

ตอนที่ 7

การพัฒนาแผนและโครงการพัฒนาอาชีพให้มีรายได้ มีเงินออมและมีทุนในการขยายอาชีพ

เรื่อง 1 แผนและโครงการพัฒนาอาชีพ

การวางแผนและการเขียนโครงการ

การวางแผน คือ การมองอนาคต การเล็งเห็นจุดหมายที่ต้องการ การคาดปัญหาเหล่านั้นไว้ล่วงหน้า ใว้อย่างถูกต้อง ตลอดจนการหาทางแก้ไขปัญหาต่างๆ เหล่านั้น

ประเภทของแผน

เมื่อก้าวมาถึงตอนนี้ น่าจะพูดถึงประเภทของแผนเสียเล็กน้อยเพื่อความเข้าใจลักษณะของแผน แต่ละอย่าง ถ้าจะมองในแง่ของระยะเวลาอาจจะแบ่งแผนออกเป็น 4 ประเภทใหญ่ๆ ดังนี้คือ

1. แผนพัฒนาระยะยาว (10 - 20 ปี) กำหนดเค้าโครงกว้างๆ ว่าประเทศชาติของเราจะมีทิศทางพัฒนาไปอย่างไร ถ้าจะดึงเอารัฐธรรมนูญ และ/หรือแผนการศึกษาแห่งชาติมาเป็นแผนประเภทนี้ก็พอ ฎไปไปได้ แต่ความจริงแผนพัฒนาระยะยาวของเราไม่มี

2. แผนพัฒนาระยะกลาง (4 - 6 ปี) แบ่งช่วงของการพัฒนาออกเป็น 4 ปี หรือ 5 ปี หรือ 6 ปี โดยคาดคะเนว่าในช่วง 4 - 6 ปี นี้ จะทำอะไรกันบ้าง จะมีโครงการพัฒนาอะไร จะงบประมาณใช้ทรัพยากรมากน้อยเพียงไร แผนดังกล่าวได้แก่แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาตินั่นเอง ในส่วนของการศึกษาก็มีแผนพัฒนาการศึกษาแห่งชาติ (ไม่ใช่แผนการศึกษาแห่งชาติ) ในเรื่องของการเกษตรก็มีแผนพัฒนาเกษตรเป็นต้น

3. แผนพัฒนาประจำปี (1 ปี) ความจริงในการจัดทำแผนพัฒนาระยะกลาง เช่น แผนพัฒนาการศึกษา ได้มีการกำหนดรายละเอียดไว้เป็นรายปีอยู่แล้ว แต่เนื่องจากการจัดทำแผนพัฒนาระยะกลางได้จัดทำไว้ล่วงหน้า ข้อมูลหรือความต้องการที่เขียนไว้อาจไม่สอดคล้องกับสภาพที่แท้จริงในปัจจุบัน จึงต้องจัดทำแผนพัฒนาประจำปีขึ้น นอกจากนั้น วิธีการงบประมาณของเราไม่ใช่แผนพัฒนาระยะกลางขอตั้งงบประมาณประจำปี เพราะมีรายละเอียดน้อยไป แต่จะต้องใช้แผนพัฒนาประจำปี เป็นแผนขอเงิน

4. แผนปฏิบัติการประจำปี (1 ปี) ในการขอตั้งงบประมาณตามแผนพัฒนาประจำปีในข้อ 3 ปกติมักไม่ได้ตามที่กระทรวง ทบวง กรมต่างๆขอไป สำนักงบประมาณหรือคณะกรรมการของรัฐสภามักจะตัดยอดเงินงบประมาณที่ส่วนราชการต่างๆ ขอไปตามความเหมาะสมและจำเป็นและสถานการณ์การเงินงบประมาณของประเทศที่จะพึงมีภายหลังที่ส่วนราชการต่างๆ ได้รับงบประมาณจริงๆแล้ว จำเป็นที่จะต้องปรับแผนพัฒนาประจำปีที่จัดทำขึ้นเพื่อขอเงินให้สอดคล้องกับเงินที่ได้รับอนุมัติ ซึ่งเรียกว่าแผนปฏิบัติการประจำปีขึ้น

ความหมายของโครงการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 ให้ความหมายของโครงการว่า หมายถึง “แผนหรือเค้าโครงการตามที่กำหนดไว้” โครงการเป็นส่วนประกอบส่วนหนึ่งในการวางแผนพัฒนาซึ่งช่วยให้เห็นภาพและทิศทางการพัฒนา ขอบเขตของการที่สามารถติดตามและประเมินผลได้

โครงการเกิดจากลักษณะความพยายามที่จะจัดกิจกรรม หรือดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ เพื่อบรรเทาหรือขจัดปัญหา และความต้องการทั้งในสถานการณ์ปัจจุบันและอนาคต โครงการโดยทั่วไป สามารถแยกได้หลายประเภท เช่น โครงการเพื่อสนองความต้องการ โครงการพัฒนาต่างๆ ไป โครงการตามนโยบายเร่งด่วน เป็นต้น

องค์ประกอบของโครงการ

องค์ประกอบพื้นฐานในโครงการแต่ละโครงการนั้นควรมีดังนี้

1. **ชื่อแผนงาน** เป็นการกำหนดชื่อให้ครอบคลุมโครงการเดียวหรือหลายโครงการที่มีลักษณะงานไปในทิศทางเดียวกันเพื่อแก้ไขปัญหาหรือสนองวัตถุประสงค์หลักที่กำหนดไว้

2. **ชื่อโครงการ** ให้ระบุชื่อโครงการตามความเหมาะสม มีความหมายชัดเจนและเรียกเหมือนเดิมทุกครั้งจนกว่าโครงการจะแล้วเสร็จ

