

แผนการให้บริการ

5.1 การลงทุน

ในการที่จะเริ่มดำเนินธุรกิจนั้น การจัดการทางการเงินนับได้ว่าเป็นประเด็นที่สำคัญของการทำธุรกิจ จะต้องมีการจัดทำงบประมาณเพื่อให้ผู้ลงทุนสามารถเห็นได้ว่า การทำธุรกิจจะมีรายรับ และรายจ่ายอะไรบ้างที่เกิดขึ้นและอยู่ในส่วนใด บ้างของกิจกรรมใด จึงต้องมีการจัดทำงบประมาณต้นทุนในการลงทุน พร้อมกับประมาณการรายรับที่จะได้รับเมื่อเปิดให้บริการ โดยทำการคำนวณไปถึงผลกำไร(ขาดทุน) ในการดำเนินธุรกิจ และจะต้องสามารถบอกได้ว่าธุรกิจจะคืนทุนที่ระยะเวลาเท่าใด การลงทุนในธุรกิจจะขึ้นอยู่กับขนาด สถานที่ตั้ง เทคโนโลยีด้านฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และเน็ตเวิร์ค ดังนั้น การลงทุน จึงมีตั้งแต่ระดับเงินลงทุนต่ำถึงสูง จำนวนเงินลงทุนจะมากหรือน้อย ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ ดังนี้

- ขนาดของกิจการว่าเล็กหรือใหญ่
- เป็นเจ้าของสถานที่เองหรือต้องเช่า หรือซื้อ
- เทคโนโลยีด้านฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และเน็ตเวิร์ค ที่ให้บริการแก่ลูกค้า
- จำนวนพนักงาน
- จำนวนหน่วยงานที่เข้ามาใช้บริการ

ดังนั้นในการแผนธุรกิจนี้มีสมมติฐานในการลงทุนดังนี้

5.1.1 เงินลงทุน

เงินลงทุน แบ่งได้เป็น 2 ส่วนใหญ่ ๆ คือ

5.1.1.1 เงินลงทุนในสินทรัพย์ถาวร แบ่งเป็นเงินลงทุนด้านต่าง ๆ ดังนี้

- ค่าตกแต่งสถานที่
- ค่าเครื่องใช้สำนักงาน
- ค่าอุปกรณ์และระบบเครือข่าย

- ค่าซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์
- ค่าพัฒนาระบบ

5.1.1.2 เงินทุนหมุนเวียน แบ่งเป็นต้นทุนในการให้บริการและค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ดังนี้

- เงินเดือนผู้บริหาร และพนักงาน
- ค่าเบี้ยประชุมกรรมการ
- ค่าคอมมิชชั่น
- ค่าบริการ Internet Data Center
- ค่าบริการอินเทอร์เน็ต
- ค่าเช่าสำนักงาน
- ค่าใช้จ่ายในส่งเสริมการขายและการตลาด
- ค่าสาธารณูปโภค
- ค่าวัสดุสำนักงาน
- ค่าเช่าเครื่องถ่ายเอกสาร
- ค่าถ่ายเอกสาร
- ค่าใช้จ่ายเบ็ดเตล็ด
- อื่นๆ

ตารางที่ 5.1

โครงสร้างต้นทุน

เงินลงทุน	จำนวนเงิน (บาท)	ร้อยละ
ค่าตกแต่งสถานที่	200,000	4.00
ค่าเครื่องใช้สำนักงาน	446,300	8.92
ค่าอุปกรณ์และระบบเครือข่าย	1,120,000	22.40
ค่าซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์	1,367,314	27.35
ค่าพัฒนาระบบ	250,000	5.00
ค่าใช้จ่ายอื่น	50,000	1.00
เงินทุนหมุนเวียน	1,566,386	31.33
รวม	5,000,000	100.00

