



แผนธุรกิจร้านขายยา สามพรานพาร์มาซี



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการประกอบการ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2553

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

แผนธุรกิจ ร้านขายยาสามพรานฟาร์มaceut



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการประกอบการ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2553

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

BUSINESS PLAN SAMPHRAN PHAMACY



ผลงานวิทยานิพนธ์ ระดับปริญญาตรี

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree

MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION

Program of Entrepreneurship

Graduate School

SILPAKORN UNIVERSITY

2010

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเรื่อง " แผนธุรกิจร้าน
ขายยาสามพรานฟาร์ม่าชี " เสนอ โดย นางสาวชนิตา เพลิมรอด เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปานใจ ชารัทศนวงศ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

อาจารย์ ดร.กฤษฎา พืชราวณิช

คณะกรรมการตรวจสอบการค้นคว้าอิสระ

ประธานกรรมการ

(อาจารย์ ดร.สวรรณ ชื้อเถียม)

...../...../.....

กรรมการ

(อาจารย์ ดร.ชนินทร์ รุذنพงศ์กัญญา)

...../...../.....

กรรมการ

(อาจารย์ ดร.กฤษฎา พืชราวณิช)

...../...../.....

ผลงานวิจัยบัณฑิตศึกษา ระดับปริญญาตรี

52602793 : สาขาวิชาการประกอบการ

คำสำคัญ : แผนธุรกิจ ร้านขายยาสามพรานฟาร์ม่าซี

ชนิดา เติมรอด : แผนธุรกิจร้านขายยาสามพรานฟาร์ม่าซี. อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้า
อิสระ : อ.ดร.กฤษฎา พ็ชรวานิช. 100 หน้า.

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อจัดทำแผนธุรกิจร้านขายยาสามพรานฟาร์ม่าซีโดยทำ
การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อการค้าดำเนินธุรกิจ รวมทั้งได้
ศึกษาถึงการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาด การกำหนดส่วนแบ่งทางการตลาด กลุ่มเป้าหมายของ
ธุรกิจและศึกษาการวางแผนกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจร้านขายยา ในเขตอำเภอสามพราน จังหวัด
นครปฐม

แผนธุรกิจนี้รวบรวมข้อมูลจาก (1) เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อศึกษาปัจจัย
แวดล้อมที่มีผลต่อการดำเนินธุรกิจ ทั้งการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม (2) การสัมภาษณ์
ผู้ประกอบการร้านขายยาเพื่อศึกษาอุปสงค์และอุปทานอันเป็นปัจจัยหลักที่มีผลต่อการดำเนินธุรกิจ
ร้านขายยาสามพรานฟาร์ม่าซีใช้เงินลงทุนในการดำเนินงาน 2,200,000 บาท โดยเป็นส่วนของ
เจ้าของทั้งสิ้น การวางแผนการให้บริการเป็นไปตามมาตรฐานในการประกอบธุรกิจร้านยาคุณภาพ
ของสภาเภสัชกรรม กลยุทธ์ในของธุรกิจคือกลยุทธ์การสร้างแตกต่างเพื่อสร้างการได้เปรียบ
ทางการแข่งขันและเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาด แผนการตลาดได้นำส่วนผสมการตลาดด้านบริการ
มาปรับเป็นกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจ

ผลการศึกษาที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อการเข้าใจปัญหาและอุปสรรคและแนวทางการ
ปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพในการประกอบธุรกิจได้อย่างเหมาะสม ผลการศึกษาพบว่าการประกอบ
ธุรกิจร้านขายยาสามพรานฟาร์ม่าซีเป็นธุรกิจที่คุ้มค่าต่อการลงทุน ซึ่งผลการจำลองสถานการณ์จาก
สภาพปกติแสดงให้เห็นว่าธุรกิจสามารถคืนทุนได้ในระยะเวลา 1 ปี 10 เดือน และมีมูลค่าปัจจุบัน
สุทธิ (NPV) ณ สิ้นปีที่ 5 มีมูลค่าเท่ากับ 2,401,331 บาท กลุ่มผู้ก่อตั้งได้สังเกตเห็นถึงศักยภาพที่สูงของ
ตลาด ตลอดจนอัตราการเจริญเติบโตของตลาด จึงมีความมั่นใจในการเข้าสู่ธุรกิจนี้

สาขาวิชาการประกอบการ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2553

ลายมือชื่อนักศึกษา.....

ลายมือชื่ออาจารย์ผู้ควบคุมการค้นคว้าอิสระ

52602793 : MAJOR : ENTREPRENEURSHIP

KEY WORDS : BUSINESS PLAN SAMPHRAN PHAMACY

THANITA PADERMROD : BUSINESS PLAN SAMPHRAN PHAMACY.

INDEPENDENT STUDY ADVISOR : KRISADA PACHRAVANICH, Ph.D. 100 pp.

The objective of this study was to set up the business plan to Samphran Pharmacy. The study was conducted by analyzing internal factors affecting business operation, specifying strategies marketing planning, market segmentation, target customers and product positioning in Samphran, Nakornpathom Province.

The data earned from this study were from (1) literature reviews to study circumstantial factors - politics, economy and society- affecting business operations; (2) interview with drug store owners to study demand and supply which were the major factors for business running. Samphran Pharmacy is to be operated by two business owners. The total budget cost was 2,200,000 baht. Planning services according to standards of business quality Pharmacy Council. Business strategy of Samphran Pharmacy is to make a difference for create a competitive advantage and increase market share. In light of marketing plan, The mix of services adapted to the market as a strategic business.

The results obtained from this research will help to identify problems and threats as well as the solutions for improving business management .The research study showed that Samphran Pharmacy was worth to invest. The research analysis discovered that the returns of the investment could come out within 1 years. The payback period was at 1 year and 10 months. Net present value (NPV) was 2,401,331 THB. However, sales price was the main factor which affected NPV alteration. Therefore business owners must take this factor into account for business survival and advancement.

ผลงานวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาตรี

Program of Entrepreneurship Graduate School, Silpakorn University Academic Year 2010

Student's signature.....

Independent Study Advisor's signature

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระเรื่องแผนธุรกิจร้านขายยาสามพรานฟาร์มฯฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจากท่านอาจารย์ ดร.กฤษฎา พัทธราวิช อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ซึ่งได้กรุณาให้คำปรึกษา รวมทั้งได้พิจารณาตรวจแก้ข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่ เป็นแรงกระตุ้นทำให้การศึกษาดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสำเร็จลงได้

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านและคณะผู้บริหารในหลักสูตรที่ถ่ายทอดวิชาความรู้และประสบการณ์ รวมถึงทุกหน่วยงานและทุกท่านที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูล ซึ่งด้วยความอนุเคราะห์ของท่านทำให้การค้นคว้าอิสระครั้งนี้สำเร็จลุล่วงได้อย่างสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณเกษกรหญิงนริศรา พลิมรอด พี่สาวผู้ให้การช่วยเหลือและเอื้อเฟื้อข้อมูลที่เป็นประโยชน์สำหรับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ตลอดมา

สุดท้ายผู้วิจัยใคร่กราบขอบพระคุณบิดา มารดา ซึ่งเป็นกำลังใจที่ยิ่งใหญ่ที่ทำให้การศึกษาในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ ขอกราบขอบพระคุณอย่างสูง

ผลงานวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาตรี

สารบัญ

		หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย		ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ		จ
กิตติกรรมประกาศ.....		ฉ
สารบัญตาราง		ฎ
สารบัญภาพ		ฐ
บทที่		
1	บทสรุปผู้บริหาร	1
	กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย.....	1
	โอกาสทางธุรกิจและแนวคิดในการก่อตั้งกิจการ.....	2
	วัตถุประสงค์ของการจัดทำแผนธุรกิจ.....	2
	กลยุทธ์ในการบริหารกิจการ	2
	โครงสร้างการลงทุนของกิจการ	4
	ผลตอบแทนจากการลงทุนของกิจการ	4
2	ความเป็นมาของ โครงการ.....	5
	ลักษณะธุรกิจ.....	7
	ประวัติเจ้าของกิจการ	8
	ลักษณะงานที่รับผิดชอบในปัจจุบัน	9
	แผนการดำเนินงานก่อนเปิดกิจการ	9
3	การวิเคราะห์อุตสาหกรรม ระดับปริญญาตรี	11
	แนวโน้มการเติบโตของธุรกิจ.....	11
	มาตรฐานในการประกอบธุรกิจ	12
	การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอก	18
	สภาพแวดล้อมด้านประชากรศาสตร์.....	18
	สภาพแวดล้อมด้านเศรษฐกิจ.....	20
	สภาพแวดล้อมด้านสังคมและวัฒนธรรม	21
	สภาพแวดล้อมด้านเทคโนโลยี	22

บทที่		หน้า
	สภาพแวดล้อมด้านสิ่งแวดล้อม	22
	สภาพแวดล้อมด้านการเมืองและกฎหมาย.....	23
	การวิเคราะห์สภาวะการแข่งขันของอุตสาหกรรม	23
4	การวิเคราะห์สถานการณ์ของกิจการ (SWOT Analysis).....	26
	การวิเคราะห์สถานการณ์ของกิจการร้านขายยาสามพรานฟาร์ม่าชี	26
	จุดแข็ง	26
	จุดอ่อน	27
	โอกาส	27
	อุปสรรค	28
5	วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายในการทำธุรกิจ กลยุทธ์ระดับองค์กร กลยุทธ์ระดับ	
	หน่วยธุรกิจและกลยุทธ์ระดับหน้าที่.....	30
	วิสัยทัศน์	31
	พันธกิจ	31
	เป้าหมายในการทำธุรกิจ	31
	กลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจ	32
	กลยุทธ์ระดับองค์กร	32
	กลยุทธ์ระดับหน่วยธุรกิจ.....	33
	กลยุทธ์ระดับหน้าที่	35
6	แผนการบริหารจัดการ	37
	โครงสร้างองค์กรและผังบริหาร	38
	ผลงานวิจัยนักศึกษาระดับปริญญาตรี	38
	กระบวนการสรรหาบุคลากร	40
	คุณสมบัติของบุคลากร	40
	แผนการพัฒนากุศลกร	41
	การควบคุมและประเมินผลการปฏิบัติงาน	41
7	แผนการตลาด	42
	พฤติกรรมผู้บริโภค.....	43
	การกำหนดตลาดเป้าหมาย (Market Targeting).....	44
	คู่แข่งในปัจจุบัน	45

บทที่	หน้า
การวิเคราะห์ความสามารถทางการแข่งขันเปรียบเทียบกับคู่แข่ง.....	51
กลยุทธ์ทางการตลาด	51
กลยุทธ์ด้านผลิตภัณฑ์ / การบริการ (Product)	52
กลยุทธ์ด้านราคา (Price).....	53
กลยุทธ์ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)	53
กลยุทธ์ด้านการส่งเสริมการขาย (Promotion).....	54
กลยุทธ์ด้านบุคลากร (People)	54
กลยุทธ์กระบวนการให้บริการ (Process).....	54
กลยุทธ์ด้านภาพลักษณ์การบริการ (Physical Evident)	55
การกำหนดตำแหน่งทางธุรกิจของสามพรานฟาร์มaceut (Market Positioning)	56
8 แผนการให้บริการ.....	58
ทำเลที่ตั้งของร้านขายยาสามพรานฟาร์มaceut.....	58
ลักษณะอาคารที่ตั้งธุรกิจร้านขายยาสามพรานฟาร์มaceut.....	59
เหตุผลที่เลือกทำเลที่ตั้ง.....	59
แผนผังภายในร้านขายยาสามพรานฟาร์มaceut.....	59
การให้บริการ	61
ความสามารถในการให้บริการ.....	62
ทรัพย์สินที่ใช้ลงทุนและประมาณการค่าเสื่อมราคา.....	63
การคำนวณค่าเสื่อมราคาใช้วิธีคิดค่าเสื่อมราคาแบบทางตรง.....	64
ประมาณการรายได้ ต้นทุน และค่าใช้จ่าย.....	64
ผลงานวิจัยนันทศึกษา ระดับปริญญาตรี	64
ประมาณการต้นทุนแรงงาน	66
ประมาณการค่าแรงงานทางตรงและผันแปร	66
ประมาณการค่าใช้จ่ายอื่นๆ.....	67
ประมาณต้นทุนการให้บริการ.....	67
การคำนวณต้นทุนคงที่	68
การคำนวณต้นทุนผันแปร	68
9 แผนการเงิน.....	69
การลงทุนในโครงการ	69

บทที่	หน้า
โครงสร้างการใช้เงินลงทุน.....	70
เป้าหมายทางการเงิน.....	70
ประมาณการทางการเงินเพิ่ม / ลดจากปีก่อน	70
ประมาณการงบการเงิน.....	71
ประมาณการงบกำไรขาดทุน	73
ประมาณการกระแสเงินสด.....	74
ประมาณการงบดุล	75
การวิเคราะห์อัตราส่วนทางการเงิน.....	76
อัตราส่วนความสามารถในการทำกำไร.....	76
อัตราส่วนแสดงประสิทธิภาพในการดำเนินงาน	77
การวิเคราะห์ผลตอบแทนการลงทุน.....	78
จุดคุ้มทุน(Break Even Point).....	78
ระยะเวลาคืนทุน(Payback Period)	79
มูลค่าโครงการปัจจุบันสุทธิ(Net Present Value)	79
การจำลองสถานการณ์ด้วยสมมติฐานทางการเงิน	80
10 การวิเคราะห์ประเมินความเสี่ยงโครงการ.....	83
การประเมินความเป็นไปได้ของโครงการ	83
แผนสำรองฉุกเฉิน	84
แผนในอนาคต	84
บรรณานุกรม.....	85
ภาคผนวก	87
ภาคผนวก ก แผนที่อำเภอสามพรานจังหวัดนครปฐม	88
ภาคผนวก ข รายงานสถานที่ขายยาอำเภอสามพรานจังหวัดนครปฐม	90
ภาคผนวก ค รายงานแสดง 10 อันดับผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสามพราน ปีพ.ศ. 2550 – 2553	96
ประวัติผู้วิจัย	100

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	แสดงโครงสร้างการลงทุน.....	4
2	แสดงผลตอบแทนจากการลงทุน.....	4
3	แสดงประวัติการทำงานของผู้ประกอบการ.....	9
4	แสดงแผนการดำเนินงานก่อนเปิดกิจการ.....	10
5	แสดงมูลค่าตลาดและแนวโน้มธุรกิจร้านขายยา.....	12
6	แสดงการคาดประมาณประชากรของประเทศไทย พ.ศ.2533-2563.....	19
7	แสดงการประมาณการเศรษฐกิจไทยปี 2553.....	20
8	แสดงจำนวนร้านขายยาแยกตามประเภทรายอำเภอในจังหวัดนครปฐม.....	46
9	แสดงเวลาทำการและประเภทการให้บริการโรงพยาบาลสามพราน.....	49
10	แสดงรายงาน 10 อันดับโรคของผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสามพรานปี 2552.....	50
11	แสดงการวิเคราะห์การแข่งขัน (Competitive Matrix).....	55
12	แสดงทรัพย์สินที่ใช้ในการลงทุนและประมาณการค่าเสื่อมราคา.....	63
13	แสดงการคำนวณค่าเสื่อมราคา.....	64
14	แสดงประมาณการรายได้.....	64
15	แสดงการประมาณการต้นทุนแรงงาน.....	66
16	แสดงประมาณการค่าแรงทางตรงและผันแปร.....	66
17	แสดงประมาณการค่าใช้จ่ายอื่นๆ.....	67
18	แสดงประมาณการต้นทุนการให้บริการ.....	67
19	แสดงการคำนวณต้นทุนคงที่	68
20	แสดงการคำนวณต้นทุนผันแปร.....	68
21	แสดงโครงสร้างการใช้เงินลงทุน.....	70
22	แสดงประมาณการทางการเงินเพิ่ม / ลดจากปีก่อน.....	71
23	แสดงประมาณการงบกำไรขาดทุน.....	73
24	แสดงประมาณการงบกระแสเงินสด.....	74
25	แสดงประมาณการงบดุล.....	75
26	แสดงการวิเคราะห์อัตราส่วนทางการเงิน.....	78
27	แสดงการวิเคราะห์จุดคุ้มทุน.....	79

ตารางที่		หน้า
28	แสดงกระแสเงินสดสุทธิของโครงการ	80
29	แสดงสมมติฐานทางการเงินในสถานะปกติ	81
30	แสดงสมมติฐานทางการเงินในสถานะประสบความสำเร็จ.....	81
31	แสดงสมมติฐานทางการเงินในสถานะไม่ประสบความสำเร็จ	82
32	แสดงรายนามสถานที่ขยายในอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม	91
33	แสดงรายงาน 10 อันดับโรคของผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสามพรานปี 2550	97
34	แสดงรายงาน 10 อันดับโรคของผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสามพรานปี 2551	98
35	แสดงรายงาน 10 อันดับโรคของผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสามพรานปี 2552	99



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	แสดงที่ตั้งของกิจการ	7
2	แสดงสัญลักษณ์ของกิจการ.....	8
3	แสดงหน้าร้านของกิจการ	8
4	แสดงการวิเคราะห์สภาวะการแข่งขันของอุตสาหกรรมของ Michael E. Porter	24
5	แสดงกลยุทธ์การแข่งขันของร้านขายยาสามพรานฟาร์ม่าซี.....	34
6	แสดงผังโครงสร้างองค์กร	38
7	แสดงร้านขายยาแผนปัจจุบันบริเวณอำเภอสามพรานจังหวัดนครปฐม	47
8	แสดงสถิติผู้เข้ารับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสามพราน.....	48
9	แสดงถึงตำแหน่งทางธุรกิจของร้านขายยาสามพรานฟาร์ม่าซี.....	56
10	แสดงแผนผังที่ตั้งร้านขายยาสามพรานฟาร์ม่าซี	58
11	แสดงผังการจัดพื้นที่ภายในของร้านขายยาสามพรานฟาร์ม่าซี.....	59
12	แสดงผังขั้นตอนการให้บริการ.....	62
13	แสดงแผนที่อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม	89

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

บทที่ 1

บทสรุปผู้บริหาร

ร้านขายยาสามพรานฟาร์ม่าชี เป็นผู้จำหน่ายยาแผนปัจจุบัน ดำเนินธุรกิจจำหน่ายยาแผนปัจจุบัน อุปกรณ์การแพทย์ อาหารเสริม เครื่องสำอางและสินค้าอุปโภคบริโภคที่เป็นในชีวิตประจำวัน โดยมีเจ้าของกิจการเป็นเภสัชกรประจำร้านที่มีความรู้และประสบการณ์ในการเป็นเภสัชกรชำนาญการในโรงพยาบาลมานานกว่า 5 ปี ที่นั้งที่ตั้งของร้านอยู่บริเวณริมถนนเพชรเกษมแยกทางเข้าอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม เปิดให้บริการทุกวันเว้นวันจันทร์ตั้งแต่เวลา 7.00 น. ถึง 20.00 น. คาดว่าจะเปิดดำเนินการได้ในวันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2554

กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย

1. กลุ่มลูกค้าเป้าหมายหลัก ได้แก่

1.1 ผู้ป่วยที่แสดงอาการเจ็บป่วยทันทีแต่ไม่ถึงแก่ชีวิต ต้องการยาเพื่อบรรเทาอาการเจ็บป่วยที่เกิดขึ้นในเบื้องต้นที่สามารถใช้ยาเป็นแนวทางหลักในการรักษาได้

1.2 กลุ่มแม่บ้านที่มีความสนใจในเรื่องการดูแลสุขภาพร่างกายให้ปราศจากโรคภัยให้ความสำคัญกับการดูแลสุขภาพ เป็นบุคคลที่ค่อนข้างระมัดระวังในเรื่องความเสี่ยงจากการเกิดโรคภัยไข้เจ็บต่างๆ

1.3 กลุ่มวัยรุ่น นักเรียน นักศึกษา ที่มีพฤติกรรมสนใจในตัวเอง รักสวยรักงาม มีปัญหาเกี่ยวกับอาการทางผิวหนังเช่น สิว ผื่น กระจับปี่ เป็นต้น ต้องการคำแนะนำในการใช้ยาหรือเวชสำอางค์เพื่อการรักษา

1.4 กลุ่มลูกค้าสตรีวัยทำงาน อาชีพพนักงานบริษัทหรือลูกจ้างในโรงงานอุตสาหกรรม มีพฤติกรรมรักสวยรักงาม ชอบการดูแลรักษารูปร่างหน้าตาและผิวพรรณให้ดูดีอยู่เสมอ มีความสนใจเกี่ยวกับการใช้ผลิตภัณฑ์ในการบำรุงรักษาผิวหน้าและผิวกายหรือเครื่องสำอาง

2. กลุ่มลูกค้าเป้าหมายรอง ได้แก่

ผู้ที่ต้องการคำปรึกษาทางด้านปัญหาสุขภาพและทางด้านผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ เพื่อการใช้อย่างถูกต้องตามหลักวิชาการ

โอกาสทางธุรกิจและแนวคิดในการก่อตั้งกิจการ

การดำเนินธุรกิจร้านขายยาสามพรานฟาร์มามี แนวคิดจากเจ้าของกิจการ ญญ.นริสรา เศติมรอด ได้สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี เกษศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล และศึกษาต่อระดับปริญญาโท เกษศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเกษตรกรรมชุมชน มหาวิทยาลัยนเรศวร ปัจจุบันปฏิบัติงานตำแหน่งเภสัชกรชำนาญการ โรงพยาบาลสามพราน เป็นผู้มีความรู้ทางการวินิจฉัยและการจ่ายยา และต้องการใช้ความรู้ทางวิชาชีพเกษตรที่มีอยู่ก่อให้เกิดประโยชน์มากที่สุด ธุรกิจร้านขายยาเป็นธุรกิจหนึ่งที่เป็นที่สนใจของผู้ประกอบการที่ความรู้ทางวิชาชีพเกษตร ที่มีความต้องการทำธุรกิจร้านขายยาที่เป็นเจ้าของกิจการเอง เพื่อความสะดวกในการบริหารจัดการและต้องการทำคุณประโยชน์กับสังคมโดยการปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้เกิดการบริการเภสัชกรรมที่ดี และปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ จริยธรรมของวิชาชีพเกษตรกรรม

สถานที่ตั้งร้านขายยาสามพรานฟาร์มามี ตั้งอยู่บริเวณสี่แยกอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ติดถนนเพชรเกษม เป็นย่านชุมชน บริเวณใกล้เคียงประกอบด้วยหมู่บ้านจัดสรร โรงพยาบาล โรงเรียน และหน่วยงานราชการหลายแห่ง ผู้ประกอบการจึงเห็นว่าทำเลที่ตั้งน่าจะเป็นโอกาสในการสนับสนุนให้สามารถดำเนินธุรกิจร้านขายยาในบริเวณดังกล่าวได้ โดยกิจการนี้เป็นกิจการดำเนินการร่วมกันของ ญญ.นริสรา เศติมรอด และ น.ส.ธนิดา เศติมรอดซึ่งเป็นน้องสาว คาดว่าจะใช้เงินลงทุนทั้งสิ้น 2,200,000 บาท โดยเป็นเงินลงทุนจากส่วนของผู้ถือหุ้นทั้งหมด

วัตถุประสงค์ของการจัดทำแผนธุรกิจ

1. เพื่อศึกษาโอกาสทางการตลาดและพยากรณ์ความเป็นไปได้ในการดำเนินธุรกิจ
2. เพื่อศึกษาการบริหารกลยุทธ์การปฏิบัติงานเพื่อนำมาซึ่งข้อได้เปรียบในการแข่งขัน

และพัฒนาการบริหารงานที่มีคุณภาพ

3. เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจอย่างมีเป้าหมาย ก่อให้เกิดผลตอบแทนในรูปแบบ

ของกำไรหรือส่วนแบ่งทางการตลาดแก่ผู้ประกอบการ

4. เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาและวิเคราะห์ประกอบการตัดสินใจลงทุนสำหรับผู้สนใจลงทุนในการประกอบธุรกิจอย่างมีเป้าหมายและวัดผลได้

กลยุทธ์ในการบริหารกิจการ

ร้านขายยาสามพรานฟาร์มามีมุ่งเน้นที่จะเป็นผู้นำด้านธุรกิจร้านขายยาในอำเภอสามพรานจังหวัดนครปฐม เกษตรกรซึ่งเป็นเจ้าของกิจการมีความเชี่ยวชาญทางด้านยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพเป็นอย่างดี อีกทั้งยังมีประสบการณ์ในการเป็นเภสัชกรประจำโรงพยาบาลสามพรานมานาน

สามารถให้คำแนะนำและวินิจฉัยโรคในเบื้องต้นได้ ร้านขายยาสามพรานฟาร์มาซีกำหนดกลยุทธ์เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ โดยใช้กลยุทธ์ การสร้างความแตกต่าง (Differentiation Strategy) เนื่องจากร้านขายยาสามพรานฟาร์มาซีเป็นร้านขายยาคุณภาพที่มีการบริการแตกต่างจากร้านขายยาทั่วไป โดยเป็นบริการที่ไม่ได้มุ่งเน้นเฉพาะการขายยา แต่เป็นบริการที่บริการทั้งในส่วนของผลิตภัณฑ์ (Product Service) และในส่วนของการบริการข้อมูลและคำแนะนำ (Information Service) ส่งผลให้เกิดการใช้ยาที่เหมาะสมในชุมชน อันทำให้เกิดการพัฒนาคุณภาพของระบบบริการสุขภาพโดยรวม เพื่อคุณภาพชีวิตและสุขภาพที่ดีขึ้นของประชาชน

ด้านองค์กรและบุคลากร ร้านขายยาสามพรานฟาร์มาซีมีการคัดเลือกบุคลากรที่มีคุณภาพและ มีความตั้งใจ เพื่อสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ลูกค้า ร้านขายยาสามพรานฟาร์มาซีให้ความสำคัญกับพนักงานทุกคนในร้าน พนักงานจะต้องสามารถแนะนำสินค้าและการให้ความรู้เกี่ยวกับสินค้าที่สามารถตอบข้อสงสัยของลูกค้าได้ เพราะลูกค้าที่เข้ามาซื้อยาในร้านขายยาต้องการคนขายมากกว่าร้านสะดวกซื้อ ดังนั้นความรู้ความสามารถพนักงานจะเป็นปัจจัยที่จะสร้างให้เกิดความโดดเด่นกว่าคู่แข่งได้

ด้านการตลาด การจำหน่ายสินค้าของร้านขายยาสามพรานฟาร์มาซีเน้นสินค้าที่หลากหลายและสินค้ามีคุณภาพเท่านั้นไม่มุ่งเน้นการแข่งขันทางด้านราคา เนื่องจากยาจัดเป็นสินค้าจำเป็น ร้านขายยาสามพรานฟาร์มาซีจำหน่ายยาและสินค้าเสริมหลายรายการเพื่อเป็นการสร้างความหลากหลายของสินค้าและเป็นช่องทางในการสร้างรายได้เพิ่มให้ธุรกิจ โดยใช้ประโยชน์จากหน้าร้านให้เกิดประโยชน์สูงสุด ร้านขายยาสามพรานฟาร์มาซีจัดเป็นการขายปลีกแบบหนึ่งเป็นลักษณะที่มีสินค้าเฉพาะที่ต้องการการให้บริการควบคู่ไปด้วยจึงนำเสนอส่วนประสมทางการตลาดบริการ (Marketing Mix 7P's) มาเป็นกลยุทธ์ในการดำเนินงานทางด้านการตลาด ซึ่งประกอบด้วย

1. กลยุทธ์ด้านผลิตภัณฑ์ / การบริการ (Product)

2. กลยุทธ์ด้านราคา (Price)

3. กลยุทธ์ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)

4. กลยุทธ์ด้านการส่งเสริมการขาย (Promotion)

5. กลยุทธ์ด้านบุคลากร (People)

6. กลยุทธ์กระบวนการให้บริการ (Process)

7. กลยุทธ์ด้านภาพลักษณ์การบริการ (Physical Evident)

ด้านการเงิน ร้านขายยาสามพรานฟาร์มาซีใช้วิธีบริหารกิจการด้วยเงินสด เนื่องจากเงินสดเป็นสินทรัพย์หมุนเวียนที่มีสภาพคล่องสูงที่สุดในการดำเนินธุรกิจดังนั้นจึงต้องมีการควบคุมเงินสดให้เพียงพอในการใช้จ่ายในแต่ละวันไม่ให้มีเงินสดเหลือมากเกินไปหรือน้อยเกินไป

โครงสร้างการลงทุนของกิจการ

ตารางที่ 1 แสดงโครงสร้างการลงทุน

(บาท)

รายการ	จำนวนเงิน
ค่าออกแบบและตกแต่งร้าน	600,000
ค่าเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ	470,000
ค่าเครื่องใช้สำนักงาน	193,000
ค่าใช้จ่ายก่อนการดำเนินงาน	137,000
เงินทุนหมุนเวียนในกิจการ	800,000
รวมมูลค่าการลงทุน	2,200,000

ผลตอบแทนจากการลงทุนของกิจการ

ในด้านผลตอบแทนของการลงทุน คาดว่าจะมีผลประกอบการดังต่อไปนี้

ตารางที่ 2 แสดงผลตอบแทนของการลงทุน

(บาท)

	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
กำไรก่อนดอกเบี้ยและภาษี	735,910	995,195	1,130,284	1,279,485	1,444,240
กำไรสุทธิ	515,137	696,637	791,198	895,639	1,010,968
จุดคุ้มทุน (บาท)	1,919,487	2,056,671	2,207,574	2,373,567	2,556,160
มูลค่าปัจจุบันสุทธิของการลงทุน (NPV) ณ สิ้นปีที่ 5 มีมูลค่าเท่ากับ 2,401,331 บาท					
ระยะเวลาคืนทุน : 1 ปี 10 เดือน					

บทที่ 2

ความเป็นมาของโครงการ

ในบรรดาร้านค้าปลีกประเภทต่าง ๆ ผลិតภัณฑ์ยาเป็นหนึ่งในปัจจัยสี่ซึ่งเป็นพื้นฐานในการดำรงชีวิตของมนุษย์ ร้านขายยาเป็นทางเลือกหนึ่งของประชาชนในการใช้บริการเมื่อมีอาการเจ็บป่วยเบื้องต้น ร้านขายยาไม่เพียงแต่ทำหน้าที่จำหน่ายยาเท่านั้น แต่ยังเป็นแหล่งที่สามารถให้คำแนะนำในการดูแลสุขภาพตนเอง ตลอดจนการแนะนำและส่งต่อไปยังแพทย์ผู้เชี่ยวชาญตามความเหมาะสม ธุรกิจร้านขายยาจึงสามารถดำรงอยู่ได้ตั้งแต้อยู่ในช่วงภาวะเศรษฐกิจซบเซา

ร้านขายยาในประเทศไทยมีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงมาเป็นลำดับ ในอดีตร้านขายยามักเป็นธุรกิจในครัวเรือนมีเจ้าของคนเดียวและสืบทอดธุรกิจจากรุ่นหนึ่งไปยังอีกรุ่นหนึ่ง ในครอบครัวไม่มีเกสัชกรปฏิบัติกรตลอดเวลา มีเพียงเกสัชกรแขวนป้ายเนื่องจากเป็นธุรกิจที่ก่อตั้งมานาน ในระยะแรกไม่ต้องการเงินลงทุนมากนัก มีความก้าวหน้าและขยายตัวช้าๆ ตามความจำเป็นไม่มีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการที่ชัดเจนมากนักและมักให้บริการแก่ประชาชนในชุมชนโดยรอบ ผู้ประกอบการมีความคุ้นเคยกับผู้รับบริการซึ่งอยู่โดยรอบเป็นอย่างดีในปัจจุบันแหล่งบริการสาธารณสุขของประเทศไม่ว่าจะเป็น โรงพยาบาล คลินิก สถานีอนามัย มีการปฏิรูปรูปแบบให้บริการที่มีคุณภาพมากขึ้น แหล่งบริการสาธารณสุขส่วนใหญ่จัดเป็นแหล่งกระจายยา เช่นเดียวกับร้านยา และจัดเป็นคู่แข่งของร้านยาได้ทั้งสิ้น ทำให้ลูกค้าของร้านยามีทางเลือกหลายทางในการซื้อยาเพื่อบำบัดโรคและบำรุงรักษาสุขภาพ ความพึงพอใจของลูกค้ากลายเป็นปัจจัยสำคัญในการเลือกใช้บริการ พฤติกรรมของลูกค้าก็ปรับเปลี่ยนไปตามสถานการณ์ มีการเรียกร้องผลิตภัณฑ์ที่แปลกใหม่และมีมาตรฐานสูงขึ้นเป็นลำดับ การให้บริการ ด้านยาเปลี่ยนจากการซื้อยาไปเป็นจำหน่ายยา รวมไปถึงการให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการในเรื่องชื่อยารายละเอียดสรรพคุณและวิธีปฏิบัติตนในการใช้ยามากขึ้นเป็นลำดับ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคมีบทบาทต่อธุรกิจร้านยามากขึ้น ประชาชนได้รับข้อมูลข่าวสารในเรื่องสิทธิของผู้บริโภคมากขึ้นหลายทางและรวดเร็วขึ้น ทำให้การดำเนินธุรกิจร้านยาต้องการความเป็นระบบมากขึ้น

กระทรวงสาธารณสุขได้ควบคุมดูแลการใช้ยาในประเทศโดยให้ ยาทุกประเภทต้องขึ้นทะเบียนก่อนกระจายไปสู่แหล่งกระจายยาประเภทต่างๆ ร้านยาในประเทศจะมีการแบ่งประเภทขอบเขตของกรปฏิบัติในร้านยาที่ชัดเจน ผู้ที่จะดำเนินธุรกิจขายยาจะต้องได้รับใบอนุญาตขายยา

จากกระทรวงสาธารณสุข ยกเว้นการขายยาสามัญประจำบ้าน ร้านยาในประเทศไทยจำแนกออกเป็นประเภทต่าง ๆ ได้ ดังนี้

1. ร้านยาแผนปัจจุบันเป็นร้านยาที่ต้องมีเภสัชกรเป็นผู้ปฏิบัติงานตลอดเวลาที่เปิดทำการ ได้รับอนุญาตให้ขายยาได้ทุกชนิด ได้แก่ ยาบรรจุเสร็จ ยาอันตราย ยาควบคุมพิเศษ และสามารถขออนุญาตขายยาเสพติดให้โทษและวัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตประสาท

2. ร้านขายยาส่งแผนปัจจุบัน เป็นร้านยาแผนปัจจุบันซึ่งไม่มีการขายปลีกให้กับผู้บริโภคโดยตรง ต้องมีเภสัชกรประจำตลอดเวลาที่เปิดทำการ

3. ร้านยาแผนปัจจุบันเฉพาะยาบรรจุเสร็จที่ มีใช้ยาอันตรายหรือยาควบคุมพิเศษ (ขย.2) เป็นร้านยาที่มีเภสัชกรชั้นหนึ่ง หรือเภสัชกรชั้นสอง หรือผู้ประกอบการวิชาชีพเวชกรรม หรือผู้ประกอบการโรคศิลปะแผนปัจจุบันชั้นหนึ่งในสาขาทันตกรรม การผดุงครรภ์ การพยาบาล หรือบุคคลที่ผ่านการอบรมจากกระทรวงสาธารณสุขเป็นผู้มีหน้าที่ปฏิบัติ การตลอดเวลาที่เปิดทำการได้รับอนุญาตให้ขายยาได้เฉพาะยาแผนปัจจุบันที่บรรจุในภาชนะหรือแผงบรรจุยาและไม่ใช้ยาอันตรายหรือยาควบคุมพิเศษ

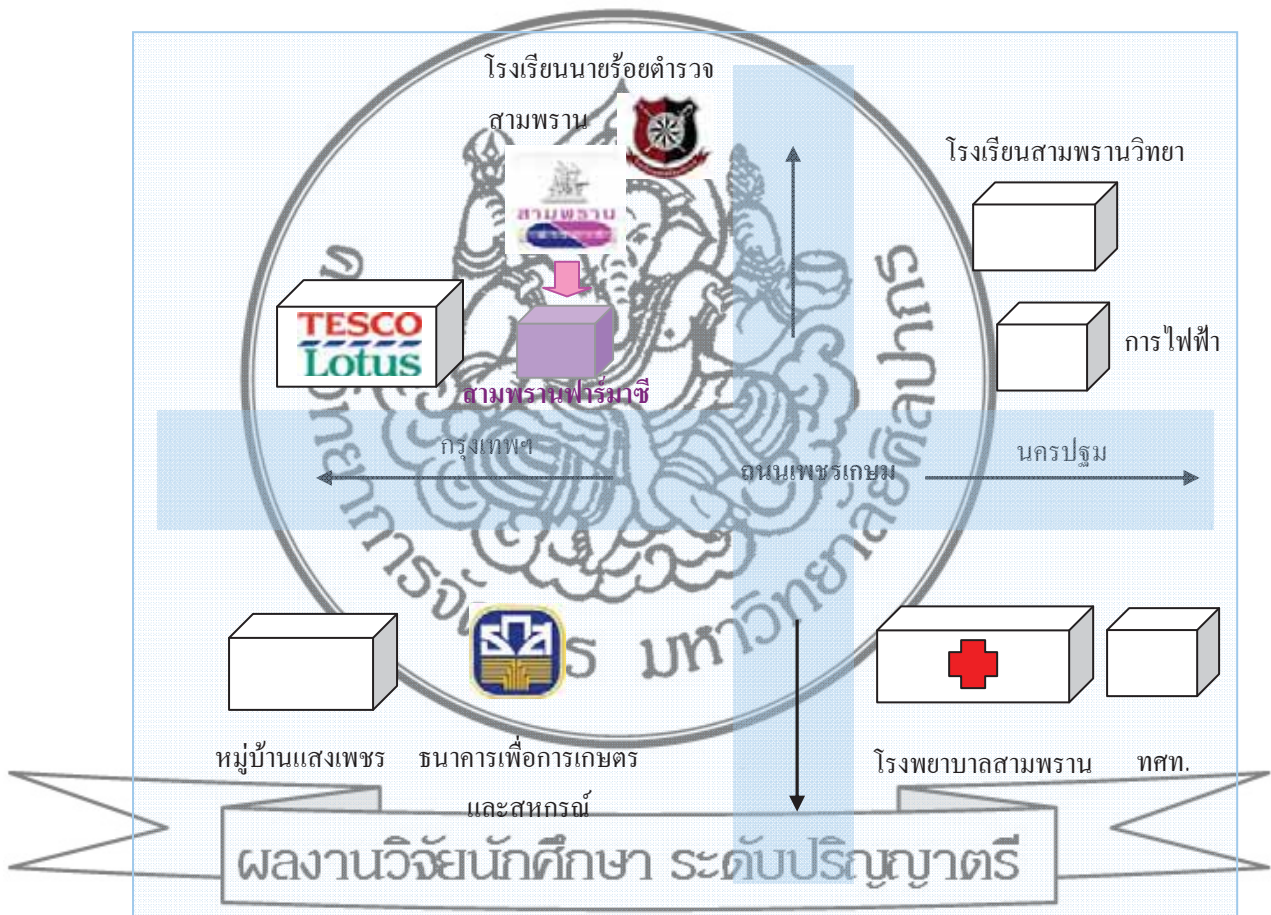
4. ร้านยาแผนปัจจุบันเฉพาะยาบรรจุเสร็จสำหรับสัตว์ เป็นร้านขายยาที่มีเภสัชกรชั้นหนึ่ง หรือผู้ประกอบการบำบัดโรคสัตว์ ชั้นหนึ่ง หรือผู้ประกอบการบำบัดโรคสัตว์ชั้นสองเป็นผู้มีหน้าที่ปฏิบัติตลอดเวลาที่เปิดทำการ

5. ร้านยาแผนโบราณเป็นร้านยาที่มีผู้ประกอบการโรคศิลปะแผนโบราณหรือผู้ประกอบการโรคศิลปะเภสัชกรรมเป็นผู้มีหน้าที่ปฏิบัติการตลอดเวลาที่เปิดทำการ

อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม เป็นพื้นที่หนึ่งที่มีประชากรอาศัยอยู่อย่างหนาแน่น ข้อมูลของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครปฐม พบว่าร้านขายยาแผนปัจจุบันชั้นหนึ่ง ซึ่งเป็นร้านขายยาที่ต้องมีเภสัชกรประจำร้านยาในจังหวัดนครปฐม มีจำนวนทั้งสิ้น 220 ร้าน (สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครปฐม 2553) เป็นร้านขายยาในอำเภอสามพราน 76 ร้าน และพบว่าบริเวณสี่แยกอำเภอสามพรานนั้นเป็นแหล่งชุมชน ประกอบไปด้วย สถานศึกษา โรงพยาบาล โรงงาน ห้างสรรพสินค้าและยังไม่มีร้านขายยาในบริเวณดังกล่าว จึงเกิดแนวคิดในการประกอบธุรกิจร้านขายยาสามพรานฟาร์มาชี่ขึ้น โดยเล็งเห็นช่องทางและโอกาสของการลงทุนทำธุรกิจร้านขายยาและได้จัดทำแผนธุรกิจขึ้นก่อนที่จะมีการลงทุนจริง

ลักษณะธุรกิจ

ชื่อธุรกิจ : ร้านขายยาสามพรานฟาร์ม่าซี
 ที่ตั้ง : 23/2 ถ.เพชรเกษม หมู่ 2 ต.ท่าตลาด
 อ.สามพราน จ.นครปฐม 73110
 รูปแบบกิจการ : ร้านขายยาแผนปัจจุบัน
 วันเปิดดำเนินการ : 1 กุมภาพันธ์ 2554



ภาพที่ 1 แสดงที่ตั้งของกิจการ



ภาพที่ 2 แสดงสัญลักษณ์ของกิจการ



ภาพที่ 3 แสดงหน้าร้านของกิจการ

ผลงานวิจัยนักศึกษาระดับปริญญาตรี

ประวัติเจ้าของกิจการ

- ชื่อ : นางสาวชนิตา เสดิมรอด อายุ 28 ปี
 ที่อยู่ : 26/26 หมู่ 5 ต.ยายชา อ.สามพราน จ.นครปฐม
 การศึกษา : มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์
 ปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต (คอมพิวเตอร์ธุรกิจ)
 มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

ตารางที่ 3 แสดงประวัติการทำงานของผู้หางาน

ปี	ตำแหน่ง	สังกัด
2547	พนักงานฝ่ายการตลาด	บริษัทแคนนอน มาร์เก็ตติ้ง (ไทยแลนด์) จำกัด
2548-ปัจจุบัน	พนักงานปฏิบัติการระดับ 6	ธนาคารออมสิน

ประวัติเก็ชกร

ชื่อ : นางสาวนริศรา เศดิมรอด อายุ 31 ปี
 ที่อยู่ : 26/26 หมู่ 5 ต.ยายชา อ.สามพราน จ.นครปฐม
 การศึกษา : มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์
 ปริญญาตรี เกษศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล
 ปริญญาโท เกษศาสตรมหาบัณฑิต (เก็ชกรรมชุมชน)
 มหาวิทยาลัยนเรศวร
 ประวัติการทำงาน : 2544-ปัจจุบัน ตำแหน่ง เก็ชกรชำนาญการ
 โรงพยาบาลสามพราน

ลักษณะงานที่รับผิดชอบในปัจจุบัน

ให้ข้อมูลกับลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทางการเงินประเภทต่างๆของธนาคารออมสิน รวมถึงให้บริการลูกค้าในการทำธุรกรรมทางการเงินทุกประเภท ได้แก่ การฝากถอนเงิน การเปิดบัญชีใหม่ การชำระสินเชื่อและชำระค่าสินค้าหรือบริการต่าง ๆ การให้บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ การโอนเงินตราต่างประเทศ การปรับปรุงข้อมูลลูกค้าเงินฝาก เป็นต้น

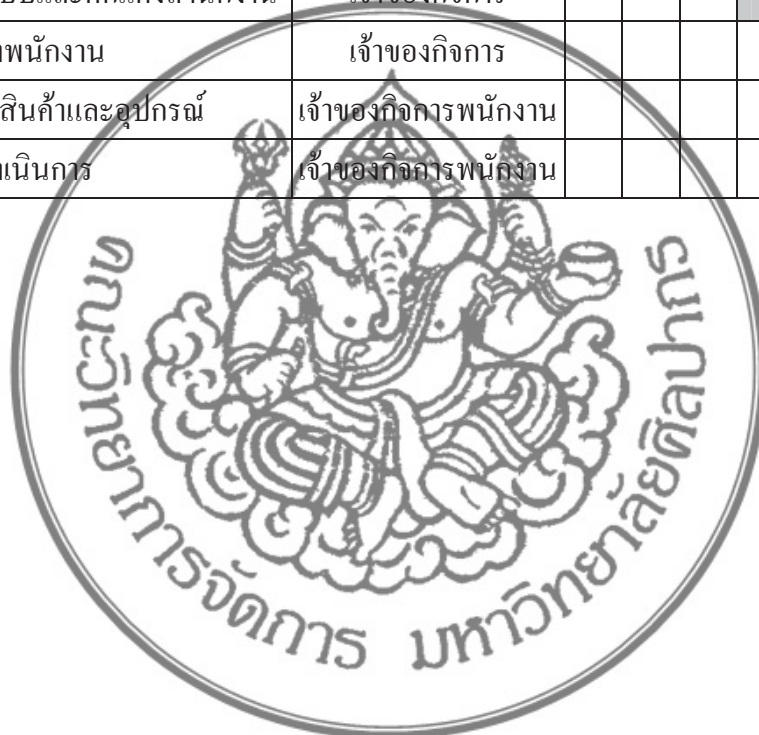
ผลงานวิจัยนักรักศึกษา ระดับปริญญาตรี

แผนการดำเนินงานก่อนเปิดกิจการ

แผนการดำเนินงานเป็นการกำหนดกระบวนการทำงานล่วงหน้าอย่างมีระบบ โดยมีวิธีการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือจุดหมายที่ต้องการ แผนการดำเนินงานของร้านขายยาสามพรานฟาร์ม่าชีแสดงด้วยตารางระยะเวลาการปฏิบัติงาน เริ่มตั้งแต่ขั้นตอนแรกโดยเริ่มตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2553 จนถึงขั้นตอนการสั่งซื้อสินค้าและอุปกรณ์ในวันที่ 31 มกราคม 2553 รวมระยะเวลา 7 เดือน และพร้อมเปิดดำเนินการได้ในวันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2554

ตารางที่ 4 แสดงแผนการดำเนินงานก่อนเปิดกิจการ

ขั้นตอน	ผู้รับผิดชอบ	2553						2554	
		ก.ค.	ธ.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.
1. กำหนดทิศทางและก่อตั้งธุรกิจ	เจ้าของกิจการ	■	■						
2. จัดทำแผนธุรกิจ	เจ้าของกิจการ		■	■	■				
3. ออกแบบและตกแต่งสำนักงาน	เจ้าของกิจการ				■	■	■		
4. จัดจ้างพนักงาน	เจ้าของกิจการ					■	■		
5. สั่งซื้อสินค้าและอุปกรณ์	เจ้าของกิจการพนักงาน						■	■	
6. เปิดดำเนินการ	เจ้าของกิจการพนักงาน								■



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

บทที่ 3

การวิเคราะห์อุตสาหกรรม

การวิเคราะห์อุตสาหกรรมเป็นการแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับการวิเคราะห์สถานะเศรษฐกิจหรือสถานะอุตสาหกรรมและสภาพโดยรวมของตลาดที่ธุรกิจดำเนินการ ว่าอยู่ในสภาพเช่นใด ซึ่งเป็นปัจจัยมหภาคที่ส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมและตลาดทั้งทางตรงและทางอ้อม อันจะเป็นผลทำให้อุตสาหกรรมหรือตลาดเจริญเติบโตหรือเกิดภาวะถดถอย ข้อมูลด้านการวิเคราะห์สถานะเศรษฐกิจหรือสภาพอุตสาหกรรมและภาพรวมของตลาด จะช่วยเป็นข้อมูลรองรับสมมติฐานต่างๆเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง หรือการขยายตัวของธุรกิจที่กำหนดไว้ในแผนธุรกิจว่ามีความเป็นไปได้และน่าเชื่อถือเพียงใด (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม 2550)

แนวโน้มการเติบโตของธุรกิจ

การเติบโตของตลาดยาในปัจจุบันมีการขยายตัวอย่างต่อเนื่องทั้งจากจำนวนประชากรที่เพิ่มขึ้น การเพิ่มขึ้นของโรคภัยไข้เจ็บต่าง ๆ การระบาดของโรคต่าง ๆ ที่มีการขยายตัวได้ง่ายและเร็วขึ้น ปัญหามลพิษและสิ่งแวดล้อม เป็นต้น เมื่อบุคคลมีอาการเจ็บป่วยขั้นต้นจะใช้การรักษาด้วยตนเองโดยการซื้อยาจากร้านขายยาแทนการเข้ารับการรักษาในสถานพยาบาล ซึ่งมีค่าใช้จ่ายค่อนข้างสูง ถึงแม้ภาครัฐบาลจะมีมาตรการช่วยเหลือด้านการรักษาพยาบาล เช่น โครงการ 30 บาท รักษาทุกโรค แต่การเข้ารับการรักษาพยาบาลของรัฐบาลก็ยังคงไม่สะดวกนักเนื่องจากข้อจำกัดทางด้านบุคลากรทางการแพทย์ และผู้ป่วยที่รอรับการรักษาจำนวนมาก ทำให้ต้องมีกรรรอเข้าคิว เป็นเวลานาน ร้านขายยาจึงเป็นอีกทางเลือกหนึ่งของผู้บริโภค

ร้านขายยาเป็นธุรกิจที่มีลักษณะพิเศษแตกต่างไปจากธุรกิจอื่น เนื่องจากเป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องเนื่องกับชีวิตและสุขภาพของประชาชน ร้านขายยาจำเป็นจะต้องมีเภสัชกรประจำร้านตลอดเวลาทำการและเภสัชกรจะต้องมีใบอนุญาตประกอบโรคศิลป์ การให้บริการด้านสุขภาพในร้านยาเป็นจุดสำคัญอย่างยิ่งในระบบสาธารณสุขไทย เนื่องจากประชาชนเมื่อเริ่มเกิดอาการเจ็บป่วยยังนิยมพึ่งตนเองโดยการซื้อยาร้านขายยา ร้านขายยาจึงเรียกได้ว่าเป็นแหล่งให้บริการด้านสุขภาพลำดับแรกของผู้บริโภคในยามเจ็บป่วย

ตารางที่ 5 แสดงมูลค่าตลาดและแนวโน้มธุรกิจร้านขายยา

เครื่องชี้ที่สำคัญ	2550	2551	2552
มูลค่าตลาด(ล้านบาท)	3,245	3,600	3,850
อัตราการเปลี่ยนแปลง(%)	9.6	10.9	7.0
จำนวนใบอนุญาต (ใบ)	14,270	14,296	15,404
อัตราการเปลี่ยนแปลง(%)	6.8	0.18	7.8

ที่มา : ฝ่ายวิจัยธุรกิจ กลุ่มบริหารความเสี่ยง สำนักงานบริหารความเสี่ยงและกำกับ บมจ.ธนาคารกรุงไทย, ร้านขายยาแผนปัจจุบันแนวโน้มพอใช้ [ออนไลน์], เข้าถึงเมื่อ 5 กันยายน 2553, เข้าถึงได้จาก http://www.ktb.co.th/upload/economy/SIT/Fertilizer_Store.pdf

สภาพการแข่งขันของร้านขายยามีการแข่งขันกันสูงขึ้น โดยเฉพาะผู้ประกอบการรายใหญ่ที่ขยายสาขาเพิ่มขึ้น และจากการขยายบริการสุขภาพขั้นพื้นฐานของภาครัฐส่งผลให้ผู้ประกอบการรายเล็กต้องปรับปรุงการดำเนินธุรกิจของตนให้ทันสมัย หรือเข้าร่วมโครงการร้านขายยาคุณภาพของภาครัฐ ซึ่งส่งผลให้ค่าใช้จ่ายในการดำเนินธุรกิจสูงขึ้น

มาตรฐานในการประกอบธุรกิจ

ร้านยาถือเป็นทั้งด้านสุขภาพของชุมชนดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการร้านยาประสบความสำเร็จในการให้บริการสุขภาพตามวัตถุประสงค์สภเภัชกรรมจึงกำหนดมาตรฐานร้านยาคุณภาพดังนี้

มาตรฐานที่ 1 สถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งสนับสนุนบริการ

ความมุ่งหมายของมาตรฐานนี้เพื่อให้มีองค์ประกอบทางกายภาพที่เหมาะสมและสนับสนุนให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพ โดยมีการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนที่เพียงพอและเหมาะสมสำหรับการให้บริการ แสดงให้เห็นอย่างเด่นชัดระหว่างพื้นที่ที่ต้องปฏิบัติการโดยเภัชกร และพื้นที่บริการอื่นๆ มีการจัดหมวดหมู่ของยาผลิตภัณฑ์สุขภาพ และการเก็บรักษาที่เอื้อต่อการรักษาคุณภาพของผลิตภัณฑ์ ตลอดจนต้องจัดหาอุปกรณ์ และสิ่งสนับสนุนการให้บริการที่ดีแก่ประชาชน โดยมีรายละเอียดของมาตรฐานดังนี้

1. สถานที่

1.1 ต้องเป็นสถานที่มั่นคง แข็งแรง มีพื้นที่เพียงพอแก่การประกอบกิจกรรมมีอาณาบริเวณแยกจากสถานที่แวดล้อมเป็นสัดส่วน

1.2 มีความสะอาด มีแสงสว่างเหมาะสม อากาศถ่ายเท รวมถึงมีระบบหรืออุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัย

1.3 มีการจัดการควบคุมสภาวะแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการรักษาคุณภาพผลิตภัณฑ์

1.4 มีบริเวณที่จัดวางยาที่ต้องปฏิบัติการโดยเภสัชกรเท่านั้น และเป็นที่รับรู้ของผู้รับบริการอย่างชัดเจน

1.5 มีบริเวณให้คำแนะนำปรึกษาที่เป็นสัดส่วน

1.6 มีบริเวณแสดงสื่อให้ความรู้เรื่องสุขภาพ ในกรณีจัดวางเอกสารหรือติดตั้งสื่อที่มุ่งการโฆษณาให้มีพื้นที่จัดแยกโดยเฉพาะ

1.7 มีป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ ดังนี้

1.7.1 ป้ายแสดงว่าเป็น "ร้านยา"

1.7.2 ป้ายแสดงชื่อ รูปถ่าย เลขที่ประกอบวิชาชีพ และเวลาปฏิบัติการของเภสัชกรที่กำกับ ปฏิบัติหน้าที่ ไว้ในที่เปิดเผย

1.7.3 ป้ายสัญลักษณ์ที่เป็นไปตามข้อกำหนดของใบอนุญาตและประเภทยา

1.7.4 ป้าย "จุดบริการโดยเภสัชกร" แสดงบริเวณที่ปฏิบัติงาน โดยเภสัชกร และกิจกรรมอื่น ๆ ตามความเหมาะสม เช่น "รับใบสั่งยา" "ให้คำแนะนำปรึกษาโดยเภสัชกร"

2. อุปกรณ์

2.1 มีอุปกรณ์ในการให้บริการสุขภาพที่เหมาะสมเพื่อประโยชน์ในการติดตามผลการใช้ยา เช่น

2.1.1 เครื่องชั่งน้ำหนัก

2.1.2 ที่วัดส่วนสูง

2.1.3 ที่วัดอุณหภูมิร่างกาย

2.1.4 เครื่องวัดความดันโลหิต

2.1.5 ชุดวัดระดับน้ำตาลในเลือด ฯลฯ

2.2 มีอุปกรณ์นับเม็ดยา จำแนกตามกลุ่มยาที่จำเป็นในการให้บริการ เช่น ยาปฏิชีวนะกลุ่มเพนนิซิลิน ยาซัลโฟนาไมด์ ฯลฯ

2.3 มีอุปกรณ์เครื่องใช้ในการให้บริการที่สะอาด และไม่เกิดการปนเปื้อนในระหว่างการให้บริการ

2.4 มีตู้เย็นเก็บเวชภัณฑ์ที่เป็นสัดส่วนเพียงพอ และมีการควบคุมและบันทึกอุณหภูมิอย่างสม่ำเสมอ

2.5 มีภาชนะบรรจุยา

2.5.1 ยาที่มีไว้เพื่อบริการ ควรอยู่ในภาชนะเดิมที่มีฉลากครบถ้วนตามที่กฎหมายกำหนด ไม่ควรมีการเปลี่ยนถ่ายภาชนะ

2.5.2 ภาชนะบรรจุยาที่เหมาะสมสำหรับการให้บริการต่อประชาชนต้องคำนึงถึงปริมาณบรรจุ การป้องกันยาเสื่อมคุณภาพ เป็นต้น

3. สิ่งสนับสนุนบริการ

3.1 มีแหล่งข้อมูล ตำรา ที่เหมาะสมในการใช้อ้างอิงและเผยแพร่

3.2 มีฉลากช่วย เอกสารความรู้ สนับสนุนการบริการอย่างเหมาะสม

3.3 มีอุปกรณ์พิเศษที่ช่วยเพิ่มความร่วมมือในการใช้ยา (ในกรณีจำเป็น)

มาตรฐานที่ 2 การบริหารจัดการเพื่อคุณภาพ

ความมุ่งหมายของมาตรฐานนี้เพื่อเป็นการประกันว่า กระบวนการบริหารจัดการจะเป็นไปตามกระบวนการคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ และป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการประกอบวิชาชีพ มาตรฐานนี้ครอบคลุม บุคลากร กระบวนการคุณภาพที่มุ่งเน้นให้ร้านยามีกระบวนการและเอกสารที่สามารถเป็นหลักประกันคุณภาพบริการ โดยมีรายละเอียดของมาตรฐานดังนี้

1. บุคลากร

1.1 ผู้มีหน้าที่ปฏิบัติการ

1.1.1 เป็นเภสัชกรที่สามารถประกอบวิชาชีพ ตามใบอนุญาตประกอบวิชาชีพเภสัชกรรม โดยอยู่ปฏิบัติหน้าที่ตลอดเวลาที่เปิดทำการ

1.1.2 ต้องแสดงตนให้สาธารณชนทราบว่า เป็นเภสัชกรผู้มีหน้าที่ปฏิบัติการ โดยสวมเครื่องแบบตามข้อกำหนดของสภาเภสัชกรรม

1.1.3 มีมนุษยสัมพันธ์ และมีทักษะในการสื่อสารที่เหมาะสม

1.1.4 มีสุขภาพอนามัยดี ไม่เป็นแหล่งแพร่เชื้อแก่ผู้รับบริการ

1.2 ผู้ช่วยปฏิบัติการ (ถ้ามี)

1.2.1 แสดงตนและแต่งกายให้สาธารณชนทราบว่า เป็น ผู้ช่วยเภสัชกร

1.2.2 ปฏิบัติงานภายใต้การกำกับดูแลของเภสัชกรผู้มีหน้าที่ปฏิบัติการ

1.2.3 มีสุขภาพอนามัยดี ไม่เป็นแหล่งแพร่เชื้อแก่ผู้รับบริการ

2. กระบวนการคุณภาพ

2.1 มีเอกสารคุณภาพที่จำเป็นและเหมาะสม เช่น ใบสั่งยา กฎหมายข้อบังคับที่เกี่ยวข้องแยกเป็นหมวดหมู่ตามประเภท มาตรฐานหรือแนวทางการดูแลผู้ป่วยที่น่าเชื่อถือ (standard practice guidelines) เป็นต้น

- 2.2 มีระบบการจัดการเอกสารคุณภาพและข้อมูลที่เป็นและเหมาะสม
 - 2.3 มีการประกาศสิทธิผู้ป่วยที่ควรได้รับจากการบริการ
 - 2.4 มีการวิเคราะห์และระบุความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น พร้อมทั้งแนวทางการบริหารที่เป็นรูปธรรมเช่น ความปลอดภัยของการให้บริการ การจ่ายยาผิด เป็นต้น
 - 2.5 มีการค้นหาความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า เช่น
 - 2.5.1 ระบุผู้รับบริการที่แท้จริง
 - 2.5.2 ระบุความต้องการและความคาดหวัง
 - 2.6 มีบันทึกการให้บริการสำหรับผู้รับบริการที่ต้องติดตามต่อเนื่อง เช่น เพิ่มประวัติการใช้ยาหรือ เอกสารคุณภาพ เช่น รายงานอุบัติการณ์ รายงานการเฝ้าระวังอาการอันไม่พึงประสงค์จากการใช้ยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพ
 - 2.7 มีการตรวจสอบซ้ำ (double check) ในแต่ละขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการ เพื่อลดความคลาดเคลื่อนที่อาจเกิดขึ้น
 - 2.8 มีตัวชี้วัดคุณภาพที่สำคัญ เช่น ความยอมรับหรือความพึงพอใจของผู้รับบริการ ร้อยละของการค้นหาหรือระบุปัญหาที่แท้จริงของผู้รับบริการที่เรียกหาฯ จำนวนผู้ป่วยที่มีการบันทึกประวัติการใช้ยา เป็นต้น
 - 2.9 มีการเพิ่มเติมความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน
- มาตรฐานที่ 3 การบริการเภสัชกรรมที่ดี**
- ความมุ่งหมายของมาตรฐานนี้เพื่อให้ผู้มีหน้าที่ปฏิบัติการให้บริการเภสัชกรรมบนพื้นฐานมาตรฐานวิชาชีพเภสัชกรรมอย่างมีคุณภาพ และก่อให้เกิดความพึงพอใจเกินความคาดหวังของผู้รับบริการ โดยมีรายละเอียดของมาตรฐานดังนี้

1. การจัดหา การควบคุมยาและเวชภัณฑ์ การบริหารเวชภัณฑ์ทุกขั้นตอน นับตั้งแต่การจัดหา การเก็บ การควบคุม และการกระจาย จะต้องดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพและความปลอดภัย

- 1.1 มีเกณฑ์ในการเลือกสรรยา และผลิตภัณฑ์สุขภาพที่นำมาจำหน่าย เช่น การจัดหาผลิตภัณฑ์ที่ผ่านการรับรองตามมาตรฐานการผลิตที่ดี (GMP) และมาจากแหล่งที่น่าเชื่อถือ
- 1.2 มีการเก็บรักษาซึ่งมีเป้าหมายให้ยากคงประสิทธิภาพในการรักษาที่ดี และปลอดภัยตลอดเวลา
- 1.3 มีบัญชีควบคุมและกำกับยาหมดอายุ
- 1.4 ต้องมีระบบควบคุมยาเสพติดให้โทษ วัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท และยาควบคุมพิเศษอื่น ๆ ที่รัดกุมและสามารถตรวจสอบได้ตลอดเวลา

1.5 มีการสำรองยาและเวชภัณฑ์ที่จำเป็นต่อการปฐมพยาบาลเบื้องต้น การช่วยชีวิต ยาต้านพิษที่จำเป็น หรือ การสำรองยาและเวชภัณฑ์ที่สอดคล้องกับความจำเป็นของชุมชน

2. แนวทางการให้บริการทางเภสัชกรรม

2.1 มีการส่งเสริมให้มีการใช้ยาอย่างเหมาะสม เช่น การไม่จำหน่ายยาชุด การคำนึงถึงความคุ้มค่าในการใช้ยา

2.2 ต้องระบุผู้รับบริการที่แท้จริง และค้นหาความต้องการและความคาดหวังจากการซักถามอาการ ประวัติการใช้ยา รวมถึงศึกษาจากแฟ้มประวัติการใช้ยา (ถ้ามี) ก่อนการส่งมอบยาทุกครั้ง เพื่อให้เหมาะสมกับผู้ป่วยเฉพาะรายตามมาตรฐานการดูแลผู้ป่วย

2.3 มีแนวทางการประเมินใบสั่งยา

2.3.1 ต้องมีความสามารถในการอ่าน วิเคราะห์ และประเมินความเหมาะสมของใบสั่งยา

2.3.2 มีการสอบถามและได้รับความเห็นชอบจากผู้สั่งจ่ายยาทุกครั้ง เมื่อมีการดำเนินการใดๆที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไข หรือ การปรับเปลี่ยนใบสั่งยา

2.4 แนวทางการส่งมอบยา

2.4.1 มีเภสัชกรเป็นผู้ส่งมอบยาให้แก่ผู้มารับบริการโดยตรง

2.4.2 มีฉลากยาซึ่ง ประกอบด้วย ชื่อสถานบริการ ชื่อผู้ป่วย วันที่จ่าย ชื่อการค้า ชื่อสามัญทางยา ข้อบ่งใช้ วิธีใช้ ข้อควรระวัง และวันหมดอายุ

2.4.3 ต้องอธิบายการใช้ยาและการปฏิบัติตัวของผู้มารับบริการอย่างชัดเจน ทั้งโดยวาจาและลายลักษณ์อักษร เมื่อส่งมอบยา

2.4.4 ไม่ควรส่งมอบยาให้เด็กที่มีอายุต่ำกว่า 12 ปี โดยไม่ทราบวัตถุประสงค์ในกรณีจำเป็นควรมีแนวทาง และวิธีปฏิบัติที่ชัดเจนและเหมาะสม

2.4.5 ห้ามส่งมอบยาเสพติดให้โทษ และวัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาทให้กับเด็กที่อายุต่ำกว่า 12 ปีในทุกกรณี

2.5 ทำประวัติการใช้ยา (Patient's drug profile) ของผู้รับบริการที่ติดตามการใช้ยาอย่างต่อเนื่อง

2.6 ติดตามผลการใช้ยาในผู้ป่วย ปรับปรุงและแนะนำกระบวนการใช้ยา ตามหลักวิชาและภายใต้ขอบเขตของจรรยาบรรณ ทั้งนี้เพื่อมุ่งให้ผลการใช้ยาเกิดขึ้นโดยสูงสุด

2.7 กำหนดแนวทางและขอบเขตการส่งต่อผู้ป่วยที่เป็นรูปธรรม

2.8 มีแนวทางการให้คำแนะนำปรึกษาสำหรับผู้ป่วยที่ติดตามอย่างต่อเนื่อง

2.9 เฝ้าระวังอาการอันไม่พึงประสงค์จากการใช้ยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพ และ รายงานอาการอันไม่พึงประสงค์ที่พบไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ

2.10 ร่วมมือกับแพทย์หรือนุคลากรสาธารณสุข เพื่อเป้าหมายสูงสุดในการรักษา

มาตรฐานที่ 4 การปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ และจรรยาบรรณ

ความมุ่งหมายของมาตรฐานนี้เพื่อเป็นการควบคุมกำกับให้ร้านยาเกิดการปฏิบัติที่ สอดคล้องกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และมุ่งหมายให้เกิดการปฏิบัติที่เป็นไปตามจรรยาบรรณแห่ง วิชาชีพ โดยมีรายละเอียดของมาตรฐานดังนี้

1. ต้องไม่ถูกเพิกถอนใบอนุญาต หรืออยู่ในระหว่างการพักใช้ใบอนุญาตที่เกี่ยวข้อง ต้องมีการปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบ (Laws and regulations) รวมถึงการจัดทำรายงานเอกสาร ในส่วนที่เกี่ยวข้อง

2. ต้องไม่มียาที่ไม่ตรงกับประเภทที่ได้รับอนุญาตไม่มียาที่ไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

3. ต้องเก็บใบสั่งยา และเอกสารที่เกี่ยวข้องไว้เป็นหลักฐาน ณ สถานที่จ่ายยาเป็นเวลา อย่างน้อย 1 ปีและทำบัญชีการจ่ายยาตามใบสั่งยา

4. ต้องให้ความเคารพและเก็บรักษาความลับ ข้อมูลของผู้ป่วย (Patient confidentiality) โดยจัดระบบป้องกันข้อมูลและรายงานที่เป็นของผู้ป่วย

5. ไม่จำหน่ายยาที่อยู่ในความรับผิดชอบของเภสัชกร ในขณะที่เภสัชกรไม่อยู่ปฏิบัติ หน้าที่

6. ต้องไม่ประพฤติปฏิบัติกรใด ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อวิชาชีพเภสัชกรรม และวิชาชีพอื่นๆ

มาตรฐานที่ 5 การให้บริการและการมีส่วนร่วมในชุมชนและสังคม

ความมุ่งหมายของมาตรฐานนี้เพื่อให้ร้านยาให้บริการแก่ชุมชน ตลอดจนให้เกิดการมี ส่วนร่วมกับชุมชน ในการดำเนินการต่างๆ และแก้ปัญหาก็เกี่ยวข้องด้านยาและสุขภาพของ ชุมชนโดยตรง โดยมีรายละเอียดของมาตรฐานดังนี้