3. **หลักการและเหตุผล** ใช้ชี้แจงรายละเอียดของปัญหาและความจำเป็นที่เกิดขึ้นที่จะต้องแก้ไข ตลอดจนชี้แจงถึงผลประโยชน์ที่จะได้รับจากการดำเนินงานตามโครงการและหากเป็นโครงการที่จะดำเนินการตามนโยบาย หรือสอดคล้องกับแผนจังหวัดหรือแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ หรือแผนอื่น ๆ ก็ควรชี้แจงด้วย

4. **วัตถุประสงค์** เป็นการบอกให้ทราบว่า การดำเนินงานตามโครงการนั้นมีความต้องการให้อะไรเกิดขึ้นวัตถุประสงค์ที่ควรระบุไว้ควรเป็นวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน ปฏิบัติได้และวัดและประเมินผลได้

5. **เป้าหมาย** ให้ระบุว่า จะดำเนินการสิ่งใด โดยพยายามแสดงให้ปรากฏเป็นรูปตัวเลขหรือจำนวนที่จะทำได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด การระบุเป้าหมาย เป็นประเภทลักษณะและปริมาณ ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และความสามารถในการทำงานของผู้รับผิดชอบโครงการ

6. **วิธีดำเนินการหรือกิจกรรมหรือขั้นตอนการดำเนินงาน** คืองานหรือภารกิจซึ่งจะต้องปฏิบัติในการดำเนินโครงการให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ ในระยะการเตรียมโครงการจะรวบรวมกิจกรรมทุกอย่างไว้แล้วนำมาจัดลำดับว่าจะทำอะไรก่อน-หลัง หรือพร้อมๆ กัน แล้วเขียนไว้ตามลำดับ จนถึงขั้นตอนสุดท้ายที่ทำให้โครงการบรรลุวัตถุประสงค์

7. **ระยะเวลาการดำเนินงานโครงการ** คือการระบุระยะเวลาตั้งแต่เริ่มต้นโครงการจนเสร็จสิ้นโครงการ ปัจจุบันนิยมระบุ วัน-เดือน-ปี ที่เริ่มต้นและเสร็จสิ้น การระบุจำนวน ความยาวของโครงการเช่น 6 เดือน 2 ปี โดยไม่ระบุเวลาเริ่มต้น-สิ้นสุด เป็นการกำหนดระยะเวลาที่ไม่สมบูรณ์

8. **งบประมาณ** เป็นประมาณการค่าใช้จ่ายทั้งสิ้นของโครงการ ซึ่งควรจำแนกรายการค่าใช้จ่ายได้อย่างชัดเจน

9. **เจ้าของโครงการหรือผู้รับผิดชอบโครงการ** เป็นการระบุเพื่อให้ทราบว่าหน่วยงานใดเป็นเจ้าของหรือรับผิดชอบโครงการ โครงการย่อยๆ บางโครงการระบุเป็นชื่อบุคคลผู้รับผิดชอบเป็นรายโครงการได้

10. **หน่วยงานที่ให้การสนับสนุน** เป็นการให้แนวทางแก่ผู้อนุมัติและผู้ปฏิบัติว่าในการดำเนินการโครงการนั้น ควรจะประสานงานและขอความร่วมมือกับหน่วยงานใดบ้าง เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

11. **การประเมินผล** บอกแนวทางว่าการติดตามประเมินผลควรทำอย่างไรในระยะเวลาใดและใช้วิธีการอย่างไรจึงจะเหมาะสม ซึ่งผลของการประเมินสามารถนำมาพิจารณาประกอบการดำเนินการ เตรียมโครงการที่คล้ายคลึงหรือเกี่ยวข้องในเวลาต่อไป

12. **ผลประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ** เมื่อโครงการนั้นเสร็จสิ้นแล้ว จะเกิดผลอย่างไรบ้างใครเป็นผู้ได้รับเรื่องนี้สามารถเขียนทั้งผลประโยชน์โดยตรงและผลประโยชน์ในด้านผลกระทบของโครงการด้วยได้

ลักษณะโครงการที่ดี

โครงการที่ดีมีลักษณะดังนี้

1. เป็นโครงการที่สามารถแก้ปัญหาของท้องถิ่นได้
2. มีรายละเอียด เนื้อหาสาระครบถ้วน ชัดเจน และจำเพาะเจาะจง โดยสามารถตอบคำถามได้
3. รายละเอียดของโครงการดังกล่าว ต้องมีความเกี่ยวเนื่องสัมพันธ์กัน เช่น วัตถุประสงค์ต้องสอดคล้องกับหลักการและเหตุผล วิธีดำเนินการต้องเป็นทางที่ทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้ เป็นต้น
4. โครงการที่ริเริ่มขึ้นมาต้องมีผลอย่างน้อยที่สุดอย่างใดอย่างหนึ่งในหัวข้อต่อไปนี้
 - สนองตอบ สนับสนุนค่านิยมระดับจังหวัดหรือนโยบายส่วนรวมของประเทศ
 - ก่อให้เกิดการพัฒนาทั้งเฉพาะส่วนและการพัฒนาโดยส่วนรวมของประเทศ
 - แก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ตรงจุดตรงประเด็น
5. รายละเอียดในโครงการมีพอที่จะเป็นแนวทางให้ผู้อื่นอ่านแล้วเข้าใจ และสามารถดำเนินการตามโครงการได้
6. เป็นโครงการที่ปฏิบัติได้และสามารถติดตามและประเมินผลได้

เรื่องที่ 2 องค์ความรู้ (Knowledge)

