

# แผนธุรกิจการพัฒนาระบบสนับสนุนการปฏิบัติการสำหรับโรงพยาบาลสัตว์



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต

วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล

พ.ศ. 2563

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล

สารนิพนธ์

เรื่อง

**แผนธุรกิจการพัฒนาระบบสนับสนุนการปฏิบัติการสำหรับโรงพยาบาลสัตว์**

ได้รับการพิจารณาให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต

วันที่ 19 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2563



.....  
นายอรรถกร พลติภากร  
ผู้วิจัย

.....  
รองศาสตราจารย์ฉัฐวุฒิ พิมพา,  
Ph.D.  
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พรเกษม กั้นตามระ,  
Ed.D.  
ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์

.....  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดวงพร อาภาศิลป์,  
Ph.D.  
คณบดีวิทยาลัยการจัดการ  
มหาวิทยาลัยมหิดล

.....  
รองศาสตราจารย์ภคพล อนุฤทธิ์,  
Ph.D.  
กรรมการสอบสารนิพนธ์

## กิตติกรรมประกาศ

แผนธุรกิจการพัฒนาระบบสนับสนุนการปฏิบัติการสำหรับ โรงพยาบาลสัตว์ฉบับนี้ ลุล่วงไปได้ด้วยดีด้วยความกรุณาช่วยเหลืออย่างดียิ่งจาก รศ. ดร.ณัฐวุฒิ พิมพา อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการ และกรรมการสอบสารนิพนธ์ ที่ช่วยแนะนำแนวทางในการพัฒนาแผนธุรกิจรวมไปถึงสารนิพนธ์ ตลอดจนถึงเสียสละเวลาเพื่อให้คำปรึกษาและตรวจสอบข้อบกพร่องต่าง ๆ จนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้ มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น นอกจากนี้ผู้วิจัยยังได้รับความกรุณาจาก ดร.ชาคริต พิชญาง ที่ให้ความช่วยเหลือ ในการวางแผนทางการเงินทั้งวิเคราะห์ความเป็นไปได้ในการพัฒนาธุรกิจสู่ตลาดนานาชาติ ผู้วิจัยขอ กราบขอบพระคุณในความกรุณาเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณคณะอาจารย์ผู้สอนในรายวิชาทุกวิชาที่ผู้วิจัยได้ใช้เวลาศึกษาภายใน วิทยาลัยการจัดการมหาวิทยาลัยมหิดล ซึ่งความรู้ที่ได้นั้นทำให้ผู้วิจัยสามารถนำมาประยุกต์ใช้และ นำไปปฏิบัติจริง จนผู้จัดทำสามารถนำองค์ความรู้มาปรับใช้ในการประกอบการทำแผนธุรกิจฉบับนี้ได้ ใช้ได้กับทั้งแผนธุรกิจปัจจุบันนี้และแผนธุรกิจในอนาคต

นอกจากนี้ขอขอบคุณผู้ให้การสนับสนุนรวมถึงสัตวแพทย์และพนักงานทุกท่านที่ได้ตอบแบบสัมภาษณ์ และทุกท่านที่ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับธุรกิจ เพื่อให้ผู้วิจัยนำมาใช้กับแผนธุรกิจ ฉบับนี้ รวมถึงเพื่อนสาขาผู้ประกอบการและนวัตกรรมและสาขาการจัดการธุรกิจอาหาร ที่ช่วยเหลือ ซึ่งกันและกันมาโดยตลอด การจัดทำสารนิพนธ์ และสุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอขอบคุณครอบครัว บิดา มารดา ซึ่งเป็นผู้ที่อยู่เบื้องหลังอันยิ่งใหญ่ที่ทำให้ผู้วิจัยมีวันนี้ได้ ขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

อรรถกร พงศ์ภิภากร

แผนธุรกิจการพัฒนาระบบสนับสนุนการปฏิบัติการสำหรับโรงพยาบาลสัตว์

BACK-END SYSTEM DEVELOPMENT FOR SUPPORT OPERATION IN ANIMAL HOSPITAL

อรรถกร พงศ์ภากร 6150094

กจ.ม.

คณะกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์: รองศาสตราจารย์ฉวีฉวี พิมพา, Ph.D., ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พรเกษม  
กันตามระ, Ed.D., รองศาสตราจารย์ภคพล อนุฤทธิ์, Ph.D.

#### บทคัดย่อ

แผนธุรกิจการพัฒนาระบบสนับสนุนการปฏิบัติการในโรงพยาบาลสัตว์ เกิดขึ้นเนื่องจากการเติบโตของธุรกิจสัตว์เลี้ยงในทุก ๆ ปี รวมถึงพฤติกรรมของผู้เลี้ยงมีการเปลี่ยนไปจากเดิมโดยรักสัตว์เลี้ยงเสมือนคนในครอบครัว ดังนั้นความต้องการที่จะได้รับการรักษาที่ดีจากโรงพยาบาลสัตว์จึงเพิ่มมากขึ้น ในขณะที่เดียวกันโรงพยาบาลสัตว์ส่วนใหญ่ยังคงขาดแคลนระบบสนับสนุนการปฏิบัติการในโรงพยาบาลที่จะเข้ามาตอบสนองการทำงานรวมไปถึงการให้บริการต่าง ๆ จึงทำให้ผู้วิจัยเห็นถึงความสำคัญของปัญหาและโอกาสในการสร้างธุรกิจที่จะเข้ามาช่วยเหลือโรงพยาบาลและคลินิกรักษาสัตว์ และโอกาสการเติบโตของธุรกิจ จึงเกิดแนวคิดในการพัฒนารูปแบบธุรกิจการพัฒนาระบบสนับสนุนการปฏิบัติการในโรงพยาบาลสัตว์ โดยเป็นการสร้างระบบสนับสนุนภายใต้การปฏิบัติการบน Cloud Computing System ที่จะช่วยอำนวยความสะดวกต่อการปฏิบัติงานในทุก ๆ รูปแบบของโรงพยาบาลสัตว์ รวมไปถึงการซื้อขายสินค้าผ่านระบบ E-commerce และสร้างระบบชำระเงินที่มีความปลอดภัยและที่สำคัญที่สุดคือการยกระดับโรงพยาบาลสัตว์ให้กลายเป็นเครือข่ายที่พร้อมช่วยเหลือซึ่งกันและกันต่อไปในอนาคต

จากแผนธุรกิจพบว่า บริษัทฯ ใช้เงินทุนที่จะเกิดการรวมหุ้นเป็นจำนวนเงิน 1,000,000 บาท และในปีที่ 5 บริษัทฯ สามารถสร้างมูลค่าปัจจุบันสุทธิ (NPV) 32,063,105.70 บาท อัตราผลตอบแทนภายใน (IRR) เท่ากับ 202.79% ระยะเวลาคืนทุน (PB) ประมาณ 1 ปี 2 เดือน และระยะเวลาคืนทุนแบบคิดลบ (DPB) คือ 1 ปี 3 เดือน แสดงถึงความคุ้มค่าในการลงทุนในแผนธุรกิจนี้

คำสำคัญ: แผนธุรกิจ/ ระบบสนับสนุน/ โรงพยาบาลสัตว์

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทคัดย่อ	ค
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญภาพ	ญ
<b>บทที่ 1</b> <b>บทนำ</b>	<b>1</b>
1.1 ความเป็นมาของธุรกิจ	1
1.2 วิเคราะห์อุตสาหกรรม	2
1.2.1 5 Forces Analysis	4
1.3 การวิเคราะห์ห่วงโซ่คุณค่า	5
1.3.1 Business Flow	5
1.3.2 Back-end System Value Chain	6
1.3.3 Business Value Chain	6
1.3.4 Support Activity	7
1.4 Business Canvas	8
1.5 วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายตามเวลา	9
1.5.1 วิสัยทัศน์	9
1.5.2 พันธกิจ	9
1.6 เป้าหมายตามเวลา	9
1.6.1 ระยะสั้น 1 ปี	9
1.6.2 ระยะกลาง 3 ปี	10
1.6.3 ระยะกลาง 5 ปี	10
1.7 ผลลัพธ์ที่คาดหวัง	11
<b>บทที่ 2</b> <b>ระเบียบวิธีวิจัย</b>	<b>12</b>
2.1 วิธีการศึกษาวิจัยและประเภทการวิจัย	12
2.2 วัตถุประสงค์การวิจัย	12

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
2.3 แหล่งข้อมูล	13
2.4 วิธีการเก็บข้อมูล	13
2.5 เครื่องมือในการเก็บข้อมูล	13
2.6 วิธีการประมวลผลวิจัย	14
2.7 ระยะเวลาดำเนินการวิจัย	14
2.8 สรุปผลดำเนินการขออนุญาตด้านจริยธรรมการวิจัย (MU IRB)	15
<b>บทที่ 3</b> <b>แผนการตลาด</b>	<b>16</b>
3.1 กลยุทธ์ในการแบ่งสัดส่วน เลือกกลุ่มเป้าหมายและวางตำแหน่งทางการตลาด (STP)	16
3.1.1 Segmentation: Business Segmentations	16
3.1.2 Target: กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย	17
3.1.3 Positioning: Perceptual Map	17
3.2 คู่แข่งและพันธมิตรทางธุรกิจ	18
3.2.1 คู่แข่งทางธุรกิจ	18
3.2.2 5 Forces Analysis	18
3.3 การวิเคราะห์ (SWOT Analysis)	19
3.3.1 SWOT Strategy	20
3.3.2 แผนกลยุทธ์การตลาด (4P)	20
3.4 แผนการดำเนินงาน	23
3.5 แผนการดำเนินงานทางการตลาด	23
3.6 ผลที่คาดหวัง	23
<b>บทที่ 4</b> <b>แผนงานนวัตกรรม</b>	<b>24</b>
4.1 นวัตกรรม เพื่อสร้าง User Experience	24
4.2 นวัตกรรม เพื่อวิเคราะห์และตรวจสอบความผิดพลาด	25
4.3 กระบวนการ ในการนำนวัตกรรมเข้ามาใช้	25
4.4 ผลที่คาดหวัง (ใน 1 ปีแรก)	27

## สารบัญ (ต่อ)

		หน้า
<b>บทที่ 5</b>	<b>แผนการจัดการและโครงสร้างองค์กร</b>	<b>28</b>
	5.1 รูปแบบการจัดตั้งธุรกิจ	28
	5.1.1 การจดทะเบียนนิติบุคคล บริษัท จำกัด	28
	5.1.2 การจดทะเบียนพาณิชย์สำหรับธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	29
	5.1.3 เครื่องหมาย DBD Registered	29
	5.1.4 เครื่องหมาย DBD Verified	30
	5.2 เครื่องหมายการค้า (Trademark) การจดทะเบียน	31
	5.3 การจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม	33
	5.3.1 ผู้ประกอบการฯ ที่มีหน้าที่เสียภาษีมูลค่าเพิ่ม	33
	5.3.2 หน้าที่ของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม	33
	5.3.3 ออกใบกำกับภาษี	33
	5.3.4 จัดทำรายงานตามที่กฎหมายกำหนด ซึ่งได้แก่	34
	5.3.5 ยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม ช่องทางการยื่น	34
	5.4 อัตราภาษี	34
	5.5 โครงสร้างองค์กร	35
	5.6 คุณสมบัติและความรับผิดชอบ	37
	5.7 การบริหารจัดการทรัพยากร	38
	5.7.1 แหล่งเงินทุน	38
	5.8 การชี้วัดความสำเร็จ	39
<b>บทที่ 6</b>	<b>แผนการเงิน</b>	<b>40</b>
	6.1 สมมติฐานทางการเงิน	40
	6.1.1 สมมติฐานด้านเงินทุน	40
	6.1.2 แหล่งที่มาของเงินทุน	41
	6.1.3 สมมติฐานทางการเงิน	41
	6.1.4 การประมาณการรายได้	42
	6.1.5 การประมาณการต้นทุน	42



## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
6.1.6 การประมาณค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	43
6.1.7 การประมาณค่าใช้จ่ายในการตลาด	43
6.2 ประมาณการงบกระแสเงินสดรายปี	44
6.2.1 แผนการเงินประเภทงบกำไรขาดทุน	44
6.2.2 แผนการเงินประเภทงบกระแสเงินสด	45
6.2.3 แผนการเงินประเภทงบแสดงฐานะทางการเงิน	46
6.3 การประเมินผลการเงินและสรุปผลประเมิน โครงการลงทุน	47
<b>บทที่ 7</b> แผนการจัดการความเสี่ยง และ แผนงานในอนาคต	<b>50</b>
7.1 ความเสี่ยงทางเทคโนโลยี	50
7.1.1 ระบบความปลอดภัยในการโจรกรรมข้อมูล	50
7.1.2 ผู้ดูแลและจัดการระบบ	51
7.2 ความเสี่ยงในขั้นตอนการดำเนินงาน	51
7.2.1 การลงทะเบียนและการรับประกันผู้ขาย	51
7.3 ความเสี่ยงจากคู่แข่ง	52
7.3.1 คู่แข่งขันรายใหม่	52
7.3.2 คู่แข่งที่มีอยู่ในตลาด	52
7.4 ความเสี่ยงทางด้านระบบเครือข่าย	53
7.5 ความเสี่ยงทางด้านเทคนิคของระบบ Cloud System	53
7.6 แผนระยะยาวสำหรับอนาคต	54
7.6.1 การพัฒนาระบบสนับสนุนการปฏิบัติงาน	54
7.6.2 สร้างระบบ Supplier Management	54
7.6.3 การเชื่อมโยงเจ้าของสัตว์เลี้ยงกับโรงพยาบาลสัตว์	54
7.6.4 สร้างระบบถาม – ตอบ ในเหตุฉุกเฉิน	55
<b>บรรณานุกรม</b>	<b>56</b>



## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ภาคผนวก	57
ภาคผนวก ก แบบสัมภาษณ์	58
ภาคผนวก ข เอกสารการขออนุญาตจริยธรรมงานวิจัย IRB	59
ภาคผนวก ค รายละเอียด Project Evaluation	62
ประวัติผู้วิจัย	63



## สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
2.1	ระยะเวลาดำเนินการวิจัย	14
3.1	กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย	17
3.2	แผนการดำเนินงาน	23
3.3	แผนการดำเนินงานทางการตลาด	23
5.1	อัตราภาษี	35
5.2	หน่วยงานตามหน้าที่การปฏิบัติ	36
5.3	คุณสมบัติและความรับผิดชอบ	37
6.1	เงินลงทุนในสินทรัพย์ถาวร, เงินลงทุนเพื่อค่าใช้จ่ายก่อนการดำเนินงาน และเงินทุนหมุนเวียน	40
6.2	แสดงสัดส่วนแหล่งที่มาของเงินทุน	41
6.3	สมมติฐานทางการเงิน	41
6.4	การประมาณการรายได้ ปีที่ 1 – ปีที่ 5	42
6.5	การประมาณการต้นทุน ปีที่ 1 – ปีที่ 5	42
6.6	การประมาณค่าใช้จ่ายในการบริหาร ปีที่ 1 – ปีที่ 5	43
6.7	การประมาณค่าใช้จ่ายในการตลาด ปีที่ 1 – ปีที่ 5	43
6.8	ประมาณการงบกำไรขาดทุน ปีที่ 1 – ปีที่ 5	44
6.9	ประมาณการงบกระแสเงินสด ปีที่ 1 – ปีที่ 5	45
6.10	ประมาณการงบแสดงฐานะทางการเงิน ปีที่ 1 – ปีที่ 5	46
6.11	แสดงผลตอบแทนการลงทุนสำหรับเว็บไซต์	47

## สารบัญภาพ

ภาพ		หน้า
1.1	ปัจจัยที่ส่งผลให้ตลาดสัตว์เลี้ยงเคบโต	3
1.2	จำนวนประชากรสัตว์เลี้ยง	4
1.3	Business Flow	5
1.4	Business Value Chain	6
1.5	Business Canvas	8
3.1	Perceptual Map	17
4.1	ความแตกต่างระหว่าง Server และ Google Cloud Computing	26
5.1	Organization Structure	35
7.1	ระบบสนับสนุนการปฏิบัติการในโรงพยาบาลสัตว์	53

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมาของธุรกิจ

ในปัจจุบันสัตว์เลี้ยงนับเป็นบทบาทสำคัญต่อไลฟ์สไตล์ในการดำรงชีวิตของมนุษย์ จาก การที่สังคมได้เข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ และมีลูกน้อยลง จึงทำให้สัตว์เลี้ยงที่เป็นเสมือนเพื่อนหรือเป็นเสมือนลูก ทำให้อุตสาหกรรมสัตว์เลี้ยงมีการเติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่องตลอด 10 ปีที่ผ่านมา โดยประมาณ ปีละ 10% โดยไม่ได้รับผลกระทบจากวิกฤตทางเศรษฐกิจหรือสถานการณ์ทางการเมืองอย่างเช่น ธุรกิจอื่น ๆ (กฤติกา ชัยสุพัฒนากุล, 2561) โดยธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับโรงพยาบาลสัตว์ และคลินิกรักษาสัตว์ มีสัดส่วนอยู่ที่ 32% โดยธุรกิจนี้มีอยู่ 5 ปัจจัย ที่ส่งผลให้ธุรกิจสัตว์เลี้ยงมีการเติบโตคือ 1. จำนวนคน โสดและคนมีอายุยืนมากขึ้น 2. ต้องการสัตว์เลี้ยงมาเติมเต็ม 3. จำนวนคนแต่งงานน้อยลง หรือการอยู่กับคู่ในเพศเดียวกัน 4. กลุ่มคนรักสัตว์เลี้ยงและเลี้ยงเหมือนลูก 5. วิวัฒนาการทางการแพทย์ที่ดีขึ้น ส่งผลให้ สัตว์เลี้ยงมีอายุยืนมากขึ้น 5. ที่พักอาศัยสำหรับสัตว์เลี้ยงเพิ่มขึ้น เช่น ร้านอาหาร, ร้านกาแฟ, คอนโดมิเนียม เป็นต้น (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2562)

ในปี 2562 มีการคาดการณ์ไว้ว่า อุตสาหกรรมสัตว์เลี้ยงจะมีมูลค่ากว่า 3.5 หมื่นล้านบาท ทำให้มีการเติบโตในกลุ่มต่าง ๆ เช่น อาหารสัตว์ ร้านค้าผลิตภัณฑ์สำหรับสัตว์เลี้ยง (Pet Shop) เวชภัณฑ์ยาสำหรับสัตว์เลี้ยงและธุรกิจบริการ โดยเฉพาะธุรกิจโรงพยาบาลสัตว์ และโรงแรมสัตว์เลี้ยง มีการเติบโตแบบก้าวกระโดด (วชิราพร อภิชาติประคัลภ์, 2562) ซึ่งการเพิ่มขึ้นของการเลี้ยงสัตว์เลี้ยงและสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงไปทำให้เจ้าของสัตว์เลี้ยงดูแลสัตว์เลี้ยงของตนเองมากยิ่งขึ้น และส่งผลให้ โรงพยาบาลสัตว์จะมีการเพิ่มขึ้นของการใช้บริการ ซึ่งการเตรียมพร้อมของโรงพยาบาลสัตว์จึงมีความสำคัญ (ศิริดา สกุลบึง, 2554) เนื่องจากการก้าวหน้าของเทคโนโลยี ในหมวดของระบบคอมพิวเตอร์ การแพทย์ และการบริหารจัดการทำให้องค์กรสามารถจัดสรรและบริหารทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิด ประโยชน์สูงสุดในการบริการ รวมไปถึงการจัดเก็บและบริหารข้อมูลลูกค้า ทำให้เจ้าของโรงพยาบาล สัตว์สามารถนำข้อมูลมาใช้ในการวิเคราะห์เพื่อตัดสินใจในด้านต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

จากข้อมูลข้างต้นจะเห็นได้ว่า อุตสาหกรรมสัตว์เลี้ยงยังมีการเติบโตเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง แต่ในโรงพยาบาลสัตว์บางแห่งยังมีการบริหารจัดการทรัพยากรต่าง ๆ ไม่รอบครอบ และทำให้ ทรัพยากรบางอย่างไม่สามารถใช้งานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ทั้งไม่สามารถบันทึกการทำงานทั้งหมด

ได้อย่างครบถ้วน และในบางโรงพยาบาลสัตว์มีการใช้งาน ระบบสนับสนุนที่มีการทำงานบนระบบคอมพิวเตอร์ที่ต้องตั้งอยู่ในสถานประกอบการ ซึ่งจะทำให้โรงพยาบาลสัตว์มีความจำเป็นต้องมีค่าใช้จ่ายเริ่มต้นที่สูงขึ้นอย่างมาก จึงทำให้การใช้งานระบบสนับสนุนในปัจจุบันมีราคาที่สูงจนเกินไป และการใช้ระบบสนับสนุนที่มีอยู่ในปัจจุบันยังคงมีความเสี่ยงถ้าหากมีเหตุสุดวิสัยเกิดขึ้น อาจจะทำให้ข้อมูลสำคัญบางอย่างสูญหายไปได้ ทั้งสองระบบที่ได้กล่าวมาข้างต้นเจ้าของสถานประกอบการ ยังไม่สามารถตรวจเช็คยอดรายได้ในแต่ละวัน หรือสินค้าเงินโคขายดีได้

ทั้งนี้ในปัจจุบันโรงพยาบาลสัตว์หลายแห่งมีการพยายามนำระบบช่วยเหลือเข้ามาใช้ซึ่งระบบส่วนใหญ่ไม่ได้ตอบโจทย์และแก้ปัญหาที่มีอยู่อย่างครบวงจร รวมไปถึงยังทำให้ทั้งสัตวแพทย์และพนักงานประจำร้านต้องทำงานในส่วนนี้เพิ่มจากเดิมอีกด้วย ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลงไป และไม่สามารถบริหารจัดการภายในได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

ดังนั้นผู้วิจัยจึงเห็นปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น จึงได้มีการศึกษาเพื่อที่จะมีการพัฒนาระบบสนับสนุนโรงพยาบาลสัตว์ เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพของการทำงานในระบบโรงพยาบาลสัตว์ ที่มีการดูแลข้อมูลลูกค้า ไปจนถึงการดูแลข้อมูลสต็อกสินค้าหรืออุปกรณ์ทางการแพทย์ เพื่อสามารถคาดการณ์ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นตามจริง ทำให้โรงพยาบาลสัตว์สามารถควบคุมรายจ่ายที่เกินจริง และวางแผนการสั่งซื้ออุปกรณ์ต่าง ๆ ล่วงหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยระบบสนับสนุนโรงพยาบาลสัตว์ที่ทางผู้วิจัยมีการพัฒนานั้น จะมีเป็นระบบที่มีการทำงานผ่านระบบอินเทอร์เน็ต หรือ On Cloud ดังนั้นค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่โรงพยาบาลสัตว์ต้องมีการลงทุนในการวางระบบไอน์นั้น ไม่มีความจำเป็นอีกต่อไป เพื่อให้โรงพยาบาลสัตว์สามารถปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และเพิ่มคุณภาพของการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

