

แผนธุรกิจคลินิกเวชศาสตร์ฟื้นฟูสำหรับผู้ทำงานในออฟฟิศ  
ในพื้นที่จังหวัดกรุงเทพมหานคร



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต  
วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล  
พ.ศ. 2563

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล

สารนิพนธ์  
เรื่อง  
แผนธุรกิจคลินิกเวชศาสตร์ฟื้นฟูสำหรับผู้ทำงานในออฟฟิศ  
ในพื้นที่จังหวัดกรุงเทพมหานคร

ได้รับการพิจารณาให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต  
วันที่ 25 สิงหาคม พ.ศ. 2563

ผู้ช่วยศาสตราจารย์พัลลภา ปิติสันต์,  
Ph.D  
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

นางสาวกัญตพร พรรณนัชชัย  
ผู้วิจัย

สุเทพ นิ่มสาย,  
Ph.D  
ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์

เลิศยศ ตีร์รัตนไพบูลย์,  
Ph.D  
กรรมการสอบสารนิพนธ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดวงพร อาภาศิลป์,  
Ph.D.  
คณบดีวิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล

ผู้ช่วยศาสตราจารย์โชติรส พลับพลึง,  
Ph.D  
กรรมการสอบสารนิพนธ์

## กิตติกรรมประกาศ

การทำแผนธุรกิจคลินิกเวชศาสตร์ฟื้นฟูสำหรับผู้ทำงานในออฟฟิศในพื้นที่กรุงเทพมหานคร สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความช่วยเหลือจาก ผศ.ดร.พัลลภา ปิติสันต์ อาจารย์ที่ปรึกษาของผู้วิจัย ซึ่งได้ชี้แนะแนวทางการดำเนินงานในการทำวิจัยนี้ และตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆด้วยความละเอียดและเอาใจใส่ จนสามารถออกมาเป็นแผนธุรกิจฉบับนี้ รวมทั้งอาจารย์กิตติชัย ราชมหา ที่แนะนำแนวทางและตรวจสอบในการจัดทำแผนการเงิน ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่ง จึงขอขอบพระคุณมา ณ ที่นี้

ทางผู้วิจัยขอขอบคุณคณาจารย์วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดลทุกท่านที่ได้อบรมสั่งสอนและมอบความรู้ที่เป็นประโยชน์ในการจัดทำแผนธุรกิจนี้

สุดท้ายนี้ขอขอบคุณครอบครัวและเพื่อนๆที่คอยสนับสนุนและเป็นกำลังใจให้ตลอดมา และขอบคุณผู้ที่ให้ความร่วมมือในการสัมภาษณ์และสำรวจข้อมูล ทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และช่วยให้การจัดทำแผนธุรกิจสามารถดำเนินไปได้ด้วยดี ขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

กัณฑ์พร พรรณาชัย

## บทสรุปผู้บริหาร

ปัจจุบันมีผู้ป่วยที่มีอาการที่เกิดจากการท างานในออฟฟิศเป็นจำนวนมากประมาณร้อยละ 60 ของประชากรที่ทำงานในออฟฟิศ โดยบุคคลเหล่านี้มักจะมีอาการปวดหลัง ปวดศีรษะ เอ็นข้อมืออักเสบ และมีอาการเครียดเนื่องจากการทำงาน ซึ่งเป็นอาการที่พบได้บ่อยในคนที่ทำงานในสภาพแวดล้อมที่ไม่เหมาะสม มีการนั่งทำงาน โดยที่ไม่มีการเคลื่อนไหวร่างกายเป็นเวลานาน หรือทำงานหนักเกินไป ซึ่งสามารถส่งผลให้เกิดโรคออฟฟิศซินโดรมได้

การรักษาโรคที่เกิดจากการทำงานในออฟฟิศในปัจจุบันมักจะก่อให้เกิดผลข้างเคียงต่อร่างกายผู้รักษา และมีปัญหาในการรพบแพทย์เพื่อรักษา เพราะฉะนั้นการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ เช่น การใช้ Deep Ultrasound และ Shock wave ในการรักษาโรคออฟฟิศซินโดรม การทำออกซิเจนบำบัดด้วยเครื่อง Airnergy ในการรักษาโรคไมเกรน และการใช้ระบบ One Stop Service ในการเข้ามาช่วยลดเวลาในการรพบแพทย์และยัง ช่วยจัดการระบบให้สามารถรพบแพทย์เพื่อที่จะรักษาได้หลายโรคเพียงแค่ครั้งเดียว จะสามารถช่วยลดปัญหาที่เกิดขึ้นได้

สำหรับธุรกิจนี้ เป็นธุรกิจใหม่โดยมีเงินทุนจดทะเบียน 2,000,000 บาท ซึ่งเป็นการระดมทุนจากผู้ถือหุ้นทั้งหมด รายได้หลักของธุรกิจนี้คือการบริการรักษาโรคที่เกิดจากการทำงานออฟฟิศ โดยมีการจัดทำแพ็คเกจรวมการรักษา โครงการนี้มีอัตราผลตอบแทนการลงทุน (IRR) 87.83% มูลค่าปัจจุบัน 15,690,638.13 บาท และมีระยะเวลาในการคืนทุน 2.76 ปี

คำสำคัญ : คลินิกเวชศาสตร์ฟื้นฟู/ออฟฟิศซินโดรม/ไมเกรน/โรคเครียด

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทสรุปผู้บริหาร	ง
สารบัญ	จ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ณ
<b>บทที่ 1 โอกาสและความน่าสนใจของธุรกิจ</b>	<b>1</b>
1.1 ที่มา และความสำคัญ	1
1.2 การวิเคราะห์สภาวะการแข่งขันในธุรกิจ (แรงกดดัน 5 ประการ - Five Forces)	2
1.3 วิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมาย (Vision, Mission and Goals)	4
1.4 การวิเคราะห์สถานการณ์ (SWOT Analysis)	6
1.5 ปัญหาของผู้บริโภค และคุณค่าที่คาดว่าจะลูกค้าจะได้รับ (Customer Pain and Gain)	7
<b>บทที่ 2 แผนการตลาด</b>	<b>8</b>
2.1 การศึกษาพฤติกรรมและปัจจัยในการเลือกใช้บริการคลินิกเวชศาสตร์ฟื้นฟู	8
2.2 การกำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย	9
2.3 การกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาด (4Ps)	10
2.4 แผนการดำเนินงานส่งเสริมการตลาดและงบประมาณ	16
2.5 การประเมินยอดขายและส่วนแบ่งทางการตลาด	18
<b>บทที่ 3 แผนการดำเนินการ</b>	<b>19</b>
3.1 แผนผังคลินิก	19
3.2 การดำเนินการและค่าใช้จ่ายในการจัดตั้งคลินิก	21
3.3 การดำเนินการเปิดคลินิกเวชศาสตร์ฟื้นฟูสำหรับผู้ทำงานออฟฟิศ	22
3.4 ขั้นตอนในการเข้าใช้บริการ	23
<b>บทที่ 4 การบริหารจัดการในองค์กร</b>	<b>25</b>
4.1 ข้อมูลธุรกิจ	25

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4.2 โครงสร้างองค์กร	25
4.3 แผนด้านบุคลากร	26
4.4 แผนการพัฒนาบุคลากร	29
<b>บทที่ 5 แผนการเงิน</b>	<b>31</b>
5.1 ขนาดของเงินทุนและแหล่งที่มา	31
5.2 เงินลงทุน	31
5.3 สมมติฐานทางการเงิน	32
5.4 ประมาณการยอดขายและค่าใช้จ่าย	33
5.4 ประมาณการงบกำไรขาดทุน (Income statement)	35
5.5 ประมาณการงบแสดงฐานะการเงิน (Financial statement)	36
5.6 ประมาณการงบกระแสเงินสด (Statement of cash flow)	37
5.7 ผลตอบแทนการลงทุน	38
<b>บทที่ 6 แผนการจัดการความเสี่ยง และการรับรองความเสี่ยง</b>	<b>39</b>
6.1 บทวิเคราะห์และระบุประเภทความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง	39
6.2 บทวิเคราะห์และระบุทางเลือกเพื่อปรับปรุงแก้ไขกรณีเผชิญความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง	41
6.3 ข้อจำกัดของธุรกิจ	43
<b>บรรณานุกรม</b>	<b>44</b>
ภาคผนวก ก	46
ภาคผนวก ข	49
ภาคผนวก ค	55
<b>ประวัติผู้วิจัย</b>	<b>56</b>

## สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1.1 แสดงปัญหาของผู้บริโภค และคุณค่าที่คาดว่าลูกค้าจะได้รับ	7
2.1 ตารางแสดงกลุ่มลูกค้าเป้าหมายของคลินิกเวชศาสตร์ฟื้นฟูสำหรับโรคที่เกิดจากการทำงานออฟฟิศ	9
2.2 เปรียบเทียบอัตราค่าบริการออกซิเจนบำบัด ของสถานพยาบาลอื่นๆ	13
2.3 เปรียบเทียบอัตราค่าบริการการรักษาอาการออฟฟิศซินโดรมของสถานพยาบาลอื่นๆ	13
2.4 เปรียบเทียบอัตราค่าบริการการรักษาอาการเครียดของสถานพยาบาลอื่นๆ	13
2.5 แสดงแผนการดำเนินงานทางการตลาด และงบประมาณปีที่ 1	15
2.6 แสดงแผนการดำเนินงานทางการตลาด และงบประมาณปีที่ 2	16
2.7 แสดงแผนการดำเนินงานทางการตลาด และงบประมาณปีที่ 3	16
2.8 ตารางแสดงการประเมินยอดขายต่อปีและส่วนแบ่งทางการตลาด	17
3.1 ตารางแสดงรายการและราคา การตกแต่งและเครื่องมือที่ใช้ในคลินิก	20
3.2 แสดงระยะเวลาในการดำเนินการเปิดคลินิกในแต่ละขั้นตอน	22
4.1 แสดงตำแหน่ง จำนวน และค่าใช้จ่ายในการจัดจ้างบุคลากร ในปีที่ 1	25
4.2 แสดงตำแหน่ง จำนวน และค่าใช้จ่ายในการจัดจ้างบุคลากร ในปีที่ 2	25
4.3 แสดงตำแหน่ง หน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละตำแหน่งในองค์กร	26
5.1 แสดงจำนวนหุ้น สัดส่วนและเงินทุนของผู้ถือหุ้น	29
5.2 แสดงสัดส่วนเงินลงทุน	29
5.3 แสดงสมมติฐานทางการเงิน	30
5.4 แสดงการประมาณการยอดขายในปีที่ 1-5	31
5.5 แสดงต้นทุนในการให้บริการ	31
5.6 แสดงค่าใช้จ่ายสำนักงาน	32
5.7 แสดงค่าใช้จ่ายในการบริหาร	32
5.8 แสดงการประมาณการงบกำไรขาดทุนในปีที่ 1-5	33
5.9 แสดงการประมาณการงบแสดงฐานะการเงิน	34
5.10 แสดงการประมาณการงบกระแสเงินสด	35

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
5.11 แสดงผลตอบแทนการลงทุนและระยะเวลาในการคืนทุน	36
6.1 แสดงบทวิเคราะห์ความเร่งด่วนของความเสี่ยง และแนวทางการลดความเสี่ยง	39





## สารบัญภาพ

ภาพ	หน้า
2.1 เครื่องอัลตราซาวด์ Soundcare Plus	10
2.2 เครื่องกระตุ้นไฟฟ้า Quattro 2.5	10
2.3 เครื่อง Airnergy	11
2.4 แผนที่แสดงที่ตั้งของคลินิก	14
3.1 แสดงแผนผังของคลินิก ชั้นที่ 1	19
3.2 แสดงแผนผังของคลินิก ชั้นที่ 2	19
3.3 แสดงแผนผังของคลินิก ชั้นที่ 3	19
3.4 แสดงแผนผังของคลินิก ชั้นที่ 4	20
4.1 แสดงแผนผังโครงสร้างองค์กรของคลินิกเวชศาสตร์ฟื้นฟูสำหรับการรักษาโรคที่เกิดจากการทำงานในออฟฟิศ	24

## บทที่ 1

### โอกาสและความน่าสนใจของธุรกิจ

#### 1.1 ที่มา และความสำคัญ

ปัจจุบันมีผู้ที่มีอาการเจ็บป่วยจากการทำงานในออฟฟิศเป็นจำนวนมาก โดยจากผลสำรวจพนักงานที่ทำงานในสำนักพิมพ์แห่งหนึ่งจำนวน 400 คน พบว่าร้อยละ 60 เป็นผู้ที่มีอาการเจ็บป่วยจากการทำงาน ซึ่งอาการส่วนใหญ่ที่บุคคลเหล่านี้เป็น คือ ปวดหลัง ปวดศีรษะ และมือชา เอ็นอักเสบ (โรงพยาบาลราชวิถี, 2559) ซึ่งเป็นอาการที่พบได้บ่อยในคนที่ทำงานในสภาพแวดล้อมที่ไม่เหมาะสม มีการนั่งทำงานโดยที่ไม่มีการเคลื่อนไหวร่างกายเป็นเวลานาน หรือทำงานหนักเกินไป ซึ่งสามารถส่งผลให้เกิดโรคออฟฟิศซินโดรมได้ (โรงพยาบาลศิริราชปิยมหาราชการุณย์, 2562) นอกจากนี้โรคออฟฟิศซินโดรมที่พบได้มากแล้ว ยังมีโรคเครียดที่มีผู้ที่มีอาการร้อยละ 27 ของผู้ที่เข้ามาใช้บริการปรึกษาสุขภาพจิต (กรมสุขภาพจิต, 2562) และโรคไมเกรนที่มีอัตราผู้ป่วยเพศหญิงร้อยละ 17 เพศชาย ร้อยละ 6 และในเด็กร้อยละ 4 (มูลนิธิสร้างสุขมุสลิมไทย, 2561)

ในทางการแพทย์ปัจจุบันการรักษาโรคต่างๆที่กล่าวในข้างต้น มีดังต่อไปนี้

1. โรคออฟฟิศซินโดรม สามารถรักษาด้วยการทำเวชศาสตร์ฟื้นฟูหรือทำกายภาพบำบัด การใช้ยาเช่น ยาบรรเทาอาการกล้ามเนื้อและเอ็นอักเสบ เป็นต้น หรือการรักษาด้วยการแพทย์ทางเลือกอื่นๆ เช่น การกดจุด การฝังเข็ม เป็นต้น (อารีย์ กิจศิริกุล, 2562)

2. โรคเครียด สามารถรักษาด้วยการบำบัดความคิด อารมณ์และพฤติกรรม การพบจิตแพทย์ หรือการรักษาด้วยยาเพื่อปรับสารเคมีในสมองหรือยาบรรเทาอาการ (พบแพทย์, 2562)

3. โรคไมเกรน มักจะรักษาด้วยการให้ยาสำหรับการบรรเทาอาการปวดศีรษะและปรับพฤติกรรมที่เสี่ยงต่อการกระตุ้นที่ทำให้เกิดอาการ (โรงพยาบาลศิริราชปิยมหาราชการุณย์, 2562)

แต่การรักษาในปัจจุบันก็ยังมีปัญหาต่างๆจากการรักษาและการเข้าพบแพทย์อยู่ ซึ่งปัญหาที่พบส่วนมาก คือ

1. การใช้ยาในการรักษามักจะมีผลข้างเคียงที่มีผลกระทบต่อร่างกาย เช่น การใช้ยาแอสไพรินจำนวนมากในการบรรเทาอาการปวดศีรษะจากโรคไมเกรน จะมีผลกระทบทำให้มีอาการระคายเคืองกระเพาะอาหาร หรือมีเลือดออกผิดปกติ เป็นต้น (วิภากรักษ์ บุญมาก, 2558)

2. ในการนัดพบแพทย์ 1 ครั้ง จะสามารถนัดพบแพทย์เพื่อที่จะรักษาโรคได้เพียงโรคเดียว (ข้อมูลจากการสัมภาษณ์)

3. ในการเข้ารับการรักษาแต่ละครั้ง จะใช้เวลาในการรอในแต่ละกระบวนการ โดยเฉลี่ยผู้ป่วยจะนัดเวลาในการรอพบแพทย์หากไม่ได้นัดล่วงหน้าประมาณ 1-2 ชั่วโมง ซึ่งไม่รวมกับเวลาที่ใช้ในการรักษา (สิรินี จานี, 2562) ทำให้ผู้ที่มารักษาเสียโอกาสในการทำงานไป

จากปัญหาที่กล่าวมาข้างต้น จึงได้มีการคิดวิธีการแก้ไขหาเหล่านั้น โดย การนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ในการรักษา เพื่อจะลดผลข้างเคียงต่อการใช้ยาและการรักษาในปัจจุบัน ซึ่งเทคโนโลยีนั้นคือ การใช้ Deep Ultrasound และ Shock wave ในการรักษาโรคออฟฟิศซินโดรม (Urban clinic, 2019) การใช้ออกซิเจนบำบัดด้วย Airmergy ในการรักษาโรคไมเกรน (ศศิภัสซ์ ช้อนทอง, 2561) และการใช้ระบบ One Stop Service ในการเข้ามาช่วยลดเวลาในการรอพบแพทย์และยังสามารถพบแพทย์เพื่อที่จะรักษาได้หลายโรคเพียงแค่ครั้งเดียว จึงเป็นที่มาของธุรกิจคลินิกเวชศาสตร์ฟื้นฟูสำหรับโรคที่เกิดจากการทำงานออฟฟิศ ซึ่งเป็นธุรกิจที่ทำการรักษาโรคที่เกิดจากการทำงานออฟฟิศไม่ว่าจะเป็นออฟฟิศซินโดรม ไมเกรน และโรคเครียด ซึ่งใช้วิธีการรักษาที่ไม่มีผลข้างเคียงต่อร่างกายผู้รักษา และมีการนำระบบ One Stop Service มาใช้เพื่อลดเวลาในการรอพบแพทย์