5.2 การเลือกสถานที่

ทำเลที่ตั้งของธุรกิจนี้ ไม่จำเป็นต้องอยู่ในย่านใกล้กลุ่มเป้าหมาย เนื่องจากมีการติดต่อสื่อสาร รวมถึง การให้พนักงานขายเข้าไปแนะนำบริการถึงสถานประกอบการ และงานสัมมนา ร่วมกับหน่วยงานภาครัฐที่สนับสนุน SME โดยเน้นการให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้งานในองค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุด และแนะนำบริการของบริษัท เพื่อช่วยลดต้นทุนในด้านซอฟต์แวร์ ให้กับกลุ่มเป้าหมาย ส่วนในด้านการจัดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายนั้น ได้เลือกที่จะจัดตั้งที่ Internet Data Center ที่อยู่ในตึกของ การสื่อสารแห่งประเทศไทย (กสท.) เนื่องจากมีระบบรักษาความปลอดภัยทั้ง Firewall ระบบสำรองไฟ ระบบป้องกันอัคคีภัยที่ได้มาตรฐานและเป็นจุดชุมสายที่ถือว่าเป็น Backbone ของระบบอินเทอร์เน็ต จึงมีความเร็วสูง รองรับ การเชื่อมต่อได้จำนวนมาก

ขั้นตอนในการเลือกทำเล มีดังนี้

- 1) ศึกษาทำเลที่ตั้งธุรกิจ และสภาพแวดล้อมทั่วไปรอบ ๆ ที่ตั้งธุรกิจ
- 2) วิเคราะห์ข้อมูลและคัดเลือกทำเลที่ตั้ง
 - ตำแหน่งที่ตั้ง
 - ระบบรักษาความปลอดภัย

จากปัจจัยการเลือกทำเลที่ตั้งดังกล่าวข้างต้น บริษัทจึงเลือกสถานที่ที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ ตั้งอยู่ที่ 13 / 19 -20 ถนนบางกวย – ไทรน้อย ตำบลวัดชลอ อำเภอบางกวย จังหวัดนนทบุรี 11130 และตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายที่ เลขที่ 72 อาคาร กสท.โทรคมนาคม ถ.เจริญกรุง แขวง บางรัก เขตบางรัก กรุงเทพฯ 10500 เนื่องจากเป็นพื้นที่ที่มีโครงข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ทำให้สามารถให้บริการเป็น Data Center ได้ มีระบบรักษาความปลอดภัยของเครือข่ายและข้อมูลสูง ซึ่งทำให้ไม่ยุ่งยากในการจัดการเตรียมความพร้อมในด้าน Infrastructure ของระบบ IT มากนัก

5.3 ค่าใช้จ่ายและต้นทุนการให้บริการ

ค่าใช้จ่ายและต้นทุนของการบริการประกอบไปด้วย ซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์ที่นำมาใช้ในการให้บริการ, ค่าเช่าใช้งานระบบเครือข่ายจาก กสท., ค่าใช้จ่ายอื่น ๆ

ตารางที่ 5.2

ค่าใช้จ่ายและต้นทุนการให้บริการ

รายการ	จำนวนเงิน (บาท)
Office Online Server	200,000 ต่อเครื่อง
Web Sever	120,000 ต่อเครื่อง
License for Microsoft Office Online Service	1,200,000 ต่อชุด
Antivirus License	1,478 ต่อชุด
Backup & Recovery Tools	30,900 ต่อชุด
ค่า Internet Data Center	4,000 ต่อเดือน
ค่าอินเทอร์เน็ต	2,200 ต่อเดือน

5.4 แผนการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 5.3

ขอบเขตความรับผิดชอบในส่วนของผู้บริหาร

ตำแหน่ง	จำนวน (คน)	ขอบเขตความรับผิดชอบ
กรรมการผู้จัดการ	1	- วางแผนและกำหนดนโยบายต่างๆ ในการดำเนินงาน - กำหนดทิศทางในการพัฒนาธุรกิจ - ดูแลเรื่องการจัดสรรบุคคลากรให้เหมาะสมกับตำแหน่งงานที่ต้องรับผิดชอบ
ผู้จัดการฝ่ายวิศวกรรม	1	- ดูแลผลงานด้านวิศวกรรมและระบบ - ดูแลและควบคุมพนักงาน IT Support ในด้านการบริการแก่ลูกค้า - ดูแลและจัดฝึกอบรมที่จำเป็นให้กับพนักงาน เพื่อให้มีการพัฒนาอยู่เสมอ

ตารางที่ 5.3 (ต่อ)