## 1.2 วิเคราะห์อุตสาหกรรม

อุตสาหกรรมสัตว์เลี้ยงนับเป็นธุรกิจที่มีแนวโน้มที่เติบโตขึ้นทุกปี โดยมีอัตราการเติบโต 10% ทุกปี โดยไม่ได้รับผลกระทบจากเศรษฐกิจเลย ภายในปี 2561 มีการคาดการณ์ว่า ธุรกิจสัตว์เลี้ยงจะมีมูลค่าอยู่ที่ 3.22 หมื่นล้านบาท แบ่งเป็นธุรกิจอาหารสัตว์มีสัดส่วนใหญ่สุดที่ 45% คิดเป็นมูลค่า 1.46 หมื่นล้านบาท ธุรกิจดูแลสุขภาพสัตว์ เช่น โรงพยาบาล คลินิก หรือบริการอื่น ๆ มีสัดส่วน 32% มีมูลค่า 1.02 หมื่นล้านบาท และธุรกิจสินค้าอื่น ๆ เช่น เสื้อผ้า ของเล่น สัตว์ส่วน 23% มีมูลค่า 7,370 ล้านบาท (เจษฎา ยอดสุวรรณค์, 2561)

ปัจจัยหลัก 5 ด้าน ที่ส่งผลโดยตรงต่อธุรกิจสัตว์เลี้ยง คือ

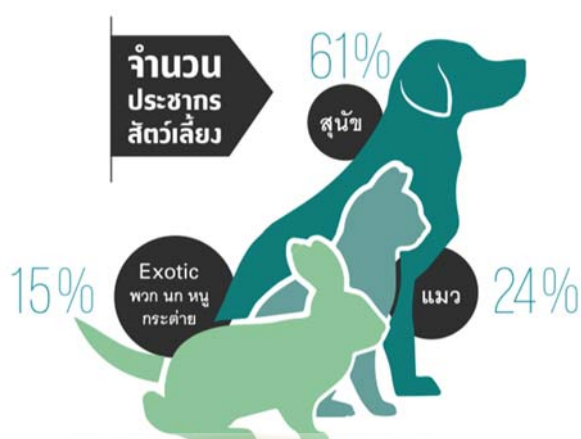
1. จำนวนคนโสดและคนมีอายุยืนมากขึ้น จึงมีความต้องการสัตว์เลี้ยงเพื่อมาเติมเต็มในส่วนที่คนเหล่านั้นมีการขาดหายไป
2. จำนวนคนแต่งงานน้อยลง หรือ การอยู่กับคู่ในเพศเดียวกัน ทำให้สัตว์เลี้ยงมีการเข้ามาทดแทน
3. กลุ่มคนรักสัตว์เลี้ยงและเลี้ยงเหมือนลูก โดยกลุ่มนี้มีความสืบเนื่องมาจากกลุ่มข้างต้น เมื่อเขาไม่มีลูก เขาจึงมีความรักสัตว์เลี้ยงเปรียบดังลูกของเขา
4. วิทยาการทางการแพทย์ที่ดีขึ้น ส่งผลให้สัตว์เลี้ยงมีอายุยืนมากขึ้น มีผลตั้งแต่การเพาะพันธุ์สัตว์เลี้ยงต่าง ๆ ไปจนถึงการรักษาเมื่อสัตว์เลี้ยงมีความเจ็บป่วย
5. ที่พักอาศัยสำหรับสัตว์เลี้ยงเพิ่มขึ้น เมื่อสังคมที่เราอาศัยอยู่มีการเอื้อเพื่อต่อสัตว์เลี้ยงมากยิ่งขึ้น ทำให้มีการเพิ่มจำนวนผู้เลี้ยง และมีการตอบรับจากสถานประกอบการต่าง ๆ เช่น ร้านอาหาร, ร้านกาแฟ, คอนโดมิเนียม เป็นต้น (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2562)



ภาพที่ 1.1 ปัจจัยที่ส่งผลให้ตลาดสัตว์เลี้ยงเติบโต  
ที่มา: ศูนย์วิจัยกสิกรไทย (2562)

จากปัจจัยข้างต้นทำให้ประชากรสัตว์เลี้ยงมีการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง จึงทำให้ธุรกิจนี้มีมูลค่าสูงถึง 3.22 หมื่นล้านบาท และยังมีการเปลี่ยนยุคการเลี้ยงสัตว์จากยุคที่เลี้ยงสัตว์แบบคลุกข้าว ก้าวเข้าสู่ยุคคนอมดั่งดวงใจ การเลี้ยงดูที่เปลี่ยนไปจากในอดีตที่เจ้าของแค่หาข้าวหาน้ำให้กิน นิดวักชินเวลาสัตว์เลี้ยงป่วย แต่การเลี้ยงสัตว์ในปัจจุบันนั้น มีค่าใช้จ่ายต่อหัวสูงขึ้นอย่างเห็นได้ชัด ทำให้ในปัจจุบันการเลี้ยงสุนัข 1 ตัว ค่าใช้จ่ายสูงถึง 1,000 – 1,500 บาทต่อเดือน แบ่งเป็น ค่าอาหาร ขนมน และยารักษาโรค ค่าใช้จ่ายดังกล่าวส่งผลให้อุตสาหกรรมนี้มีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง (ณัฐ จรรย์วัฒนากิจ, 2561)





ภาพที่ 1.2 จำนวนประชากรสัตว์เลี้ยง  
ที่มา: Magazine K SME Inspired (2561)

### 1.2.1 5 Forces Analysis

เป็นการวิเคราะห์ในธุรกิจของระบบสนับสนุนการปฏิบัติงานของโรงพยาบาลสัตว์เมื่อมองระหว่างระบบที่ปฏิบัติการบน Cloud System และ ระบบที่ On Server หรือต้องเป็นระบบที่มีความจำเป็นต้องใช้คอมพิวเตอร์ในการรันระบบปฏิบัติการ รวมถึงการเข้าสู่ตลาดของกลุ่มหน้าใหม่ที่ต้องการทำระบบปฏิบัติการบน Cloud System

#### 1.2.1.1 Competitive Rivalry: Weak Force

- ยังไม่มีคู่แข่งที่เป็นระบบที่อยู่บน Cloud System
- ยังไม่มีคู่แข่งที่ทำเป็นระบบที่สามารถทำงานได้หลาย อุปกรณ์

#### 1.2.1.2 Bargaining Power of Suppliers: Weak Force

เนื่องจากการเขียนระบบขนาดใหญ่มีความซับซ้อน และ Programmer มีอำนาจในการกำหนดราคา

#### 1.2.1.3 Bargaining Power of Buyers: Weak Force

ระบบที่สามารถช่วยให้การทำงานสะดวกมากกว่าเดิมยังมีน้อย

#### 1.2.1.4 Threats of Substitute Products or Services: Strong Force

- ในบางโรงพยาบาลสัตว์ ยังใช้การจดลงบนกระดาษเพื่อเป็นการเก็บข้อมูล
- บางโรงพยาบาลสัตว์มีการเก็บข้อมูลผ่าน โปรแกรม Word หรือ Excel

#### 1.2.1.5 Threat of New Entry: Weak Force

- การพัฒนาระบบขนาดกลาง - ใหญ่ ในปัจจุบัน มีความยากในการพัฒนา
- โรงพยาบาลสัตว์ยังมีความไม่พร้อมที่จะลงทุนในจำนวนเงินที่สูงเกินไป



## 1.3 การวิเคราะห์ห่วงโซ่คุณค่า

### 1.3.1 Business Flow



ภาพที่ 1.3 Business Flow

ในช่วงแรกจะเป็นการพัฒนา ระบบสนับสนุนการปฏิบัติงานในส่วนของการเก็บข้อมูลของลูกค้าโรงพยาบาลสัตว์ทั้งหมด ตัวอย่างเช่น ชื่อเจ้าของ, ชื่อสัตว์เลี้ยง, ประวัติการรักษา, ประวัติการจ่ายยา, รวมไปถึงข้อมูลผลเลือด เพื่อให้การทำงานของสัตวแพทย์สะดวกมากยิ่งขึ้น และยังสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการของโรงพยาบาลสัตว์ รวมไปถึงหากลูกค้ามีความต้องการค้นหา หรือติดต่อสอบถาม เพื่อจองคิวในการเข้าใช้บริการ ระบบของเราจะมีช่องทางที่ทำให้ลูกค้าและโรงพยาบาลสัตว์ติดต่อกันได้ง่ายมากยิ่งขึ้น รวมไปถึงการจัดเก็บข้อมูลการรักษา การจ่ายยา การชำระเงิน รวมไปถึงการนัดหมายเพื่อเข้ารับการรักษาในครั้งต่อไป

ในช่วงหลัง จะเป็นการพัฒนาระบบเพื่อเข้าไปช่วยเหลือ โรงพยาบาลสัตว์ในด้านของการตรวจเช็คและดูแลจัดการสต็อกของสินค้าภายในโรงพยาบาล ในปัจจุบันมีระบบที่โรงพยาบาลสัตว์มีการนำเข้ามาใช้เพื่อเป็นการทดแทนการไม่พร้อมของระบบในปัจจุบัน แต่เนื่องจากระบบที่โรงพยาบาลสัตว์นำเข้ามาใช้นั้นยังไม่สามารถแจ้งเตือนในช่วงสินค้าใกล้หมด รวมไปถึงการที่ไม่สามารถคาดการณ์ปริมาณสินค้าที่ควรสต็อกได้ การพัฒนาระบบในส่วนนี้จะช่วยให้โรงพยาบาลสัตว์สามารถทราบถึงเวลาที่เหมาะสมในการสั่งสินค้า รวมถึงการคาดการณ์ของปริมาณสินค้า เพื่อไม่ให้

มีการสต็อกสินค้าในปริมาณที่มากเกินไป จนทำให้สินค้าบางประเภทเกิดความเสียหาย อีกส่วนหนึ่งที่เราจะมีการพัฒนาคือส่วนของการตั้งสินค้าผ่านทางระบบ Online โดยที่ลูกค้าไม่มีความจำเป็นต้องมาถึงหน้าร้าน และสามารถรอรับสินค้าที่บ้านได้เลย

### 1.3.2 Back-end System Value Chain

<b>Support Activity</b>	<b>Infrastructure</b> : Accounting, Finance, Planning <b>Technology development</b> : UX/UI Design, System Development, Website Development <b>Procurement</b> : Website base Development system				
<b>Primary Activity</b>	<b>Inbound Logistic</b>	<b>Operation</b>	<b>Outbound</b>	<b>Marketing &amp; Sale</b>	<b>Service</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Customer Data</li> <li>● Medical Data</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Medical record management</li> <li>● Medical treatment management</li> <li>● Stock management</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Medical management</li> <li>● appointment</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Marketing Communication</li> <li>● Customer Journey</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Chatbot and FAQ</li> <li>● Appointment System</li> <li>● Stock</li> </ul>

ภาพที่ 1.4 Business Value Chain

### 1.3.3 Business Value Chain

- Inbound Logistic: ทางระบบเราให้ความสำคัญในเรื่องของข้อมูลของลูกค้าโรงพยาบาลสัตว์และข้อมูลทางการแพทย์ เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นในการใช้ระบบทางผู้วิจัยได้มีการนำข้อมูลทั้งหมดจัดเก็บไว้บนระบบ Cloud System เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงและเรียกใช้งานได้ทุกที่ ทุกเวลาอย่างไร้รอยต่อ และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของผู้ใช้งาน ให้สามารถทำงานได้สะดวกมากยิ่งขึ้น

- Operation: ระบบสนับสนุนการปฏิบัติงานในโรงพยาบาลสัตว์ มีความแตกต่างจากระบบการจัดการเดิมที่โรงพยาบาลสัตว์ใช้อยู่ โดยการสร้างการทำงานแบบไร้รอยต่อ เพื่อให้บุคลากรในโรงพยาบาลสัตว์สามารถทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเพิ่มความรวดเร็วและปลอดภัยด้วยการจัดเก็บบนระบบ Cloud System เพื่อลดปัญหาที่มีการสูญหายของข้อมูล และทำให้เจ้าของสถานประกอบการสามารถเรียกดูข้อมูลต่าง ๆ ได้ในทุกอุปกรณ์ และทุกเวลาแบบไร้รอยต่อ ระบบสนับสนุนนี้ยังช่วยให้การจัดการสต็อกสินค้าต่าง ๆ ในสถานประกอบการมีความง่ายมากยิ่งขึ้น โดยจะมีการสรุปยอดสินค้า ยอดรายได้ เพื่อทำการวางแผนในอนาคตมีความง่ายมากยิ่งขึ้น และสามารถติดต่อ Supplier ได้ง่ายยิ่งขึ้น

- **Outbound Logistic:** ระบบการเก็บข้อมูลจะมีการเก็บข้อมูลทั้งหมดจากการรักษา และการจ่ายยา โดยบันทึกข้อมูลทั้งหมดขึ้นไปเก็บไว้บนระบบ Cloud และสามารถเรียกดู เรียกใช้งาน ได้ตลอดเวลา รวมถึงการเก็บข้อมูลระบบจัดการสินค้าและอุปกรณ์ทางการแพทย์จากการขายหรือใช้งาน ระหว่างการตรวจ

- **Marketing & Sale:** เน้นการให้ความรู้ และการเข้าไปสอบถามปัญหาที่เฉพาะเจาะจง ของแต่ละพื้นที่ เพื่อมีการพัฒนาระบบให้ตอบสนองการทำงาน และเราจะมุ่งเน้นให้ลูกค้าได้สัมผัสถึงความสะดวกและไร้รอยต่อของการใช้งาน ตั้งแต่การรับลูกค้าเข้ามาในร้าน ไปจนถึงลูกค้ามีการจ่ายเงิน ค่าบริการและการนัดหมายในครั้งต่อไป

- **Service:** มีระบบช่วยเหลือการทำงานของโรงพยาบาลสัตว์ ให้สามารถสื่อสารหรือ เปิดให้ลูกค้าสามารถสอบถามและจองเวลาในการเข้ามาใช้บริการได้ 24 ชม โดยทางเราจะใช้ระบบ Chat Bot ในการวิเคราะห์คำถาม และ FAQ ในการกรองคนในการเข้าใช้งาน เรายังมีระบบช่วยจัดการ สินค้าและอุปกรณ์ทางการแพทย์ เพื่อไม่ให้โรงพยาบาลสัตว์เกิดเหตุการณ์สินค้าขาดหรือเก็บสินค้า จนหมดอายุ

#### 1.3.4 Support Activity

- **Infrastructure:** ระบบบัญชี การเงิน มีความสำคัญอย่างยิ่งสำหรับธุรกิจ System Support เพราะจะมีลูกค้าแบบรายเดือน ทำให้มีเงินหมุนอย่างต่อเนื่อง รวมไปถึงการจดทะเบียนพาณิชย์ อิเล็กทรอนิกส์ให้ถูกต้องก่อนดำเนินธุรกิจ

- **Technology development and Procurement:** เป็นการจัดซื้อ เพื่อจัดทำ Back-end System โดยจะแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้ คือ ส่วนที่ 1 เป็นการออกแบบ User Experience เป็นขั้นตอน การออกแบบการทำงานของระบบสนับสนุน ให้สอดคล้องกับการใช้งานและเพื่อให้ผู้ใช้ได้รับ ประสบการณ์ที่ดีต่อระบบ และ User Interface เป็นการออกแบบระบบเพื่อให้สวยงาม เข้าใจง่าย แล้วสะดวกต่อการใช้งาน โดยเมื่อทำการออกแบบส่วนนี้แล้วผู้วิจัยจะนำไปทดสอบกับผู้ใช้งานจริง เพื่อนำมาปรับให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้จริง ส่วนที่ 2 คือ การพัฒนาระบบสนับสนุน การปฏิบัติงานในโรงพยาบาลสัตว์ ที่ประกอบไปด้วย โปรแกรมเมอร์ (Programmer) โดยผู้วิจัยที่เป็น ผู้ให้โจทย์ทางธุรกิจ เพื่อสร้าง Back-end System ให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ และในส่วนสุดท้าย คือการวางโครงสร้างการเก็บข้อมูลจากการใช้งานของผู้ใช้ เพื่อนำข้อมูลทั้งหมดมาทำการวิเคราะห์ (Data Analytic) และนำไปใช้ในการพัฒนาระบบ และวางแผนกลยุทธ์ทางธุรกิจ และใช้เป็นเครื่องมือ ในการเจรจาต่อรองกับ Partner ทางธุรกิจในอนาคต

## 1.4 Business Canvas

<u>Key Partners</u>	<u>Key Activities</u>	<u>Value Proposition</u>	<u>Customer Relationships</u>	<u>Customer Segments</u>
1 โรงพยาบาลสัตว์ที่เข้าร่วมโครงการกับเราตั้งแต่เริ่มต้น 2 โปรแกรมเมอร์ 3 สัตวแพทย์ในทีม	1 โรงพยาบาลและคลินิกรักษาสัตว์ 2 สัตวแพทย์ 3 โปรแกรมเมอร์ 4 Cloud System	1. ระบบที่สามารถให้ผู้ใช้งานเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ ได้อย่างปลอดภัย 2. ระบบจะช่วยแยกระดับความสามารถของผู้ใช้ในแต่ละระดับ 3. สามารถส่งงานผ่านผู้หนึ่ง ไปยังอีกผู้หนึ่ง ได้อย่างไร้รอยต่อ 4. เพิ่มความแม่นยำให้กับข้อมูล 5. เพิ่มประสิทธิภาพในการเข้าถึงข้อมูล	1 ในช่วงแรกหากลูกค้าสมัครแบบ 1 ปี จะได้รับส่วนลด 10% เป็นเวลา 10 เดือน 2 มีการเข้าไปให้ทดลองใช้ฟรี 1 เดือน เพื่อให้โรงพยาบาลทราบถึงประโยชน์ที่ได้รับ 3 สร้างชุมชนโรงพยาบาลและคลินิกเพื่อช่วยเหลือและพัฒนาระบบอย่างสม่ำเสมอ	1. โรงพยาบาลและคลินิกรักษาสัตว์ ขนาดเล็ก – กลาง ที่มีลูกค้า 5 – 20 คนต่อวัน 2. โรงพยาบาลที่มีความต้องการที่จะเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน 3. โรงพยาบาลและคลินิกที่ต้องการทำงานได้อย่างไร้รอยต่อ
	<u>Key Resources</u> - โปรแกรมเมอร์ - ระบบ Cloud System - สัตวแพทย์ - โรงพยาบาลสัตว์ที่เป็นพันธมิตร		<u>Channels</u> 1. มีการเข้าไปถึงลูกค้าผ่านข้อมูลทาง Website และ Facebook Fan Page เพื่อให้ลูกค้า 2. มีการเข้าไปเสนอระบบโดยเซลล์ เป็นการเข้าไปคุยกับผู้ประกอบการในสถานประกอบการ	
<u>Cost Structure</u> (ปีแรก)		<u>Revenue Streams</u> (ลูกค้า 5 ราย ใช้ Package รายละ 12,000 บาท/เดือน)		
1 พัฒนาระบบสนับสนุน	300,000 บาท	1. ค่าธรรมเนียมรายเดือนสำหรับโรงพยาบาลสัตว์ 900,000 บาท/ปี		
2 Sale & Marketing	150,000 บาท	2. ค่า Transaction ต่อยอดขายสินค้าทางออนไลน์ 5% (สินค้า Pet Shop)		
3 ค่าใช้จ่ายสำหรับการให้บริการ	250,000 บาท			

ภาพที่ 1.5 Business Canvas

## 1.5 วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายตามเวลา

### 1.5.1 วิสัยทัศน์

ระบบสนับสนุนการปฏิบัติการสำหรับโรงพยาบาลสัตว์ จะเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้โรงพยาบาลสัตว์ลดค่าใช้จ่ายส่วนเกิน และเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานในโรงพยาบาลมากยิ่งขึ้น

### 1.5.2 พันธกิจ

- พัฒนาระบบปฏิบัติการเพื่อให้ทำงานอย่างไร้รอยต่อ
- สร้างระบบแจ้งเตือนและคาดการณ์สต็อกสินค้าในโรงพยาบาลและคลินิกรักษาสัตว์
- พัฒนาระบบเพื่อให้เจ้าของโรงพยาบาลสัตว์สามารถดูการปฏิบัติงานได้อย่างไร้รอยต่อ

## 1.6 เป้าหมายตามเวลา

### 1.6.1 ระยะสั้น 1 ปี

เป้าหมายด้านการพัฒนาระบบสนับสนุน เพื่อสร้างประสบการณ์ในการใช้งานของผู้ใช้ ทำให้ใช้งานได้สะดวกมากยิ่งขึ้น รวมไปถึงการพัฒนาการจัดการสต็อกสินค้าสำหรับร้านที่มีกรขายสินค้า Pet Shop เพื่อให้สามารถรู้รายได้ในแต่ละวันอย่างชัดเจน

เป้าหมายด้านยอดขายและผู้ใช้งาน ในระยะเริ่มต้นทางเราจะเน้นให้มีผู้ใช้งานเป็นโรงพยาบาลและคลินิกรักษาสัตว์ที่เป็นพันธมิตรกับเราจำนวน 2 - 3 ราย เพื่อให้ทำการพัฒนาระบบและการบอกต่อเพื่อให้โรงพยาบาลสัตว์อื่น ๆ มีความสนใจ โดยความคาดหวังคือมีผู้สมัครใช้งานรายปีจำนวน 10 ราย เพื่อให้มีรายได้ 120,000 บาทต่อเดือน

เป้าหมายด้านการตลาด ในระยะแรกจะเน้นการสื่อสารทางการตลาด เพื่อสร้างการรับรู้ให้กับผู้ใช้สามารถเข้าถึงช่องทางในการทดลองใช้ระบบ ทำให้เป็นที่รู้จักในฐานะระบบสนับสนุนการปฏิบัติงานที่สามารถช่วยเหลือผู้ประกอบการและผู้ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลและคลินิกรักษาสัตว์

เป้าหมายของการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ เพื่อเก็บข้อมูลการใช้งานในส่วน of ผลิตภัณฑ์ทางการแพทย์และสินค้าเกี่ยวกับ Pet Shop เพื่อนำข้อมูลในส่วนนี้มาวิเคราะห์ และเอาไว้อัดรองกับ Supplier ที่เป็นผู้ส่งสินค้า เพื่อให้สถานประกอบการได้รับราคาที่ดีที่สุด