1. มีบริการข้อมูลและให้คำแนะนำปรึกษาเกี่ยวกับ สารพิษ ยาเสพติด ทั้งในด้านการ ป้องกัน บำบัดรักษา รวมทั้งมีส่วนในการรณรงค์ต่อต้านยาและสารเสพติด

2. ให้ความร่วมมือกับราชการในการแจ้งเบาะแสหรือให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับยาและ สารเสพติด

3. มีบริการข้อมูลและให้คำแนะนำปรึกษาเรื่องยาและสุขภาพให้กับชุมชน เพื่อ ประโยชน์ในการป้องกันโรค การรักษาสุขภาพ การสร้างเสริมสุขภาพ และบทบาทอื่น ๆ ในการ ส่งเสริมสุขภาพ และสุขภาพของชุมชน

4. ส่งเสริมการใช้ยาอย่างเหมาะสมในชุมชน เช่น การร่วมในโครงการรณรงค์ด้านสุขภาพต่างๆ
5. มีส่วนร่วมในการป้องกันปัญหาที่เกิดจากการใช้ยาที่ไม่เหมาะสมในชุมชน
6. จะต้องไม่มีผลิตภัณฑ์ที่บั่นทอนต่อสุขภาพ เช่น บุหรี่ สุรา เครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์ เป็นต้น อยู่ในบริเวณที่รับอนุญาต

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอก

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกเป็นสิ่งสำคัญในการกำหนดโอกาสและอุปสรรคหลายประการสำหรับองค์กรธุรกิจ สภาพแวดล้อมทั่วไปประกอบด้วยแนวโน้มหรือปัจจัยภายนอกอุตสาหกรรมซึ่งมีผลกระทบที่คิดขององค์กร ส่วนที่สำคัญของสภาพแวดล้อมโดยทั่วไปได้แก่ ประชากรศาสตร์ สังคมและวัฒนธรรม การเมือง กฎหมาย เทคโนโลยีและภาวะเศรษฐกิจ การเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมภายนอกไม่มีผลกระทบในทุกธุรกิจ ในอุตสาหกรรม ในขณะที่เดียวกัน การพัฒนาสภาพแวดล้อมจะหมายถึงการใช้โอกาสที่สำคัญสำหรับธุรกิจหรืออุตสาหกรรมซึ่งทำให้เกิดอุปสรรคสำหรับธุรกิจหรืออุตสาหกรรม (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ 2542 : 95)

สภาพแวดล้อมด้านประชากรศาสตร์ ประชากรโลกและประชากรไทยมีการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง มีปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดการเปลี่ยนแปลงที่คล้ายคลึงกันคือการเกิดและการตาย การเปลี่ยนแปลงของประชากรไทยมีการย้ายถิ่นเกี่ยวข้องกับประมาณร้อยละ 60 ของประชากรโลกอยู่ในทวีปเอเชีย (สำนักงานสถิติแห่งชาติ 2553) ประเทศไทยจัดเป็นประเทศที่มีประชากรมากเป็นอันดับที่ 19 ของโลกและมีประชากรคิดเป็น 1% ของประชากรโลก (สำนักงานสถิติแห่งชาติ 2553) ประชากรไทยมีจำนวนประชากรเพิ่มขึ้นทุกปี แต่เป็นการเพิ่มในอัตราที่ลดลงทุกปี ประเทศไทยประสบความสำเร็จด้านการวางแผนครอบครัวทำให้มีอัตราการเจริญพันธุ์โดยรวมลดลงต่ำกว่าระดับทดแทน ในขณะที่ประชากรไทยมีอายุยืนยาวขึ้น ทำให้โครงสร้างของประชากรไทยจะเปลี่ยนเป็นประชากรสูงอายุในอนาคต

การเพิ่มขึ้นของประชากรไทยเป็นการเพิ่มในอัตราที่ลดลง ประเทศไทยประสบความสำเร็จในการวางแผนครอบครัว ทำให้ปัจจุบันประชากรไทยมีอัตราเจริญพันธุ์โดยรวมลดลงขณะที่อายุของคนไทยยืนยาวขึ้น ส่งผลให้ในอนาคตประเทศไทยจะมีประชากรสูงอายุเพิ่มขึ้นเรื่อยๆและเป็นการเพิ่มขึ้นในสัดส่วนที่รวดเร็วจากร้อยละ 5.7 ในปี 2527 เป็นร้อยละ 9.6 ในปี 2546 และคาดว่าจะเพิ่มเป็นร้อยละ 14.7 ในปี 2562 ในขณะที่ประชากรวัยเด็กจะลดลงจากร้อยละ 36.9 ในปี 2527 เหลือเพียงร้อยละ 20.0 ในปี 2562 ทำให้ในอนาคตประเทศไทยจะมีประชากรสูงอายุมากกว่าประชากรวัยเด็ก

ตารางที่ 6 แสดงการคาดประมาณประชากรของประเทศไทย พ.ศ.2533-2563

โครงสร้างประชากร	ปี พ.ศ.					
	2527	2539	2544	2545	2546	2562
(จำนวนประชากร)	50,637	60,003	62,914	63,430	63,959	70,213
รวม	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
วัยเด็ก	36.9	27.4	25.2	24.9	24.5	20.0
วัยทำงาน	57.4	64.4	65.5	65.7	65.9	65.3
วัยสูงอายุ	5.7	8.2	9.3	9.4	9.6	14.7
จำนวนปีที่แตกต่างกัน	12			23		

ที่มา : สำนักงานสถิติแห่งชาติ. ประชากรโลก : ประชากรไทย [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 4 กันยายน 2553. เข้าถึงได้จาก http://service.nso.go.th/nso/nsopublish/service/indl_popworld.html

การเปลี่ยนโครงสร้างประชากรเป็นประชากรสูงอายุส่งผลกระทบต่อทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคม เช่น การบริโภค การลงทุน การออม ตลาดแรงงาน ระบบการจ่ายเบี้ยบำนาญ การเก็บภาษี การให้บริการสาธารณสุข สถาบันครอบครัว แบบแผนการอยู่อาศัย การย้ายถิ่น เป็นต้น การที่ประชากรผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นจะมีการใช้จ่ายเกี่ยวกับการซื้อสินค้าหรือบริการเพื่อสุขภาพรวมถึงการรักษาโรคเพื่อบรรเทาอาการเจ็บป่วย ส่งผลดีต่อการประกอบธุรกิจร้านขายยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพ

สภาพแวดล้อมด้านเศรษฐกิจ เศรษฐกิจไทยไตรมาสสองปี 2553 ขยายตัวร้อยละ 9.1
(สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ 2553) มีปัจจัยสนับสนุนจากการฟื้นตัวของเศรษฐกิจโลกและความเชื่อมั่นทั้งผู้บริโภคและนักลงทุน ส่งผลให้การผลิต การส่งออก การลงทุนและการบริโภคของภาคเอกชนขยายตัวอย่างต่อเนื่อง ประกอบกับรายได้เกษตรกรเพิ่มขึ้นจากการที่ราคาพืชผลสูงขึ้น ปัญหาความไม่สงบทางการเมืองส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยว ทำให้นักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาเมืองไทยลดลงร้อยละ 3.6 (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ 2553)

ตารางที่ 7 แสดงการประมาณการเศรษฐกิจไทยปี 2553

(% YOY)	พ.ศ. 2552	พ.ศ. 2553		
	ทั้งปี	Q1	Q2	ประมาณการ
GDP (ณ ราคาคงที่)	-2.2	12.0	9.1	7.0-7.5
การลงทุนรวม (ณ ราคาคงที่)	-9.0	12.9	12.2	9.2
ภาคเอกชน	-12.8	15.8	18.5	12.1
ภาครัฐ	2.7	3.8	-3.4	1.7
การบริโภครวม (ณ ราคาคงที่)	-0.1	4.5	6.5	4.0
ภาคเอกชน	-1.1	4.0	6.5	4.1
ภาครัฐบาล	5.8	7.3	6.3	3.9
มูลค่าการส่งออกสินค้า (US\$)	-13.9	32.0	41.8	25.7
มูลค่าการนำเข้าสินค้า (US\$)	24.9	63.6	44.8	32.9
ดุลบัญชีเดินสะพัดต่อ GDP (%)	7.8	6.7	6.0	4.9
เงินเฟ้อ	-0.8	3.8	3.3	3.0-3.5
อัตราการว่างงาน	1.5	1.1	1.3	1.3

ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, ภาวะเศรษฐกิจไทยไตรมาสสองและแนวโน้มปี 2553 [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 4 กันยายน 2553. เข้าถึงได้จาก http://www.nesdb.go.th/Portals/0/eeco_datas/economic/eeco_state/2_53/Press%20Thai%20Q2

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

การปรับตัวดีขึ้นของเศรษฐกิจโลกและสถานการณ์ทางการเมืองในประเทศ รวมทั้งการฟื้นตัวทางเศรษฐกิจอย่างต่อเนื่องและปัจจัยพื้นฐานทางเศรษฐกิจที่ยังอยู่ในเกณฑ์ดี ทำให้เศรษฐกิจไทยในช่วงครึ่งปีหลังยังมีแนวโน้มที่จะขยายตัวในเกณฑ์ดี เมื่อรวมกับการขยายตัวสูงในช่วงครึ่งปีแรกทำให้เศรษฐกิจไทยปี 2553 มีโอกาสที่จะขยายตัวในเกณฑ์สูง แนวโน้มการชะลอตัวของเศรษฐกิจประเทศสำคัญๆ ในช่วงครึ่งปีหลังทำให้แรงขับเคลื่อนของอุปสงค์จากต่างประเทศชะลอตัวลงรวมกับฐานที่เริ่มสูงขึ้นในช่วงครึ่งหลังของปี 2552 ทำให้อัตราการขยายตัวของเศรษฐกิจไทยในช่วงครึ่งปีหลัง มีแนวโน้มที่จะชะลอตัวลงตามลำดับและมีความเสี่ยงที่จะเป็นข้อจำกัดต่ออัตราการขยายตัวทางเศรษฐกิจในช่วงต้นปี 2554 (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ 2553)

จากสภาวะเศรษฐกิจที่ขยายตัวส่งผลให้รายได้ของประชาชนมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นตามเศรษฐกิจที่ฟื้นตัว ประกอบกับการก้าวสู่สังคมผู้สูงอายุ ตลอดจนการเกิดโรคภัยไข้เจ็บใหม่เพิ่มขึ้น ทำให้ประชาชนเอาใจใส่ในเรื่องสุขภาพมากขึ้น ส่งผลให้การจำหน่ายยาบำรุงและอาหารเสริมต่างๆ มีการขยายตัวตาม ผู้ประกอบการจึงต้องพัฒนาการบริหารงานและปรับปรุงร้านให้ได้มาตรฐาน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้บริโภคและรองรับการฟื้นตัวดังกล่าว ตลอดจนขยายการจำหน่ายสินค้าที่เกี่ยวกับสุขภาพมากขึ้นเพื่อเพิ่มรายได้ให้แก่ธุรกิจ

สภาพแวดล้อมด้านสังคมและวัฒนธรรม การเปลี่ยนแปลงด้านสังคมมีผลกระทบต่อที่สำคัญต่อผลิตภัณฑ์ บริการ ตลาดและลูกค้าในองค์กรทั้งขนาดใหญ่และเล็กทั้งที่มุ่งหวังกำไรและไม่มุ่งหวังกำไรในทุกอุตสาหกรรม แนวโน้มของสังคมและวัฒนธรรมจะกำหนดรูปแบบการดำรงชีวิต การทำงาน การผลิต และการบริโภค แนวโน้มใหม่ ๆ ทำให้เกิดรูปแบบของผู้บริโภคที่แตกต่างกันซึ่งนำไปสู่ความต้องการผลิตภัณฑ์และบริการที่แตกต่างกัน

ปัจจุบันวิถีชีวิตของคนเราได้เปลี่ยนแปลงไปส่งผลให้พฤติกรรมต่าง ๆ เปลี่ยนแปลงไปได้แก่ พฤติกรรมการบริโภค จากการทำงานที่เร่งรีบทำให้รับประทานอาหารเช้าไม่ครบ 5 หมู่ พฤติกรรมการออกกำลังกายน้อยลงเนื่องจากการทำงานหนักทำให้ไม่มีเวลา และจากสภาวะแวดล้อมที่เต็มไปด้วยมลพิษ สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ ส่งผลให้สุขภาพร่างกายทรุดโทรม ผู้บริโภคที่มีการตื่นตัวในเรื่องสุขภาพ จากความเครียดทั้งหลาย เช่น กลัวเจ็บป่วย กลัวอ้วน กลัวแก่ ก็หันมาดูแลสุขภาพและบำรุงร่างกายมากขึ้น โดยการเสริมส่วนที่ขาดหายไปผลิตภัณฑ์เสริมอาหารจึงได้รับความสนใจมากขึ้น ซึ่งผู้บริโภคผลิตภัณฑ์เสริมอาหารมีความต้องการเพื่อบำรุงร่างกาย และเพื่อจุดประสงค์อื่น ๆ เช่น เพื่อเสริมความงามบำรุงผิว หรือลดน้ำหนัก เป็นต้น

ค่านิยม ทัศนคติ ความต้องการและลักษณะเฉพาะของคนในสังคมเป็นตัวกำหนดรูปแบบทัศนคติของบุคคลและของกลุ่มบุคคล ค่านิยมและทัศนคติเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของบุคคลและมีอิทธิพลต่อความปรารถนาของบุคคล ซึ่งองค์กรธุรกิจต่างๆต้องผลิตสินค้าและบริการมาสนองให้ (จินตนา บุญบงการ และ ณิชฐพันธ์ เจริญนันทน์ 2547 : 39) ค่านิยมของผู้บริโภคในอดีตที่เกี่ยวข้องกับการเลือกซื้อยามื่อมีอาการเจ็บป่วย มักมีการเลือกซื้อยามารับประทานเองโดยไม่ยอมไปพบแพทย์และมีทัศนคติที่ดีต่อยาสมุนไพรและยาลูกกลอน ทำให้เกิดพฤติกรรมการเลือกซื้อยาจากร้านขายยา หาบเร่ แผงลอยมากกว่าการเลือกซื้อยาแผนปัจจุบันจากร้านขายยา ปัจจุบันรัฐบาลจะพยายามส่งเสริมให้ประชาชนเข้าถึงการรักษาพยาบาลมากขึ้นและมีการให้ความรู้เกี่ยวกับการเลือกซื้อยาอย่างถูกต้องวิธีตามชุมชนต่าง ๆ ส่งผลดีแก่ให้ธุรกิจร้านขายยาเนื่องจากร้านขายยาสามารถเป็นที่พึ่งของประชาชนได้เมื่อมีอาการเจ็บป่วยและแนะนำการรักษาอย่างถูกต้องวิธีรวมถึงจำหน่ายยาได้อย่างถูกต้องตามหลักวิชาการ

สภาพแวดล้อมด้านเทคโนโลยี พัฒนาการและ ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีก่อให้เกิดนวัตกรรมใหม่ ๆ อยู่เสมอ สภาพแวดล้อมทางเทคโนโลยีเป็นแรงกดดันที่ก่อให้เกิดเทคโนโลยีใหม่ ๆ ผลิตภัณฑ์ และโอกาสทางการตลาดใหม่ ๆ เช่น เทคโนโลยีสมัยใหม่เรื่องยาปฏิชีวนะ เทคโนโลยีใหม่ ๆ จะสามารถสร้างตลาดและโอกาสทางการตลาดใหม่ ๆ ขึ้นมาได้ ปัจจุบันผลิตภัณฑ์และเทคโนโลยีล้วนมีความซับซ้อนมากขึ้น หน่วยงานของรัฐจึงกำหนดมาตรการในด้านมาตรฐานผลิตภัณฑ์ ตลอดจนกฎระเบียบต่าง ๆ ทั้งนี้เพื่อให้มั่นใจได้ว่าผลิตภัณฑ์ต่างๆจะมีความปลอดภัยอย่างเพียงพอ

ยาและเทคโนโลยีการแพทย์ได้มีการพัฒนาก้าวหน้าไปพร้อมกันกับวิวัฒนาการของสังคม เพื่อรับมือกับวิธีการรักษาโรคที่มีการเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องไม่ขาดสาย ปัจจุบันความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเกี่ยวกับการผลิตยาได้เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว การผลิตยาเพื่อใช้ในการรักษาต้องใช้เทคโนโลยีที่สูงขึ้นในการผลิตและบริหารจัดการยาที่มีอยู่ในประเทศให้เพียงพอกับความต้องการของประชาชนในประเทศ กรณีที่เกิดปัญหาการแพร่ระบาดของโรคในประเทศขึ้นผลิตภัณฑ์ยาใหม่ที่น่าสนใจมีราคาแพงมาก ทำให้ผู้ที่ต้องการใช้ยามีปัญหาการเข้าถึงยา และแนวโน้มมูลค่าการนำเข้ายาจะเพิ่มขึ้นทุกปี ซึ่งจะส่งผลถึงการพึ่งพาตนเองด้านยาของประเทศจะถดถอยลง ดังนั้นการพัฒนาศักยภาพอุตสาหกรรมภายในประเทศ ทั้งยาแผนปัจจุบันและยาจากสมุนไพรให้เข้มแข็งเป็นสิ่งจำเป็น โดยยาที่ผลิตออกมานั้นควรมีคุณภาพมาตรฐานเป็นที่ยอมรับโดยสากล อีกทั้งสามารถผลิตยาจำเป็นที่ต้องใช้ภายในประเทศได้ เพื่อการพึ่งพาตนเองและลดมูลค่าการนำเข้าจากต่างประเทศ ส่งผลดีทั้งต่อผู้บริโภคและผู้ประกอบการร้านขายยา

สภาพแวดล้อมด้านสิ่งแวดล้อม สถานการณ์ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การพัฒนาที่ผ่านมาประเทศไทยใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติเพื่อมุ่งเสริมสร้างทุนทางเศรษฐกิจเป็นหลัก แบบแผนการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจมาจากการขยายตัวของการผลิตและการบริโภค เพื่อตอบสนองความต้องการของตลาดเป็นสำคัญทำให้ทรัพยากรธรรมชาติถูกใช้อย่างสิ้นเปลือง ผลภาวะที่เกิดจากสภาพแวดล้อมก่อให้เกิดปัญหาด้านสุขภาพซึ่งอาจจะเป็นผลกระทบต่อบุคคล เช่น โรคมะเร็งและโรคต่าง ๆ ในอัตราสูงขึ้นกว่าปกติ

ปัจจุบันทั้งภาครัฐและเอกชนหันมาให้ความสำคัญกับการแก้ปัญหาสิ่งแวดล้อมมากขึ้น ผู้ประกอบการจะต้องปรับตัวและให้ความสำคัญในเรื่องสิ่งแวดล้อมอย่างรอบด้านครบถ้วนทั้งผลิตภัณฑ์และวัสดุที่ใช้ต่าง ๆ เพราะหากดำเนินการต่าง ๆ โดยขาดวิจักษณ์แล้ว อาจส่งผลเสียหายต่อองค์การทั้งทางกายภาพและด้านภาพลักษณ์ขององค์การ การคำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมเริ่มจากวัสดุต่างๆที่เป็นส่วนประกอบของผลิตภัณฑ์ ผลกระทบในกระบวนการผลิต การขนส่ง แปรรูปเป็นผลิตภัณฑ์สินค้าอุปโภคบริโภค จนถึงวัสดุนั้นกลับไปสู่กระบวนการกำจัด

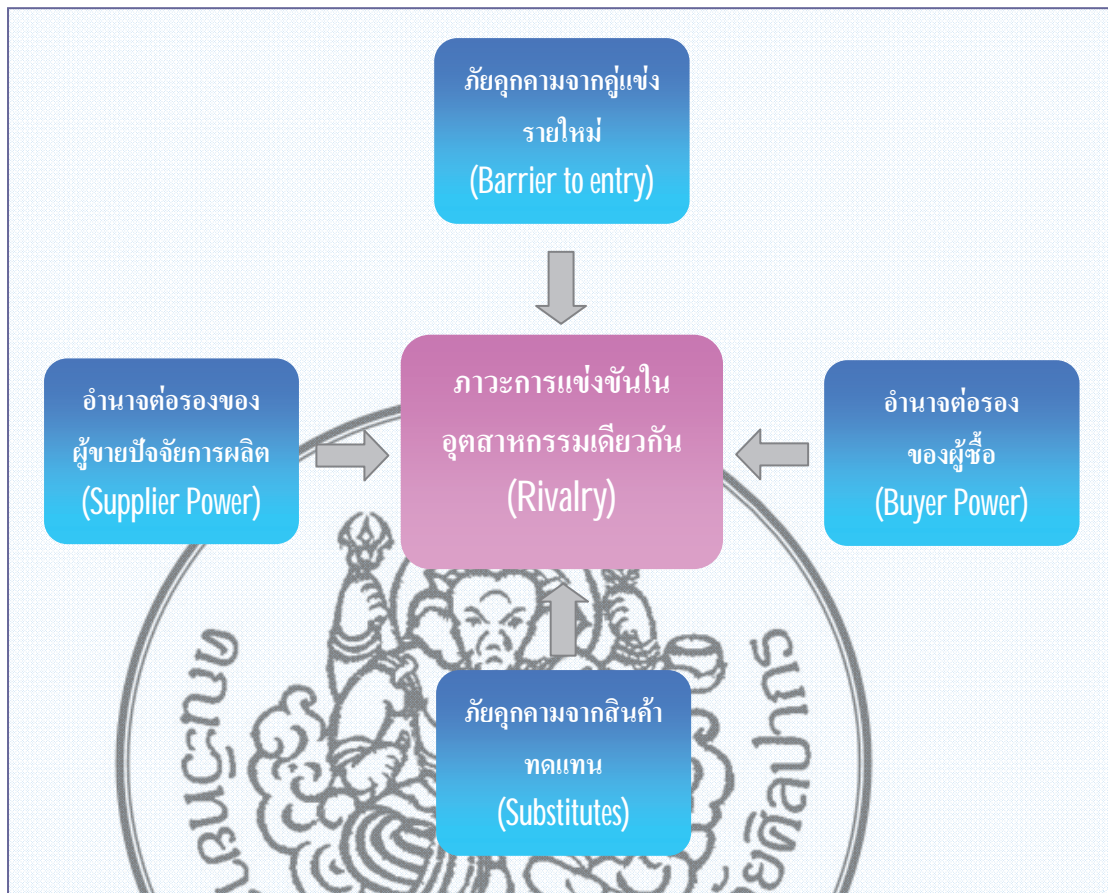
หรือกระบวนการรีไซเคิล ซึ่งผลกระทบต่อที่วัดได้จะเป็นตัวบ่งชี้ที่ละเอียดรอบคอบและสมบูรณ์ครบถ้วนที่สุดที่จะประเมินผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ

สภาพแวดล้อมด้านการเมืองและกฎหมาย นโยบายจากทางภาครัฐถือว่ามีความสำคัญรัฐบาลเป็นผู้กำหนดนโยบายและกรอบการพัฒนาของอุตสาหกรรมให้เป็นที่ไปในทิศทางที่เหมาะสมกับการเติบโตในภาพรวมของประเทศสินค้าในร้านขายยาเป็นสิ่งที่ใช้ในการบำบัดอาการเจ็บป่วยของประชาชน เพื่อเป็นการคุ้มครองผู้บริโภค ภาครัฐจึงเข้มงวดในการกำกับดูแลภาคธุรกิจที่เกี่ยวข้องทั้งผู้ผลิต ผู้ขาย และผู้นำเข้ายา ให้ประกอบธุรกิจให้เป็นตามที่กำหนดไว้ตามกฎหมายทั้งในระดับพระราชบัญญัติและกฎกระทรวง ประกาศกระทรวงฉบับต่าง ๆ ความเข้มงวดที่เพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ หมายถึงต้นทุนที่ต้องเพิ่มขึ้นของผู้ประกอบธุรกิจร้านขายยา เพื่อให้ถึงเกณฑ์ที่ภาครัฐคาดหวังจากร้านขายยา

จากนโยบาย "30 บาทรักษาได้ทุกโรค" ของรัฐบาลทำให้ทุกสถานบริการสาธารณสุขทุกประเภทรวมทั้งร้านยาต้องปรับตัวเป็นอย่างมาก ผู้ประกอบการร้านขายยาควรให้ความสนใจต่อการเปลี่ยนแปลงของนโยบายของรัฐบาลและความเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์โดยรอบกระทรวงสาธารณสุขมีโครงการพัฒนาร้านยาให้เป็นสถานบริการสาธารณสุขชุมชน โดยยกระดับมาตรฐานร้านยาทั่วประเทศให้เป็นระบบสากล เพื่อให้ประชาชนได้รับความรู้ ความปลอดภัย และบริการที่ดีจากร้านยา

การวิเคราะห์สภาวะการแข่งขันของอุตสาหกรรม

การวิเคราะห์สภาวะแวดล้อมของการทำธุรกิจทำให้ผู้ประกอบการทราบถึงสภาวะที่ธุรกิจหรืออุตสาหกรรมนั้น ๆ ดำรงอยู่เพื่อที่จะทำให้ธุรกิจสามารถปกป้องตนเองให้พ้นจากสิ่งรอบข้างที่มีผลต่อการทำธุรกิจ และในขณะเดียวกันก็สามารถทนแรงผลักดันจากด้านต่าง ๆ ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์กับธุรกิจอีกทางหนึ่งด้วย การวิเคราะห์สภาวะการแข่งขันของธุรกิจร้านขายยาโดยใช้ Five Competitive Forces Model ของ Micheal E. Porter ในการวิเคราะห์เพื่อให้ทราบถึงสภาพแวดล้อมของธุรกิจกับสิ่งรอบข้างที่มีผลต่อการทำธุรกิจ โดยมีรายละเอียดของการวิเคราะห์ในปัจจัยทั้ง 5 แสดงได้ ดังนี้



ภาพที่ 4 แสดงการวิเคราะห์ที่ภาวะการแข่งขันของอุตสาหกรรมของ Michael E. Porter
 ที่มา : Arthur A. Thompson, Jr., A. J. Strickland, and John E. Gamble. *Crafting and Executing Strategy* (New York : McGraw-Hill/Irwin, 2010), 61.

1. ภาวะการแข่งขันภายในอุตสาหกรรมเดียวกัน (Rivalry Among Firms within The Industry)

การแข่งขันระหว่างธุรกิจที่อยู่ในอุตสาหกรรมเดียวกันของธุรกิจร้านขายยานั้นอยู่ในระดับสูง เนื่องจากธุรกิจร้านขายยาจัดเป็นธุรกิจค้าปลีกประเภทหนึ่ง ร้านขายยาในปัจจุบันมีจำนวนมากทั้งร้านขายยาแบบค้าปลีกและร้านขายยาแบบเครือข่าย ส่วนใหญ่มักพบตามแหล่งชุมชน ร้านขายยาเป็นธุรกิจร้านค้าที่เปิดจำหน่ายแก่คนทั่วไปโดยสามารถขายยาทั่วไปและขายยาตามใบสั่งแพทย์ ปัจจุบันร้านขายยาไม่ได้เน้นการขายยาเพียงอย่างเดียว แต่เน้นสินค้าเพื่อการดูแลสุขภาพและความงามเป็นหลักด้วยและยังมีสินค้าอื่นเข้ามาจำหน่ายเสริม ได้แก่ อาหารเสริมและผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้อง อุปกรณ์การแพทย์สินค้าอุปโภคบริโภคอื่น ๆ

2. ภัยคุกคามจากคู่แข่งรายใหม่ (Threat of New Entry) การประกอบธุรกิจร้านขายยานั้นมีอุปสรรคในการเข้าสู่ตลาดสูง เนื่องจากสินค้าในร้านขายยา เป็นสิ่งที่ใช้ในการบำบัด

อาการเจ็บป่วยของประชาชน ดังนั้น เพื่อเป็นการคุ้มครองผู้บริโภค ภาครัฐจึงเข้มงวดในการกำกับดูแลภาคธุรกิจที่เกี่ยวข้องทั้งผู้ผลิต ผู้ขาย และผู้นำเข้าฯ ให้ประกอบธุรกิจให้เป็นตามที่กำหนดไว้ ตามกฎหมายทั้งในระดับพระราชบัญญัติ และกฎกระทรวง ประกาศกระทรวงฉบับต่าง ๆ ส่งผลให้การเข้าสู่ธุรกิจอาจจะทำได้ยากกว่าธุรกิจประเภทอื่น

3. ภัยคุกคามจากสินค้าทดแทน (Threat of Substitute Products) ยาจัดเป็นเป็นสินค้าที่มีผลโดยตรงต่อสุขภาพ หากมีการเจ็บป่วยขึ้นการรักษาถือเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงและประหยัดไม่ได้ สินค้าทดแทนของธุรกิจร้านขายยาที่มีสูง ได้แก่ โรงพยาบาลของรัฐที่เข้าร่วมโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า (โครงการสามสิบบาทรักษาทุกโรค) เนื่องจากมีค่าใช้จ่ายต่ำ หรือการใช้สิทธิประกันสังคมของพนักงานบริษัท รวมถึงการรักษาแบบแพทย์ทางเลือกที่เริ่มเป็นที่นิยมมากขึ้นในปัจจุบันทั้งแพทย์แผนไทยและแพทย์จีน

4. อำนาจต่อรองของผู้ขายปัจจัยการผลิต (Bargaining Power of Suppliers) ผู้ผลิตและจัดจำหน่ายยามีหลากหลายทั้งผู้ผลิตรายใหญ่ที่มีมาตรฐานในการผลิตและผู้ผลิตรายย่อย เมื่อวิเคราะห์พบว่าผู้ผลิตและจำหน่ายมีอำนาจต่อรองต่ำ เนื่องจากมีผู้ผลิตอยู่เป็นจำนวนมากและแต่ละรายการมีการจำหน่ายผลิตภัณฑ์หลากหลายชนิด ซึ่งทำให้ผู้ประกอบการมีทางเลือกหลากหลายในการสั่งสินค้ามาจำหน่าย โดยเลือกผู้ผลิตและจำหน่ายที่มีความน่าเชื่อถือในเรื่องของคุณภาพและจัดส่งสินค้าตรงเวลา

5. อำนาจต่อรองของผู้บริโภค (Bargaining Power of Buyers) อำนาจต่อรองของผู้ซื้อสูง เนื่องจากร้านขายยาประเภทร้านค้าขายปลีกมีมากขึ้นและมีการขยายตัวของร้านขายยาแบบเครือข่าย ลูกค้านำสามารถเลือกซื้อสินค้าจากร้านขายยาร้านใดก็ได้ จึงทำให้ลูกค้ามีอำนาจในการต่อรอง โดยลูกค้าจะซื้อสินค้าจากที่ใดนั้นมักพิจารณาจากปัจจัยทางด้านราคา ด้านการบริการ และด้านความสะดวกสบายเป็นหลัก การจำหน่ายยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพของร้านขายยาโดยทั่วไปจะมีลักษณะที่แตกต่างกับร้านยาแม้จะมีจำนวนมากแต่มีไม่มากนักที่ได้มาตรฐาน น่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับและสามารถทำให้ผู้บริโภคมั่นใจ อีกทั้งรูปแบบร้านค้าที่ไม่ทันสมัยจึงไม่เป็นที่ดึงดูดใจผู้บริโภค

บทที่ 4

การวิเคราะห์สถานการณ์ของกิจการ (SWOT Analysis)

จากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทางธุรกิจ ทำให้ผู้ประกอบการสามารถประเมินโอกาสและอุปสรรคที่กำลังเผชิญอยู่ ซึ่งเมื่อนำมาใช้พิจารณาประกอบการวิเคราะห์จุดแข็งและจุดอ่อนภายในธุรกิจ ซึ่งใช้ประเมินสภาพแวดล้อมและสถานภาพของธุรกิจ โดยเน้นศักยภาพและความพร้อมที่ธุรกิจมีอยู่ และพยายามหลีกเลี่ยงอุปสรรค หรือความเสี่ยงจากสภาพแวดล้อมภายนอก รวมทั้งแก้ไขจุดอ่อนของธุรกิจด้วย เนื่องจากปัจจัยเหล่านี้มีโอกาที่จะก่อให้เกิดทั้งคุณและโทษต่อธุรกิจ ซึ่งหากนำจุดแข็งและโอกาสที่มีอยู่มาใช้จะก่อประโยชน์ได้ทีละขั้น ในขณะที่จุดอ่อนขององค์กรและอุปสรรคหรือความเสี่ยงจากภายนอกอาจคุกคามหรือสร้างความเสียหายให้แก่ธุรกิจได้เช่นเดียวกัน

การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค (SWOT Analysis)

ในการวิเคราะห์ตามกรอบของ SWOT Analysis พิจารณาถึงสภาพแวดล้อมภายนอกต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อธุรกิจร้านขายยา สถานการณ์ทางการตลาด สภาพการแข่งขัน รวมทั้งศักยภาพและทรัพยากรที่มีอยู่ของธุรกิจ เพื่อวิเคราะห์และสรุปให้เห็นถึง จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคของร้านขายยาที่จะเปิดดำเนินการใหม่ ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

จุดแข็ง (Strength)

ร้านขายยาตามพารามาศี มีจุดแข็งที่เป็นข้อได้เปรียบเหนือคู่แข่งและสามารถนำมาใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน มีดังนี้

1.ทำเลที่ตั้ง

1.1 ทำเลที่ตั้งของร้านอยู่บริเวณริมถนนเพชรเกษมสามารถสังเกตเห็นได้ง่าย เป็นแหล่งชุมชนประกอบด้วยโรงพยาบาล โรงเรียน หมู่บ้านจัดสรร ศูนย์สรรพสินค้าและโรงงานอุตสาหกรรม

1.2 มีสถานที่ข้างหน้าเพียงพอสำหรับจอดรถได้ การคมนาคมสะดวก

1.3 มีการออกแบบตกแต่งร้านให้สวยงามทันสมัย ดึงดูดใจผู้บริโภคมากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับร้านค้าอื่นในบริเวณใกล้เคียง

2. การบริการ

2.1 การบริการที่มุ่งเน้นการบริการทางเภสัชกรรมที่ดี และเป็นไปตามกฎ ระเบียบจรรยาบรรณของวิชาชีพเภสัชกรรม

2.2 เป็นศูนย์รวมยา เครื่องมือแพทย์ อาหารเสริมสุขภาพ เครื่องสำอางและสินค้าสะดวกซื้อ มีผลิตภัณฑ์ที่หลากหลายมากกว่าคู่แข่งชั้นในตลาด ทำให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่ต้องการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ

2.3 มีมาตรฐานในการเลือกยาและสินค้าที่มีคุณภาพดีมาจำหน่าย สินค้าทุกชนิดในร้านจะถูกคัดเลือกจากการเปรียบเทียบราคาและคุณภาพโดยเภสัชกร เพื่อให้เป็นร้านที่น่าเชื่อถือได้ในสายตาผู้บริโภค

3. บุคลากร

3.1 เจ้าของกิจการเป็นเภสัชกรประจำร้านยาเองซึ่งมีความน่าเชื่อถือ และเป็นเภสัชกรประจำโรงพยาบาลสามพรานเป็นที่รู้จักของคนในพื้นที่

3.2 มีการคัดเลือกพนักงานที่มีความรู้ความสามารถ คอยบริการให้คำแนะนำ ตอบคำถามเกี่ยวกับข้อสงสัยต่าง ๆ และให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับสินค้าและผลิตภัณฑ์ของร้าน

จุดอ่อน (Weakness)

ร้านขายยาสามพรานฟาร์มาซี มีจุดอ่อนที่ด้อยกว่าคู่แข่งหรืออยู่ในสภาพที่เสียเปรียบอันเป็นปัญหาหรืออุปสรรคในการดำเนินงาน ได้แก่

1. ร้านขายยาสามพรานฟาร์มาซีเป็นผู้ประกอบการรายใหม่ ซึ่งยังไม่เป็นที่รู้จักแพร่หลายของลูกค้าอาจต้องอาศัยเวลาในการสร้างการยอมรับ และความเชื่อถือจากลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย (Target Customer) และคู่ค้า (Suppliers)

2. เจ้าของกิจการร้านขายยาสามพรานฟาร์มาซีไม่มีประสบการณ์ในการดำเนินธุรกิจร้านขายยามาก่อน ทำให้ขาดความชำนาญในด้านการบริหารจัดการ อีกทั้งยังต้องทำความเข้าใจในเรื่องของสภาพตลาดและพฤติกรรมผู้บริโภค จึงต้องใช้เวลาเรียนรู้และศึกษาในเรื่องดังกล่าว ซึ่งอาจทำให้เสียเปรียบคู่แข่งที่อยู่ในอุตสาหกรรมนี้มานานกว่า

3. ในระยะเริ่มแรกของการดำเนินธุรกิจซึ่งยังไม่เป็นที่รู้จักของผู้บริโภคอาจทำให้มีการสั่งซื้อสินค้าจากคู่ค้าในปริมาณไม่มากนัก ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อต้นทุนสินค้าอยู่ในระดับสูง

โอกาส (Opportunity)

ปัจจัยหรือสถานการณ์ภายนอกที่มีส่วนช่วยให้ร้านขายยาสามพรานฟาร์มาซีมีโอกาสในการดำเนินธุรกิจให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ได้แก่

1. อุตสาหกรรมยามีการขยายตัวอย่างต่อเนื่องจากการที่คนไทยใส่ใจสุขภาพมากขึ้น รวมถึงการดำเนินนโยบายสาธารณสุขของภาครัฐ เช่น โครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า ทำให้การเข้าถึงยาขยายวงกว้างขึ้น

2. การผลักดันให้ไทยเป็นศูนย์กลางสุขภาพของเอเชีย ซึ่งส่งเสริมให้ชาวต่างชาติเข้ามาตรวจรักษาสุขภาพในประเทศไทยมากขึ้นและมูลค่าการส่งออกคาดว่าจะขยายตัว ส่งผลดีต่อผู้ประกอบการร้านขายยา

3. เนื่องจากผู้ผลิตรวมถึงภาครัฐบาลพยายามขยายตลาดใหม่ ๆ ที่มีศักยภาพ จึงคาดว่า การนำเข้ายาที่มีสิทธิบัตรสำหรับโรคที่ต้องรักษาอย่างต่อเนื่องยังคงขยายตัวเพิ่มขึ้น เนื่องจากจำนวนผู้สูงอายุซึ่งเป็นกลุ่มที่มีความต้องการบริโภคยาในปริมาณมากนั้น มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น

4. จากนโยบายของกระทรวงสาธารณสุขและ สปสช. ที่จะพยายามลดความหนาแน่นของประชาชนที่จะมารับบริการจากโรงพยาบาล จนทำให้เกิดโครงการคลินิกชุมชนอบอุ่นกระจายไปในชุมชน มีแนวคิดที่จะลดภาระงานของแผนกฉุกเฉิน OPD. แล้วให้คนไข้มารับยาตามใบสั่งแพทย์จากร้านยาคุณภาพและสามารถบิเค้ารักษาพยาบาลจากต้นสังกัดได้ โดยร้านยาที่เข้าโครงการต้องเป็นร้านยาคุณภาพเท่านั้น และอาจต้องคืนกำไรบางส่วนให้โรงพยาบาล เพื่อชดเชยรายได้ที่ขาดหายไปของโรงพยาบาล

5. การผลักดันนโยบายสิทธิการให้บริการในระบบประกันสังคมของร้านขายยา โดยความร่วมมือของผู้นำองค์กรแรงงานระดับชาติ หลายนายกฯ สมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติร่วมกับสภาเภสัชกรรม และสมาพันธ์พัฒนาคุณภาพร้านยาแห่งประเทศไทย ในการยื่นเรื่องเสนอต่อสำนักงานประกันสังคม (สปส.) และสภานิติบัญญัติแห่งชาติ เพื่อขอเพิ่มสิทธิให้ผู้เอาประกันตนในระบบประกันสังคม ซึ่งหมายถึง ลูกจ้าง พนักงาน ทั้งในส่วนของโรงงานอุตสาหกรรม และบริษัทห้างร้าน ให้สามารถขอรับบริการด้านยาในโรคพื้นฐานจากร้านยาคุณภาพเพิ่มเติมจากการเข้ารับบริการจากโรงพยาบาล หรือคลินิกที่เป็นเครือข่าย โดยอาจกำหนดวงเงินในการใช้บริการต่อปี

อุปสรรค (Threat)

ปัจจัยภายนอกที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินธุรกิจของร้านขายยาสามพรานฟาร์มาเซียอาจส่งผลกระทบต่อธุรกิจประสบความล้มเหลวได้แก่

1. สถานะบ้านเมืองของไทยในปัจจุบันยังไม่มี ความมั่นคงมากนัก อันเนื่องมาจากความขัดแย้งทางการเมืองและเหตุการณ์ความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ที่ยังคงมีความรุนแรงอยู่ ทำให้ผู้บริโภคส่วนใหญ่มีความระมัดระวังในการใช้จ่ายมากขึ้น และชะลอรายจ่ายในส่วนที่ไม่จำเป็นลง

2. การเข้าสู่ธุรกิจร้านขายยานั้นเป็นไปได้โดยง่าย เนื่องจากใช้เงินลงทุนไม่สูงนัก ไม่จำเป็นต้องใช้เทคโนโลยีขั้นสูงในการประกอบกิจการ สามารถลอกเลียนแบบได้ง่าย ทำให้เกิดคู่แข่งรายใหม่ ๆ เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา และยากในการสร้างความแตกต่างจากคู่แข่งได้

3. ธุรกิจร้านขายยามีคู่แข่งในตลาดเป็นจำนวนมาก ปัจจุบันมีผู้ประกอบการทั้งรายเล็ก และรายใหญ่ที่แข่งขันกันอยู่ในธุรกิจร้านขายยา การขยายตัวของร้านขายยาแบบห่วงโซ่ (Chain Drugstores) จากต่างประเทศรายใหม่ ๆ เข้ามา อีกทั้งในปัจจุบันยาสามัญประจำบ้านและอาหารเสริมยังสามารถขายได้ในร้านสะดวกซื้อ (Convenient Store) ได้ ส่งผลให้ตลาดมีการแข่งขันที่รุนแรง



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

บทที่ 5

วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายในการทำธุรกิจ กลยุทธ์ระดับองค์กร กลยุทธ์ระดับหน่วยธุรกิจ และกลยุทธ์ระดับหน้าที่

กลยุทธ์ธุรกิจเป็นหัวข้อสำคัญในการบริหารที่ผู้บริหารทุกระดับและในทุกองค์การทั้งหน่วยงานเอกชนและภาครัฐต่างต้องให้ความสนใจ เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นของปัจจัยทางธุรกิจมีผลต่อชัยชนะและความพ่ายแพ้ขององค์กร หากการตัดสินใจและการดำเนินงานของผู้บริหารเกิดความผิดพลาดหรือพลั้งเผลอขึ้น อาจก่อให้เกิดผลกระทบที่รุนแรงต่อเสถียรภาพและการดำรงอยู่ขององค์กร (จินตนา บุญบงการ และ ญัญญุพันธ์ เจริญนันทน์ 2547 : 137)

องค์กรที่อยู่ในอุตสาหกรรมเดียวกันหรืออยู่ในส่วนของหลายอุตสาหกรรมโดยที่หน่วยธุรกิจต่าง ๆ ย่อมจะต้องมีความจำเป็นในการวางแผนกลยุทธ์ให้สอดคล้องกันเพื่อประโยชน์ที่เอื้ออำนวยต่อกันโดยมีภารกิจและวัตถุประสงค์ของแต่ละหน่วยธุรกิจ หรือระดับหน้าที่ที่สอดคล้องกับการกิจรวมขององค์กร ดังนั้นองค์กรจะต้องมีการวิเคราะห์ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกเพื่อกำหนดแนวทางกลยุทธ์ขององค์กร โดยอาศัยเครื่องมือในการวิเคราะห์ทางเลือกกลยุทธ์และตัดสินใจเลือกกลยุทธ์ที่เหมาะสมที่สุดกับองค์กร (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ 2542 : 137)

ผู้บริหารเป็นบุคคลหรือคณะบุคคลที่มีบทบาทสำคัญด้านการตัดสินใจขององค์กรซึ่งนอกจากการตัดสินใจของผู้บริหารในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าและการดำเนินงานประจำวันแล้ว การตัดสินใจของผู้บริหารยังเกี่ยวข้องกับการกำหนดและการดำเนินงานเชิงกลยุทธ์ขององค์กร โดยเฉพาะในสภาพการณ์ปัจจุบันที่ความผันผวนของปัจจัยแวดล้อมทางธุรกิจส่งผลให้แต่ละองค์กรต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับสถานการณ์ การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทำให้การกำหนดจุดมุ่งหมายขององค์กร ธุรกิจที่ดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพแบบวันต่อวันอาจไม่เพียงพอต่อการเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่องในระยะยาว ถ้าผู้บริหารขาดภาพที่ชัดเจนต่อความต้องการในอนาคตขององค์กร ทำให้การดำเนินงานมีโอกาสที่จะผิดพลาดสูง หลายองค์กรพยายามกำหนดภาพความต้องการในอนาคตของธุรกิจ แต่กลับมีภาพอนาคตที่ไม่ถูกต้องในการวางแผนอนาคตก็จะทำให้องค์กรมีความเสียหายมากกว่าความสำเร็จ (จินตนา บุญบงการ และ ญัญญุพันธ์ เจริญนันทน์ 2547 : 138)

วิสัยทัศน์ (Vision)

วิสัยทัศน์เป็นการกำหนดทิศทางในอนาคตของธุรกิจโดยวิธีการนำเอาระบบการวางแผนมาใช้หรือหมายถึงสิ่งที่อยากเห็นในอนาคตและเป็นสิ่งที่ดีกว่าเดิม วิสัยทัศน์จะเกิดจากการรู้จักคิดโดยใช้ปัญญา และมุ่งมั่นให้เกิดขึ้นจริง

ร้านขายยาสามพรานฟาร์มาซีมุ่งมั่นที่จะพัฒนาร้านขายยาด้วยมาตรฐานและคุณภาพเพื่อตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของผู้บริโภค จึงได้กำหนดวิสัยทัศน์ในการดำเนินธุรกิจไว้ดังนี้ “เป็นร้านขายยาคุณภาพของอำเภอสามพราน โดยเน้นการนำเสนอสินค้าและบริการที่มีคุณภาพตรงตามความต้องการของลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด”

พันธกิจ (Mission)

พันธกิจ เป็นขอบเขตในการดำเนินงานขององค์กรหรือบริษัท พันธกิจที่ดีจะสามารถแยกความแตกต่างและคุณค่าขององค์กรแต่ละแห่งได้อย่างชัดเจน พันธกิจจะบ่งบอกว่าธุรกิจขององค์กรคืออะไร อะไรคือสิ่งที่องค์กรต้องการจะเป็นและบางครั้งอาจจะแสดงสิ่งที่องค์กรกำลังให้บริการแก่ลูกค้าอยู่ทั้งผลิตภัณฑ์และบริการ พันธกิจที่ดีขององค์กรที่ถูกนำมาปฏิบัติจะแสดงถึงความรับผิดชอบต่อทุก ๆ ส่วนที่มีส่วนร่วมกับองค์กร และในทางกลับกันองค์กรก็จะได้รับสิ่งตอบแทนกลับมาในรูปแบบต่าง ๆ

ร้านขายยาสามพรานฟาร์มาซีได้กำหนดพันธกิจเพื่อเป็นจุดมุ่งหมายพื้นฐานขององค์กรในการดำเนินงานและเป็นเครื่องกำหนดทิศทางก่อนการกำหนดกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการ และโครงสร้างการบริหาร ดังนี้

1. ให้บริการร้านขายยาโดยมีเภสัชกรให้คำปรึกษาและตอบทุกคำถามตามหลักวิชาการ
อย่างเป็นกลาง

2. มุ่งเน้นการให้บริการอย่างเป็นมิตร และมุ่งนำผลประโยชน์สู่สังคม

3. สร้างความเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีให้กับสุขภาพของลูกค้า

4. สร้างความมั่นคงทางธุรกิจ โดยการเพิ่มยอดขาย และผลกำไรอย่างต่อเนื่อง

เป้าหมายในการดำเนินธุรกิจ (Goals)

เป้าหมาย คือสิ่งที่ต้องการต้องการไปให้ถึงเกิดจากความต้องการ ความหวัง จินตนาการ ความใฝ่ฝันที่ผู้บริหารสร้างขึ้น แต่ต้องอยู่ในกรอบที่ไม่เพื่อฝัน และสามารถบรรลุได้ด้วยกระบวนการจัดการ เป้าหมายไม่ได้เป็นตัวบ่งบอกความสำเร็จ หากแต่เป็นการกระทำเพื่อมุ่งสู่เป้าหมายถึงจะมี ความหมายต่อความสำเร็จที่คาดหวัง

ร้านขายยาสามพรานฟาร์มาซีได้กำหนดเป้าหมายเพื่อการวางแผนการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้

เป้าหมายระยะสั้น (1-3ปี)

1. สามารถคืนทุนในระยะเวลา 2-3 ปี โดยในแต่ละปียอดขายจะต้องไม่ต่ำกว่า 3,500,000 บาท และมีผลกำไรอย่างต่อเนื่องทุกปี
2. รายได้สุทธิในแต่ละปีสูงขึ้น 10% ของยอดขายในปีก่อนและเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องทุกปี

เป้าหมายระยะยาว (5ปี)

1. เป็นร้านยามาตรฐานที่ได้รับการยอมรับในการให้บริการเภสัชกรรมที่ดีของอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม
2. เป็นที่พึ่งด้านสุขภาพของชุมชน และเป็นที่รู้จักของคนในชุมชนอย่างแพร่หลาย

กลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจ (Strategies)

แผนกลยุทธ์เป็นการแปรวิสัยทัศน์ให้เป็นการปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพเพื่อผสมผสานแนวทางการทำงานให้เข้าไปในทิศทางเดียวกันทั่วทั้งองค์กร รวมทั้งสร้างความเชื่อมั่นต่อองค์กรและทำให้เราโดดเด่นแตกต่างจากคู่แข่ง แผนกลยุทธ์ให้ความสำคัญต่อความสัมพันธ์ของสภาพแวดล้อมในเชิงโอกาสและภัยอุปสรรคที่เปลี่ยนแปลงไปกับศักยภาพที่เป็นจุดแข็งและจุดอ่อนของหน่วยงาน เพื่อกำหนดกลยุทธ์ของหน่วยงาน หากสภาพแวดล้อมเปลี่ยนแปลงไป กลยุทธ์จะต้องปรับเปลี่ยนไป องค์กรธุรกิจต้องพัฒนาอย่างต่อเนื่องและเตรียมพร้อมสำหรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต ดังนั้นการกำหนดกลยุทธ์จึงเป็นหน้าที่สำคัญของผู้บริหารเพราะเป็นงานที่ละเอียดอ่อน ซับซ้อนและเกี่ยวเนื่องกับการดำเนินงานและการดำรงอยู่ขององค์กร การแบ่งกลยุทธ์ตามลำดับชั้นการดำเนินงานภายในองค์กรแบ่งเป็น 3 ระดับ ดังต่อไปนี้

1. กลยุทธ์ระดับองค์กร (Corporate - Level Strategy)
2. กลยุทธ์ระดับธุรกิจ (Business - Level Strategy)
3. กลยุทธ์ระดับหน้าที่ (Functional Strategy)

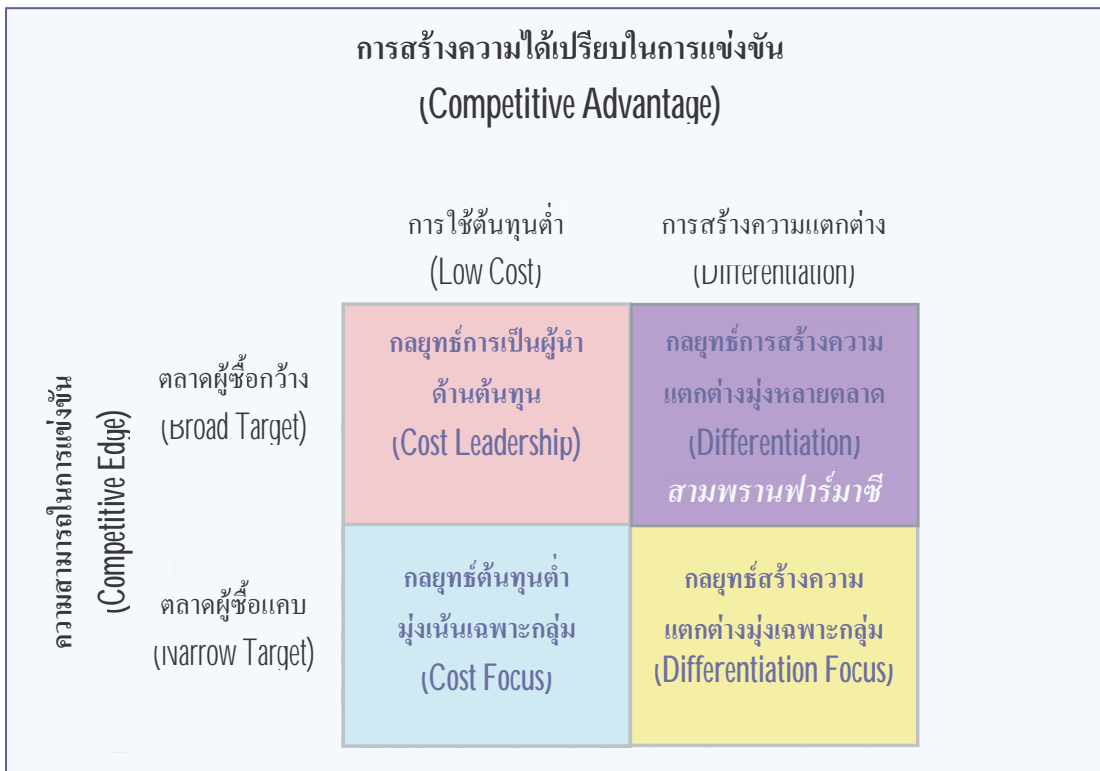
กลยุทธ์ระดับองค์กร (Corporate - Level Strategy) การวางแผนกลยุทธ์ระดับองค์กรมีจุดมุ่งหมายเพื่อเสริมสร้างศักยภาพในการแข่งขันกับบริษัทคู่แข่งในระยะยาว โดยทำการวิเคราะห์และระบุปัจจัยสำคัญซึ่งมีผลกระทบต่อศักยภาพในการแข่งขันขององค์กร วิเคราะห์ภาพรวมอุตสาหกรรม และภาพรวมของบริษัทในปัจจุบันเพื่อกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ กลยุทธ์ระดับองค์กรเป็นทิศทางรวมของธุรกิจซึ่งเป็นทิศทางที่ใช้อธิบายแนวทางร่วมกันในการพัฒนาธุรกิจบน

ร้านขายยาสามพรานฟาร์มาซีจัดอยู่ในธุรกิจผู้จำหน่ายยาโดยเป็นผู้ประกอบการรายใหม่ในตลาด ดังนั้นจึงเน้นการดำเนินกลยุทธ์ระดับองค์กรในการสร้างความเติบโตของธุรกิจ (Growth Strategy) ซึ่งเป็นกลยุทธ์ที่เน้นการทำให้ยอดขาย กำไร และสินทรัพย์เพิ่มขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในระหว่างที่ธุรกิจอยู่ในขั้นที่กำลังขยายตัว การสร้างความเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่องจะทำให้ยอดขายสูงขึ้น ต้นทุนต่อหน่วยลดลงและเป็นผลเนื่องจากระยะการดำเนินการดำเนินธุรกิจและเป็นผลทำให้กำไรสูงขึ้นอีกด้วย

ธุรกิจร้านขายยาสามพรานฟาร์มาซีเป็นร้านจำหน่ายยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพครบวงจรที่จำหน่ายสินค้าให้กับกลุ่มผู้บริโภคปลายทาง โดยสินค้าที่จำหน่ายในร้านได้แก่ ยา อาหารเสริม เครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ เครื่องสำอาง และสินค้าอุปโภคบริโภคที่จำเป็นต้องใช้ในชีวิตประจำวัน ร้านขายยาสามพรานฟาร์มาซีเป็นร้านขายยาคุณภาพซึ่งมีเภสัชกรอยู่ประจำร้านตลอดวันทำการ

กลยุทธ์ระดับหน่วยธุรกิจ (Business - Level Strategy) กลยุทธ์ระดับหน่วยธุรกิจเป็นกลยุทธ์ที่องค์กรใช้เพื่อสร้างความได้เปรียบหรือเป็นข้อได้เปรียบในการแข่งขันกับคู่แข่งในตลาดหรืออุตสาหกรรมที่หน่วยธุรกิจของบริษัทดำเนินธุรกิจอยู่โดยตรง จากการนำทรัพยากรและความสามารถพิเศษของบริษัทมาทำให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขัน เพื่อให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ กลยุทธ์ระดับธุรกิจเป็นการเน้นการปรับปรุงฐานะการแข่งขันของผลิตภัณฑ์หรือบริการของแต่ละองค์กรภายในอุตสาหกรรม หรือส่วนในตลาดที่องค์กรมีส่วนร่วมอยู่

ผลงานวิจัยนี้จัดทำขึ้นด้วยวัตถุประสงค์



ภาพที่ 5 แสดงกลยุทธ์การแข่งขันของร้านขายยาสามพรานฟาร์ม
ที่มา : Arthur A. Thompson, Jr., A. J. Strickland, and John E. Gamble. *Crafting and Executing Strategy* (New York : McGraw-Hill/Irwin, 2010), 141.

ร้านขายยาสามพรานฟาร์มมุ่งสร้าง ความได้เปรียบในการแข่งขัน (Competitive Advantage) ด้วยการเน้นกลยุทธ์การสร้าง ความแตกต่าง (Differentiation Strategy) เพื่อสร้างจุดเด่นของธุรกิจให้แตกต่างจากคู่แข่งอื่นในอุตสาหกรรม โดยการสร้างสรรค์คุณค่า (Value Creations) ให้กับธุรกิจในเรื่องของความเป็นศูนย์รวมยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพที่มีสินค้าให้เลือกหลากหลาย และตรงตามความต้องการของผู้บริโภค สร้างบรรยากาศในการซื้อให้ชวนซื้อผู้บริโภคสามารถเลือกซื้อได้อย่างสะดวก และเป็นร้านจำหน่ายยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ผู้บริโภคสามารถเชื่อถือได้ ด้วยการคัดเลือกยาที่มีคุณภาพและได้มาตรฐานเป็นที่ยอมรับจากผู้บริโภคทั่วไป รวมถึงการสร้างภาพลักษณ์ของร้านขายยาให้มีคุณค่าในการรับรู้ของผู้บริโภคด้วยการออกแบบตกแต่งร้านให้ดูดี ทันสมัยและน่าเชื่อถือ

การดำเนินกลยุทธ์การสร้าง ความแตกต่างนี้ส่งผลให้ผู้บริโภคเกิดการรับรู้ถึงคุณค่าของยาและสินค้าเสริมอื่น ๆ ที่จำหน่ายภายในร้านและมีความแตกต่างจากคู่แข่งอื่น ๆ ในตลาด รวมถึงคำแนะนำในการใช้ยาเพื่อบรรเทาอาการเจ็บป่วยในเบื้องต้นของเภสัชกรที่มีประสบการณ์

กลยุทธ์ระดับหน้าที่ (Functional Strategy) การบริหารในระดับหน้าที่เป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้การบริหารเชิงกลยุทธ์ของบริษัทประสบความสำเร็จเพราะว่าในการบริหารระดับนี้สามารถทำให้งานขององค์กรสำเร็จได้อย่างแท้จริง หน้าที่ต่าง ๆ นั้นประกอบกันเป็นเครือข่ายที่มีคุณค่าแก่บริษัท ความสามารถของแต่ละหน่วยงานเมื่อรวมกันเข้าทั้งหมดจะเป็นความได้เปรียบในการแข่งขัน เพราะแต่ละฝ่ายมีบทบาทที่สำคัญและมีศักยภาพที่จะสร้างคุณค่าในสายตาของลูกค้า (Customer Value)

กลยุทธ์ระดับหน้าที่หรือกลยุทธ์ปฏิบัติการเป็นกลยุทธ์ที่นำไปใช้ในแต่ละหน้าที่เพื่อนำมาสนับสนุนกลยุทธ์ระดับธุรกิจและกลยุทธ์ระดับองค์กรให้ประสบความสำเร็จ บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ ซึ่งกลยุทธ์ระดับหน้าที่จะถูกกำหนดให้อยู่กับกลยุทธ์ระดับธุรกิจหรือกลยุทธ์ระดับหน่วยธุรกิจ องค์กรต้องกำหนดกลยุทธ์ระดับหน้าที่ให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ระดับธุรกิจ ในการกำหนดกลยุทธ์ระดับหน้าที่ องค์กรยังต้องนำวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์มาแปลงเป็นวัตถุประสงค์นโยบายและกิจกรรมของหน่วยงานเพื่อผลักดันให้วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์เหล่านั้นบรรลุผลผ่านการดำเนินกิจกรรมในขอบเขตความรับผิดชอบของหน่วยงานนั้น ๆ

ร้านขายยาสามพรานฟาร์มาซีมุ่งเน้นการสร้างควมได้เปรียบในการแข่งขัน ดังนั้นการกำหนดกลยุทธ์ระดับหน่วยงานจึงมีวัตถุประสงค์ที่สำคัญเพื่อสร้างขีดความสามารถขององค์กรที่เหนือกว่าคู่แข่งในด้านต่าง ๆ ทั้งด้านประสิทธิภาพ (Efficiency) ด้านคุณภาพ (Quality) ด้านนวัตกรรม (Innovation) และด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Customer Responsiveness) กลยุทธ์ระดับหน้าที่ของร้านขายยาสามพรานฟาร์มาซีประกอบด้วยแผนปฏิบัติการด้านต่าง ๆ ดังนี้

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

1. แผนด้านการบริหารจัดการ เป็นการกำหนดโครงสร้างองค์กรและการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management) ร้านขายยาสามพรานฟาร์มาซีให้ความสำคัญในการคัดเลือกและการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงาน การส่งเสริมให้บุคลากรมีทัศนคติที่ดีต่องานและเพื่อนร่วมงาน รวมถึงสอดคล้องกับวัฒนธรรมและทิศทางการบริหารงานขององค์กร รวมทั้งการกำหนดอัตราผลตอบแทนแก่พนักงานทั้งในรูปแบบเงินและไม่ใช่เงินอย่างเป็นธรรม การบริหารจัดการร้านขายยาสามพรานฟาร์มาซีเน้นการให้บริการแก่ลูกค้าให้ได้รับความพึงพอใจและประทับใจทุกครั้งที่มาเข้าร้าน เพื่อเป็นการรักษาภาพลักษณ์ที่ดีและค่านาเชื่อถือของร้าน

2. แผนด้านการตลาด เป็นการกำหนดทิศทางและแนวทางในการทุ่มเทความพยายามทางการตลาด ตลอดจนกลไกในการตรวจสอบและประเมินผลกิจกรรมการตลาดไว้ล่วงหน้าโดยใช้ประโยชน์จากความเข้าใจที่ได้รับจากการวิเคราะห์สถานการณ์ มาพิจารณาร่วมกับวัตถุประสงค์และเป้าหมายทางธุรกิจที่กำหนดไว้ ดังนั้น การวางแผนการตลาดจึงเป็นการกำหนดกลยุทธ์และวิธีในการดำเนินกิจกรรมทางการตลาด เพื่อให้กิจการสามารถบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่มุ่งหวัง โดยคำนึงถึงการใช้ทรัพยากรทางการตลาดให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการตอบรับกับความเปลี่ยนแปลง และ แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมในดำเนินธุรกิจทั้งภายนอกและภายในกิจการ

กิจกรรมทางการตลาด การขาย และการบริการ เป็นสิ่งที่จะต้องให้ความสำคัญ ร้านขายยาสามพรานฟาร์มาซีนำส่วนประสมทางการตลาดและบริการ (Marketing Mix 7P'S) มาใช้ในการดำเนินการ การใช้การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า (Customer Relationship Management) เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าและเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันแก่บริษัท โดยเริ่มจากการพัฒนาฐานข้อมูลลูกค้าเพื่อมีข้อมูลในการทำความเข้าใจพฤติกรรมและความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย เพื่อนำไปกำหนดแนวทางในการจำหน่ายสินค้าและบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้ามากที่สุด อันจะนำไปสู่ความสามารถในการรักษาลูกค้าเดิมให้กลับมาใช้บริการอย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างความภักดี (Brand Loyalty) ของลูกค้าที่มีต่อร้าน นอกจากนี้ยังเป็นการสร้างกระแสการบอกต่อ (Word of Mouth) ซึ่งขยายผลไปถึงการสร้างลูกค้าใหม่ให้เข้ามาใช้บริการร้านขายยามากขึ้น

3. แผนด้านการเงิน ร้านขายยาสามพรานฟาร์มาซี ดำเนินนโยบายทางการเงินเพื่อให้สอดคล้องกับการดำเนินงานและการตลาด ร้านขายยาจัดเป็นร้านค้าปลีกประเภทหนึ่งการวางแผนทางการเงินของร้านขายยาสามพรานฟาร์มาซีมีดังนี้

3.1 การลดต้นทุนในการดำเนินงานมีการลดต้นทุนลดต้นทุนในการเก็บสินค้าคงคลังที่ไม่จำเป็นไว้ในสต็อกนานเกินไป

3.2 การสร้างรายได้เสริมนอกจากการขายสินค้าภายในร้าน ในช่วงเวลาว่างผู้ประกอบการอาจนำสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ออกมาจำหน่าย หรือแบ่งพื้นที่หน้าร้านให้เช่าเพื่อเป็นการเพิ่มรายได้ให้กับร้านค้าอีกทางหนึ่ง

3.3 เน้นการจำหน่ายสินค้าที่มีกำไรและสินค้าที่คนส่วนใหญ่นิยมซื้อ หรือสินค้าที่ให้กำไรสูงมากเป็นพิเศษกว่าสินค้าประเภทอื่น

3.4 ไม่แข่งขันด้านราคาเนื่องจากยาเป็นสินค้าจำเป็น จึงมุ่งเน้นการสร้างความแตกต่างให้สินค้าและคุณภาพของสินค้า มากกว่าจะแข่งขันกันด้านราคา

บทที่ 6

แผนการบริหารจัดการ

การจัดองค์กรเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวกับการจัดโครงสร้างขององค์กร ทุกองค์กรจำเป็นต้องมีการจัดการที่ดีซึ่งการจัดการที่ดีซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นของการดำเนินงาน การเติบโตและการดำรงอยู่ต่อไปขององค์กร การบริหารและการพัฒนาองค์กรถือเป็นศิลปะอย่างหนึ่งในการดำเนินงานให้เป็นผลสำเร็จ ผู้บริหารเป็นผู้ใช้ศิลปะในการทำให้ผู้ปฏิบัติทำงานจนสำเร็จตามจุดมุ่งหมายตามที่ผู้บริหารตั้งใจ

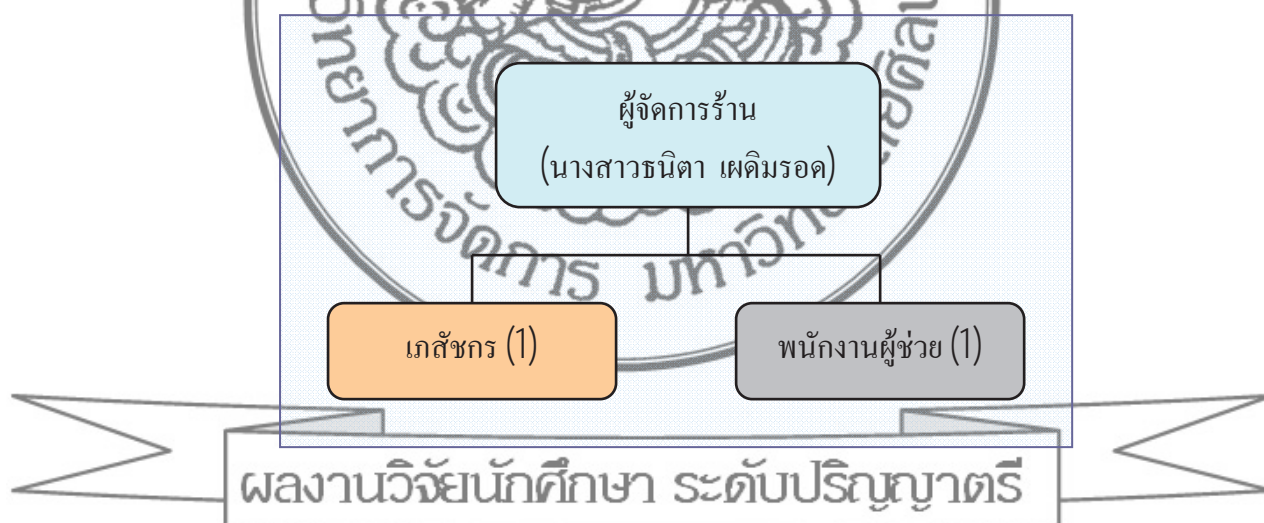
ร้านขายยาเป็นร้านค้าที่ต่างจากร้านค้าอื่น ๆ ทั่วไปโดยลูกค้าหรือคนไข้มุ่งหวังจะได้รับความสนใจและความเอาใจใส่จากเภสัชกรในการให้บริการทางยาและคำแนะนำต่าง ๆ เกี่ยวกับสุขภาพของคนไข้ ดังจะเห็นได้ว่าแม้ร้านขายยาบางร้านจะขายยาราคาต่ำกว่าร้านอื่น ๆ แต่ถ้าลูกค้าไม่ได้รับความเอาใจใส่ ร้านขายยานั้นจะไม่ได้ได้รับความสนใจจากลูกค้าเท่าที่ควร ในอดีตที่ผ่านมา การซื้อยาผู้ซื้ออาจนิยมซื้อจากใคร ในร้านขายยาก็ได้ที่มีความเป็นกันเอง แต่ปัจจุบันคนส่วนใหญ่เปลี่ยนทัศนคตินี้ และต้องการเภสัชกรที่มีความสามารถในการที่จะช่วยป้องกันและดูแลสุขภาพสุขภาพของตนให้ดีขึ้นและได้รับยาที่ถูกต้องมีประสิทธิภาพสูง

ร้านขายยาสามพรานฟาร์มาซีให้ความสำคัญกับการบริการลูกค้า พนักงานผู้ให้บริการจะต้องทำหน้าที่รักษาภาพลักษณ์และความน่าเชื่อถือของธุรกิจไว้ การแนะนำเรื่องยาแก่ประชาชนผู้มารับบริการจากร้านขายยาเป็นเรื่องจำเป็นและควรคำนึงถึงว่าประชาชนส่วนใหญ่มิใช่เป็นผู้ที่มีความรอบรู้หรือได้รับการอบรมศึกษาเรื่องยา โดยเฉพาะ ดังนั้นการที่เภสัชกรหรือผู้ขายยาได้อธิบายหรือแนะนำเรื่องเกี่ยวกับยาที่ผู้บริโภครู้ต้องการทำให้ผู้บริโภครู้ได้ใช้อย่างถูกต้องเพื่อความปลอดภัยต่อการใช้ยาของประชาชน

สิ่งสำคัญที่จะทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จได้ คือ บุคลากรผู้ให้บริการซึ่งจะได้กล่าวถึงโครงสร้างองค์กรและผังบริหาร รวมถึงแผนจัดการด้านบุคลากร เพื่อนำไปสู่การดำเนินงานที่ประสบผลสำเร็จ ร้านขายยาสามพรานฟาร์มาซีได้กำหนดโครงสร้างองค์กรและผังบริหารไว้ดังนี้

ชื่อธุรกิจ : ร้านขายยาสามพรานฟาร์มาซี เป็นกิจการที่เปิดดำเนินการใหม่
 เจ้าของธุรกิจ : นางสาวนริศรา เสดิมรอดและนางสาวธนิตา เสดิมรอด
 รูปแบบธุรกิจ : กิจการเจ้าของร่วมกันสองคน
 ที่ตั้ง : 23/2 หมู่ 2 ถ.เพชรเกษม ต.ท่าตลาด อ.สามพราน จ.นครปฐม 73110
 บริการ : จำหน่ายยา อุปกรณ์การแพทย์ อาหารเสริม เวชสำอางและสินค้าอุปโภคบริโภคอื่น ๆ
 เปิดดำเนินการ : 1 กุมภาพันธ์ 2554
 การบริหารงาน : เจ้าของกิจการเป็นผู้มีอำนาจในการตัดสินใจเกี่ยวกับการดำเนินงานทั้งหมด
 เวลาทำการ : เปิดทำการทุกวันตั้งแต่เวลา 07.00 น. ถึง 20.00 น.