## 1.2 การวิเคราะห์สภาวะการแข่งขันในธุรกิจ (แรงกดดัน 5 ประการ - Five Forces)

จากแนวทางในการทำธุรกิจข้างต้น พบว่าธุรกิจนี้เป็นธุรกิจประเภทการบริการ ซึ่งเป็นคลินิกสำหรับรักษาโรคจากการทำงานในออฟฟิศและมีสินค้าทดแทนเป็นการบริการในโรงพยาบาลต่างๆและการแพทย์ทางเลือก ซึ่งธุรกิจนี้เป็นคลินิกที่กำลังวางแผนที่จะจัดตั้งขึ้น ถือว่าเป็นผู้เล่นหน้าใหม่ในอุตสาหกรรมนี้

### แรงกดดันที่ 1 : อุปสรรคการเข้ามาแข่งขันในตลาดของผู้แข่งขันหน้าใหม่

- ตามพระราชบัญญัติสถานพยาบาล จะต้องมีการขออนุญาตและได้รับการอนุญาตในการประกอบกิจการสถานพยาบาล (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2559) (-)
- ใช้เงินในการลงทุนมากในการประกอบธุรกิจประเภทนี้มาก เนื่องจากมีการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ ซึ่งมีราคาที่สูง (สรวรรณ แพเพชรทอง, 2559) (-)
- การรักษาโรคที่เกิดจากการทำงานที่ใช้กันทั่วไปในปัจจุบันมีผลข้างเคียงต่อร่างกายผู้มารักษา (วิภารักษ์ บุญมาก, 2558) (+)

สรุปได้ว่าผู้ที่ผู้เล่นหน้าใหม่จะเข้ามาในอุตสาหกรรมนี้ เข้ามาได้ยากเนื่องจากมีอุปสรรคทางด้านกฎหมายและด้านการเงิน

## แรงกดดันที่ 2 : ความรุนแรงของการแข่งขันภายในอุตสาหกรรม

- ธุรกิจในตลาดนี้ส่วนใหญ่เป็นธุรกิจรายย่อย ซึ่งครอบครองส่วนแบ่งทางการตลาดอยู่น้อย (กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข, 2562) (+)
- มีจำนวนของคลินิกที่รักษาโรคที่เกิดจากการทำงานในออฟฟิศแบบครบวงจรในพื้นที่จังหวัดกรุงเทพมหานครน้อย<sup>1</sup> (+)

สรุปได้ว่าการแข่งขันภายในอุตสาหกรรมส่งผลกระทบต่อคลินิก เนื่องจากยังมีจำนวนคู่แข่งน้อยที่มีลักษณะเดียวกันน้อย

## แรงกดดันที่ 3 : อำนาจต่อรองของผู้ซื้อ

- ความไว้วางใจของผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการจะพิจารณาในเรื่องของชื่อเสียง อัตราการหาย การเป็นโรค และการมีผู้เชี่ยวชาญในการรักษา<sup>2</sup> (-)
- มี Switching costs สูง เนื่องจากการรักษาจะต้องมีการรักษาอย่างต่อเนื่อง หากมีการเปลี่ยนแปลงจะต้องทำการเริ่มรักษาใหม่ (-) (SMEs Knowledge Center, 2557)

สรุปได้ว่าผู้ซื้อมีอำนาจในการต่อรอง เนื่องจากผู้บริโภคยังไม่ไว้วางใจในต่อชื่อเสียงของคลินิกเวชศาสตร์ฟื้นฟูที่เปิดขึ้นมาใหม่ อีกทั้งยังมี Switching cost ในการย้ายไปรักษาในคลินิกใหม่

## แรงกดดันที่ 4 : อำนาจต่อรองของผู้ขายวัตถุดิบ

ผู้ขายวัตถุดิบ (Supplier) ของธุรกิจคลินิกเวชศาสตร์ฟื้นฟู คือ ผู้ที่ขายเครื่องมือที่ใช้ในการรักษา เช่น เครื่องไฮเปอร์แบล็ค เครื่อง Deep ultrasound เป็นต้น

- มีต้นทุนสูงในการเปลี่ยนแปลง supplier เนื่องจากเป็นเทคโนโลยีใหม่ที่มีราคาสูง (-) (สรวรรณ แพเพชรทอง, 2559)
- เครื่องมือในแต่ละยี่ห้อไม่ค่อยมีความแตกต่างกันมากในด้านของการใช้งาน เนื่องจากต้องมีการทดสอบให้เครื่องมือเป็นไปตามมาตรฐาน (+) (กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข, 2559)
- มีจำนวนตัวแทนผู้ขายอุปกรณ์และเครื่องมือสำหรับการรักษาโรคที่เกิดจากการทำงานในออฟฟิศเป็นจำนวนมาก<sup>3</sup> (+)

<sup>1</sup> จากข้อมูลจากกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข พบว่ามีคลินิกเวชศาสตร์ฟื้นฟูในพื้นที่กรุงเทพมหานครอยู่ 8 แห่ง

<sup>2</sup> จากการสำรวจกลุ่มผู้ทำงานออฟฟิศในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ระหว่างเดือนมิถุนายนถึงสิงหาคม 2563

<sup>3</sup> จากการสอบถามเจ้าของธุรกิจประเภทคลินิกรักษาโรคจากการทำงานออฟฟิศ ระหว่างเดือนมิถุนายนถึงสิงหาคม 2563

เนื่องจากอุปกรณ์ในแต่ละแบรนด์ไม่แตกต่างกันมากในด้านการใช้งาน อีกทั้งยังมีตัวแทนจำหน่ายอุปกรณ์และเครื่องมือในการรักษาเป็นจำนวนมาก ทำให้มีตัวเลือกในการเลือกซื้อวัตุดิบมาก จึงทำให้อำนาจต่อรองของผู้ขายวัตุดิบส่งผลดีต่อการดำเนินธุรกิจ

#### แรงกดดันที่ 5 : ความเสี่ยงของสินค้าทดแทน

สินค้าทดแทนของธุรกิจคลินิกเวชศาสตร์ฟื้นฟู คือ โรงพยาบาลและการรักษาด้วยแพทย์ทางเลือก เนื่องจากเป็นอีกทางเลือกหนึ่งในการเข้ารับการรักษาโรคที่เกิดจากการทำงานในออฟฟิศ

- มีผู้ที่มาใช้บริการโรงพยาบาลจำนวนมาก ทำให้เสียเวลาในการรอที่จะเข้ารับการรักษา หรือจะต้องมีกรนัดล่วงหน้าก่อน (+) (สิรินี จานี, 2562)
- มีการให้บริการแพทย์ทางเลือกอื่นๆ เช่น แพทย์แผนไทย แพทย์แผนจีน ซึ่งสามารถรักษาโรคที่เกิดจากการทำงานในออฟฟิศได้เช่นกัน (-) (วิศาล คันธรัตน์กุล, 2563)

จากการวิเคราะห์ความเสี่ยงจากสินค้าทดแทน พบว่าสินค้าทดแทนยังมีปัญหาในด้านของการรอเพื่อเข้ารับการรักษา ซึ่งส่งผลดีต่อการดำเนินธุรกิจคลินิกเวชศาสตร์ฟื้นฟู

จากการวิเคราะห์แรงกดดันทั้ง 5 พบว่า ความรุนแรงของการแข่งขันภายในอุตสาหกรรม อำนาจต่อรองของผู้ขายวัตุดิบ อำนาจต่อรองของผู้ขายวัตุดิบ ความเสี่ยงของสินค้าทดแทน ทั้ง 3 แรงกดดันนี้ส่งผลดีต่อธุรกิจ แต่อุปสรรคของผู้เล่นหน้าใหม่และอำนาจต่อรองของผู้ซื้อส่งผลเสียต่อธุรกิจ

### 1.3 วิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมาย (Vision, Mission and Goals)

#### 1.3.1 วิสัยทัศน์ (Vision)

มุ่งสู่การเป็นธุรกิจบริการด้านสุขภาพชั้นนำ เพื่อการรักษาโรคที่เกิดจากการทำงานในออฟฟิศ โดยใช้ระบบการจัดการแบบ One stop service

#### 1.3.2 พันธกิจ (Mission)

เป็นธุรกิจบริการด้านสุขภาพที่มีแนวการปฏิบัติดังนี้

1. ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการรักษาโรคที่เกิดจากการทำงานในออฟฟิศ
2. การนำระบบ One stop service มาจัดการขั้นตอนการทำงานต่างๆ เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว
3. มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญในการรักษาโรคที่เกิดจากการทำงานในออฟฟิศ

### 1.3.3 เป้าหมาย (Goals)

#### เป้าหมายระยะสั้น (ปีที่ 1)

1. มีการขออนุญาตในการเปิดคลินิกเวชศาสตร์ฟื้นฟูโรคที่เกิดจากการทำงานในออฟฟิศ และมีการอนุญาตให้ประกอบคลินิกได้
2. ลูกค้ามีความพึงพอใจในการใช้บริการไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 โดยใช้แบบสอบถามในการสำรวจความพึงพอใจ

#### เป้าหมายระยะกลาง (ปีที่ 2)

1. มีจำนวนลูกค้าเพิ่มขึ้นร้อยละ 5 โดยเปรียบเทียบกับจำนวนลูกค้าในปีที่แล้ว ซึ่งเท่ากับครึ่งหนึ่งของอัตราการเติบโตของผู้ใช้บริการคลินิกกายภาพ (สรวรรณ แพเพรทอง, 2559)
2. ลูกค้ามีความพึงพอใจในการใช้บริการไม่ต่ำกว่าร้อยละ 85 โดยใช้แบบสอบถามในการสำรวจความพึงพอใจ

#### เป้าหมายระยะยาว (ปีที่ 3)

1. มีจำนวนลูกค้าเพิ่มขึ้นร้อยละ 10 โดยเปรียบเทียบกับจำนวนลูกค้าในปีที่แล้ว ซึ่งเท่ากับอัตราการเติบโตของผู้ใช้บริการคลินิกกายภาพ (สรวรรณ แพเพรทอง, 2559)
2. ทำการขอรับรองมาตรฐานสถานพยาบาลระดับสากล โดยสถาบัน Joint Commission International<sup>4</sup> (กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ, 2559)
3. ลูกค้ามีความพึงพอใจในการใช้บริการไม่ต่ำกว่าร้อยละ 95 โดยใช้แบบสอบถามในการสำรวจความพึงพอใจ<sup>5</sup>

<sup>4</sup> จากการตั้งสมมติฐานจากข้อมูลจากข้อมูลข้อกำหนดของ Joint Commission International ในการขอรับรองสถานพยาบาล พบว่า จะต้องมีมาตรฐานในการจัดการสถานพยาบาล ได้แก่ การพัฒนาคุณภาพและความปลอดภัยผู้ป่วย (QPS) การป้องกันและควบคุมการติดเชื้อ (PCI) การกำกับดูแลกิจการ การนำ และทิศทางองค์กร (GLD) การจัดการและความปลอดภัยในอาคารสถานที่ (FMS) คุณสมบัตินและการฝึกอบรมของบุคลากร (SQE) และการจัดการสารสนเทศ (MOI) และจากการสำรวจพบว่าสถานพยาบาลต่างๆใช้เวลาเฉลี่ย 2 ปีในการจัดเตรียมเพื่อทำการขอรับรองมาตรฐาน

<sup>5</sup> จากการตั้งสมมติฐานจากข้อมูลงานวิจัยการศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการแผนกกายภาพบำบัด โรงพยาบาลนครนายก (อภิญญาลักษณ์ ดาอาษา, 2557) พบว่าค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการให้บริการของสถานพยาบาลอยู่ที่ 90% และจากข้อมูลอัตราการเติบโตของผู้ใช้บริการคลินิกกายภาพ (สรวรรณ แพเพรทอง, 2559) โดยเฉลี่ยเพิ่มขึ้น ร้อยละ 10 ต่อปี จึงได้ตั้งสมมติฐานให้อัตราความพึงพอใจของผู้มารับบริการเพิ่มขึ้นเท่ากับอัตราการเติบโตของผู้ใช้บริการที่คาดหวังและคาดหวังความพึงพอใจในเป้าหมายระยะยาวสูงกว่าความพึงพอใจโดยเฉลี่ย

#### 1.4 การวิเคราะห์สถานการณ์ (SWOT Analysis)

กระบวนการในการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมจากทั้งภายในและภายนอกที่ส่งผลต่อการประกอบธุรกิจ โดยเปรียบเทียบกับธุรกิจที่คล้ายคลึงกัน นั่นคือธุรกิจคลินิกรักษาโรคออฟฟิศซินโดรม เช่น The move club clinic และ OSS lounge เป็นต้น

##### Strengths (จุดแข็ง)

- มีการใช้ระบบ One stop service ทำให้เกิดความสะดวกสบายและความรวดเร็วในการใช้บริการ (เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์, 2553)
- วิธีการรักษาแต่ละโรคเป็นวิธีการที่ไม่มีผลข้างเคียงต่อผู้ที่เข้ารับการรักษา

##### Weakness (จุดอ่อน)

- การรักษายังไม่ครอบคลุมทุกโรคที่เกิดจากการทำงานในออฟฟิศ

##### Opportunities (โอกาส)

- มีผู้ป่วยจากโรคที่เกิดจากการทำงานในออฟฟิศจำนวนมาก (สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม, 2562)
- มีจำนวนคลินิกที่รักษาโรคที่เกิดจากการทำงานในออฟฟิศแบบครบวงจรจำนวนน้อย (สำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงาน, 2562)
- ตลาดยังมีอัตราการเติบโตอย่างต่อเนื่อง โดยมีอัตราการให้บริการเวชศาสตร์ฟื้นฟูเพิ่มขึ้น ร้อยละ 10 (สรวรรณ แพเพชรทอง, 2559)
- **Threats (อุปสรรค)**
  - ผู้รับบริการเชื่อมั่นที่จะรักษากับโรงพยาบาลมากกว่า เนื่องจากโรงพยาบาลมีบุคลากรและอุปกรณ์ที่พร้อมกว่า (ศิริวรรณ ชวนอุบล, 2553)
  - มีการใช้เทคโนโลยีใหม่ในการรักษา คนจำนวนมากยังไม่รู้จัก จึงไม่ไว้วางใจในการรักษา (ยศ ตีระวัฒนานนท์, 2560)

## 1.5 ปัญหาของผู้บริโภค และคุณค่าที่คาดว่าจะลูกค้าจะได้รับ (Customer Pain and Gain)

ตารางที่ 1.1 แสดงปัญหาของผู้บริโภค และคุณค่าที่คาดว่าจะลูกค้าจะได้รับ

	ปัญหาของผู้บริโภค (Customer Pain)	คุณค่าที่คาดว่าจะลูกค้าจะได้รับ (Customer Gain)
ขั้นตอนในการเข้าใช้บริการ	มีขั้นตอนในการเข้าใช้บริการจำนวนมาก ทำให้เสียเวลาในการรอแต่ละขั้นตอน <sup>6</sup>	เป็น One stop service ลดเวลาในการรอในแต่ละขั้นตอนลง
การนัดพบหมอ	จะต้องนัดพบหมอเพื่อที่จะรักษาในแต่ละโรคในวันเวลาที่ต่างกัน <sup>7</sup>	สามารถพบหมอเพื่อที่จะรักษาหลายโรคได้ในวันเดียว <sup>8</sup>
การคิดราคา	การคิดราคาเป็นรายครั้ง ทำให้ผู้ใช้บริการบางรายที่จะต้องมาพบเพื่อรักษาบ่อยๆจะมีค่าใช้จ่ายเยอะ (ภคจิรา ปีติผล, 2556)	คิดราคาเป็นแพคเกจ โดยแพคเกจจะระบุโรคที่รักษาและจำนวนครั้งที่มารักษา โดยสามารถปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับแต่ละบุคคล

<sup>6</sup> จากการสำรวจกลุ่มพนักงานทั่วไปในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ระหว่างเดือนกรกฎาคมถึงสิงหาคม 2563

<sup>7</sup> จากการสำรวจกลุ่มพนักงานทั่วไปในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ระหว่างเดือนกรกฎาคมถึงสิงหาคม 2563

<sup>8</sup> จากการสำรวจกลุ่มพนักงานทั่วไปในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ระหว่างเดือนกรกฎาคมถึงสิงหาคม 2563



## บทที่ 2

### แผนการตลาด

ในการวางแผนทางการตลาด ทางผู้วิจัยได้ทำการสำรวจตลาดคลินิกเวชศาสตร์ฟื้นฟู สำหรับการรักษาโรคที่เกิดจากการทำงานในออฟฟิศ ในช่วงเดือนกรกฎาคมถึงกันยายน 2563 โดยทำการสำรวจปัจจัยและพฤติกรรมในการใช้บริการคลินิกเวชศาสตร์ฟื้นฟูสำหรับโรคที่เกิดจากการทำงานออฟฟิศ ในพื้นที่จังหวัดกรุงเทพมหานคร และสัมภาษณ์ผู้ประกอบการคลินิกเวชศาสตร์ฟื้นฟู และคลินิกกายภาพบำบัดในพื้นที่จังหวัดกรุงเทพมหานคร ทำให้ได้ข้อมูลเพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์ ทำแผนการตลาดดังต่อไปนี้

#### 2.1 การศึกษาพฤติกรรมและปัจจัยในการเลือกใช้บริการคลินิกเวชศาสตร์ฟื้นฟู

จากการสำรวจตลาดคลินิกเวชศาสตร์ฟื้นฟูสำหรับการรักษาโรคที่เกิดจากการทำงานในออฟฟิศ ในช่วงเดือนกรกฎาคมถึงกันยายน 2563 โดยทำการสำรวจปัจจัยและพฤติกรรมในการใช้บริการคลินิกเวชศาสตร์ฟื้นฟูสำหรับโรคที่เกิดจากการทำงานออฟฟิศ ในพื้นที่จังหวัดกรุงเทพมหานคร 100 คน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. อาการเจ็บป่วยจากการทำงานออฟฟิศส่วนมากจะเป็นอาการปวดเมื่อยตามร่างกาย โดยมีอาการปวดหลังและปวดคอเป็นหลัก และยังมีอาการปวดศีรษะและอาการเครียดลงมาจากตามลำดับ
2. จากคนที่เคยเข้ารับบริการคลินิกเวชศาสตร์ฟื้นฟูหรือคลินิกกายภาพบำบัดจำนวน 38 คน พบว่าส่วนใหญ่จะเลือกที่จะเข้าใช้บริการคลินิกเอกชน เนื่องจากเป็นคลินิกที่มีชื่อเสียงและน่าเชื่อถือ เดินทางสะดวกและมีราคาที่เหมาะสม
3. ช่องทางการค้นหาคลินิกเวชศาสตร์ฟื้นฟูหรือคลินิกกายภาพบำบัดที่มีการใช้ในการค้นหามากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ การค้นหาผ่าน Google มีเพื่อนหรือญาติที่เคยใช้บริการแนะนำ และการค้นหาผ่านทาง Social Media เช่น Facebook Twitter เป็นต้น
4. วันและเวลาที่คนส่วนใหญ่สะดวกที่จะเข้ารับบริการ คือ วันเสาร์และวันอาทิตย์ เวลาช่วง 10.00 น. ถึง 15.00 น.