### 1.6.2 ระยะเวลา 3 ปี

เป้าหมายด้านการพัฒนา Support System จะมีการเชื่อมต่อระบบการทำบัญชี การยื่นภาษี ให้กับโรงพยาบาลและคลินิกรักษาสัตว์ เพื่อให้การทำงานมีความสะดวกสบายและไร้รอยต่อมากยิ่งขึ้น มีการปรับ UX/UI ของระบบเพื่อให้การใช้งานง่ายมากยิ่งขึ้น

เป้าหมายด้านยอดขายและผู้ใช้งาน ในช่วงนี้ต้องการเพิ่มจำนวนโรงพยาบาลสัตว์ใน พันธมิตร โดยเป็นโรงพยาบาลและคลินิกรักษาสัตว์จำนวน 50 แห่ง เพื่อให้สร้างรายได้เพิ่มขึ้นเป็น 600,000 บาทต่อเดือน

เป้าหมายด้านการตลาด เน้นการสร้าง Awareness ให้กับโรงพยาบาลและคลินิกรักษาสัตว์ พันธมิตร เพื่อให้มีการบอกปากต่อปาก ให้กับสถานประกอบการที่มีความสนใจสามารถตัดสินใจได้ง่ายมากยิ่งขึ้น โดยจะมีการสร้างพันธมิตรร่วมกับ โรงพยาบาลสัตว์เอกชนขนาดใหญ่เพิ่มขึ้น เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้สนใจอีกด้วย

เป้าหมายการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ ในส่วนของเจ้าของโรงพยาบาลหรือคลินิก รักษาสัตว์จะสามารถนำรีพอร์ตรายวันและรายเดือน และนำมาทำการวางแผนการตลาดในอนาคตได้ รวมไปถึงสามารถนำข้อมูลทั้งหมดไปจัดการสต็อกสินค้า ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของสินค้าบางอย่างที่ ใกล้จะหมดอายุ สามารถนำมาทำการตลาด เพื่อช่วยลดต้นทุนที่เสียไป

### 1.6.3 ระยะเวลา 5 ปี

เป้าหมายด้านการพัฒนา Support System มีการพัฒนาเพื่อให้ระบบสามารถคาดการณ์ว่า สินค้าใกล้จะหมดแล้วมีการสั่งสินค้าเพื่อให้มาส่งให้ทันเวลา และสามารถให้ลูกค้าสามารถสั่งสินค้า ผ่านทางระบบได้และส่งถึงบ้าน โดยไม่จำเป็นต้องมาถึงโรงพยาบาลสัตว์

เป้าหมายด้านยอดขายและผู้ใช้งาน มีโรงพยาบาลและคลินิกรักษาสัตว์ใช้บริการเพิ่มขึ้น ถึง 200 แห่ง ทั่วประเทศไทยและประเทศเพื่อนบ้าน และยอดขายประมาณ 2,400,000 บาทต่อเดือน

เป้าหมายด้านการตลาด เน้นการทำโปรโมชันไปที่ประเทศเพื่อนบ้านเพื่อนสร้าง Awareness ให้ประเทศเพื่อนบ้าน และสร้าง Loyalty ให้กับลูกค้าปัจจุบันเพื่อให้มีความเหนียวแน่น กันมากขึ้น โดยการให้ลูกค้าปัจจุบันมีส่วนร่วมในการเสนอสิ่งที่อยากให้เกิดขึ้นกับระบบของเรา

เป้าหมายการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ โดยการนำข้อมูลมาวิเคราะห์ในการสร้างระบบ เฉพาะของโรงพยาบาลสัตว์นั้น ๆ โดยเฉพาะเพื่อให้การสร้างระบบภายในองค์กรมีความสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น และทำให้ลูกค้าปัจจุบันมีความเชื่อมั่นในระบบ

## 1.7 ผลลัพธ์ที่คาดหวัง

เป็นระบบสนับสนุนการปฏิบัติงานในโรงพยาบาลสัตว์ที่จะเข้าไปช่วยให้โรงพยาบาลและคลินิกรักษาสัตว์สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมไปถึงสามารถทำงานได้อย่างไร้รอยต่อ เพื่อส่งเสริมการลดใช้กระดาษในองค์กรให้ได้มากที่สุด และระบบของเราจะเป็นหนึ่งในระบบที่ช่วยเหลือให้โรงพยาบาลและคลินิกรักษาสัตว์ควบคุมเรื่องสต็อกสินค้าทั้งอุปกรณ์ทางการแพทย์และสินค้าเพื่อสัตว์เลี้ยงต่าง ๆ ให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด





## บทที่ 2 ระเบียบวิธีวิจัย

บทนี้แนะนำเสนอระเบียบวิธีวิจัย และการรวบรวมข้อมูลตามแนวทางวิชาการเพื่อการพัฒนาแผนธุรกิจ โดยข้อมูลที่ใช้ในการสร้างและวิเคราะห์แผนธุรกิจฉบับนี้ โดยใช้กระบวนการวิจัยตามหลักวิชาการทางการจัดการ เพื่อนำผลการวิจัยมาพัฒนารูปแบบทางธุรกิจที่เหมาะสมโดยมีรายละเอียดดังนี้

### 2.1 วิธีการศึกษาวิจัยและประเภทการวิจัย

ประเภทการวิจัย เป็นการวิจัยประยุกต์ (Applied Research) วิจัยเพื่อศึกษากระบวนการให้บริการและการจัดเก็บข้อมูลในโรงพยาบาลและคลินิกรักษาสัตว์ เพื่อทำการพัฒนาแผนธุรกิจสำหรับระบบสนับสนุนการปฏิบัติการ (Back-end System Development for Support Operation in Animal Hospital) ให้สอดคล้องกับกระบวนการปฏิบัติงานของโรงพยาบาล และคลินิกรักษาสัตว์

วิธีการศึกษาวิจัย เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยศึกษาจากประสบการณ์ และ แนวคิดของสัตวแพทย์เบะพนักงานโรงพยาบาลสัตว์ เพื่อศึกษาขั้นตอนและปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างปฏิบัติงาน เพื่อให้เข้าใจถึงปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานในโรงพยาบาลและคลินิกรักษาสัตว์

### 2.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษากระบวนการให้บริการและการจัดเก็บข้อมูลในโรงพยาบาล และ คลินิกรักษาสัตว์
2. เพื่อสร้างและพัฒนา ระบบสนับสนุนการปฏิบัติการ ให้สอดคล้องกับกระบวนการให้บริการและการจัดเก็บข้อมูลในโรงพยาบาล และ คลินิกรักษาสัตว์

## 2.3 แหล่งข้อมูล

การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) โดยเน้นจากการมีประสบการณ์ของแหล่งข้อมูล โดยผู้ให้ข้อมูล ประกอบด้วย

1. สัตวแพทย์ในโรงพยาบาล หรือคลินิกรักษาสัตว์ขนาดเล็ก-กลาง ในกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล โดยที่โรงพยาบาลสัตว์นั้นต้องมีที่พักสัตว์ป่วยค้างคืนไม่เกิน 20 ที่ และต้องมีลูกค้าต่อวัน ตั้งแต่ 20 - 50 คน จำนวน 5 - 10 แห่ง โดยเลือกสัมภาษณ์สัตวแพทย์ที่ทำงานในห้องปฏิบัติการ และเป็นผู้มีประสบการณ์ในการใช้งานระบบสนับสนุนอื่น ๆ และทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้น
2. พนักงานที่ปฏิบัติงาน ในโรงพยาบาล หรือคลินิกรักษาสัตว์ขนาดเล็ก - กลาง ในจังหวัดกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยที่โรงพยาบาลสัตว์นั้นต้องมีที่พักสัตว์ป่วยค้างคืนไม่เกิน 20 ที่ และต้องมีลูกค้าต่อวัน ตั้งแต่ 20 - 50 คน จำนวน 5 - 10 แห่ง โดยเลือกสัมภาษณ์พนักงานที่ทำงานในบริเวณโรงพยาบาลและคลินิกรักษาสัตว์ ซึ่งเป็นผู้มีประสบการณ์ในการใช้งานระบบสนับสนุนอื่น ๆ และทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้น

## 2.4 วิธีการเก็บข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In Depth Interview) สัตวแพทย์ และพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาลและคลินิกรักษาสัตว์ที่อยู่ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล จำนวน 5 – 10 แห่ง โดยใช้เวลาสัมภาษณ์และเยี่ยมชมสถานประกอบการประมาณ 30 นาที มีการบันทึกเสียงสัมภาษณ์และได้รับอนุญาตจากผู้สัมภาษณ์ก่อนทุกครั้ง โดยเป็นการสัมภาษณ์ที่ไม่ได้กำหนดกฎเกณฑ์ในการถามคำถามไว้ตายตัว เป็นการสัมภาษณ์ในรูปแบบที่ไม่เป็นทางการ ใช้ประเด็นหรือแนวคำถามกว้างๆ เพื่อให้คู่สนทนาเล่าเรื่องราวได้อย่างมีเป้าหมาย และมีการทดสอบระบบที่ใช้อยู่ในปัจจุบันเพื่อสังเกตพฤติกรรมการทำงาน และเข้าใจปัญหาที่เกิดขึ้น พร้อมทั้งถามคำแนะนำหากนำระบบเข้ามาช่วย ทางผู้ปฏิบัติงานอยากให้ช่วยเหลือในส่วนไหนมากที่สุด

## 2.5 เครื่องมือในการเก็บข้อมูล

มีการสร้างแบบสัมภาษณ์ที่มีข้อความปลายเปิด สำหรับกลุ่มสัตวแพทย์และพนักงานที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลและคลินิกรักษาสัตว์จะประกอบไปด้วย 3 ส่วน ความเป็นมาของธุรกิจ, ประสบการณ์หรือปัญหาที่เคยพบเจอผ่านการใช้งานระบบเดิม, และความต้องการในการใช้งานระบบสนับสนุนการปฏิบัติการในโรงพยาบาลสัตว์ รวมไปถึงความต้องการอื่น ๆ พร้อมทั้งทำการศึกษา

จากงานวิจัยและแหล่งข้อมูลที่เกี่ยวข้อง โดยผู้วิจัยจะทำการขออนุญาตและบันทึกข้อมูลระหว่างการสัมภาษณ์ด้วยโปรแกรมบันทึกเสียง (ภาคผนวก ก)

## 2.6 วิธีการประมวลผลวิจัย

ในส่วนของการสัมภาษณ์เชิงลึก (In Depth Interview) มีการนำไฟล์บันทึกเสียงการสัมภาษณ์มาถอดเป็นข้อมูล และรวบรวมคำตอบในส่วนของแบบสอบถามปลายเปิด จากนั้นจึงนำข้อมูลไปวิเคราะห์เนื้อหาด้วยเทคนิค (Content Analysis) โดยทำการจัดกลุ่ม จำแนกหมวดหมู่ของข้อมูล และใช้ผังทางความคิด (Mind Mapping) โดยข้อมูลที่เด่นชัด ไม่ซ้ำซ้อน พร้อมสรุปผลจากการศึกษา และนำเสนอข้อค้นพบให้สอดคล้องตามหัวข้อวัตถุประสงค์งานวิจัยดังนี้

1. กระบวนการ ขั้นตอน และปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างปฏิบัติงานในโรงพยาบาลและคลินิกโรคสัตว์
2. เพื่อทราบถึงความต้องการในการพัฒนาระบบสนับสนุนการปฏิบัติงานในโรงพยาบาลและคลินิกโรคสัตว์

## 2.7 ระยะเวลาดำเนินการวิจัย

ตารางที่ 2.1 ระยะเวลาดำเนินการวิจัย

กิจกรรม / การดำเนินงาน	ปี พ.ศ. 2562								
	เม.ย	พ.ค.	มิ.ย	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.
1. วิเคราะห์ความเป็นไปได้และเลือกหัวข้อแผนธุรกิจ									
2. เสนอหัวข้อ และ โครงร่างแผนธุรกิจ									
3. เก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ									
4. วิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผล									
5. พัฒนาแผนธุรกิจ									
6. สรุปผลการวิจัย และการพัฒนาแผนธุรกิจ									

## 2.8 สรุปผลดำเนินการขออนุญาตด้านจริยธรรมการวิจัย (MU IRB)

ก่อนดำเนินการวิจัยได้ผ่านการอบรมเกี่ยวกับจริยธรรมการวิจัยเมื่อวันที่ 24 พฤษภาคม พ.ศ. 2562 เมื่อผ่านการอบรม ผู้วิจัยได้ทำการเขียนโครงร่างงานวิจัย และได้ดำเนินการขออนุญาตด้านจริยธรรมการวิจัยเมื่อวันที่ 28 พฤศจิกายน พ.ศ. 2562 และได้รับการตอบรับอนุญาตให้ดำเนินการวิจัยเมื่อวันที่ 18 ธันวาคม พ.ศ. 2562 หนังสืออนุญาต COA. NO. 2019/11-421 (ภาคผนวก ข)

อีกทั้งข้อมูลส่วนตัว เนื้อหาคำตอบ และการแสดงความคิดเห็นต่าง ๆ ของผู้ถูกสัมภาษณ์ จะถูกเก็บไว้ไม่เปิดเผยต่อสาธารณะชนเป็นรายบุคคล แต่จะรายงานผลการวิจัยเป็นข้อมูลภาพรวม



### บทที่ 3

#### แผนการตลาด

ในการทำธุรกิจและอุตสาหกรรมต่าง ๆ มีความจำเป็นที่ต้องใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ ความหมายคือการทำสิ่งที่มีสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพเพียงอย่างเดียวนั้น ไม่ได้เป็นเครื่องรับประกันว่าจะสามารถดำเนินกิจการได้อย่างยั่งยืน หากขาดการสร้างการรับรู้รวมไปถึงการสื่อสารให้ถึงผู้บริโภคหรือกลุ่มเป้าหมายที่เราคาดหวังไว้ ดังนั้นการวางแผนการตลาดในบทนี้จึงเป็นการสร้างกลยุทธ์เพื่อให้ธุรกิจระบบสนับสนุนการปฏิบัติการสำหรับโรงพยาบาลสัตว์นั้นสามารถอยู่และสร้างคุณค่าที่ดีต่อโรงพยาบาลสัตว์และคลินิกรักษาสัตว์อย่างต่อเนื่อง ซึ่งแผนการตลาดในส่วนนี้เกิดจากการนำข้อมูลที่ได้ทำการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นทั้งสัตวแพทย์และพนักงานที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลสัตว์มาวิเคราะห์และต่อยอด

### 3.1 กลยุทธ์ในการแบ่งสัดส่วน เลือกกลุ่มเป้าหมายและวางตำแหน่งทางการตลาด (STP)

#### 3.1.1 Segmentation: Business Segmentations

เนื่องจากระบบสนับสนุนการปฏิบัติงานในโรงพยาบาลสัตว์มีกลุ่มเป้าหมาย 3 กลุ่ม คือ กลุ่มคลินิกรักษาสัตว์ที่ไม่มีที่พักสัตว์ป่วยค้างคืน, กลุ่มโรงพยาบาลสัตว์ขนาดเล็ก ที่มีที่พักสัตว์ป่วยไม่เกิน 10 ที่ และ กลุ่มโรงพยาบาลสัตว์ขนาดกลาง ที่มีที่พักสัตว์ป่วยเกิน 10 ที่ขึ้นไป

โดย Primary Target จะเป็นคลินิกรักษาสัตว์และโรงพยาบาลสัตว์ขนาดเล็ก - กลาง ที่มีสัตวแพทย์ประจำไม่เกิน 2 คน มีลูกค้าต่อวันไม่เกิน 15 ราย ซึ่งมีความต้องการเห็นประสิทธิภาพการทำงานที่ดีขึ้น รวมถึงมีสต็อกสินค้าและเวชภัณฑ์ที่จำเป็นต้องดูแล

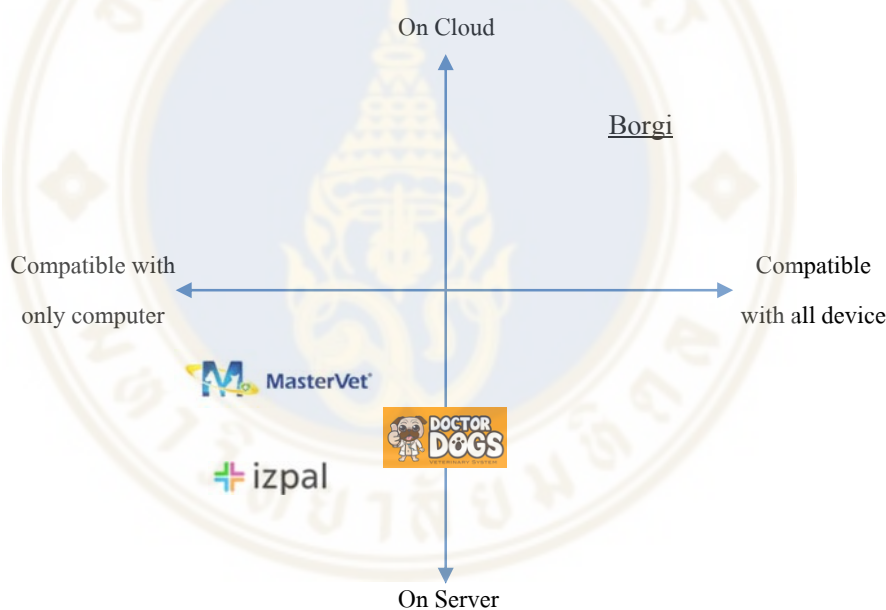
Secondary Target จะเป็นกลุ่มเป้าหมายที่เป็นโรงพยาบาลสัตว์ขนาดกลาง ที่มีสาขา มากกว่า 1 สาขา โดยมีสัตวแพทย์ประจำสาขามากกว่า 5 คน และมีลูกค้าต่อสาขามากกว่า 20 รายต่อวัน รวมไปถึงผู้จัดการหรือเจ้าของโรงพยาบาลมีความต้องการดูความสามารถของแต่ละสาขา เพื่อสามารถทำการวางแผนการตลาดในเดือนต่อ ๆ ไป

### 3.1.2 Target: กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย

ตารางที่ 3.1 กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย

Primary Target	Secondary Target
<ul style="list-style-type: none"> <li>• กลุ่มคลินิกสัตวศาสตร์</li> <li>• กลุ่มโรงพยาบาลสัตว์ขนาดเล็ก - กลาง</li> <li>• มีจำนวนลูกค้าต่อวัน ไม่เกิน 15 ราย</li> <li>• มีความต้องการในการใช้ระบบจัดการหลังบ้าน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• โรงพยาบาลสัตว์ขนาดกลาง ที่มีมากกว่า 1 สาขา</li> <li>• มีจำนวนลูกค้าต่อวันมากกว่า 20 รายต่อสาขา</li> <li>• มีความต้องการใช้ระบบจัดการหลังบ้าน</li> <li>• มีความต้องการดูประสิทธิภาพของแต่ละสาขา</li> </ul>

### 3.1.3 Positioning: Perceptual Map



ภาพที่ 3.1 Perceptual Map

จากการลงไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มสัตวแพทย์และพนักงานในโรงพยาบาลและคลินิกสัตวศาสตร์ ทำให้พบว่าระบบในอุตสาหกรรมแบ่งออกเป็น 2 ประเภทหลัก ๆ คือระบบที่เป็นการทำงานบน Server หรือเป็นระบบที่ต้องการคอมพิวเตอร์ 1 เครื่องในการให้ระบบปฏิบัติการทำงานได้ และอีกระบบคือระบบที่ทำงานบน Cloud หรือหมายถึงระบบที่สามารถเข้าถึงผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ ในอีกด้านหนึ่งคือระบบที่สามารถปฏิบัติการในคอมพิวเตอร์เท่านั้น ไม่สามารถเข้าถึงด้วยอุปกรณ์อื่น ๆ ได้เลย ในทางกลับกันเมื่อสามารถใช้งานผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ทำให้สามารถใช้งาน



ระบบปฏิบัติการได้ในหลากหลายอุปกรณ์มากยิ่งขึ้น เพื่อสร้างการทำงานอย่างไร้ขอบเขต ให้ผู้ใช้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

## 3.2 คู่แข่งและพันธมิตรทางธุรกิจ

### 3.2.1 คู่แข่งทางธุรกิจ

- Izpal: กลุ่มเป้าหมายส่วนใหญ่ คือ โรงพยาบาลสัตว์ขนาดกลาง - ใหญ่ ที่เป็นของรัฐบาลหรือโรงพยาบาลของมหาวิทยาลัยต่าง ๆ โดยระบบยังเป็นระบบที่ต้องใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติการ (On Server) ระบบยังสามารถปฏิบัติการได้บนคอมพิวเตอร์ที่เป็นระบบปฏิบัติการวินโดวส์เท่านั้น ไม่สามารถใช้งานกับระบบปฏิบัติการอื่น หรือ อุปกรณ์แบบอื่น เช่น มือถือ หรือแท็บเล็ตได้เลย

- Doctor Dog (คู่แข่งทางตรง): มีกลุ่มเป้าหมายเป็น โรงพยาบาลและคลินิกรักษาสัตว์ขนาดเล็ก-กลาง ที่เป็นของเอกชนโดยระบบปฏิบัติการคู่ทันสมัย นำใช้งาน แต่ยังคงต้องการระบบปฏิบัติการวินโดวส์ ในการใช้งานเท่านั้น รวมไปถึงเป็นระบบที่ต้องการคอมพิวเตอร์อย่างน้อย 1 เครื่องเพื่อที่จะสามารถใช้งานระบบปฏิบัติการได้ (On Server) ดังนั้นการใช้งานจึงมีความจำเป็นที่จะต้องใช้คอมพิวเตอร์ในการเริ่มใช้งาน และยังคงไม่สามารถใช้งานบนอุปกรณ์อื่น ๆ ได้ เช่น มือถือ หรือแท็บเล็ต

- Master Vet: มีกลุ่มเป้าหมายเป็น โรงพยาบาลและคลินิกรักษาสัตว์ขนาดเล็ก - กลาง ที่เป็นของเอกชน โดยระบบปฏิบัติการคู่ทันสมัย และใช้งานสะดวก Master Vet ยังเป็นระบบปฏิบัติการที่สามารถ Backup ขึ้นบนระบบ Cloud System ได้อีกด้วย แต่อย่างไรก็ตามระบบยังคงต้องใช้ระบบปฏิบัติการวินโดวส์ เพื่อที่จะสามารถใช้งานได้ และไม่สามารถทำงานบนอุปกรณ์อื่น ๆ ได้เช่นกัน