โครงสร้างองค์กรและผังบริหารร้านขายยาสามพรานฟาร์มาซี



ภาพที่ 6 แสดงผังโครงสร้างองค์กร

แผนด้านบุคลากร

การวางแผนทรัพยากรบุคคลจะทำให้องค์กรสามารถดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในอนาคต การนำการวางแผนทรัพยากรมนุษย์มาเป็นแนวทางในการพิจารณากำหนดจำนวน ลักษณะ คุณสมบัติ และความสามารถของบุคคลที่องค์กรต้องการและวิธีการที่จะดำเนินการพัฒนาบุคคลในองค์กรให้มีความรอบรู้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง ขณะเดียวกันแสวงหากลยุทธ์ต่าง ๆ ที่จะทำใหบุคคลที่มีคุณภาพเพื่อให้องค์กรสามารถแข่งขันกับองค์กรอื่นได้

ร้านขายยาสามพรานฟาร์มาซีได้กำหนดตำแหน่งและหน้าที่รับผิดชอบตามผังโครงสร้างองค์กรไว้ดังนี้

1. ผู้จัดการร้านเป็นผู้นำขององค์กรเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กร โดยสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันในทุกสถานการณ์ เงินเดือน 15,000 บาท ทำหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้จัดการร้านขายยาสามพรานฟาร์มาซี มีดังนี้

1.1 กำหนดวิสัยทัศน์ เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ขององค์กร

1.2 วิเคราะห์ วางแผนและดำเนินกิจกรรมทางการตลาดเพื่อให้บรรลุเป้าหมายทางการตลาดที่กำหนดไว้

1.3 จัดทำ วางแผน จัดเตรียม ระบบการเงินและการบัญชี ข้อมูลทางบัญชีอย่างมีประสิทธิภาพตามหลักบัญชีและกฎหมาย

1.4 ดูแลการดำเนินการขององค์กรเพื่อให้แน่ใจว่าประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่วางเอาไว้

1.5 ดูแลให้องค์กรมีผลกำไรตามที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้

2. เกสัชกรเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุดของร้านขายยาแผนปัจจุบันทำหน้าที่ตามมาตรฐานเภสัชกรรมวิชาชีพซึ่งอยู่ประจำร้านตลอดเวลาทำการ เงินเดือน 25,000 บาท ทำหน้าที่ความรับผิดชอบของเภสัชกรประจำร้านขายยาสามพรานฟาร์มาซีมีดังนี้

2.1 ให้คำปรึกษาและแนะนำการปฏิบัติตนในการรักษาสุขภาพแก่ลูกค้า แนะนำการใช้ยาในการรักษาและข้อห้ามใช้ของยาประเภทต่าง ๆ แก่ลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าได้รับยาที่ถูกต้องมีประสิทธิภาพสูงและปลอดภัยในการใช้ เช่น ยานั่นใช้แล้วไม่ทำให้เกิดอาการแพ้กับตนเองหรือมีผลข้างเคียงน้อยที่สุด

2.2 ซักประวัติ บันทึกประวัติ และระบุปัญหาของลูกค้า

2.3 จัดเรียงยาให้เป็นหมวดหมู่ โดยแบ่งเป็นกลุ่มยา

2.4 ตรวจสอบเช็คสินค้าคงคลังด้วยโปรแกรมบริหารร้าน

2.5 ตรวจสอบวันหมดอายุของสินค้าด้วยโปรแกรมบริหารร้าน

2.6 สั่งซื้อยาจากตัวแทนจำหน่าย

3. พนักงานผู้ช่วยทำหน้าที่ดูแลความเป็นระเบียบของการจัดสินค้าในร้าน รวมถึงทำหน้าที่ดูแลทำความสะอาดอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ ชั้นวางสินค้าและพื้นที่ภายในร้านและบริเวณโดยรอบร้าน เงินเดือน 8,000 บาท

กระบวนการสรรหาบุคลากร

การสรรหาเป็นงานขั้นแรกและเป็นงานที่มีความสำคัญในกระบวนการจัดคนเข้าทำงาน โดยมีเป้าหมายเพื่อให้ได้ผู้สมัครงานที่ตรงตามคุณสมบัติมาบรรจุในตำแหน่งต่าง ๆ ในองค์กร ทรัพยากรบุคคลมีความสำคัญยิ่งต่อองค์กร ดังนั้นองค์กรจึงต้องมีการคัดเลือกบุคคลที่มีคุณสมบัติและความสามารถที่เหมาะสมเข้ามาดำเนินงานและปฏิบัติภารกิจต่าง ๆ ที่กำหนดขึ้นในองค์กร ร้านขายยาสามพรานฟาร์ม่าซี จึงมีการคัดเลือกบุคลากรดังนี้

1. การประกาศรับสมัครงานจากบุคคลที่รู้จักแนะนำมา เช่น ญาติพี่น้อง คนรู้จักหรือเพื่อน โดยไม่ได้มีการประกาศออกไปเนื่องจากจำนวนคนที่ต้องการไม่มาก
2. การคัดเลือกบุคลากรด้วยการสัมภาษณ์ โดยเจ้าของกิจการเป็นผู้สัมภาษณ์ด้วยตัวเองจากผู้สมัครที่มีคุณสมบัติครบตามที่กำหนด
3. การตรวจโรคก่อนการจ้างงาน เช่น การตรวจโรคทั่วไป การตรวจสารเสพติด การตรวจเลือด ตรวจปัสสาวะ เป็นต้น โดยผู้ผ่านการคัดเลือกจะต้องผ่านการตรวจร่างกายที่โรงพยาบาล และจะต้องไม่เป็นโรคติดต่อ

คุณสมบัติบุคลากร

ตำแหน่ง	ผู้จัดการร้าน
หน้าที่ความรับผิดชอบ	ดูแลด้านการบริหารจัดการทั้งหมดของร้าน
การศึกษา/คุณสมบัติ	จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความรู้ความสามารถทางด้านการประกอบการหรือด้านการบริหารธุรกิจ
ตำแหน่ง	เภสัชกร
หน้าที่ความรับผิดชอบ	ให้คำปรึกษาและแนะนำวิธีการใช้ยาประเภทต่าง ๆ
การศึกษา/คุณสมบัติ	จบการศึกษาระดับปริญญาตรีทางด้านเภสัชศาสตร์และมีใบประกอบโรคศิลป์ มีประสบการณ์ทางด้านการจ่ายยาและมีใจรักในงานบริการ
ตำแหน่ง	พนักงานผู้ช่วย
หน้าที่ความรับผิดชอบ	ดูแลด้านความสะอาดและจัดเรียงสินค้า
การศึกษา/คุณสมบัติ	จบการศึกษาระดับปวส. มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความรับผิดชอบ

แผนการพัฒนาบุคลากร

ความรู้ความสามารถของพนักงานเป็นปัจจัยที่สร้างความโดดเด่นกว่าคู่แข่งได้โดยการฝึกอบรมพนักงานเพื่อเพิ่มทักษะในด้านต่าง ๆ หรือเพื่อสร้างทัศนคติที่ดีให้กับพนักงานอย่างสม่ำเสมอ การกำหนดแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลของร้านขายยาสามพรานฟาร์มาซีมุ่งเน้นฝึกฝนให้บุคลากรมีความรู้เรื่องยาเป็นหลัก สามารถตอบคำถามได้ถูกต้องและแนะนำเกี่ยวกับเรื่องยาที่ลูกค้าควรจะทราบ การพัฒนาบุคลากรด้วยการให้พนักงานเรียนรู้ด้วยวิธีการฝึกอบรมขณะปฏิบัติงาน การพัฒนาระหว่างการปฏิบัติงาน (On The Job Training) การมอบหมายงาน การฝึกงาน การเรียนรู้ด้วยตนเอง เพื่อเพิ่มความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับสินค้าและบริการ เพิ่มทักษะในการวิเคราะห์ แก้ไขปัญหาต่าง ๆ การฝึกอบรมพนักงานขายให้มีศิลปะการขาย มีคุณสมบัติการเป็นผู้ขายที่ดี มีมนุษยสัมพันธ์อันดีต่อลูกค้า

การควบคุมและประเมินผลการปฏิบัติงาน

การบริหารจัดการองค์กรผู้บริหารก็ต้องมีการควบคุมติดตามผลการปฏิบัติการและเปรียบเทียบผลงานจริงกับเป้าหมายหรือมาตรฐานที่กำหนดไว้ หากผลงานจริงเบี่ยงเบนไปจากเป้าหมายก็ต้องทำการปรับให้เป็นที่ไปตามเป้าหมาย ซึ่งขบวนการติดตามประเมินผล เปรียบเทียบ และ แก้ไขนี้ก็คือขบวนการควบคุม การประเมินผลการทำงานเป็นการตรวจวัดควบคุมคนให้ทำงานตามเป้าหมายที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพในระยะเวลาที่กำหนดว่าเหมาะสมกับมาตรฐานที่กำหนดและเหมาะสมกับรายได้ที่คนได้รับจากองค์กรหรือไม่ ตลอดจนใช้พิจารณาศักยภาพของคนในการทำงานในตำแหน่งที่สูงขึ้นไป เพื่อเป็นแนวทางปรับปรุงเป้าหมายของบริษัท หรือการทำงานของคนให้เหมาะสมในอนาคต

1. ผู้จัดการร้าน วัดผลจากความพึงพอใจและการร้องเรียนของลูกค้า จำนวนของลูกค้าเดิมและจำนวนลูกค้าใหม่และรายได้จากการขายสินค้า

2. เกสซ์กร วัดผลจากความพึงพอใจของลูกค้าจำนวนลูกค้าที่สามารถให้บริการได้ และรายได้จากการขายสินค้า

3. พนักงานผู้ช่วย วัดผลจากความพึงพอใจของลูกค้า

บทที่ 7

แผนการตลาด

การตลาดหรือการบริหารการตลาดเป็นสิ่งที่จำเป็นต่อทุก ๆ ธุรกิจ การตลาดเป็นกระบวนการวางแผนและการบริหารแนวความคิดการกำหนดราคา การส่งเสริมการตลาด และการจัดจำหน่าย โดยองค์กรแต่ละแห่งมีจุดมุ่งหมายหลักไม่เหมือนกัน การตลาดเป็นกระบวนการทางสังคมและการจัดการที่มุ่งสนองความต้องการให้กับบุคคลและกลุ่มต่าง ๆ โดยอาศัยการสร้างสรรค์และการแลกเปลี่ยนผลิตภัณฑ์และคุณค่ากับผู้อื่น

ในการบริหารการตลาดผู้บริหารการตลาดต้องมีความเข้าใจถึงความต้องการของผู้บริโภคซึ่งกิจการมีเป้าหมายที่จะสร้างความสัมพันธ์ที่แข็งแกร่งและแสวงหากำไรจากผู้บริโภคกลุ่มนี้ โดยเริ่มจากการกำหนดตลาดรวม จากนั้นจึงแบ่งเป็นส่วนตลาดส่วนย่อย ๆ แล้วจึงเลือกส่วนตลาดที่มีแนวโน้มที่ดีที่สุดเป็นตลาดเป้าหมาย โดยเน้นการบริการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ส่วนตลาดที่เลือกไว้ เครื่องมือทางการตลาดที่สามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้ากลุ่มเป้าหมายคือส่วนประสมทางการตลาด ซึ่งมีจะรู้จักกันโดยทั่วไปว่า "7Ps" ประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) การจัดจำหน่าย (Place) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) บุคคล (People) กระบวนการ (Process) และหลักฐานทางกายภาพ (Physical evidence)

การตลาดเป็นกระบวนการทางการตลาดในส่วนที่เกี่ยวข้องกับยา ซึ่งจะรวมเอากิจกรรมต่าง ๆ ของบุคคลหรือองค์กรมาใช้ในตลาด ธุรกิจด้านยาที่เช่นเดียวกับธุรกิจทั่ว ๆ ไปคือผลกำไรเป็นสิ่งสำคัญ การดำเนินกิจการให้เกิดผลกำไรอาจใช้วิธีการใดวิธีการหนึ่งหรือใช้หลาย ๆ วิธีรวมกันในการเพิ่มยอดขายหรือเพื่อให้ขายได้ในราคาที่สูงกว่าต้นทุนและค่าใช้จ่าย วิธีการต่าง ๆ ที่ใช้เพื่อให้เกิดผลกำไรแก่กิจการคือกิจกรรมทางการตลาดต่าง ๆ ได้แก่ การโฆษณา การให้บริการ การปรับปรุงคุณภาพผลิตภัณฑ์ เป็นต้น ร้านขายยาสามพรานฟาร์มาซีนำแนวความคิดทางการตลาดที่ว่าลูกค้าสำคัญที่สุดมาใช้ เนื่องจากเป็นธุรกิจที่ใกล้ชิดกับลูกค้าทำให้ทราบถึงความจำเป็น ความต้องการ ปัญหา ข้อเสนอแนะและความพึงพอใจของลูกค้าและนำมาใช้ในการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ต่าง ๆ ที่เหมาะสมได้เหนือกว่าคู่แข่งอื่น เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของผู้บริโภคได้ดียิ่งขึ้นและได้อย่างยั่งยืน

พฤติกรรมผู้บริโภค

พฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer Behavior) หมายถึง พฤติกรรมการแสดงออกของบุคคลแต่ละบุคคลในการค้นหา การเลือกซื้อ การใช้ การประเมินผลหรือจัดการกับสินค้าและบริการ ซึ่งผู้บริโภคคาดว่าจะสามารถตอบสนองความต้องการของตนเอง พฤติกรรมผู้บริโภคมีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจ ดังนั้น การศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคจะทำให้สามารถสร้างกลยุทธ์ทางการตลาดที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้บริโภคและความสามารถในการค้นหาทางแก้ไขพฤติกรรมในการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคในสังคมได้ถูกต้องและสอดคล้องกับความสามารถในการตอบสนองของธุรกิจมากยิ่งขึ้น ที่สำคัญจะช่วยในการพัฒนาตลาดและพัฒนาผลิตภัณฑ์ของคุณให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง (สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม 2546)

หลักการในการแบ่งส่วนตลาดเป้าหมายเป็นวิธีการที่ใช้เพื่อแบ่งตลาดออกเป็นกลุ่มของผู้บริโภค โดยถือเกณฑ์ลักษณะพฤติกรรมหรือความต้องการที่แตกต่างกัน ปัจจัยในการกำหนดตลาดเป้าหมายของร้านขายยาสามพรานฟาร์มามีดังนี้

1. **ตัวแปรด้านภูมิศาสตร์ (Geographic)** ร้านขายยาสามพรานฟาร์มตั้งอยู่บริเวณสี่แยกเข้าอำเภอสามพราน บริเวณริมถนนเพชรเกษม เป็นแหล่งชุมชนที่มีประชากรอาศัยอยู่อย่างหนาแน่น ประกอบด้วย โรงเรียน โรงพยาบาล หมู่บ้านจัดสรร สถานบริการราชการและโรงงานอุตสาหกรรม บริเวณดังกล่าวมีสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการค้าปลีกเนื่องจากติดถนนใหญ่มองเห็นได้ง่าย การคมนาคมสะดวก สามารถครอบคลุมบริเวณหน้าร้านได้ ร้านขายยาสามพรานฟาร์มซึ่งเป็นร้านขายยาที่มีระบบการบริหารเภสัชกรรมชุมชนที่ดีสามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคในเรื่องการใช้จ่ายได้ โดยที่ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงได้ง่ายและสะดวกกว่าการพึ่งบริการสุขภาพจากระบบบริการสุขภาพอื่น ๆ

2. **ตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ (Demographic)** ผู้ใช้บริการร้านขายยาสามพรานฟาร์มประกอบด้วยเพศชายและเพศหญิง บุคคลเพศชายและเพศหญิงมีโอกาสเท่า ๆ กันในการซื้อยาเป็นกลุ่มวัยรุ่นและวัยทำงานเนื่องจากมีกำลังซื้อสูง ประกอบกับโรคที่พบมักจะเป็นการเจ็บป่วยเบื้องต้นขั้นพื้นฐานที่สามารถใช้จ่ายเป็นแนวทางหลักในการรักษาได้ ไม่จำกัดระดับการศึกษา ศาสนาและเชื้อชาติ เป็นบุคคลที่อาศัยอยู่บริเวณใกล้เคียงหรือสัญจรไปมาบริเวณนั้นหรือผู้ที่ทำงานอยู่บริเวณรอบ ๆ มีรายได้ระดับปานกลาง มีรายได้ 10,000 บาทต่อเดือนขึ้นไป เนื่องจากเป็นกลุ่มผู้บริโภคที่มีเรื่องกำลังซื้อและต้องการมีคุณภาพชีวิตที่ดี

3. **ตัวแปรด้านพฤติกรรมศาสตร์ (Behaviorist)** พฤติกรรมการเลือกซื้อยาของผู้บริโภคเกิดจากการที่ผู้บริโภคไม่จำเป็นต้องซื้อยาเก็บตุนไว้ เมื่อมีความต้องการยาก็สามารถเดินทางมาซื้อยาได้โดยสะดวก ต่างจากประชากรที่อาศัยอยู่บนพื้นที่ร้านขายยามีระยะทางห่างไกลจากที่พักอาศัย

และไม่มีโอกาสเดินทางมายังตลาดที่มีร้านขายยาบ่อย ๆ ทำให้ต้องมีการสะสมยาไว้ที่บ้านเพื่อ
บำบัดรักษาในกรณีเจ็บป่วยฉุกเฉิน

4. **ตัวแปรด้านจิตวิทยา (Psychographic)** ผู้บริโภคส่วนใหญ่นิยมซื้อยาจากคนขายยาที่เป็น
เภสัชกรเนื่องจากเป็นผู้ที่มีความรู้ความชำนาญในเรื่องยา สามารถทำให้การใช้ยาเกิด
ประสิทธิผลในการรักษาตรงตามความต้องการของผู้บริโภคและป้องกันผลข้างเคียงในการใช้ยา
ร้านขายยาจึงต้องมีการแสดงตนของเภสัชกรในร้านขายยารวมถึงต้องแสดงชื่อและเวลาปฏิบัติการ
ในสถานประกอบการร้านขายยาตามที่กฎหมายกำหนด

5. **ตัวแปรด้านอรรถประโยชน์ (Utility)** ในปัจจุบันผู้บริโภคหันมาให้ความสำคัญใน
เรื่องการดูแลสุขภาพมากขึ้น สินค้าที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพจึงเป็นที่ต้องการของตลาด ร้านขายยาสาม
พรานฟ้าร์มาซึนนอกจากจะจำหน่ายยาแล้ว ยังจำหน่ายผลิตภัณฑ์อาหารเสริมเพื่อสุขภาพ และสินค้า
เสริมอื่น ๆ เพื่อเป็นทางเลือกหนึ่งแก่ผู้บริโภค

การกำหนดตลาดเป้าหมาย (Market Targeting)

ร้านขายยาสามพรานฟ้าร์มาซึนได้วิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภคจากตัวแปรด้านภูมิศาสตร์
ตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ ตัวแปรด้านพฤติกรรมศาสตร์ ตัวแปรด้านจิตวิทยา และตัวแปรด้าน
อรรถประโยชน์ สามารถกำหนดกลุ่มตลาดเป้าหมายได้ดังนี้

1. กลุ่มลูกค้าเป้าหมายหลัก ได้แก่

1.1 ผู้ป่วยที่แสดงอาการเจ็บป่วยรุนแรงทันทีแต่ไม่ถึงแก่ชีวิต ต้องการยาเพื่อ
บรรเทาอาการเจ็บป่วยที่เกิดขึ้นในเบื้องต้นที่สามารถใช้ยาเป็นแนวทางหลักในการรักษาได้

1.2 กลุ่มแม่บ้านที่มีความสนใจในเรื่องการดูแลสุขภาพร่างกายให้ปราศจากโรคร้าย
ให้ความสำคัญกับการดูแลสุขภาพ เป็นบุคคลที่ค่อนข้างระมัดระวังในเรื่องความเสี่ยงจากการเกิด
โรคร้ายไข้เจ็บต่าง ๆ

1.3 กลุ่มวัยรุ่น นักเรียน นักศึกษา ที่มีพฤติกรรมสนใจในตัวเอง รักสวยรักงาม มี
ปัญหาเกี่ยวกับอาการทางผิวหนัง เช่น สิว ฝ้า กระ เป็นต้น ต้องการคำแนะนำในการใช้ยาหรือเวช
สำอางค์เพื่อการรักษา

1.4 กลุ่มลูกค้าสตรีวัยทำงาน อาชีพพนักงานบริษัทหรือลูกจ้างในโรงงาน
อุตสาหกรรม มีพฤติกรรมรักสวยรักงาม ชอบการดูแลรักษารูปร่างหน้าตาและผิวพรรณให้ดูดีอยู่เสมอ
มีความสนใจเกี่ยวกับการใช้ผลิตภัณฑ์ในการบำรุงรักษาผิวหน้าและผิวกายหรือเครื่องสำอาง

2. กลุ่มลูกค้าเป้าหมายรอง ได้แก่

ผู้ที่ต้องการคำปรึกษาทางด้านปัญหาสุขภาพและทางด้านผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ เพื่อการใช้อย่างถูกต้องตามหลักวิชาการ

คู่แข่งในปัจจุบัน

คู่แข่งชั้นของร้านขายยาสามพรานฟาร์มามีแบ่งเป็นคู่แข่งทางตรงและทางอ้อม โดยแข่งขันกันด้านการขายเพื่อเป็นกิจการที่ยึดครองตลาดให้มากที่สุด คู่แข่งของร้านขายยาสามพรานฟาร์มามี แบ่งเป็นคู่แข่งทางตรงและทางอ้อม ดังนี้

1. คู่แข่งทางตรง คู่แข่งทางตรงของร้านขายยาสามพรานฟาร์มามี ได้แก่ร้านขายยาแผนปัจจุบันในเขต อำเภอสามพรานจังหวัดนครปฐม อำเภอสามพรานเป็นอำเภอที่มีประชากรอาศัยอยู่อย่างหนาแน่น เนื่องจากมาพื้นที่อยู่ติดกับจังหวัดกรุงเทพมหานคร และเป็นแหล่งโรงงานอุตสาหกรรม ผู้ประกอบการร้านขายยาจึงมีการแข่งขันกันสูง โดยจำนวนร้านขายยาในจังหวัดนครปฐมมีจำนวนทั้งสิ้น 356 ร้าน เป็นร้านขายยาในเขตอำเภอสามพรานจำนวน 111 ร้าน คิดเป็น 31 เปอร์เซ็นต์ของจำนวนร้านขายยาทั้งหมดในจังหวัดนครปฐม ซึ่งมากเป็นอันดับสองรองจากอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม

ร้านขายยาในอำเภอสามพรานจังหวัดนครปฐม แบ่งออกเป็น 4 ประเภทดังนี้

1. ร้านขายยาแผนปัจจุบัน มีจำนวน 76 ร้าน
2. ร้านขายยาแผนปัจจุบันเฉพาะยาบรรจสุเสร็จที่ไม่ใช่ยาอันตรายหรือยาควบคุมพิเศษ มีจำนวน 11 ร้าน
3. ร้านขายยาปัจจุบันเฉพาะยาบรรจสุเสร็จสำหรับสัตว์ จำนวน 2 ร้าน
4. ร้านขายยาแผนโบราณ มีจำนวน 22 ร้าน

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนร้านยาแยกตามประเภทรายอำเภอในจังหวัดนครปฐม (18 มีนาคม 2553)

ประเภท อำเภอ	ข.ย.1	ข.ย.2	ข.ย.3	ข.ย.บ.	รวม
เมือง	75	11	16	22	124
สามพราน	76	11	2	22	111
นครชัยศรี	22	6	0	5	33
พุทธมณฑล	22	0	0	1	23
บางเลน	11	11	1	10	33
ดอนตูม	4	3	2	5	14
กำแพงแสน	10	1	0	7	18
รวม	220	43	21	72	356

ที่มา: สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครปฐม, ข้อมูลสถานประกอบการ [ออนไลน์], เข้าถึงเมื่อ 10 ตุลาคม 2553. เข้าถึงได้จาก <http://nptho.moph.go.th/Pharma/pill/index.htm>

หมายเหตุ: ข.ย.1 คือ ร้านขายยาแผนปัจจุบัน

ข.ย.2 คือ ร้านขายยาแผนปัจจุบันเฉพาะขายบรรจุเสร็จที่ไม่ใช่ยาอันตรายหรือยาควบคุมพิเศษ

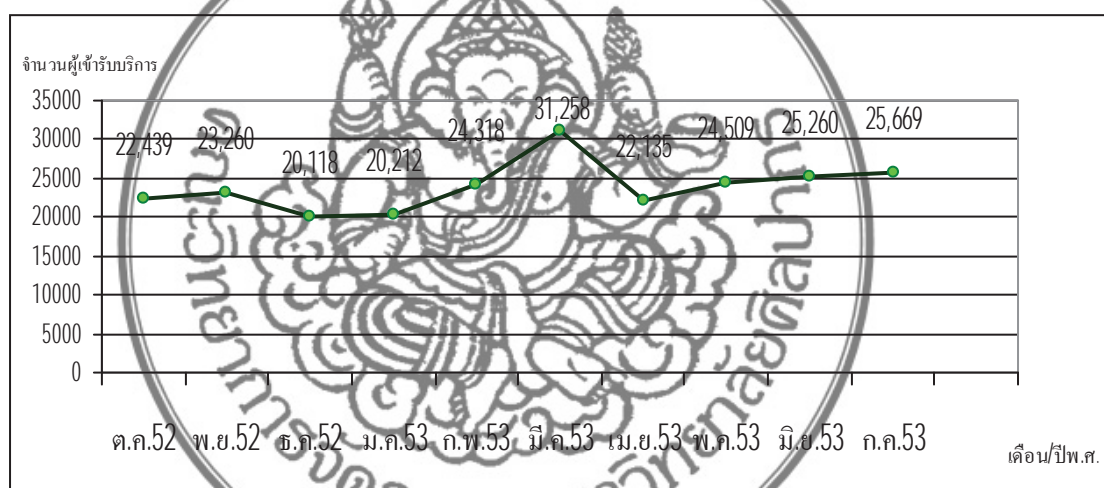
ข.ย.3 คือ ร้านขายยาแผนปัจจุบันเฉพาะขายบรรจุเสร็จสำหรับสัตว์

ข.ย.บ. คือ ร้านขายยาแผนโบราณ

ผลงานวิทยานิพนธ์ ระดับปริญญาตรี

ร้านขายยาในเขตอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม มีร้านขายยาแผนปัจจุบันทั้งหมด 76 ร้าน ส่วนใหญ่จะเป็นร้านขายยาขนาดเล็กอยู่ตามชุมชน โดยขายปลีกยาเป็นหลัก ได้แก่ หมู่มบ้าน หอพัก อพาร์ทเมนท์ ตลาดสด ผู้ขายยาของร้านยาแผนปัจจุบันในเขตอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐมสามารถจำแนกได้เป็น 2 ประเภทหลัก คือ ร้านขายยาที่มีเภสัชกรประจำร้านและไม่มีเภสัชกรประจำร้านตลอดเวลาทำการ ซึ่งตามกฎหมายสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ได้มีการสุ่มตรวจร้านขายยาแผนปัจจุบันให้มีเภสัชกรประจำร้านขายยาตลอดเวลาทำการ แต่ยังคงเว้นร้านขายยาแผนปัจจุบันที่ได้รับอนุญาตก่อนปี 2546 ที่ยังไม่มีเภสัชกรประจำร้านตลอดเวลาทำการได้

2. คู่แข่งทางอ้อม คู่แข่งทางอ้อมของร้านขายยาสามพรานฟาร์มาซี ได้แก่โรงพยาบาลประจำอำเภอซึ่งทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้กัน โรงพยาบาลสามพรานเป็นโรงพยาบาลรัฐบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุขในเขตอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม เป็นสถานที่สำหรับการบริการทางด้านสุขภาพ การป้องกัน รักษา และฟื้นฟูภาวะความเจ็บป่วย หรือโรคต่าง ๆ ทั้งทางร่างกายและทางจิตใจ จากแผนภูมิที่ 1 แสดงจำนวนผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล ซึ่งมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นเนื่องจากอำเภอสามพราน เป็นอำเภอที่มีประชากรหนาแน่น รวมถึงมีโรงงานในเขตรับผิดชอบอีกประมาณ 2,000 แห่ง เป็นสาเหตุให้มีจำนวนผู้ป่วยที่มารับบริการเพิ่มขึ้นทุกปี ทำให้ให้ผู้เข้ารับการรักษาอาจต้องใช้เวลาในการรอเข้ารับการรักษาพยาบาลนานขึ้น



ภาพที่ 8 แสดงสถิติผู้เข้ารับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสามพราน

ที่มา: งานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสามพราน, สถิติผู้เข้ารับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาล

สามพราน [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 5 พฤศจิกายน 2553. เข้าถึงได้จาก

<http://hospital.moph.go.th/sampran/home.html#>

ตารางที่ 9 แสดงเวลาทำการและประเภทการให้บริการโรงพยาบาลสามพราน

วัน	เช้า 08.30 - 12.00 น.	บ่าย 13.00 - 16.30 น.
จันทร์	ตรวจโรคทั่วไป, ทันตกรรม, ฝากครรภ์, ถ่ายภาพบำบัด	ตรวจรักษาโรคทั่วไป, ทันตกรรม, ฝากครรภ์, ออกไปรับรองแพทย์สมัครงาน, ถ่ายภาพบำบัด
อังคาร	ตรวจโรคทั่วไป, ทันตกรรม, วางแผนครอบครัว, ตรวจหลังคลอด, ถ่ายภาพบำบัด	ตรวจรักษาโรคทั่วไป, ทันตกรรม, วางแผนครอบครัว, ตรวจหลังคลอด, ถ่ายภาพบำบัด, ออกไปรับรองแพทย์
พุธ	ตรวจโรคทั่วไป, ทันตกรรม, ตรวจสุขภาพเด็ก, ให้ภูมิคุ้มกันเด็ก, ถ่ายภาพบำบัด	ตรวจโรคทั่วไป, ตรวจสุขภาพเด็ก, ให้ภูมิคุ้มกันเด็ก, ออกไปรับรองแพทย์สมัครงาน, ถ่ายภาพบำบัด
พฤหัสบดี	ตรวจโรคทั่วไป, ทันตกรรม, วางแผนครอบครัว, ตรวจหลังคลอด, คลินิกเบาหวาน, ถ่ายภาพบำบัด	ตรวจโรคทั่วไป, ทันตกรรม, วางแผนครอบครัว, ตรวจหลังคลอด, ออกไปรับรองแพทย์สมัครงาน, ถ่ายภาพบำบัด
ศุกร์	ตรวจโรคทั่วไป, ทันตกรรม, ฝากครรภ์, ถ่ายภาพบำบัด, คลินิกความดันโลหิตสูง	ตรวจโรคทั่วไป, ทันตกรรม, ฝากครรภ์, ออกไปรับรองแพทย์สมัครงาน, ถ่ายภาพบำบัด

