**แบบสัมภาษณ์การค้นคว้าอิสระ**

เรื่อง ธุรกิจบริการพาผู้สูงอายุไปโรงพยาบาลในกรณีฉุกเฉิน กรุงเทพมหานคร

แบบสอบถาม หรือ แบบสัมภาษณ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาวิจัย เรื่องศึกษาโอกาสทางธุรกิจและปัจจัยที่ค้ำจุนถึงในการเลือกใช้บริการทางการแพทย์ของผู้สูงอายุในกรณีฉุกเฉิน จังหวัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีวัตถุประสงค์หลัก คือ การศึกษาโอกาสทางธุรกิจในการเลือกใช้บริการทางการแพทย์ของผู้สูงอายุในกรณีฉุกเฉิน และปัจจัยที่ค้ำจุนถึงในการเลือกใช้บริการทางการแพทย์ของผู้สูงอายุในกรณีฉุกเฉิน เพื่อนำเสนอแนวทางการออกแบบธุรกิจและออกแบบกลยุทธ์ทางการตลาดสำหรับการเขียนแผนธุรกิจ

โดยการศึกษานี้เป็นส่วนหนึ่งของของการศึกษาในระดับปริญญาโท สาขา ภาวะผู้ประกอบการ และนวัตกรรมวิทยาลัยการจัดการมหิดล ผู้ศึกษาใคร่ขอความอนุเคราะห์ท่านในการให้ข้อมูลประกอบการศึกษา ความเป็นไปได้ทางธุรกิจและแนวทางการพัฒนาแบบจำลองธุรกิจดังกล่าว ทั้งนี้ผู้ศึกษาจะเก็บข้อมูลดังกล่าวเป็นความลับและใช้เพื่อการศึกษาเท่านั้น โดยแบบสัมภาษณ์ มี 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการอยู่อาศัย ประวัติเรื่องสุขภาพ และครอบครัว

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่ค้ำจุนถึงในการเลือกใช้บริการทางการแพทย์ของผู้สูงอายุในกรณีฉุกเฉิน ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่าน และขอขอบพระคุณยิ่งมา

ณ โอกาสนี้

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปขององค์กรผู้ให้ข้อมูล (Personal Information)**

ชื่อ-นามสกุล ผู้ให้ข้อมูล..... อายุ.....

จำนวนสมาชิกในครอบครัว (รวมตัวผู้ให้ข้อมูลแล้ว) มีใครบ้าง.....

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน /แหล่งที่มาของรายได้.....

ที่อยู่อาศัยปัจจุบัน.....

โรคประจำตัว.....



## ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการอยู่อาศัย ประวัติเรื่องสุขภาพ และครอบครัว

1. ปกติแล้วท่านใช้เวลาอยู่ที่บ้านเพียงลำพัง โดยเฉลี่ยกี่ชั่วโมงต่อวัน
2. ระยะทางจากที่พักอาศัยของท่านไปโรงพยาบาลที่ใกล้ที่สุดกี่กิโลเมตร
3. ลักษณะบ้านของท่านเป็น บ้านเดี่ยว/คอนโด/หมู่บ้าน/ทาวน์โฮม กี่ชั้น
4. ท่านไปโรงพยาบาลครั้งสุดท้ายเมื่อไหร่เพราะเหตุใด
5. ในระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมาท่านไปโรงพยาบาลแล้วทั้งหมดกี่ครั้ง
6. หากท่านเจ็บป่วยต้องการไปพบแพทย์ท่านไปด้วยวิธีใดและไปกับใครบ้าง
7. ท่านรู้สึกอย่างไรกับการต้องไปโรงพยาบาลเพียงลำพัง และมีอุปสรรคใดบ้าง
8. คนในครอบครัวของท่านทำอะไรเมื่อท่านต้องการไปโรงพยาบาล
9. คนในครอบครัวของท่านทำงานอะไรกันบ้าง
10. ท่านรู้สึกว่าคนในครอบครัวมีเวลาให้ท่านมากน้อยเพียงใด

## ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่คำนึงถึงในการเลือกใช้บริการทางการแพทย์ของผู้สูงอายุในกรณีฉุกเฉิน

11. ถ้าท่านอยู่บ้านเพียงลำพังแล้วเกิดเจ็บป่วยต้องการไปโรงพยาบาลท่านจะทำอย่างไร
12. ท่านเคยเรียกแท็กซี่ไปโรงพยาบาลเพียงลำพังหรือไม่ และท่านรู้สึกอย่างไร
13. ท่านเคยเรียกใช้รถพยาบาลฉุกเฉินหรือไม่ และท่านรู้สึกอย่างไร
14. ท่านคิดว่ารถพยาบาลมาถึงสถานที่เกิดเหตุได้รวดเร็วทันใจหรือไม่ เพราะอะไร
15. เมื่อท่านอยู่ลำพังท่านรู้สึกต้องการให้มีใครสักคนที่พาท่านไปส่งโรงพยาบาลหรือไม่
16. หากมีบุคคลที่สามารถพาท่านไปโรงพยาบาลและอำนวยความสะดวกในเรื่องต่างๆ ท่านคิดอย่างไร
17. ท่านคิดว่าบุคคลเหล่านั้นจะต้องมีคุณสมบัติอะไรบ้าง
18. ท่านคิดว่าปัจจัยใดที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการเหล่านั้น
19. ท่านคิดว่าเรื่องเทคโนโลยีเป็นอุปสรรคต่อการใช้บริการหรือไม่อย่างไร
20. ท่านมีข้อเสนอแนะในการพัฒนาธุรกิจดังกล่าวหรือไม่ อย่างไร