### 3.2.2 5 Forces Analysis

5 Forces Analysis เครื่องมือในการวิเคราะห์แรงกดดันจากภายนอก เพื่อประเมินคู่แข่งและพันธมิตรทางธุรกิจ

#### 3.2.2.1 Competitive Rivalry : Weak Force

- ยังไม่มีคู่แข่งที่เป็นระบบที่อยู่บน Cloud System
- ยังไม่มีคู่แข่งที่ทำเป็นระบบที่สามารถทำงานได้หลายอุปกรณ์



### 3.2.2.2 Bargaining Power of Suppliers : Weak Force

เนื่องจากการเขียนระบบขนาดใหญ่มีความซับซ้อนเป็นอย่างมาก และทางโปรแกรมเมอร์มีอำนาจในการกำหนดราคา

### 3.2.2.3 Bargaining Power of Buyers: Weak Force

ระบบที่สามารถช่วยให้การทำงานได้สะดวกมากกว่าเดิมยังมีน้อย

### 3.2.2.4 Threats of Substitute Products or Service : Strong Force

- ในบางโรงพยาบาลสัตว์ ยังใช้การจดบันทึกข้อมูลทั้งหมดลงบนกระดาษ
- ในโรงพยาบาลสัตว์บางแห่งมีการเก็บข้อมูลผ่านโปรแกรม Word หรือ

Excel

### 3.2.2.5 Threats of New Entry : Weak Force

การพัฒนา

- การพัฒนาระบบขนาดกลาง - ใหญ่ ในปัจจุบัน ยังมีความยากลำบากใน
- โรงพยาบาลสัตว์ยังมีความไม่พร้อมที่จะลงทุนในจำนวนเงินที่สูงมาก

เกินไป

จากการวิเคราะห์ 5 Forces ทำให้ทราบถึงแรงกดดันภายนอกที่สามารถส่งผลกระทบต่อธุรกิจในด้านต่าง ๆ จึงพบว่าแรงกดดันที่ส่งผลกระทบมากที่สุดมีอยู่ 1 ด้าน คือ Threats of Substitute Products หรือการที่มีสินค้าอื่น ๆ เป็นสินค้าทดแทนได้

## 3.3 การวิเคราะห์ (SWOT Analysis)

### 1. จุดแข็ง (Strengths)

- เป็นระบบที่ทำงานบน Cloud System
- สามารถใช้งานบนหลากหลายอุปกรณ์ เช่น มือถือ และแท็บเล็ต

### 2. จุดอ่อน (Weaknesses)

- เป็นแบรนด์ใหม่ไม่เป็นที่รู้จัก
- ความน่าเชื่อถือของแบรนด์ยังไม่ได้เป็นที่ยอมรับ

### 3. โอกาส (Opportunities)

- ระบบสนับสนุนในปัจจุบันยังไม่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในโรงพยาบาลสัตว์ได้อย่างครบถ้วน
- ระบบสนับสนุนส่วนใหญ่ยังเป็นระบบ On Server

#### 4. ภัยคุกคาม (Threats)

- เศรษฐกิจไม่ดี ทำให้การใช้จ่ายเงินของโรงพยาบาลสัตว์ลดลง
- ระบบสนับสนุนแบบฟรี และราคาถูกมีให้ลองใช้อยู่บ้าง

### 3.3.1 SWOT Strategy

3.3.1.1 กลยุทธ์เชิงรุก (Strengths & Opportunities) สร้างระบบสนับสนุนที่สามารถใช้ได้ในทุกอุปกรณ์และทำงานได้ในทุกที่ ทุกเวลา อย่างไม่ไร้รอยต่อ

#### 3.3.1.2 กลยุทธ์เชิงปรับตัว (Weaknesses & Opportunities)

• สร้างสัมมนาเพื่อให้โรงพยาบาลสัตว์สนใจเข้ามาฟังอบรม และแจกสิทธิใช้ฟรี 6 เดือน

• สร้างโปรโมชั่น สำหรับลูกค้าที่แนะนำโรงพยาบาลสัตว์อื่น ๆ เป็นส่วนลด หรือ ใช้ฟรีประมาณ 3 – 5 เดือน

#### 3.3.1.3 กลยุทธ์เชิงชะลอตัว (Strengths & Threats)

• เพิ่มความน่าสนใจให้กับระบบสนับสนุนการปฏิบัติงาน เพื่อให้โรงพยาบาลที่มีความสนใจอยากทดลอง สามารถลองระบบได้สะดวกสบายมากยิ่งขึ้น

• สร้างความสัมพันธ์กับโรงพยาบาลสัตว์ที่ใช้งานระบบสนับสนุนอยู่แล้ว ด้วยการอัปเดตแพ็คเกจโดยไม่เพิ่มราคา

#### 3.3.1.4 กลยุทธ์เชิงตัดทอน (Weaknesses & Threats)

• ไม่เพิ่มกลุ่มเป้าหมายโดยไม่มีคามจำเป็น

• ไม่แจกโปรโมชั่น ทดลองใช้ฟรี เยอะจนเกินไป

### 3.3.2 แผนกลยุทธ์การตลาด (4P)

#### 3.3.2.1 สินค้าและบริการ (Product)

ระบบสนับสนุนการปฏิบัติการสร้างขึ้นมาเพื่อให้สัตวแพทย์และพนักงานในโรงพยาบาลสัตว์สามารถทำงานได้ง่ายยิ่งขึ้น ซึ่งระบบปฏิบัติการทั้งหมดมีการเก็บรักษาและปฏิบัติการอยู่บนบน Cloud Computing System ทำให้การใช้งานของสัตวแพทย์และพนักงานสามารถเข้าผ่านได้หลากหลายอุปกรณ์ เช่น คอมพิวเตอร์ แท็บเล็ต รวมไปถึงมือถือ เพียงแค่เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต การส่งต่อข้อมูลจากหน้าร้านเข้าสู่ห้องตรวจจะสามารถทำได้สะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น การสืบค้นและเพิ่มเติมข้อมูลต่างๆ สามารถทำได้สะดวกมากยิ่งขึ้น เนื่องจากระบบ Cloud Computing ของเราใช้ SSD (Solid State Drive) ทำให้การเรียกใช้งานมีความเร็วมากขึ้น

โดยระบบที่จะเข้ามาช่วยการปฏิบัติการในส่วนของ การเก็บรักษาข้อมูลให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น และการส่งข้อมูลภายในมีความปลอดภัยและรวดเร็วยิ่งขึ้น รวมไปถึงการดูแลธุรกิจของเจ้าของโรงพยาบาลสัตว์ผ่านระบบปฏิบัติการของเรา จะสามารถดูความเคลื่อนไหวของการทำงานได้สะดวกมากยิ่งขึ้น ทางระบบได้สร้างฟังก์ชัน Dashboard ทำให้การวางแผนการตลาดในอนาคตสามารถทำได้ง่ายมากยิ่งขึ้นเมื่อมีข้อมูลของแต่ละสาขา

ระบบสนับสนุนยังช่วยให้การคัดกรองลูกค้า มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยเปิดให้ลูกค้าของโรงพยาบาลสัตว์สามารถติดต่อสอบถามอาการผ่านระบบตอบรับ เพื่อเป็นการคัดกรองอาการของสัตว์ป่วยว่าควรได้รับการรักษาเร็วแค่ไหน หรือมีการปฐมพยาบาลเบื้องต้นก่อนถึงโรงพยาบาลสัตว์อย่างไรได้บ้าง

การซื้อขายออนไลน์ (E-commerce) ก็เป็นอีกฟังก์ชันหนึ่งที่ทางระบบได้มอบให้กับโรงพยาบาลสัตว์เพื่อให้ลูกค้าประจำของโรงพยาบาลสามารถสั่งซื้อสินค้าที่จำเป็นผ่านระบบ E-commerce ได้อย่างสะดวก รวมไปถึงการจ่ายเงินและการจัดส่งที่ครบวงจรอีกด้วย

#### 3.3.2.2 ราคา (Price)

ราคาของระบบสนับสนุนการปฏิบัติการในโรงพยาบาลสัตว์นั้นขึ้นอยู่กับจำนวนเลขประจำตัวสัตว์เลี้ยงป่วย (HN) และการใช้งานความสามารถพิเศษบางอย่างเพิ่มเติม เช่น การสร้างระบบซื้อขายออนไลน์สำหรับลูกค้า ระบบ โดยจะแบ่งช่วงของราคาเป็น 3 แบบ คือ

- Single Vet ราคา 15,000 บาทต่อเดือน ซึ่งราคานี้เหมาะสำหรับคลินิกหรือโรงพยาบาลสัตว์ขนาดเล็กที่มีสัตวแพทย์เพียง 1 คนในการบริหารงานทั้งหมด โดยระบบจะอนุญาตให้สามารถเข้าสู่ระบบได้เพียง 1 ผู้ใช้งาน ซึ่งกลยุทธ์ของแบบที่หนึ่งนี้ เราจะเน้นไปที่โรงพยาบาลและคลินิกรักษาสัตว์ขนาดเล็กที่มีจำนวนสัตวแพทย์ไม่เกิน 2 ท่าน ในการเข้าใช้งานระบบ

- Standard ราคา 25,000 บาทต่อเดือน โดยแบบที่สองจะเหมาะกับโรงพยาบาลสัตว์ขนาดเล็กถึงกลาง ที่มีสัตวแพทย์ ไม่เกิน 5 คน หรือห้องตรวจไม่เกิน 5 ห้อง ซึ่งอาจจะ มีหรือไม่มีผู้จัดการสาขาก็ได้ รวมถึงจะมีห้องพักรักษาหรือค้ำคินก็ได้เช่นกัน โดยกลยุทธ์สำหรับแบบที่สองคือการ ไปออกบูธตามงานสัตวแพทย์ต่าง ๆ เพื่อให้สร้างการรับรู้เป็นวงกว้างมากยิ่งขึ้น

- Premium ราคา 40,000 บาทต่อเดือน เหมาะสำหรับโรงพยาบาลสัตว์ขนาดกลาง ที่มีห้องตรวจมากกว่า 5 ห้องขึ้นไป รวมถึงมีพนักงานแคชเชียร์ ซึ่งกลยุทธ์ในการเข้าถึงกลุ่มนี้ จะเป็นการเข้าไปนำเสนอกับทางสัตวแพทย์และเจ้าของโดยตรง เพื่อให้มีความเข้าใจในผลิตภัณฑ์มากยิ่งขึ้น รวมถึงจะมีคนดูแลระบบให้อย่างใกล้ชิด

- Multi – Branch ราคา 80,000 บาทต่อเดือน เหมาะสำหรับโรงพยาบาลสัตว์ขนาดกลางที่มีสาขาตั้งแต่ 2 สาขาขึ้นไป โดยระบบได้มีการแบ่งแต่ละสาขาออกจากกัน แต่สามารถ

ส่งข้อมูลหากันได้ ทางเจ้าของหรือผู้จัดการ สามารถเข้าไปดูข้อมูลภาพรวมของแต่ละสาขาได้อย่างละเอียดเพื่อทำการวิเคราะห์แผนการตลาดต่อไปในอนาคต ซึ่งกลยุทธ์ของกลุ่มนี้จะเป็นการเข้าไปนำเสนอเป็นการส่วนตัว และมีการทดลองใช้ในช่วงแรก รวมไปถึงผู้ดูแลระบบอย่างใกล้ชิด

### 3.3.2.3 ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)

- Online

1. ลูกค้าสามารถสั่งซื้อระบบสนับสนุนการปฏิบัติงานในโรงพยาบาลสัตว์ได้ผ่าน เว็บไซต์ และ เฟซบุ๊กของบริษัท

2. ลูกค้าสามารถสอบถามและทดลองใช้ฟรีในช่วงแรกผ่านทาง เว็บไซต์ และ เฟซบุ๊ก

- Offline

1. สามารถเข้ามาติดต่อได้ที่ตั้งของบริษัท

2. สามารถติดต่อได้จากตัวแทนจำหน่ายของบริษัท

### 3.3.2.4 การสื่อสารทางการตลาด (Promotion)

- Online

1. ใช้การโฆษณาผ่าน Google Ads เพื่อสร้างความรับรู้แก่โรงพยาบาลและคลินิกรักษาสัตว์

2. โฆษณาผ่านทางแฟนเพจเฟซบุ๊ก เพื่อสร้างความรับรู้และเพิ่มความต้องการในการเข้ามาทดลองใช้งานของโรงพยาบาลและคลินิกรักษาสัตว์

3. มีการสร้างวิดีโอลงช่องยูทูป เพื่อให้ผู้ที่ไม่เคยลองเห็นถึงระบบทั้งหมดว่าการใช้งานมีความสะดวกสบายอย่างไรบ้าง

- Offline

1. การขายตรง ออกบูธในงานที่เกี่ยวข้องกับสัตวแพทย์ หรืองานวิชาการที่เกี่ยวข้องกับสัตวแพทย์ โดยมีการใช้งานพนักงานขายเพื่อที่จะสามารถอธิบายให้กับเจ้าของหรือสัตวแพทย์ให้มีความเข้าใจในตัวระบบมากยิ่งขึ้น

2. ประชาสัมพันธ์ระบบสนับสนุนการปฏิบัติงานผ่านอีเวนต์ที่เกี่ยวข้องกับสัตวแพทย์โดยจะมีการเข้าร่วมงานอีเวนต์ต่าง ๆ ปีละ 3 – 4 ครั้ง

3. จัดงานสัมมนาเกี่ยวกับการใช้งานของระบบสนับสนุน และเชิญโรงพยาบาลและคลินิกรักษาสัตว์มาร่วมฟังบรรยาย เพื่อต้อนรับโค้ดทดลองใช้ฟรี 1 ปี

### 3.4 แผนการดำเนินงาน

ตารางที่ 3.2 แผนการดำเนินงาน

ลำดับ	การดำเนินงาน	เดือน												หมายเหตุ	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
1	จดทะเบียนบริษัท	■													
2	พัฒนาระบบ	■	■	■	■	■	■	■	■						
3	ทดสอบระบบ					■	■	■	■						
4	ทดลองระบบกับ Lead User								■	■					
5	ปรับปรุงและแก้ไขระบบ									■	■	■	■		

### 3.5 แผนการดำเนินงานทางการตลาด

ตารางที่ 3.3 แผนการดำเนินงานทางการตลาด

ลำดับ	การดำเนินงาน	เดือน												หมายเหตุ	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
1	สร้าง Online Ads เพื่อสร้างความรับรู้	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■		
2	ออกนุชรในงานที่เกี่ยวข้องกับสัตว์แพทย์						■	■	■	■	■	■	■	■	เนื่องจากงานวิชาการ ไม่ได้จัดขึ้นบางช่วงของปีเท่านั้น
3	จัดสัมมนาเกี่ยวกับการใช้งานระบบสนับสนุน								■	■	■	■	■		
4	โฆษณา Offline										■	■	■		

### 3.6 ผลที่คาดหวัง

1. มีคนสนใจและเข้ามาสอบถามเกี่ยวกับระบบสนับสนุนการปฏิบัติงานในโรงพยาบาลสัตว์ระหว่างการออกนุชรในงานวิชาการ
2. มีคนติดตามเพจเฟซบุ๊กไม่ต่ำกว่า 5,000 คน ภายในเวลา 4 เดือนแรกของการลง Advertise
3. มีคนสนใจและติดต่อเข้ามาขอทดลองใช้ไม่น้อยกว่า 5 แห่งต่อเดือน
4. โรงพยาบาลสัตว์เซนต์สัตตยา 1 ปี เป็นจำนวน 5 รายภายใน 6 เดือนแรกของการเปิดตัว

## บทที่ 4 แผนงานนวัตกรรม

บทนี้เสนอแผนงานด้านนวัตกรรม ที่เน้นเรื่องการนำเทคโนโลยีดิจิทัล เข้ามาใช้ในการพัฒนาระบบสนับสนุนการปฏิบัติงาน เพื่อสร้างความสะดวกสบายระหว่างการปฏิบัติงานของสัตวแพทย์และพนักงานในโรงพยาบาลสัตว์ นำไปสู่การให้บริการที่รวดเร็ว ซึ่งการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาช่วยเพื่ออำนวยความสะดวกนั้น จะทำให้การค้นหาข้อมูล เพิ่มข้อมูล รวมไปถึงการนัดหมายมีความรวดเร็วและลดความผิดพลาดได้

นวัตกรรมนั้นจึงเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาแผนธุรกิจ เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของโรงพยาบาลและคลินิกรักษาสัตว์ ซึ่งการนำข้อมูลทั้งหมดมาเก็บและวิเคราะห์เพื่อสร้างระบบสนับสนุนที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด ตลอดจนการนำเทคโนโลยีมาช่วยในการดูแลสต็อกสินค้าเวชภัณฑ์และอุปกรณ์ทางการแพทย์ต่าง ๆ อีกด้วย

### 4.1 นวัตกรรม เพื่อสร้าง User Experience

Stock Management System เป็นระบบที่เข้ามาช่วยในการจัดการสต็อกสินค้าเวชภัณฑ์และอุปกรณ์ทางการแพทย์ทั้งหมด โดยการตัดสต็อกจะมีความละเอียดมากยิ่งขึ้น เพื่อให้เวชภัณฑ์บางชนิดที่มีความจำเป็นต้องใช้ในปริมาณที่ไม่ใช่จำนวนเต็ม

Supplier Management System เป็นระบบที่เข้ามาทำงานร่วมกับระบบจัดการสต็อกสินค้า โดยจะทำการแจ้งเตือนผ่านระบบสต็อก และจะส่งข้อมูลทั้งหมดเข้ามาเพื่อสั่งซื้อสินค้าเวชภัณฑ์ต่างๆ โดยเมื่อสั่งซื้อสินค้าแล้ว ทางระบบจะมีการอัปเดตสต็อกหลังจากสินค้ามาส่งถึงโรงพยาบาลสัตว์แล้ว

E-Commerce System เป็นระบบสำหรับการขายสินค้าออนไลน์สำหรับโรงพยาบาลและคลินิกรักษาสัตว์ โดยจะขายทั้งยาบางชนิดที่สามารถสั่งซื้อผ่านออนไลน์ได้ รวมไปถึงสินค้าสำหรับสัตว์เลี้ยง เมื่อมีการสั่งทางโรงพยาบาลสัตว์จะได้รับการแจ้งเตือน เพื่อให้สามารถจัดส่งได้อย่างรวดเร็ว

Chat System ระบบการพูดคุยระหว่างเจ้าของสัตว์เลี้ยงและเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลและคลินิกรักษาสัตว์ เพื่อตอบคำถามหรือข้อสงสัย หากสัตว์เลี้ยงเกิดอาการที่ผิดปกติ เพื่อเป็นการคัดกรองลูกค้าที่กำลังจะเข้ามาใช้บริการ รวมถึงการนัดจองคิวสำหรับการเข้าพบสัตวแพทย์บางท่า



Reservation System เป็นระบบพื้นฐานสำหรับการจองคิวเพื่อเข้ารับการรักษากับสัตวแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ และจะไม่เป็นการทำให้การมาของเจ้าของสัตว์เป็นการเสียเวลาหากคุณหมอนั้น ๆ ไม่อยู่ การจองคิวล่วงหน้า ทำให้เจ้าของสัตว์สามารถเลือกเวลาที่เหมาะสมกับตัวเองได้เป็นอย่างดี

#### 4.2 นวัตกรรม เพื่อวิเคราะห์และตรวจสอบความผิดพลาด

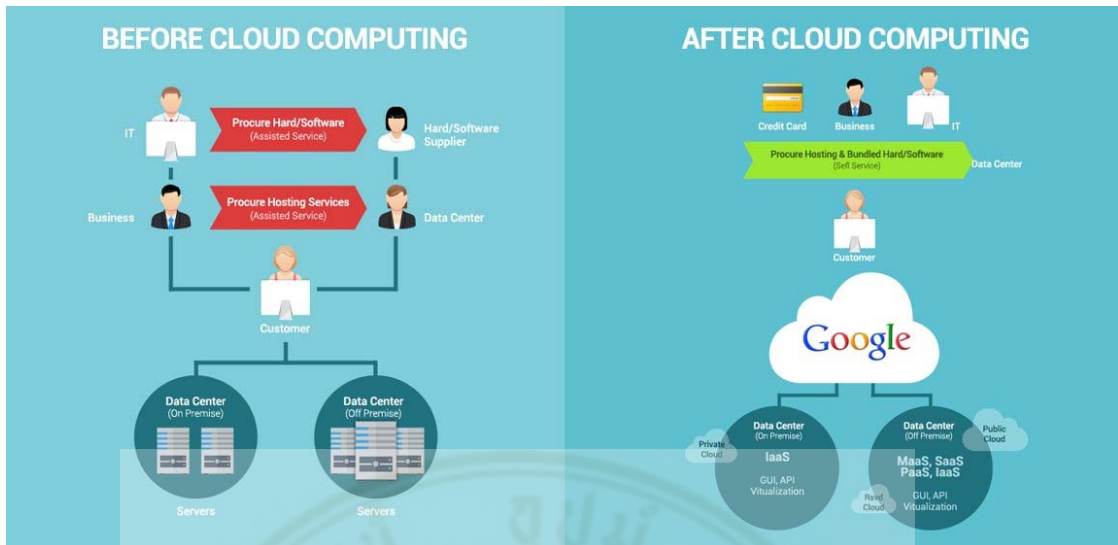
Risk Management System ว่าด้วยเรื่องของความปลอดภัยและความถูกต้องของการทำงานของระบบสนับสนุน ทางบริษัทจึงได้พัฒนาระบบในการวิเคราะห์และตรวจสอบความผิดพลาดที่อาจมีการเกิดขึ้นระหว่างโรงพยาบาลและคลินิกรักษาสัตว์ปฏิบัติงาน เพื่อให้การทำงานไม่เกิดความเสียหายและไม่เกิดการติดขัด ซึ่งระบบนี้จะมีการตรวจสอบอยู่ตลอดเวลา และเมื่อพบความผิดพลาดก็จะมี การส่งรายงานเข้ามาที่ส่วนกลาง เมื่อนั้นทางบริษัทจะทำการดำเนินการแก้ไขก่อนที่จะข้อมูลจะเกิดความเสียหาย