5. สิ่ง que ผู้เข้ารับบริการคำนึงถึงในการใช้บริการ 3 ลำดับแรก คือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของคลินิก อุปกรณ์และเครื่องมือได้รับการรับรองมาตรฐาน และแพทย์และบุคลากรมีชื่อเสียงและน่าเชื่อถือ

6. ในด้านราคาผู้เข้ารับบริการคำนึงถึงการแสดงราคาที่ชัดเจนและราคามีความเหมาะสมกับการบริการที่ได้รับเป็นหลัก

7. ในด้านที่ตั้งของคลินิก ผู้เข้ารับบริการคำนึงถึง 3 ลำดับแรก คือ มีที่จอดรถที่สะดวกเดินทางสะดวกมีรถประจำทางหรือรถไฟฟ้าผ่าน และมีป้ายคลินิกที่ชัดเจน

## 2.2 การกำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย

เนื่องจากการบริการของคลินิกเวชศาสตร์ฟื้นฟูเป็นการบริการสำหรับรักษาอาการเจ็บป่วยที่เกิดจากการทำงานในออฟฟิศทั้งทางร่างกายและจิตใจ กลุ่มลูกค้าเป้าหมายจึงเป็นคนที่มมีอาการเจ็บป่วยที่เกิดจากการทำงานออฟฟิศ ไม่ว่าจะเป็นการปวดเมื่อยทางร่างกาย ปวดศีรษะหรือมีอาการเครียด โดยจะสามารถแบ่งกลุ่มลูกค้าเป้าหมายได้ดังต่อไปนี้

**ตารางที่ 2.1** ตารางแสดงกลุ่มลูกค้าเป้าหมายของคลินิกเวชศาสตร์ฟื้นฟูสำหรับโรคที่เกิดจากการทำงานออฟฟิศ

	ผู้ที่มีรายได้อยู่ในช่วงน้อยกว่า 15,000	ผู้ที่มีรายได้ในช่วง 15,000 – 30,000 บาท	ผู้ที่มีรายได้ในช่วง 30,001 – 45,000 บาท	ผู้ที่มีรายได้ในช่วง 45,001 – 60,000 บาท
สนใจการรักษาโดยคิดค่าใช้จ่ายเป็นคอร์ส			กลุ่มเป้าหมายหลัก	
สนใจการรักษาโดยคิดค่าใช้จ่ายเป็นรายครั้ง		กลุ่มเป้าหมายรอง		

โดยจากการสำรวจพฤติกรรมและปัจจัยในการเลือกใช้บริการคลินิกเวชศาสตร์ฟื้นฟูสำหรับโรคที่เกิดจากการทำงานออฟฟิศ จึงสามารถแบ่งกลุ่มลูกค้าเป้าหมายได้ออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

- กลุ่มเป้าหมายหลัก คือ ผู้ที่ทำงานอยู่ในออฟฟิศที่มีรายได้อยู่ในช่วง 30,001 – 60,000 บาท ซึ่งสนใจในการรักษาโดยคิดค่าใช้จ่ายเป็นคอร์ส

- กลุ่มเป้าหมายรอง คือ ผู้ที่ทำงานอยู่ในออฟฟิศที่มีรายได้อยู่ในช่วง 15,000 – 30,000 บาท ซึ่งสนใจในการรักษาโดยคิดค่าใช้จ่ายเป็นรายครั้ง

## 2.3 การกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาด (4Ps)

### 2.3.1 กลยุทธ์ด้านผลิตภัณฑ์

#### 2.3.1.1 รูปแบบของการบริการ

การบริการของคลินิกเวชศาสตร์ฟื้นฟูสำหรับโรคที่เกิดจากการทำงานออฟฟิศ ซึ่งจากการสำรวจพบว่าอาการป่วยของผู้ที่ทำงานในออฟฟิศส่วนใหญ่ ได้แก่ ปวดหลัง ปวดคอ ปวดหัวหรือไมเกรน และมีอาการเครียด โดยทางคลินิกเลือกวิธีการรักษาโดยมีผลข้างเคียงน้อยที่สุดและลดการใช้ยาในการรักษา ซึ่งมีดังต่อไปนี้

- การรักษาอาการปวดหลัง และปวดคอ ด้วยเครื่อง Deep Ultrasound และการใช้ Shock wave ซึ่งเป็นเครื่องมือทางกายภาพบำบัด โดยเครื่อง Deep Ultrasound เป็นนวัตกรรมที่ใช้ในการบำบัดอาการปวด อาการบวม ลดการอักเสบของกล้ามเนื้อ และเครื่อง Shock wave ซึ่งมักนำมาใช้เพื่อลดปัญหาหากล้ามเนื้อ เอ็นกล้ามเนื้อ และข้อต่อที่มีอาการปวดบริเวณดังกล่าวมานานหรือเรื้อรัง และรักษาร่วมกับการทำกายภาพบำบัดที่เหมาะสมกับสภาพร่างกายของผู้ใช้บริการ



รูปที่ 2.1 เครื่องอัลตราซาวด์ Soundcare Plus



### รูปที่ 2.2 เครื่องกระตุ้นไฟฟ้า Quattro 2.5

- การรักษาอาการปวดหัวหรืออาการไมเกรน ด้วยวิธีออกซิเจนบำบัด เป็นวิธีที่ใช้หลักการช่วยให้หลอดเลือดสมองหดตัวจากแรงดันออกซิเจนที่เพิ่มขึ้น ลดการอักเสบและลดการสร้างสารสื่อประสาทในสมองที่มากเกินไป จึงทำให้อาการปวดศีรษะลดลง สามารถรักษาอาการไมเกรนได้โดยไม่ต้องใช้ยาในการรักษา (โรงพยาบาลวชิระภูเก็ต, 2563) โดยใช้เครื่อง Airnergy ซึ่งเป็นเครื่องผลิตออกซิเจนบริสุทธิ์เข้มข้นสูง ซึ่งร่างกายสามารถนำออกซิเจนไปใช้งานได้ทันที (Oss lounge, 2020)

### รูปที่ 2.3 เครื่อง Airnergy

- การรักษาอาการเครียดด้วยการพบจิตแพทย์เพื่อบำบัดอาการเครียด โดยใช้วิธีการบำบัดแบบ Cognitive Behavior Therapy เป็นจิตบำบัดที่มีเป้าหมายเพื่อจัดการกับอารมณ์ในทางลบของมนุษย์ ด้วยการปรับเปลี่ยนความคิดและพฤติกรรม เป็นวิธีการรักษาที่ช่วยในอาการเครียดเบื้องต้น โดยจะไม่มีการใช้ยาในการรักษา ทำให้ลดผลข้างเคียงที่เกิดจากการใช้ยาในการรักษา (ฉัตร พิทยรัตน์เสถียร, 2561)

#### 2.3.1.2 บุคลากร

เนื่องด้วยคลินิกเวชศาสตร์ฟื้นฟูสำหรับโรคที่เกิดจากการทำงานออฟฟิศ เป็นธุรกิจบริการ ซึ่งจะเน้นเรื่องบุคลากรเป็นหลัก โดยบุคลากรในที่นี้สามารถแบ่งได้เป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

- บุคลากรทางการแพทย์ ได้แก่ แพทย์ พยาบาล นักกายภาพบำบัด จะต้องเป็นผู้ที่มีใบประกอบวิชาชีพรับรอง และได้ผ่านการฝึกอบรมการใช้เครื่องมือและการรักษาโรคที่เกิดจากการทำงานในออฟฟิศ เพื่อให้คลินิกมีมาตรฐานและน่าเชื่อถือ

- บุคลากรทั่วไป เช่น พนักงานต้อนรับ พนักงานขาย เป็นต้น โดยบุคลากรเหล่านี้จะต้องได้รับการฝึกอบรมในเรื่องการให้บริการลูกค้า และนอกจากนี้ยังต้องมีการฝึกการปฐมพยาบาลเบื้องต้น เพื่อความปลอดภัยของลูกค้า

โดยบุคลากรทุกกลุ่มจะต้องมีลักษณะดังต่อไปนี้

- มีความสุภาพอ่อนโยน มีความเป็นมิตร พุดจาไพเราะ
- เครื่องแต่งกายสะอาด เรียบร้อย
- บริการด้วยความใส่ใจ และเป็นกันเอง

#### 2.3.1.3 อุปกรณ์และเครื่องมือ

อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการรักษาจะต้องมีใบรับรองมาตรฐานทุกชิ้น มีการทำความสะอาด บำรุงรักษาเป็นประจำ และจะต้องมีการทวนสอบความแม่นยำของเครื่องมือเป็นประจำตามรอบที่บริษัทได้กำหนดไว้ โดยมีเครื่องมือสำหรับการรักษาดังต่อไปนี้

- เครื่อง Airergy
- เครื่องกระตุ้นไฟฟ้า Quattro 2.5
- เครื่องอัลตราซาวด์ Soundcare Plus
- เครื่องชั่งน้ำหนัก
- เครื่องวัดความดัน

#### 2.3.2 กลยุทธ์ด้านราคา

เนื่องด้วยการรักษาอาการที่เกิดจากการทำงานออฟฟิศเหล่านี้ไม่สามารถรักษาให้หายขาดได้ภายในครั้งเดียว ดังนั้นการจัดแพ็คเกจในการรักษาและการคิดราคาแบบเหมาจ่ายจึงเป็นสิ่งที่ผู้ตอบแบบสำรวจสนใจ นอกจากนี้สิ่งที่สำคัญในด้านของราคาที่จะต้องแสดงราคาในการเข้ารับบริการให้ชัดเจน<sup>9</sup>

การรักษาโรคหรืออาการที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาการ ได้แก่ อาการปวดศีรษะหรือไมเกรน อาการปวดเมื่อยร่างกาย ออฟฟิศซินโดรม และอาการเครียด ซึ่งจะรักษาด้วยวิธีออกซิเจนบำบัด การทำกายภาพบำบัด และการปรึกษาจิตแพทย์ มีราคาดังต่อไปนี้

<sup>9</sup> จากการสำรวจพฤติกรรมและปัจจัยที่คำนึงถึงในการเลือกใช้บริการคลินิกเวชศาสตร์ฟื้นฟูและคลินิกกายภาพบำบัดในพื้นที่จังหวัดกรุงเทพมหานคร ในช่วงเดือนกรกฎาคมถึงสิงหาคม 2563

- ออกซิเจนบำบัด ครั้งละ 1,500 บาท
- การทำกายภาพบำบัดเพื่อรักษาออฟฟิศซินโดรม ครั้งละ 1,500 บาท
- การพบจิตแพทย์ ครั้งละ 500 บาท

จากราคาข้างต้น จึงได้จัดแพ็คเกจในการรักษาครอบคลุมทุกการรักษา ได้แก่ ออกซิเจนบำบัด การทำกายภาพบำบัด และการปรึกษาจิตแพทย์ โดยเป็นคอร์สในการรักษาทั้งหมด 3 ครั้ง รวมราคาทั้งหมด 9,000 บาท

จากการสำรวจอัตราค่าบริการในการรักษาอาการต่างๆของสถานพยาบาลอื่นๆ ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีอัตราค่าบริการดังต่อไปนี้

**ตารางที่ 2.2** เปรียบเทียบอัตราค่าบริการออกซิเจนบำบัด ของสถานพยาบาลอื่นๆ

รายการ	อัตราค่าบริการของสถานพยาบาลอื่นๆ (บาท)		
	Oss lounge	Klaire Clinic	DII Wellness Med Spa
ออกซิเจนบำบัด	1,200	2,500	3,745

**ตารางที่ 2.3** เปรียบเทียบอัตราค่าบริการการรักษาอาการออฟฟิศซินโดรมของสถานพยาบาลอื่นๆ

รายการ	อัตราค่าบริการของสถานพยาบาลอื่นๆ (บาท)			
	Oss lounge	KIN	Stretch Me	F REHAB
การรักษาอาการออฟฟิศซินโดรม	2,500	1,500	1,200	2,000

**ตารางที่ 2.4** เปรียบเทียบอัตราค่าบริการการรักษาอาการเครียดของสถานพยาบาลอื่นๆ

รายการ	อัตราค่าบริการของสถานพยาบาลอื่นๆ (บาท)		
	คลินิกจิต-ประสาท	กายใจคลินิก	MIND & MOOD CLINIC
การรักษาอาการเครียด	300 - 500	300 - 500	2,000

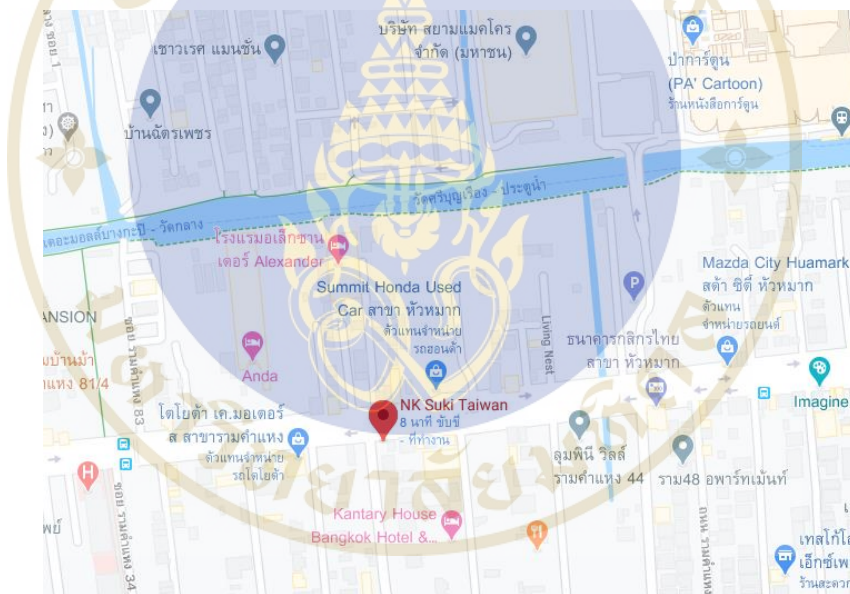
### 2.3.3 กลยุทธ์ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

#### 2.3.3.1 ทำเลและที่ตั้ง

ที่ตั้งที่เหมาะสมกับการจัดตั้งคลินิกเวชศาสตร์ฟื้นฟูสำหรับโรคที่เกิดจากการทำงานออฟฟิศ จะต้องอยู่ในบริเวณที่มีรถสาธารณะผ่าน เช่นรถประจำทาง รถไฟฟ้า เป็นต้น

เพื่อความสะดวกสบายในการเดินทางสำหรับผู้ที่ไม่มียานส่วนตัว และต้องมีที่จอดรถที่สะดวก เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ที่มีรถส่วนตัวเช่นกัน นอกจากนี้ต้องแสดงป้ายคลินิกให้ชัดเจน สังกะสีได้ง่าย<sup>10</sup>

โดยคลินิกเวชศาสตร์ฟื้นฟูสำหรับ โรคที่เกิดจากการทำงานออฟฟิศที่กำลังจะจัดตั้ง จะมีการเช่าสถานที่เพื่อทำการจัดตั้ง ซึ่งจะต้องคำนึงถึงราคาในการเช่าให้เหมาะสม และพื้นที่ในการจัดตั้งจะต้องอยู่ในแหล่งชุมชน เพื่ออำนวยความสะดวกและการเดินทางของผู้ใช้บริการ ซึ่งคลินิกเวชศาสตร์ฟื้นฟูสำหรับ โรคที่เกิดจากการทำงานออฟฟิศที่กำลังจะจัดตั้ง จะอยู่ในบริเวณซอยรามคำแหง 51 ซึ่งเป็นอาคารพาณิชย์ให้เช่า ซึ่งอยู่ติดถนนใหญ่ มีรถประจำทางผ่าน อยู่ใกล้ห้างสรรพสินค้า และใกล้กับสถานีรถไฟฟ้าสายสีส้ม (กำลังก่อสร้าง) สามารถจอดรถทางด้านหลังของอาคารได้ และในบริเวณใกล้เคียงยังไม่มีคลินิกเวชศาสตร์ฟื้นฟูหรือคลินิกกายภาพตั้งอยู่



รูปที่ 2.4 แผนที่แสดงที่ตั้งของคลินิก

### 2.3.3.2 วันและเวลาในการเปิดให้บริการ

คลินิกจะเปิดให้บริการในทุกวัน เนื่องจากเป็นการรักษาอาการเจ็บป่วย ซึ่งสามารถมีผู้เข้าใช้บริการได้ในทุกๆวัน โดยจะเปิดในเวลาต่อไปนี้

- ในวันจันทร์ถึงวันศุกร์ เปิดในเวลา 10.00 น. ถึง 20.00 น.

