

สรุปการจัดการความรู้ เรื่อง “การจัดทำแผนธุรกิจงานบริการวิชาการ”

วันที่ 23 เมษายน 2562 เวลา 9.00 - 12.00 น

ณ ห้องประชุมชั้น 4 อาคารตรีศร สำนักการศึกษาต่อเนื่อง

วิทยากรบรรยาย : ผศ. ภญ. ดร.โอณทัย งามวิชัยกิจ

การจัดทำแผนธุรกิจเป็นเครื่องมือสำคัญสำหรับผู้ที่จะเริ่มธุรกิจ แผนธุรกิจจะเป็นขั้นตอนกระบวนการคิดพิจารณาในการดำเนินธุรกิจ การมีแผนธุรกิจเปรียบเสมือนแผนที่ในการเดินทางที่จะชี้แนะขั้นตอนต่าง ๆ ที่ละขั้นตอน แผนธุรกิจจะให้รายละเอียดต่าง ๆ เช่น เรื่องการตลาด การแข่งขันกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจ การคาดคะเนทางการเงิน ความต้องการของลูกค้า เป็นต้น ที่จะชี้นำไปสู่ความสำเร็จหรือชี้ให้เห็นถึงจุดแข็ง จุดอ่อน และข้อควรระวัง การจัดทำแผนธุรกิจสามารถนำมาปรับใช้กับสำนักการศึกษาต่อเนื่องซึ่งมีหน้าที่ให้บริการวิชาการแก่สังคม และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม การให้บริการวิชาการด้านงานฝึกอบรมจึงจำเป็นต้องมีแผนธุรกิจ และมีแนวทางการดำเนินงานตามแผนธุรกิจที่มีความชัดเจนเพื่อให้เห็นภาพรวมของแผนธุรกิจและความสัมพันธ์กับงานด้านต่าง ๆ

แบบจำลองธุรกิจ Business Model Lean Canvas คือ เครื่องมือสำหรับเขียนแผนธุรกิจฉบับย่อและกระชับ คิดค้นโดย Ash Maurya ที่ปรับแต่งมาจาก Business Model Canvas ของ Alex Osterwalder โดยหัวใจหลักเน้นที่การค้นหาปัญหาของลูกค้า และความต้องการที่แท้จริงของกลุ่มเป้าหมาย เพื่อนำมาพัฒนาสินค้า เครื่องมือทำได้โดยกระดาษ 1 แผ่นขนาด A4

Model Marketing Lean Canvas ประกอบด้วย 6 ส่วน ดังนี้

1. Customer Segment แผนภาพการวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า ซึ่งถูกใช้ในการค้นหาความต้องการที่แท้จริงของลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย การแบ่งกลุ่มลูกค้าให้ชัดเจน ทำให้เรารู้จักและเข้าใจในตัวลูกค้ามากยิ่งขึ้น เช่น ให้เริ่มจากลูกค้า 1 คน มีความต้องการอย่างไร ทำอย่างไรให้ตรงตามความต้องการของลูกค้า เป็นไปได้ที่จะมีลูกค้าคนอื่นคิดเหมือนกับลูกค้าคนนี้ ถ้าเราสนใจลูกค้าเป็นกลุ่ม จะได้ความต้องการที่หลากหลายจะได้ข้อมูลที่ไม่เจาะจงและชัดเจน เป็นต้น

2. Gain/Pain

Gain สิ่งที่ลูกค้าคาดหวังจะได้รับเพิ่มเติมหรือพิเศษ สำหรับสินค้าและบริการทางเลือกอื่น ๆ สร้างกลยุทธ์ความประทับใจให้กับลูกค้า ประสบการณ์ความประทับใจระหว่างการใช้บริการ การบริการหลังการขายที่ยอดเยี่ยม

Pain ปัญหา ความกังวลใจ ความยุ่งยากที่ลูกค้ากำลังเผชิญ ไม่ชอบหรือไม่ต้องการสินค้าหรือการบริการ ซึ่งอาจจะเป็นปัญหาหรือประสบการณ์ไม่ดีที่เกิดขึ้นหลังจากเข้ารับบริการต่าง ๆ รวมไปถึงความกลัวที่อยู่ในใจของลูกค้าเป้าหมาย

3. Existing Alternative ลูกค้าของเรามีปัญหาในการทำเรื่องอะไร แล้วลูกค้าใช้วิธีไหน หรือทางเลือกอะไร ในการแก้ปัญหาปัจจุบัน

4. Value Proposition นำเสนอคุณค่าอะไรให้กับลูกค้า จุดที่คนอื่นไม่มี หรือมีไม่เหมือนกับเรา เป็นความโดดเด่นที่เลียนแบบได้ยาก