Cloud Computing System เป็นการนำระบบการจัดเก็บข้อมูล รวมไปถึงการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมดที่เกิดขึ้นระหว่างการใช้งาน โดยทั้งหมดที่กล่าวมานั้นเกิดขึ้นบนระบบออนไลน์ทั้งสิ้น ซึ่งข้อดีของการนำระบบ Cloud เข้ามาช่วยในการปฏิบัติงานนั้นทำให้สัตวแพทย์และพนักงานสามารถเข้าถึงระบบสนับสนุนได้ผ่านทางคอมพิวเตอร์ แท็บเล็ต มือถือ หรืออุปกรณ์อื่น ๆ ที่สามารถเข้าใช้งานผ่านระบบเว็บไซต์ได้ โดยการเข้านั้นสามารถเข้าถึงได้ทุกที่ ทุกเวลา เนื่องจากข้อมูลทุกอย่างสามารถเข้าผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ ซึ่งจะสร้างความปลอดภัยให้กับโรงพยาบาลและคลินิกรักษาสัตว์ได้ หากเกิดเหตุไม่คาดคิดขึ้นกับสถานประกอบการ โดย Cloud Computing System ที่ทางบริษัทเราเลือกใช้คือ Google Cloud Computing ซึ่งเป็นบริษัทระดับโลก และเป็นระบบที่มีความปลอดภัยสูงอันดับต้นๆ ของโลกก็ว่าได้ ซึ่งเป็นการเพิ่มความมั่นใจให้กับโรงพยาบาลและคลินิกรักษาสัตว์ได้เป็นอย่างดีว่า ข้อมูลทั้งหมดที่คุณเลือกที่จะฝากเราไว้ จะถูกเก็บรักษาไว้โดยมืออาชีพ

#### 4.3 กระบวนการ ในการนำนวัตกรรมเข้ามาใช้

เนื่องจากการใช้ Cloud Computing System นับเป็นการนำนวัตกรรมมาใช้เพื่อสร้างประสบการณ์ใหม่ๆ ให้กับสัตวแพทย์และพนักงานภายในโรงพยาบาลและคลินิกรักษาสัตว์ ซึ่งเป็นการเปลี่ยนจากระบบ Server ขึ้นไปเป็นระบบ Cloud ทำให้มีกลุ่มคนจำนวนหนึ่งยังมีความไม่มั่นใจ





ภาพที่ 4.1 ความแตกต่างระหว่าง Server และ Google Cloud Computing

ที่มา : <https://www.netsolutions.com/insights/google-cloud-endpoints/>

ในการเก็บรักษาข้อมูล ทางบริษัทเราจึงได้เลือกผู้ให้บริการ Cloud Computing System ที่มีความน่าเชื่อถือและปลอดภัยอันดับต้นๆของโลก คือ Google Cloud Computing โดยเราจะทำการสร้างระบบสนับสนุนการปฏิบัติงานใน โรงพยาบาลสัตว์และให้ระบบเก็บข้อมูลและประมวลผลผ่านระบบ Cloud Computing เลย โดยระบบทั้งหมดทางบริษัทมีโปรแกรมเมอร์ประจำบริษัทอยู่แล้วที่จะสามารถทำให้พัฒนาระบบสนับสนุนได้อย่างรวดเร็ว รวมไปถึงหากอนาคตมีปัญหาระหว่างการใช้งานระบบ ทางเราสามารถแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งค่าใช้จ่ายทั้งหมดทางบริษัทจะเป็นผู้รับผิดชอบทั้งหมด

Google Cloud Computing คือระบบที่เปรียบเสมือนการที่เราใช้คอมพิวเตอร์จำลองไว้บนระบบอินเทอร์เน็ต โดยจะทำให้สามารถเข้าถึงได้ทั้ง คอมพิวเตอร์ แท็บเล็ต มือถือ หรือแม้กระทั่งอุปกรณ์อื่นๆ ที่สามารถเข้าระบบอินเทอร์เน็ตได้ และสามารถทำให้ปฏิบัติงานได้ในทุกที่ และทุกเวลาอีกด้วย ซึ่งระบบ Cloud Computing จะเข้ามาแทนที่การเก็บข้อมูลสมัยเก่าที่มีความจำเป็นจะต้องซื้อ Hard Disk มาเพื่อเก็บข้อมูล การเก็บข้อมูลแบบเก่ามีความเสี่ยงที่จะทำให้ข้อมูลเกิดความเสียหายหรือสูญหายได้

#### 4.4 ผลที่คาดหวัง (ใน 1 ปีแรก)

- ช่วยลดค่าใช้จ่ายภายในโรงพยาบาลและคลินิกรักษาสัตว์ไม่น้อยกว่า 20% จากการควบคุมสต็อกสินค้า การนัดหมาย ฯลฯ
- เพิ่มประสิทธิภาพพนักงานและสัตวแพทย์ภายในได้ไม่น้อยกว่า 30%
- มีโรงพยาบาลสัตว์ขนาดใหญ่มาสนใจมาลองใช้ระบบสนับสนุนการปฏิบัติงาน



## บทที่ 5

### แผนการจัดการและโครงสร้างองค์กร

#### 5.1 รูปแบบการจัดตั้งธุรกิจ

##### 5.1.1 การจดทะเบียนนิติบุคคล บริษัท จำกัด

การจัดตั้ง บริษัท จำกัด แบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้  
 ขั้นตอนที่ 1 ขอตรวจสอบและจองชื่อบริษัทจำกัด

ในปัจจุบันมีการประกอบกิจการในรูปแบบของห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล ห้างหุ้นส่วนจำกัด บริษัทจำกัด และบริษัทมหาชนจำกัดเป็นจำนวนมาก ดังนั้นเพื่อมิให้เกิดความสับสนเกี่ยวกับชื่อที่คล้ายหรือซ้ำกัน ให้ผู้ที่ประสงค์จะจดทะเบียนจัดตั้งห้างหุ้นส่วนขึ้นใหม่ตรวจสอบชื่อที่ต้องการจองว่าชื่อดังกล่าวต้องไม่เหมือนหรือมีเสียงเรียกขานตรงกัน หรือคล้ายคลึงกันกับชื่อที่ได้จองหรือได้จดทะเบียนไว้ก่อนแล้ว หรือขัดระเบียบ สำนักงานทะเบียนหุ้นส่วนบริษัทกลางว่าด้วยการจดทะเบียนห้างหุ้นส่วนบริษัท พ.ศ. 2561 ข้อ 38 (1) – (11) ด้วยตนเองและนำไปแจ้งผลการจองชื่อไป ประกอบการขอจดทะเบียนต่อไป

ขั้นตอนที่ 2 จัดทำคำขอจดทะเบียนและเอกสารประกอบ (เมื่อสามารถจองชื่อได้แล้ว)

- ให้ผู้ขอจดทะเบียนต้องจัดทำดวงตราสำคัญของบริษัทจำกัด
- กรอกรายละเอียด (โดยวิธีการพิมพ์ด้วยเครื่องพิมพ์ดีดหรือคอมพิวเตอร์) ในแบบพิมพ์

คำขอจดทะเบียนให้ครบถ้วน ถูกต้องตรงตามความเป็นจริงในแบบพิมพ์คำขอจดทะเบียน

ขั้นตอนที่ 3 การยื่นขอจดทะเบียน

- ยื่นคำขอจดทะเบียนพร้อมเอกสารประกอบต่อนายทะเบียน กรณีนี้หุ้นส่วนผู้จัดการจะไปยื่นขอจดทะเบียนด้วยตัวเองหรือมอบอำนาจให้ผู้อื่นไปดำเนินการแทนก็ได้
- ยื่นจดทะเบียนทางระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration)

ผ่านทาง [www.dbd.go.th](http://www.dbd.go.th)

### 5.1.2 การจดทะเบียนพาณิชย์สำหรับธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

เนื่องจากระบบสนับสนุนการปฏิบัติงานในโรงพยาบาลสัตว์มีความจำเป็นต้องจดโดเมน (Domain) ซึ่งจะเป็นธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่ให้บริการระบบปฏิบัติการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต จึงมีความจำเป็นต้องจดทะเบียนพาณิชย์สำหรับธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ โดยมีรายละเอียดดังนี้

พ.ร.บ.ทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ. 2499 และประกาศกระทรวงพาณิชย์ เรื่อง ให้ผู้ประกอบการพาณิชย์ต้องจดทะเบียนพาณิชย์สำหรับธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (ฉบับที่ 11 ) พ.ศ. 2553 ดังนี้

- การให้เข้าพื้นที่ของเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย
- การบริการเป็นตลาดกลางในการซื้อขายสินค้าหรือบริการ โดยวิธีใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์

ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ไม่ว่าจะเป็นบุคคลธรรมดาหรือห้างหุ้นส่วนสามัญ ห้างหุ้นส่วนจดทะเบียน ห้างหุ้นส่วนจำกัด บริษัทจำกัด ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ หรือบริษัทมหาชนจำกัด ตามกฎหมายว่าด้วยบริษัทมหาชนจำกัด ทุกท้องที่ที่ราชอาณาจักรต้องจดทะเบียนพาณิชย์

5.1.2.1 ประโยชน์ของการจดทะเบียนพาณิชย์สำหรับธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

- ทำให้ลูกค้าเชื่อถือในตัวบริษัทเรา เพราะเรามีใบรับรอง
- ได้รับสิทธิในการเข้าร่วมกิจกรรมพัฒนาตามหลักสูตรที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้ากำหนด
- ความปลอดภัยที่ไม่ได้มีแค่ในมุมมองของลูกค้า รวมทั้งบริษัทได้รับความคุ้มครองจากกรมพัฒนาธุรกิจการค้าอีกด้วย
- การจดทะเบียนสามารถเป็นใบเบิกทางให้บริษัทสามารถไปสู่ตลาดต่างประเทศได้ง่ายขึ้น

5.1.2.2 ขั้นตอนการจดทะเบียนพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

- จัดทำเว็บไซต์ให้เสร็จเรียบร้อย
- ทำการยื่นขอจดทะเบียนพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่สำนักงานเขตใกล้บ้าน
- เมื่อจดทะเบียนผ่านแล้ว จึงทำเรื่องขอใช้เครื่องหมาย DBD Registered

### 5.1.3 เครื่องหมาย DBD Registered

เครื่องหมาย DBD Registered คือเครื่องหมายที่รับรองการจดทะเบียนพาณิชย์ ซึ่งกรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้ออกให้แก่ผู้ประกอบการธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อยืนยันการมีตัวตนอยู่จริงของผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์และนิติบุคคล

#### 5.1.3.1 คุณสมบัติของผู้ที่จะขอรับเครื่องหมาย DBD Registered

- ต้องจดทะเบียนพาณิชย์ตามกฎหมายว่าด้วยทะเบียนพาณิชย์
- ประกอบพาณิชย์กิจการตรงกับที่ระบุไว้ในใบทะเบียนพาณิชย์ (พค.0403)

#### 5.1.3.2 ช่องทางการขอรับเครื่องหมาย DBD Registered

- สมัครผ่าน เว็บไซต์ [www.Trustmarkthai.com](http://www.Trustmarkthai.com) หรือ
- จัดส่งเอกสารมาที่ อีเมล [e-commerce@dbd.go.th](mailto:e-commerce@dbd.go.th) หรือ โทรสาร 02 547 5973

### 5.1.4 เครื่องหมาย DBD Verified

เครื่องหมาย DBD คือ เครื่องหมายที่รับรองความน่าเชื่อถือในการประกอบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ออกให้แก่ผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่ประสงค์จะได้รับเครื่องหมาย DBD Verified โดยจดทะเบียนและมีคุณสมบัติ ครบถ้วนตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด เพื่อรับรองความน่าเชื่อถือในการประกอบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และแสดงว่าเว็บไซต์นั้น ๆ มีคุณภาพผ่านเกณฑ์ประเมินตามมาตรฐานคุณภาพธุรกิจ e-Commerce ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า

เครื่องหมายรับรองจำแนกตามประเภทธุรกิจ

- การซื้อขายระหว่างธุรกิจกับผู้บริโภค (B2C)
- การซื้อขายระหว่างธุรกิจกับธุรกิจ (B2B)
- ผู้ให้บริการเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Commerce Solution Provider) ได้แก่ 1) การให้เช่าพื้นที่ของเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Web Hosting) 2) การจดทะเบียนโดเมนเนม (Domain name) 3) ตลาดกลางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Market Place) ประกอบด้วย

ผู้ให้บริการเว็บไซต์สำเร็จรูป และผู้ให้บริการซื้อขายสินค้าหรือบริการ

การจำแนกเครื่องหมาย DBD Verified 3 ระดับ คือ Silver, Gold และ Platinum ดังนี้

- DBD Verified Silver (ระดับดี) จะออกให้แก่บุคคลธรรมดาและนิติบุคคล โดยผ่านคุณสมบัติ เช่น จดทะเบียนพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์และได้รับเครื่องหมาย DBD Registered รวมทั้งผ่านเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

- DBD Verified Gold (ระดับดีมาก) จะออกให้แก่ผู้ที่จดทะเบียนพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เฉพาะที่เป็นนิติบุคคล โดยผ่านคุณสมบัติ เช่น จดทะเบียนพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ไม่น้อยกว่า 1 ปี จัดส่งงบการเงินติดต่อกันไม่น้อยกว่า 1 ปี รวมทั้งผ่านเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพธุรกิจฯ

- DBD Verified Platinum (ระดับดีเด่น) จะออกให้แก่ผู้ที่จดทะเบียนพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เฉพาะที่เป็นนิติบุคคล โดยผ่านคุณสมบัติ เช่น จดทะเบียนพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ไม่น้อยกว่า 2 ปี จัดส่งงบการเงินติดต่อกันไม่น้อยกว่า 2 ปี และมีคุณสมบัติอื่น ได้แก่ เว็บไซต์ได้รับเครื่องหมาย



DBD Verified ระดับ Gold ต่อเนื่อง 2 ปี และกรณีที่มิได้รับเครื่องหมาย DBD Verified ระดับ Gold หรือได้รับเครื่องหมายฯ ต่อเนื่อง ไม่ครบ 2 ปีจะได้รับพิจารณาเป็นรายกรณี เช่น ธุรกิจได้รับการรับรอง หรือรางวัลด้านการบริหารจัดการจากสมาคม/หน่วยงาน รวมทั้ง ผ่านเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพธุรกิจฯ เป็นต้น

เครื่องหมาย DBD Verified จะมีความน่าเชื่อถือในระดับที่สูงกว่า DBD Registered ดังนั้น ทางบริษัทฯ ได้มีแผนที่จะยื่นขอ DBD Verified Silver ในการเปิดดำเนินการปีแรก หลังจากจดทะเบียนพาณิชย์สำหรับธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือต่อผู้ใช้บริการ กับบริษัทของเรา

## 5.2 เครื่องหมายการค้า (Trademark) การจดทะเบียน

1. ขั้นตอนการตรวจค้น โดยก่อนยื่นคำขอจดทะเบียนผู้จดทะเบียนควรตรวจค้นเครื่องหมายของตนที่ประสงค์จะยื่นขอจดทะเบียนว่าเหมือนหรือคล้ายกับเครื่องหมายของบุคคลอื่นที่จดทะเบียนไว้แล้วหรืออยู่ระหว่างขอจดทะเบียนหรือไม่ โดยตรวจค้นด้วยตนเองได้ที่กลุ่มบริการตรวจรับคำขอ ชั้น 3 กรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์ หรือผ่านทางเว็บไซต์ [www.ipthailand.go.th](http://www.ipthailand.go.th) ทั้งนี้ต้องชำระค่าธรรมเนียม 100 บาท ต่อชั่วโมง ไร่ก็ตาม เมื่อผู้จดทะเบียนยื่นคำขอจดทะเบียนแล้ว เจ้าหน้าที่ของสำนักเครื่องหมายการค้าจะดำเนินการตรวจสอบเครื่องหมายและพิจารณาคำขอจดทะเบียนโดยละเอียดอีกครั้งหนึ่ง

2. ขั้นตอนการยื่นคำขอจดทะเบียน โดยผู้จดทะเบียนยื่นคำขอจดทะเบียนเครื่องหมายการค้า เครื่องหมายบริการ เครื่องหมายรับรอง และเครื่องหมายร่วม โดยใช้แบบ ก.01 และแนบหลักฐานประกอบคำขอจดทะเบียนพร้อมทั้งชำระค่าธรรมเนียมสินค้าหรือบริการ อย่างละ 1,000 บาท ณ กลุ่มบริการตรวจรับคำขอ ชั้น 3 กรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์หรือสำนักงานพาณิชย์จังหวัด หรือโดยทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ หรือทางอินเทอร์เน็ตผ่านเว็บไซต์ [www.ipthailand.go.th](http://www.ipthailand.go.th)

3. ขั้นตอนการตรวจสอบเบื้องต้น เจ้าหน้าที่ตรวจรับคำขอจะดำเนินการตรวจสอบคำขอจดทะเบียน หลักฐานประกอบคำขอจดทะเบียน และค่าธรรมเนียมว่าถูกต้องครบถ้วน หรือไม่ เพื่อให้เลขคำขอจดทะเบียนต่อไป

4. ขั้นตอนการตรวจสอบเครื่องหมายการค้า เจ้าหน้าที่ตรวจสอบและนายทะเบียนจะดำเนินการตรวจสอบโดยละเอียดว่าเครื่องหมายการค้าที่ยื่นขอจดทะเบียนนั้น เป็นเครื่องหมายการค้าอันพึงรับจดทะเบียนได้ตามที่กฎหมายกำหนดไว้หรือไม่ เมื่อได้ตรวจสอบแล้ว นายทะเบียนจะแจ้ง



ผลการพิจารณาให้ผู้ขอจดทะเบียนทราบ สำหรับผลการพิจารณาของนายทะเบียนนั้น อาจแบ่งออกได้เป็น 4 กรณี ดังนี้ คือ 1. รับจดทะเบียน ปฏิเสธไม่รับจดทะเบียนให้แก้ไขเปลี่ยนแปลง และให้ตกลงกัน

5. ขั้นตอนการประกาศโฆษณา หากนายทะเบียนพิจารณาแล้วเห็นว่าเครื่องหมายการค้าที่ขอจดทะเบียนนั้น สามารถที่จะรับจดทะเบียนได้ นายทะเบียนจะสั่งประกาศโฆษณาคำขอจดทะเบียนเครื่องหมายการค้าในหนังสือประกาศโฆษณาคำขอจดทะเบียนทั้งนี้ การประกาศโฆษณาคำขอจดทะเบียนมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อเปิดโอกาสให้บุคคลที่ไม่เห็นด้วยหรืออาจเป็นผู้ได้รับผลกระทบจากคำสั่งรับจดทะเบียนเครื่องหมายการค้าของนายทะเบียนได้ยื่นคำคัดค้านต่อนายทะเบียน ทั้งนี้ ต้องคัดค้านภายใน 90 วัน นับตั้งแต่วันประกาศโฆษณาดังกล่าว ผลมีได้ 2 แบบคือ ไม่มีบุคคลใดยื่นคำคัดค้าน และมีบุคคลยื่นคำคัดค้าน

6. ขั้นตอนการคัดค้านสำหรับเหตุแห่งการคัดค้านนั้นกฎหมายได้กำหนดไว้ 3 กรณี ดังนี้

- ผู้คัดค้านเห็นว่าตนมีสิทธิในเครื่องหมายการค้าอันดีกว่าผู้ขอจดทะเบียน
- ผู้คัดค้านเห็นว่าเครื่องหมายการค้ารายนั้น ไม่มีลักษณะอันพึงรับจดทะเบียนได้
- ผู้คัดค้านเห็นว่าการขอจดทะเบียนรายนั้น ไม่ถูกต้องตามกฎหมาย เช่น การรับจดทะเบียนโดยไม่ถูกต้องตามขั้นตอนของกฎหมาย เป็นต้น

ทั้งนี้ ผู้คัดค้านจะต้องยื่นคำคัดค้านภายใน 90 วันนับตั้งแต่วันประกาศโฆษณา โดยใช้แบบ

ก. 02 และแนบหลักฐานประกอบคำคัดค้าน พร้อมทั้งชำระค่าธรรมเนียม 1,000 บาท และเมื่อมีการคัดค้านเกิดขึ้น นายทะเบียนจะมีหนังสือแจ้งให้ผู้ขอจดทะเบียนทราบเพื่อยื่นคำโต้แย้งคำคัดค้าน (แบบ ก. 02) โดยต้องดำเนินการภายใน 90 วันนับตั้งแต่วันที่ได้รับหนังสือแจ้ง มิฉะนั้น จะถือว่าผู้ขอจดทะเบียนละทิ้งคำขอจดทะเบียน ซึ่งมีผลทำให้คำขอจดทะเบียนดังกล่าวถูกจำหน่ายออกจากสารบบจดทะเบียนเครื่องหมายการค้า

• ขั้นตอนการรับจดทะเบียน เมื่อคำขอจดทะเบียนเครื่องหมายการค้ารายใดได้ผ่านขั้นตอนการตรวจสอบจากเจ้าหน้าที่และการพิจารณาสั่งการของนายทะเบียนแล้วว่า เป็นเครื่องหมายการค้าอันพึงรับจดทะเบียนได้ จะเข้าสู่ขั้นตอนการประกาศโฆษณาคำขอจดทะเบียน หากไม่มีบุคคลใดยื่นคำคัดค้าน หรือมีการยื่นคำคัดค้าน แต่ได้มีคำวินิจฉัย (ของนายทะเบียนหรือของคณะกรรมการเครื่องหมายการค้า) หรือคำพิพากษาหรือคำสั่งของศาลถึงที่สุดให้เป็นเครื่องหมายการค้าอันพึงรับจดทะเบียนได้แล้ว นายทะเบียนจะมีหนังสือแจ้งให้ผู้ขอจดทะเบียนชำระค่าธรรมเนียมรับจดทะเบียนภายใน 30 วันนับตั้งแต่วันที่ได้รับหนังสือแจ้ง โดยให้ชำระค่าธรรมเนียมสินค้าหรือบริการ อย่างละ 600 บาท ณ กลุ่มบริการตรวจรับคำขอ ชั้น 3 สำนักเครื่องหมายการค้ากรมทรัพย์สินทางปัญญา หรือสำนักงานพาณิชย์จังหวัด หรือ โดยทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ หรือทางอินเทอร์เน็ตผ่านเว็บไซต์

www.ipthailand.go.th มิฉะนั้น จะถือว่าผู้จดทะเบียนละทิ้งค่าจดทะเบียนเครื่องหมายการค้า (กรมทรัพย์สินทางปัญญา, 2559)

### 5.3 การจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม

บริษัทเป็นช่องทางในการขายสินค้าออนไลน์ ดังนั้นจึงเข้าข่ายเป็นกิจการผู้ให้บริการ โดยแผนการดำเนินงานปีแรก บริษัทยังมีรายได้ไม่เกิน 1,800,000 บาทต่อปี จึงยังไม่ทำการจดทะเบียนมูลค่าเพิ่ม การจดทะเบียนจะเพิ่มขึ้นในปีที่ 2 ทั้งนี้ประเมินจากรายได้จริงที่เกิดขึ้น ณ สิ้นปีแรก เพื่อประกอบการตัดสินใจจดทะเบียนด้วย โดยรายละเอียดในการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม มีดังนี้