องค์ความรู้ คือ ข้อมูล (Data) หรือข่าวสาร (Information) ที่สามารถอธิบายความหมายได้ มีความสัมพันธ์กับปัญหา สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการแก้ไขปัญหานั้นได้อย่างตรงประเด็น ซึ่งองค์ความรู้จัดเป็นทรัพย์สินทางปัญญาอย่างหนึ่งขององค์กร สามารถแลกเปลี่ยนทรัพย์สินนี้ได้ระหว่างบุคคล และทรัพย์สินชนิดนี้สามารถเจริญเติบโตหรือพัฒนาให้เพิ่มพูนได้ ดังนั้นองค์ความรู้จึงจัดเป็นพลังพิเศษขององค์กร ที่จะสามารถเพิ่มผลกำไรให้กับองค์กรได้ในอนาคต

ประเภทขององค์ความรู้ (Knowledge Types)

สามารถจำแนกประเภทขององค์ความรู้ ได้ดังนี้

1. Base knowledge คือ องค์ความรู้พื้นฐานขององค์กร ซึ่งทุกองค์กรจะต้องมี จัดเป็นองค์ความรู้ที่มีความสำคัญ ใช้ในการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน และใช้วางแผนระยะสั้นขององค์กร

2. Trivial knowledge คือ องค์ความรู้ทั่วไปขององค์กร เก็บรวบรวมไว้ในองค์กรแต่ไม่ได้ใช้ในการตัดสินใจกับงานหลักหรือภารกิจหลักขององค์กร

3. Explicit knowledge คือ องค์ความรู้ที่มีโครงสร้างชัดเจน สามารถเขียนบรรยายได้อย่างชัดเจนในรูปแบบของกระดาษ (Paper) หรือรายงาน (Report) ซึ่ง Explicit knowledge อาจได้มาจากวัตถุประสงค์หลักในการดำเนินงานขององค์กร ข้อมูลที่วัดด้วยหลักเหตุผลต่างๆ หรือข้อมูลด้านเทคนิค ซึ่งองค์ความรู้เหล่านี้สามารถเก็บรวบรวมได้ง่ายๆ จากแหล่งเอกสารในองค์กรสามารถถ่ายทอดให้กับคนอื่นได้ง่ายอาจจะโดยวิธีการสอนหรือการเรียนรู้

4. Tacit knowledge คือ องค์ความรู้ที่ไม่มีโครงสร้าง ไม่สามารถบรรยายหรือเก็บรวบรวมได้จากแหล่งเอกสาร เป็นความรู้ที่สะสมมาจากประสบการณ์ที่เคยพบเจอกับปัญหาต่างๆ อาจจะเป็นสัญชาตญาณและความชำนาญเฉพาะด้านของบุคคล ซึ่งปัจจุบันองค์ความรู้ประเภทนี้ กำลังถูกพัฒนาให้มีการจัดเก็บ เพราะเป็นความรู้ที่นอกเหนือจากมีอยู่ในรูปแบบของ Explicit knowledge

การจัดการองค์ความรู้ (knowledge Management : KM)

การจัดการองค์ความรู้ เป็นกระบวนการในการดึงเอาความจริงภายในองค์กรออกมาจากนั้นทำการเปลี่ยนรูป และเผยแพร่องค์ความรู้นั้นผ่านทางหน่วยงานต่างๆ ขององค์กร ดังนั้นองค์กรสามารถใช้องค์ความรู้ร่วมกันได้ ซึ่งเมื่อนำองค์ความรู้ไปใช้งานแล้ว องค์ความรู้นั้นจะไม่หมดสามารถนำกลับมาใช้ใหม่ได้อีก องค์ความรู้จะช่วยทำให้องค์กรสามารถค้นหา คัดเลือก จัดการเผยแพร่ และส่งมอบข่าวสาร และความเชี่ยวชาญในการแก้ไขปัญหาที่สำคัญได้

การจัดการกับองค์ความรู้นั้น จะทำการเปลี่ยนรูปข้อมูลและข่าวสารให้อยู่ในรูปแบบขององค์ความรู้ที่สามารถนำไปใช้ปฏิบัติการในการแก้ไขปัญหาได้ และต้องสามารถใช้ได้ผลกับทุกๆ หน่วยงาน และกับทุกๆ คนภายในองค์กร

วัตถุประสงค์ของการจัดการองค์ความรู้ (KM Objectives)

การจัดการองค์ความรู้ มีวัตถุประสงค์หลัก ดังนี้

1. เพื่อสร้างระบบจัดเก็บองค์ความรู้ (Create knowledge repositories)
2. เพื่อปรับปรุงการเข้าถึงองค์ความรู้ (Improve knowledge access)
3. เพื่อยกระดับสภาพแวดล้อมขององค์ความรู้ให้ดีขึ้น (Enhance knowledge as an environment)
4. เพื่อจัดการองค์ความรู้ให้เป็นทรัพย์สินที่มีค่า และมีประโยชน์ (Manage knowledge as an asset)

เหตุผลในการนำ KM มาปรับใช้ในองค์กร

1. ลดต้นทุน (Cost savings)
2. เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และการแก้ปัญหาได้ดียิ่งขึ้น (Better performance)
3. เพื่อพิสูจน์ความสำเร็จขององค์กร (Demonstrated success)
4. เพื่อการปฏิบัติงานร่วมกันที่ดีเยี่ยม (Share Best Practices)
5. เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน (Competitive advantage)

การพัฒนาการจัดการองค์ความรู้ (KM Development)