<sup>10</sup> จากการสำรวจพฤติกรรมและปัจจัยที่คำนึงถึงในการเลือกใช้คลินิกเวชศาสตร์ฟื้นฟูและคลินิกกายภาพบำบัดในพื้นที่จังหวัดกรุงเทพมหานคร ในช่วงเดือนกรกฎาคมถึงกันยายน 2563

เนื่องจากในวันจันทร์ถึงวันศุกร์เป็นวันทำงาน คนส่วนมากจึงมาในเวลาเลิกงานหรือ 17.00 น เป็นต้นไป

- ในวันเสาร์ถึงอาทิตย์ เปิดในเวลา 8.00 น. ถึง 18.00 น. เนื่องจากเป็นวันหยุด จึงสามารถมาได้ในทุกช่วงเวลา<sup>11</sup>

### 2.3.4 กลยุทธ์ด้านการส่งเสริมการขาย

กลยุทธ์ในการส่งเสริมการขายของคลินิกเวชศาสตร์ฟื้นฟูสำหรับโรคที่เกิดจากการทำงานออฟฟิศ ที่มีความเหมาะสมและตรงกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย มีดังต่อไปนี้

- การทำเว็บไซต์ เว็บไซต์ และทำการโฆษณาผ่าน Social media เช่น Facebook, Instagram และ Twitter เป็นต้น เนื่องจากพนักงานออฟฟิศในกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่ค้นหาสถานที่ในการรักษาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งมีความสะดวกสบาย ค้นหาได้ง่าย และมีรูปภาพประกอบ ทำให้ตัดสินใจเลือกเข้ารับบริการได้ง่ายขึ้น<sup>12</sup>

- คำแนะนำจากคนใกล้ชิดหรือจากบุคคลมีชื่อเสียงก็เป็นปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจเลือกใช้บริการคลินิกเวชศาสตร์ฟื้นฟู จึงจัดโปรโมชั่นการแนะนำต่อของลูกค้า หากมีการแนะนำก็จะได้รับส่วนลดหรือของกำนัล<sup>13</sup>

<sup>11</sup> จากการสำรวจพฤติกรรมและปัจจัยที่คำนึงถึงในการเลือกใช้บริการคลินิกเวชศาสตร์ฟื้นฟูและคลินิกกายภาพบำบัดในพื้นที่จังหวัดกรุงเทพมหานคร ในช่วงเดือนกรกฎาคมถึงกันยายน 2563

<sup>12</sup> จากการสำรวจพฤติกรรมและปัจจัยที่คำนึงถึงในการเลือกใช้บริการคลินิกเวชศาสตร์ฟื้นฟูและคลินิกกายภาพบำบัดในพื้นที่จังหวัดกรุงเทพมหานคร ในช่วงเดือนกรกฎาคมถึงสิงหาคม 2563

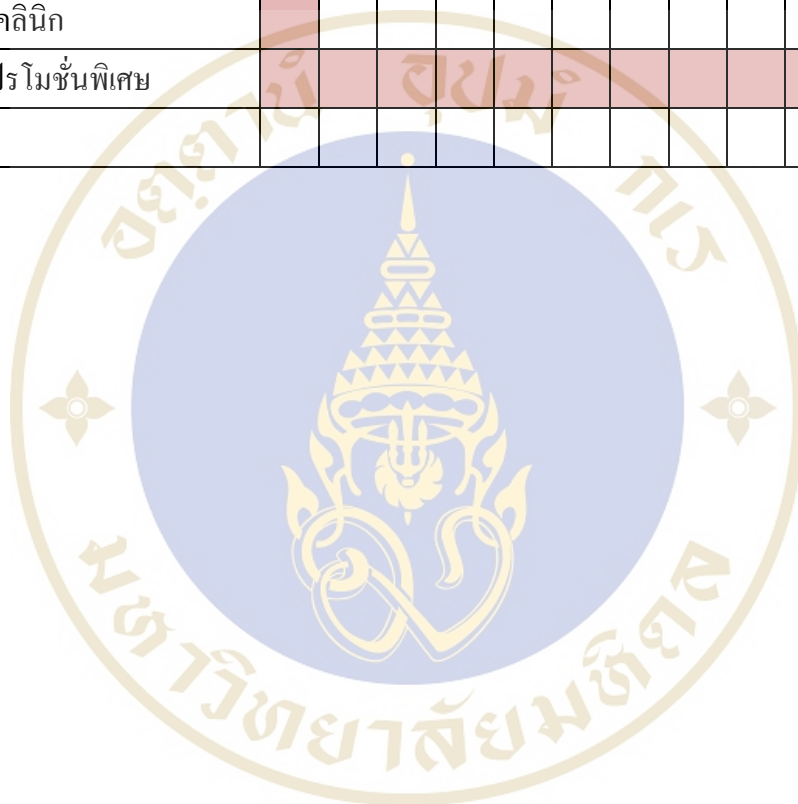
<sup>13</sup> จากการสำรวจพฤติกรรมและปัจจัยที่คำนึงถึงในการเลือกใช้บริการคลินิกเวชศาสตร์ฟื้นฟูและคลินิกกายภาพบำบัดในพื้นที่จังหวัดกรุงเทพมหานคร ในช่วงเดือนกรกฎาคมถึงสิงหาคม 2563



## 2.4 แผนการดำเนินงานส่งเสริมการตลาดและงบประมาณ

ตารางที่ 2.5 แสดงแผนการดำเนินงานทางการตลาด และงบประมาณปีที่ 1

กิจกรรม	เดือน												งบประมาณ (บาท)	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
ลงโฆษณาใน Google														20,000
ลงโฆษณาใน Social media														20,000
ใบปลิวแนะนำบริการ														8,000
ป้ายหน้าคลินิก														20,000
การทำโปรโมชั่นพิเศษ														45,000
รวม														113,000



ตารางที่ 2.6 แสดงแผนการดำเนินงานทางการตลาด และงบประมาณปีที่ 2

กิจกรรม	เดือน												งบประมาณ (บาท)	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
ลงโฆษณาใน Google														10,000
ลงโฆษณาใน Social media														20,000
ใบปลิวแนะนำบริการ														8,000
ป้ายหน้าคลินิก														20,000
การทำโปรโมชั่นพิเศษ														20,000
รวม														78,000

ตารางที่ 2.7 แสดงแผนการดำเนินงานทางการตลาด และงบประมาณปีที่ 3

กิจกรรม	เดือน												งบประมาณ (บาท)	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
ลงโฆษณาใน Google														10,000
ลงโฆษณาใน Social media														20,000
ใบปลิวแนะนำบริการ														8,000
ป้ายหน้าคลินิก														20,000
การทำโปรโมชั่นพิเศษ														20,000
รวม														78,000

**หมายเหตุ**

ป้ายหน้าคลินิกเป็นป้ายไวนิล (Vinyl) และป้ายธงญี่ปุ่น (J Flag)

การทำโปรโมชั่นพิเศษจะเป็นการจัด โปรโมชั่น โดยจำกัดจำนวนผู้ได้รับสิทธิ โดยมีโปรโมชั่น ได้แก่

- ในปีที่ 1 โปรโมชั่นการแนะนำการใช้บริการต่อ โดยผู้แนะนำและผู้ถูกแนะนำจะ  
ได้ส่วนลด 10% ในการซื้อค่าบริการในรูปแบบคอร์ส โดยจำกัดจำนวนทั้งผู้แนะนำและผู้ถูก  
แนะนำรวม 50 คน

- ในปีที่ 2 และ 3 โปรโมชั่นเมื่อใช้บริการครบ 9,000 บาท ได้รับบัตรกำนัลในการ  
ใช้บริการในคลินิกจำนวน 400 บาท โดยจำกัดจำนวน 50 คน/ปี

## 2.5 การประเมินยอดขายและส่วนแบ่งทางการตลาด

จากข้อมูลแผนการตลาดทั้งหมดสามารถประเมินยอดขายและส่วนแบ่งทางการตลาด โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 2.8 ตารางแสดงการประเมินยอดขายต่อปีและส่วนแบ่งทางการตลาด

รายการ	ยอดขายต่อปี (บาท)	ส่วนแบ่งทางการตลาด
ผู้ที่เลือกซื้อแพ็คเกจ	4,320,000	9.6%
ผู้ที่เลือกจ่ายเป็นรายครั้ง	1,440,000	4.8%

ในการประเมินยอดขายของผู้ที่เลือกซื้อแพ็คเกจราคา 9,000 บาท โดยจะมีผู้ซื้อแพ็คเกจเฉลี่ย 10 คนต่อสัปดาห์ ซึ่งใน 1 ปีจะมีผู้ซื้อแพ็คเกจทั้งหมด 480 คน โดยคำนวณจาก 20% ของจำนวนลูกค้าทั้งหมดซึ่งประมาณการจากจำนวนผู้ใช้บริการคลินิกโดยเฉลี่ย<sup>14</sup> ยอดขายต่อปีจึงเท่ากับ 4,320,000 บาท

ในการประเมินยอดขายของผู้ที่เลือกจ่ายเป็นรายครั้ง คิดจากผู้ใช้บริการ 1 คน รักษาเพียง 1 อาการ จะต้องมาทำการรักษาอย่างต่อเนื่อง โดยเฉลี่ย 3 ครั้ง ซึ่งในแต่ละครั้งจะมีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยที่ 2,000 บาท โดยจะมีลูกค้าที่เป็นลูกค้าใหม่เฉลี่ย 5 คนต่อสัปดาห์ ซึ่งใน 1 ปีจะมีผู้ใช้บริการที่เลือกจ่ายเป็นรายครั้งทั้งหมด 240 คน โดยคำนวณจาก 10% ของจำนวนลูกค้าทั้งหมดซึ่งประมาณการจากจำนวนผู้ใช้บริการคลินิกโดยเฉลี่ย<sup>15</sup> ยอดขายต่อปีจึงเท่ากับ 1,440,000 บาท

<sup>14</sup> ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการคลินิกเวชศาสตร์ฟื้นฟูและคลินิกกายภาพบำบัดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในช่วงเดือนกรกฎาคมถึงกันยายน 2563 ซึ่งมีจำนวนผู้ใช้บริการโดยเฉลี่ย 7 คนต่อวัน โดยทางคลินิกคาดการณ์ว่าจะมีผู้มาใช้บริการที่เลือกซื้อแพ็คเกจเฉลี่ย 10 คนต่อสัปดาห์ โดยใน 1 ปีจะมีผู้เข้ามาใช้บริการที่เลือกซื้อแพ็คเกจทั้งหมดประมาณ 480 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 9.6 ของจำนวนผู้ที่ทำงานในออฟฟิศในพื้นที่จังหวัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีจำนวน 5,000คน

<sup>15</sup> ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการคลินิกเวชศาสตร์ฟื้นฟูและคลินิกกายภาพบำบัดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในช่วงเดือนกรกฎาคมถึงกันยายน 2563 ซึ่งมีจำนวนผู้ใช้บริการโดยเฉลี่ย 7 คนต่อวัน โดยทางคลินิกคาดการณ์ว่าจะมีผู้มาใช้บริการที่เลือกซื้อเป็นรายครั้งเฉลี่ย 5 คนต่อสัปดาห์ โดยใน 1 ปีจะมีผู้เข้ามาใช้บริการที่เลือกซื้อเป็นรายครั้งทั้งหมดประมาณ 240 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 4.8 ของจำนวนผู้ที่ทำงานในออฟฟิศในพื้นที่จังหวัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีจำนวน 5,000คน

## บทที่ 3

### แผนการดำเนินการ

#### 3.1 แผนผังคลินิก

สถานที่ตั้งคลินิกเป็นอาคารพาณิชย์ให้เช่า อาคาร 4 ชั้น มีขนาดพื้นที่ 330 ตารางเมตร โดยมีหน้ากว้าง 5.5 เมตร และยาว 15 เมตร ซึ่งในส่วนของแผนผัง ทางคลินิกเน้นการจัดวางให้ผู้เข้าใช้บริการมีความรู้สึกโล่งสบายและรักษาความเป็นส่วนตัวในการรักษาของผู้ใช้บริการ โดยจะใช้พื้นที่ของตัวอาคารจำนวน 4 ชั้น โดยแบ่งส่วนได้ดังต่อไปนี้

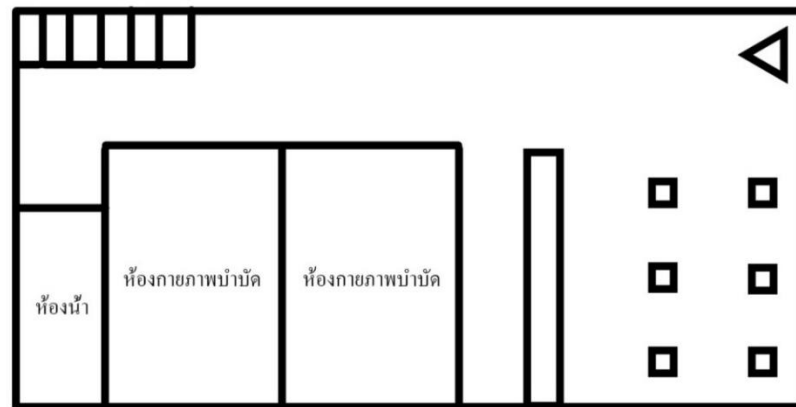
ชั้นที่ 1 จะแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนของพนักงานต้อนรับ แนะนำการบริการ การตรวจวัดความดัน น้ำหนักและส่วนสูงและการชำระค่าบริการ และส่วนของการให้บริการกายภาพบำบัด เนื่องด้วยผู้ที่มารับบริการกายภาพบำบัดบางท่านอาจจะไม่สะดวกในการขึ้นลงบันได

ชั้นที่ 2 จะเป็นส่วนของการทำออกซิเจนบำบัด ประกอบด้วยห้องในการพบแพทย์เพื่อประเมินอาการ และความเหมาะสมในการรักษา และห้องออกซิเจนบำบัด 2 ห้อง โดยทำการแบ่งสัดส่วนชัดเจนเพื่อความเป็นส่วนตัว

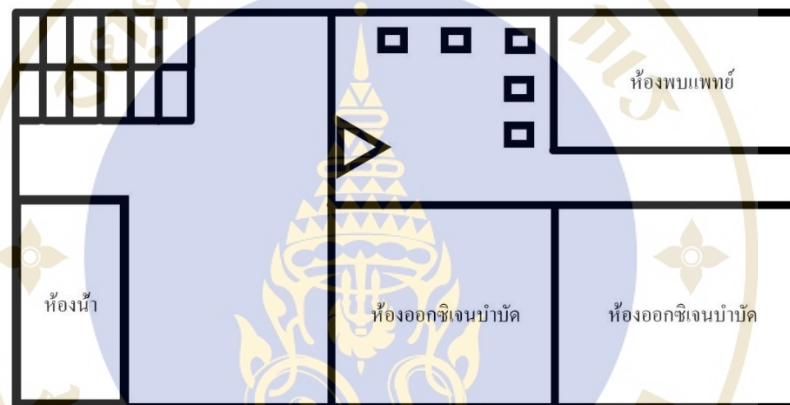
ชั้นที่ 3 เป็นส่วนของการพบจิตแพทย์ โดยจะแบ่งห้องอย่างชัดเจนและในส่วนของการพบจิตแพทย์จะมีการปรับให้เป็นห้องที่สามารถเก็บเสียงได้ เพื่อความเป็นส่วนตัวและความสบายใจในการพูดคุยกับจิตแพทย์

ชั้นที่ 4 เป็นส่วนของกรรมการผู้จัดการ ห้องประชุม และพื้นที่พักผ่อนของพนักงาน ซึ่งจัดไว้แยกเพื่อไม่ให้เป็นการรบกวนผู้ใช้บริการ