ผู้มีสิทธิยื่นคำขอจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มตามประมวลรัษฎากร

#### 5.3.1 ผู้ประกอบการฯ ที่มีหน้าที่เสียภาษีมูลค่าเพิ่ม

- ผู้ประกอบการซึ่งประกอบกิจการขายสินค้าหรือให้บริการที่มีรายรับเกิน 1,800,000 บาทต่อปี
  - ผู้ประกอบการซึ่งมีแผนงานที่สามารถพิสูจน์ได้ว่าได้เตรียมการเพื่อประกอบกิจการขายสินค้าหรือให้บริการ ที่อยู่ในบังคับต้องเสียภาษีมูลค่าเพิ่ม อันเป็นเหตุให้ต้องมีการซื้อสินค้าหรือรับบริการที่อยู่ในบังคับต้องเสียภาษีมูลค่าเพิ่ม เช่น ก่อสร้างโรงงาน ติดตั้งเครื่องจักร
  - ผู้ส่งออกซึ่งประสงค์ที่จะจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม
- แบบฯ ที่ใช้ ได้แก่ แบบภ.พ.01 ค่าจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มตามประมวลรัษฎากร

#### 5.3.2 หน้าที่ของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม

บริษัทถูกเรียกเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มจากผู้ซื้อสินค้าหรือผู้รับบริการ ดังนั้น จึงมีหน่วยงานบัญชีคอยดูแลเรื่องการออกใบกำกับภาษี การจัดทำรายงาน และการยื่นแบบแสดงรายการภาษี โดยมีรายละเอียดดังนี้

#### 5.3.3 ออกใบกำกับภาษี

- ผู้มีหน้าที่ออกใบกำกับภาษี
- การออกใบกำกับภาษีด้วยกระดาษ
- การออกใบกำกับภาษีด้วยอิเล็กทรอนิกส์

#### 5.3.4 จัดทำรายงานตามที่กฎหมายกำหนด ซึ่งได้แก่

- รายงานภาษีซื้อ
- รายงานภาษีขาย
- รายงานสินค้าและวัตถุดิบ

#### 5.3.5 ยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม ช่องทางการยื่น

- การยื่นแบบฯ และชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต
- การยื่นแบบฯ และชำระภาษีที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา
- การยื่นแบบฯ และชำระภาษีที่ธนาคารพาณิชย์ไทย
- การยื่นแบบฯ และชำระภาษีที่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ 1-5 และสำนักงานสรรพสามิตสาขาสำหรับผู้ประกอบการที่ขายสินค้าหรือให้บริการที่ต้อง เสียทั้งภาษีสรรพสามิตและภาษีมูลค่าเพิ่ม
- การยื่นแบบใบขนสินค้าขาเข้าและชำระภาษีมูลค่าเพิ่มพร้อมกับการชำระอากรขาเข้าตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากร ณด่านศุลกากรที่มีการนำเข้าสินค้าสำหรับผู้ประกอบการจดทะเบียนหรือผู้นำเข้าที่นำเข้าสินค้า

### 5.4 อัตราภาษี

กรณีลดอัตราภาษี ให้คำนวณภาษี ดังนี้

กรณีเป็นบริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลที่ไม่ใช่บริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลตาม (1.2) สำหรับรอบระยะเวลาบัญชีที่เริ่มในหรือหลังวันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2558 แต่ไม่เกินวันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2558 ให้คำนวณภาษีในอัตราร้อยละ 20 ของกำไรสุทธิ

กรณีเป็นบริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลที่มีทุนจดทะเบียนที่ชำระแล้วในวันสุดท้ายของรอบระยะเวลาบัญชีไม่เกิน 5 ล้านบาท และมีรายได้จากการขายสินค้าและการให้บริการในรอบระยะเวลาบัญชี ไม่เกิน 30 ล้านบาท ต่อเนื่องกัน ตั้งแต่รอบระยะเวลาบัญชีที่เริ่มในหรือหลังวันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2555 เป็นต้นมา

โดยในรอบระยะเวลาบัญชีที่เริ่มในหรือหลังวันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2558 เป็นต้นไป ให้คำนวณภาษี ในอัตรา ดังนี้

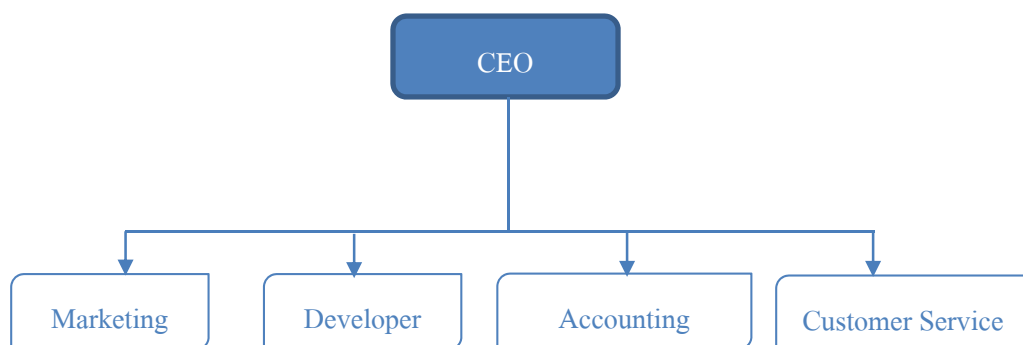
ตารางที่ 5.1 อัตราภาษี

กำไรสุทธิ	อัตราภาษีร้อยละ
ไม่เกิน 300,000 บาท	ยกเว้น
เกิน 300,000 บาท แต่ไม่เกิน 3,000,000 บาท	15
เกิน 3,000,000 บาทขึ้นไป	20

จากการคาดการณ์ในช่วง 1 – 2 ปีแรกของการเปิดดำเนินการ รายได้สุทธิไม่เกิน 1,800,000 บาท จึงได้รับการยกเว้นอัตราภาษี และคาดการณ์ว่าในช่วงปีที่ 3 กำไรสุทธิอยู่ในช่วง 300,000 บาท แต่ไม่เกิน 3,000,000 บาท โดยต้องคิดอัตราภาษีร้อยละ 15 อย่างไรก็ตามแผนการดำเนินงานอาจจะมีการปรับเปลี่ยนตามสถานการณ์ เนื่องจากค่าใช้จ่ายในการทำการตลาดอาจมีการปรับตัวสูงขึ้นเพื่อสร้างการรับรู้ของผู้บริโภค และค่าใช้จ่ายในการพัฒนาระบบให้มีความเสถียรและตอบโต้ผู้ใช้มากยิ่งขึ้น

## 5.5 โครงสร้างองค์กร

องค์กรเราดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับ ระบบสนับสนุนการปฏิบัติงานในโรงพยาบาลสัตว์ ซึ่งเป็นการขายระบบให้กับ โรงพยาบาลหรือคลินิกรักษาสัตว์ในประเทศไทย โดยตัวบริษัทจะมีการนำระบบ Cloud System มาช่วยในการทำงานของระบบ ดังนั้นการทำงานในบริษัทจะเน้นในส่วนของการพัฒนาระบบ และช่วยแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นภายในระบบ ทางบริษัทจึงมีโครงสร้างองค์กรแบบ Flat Organization Structure หรือ โครงสร้างองค์กรแบบราบ เพื่อความรวดเร็วในการทำงานและการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างระบบและผู้ใช้งาน ดังนั้นการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ จะได้รับการแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว



ภาพที่ 5.1 Organization Structure

โดยหน่วยงานตามหน้าที่การปฏิบัติงาน ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 5.2 หน่วยงานตามหน้าที่การปฏิบัติ

ตำแหน่ง	รายชื่อ	หน้าที่
CEO	นายอรรถกร พงษ์พิภกร	กำหนด วิสัยทัศน์ พันธกิจ วางแผนกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจ ประเมินความเสี่ยงระยะยาว
Accounting	นางสาวทริยา พงษ์พันธุ์	จัดการบัญชีอย่างมีประสิทธิภาพ จัดทำรายงานตามที่กฎหมายกำหนด และยื่นแบบแสดงรายการภาษี
Sale / Marketing	พนักงานประจำ	วางแผนเกี่ยวกับการตลาด เพื่อเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย และสร้างยอดขายให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้
Developer	พนักงาน Outsource	พัฒนาเพื่อให้ระบบสนับสนุนมีความเสถียรมากยิ่งขึ้น และแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างลูกค้าและระบบ
Customer Service	พนักงานประจำ	ประสานงานระหว่างผู้ใช้งาน เก็บข้อมูลความต้องการและ Feedback จากผู้ใช้งาน เพื่อนำกลับมาแก้ไขและพัฒนาระบบ

## 5.6 คุณสมบัติและความรับผิดชอบ

ตารางที่ 5.3 คุณสมบัติและความรับผิดชอบ

ลำดับ	ตำแหน่ง	จำนวน	เงินเดือน	ความรับผิดชอบ
1	Accounting	1	20,000	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดการระบบบัญชี ออกใบเสร็จรับเงิน/ ใบกำกับภาษี</li> <li>- ขึ้นภาษี ภ.ง.ด. 1, 3, 53 และ ภ.พ. 30</li> <li>- จัดทำรายงานภาษีซื้อ ภาษีขาย (ถ้ามี)</li> <li>- จัดเก็บเอกสารและค่าใช้จ่ายต่าง ๆ</li> </ul>
2	Sale / Marketing	1	15,000	<ul style="list-style-type: none"> <li>- วางแผนการตลาด เพื่อสร้างการรับรู้ของผู้บริโภค</li> <li>- ดำเนินกิจกรรมทางการตลาด เพื่อให้ได้ลูกค้าให้บรรลุเป้าหมายตามที่ตั้งไว้</li> <li>- ออกแบบสื่อต่าง ๆ เพื่อลงโฆษณาในสื่อหลากหลายด้าน เช่น Website, Facebook, Billboard</li> </ul>
3	Customer Service	1	18,000	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ประสานงานกับลูกค้ารายใหม่ เพื่อสอนการใช้งาน</li> <li>- สอบถามและเก็บ Feedback จากลูกค้า เพื่อนำมาพัฒนาระบบ</li> <li>- ดูแลช่วยเหลือเมื่อลูกค้ามีปัญหาเกิดขึ้น และนำเสนอทีม Developer เพื่อทำการแก้ไข</li> <li>- รับเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นระหว่างลูกค้าและระบบ</li> </ul>
4	Developer	1	20,000	<ul style="list-style-type: none"> <li>- พัฒนาระบบให้มีความเสถียรมากขึ้น</li> <li>- ดูแล และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการใช้งานของลูกค้า</li> <li>- วิเคราะห์และพัฒนา UX/UI ให้สอดคล้องกับความต้องการลูกค้า</li> <li>- จัดหานวัตกรรมใหม่ๆที่สามารถทำให้ระบบมีความสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น</li> </ul>
<b>Total</b>		<b>4</b>	<b>73,000</b>	



## 5.7 การบริหารจัดการทรัพยากร

ในปัจจุบันการบริหารจัดการและบริหารทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ ต่อองค์กรต่าง ๆ ทั้งในภาครัฐกิจเอกชน หรือแม้กระทั่งในหน่วยงานภาครัฐเอง เพราะไม่ว่าองค์กรจะปรับปรุงเปลี่ยนแปลงไปในทางใด ย่อมต้องเกี่ยวข้องกับตัวบุคคลทั้งสิ้น การที่บริษัทเป็นธุรกิจดิจิทัลที่ต้องมีการปรับตัวอยู่ตลอดเวลา องค์กรจึงมีความจำเป็นที่จะต้องสร้างบรรยากาศสำหรับการเรียนรู้และค้นคว้า ในสถานะที่ต้องการการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้ทันต่อสถานการณ์และคู่แข่งที่สามารถเกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว ดังนั้นการวางแผนในการเติบโตและการพัฒนาอย่างยั่งยืนของบริษัทจึงต้องทำให้บุคลากรในบริษัทมีความสุขในการทำงานและการดูแลลูกค้าเมื่อประสบปัญหา และได้รับประสบการณ์ที่ดีที่สุด

### 5.7.1 แหล่งเงินทุน

เงินทุนจากหุ้นส่วน ในช่วงแรกจะใช้เป็นการระดมทุนจากหุ้นส่วนทั้งหมด โดยแบ่งตามสัดส่วนที่ได้ระบุไว้ในหนังสือจดทะเบียนบริษัท เนื่องจากการสร้างระบบสนับสนุนในช่วงแรกต้องการควบคุมค่าใช้จ่าย โดยจะใช้งบประมาณไม่สูงมากเพื่อทดสอบระบบในช่วงแรกนี้ และเก็บความต้องการของลูกค้า เพื่อนำมาปรับใช้กับระบบ จะทำให้ระบบมีความเสถียรและเหมาะสมกับการใช้งานมากที่สุด

โดยแหล่งเงินทุนภายนอก เมื่อทางบริษัทได้ผู้ใช้งานจำนวนหนึ่ง และกำลังจะเติบโตมีแผนในการขอเงินทุนเพื่อพัฒนาระบบให้มีความสากลมากยิ่งขึ้น องค์กรที่ทางเราจะเข้าร่วมขอทุนคือ สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (NIA) เป็นโครงการส่งเสริมนวัตกรรมแบบเปิด โดยให้ทุนสูงถึง 1,500,000 บาทต่อราย เพื่อเดินตามแผนการเติบโตจะมีการทำการตลาดในประเทศเพื่อนบ้าน

คำตอบแทนผู้เชี่ยวชาญ คำตอบแทนที่ปรึกษาด้านเทคโนโลยีดิจิทัล คำจ้างลูกจ้างชั่วคราว ที่ได้รับการมอบหมายให้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงในการดำเนินโครงการ ทั้งนี้ไม่เกินร้อยละ 50 ของมูลค่าโครงการ

ค่าใช้จ่ายในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมดิจิทัล

- สิทธิบัตร 100,000 บาท/ราย (สัดส่วน 100%)
- ลิขสิทธิ์/เครื่องหมาย/อื่น ๆ 100,000 บาท/ราย (สัดส่วน 70%)
- มาตรฐานทั่วไป 100,000 บาท/ราย (สัดส่วน 70%)
- ISO/IEC29110 70,000 บาท/ราย (สัดส่วน 70%)
- ค่าครุภัณฑ์ ค่าเครื่องจักร ที่เกี่ยวข้องหรือมีความจำเป็นในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมดิจิทัล (คิดสัดส่วนไม่เกินร้อยละ 50 ของค่าครุภัณฑ์รายนั้น ๆ)

- ค่าเทคโนโลยี ค่านวัตกรรมดิจิทัล ค่าอนุญาตการใช้สิทธิ์เทคโนโลยีและนวัตกรรมดิจิทัล
- ค่าใช้สอยต่าง ๆ เช่น ค่าเช่าใช้ซอฟต์แวร์หรือโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ค่าจ้างวิเคราะห์ทดสอบ ค่าจ้างเหมาบริการ ค่าประเมินผลการนำดิจิทัลเข้ามาประยุกต์ใช้งานอย่างเต็มรูปแบบ เป็นต้น
- ค่าใช้จ่ายในส่วนนี้ จะเบิกค่าใช้จ่ายในลักษณะของการเบิกค่าใช้จ่ายย้อนหลัง (Reimbursement)

## 5.8 การชี้วัดความสำเร็จ

ทางบริษัทเราเลือกที่จะใช้ OKR (Objective & Key Result) ประกอบด้วยกัน 2 ส่วน คือ Objective คือ เป้าหมายหลักขององค์กร หรือทีม เพื่อที่จะแก้ปัญหาตามที่ลูกค้าต้องการ ทั้งหมดอยู่ที่การนำมาประยุกต์ใช้แนวความคิด และควรตั้งเป้าหมายสูงเพื่อสร้างแรงบันดาลใจ และแรงผลักดันในกลุ่มพนักงาน โดยเป้าหมายมีดังนี้

การตอบสนองในปัญหาต่าง ๆ ที่ลูกค้าพบเจอ รวมถึงการเก็บ Feedback เพื่อนำมาปรับปรุง ให้เกิดระบบที่เสถียรมากที่สุดสำหรับโรงพยาบาลสัตว์

Key Result คือ ผลลัพธ์ของเป้าหมายที่เราตั้งเอาไว้ และควรจะวัดผลได้อย่างชัดเจนอย่างน้อยไตรมาสละครั้ง ดังนั้นถ้ามีตัววัดผลที่ดีจะช่วยให้บริษัทสามารถไปถึงเป้าหมายได้ง่ายขึ้น

ในปีแรก คาดการณ์ว่าจะมีโรงพยาบาลและคลินิกสัตวศาสตร์เข้ามาเป็นสมาชิกจำนวน 10 ราย โดยจะสร้างรายได้โดยประมาณ 200,000 บาท/เดือน และภายใน 3 ปี จำนวนโรงพยาบาลและคลินิกสัตวศาสตร์จะเพิ่มขึ้นประมาณ 25 – 50 ราย จะสามารถสร้างยอดขายเพิ่มขึ้นประมาณ 700,000 ถึง 1,200,000 บาท/เดือน โดยทางโรงพยาบาลและคลินิกสัตวศาสตร์ต้องมีความพึงพอใจกับการใช้งานระบบสนับสนุน รวมถึงการให้บริการของ Customer Service โดยวัดจากการรับ Feedback จากลูกค้า

## บทที่ 6 แผนการเงิน

แผนกลยุทธ์ทางการเงินเป็นสิ่งสำคัญในการดำเนินธุรกิจ เป็นการเตรียมความพร้อมในการบริหารจัดการทางการเงินของบริษัททั้งในด้านรายรับและรายจ่าย เพื่อที่จะนำมาประเมินความคุ้มค่าและความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น ระหว่างการดำเนินธุรกิจ เพื่อที่จะได้ประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานได้อย่างชัดเจน โดยแผนกลยุทธ์นี้ได้อธิบายถึงสมมติฐานทางการเงิน, ประมาณการงบกระแสเงินสดจําแนกตามรายปี (5 ปี), การประเมินผลการเงินและสรุปผลประเมินโครงการลงทุน, ความเสี่ยงและแนวทางการจัดการความเสี่ยง

### 6.1 สมมติฐานทางการเงิน

#### 6.1.1 สมมติฐานด้านเงินทุน

ตารางที่ 6.1 เงินลงทุนในสินทรัพย์ถาวร, เงินลงทุนเพื่อค่าใช้จ่ายก่อนการดำเนินงาน และเงินทุนหมุนเวียน

รายการ	มูลค่า (บาท)
<b>1. เงินลงทุนในสินทรัพย์ถาวร</b>	
- ค่าจดทะเบียนเครื่องหมายการค้า	5,000
<b>2. เงินลงทุนเพื่อค่าใช้จ่ายก่อนการดำเนินงาน</b>	
- ค่าธรรมเนียมจดทะเบียนบริษัท	5,000
- ค่าธรรมเนียมจดทะเบียนพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	1,000
<b>3. เงินทุนหมุนเวียน</b>	
- เงินสดสำรอง	989,000
<b>รวมมูลค่าการลงทุน</b>	<b>1,000,000</b>

## 6.1.2 แหล่งที่มาของเงินทุน

ตารางที่ 6.2 แสดงสัดส่วนแหล่งที่มาของเงินทุน

ลำดับที่	ผู้ถือหุ้น	จำนวนหุ้น	สัดส่วน (%)	เงินลงทุน (บาท)
1	นายอรรถกร พุทธิภากร	998	99.8%	998,000
2	นางสาวชรียา พงษ์พันธุ์	1	0.1%	1,000
3	นางสาวศรีสุดา เก่งปฐมพร	1	0.1%	1,000
	รวม	1,000	100%	1,000,000

## 6.1.3 สมมติฐานทางการเงิน

ตารางที่ 6.3 สมมติฐานทางการเงิน

รายการ	สมมติฐานทางการเงิน
1. หักค่าเสื่อมราคาเครื่องใช้สำนักงาน	ไม่มีนโยบายขายเครื่องใช้สำนักงาน
2. หักค่าเสื่อมราคาอาคารสำนักงาน	ไม่มีนโยบายขายอาคารสำนักงาน
3. ค่าตัดจำหน่ายสินทรัพย์ไม่มีตัวตน	ไม่มีนโยบายขายสินทรัพย์ไม่มีตัวตน
4. ค่าซาก	ไม่มีนโยบายค่าซาก
5. ให้เครดิตการชำระเงินให้แก่ลูกหนี้การค้า	ไม่มีนโยบายการให้เครดิตกับลูกค้า
6. ได้รับเครดิตการชำระเงินจากเจ้าหนี้การค้า	เมื่อส่งสินค้าถึงลูกค้าปลายทางเรียบร้อย หรือ ไม่เกิน 30 วัน โดยมีข้อยกเว้นชำระไม่เกินร้อยละ 50 ของยอดทั้งหมด
7. สินค้าคงคลังสำเร็จรูป	ไม่มีนโยบายสินค้าคงคลัง
8. อัตราเงินเฟ้อ (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2562)	เพิ่มขึ้นร้อยละ 1 ต่อปี
9. อัตราการเพิ่มขึ้นของเงินเดือน	เพิ่มขึ้นร้อยละ 3 ต่อปี
10. อัตราภาษีเงินได้นิติบุคคล (กรมสรรพากร, 2561)	ร้อยละ 20 ต่อปี
11. อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ระยะยาวสำหรับลูกค้ารายย่อยชั้นดี (MRR) (ธนาคารออมสิน, 2561)	ร้อยละ 7 ต่อปี
12. นโยบายการจ่ายเงินปันผล	บริษัทมีนโยบายจ่ายเงินปันผลที่ร้อยละ 20 ส่วนอีกร้อยละ 80 บริษัทจะนำไปลงทุนในสินค้าและด้านการตลาดมากขึ้น โดยบริษัทจะจ่ายเงินปันผลเมื่อมีกำไรสุทธิมากกว่า 1 ล้านบาท ต่อปี
13. ภาษีมูลค่าเพิ่ม (VAT)	ไม่มีการคำนวณภาษีมูลค่าเพิ่ม
14. เงินทุนหมุนเวียน	ไม่มีเปลี่ยนแปลงระหว่างการลงทุนใน 5 ปี

ตารางที่ 6.3 สมมติฐานทางการเงิน (ต่อ)