ที่มา : งานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสามพราน, เวลาทำการและประเภทการให้บริการโรงพยาบาลสามพราน [ออนไลน์], เข้าถึงเมื่อ 5 พฤศจิกายน 2553, เข้าถึงได้จาก

<http://hospital.moph.go.th/sampran/history.html>

ตารางที่ 10 แสดงรายงาน 10 อันดับโรคของผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสามพรานปี 2552

อันดับ	รหัสโรค	รายละเอียดโรค	จำนวนผู้ป่วย (คน)
1	I10	Essential (Primary) hypertension (โรคความดันโลหิตสูง)	24,447
2	Z48.0	Attention to surgical dressings and sutures (การทำแผลและเย็บแผล)	14,200
3	E11.9	Non-insulin-depend diabetes mellitus without complication (โรคเบาหวาน)	12,882
4	J06.9	Acute upper respiratory infection, unspecified (โรคเกี่ยวกับระบบทางเดินหายใจ)	10,363
5	M54.5	Low back pain (โรคอาการปวดหลัง)	9,859
6	M62.60	Muscle strain, multiple sites (โรกระบบกล้ามเนื้อ ระบุสาเหตุ)	9,532
7	J02.9	Acute pharyngitis, unspecified (โรคหนึ่งลำคออักเสบ)	8,355
8	Z34.8	Supervision of other normal pregnancy (การตรวจครรภ์)	7,125
9	E78.5	Hyperlipidaemia, unspecified (โรคไขมันสูงและคออักเสบเฉียบพลัน, โรคหัวใจ)	5,672
10	K30	Dyspepsia (อาการปวดแน่นท้อง)	4,640

ที่มา : งานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสามพราน, รายงาน 10 อันดับโรคของผู้ป่วยนอก โรงพยาบาล
สามพรานปี 2552 [ออนไลน์], เข้าถึงเมื่อ 5 พฤศจิกายน 2553, เข้าถึงได้จาก
<http://hospital.moph.go.th/sampran/home.html#>

การวิเคราะห์ความสามารถทางการแข่งขันเปรียบเทียบกับคู่แข่ง

การวิเคราะห์ความสามารถทางการแข่งขันเป็นการเปรียบเทียบระหว่างความสามารถขององค์กรในการที่จะแข่งขันกับคู่แข่งในตลาดโดยพิจารณาจากข้อได้เปรียบและเสียเปรียบขององค์กร

1. ข้อได้เปรียบของร้านขายยาสามพรานฟาร์ม่าซี

1.1 มีเกษตรกรประจำร้านตลอดเวลาทำการและมีประสบการณ์ในวิชาชีพเกษตร เป็นผู้มีค่าน่าเชื่อถือ เป็นที่รู้จักของคนในพื้นที่

1.2 ทำเลที่ตั้งของร้านอยู่บริเวณริมถนนสามารถสังเกตเห็นได้ง่ายมีบริเวณสำหรับจอดรถหน้าร้าน

1.3 เป็นศูนย์รวมยา เครื่องมือแพทย์ อาหารเสริมสุขภาพ เครื่องสำอาง และสินค้าสะดวกซื้อ มีผลิตภัณฑ์ที่หลากหลายมากกว่าคู่แข่งในตลาด

1.4 มีการบริหารจัดการที่เป็นระบบโดยนำโปรแกรมคอมพิวเตอร์มาใช้ เช่น ระบบบัญชี ระบบสต็อกสินค้า เป็นต้น

2. ข้อเสียเปรียบของร้านขายยาสามพรานฟาร์ม่าซี

2.1 เป็นผู้ประกอบการรายใหม่ ซึ่งยังไม่เป็นที่รู้จักแพร่หลายของลูกค้า

2.2 ขาดประสบการณ์ในการดำเนินธุรกิจรายขายยาวรวมถึงความชำนาญในด้านการบริหารจัดการ

กลยุทธ์ทางการตลาด

ส่วนผสมทางการตลาดของอุตสาหกรรมบริการ หมายถึง กลุ่มของเครื่องมือทางการตลาดที่ทางธุรกิจนำมาใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์และสามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายทางการตลาดของธุรกิจ นอกจากนี้ยังตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ได้รับความพึงพอใจ ประกอบด้วย

1. กลยุทธ์ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)
2. กลยุทธ์ด้านราคา (Price)
3. กลยุทธ์ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)
4. กลยุทธ์การส่งเสริมการขาย (Promotion)
5. กลยุทธ์ด้านบุคลากร (People)
6. กลยุทธ์กระบวนการให้บริการ (Process)
7. กลยุทธ์ด้านภาพลักษณ์การบริการ (Physical Evident)

กลยุทธ์ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ร้านขายยาสามพรานฟาร์มาซีใช้กลยุทธ์การสร้าง ความแตกต่าง (Differentiation) เนื่องจากเป็นผู้จำหน่ายยา อาหารเสริมและเวชภัณฑ์ซึ่งมีอุปกรณ์ ทางการแพทย์รวมถึงสินค้าสะดวกซื้อ ซึ่งแตกต่างเนื่องจากร้านขายยาคู่แข่งที่ส่วนใหญ่จำ จำหน่ายยาเพียงอย่างเดียว การคัดเลือกสินค้าเข้าร้านจะพิจารณาจากการสำรวจว่าควรมีสินค้าตัว ไດ ปริมาณสินค้าที่ควรมี การคัดเลือกกลุ่มของสินค้าจะดูจากความต้องการของลูกค้าจากแบบ สสำรวจบริการเน้นการให้คำปรึกษาทางด้านสุขภาพโดยเภสัชกรประจำร้านซึ่งจะมีความแตกต่างจาก ร้านอื่นคือ มีเภสัชกรให้บริการตลอดเวลาเปิดทำการของร้าน และให้บริการด้วยความสุภาพ จริงใจ สินค้าที่จำหน่ายในร้านขายยาสามพรานฟาร์มาซีแบ่งเป็นประเภทต่าง ๆ ได้ดังนี้

1. ผลิตภัณฑ์ยาแผนปัจจุบัน เป็นสินค้าหลักของร้านที่ร้านขายยาสามพรานฟาร์มาซีให้ ความสำคัญมากที่สุด การสั่งซื้อต้องมีการพิจารณาอย่างรอบคอบ โดยคำนึงถึงคุณภาพของสินค้า เป็นปัจจัยสำคัญที่สุดในการตัดสินใจซื้อซึ่งผู้ผลิตจะต้องได้มาตรฐานกระทรวงสาธารณสุข

2. ผลิตภัณฑ์ที่ไม่ใช่ยาแผนปัจจุบัน จัดเป็นสินค้าเสริมในการสร้างรายได้เพิ่มให้แก่ กิจการโดยมีหลักในการคัดเลือกสินค้าที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับสุขภาพรวมถึงสินค้าอุปโภคบริโภคที่ จำเป็นต้องใช้ในชีวิตประจำวัน สามารถจัดเป็น 4 กลุ่ม คือ

2.1 อาหารเสริมสุขภาพ ในปัจจุบันมีการคิดค้นอาหารเสริมเพื่อสุขภาพออกมา มากมาย บางผลิตภัณฑ์อาจมีการอวดอ้างสรรพคุณเกินจริง การคัดเลือกผลิตภัณฑ์ประเภทอาหาร เสริมเพื่อมาจำหน่ายในร้านขายยาสามพรานฟาร์มาซีจะพิจารณาผลิตภัณฑ์โดยคำนึงถึงเอกสารทาง วิชาการที่รับรองสรรพคุณในการรักษาโรค อาหารเสริมสุขภาพที่จำหน่ายภายในร้าน ได้แก่ ผลิตภัณฑ์สำหรับการควบคุมน้ำหนัก วิตามินและเกลือแร่ ผลิตภัณฑ์เพื่อการบำรุงผิวพรรณและ ผลิตภัณฑ์ที่ช่วยในการป้องกันโรค เป็นต้น

2.2 เครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ ผลิตภัณฑ์เหล่านี้ใช้เพื่อป้องกันโรคและ ส่งเสริมสุขภาพจัดเป็นสินค้าหนึ่งที่เพิ่มรายได้ให้กับร้าน เครื่องมือแพทย์เหล่านี้จะจัดให้ตามความ ต้องการของลูกค้า เช่น ถุงยางอนามัย ผ้าอ้อม อุปกรณ์ทำแผล เข็มฉีดยา สายให้น้ำเกลือ ปรอทวดใช้ เครื่องวัดความดัน โลหิต เครื่องตรวจสอบระดับน้ำตาลในเลือด ไม้เท้าช่วยเดิน เครื่องพ่นยา รถเข็น เติงลม เป็นต้น โดยการจำหน่ายอุปกรณ์เหล่านี้จะมีการอธิบายวิธีใช้อย่างละเอียดและมีการ รับประกันการขายจากผู้ผลิตรวมถึงบริการหลังการขายเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้บริโภค

2.3 ผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับความสวยงามและเครื่องสำอาง เป็นสินค้าเสริมรายการหนึ่ง ผลิตภัณฑ์ที่จำหน่ายจะเน้นผลิตภัณฑ์เพื่อการรักษาโรคที่เกิดขึ้นทางผิวหนังที่พบบ่อย เช่น สิว ฝ้า กระ โดยเภสัชกรจะเป็นผู้แนะนำวิธีการใช้ของผลิตภัณฑ์แต่ละประเภท

2.4 สินค้าอุปโภคบริโภค เป็นสินค้าเสริมที่จำเป็นต้องใช้ในชีวิตประจำวัน เช่น สบู่ แชมพู ยาสระผม แปรงสีฟัน ยาสีฟัน ฟ้านามัย เป็นต้น บริเวณหน้าร้านมีตู้แช่เย็นเพื่อจำหน่าย สินค้าประเภทเครื่องดื่มต่าง ๆ

กลยุทธ์ด้านผลิตภัณฑ์ของร้านขายยาสามพรานฟาร์มามีที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าในการตัดสินใจเลือกซื้อยา มีดังนี้

1. มียาให้เลือกครบถ้วนครอบคลุมทุกโรคและสินค้าที่จำหน่ายมีคุณภาพดี
2. มีสินค้ามีความทันสมัยอยู่เสมอ เช่น สินค้ายี่ห้อใหม่ ๆ
3. มีการจำหน่ายยาโดยจะไม่จำหน่ายยาเก่าหรือหมดอายุ
4. มีความหลากหลายของผลิตภัณฑ์ สินค้าที่จำหน่ายอื่น ๆ นอกเหนือจากยา ได้แก่ ผลิตภัณฑ์อาหารเสริม อุปกรณ์การแพทย์ และสินค้าสะดวกซื้อ

กลยุทธ์ด้านราคา (Price) ราคาของยาและสินค้าอื่น ๆ ของร้านเป็นไปอย่างเหมาะสมตามคุณภาพของยาและบริการของร้านที่จะให้ ร้านขายยาสามพรานฟาร์มามีไม่ใช้การแข่งขันด้านราคา เนื่องจากยาเป็นสินค้าจำเป็น หากนำราคามาเป็นกลยุทธ์การแข่งขันแล้ว จะส่งผลกระทบต่อผู้บริโภคทั้งทางด้านการคัดเลือกผลิตภัณฑ์ จะทำให้ผู้ประกอบการเลือกยาที่มีต้นทุนถูกไม่มีคุณภาพมาจำหน่าย เพื่อเป็นการลดต้นทุนของสินค้า นอกจากนี้ยังส่งผลกระทบต่อจรรยาบรรณวิชาชีพและผู้ประกอบการร้านยาที่เจ้าของกิจการเป็นเภสัชกร ดังนั้นสินค้าภายในร้านขายยาสามพรานฟาร์มามีจะคำนึงถึงคุณภาพของสินค้ามากกว่าราคา

กลยุทธ์ด้านราคาของร้านขายยาสามพรานฟาร์มามี ดังนี้

1. ตั้งราคาสินค้าโดยคำนึงถึงการยอมรับจากลูกค้า
2. ตั้งราคาโดยเทียบจากต้นทุนและราคาสินค้าไม่แพงเกินไป
3. จำหน่ายสินค้าโดยราคาสินค้าต่ำกว่าที่ระบุบนกล่องและมีป้ายแสดงราคาสินค้าอย่างชัดเจน

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

กลยุทธ์ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) สถานที่ตั้งของร้านขายยาสามพรานฟาร์มามีตั้งอยู่ในย่านชุมชนและใกล้โรงพยาบาลซึ่งอยู่ริมถนนเพชรเกษมเป็นตึกแถว 2 ชั้น สามารถมองเห็นได้ชัดเจน และมีป้ายทางด้านข้างของตึกและหน้าตึก ซึ่งขนาดของป้ายมีขนาดใหญ่ ด้านหน้าของตึกมีสถานที่สำหรับจอดรถได้ทั้งรถยนต์และรถจักรยานยนต์ ภายในร้านขายยาสามพรานฟาร์มามีความสะอาด มีแสงสว่างที่เพียงพอ มีการจัดการควบคุมสภาวะแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการรักษาคุณภาพผลิตภัณฑ์ มีมุมสำหรับให้บริการเอกสารทางวิชาการ หรือความรู้ทางด้านสุขภาพ มีป้ายแสดงตนตามมาตรฐานเภสัชวิชาชีพ

กลยุทธ์ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของร้านขายยาสามพรานฟาร์มาซี มีดังนี้

1. ทำเลที่ตั้งอยู่ริมถนนเพชรเกษม สามารถสังเกตเห็นได้ง่าย
2. มีที่จอดรถหน้าร้านสามารถจอดรถได้ การคมนาคมสะดวก
3. มีการดูแลความสะอาดภายในและภายนอกร้านให้สะอาดอยู่เสมอ
4. มีบริการจัดส่งสินค้านอกสถานที่

กลยุทธ์การส่งเสริมการขาย (Promotion) การส่งเสริมการตลาดในช่วงแนะนำร้านเป็นช่วงที่มีความสำคัญที่สุด ร้านขายยาสามพรานฟาร์มาซี ดำเนินนโยบายทางการตลาดโดยเน้นด้านการส่งเสริมการขาย ได้แก่ การมีเภสัชกรประจำร้านตลอดเวลาทำการ การแนะนำการใช้ยาและการซักถามอาการจากผู้ซื้อ เนื่องจากเจ้าของกิจการเป็นเภสัชกร จึงเน้นการดำเนินนโยบายด้านวิชาการเกี่ยวกับบทบาทของเภสัชกรชุมชน

กลยุทธ์การส่งเสริมการขายของร้านขายยาสามพรานฟาร์มาซี มีดังนี้

1. มีการแนะนำการใช้ยา การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและการบริการซักถามอาการจากผู้ป่วย
2. มีเภสัชกรประจำตลอดเวลาทำการ
3. มีบริการตรวจวัดสุขภาพฟรี เช่น วัดความดันโลหิต ชั่งน้ำหนัก วัดส่วนสูง
4. มีการรับชำระผ่านบัตรเครดิต
5. มีการให้คำปรึกษาด้านผิวพรรณ สุขภาพและความงาม
6. มีการรับเปลี่ยนสินค้าคืนหากลูกค้าไม่พอใจ
7. มีการประชาสัมพันธ์ผ่านทางสถานีวิทยุชุมชน ป้ายผ้าและใบปลิว

กลยุทธ์ด้านบุคลากร (People) บุคลากรของร้านขายยาจะต้องมีความรู้ในเรื่องที่เกี่ยวกับยา เป็นผู้มีความสมบัติเหมาะสมกับงานบริการ มีความรู้ความสามารถและมีทักษะความชำนาญในการทำงาน เภสัชกรผู้ทำหน้าที่ในร้านขายยาจำเป็นต้องมีความรู้ความสามารถในด้านต่าง ๆ เช่น ความรู้เกี่ยวกับยาในด้านต่าง ๆ ทั้งในแง่สรรพคุณของยา วิธีการใช้ ข้อควรระวังในการใช้ยา ผลข้างเคียงของยา มีความรู้เกี่ยวกับการรักษาโรคเบื้องต้น เภสัชกรยังจำเป็นต้องจะต้องบริหารงานร้านขายยาได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม ความรู้ความสามารถของพนักงานเป็นสิ่งที่สร้างความได้เปรียบแก่คู่แข่งกันได้ พนักงานของร้านจะต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีทักษะในการวิเคราะห์ แก้ไขปัญหาต่าง ๆ มีศิลป์ในการขายโดยผ่านการฝึกฝนและอบรม

กลยุทธ์กระบวนการให้บริการ (Process) กระบวนการให้บริการเป็นขั้นตอนหรือวิธีการดำเนินงานของธุรกิจแต่ละประเภท ซึ่งจะมีกระบวนการแต่ละขั้นตอนที่แตกต่างกัน กระบวนการให้บริการแก่ลูกค้าของร้านขายยาสามพรานฟาร์มาซี จะผ่านขั้นตอนต่าง ๆ ของการให้บริการ เช่น ผู้ให้บริการ เครื่องมือ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อที่จะนำการบริการดี ๆ ไปยังลูกค้าเพื่อให้

ลูกค้าเกิดความประทับใจและพึงพอใจในการบริการที่เขาได้รับ กระบวนการให้บริการที่ดีจะสั้น กระชับไม่ซับซ้อน ยุ่งยาก รวดเร็วมีมาตรฐาน ทั้งนี้เพื่อสร้างความสะดวกสบายให้กับลูกค้าไม่ต้อง เสียเวลาในการรอคอยนาน

กลยุทธ์ด้านภาพลักษณ์การบริการ (Physical Evident) ภาพลักษณ์ของร้านขายยาเป็น องค์ประกอบที่สำคัญ ซึ่งมีส่วนช่วยให้ลูกค้าตัดสินใจเลือกใช้บริการ เพราะความเชื่อมั่นของลูกค้า ต่อภาพลักษณ์ของร้านขายยาเป็นสิ่งสำคัญ ภาพลักษณ์ที่ดีของร้านจะสร้างความน่าเชื่อถือให้กับ ลูกค้าว่าเขาจะได้รับบริการที่ดีและสามารถเชื่อถือได้ ร้านขายยาสามพรานฟาร์มาซีสร้างภาพลักษณ์ การให้บริการที่ดีและเหมาะสม การแต่งกายของพนักงานของร้านจะต้องสุภาพเรียบร้อย เกสซ์กร จะต้องสวมเสื้อกราวน ปักชื่อและนามสกุลไว้บนเสื้อ การจัดร้านให้เป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด และสวยงาม

ตารางที่ 11 แสดงการวิเคราะห์การแข่งขัน (Competitive Matrix)

7P'S	ร้านขายยา สามพรานฟาร์มาซี	ร้านฟาสซิโน สาขา โลตัส สามพราน	ร้านขายยา ลักณาเภสัช
ด้านการผลิตภัณฑ์	- จำหน่ายยาแผนปัจจุบัน อุปกรณ์การแพทย์ อาหารเสริม เครื่องสำอาง สินค้าอุปโภคบริโภค	- จำหน่ายยาแผนปัจจุบัน อุปกรณ์การแพทย์ อาหารเสริม เครื่องสำอาง	- จำหน่ายยาแผนปัจจุบัน
ด้านราคา	- ราคาเทียบเคียงราคาในท้องตลาด	ราคาค่อนข้างสูง	- ราคาเทียบเคียงราคาในท้องตลาด
ด้านสถานที่	- ริมถนนเพชรเกษม มีที่จอดรถหน้าร้าน - ตกแต่งร้านทันสมัยจัดสินค้าเป็นหมวดหมู่	- อยู่ภายในห้างโลตัส - ตกแต่งร้านทันสมัยจัดสินค้าเป็นหมวดหมู่	- ริมถนนเข้าอำเภอ - ตกแต่งร้านเหมือนร้านขายยาทั่วไป
ด้านการส่งเสริมการขาย	- มีการประชาสัมพันธ์ผ่านวิทยุชุมชน	- การโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ	ไม่มี
ด้านบุคลากร	- มีเกสซ์กรประจำร้านตลอดเวลาทำการ	- มีเกสซ์กรประจำร้านตลอดเวลาทำการ	- มีเกสซ์กรประจำร้านตลอดเวลาทำการ

ตารางที่ 11 (ต่อ)

7P'S	ร้านขายยา สามพรานฟาร์มาซี	ร้านฟาซซิโน สาขา โลตัส สามพราน	ร้านขายยา ลัคณาเภสัช
ด้านกระบวนการ ให้บริการ	- มีบริการรับเปลี่ยน สินค้าคืน	- ไม่มี	- ไม่มี
ด้านภาพลักษณ์ การให้บริการ	- แต่งกายถูกต้อง เหมาะสม	- แต่งกายถูกต้อง เหมาะสม	- ไม่มี

การกำหนดตำแหน่งทางธุรกิจของร้านขายยาสามพรานฟาร์มาซี (Market Positioning)



ภาพที่ 9 แสดงถึงตำแหน่งทางธุรกิจของร้านขายยาสามพรานฟาร์มาซี

การกำหนดตำแหน่งผลิตภัณฑ์เป็นขั้นตอนจะต้องมีลักษณะสอดคล้องกับความต้องการของตลาดเป้าหมาย ร้านขายยาแผนปัจจุบันในอำเภอสามพรานส่วนใหญ่จำหน่ายยาแผนปัจจุบันเพียงอย่างเดียว ร้านขายยาสามพรานฟาร์มาซีเล็งเห็นถึงโอกาสในการประกอบธุรกิจ โดยวาง

ตำแหน่งผลิตภัณฑ์ให้มีความหลากหลายของสินค้ามากกว่าร้านขายยาอื่น ๆ และวิเคราะห์ความต้องการของตลาดเป้าหมาย เน้นการสร้างความแตกต่างที่ผลิตภัณฑ์และรูปแบบของร้าน ทำให้เป็นเอกลักษณ์และไม่เหมือนกันร้านขายยาอื่น ๆ



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

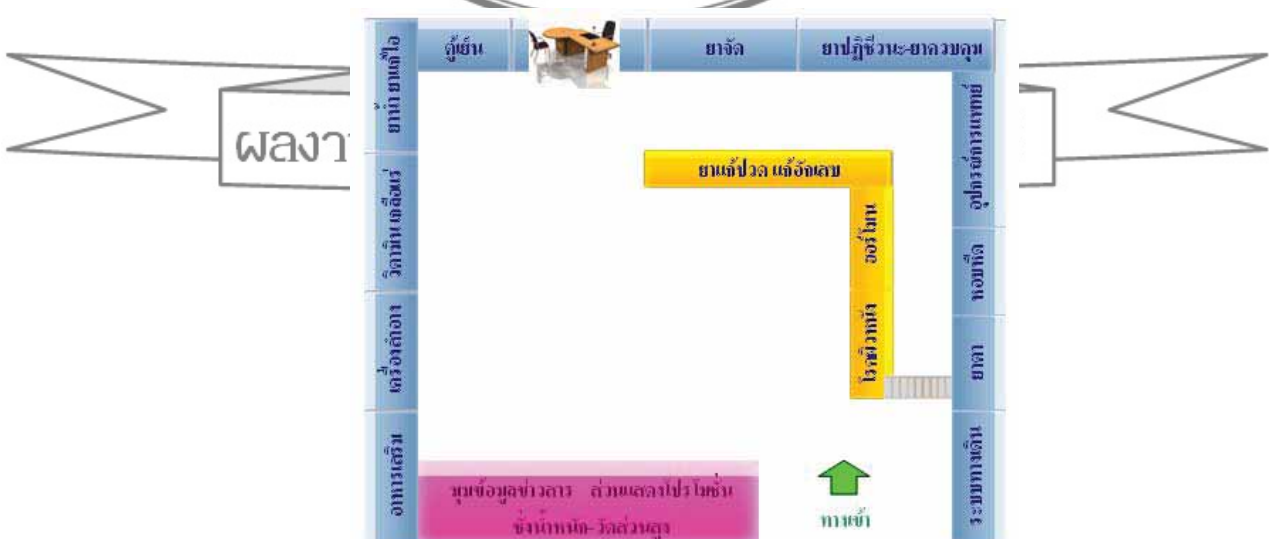
ลักษณะอาคารที่ตั้งร้านขายยาสามพรานฟาร์ม่าชี

1. ตั้งอยู่ริมถนนเพชรเกษม ใกล้สี่แยกเข้าอำเภอสามพรานจังหวัดนครปฐม เป็นถนนเส้นหลักมีผู้สัญจรไปมาเป็นจำนวนมากโดยเฉพาะช่วงเย็น
2. บริเวณโดยรอบประกอบด้วยโรงพยาบาล โรงเรียน หน่วยงานราชการ บริษัทเอกชน หมู่บ้านจัดสรรและศูนย์การค้า
3. เป็นเส้นทางสายหลักมีรถโดยสารผ่านเป็นจำนวนมากสะดวกในการเดินทาง
4. มีพื้นที่หน้าร้านให้สามารถจอดรถบริเวณหน้าร้านได้

เหตุผลที่ในการเลือกทำเลที่ตั้งร้านขายยาสามพรานฟาร์ม่าชี

1. มีการคมนาคมสะดวกใกล้กับถนนสายสำคัญ เนื่องจากถนนเพชรเกษมเป็นเส้นทางสายหลักในการสัญจรไปมาของผู้คน
2. อาคารที่ตั้งร้านเป็นของเจ้าของกิจการเอง ปราศจากการผ่อนชำระ
3. ลูกค้าสามารถจอดรถบริเวณหน้าร้านได้เนื่องจากมีพื้นที่จอดรถด้านหน้าร้าน ลูกค้าสามารถเข้า-ออก ได้สะดวก
4. ตั้งอยู่บริเวณแหล่งชุมชน บริเวณโดยรอบประกอบด้วย โรงพยาบาล โรงเรียน หน่วยงานราชการ บริษัทเอกชน หมู่บ้านจัดสรรและศูนย์การค้า

แผนผังภายในร้านขายยาสามพรานฟาร์ม่าชี



ภาพที่ 11 แสดงผังการจัดพื้นที่ภายในของร้านขายยาสามพรานฟาร์ม่าชี

ร้านขายยา เป็นธุรกิจบริการที่มีกฎหมายควบคุม การเปิดให้บริการต้องขอใบอนุญาตขายยา ซึ่งผู้ขอใบอนุญาตจะต้องมีเภสัชกรที่มีใบประกอบโรคศิลป์เป็นผู้มีหน้าที่ปฏิบัติการ ปัจจุบันมีการกำหนดมาตรฐานร้านยาโดยสภาเภสัชกรรมฯ เป็นผู้กำหนดมาตรฐานต่าง ๆ ขึ้น มีการประเมินร้านยาและให้การรับรองเมื่อมีคุณสมบัติตามมาตรฐานกำหนด หนึ่งในข้อกำหนดที่สำคัญคือการจัดสรรพื้นที่ในร้านยาให้มีส่วนสำคัญสำหรับการให้บริการ

การแบ่งและการจัดสรรพื้นที่ใช้สอยในร้านขายยาสามพรานฟาร์มามีดังนี้

1. พื้นที่ปฏิบัติการของเภสัชกร พื้นที่นี้จะใช้ประมาณ 10 ตารางเมตร ซึ่งต้องมีเภสัชกรเท่านั้นที่เป็นผู้ให้บริการ เป็นพื้นที่สำคัญในการแสดงสินค้าที่เป็นยาต่าง ๆ อันได้แก่

- 1.1 ยาอันตราย
- 1.2 ยาควบคุมพิเศษ
- 1.3 วัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตประสาท
- 1.4 ยาเสพติด
2. พื้นที่สำหรับเภสัชกรให้คำปรึกษา แนะนำและบริการอื่น ๆ
3. พื้นที่สำหรับการให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ แก่คนทั่วไป

สำหรับพื้นที่ส่วนที่เหลือจากนี้สามารถที่จะจัดแบ่งให้เกิดประโยชน์เพิ่มเติมกับกิจการได้ดังนี้ คือ

- 3.1 พื้นที่เพื่อการพักหรือรอ
- 3.2 พื้นที่จัดแสดงสินค้าอื่น ๆ ได้แก่ ยาสามัญประจำบ้าน อาหารเสริม นมผงสำหรับเด็ก อุปกรณ์ผู้ช่วย อุปกรณ์เพื่อการปฐมพยาบาล เครื่องสำอาง สินค้าอุปโภค บริโภค
- 3.3 พื้นที่เพื่อการส่งเสริมการขายพิเศษ (Promotion Area)

ในการจัดรูปแบบได้คำนึงถึงหลักของความสะดวกของลูกค้าในการเลือกซื้อสินค้า รวมไปถึงการคำนึงการใช้ประโยชน์ของพื้นที่ให้มากที่สุด โดยมีการแยกหมวดหมู่ยาตามหลักเภสัชวิทยา โดยมีการจัดสรรพื้นที่ภายในร้าน คือ พื้นที่ปฏิบัติงานของเภสัชกร เป็นพื้นที่สำคัญในการแสดงสินค้าที่เป็นยาต่าง ๆ ได้แก่ ยาจัด ยาปฏิชีวนะ ยาควบคุมพิเศษ ซึ่งต้องมีเภสัชกรเท่านั้นที่เป็นผู้ให้บริการ มีมุมให้บริการข่าวสาร บริการชั่งน้ำหนัก วัดส่วนสูงจะอยู่ด้านในสุดเมื่อลูกค้าเข้าไปใช้บริการจะทา ให้เดินผ่านส่วนของโปร โมชั่น และเห็นผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร มีส่วนพื้นที่จัดแสดงสินค้า โปร โมชั่นจะจัดอยู่ทางเข้าหน้าร้านเพื่อดึงดูดความสนใจลูกค้า บริการอื่นๆ มีพื้นที่บริการเครื่องชั่งน้ำหนัก มีพื้นที่ในการเก็บรักษาอุณหภูมิของยา มีพื้นที่สำหรับให้ข้อมูลข่าวสาร มีพื้นที่เพื่อการส่งเสริมการขายพิเศษ (Promotion Area) เพื่อเป็นที่ดึงดูดใจของลูกค้า ส่วนของพื้นที่อิสระ โดยชั้นวางในส่วนขอบได้ใช้แนวคิดการจัดผังร้านแบบคู่แข่ง ชั้นวางติดผนังซึ่งจะทำให้มีช่องว่างระหว่างชั้นวางสินค้าส่วนขอบและชั้นวางสินค้าที่อยู่ส่วนกลาง เพื่อให้ลูกค้าได้เดิน

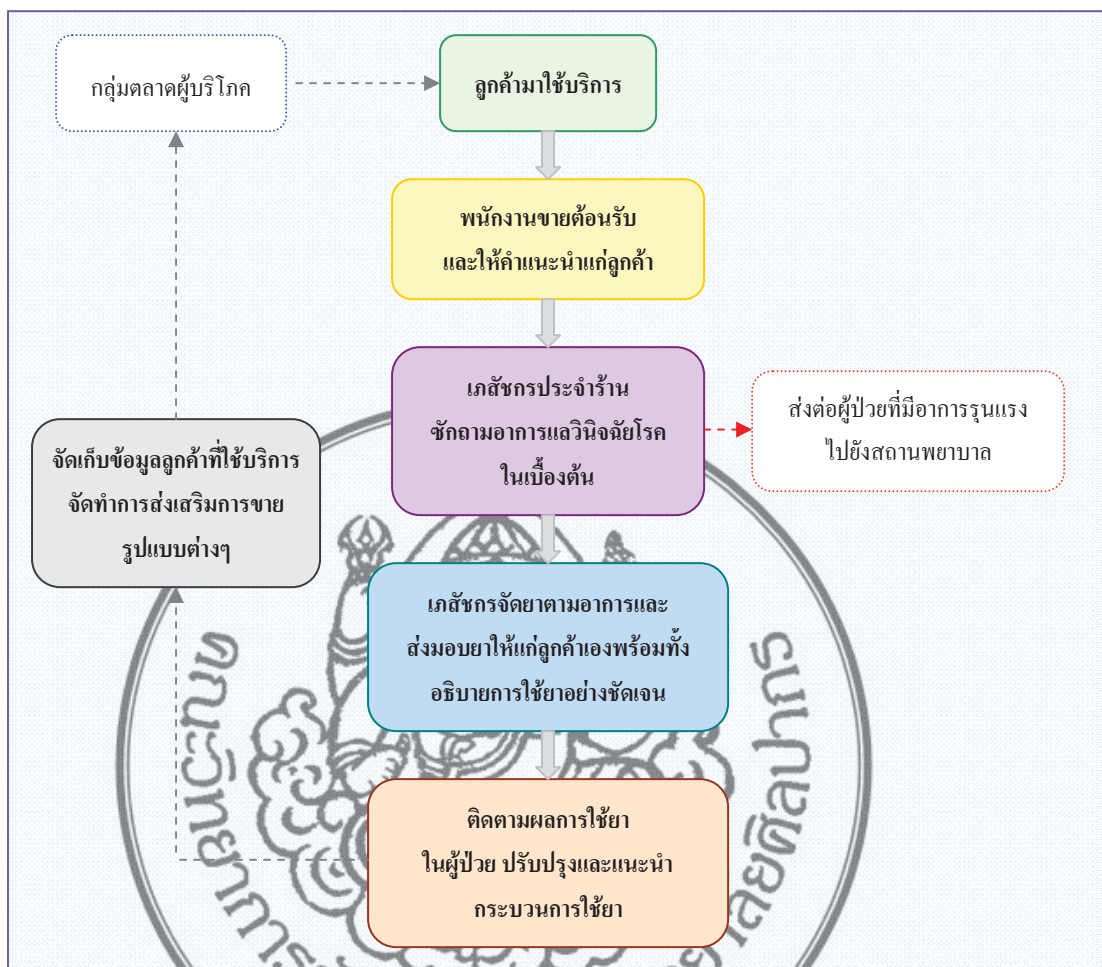
ชมสินค้าในแผนกต่าง ๆ ของร้านค้าได้อย่างทั่วถึง เพื่อเป็นการบังคับการเดินของลูกค้าเป็นการจัดสรรพื้นที่อย่างเป็นระบบมากขึ้น ในส่วนของชั้นวางที่อยู่ตรงกลางได้ใช้แนวคิดการจัดผังแบบตามแนวยาว เพื่อบังคับให้เดินชมสินค้าประเภทอื่น ๆ เพื่อให้เกิดการตัดสินใจซื้อแบบไม่ตั้งใจ