ในการสร้างกลยุทธ์องค์ความรู้ องค์กรต้องรู้ว่าต้องการใช้องค์ความรู้ด้านใดเป็นกลยุทธ์ (Need - a knowledge strategy) ซึ่งต้องมองเน้นในเรื่องการเพิ่มความสามารถในการแข่งขันกับธุรกิจภายนอกก่อน เป็นอันดับแรก และพิจารณาถึงประโยชน์ที่องค์กรคาดว่าจะได้รับ หากมีการพัฒนาองค์ความรู้ขึ้นมาใช้งาน จากนั้นทำการกำหนดทรัพย์สินองค์ความรู้ที่จะใช้ (Identify knowledge assets) เป็นการระบุนรายละเอียดขององค์ความรู้ว่าฐานองค์ความรู้ว่าอะไรที่เราต้องการ และจำแนกประเภทขององค์ความรู้ต่างๆ ให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ในแต่ละหน่วยงานขององค์กร จากนั้นทำการสร้างแบบจำลอง (Model) แนวคิดเพื่อวิเคราะห์หาจุดเด่น จุดด้อย ขององค์ความรู้แต่ละประเภท

ขั้นตอนการพัฒนาการจัดการองค์ความรู้

1. ระบุปัญหา (Identify the problem) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลและค้นหาปัญหาที่มีจำเป็นที่จะต้องแก้ไขพิจารณาองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กร องค์ความรู้ใดยังขาดประสิทธิภาพ ต้องได้รับการแก้ไขปรับปรุง และองค์ความรู้ใดที่องค์กรยังขาดอยู่ ยังไม่มีการจัดเก็บเอาไว้ในฐานความรู้
2. จัดเตรียมกระบวนการเปลี่ยนแปลง (Prepare for change) เป็นการออกแบบขั้นตอนในการเปลี่ยนแปลงกระบวนการพัฒนาองค์ความรู้ ว่าถ้าหากจะมีการปรับปรุงหรือพัฒนาองค์ความรู้ นั้น จะต้องมีการขั้นตอนและกิจกรรมในการดำเนินงานอย่างไรบ้าง
3. จัดสร้างทีมงานสำหรับพัฒนาองค์ความรู้ (Create the team) สำหรับทีมงานในการพัฒนาองค์ความรู้ นั้น ไม่จำกัดว่าจะต้องเป็นบุคคลเฉพาะที่อยู่ในส่วนของ IT เท่านั้น เนื่องจากจำเป็นต้องมีผู้ที่มีความรู้ ความชำนาญในแต่ละด้านขององค์ความรู้ นั้นๆ ดังนั้นหัวหน้าฝ่ายจัดการองค์ความรู้ (CKO) จะเป็นผู้บริหารทีมงาน หากจะให้การพัฒนาระบบขององค์ความรู้ นั้นประสบความสำเร็จควรมีโครงการพัฒนาระบบแบบนำร่อง (Pilot) เพื่อให้พนักงานบางส่วนได้ทดลองนำองค์ความรู้ ออกไปใช้ในการแก้ปัญหาจริงเสียก่อน
4. การกำหนดองค์ประกอบต่างๆขององค์ความรู้ (Map out the knowledge) เป็นองค์ประกอบที่ประกอบกันขึ้นเป็นระบบซึ่งในขั้นตอนนี้จะต้องพิจารณาว่าองค์ความรู้ นั้นควรที่จะเก็บจากแหล่งใดบ้าง และจัดเก็บจากบุคคลใดบ้าง มีการจำแนกประเภทขององค์ความรู้ ออกเป็นหมวดหมู่ เพื่อง่ายต่อการดึงไปใช้ และแก้ปัญหา ตลอดจนเลือกเครื่องมือ (Tool) ที่จะใช้ในการพัฒนาองค์ความรู้

5. สร้างกลไกในการตอบสนองกลับ (Create a feedback mechanism) เป็นการกำหนดขั้นตอนและกระบวนการในการรับข้อคิดเห็น (Comment) จากการนำระบบองค์ความรู้ไปใช้งาน เมื่อเกิดปัญหาขึ้นควรมีระบบที่จะให้พนักงานส่งคำแนะนำกลับมายังหน่วยงาน เพื่อจะได้นำไปปรับปรุงระบบอีกครั้ง

6. สร้างกรอบให้คำจำกัดความ (Define the building blocks) เป็นการกำหนดกรอบแนวคิดของแต่ละขอบข่ายขององค์ความรู้ที่จะกระทำ ขอบข่ายขององค์ความรู้นี้จะให้ทำอะไรบ้าง มีวิธีการจัดเก็บองค์ความรู้ในรูปแบบใด ใช้หลักการค้นหาองค์ความรู้ได้อย่างไรและนำเสนอในรูปแบบใด เป็นต้น

7. รวมระบบเข้ากับข่าวสารที่มีอยู่แล้วในระบบเดิม (Integrate existing information systems) เป็นการนำเอาองค์ความรู้ที่มีอยู่แล้วในมือ ผสมผสานเข้ากับระบบข่าวสารในองค์กร เพื่อให้มีระบบที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและทันความต้องการ

เรื่องที่ 3 ทักษะในความรู้

ทักษะ (Skill) คือสิ่งที่องค์กรต้องการให้ “ทำ” เช่นทักษะด้าน ICT ทักษะด้านเทคโนโลยีการบริหารสมัยใหม่ เป็นสิ่งที่ต้องผ่าน การเรียนรู้ และฝึกฝนเป็นประจำจนเกิดเป็นความชำนาญในการทำงาน

ความรู้ (Knowledge) หมายถึง การเรียนรู้ที่เน้นถึงการจำและการระลึกได้ถึงความคิด วัตถุประสงค์ และปรากฏการณ์ต่าง ๆ ซึ่งเป็นความจำที่เริ่มจากสิ่งง่าย ๆ ที่เป็นอิสระแก่กัน ไปจนถึงความจำในสิ่งที่ยู่งยาก ซับซ้อนและมีความสัมพันธ์ระหว่างกัน