รายการ	สมมติฐานทางการเงิน
15. ค่าความผันผวนของตลาด ( $\beta$ )	1 อ้างอิงจากสูตรของ Hamada
16. โบนัสพนักงาน	มีนโยบายจ่ายโบนัสพนักงาน ที่ร้อยละ 1 เมื่อรายได้สุทธิมากกว่า 5 ล้านบาท ต่อปี
17. อัตราผลตอบแทนของผู้ถือหุ้น (Cost of Equity)	ร้อยละ 20
18. ต้นทุนถัวเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก WACC (Weight Average Cost of Capital)	ร้อยละ 10 เนื่องจากไม่ได้มีการกู้เงินจากธนาคาร
19. รายได้จากค่าบริการรายเดือน	20,000 บาท ต่อ 1 ผู้ใช้บริการในปีแรก และจำนวนผู้ใช้งานเติบโตปีละ 20%
20. ค่าสมทบเงินประกันสังคม (สำนักงานประกันสังคม, 2560)	พนักงานประจำ จ่าย 750 บาท

#### 6.1.4 การประมาณการรายได้

ตารางที่ 6.4 การประมาณการรายได้ ปีที่ 1 – ปีที่ 5

ประมาณการรายได้	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
จำนวนผู้ใช้งาน	10	25	50	80	100
ค่าบริการรายเดือน	20,000	20,000	25,000	25,000	30,000
รวมค่าบริการต่อปี	2,400,000	6,000,000	15,000,000	24,000,000	36,000,000

#### 6.1.5 การประมาณการต้นทุน

ตารางที่ 6.5 การประมาณการต้นทุน ปีที่ 1 – ปีที่ 5

ประมาณการต้นทุน	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
ค่าพัฒนาเว็บไซต์	800,000	0	0	0	0
ค่า Hosting รายปี	10000	12000	15000	20000	22000
ค่า Domain รายปี	800	800	800	800	800
รวม	810,800	12,800	15,800	20,800	22,800

### 6.1.6 การประมาณค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน

ตารางที่ 6.6 การประมาณค่าใช้จ่ายในการบริหาร ปีที่ 1 – ปีที่ 5

ค่าใช้จ่ายในการบริหาร	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
เงินเดือน	636,000	667,800	701,190	736,250	773,062
ค่าจ้างพนักงาน Outsource	120,000	120,000	120,000	150,000	150,000
ค่าเช่าพื้นที่สำนักงาน	120,000	120,000	120,000	120,000	120,000
ค่าไฟฟ้า	10,000	10,000	10,000	10,000	10,000
ค่าโทรศัพท์/อินเทอร์เน็ต	20,000	20,000	20,000	20,000	20,000
ค่าอุปกรณ์สำนักงานเบ็ดเตล็ด	6,000	6,000	6,000	6,000	6,000
เงินสมทบประกันสังคม	27,000	27,000	27,000	27,000	27,000
โบนัสปลายปีพนักงาน	-	-	27,360	45,320	276,969
<b>รวม</b>	<b>939,000</b>	<b>970,800</b>	<b>1,004,190</b>	<b>1,069,250</b>	<b>1,106,062</b>

### 6.1.7 การประมาณค่าใช้จ่ายในการตลาด

ตารางที่ 6.7 การประมาณค่าใช้จ่ายในการตลาด ปีที่ 1 – ปีที่ 5

ค่าใช้จ่ายในการตลาด	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
ค่าโฆษณาผ่าน Facebook	150,000	150,000	100,000	100,000	100,000
ค่าโฆษณาผ่าน Google	250,000	250,000	200,000	150,000	150,000
<b>รวม</b>	<b>400,000</b>	<b>400,000</b>	<b>300,000</b>	<b>250,000</b>	<b>250,000</b>



## 6.2 ประมาณการงบกระแสเงินสดรายปี

### 6.2.1 แผนการเงินประเภทงบกำไรขาดทุน

ตารางที่ 6.8 ประมาณการงบกำไรขาดทุน ปีที่ 1 – ปีที่ 5

รายการ	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
รายได้					
รายได้จากการขายบริการ	2,400,000	6,000,000	15,000,000	24,000,000	36,000,000
หัก-ต้นทุนบริการ	(810,800)	(12,800)	(15,800)	(20,800)	(22,800)
<b>กำไรขั้นต้น</b>	<b>1,589,200</b>	<b>5,987,200</b>	<b>14,984,200</b>	<b>23,979,200</b>	<b>35,977,200</b>
หัก-ค่าใช้จ่ายในการบริหาร	(939,000.00)	(970,800.00)	(1,004,190.00)	(1,069,249.50)	(1,106,061.98)
หัก-ค่าใช้จ่ายในการขาย	(400,000.00)	(400,000.00)	(300,000.00)	(250,000.00)	(250,000.00)
หัก-ค่าเสื่อมราคาส่วน การบริหารและการขาย	-	-	-	-	-
<b>กำไรก่อนหักภาษีเงินได้ นิติบุคคล</b>	<b>250,200</b>	<b>4,616,400</b>	<b>13,680,010</b>	<b>22,659,951</b>	<b>34,621,138</b>
หัก-ภาษีเงินได้นิติบุคคล	-	692,460	2,736,002	4,531,990	6,924,228
<b>กำไรสุทธิ</b>	<b>250,200</b>	<b>3,923,940</b>	<b>10,944,008</b>	<b>18,127,960</b>	<b>27,696,910</b>
หัก-เงินปันผลจ่าย	-	(784,788)	(2,188,802)	(3,625,592)	(5,539,382)
กำไรหลังจ่ายเงินปันผล	250,200	3,139,152	8,755,206	14,502,368	22,157,528
<b>กำไรสะสม</b>	<b>250,200</b>	<b>3,389,352</b>	<b>12,144,558</b>	<b>26,646,927</b>	<b>48,804,455</b>

## 6.2.2 แผนการเงินประเภทงบกระแสเงินสด

ตารางที่ 6.9 ประมาณการงบกระแสเงินสด ปีที่ 1 – ปีที่ 5

รายการ	ปีที่ 0	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
<b>กระแสเงินสดจากการดำเนินการ</b>						
กำไรสุทธิ		250,200	3,923,940	10,944,008	18,127,960	27,696,910
ค่าเสื่อมราคาเครื่องจักร						
ค่าเสื่อมราคาส่วนการบริหารและการขาย						
เจ้าหนี้การค้า						
ลูกหนี้การค้า						
สินค้าสำเร็จรูปคงคลัง						
ดอกเบี้ยจ่าย						
ภาษีนิติบุคคล						
<b>กระแสเงินสดจากการดำเนินการรวม</b>		250,200	3,923,940	10,944,008	18,127,960	27,696,910
<b>กระแสเงินสดจากการลงทุน</b>						
เงินทุนในสินทรัพย์ถาวร	5,000					
เงินลงทุนก่อนการดำเนินงาน	6,000					
<b>กระแสเงินสดจากการลงทุนรวม</b>	11,000					
<b>กระแสเงินสดจากการจัดหาเงิน</b>						
เงินสดจากการกู้ยืมธนาคาร						
เงินสดรับจากการออกหุ้นทุน	1,000,000					
เงินสดจ่ายปันผล		-	(784,788)	(2,188,802)	(3,625,592)	(5,539,382)
<b>กระแสเงินสดจากการจัดหาเงินรวม</b>	1,000,000	-	(784,788)	(2,188,802)	(3,625,592)	(5,539,382)
<b>กระแสเงินสดสุทธิ</b>	989,000	250,200	3,139,152	8,755,206	14,502,368	22,157,528
<b>กระแสเงินสดต้นงวด</b>		989,000	1,239,200	4,378,352	13,133,558	27,635,927
<b>กระแสเงินสดสุทธิปลายงวด</b>	<b>989,000</b>	<b>1,239,200</b>	<b>4,378,352</b>	<b>13,133,558</b>	<b>27,635,927</b>	<b>49,793,455</b>

### 6.2.3 แผนการเงินประเภทงบแสดงฐานะทางการเงิน

ตารางที่ 6.10 ประมาณการงบแสดงฐานะทางการเงิน ปีที่ 1 – ปีที่ 5

รายการ	ปีที่ 0	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
สินทรัพย์						
สินทรัพย์หมุนเวียน						
เงินสดและเงินสดในธนาคาร	989,000	1,239,200	4,378,352	13,133,558	27,635,927	49,793,455
ลูกหนี้การค้า						
สินค้าสำเร็จรูปคงคลัง						
รวมสินทรัพย์หมุนเวียน	989,000	1,239,200	4,378,352	13,133,558	27,635,927	49,793,455
สินทรัพย์ไม่หมุนเวียน						
สินทรัพย์ถาวร	5,000	5,000	5,000	5,000	5,000	5,000
ค่าเสื่อมราคาสะสมเครื่องจักร						
ค่าใช้จ่ายก่อนดำเนินงาน	6,000	6,000	6,000	6,000	6,000	6,000
ค่าเสื่อมราคาสะสม						
รวมสินทรัพย์ไม่หมุนเวียน	11,000	11,000	11,000	11,000	11,000	11,000
รวมสินทรัพย์	1,000,000	1,250,200	4,389,352	13,144,558	27,646,927	49,804,455
หนี้สินและส่วนของผู้ถือหุ้น						
หนี้สินหมุนเวียน						
เงินกู้ระยะสั้น						
เจ้าหนี้การค้า						
หนี้สินหมุนเวียนอื่น						
รวมหนี้สินหมุนเวียน						
หนี้สินไม่หมุนเวียน						
เงินกู้ระยะยาว						
หนี้สินไม่หมุนเวียนอื่น						
รวมหนี้สินไม่หมุนเวียน						
รวมหนี้สิน						
ทุนหุ้นสามัญ	1,000,000	1,000,000	1,000,000	1,000,000	1,000,000	1,000,000
กำไรสะสม		250,200	3,389,352	12,144,558	26,646,927	48,804,455
รวมส่วนของผู้ถือหุ้น	1,000,000	1,250,200	4,389,352	13,144,558	27,646,927	49,804,455
รวมหนี้สินและส่วนของผู้ถือหุ้น	1,000,000	1,250,200	4,389,352	13,144,558	27,646,927	49,804,455

### 6.3 การประเมินผลการเงินและสรุปผลประเมินโครงการลงทุน

ตารางที่ 6.11 แสดงผลตอบแทนการลงทุนสำหรับเว็บไซต์

รายการ	ความหมาย	มูลค่าที่คำนวณได้
ต้นทุนถัวเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก (Weight Average Cost of Capital : WACC)	ค่าเฉลี่ยของต้นทุนหลังหักภาษีของแหล่งเงินทุนต่าง ๆ ของบริษัท	10%
มูลค่าปัจจุบัน (Net Present Value : NPV)	ผลรวมมูลค่าปัจจุบันของกระแสเงินสดรับ (จ่าย) สุทธิตลอดอายุโครงการ	32,063,105.70 บาท
อัตราผลตอบแทนภายใน (Internal Rate of Return : IRR)	ผลตอบแทนระหว่างกระแสเงินสดรับแต่ละปีตลอดอายุโครงการและจำนวนเงินเชื่อ	202.79 %
ระยะเวลาคืนทุน (Payback Period)	ประมาณการระยะเวลาที่กิจการจะได้รับเงินลงทุนคืนทั้งหมด	1 ปี 2 เดือน
ระยะเวลาคืนทุนแบบคิดลด (Discount Payback Period)	ประมาณการระยะเวลาที่กิจการจะได้รับเงินลงทุนคืนทั้งหมด โดยคิดเป็นมูลค่าปัจจุบัน	1 ปี 3 เดือน

ต้นทุนถัวเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก (Weight Average Cost of Capital : WACC) ค่าเฉลี่ยของต้นทุนหลังหักภาษีของแหล่งเงินทุนของบริษัทมีค่าเท่ากับ 10% โดยที่เงินทุนของบริษัทมาจากหุ้นสามัญเพียงอย่างเดียว เพราะว่าทางบริษัทยังไม่มีนโยบายการกู้ธนาคารใน 5 ปีแรก โดยใช้สูตรการคำนวณดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{WACC} &= w_d r_{dAT}(1-T) + w_e r_e \\
 &= 0 + 1(10\%) \\
 &= 10\%
 \end{aligned}$$

โดยที่

$w_d$  = สัดส่วนของหนี้

$r_d$  = อัตราผลตอบแทนที่เจ้าหนี้ต้องการหรือดอกเบี้ยเงินกู้

$T$  = อัตราภาษีเงินได้นิติบุคคล

$w_e$  = สัดส่วนของผู้ถือหุ้น

$r_e$  = อัตราผลตอบแทนของผู้ถือหุ้น

ดังนั้น

อัตราผลตอบแทนของผู้ถือหุ้นมีค่า 10% ซึ่งคำนวณด้วยวิธี CAPM โดยมีการคำนวณ

$$\begin{aligned} r_e &= r_{RF} + (r_M - r_{RF})b \\ &= 2.28\% + 1(10\% - 2.28\%) \\ &= 10\% \end{aligned}$$

โดยที่

$r_{RF}$  = อัตราผลตอบแทนที่ไม่มีความเสี่ยง หรือ อัตราผลตอบแทนพันธบัตรรัฐบาล อายุ 5 ปี

$r_M$  = อัตราผลตอบแทนของตลาดหลักทรัพย์ไทย

$b$  = ค่าเบต้า (เท่ากับ 1 อ้างอิงจากสูตรของ hamada ที่ไม่มีการกู้ยืม)

มูลค่าปัจจุบัน (Net Present Value: NPV) ผลรวมมูลค่าปัจจุบันของกระแสเงินสดรับจ่ายสุทธิตลอดอายุ 5 ปีของโครงการ มีค่าเป็นบวก ซึ่งมีมูลค่าเท่ากับ 32,063,105.70 บาท

อัตราผลตอบแทนภายใน (Internal Rate of Return: IRR) อัตราผลตอบแทนระหว่างกระแสเงินสดรับแต่ละปีตลอดอายุโครงการและจำนวนเงินเชื่อตลอดอายุ 5 ปีของโครงการ นำข้อมูลจาก Free cash flow ที่ประมาณการได้มาคำนวณ พบว่าบริษัทมีอัตราผลตอบแทนภายในเท่ากับร้อยละ 202.79

ระยะเวลาคืนทุน (Payback Period) ทางบริษัทได้มีการประมาณการระยะเวลาที่กิจการจะได้รับเงินลงทุนคืนทั้งหมดให้กับผู้ลงทุนได้ทราบ ซึ่งพบว่าโครงการนี้จะสามารถคืนทุนได้ในระยะเวลา 1 ปี 2 เดือน

ระยะเวลาคืนทุนแบบคิดลด (Discount Payback Period) ทางบริษัทได้มีการประมาณการ  
ระยะเวลาที่กิจการจะได้รับเงินลงทุนคืนทั้งหมด โดยคิดเป็นมูลค่าปัจจุบัน โดยใช้อัตราคิดลดจากต้นทุน  
ถัวเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของโครงการให้กับผู้ลงทุนได้ทราบ ซึ่งพบว่าโครงการนี้จะสามารถคืนทุนได้ใน  
ระยะเวลา 1 ปี 3 เดือน





## บทที่ 7

### แผนการจัดการความเสี่ยง และ แผนงานในอนาคต

ระบบสนับสนุนการปฏิบัติงานในโรงพยาบาลสัตว์เป็นการยกระดับการปฏิบัติงานภายในโรงพยาบาลสัตว์ ดังนั้นความปลอดภัยของข้อมูลของลูกค้าและการวางแผนการเติบโตจึงมีความสำคัญมากในการบริหารจัดการ เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือและความปลอดภัยให้แก่ลูกค้า ซึ่งทางบริษัทจึงมีการวิเคราะห์ความเสี่ยงและการวางแผนเพื่อป้องกันสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ในบทนี้ผู้วิจัยจึงนำเสนอแผนการวิเคราะห์และลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในกระบวนการพัฒนารูปแบบทางธุรกิจ

#### 7.1 ความเสี่ยงทางเทคโนโลยี

##### 7.1.1 ระบบความปลอดภัยในการโจรกรรมข้อมูล

การที่ระบบสนับสนุนการปฏิบัติงานในโรงพยาบาลสัตว์ เป็นระบบที่ช่วยเหลือในการเก็บข้อมูล รวมไปถึงจนถึงการประมวลผลภาพรวมของโรงพยาบาลสัตว์นั้น ๆ เนื่องจากตามกฎหมายที่ควบคุมการเก็บ ใช้ และเปิดเผยข้อมูล มีความจำเป็นต้องได้รับความยินยอมเสมอ ตาม พ.ร.บ.ข้อมูลส่วนบุคคลฯ มาตรา 19 ที่ว่าด้วย “การเก็บรวบรวม การใช้ หรือการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล จะทำได้ก็ต่อเมื่อเจ้าของข้อมูลได้ให้ความยินยอม โดยการยินยอมสามารถทำได้ทั้งเป็นหนังสือหรือผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์” จากกฎหมายที่ได้กล่าวมาข้างต้น จึงมีความจำเป็นที่ต้องสร้างระบบที่มีความปลอดภัยและไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลให้แก่สาธารณะ เพื่อความสบายใจของลูกค้า

โดยกระบวนการด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลลูกค้า จึงได้มีการนำ Private Cloud Computing และ SSL Certificate เข้ามาเพื่อเพิ่มระดับความปลอดภัยของข้อมูลทั้งหมดที่มีการเก็บและประมวลผล ซึ่งทางบริษัทเราเลือกใช้ Google Private Cloud ที่มีความปลอดภัยระดับโลก รวมถึงการใช้ SSL ซึ่งเป็นมาตรฐานในเรื่องการรับรองความปลอดภัยทางอิเล็กทรอนิกส์จากการเรียกใช้งานข้อมูลผ่านเว็บไซต์ ซึ่งค่าบริการทั้งหมดจะถูกรวมอยู่ในค่าบริการรายเดือนเรียบร้อยแล้ว ทางลูกค้าไม่ต้องมีความกังวลในเรื่องนี้อีกเลย

Google Private Cloud Computing นั้นเป็นพื้นที่ส่วนตัวบน Cloud ที่ไม่ได้มีการแชร์พื้นที่กับลูกค้าอื่น ๆ ใน Google Cloud Platform จะสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าได้ เพราะข้อมูลทั้งหมด

จะถูกเข้ารหัส และเก็บรักษาไว้เป็นอย่างดี ปราศจากการขโมยข้อมูลที่สามารถเกิดขึ้นได้ในระบบอินเทอร์เน็ต

### 7.1.2 ผู้ดูแลและจัดการระบบ

ผู้ดูแลระบบ IT ในช่วงแรกจะเป็นเจ้าของบริษัท ซึ่งเป็นผู้พัฒนาและออกแบบระบบสนับสนุนการปฏิบัติงาน และทำงานร่วมกับนักพัฒนาที่จ้างอิสระ (Outsource) ซึ่งมีการกำหนดบทบาทหน้าที่ในการดูแลระบบเพื่อสร้างระบบที่มีประสิทธิภาพสูงที่สุด และสามารถตอบโจทย์ผู้ใช้งานได้ดีที่สุด ในขณะเดียวกันเมื่อผู้ใช้งานมีปัญหาหรือไม่สามารถทำงานบางส่วนได้ ทางบริษัทมีการรับรองความปลอดภัยในส่วนนี้ไว้เรียบร้อยแล้ว ซึ่งจะมีนักพัฒนาที่พร้อมปฏิบัติหน้าที่เมื่อลูกค้าประสบปัญหาต่าง ๆ โดยอันดับแรกจะมีการเข้าไปแก้ไขผ่านระบบ Cloud จะเป็นการแก้ปัญหาเบื้องต้น และใช้เวลาไม่เกิน 20 นาที หลังจากลูกค้าประสบปัญหา แต่ถ้การแก้ปัญหาในขั้นตอนแรกนั้นไม่สามารถทำให้ลูกค้าสามารถใช้งานได้ ทางบริษัทจะมีการส่งผู้เชี่ยวชาญเข้าไปพบลูกค้าโดยตรงเพื่อแก้ไขปัญหาภายในระยะเวลา 1 วันทำการ โดยทั้งหมดนี้จะไม่ให้เกิดผลกระทบกับการปฏิบัติงานของลูกค้า

ระบบหลัก ๆ ในการทำงานของระบบคือ การเก็บข้อมูลของลูกค้า การควบคุมสต็อกสินค้า การใส่ข้อมูลด้านการรักษา รวมไปถึงการคิดเงินของทางฝั่งลูกค้า ซึ่งทั้งหมดที่กล่าวมานั้น ทางเรามี Customer Service บริการให้ความช่วยเหลือกับลูกค้า ในกรณีที่พบเจอปัญหาหรือต้องการสอบถามข้อมูลการใช้งาน

## 7.2 ความเสี่ยงในขั้นตอนการดำเนินงาน

### 7.2.1 การลงทะเบียนและการรับประกันผู้ขาย

เมื่อโรงพยาบาลหรือคลินิกรักษาสัตว์แห่งใดสนใจที่จะสมัครเป็นลูกค้าเพื่อใช้งานระบบสนับสนุนการปฏิบัติงานในโรงพยาบาลสัตว์ บริษัทมีความจำเป็นที่จะต้องเก็บเอกสารสำคัญต่าง ๆ เพื่อเป็นการแสดงตัวตนของสถานประกอบการนั้น ๆ เพื่อสร้างมาตรฐานทางการทะเบียน เมื่อสถานประกอบการได้ส่งเอกสารทั้งหมด และทำการลงนามในสัญญาเรียบร้อยแล้ว จะได้รับการไปติดตั้งระบบบน Cloud Computing System และสามารถให้สถานประกอบการได้ใช้ภายในเวลา 3 วัน รวมไปถึงการสอนและอบรมการใช้ระบบสนับสนุนภายใน 1 เดือนแรก ซึ่งจะจัดขึ้นตามวันที่ทางโรงพยาบาลสัตว์สะดวก

## 7.3 ความเสี่ยงจากคู่แข่ง

### 7.3.1 คู่แข่งรายใหม่

เนื่องจากธุรกิจพัฒนาระบบสนับสนุนการปฏิบัติงาน มีบริษัทใหม่ ๆ ที่เข้ามาแข่งขันในตลาดที่คล้ายๆกัน จนบางครั้งทางโรงพยาบาลสัตว์บางแห่ง (อ้างอิงข้อมูลจากการสัมภาษณ์) ได้มีการใช้ระบบสนับสนุนที่ไม่ได้ตรงกับโรงพยาบาลสัตว์ แต่นำเข้ามาเพื่อให้สามารถใช้งานได้บางส่วนเท่านั้น นั่นทำให้การเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของตลาดของบริษัทที่พัฒนาระบบสนับสนุนเป็นไปได้ง่ายมากยิ่งขึ้น