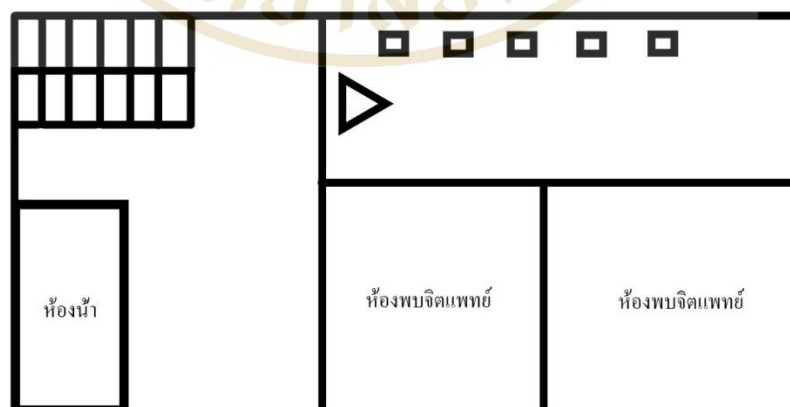
การจัดสัดส่วนการให้บริการต่างๆในคลินิก มีแผนผังดังต่อไปนี้



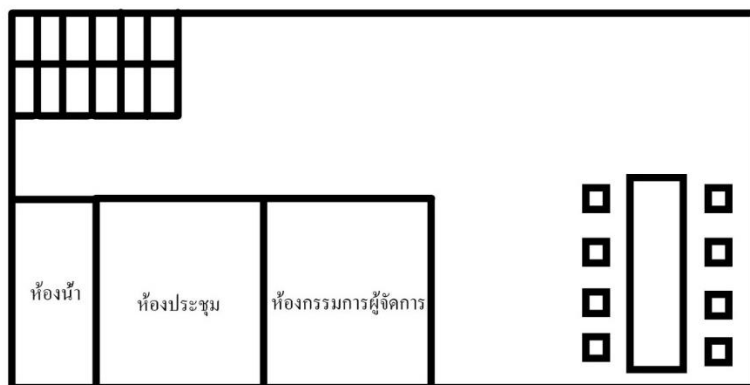
รูปที่ 3.1 แสดงแผนผังของคลินิก ชั้นที่ 1



รูปที่ 3.2 แสดงแผนผังของคลินิก ชั้นที่ 2



รูปที่ 3.3 แสดงแผนผังของคลินิก ชั้นที่ 3



รูปที่ 3.4 แสดงแผนผังของคลินิก ชั้นที่ 4

### 3.2 การดำเนินการและค่าใช้จ่ายในการจัดตั้งคลินิก

การจัดซื้อเครื่องมือทางการแพทย์ จะมีการจัดซื้อผ่านบริษัทดังต่อไปนี้

- เครื่อง Shock wave และ เครื่อง Deep ultrasound จะมีการจัดซื้อผ่าน PT2Home ซึ่งเครื่องมือได้รับมาตรฐาน FDA จากประเทศสหรัฐอเมริกา
- เครื่อง Airmergy จะมีการจัดซื้อผ่านบริษัท แมทริกซ์เมดิคอล โซลูชั่น จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทที่มีการนำเข้าเครื่อง Airmergy
- อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงาน มีหารจัดซื้อผ่าน Office mate เนื่องจากมีเครื่องใช้สำนักงานที่ครบครัน และมีการบริการจัดส่ง

ตารางที่ 3.1 ตารางแสดงรายการและราคา การตกแต่งและเครื่องมือที่ใช้ในคลินิก

รายการ	จำนวน	ราคาต่อหน่วย	ราคารวม
<b>ตกแต่งคลินิก</b>			
1.การตกแต่งภายนอกและภายในอาคาร	1	300,000	300,000
2.เฟอร์นิเจอร์	25	5,000	125,000
<b>เครื่องมือแพทย์</b>			
1.เครื่อง Airmergy รุ่น Basis Plus <sup>16</sup>	2	199,000	398,000
2.เครื่อง Shock wave รุ่น Quattro 2.5	2	67,000	134,000
3.เครื่อง Deep ultrasound รุ่น Sound care plus	2	57,000	114,000

<sup>16</sup> ราคาจากบริษัท แมทริกซ์เมดิคอล โซลูชั่น จำกัด

4.เตียงกายภาพแบบเดี่ยว	2	6,800	13,600
5.อุปกรณ์อื่นๆ	2	20,000	40,000
<b>เครื่องใช้สำนักงาน</b>			
โต๊ะสำนักงาน	6	4,400	26,400
เก้าอี้	15	1,590	23,850
คอมพิวเตอร์	6	30,000	180,000
ตู้ใส่เอกสาร	3	6,680	20,040
<b>รวมค่าใช้จ่ายทั้งหมด</b>			<b>1,374,890</b>

### 3.3 การดำเนินการเปิดคลินิกเวชศาสตร์ฟื้นฟูสำหรับผู้ทำงานออฟฟิศ

การจัดตั้งธุรกิจคลินิกเวชศาสตร์ฟื้นฟูสำหรับผู้ทำงานออฟฟิศ ซึ่งมีรูปแบบในการรักษาอาการเจ็บป่วยเนื่องจากการทำงานในออฟฟิศ โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการดังต่อไปนี้

#### 3.3.1 การเช่าอาคารพาณิชย์

การเช่าอาคารพาณิชย์เพื่อดำเนินการกิจการคลินิกเวชศาสตร์ฟื้นฟูสำหรับผู้ทำงานออฟฟิศ เข้าในราคา 35,000 บาทต่อเดือน โดยจะมีการจ่ายค่าเช่าล่วงหน้า 3 เดือน รวม 105,000 บาท และทำสัญญา 10 ปี โดยจะต้องทำการจดทะเบียนการเช่าต่อพนักงานที่ดิน ณ สำนักงานที่ดิน (กรมที่ดิน, 2551)

#### 3.3.2 การจดทะเบียนจัดตั้งสถานพยาบาล

คลินิกที่จะทำการขอยื่นเพื่อเปิดทำการสถานพยาบาล เนื่องจากมีการรักษาในหลายรูปแบบทั้งเวชกรรมเฉพาะทางและกายภาพบำบัดจึงมีลักษณะเป็นสหคลินิก โดยยื่นขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการสถานพยาบาลและใบอนุญาตให้ดำเนินการสถานพยาบาลที่สำนักสถานพยาบาลและการประกอบโรคศิลปะ กระทรวงสาธารณสุข โดยใบอนุญาตให้ดำเนินการสถานพยาบาลต้องต่ออายุทุก 2 ปี และใบอนุญาตประกอบกิจการสถานพยาบาลต้องต่ออายุทุก 10 ปี (สำนักสถานพยาบาลและการประกอบโรคศิลปะ กระทรวงสาธารณสุข, 2559)

ตารางที่ 3.2 แสดงระยะเวลาในการดำเนินการเปิดคลินิกในแต่ละขั้นตอน

ขั้นตอนการดำเนินการ	ระยะเวลาในการดำเนินการ												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
ตกแต่งคลินิก													
จัดหาบุคลากร													
จัดเตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์													
จดทะเบียนจัดตั้งสถานพยาบาล													
เปิดคลินิก													
สำรวจความพึงพอใจ และความต้องการ ของลูกค้า													

### 3.4 ขั้นตอนในการเข้าใช้บริการ

ในการเข้าใช้บริการคลินิกเวชศาสตร์ฟื้นฟูสำหรับผู้ทำงานในออฟฟิศ มีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. สอบถามการบริการที่ผู้ให้บริการต้องการ และทำการแนะนำบริการและแพ็คเกจในคลินิก
2. ผู้ใช้บริการที่มาในครั้งแรกทำการลงทะเบียนผู้ให้บริการเข้าสู่ระบบ โดยสอบถามประวัติของผู้ใช้บริการ ได้แก่ ชื่อ-นามสกุล วันเดือนปีเกิด ที่อยู่ปัจจุบัน ช่องทางการติดต่อและประวัติการแพ้ยา และทำการยืนยันประวัติและตัวตนด้วยบัตรประชาชนหรือเอกสารที่ออกโดยรัฐบาลที่มีรูปถ่ายปัจจุบัน
3. ทำการตรวจสุขภาพทั่วไป ประกอบด้วยการตรวจวัดไข้ การชั่งน้ำหนัก วัดส่วนสูง วัดความดันและตรวจอัตราการเต้นของหัวใจ เพื่อเป็นข้อมูลประกอบในการรักษา
4. เข้าทำการรักษาแต่ละการบริการที่ผู้ให้บริการได้เลือก โดยแต่ละการรักษามีขั้นตอนดังต่อไปนี้

#### 4.1 การทำกายภาพบำบัด

- นักกายภาพบำบัดทำการสอบถามอาการของผู้ใช้บริการและประเมินร่างกายของผู้ใช้บริการ
- ทำการรักษาที่เหมาะสมกับอาการและร่างกายของผู้ใช้บริการ ตามการพิจารณาของนักกายภาพบำบัด



#### 4.2 การรักษาด้วยออกซิเจนบำบัด

- ผู้บริการเข้าพบแพทย์เพื่อประเมินร่างกายและสอบถามโรคประจำตัว เพื่อประเมินไม่ให้ผู้บริการได้รับผลกระทบจากการรักษา ซึ่งหากแพทย์ประเมินว่าอาจมีผลกระทบต่อร่างกาย จะทำการปฏิเสธการรักษา

- หากแพทย์ประเมินว่าไม่มีผลกระทบต่อร่างกาย พยาบาลจะพาผู้บริการเข้าห้องสำหรับการรักษาด้วยออกซิเจนบำบัด และผู้บริการสวมสายให้ออกซิเจนซึ่งเป็นสายใช้ครั้งเดียวทิ้ง แล้วพยาบาลจะทำการเปิดเครื่อง และทำการรักษา 30 นาที

#### 4.3 การพบจิตแพทย์

- ผู้บริการทำการพบจิตแพทย์ หากเป็นการพบในครั้งแรก จิตแพทย์จะทำการประเมินสภาพจิตของผู้เข้าใช้บริการ

- เมื่อได้รับการประเมินแล้ว จิตแพทย์จะทำการรักษาตามรูปแบบที่เหมาะสมกับผู้บริการ

5. เมื่อทำการรักษาเสร็จในแต่ละส่วนผู้ทำการรักษาจะต้องบันทึกการรักษาของผู้บริการทุกครั้ง

6. หลังจากการรักษาผู้บริการทำการชำระค่าใช้จ่ายในการรักษาที่บริเวณจุดชำระค่าบริการในชั้นที่ 1 ตามราคาที่ได้กำหนดเอาไว้ และทำการนัดพบแพทย์อีกครั้งหากมีการนัดครั้งต่อไป พร้อมกับรับใบนัด

## บทที่ 4

### การบริหารจัดการในองค์กร

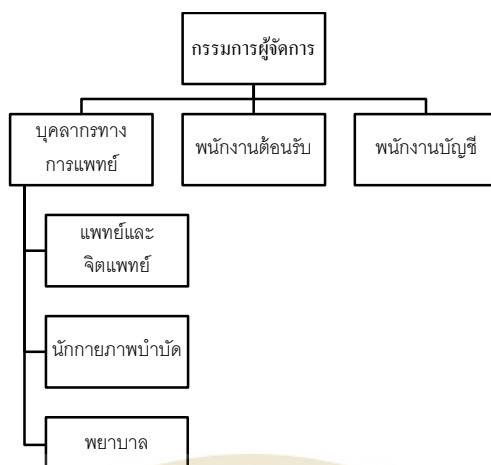
#### 4.1 ข้อมูลธุรกิจ

คลินิกเวชศาสตร์ฟื้นฟูสำหรับการรักษาโรคที่เกิดจากการทำงานในออฟฟิศ จะมีการจดทะเบียนในรูปแบบบริษัทจำกัด โดยใช้ชื่อบริษัท ออฟฟิศ รีแฮบ สหคลินิก จำกัด มีทุนจดทะเบียน 2,000,000 บาท

#### 4.2 โครงสร้างองค์กร

เนื่องด้วยคลินิกเวชศาสตร์ฟื้นฟูสำหรับการรักษาโรคที่เกิดจากการทำงานในออฟฟิศ เป็นคลินิกขนาดเล็ก ซึ่งมีบุคลากรจำนวนน้อย จึงจัดให้มีโครงสร้างองค์กรเป็นรูปแบบ Flat organization เพื่อที่ง่ายต่อการจัดการดูแลให้ทั่วถึงทุกฝ่าย โดยมีกรรมการผู้จัดการเป็นผู้กำหนดเป้าหมาย วิสัยทัศน์ พันธกิจและวางกลยุทธ์ต่างๆในองค์กร

คลินิกเวชศาสตร์ฟื้นฟูสำหรับการรักษาโรคที่เกิดจากการทำงานในออฟฟิศ เป็นธุรกิจบริการ ซึ่งจะต้องคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยรับฟังข้อเสนอแนะและข้อแนะนำจากลูกค้ามาปรับปรุงกระบวนการการทำงานเพื่อได้รับความพึงพอใจสูงสุดของผู้ใช้บริการ และสิ่งที่สำคัญในธุรกิจบริการคือด้านบุคลากร เนื่องจากพนักงานเป็นผู้ผลิตบริการที่ขายให้ผู้ใช้บริการ โดยแผนโครงสร้างขององค์กรที่นำสู่การดำเนินงานที่ประสบความสำเร็จ ดังนี้



รูปที่ 4.1 แสดงแผนผัง โครงสร้างองค์กรของคลินิกเวชศาสตร์ฟื้นฟูสำหรับการรักษาโรคที่เกิดจากการทำงานในออฟฟิศ

#### 4.3 แผนด้านบุคลากร

ในการจัดหาบุคลากร จะมีการเปิดรับผ่านเว็บไซต์จัดหางาน เช่น [www.jobthai.com](http://www.jobthai.com) และ [www.jobkk.com](http://www.jobkk.com) เป็นต้น เนื่องด้วยเป็นเว็บไซต์ที่มีความนิยม และมีการรวบรวมข้อมูลของผู้ที่ต้องการสมัครงานในอาชีพต่างๆ โดยทางคลินิกมีตำแหน่งที่ต้องการรับสมัครและรายละเอียด โดยใช้ข้อมูลจากเว็บไซต์ เช่น [www.jobthai.com](http://www.jobthai.com) และ [www.jobkk.com](http://www.jobkk.com) ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงตำแหน่ง จำนวน และค่าใช้จ่ายในการจัดจ้างบุคลากร ในปีที่ 1

ลำดับ	ตำแหน่ง	จำนวน	ราคาต่อหน่วย	ราคาต่อเดือน
1	กรรมการผู้จัดการ	1	30,000	30,000
2	แพทย์	1	40,000	40,000
3	จิตแพทย์	1	40,000	40,000
4	นักรายภาพบำบัด	2	20,000	40,000
5	พยาบาล	3	20,000	60,000
6	พนักงานต้อนรับ	2	15,000	30,000
7	พนักงานบัญชีและการเงิน	2	20,000	40,000
8	พนักงานทำความสะอาด	1	10,000	10,000
รวมค่าใช้จ่ายต่อเดือน				290,000

ตารางที่ 4.2 แสดงตำแหน่ง จำนวน และค่าใช้จ่ายในการจัดจ้างบุคลากร ในปี ที่ 2

ลำดับ	ตำแหน่ง	จำนวน	ราคาต่อหน่วย	ราคาต่อเดือน
1	กรรมการผู้จัดการ	1	30,000	30,000
2	แพทย์	1	40,000	40,000
3	จิตแพทย์	2	40,000	80,000
4	นักกายภาพบำบัด	2	20,000	40,000
5	พยาบาล	3	20,000	60,000
6	พนักงานต้อนรับ	2	15,000	30,000
7	พนักงานบัญชีและการเงิน	2	20,000	40,000
8	พนักงานทำความสะอาด	1	10,000	10,000
รวมค่าใช้จ่ายต่อเดือน				330,000

โดยจะมีการปรับอัตราเงินเดือนเพิ่มขึ้นปีละ 5% ในปี ที่ 3 เป็นต้นไป และมีการจ่ายเงินโบนัสในปีที่ 4 เป็นต้นไป โดยมีอัตราเงินโบนัสเท่ากับอัตราเงินเดือน 1 เดือน

ตารางที่ 4.3 แสดงตำแหน่ง หน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละตำแหน่งในองค์กร

ตำแหน่ง	หน้าที่และความรับผิดชอบ
กรรมการผู้จัดการ	<ol style="list-style-type: none"> <li>กำหนดกลยุทธ์ และแผนดำเนินการขององค์กรในระยะสั้นและระยะยาว</li> <li>บริหารและแก้ไขปัญหาภาพรวมในองค์กร เพื่อให้สามารถดำเนินการได้ตามแผนดำเนินการ</li> <li>กำหนดโครงสร้างค่าตอบแทนของคนในองค์กร</li> <li>คัดเลือกและวางแผนการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร</li> </ol>
แพทย์	<ol style="list-style-type: none"> <li>คัดกรอง ตรวจประเมินอาการ วิเคราะห์ วินิจฉัย และหาวิธีที่ควรรักษา</li> <li>ทำการรักษาคนไข้ และแนะนำหลังการรักษาตามมาตรฐานวิชาชีพ</li> <li>บันทึกและรวบรวมข้อมูลการรักษาและอาการของคนไข้ (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2551)</li> </ol>