ความรู้ตามลักษณะมี 2 ประเภท คือ

1. **ความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (Tacit Knowledge)** เป็นความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ พรสวรรค์หรือสัญชาตญาณของแต่ละบุคคล เช่น ทักษะในการทำงาน งานฝีมือ หรือการคิดเชิงวิเคราะห์

3. **ความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge)** เป็น ความรู้ที่สามารถ ถ่ายทอดได้โดยผ่านวิธีต่างๆ เช่น การบันทึก

ความรู้ตามโครงสร้างอยู่ 2 ระดับ คือ

1. โครงสร้างส่วนบนของความรู้ ได้แก่ Idea ปรัชญา หลักการ อุดมการณ์

2. โครงสร้างส่วนล่างของความรู้ ได้แก่ ภาควิปฏิบัติการณ์ของความรู้ ได้แก่องค์ความรู้ที่แสดงในรูปแบบของข้อเขียน สัญญา การแสดงออกในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ศิลปะ การเดินขบวนทางการเมือง โครงสร้างส่วนล่างของความรู้มีโครงสร้างระดับลึกคือ ความหมาย (significant)

เรื่องที่ 4 การตลาด

ตลาด เป็นกระบวนการ หรือกิจกรรมที่เกิดขึ้นเพื่อสนองความต้องการของลูกค้าไม่ว่าจะเป็นการผลิตสินค้าและจัดหา ไปถึงมือลูกค้าหรือผู้บริโภคในกลุ่มต่างๆ เพื่อที่จะช่วยเหลือหรือส่งเสริมให้สินค้าหรือบริการถูกต้อง และตรงตามความต้องการของลูกค้ามากที่สุด

ตลาดโดยทั่วๆ ไปมีหน้าที่ ดังนี้

1. หน้าที่ในการผลิตสินค้า และบริการเพื่อสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้บริโภค
2. หน้าที่ในการขนส่งและเก็บรักษา เพื่อให้สินค้าและบริการนั้น ถึงมือลูกค้าได้สะดวกและทันความต้องการ

3. หน้าที่ทางการเสี่ยงภัย โดยการจัดมาตรฐานการแบ่งระดับสินค้าและการเงิน เพื่อความสะดวกในการกำหนดราคาอีกทั้งเป็นการให้เครดิตแก่ผู้บริโภคหรือลูกค้าในรูปแบบต่างๆ เพื่อช่วยปริมาณการขายสินค้าและบริการให้มากขึ้น

4. หน้าที่ในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า เช่น ความต้องการของลูกค้าสถานะตลาด การเมือง สังคม ค่านิยม ความเชื่อ และวัฒนธรรม เป็นต้น

การตลาด หมายถึง ทุกอย่างที่เราทำเพื่อสนองความต้องการของลูกค้า และก่อให้เกิดการขาย โดยมีผลกำไร

หน้าที่ทางการตลาด

1. จัดหาสินค้า / บริการที่ลูกค้าต้องการ
2. กำหนดราคาสินค้า / บริการที่ลูกค้ายินดีจ่าย
3. นำสินค้า / บริการไปสู่ลูกค้า
4. ให้ข้อมูลและดึงดูดใจเพื่อให้ลูกค้าซื้อสินค้า / บริการ

ส่วนแบ่งทางการตลาด

ส่วนแบ่งทางการตลาดเป็นกระบวนการแบ่งตามลักษณะของผู้บริโภคที่มีความต้องการแตกต่างกัน จึงมีความจำเป็นต้องศึกษาข้อมูลด้านการตลาดที่มีผลต่อยอดขายสินค้า โดยจะพิจารณาตามหลักเกณฑ์ด้านภูมิศาสตร์ ด้านประชากรศาสตร์ ด้านสังคมและวัฒนธรรม ด้านจิตพิสัยส่วนบุคคล ด้านความสัมพันธ์ในการนำไปใช้ ด้านสถานการณ์การใช้ ด้านผลประโยชน์ และด้านการประสมประสาน

การวิเคราะห์การตลาด

การศึกษาข้อมูล และรายละเอียดเกี่ยวกับลูกค้าที่บ่งบอกถึง ลักษณะและคุณสมบัติของลูกค้าซึ่งเป็นการค้นหาพฤติกรรมในการซื้อของผู้ซื้อ ผู้บริโภคเพื่อที่จะได้นำข้อมูลที่ได้ไปวางแผนทางตลาดหรือกลยุทธ์ทางการตลาดที่สามารถสนองความต้องการและความพึงพอใจของผู้บริโภคและลูกค้าได้อย่างเหมาะสม

การศึกษาสภาพแวดล้อมทางการตลาด

ตลาดในยุคปัจจุบันมีการแข่งขันกันอย่างรุนแรง ดังนั้นผู้ประกอบการควรนำรูปแบบของตลาดที่เป็นส่วนแสบๆ หรืออาจเรียกว่ากลยุทธ์ตลาดเป้าหมาย หรือกลยุทธ์ตลาดรายย่อย มาใช้เป็นกลยุทธ์ในการพัฒนาการตลาด

การวางแผนการตลาด

ตลาดที่ดีมีประสิทธิภาพจะสร้างความน่าเชื่อถือให้กับกิจการ และผู้ประกอบการ กิจกรรมทางการตลาดควรมีข้อมูลเหล่านี้ คือ