5. Unfair Advantage จุดแข็งของคุณคืออะไร จุดแตกต่างที่คู่แข่งเลียนแบบได้ยาก วิเคราะห์จุดแข็งของคู่แข่ง มองหาจุดแตกต่างที่โดดเด่นของเขาให้เจอ แล้วย้อนกลับมาดูตัวเองว่าเรามีอะไรที่เหนือกว่า ที่จะเป็นประโยชน์ต่อลูกค้าของเรา อาทิ ความเชี่ยวชาญที่มากกว่า ประสบการณ์ที่นานกว่า ข้อมูลเชิงลึกที่ไม่มีใครมีนวัตกรรมที่ไม่มีใครใช้ เทคโนโลยีที่ล้ำสมัยกว่า เงินทุนที่มากกว่า ทีมงานที่มีประสบการณ์มากกว่า

6. Our Solution วิธีหรือแนวทางในการแก้ปัญหาเดิมที่เป็นอยู่ของลูกค้าได้ ต้องโดดเด่นต่างจากคู่แข่ง








ดังนั้นโดยสรุปการทำ Model Lean Canvas เป็นเครื่องมือสำหรับวางแผนทำธุรกิจ เพื่อนำมาวิเคราะห์ วางแผนให้รอบคอบ และประเมินความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น ทำให้เห็นออกมาเป็นแผนผังภาพให้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น จะทำให้ทุกคนในทีมมีเป้าหมายไปในทิศทางเดียวกัน และสามารถประเมินธุรกิจตนเองได้อย่างทะลุปรุโปร่งจากมุมมองต่าง ๆ ทำให้เราไม่พลาดปัจจัยสำคัญในการทำธุรกิจและสามารถนำไปใช้ได้ทันที โดยประโยชน์ของการทำแผนธุรกิจจะทำให้สามารถควบคุมงบประมาณให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด และสามารถจัดการกับธุรกิจได้อย่างมีระบบ จนสามารถก้าวไปอีกขั้นและมีการเติบโตอย่างยั่งยืน

ตัวอย่าง

การจัดทำแผนธุรกิจ 4 ตัวอย่าง








กลุ่มที่ 1

Marketing Lean Canvas

<p>Customer Segment </p> <p>คุณจุฑามาศ ทั้งสถิตย์ อายุ 43 ปี สำนักบริหารอ้อยและน้ำตาล ทำงานด้าน IT, มีความกระตือรือร้น, เป็นกันเอง, คอยเก่ง, ชอบอ่านหนังสือ, อธิบายดี, แต่รับภาระดูแลระบบ IT ทั้งหมดของหน่วยงานทั้งส่วนกลางและ ภูมิภาค, ไม่ได้จบ IT แต่ใช้การศึกษาด้วย ตนเองจนมีความรู้และความสามารถดูแล ระบบงานทั้งหมดได้, ชอบหาความรู้ใส่ ตัวเองโดยเข้ารับการอบรมหลักสูตรต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ และเป็นผู้ประสานงาน ด้านการฝึกอบรมด้าน IT</p>	<p>Gain/Pain  </p> <p>Gain จุดค้น - อยากมีคน แบ่งเบาภาระงาน - อยากพัฒนา ตนเองในด้านอื่นๆ - ต้องการมีเวลา ส่วนตัว</p> <p>Pain จุดเจ็บ - มีความเครียดจากการ ทำงาน กัดฟันจากความ รับผิดชอบสูง - ไม่มีเวลาพัก - ไม่มีคนทำ IT แทนได้ - พร้อมตลอดในการ แก้ปัญหาด้าน IT</p> <p>Existing Alternatives </p> <p>ทางแก้ปัญหา - ลาป่วย / ลาพักผ่อน - เข้าอบรมหลักสูตรที่สนใจ</p>	<p>Value Proposition </p> <p>Unfair Advantage </p>	<p>Our Solution </p> <ul style="list-style-type: none"> - จัดทำคู่มือการแก้ปัญหาด้าน ITเบื้องต้น - แนะนำหลักสูตรทางไกลหรือสัมฤทธิ์บัตร - นำเสนอหลักสูตรที่มีการทำกิจกรรม Activity – Based Training (ABT) - ฝึกอบรมการให้มีความรู้และสามารถ ทำงานแทนได้ - ท่องเที่ยวพักผ่อน
---	---	--	---