จิตแพทย์	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.คัดกรอง ตรวจสอบอาการ วิเคราะห์ วินิจฉัย และหาวิธีที่ควรรักษา</li> <li>2.ทำการรักษาคนไข้ และแนะนำหลังการรักษาตามมาตรฐานวิชาชีพ</li> <li>3.บันทึกและรวบรวมข้อมูลการรักษาและอาการของคนไข้ (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2558)</li> </ol>
นักรักษาพยาบาล	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.คัดกรอง ตรวจสอบอาการ วิเคราะห์ วินิจฉัย และหาวิธีที่ควรรักษา</li> <li>2.ปฏิบัติการด้านกายภาพตามมาตรฐานวิชาชีพ เพื่อการบริการที่มีประสิทธิภาพ</li> <li>3.บันทึกและรวบรวมข้อมูลการรักษาและอาการของคนไข้</li> <li>4.ตรวจสอบดูแลและบำรุงรักษาความสะอาด ปลอดภัยของเครื่องมือ และอุปกรณ์ต่างๆในการให้บริการกายภาพบำบัด (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2551)</li> </ol>
พยาบาล	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.ปฏิบัติการด้านการพยาบาลตามมาตรฐานวิชาชีพ เพื่อการบริการที่มีประสิทธิภาพ</li> <li>2.ช่วยเหลือแพทย์ในการคัดกรอง ตรวจสอบอาการ และรักษาคนไข้</li> <li>3.จัดเตรียมอุปกรณ์ในการรักษาแต่ละขั้นตอน</li> <li>4.ตรวจสอบดูแลและบำรุงรักษาความสะอาด ปลอดภัยของเครื่องมือ และอุปกรณ์ต่างๆ (สภาการพยาบาล, 2561)</li> </ol>
พนักงานต้อนรับ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.ต้อนรับผู้ใช้บริการทางหน้าร้านและทางโทรศัพท์</li> <li>2.ลงทะเบียนข้อมูลของผู้ใช้บริการ</li> <li>3.ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการเบื้องต้น ค่าใช้จ่ายและโปรโมชั่นให้แก่ผู้ใช้บริการ</li> <li>4.จัดคิวผู้ใช้บริการตามเวลาเปิดให้บริการคลินิก และ</li> </ol>

	โทรแจ้งผู้ให้บริการก่อนถึงเวลานัดหมาย
พนักงานบัญชีและการเงิน	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.ดูแลรายรับและรายจ่ายของคลินิก และรายงานยอดเงินประจำวันให้กับเจ้าของกิจการ</li> <li>2.ดูแลการจัดซื้อ จัดจ้าง</li> <li>3.วิเคราะห์และควบคุมต้นทุนในการดำเนินการ</li> <li>4.จัดทำแผนงบประมาณ</li> <li>5.ให้ <input type="checkbox"/> คำแนะนำ ตอบปัญหา ชี้แจงเกี่ยวกับงานการเงินและบัญชี (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2551)</li> </ol>
พนักงานทำความสะอาด	1.ดูแลทำความสะอาดคลินิก

เนื่องจากทางคลินิกมีการเปิดให้บริการทุกวัน จึงจะต้องมีการจัดการในเรื่องของเวลาในการทำงาน ซึ่งทางคลินิกได้กำหนดให้บุคลากรในคลินิกทำงานสัปดาห์ละ 45 ชั่วโมง ทำงานตามเวลาเปิดให้บริการของคลินิก และมีเวลาในการพัก 1 ชั่วโมงต่อวัน โดยหากมีการล่วงเวลา ทางคลินิกจะมีค่าล่วงเวลาโดยคิดเป็นร้อยละ 2 ของฐานเงินเดือนต่อ 1 ชั่วโมง

#### 4.4 แผนการพัฒนาบุคลากร

##### 4.4.1 การฝึกอบรมภายในองค์กร

เพื่อการพัฒนาบุคลากรให้สามารถให้บริการแก่ผู้รับบริการได้อย่างเป็นมาตรฐานเดียวกัน และเพื่อการดำเนินงานให้ถึงเป้าหมายขององค์กรใน จึงจะต้องมีการจัดฝึกอบรมภายในองค์กร โดยมีหัวข้อ เช่น บุคลิกภาพ มารยาท และการให้บริการ การทำปฐมพยาบาลเบื้องต้น เป็นต้น โดยในการจัดอบรมจะมีการจัดจ้างบุคลากรภายนอกที่มีความเชี่ยวชาญในด้านต่างๆ ซึ่งกำหนดค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมรวม 20,000บาท (สำนักงานงบประมาณ, 2561) ซึ่งหลังจากการฝึกอบรมจะต้องมีการประเมินผลการฝึกอบรม โดยจะมีการประเมินเป็นประจำทุก 6 เดือน ซึ่งทำการประเมินโดยกรรมการผู้จัดการ โดยประเมินจากประสิทธิภาพในการทำงานตลอด 6 เดือน และมีการทำทดสอบโดยการทวนในเรื่องที่ได้ทำการอบรมไป

นอกจากนี้จะมีการประชุมประจำเดือนเพื่อติดตามผลการดำเนินงาน ปรับปรุงและสร้างความเข้าใจขั้นตอนการทำงานในแต่ละฝ่ายให้มีความสอดคล้องกันในองค์กร เพื่อสามารถอธิบายให้ผู้ให้บริการเข้าใจในเบื้องต้นได้

#### 4.4.2 การฝึกอบรมภายนอกองค์กร

เป็นการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้และมีการพัฒนาอย่างสม่ำเสมอ โดยทางคลินิกจะมีการสนับสนุนบุคลากรในการเข้าร่วมการประชุมหรือการอบรมต่างๆ รวมไปถึงการการฝึกอบรมการใช้เครื่องมือจากบริษัทที่ผลิตและนำเข้าเครื่องมือที่ได้รับมาตรฐานสากล และเป็นที่ยอมรับ ทางคลินิกจะพิจารณาบุคลากรที่ไปอบรมให้มีความสอดคล้องต่อหน้าที่และความรับผิดชอบของบุคลากรนั้นๆ โดยมีงบประมาณในการสนับสนุนการฝึกอบรม 10,000 บาทต่อปี



## บทที่ 5 แผนการเงิน

### 5.1 ขนาดของเงินทุนและแหล่งที่มา

เงินทุนในการดำเนินกิจการคลินิกเวชศาสตร์ฟื้นฟูสำหรับทำงานในออฟฟิศ จำนวนทั้งสิ้น 2,000,000 บาท โดยเป็นเงินจากการระดมเงินทุนจากผู้ถือหุ้นทั้งหมด โดยทางบริษัทมีผู้ถือหุ้นทั้งหมดจำนวน 3 คน โดยมีรายละเอียดสัดส่วนการถือหุ้น จำนวนหุ้นและมูลค่าการลงทุน ดังแสดงในตารางที่ 5.1 ดังนี้

**ตารางที่ 5.1** แสดงจำนวนหุ้น สัดส่วนและเงินทุนของผู้ถือหุ้น

ลำดับ	รายชื่อผู้ถือหุ้น	จำนวนหุ้น (หุ้น)	สัดส่วน (%)	เงินลงทุน (บาท)
1	นางสาวกัญตพร พรธนาชัย	10,000	50	1,000,000
2	นางสาวกรกช พรธนาชัย	5,000	25	500,000
3	นางสาวกชกร พรธนาชัย	5,000	25	500,000

### 5.2 เงินลงทุน

เงินลงทุนสำหรับบริษัท ออฟฟิศรีแฮบ จำกัด ซึ่งมีรูปแบบการดำเนินธุรกิจเป็นคลินิกโรคเฉพาะทาง ประกอบด้วยเงินลงทุนในสินทรัพย์ถาวร โดยมีรายละเอียดดังแสดงใน ตารางที่ 5.2 ดังนี้

**ตารางที่ 5.2** แสดงสัดส่วนเงินลงทุน

รายการ	มูลค่า (บาท)
<b>1. เงินลงทุนในสินทรัพย์ถาวร</b>	
1.1 เฟอร์นิเจอร์สำนักงาน	70,290
1.2 เครื่องใช้สำนักงาน	138,090
1.3 เครื่องมือทางการแพทย์	699,600
1.4 การตกแต่งและเฟอร์นิเจอร์	400,000
<b>2. เงินลงทุนในค่าใช้จ่ายก่อนดำเนินการ</b>	



2.1 ค่าจดทะเบียนบริษัท	10,000
2.2 ค่าขออนุญาตสถานพยาบาล	1,250
2.3 ค่าเช่าล่วงหน้า 3 เดือน	105,000
3. เงินทุนหมุนเวียน	
3.1 เงินทุนหมุนเวียนในการดำเนินงาน	575,770
รวม	2,000,000

### 5.3 สมมติฐานทางการเงิน

ตารางที่ 5.3 แสดงสมมติฐานทางการเงิน

รายการ	สมมติฐานทางการเงิน
ค่าเสื่อมราคา	5 ปี แบบเส้นตรง
ค่าซาก	ไม่มีนโยบายค่าซาก
ให้เครดิตการชำระหนี้ให้แก่ลูกหนี้การค้า	ไม่มีนโยบายให้เครดิตการชำระหนี้ให้แก่ลูกหนี้การค้า
ได้รับเครดิตการชำระหนี้จากเจ้าหนี้การค้า	ไม่มีนโยบายได้รับเครดิตการชำระหนี้จากเจ้าหนี้การค้า
อัตราเงินเฟ้อ (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2563)	เพิ่มขึ้นร้อยละ -1.7 ต่อปี
อัตราการเพิ่มขึ้นของเงินเดือน	เพิ่มขึ้นร้อยละ 5 ต่อปี โดยเพิ่มขึ้นตั้งแต่ปีที่ 3 ของการทำงาน
อัตราภาษีเงินได้นิติบุคคล (กรมสรรพากร, 2563)	ร้อยละ 20 ต่อปี
นโยบายการจ่ายเงินปันผล	บริษัทจ่ายเงินปันผลที่ 40% จากกำไรสุทธิ บริษัทจ่ายเงินปันผลครั้งแรกในปีที่ 4 ของการดำเนินธุรกิจเมื่อบริษัทมีกำไรสุทธิ
ภาษีมูลค่าเพิ่ม (VAT)	ไม่มีการคำนวณภาษีมูลค่าเพิ่ม
เงินทุนหมุนเวียน	ไม่มีเปลี่ยนแปลงระหว่างการลงทุนใน 5 ปี
ค่าความผันผวนของตลาด ( $\beta$ )	1.00
โบนัสพนักงาน	มีนโยบายการจ่ายโบนัสให้กับพนักงานในปีที่ 3 ของการจัดตั้งบริษัท โดยที่จะจ่ายโบนัส 1 เดือนต่อปี

อัตราผลตอบแทนของผู้ถือหุ้น (Cost of Equity)	ร้อยละ 16.40
ต้นทุนถัวเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก WACC (Weight Average Cost of Capital)	ร้อยละ 16.40
อัตราการเติบโตทางการตลาด	คาดการณ์ยอดขายเติบโต 16.40%
ค่าเช่าพื้นที่	35,000 บาทต่อเดือน
ค่าสมทบเงินประกันสังคม	750 บาทต่อคน กรณีที่พนักงานมีเงินเดือนมากกว่า 10,000 บาทขึ้นไป

## 5.4 ประมาณการยอดขายและค่าใช้จ่าย

ตารางที่ 5.4 แสดงการประมาณการยอดขายในปีที่ 1-5

รายละเอียด	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
<b>คอร์ส</b>					
ขายได้	480.00	504.00	555	609	671
คอร์สละ	9,000	9,000	9,000	9,000	9,000
รายได้	4,320,000	4,536,000	4,989,600	5,488,560	6,037,416
รวมรายได้จากการขาย	4,320,000	4,536,000	4,989,600	5,488,560	6,037,416
<b>รายครั้ง</b>					
ขายได้	240.00	252.00	277	305	335
ราคาต่อคน	6,000	6,000	6,000	6,000	6,000
รายได้	1,440,000	1,512,000	1,663,200	1,829,520	2,012,472
รวมรายได้จากการขาย	1,440,000	1,512,000	1,663,200	1,829,520	2,012,472
<b>รวมสุทธิ</b>					
รวมยอดขายสุทธิ (คน)	720	756	832	915	1,006
รวมรายได้สุทธิ (บาท)	5,760,000	6,048,000	6,652,800	7,318,080	8,049,888

ตารางที่ 5.5 แสดงต้นทุนในการให้บริการ

รายการ	หน่วยที่ผลิตได้ (คน)	ราคาต่อหน่วย (บาท)	ราคารวม
สายให้ออกซิเจนทางจมูก	1,095	20.00	21,900
Ultrasound gel	1,095	19.00	20,805
รวมต้นทุนสินค้า	1,095	39.00	42,705

ตารางที่ 5.6 แสดงค่าใช้จ่ายสำนักงาน

รายการ	ราคา (เดือน)	ราคา(ปี)				
		ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
ค่าอุปกรณ์สำนักงาน เพื่อเริ่มดำเนินงาน		1,307,980				
ค่าเช่า	35,000	420,000	420,000	420,000	420,000	420,000
ค่าไฟ	4,000	48,000	48,000	48,000	48,000	48,000
ค่าน้ำ	300	3,600	3,600	3,600	3,600	3,600
ค่าอินเทอร์เน็ต	800	9,600	9,600	9,600	9,600	9,600
ค่าโทรศัพท์	1,000	12,000	12,000	12,000	12,000	12,000
ค่าอุปกรณ์สำนักงานเบ็ดเตล็ด	1,000	12,000	12,000	12,000	12,000	12,000
รวม	42,100	1,813,180	505,200	505,200	505,200	505,200

ตารางที่ 5.7 แสดงค่าใช้จ่ายในการบริหาร

รายการ	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
เงินเดือนพนักงาน	3,480,000	3,960,000	4,158,000	4,356,000	4,554,000
เงินสมทบประกันสังคม	117,000	126,000	126,000	126,000	126,000
เงินโบนัส	0	0	346,500	363,000	379,500
ค่าจ้างตรวจสอบบัญชี และปิดงบ	20,000	20,000	20,000	20,000	20,000
ค่าอบรมภายในและภายนอก	30,000	30,000	30,000	30,000	30,000
ค่าใช้จ่ายสำนักงาน	1,813,180	505,200	505,200	505,200	505,200
รวม	5,460,180	4,641,200	5,185,700	5,400,200	5,614,700

## 5.4 ประมวลการงบกำไรขาดทุน (Income statement)

ตารางที่ 5.8 แสดงการประมวลการงบกำไรขาดทุนในปีที่ 1-5

รายการ	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
<b>รายได้</b>					
รายได้จากการขายสินค้า	5,760,000	6,048,000	6,652,800	7,318,080	8,049,888
หัก-ต้นทุนขายสินค้า	28,080	29,484	32,432	35,676	39,243
<b>กำไรขั้นต้น</b>	<b>5,731,920</b>	<b>6,018,516</b>	<b>6,620,368</b>	<b>7,282,404</b>	<b>8,010,645</b>
<b>ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงาน</b>					
หัก-ค่าใช้จ่ายก่อนดำเนินงาน	116,250	0	0	0	0
หัก-ค่าใช้จ่ายในการบริหาร	5,460,180	4,641,200	5,185,700	5,400,200	5,614,700
หัก-ค่าใช้จ่ายการตลาด	113,000	78,000	78,000	78,000	78,000
หัก-ค่าเสื่อมราคาส่วนการบริหาร	261,596	261,596	261,596	261,596	261,596
รวมค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงาน	5,951,026	4,980,796	5,525,296	5,739,796	5,954,296
<b>กำไรจากการดำเนินงาน</b>	<b>(219,106)</b>	<b>1,037,720</b>	<b>1,095,072</b>	<b>1,542,608</b>	<b>2,056,349</b>
<b>ค่าใช้จ่ายทางการเงิน</b>					
หัก-ดอกเบี้ยจ่าย	-	-	-	-	-
<b>กำไรก่อนหักภาษีเงินได้นิติบุคคล</b>	<b>(219,106)</b>	<b>1,037,720</b>	<b>1,095,072</b>	<b>1,542,608</b>	<b>2,056,349</b>
<b>ภาษี</b>					
หัก-ภาษีเงินได้นิติบุคคล 20%	-	207,544	219,014	308,522	411,270
<b>กำไรสุทธิ</b>	<b>(219,106)</b>	<b>830,176</b>	<b>876,057</b>	<b>1,234,087</b>	<b>1,645,079</b>
หัก-เงินปันผลจ่าย	-	-	-	740,452	987,047
<b>กำไรหลังจ่ายเงินปันผล</b>	<b>(219,106)</b>	<b>830,176</b>	<b>876,057</b>	<b>493,635</b>	<b>658,032</b>
<b>กำไรสะสม</b>	<b>(219,106)</b>	<b>611,070</b>	<b>1,487,127</b>	<b>1,980,762</b>	<b>2,638,794</b>



ส่วนของผู้ถือหุ้น						
ทุนหุ้นสามัญ	2,000,000	2,000,000	2,000,000	2,000,000	2,000,000	2,000,000
กำไรสะสม	0	(219,106)	611,070	1,487,127	1,980,762	2,638,794
รวมส่วนของผู้ถือหุ้น	2,000,000	1,780,894	2,611,070	3,487,127	3,980,762	4,638,794
รวมหนี้สินและส่วนของผู้ถือหุ้น	2,000,000	1,780,894	2,611,070	3,487,127	3,980,762	4,638,794