1. กิจการจะขายอะไร หรือผลิตอะไร
2. สินค้ามีราคาเท่าไร
3. กลุ่มเป้าหมายที่ใช้คือใคร
4. ลูกค้ายู่ที่ไหน
5. วิธีการนำลูกค้าและบริการสู่ลูกค้าทำได้อย่างไร

เรื่องที่ 5 การผลิต

การผลิต หมายถึง กระบวนการที่ทำให้เกิดมูลค่าเพิ่ม (Value Added) ทั้งที่เป็นมูลค่าหรือประโยชน์ใช้สอย (Use Value) และมูลค่าในการแลกเปลี่ยน (Exchange Value) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการของมนุษย์ในการดำรงชีวิตเพราะฉะนั้นการผลิตจึงเป็นการสร้างคุณค่าของสินค้าที่สามารถสนองตอบความต้องการของมนุษย์ (Utility)

การสร้างคุณค่าของสินค้าที่สามารถตอบสนองความต้องการของมนุษย์นั้นได้พัฒนาการมาพอจะสรุปได้ ดังนี้

ระยะแรก มนุษย์สร้างสินค้าที่สามารถตอบสนองความต้องการของตนเอง เริ่มตั้งแต่ยุคที่เรียกว่า Hunting and Gathering และยุคการเกษตรที่อาศัยธรรมชาติ

ระยะที่สอง มนุษย์สร้างสินค้าที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้อื่นเพื่อประโยชน์แห่งตน เริ่มตั้งแต่ยุคพาณิชย์นิยม ยุคปฏิวัติ อุตสาหกรรม และพาณิชยกรรม ในยุคนี้ต้องใช้ความรู้ด้านการบริหารและจัดการเพื่อการผลิตที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้ผลิตได้มากและต้นทุนต่ำ เมื่อผลิตมากก็ต้องขายให้มากจึงจำเป็นต้องหาวิธีการให้ประชาชนบริโภคมากขึ้น อันนำไปสู่การบริโภคเกิน (Over consumption) และลงทุนเกิน (Over investment) ทำให้ทรัพยากรถูกใช้หมดไปอย่างรวดเร็ว ก่อให้เกิดปัญหาตามมามากมาย

ระยะที่สาม มนุษย์ได้ตระหนักถึงปัญหาที่เกิดขึ้น และทรัพยากรที่มีจำนวนโดยยังใช้ประโยชน์ไม่เต็มที่ คือ “คน” จึงได้ให้ความสนใจต่อ “คน” กระบวนการผลิต โดยยังมีความแตกต่างใน ความคิดโดยกลุ่มหนึ่งยังคิดในระบบเก่าที่ว่า “คน” คือ ปัจจัยการผลิตชนิดหนึ่งที่ใช้ในการผลิตเหมือนปัจจัยการผลิตอื่นๆ เรียกว่า ทรัพยากรมนุษย์ หมายความว่า มนุษย์เป็นที่มาของทรัพย์ ซึ่งให้ความสำคัญต่อ “มูลค่า” แต่อีกกลุ่มคิดในระบบใหม่ว่า “คน” คือ จุดหมายปลายทาง (Ends) เพราะ “คน” รู้ว่าตนเองต้องการอะไร และทำอะไรได้ โดยทำให้ชีวิตดีขึ้นและสังคมก็ดีขึ้น “มองคน” ในแง่จิตวิญญาณ เท่ากับให้ความสำคัญต่อ “คุณค่า” ของความเป็นคน

เรื่องที่ 6 ระบบการบัญชี

การบัญชี หมายถึง การรวบรวม การจดบันทึก การจัดประเภท การวิเคราะห์และสรุปผลรายการทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจอย่างมีหลักเกณฑ์ เพื่อจัดทำเป็นรายการทางการเงินแสดงฐานะการเงิน ผลการดำเนินงานและการเปลี่ยนแปลงฐานะการเงินของธุรกิจ ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้งบการเงินในการนำข้อมูลไปประกอบการตัดสินใจ

การทำบัญชี หมายถึง การจดบันทึกรายการทางบัญชีที่เกิดขึ้น โดยการบันทึกรายการขั้นตอนการจัดหมวดหมู่โดยการแยกประเภทรายการ และสรุปผลรายการที่เกิดขึ้นจัดทำเป็นงบการเงิน ตามหลักการบัญชีที่ใช้กันอยู่ทั่วไป

ประโยชน์ของการจัดทำบัญชี

1. ช่วยในการควบคุมรักษาทรัพย์สินต่างๆ ของกิจการ
2. แสดงให้เห็นผลการดำเนินงาน (ผลกำไรหรือขาดทุน) ของกิจการ เพื่อนำไปคำนวณภาษี
3. แสดงให้เห็นฐานะการเงินของกิจการ เพื่อประโยชน์ในการบริหารจัดการ
4. ให้ข้อมูลตัวเลขที่เป็นประโยชน์กับเจ้าของกิจการในการตัดสินใจ

ประเภทของบัญชี แบ่งออกเป็น 5 ประเภท คือ

1. สินทรัพย์ หมายถึง สิ่งของที่สามารถวัดมูลค่าได้เป็นตัวเงินทั้งที่มีตัวตนและไม่มีตัวตน เช่น เงินสด เงินฝากธนาคาร ลูกหนี้ วัสดุสำนักงาน อาคาร รถยนต์ สิทธิบัตร ลิขสิทธิ์ เป็นต้น

ตัวอย่าง กิจการแห่งหนึ่งมีเงินสด 40,000 บาท เงินฝากธนาคาร 20,000 บาท อาคาร 1,040,000 บาท ดังนั้นกิจการแห่งนี้มีสินทรัพย์ทั้งสิ้น 2,000,000 บาท