กลุ่มที่ 2

Marketing Lean Canvas

<p>Customer Segment </p> <p>คุณพงษ์ภัทร แสงวิฑูร อายุ 54 ปี แต่งงานแล้ว มีบุตร 1 คน หน่วยงาน : กระทรวงพัฒนาความมั่นคง ของมนุษย์ ตำแหน่ง : ผู้อำนวยการกลุ่มงานฝึกอบรม บุคลิก : พูดน้อย, ตรงประเด็น, ชอบอ่านหนังสือ, ปลูกต้นไม้, ศึกษาข้อมูล ผ่านสื่อโซเชียล ทักษะการทำงาน : สามารถสื่อสารกับ ผู้ได้บังคับบัญชาและผู้บังคับบัญชา ระดับสูงได้อย่างมีประสิทธิภาพ, เป็นคนตรงต่อเวลา แต่ไม่ชอบแสดงออก หน้าเวที</p>	<p>Gain/Pain  </p> <p>Gain จุดค้น - มีผู้ช่วยและ ทีมงานคอย สนับสนุน</p> <p>Pain จุดเจ็บ - ไม่ชอบแสดงออก หน้าเวที - มีความกังวลใน ระหว่างปฏิบัติงาน - ขาดความเชื่อมั่นใน ตัวเอง</p> <p>Existing Alternatives </p> <p>ติดต่อและประสานงานกับหน่วยงานที่คุ้นเคย</p>	<p>Value Proposition </p> <p>Unfair Advantage </p> <p>- ค่าลงทะเบียนไม่สูงมาก - มีสิ่งอำนวยความสะดวกพร้อม</p>	<p>Our Solution </p>
--	---	---	--








กลุ่มที่ 3

Marketing Lean Canvas

<p>Customer Segment </p> <p>ยุพา ทรัพย์ศิริ ข้าราชการเกษียณ อายุ 66 ปี ไม่ชอบออกกำลังกาย, ชอบปลูกต้นไม้, ชอบทำบุญ, ชอบร้องเพลงมาก ชอบท่องเที่ยว, ไปหาหมอตลอดเดือน ชอบทำกิจกรรมกับมหาวิทยาลัย เช่น อบรมอาชีพทำขนม, ทำพวงมาลัย อยากจะทำปะเข้าสังคมในวัยเดียวกัน เนื่องจากเป็นคนโสดจึงมีเวลาในการทำ กิจกรรมมากขึ้น, ขอให้มีส่วนร่วมกับ มหาวิทยาลัย, เป็นคนมีบุคลิกภาพตัวเล็ก, น่ารัก, ผมสั้น, อัยยาศัยดี, ยิ้มเก่ง, เป็นกันเอง, ก่อนเกษียณทำตำแหน่ง การเงิน, ละเอียด, รอบคอบ</p>	<p>Gain/Pain  </p> <p>Gain จุดค้น</p> <ul style="list-style-type: none"> - อยากมีสังคม - ทำกิจกรรมร่วมกัน - ทักษะการร้องเพลง - เหงา <p>Pain จุดเจ็บ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ห่วงสุขภาพ - อายุมาก - ไม่มีรายได้เพิ่ม - นอกจากบ้านอายุ - เดินทางลำบาก - ไม่มีรถ ขับไม่เป็น - ใช้เทคโนโลยีไม่เป็น <p>Existing Alternatives </p> <ul style="list-style-type: none"> - ไปเที่ยว - ไปวัด - ตรวจสอบสุขภาพประจำปีและอบรมเกี่ยวกับสุขภาพ - ออกกำลังกายบ้างแต่ไม่บ่อย 	<p>Value Proposition </p> <ul style="list-style-type: none"> - การดูแลเอาใจใส่ลูกค้า เช่น ทำเนียบรุ่น เป็นต้น <p>Unfair Advantage </p> <ul style="list-style-type: none"> - การศึกษาทางไกล 	<p>Our Solution </p>
---	---	--	--

กลุ่มที่ 4

Marketing Lean Canvas

<p>Customer Segment </p> <p>คุณภรรยา ชาวเงิน(ญ) อายุ 48 ปี สถานภาพ : สมรส อาชีพ : นักวิจัยอิสระ อุปนิสัย</p> <ul style="list-style-type: none"> - ชอบพัฒนาตนเอง - มีความเป็นตัวสูง - มีความตั้งใจ - รักษาเวลาใส่ใจสุขภาพ <p>ความสนใจ</p> <ul style="list-style-type: none"> - อบรมเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์งานวิจัย - หลักสูตรการนำเสนอ/กระบวนการคิด 	<p>Gain/Pain  </p> <p>Gain จุดค้น - ชอบหาความรู้ เพื่อพัฒนาตัวเอง - ู้ความต้องการ ของตัวเอง</p> <p>Pain จุดเจ็บ - งานเยอะทำให้เครียด - เดินไม่สะดวก - ขาดความมั่นใจในการ นำเสนอ</p> <p>Existing Alternatives </p> <ul style="list-style-type: none"> - มีทีมงาน - จัดหาอาหารมาทานเอง - หาหลักสูตรที่เกี่ยวกับการนำเสนอ/ กระบวนการคิด 	<p>Value Proposition </p> <ul style="list-style-type: none"> - การดูแลเอาใจใส่ลูกค้า เช่น ทำเนียบรุ่น เป็นต้น <p>Unfair Advantage </p> <ul style="list-style-type: none"> - วิทยากรกลุ่มสัมพันธ์ 	<p>Our Solution </p>
---	--	--	--