## 5.6 ประมาณการงบกระแสเงินสด (Statement of cash flow)

ตารางที่ 5.10 แสดงการประมาณการงบกระแสเงินสด

รายการ	ปีที่ 0	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
<b>กระแสเงินสดจากการดำเนินงาน</b>						
กำไรสุทธิ	0	-219,106	830,176	876,057	1,234,087	1,645,079
ค่าเสื่อมราคาส่วนการบริหารและการขาย	0	261,596	261,596	261,596	261,596	261,596
<b>รวม กระแสเงินสดจากการดำเนินงาน</b>	<b>0</b>	<b>42,490</b>	<b>1,091,772</b>	<b>1,137,653</b>	<b>1,495,683</b>	<b>1,906,675</b>
<b>กระแสเงินสดจากการลงทุน</b>						
เงินลงทุนในสินทรัพย์ถาวร	1,307,980	-	-	-	-	-
เงินลงทุนก่อนการดำเนินงาน	116,250	-	-	-	-	-
<b>รวม กระแสเงินสดจากการลงทุน</b>	<b>1,424,230</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>กระแสเงินสดจากการจัดหาเงิน</b>						
เงินสดจากการกู้ยืมธนาคาร	-	-	-	-	-	-
เงินสดรับจากการออกหุ้นทุน	2,000,000	-	-	-	-	-
เงินสดจ่ายปันผล	-	0	0	0	-740,452	-987,047
<b>รวม กระแสเงินสดจากการจัดหาเงิน</b>	<b>2,000,000</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-740,452</b>	<b>-987,047</b>
กระแสเงินสดสุทธิ	575,770	42,490	1,091,772	1,137,653	755,231	919,628
กระแสเงินสดต้นงวด	0	575,770	618,260	1,710,032	2,847,685	3,602,916
<b>กระแสเงินสดปลายงวด</b>	<b>575,770</b>	<b>618,260</b>	<b>1,710,032</b>	<b>2,847,685</b>	<b>3,602,916</b>	<b>4,522,544</b>

## 5.7 ผลตอบแทนการลงทุน

จากการประมาณการในการลงทุนข้างต้น พบว่าจะได้ผลตอบแทนการลงทุนธุรกิจและระยะเวลาในการคืนทุน โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 5.11

ตารางที่ 5.11 แสดงผลตอบแทนการลงทุนและระยะเวลาในการคืนทุน

รายการ	ความหมาย	มูลค่าที่คำนวณได้
ต้นทุนถัวเฉลี่ยน้ำหนัก (Weight Average Cost of Capacity : WACC)	ค่าเฉลี่ยของต้นทุนหลังการหักภาษีของแหล่งเงินทุนต่างๆของบริษัท	16.40%
มูลค่าปัจจุบัน (Net Present Value : NPV)	ผลรวมของมูลค่าปัจจุบันของกระแสเงินสดรับ (จ่าย) สุทธิตลอดอายุโครงการ	15,690,638.18 บาท
อัตราผลตอบแทนภายใน (Internal Rate of Return : IRR)	อัตราผลตอบแทนระหว่างกระแสเงินสดรับแต่ละปีตลอดอายุโครงการ	87.83%
ระยะเวลาคืนทุน (Payback Period)	ประมาณการระยะเวลาในการคืนทุนของกิจการ	2.76 ปี
ระยะเวลาคืนทุนแบบคิดลด (Discount Payback Period)	ประมาณการระยะเวลาในการคืนทุนของกิจการ โดยคิดเป็นมูลค่าปัจจุบัน	3.18 ปี

## บทที่ 6

### แผนการจัดการความเสี่ยง และการรับรองความเสี่ยง

#### 6.1 บทวิเคราะห์และระบุประเภทความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง

ในการทำธุรกิจมักจะต้องเผชิญกับปัจจัยที่ไม่มีความแน่นอนอยู่เสมอ โดยเฉพาะความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต หรือเกิดเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเสียหายหรือการสูญเสียให้แก่องค์กร จึงจำเป็นต้องมามาตรการในการบริหารความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น เพื่อป้องกันหรือลดความเสียหายที่จะเกิดขึ้นเพื่อให้สามารถดำเนินกิจการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และได้ผลประกอบการตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ (โกศล ดิสิลธรรม, 2552) โดยได้ทำการประเมินความเสี่ยงของคลินิกเวชศาสตร์ฟื้นฟูสำหรับการรักษาโรคที่เกิดจากการทำงานในออฟฟิศ มีดังต่อไปนี้

##### 6.1.1 ความเสี่ยงด้านการตลาด

6.1.1.1 ขอดการใช้บริการต่ำกว่าเป้าหมาย เนื่องจากเป็นคลินิกเปิดใหม่ ยังไม่เป็นที่รู้จักของตลาด และอาจยังไม่เป็นที่น่าเชื่อถือ ซึ่งส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจในการใช้บริการของลูกค้า

##### แนวทางในการบริหารความเสี่ยง

ทำการประเมินและปรับปรุงคุณภาพการประชาสัมพันธ์ทุกรูปแบบ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยทำการวิเคราะห์จากการสอบถามผู้ใช้บริการว่ารู้จักคลินิกจากการประชาสัมพันธ์ในช่องทางใด และทำการปรับรูปแบบในการประชาสัมพันธ์โดยมุ่งเน้นการประชาสัมพันธ์ในช่องทางที่มีการรับรู้มาก

##### 6.1.1.2 ขอดผู้ซื้อบริการแบบคอร์สต่ำกว่าเป้าหมาย

##### แนวทางในการบริหารความเสี่ยง

มีการประเมินและปรับปรุงการประชาสัมพันธ์การบริการแบบคอร์ส และทำการอบรมพนักงานต้อนรับ ให้สามารถโน้มน้าวผู้ใช้บริการให้มีความสนใจในการใช้บริการแบบคอร์สเพิ่มมากขึ้น และทำการประเมินและปรับปรุงราคา การให้บริการ และ โปร โมชั่น โดยมีการทบทวนต้นทุนและค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ เพื่อนำมาปรับปรุงราคาและ โปร โมชั่นให้สามารถดึงดูดลูกค้าให้มากขึ้น นอกจากนี้มีการทบทวนกระบวนการให้บริการในส่วนต่างๆ และสอบถามความพึงพอใจและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ เพื่อนำมาปรับปรุงกระบวนการให้มีประสิทธิภาพ



## 6.1.2 ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง

### 6.1.2.1 การจัดสรรงบประมาณไม่เพียงพอ

#### แนวทางในการบริหารความเสี่ยง

มีการควบคุมค่าใช้จ่ายต่างๆ โดยจะมีการจัดสรรงบประมาณให้เหมาะสมกับแต่ละงาน และมีการพิจารณาค่าใช้จ่าย ให้มีความสอดคล้องกับสถานะการเงินในสถานการณ์นั้นๆ แต่หากงบประมาณเงินสดไม่เพียงพอ จะมีการระดมทุนเพิ่มเติมจากผู้ถือหุ้นของธุรกิจ

### 6.1.2.2 การเบิกจ่ายงบประมาณไม่ตรงตามแผนที่กำหนด

#### แนวทางในการบริหารความเสี่ยง

พิจารณาการเบิกจ่ายในทุกครั้ง โดยแบ่งตามระดับความสำคัญและความเร่งด่วน ซึ่งจะอนุมัติการเบิกจ่ายที่มีความสำคัญและความเร่งด่วนสูงก่อน และหากมีการเบิกจ่ายเกินกว่าแผนที่กำหนด การเบิกจ่ายที่มีความสำคัญและความเร่งด่วนน้อยจะถูกเลื่อนการเบิกจ่ายออกไป

## 6.1.3 ความเสี่ยงด้านการเงิน

เนื่องจากเป็นธุรกิจดำเนินกิจการโดยไม่มีการให้เครดิตและไม่มีการกู้ยืมใดๆ ดังนั้นธุรกิจจึงไม่มีความเสี่ยงในด้านการเงินที่จะมีผลกระทบต่อธุรกิจ

## 6.1.4 ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ

### 6.1.4.1 ลูกค้าไม่พึงพอใจในการบริการ

#### แนวทางในการบริหารความเสี่ยง

มีการซักถามข้อมูลจากทั้งทางลูกค้าและทางบุคลากร เพื่อฟังเหตุผลของปัญหาที่เกิดขึ้น โดยจะมีการชี้แจงเหตุผลอย่างชัดเจน ทำความเข้าใจกับทางพนักงานและลูกค้า และหาแนวทางในการป้องกันไม่ให้เกิดขึ้นซ้ำ

### 6.1.4.2 บุคลากรไม่เพียงพอ เนื่องจากมีการลาหยุด ลาป่วย หรือลาออก

#### แนวทางในการบริหารความเสี่ยง

ทางคลินิกจะมีการจัดให้พนักงานคนอื่นมาปฏิบัติหน้าที่แทน โดยให้ผู้ที่สามารถปฏิบัติหน้าที่แทนได้มาแทน โดยในแต่ละตำแหน่งที่สำคัญจะมีพนักงานมากกว่า 1 คน นอกจากนี้ยังมีการทำสัญญาว่าจ้างขั้นต่ำ 1 ปี และทางคลินิกจะรับฟังความคิดเห็นของพนักงานอยู่เสมอ เพื่อเป็นแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน หากมีความไม่พึงพอใจ ทางคลินิกจะมีการพูดคุยเพื่อประนีประนอม เพื่อป้องกันการสูญเสียบุคลากร และหากพนักงานตัดสินใจที่จะลาออกจะต้องมีการแจ้งล่วงหน้า 1 เดือน เพื่อให้ทางคลินิกทำการจัดหาบุคลากรเพื่อมาปฏิบัติหน้าที่ทดแทน

### 6.1.4.3 การฟ้องร้องจากผู้ใช้บริการ

#### แนวทางในการบริหารความเสี่ยง

หากมีการฟ้องร้องจากผู้ใช้บริการ เนื่องจากผู้ใช้บริการได้รับผลกระทบทางด้านสุขภาพจากการรักษา ทางกรรมการผู้จัดการจะเป็นตัวแทนของพนักงานในการพูดคุยกับผู้ใช้บริการ เพื่อสอบถามข้อมูลของเหตุการณ์และเจรจาด้วยความจริงใจ รับผิดชอบต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เพื่อให้เกิดการประนีประนอม แต่หากผู้ใช้บริการยืนยันที่จะทำการฟ้องร้อง ทางคลินิกจะรวบรวมหลักฐานเพื่อพิสูจน์ข้อเท็จจริงในชั้นศาล เพื่อรักษาภาพลักษณ์ที่ดีและความน่าเชื่อถือของคลินิก และหาแนวทางป้องกันไม่ให้เกิดเหตุการณ์เช่นนี้ขึ้นซ้ำ

## 6.2 บทวิเคราะห์และระบุทางเลือกเพื่อปรับปรุงแก้ไขกรณีเผชิญความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง

ความเร่งด่วนน้อย: ระยะสั้น 1 ปี

ความเร่งด่วนปานกลาง: ระยะกลาง มากกว่า 1 ปี และไม่เกิน 3 ปี

ความเร่งด่วนมาก: ระยะยาว มากกว่า 3 ปี

### ตารางที่ 6.1 แสดงบทวิเคราะห์ความเร่งด่วนของความเสี่ยง และแนวทางการลดความเสี่ยง

ความเสี่ยง	ผลกระทบ		ความเร่งด่วน			แนวทางการแก้ไข
	สูง	ต่ำ	น้อย	ปานกลาง	มาก	
ความเสี่ยงด้านการตลาด						
ยอดการใช้บริการต่ำกว่าเป้าหมาย	✓				✓	-ทำการประเมินและปรับปรุงคุณภาพการประชาสัมพันธ์ทุกรูปแบบ
ยอดผู้ซื้อบริการแบบคอร์สต่ำกว่าเป้าหมาย		✓		✓		-ประเมินและปรับปรุงการประชาสัมพันธ์การบริการแบบคอร์ส -อบรมพนักงานต้อนรับ ให้สามารถโน้มน้าวผู้ใช้บริการให้มีความสนใจในการใช้บริการแบบคอร์ส -ทำการประเมินและปรับปรุงราคา การให้บริการ และโปรโมชั่น
ความเสี่ยงด้านการเงิน						

การจัดสรรงบประมาณ ไม่เพียงพอ		✓		✓		-มีการควบคุมค่าใช้จ่ายต่างๆ โดยจะมีการจัดสรรงบให้เหมาะสมกับแต่ละงาน -พิจารณาค่าใช้จ่าย ให้มีความสอดคล้องกับสถานะการเงิน -ระดมทุนเพิ่มเติมจากผู้ถือหุ้นของธุรกิจ
การเบิกจ่ายงบประมาณไม่ตรงตาม แผนที่กำหนด		✓	✓			-พิจารณาการเบิกจ่ายในทุกครั้ง โดยแบ่งตามระดับความสำคัญและความเร่งด่วน
ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ						
ลูกค้าไม่พึงพอใจในการ บริการ	✓				✓	-มีการซักถามข้อมูลจากทั้งทางลูกค้าและทางบุคลากร เพื่อฟังเหตุผลของปัญหาที่เกิดขึ้น
บุคลากรไม่เพียงพอ		✓	✓			-ทางคลินิกจะมีการจัดให้พนักงานคนอื่นมาปฏิบัติหน้าที่แทน โดยให้ผู้ที่สามารถปฏิบัติหน้าที่แทนได้มาแทน -ทางคลินิกจะรับฟังความคิดเห็นของพนักงานอยู่เสมอ เพื่อเป็นแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน หากมีความไม่พึงพอใจ ทางคลินิกจะมีการพูดคุยเพื่อประนีประนอม -หากพนักงานตัดสินใจที่จะลาออก จะต้องมีการแจ้งล่วงหน้า 1 เดือน
การฟ้องร้องจาก ผู้ใช้บริการ	✓				✓	-กรรมการผู้จัดการจะเป็นตัวแทนของพนักงานในการพูดคุยกับผู้ใช้บริการ เพื่อสอบถามข้อมูลของเหตุการณ์และเจรจาด้วยความจริงใจ รับผิดขอต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้น -ทางคลินิกจะรวบรวมหลักฐานเพื่อ

						พิสูจน์ข้อเท็จจริงในชั้นศาล เพื่อรักษา ภาพลักษณ์ที่ดีและความน่าเชื่อถือของ คลินิก -หาแนวทางป้องกันไม่ให้เกิด เหตุการณ์เช่นนี้ขึ้นซ้ำ
--	--	--	--	--	--	--

### 6.3 ข้อจำกัดของธุรกิจ

เนื่องจากบริษัท ออฟฟิศรีแฮบ จำกัด เป็นบริษัทที่ได้ถูกกำหนดขึ้น แต่ยังไม่มีการดำเนินการจัดตั้งเป็นธุรกิจจริง ซึ่งในการดำเนินการจัดตั้งธุรกิจจะต้องใช้เวลาประมาณ 6 เดือน ซึ่งในระหว่างการดำเนินการจัดตั้งธุรกิจอาจมีปัจจัยภายนอกและภายใน ซึ่งสามารถส่งผลกระทบต่อธุรกิจ ทำให้ไม่สามารถดำเนินไปตามแผนที่ได้วางเอาไว้ได้ ดังนั้นจึงจำเป็นที่จะต้องมีการประเมินแผนธุรกิจและปรับเปลี่ยนอยู่เสมอ เพื่อให้มีการสอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน ทำให้สามารถดำเนินการธุรกิจให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้และสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

## บรรณานุกรม

- กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข. (2562). คลินิกที่ได้รับอนุญาต. สืบค้นเมื่อ 10 เมษายน 2563, จาก <http://hssdemo.lmediasoft.net/clinic>.
- กรมสุขภาพจิต. (2562). ปชช.เครียดเห็นต่างการเมืองกับคนใกล้ชิด โทร.ปรึกษาสายด่วนเพิ่ม 68%. สืบค้นเมื่อ 5 เมษายน 2563, จาก <https://www.dmh.go.th/news-dmh/view.asp?id=29639>.
- โกศล ดิสิตรธรรม. (2552). กลยุทธ์บริหารความเสี่ยงเพื่อความต่อเนื่องทางธุรกิจ. สืบค้นเมื่อ 10 สิงหาคม 2563, จาก <http://www.thailandindustry.com/onlinemag/view2.php?id=549&section=4&issues=26>.
- ฉัตร พิทยรัตน์เสถียร. (2561). คู่มือปฏิบัติการดูแลวัยรุ่นที่มีภาวะซึมเศร้า สำหรับบุคลากรสาธารณสุขและบุคลากรทางการศึกษา ตามแนวทางการดูแลวัยรุ่นที่มีภาวะซึมเศร้า. กรุงเทพมหานคร: บริษัท บีคอนด์ พับลิชซิ่ง จำกัด.
- โรงพยาบาลราชวิถี. (2559). โรคออฟฟิศซินโดรม (Office syndrome). สืบค้นเมื่อ 5 เมษายน 2563, จาก [http://www.msdbangkok.go.th/healthcorner\\_Office%20syndrome.htm](http://www.msdbangkok.go.th/healthcorner_Office%20syndrome.htm).
- โรงพยาบาลศิริราชปิยมหาราชการุณย์. (2561). โรคออฟฟิศซินโดรม (Officesyndrome). สืบค้นเมื่อ 1 เมษายน 2563, จาก <http://www.siphospital.com/th/news/article/share/696/>.
- โรงพยาบาลยันฮี. (2562). ไฮเปอร์แบरिक (HBO) รักษาด้วยออกซิเจนบริสุทธิ์ 100%. สืบค้นเมื่อ 6 เมษายน 2563, จาก <https://th.yanhee.net> > หัตถการ/ไฮเปอร์แบरिक (HBO) รักษาด้วยออกซิเจนบริสุทธิ์ 100%/.
- วารักษ์ บุญมาก.(2558). แอสไพริน (aspirin). สืบค้นเมื่อ 6 เมษายน 2563, จาก <https://pharmacy.mahidol.ac.th/th/knowledge/article/257/>.
- สิรินี จานี. (2562). การลดระยะเวลารอคอยแผนก OPD (รายงานผลการวิจัย). นราธิวาส: โรงพยาบาลสุไหงปาดี.
- สรวรรณ แพเพชรทอง. (2559). การศึกษาความเป็นไปได้ในการลงทุนธุรกิจคลินิกกายภาพบำบัดในจังหวัดสุราษฎร์ธานี (วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทมหาบัณฑิต). สงขลา : มหาวิทยาลัยสงขรา นครินทร์.