2. หนี้สิน หมายถึง จำนวนเงินที่กิจการเป็นหนี้บุคคลภายนอกซึ่งจะต้องชำระคืนในอนาคต เช่น เจ้าหนี้การค้า เงินกู้ เงินเบิกเกินบัญชีธนาคาร เป็นต้น

ตัวอย่าง กิจการกู้เงินจากธนาคารมาลงทุน 500,000 บาท ซื้อสินค้าเป็นเงินเชื่อ 8,000 บาท ดังนั้นกิจการนี้มีหนี้สินทั้งสิ้น 508,000 บาท

3. ทุนหรือส่วนของผู้เป็นเจ้าของ หมายถึง สินทรัพย์สุทธิที่กิจการเป็นเจ้าของ หรือสินทรัพย์ที่กิจการมีอยู่หักด้วยหนี้สินที่มีอยู่

ตัวอย่าง กิจการมีเงินสด 50,000 บาท เงินฝากธนาคาร 100,000 บาท เจ้าหนี้การค้า 20,000 บาท ดังนั้นกิจการนี้มีสินทรัพย์สุทธิหรือส่วนของผู้เจ้าของ 130,000 บาท

4. รายได้ หมายถึง รายได้จากดำเนินงานของกิจการ เช่น รายได้จากการขายสินค้า รวมทั้งรายได้อื่นๆ ของกิจการ เช่น รายได้จากดอกเบี้ยเงินฝากธนาคาร รายได้จากเงินปันผล (ลงทุนซื้อหุ้นกิจการอื่น)

5. ค่าใช้จ่าย หมายถึง ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานของกิจการ เช่น เงินเดือน ค่าวัสดุ สำนักงาน ค่าพาหนะ และรวมถึงค่าเสื่อมราคาด้วย

การบันทึกบัญชี

1. สมการบัญชี คือ สมการที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสินทรัพย์ หนี้สินและทุน (ส่วนของเจ้าของ) แสดงได้ดังนี้

$$\text{สินทรัพย์} = \text{หนี้สิน} + \text{ทุน (ส่วนของเจ้าของ)}$$

ตัวอย่าง กิจการมีเงินฝากธนาคาร 500,000 บาท มีเจ้าหนี้การค้า 20,000 บาท ดังนั้นสามารถคำนวณทุนหรือส่วนของเจ้าของได้จากสมการบัญชี

$$\text{สินทรัพย์} = \text{หนี้สิน} + \text{ทุน}$$

$$\text{หรือ} \quad \text{ทุน} = \text{สินทรัพย์} - \text{หนี้สิน}$$

$$\text{ทุน} = 500,000 - 20,000 \text{ บาท}$$

$$\text{ทุน} = 480,000 \text{ บาท}$$

2. หลักบัญชี โดยทั่วไปกำหนดให้บันทึกบัญชีตามหลักบัญชีคู่ หมายถึง การบันทึกรายการทางบัญชีที่เกิดขึ้นด้วยจำนวนเงินที่เท่ากันทั้ง 2 ด้าน (เดบิตและเครดิต) นั่นคือ เมื่อรายการทางบัญชีเกิดขึ้นจะต้องบันทึกบัญชีหนึ่งทางด้านเดบิต และอีกบัญชีหนึ่งทางด้านเครดิต ด้วยจำนวนเงินเท่ากันเสมอ

3. การวิเคราะห์รายการค้า

3.1 รายการค้า หมายถึง กิจกรรมหรือการดำเนินงานของธุรกิจที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงสินทรัพย์หนี้สินและทุน ซึ่งต้องนำไปบันทึกบัญชีไว้เป็นหลักฐาน เช่น การนำเงินสดมาลงทุนในกิจการ การนำเงินฝากธนาคาร การจ่ายค่าใช้จ่ายต่างๆ

3.2 รายการที่ไม่ใช่รายการค้า หมายถึง รายการที่ไม่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในสินทรัพย์ หนี้สิน และส่วนของเจ้าของหรือทุน เปลี่ยนแปลงไปอย่างไร

3.3 การวิเคราะห์รายการค้า หมายถึง การพิจารณารายการค้าที่เกิดขึ้นว่ามีผลทำให้สินทรัพย์ หนี้สินและส่วนของเจ้าของหรือทุน เปลี่ยนแปลงไปอย่างไร

4. วิธีการวิเคราะห์รายการค้าตามหลักบัญชีคู่

1. รายการค้าที่เกิดขึ้นเป็นรายการประเภทใด และเกี่ยวข้องกับบัญชีอะไรบ้าง
2. รายการนั้นมีผลทำให้บัญชีเหล่านั้นมียอดเพิ่มขึ้น หรือลดลงด้วยจำนวนเงินเท่าใด

ตัวอย่าง การวิเคราะห์รายการค้า

รายการค้า	สินทรัพย์	หนี้สิน	ทุน	รายได้	ค่าใช้จ่าย
1. นำเงินสดมาลงทุน 50,000 บาท	+50,000		50,000		+5,000
2. จ่ายค่าเช่าร้าน 5,000 บาท	-5,000			+10,000	
3. รับเงินค่าขายสินค้า 10,000 บาท	+10,000				
4. ซื้อวัสดุสำนักงานเป็นเงินเชื่อ 2,000 บาท	+2,000	+2,000			
5. จ่ายชำระหนี้ค่าวัสดุสำนักงาน 2,000 บาท		-2,000			+2,000