การให้บริการ

การให้บริการลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญประการหนึ่งของผู้ประกอบการร้านค้าปลีก การบริการลูกค้าจะต้องอาศัยนโยบายในการบริการลูกค้าว่าควรจะมีทิศทางไปทางใดที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริโภค เพื่อจะได้กำหนดรายละเอียดของกรให้บริการลูกค้าได้อย่างถูกต้อง การกำหนดนโยบายบริการลูกค้าสามารถพิจารณาจากคู่แข่งชั้น ชนิดของสินค้า ผู้บริโภค ชนิดของกิจการและนโยบายด้านราคาของกิจการ การบริการลูกค้ามีอยู่หลายองค์ประกอบด้วยกันซึ่งผู้ประกอบกิจการสามารถเลือกใช้ตามความเหมาะสม

ร้านขายยาสามพรานฟาร์มาซีคำนึงถึงมาตรฐานในการให้บริการทางเภสัชกรรมที่ดีตามมาตรฐานของร้านขายยาคุณภาพ เพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการ การค้นหาความต้องการโดยการซักถามอาการ ประวัติการใช้ยา ก่อนการส่งมอบยาทุกครั้งเพื่อให้เหมาะสมกับผู้ป่วยเฉพาะรายตามมาตรฐานการดูแลผู้ป่วย

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี



ภาพที่ 12 แสดงผังขั้นตอนการให้บริการ

ความสามารถในการให้บริการ ร้านขายยาสามพรานฟาร์มาซีเปิดกิจการทุกวันยกเว้นวันจันทร์ตั้งแต่เวลา 7.00 น. ถึง 20.00 น. มีเภสัชกรอยู่ประจำร้านตลอดเวลาทำการ มีเกณฑ์ในการเลือกสรรยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพที่นำมาจำหน่ายที่ผ่านการรับรองมาตรฐานการผลิตที่ดีและมาจากแหล่งที่น่าเชื่อถือ มีอุปกรณ์ในการให้บริการสุขภาพที่เหมาะสมเพื่อประโยชน์ในการติดตามผลการใช้ยา เช่น เครื่องชั่งน้ำหนัก ที่วัดส่วนสูง มีอุปกรณ์นับเม็ดยาจำแนกตามกลุ่มยาที่จำเป็นในการให้บริการและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการสะอาดและไม่เกิดการปนเปื้อนในระหว่างการให้บริการ

ทรัพย์สินที่ใช้ในการลงทุนและประมาณการค่าเสื่อมราคา

ตารางที่ 12 แสดงทรัพย์สินที่ใช้ในการลงทุนและประมาณการค่าเสื่อมราคา

(บาท)

รายการ	อายุงาน (ปี)	ค่า ขายซาก	ค่าเสื่อม ราคา
ค่าออกแบบและตกแต่งร้าน	600,000	5	120,000
เครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ	470,000	5	94,000
ผู้สินค้าและชั้นวางสินค้าขายปลีก	256,000		
ตู้เก็บผลิตภัณฑ์	49,000		
ตู้แสดงสินค้า 3 จุด	36,000		
ค่าชั้นวางสินค้าคลังที่ชั้น 2	45,000		
เคาน์เตอร์พร้อมเก้าอี้	30,000		
ปรอทวัดไข้แบบดิจิทัล	2,800		
เครื่องชั่งน้ำหนักและวัดอุณหภูมิ	1,400		
เครื่องวัดความดันโลหิตและหูฟัง	3,800		
ตู้เย็นแช่เครื่องดื่ม	28,000		
ตู้เย็นแช่ยา	18,000		
เครื่องใช้สำนักงาน	193,000	5	19,300
โต๊ะทำงานพร้อมเก้าอี้	12,000		
เครื่องปรับอากาศ 25000 BTU	50,000		
พัดลม โจรติดเพดาน	5,000		
คอมพิวเตอร์และระบบปฏิบัติการ	50,000		
เครื่องพิมพ์และเครื่องโทรสาร	57,200		
โทรศัพท์ไร้สาย 2 เครื่อง	4,000		
ตู้เอกสาร 4 ตู้	14,800		
ค่าใช้จ่ายก่อนการดำเนินงาน	137,000		
เงินทุนหมุนเวียน	800,000		
รวมมูลค่าการลงทุน	2,200,000		229,940

การคำนวณค่าเสื่อมราคาใช้วิธีการคิดค่าเสื่อมราคาแบบทางตรง

ตารางที่ 13 แสดงการคำนวณค่าเสื่อมราคา

(บาท)

รายการ	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
ค่าเสื่อมราคาทางตรง					
ค่าเสื่อมราคาค่าตัดแต่ง (บาท/ปี)	120,000	120,000	120,000	120,000	120,000
ค่าเสื่อมราคาเครื่องมือและอุปกรณ์ (บาท/ปี)	75,200	75,200	75,200	75,200	75,200
	255,200	255,200	255,200	255,200	255,200
ค่าเสื่อมราคาทางอ้อม					
ค่าเสื่อมราคาเครื่องใช้สำนักงาน (บาท/ปี)	34,740	34,740	34,740	34,740	34,740
ค่าเสื่อมราคารวมทั้งสิ้น (บาท/ปี)	229,940	229,940	229,940	229,940	229,940

ประมาณการรายได้ ต้นทุน และค่าใช้จ่าย

ประมาณการรายได้

ตารางที่ 14 แสดงประมาณการรายได้

(บาท)

	ปีที่ 1	ปีที่ 2 (+10%)	ปีที่ 3 (+10%)	ปีที่ 4 (+10%)	ปีที่ 5 (+10%)
รายได้จากการขายสินค้า					
ยาแผนปัจจุบัน					
จำนวนผู้ใช้บริการ (คน)	15,750	17,325	19,058	20,963	23,060
ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ (บาท)	200	200	200	200	200
รายได้จากยาแผนปัจจุบัน	3,150,000	3,465,000	3,811,500	4,192,650	4,611,915

ตารางที่ 14 (ต่อ)

(บาท)

	ปีที่ 1	ปีที่ 2 (+10%)	ปีที่ 3 (+10%)	ปีที่ 4 (+10%)	ปีที่ 5 (+10%)
อุปกรณ์การแพทย์					
จำนวนผู้ให้บริการ (คน)	2,250	2,475	2,723	2,995	3,294
ค่าใช้จ่ายในการให้บริการ (บาท)	250	250	250	250	250
รายได้จากอุปกรณ์การแพทย์	562,500	618,750	680,625	748,688	823,556
อาหารเสริมสุขภาพ					
จำนวนผู้ให้บริการ (คน)	2,250	2,475	2,723	2,995	3,294
ค่าใช้จ่ายในการให้บริการ (บาท)	170	170	170	170	170
รายได้จากอาหารเสริมสุขภาพ	382,500	420,750	462,825	509,108	560,018
ผลิตภัณฑ์เวชสำอางค์					
จำนวนผู้ให้บริการ (คน)	1,125	1,238	1,361	1,497	1,647
ค่าใช้จ่ายในการให้บริการ (บาท)	200	200	200	200	200
รายได้จากผลิตภัณฑ์เวชสำอางค์	135,000	148,750	163,350	179,685	197,654
สินค้าอุปโภคบริโภค					
จำนวนผู้ให้บริการ (คน)	1,125	1,238	1,361	1,497	1,647
ค่าใช้จ่ายในการให้บริการ (บาท)	80	80	80	80	80
รายได้จากสินค้าอุปโภคบริโภค	90,000	99,000	108,900	119,790	131,769
รวมรายได้ทั้งหมด	4,320,000	4,752,000	5,227,200	5,749,920	6,324,912

ประมาณการต้นทุนแรงงาน

ตารางที่ 15 แสดงการประมาณการต้นทุนแรงงาน

(บาท)

รายการ	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
ค่าแรงงาน					
เกษตรกร	300,000	330,000	363,000	399,300	439,230
ผู้จัดการร้าน	180,000	198,000	217,800	239,580	263,538
พนักงานผู้ช่วย	96,000	105,600	116,160	127,776	140,554
รวมค่าแรงงาน	576,000	633,600	696,960	766,656	843,322

ประมาณการค่าแรงงานทางตรงและผันแปร

ตารางที่ 16 แสดงประมาณการค่าแรงทางตรงและผันแปร

(บาท)

รายการ	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
ค่าแรงทางตรง (เงินเดือน)	576,000	633,600	696,960	766,656	843,322
ค่าแรงผันแปร (ค่าตอบแทน)	156,150	171,765	188,942	207,836	228,619
รวมค่าแรงงานทั้งหมด	732,150	805,365	885,902	974,492	1,071,941

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ประมาณการค่าใช้จ่ายอื่นๆ

ตารางที่ 17 แสดงประมาณการค่าใช้จ่ายอื่นๆ

(บาท)

รายการ	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
ค่าใช้จ่ายทางตรง (บาท)					
ค่าป้ายชื่อเกสซกร	5,000	5,000	5,000	5,000	5,000
ค่าสาธารณูปโภค	120,000	126,000	132,300	138,915	145,861
ค่าซ่อมบำรุง	12,000	12,600	13,230	13,892	14,586
ค่าวัสดุสิ้นเปลือง	5,000	5,250	5,513	5,788	6,078
ค่าใช้จ่ายทางตรงรวม	142,000	148,850	156,043	163,595	171,524
ค่าใช้จ่ายในการขายและดำเนินงาน					
ค่าโทรศัพท์	24,000	25,200	26,460	27,783	29,172
ค่าใช้จ่ายทางการตลาด	60,000	63,000	66,150	69,458	72,930
เบ็ดเตล็ด	9,000	9,450	9,923	10,419	10,940
ค่าใช้จ่ายในการขายและบริหารรวม	93,000	97,650	102,533	107,659	113,042
ค่าใช้จ่ายอื่นๆ รวมทั้งสิ้น	235,000	246,500	258,575	271,254	284,566

ประมาณการต้นทุนการให้บริการ

ตารางที่ 18 แสดงประมาณการต้นทุนการให้บริการ

ผลงานวิจัยขั้นพื้นฐาน ระดับปริญญาตรี

(บาท)

รายการ	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
ค่าสินค้า	2,250,000	2,475,000	2,722,500	2,994,750	3,294,225
ค่าเสื่อมราคาทางตรง	195,200	195,200	195,200	195,200	195,200
ค่าใช้จ่ายทางตรง	142,000	148,850	156,043	163,595	171,524
ต้นทุนสินค้าและบริการ	2,587,200	2,819,050	3,073,743	3,353,545	3,660,949

การคำนวณต้นทุนคงที่

ตารางที่ 19 แสดงการคำนวณต้นทุนคงที่

(บาท)

	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
ค่าแรงงานทางตรง (เงินเดือน)	576,000	633,600	696,960	766,656	843,322
ค่าเสื่อมราคาทั้งสิ้น	229,940	229,940	229,940	229,940	229,940
รวมต้นทุนคงที่	805,940	863,540	926,900	996,596	1,073,262

การคำนวณต้นทุนผันแปร

ตารางที่ 20 แสดงการคำนวณต้นทุนผันแปร

(บาท)

รายการ	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
ค่าแรงผันแปร (ค่าตอบแทน)	156,150	171,765	188,942	207,836	228,619
รวมต้นทุนผันแปร	156,150	171,765	188,942	207,836	228,619

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

บทที่ 9

แผนการเงิน

การวางแผนการเงินสำหรับธุรกิจเป็นเรื่องที่สำคัญต่อศักยภาพและความเป็นไปได้ของธุรกิจ ผู้ประกอบการควรมีพื้นฐานเกี่ยวกับเรื่องการหมุนเวียนหรือการไหลของเงินที่จะเกิดขึ้นในระหว่างการทำธุรกิจอย่างเพียงพอ ผู้ประกอบการรายใหม่จะต้องทบทวนรายละเอียดต่างๆ ของการลงทุน หรือการใช้เงินในระหว่างที่กิจการยังไม่มีรายได้จากการขายให้ครบถ้วน เพื่อให้ทราบว่า จะต้องเตรียมเงินลงทุนไว้มากน้อยเพียงใด

ร้านขายยาสามพรานฟาร์มามีธุรกิจกิจการเจ้าของคนเดียวโดยเจ้าของกิจการเป็นผู้มีสิทธิในสินทรัพย์ และเป็นผู้รับส่วนของกำไรหรือขาดทุนทั้งหมดนั้นแต่เพียงผู้เดียว ตลอดจนรับผิดชอบในหนี้สินที่เกิดขึ้นทั้งหมดของกิจการโดยไม่จำกัดจำนวน ธุรกิจที่จัดตั้งขึ้นในรูปแบบของกิจการเจ้าของคนเดียวมีการจัดตั้งและการบริหารงานง่ายและรวดเร็ว เนื่องจากการตัดสินใจขึ้นอยู่กับเจ้าของกิจการเพียงคนเดียว แต่การขยายกิจการทำได้ยากเพราะมีเจ้าของเพียงคนเดียว การกู้ยืมเงินจากเจ้าหนี้จึงขึ้นอยู่กับฐานะและชื่อเสียงของเจ้าของเพียงผู้เดียว

การลงทุนในโครงการ

การพิจารณาเกี่ยวกับการลงทุนในโครงการจะต้องพิจารณาอย่างรอบคอบ นับตั้งแต่การศึกษาความเป็นไปได้ในการลงทุน การประมาณการลงทุน การประมาณกระแสเงินสดรับสุทธิจากโครงการ ความเสี่ยงและความไม่แน่นอนจากการลงทุน การวิเคราะห์และประเมินค่าที่ได้รับตลอดจนการจัดหาเงินทุน จากแผนการดำเนินงานตามโครงการร้านขายยาสามพรานฟาร์มามีวางแผนใช้เงินลงทุนทั้งสิ้น 2,200,000 บาท โดยเป็นส่วนของเจ้าของทั้งหมด

โครงสร้างการใช้เงินลงทุน

ตารางที่ 21 แสดงโครงสร้างการใช้เงินลงทุน

(บาท)

รายการ	ส่วนของเจ้าของกิจการ
1. สินทรัพย์	
ค่าออกแบบและตกแต่งร้าน	600,000
ค่าเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ	470,000
ค่าเครื่องใช้สำนักงาน	193,000
2. ค่าใช้จ่ายก่อนการดำเนินงาน	137,000
3. เงินทุนหมุนเวียน	800,000
รวมมูลค่าการลงทุน	2,200,000

เป้าหมายทางการเงิน

วัตถุประสงค์ของการบริหารจัดการด้านการเงินคือ เพื่อให้เกิดความคล่องตัว และเพื่อประโยชน์ในด้านการทำกำไรเพื่อให้เกิดกำไรสูงสุดและการลดความเสี่ยงของธุรกิจ วิธีการจัดการด้านการเงินเพื่อประโยชน์ในด้านการทำกำไร ได้แก่ การควบคุมต้นทุนด้านต่างๆ รวมถึงการพยากรณ์ผลกำไรในอนาคต การวางแผนการขายและพยากรณ์ปริมาณที่จะขายได้ เพื่อให้ทราบล่วงหน้าว่าธุรกิจสามารถทำกำไรเพิ่มขึ้นได้มากน้อยเพียงไร และต้องมีการเตรียมการล่วงหน้าอย่างไรบ้างหรือควรมีการตัดสินใจเพื่อการลงทุนในอนาคตอย่างไรเพื่อประโยชน์ในการวางแผนการขยายงานในอนาคต

ผลงานวิทยานิพนธ์ ระดับปริญญาตรี

ร้านขายยาสามพรานฟาร์ม่าซี ได้กำหนดเป้าหมายทางการเงินของกิจการไว้ดังนี้

1. เพื่อกิจการสามารถคืนทุนได้ในระยะเวลาไม่เกิน 2 ปี
2. เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการดำเนินงานและมีกำไรอย่างต่อเนื่อง

ประมาณการทางการเงินเพิ่ม / ลดจากปีก่อน

ร้านขายยาสามพรานฟาร์ม่าซีได้ประมาณการทางการเงินเกี่ยวกับรายได้ในแต่ละปีมีอัตราเพิ่ม 10% และต้นทุนการให้บริการและค่าใช้จ่ายในการขายและบริหารของแต่ละปีในอัตราเพิ่ม 5% เมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า

ตารางที่ 22 แสดงประมาณการทางการเงินเพิ่ม / ลดจากปีก่อน

(บาท)

รายการ	ปีที่ 1 (+,-) %	ปีที่ 2 (+,-) %	ปีที่ 3 (+,-) %	ปีที่ 4 (+,-) %	ปีที่ 5 (+,-) %
รายได้	+10%	+10%	+10%	+10%	+10%
ต้นทุนในการให้บริการ	+5%	+5%	+5%	+5%	+5%
ค่าใช้จ่ายในการขายและบริหาร	+5%	+5%	+5%	+5%	+5%

ประมาณการงบการเงิน

การประมาณงบการเงินควบคู่กับกระบวนการจัดทำงบประมาณ จะช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถมองภาพของเป้าหมายทางธุรกิจที่ตนต้องการได้ งบการเงินถือเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการวิเคราะห์ทางการเงินของกิจการ การประมาณการงบการเงินจะช่วยให้กิจการสามารถคาดคะเนศักยภาพของกำไรและเงินปันผลทางการเงินต่าง ๆ ในอนาคต นอกจากนั้นแล้วข้อมูลทางการเงินเหล่านี้ยังมีส่วนในการสร้างความน่าเชื่อถือให้กับสถาบันการเงินและผู้ลงทุนอีกด้วย งบการเงินที่สำคัญประกอบด้วย

1. งบดุล เป็นงบการเงินแสดงฐานะของกิจการ ณ วันสิ้นรอบระยะเวลาบัญชี (วันสิ้นงวดบัญชี) โดยจัดทำขึ้นทุก ๆ รอบระยะเวลาที่กำหนดไว้ เช่น 3 เดือน, 6 เดือน, 1 ปี โดยในส่วนของงบดุลนั้นจะแสดงความสัมพันธ์ของทรัพย์สิน หนี้สินและส่วนของผู้ถือหุ้น

2. งบกำไรขาดทุน เป็นงบการเงินที่แสดงผลการดำเนินงานของกิจการในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง เช่น รอบปีบัญชี โดยจะแสดงรายได้ ค่าใช้จ่าย และกำไรหรือขาดทุนสุทธิ ช่วยให้ผู้ใช้ทราบถึงผลกำไรหรือขาดทุนของกิจการนั้นมาส่วนใด เพื่อปรับปรุงการดำเนินงาน และคาดการณ์ผลการดำเนินงานในอนาคต

3. งบแสดงการเปลี่ยนแปลงในส่วนของผู้ถือหุ้น เป็นงบแสดงการเปลี่ยนแปลงในส่วนของผู้ถือหุ้น ซึ่งแสดงถึงการเปลี่ยนแปลงของรายการต่าง ๆ ที่จัดอยู่ในส่วนของผู้ถือหุ้น ได้แก่ ทุนจดทะเบียนและเรียกชำระส่วนเกินมูลค่าหุ้นส่วนเกินทุนจากการตีราคาสินทรัพย์ และกำไรสะสม เป็นต้น โดยในแต่ละรายการในส่วนของผู้ถือหุ้น จะมีการแสดงจำนวน ณ วันต้นงวดรายการเพิ่มขึ้นและลดลงในระหว่างงวดและจำนวน ณ วันสิ้นงวด

4. งบกระแสเงินสด เป็นงบการเงินที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับกระแสเงินสดรับและกระแสเงินสดจ่ายของบริษัทในช่วงระยะเวลาหนึ่ง โดยแสดงถึงแหล่งที่มาและแหล่งที่ใช้ไปของเงินสดรวมทั้งเงินสดสุทธิที่เพิ่มขึ้นหรือลดลงในระหว่างงวดจากกิจกรรมทางธุรกิจที่เกิดขึ้นในบริษัทอันได้แก่ กิจกรรมดำเนินงานกิจกรรมลงทุน และกิจกรรมจัดหาเงินทุน เพื่อให้ผู้ใช้งบการเงินได้ทราบถึงการเปลี่ยนแปลงในเงินสดหรือสภาพคล่องของบริษัท

5. หมายเหตุประกอบงบการเงิน จะมีรายละเอียดเพิ่มเติมสำหรับข้อมูลที่ไม่ได้รวมไว้ในงบการเงินหลักทั้ง 3 ประเภท ในขณะที่งบดุล งบกำไรขาดทุน และงบกระแสเงินสดแสดงข้อมูลโดยสรุปของกิจกรรมทางธุรกิจเพื่อให้ผู้ใช้งบการเงินโดยทั่วไปสามารถเข้าใจได้ ผู้ใช้งบการเงินบางกลุ่มต้องการรายละเอียดเพิ่มเติมสำหรับข้อมูลที่ไม่ได้รวมไว้ในงบการเงินหลักทั้งสามประเภท ดังนั้น การบัญชีจึงกำหนดให้บริษัทต้องให้รายละเอียดสำหรับรายการที่แสดงไว้ในงบการเงินทั้งสามในหมายเหตุประกอบงบการเงิน ตัวอย่างของหมายเหตุประกอบงบการเงิน ได้แก่ นโยบายบัญชีที่บริษัทเลือกใช้ รายละเอียดของรายการที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์ เป็นต้น

ร้านขายยาสามพรานพาร์มาซี แสดงประมาณการงบการเงิน ดังนี้

1. ประมาณการงบกำไรขาดทุน
2. ประมาณการงบกระแสเงินสด
3. ประมาณการงบดุล

และรอบระยะเวลาบัญชีกำหนดให้เป็นรอบ 1 ปี โดยเริ่มตั้งแต่วันที่ 1 มกราคมและสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคมของทุกปี

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ประมาณการงบกำไรขาดทุน

ตารางที่ 23 แสดงประมาณการงบกำไรขาดทุน

(บาท)

	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
รายได้	4,320,000	4,752,000	5,227,200	5,749,920	6,324,912
หัก ต้นทุนสินค้าและบริการ	2,587,200	2,819,050	3,073,743	3,353,545	3,660,949
กำไรขั้นต้น	1,732,800	1,932,950	2,153,458	2,396,375	2,663,963
หัก ค่าใช้จ่ายในการขายและดำเนินงาน					
ค่าแรงฝ่ายบริหาร	732,150	665,280	731,808	804,989	885,488
ค่าใช้จ่ายในการขายและบริหาร	93,000	97,650	102,533	107,659	113,042
ค่าเสื่อมราคาทางอ้อม	34,740	34,740	34,740	34,740	34,740
ค่าใช้จ่ายก่อนการดำเนินงานตัดจ่าย	137,000	-	-	-	-
รวมค่าใช้จ่ายในการขายและดำเนินงาน	996,890	937,755	1,023,174	1,116,891	1,219,723
กำไรจากการดำเนินงาน	735,910	995,195	1,130,284	1,279,485	1,444,240
ภาษี (0.5 % ของรายได้)	220,773	298,559	339,085	383,845	433,272
กำไรสุทธิ	515,137	696,637	791,198	895,639	1,010,968

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ประมาณการงบกระแสเงินสด

ตารางที่ 24 แสดงประมาณการงบกระแสเงินสด

(บาท)

	ปีที่ 0	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
กระแสเงินสดรับ						
ทุน	2,000,000					
เงินทุนหมุนเวียน		800,000				
รายได้		4,320,000	4,752,000	5,227,200	5,749,920	6,324,912
รวมเงินสดรับ	2,000,000	5,120,000	4,752,000	5,227,200	5,749,920	6,324,912
กระแสเงินสดจ่าย						
ค่าออกแบบและตกแต่งร้าน	600,000					
เครื่องมือและอุปกรณ์	470,000					
เครื่องใช้สำนักงาน	193,000					
ค่าใช้จ่ายก่อนการดำเนินงาน	137,000					
ค่าสินค้า		2,250,000	2,475,000	2,722,500	2,994,750	3,294,225
ค่าแรง		732,150	805,365	885,902	974,492	1,071,941
ค่าใช้จ่ายอื่นๆ		235,000	246,500	258,575	271,254	284,566
จ่ายภาษี		220,773	298,559	339,085	383,845	433,272
รวมเงินสดจ่าย	1,400,000	3,437,923	3,825,424	4,206,062	4,624,341	5,084,004
เงินสดสุทธิ		1,682,077	926,577	1,021,138	1,125,579	1,240,908
เงินสดคงเหลือต้นงวด (1 ม.ค.)			1,682,077	2,608,654	3,629,792	4,755,371
เงินสดคงเหลือปลายงวด (31 ธ.ค.)		1,682,077	2,608,654	3,629,792	4,755,371	5,996,279

ประมาณการงบดุล

ตารางที่ 25 แสดงประมาณการงบดุล

(บาท)

รายการ	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
สินทรัพย์หมุนเวียน					
เงินสด	1,682,077	2,608,654	3,629,792	4,755,371	5,996,279
รวมสินทรัพย์หมุนเวียน	1,682,077	2,608,654	3,629,792	4,755,371	5,996,279
สินทรัพย์ถาวร					
ค่าตกแต่งรถตัดบัญชี	480,000	360,000	240,000	120,000	-
เครื่องมือและอุปกรณ์	394,800	319,600	244,400	169,200	94,000
เครื่องใช้สำนักงาน	158,260	123,520	88,780	54,040	19,300
รวมสินทรัพย์ถาวร	1,033,060	803,120	573,180	343,240	113,300
รวมสินทรัพย์ทั้งสิ้น	2,715,137	3,411,774	4,202,972	5,098,611	6,109,579
ทุน					
ส่วนของผู้ถือหุ้น	2,200,000	2,200,000	2,200,000	2,200,000	2,200,000
กำไรสะสม	515,137	1,211,774	2,002,972	2,898,611	3,909,579
รวมส่วนของทุน	2,715,137	3,411,774	4,202,972	5,098,611	6,109,579

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

การวิเคราะห์อัตราส่วนทางการเงิน

การคำนวณอัตราส่วนทางการเงินเป็นวิเคราะห์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายการต่างๆ ในงบการเงินเพื่อหาความสัมพันธ์กัน อัตราส่วนการเงินช่วยในการวิเคราะห์ทั้งงบการเงิน เนื่องจากอัตราส่วนการเงินจะสรุปข้อมูลต่างๆ ให้อยู่ในรูปแบบที่ง่ายต่อความเข้าใจ ต่อการแปลความหมาย และต่อการเปรียบเทียบ (สถาบันพัฒนาบุคลากรธุรกิจหลักทรัพย์ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย 2553)

การวิเคราะห์อัตราส่วนการเงินด้วยตัวเอง อาจทำให้ไม่ได้ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์มากนัก หลังจากการคำนวณอัตราส่วนการเงินแล้วจึงจำเป็นต้องเปรียบเทียบอัตราส่วนที่คำนวณได้กับตัวเปรียบเทียบหรือมาตรฐานอื่นๆ เช่น

1. อัตราส่วนการเงินที่วางแผนไว้สำหรับงวดนั้น
2. อัตราส่วนการเงินเดียวกันของงวดก่อนๆ
3. อัตราส่วนการเงินเดียวกันของบริษัทอื่นที่คล้ายคลึงกัน
4. อัตราส่วนการเงินเฉลี่ยของบริษัทอื่นในอุตสาหกรรมเดียวกัน

อัตราส่วนความสามารถในการทำกำไร (Profitability Ratio)

อัตราส่วนความสามารถในการทำกำไรคือเครื่องมือในการวัดความสามารถในการทำกำไรของแต่ละบริษัท นักวิเคราะห์ทางการเงินมักใช้มาตรวัดนี้ในการประเมินผลประกอบการของบริษัท โดยพิจารณาจากยอดขาย สินทรัพย์ ส่วนของผู้ถือหุ้น หรือ มูลค่าหุ้น

อัตราส่วนความสามารถในการทำกำไรที่สำคัญมีดังต่อไปนี้

1. อัตราการทำกำไรเบื้องต้น เป็นตัววัดว่าทุก ๆ บาทของยอดขายสามารถทำกำไรเบื้องต้นหลังจากหักต้นทุนวัตถุดิบได้เป็นกี่เปอร์เซ็นต์

2. อัตราการกำไรที่ได้จากการดำเนินงาน เป็นตัววัดว่าทุก ๆ บาทของยอดขาย สามารถทำกำไรหลังจากหักต้นทุนวัตถุดิบและค่าใช้จ่ายทั้งหมดได้เป็น กี่เปอร์เซ็นต์

3. อัตราการทำกำไรสุทธิ เป็นตัววัดว่าทุก ๆ บาทของยอดขายสามารถทำกำไร หลังจากหักต้นทุนวัตถุดิบ ค่าใช้จ่ายทั้งหมด รวมถึงภาระดอกเบี้ยและภาษีได้เป็น กี่เปอร์เซ็นต์

4. อัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์ทั้งหมด (ROA : Return on Total Asset) หรือ อัตราผลตอบแทนจากการลงทุน (ROI : Return on Investment) เป็นตัววัด ประสิทธิภาพโดยรวมของบริษัทในการทำกำไรจากสินทรัพย์ทั้งหมดที่มีอยู่

5. อัตราผลตอบแทนจากส่วนของผู้เป็นเจ้าของ (ROE : Return on Equity Ratio) เป็นตัววัดประสิทธิภาพโดยรวมของบริษัทในการทำกำไรจากส่วนของผู้เป็นเจ้าของ (ทั้งในส่วนของหุ้นสามัญและหุ้นบุริมสิทธิ)

6. อัตราส่วนแบ่งของผู้ถือหุ้น (EPS : Earning per Share) แสดงถึงจำนวนเงิน รายได้ที่เป็นส่วนแบ่งของผู้ถือหุ้นสามัญแต่ละหุ้น เป็นตัวที่ถูกจับตามองในส่วน ของนักลงทุนและเป็นดัชนีชี้ความสำเร็จของบริษัทที่สำคัญ

7. อัตราส่วนราคาต่อส่วนแบ่งของผู้ถือหุ้น (P/E : Price Earning Ratio) เป็นตัววัดจำนวนเงินที่นักลงทุนเต็มใจจะจ่ายแก่หุ้นของบริษัทนั้นต่อ แต่ละบาทของ ส่วนแบ่งผู้ถือหุ้นเป็นดัชนีชี้ระดับความมั่นใจของนักลงทุนที่มีต่อ ผลประกอบการของบริษัทในอนาคต

อัตราส่วนแสดงประสิทธิภาพในการดำเนินงาน (Efficiency Ratio)

อัตราส่วนวิเคราะห์ประสิทธิภาพจะใช้เปรียบเทียบกับอัตราส่วนมาตรฐาน ซึ่งอาจจะเป็นอัตราส่วนที่ได้จากสถิติที่เก็บตัวเลขต่อเนื่องกันมาหลายปี หรืออาจกำหนดเป็นเป้าหมายจากการนำตัวเลขเฉลี่ยของกลุ่มอุตสาหกรรมและอาจใช้เปรียบเทียบกับอัตราส่วนของบริษัทเดียวกันในอดีตต่อเนื่องกันหลายๆปี

อัตราส่วนที่วัดประสิทธิภาพบางตัวเช่น อัตรากำไรจากการดำเนินงาน ต่อสินทรัพย์รวม หรือต่อยอดขายสุทธิ อาจจัดประเภทเป็นอัตราส่วนวิเคราะห์ความสามารถในการทำกำไรของกิจการ โดยมองเทียบ กำไรที่หาได้ว่า เกิดจากการใช้สินทรัพย์ หรือบริหารสินทรัพย์เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ในเชิงการทำกำไร

ร้านขายยาสามพรานฟาร์มฯ กำหนดการวัดประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้วยอัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์รวม (ROA) เป็นการวัดความสามารถในการทำกำไรของสินทรัพย์ทั้งหมดที่ธุรกิจใช้ในการดำเนินงานทำให้ผลตอบแทนจากการดำเนินงานได้มากขึ้นเพียงใด หากมีค่าสูงแสดงถึงการใช้สินทรัพย์อย่างมีประสิทธิภาพ

ตารางที่ 26 แสดงการวิเคราะห์อัตราส่วนทางการเงิน

(บาท)

รายการ			ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
1	อัตรากำไรสุทธิรวม	ยอดขาย	1.59	1.39	1.24	1.13	1.04
		สินทรัพย์รวม					
2	อัตรากำไรสุทธิ	กำไรสุทธิ	12%	15%	15%	16%	16%
		ยอดขาย					
3	อัตรากำไรจากการดำเนินงานต่อสินทรัพย์ (ROA)	กำไรจากการดำเนินงาน	27%	29%	27%	25%	24%
		สินทรัพย์รวม					
4	อัตราส่วนกำไรสุทธิต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (ROE)	กำไรสุทธิ	23%	32%	36%	41%	46%
		ส่วนของผู้ถือหุ้น					

การวิเคราะห์ผลตอบแทนจากการลงทุน

การดำเนินงานของธุรกิจจะก่อให้เกิดทั้งรายรับและรายจ่ายซึ่งเป็นผลกระทบโดยตรงเพื่อการดำเนินงานของธุรกิจ การคำนวณถึงผลตอบแทนที่จะได้รับเป็นสิ่งจำเป็นในการดำเนินธุรกิจ เพื่อให้มั่นใจว่าการลงทุนนั้นจะได้รับผลตอบแทนที่น่าพอใจและคุ้มค่า

จุดคุ้มทุน(Break Even Point)

จุดคุ้มทุน หมายถึงจุดที่ปริมาณของสินค้า หรือบริการที่ธุรกิจได้จำหน่ายออกไปแล้ว ทำให้รายได้ที่เกิดขึ้นเท่ากับต้นทุนของสินค้าหรือบริการนั้นภายในระยะเวลาหนึ่ง การวิเคราะห์จุดคุ้มทุนจึงเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งที่ใช้ในการวิเคราะห์หาปริมาณการขายสินค้าหรือบริการที่ทำให้รายรับของธุรกิจสามารถครอบคลุมถึงค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นได้พอดี

ตารางที่ 27 แสดงการวิเคราะห์จุดคุ้มทุน

(บาท)

	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
รายได้	4,320,000	4,752,000	5,227,200	5,749,920	6,324,912
ต้นทุนผันแปร	2,406,150	2,646,765	2,911,442	3,202,586	3,522,844
ต้นทุนคงที่	805,940	863,540	926,900	996,596	1,073,262
กำไรส่วนเกิน : (รายได้ - ต้นทุนผันแปร)	1,913,850	2,105,235	2,315,759	2,547,334	2,802,068
อัตราส่วนกำไรส่วนเกิน (กำไรส่วนเกิน/ยอดขาย)	44.30%	44.30%	44.30%	44.30%	44.30%
จุดคุ้มทุน : (ต้นทุนคงที่/อัตรากำไรส่วนเกิน)	1,819,192	1,949,209	2,092,227	2,249,547	2,422,598