ขอบเขตความรับผิดชอบในส่วนของผู้บริหาร

ตำแหน่ง	จำนวน (คน)	ขอบเขตความรับผิดชอบ
ผู้จัดการฝ่ายขายและการตลาด	1	- กำหนดกลยุทธ์ทางการขายและการตลาด - ดูแลเรื่องการจัด Promotion ต่างๆ ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ - ดูแลเรื่องการขาย และการให้บริการแก่ลูกค้า - สร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้าในระยะยาว
ผู้จัดการฝ่ายบัญชีและการเงิน	1	- วิเคราะห์ความเหมาะสมต่างๆ ในการลงทุน - ดูแลด้านการจัดซื้อสินค้าและวัสดุต่างๆ ที่ต้องใช้ในการดำเนินงาน - ดูแลการจัดเก็บค่าบริการต่างๆ จากลูกค้า - ดูแลเรื่องของอัตราค่าจ้าง / โบนัส ต่างๆ ดูแลเรื่องงบการเงินของบริษัท การนำส่งภาษี การจัดทำงบปิดบัญชีประจำเดือน-ประจำปี

ตารางที่ 5.4

ขอบเขตความรับผิดชอบในส่วนของพนักงาน IT Support

ตำแหน่ง	จำนวน (คน)	ขอบเขตความรับผิดชอบ
IT Support	4	- ดูแลและบริการจัดการเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายให้สามารถทำงานได้ตลอดเวลา - สำรองข้อมูลบนเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเป็นรายสัปดาห์ - บริการตอบปัญหาด้านเทคนิคให้กับลูกค้า

ตารางที่ 5.5

ขอบเขตความรับผิดชอบในส่วนของพนักงานขายและการตลาด

ตำแหน่ง	จำนวน (คน)	ขอบเขตความรับผิดชอบ
พนักงานขายและการตลาด	2	1. จัดทำ Promotion ต่างๆ ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ 2. สร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้าในระยะยาว

ตารางที่ 5.6

ขอบเขตความรับผิดชอบในส่วนของพนักงานบัญชีและการเงิน

ตำแหน่ง	จำนวน (คน)	ขอบเขตความรับผิดชอบ
พนักงานบัญชีและการเงิน	1	1. จัดซื้อสินค้าและวัสดุต่างๆ ที่ต้องใช้ในการดำเนินงาน 2. จัดเก็บค่าบริการต่างๆ จากลูกค้า 3. จัดทำงบการเงินของบริษัท นำส่งภาษี การจัดทำงบการเงิน ปิดบัญชีประจำเดือน - ประจำปี

5.5 การเตรียมและตรวจสอบความพร้อมในการให้บริการ

5.5.1 สภาพพื้นที่สำหรับการวางเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย

- 1) มีระบบไฟฟ้าและระบบสำรองไฟที่ได้มาตรฐาน
- 2) ระบบควบคุมสภาพแวดล้อมของศูนย์ Data Center ที่สามารถควบคุมอุณหภูมิ ความชื้น และมีระบบสำรองที่มีประสิทธิภาพ
- 3) มีระบบป้องกันอัคคีภัย
- 4) มีระบบรักษาความปลอดภัยที่น่าเชื่อถือ และมีประสิทธิภาพ
- 5) มีการจัดการด้าน Operation ได้ดี

5.5.2 การบริการ

- 1) บริการซอฟต์แวร์ Microsoft Office Online
- 2) บริการ Microsoft Office Live
- 3) บริการ Office Template
- 4) บริการให้คำปรึกษาทางด้าน IT สำหรับธุรกิจ SME
- 5) พนักงานมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน พร้อมช่วยเหลือลูกค้า
- 6) พนักงานไม่แสดงกิริยา และใช้คำพูดไม่สุภาพกับลูกค้า
- 7) การทักทายลูกค้า พนักงานต้องทักทายลูกค้า

5.5.3 ขั้นตอนการให้บริการและการดำเนินงาน

- 1) เข้าสู่หน้าเว็บไซต์ของบริษัท
- 2) ตรวจสอบค่าใช้จ่ายในการให้บริการ
- 3) ลงทะเบียนใช้บริการ
- 4) เลือก Package การจ่ายเงิน
- 5) เลือกวิธีการจ่ายเงิน
- 6) เลือก Package ที่ต้องการใช้บริการ
- 7) รับรหัสผ่านสำหรับการยืนยันการให้บริการ
- 8) Login เข้ามาใช้บริการ และใส่รหัสผ่านสำหรับการยืนยันการให้บริการ
- 9) ใช้บริการตาม Package ที่เลือกไว้
- 10) เมื่อใช้งานเสร็จสามารถเลือกบันทึกไฟล์บนเครื่องแม่ข่ายหรือดาวน์โหลดบนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้งาน
- 11) Logout เมื่อเลิกใช้งานระบบ