สรุปการบันทึกบัญชีประเภทต่างๆ

ประเภทบัญชี	เพิ่ม	ลด	ยอดคงเหลือ
1. สินทรัพย์	บันทึกบัญชีด้านเดบิต	บันทึกบัญชีด้านเครดิต	บันทึกบัญชีด้านเดบิต
2. หนี้สิน	บันทึกบัญชีด้านเดบิต	บันทึกบัญชีด้านเครดิต	บันทึกบัญชีด้านเดบิต
3. ทุน	บันทึกบัญชีด้านเครดิต	บันทึกบัญชีด้านเดบิต	บันทึกบัญชีด้านเครดิต
4. รายได้	บันทึกบัญชีด้านเครดิต	บันทึกบัญชีด้านเดบิต	บันทึกบัญชีด้านเครดิต
5. ค่าใช้จ่าย	บันทึกบัญชีด้านเดบิต	บันทึกบัญชีด้านเครดิต	บันทึกบัญชีด้านเดบิต

5. รายงานทางการเงินและบัญชี

5.1 งบทดลอง คือ รายงานทางบัญชีที่จัดทำขึ้นเพื่อพิสูจน์ความถูกต้องของการบันทึกบัญชีตามหลักบัญชีคู่ โดยแสดงยอดคงเหลือของบัญชีต่างๆ เมื่อสิ้นสุดระยะเวลาใดระยะหนึ่ง โดยยอดรวมของยอดคงเหลือของบัญชีด้านเดบิตจะเท่ากับยอดรวมของยอดคงเหลือของบัญชีด้านเครดิต

5.2 งบการเงิน คือ การรายงานสรุปข้อมูลทางบัญชีที่เกิดขึ้นของกิจการในช่วงเวลาหนึ่ง แบ่งเป็น

(1) งบกำไรขาดทุน คือ รายงานทางการเงินที่แสดงให้เห็นว่ากิจการมีผลกาดำเนินงานในช่วงเวลาเป็นอย่างไร โดยการเปรียบเทียบรายได้กับค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาเดียวกัน ถ้ารายได้มากกว่าค่าใช้จ่ายแสดงว่ามีผลกำไร แต่รายได้น้อยกว่าค่าใช้จ่ายแสดงว่าขาดทุน

(2) งบดุล คือ รายงานทางการเงินที่แสดงฐานะการเงินของกิจการ ณ เวลาใดเวลาหนึ่ง โดยบอกให้ทราบว่ากิจการมีสินทรัพย์และหนี้สินประเภทใดบ้าง จำนวนเท่าใด และมีส่วนของเจ้าของจำนวนเท่าใด

แบบทดสอบ

รายวิชาเลือกสาระการประกอบอาชีพ (การพัฒนาแผนและโครงการอาชีพ)

ตอนที่ 7 การพัฒนาแผนและโครงการพัฒนาอาชีพให้มีรายได้ มีเงินออมและมีทุนในการขยายอาชีพ

.....

คำชี้แจง ให้นักศึกษาวงล้อมรอบข้อที่ถูกต้อง

1. ข้อใดให้ความหมายเกี่ยวกับรายการทางการเงินที่แสดงฐานะการเงินของกิจการ

ก. งบดุล	ข. งบกำไรขาดทุน
ค. งบทดลอง	ง. งบรายรับ-รายจ่าย
2. ข้อใดไม่ใช่รายการสินทรัพย์

ก. วัสดุสำนักงาน	ข. ลิขสิทธิ์
ค. สิทธิบัตร	ง. เงินเบิกเกินบัญชีธนาคาร
3. ข้อใดเป็นประเภทองค์ความรู้พื้นฐาน

ก. Base knowledge	ข. Trivial knowledge
ค. Explicit knowledge	ง. Tacit knowledge
4. การจัดทำแผนมีกี่ประเภท

ก. 1 ประเภท	ข. 2 ประเภท
ค. 3 ประเภท	ง. 4 ประเภท
5. แผนพัฒนาระยะยาวมีระยะเวลากี่ปี

ก. 3-4 ปี	ข. 4-6 ปี
ค. 6-9 ปี	ง. 10-20 ปี
6. ข้อใดเป็นลักษณะของโครงการที่ดีที่สุด

ก. เป็นโครงการที่สามารถแก้ปัญหาของท้องถิ่นได้
ข. เป็นโครงการที่มีรายละเอียดครบถ้วน
ค. เป็นโครงการที่มีวัตถุประสงค์รายข้อ
ง. เป็นโครงการที่ใช้งบประมาณในการดำเนินการมากที่สุด
7. เหตุผลในการนำ KM มาปรับใช้ในองค์กร

ก. เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และการแก้ปัญหาได้ดียิ่งขึ้น
ข. เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน
ค. เพื่อพิสูจน์ความสำเร็จขององค์กร
ง. ถูกทุกข้อ

8. ข้อใดเป็นโครงการพัฒนาอาชีพ

- ก. โครงการศึกษาคุณงานวิทยาศาสตร์เพื่อการศึกษา
- ข. โครงการแลกเปลี่ยนนักเรียนสัมพันธ์
- ค. โครงการการทำเกษตรวิถีธรรมชาติ
- ง. โครงการค่ายธรรมะจิตชูคุณธรรม

9. ข้อใดเป็นสมการบัญชีไม่ถูกต้อง

- ก. สินทรัพย์ = หนี้สิน + ทุน (ส่วนของเจ้าของ)
- ข. หนี้สิน = สินทรัพย์-ทุน (ส่วนของเจ้าของ)
- ค. ส่วนของเจ้าของ = สินทรัพย์+สินทรัพย์
- ง. ส่วนของเจ้าของ = สินทรัพย์-สินทรัพย์

10. ข้อใดไม่ใช่หน้าที่การตลาด

- ก. จัดหาสินค้า
- ข. กำหนดราคาสินค้า
- ค. หาลูกค้า
- ง. นำสินค้าไปสู่ตลาด