- สำนักงานงบประมาณ. (2561). หลักเกณฑ์ อัตราค่าใช้จ่ายและแนวทางการพิจารณางบประมาณรายจ่ายประจำปี. สืบค้นเมื่อ 20 กรกฎาคม 2563, จาก <http://103.28.101.10/project51new/spec/bbDec2018.pdf>.
- อารีย์ กิจศิริกุล. (2560). การฝังเข็มรักษา โรค ออฟฟิศซินโดรม. สืบค้นเมื่อ 6 เมษายน 2563, จาก <https://www.dailynews.co.th/article/568306/>.
- Oss lounge. (2020). ออกซิเจนบำบัด (AIR ENERGY OXYGEN THERAPY). สืบค้นเมื่อ 2 สิงหาคม 2563, จาก <https://osslounge.com/treatment-posts/air-energy-oxygen-therapy/>.



**ภาคผนวก ก****แบบสัมภาษณ์เชิงลึก****สำหรับผู้ประกอบการคลินิกเวชศาสตร์ฟื้นฟูและคลินิกกายภาพบำบัด****แผนธุรกิจ****คลินิกเวชศาสตร์ฟื้นฟูสำหรับรักษาโรคที่เกิดจากการทำงานออฟฟิศ****ผู้วิจัย : นางสาวกัณฑพร พรธนาชัย****นักศึกษาปริญญาโท สาขาการจัดการธุรกิจ วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล**

---

แบบสัมภาษณ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจ วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลพฤติกรรม และปัจจัยที่ค้ำึงถึงในการเลือกใช้คลินิกเวชศาสตร์ฟื้นฟูและคลินิกกายภาพบำบัดในพื้นที่จังหวัด กรุงเทพมหานคร โดยข้อมูลที่ได้จะถูกนำเสนอในรูปแบบของข้อสรุป และจะไม่ได้มีการเผยแพร่ ข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลจะถูกนำไปใช้ประโยชน์เพื่อการศึกษาเท่านั้น ขอขอบคุณผู้ที่มีส่วนร่วม ในการสัมภาษณ์นี้ไว้ ณ ที่นี้

## แบบสัมภาษณ์

### เรื่อง การศึกษาพฤติกรรมและปัจจัยที่ค้ำึงถึงในการเลือกใช้คลินิกเวชศาสตร์ฟื้นฟูสำหรับรักษาโรคที่เกิดจากการทำงานออฟฟิศ

แบบสัมภาษณ์นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมและปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการคลินิกเวชศาสตร์ฟื้นฟู คลินิกกายภาพบำบัด และคลินิกจิตแพทย์ในพื้นที่จังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยแบบสำรวจแบ่งออกเป็น 2 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลของผู้ให้สัมภาษณ์

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านปัจจัยทางการตลาดของบริการ

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลของผู้ให้สัมภาษณ์

1. ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์
2. ตำแหน่ง
3. สถานประกอบการ

#### ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านปัจจัยทางการตลาดของบริการคลินิก

##### ด้านผลิตภัณฑ์

1. ที่มาของการเปิดคลินิก
2. ท่านคิดว่าคลินิกของท่านมีจุดเด่นอะไรบ้าง
3. จำนวนลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการในคลินิกของท่านต่อเดือนมีจำนวนประมาณเท่าใด
4. สิ่งที่ต้องค้ำึงถึงในการสั่งซื้ออุปกรณ์และเครื่องมือ
5. ปัญหาและอุปสรรคของคลินิก
6. ขั้นตอนในการเข้ารับบริการ
7. การขอรับรองมาตรฐานของคลินิกเป็นอย่างไร
8. ความเสี่ยงที่ท่านพบและการบริหารความเสี่ยงของท่านทำอย่างไร

##### ด้านราคา

1. วิธีการตั้งราคาในการใช้บริการ

##### ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

1. ปัจจัยในการเลือกทำเลที่ตั้งของคลินิก
2. วันและเวลาที่มีคนมาใช้บริการมากที่สุด



### ด้านการส่งเสริมการขาย

1. ท่านใช้ช่องทางใดในการโฆษณาสินค้า
2. ช่องทางใดที่มีลูกค้าตอบสนองมากที่สุด
3. ท่านมีการส่งเสริมการขาย (Promotion) อะไรบ้าง และผลตอบรับเป็นอย่างไร



**ภาคผนวก ข**  
**แบบสำรวจ**  
**สำหรับพนักงานออฟฟิศทั่วไปในจังหวัดกรุงเทพมหานคร**  
**แผนธุรกิจ**  
**คลินิกเวชศาสตร์ฟื้นฟูสำหรับรักษาโรคที่เกิดจากการทำงานออฟฟิศ**  
**ผู้วิจัย : นางสาวกัณฑพร พรธนาชัย**  
**นักศึกษาปริญญาโท สาขาการจัดการธุรกิจ วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล**

---

แบบสำรวจนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจ วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลพฤติกรรม และปัจจัยที่ค้ำึงถึงในการเลือกใช้คลินิกเวชศาสตร์ฟื้นฟูและคลินิกกายภาพบำบัดในพื้นที่จังหวัด กรุงเทพมหานคร โดยข้อมูลที่ได้จะถูกนำเสนอในรูปแบบของข้อสรุป และจะไม่ได้มีการเผยแพร่ ข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลจะถูกนำไปใช้ประโยชน์เพื่อการศึกษาเท่านั้น ขอขอบคุณผู้ที่มีส่วนร่วม ในการทำแบบสำรวจนี้ไว้ ณ ที่นี้

## แบบสำรวจ

เรื่อง การศึกษาพฤติกรรมและปัจจัยที่ค้ำึงถึงในการเลือกใช้คลินิกเวชศาสตร์ฟื้นฟูสำหรับรักษา

โรคที่เกิดจากการทำงานออฟฟิศ

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมและปัจจัยของผู้บริ โภคที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการคลินิกเวชศาสตร์ฟื้นฟูและคลินิกกายภาพบำบัดในพื้นที่จังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยแบบสำรวจแบ่งออกเป็น 4 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับอาการที่เกิดขึ้นจากการทำงานออฟฟิศ

ส่วนที่ 3 พฤติกรรมการใช้บริการคลินิกเวชศาสตร์ฟื้นฟูและคลินิกกายภาพบำบัด

ส่วนที่ 4 ข้อมูลด้านปัจจัยทางการตลาดที่มีต่อการตัดสินใจใช้บริการคลินิกเวชศาสตร์ฟื้นฟู

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

คำอธิบาย กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงใน  ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

20 - 30 ปี

31 - 40 ปี

41 - 50 ปี

51 - 60 ปี

60 ปีขึ้นไป

3. อาชีพ

พนักงานบริษัทเอกชน

พนักงานรัฐวิสาหกิจ

ข้าราชการ

อาชีพอิสระ/ธุรกิจส่วนตัว

อื่นๆ โปรดระบุ.....

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

น้อยกว่า 15,000 บาท

15,001-30,000 บาท

30,001-45,000 บาท

45,001-60,000 บาท

60,001 บาทขึ้นไป

## ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับอาการที่เกิดขึ้นจากการทำงานออฟฟิศ

คำอธิบาย กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงใน  ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

2.1 ท่านเคยมีอาการที่เกิดขึ้นจากการทำงานในออฟฟิศหรือไม่

เคย  ไม่เคย (ข้ามไปที่ส่วนที่ 3)

2.2 ท่านมีอาการเจ็บป่วยที่เกิดจากการทำงานในออฟฟิศแบบใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ปวดศีรษะ  ปวดข้อมือ  ปวดคอ  
 ปวดหลัง  มือชา  เกรียด  
 ปวดหัวไหล่  เอ็นอักเสบ  อื่นๆ โปรด

ระบุ.....

2.3 หากท่านมีอาการ ท่านจะไปพบแพทย์หรือไม่

ไป  ไม่ไป

เหตุผล.....

## ส่วนที่ 3 พฤติกรรมการใช้บริการคลินิกเวชศาสตร์ฟื้นฟูและคลินิกกายภาพบำบัด

คำอธิบาย กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงใน  ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

3.1 ท่านเคยใช้บริการคลินิกเวชศาสตร์ฟื้นฟูหรือคลินิกกายภาพบำบัดหรือไม่

เคย  ไม่เคย

3.2 ความถี่ในการใช้บริการต่อเดือนของท่านประมาณเท่าใด

1-2 ครั้ง  3-4 ครั้ง  5-6 ครั้ง  มากกว่า 6 ครั้ง

3.3 หากท่านมีอาการเจ็บป่วยที่เกิดจากการทำงานในออฟฟิศ ท่านจะเลือกใช้บริการในสถานพยาบาลใด (สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

โรงพยาบาลรัฐบาล  โรงพยาบาลเอกชน  
 คลินิกเอกชน  อื่นๆ โปรดระบุ.....

3.4 สาเหตุที่ท่านเลือกใช้บริการสถานบริการนี้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ชื่อเสียง/ความน่าเชื่อถือ  บุคลากร  
 บริการหลากหลาย  อุปกรณ์/เครื่องมือ  
 ราคาเหมาะสม  การเดินทางสะดวก  
 โปรโมชัน  อื่นๆ โปรดระบุ.....

3.5 ท่านใช้สิทธิใดในค่าใช้จ่ายในการใช้บริการคลินิกเวชศาสตร์ฟื้นฟูและคลินิก  
กายภาพบำบัด

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> จ่ายเอง              | <input type="checkbox"/> สิทธิข้าราชการ       |
| <input type="checkbox"/> สิทธิประกันของบริษัท | <input type="checkbox"/> สิทธิประกันส่วนบุคคล |
| <input type="checkbox"/> สิทธิประกันสังคม     | <input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ.....  |

3.6 แต่ละครั้งที่ท่านไปพบแพทย์หรือทำการรักษา ท่านใช้เวลาในการรอประมาณเท่าไร

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> น้อยกว่า 1 ชั่วโมง | <input type="checkbox"/> 3-4 ชั่วโมง       |
| <input type="checkbox"/> 1-2 ชั่วโมง        | <input type="checkbox"/> มากกว่า 4 ชั่วโมง |

3.7 ท่านใช้ช่องทางใดในการค้นหาคลินิกหรือ โรงพยาบาลสำหรับการรับการรักษา

(สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |   |   |  |
|---|---|--|
| <input type="checkbox"/> ป้ายคลินิก/โรงพยาบาล | <input type="checkbox"/> เพื่อน/ญาติแนะนำ | <input type="checkbox"/> แผ่นพับโฆษณา/ใบปลิว |
| <input type="checkbox"/> Google               | <input type="checkbox"/> Facebook/twitter | <input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ..... |

3.8 วันที่ท่านสะดวกเข้ารับการรักษา

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> ได้ทุกวัน           | <input type="checkbox"/> วันจันทร์-วันศุกร์ |
| <input type="checkbox"/> วันเสาร์-วันอาทิตย์ | <input type="checkbox"/> ไม่แน่นอน          |

3.9 ช่วงเวลาที่ท่านสะดวกเข้ารับการรักษา (สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |   |   |   |
|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> 8.00 – 10.00 น.  | <input type="checkbox"/> 10.01 – 12.00 น. | <input type="checkbox"/> 13.00 – 15.00 น. |
| <input type="checkbox"/> 15.01 – 17.00 น. | <input type="checkbox"/> 17.01 – 19.00 น. | <input type="checkbox"/> 19.01 – 21.00 น. |
| <input type="checkbox"/> ไม่แน่นอน        |   |   |

**ส่วนที่ 4 ข้อมูลด้านปัจจัยทางการตลาดที่มีต่อการตัดสินใจใช้บริการคลินิกเวชศาสตร์ฟื้นฟู**  
**คำอธิบาย** กรณำทำเครื่องหมาย/ลงในตาราง 1-5 โดยเรียงลำดับมีความสำคัญน้อยที่สุด ไปยังมีความสำคัญมากที่สุดตามลำดับ

ปัจจัยทางการตลาดที่มีต่อการตัดสินใจใช้บริการคลินิกเวชศาสตร์ฟื้นฟู	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
<b>ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์</b>					
1. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของคลินิก					
2. บุคลากร/แพทย์/นักกายภาพมีชื่อเสียง					
3. อุปกรณ์และเครื่องมือมีความทันสมัย					
4. อุปกรณ์และเครื่องมือได้รับการรับรองมาตรฐาน					
5. ความหลากหลายของการให้บริการ					
6. มีการบริการที่น่าประทับใจ					
<b>ปัจจัยด้านราคา</b>					
1. ราคาเหมาะสมกับการบริการ					
2. คิดราคาเป็นคอร์ส					
3. คิดราคาเป็นรายครั้ง					
4. มีการแสดงราคาที่ชัดเจน					
<b>ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย</b>					
1. คลินิกอยู่ใกล้บ้านหรือที่ทำงาน					
2. เดินทางสะดวก มีระบบขนส่งสาธารณะผ่าน เช่น รถไฟฟ้า รถประจำทาง					
3. มีที่จอดรถที่สะดวก					
4. มีป้ายคลินิกที่ชัดเจน					
5. อยู่ในพื้นที่ห้างสรรพสินค้า					
<b>ปัจจัยด้านการส่งเสริมการขาย</b>					
1. มีการโฆษณาผ่านใบปลิว					
2. มีการโฆษณาผ่าน Social Media เช่น					

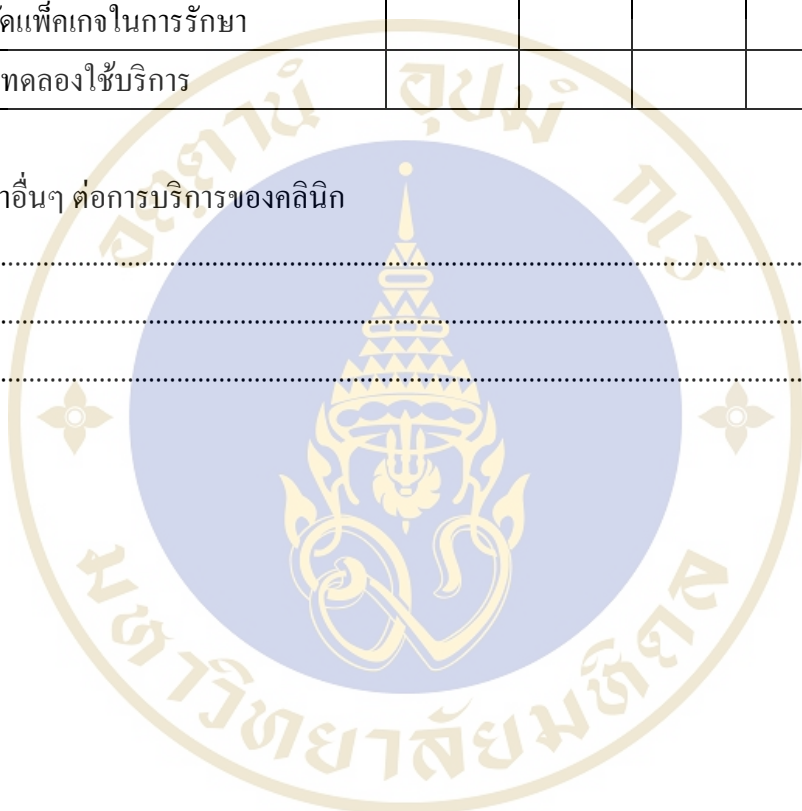
Facebook, Instagram, Line เป็นต้น					
3. มีการโฆษณาผ่านเว็บไซต์/เว็บเพจ					
4. มีการโฆษณาผ่านวิทยุ					
5. มีการแนะนำโดยบุคคลที่มีชื่อเสียง					
6. มีการแนะนำจากบุคคลใกล้ชิด					
7. มีการแนะนำจากพนักงานขาย					
8. มีของกำนัลเมื่อใช้บริการตามที่กำหนด					
9. มีการจัดแพ็คเกจในการรักษา					
10. มีช่วงทดลองใช้บริการ					

ขอแนะนำอื่นๆ ต่อการบริการของคลินิก

.....

.....

.....



## ภาคผนวก ก



Institutional Review Board, Institute for Population and Social Research, Mahidol University (IPSR-IRB)

Established 1985

COA. No. 2020/06-273

### Certificate of Ethical Approval

This is to certify that the Institutional Review Board, Institute for Population and Social Research, Mahidol University, has granted an Ethical Approval to the research project entitled ***“Business Plan Rehabilitation Medicine Clinic for Office Working Syndrome in Bangkok Area”*** submitted by Ms. Kantaporn Pornthanachai from the College of Management. The duration of this project is from July 2019 to October 2020.

By this approval, the Principal Investigator of this project is obliged to:

- 1) Provide progress report to IPSR-IRB every twelve months from the start of the project;
- 2) Report to IPSR-IRB any changes in the project plan, especially those changes that may put research participants at risks;
- 3) Promptly notify IPSR-IRB any adverse events that occur during the project execution; and
- 4) Provide research completion report at the end of the project.

This COA is given on 10 July 2020 and valid through 9 July 2021.

Signature

(Professor Emeritus Pramote Prasartkul)

Chairman, IPSR-IRB



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

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