รวมไปถึงบริษัทพัฒนาระบบสนับสนุนที่สนใจในระบบ Cloud System เหมือนกัน จะเป็นคู่แข่งหน้าใหม่ที่สำคัญสำหรับบริษัทเราเป็นอย่างยิ่ง ดังนั้นกลยุทธ์ในการรับมือที่มีคือ สร้างระบบที่มีความน่าเชื่อถือในมุมมองของผู้บริโภค การบริหารความสัมพันธ์ที่จะสร้างความผูกพันทางธุรกิจ รวมไปถึงมีฟังก์ชันที่ตรงกับความต้องการของเจ้าของโรงพยาบาลสัตว์เฉพาะราย (Customization)

### 7.3.2 คู่แข่งที่มีอยู่ในตลาด

ในปัจจุบันตลาดของการพัฒนาระบบสนับสนุนการปฏิบัติงานในโรงพยาบาลสัตว์นั้นมีเจ้าตลาดอยู่จำนวนหนึ่ง โดยแต่ละระบบสนับสนุนก็ได้รับความยอมรับจากโรงพยาบาลสัตว์ทั้งรัฐบาลและเอกชน รวมไปถึงคลินิกเล็ก ๆ บางแห่งเช่นกัน

- DoctorDog Thailand เป็นระบบสนับสนุนการปฏิบัติการในโรงพยาบาลสัตว์อันดับหนึ่งของประเทศไทย โดยได้รับการยอมรับมากกว่า 100 แห่งทั่วประเทศไทย ซึ่งเป็นระบบที่มีการพัฒนาเพื่อใช้งานบนคอมพิวเตอร์ที่มีวินโดวส์เท่านั้น

- Izpal เป็นระบบสนับสนุนที่เคยมีชื่อเสียงในอดีต รวมถึงได้รับการยอมรับจากโรงพยาบาลสัตว์ของรัฐบาล หรือ โรงพยาบาลสัตว์ประจำมหาวิทยาลัยบางแห่ง ซึ่งเป็นระบบที่พยายามจะมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง รูปร่างหน้าตาไม่ทันสมัยเท่า Doctordog แต่ยังคงได้รับความยอมรับเป็นวงกว้างอยู่พอสมควร

- MasterVet เป็นระบบแบบเดียวกับ Doctordog แต่ยังไม่ได้รับความนิยมเท่ากับ Doctordog

จากคู่แข่งที่ได้กล่าวมาข้างต้น เป็นคู่แข่งที่มีการยอมรับจากโรงพยาบาลสัตว์พอสมควร จึงเป็นอีกความเสี่ยงที่สามารถเกิดขึ้นกับทางระบบเราได้ ถึงแม้ทุกระบบยังไม่ได้เป็นการปฏิบัติการบน Cloud System แต่มีบางระบบที่พยายามใช้ระบบ Remote ในการเข้าใช้งานแทนได้ ในอนาคตทางระบบที่ได้กล่าวมาข้างต้น อาจจะพัฒนาระบบสนับสนุนให้สามารถทำงานได้บน Cloud System ได้เช่นกัน

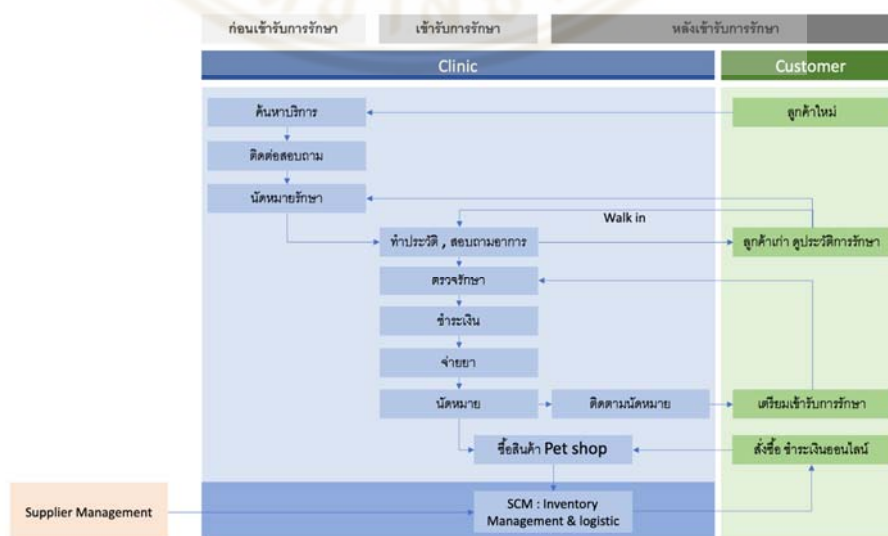
## 7.4 ความเสี่ยงทางด้านระบบเครือข่าย

เนื่องจากระบบสนับสนุนการปฏิบัติการของเราเป็นระบบที่ต้องมีการเข้าถึงระบบอินเทอร์เน็ต ดังนั้นการใช้งานทุกครั้ง ลูกค้ามีความจำเป็นที่จะต้องเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้อย่างเสถียร จึงจะสามารถใช้งานระบบได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเป็นอุปกรณ์ใด ๆ การเข้าใช้งานระบบมีความจำเป็นที่ต้องเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต

ระบบอินเทอร์เน็ตเครือข่ายในประเทศไทยนั้น ไม่ได้เสถียรในทุกที่ จึงมีความเสี่ยงที่จะทำให้ลูกค้าไม่สามารถเข้าถึงระบบสนับสนุนได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ หรือมีการเข้าถึงแต่ไม่สามารถเรียกดูข้อมูลบางอย่างได้เต็มที่ การเลือกใช้ระบบอินเทอร์เน็ตจึงเป็นปัจจัยสำคัญอันดับต้นๆ เพื่อให้การใช้งานระบบสนับสนุนการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพและรวดเร็วมากที่สุด

## 7.5 ความเสี่ยงทางด้านเทคนิคของระบบ Cloud System

การใช้ระบบ Cloud System นั้นมีความเสี่ยงในการที่จะเกิดระบบไม่สามารถเข้าถึงได้ (Downtime) หรือเป็นเหตุการณ์ที่ระบบมีการปิดตัวโดยกะทันหัน ซึ่งการที่ทางบริษัทเราเลือกใช้ Google Cloud Computing นั้นสามารถสร้างความเชื่อถือให้กับผู้ใช้งานได้ระดับหนึ่ง โดยทาง Google ได้การแจ้งว่า ทางระบบ Google Cloud Computing นั้นมีการรองรับลูกค้ามากกว่า 1 พันล้านคน โดยมีเปอร์เซ็นต์ 99.978% ของการเข้าถึงระบบ Cloud ได้ และไม่มีกำหนดการที่จะมีการปิดปรับปรุงในอนาคตอีกด้วย (Google Cloud Help, 2563) ซึ่งความเสี่ยงอีก 0.022 % ก็มีสิทธิที่จะเกิดปัญหาขึ้นกับลูกค้าได้ทุกเมื่อ และทางเราไม่สามารถคาดการณ์ล่วงหน้าได้เลย



ภาพที่ 7.1 ระบบสนับสนุนการปฏิบัติการในโรงพยาบาลสัตว์

## 7.6 แผนระยะยาวสำหรับอนาคต

### 7.6.1 การพัฒนาระบบสนับสนุนการปฏิบัติงาน

จากแผนการดำเนินงานในปัจจุบัน เป็นการเริ่มพัฒนาระบบสนับสนุนการปฏิบัติงานในโรงพยาบาลสัตว์ ในส่วนของระบบการเก็บข้อมูลลูกค้าของโรงพยาบาลสัตว์และข้อมูลด้านการรักษา รวมไปถึงการดูแลสต็อกสินค้าและอุปกรณ์ทางการแพทย์ โดยยังไม่มีเชื่อมโยงในส่วนของการตั้งของผ่านหน้าเว็บไซต์ของโรงพยาบาลและคลินิกรักษาสัตว์

เมื่อเรามีข้อมูลจากโรงพยาบาลที่เป็นพันธมิตร เราจะนำฐานข้อมูลมาพัฒนาแผนการดำเนินงานโดยการสร้างระบบ E-Commerce สำหรับโรงพยาบาลและคลินิกรักษาสัตว์ เพื่อให้ลูกค้าประจำของโรงพยาบาลสัตว์นั้น ๆ สามารถสั่งซื้อสินค้าทางการแพทย์หรืออาหารสัตว์บางชนิดผ่านทางหน้าเว็บไซต์ของโรงพยาบาลสัตว์ได้ เพื่อสร้างความสะดวกสบายมากให้กับลูกค้าของโรงพยาบาลสัตว์

### 7.6.2 สร้างระบบ Supplier Management

เมื่อผู้ใช้บริการระบบสนับสนุนมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นแล้ว ทางบริษัทมีแผนในการทำสัญญากับ Supplier ของสินค้าเวชภัณฑ์และอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทางโรงพยาบาลและคลินิกรักษาสัตว์มีความจำเป็นต้องใช้ ซึ่งเมื่อทางระบบได้มีการใช้งานระบบควบคุมสต็อกสินค้าแล้วนั้น จะสามารถจัดการการสั่งซื้อสินค้าล่วงหน้า และตัดเป็นรอบ ๆ ได้ จึงทำให้ทุก ๆ การสั่งซื้อจะมีปริมาณที่มากกว่าโรงพยาบาลหรือคลินิกรักษาสัตว์แห่งเดียวสั่ง ด้วยเหตุนี้จึงทำให้ราคาที่โรงพยาบาลและคลินิกรักษาสัตว์จะได้นั้นเป็นราคาที่ถูกลงกว่าตามท้องตลาด รวมไปถึงยังมีบริการจัดส่งจากโรงงานถึงหน้าสถานประกอบการ เพื่อสร้างความสะดวกสบายให้กับลูกค้าของเรา

### 7.6.3 การเชื่อมโยงเจ้าของสัตว์เลี้ยงกับโรงพยาบาลสัตว์

เมื่อระบบสนับสนุนมีฐานลูกค้าและเจ้าของสัตว์เลี้ยงจำนวนเพิ่มมากขึ้น ทางระบบได้วางแผนที่จะพัฒนาระบบที่สามารถเชื่อมโยงให้โรงพยาบาลและคลินิกรักษาสัตว์สามารถติดต่อสื่อสารกับเจ้าของสัตว์เลี้ยง เพื่อจุดประสงค์ของการแจ้งเตือนในเรื่องต่าง ๆ เช่น สัตว์เลี้ยงที่นำมาฝากเลี้ยงหรือแม้กระทั่งสัตว์ป่วยที่ทางเจ้าของต้องฝากเอาไว้ที่โรงพยาบาลสัตว์ที่เข้ารับการรักษา ทางระบบจะมีการรายงานผลทุกครั้งที่สัตว์แพทย์ประจำตัวมีการอัปเดตข้อมูลของสัตว์เลี้ยง รวมไปถึงการแจ้งเตือนเรื่องของการนัดหมาย เพื่อไม่ให้ท่านพลาดในทุก ๆ การนัดหมายที่สำคัญ



#### 7.6.4 สร้างระบบถาม – ตอบ ในเหตุฉุกเฉิน

ทางบริษัทเข้าใจดีว่า การที่สัตว์เลี้ยงมีอาการผิดปกติ ทางเจ้าของสัตว์จะมีความกังวลใจเป็นอย่างมาก ทำให้เราตระหนักได้ว่าการสร้างระบบที่เจ้าของสามารถสอบถามโรงพยาบาลที่รักษาอยู่ประจำได้ว่าอาการสัตว์เลี้ยงเป็นแบบนี้ ควรต้องทำอย่างไร โดยคนที่ตอบคำถามจะเป็นสัตวแพทย์ประจำโรงพยาบาลสัตว์นั้น ๆ และถ้าอาการที่เกิดขึ้นหนักรวมถึงเมื่อทีมแพทย์ลงความเห็นว่าจะต้องเข้ารับการรักษาโดยด่วน ทางเจ้าของสัตว์มีทางเลือกได้ว่า จะมาที่โรงพยาบาลสัตว์ด้วยตัวเอง หรือจะให้รถฉุกเฉินไปรับ ทั้งนี้เพื่อความสบายใจของเจ้าของสัตว์เลี้ยงและความปลอดภัยของสัตว์เลี้ยงด้วย





## บรรณานุกรม

- กฤติกา ชัยสุพัฒนากุล. (2561). ธุรกิจสัตว์เลี้ยงบูม ตามเทรนด์สูงอายุ. สืบค้นจาก <https://www.posttoday.com/economy/news/540479>
- เจษฎา ยอดสุรางค์. (2561). *Pet Parent* ยิ่งผูกพัน ยิ่งดันตลาดโต. สืบค้นจาก [https://www.apptodaygroup.com/INS\\_NOV/inspired\\_nov.pdf](https://www.apptodaygroup.com/INS_NOV/inspired_nov.pdf)
- ณัฐ จรรย์วัฒนากิจ. (2561). *Pet Parent* ยิ่งผูกพัน ยิ่งดันตลาดโต. สืบค้นจาก [https://www.apptodaygroup.com/INS\\_NOV/inspired\\_nov.pdf](https://www.apptodaygroup.com/INS_NOV/inspired_nov.pdf)
- วชิราพร อภิชาติประคัลภ์. (2562). คนไทยรู้ยัง: ธุรกิจสัตว์เลี้ยงไทยมีมูลค่ากว่า 3.2 หมื่นล้านบาท : ปี. สืบค้นจาก <https://www.tcijthai.com/news/2019/01/scoop/8726>
- ศิริดา สกุลบึง. (2554). ปัจจัยและพฤติกรรมที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร. สืบค้นจาก <https://he02.tci-thaijo.org/index.php/Veridian-E-Journal/article/download/104113/83050/>
- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2562). *ไลฟ์สไตล์คนยุคใหม่ ดันตลาดสัตว์เลี้ยงโต*. สืบค้นจาก [https://kasikornbank.com/th/business/sme/KSMEKnowledge/article/SMETips/Pages/Pets\\_Business.aspx](https://kasikornbank.com/th/business/sme/KSMEKnowledge/article/SMETips/Pages/Pets_Business.aspx).
- Maninder Bains. (2557). *Let's Ride in the Clouds via Google Cloud Endpoints*. สืบค้นจาก <https://www.netsolutions.com/insights/google-cloud-endpoints/>



ภาคผนวก

## ภาคผนวก ก

### แบบสัมภาษณ์

#### เรื่อง: การพัฒนาระบบสนับสนุนการปฏิบัติการสำหรับโรงพยาบาลสัตว์)

แบบสอบถามชุดนี้ จัดทำขึ้นเพื่อสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในโรงพยาบาลและคลินิกรักษาสัตว์ เป็นแบบสัมภาษณ์ที่ใช้เครื่องมือสำหรับเก็บข้อมูลเพื่อนำมาเป็นส่วนหนึ่งของการวิจัยเรื่องการพัฒนากระบวนการสนับสนุนการปฏิบัติการสำหรับโรงพยาบาลสัตว์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการและปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการและการจัดเก็บข้อมูล เพื่อนำมาพัฒนาระบบสนับสนุนการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับการบริการลูกค้าในโรงพยาบาลและคลินิกรักษาสัตว์ ซึ่งมีกรอบในการสัมภาษณ์อยู่ 2 ประเด็นหลัก 1. ขั้นตอนและกระบวนการที่เกิดขึ้นจากระหว่างปฏิบัติงานในโรงพยาบาลและคลินิกรักษาสัตว์ 2. ความต้องการของผู้ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลและคลินิกที่มีต่อระบบสนับสนุนการปฏิบัติการ โรงพยาบาลสัตว์

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ถูกสัมภาษณ์

- โปรดให้รายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของท่าน

#### ส่วนที่ 2 ประเด็นคำถามสำหรับสัมภาษณ์

##### ประเด็นที่ 1 ความเป็นมาของธุรกิจ

- โปรดอธิบายรูปแบบและธุรกิจของคุณ

##### ประเด็นที่ 2 ประสบการณ์หรือปัญหาที่เคยผมเจอผ่านการใช้งานระบบเดิม

- โปรดอธิบายระบบการจัดการของสถานประกอบการของคุณ ตั้งแต่ลูกค้าเดินเข้ามาในร้าน ไปจนถึง ลูกค้าเดินออกจากร้าน ทางสถานประกอบการมีการจัดการอย่างไร

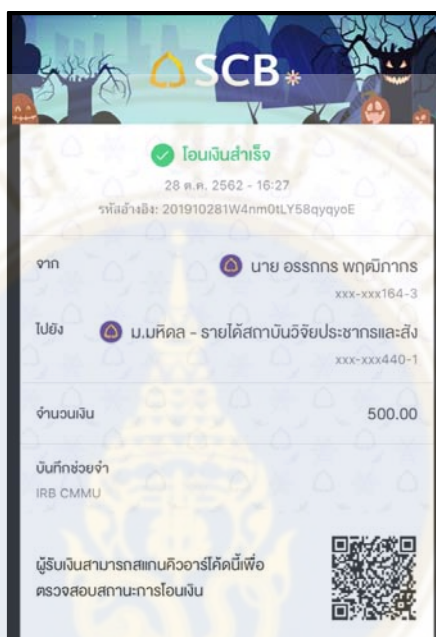
- โปรดอธิบายปัญหา และอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการจัดการที่สถานประกอบการใช้อยู่


##### ประเด็นที่ 3 ความต้องการในการใช้ระบบสนับสนุนการปฏิบัติการในโรงพยาบาลสัตว์

- อะไรที่จะเป็นตัวบอกรถึงปัจจัยที่จะเป็นระบบเข้ามาพัฒนาสถานประกอบการของคุณ
- ถ้าคุณสามารถพัฒนาระบบที่สนับสนุนการทำงาน โปรดอธิบายสิ่งที่สามารถเข้ามาช่วยการปฏิบัติงานของสถานประกอบการของคุณ

## ภาคผนวก ข

## เอกสารการขออนุญาตจริยธรรมงานวิจัย IRB



Completion Date	24-May-2019
Expiration Date	N/A
Record ID	31732643

This is to certify that:

**Atthakorn Prutthipakorn**

Has completed the following CITI Program course:

**Information Privacy Security (IPS)** (Curriculum Group)  
**Students and Instructors** (Course Learner Group)  
**1 - Basic Course** (Stage)

Under requirements set by:

**Mahidol University**

  
 Collaborative Institutional Training Initiative

Verify at [www.citiprogram.org/verify/?w4066f04a-49cc-4261-ab0d-56891de0a3da-31732643](http://www.citiprogram.org/verify/?w4066f04a-49cc-4261-ab0d-56891de0a3da-31732643)

## COLLABORATIVE INSTITUTIONAL TRAINING INITIATIVE (CITI PROGRAM)

### COMPLETION REPORT - PART 1 OF 2 COURSEWORK REQUIREMENTS\*

\* NOTE: Scores on this Requirements Report reflect quiz completions at the time all requirements for the course were met. See list below for details. See separate Transcript Report for more recent quiz scores, including those on optional (supplemental) course elements.

- **Name:** Atthakorn Pruthipakorn (ID: 8137463)
- **Institution Affiliation:** Mahidol University (ID: 3292)
- **Institution Email:** Atthakorn.pru@mahidol.ac.th
- **Institution Unit:** EI
- **Curriculum Group:** Information Privacy Security (IPS)
- **Course Learner Group:** Students and Instructors
- **Stage:** Stage 1 - Basic Course

- **Record ID:** 31732643
- **Completion Date:** 24-May-2019
- **Expiration Date:** N/A
- **Minimum Passing:** 80
- **Reported Score\*:** 95

REQUIRED AND ELECTIVE MODULES ONLY	DATE COMPLETED	SCORE
Basics of Health Privacy (ID: 1417)	24-May-2019	4/5 (80%)
Health Privacy Issues for Students and Instructors (ID: 1420)	24-May-2019	5/5 (100%)
Basics of Information Security, Part 1 (ID: 1423)	24-May-2019	5/5 (100%)
Basics of Information Security, Part 2 (ID: 1424)	24-May-2019	5/5 (100%)

For this Report to be valid, the learner identified above must have had a valid affiliation with the CITI Program subscribing institution identified above or have been a paid Independent Learner.

Verify at: [www.citiprogram.org/verify/?k81a9e4a0-d032-41b2-bf8a-a22e63404aa8-31732643](http://www.citiprogram.org/verify/?k81a9e4a0-d032-41b2-bf8a-a22e63404aa8-31732643)

Collaborative Institutional Training Initiative (CITI Program)

Email: [support@citiprogram.org](mailto:support@citiprogram.org)

Phone: 888-529-5929

Web: <https://www.citiprogram.org>



IPSR-Institutional Review Board (IPSR-IRB)

*Established 1985*

COA. No. 2019/11-421

### **Certificate of Ethical Approval**

Title of Project: *Back-end System Development for Support Operation in Animal Hospital*

Duration of Project: *6 months (September 2019 - February 2020)*

Principal Investigator (PI): *Mr. Atthakorn Prutthipakorn*

PI's Institutional Affiliation: *College of Management, Mahidol University*

Approval includes:

- 1) Submission form*
- 2) Research proposal*
- 3) Interview guideline*
- 4) Participant information sheet*
- 5) Informed consent document*

IPSR-Institutional Review Board (IPSR-IRB) met on 28<sup>th</sup> November 2019 and decided to issue the COA to the above project.



Signature

(Professor Emeritus Pramote Prasartkul)  
Chairman, IPSR-IRB

Valid from December 18, 2019 to December 17, 2020

Remarks

- 1) Upon the completion of this project, the PI should inform the IPSR-IRB of such progress.
- 2) The PI is obliged to notify any modification of the research project to the IPSR-IRB.
- 3) For verifying this document, please use QR code above.

IORG Number: IORG0002101; FWA Number: FWA00002882; IRB Number: IRB0001007

Office of the IPSR-IRB, Institute for Population and Social Research, Mahidol University, Phuttamonthon 4 Rd., Salaya, Phuttamonthon district, Nakhon Pathom 73170. Tel (662) 441-0201-4 ext. 223



## ภาคผนวก ก

## รายละเอียด Project Evaluation

รายการ	ปีที่ 0	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
เงินลงทุน เริ่มแรก	(1,000,000)					
กระแสเงินสด สุทธิ	(1,000,000)	250,200	3,139,152	8,755,206	14,502,368	22,157,528
WACC	10%					
NPV	32,063,105.70					
IRR	202.79%					
	0	1	2	3	4	5
กระแสเงินสด สุทธิ	(1,000,000.00)	250,200.00	3,139,152.00	8,755,206.40	14,502,368.32	22,157,528.34
Balance	(1,000,000.00)	(749,800.00)	2,389,352.00	11,144,558.40	25,646,926.72	47,804,455.06
Payback Period	1.24					
PVCF	(1,000,000.00)	227,454.55	2,594,340.50	6,577,916.15	9,905,312.70	13,758,081.81
Balance	(1,000,000.00)	(772,545.45)	1,821,795.04	8,399,711.19	18,305,023.89	32,063,105.70
Discounted Payback Period	1.30					