ระยะเวลาคืนทุน (Payback Period)

ระยะเวลาคืนทุน หมายถึง ระยะเวลาที่ทำให้ผลรวมของกระแสเงินสดรับสุทธิจากการดำเนินงานโครงการเท่ากับเงินสดจ่ายลงทุนสุทธิ ร้านขายยาสามพรานฟาร์มามี จำนวนระยะเวลาคืนทุนโดยคำนึงถึงค่าของเงินตามเวลาที่อัตราคิดลด 10%

วิธีการคำนวณ

ระยะเวลาคืนทุน = จำนวนปีก่อนคืนทุน + (เงินสดส่วนที่เหลือ/เงินสดรับในปีที่คืนทุน)

ผลงานวิจัยนี้ได้รับระดับปริญญาตรี

$$= 1 + 0.87$$

$$= 1 \text{ ปี } 10 \text{ เดือน}$$

มูลค่าโครงการปัจจุบันสุทธิ (Net Present Value : NPV)

เป็นการประเมินโครงการที่คำนึงถึงค่าของเงินตามงวดเวลาเนื่องจากการลงทุนในระยะยาว จำนวนเงินลงทุนที่จ่ายไปกับผลตอบแทนที่จะได้รับจากการลงทุนที่เกิดขึ้นในระยะเวลาต่างกัน จึงต้องปรับมูลค่าของจำนวนเงินลงทุนกับผลตอบแทนที่จะได้รับให้เป็นมูลค่าปัจจุบันของเงินสดที่คาดว่าจะได้รับในแต่ละปีในอนาคตตลอดอายุโครงการกับมูลค่าปัจจุบัน ของเงินสดจ่าย

ออกไปของโครงการ ณ อัตราผลตอบแทนที่ต้องการ ร้านขายยาสามพรานฟาร์มามีคำนวณมูลค่าโครงการปัจจุบันสุทธิโดยคำนึงถึงค่าของเงินตามเวลาที่อัตราคิดลด 10%

วิธีการคำนวณ

$$\begin{aligned} \text{มูลค่าปัจจุบันสุทธิ} &= \text{มูลค่าปัจจุบันของเงินสดรับ} - \text{มูลค่าปัจจุบันของเงินสดจ่าย} \\ &= (1,529,176 + 765,723 + 767,181 + 768,771 + 770,480) - \\ &\quad 2,200,000 \\ &= 2,401,331 \text{ บาท} \end{aligned}$$

ตารางที่ 28 แสดงกระแสเงินสดสุทธิของโครงการ

	ปีที่ 0	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
เงินลงทุน	2,200,000					
กระแสเงินสดสุทธิ ระหว่างปี		1,682,077	926,577	1,021,138	1,125,579	1,240,908
อัตราคิดลด 10%		0.9091	0.8264	0.7513	0.6830	0.6209
กระแสเงินสดสุทธิ ของโครงการ	-2,200,000	1,529,176	765,723	767,181	768,771	770,480

การจำลองสถานการณ์ด้วยสมมติฐานทางการเงิน

การประเมินสถานการณ์จำลองเป็นการวิเคราะห์ความไวต่อสถานการณ์เมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้นในอนาคต การวิเคราะห์ผลการดำเนินงานอยู่บนสมมติฐานทางการเงินเมื่อเทียบกับสภาวะปกติที่ประมาณการ ในกรณีที่กิจการประสบผลสำเร็จในการดำเนินการเป็นไปในทางที่ดีที่สุด สมมติให้ผลประกอบการเติบโตขึ้น 20% และในทางตรงกันข้ามหากกิจการไม่ประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ สมมติให้ผลประกอบการต่ำกว่าที่ประมาณการไว้ 20%

ตารางที่ 29 แสดงสมมติฐานทางการเงินในสภาวะปกติ

(บาท)

สภาวะปกติ (Normal Case)	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
รายได้	4,320,000	4,752,000	5,227,200	5,749,920	6,324,912
กำไรขั้นต้น	735,910	995,195	1,130,284	1,279,485	1,444,240
กำไรสุทธิ	515,137	696,637	791,198	895,639	1,010,968
เงินสด	1,682,077	2,608,654	3,629,792	4,755,371	5,996,279
สินทรัพย์รวม	2,715,137	3,411,774	4,202,972	5,098,611	6,109,579
กำไรสะสม	515,137	1,211,774	2,002,972	2,898,611	3,909,579

ตารางที่ 30 แสดงสมมติฐานทางการเงินในสภาวะประสบความสำเร็จ

(บาท)

สภาวะประสบความสำเร็จ (Best Case : Growth 20%)	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
รายได้	5,184,000	5,702,400	6,272,640	6,899,904	7,589,894
กำไรขั้นต้น	883,092	1,194,234	1,356,340	1,535,382	1,733,088
กำไรสุทธิ	618,164	835,964	949,438	1,074,767	1,213,161
เงินสด	2,018,492	3,130,384	4,355,750	5,706,445	7,195,535
สินทรัพย์รวม	3,258,164	4,094,128	5,043,566	6,118,333	7,331,495
กำไรสะสม	618,164	1,454,128	2,403,566	3,478,333	4,691,495

ตารางที่ 31 แสดงสมมติฐานทางการเงินในสถานะไม่ประสบความสำเร็จ

(บาท)

สถานะไม่ประสบความสำเร็จ (Worst Case : Drop 20%)	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
รายได้	3,456,000	3,801,600	4,181,760	4,599,936	5,059,930
กำไรขั้นต้น	588,728	796,156	904,227	1,023,588	1,155,392
กำไรสุทธิ	412,110	557,309	632,959	716,511	808,774
เงินสด	1,345,662	2,086,923	2,903,834	3,804,297	4,797,023
สินทรัพย์รวม	2,172,110	2,729,419	3,362,378	4,078,889	4,887,663
กำไรสะสม	412,110	969,419	1,602,378	2,318,889	3,127,663



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

บทที่ 10

การวิเคราะห์ประเมินความเสี่ยงโครงการ

การวิเคราะห์ความเสี่ยง เป็นเครื่องมือที่จำเป็นสำหรับผู้บริหาร โครงการและผู้เกี่ยวข้องในโครงการ การวิเคราะห์ความเสี่ยงจะช่วยระบุสิ่งที่ทำให้โครงการไม่สำเร็จตามเป้าหมายทั้งความผิดพลาดด้านกำหนดค่าใช้จ่ายและการยุติโครงการ การวิเคราะห์ความเสี่ยงก่อให้เกิดการประเมินปัญหาแต่เริ่มต้น การปรับปรุงการปฏิบัติตามแผนอย่างเหมาะสม รวมทั้งการตรวจติดตามผลการบริหารความเสี่ยง การวิเคราะห์ความเสี่ยงและการบริหารโครงการเป็นกระบวนการที่สามารถวิเคราะห์และจัดการความเสี่ยงซึ่งสัมพันธ์กับโครงการนั้น ดังนั้นการดำเนินการอย่างเหมาะสมจะช่วยเพิ่มพูนความสำเร็จของโครงการได้อย่างสมบูรณ์แบบทั้งด้านค่าใช้จ่าย เวลาและการปฏิบัติการให้ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์

การประเมินความเป็นไปได้ของโครงการ

การประเมินความเป็นไปได้ของโครงการร้านขายยาสามพรานฟาร์ม่าซี ได้ผลการประเมินของโครงการว่าจะสามารถดำเนินธุรกิจให้สำเร็จดังที่ตั้งเป้าหมาย ดังนี้

1. สินค้าของร้านมีความหลากหลาย การมียาและเวชภัณฑ์ตั้งแสดงเป็นจำนวนมาก และมีหลากหลายยี่ห้อ การมีสินค้าเสริมอื่น ๆ นอกจากยา ได้แก่ อุปกรณ์การแพทย์ อาหารเสริม สินค้าอุปโภคบริโภค เครื่องดื่มและเครื่องสำอาง เป็นต้น ทำให้เป็นข้อได้เปรียบของร้านซึ่งต่างจากร้านขายยาร้านอื่น

2. ด้านผู้ให้บริการมีเภสัชกรประจำร้านตลอดเวลาทำการและแสดงตนโดยการติดป้ายชื่อหรือตำแหน่ง การติดใบประกอบโรคศิลป์และใบอนุญาตต่าง ๆ เภสัชกรของร้านมีทักษะด้านการสื่อสาร สามารถให้คำปรึกษาเรื่องยาและสุขภาพได้ดี สร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้าได้

3. สถานที่ในการประกอบกิจการตั้งอยู่ในเขตชุมชน ติดถนนใหญ่ ลูกค้าผ่านไปมาสะดวก สถานที่ประกอบกิจการเป็นอาคารซึ่งเป็นของเจ้าของกิจการเอง ปราศจากภาระผูกพันส่งผลให้ต้นทุนการให้บริการต่ำ

แผนสำรองฉุกเฉิน

แผนฉุกเฉินเป็นการเตรียมแนวทางการดำเนินงานไว้ล่วงหน้า ในกรณีที่สถานการณ์หรือผลลัพธ์จากการดำเนินงานไม่เป็นไปตามที่คาดไว้ หรือมีเหตุการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อทางลบกับกิจการ ดังนั้นจึงจำเป็นต้องเตรียมการรับมือกับปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต เพื่อให้การดำเนินงานตามแผนงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวได้ทันทั่วทั้งที่ ร้านขายยาสามพรานฟาร์มาซีได้เตรียมแผนสำรองไว้ดังนี้

แผนสำรองด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในส่วนของบุคลากรต้องมีการสร้างแรงจูงใจในด้านต่าง ๆ เช่น การจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีและเหมาะสม การจัดสวัสดิการที่ดี และค่าครองชีพที่เหมาะสม ตลอดจนการพัฒนาให้บุคลากรเกิดความก้าวหน้าในอาชีพการงาน นอกจากนี้ยังต้องเตรียมการในการพัฒนาบุคลากรและแนวทางการปฏิบัติงานเพื่อรองรับการขยายตัวของบริษัทในอนาคต

แผนสำรองด้านการตลาด ในกรณีที่ยอดขายสินค้าของร้านขายยาสามพรานฟาร์มาซีไม่เป็นไปตามเป้าหมายจะแก้ไขโดยเน้นการดำเนินกิจกรรมทางการตลาดมากขึ้น เช่น เพิ่มการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ประกอบการทำวิจัยตลาดเพื่อหาความต้องการของลูกค้าที่อาจเปลี่ยนแปลงไป และจัดรายการลดราคาสินค้าบางประเภทซึ่งไม่ใช่ยา เช่น อาหารเสริมตัวที่ได้รับความนิยม เพื่อเป็นการกระตุ้นยอดขาย

แผนสำรองด้านการเงิน ร้านขายยาสามพรานฟาร์มาซีมีการปรับแผนด้านการเงินให้สอดคล้องกับยอดขายที่อาจคลาดเคลื่อนจากที่ได้ทำการประมาณไว้ กรณีที่ยอดขายต่ำมากทำการแก้ไขโดยชะลอการใช้จ่ายตามแผนที่วางไว้และปรับลดค่าใช้จ่ายที่สามารถชะลอได้ไว้ก่อน หากกิจการขาดสภาพคล่องทางด้านเงินสด กิจการได้เตรียมแผนสำรองโดยการติดต่อขอกู้ยืมเงินจากสถาบันการเงินเพื่อขอกู้ยืมเงินมาลงทุนในธุรกิจเพิ่ม

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

แผนในอนาคต

ร้านขายยาสามพรานฟาร์มาซีได้เตรียมแผนเพื่อรองรับการดำเนินการในอนาคตเมื่อธุรกิจสามารถดำเนินไปตามเป้าหมายที่กำหนด ดังนี้

1. พัฒนาคุณภาพการให้บริการของพนักงานและเภสัชกรของร้าน เพื่อให้บริการลูกค้าไปอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด เพื่อให้ลูกค้าเกิดความภักดีกับร้าน
2. เพิ่มจำนวนสินค้าที่จำหน่ายภายในร้านให้มีความหลากหลายมากขึ้นกว่าเดิม เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่มีมากขึ้น
3. ศึกษาความเป็นไปได้ในการขยายพื้นที่การให้บริการให้กว้างขวางมากขึ้น

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. แผนยุทธศาสตร์ 5 ปี สร้างสวัสดิการสังคมไทย ฉบับที่ 1 (พ.ศ. 2550 - 2554) [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 4 กันยายน 2553. เข้าถึงได้จาก http://www.m-society.go.th/document/edoc/edoc_1875.pdf

โรงพยาบาลสามพราน, งานผู้ป่วยนอก. สถิติผู้เข้ารับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสามพราน [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 5 พฤศจิกายน 2553. เข้าถึงได้จาก <http://hospital.moph.go.th/sampran/home.html#>

_____. เวลาทำการและประเภทการให้บริการโรงพยาบาลสามพราน [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 5 พฤศจิกายน 2553. เข้าถึงได้จาก <http://hospital.moph.go.th/sampran/history.html>

_____. รายงาน 10 อันดับโรคของผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสามพรานปี 2552 [ออนไลน์].

เข้าถึงเมื่อ 5 พฤศจิกายน 2553. เข้าถึงได้จาก <http://hospital.moph.go.th/sampran/home.html#>

จินตนา บุญบงการ และ ญักุพันธ์ เขจรนนท์. การจัดการเชิงกลยุทธ์. กรุงเทพฯ : บริษัทซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด (มหาชน), 2547

ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อรุษา. การตลาดสำหรับการบริการ: แนวคิดและกลยุทธ์. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2547

ธีระ ฤกงานโรดม. PHARMARKETING ตลาดยาเชิงยุทธ์. กรุงเทพฯ : บริษัท ทิปี่ง พอยท์ จำกัด, 2545.

ฝ่ายวิจัยธุรกิจ กลุ่มบริหารความเสี่ยง สำนักงานบริหารความเสี่ยงและกำกับ บมจ.ธนาคารกรุงไทย.

ร้านขายยาแผนปัจจุบันแนวโน้มพอใช้ [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 5 กันยายน 2553.

เข้าถึงได้จาก http://www.ktb.co.th/upload/economy/SIF/Fertilizer_Store.pdf

วารุณี ดันติวงศ์วานิช และคณะ. หลักการตลาด Principles of Marketing. กรุงเทพฯ : บริษัทเพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า จำกัด, 2552.

ศิริพร พงศ์ศรีโรจน์. องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธุรกิจ บัณฑิตย์, 2548.

ศิริรัตน์ ดันปชาติ และ วิรา ปราการพิลาศ. เปิดร้านยาคุณภาพ. กรุงเทพฯ : บริษัทซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด (มหาชน), 2549.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. การบริหารเชิงกลยุทธ์และกรณีศึกษา. กรุงเทพฯ : บริษัทธีระฟิล์มและไซเท็กซ์ จำกัด, 2542.

สถาบันพัฒนาบุคลากรธุรกิจหลักทรัพย์(TSI)ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. หลักสูตรความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับตลาดเงินและตลาดทุน [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 21 พฤศจิกายน 2553. เข้าถึงได้จาก http://www.tsithailand.org/index.php?option=com_content&task=view&id=1072&Itemid=1351

สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. อัตราส่วนความสามารถในการทำกำไร. [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 21 พฤศจิกายน 2553. เข้าถึงได้จาก

<http://www.ismed.or.th/SME/src/upload/knowledge/117144053445d2c39610fce.pdf>

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครปฐม. แผนที่อำเภอสามพราน. [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 23 พฤศจิกายน 2553. เข้าถึงได้จาก http://nptho.moph.go.th/sampran/map_sampran.html

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครปฐม. ข้อมูลสถานประกอบการ [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 10 ตุลาคม 2553. เข้าถึงได้จาก <http://nptho.moph.go.th/Pharma/pill/index.htm>

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. ภาวะเศรษฐกิจไทยไตรมาสสองและแนวโน้มปี 2553 [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 4 กันยายน 2553. เข้าถึงได้จาก http://www.nesdb.go.th/Portals/0/eco_data/economic/eco_state/2_53/Press%20Thai%20Q2-2010.pdf

สำนักงานสถิติแห่งชาติ. ประชากรโลก : ประชากรไทย [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 4 กันยายน 2553. เข้าถึงได้จาก http://service.nso.go.th/nso/nsopublish/service/indi_popworld.html

สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. เทคนิคการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 15 ตุลาคม 2553. เข้าถึงได้จาก

<http://www.ismed.or.th/SME/src/bin/controller.php?view=knowledgeInsite.KnowledgeDetail&sid=64&id=375&left=76&right=77&level=3&lv1=3>

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ภาษาต่างประเทศ

Thompson, Arthur A. A. J. Strickland, and John E. Gamble. Crafting and Executing Strategy. New York : McGraw-Hill/Irwin, 2010



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี



ภาพที่ 13 แสดงแผนที่อำเภอสามพรานจังหวัดนครปฐม

ที่มา : สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครปฐม. แผนที่อำเภอสามพราน. [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 23 พฤศจิกายน 2553. เข้าถึงได้จาก http://npho.moph.go.th/sampran/map_sampran.html

ผลงานวิจัยนักรศึกษา ระดับปริญญาตรี



รายงานสถานที่ย้ายยาในอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 32 แสดงรายนามสถานที่ขายยาในอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม

ร้านยา	ประเภท	เวลาปฏิบัติการ
ณัฐเวช	ขายยาบรรจุเสร็จ	17.00 น.-20.00 น.
เกษมเภสัช	ขายยาบรรจุเสร็จ	17.00 น.-20.00 น.
สามพรานเภสัช	ขายยาบรรจุเสร็จ	17.00 น.-21.00 น.
เกียรติเจริญเวชภัณฑ์	ขายยาบรรจุเสร็จ	07.00 น.-19.00 น.
ศรีสมบูรณ์	ขายยาบรรจุเสร็จ	17.00 น.-20.00 น.
เมืองทองฟาร์ม่าซี	ขายยาบรรจุเสร็จ	08.00 น.-20.00 น.
เทพวัฒนาเวชภัณฑ์	ขายยาบรรจุเสร็จ	06.00 น.-20.00 น.
ร้านสมชายเภสัช	ขายยาบรรจุเสร็จ	17.00 น.-20.00 น.
ศิริรัตน์ฟาร์ม่าซี	ขายยาบรรจุเสร็จ	16.00 น.-20.00 น.
วิทยาเภสัช	ขายยาบรรจุเสร็จ/แผนโบราณ	07.00 น.-20.00 น.
ร้านกิตติชัยเภสัช	ขายยาบรรจุเสร็จ/แผนโบราณ	06.00 น.-20.00 น.
พิทักษ์เภสัช	ขายยาบรรจุเสร็จ/แผนโบราณ	07.00 น.-21.00 น.
สมุนไพรวังพรม สาขา ส้มแก้ว	ขายยาแผนโบราณ	08.00 น.-20.00 น.
สมุนไพรวังพรม สาขา แก้วฟ้า	ขายยาแผนโบราณ	08.00 น.-20.00 น.
บริษัท เวชพงศ์มาร์เก็ตติ้ง จำกัด	ขายยาแผนโบราณ	08.30 น.-17.30 น.
ร้านปฐมมงคลสมุนไพรมะ	ขายยาแผนโบราณ	08.00 น.-20.00 น.
เพิ่มคาร์ณีเภสัช	ขายยาแผนโบราณ	08.00 น.-24.00 น.
ร้านสมุนไพรวังพรม	ขายยาแผนโบราณ	08.00 น.-17.00 น.
ร้านสมุนไพรวงศา	ขายยาแผนโบราณ	08.00 น.-17.00 น.
หจก.สมุนไพรวงศา	ขายยาแผนโบราณ	08.00 น.-20.00 น.
หจก.สมุนไพรวังพรม	ขายยาแผนโบราณ	17.00 น.-20.00 น.
ดิษฐ์สกุลโอสถ	ขายยาแผนโบราณ	07.00 น.-20.00 น.
ดอนหวายฟาร์ม่าซี	ขายยาแผนโบราณ	08.00 น.-17.00 น.
สมุนไพรวังพรม สาขา 3	ขายยาแผนโบราณ	17.00 น.-20.00 น.

ตารางที่ 32 (ต่อ)

ร้านยา	ประเภท	เวลาปฏิบัติการ
ร้านนารายณ์ทองเภสัช	ขายยาแผนโบราณ	09.00 น.-20.00 น.
ปู่พรหมเวชการ	ขายยาแผนโบราณ	08.00 น.-20.00 น.
ศูนย์รวมสวนเห็ดบ้านอรุณฉุก	ขายยาแผนโบราณ	08.30 น.-16.30 น.
บริษัท พรหมทัตไอศถ จำกัด	ขายยาแผนโบราณ	08.00 น.-18.00 น.
อนุวัตไอศถ	ขายยาแผนโบราณ	09.00 น.-18.00 น.
ร้านอ้อมใหญ่แผนโบราณ	ขายยาแผนโบราณ	16.00 น.-19.00 น.
ร้านบู๊ทส์ เทสโก้ โลตัส ศาลายา	ขายยาแผนปัจจุบัน	09.45 น.-22.00 น.
เฮลท์ อ็อป	ขายยาแผนปัจจุบัน	10.00 น.-22.00 น.
ห้องยาชุมชน	ขายยาแผนปัจจุบัน	08.00 น.-17.00 น.
พชรเภสัช	ขายยาแผนปัจจุบัน	18.00 น.-21.00 น.
ร้านบู๊ทส์-บีคี่ อ้อมใหญ่	ขายยาแผนปัจจุบัน	10.00 น.-22.00 น.
เทพทัตเภสัช	ขายยาแผนปัจจุบัน	08.00 น.-20.00 น.
คลองจินดาเภสัช	ขายยาแผนปัจจุบัน	08.00 น.-22.00 น.
จินดาเภสัช	ขายยาแผนปัจจุบัน	08.00 น.-20.00 น.
บ้านยาฟาร์ม่าชี	ขายยาแผนปัจจุบัน	17.00 น.-20.00 น.
ยาแฟคตอรีแลนด์	ขายยาแผนปัจจุบัน	08.00 น.-21.00 น.
เรือนยาสาย 5	ขายยาแผนปัจจุบัน	17.00 น.-21.00 น.
คลังยาสาย 5	ขายยาแผนปัจจุบัน	08.00 น.-20.00 น.
บ้านยาสี่เขียว	ขายยาแผนปัจจุบัน	08.00 น.-20.00 น.
อมรฟาร์ม่าชี	ขายยาแผนปัจจุบัน	07.00 น.-22.00 น.
บ้านเภสัช	ขายยาแผนปัจจุบัน	17.00 น.-21.00 น.
ร้านรุ่งเรืองเภสัช	ขายยาแผนปัจจุบัน	17.00 น.-20.00 น.
ตำรับยา	ขายยาแผนปัจจุบัน	17.00 น.-21.00 น.

ตารางที่ 32 (ต่อ)

ร้านยา	ประเภท	เวลาปฏิบัติการ
ร้านยา-มุ่มหนังสือ	ขายยาแผนปัจจุบัน	17.00 น.-21.00 น.
วิษุมาเภสัช	ขายยาแผนปัจจุบัน	07.00 น.-22.00 น.
ร้านจ่ายยา	ขายยาแผนปัจจุบัน	17.00 น.-21.00 น.
ร้านวัตสันฟาร์มาซี สาขาปึกษี อ้อมใหญ่	ขายยาแผนปัจจุบัน	11.00 น.-20.00 น.
ฟองยา ไวตามิน เซ็นเตอร์	ขายยาแผนปัจจุบัน	10.00 น.-22.00 น.
วัฒนเวชภัณฑ์	ขายยาแผนปัจจุบัน	17.00 น.-20.00 น.
ร้านรุ่งพิริยะโอสถ	ขายยาแผนปัจจุบัน	17.00 น.-20.00 น.
ลูกพงษ์เภสัช	ขายยาแผนปัจจุบัน	06.00 น.-20.00 น.
ร้านยาเภสัชกร	ขายยาแผนปัจจุบัน	07.00 น.-20.00 น.
ร้านโรมันเภสัช	ขายยาแผนปัจจุบัน	17.00 น.-20.00 น.
เรือนยาเภสัช	ขายยาแผนปัจจุบัน	07.00 น.-20.00 น.
ดีเทลยา	ขายยาแผนปัจจุบัน	07.00 น.-20.00 น.
ปรีดาฟาร์มาซี	ขายยาแผนปัจจุบัน	08.30 น.-19.00 น.
ยาสมใจ	ขายยาแผนปัจจุบัน	17.00 น.-21.00 น.
เทียนดัดเภสัช	ขายยาแผนปัจจุบัน	08.00 น.-20.00 น.
บ้านใหม่โอสถ	ขายยาแผนปัจจุบัน	17.00 น.-22.00 น.
ร้านท้อแปดสี	ขายยาแผนปัจจุบัน	16.30 น.-20.30 น.
สินสมบูรณ์เภสัช	ขายยาแผนปัจจุบัน	17.00 น.-21.00 น.
บ้านยาใหม่	ขายยาแผนปัจจุบัน	18.00 น.-21.00 น.
บ้านยาเภสัช	ขายยาแผนปัจจุบัน	17.30 น.-20.30 น.
ร้านยาพีซีเภสัช	ขายยาแผนปัจจุบัน	18.00 น.-21.00 น.
ดอนหวายเภสัช	ขายยาแผนปัจจุบัน	17.00 น.-20.00 น.
เจริญดีเภสัช	ขายยาแผนปัจจุบัน	17.30 น.-20.30 น.

ตารางที่ 32 (ต่อ)

ร้านยา	ประเภท	เวลาปฏิบัติการ
นิยมฟาร์มาซี	ขายยาแผนปัจจุบัน	08.00 น.-20.00 น.
สุนันท์เภสัช	ขายยาแผนปัจจุบัน	17.00 น.-20.00 น.
แสงทองเภสัช	ขายยาแผนปัจจุบัน	08.00 น.-18.00 น.
รวมชาติ	ขายยาแผนปัจจุบัน	17.00 น.-20.00 น.
บ้านยา 19	ขายยาแผนปัจจุบัน	17.00 น.-20.00 น.
สุริยะเภสัช 2	ขายยาแผนปัจจุบัน	08.00 น.-21.00 น.
ยาสาย 4	ขายยาแผนปัจจุบัน	08.00 น.-17.00 น.
ยาเภสัชกร	ขายยาแผนปัจจุบัน	17.30 น.-21.30 น.
เพ็ญเภสัช	ขายยาแผนปัจจุบัน	17.30 น.-20.30 น.
ฉัฐยาเภสัช	ขายยาแผนปัจจุบัน	17.00 น.-22.00 น.
นิยะดาฟาร์มาซี	ขายยาแผนปัจจุบัน	18.00 น.-21.00 น.
ฟาสซิโน สาขา อ้อมใหญ่	ขายยาแผนปัจจุบัน	18.00 น.-21.00 น.
บริษัท สาย 4 พีพี ครัวส์ จำกัด	ขายยาแผนปัจจุบัน	18.00 น.-21.00 น.
น้ำทองเจริญเภสัช	ขายยาแผนปัจจุบัน	17.00 น.-20.00 น.
ชาติเภสัช	ขายยาแผนปัจจุบัน	17.00 น.-20.00 น.
สมชายเภสัช 2	ขายยาแผนปัจจุบัน	17.00 น.-21.00 น.
คลังยาอ้อมใหญ่	ขายยาแผนปัจจุบัน	17.00 น.-20.00 น.
ปรัชญาเภสัช	ขายยาแผนปัจจุบัน	07.00 น.-22.00 น.
ร้านขายยาเอกเจริญ โอสด	ขายยาแผนปัจจุบัน	17.00 น.-22.00 น.
ฟาสซิโน สาขา โลตัส สามพราน	ขายยาแผนปัจจุบัน	09.00 น.-21.00 น.
ยาท่าตลาด	ขายยาแผนปัจจุบัน	17.00 น.-20.30 น.
หมอยา 2	ขายยาแผนปัจจุบัน	17.00 น.-20.00 น.

ตารางที่ 32 (ต่อ)

ร้านยา	ประเภท	เวลาปฏิบัติการ
วชิระสินเภสัช	ขายยาแผนปัจจุบัน	08.00 น.-20.00 น.
ยงเจริญ โอสด	ขายยาแผนปัจจุบัน/บรรจुเสร็จ	17.00 น.-20.00 น.
เจริญฟาร์ม่าซี	ขายยาแผนปัจจุบัน/แผนโบราณ	09.00 น.-19.00 น.



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี



ภาคผนวก ค
รายงานแสดง 10 อันดับโรคของผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสามพรานปีพ.ศ 2550 - 2552

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 33 แสดงรายงาน 10 อันดับโรคของผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสามพรานปี 2550

อันดับ	รหัสโรค	รายละเอียดโรค	จำนวนผู้ป่วย(คน)
1	I10	Essential(Primary) hypertension (โรคความดันโลหิตสูง)	26,492
2	M62.69	Muscle strain , site unspecified (โรกระบบกล้ามเนื้อ)	21,398
3	E11.9	Non-insulin-depend diabetes mellitus without complication (โรคเบาหวาน)	16,294
4	Z48.0	Attention to surgical dressings and sutures (การทำแผลและเย็บแผล)	14,248
5	Z34.8	Supervision of other normal pregnancy (การตรวจครรภ์)	9,015
6	E78.5	Hyperlipidaemia, unspecified (โรคเยื่อจมูกและลำคออักเสบเฉียบพลัน, โรคหัวใจ)	8,361
7	J00	Acute nasopharyngitis (Common cold) (โรคเยื่อจมูกและลำคออักเสบเฉียบพลัน, โรคหวัด)	6,281
8	Z00.0	General medical examination (ตรวจสุขภาพทั่วไป)	5,322
9	Z50.1	Other physical therapy (ฉายภาพบำบัด)	5,184
10	J06.9	Acute upper respiratory infection, unspecified (โรคเกี่ยวกับระบบทางเดินหายใจ)	5,084

ที่มา : งานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสามพราน. รายงาน 10 อันดับโรคของผู้ป่วยนอก โรงพยาบาล
สามพรานปี 2552 [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 5 พฤศจิกายน 2553. เข้าถึงได้จาก
<http://hospital.moph.go.th/sampran/home.html#>

ตารางที่ 34 แสดงรายงาน 10 อันดับโรคของผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสามพรานปี 2551

อันดับ	รหัสโรค	รายละเอียดโรค	จำนวนผู้ป่วย(คน)
1	I10	Essential(Primary) hypertension (โรคความดันโลหิตสูง)	27,931
2	E11.9	Non-insulin-depend diabetes mellitus without complication (โรคเบาหวาน)	16,529
3	M62.69	Muscle strain , site unspecified (โรคระบบกล้ามเนื้อ ไม่ระบุสาเหตุ)	16,355
4	Z48.0	Attention to surgical dressings and sutures (การทำแผลและเย็บแผล)	15,498
5	J06.9	Acute upper respiratory infection, unspecified (โรคเกี่ยวกับระบบทางเดินหายใจ)	11,678
6	Z34.8	Supervision of other normal pregnancy (การตรวจครรภ์)	9,446
7	M62.60	Muscle strain, multiple sites (โรคระบบกล้ามเนื้อ ระบุสาเหตุ)	9,297
8	E78.5	Hyperlipidaemia, unspecified (โรคเยื่อไขมันและลำคออักเสบเฉียบพลัน, โรคหัวใจ)	7,509
9	Z00.0	General medical examination (ตรวจสุขภาพทั่วไป)	6,778
10	J02.9	Acute pharyngitis, unspecified (โรคผนังลำคออักเสบ)	6,530

ที่มา : งานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสามพราน. รายงาน 10 อันดับโรคของผู้ป่วยนอก โรงพยาบาล
สามพรานปี 2552 [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 5 พฤศจิกายน 2553. เข้าถึงได้จาก
<http://hospital.moph.go.th/sampran/home.html#>

ตารางที่ 35 แสดงรายงาน 10 อันดับโรคของผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสามพรานปี 2552

อันดับ	รหัสโรค	รายละเอียดโรค	จำนวนผู้ป่วย(คน)
1	I10	Essential(Primary) hypertension (โรคความดันโลหิตสูง)	24,447
2	Z48.0	Attention to surgical dressings and sutures (การทำแผลและเย็บแผล)	14,200
3	E11.9	Non-insulin-depend diabetes mellitus without complication (โรคเบาหวาน)	12,882
4	J06.9	Acute upper respiratory infection, unspecified (โรคเกี่ยวกับระบบทางเดินหายใจ)	10,363
5	M54.5	Low back pain (โรคอาการปวดหลัง)	9,859
6	M62.60	Muscle strain, multiple sites (โรกระบบกล้ามเนื้อ ระบุสาเหตุ)	9,532
7	J02.9	Acute pharyngitis, unspecified (โรคพ่น้ำลำคออักเสบ)	8,355
8	Z34.8	Supervision of other normal pregnancy (การตรวจครรภ์)	7,125
9	E78.5	Hyperlipidaemia, unspecified (โรคเยื่อจมูกและลำคออักเสบเฉียบพลัน, โรคหัวใจ)	5,672
10	K80	Dyspepsia (อาการปวดแน่นท้อง)	4,640

ที่มา : งานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสามพราน. รายงาน 10 อันดับโรคของผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสามพรานปี 2552 [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 5 พฤศจิกายน 2553. เข้าถึงได้จาก <http://hospital.moph.go.th/sampran/home.html#>

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล นางสาวชนิตา เผดิมรอด
 ที่อยู่ 26/26 หมู่ 5 ตำบลยายชา อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม
 ที่ทำงาน ธนาคารออมสิน สาขาบางแค กรุงเทพมหานคร
 โทรศัพท์ 02- 4131108, 02-4131519

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2546

สำเร็จการศึกษาบริหารธุรกิจบัณฑิต
 สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ
 มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

พ.ศ. 2552

ศึกษาต่อระดับปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการประกอบการ
 บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ประวัติการทำงาน

พ.ศ. 2547

พนักงานฝ่ายการตลาด
 บริษัทเลนนอนมาร์เก็ตติ้ง(ไทยแลนด์)จำกัด

พ.ศ. 2548 – ปัจจุบัน

พนักงานปฏิบัติการระดับ 6
 ธนาคารออมสิน สาขาบางแค กรุงเทพมหานคร

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี