



การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

นวัตกรรมโมเดลธุรกิจในระบบการศึกษาด้วยเกมออนไลน์
กรณีศึกษา ธุรกิจเกมจำลองธุรกิจ ACCTWORK

**BUSINESS MODEL INNOVATION IN EDUCATIONAL SYSTEM BY
ONLINE GAME
A CASE STUDY OF ACCTWORK SIMULATION GAME**

รมิดา โพธิ์มาก

RAMIDA PHOMARK

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร

พ.ศ. 2566

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

นวัตกรรมโมเดลธุรกิจในระบบการศึกษาด้วยเกมออนไลน์
กรณีศึกษา ธุรกิจเกมจำลองธุรกิจ ACCTWORK

รมิดา โพธิ์มาก

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร

พ.ศ. 2566

INDEPENDENT STUDY

**BUSINESS MODEL INNOVATION IN EDUCATIONAL SYSTEM BY
ONLINE GAME**

A CASE STUDY OF ACCTWORK SIMULATION GAME

RAMIDA PHOMARK

**AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT
OF THE REQUIREMENTS FOR THE DEGREE
MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION GRADUATE SCHOOL
MAHANAKORN UNIVERSITY OF TECHNOLOGY**

นวัตกรรมโมเดลธุรกิจในระบบการศึกษาด้วยเกมออนไลน์
กรณีศึกษา ธุรกิจเกมจำลองธุรกิจ ACCTWORK

**BUSINESS MODEL INNOVATION IN EDUCATIONAL SYSTEM BY
ONLINE GAME
A CASE STUDY OF ACCTWORK SIMULATION GAME**

รณิดา โพธิ์มาก เลขประจำตัว 6518120007

อาจารย์ที่ปรึกษา.....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อุไรรัตน์ มณีรัตนศักดิ์)

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม.....

(รองศาสตราจารย์ ดร.อิทธิม ฤกษ์บุตร)

อาจารย์ผู้สอน.....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจนาภรณ์ พลประทีป)

บทคัดย่อ

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	นวัตกรรมโมเดลธุรกิจในระบบการศึกษาด้วยเกมออนไลน์
กรณีศึกษา	ธุรกิจ เกมจำลองธุรกิจ ACCTWORK
ชื่อผู้ศึกษา	รมิดา โพธิ์มาก
คณะ / มหาวิทยาลัย	บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผศ.ดร.อุไรรัตน์ มณีรัตนศักดิ์
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	รศ.ดร.อริคม ฤกษ์บุตร
ปีที่ศึกษา	2566

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาสถานการณ์ปัจจุบันของธุรกิจเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการศึกษาด้วยเกมออนไลน์ 2) เพื่อนำเสนอโมเดลธุรกิจระบบการศึกษาด้วยเกมออนไลน์ โดยการวิเคราะห์โมเดลธุรกิจผ่าน 9 องค์ประกอบของแบบจำลองธุรกิจ (Business Model Canvas - BMC) ในรูปแบบของการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพแบบกรณีเดียว ด้วยการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกโดยการคัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจงร่วมกับการศึกษาข้อมูลทุติยภูมิ ผู้ศึกษาได้ทำการสัมภาษณ์บุคคลเป็นจำนวน 3 กลุ่ม ประกอบด้วย 1) ผู้ประกอบการ 2) ผู้บริหารฝ่ายการตลาด 3) ลูกค้าผู้ใช้บริการ จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ตีความ

จากผลการศึกษาพบว่า ในสถานการณ์ปัจจุบันของธุรกิจเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการศึกษา การใช้เกมออนไลน์เป็นเครื่องมือในการเรียนการสอนกำลังเพิ่มความนิยมเป็นอย่างมาก ในการช่วยพัฒนาการศึกษาอย่างมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพสำหรับผู้สอนและผู้เรียนในยุคปัจจุบัน การวิเคราะห์ BMC ของธุรกิจระบบการศึกษาด้วยเกมออนไลน์ช่วยสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับกลยุทธ์ของธุรกิจนี้ได้อย่างชัดเจน และช่วยในการวางแผนและการดำเนินธุรกิจให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ : เกมจำลองธุรกิจ เกมจำลองธุรกิจ ACCTWORK เกมออนไลน์เพื่อการศึกษา เกมการศึกษา การเรียนการสอน โมเดลธุรกิจ แบบจำลองธุรกิจ ธุรกิจการศึกษา

ABSTRACT

Independent Study Title:	Business Model Innovation in Educational System by Online Game
A Case Study:	Acctwork Simulation Game
Faculty / University:	Business Administration / Mahanakorn University of Technology
Advisor:	Asst. Prof Dr. Urairat Maneerattanasak
Co Advisor:	Assoc. Prof. Dr. Athikom Roeksabutr
Academic Years:	2023

The objectives of this independent study are 1) to study the current business situation in the education industry and 2) to present an education system business model with online games. This independent study employs a single-case qualitative study by analyzing 9 elements of the business model (Business Model Canvas - BMC) from the collecting data from in-depth interviews using specific selection methods. The study conducted interviews with 3 groups of people, consisting of 1) entrepreneurs, 2) marketing executives, and 3) customers who use the service. The obtained data was then analyzed and interpreted.

According to the study, it is found that in the current business environment of the education industry, using online games as a tool for teaching and learning is becoming popular. This model can increase the quality and effectiveness in education business for both teachers and students in the current era. Analyzing the BMC of the education industry with online games help us understand the strategies of this business clearly and assist in planning and conducting business operations more efficiently.

Keywords: Educational System by Online Game, Educational Games, Business Model Canvas, BMC, Business Model, Education Business

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี อันเนื่องมาจากความอนุเคราะห์จาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อุไรรัตน์ มณีรัตนาศักดิ์ อาจารย์ที่ปรึกษา พร้อมด้วย รองศาสตราจารย์ ดร.อิศม์ ฤกษ์บุตร อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ที่ได้กรุณาประสิทธิ์ประสาทความรู้ที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อผู้วิจัยตลอดระยะเวลาของการศึกษา และได้ให้คำแนะนำในการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเล่มนี้ทุกขั้นตอนให้ถูกต้องสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณท่านคณาจารย์คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร ตลอดจน คณาจารย์ทุกท่านที่คอยช่วยเหลือให้คำแนะนำและให้กำลังใจด้วยดีเสมอมา

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานครทุกท่านที่ช่วยประสานงานอำนวยความสะดวกในการทำการศึกษา

ขอขอบพระคุณผู้ให้สัมภาษณ์ทุกท่านที่กรุณาเสียสละเวลาให้ความร่วมมือในการให้สัมภาษณ์ และช่วยเหลือเป็นอย่างดี ทำให้ได้ข้อมูลที่มีประโยชน์มาใช้ในการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองฉบับนี้

ขอขอบคุณเพื่อน พี่ น้องร่วมคณะโดยเฉพาะเพื่อนร่วมรุ่น MBA 38 ที่คอยสนับสนุนช่วยเหลือ เป็นกำลังใจซึ่งกันและกันตลอดการศึกษา

ขอขอบพระคุณ คุณแม่ ครอบครัว โดยเฉพาะลูกทั้งสองคนของข้าพเจ้า ที่เป็นทั้งแรงผลักดันและเป็นผู้ให้กำลังใจที่ดี จนทำให้การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า งานศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้เกี่ยวข้อง และผู้ที่สนใจจะนำผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ไปประยุกต์ใช้ในอนาคต

.....
(นางรมิตา โพธิ์มาก)

มีนาคม 2567

สารบัญ

หน้า

สารบัญตาราง (III)

สารบัญรูป (IV)

บทที่ 1 บทนำ

1.1 ความสำคัญและความเป็นมา	1
1.2 ปัญหาในการวิจัย	2
1.3 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
1.4 คำถามนำวิจัย	3
1.5 กรอบแนวคิดในการศึกษา	3
1.6 ขอบเขตการศึกษา	4
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
1.8 นิยามศัพท์	4
1.9 ระยะเวลาในการศึกษา	6

บทที่ 2 ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แบบจำลองทางธุรกิจ (Business Model Canvas - BMC)	7
2.2 เกมออนไลน์ (Online Game)	19
2.3 ธุรกิจที่ใช้เกมเป็นเครื่องมือในการเรียนการสอน	20
2.4 เกมจำลองธุรกิจ ACCTWORK	22
2.5 การประยุกต์ Business Model Canvas กับธุรกิจที่ใช้เกมในการเรียนการสอน	27

บทที่ 3 วิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

3.1 วิธีการศึกษา	29
3.2 การออกแบบกรณีศึกษา	30
3.3 การเลือกกรณีศึกษา	32
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	34
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	39
3.6 คุณภาพของงานวิจัย	43

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 4 ผลการศึกษา

4.1 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการเกมจำลองธุรกิจ ACCTWORK	46
4.2 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารฝ่ายการตลาดเกมจำลองธุรกิจ ACCTWORK	53
4.3 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ลูกค้าผู้ใช้บริการเกมจำลองธุรกิจ ACCTWORK	58

บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปและการอภิปรายผล	66
5.2 ข้อเสนอแนะ	73

รายการอ้างอิง	75
---------------	----

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก	80
ภาคผนวก ข	88
ภาคผนวก ค	109
ภาคผนวก ง	166

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่

1.1	ระยะเวลาในการศึกษา	6
3.1	รายชื่อผู้ให้สัมภาษณ์จาก ห้างหุ้นส่วนจำกัด แอคเวิร์ค บิซิเนส โซลูชั่นส์	37
3.2	รายชื่อผู้ให้สัมภาษณ์จากลูกค้าผู้ใช้บริการเกมจำลองธุรกิจ ACCTWORK	37
4.1	สรุปผลสัมภาษณ์ของลูกค้าผู้ใช้บริการที่สอดคล้องกับ BMC	63
5.1	ความสัมพันธ์ของธุรกิจเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการศึกษาด้วยเกมออนไลน์ ที่สอดคล้องกับ BMC ในสถานการณ์ปัจจุบัน	68

สารบัญรูป

หน้า

รูปที่

2.1	แบบจำลองธุรกิจ Business model canvas	19
2.2	หน้าจอแสดงสถานะบริษัท	24
2.3	หน้าจอแสดงการสั่งซื้อสินค้า	24
2.4	หน้าจอแสดงการชำระเงิน	25
2.5	หน้าจอแสดงการขายสินค้า	25
2.6	หน้าจอแสดงการรับชำระเงิน	26
2.7	กรอบแนวคิด BMC ธุรกิจเกมออนไลน์ที่ใช้ในการศึกษา	27
5.1	โมเดลธุรกิจระบบการศึกษาด้วยเกมออนไลน์ เกมจำลองธุรกิจ ACCTWORK	71

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญและความเป็นมา

ในยุคปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีซึ่งมีอัตราการเปลี่ยนแปลงแบบก้าวกระโดด มีความต้องการของผู้บริโภคเกิดขึ้นอย่างไม่มีที่สิ้นสุด มีนวัตกรรมเกิดขึ้นมากมาย ทำให้หลายองค์กรเริ่มหันมาสนใจศึกษาและพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อตอบสนองความต้องการเหล่านั้น ส่งผลให้คำว่าดิจิทัลเข้ามามีบทบาทสำคัญในชีวิตมนุษย์ทุกคน ธุรกิจหลายแห่งจึงพากันเปลี่ยนแปลงตนเองโดยการนำดิจิทัลเทคโนโลยีเข้ามาปรับใช้กับองค์กรอย่างจริงจัง ซึ่งกระบวนการเหล่านี้เรียกกันว่า Digital Transformation หรือการเปลี่ยนแปลงองค์กรเพื่อเข้าสู่ยุคดิจิทัล (อริสรา โทงวบุญล้อม, 2566) ทำให้หลายธุรกิจสร้างนวัตกรรมโมเดลธุรกิจ (Business Innovation Model) ซึ่งเป็นกระบวนการที่ใช้ในการสร้างความเปลี่ยนแปลงและเพิ่มคุณค่าให้กับองค์กร โดยนำมาปรับใช้ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ บริการ กระบวนการการทำงาน ช่วยให้ธุรกิจสร้างความแตกต่างจากคู่แข่ง และเพิ่มความสามารถในการแข่งขันในตลาด (Bashir & Verma, 2017); (เกวลี แก่นจันดา, 2564) เพื่อให้ทันต่อสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในศตวรรษที่ 21 ธุรกิจการศึกษาก็ได้รับอิทธิพลอย่างมากเช่นกัน เพื่อให้ก้าวทันต่อความต้องการในการเรียนรู้ของผู้เรียน ที่มีความทันสมัย สะดวกและเข้าถึงเทคโนโลยีมากขึ้น (ไพพรรณ เกียรติโชติชัย, 2545); (ภัทรสุดา ยะบุญวัน, 2564) การเรียนรู้แบบดั้งเดิมอาจไม่เพียงพอ ควรนำดิจิทัลเทคโนโลยีเข้ามาพัฒนารูปแบบการเรียนการสอนเป็นแรงดึงดูดและช่วยเพิ่มทักษะความรู้ความสามารถเชิงเทคนิค (ประหยัด พิมพา, 2561); (ณัฐกานต์ โตนวล และ ชุติมา กลั่นไพฑูรย์, 2565)

ธุรกิจในการอุตสาหกรรมการศึกษา กำลังเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วเนื่องจากการใช้เทคโนโลยีและอินเทอร์เน็ตในการเรียนรู้ ผู้เรียนสามารถเข้าถึงข้อมูลและเนื้อหาการเรียนรู้ได้ทุกที่ทุกเวลาผ่านอินเทอร์เน็ต ทำให้การศึกษาเกิดการเปลี่ยนแปลงจากการเรียนในห้องเรียนตามแบบเดิมไปสู่การเรียนออนไลน์ การศึกษาแบบดิจิทัลช่วยให้เรียนรู้ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ทำให้ธุรกิจในการอุตสาหกรรมการศึกษาต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถเข้าถึงกลุ่มผู้บริโภคใหม่ได้และตอบสนองความต้องการของผู้เรียนในยุคนี้ได้อย่างเหมาะสม ดังนั้นการสอนสมัยใหม่ควรจะเน้นไปที่กิจกรรมและสื่อรูปแบบใหม่ๆ เพื่อให้ผู้เรียนเกิดความสนุกสนานจากการจัดกิจกรรมภายในห้องเรียน ทำให้เข้าใจเนื้อหาที่เรียนมากยิ่งขึ้น (Wongpinunwatana & Maneerattanasak, 2020) เนื่องจากผู้เรียนมีการลงมือทำกิจกรรมด้วยตัวเอง (Learning by Doing : LbD) คือวิธีการ

เรียนรู้ที่เน้นการปฏิบัติจริงและการสร้างผลงานหรือการทำงานอย่างมีหลักการ ผู้เรียนจะได้เรียนรู้ด้วยการลงมือปฏิบัติแทนการเรียนรู้จากตำราเท่านั้น ซึ่งผู้เรียนจะได้รับประสบการณ์และการเรียนรู้ในทางปฏิบัติที่เชื่อมโยงกับความรู้ที่เรียนได้ในวิชาอื่นๆ อีกด้วย กิจกรรมที่ใช้ในกระบวนการ LbD สามารถแบ่งได้หลายรูปแบบ เช่น การทดลองที่ผู้เรียนจะใช้เครื่องมือหรืออุปกรณ์ในการวิจัยหรือทดสอบสมมติฐาน เรียนรู้ผ่านการแก้ไขปัญหาในชีวิตประจำวัน การวิเคราะห์หรือออกแบบโครงสร้างเกมหรือโปรแกรมคอมพิวเตอร์ เป็นต้น LbD เป็นวิธีที่ให้ผู้เรียนมองปัญหาที่คล้ายคลึงกับสถานการณ์จริง ช่วยสร้างความกระตือรือร้นในการเรียนรู้ เสริมสร้างพัฒนาทักษะการเรียนรู้ในการวิเคราะห์และแก้ปัญหาได้มากขึ้น การจำลองเหตุการณ์จริงในกระบวนการเรียนรู้ ช่วยให้ผู้เรียนเข้าใจเนื้อหาของบทเรียนได้ลึกซึ้งมากยิ่งขึ้น (ณัฐพงษ์ ฉายแสงประทีป, 2559: 1 – 2); (สุริยะ หาญพิชัย, 2562)

การออกแบบสื่อการเรียนรู้ใหม่โดยประยุกต์เอาเกมมาใช้ในการเรียนรู้ โดยมีการจำลองสถานการณ์ต่างๆ เพื่อให้ผู้เรียนได้เล่นและเรียนรู้ไปพร้อมๆ กัน จึงเป็นที่มาของการเรียนรู้แบบใช้เกมเป็นฐาน (Game Based Learning : GBL) (Al azawi et al., 2016); (อุไรรัตน์ มณีรัตนศักดิ์ และ สุรัตน์ สิริตันชัย, 2565) เป็นรูปแบบการเรียนรู้ที่ได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายในปัจจุบัน ซึ่งออกแบบวิธีการสอนที่ใช้เกมในการสร้างประสบการณ์ สร้างแรงจูงใจในการเรียนรู้ที่สนุกสนานและน่าตื่นเต้นสำหรับผู้เรียน (ธนัญภัสร์ ศรีเนธิยาคิน, 2564) โดยมุ่งเน้นการพัฒนาทักษะและความรู้ของผู้เรียนอย่างเป็นระบบ เป็นการนำเกมมาประยุกต์ เพื่อให้เข้าใจหลักการในรายวิชาต่างๆ ที่เรียนมา เช่น วิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ ภาษาต่างประเทศ เป็นต้น

ด้วยเหตุนี้ จึงเป็นที่มาทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษานวัตกรรมโมเดลธุรกิจในระบบการศึกษาด้วยเกมออนไลน์ เพื่อให้ทราบสถานการณ์ในปัจจุบันของธุรกิจที่ใช้เกมเป็นเครื่องมือในการเรียนการสอนในห้องเรียน รวมถึงเสนอโมเดลธุรกิจให้กับผู้ที่สนใจทำธุรกิจทางด้านนี้

1.2 ปัญหาในการวิจัย

เนื่องจากแนวโน้มเปลี่ยนแปลงของธุรกิจที่เกี่ยวกับนวัตกรรมสื่อการสอนในระบบการศึกษาที่เพิ่มขึ้น ทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษานวัตกรรมโมเดลธุรกิจในระบบการศึกษาด้วยเกมออนไลน์ ซึ่งปัจจุบันยังไม่พบการพัฒนาโมเดลธุรกิจ (Business Model) สำหรับธุรกิจนี้ จึงทำให้นักลงทุนหรือผู้ประกอบการที่สนใจยังไม่กล้าเข้ามาในธุรกิจนี้มากนัก

งานวิจัยนี้เป็นกรณีศึกษาธุรกิจเกมจำลองธุรกิจ ACCTWORK ซึ่งเป็นธุรกิจที่ให้บริการเกมทางธุรกิจในลักษณะของเกมจำลอง โดยจำลองสถานการณ์ที่คล้ายคลึงกับกระบวนการทำงานที่เกิดขึ้นจริงในธุรกิจ เพื่อให้ผู้เล่นสัมผัสประสบการณ์และเรียนรู้กระบวนการในการ

จัดการธุรกิจ วิธีการเล่นเกมจำลองนั้นเป็นการบริหารจัดการธุรกิจในด้านต่างๆ เช่น การบริหารการเงิน การจัดการทรัพยากรบุคคล การวางแผนและปรับปรุงกระบวนการธุรกิจ การตลาด การวางยุทธศาสตร์ธุรกิจ เป็นต้น ธุรกิจเกมจำลองธุรกิจ ACCTWORK เกิดขึ้นจากความต้องการสร้างประสบการณ์ ผูกพันและพัฒนาทักษะกระบวนการทำงานในธุรกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถานการณ์ที่ธุรกิจต้องเผชิญกับการต่อรองเงื่อนโซ่ที่ซับซ้อนและการแข่งขันที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง การเรียนรู้เกมจำลองเพื่อนำไปประยุกต์กับสถานการณ์จริง จึงเป็นสิ่งสำคัญสำหรับผู้เรียนและองค์กรที่มีความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านกระบวนการทางธุรกิจ

1.3 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.3.1 เพื่อศึกษาสถานการณ์ปัจจุบันของธุรกิจเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการศึกษาด้วยเกมออนไลน์

1.3.2 เพื่อนำเสนอโมเดลธุรกิจระบบการศึกษาด้วยเกมออนไลน์

1.4 คำถามนำวิจัย

1.4.1 ธุรกิจเกมออนไลน์ในระบบการศึกษามีสถานการณ์อย่างไรในปัจจุบันจากการวิเคราะห์ผ่านองค์ประกอบแบบจำลองธุรกิจ (Business Model Canvas - BMC)

1.4.2 ธุรกิจเกมออนไลน์ในระบบการศึกษามีแนวโน้มที่จะได้รับความนิยมมากขึ้น และทำรายได้ให้กับธุรกิจเพิ่มขึ้นหรือไม่

1.4.3 โมเดลธุรกิจเกมออนไลน์ในระบบการศึกษามีรูปแบบอย่างไร จากกรณีศึกษาธุรกิจเกมจำลองธุรกิจ ACCTWORK

1.5 กรอบแนวคิดในการศึกษา

ในการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับนวัตกรรมโมเดลธุรกิจในระบบการศึกษาด้วยเกมออนไลน์ ผู้ศึกษาได้นำ BMC มาใช้เป็นแนวทางในการศึกษา โดยการเก็บข้อมูลและวิเคราะห์ภาพรวมของธุรกิจตามปัจจัยทั้ง 9 ด้าน ได้แก่ 1) กลุ่มลูกค้า (Customer Segments) 2) คุณค่าของผลิตภัณฑ์หรือบริการ (Value Proposition) 3) ช่องทางการส่งมอบ (Channels) 4) ความสัมพันธ์กับลูกค้า (Customer Relationships) 5) กระแสรายได้ (Revenue Streams) 6) ทรัพยากรหลัก (Key

Resource) 7) กิจกรรมหลัก (Key Activity) 8) พันธมิตรหลัก (Key Partners) 9) โครงสร้างต้นทุน (Cost Structure)

1.6 ขอบเขตการศึกษา

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการใช้กรณีศึกษาโดยศึกษาการทำธุรกิจการใช้เกมจำลองธุรกิจแบบออนไลน์ (ACCTWORK) เป็นเครื่องมือในการเรียนการสอน ศึกษาจากเจ้าของ/ผู้บริหารธุรกิจเกมการศึกษาที่เสนอเกม ACCTWORK ใช้ในการเรียนการสอน/การฝึกอบรม เป็นการคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เป็นกรณีศึกษาตัวอย่างสำหรับธุรกิจที่มีลักษณะเดียวกัน ระยะเวลาการดำเนินงานวิจัยตั้งแต่เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2566 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2567

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.7.1 ทำให้เกิดการสร้างแผนธุรกิจใหม่ๆ (Business Model) ที่เกี่ยวกับการเรียนการสอนโดยเป็นส่วนเสริมให้การเรียนการสอนแบบดั้งเดิมและใช้เป็นแนวทางในการจัดทำแผนธุรกิจที่จะช่วยให้นักธุรกิจที่จะเข้ามาในอุตสาหกรรมเกมในระบบการศึกษาได้เข้าใจรายละเอียดโครงสร้างและองค์ประกอบทางธุรกิจ

1.7.2 เป็นแนวทางให้ผู้ประกอบการเกมออนไลน์ ได้หันมาพัฒนาเกมออนไลน์เพื่อการศึกษามากขึ้น โดยใช้ BMC ที่ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์เป็นแนวทางในการทำธุรกิจ เพิ่มช่องทางการขยายธุรกิจใหม่

1.7.3 องค์กรหรือสถาบันการศึกษาได้รู้จักธุรกิจและนำเครื่องมือไปพัฒนาการเรียนการสอน รวมถึงใช้ในการฝึกอบรมเพื่อให้ผู้เข้าร่วมอบรมสร้างทักษะการเรียนรู้ด้วยการลงมือปฏิบัติจริง

1.8 นิยามศัพท์

1.8.1 เกมจำลองธุรกิจ (Business Simulation Game) เป็นการจำลองปัญหาทางธุรกิจและกระบวนการงานทางด้านบัญชี ประเภทธุรกิจซื้อขายไป (Trading Business) เพื่อให้ผู้เล่นได้รับความรู้จากการฝึกปฏิบัติงานในสถานการณ์จำลอง โดยเริ่มต้นจากการจัดตั้งธุรกิจ การ

จัดทำเอกสารทางธุรกิจ การจัดทำบัญชี และการออกรายงานทางการเงิน เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อม เสริมความรู้ให้แก่บุคลากรในวิชาชีพบัญชี

1.8.2 Business model canvas (BMC) คือแบบจำลองธุรกิจ เป็นเครื่องมือที่ช่วยวางกลยุทธ์ของธุรกิจ เพื่อให้เจ้าของกิจการและผู้บริหารสามารถมองเห็นภาพรวมของบริษัท และวิเคราะห์การตลาด รวมถึงสินค้าและบริการ ลูกค้าของแบรนด์ รวมทั้งทำให้นักการตลาดคาดการณ์ได้ว่าธุรกิจจะสามารถยกระดับทางการตลาดได้อย่างไร หรือ ควรมุ่งเน้นพัฒนาในส่วนไหนเป็นพิเศษเพื่อให้ธุรกิจเติบโตได้ดีในระยะยาวโดยผ่านองค์ประกอบทั้ง 9 ปัจจัย ได้แก่

1. กลุ่มลูกค้า (Customer Segments) กลุ่มเป้าหมายหรือลูกค้าที่ใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการขององค์กร
2. คุณค่าของผลิตภัณฑ์ หรือ บริการ (Value Proposition) รายละเอียดของผลิตภัณฑ์ หรือ บริการที่ให้คุณค่าแก่ลูกค้า
3. ช่องทางการส่งมอบ (Channels) วิธีการหรือช่องทางที่ใช้ในการจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ หรือ บริการถึงลูกค้า
4. ความสัมพันธ์กับลูกค้า (Customer Relationships) วิธีการดูแล และสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า
5. กระแสรายได้ (Revenue Streams) วิธีในการสร้างรายได้จากผลิตภัณฑ์ หรือ บริการ
6. ทรัพยากรหลัก (Key Resource) ทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินธุรกิจ
7. กิจกรรมหลัก (Key Activity) กิจกรรมที่ใช้ในการผลิตผลิตภัณฑ์หรือบริการและจัดการกับลูกค้า
8. พันธมิตรหลัก (Key Partners) ความร่วมมือกับหุ้นส่วน/พาร์ทเนอร์/เครือข่าย หรือ บริษัทภายนอกที่ส่งผลในการดำเนินธุรกิจ
9. โครงสร้างต้นทุน (Cost Structure) รายละเอียดของค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ

1.9 ระยะเวลาในการศึกษา

ระยะเวลาในการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองนี้ อยู่ในช่วงเวลาระหว่างเดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2566 – กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2567 โดยมีรายละเอียดขั้นตอนการทำงานดังนี้

ตารางที่ 1.1 ระยะเวลาในการศึกษา

ขั้นตอนการศึกษา	ระยะเวลาในการศึกษา (สัปดาห์/เดือน/2566 - 2567)															
	พฤศจิกายน				ธันวาคม				มกราคม				กุมภาพันธ์			
1. กำหนดหัวข้อ																
2. ศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง																
3. ส่งโครงเรื่องที่ศึกษา																
4. กำหนดตัวอย่างกลุ่มเป้าหมาย																
5. ออกแบบชุดคำถาม																
6. นำชุดคำถามให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ																
7. ดำเนินการบทที่ 1 - 3																
8. ปรับแต่งชุดคำถามให้สมบูรณ์																
9. สัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง																
5. รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล																
6. ดำเนินการบทที่ 4 - 5																
7. เขียนบทคัดย่อและส่วนที่เหลือ พร้อมจัดรูปเล่มส่ง IS																

ที่มา : ผู้วิจัย (2567)

บทที่ 2

ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยฉบับนี้ศึกษาเกี่ยวกับนวัตกรรมโมเดลธุรกิจในระบบการศึกษาด้วยเกมออนไลน์ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดและทฤษฎีต่างๆ จากการศึกษาค้นคว้าเอกสาร ทบทวนวรรณกรรม ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้ประกอบกับการกำหนดกรอบงานวิจัย สมมติฐาน และออกแบบเครื่องมือการวิจัย ซึ่งมีหัวข้อดังนี้

2.1 แบบจำลองทางธุรกิจ (Business Model Canvas - BMC)

2.1.1 กลุ่มลูกค้า (Customer Segments)

2.1.2 คุณค่าของผลิตภัณฑ์หรือบริการ (Value Proposition)

2.1.3 ช่องทางการส่งมอบ (Channels)

2.1.4 ความสัมพันธ์กับลูกค้า (Customer Relationships)

2.1.5 กระแสรายได้ (Revenue Streams)

2.1.6 ทรัพยากรหลัก (Key Resource)

2.1.7 กิจกรรมหลัก (Key Activity)

2.1.8 พันธมิตรหลัก (Key Partners)

2.1.9 โครงสร้างต้นทุน (Cost Structure)

2.2 เกมออนไลน์ (Online Game)

2.3 ธุรกิจที่ใช้เกมเป็นเครื่องมือในการเรียนการสอน

2.4 เกมจำลองธุรกิจ ACCTWORK

2.5 การประยุกต์ Business Model Canvas กับธุรกิจที่ใช้เกมในการเรียนการสอน

2.1 แบบจำลองทางธุรกิจ (Business Model Canvas - BMC)

BMC หรือ Business Model Canvas เป็นกระบวนการสร้าง ส่งมอบ เสาะหาคุณค่าของ ธุรกิจ เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวางแผนธุรกิจ ซึ่งนิยมใช้ในการวิเคราะห์และออกแบบธุรกิจในยุค ปัจจุบัน เพราะมีข้อดีที่ช่วยให้ผู้ประกอบการเข้าใจแนวทางของธุรกิจของตนเองได้ดีขึ้น นอกจากนี้ยังช่วยให้เกิดความเข้าใจเกี่ยวกับเป้าหมายและวิสัยทัศน์ของธุรกิจ ช่วยให้ ผู้ประกอบการสามารถวิเคราะห์และปรับแก้แผนธุรกิจได้ในเวลาที่รวดเร็ว หากพบปัญหาหรือ อุปสรรคในแผนธุรกิจ เครื่องมือนี้ช่วยให้ง่ายต่อการทำการวิเคราะห์และหาทางออกเพื่อแก้ไข ช่วยให้ทุกคนในธุรกิจรู้สึกเข้าใจและมีความสัมพันธ์กันในการพัฒนาธุรกิจ การใช้เครื่องมือ เดียวกันช่วยให้ทุกคนในทีมได้รับข้อมูลอย่างเท่าเทียมกัน ทำให้ง่ายต่อการสื่อสารและ

ประสานงานกันในธุรกิจ ช่วยให้ธุรกิจสามารถปรับการดำเนินธุรกิจในขั้นตอนต่างๆ ได้ด้วยความยืดหยุ่นหากมีการเปลี่ยนแปลงในภายหลัง (เนืองวงศ์ ทวยเจริญ และ จิรัชญา นาคแจ้ง, 2560) BMC จะช่วยในการตีความและปรับแก้แผนธุรกิจเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน ช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถวางแผนในการพัฒนาธุรกิจได้ในรูปแบบที่เป็นระบบ ช่วยให้ทราบถึงจุดแข็งและจุดอ่อนของธุรกิจ และวางแผนการพัฒนาที่เหมาะสมต่อไป (Fritscher and Pigneur, 2015) ดังนั้น BMC จึงเป็นเครื่องมือที่มีประโยชน์อย่างมากในการวิเคราะห์และออกแบบธุรกิจในยุคปัจจุบัน โดยถ่ายทอดภาพรวมของธุรกิจทั้งหมดผ่านองค์ประกอบด้วยกัน 9 ปัจจัย (Osterwalder & Pigneur, 2010); (Almér & Eriksson, 2019) ได้แก่ กลุ่มลูกค้า (Customer Segments) คุณค่าของผลิตภัณฑ์หรือบริการ (Value Proposition) ช่องทางการส่งมอบ (Channels) ความสัมพันธ์กับลูกค้า (Customer Relationships) กระแสรายได้ (Revenue Streams) ทรัพยากรหลัก (Key Resource) กิจกรรมหลัก (Key Activity) พันธมิตรหลัก (Key Partners) โครงสร้างต้นทุน (Cost Structure)

2.1.1 กลุ่มลูกค้า (Customer Segments)

กลุ่มลูกค้า คือ กลุ่มของผู้บริโภคหรือกลุ่มลูกค้าที่มีความต้องการและความสนใจในผลิตภัณฑ์หรือบริการที่คล้ายกัน ปัจจัยด้านนี้เป็นการวิเคราะห์ว่าลูกค้าของเราคือ ใคร ช่วงอายุเท่าไร เพศอะไร มีไลฟ์สไตล์แบบไหน กิจกรรมสามารถนำปัจจัยด้านนี้มาปรับแต่งผลิตภัณฑ์หรือบริการ และทำการตลาดเพื่อตอบสนองความต้องการเฉพาะของแต่ละกลุ่มได้ดียิ่งขึ้น รวมถึงสำรวจว่ามีลูกค้ามากพอที่จะทำให้ธุรกิจของเราอยู่รอดหรือไม่ ด้วยการระบุและทำความเข้าใจลูกค้ากลุ่มต่างๆ (Osterwalder & Pigneur, 2010); (Almér & Eriksson, 2019) กลุ่มลูกค้านั้นสามารถแบ่งออกเป็นหลายประเภท เช่น

1. ผู้บริโภค (Consumer) กลุ่มผู้บริโภคทั่วไปที่ใช้สินค้าหรือบริการของกิจการ เช่น ผู้บริโภคทั่วไปที่ซื้อเสื้อผ้า อาหาร เครื่องใช้ไฟฟ้า ฯลฯ
2. ลูกค้าเป้าหมาย (Target) กลุ่มนี้เป็นกลุ่มลูกค้าที่ทำให้กิจการทำธุรกิจให้ประสบความสำเร็จได้ อาจเป็นลูกค้าบริษัท ลูกค้าธุรกิจ หรือลูกค้าโครงการ เช่น ธุรกิจหลักที่อาศัยการทำธุรกรรมกับลูกค้าบุคคล ธุรกิจที่เน้นการให้บริการจำหน่ายกับลูกค้าของธุรกิจ
3. กิจการร่วมค้า (Joint Venture) กลุ่มลูกค้าที่เป็นคู่ค้าหรือร่วมค้าในธุรกิจ เช่น กลุ่มลูกค้าที่ทำธุรกิจร่วมกันให้การสนับสนุน หรือวางระบบที่จำเป็นสำหรับธุรกิจ
4. ตลาดส่งออก (Export Market) กลุ่มลูกค้าที่อยู่ในตลาดต่างประเทศสำหรับกิจการที่ต้องการขยายตลาด หรือต้องการร่วมกันส่งออกสินค้าหรือบริการไปในตลาดนั้น

การจำแนกกลุ่มลูกค้าใน Business model canvas ที่เหมาะสม เป็นส่วนสำคัญในการออกแบบและวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาด ช่วยให้ธุรกิจสามารถระบุกลุ่มลูกค้าเป้าหมายได้ชัดเจน ทำให้สามารถเข้าถึงและตอบสนองความต้องการของกลุ่มลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือบริการ เพิ่มเติมความก้าวหน้า และสร้างกลไกการตลาดที่เหมาะสมต่อกลุ่มลูกค้าเหล่านี้ (Osterwalder & Pigneur, 2010); (Almér & Eriksson, 2019)

2.1.2 คุณค่าของผลิตภัณฑ์หรือบริการ (Value Proposition)

คุณค่าของผลิตภัณฑ์หรือบริการ คือ คุณลักษณะหรือประโยชน์ของผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ส่งมอบให้ผู้ซื้อหรือลูกค้า โดยเป็นการบอกจุดแข็งของแบรนด์ เพราะอะไรลูกค้าถึงควรเลือกลองมาใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการของธุรกิจ รวมถึงเป็นการสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าถึงวิธีการส่งมอบคุณค่าให้แก่ลูกค้าโดยได้รับประโยชน์สูงสุด และปัญหาใดๆของลูกค้าจะได้รับการแก้ไข เช่น ประสบการณ์หรือความรู้สึกที่แตกต่าง ประโยชน์หรือสิทธิพิเศษที่ลูกค้าจะได้รับความประทับใจที่มีต่อผลิตภัณฑ์หรือบริการที่กิจการนำเสนอ อาจเป็นโอกาสหรือประโยชน์ที่ผู้ซื้อหรือลูกค้าจะได้รับซึ่งไม่พบในผลิตภัณฑ์หรือบริการดั้งเดิม และคุณค่าของผลิตภัณฑ์หรือบริการ ยังช่วยเพิ่มความพึงพอใจ และส่งเสริมให้ผู้ซื้อตัดสินใจใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการนั้นๆ หรือสรุปได้ว่าคุณค่าของผลิตภัณฑ์หรือบริการ เป็นสิ่งที่สร้างประโยชน์และความพิเศษให้กับลูกค้า เพื่อเป็นเหตุผลในการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการของธุรกิจ (Osterwalder & Pigneur, 2010); (Almér & Eriksson, 2019) เช่น

1. ผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ทันสมัย ผลิตภัณฑ์หรือบริการที่มีการปรับปรุงตามแนวความคิดใหม่ หรือเทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าในยุคปัจจุบันได้ เช่น ผลิตภัณฑ์อิเล็กทรอนิกส์ที่มีการอัปเดตและนวัตกรรมใหม่
2. ราคาที่เหมาะสม ผลิตภัณฑ์หรือบริการที่มีราคาเหมาะสมกับกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย โดยคำนึงถึงความคุ้มค่าที่ผู้บริโภคจะได้รับจากผลิตภัณฑ์หรือบริการเป็นหลัก เช่น ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพสูงแต่มีราคาที่ผู้บริโภคทุกระดับเข้าถึงได้
3. ความสะดวกสบายในการใช้งาน ผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ง่ายต่อการใช้งาน และทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจในการใช้งาน โดยให้ความสำคัญกับประสบการณ์ที่ดีที่สุดของลูกค้า เช่น บริการส่งของจากการซื้อออนไลน์ที่มีระยะเวลาการจัดส่งที่สั้นและได้ประสิทธิภาพ
4. ความคุ้มค่าของราคา ผลิตภัณฑ์หรือบริการที่มีคุณค่าเทียบเท่ากับราคาที่ลูกค้าต้องจ่าย โดยพิจารณาจากประโยชน์และความพิเศษของผลิตภัณฑ์หรือบริการ ให้ลูกค้ารู้สึกว่าพวกเขา

เขาได้รับผลประโยชน์ที่คุ้มค่างับราคาที่จ่ายไป เช่น ลูกค้าพอใจกับประสิทธิภาพของสินค้าหรือประทับใจกับบริการที่ได้รับ แม้ว่าราคาสูงกว่าปกติ

5. บริการหลังการขายที่ดี ผลิตภัณฑ์หรือบริการที่มีการให้บริการหลังการขายที่ดี เช่น การสนับสนุนทางด้านเทคนิคหลังการขาย การดูแลลูกค้าอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจและรู้สึกว่าผลิตภัณฑ์หรือบริการยังอยู่ในความดูแลของบริษัทไปอีกระยะหนึ่ง

6. ประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์หรือบริการ ผลิตภัณฑ์หรือบริการที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพสูง เพื่อให้ลูกค้าสามารถใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพตลอดการใช้งานและได้รับผลประโยชน์อย่างเต็มที่ เช่น ผลิตภัณฑ์ที่สามารถใช้งานได้มีประสิทธิภาพในทุกสถานการณ์ตามที่ได้รับการรับรอง

7. ผลิตภัณฑ์หรือบริการที่เป็นเอกลักษณ์ ผลิตภัณฑ์หรือบริการที่มีความเป็นเอกลักษณ์และแตกต่างจากผลิตภัณฑ์หรือบริการของกลุ่มคู่แข่ง เพื่อสร้างความพิเศษในการตลาดและการแข่งขัน เช่น ผลิตภัณฑ์อาหารที่มีเครื่องหมายการค้าและคุณสมบัติที่ไม่เหมือนใคร

จากลักษณะของคุณค่าที่กล่าวมาข้างต้น ขอยกตัวอย่างธุรกิจที่เห็นได้ชัด ได้แก่

Apple iPhone โทรศัพท์มือถือและอุปกรณ์สื่อสารไร้สายของ Apple มีคุณค่าที่ส่งมอบผลิตภัณฑ์ให้กับผู้ใช้ รวมถึงดีไซน์ที่สวยงามของ ระบบปฏิบัติการที่ใช้มีเอกลักษณ์ ประสิทธิภาพสูง ความสามารถในการเข้าถึงแอปพลิเคชันและบริการทางด้านเทคโนโลยีที่หลากหลายและปลอดภัย (ปรีดี นกุลสมปรารถนา, 2564)

Netflix บริการสตรีมมิงภาพยนตร์และรายการทีวีที่มีคุณภาพสูงสำหรับสมาชิก โดยมีการคิดคือ "ดูสิ่งที่คุณต้องการ เมื่อคุณต้องการ" ซึ่งนำเสนอคุณค่าผ่านการเข้าถึงเนื้อหาที่หลากหลาย ผู้ใช้สามารถเลือกดูภาพยนตร์และรายการทีวีตามความชอบและความสะดวกสบายของตนได้ โดยไม่มีโฆษณาขัดจังหวะในขณะที่รับชม (ปรีดี นกุลสมปรารถนา, 2563)

MK Suki เน้นลูกค้าที่เป็นกลุ่ม ครอบครัว กลุ่มเพื่อนนักเรียนนักศึกษา กลุ่มเพื่อนร่วมงาน และที่สำคัญมีการรักษามาตรฐานเป็นอย่างดี ทั้งที่มีสาขามากมายแต่รสชาติก็ยังเหมือนเดิม เนื่องจากมีครัวกลางที่คอยควบคุมคุณภาพวัตถุดิบ (บริษัท เอ็มเค เรสโตรองต์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน), 2565)

Starbucks สร้างคุณค่าของตนเองให้กับลูกค้าโดยการให้บริการกาแฟที่มีคุณภาพดีที่แตกต่างจากที่อื่น ภายใต้กลไกการสร้างประสบการณ์การรับประทานกาแฟที่มีเอกลักษณ์ รวมถึงการให้ส่วนลดและสิทธิพิเศษให้กับสมาชิก (BrandAge Team, 2021)

Tesla ผู้ผลิตรถยนต์ไฟฟ้าล้ำสมัยของ Elon Musk ส่งมอบคุณค่าให้กับผู้ใช้ ด้วยความสมบูรณ์แบบและล้ำสมัยในเทคโนโลยีรถยนต์ไฟฟ้า ระยะทางที่วิ่งได้ไกล และระบบควบคุมการขับเคลื่อนไร้คนขับ (M.Pussapol, 2018)

2.1.3 ช่องทางการส่งมอบ (Channels)

ช่องทางการส่งมอบ คือ วิธีหรือทางเลือกที่ถูกใช้ในการส่งสินค้าหรือบริการจากผู้ขายหรือผู้ผลิตไปยังผู้บริโภคหรือลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย เป็นพื้นที่ในการสื่อสาร นำเสนอสินค้า และติดต่อกับลูกค้าซึ่งเป็นช่องทางที่ธุรกิจของเราจะเข้าถึงลูกค้า โดยต้องวิเคราะห์จากพฤติกรรมของกลุ่มเป้าหมายว่าสื่อ หรือแพลตฟอร์มใด คือช่องทางที่กลุ่มเป้าหมายเราใช้มากที่สุด ไม่ว่าจะเป็นช่องทางออฟไลน์หรือทางออนไลน์ ทางแอปพลิเคชัน หรือแพลตฟอร์มใดก็ตาม ซึ่งการสื่อสารนั้นจะต้องสอดคล้องกันทุก ๆ ช่องทาง การเลือกใช้ช่องทางการส่งมอบที่เหมาะสมสำหรับลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญเพื่อให้ผลิตภัณฑ์หรือบริการสามารถเข้าถึงลูกค้าได้อย่างตรงไปตรงมา ตัวอย่างของช่องทางการส่งมอบใน BMC ที่จะช่วยให้สินค้าหรือบริการส่งถึงลูกค้าด้วยวิธีที่ได้รับความพึงพอใจ (Osterwalder & Pigneur, 2010); (Almér & Eriksson, 2019) ได้แก่

- การทำคอนเทนต์ ถ้าลูกค้าเป็นวัยรุ่น ไม่ต้องการรับชมอะไรนานๆ ก็ควรทำคอนเทนต์ให้สอดคล้องกับพฤติกรรมและความสนใจผ่าน Tiktok เพื่อให้ตรงกลุ่มเป้าหมายและเกิดการตอบรับที่ดี
- การขายออนไลน์ ธุรกิจสามารถสร้างร้านค้าออนไลน์เพื่อที่ลูกค้าสามารถซื้อผลิตภัณฑ์หรือบริการผ่านทางเว็บไซต์ได้ เช่น การขายผ่านเว็บไซต์อีคอมเมิร์ซ และแพลตฟอร์มการขายออนไลน์อื่น ๆ
- การจัดกิจกรรมการตลาด ธุรกิจสามารถใช้การจัดกิจกรรมการตลาดเพื่อที่จะเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายของตนได้ โดยกิจกรรมการตลาดอาจจะเป็นการจัดงานแสดงสินค้า การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ หรือการสนับสนุนกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มเป้าหมายของตลาด
- คู่ค้า-ผู้จัดจำหน่าย ธุรกิจสามารถเลือกที่จะมีคู่ค้าหรือผู้จัดจำหน่ายเป็นช่องทางการส่งมอบ โดยองค์กรจะจัดหาคู่ค้าหรือผู้จัดจำหน่ายที่มีช่วงเวลาในการกระจายผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ตรงกับกลุ่มเป้าหมายของธุรกิจได้ เช่น ร้านค้าปลีก ผู้แทนจำหน่ายออนไลน์

2.1.4 ความสัมพันธ์กับลูกค้า (Customer Relationships)

ความสัมพันธ์กับลูกค้า คือความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างธุรกิจและลูกค้าที่มุ่งเน้นการสร้างคามไว้วางใจโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้า เป็นการรักษา

ฐานลูกค้า การหาวิธีรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาวจึงต้องมีการวางแผนการบริการ หลังการขายอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นในการซื้อสินค้าหรือบริการใหม่จาก ลูกค้าเดิม (Osterwalder & Pigneur, 2010); (Almér & Eriksson, 2019) ตัวอย่างเช่น

1. การบริการหลังการขาย (After-sales service) การให้บริการหลังการขายที่ดีเป็น ตัวอย่างของความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า อาจเป็นการให้บริการซ่อมบำรุงหรือเปลี่ยนสินค้าที่ชำรุด อย่างรวดเร็วและมีคุณภาพ เพื่อให้ลูกค้ามีความพึงพอใจในสินค้าและบริการของธุรกิจ

2. การบริการทางออนไลน์ (Online support) หากกิจการมีการขายสินค้าหรือบริการ ทางออนไลน์ โดยมีความสัมพันธ์กับลูกค้าที่ดีอาจเป็นการให้บริการทางด้านเทคนิคหรือการตอบ ข้อสงสัยให้กับลูกค้าผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น แชทบอทเว็บไซต์หรือเครื่องมือติดต่ออื่น ๆ เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกมั่นใจในการใช้งานและรับบริการจากธุรกิจที่รวดเร็ว

3. กิจกรรมสัมมนา (Seminars/events) การจัดกิจกรรมสัมมนาหรืออบรมสำหรับลูกค้า สามารถช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าได้ เช่น การจัดชุดอบรมเกี่ยวกับการใช้งานสินค้า หรือบริการใหม่เพื่อให้ลูกค้ารู้เท่าทัน เป็นการเพิ่มความสัมพันธ์ระยะยาวกับธุรกิจ

4. การบริการส่วนบุคคล (Personalized service) การให้บริการเป็นการส่วนตัวแก่ลูกค้า สามารถช่วยสร้างความสัมพันธ์ในความไว้วางใจ ความมั่นใจได้ เช่น บริการเจ้าหน้าที่ขาย วัตถุุติบให้คำปรึกษาที่ตรงประเด็นกับลูกค้า หรือผู้แทนจำหน่ายที่มีความรู้ความสามารถที่พร้อม ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า

5. การติดต่อฝ่ายบริการลูกค้า (Contacting customer service) ข้อมูลการติดต่อฝ่าย บริการลูกค้าต้องชัดเจนและลูกค้าสามารถใช้งานง่าย เพื่อความราบรื่นในการสร้างความสัมพันธ์ กับลูกค้า เช่น การประสานงานผ่านทางโทรศัพท์หรืออีเมล มีเวลาตอบรับที่รวดเร็วและมี คุณภาพ ฯลฯ

การสร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนาธุรกิจ เนื่องจากลูกค้าที่ พึงพอใจในการใช้งานสินค้าหรือบริการจะมีโอกาสกลับมาอีกครั้ง ถ้าหากเราบริหารความสัมพันธ์ กับลูกค้าไว้ได้จะทำให้สามารถเพิ่มมูลค่าลูกค้าและสร้างความเชื่อมั่น ซึ่งเป็นการสร้างฐานลูกค้า ที่มั่นคงและเพิ่มยอดขายให้เป็นไปตามคาดหวัง ซึ่งจะทำให้กลุ่มเป้าหมายมีความผูกพันกับ แปรนด์จนนำไปสู่การเป็นลูกค้าที่จงรักภักดีต่อแบรนด์ต่อไป (Osterwalder & Pigneur, 2010); (Almér & Eriksson, 2019)

2.1.5 กระแสรายได้ (Revenue Streams)

กระแสรายได้ หมายถึงแหล่งที่มาของรายได้ที่ธุรกิจสร้างขึ้นจากการให้บริการหรือขายผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้า เป็นส่วนสำคัญของแผนธุรกิจ เพราะรายได้จากธุรกิจทำให้ธุรกิจสามารถดำเนินต่อไปได้ เราต้องทราบว่ารายได้ของธุรกิจนี้มาจากช่องทางใดบ้าง (Osterwalder & Pigneur, 2010); (Almér & Eriksson, 2019) โดยแบ่งได้หลายรูปแบบ เช่น

1. การขายผลิตภัณฑ์หรือบริการ รายได้ที่ได้จากการขายสินค้าหรือบริการให้กับลูกค้า เช่น การขายสินค้าในร้านค้าหรือการให้บริการออนไลน์
2. ค่าธรรมเนียม รายได้ที่ได้จากค่าธรรมเนียมที่เกิดขึ้นหรือถูกเรียกเก็บจากลูกค้า เช่น ค่าบริการหรือค่าธรรมเนียมการใช้งานแอปพลิเคชัน
3. การลงโฆษณา รายได้ที่ได้จากการเป็นพื้นที่โฆษณาสำหรับบริษัทอื่น ๆ เช่น การแสดงโฆษณาบนเว็บไซต์หรือบนสื่อโฆษณา
4. การสนับสนุน รายได้ที่ได้จากการให้บริการสนับสนุนหรือการให้คำปรึกษาให้กับลูกค้า เช่น บริการซ่อมบำรุงหรือบริการทางการเงิน
5. การให้บริการเพิ่มเติม รายได้ที่ได้จากการให้บริการเพิ่มเติมหรือสิ่งที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์หรือบริการหลัก เช่น การรับประกันสินค้าหรือการดูแลลูกค้าเพิ่มเติม
6. ผลตอบแทนจากการลงทุน รายได้ที่ได้จากการลงทุนหรือการซื้อขายตราสารทุน เช่น ดอกเบี้ยจากการลงทุนหุ้นหรือการปันผลจากการถือหุ้น

เมื่อวิเคราะห์ Business Model Canvas แล้วจะทำให้เห็นว่าธุรกิจนี้มีรายได้ไหนเป็นรายได้หลัก และรายได้ไหนเป็นรายได้รอง

2.1.6 ทรัพยากรหลัก (Key Resource)

ทรัพยากรหลัก คือ สิ่งที่ต้องให้ความสำคัญและจำเป็นสำหรับธุรกิจในการดำเนินงานหรือสร้างมูลค่าเพื่อให้บริการหรือผลิตสินค้าแก่ลูกค้า ซึ่งอาจเป็นทรัพยากรที่เป็นสื่อกลางในกระบวนการผลิตหรือการให้บริการต่าง ๆ ภายในองค์กร ทรัพยากรที่สร้างความแตกต่างและมีคุณค่าเป็นพิเศษต่อธุรกิจเป็นอย่างมากในตลาด (Osterwalder & Pigneur, 2010); (Almér & Eriksson, 2019) ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็นหลายประเภท ดังนี้

1. ทรัพยากรมนุษย์ (Human Resources) หมายถึงพนักงานที่มีความรู้ ทักษะ ความสามารถ และประสบการณ์ที่จำเป็นในการทำงาน ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการดำเนินกิจการขององค์กร

2. ทรัพยากรทางเทคโนโลยี (Technological Resources) หมายถึงเทคโนโลยีที่ใช้ในกระบวนการผลิตหรือให้บริการ เช่น เครื่องจักร เครื่องมือ เทคโนโลยีสารสนเทศ

3. ทรัพยากรทางการเงิน (Financial Resources) หมายถึงเงินทุนการลงทุน รายได้หนี้สินที่ใช้ในการทำธุรกิจ

4. ทรัพยากรทางกฎหมาย (Legal Resources) หมายถึงทรัพยากรที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายและการปฏิบัติตามกฎหมาย เช่น ใบอนุญาตในการทำธุรกิจ การจดทะเบียนกิจการ

5. ทรัพยากรทางทรัพย์สิน (Physical Resources) หมายถึงทรัพยากรที่สามารถมองเห็นหรือสัมผัสได้ เช่น อาคาร ที่ดิน เครื่องจักร ครุภัณฑ์

6. ทรัพยากรทางความรู้ (Intellectual Resources) หมายถึงความรู้ ความเชี่ยวชาญ และข้อมูลที่สำคัญต่อองค์กร เช่น สิทธิบัตร ลิขสิทธิ์ ข้อมูลลูกค้า

7. ทรัพยากรทางความสัมพันธ์ (Relationship Resources) หมายถึงความสัมพันธ์ทางการค้าและการทำธุรกิจ เช่น ความสัมพันธ์กับลูกค้า พันธมิตรทางธุรกิจ

2.1.7 กิจกรรมหลัก (Key Activity)

กิจกรรมหลัก คือ กิจกรรมหลักที่ช่วยในการขับเคลื่อนธุรกิจเพื่อส่งมอบคุณค่าของสินค้าหรือบริการไปยังกลุ่มเป้าหมายขององค์กร ซึ่งภายในกิจกรรมหลักนั้นประกอบด้วย กระบวนการหรือกิจกรรมที่ส่งผลให้เกิดผลลัพธ์หรือผลผลิตที่กำหนดไว้ ไม่ว่าจะเป็นการคิดค้นผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ การตรวจสอบคุณภาพสินค้า การเข้าถึงตลาด การรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้า และการสร้างรายได้ เช่น กิจกรรมหลักของโรงงานผลิตรถยนต์ได้แก่ การผลิตเครื่องยนต์ การประกอบโครงรถยนต์ การพ่นสี เป็นต้น กิจกรรมหลักของธนาคาร ได้แก่ บริการเงินฝาก-ถอน บริการสินเชื่อ เป็นต้น (Osterwalder & Pigneur, 2010); (Almér & Eriksson, 2019) โดยกิจกรรมหลักแบ่งได้ 3 ประเภท (Level Up China, n.d.) คือ

2.1.7.1 การผลิต (Production) เป็นกิจกรรมหรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการสร้างผลิตภัณฑ์หรือบริการขององค์กร ซึ่งอาจมีหลายกระบวนการขึ้นอยู่กับธุรกิจและอุตสาหกรรมต่างๆ เช่น การเตรียมวัตถุดิบ การผลิตสินค้า การบรรจุสินค้าในบรรจุภัณฑ์ การตรวจสอบคุณภาพ การแบ่งหมวดหมู่สินค้า การจัดส่งสินค้า และอื่นๆ การผลิตมีบทบาทสำคัญในการสร้างมูลค่าและทำให้องค์กรสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพสูง (Level Up China, n.d.)

2.1.7.2 การแก้ปัญหาให้แก่ลูกค้า เป็นการตรวจสอบและวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นในกระบวนการหรือกิจกรรมหลักขององค์กร โดยใช้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพื่อหาสาเหตุและเสนอวิธีการแก้ไขอย่างเหมาะสม การแก้ปัญหาในส่วนของกิจกรรมหลักอาจประกอบด้วยขั้นตอนต่างๆ (Level Up China, n.d.) เช่น

1. การรวบรวมข้อมูล เป็นการนำเข้าสู่ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัญหาที่ต้องการแก้ไข เช่น ข้อมูลลูกค้า ข้อมูลการผลิต หรือข้อมูลอื่นๆ จากแหล่งที่เกี่ยวข้อง

2. การวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บรวบรวมเพื่อหาข้อบกพร่องหรือสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้น เช่น การวิเคราะห์แนวโน้มของข้อมูล การเปรียบเทียบกับตัวบ่งชี้ หรือการใช้เครื่องมือวิเคราะห์ข้อมูล

3. การวางแผนแก้ไข เป็นการพิจารณาและสร้างแผนการแก้ไขปัญหที่เหมาะสม โดยรวมถึงการกำหนดเป้าหมายและกำหนดแนวทางการดำเนินงาน เช่น การใช้วิธีการหรือกระบวนการที่แตกต่าง เพื่อแก้ไขปัญหา

4. การดำเนินการแก้ไข เป็นการนำแผนการแก้ไขไปสู่การดำเนินการจริง เช่น การปรับปรุงกระบวนการ การเพิ่มหรือลดทรัพยากร หรือการปรับเปลี่ยนการทำงาน

5. การติดตามผล เป็นการตรวจสอบผลลัพธ์หรือผลสำเร็จของการแก้ไขปัญห เพื่อปรับปรุงและปรับแก้ไขต่อไป หรือสะสมเป็นประสบการณ์ในการแก้ไขปัญหในอนาคต

2.1.7.3 แพลตฟอร์มเครือข่าย จะเป็นการดำเนินการหลักของธุรกิจที่สร้างประสิทธิภาพและเพิ่มมูลค่าให้กับผู้ใช้งาน โดยมีความสำคัญในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งาน กิจกรรมหลักในแพลตฟอร์มอาจมีหลายอย่าง (Level Up China, n.d.) เช่น

- การพัฒนาและออกแบบแพลตฟอร์ม เป็นการสร้างและพัฒนาระบบที่เป็นพื้นฐานของแพลตฟอร์ม ได้แก่ การพัฒนาซอฟต์แวร์ การออกแบบการเชื่อมต่อ การสร้างฐานข้อมูล เป็นต้น

- การดูแลและบำรุงรักษาแพลตฟอร์ม เป็นการดูแลและบำรุงรักษาระบบที่มีอยู่ในแพลตฟอร์ม เช่น การทดสอบ การแก้ไขข้อผิดพลาด การปรับปรุงระบบ เพื่อให้มีประสิทธิภาพและสามารถทำงานได้อย่างถูกต้อง

- การรักษาความปลอดภัย เป็นการดูแลระบบการรักษาความปลอดภัยของแพลตฟอร์ม เพื่อปกป้องข้อมูลส่วนตัวและป้องกันการเข้าถึงที่ไม่เหมาะสม

- การทำงานกับผู้ใช้และบริษัทคู่ค้า เป็นการให้บริการและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้และบริษัทคู่ค้า ได้แก่ การฝึกใช้งาน การให้คำแนะนำ การแก้ไขปัญหาและการสนับสนุน

- การตลาดและการขาย เป็นการตลาดและการกำหนดยอดขายของแพลตฟอร์มเพื่อสร้างความต้องการและทำให้มีผู้ใช้งานใหม่เพิ่มขึ้น

ทั้งนี้กิจกรรมหลักของแต่ละแพลตฟอร์มอาจแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับลักษณะและวัตถุประสงค์ของแต่ละสถานการณ์ และอาจมีการปรับเปลี่ยนหรือเพิ่มเติมตามความต้องการในขณะที่กำลังดำเนินกิจกรรม

2.1.8 พันธมิตรหลัก (Key Partners)

พันธมิตรหลัก คือ คู่ค้า หุ้นส่วนของเราหรือบริษัทที่มีบทบาทสำคัญในการดำเนินธุรกิจหรือธุรกิจที่เราต้องการที่จะเป็นพันธมิตร การมีพาร์ทเนอร์ที่ดีเป็นสิ่งสำคัญในการให้ความช่วยเหลือในด้านต่างๆ เช่น ช่วยในการผลิต จัดหาวัตถุดิบ จัดหาลูกค้า จัดหาช่องทางจำหน่าย หรือให้ความร่วมมือในด้านการตลาด การพัฒนาผลิตภัณฑ์ หรือในด้านอื่นๆจะทำให้ธุรกิจของเรามีความน่าเชื่อถือ เพื่อสร้างความสำเร็จและเติบโตของธุรกิจในระยะยาว (Osterwalder & Pigneur, 2010); (Almér & Eriksson, 2019) ประเภทของพันธมิตรแบ่งได้เป็นดังนี้ (STEPS Academy, 2024)

2.1.8.1 พันธมิตรเชิงกลยุทธ์ คือการเจรจาต่อรองหรือสร้างความร่วมมือกับองค์กรหรือธุรกิจอื่นที่ไม่ใช่คู่แข่ง เพื่อให้ได้รับประโยชน์และการสนับสนุนในด้านต่างๆ เช่น การสร้างระบบที่สมบูรณ์รวมถึงการผลิตหรือการจัดจำหน่ายสินค้าและบริการร่วมกัน เพื่อแบ่งเบาภาระในการดำเนินธุรกิจ รวมถึงแบ่งปันข้อมูลระหว่างกัน เพื่อเป้าหมายในการทำกำไรและการเติบโต (นิศาชล รัตนมณีและคณะ, 2561)

2.1.8.2 พันธมิตรร่วมมือ เป็นการร่วมมือเชิงกลยุทธ์ระหว่างคู่ค้าที่เป็นคู่แข่งกันร่วมมือกันเพื่อเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาดให้กับอุตสาหกรรม เพื่อผลประโยชน์ทางธุรกิจ (นิศาชล รัตนมณีและคณะ, 2561) เช่น

- บริษัทคู่ค้าที่มีสินค้าหรือบริการที่สามารถช่วยเสริมความสำเร็จของธุรกิจ
- หน่วยงานภาครัฐที่มีความสนใจสนับสนุนและส่งเสริมการเติบโตของธุรกิจ
- ร้านค้าหรือผู้จัดจำหน่ายที่มีศักยภาพในการขายสินค้าของธุรกิจ
- บริษัทคู่ค้าที่มีความเชี่ยวชาญในด้านการตลาดและการโฆษณา

- บริษัทคู่ค้าที่มีความเชี่ยวชาญในด้านเทคโนโลยีและการพัฒนาซอฟต์แวร์ หรือเทคนิคที่จำเป็นสำหรับธุรกิจ
- สมาคมหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมเดียวกัน เพื่อร่วมกันพัฒนา และสนับสนุนอุตสาหกรรมนั้นๆ
- บุคคลหรือสถานปฏิบัติการที่มีความเชี่ยวชาญในงานวิจัยและพัฒนา หรือ แก้ไขปัญหาเฉพาะด้านที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ
- บริษัทคู่ค้าที่มีความสามารถในการจัดหาเงินทุนหรือบุคคลที่สนใจลงทุนใน ธุรกิจ
- สถาบันการเงินหรือธนาคารที่เป็นพันธมิตรให้บริการทางการเงิน เช่น สินเชื่อเพื่อซื้อสินทรัพย์หรือสินเชื่อเพื่อลงทุน

2.1.8.3 พันธมิตรร่วมทุน คือบุคคลหรือองค์กรที่มีบทบาทสำคัญและมีความสำคัญสูงในการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับธุรกิจในปัจจุบันหรือในอนาคต พันธมิตรร่วมทุนนี้อาจเป็นผู้ผลิตหรือผู้จัดจำหน่ายที่จัดหาวัตถุดิบหรือสินค้าให้กับธุรกิจ พันธมิตรที่ให้บริการด้านการตลาด การขาย การโฆษณา หรือการจัดจำหน่ายสินค้าและบริการ การมีพันธมิตรร่วมทุนที่เสถียรภาพและมีความสอดคล้องสามารถช่วยในการลดความเสี่ยงและเพิ่มโอกาสในการประสบความสำเร็จของธุรกิจได้ (นิศาชล รัตนมณีและคณะ, 2561)

2.1.8.4 พันธมิตรร่วมซื้อ-ขาย คือภาครัฐหรือองค์กรที่มีบทบาทสำคัญในกระบวนการตลาดและการขายสินค้า รวมถึงภาครัฐที่มีการสนับสนุนและส่งเสริมการซื้อ-ขาย บริษัทที่ผลิตสินค้าหรือบริการที่เกี่ยวข้องรวมถึงเป็นช่องทางในการขายสินค้าหรือบริการแก่ลูกค้า องค์กรที่เติบโตและพัฒนาด้วยกันไปข้างหน้า บริษัทที่มีความชำนาญในการจัดทำและ พัฒนาผลิตภัณฑ์หรือบริการ และผู้ให้บริการที่เชี่ยวชาญในด้านการให้คำปรึกษาและบริการหลังการขาย (นิศาชล รัตนมณีและคณะ, 2561)

2.1.9 โครงสร้างต้นทุน (Cost Structure)

โครงสร้างต้นทุน คือ ค่าใช้จ่ายทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ เพื่อให้ทราบถึงรูปแบบการจ่ายเงินและการใช้ทรัพยากรต่างๆที่เกิดขึ้นในธุรกิจ ซึ่งมีความสำคัญในการกำหนดราคาสินค้าหรือบริการของธุรกิจ ถ้าบริหารจัดการดีจะช่วยลดต้นทุนได้มากยิ่งขึ้น (Osterwalder & Pigneur, 2010); (Almér & Eriksson, 2019) โครงสร้างต้นทุนสำหรับ BMC แบ่งออกเป็น 4 แบบ (Level Up China, n.d.) ดังนี้

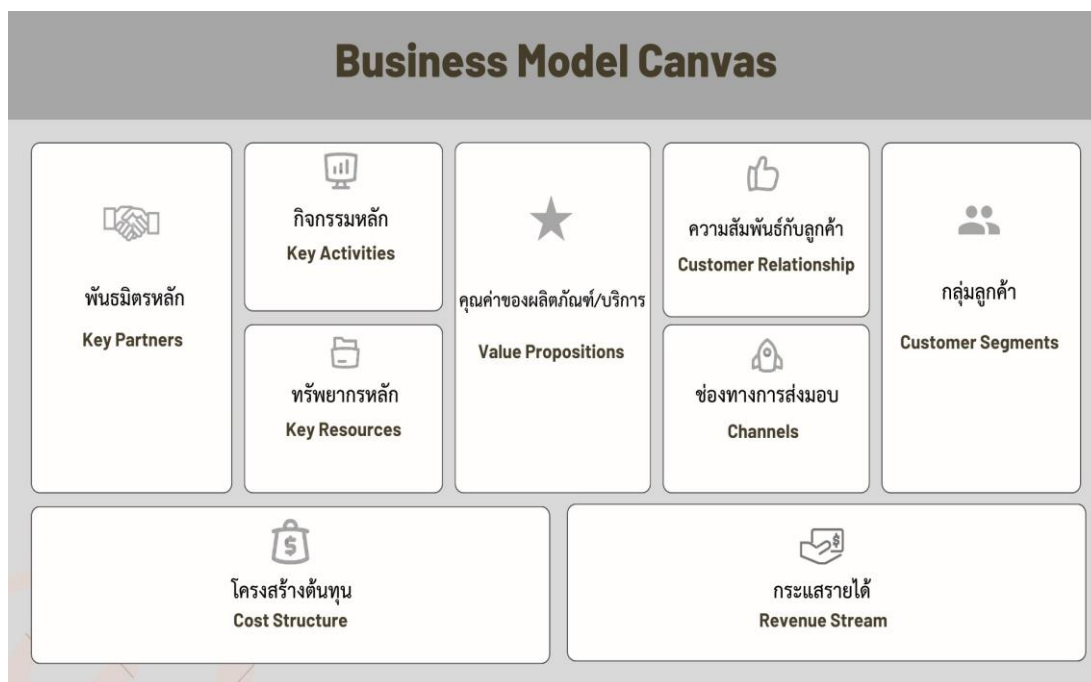
2.1.9.1 ต้นทุนคงที่ (Fixed Cost) เป็นต้นทุนที่ต้องจ่ายแน่นอนแม้ว่าไม่มีการผลิต เช่น ค่าเสื่อมราคาเครื่องจักร ค่าเช่าโรงงาน ค่าบำรุงรักษาเครื่องจักร ค่าบำรุงรักษาอาคาร เป็นต้น

2.1.9.2 ต้นทุนผันแปร (Variable Cost) เป็นต้นทุนในการผลิตสินค้าที่ปรับเปลี่ยนตามปริมาณการผลิตหรือการขายสินค้าหรือบริการของธุรกิจ เช่น ค่าวัตถุดิบ ค่าแรงงานพนักงานฝ่ายผลิต ค่าล่วงเวลา ค่าบรรจุภัณฑ์ ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าใช้จ่ายทางการตลาด เป็นต้น

2.1.9.3 การประหยัดต่อขนาด (Economies of scale) เป็นหลักการที่บริษัทหรือองค์กรใช้เพื่อลดต้นทุนการผลิตหรือการดำเนินงานโดยการเพิ่มปริมาณการผลิต การขายสินค้าหรือบริการ เช่น การลดต้นทุนวัตถุดิบ เนื่องจากการซื้อขายจำนวนมาก การลดต้นทุนแรงงาน เนื่องจากการใช้งานร่วมกันในลักษณะการผลิตมากขึ้น การลดต้นทุนตลาด เนื่องมาจากบริษัทที่มีขนาดใหญ่มากขึ้นจะสามารถต่อรองราคาได้ต่ำกว่า เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและมีผลลัพธ์ที่ดีขึ้นมักใช้กับธุรกิจขนาดใหญ่ (TTW Public Company Limited, 2022)

2.1.9.4 การประหยัดต่อขอบเขต (Economies of scope) เป็นกระบวนการที่บริษัทหรือองค์กรสามารถลดต้นทุนโดยการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่มาผลิตหรือสร้างสินค้าหลายชนิด ทรัพยากรที่ใช้งานร่วมกัน เช่น พนักงานที่มีความสามารถทำได้หลายงาน การใช้เครื่องจักรหรือเครื่องมือในสายการผลิตกับผลิตภัณฑ์หลายชนิด หรือการใช้การตลาดเฉพาะกลุ่มลูกค้าที่มีความต้องการที่คล้ายกัน เช่น บริษัทผลิตอาหารที่มีกลุ่มลูกค้าคล้ายกันจะสามารถผลิตอาหารได้หลายชนิดที่ตอบสนองต่อความต้องการของกลุ่มลูกค้าเหล่านั้นได้ ซึ่งสามารถลดต้นทุนการผลิตโดยการใช้ทรัพยากรที่มีอย่างมีประสิทธิภาพ (TTW Public Company Limited, 2022)

โครงสร้างต้นทุนอาจแตกต่างกันไปในแต่ละธุรกิจ หรือแม้แต่ภายในองค์กรเดียวกัน ขึ้นอยู่กับรูปแบบธุรกิจ ปริมาณการผลิตหรือการให้บริการ และความซับซ้อนของกระบวนการทางธุรกิจ จะเห็นได้ว่าโครงสร้างต้นทุนใน Business model canvas เป็นส่วนสำคัญในการวางแผนการเงินของธุรกิจที่จะช่วยในการตัดสินใจและบริหารจัดการต้นทุนเพื่อให้ธุรกิจดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน (Osterwalder & Pigneur, 2010); (Almér & Eriksson, 2019)



รูปที่ 2.1 แบบจำลองธุรกิจ Business model canvas
ที่มา : ผู้วิจัย (2567)

2.2 เกมออนไลน์ (Online Game)

เกมออนไลน์ หมายถึง เกมที่เล่นผ่านอินเทอร์เน็ตโดยผู้เล่นสามารถทำกิจกรรมและแข่งขันกับผู้เล่นทางไกล สามารถเข้าถึงเกมได้ผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์มือถือ และอุปกรณ์เล่นเกมอื่นๆ ผู้เล่นสามารถเข้าร่วมเล่นกับผู้เล่นคนอื่นได้จากทั่วโลก รวมไปถึงเกมออนไลน์ที่จำลองโลกเสมือนจริง (Virtual reality) ที่ให้ผู้เล่นสามารถได้เข้าถึงการเล่นเกมเสมือนจริงผ่านตัวละครจำลอง (ธัญวรินทร์ เลียนอย่าง, 2561)

เกมเพื่อการศึกษาออนไลน์คือการใช้เกมในกระบวนการเรียนรู้และการศึกษาผ่านทางอินเทอร์เน็ตหรือโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่สร้างขึ้นมาจากเนื้อหาในบทเรียน การพัฒนาทักษะต่างๆให้ผู้เรียน ซึ่งเกมการศึกษาออนไลน์จะมีลักษณะการเรียนรู้แบบส่วนตัวที่ผู้เล่นสามารถเรียนรู้และฝึกการทำการกิจต่างๆ ผ่านเกมออนไลน์ที่มีการเสริมสร้างทักษะให้กับผู้เล่น เช่น การใช้ทักษะทางวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ การอ่านเขียน การแก้ปัญหา กลยุทธ์การรับมือกับสถานการณ์ที่ซับซ้อน และให้ความสำคัญกับการทำงานร่วมกันในทีม ลักษณะของเกมการศึกษาออนไลน์สามารถแบ่งออกได้เป็นหลายประเภท เช่น เกมการเรียนรู้เกี่ยวกับภูมิศาสตร์ ภาษา คอมพิวเตอร์ วิทยาศาสตร์ ประวัติศาสตร์ ศิลปะ การทำความเข้าใจและจัดการกับเรื่องราวที่ซับซ้อน และอีกมากมาย (ปพิชญา วิชาติฤทธิ์, 2564)

เกมออนไลน์ที่ใช้เป็นสื่อการสอนที่ได้รับความนิยมในสถาบันการศึกษา เช่น

1. Kahoot! เป็นเกมที่นักเรียนตอบคำถามทางการศึกษาผ่านแอปพลิเคชันในรูปแบบทางเลือก
2. Quizlet เป็นแอปพลิเคชันที่ให้บริการเกมต่างๆ ช่วยในการทบทวนความรู้ เช่น เกมประเมินความรู้ เกมจดจำคำศัพท์ ที่เหมาะสำหรับการเรียนภาษาหรือวิชาอื่นๆ
3. Prodigy เป็นเกมการเรียนรู้ทางคณิตศาสตร์ซึ่งผู้เล่นต้องแก้ปัญหาคณิตศาสตร์ มีระบบการทดสอบความเข้าใจและความสามารถทางคณิตศาสตร์ของผู้เล่น
4. Duolingo เป็นเกมการเรียนรู้ภาษา ผู้เล่นสามารถฝึกภาษาที่ต้องการเรียนรู้ในระยะเวลาที่ต่างๆ ได้ตามความสะดวกผ่านโทรศัพท์มือถือ หรือคอมพิวเตอร์
5. Quizizz เป็นแพลตฟอร์มออนไลน์ที่ใช้สร้างแบบทดสอบเพื่อประเมินผล ลักษณะถาม-ตอบ สามารถแสดงผลคะแนนจากการทดสอบได้ทันที

เกมเหล่านี้มีเป้าหมายให้ผู้เรียนได้เข้าใจเนื้อหาในรูปแบบสนุกสนาน และเป็นทางเลือกที่ดีในการใช้เทคโนโลยีเพื่อส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ของนักเรียนในสถานการณ์ที่น่าสนใจและน่าตื่นเต้น

2.3 ธุรกิจที่ใช้เกมเป็นเครื่องมือในการเรียนการสอน

2.3.1 Business Strategy Game (เกมกลยุทธ์ธุรกิจ) เป็นซอฟต์แวร์ที่พัฒนาขึ้นเพื่อทดลองและฝึกจัดการบริหารธุรกิจในสภาวะการแข่งขันทางธุรกิจแบบเสมือนจริง ซึ่งให้ผู้เล่นได้รับบทบาทเป็นผู้บริหารบริษัทและต้องดำเนินกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้ธุรกิจของตนเติบโตและสร้างกำไร โดยผู้เล่นจะต้องฝึกการจัดการจัดการธุรกิจตามที่ผู้ควบคุมเกมตั้งค่าบริษัทไว้ เมื่อผู้เล่นเข้าใจวิธีการเล่นแล้ว จะร่วมกันกำหนดกลยุทธ์เพื่อให้สะสมค่าประสบการณ์และแข่งขันกับบริษัทอื่น ผู้เล่นจะต้องดำเนินการในการวางแผนธุรกิจ การจัดการการเงิน การเลือกซื้อสินค้า การวิจัยและพัฒนา การจัดการโรงงาน การจัดการทรัพยากรมนุษย์ การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าและการตลาด แนวโน้มของตลาด เกมลักษณะนี้มุ่งเน้นสร้างทักษะการบริหารธุรกิจแบบเสมือนจริง ซึ่งช่วยให้ผู้ที่เล่นเกมได้รับความรู้และประสบการณ์ในการบริหารจัดการธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพ สถาบันการศึกษาที่ใช้ Business Strategy Game (BSG) ในการเรียนการสอน เช่น Harvard Business School (ประเทศสหรัฐอเมริกา) สถาบันการศึกษาทางธุรกิจชั้นนำโดยวิชาบริหารธุรกิจแห่งนี้ใช้ BSG เป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตรในการศึกษาและประเมินผลการทำงานเป็นผู้บริหารธุรกิจเสมือนจริง Stanford Graduate School of Business (ประเทศสหรัฐอเมริกา)

สถาบันการศึกษาที่มีชื่อเสียงในด้านการศึกษาทางธุรกิจและการบริหารบริษัทใช้ BSG เพื่อพัฒนาทักษะในการวิเคราะห์การดำเนินธุรกิจและการบริหารจากกรณีศึกษา London Business School (ประเทศอังกฤษ) สถาบันการศึกษาที่มีชื่อเสียงทั่วโลก และได้รับการยกย่องว่าเป็นหนึ่งในสถาบันการศึกษาด้านธุรกิจชั้นนำของโลกใช้ BSG เพื่อฝึกทักษะในการวิเคราะห์และตัดสินใจทางธุรกิจ INSEAD (ประเทศฝรั่งเศส) สถาบันการศึกษาด้านธุรกิจที่มีชื่อเสียงในยุโรปนี้ใช้ BSG เพื่อสนับสนุนกระบวนการเรียนการสอนที่ราบรื่นและโลกกว้างขึ้น Massachusetts Institute of Technology (MIT) Sloan School of Management (ประเทศสหรัฐอเมริกา) โรงเรียนที่มีชื่อเสียงในด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี รวมทั้งด้านการจัดการ (management) ใช้ BSG เพื่อช่วยในกระบวนการจัดการเรียนการสอนเกี่ยวกับการวิเคราะห์ธุรกิจและการตัดสินใจ เป็นต้น (Durso, Reginato & Cornacchione, 2020); (อุไรรัตน์ มณีรัตนศักดิ์ และ สุรัตน์ ลีรัตนชัย, 2565)

2.3.2 MonsoonSIM เป็นเกมจำลองธุรกิจออนไลน์ที่ใช้เพื่อการฝึกฝนทักษะการจัดการธุรกิจและการบริหารองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ และช่วยสร้างความเข้าใจด้านการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาด รวมถึงการใช้ข้อมูลทางการเงินเพื่อวิเคราะห์ปรับกลยุทธ์ทางธุรกิจ นอกจากนี้ MonsoonSIM ยังเปิดโอกาสให้ผู้เล่นสามารถแข่งขันกับผู้เล่นทีมอื่น ในระบบ MonsoonSIM Marketplace สถาบันการศึกษาที่ใช้ MonsoonSIM ในการเรียนการสอนในประเทศไทย เช่น มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (Thammasat University) มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย (University of the Thai Chamber of Commerce) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (Chiang Mai University) มหาวิทยาลัยมหิดล (Mahidol University) และในต่างประเทศ เช่น Eastern Illinois University (ประเทศสหรัฐอเมริกา) Universiti Teknologi Malaysia (ประเทศมาเลเซีย) Vietnam National University (ประเทศเวียดนาม) National University of Laos (ประเทศลาว) University of the Philippines Diliman (ประเทศฟิลิปปินส์) เป็นต้น (Mohd Yatim, Goh & Mohamad, 2018); (MonsoonSIM, 2021); (อุไรรัตน์ มณีรัตนศักดิ์ และ สุรัตน์ ลีรัตนชัย, 2565)

2.3.3 CapsimCore เป็นเกมจำลองธุรกิจออนไลน์ที่ใช้ฝึกฝนทักษะทางธุรกิจและประเมินความรู้ในการบริหารจัดการผลิตรายได้สถานะการแข่งขันกับทีมผู้เล่นอื่นๆ ในองค์กรเสมือนจริง ผู้เล่นต้องปรับเปลี่ยนเป้าหมายธุรกิจ พัฒนากลยุทธ์ทางธุรกิจ วางแผนทางธุรกิจ และการตัดสินใจ เพื่อให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ โดยจำลองรายละเอียดด้านการผลิตรายได้ การตลาด โดยอาศัยองค์ความรู้ในการจัดการที่มีประสิทธิภาพของทีมงาน การออกแบบสินค้า และผลิตภัณฑ์ การกำหนดราคาสินค้า การจัดกำลังคน การดำเนินงานทางธุรกิจ การลงทุน และการควบคุมงบประมาณ ซึ่งสามารถช่วยให้ผู้เล่นพัฒนาทักษะการบริหารจัดการและการวิเคราะห์ในธุรกิจได้ดีขึ้น มีสถาบันการศึกษาที่ใช้ CapsimCore ในการสอนสาขาธุรกิจ เช่น

Pepperdine University (ประเทศสหรัฐอเมริกา) California State University (ประเทศสหรัฐอเมริกา) Majmaah University (ประเทศซาอุดีอาระเบีย) มหาวิทยาลัยราชภัฏพัทลุง (ประเทศไทย) เป็นต้น (Morin, Tamberelli & Buhagiar, 2020); (อุไรรัตน์ มณีรัตนศักดิ์ และ สุรัตน์ ลีรัตนชัย, 2565)

2.4 เกมจำลองธุรกิจ ACCTWORK

ACCTWORK คือเกมจำลองธุรกิจประเภทเว็บแอปพลิเคชันที่ใช้ในสถาบันการศึกษา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสาขาการบัญชีและบริหารธุรกิจ ซึ่งมีออกแบบเน้นเรื่องกระบวนการทำงานใน โดยผู้เล่นเป็นเจ้าของบริษัทวัดผลจากกำไรการบริหารคลังสินค้าและกระแสเงินสด กระบวนการเริ่มต้นจากการจัดตั้งธุรกิจกับหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง การจัดทำเอกสารทางบัญชี การจัดทำบัญชี และการออกรายงานทางการเงิน เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมให้แก่ผู้ประกอบการ บุคลากรในวิชาชีพบัญชี กิจกรรมในเกมเริ่มตั้งแต่ได้รับเงินลงทุน ซื้อ-ขาย รับ-ส่ง สินค้า วางบิล และรับชำระหนี้ ผู้เล่นสามารถตรวจสอบรายรับรายจ่ายจากข้อมูลทางการเงินที่ระบบจัดเก็บและแสดงผ่านทางหน้าจอ ซึ่งทำให้ผู้เล่นสามารถใช้ข้อมูลดังกล่าววิเคราะห์งบการเงินจากธุรกิจในเกมและรู้จักเอกสารสำคัญต่างๆ ในการทำธุรกิจ เพื่อให้สามารถตัดสินใจทางธุรกิจให้ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ผู้เล่นสามารถฝึกการใช้ข้อมูลเพื่อตัดสินใจบริหารค่าใช้จ่ายต่างๆที่เกิดขึ้น ผู้ควบคุมประเมินจากผลประกอบการและสามารถเปรียบเทียบผลกับผู้เล่นทีมอื่นได้ ACCTWORK (2018)

การศึกษาโปรแกรมในเกม ACCTWORK (สุรัตน์ ลีรัตนชัย, 2561) ประกอบด้วย

- การสร้างแบบจำลองธุรกิจ ช่วยทำให้ผู้ใช้สามารถสร้างจำลองธุรกิจของตนเองได้ โดยตั้งค่าข้อมูลพื้นฐานเช่น ชื่อบริษัท ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ และรายละเอียดอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับจำลองกิจกรรมด้านภาษี เช่น รับยื่นแบบแสดงรายการภาษีอากร และ รับชำระภาษี
- การสร้างกรณีศึกษา ช่วยทำให้ผู้ใช้สามารถสร้างกรณีศึกษาเพื่อฝึกฝนทักษะทางธุรกิจได้ เช่น กรณีศึกษาในการจัดการบัญชี การวางแผนการเงิน หรือการตัดสินใจทางธุรกิจต่างๆ
- การจัดการข้อมูล ช่วยทำให้ผู้ใช้สามารถจัดการข้อมูลของธุรกิจของตนเองได้อย่างง่ายดาย โดยสามารถเพิ่ม แก้ไข หรือลบข้อมูลเช่น รายรับ-รายจ่าย ธุรกิจเงินสด หรือรายการซื้อ-ขายได้
- รายงานและสถิติ มีฟังก์ชันการสร้างรายงานและสถิติเพื่อทำให้ผู้ใช้สามารถติดตามผลประกอบการธุรกิจได้อย่างรวดเร็วและมีความชัดเจน โดยอาจเป็นรายงานการเงิน รายงานวางแผนการเงิน หรือรายงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ

- การแชร์และเข้าถึงข้อมูล ช่วยให้ผู้ใช้สามารถแชร์ข้อมูลธุรกิจของตนเองกับผู้อื่นได้ โดยสามารถกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลต่างๆ และให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ทุกที่ทุกเวลาผ่านทางเว็บเบราว์เซอร์

- ระบบความปลอดภัย มีการป้องกันความปลอดภัยที่มั่นคง เพื่อรักษาความลับและความปลอดภัยของข้อมูลธุรกิจของคุณ เช่น การใช้ระบบรหัสผ่าน การเข้ารหัสข้อมูล หรือการสำรองข้อมูลเป็นต้น

วิธีการเล่นเกมจำลองธุรกิจ **ACCTWORK** (สรัตน์ ลีรัตนชัย, 2561)

1. ให้สร้างบัญชีผู้ใช้ เริ่มจากการดาวน์โหลดและติดตั้งเกม ACCTWORK ลงในอุปกรณ์ เมื่อเข้าเกมครั้งแรก จะต้องสร้างบัญชีผู้ใช้โดยกรอกชื่อผู้ใช้และรหัสผ่าน
2. สำรวจธุรกิจ เมื่อเข้าสู่เกมจะเห็นว่ามีส่วนให้เลือกธุรกิจที่ต้องการจะดำเนินการ เช่น การเปิดร้านอาหาร การบริหารโรงแรม หรือการเปิดร้านค้าสินค้า
3. วางแผนธุรกิจ หลังจากที่ได้เลือกธุรกิจที่ต้องการจะเริ่มต้น จะต้องวางแผนเพื่อให้ธุรกิจเติบโต ทำการปรับแต่งแผนธุรกิจให้เหมาะสมกับสถานการณ์และตลาดก่อนเริ่มดำเนินธุรกิจจริง
4. ดำเนินการธุรกิจ เมื่อทำการวางแผนเรียบร้อยแล้ว จะต้องเริ่มดำเนินการธุรกิจจริงๆ โดยจะต้องจัดการทั้งด้านการเงิน เช่น การบริหารค่าใช้จ่าย การเพิ่มรายได้ การลงทุน และการวางแผนการเติบโตของธุรกิจ
5. ใช้กลยุทธ์ทางธุรกิจ เลือกใช้กลยุทธ์ทางธุรกิจที่เหมาะสมในบริบทของธุรกิจ เช่น การตลาดบนโซเชียลมีเดีย การเพิ่มกำไร การปรับแต่งผลิตภัณฑ์ และการเพิ่มส่วนแบ่งตลาด
6. ติดตามผล เมื่อดำเนินการธุรกิจไปแล้ว จะต้องติดตามผลของธุรกิจเพื่อวัดผลความสำเร็จ โดยสามารถดูว่าธุรกิจมีการเจริญเติบโตหรือความสำเร็จอย่างไร
7. แก้ไขปรับเปลี่ยน หากธุรกิจไม่ได้เป็นไปตามที่ต้องการ สามารถปรับเปลี่ยนแผนธุรกิจได้โดยดูว่าส่วนไหนที่ควรแก้ไข เช่น การลดค่าใช้จ่าย การปรับราคาสินค้า หรือการเปลี่ยนแผนการตลาด

แสดงภาพตัวอย่างหน้าจอการเล่นเกมนำร่องธุรกิจออนไลน์ ACCTWORK

หน้าแรก สถานภาพ เปิด ข้าราชการ (๗) ชีวทัศน์ข่าว ข้าราชการ (๑) ข้าราชการเงิน คู่มือ

คะแนน 25

วันที่ 7 มกราคม 2562
เริ่มเกม 1 มกราคม 2562
จบเกม 28 กุมภาพันธ์ 2562

บัญชี บัญชีค่าขาย 1 จาก ๒ แก้ไข

คลัง

สินค้า

ใบขอขาย

สิ้นยอด

พนักงาน : อ.ฉวณ 2 EXP. 13 (100%)

แก้ไขข้อมูลบัญชีรายการ

สถานะของบิลบัญชี

ยอดเงินที่จ่ายได้	฿ 2,356,071.45
วงเงินที่กู้ยืมจากรายได้	฿ 200,000
วงเงินที่ซื้อสินค้า	฿ 21,828
เงินกู้ยืมที่กู้ยืม	฿ 62,900 >= 48,000
เปิดใบลด	29 ฉบับ
ขายแล้ว / เป้าหมาย	6 / 16 รายการ
สูตรคำนวณ	฿ 3,500 + 78.13 Q
ความถี่จัดส่งสินค้า	1 วัน
ความถี่จัดส่งสินค้า	13 / 64 หน่วย

โครงการริเริ่มกระบวนการสร้างแนวคิดการเรียนรู้ ด้านกระบวนการทางธุรกิจ ระบบการเงินการบัญชี ความเสี่ยงและการตัดสินใจผ่านเกม งานวิจัยบูรณาการระดับชั้น
อาชีวศึกษาและอุดมศึกษา งบประมาณหน่วยรับ วัน, ปี 2565 (กลุ่มทดลอง)

ประกาศ

ส่งมอบทดลองและสินค้าต่อเหลือ ตามในวันที่ 31/8/2562

- Database : admin_bgj
- จำลองเวลา : 10
- สถานการณ์เรื่องใบขอขาย
- ใบขอขายที่ซื้อสินค้า
- Discount folder การคิดเงินที่จ่าย
- [ใบขอขาย + Purchase Order] เป็นสิ่งที่ต้องใช้ในการซื้อสินค้า
- ใบลดใบรับจากผู้ขายที่ซื้อสินค้า
- การจ่ายเงินเดือน ของระบบใบจ่ายที่ส่งมาได้ในวันที่ 25 ของเงินเดือนหน้า โดยลดไปจ่ายกับหนี้ที่เสีย คือเงิน ขาดทุกเดือนระบบ 1 ตัวเลข
- การชำระเงินที่จ่ายที่ถูกต้อง 1 คะแนนต่อตัวลดมาคิดใบรับฟรี

แนะนำเกมบัญชี

3. ภาพรวมของ ACCTWORK

สรุปผลคะแนน

จำนวน	คะแนน
ขายสินค้า รายการค่า 5 หน่วย	5 25
ข้าราชการ	0 x 0
ใบรับ ค.ร. 30	0 x 0
ใบรับ ค.ร. 53	0 x 0
ใบรับ ค.ร. 1	0 x 0
ใบขอรับสินค้า	0 x 0
ใบขายรับสินค้า	0 x 0
ขายสินค้าใบรับ	0 x 0
ส่งมอบสินค้า	0 0
การคิดเงิน	0 0
การส่งมอบสินค้า	0 0
การส่งมอบสินค้า	0 0

รวม 25 คะแนน และ คะแนนเฉลี่ยต่อคนเท่ากับ 8.33 คะแนน

ชื่อพนักงาน	เงินเดือน (หน่วยลด)	เบี้ยประกัน (หน่วยลด)	ประชุมภาค
1. อภิรัตน์ 2. นริศรา	850,000.00	872,000.00	13
3. อภิรัตน์ 2. นริศรา	849,000.00	870,560.00	13
3. อภิรัตน์ 2. นริศรา	848,000.00	868,240.00	8

ชื่อพนักงาน	เงินเดือน (หน่วยลด)	เบี้ยประกัน (หน่วยลด)	ประชุมภาค
1. อภิรัตน์ 2. นริศรา	850,000.00	872,000.00	13
3. อภิรัตน์ 2. นริศรา	849,000.00	870,560.00	13
3. อภิรัตน์ 2. นริศรา	848,000.00	868,240.00	8

ชื่อพนักงาน	เงินเดือน (หน่วยลด)	เบี้ยประกัน (หน่วยลด)	ประชุมภาค
1. อภิรัตน์ 2. นริศรา	850,000.00	872,000.00	13
3. อภิรัตน์ 2. นริศรา	849,000.00	870,560.00	13
3. อภิรัตน์ 2. นริศรา	848,000.00	868,240.00	8

ชื่อพนักงาน	เงินเดือน (หน่วยลด)	เบี้ยประกัน (หน่วยลด)	ประชุมภาค
1. อภิรัตน์ 2. นริศรา	850,000.00	872,000.00	13
3. อภิรัตน์ 2. นริศรา	849,000.00	870,560.00	13
3. อภิรัตน์ 2. นริศรา	848,000.00	868,240.00	8

รูปที่ 2.2 หน้าจอแสดงสถานะบริษัท

ที่มา : https://www.acctwork.com/bgl/play/session_end.php

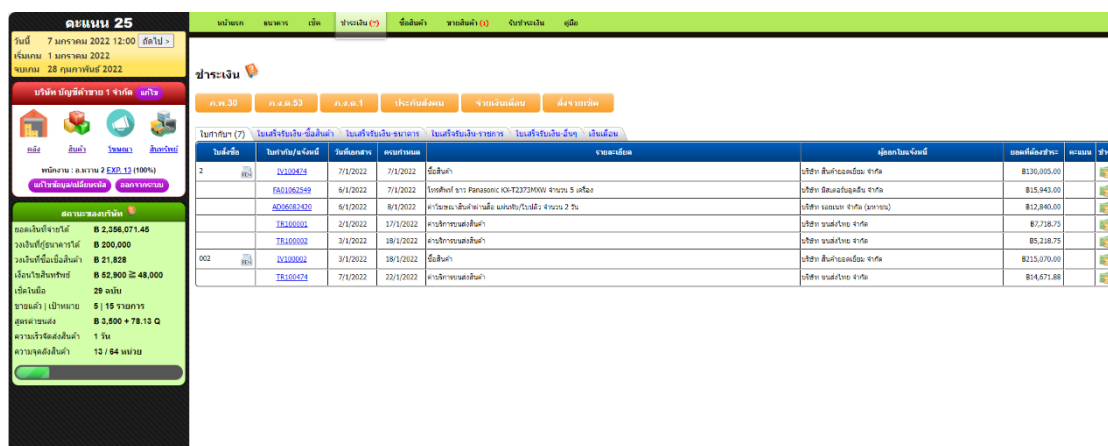
จากรูปที่ 2.2 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับรายได้ กำไรสุทธิ ค่าใช้จ่าย ยอดหนี้ สินทรัพย์ และข้อมูลทางการเงินอื่น ๆ ของบริษัทในเกม ช่วยให้ผู้เล่นสามารถตัดสินใจในการลงทุนหรือดำเนินการทางธุรกิจให้เหมาะสม เพื่อให้บริษัทเจริญเติบโตและมีกำไรมากขึ้น

[illegible]

รูปที่ 2.3 หน้าจอแสดงการสั่งซื้อสินค้า

ที่มา : https://www.acctwork.com/bgl/play/session_end.php

จากรูปที่ 2.3 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าที่สามารถซื้อได้ เช่น ชื่อสินค้า ราคา จำนวนที่ต้องการซื้อ รายละเอียดของสินค้า เป็นต้น ช่วยให้ผู้เล่นสามารถตรวจสอบราคา รายละเอียดของสินค้า และจำนวนสินค้า ก่อนที่จะทำการสั่งซื้อให้ตรงกับความต้องการของตัวเอง ซึ่งทำได้อย่างรวดเร็วและสะดวก



ไอเทม	ราคา	จำนวน
ไอเทม 1	1000	10
ไอเทม 2	2000	5
ไอเทม 3	3000	3
ไอเทม 4	4000	2
ไอเทม 5	5000	1

รูปที่ 2.4 หน้าจอแสดงการชำระเงิน

ที่มา : https://www.acctwork.com/bgl/play/session_end.php

จากรูปที่ 2.4 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนเงินที่ต้องชำระ วิธีการชำระเงิน รายละเอียดของธุรกิจที่กำลังรับชำระเงิน และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกรรมการเงินในเกม ช่วยให้ผู้เล่นสามารถทราบข้อมูลเกี่ยวกับการชำระเงินได้อย่างรวดเร็ว เช่น สามารถเห็นจำนวนเงินที่ต้องชำระ เวลาที่ชำระเงิน และวิธีการชำระเงินที่สะดวกมากขึ้น ช่วยให้ผู้เล่นสามารถเข้าใจข้อมูลเกี่ยวกับธุรกิจที่กำลังรับชำระเงินอย่างชัดเจน ซึ่งสามารถช่วยเพิ่มความเชื่อมั่นในการทำธุรกรรมกับธุรกิจนั้นๆ



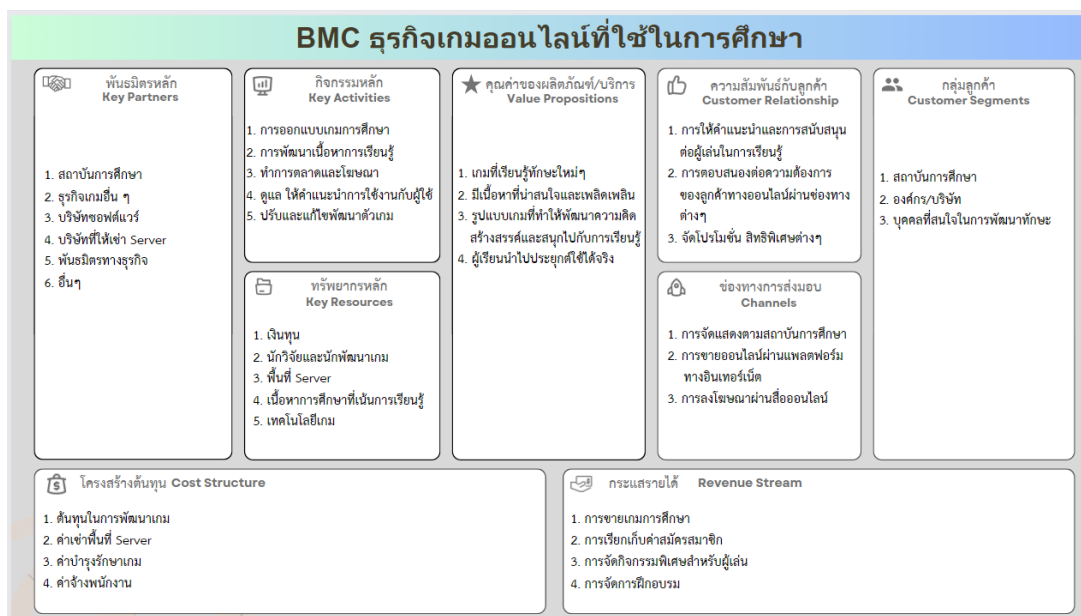
ไอเทม	ราคา	จำนวน
ไอเทม 1	1000	10
ไอเทม 2	2000	5
ไอเทม 3	3000	3
ไอเทม 4	4000	2
ไอเทม 5	5000	1

รูปที่ 2.5 หน้าจอแสดงการขายสินค้า

ที่มา : https://www.acctwork.com/bgl/play/session_end.php

2.5 การประยุกต์ Business Model Canvas กับธุรกิจที่ใช้เกมในการเรียนการสอน

จากการทบทวนวรรณกรรม Osterwalder and Pigneur (2010) และ Almér and Eriksson (2019) พบการใช้ BMC ในการออกแบบธุรกิจที่ใช้เกมเป็นเครื่องมือในการเรียนการสอน นำมาสู่กรอบแนวคิดในงานวิจัยดังกล่าว



รูปที่ 2.7 กรอบแนวคิด BMC ธุรกิจเกมออนไลน์ที่ใช้ในการศึกษา

ที่มา : ผู้วิจัย (2567)

จากรูปที่ 2.7 การประยุกต์ BMC กับธุรกิจที่ใช้เกมเป็นเครื่องมือในการเรียนการสอนสามารถใช้ BMC นำเสนอและศึกษาโครงสร้างทางธุรกิจ โดยจะอธิบายเพิ่มเติมดังนี้

1. กลุ่มลูกค้า (Customer Segments) กลุ่มลูกค้าเป้าหมายของเกมในการเรียนการสอน ได้แก่ เด็กปฐมวัย เยาวชน สถาบันการศึกษา ผู้เรียนทั่วไป หรือบุคคลที่สนใจการพัฒนาทักษะ
2. คุณค่าของผลิตภัณฑ์หรือบริการ (Value Proposition) คุณค่าที่มอบให้ ได้แก่ เนื้อหาที่ออกแบบมาน่าสนใจ ผู้เล่นสามารถเรียนรู้ทักษะใหม่ๆ หรือช่วยพัฒนาความคิดสร้างสรรค์
3. ช่องทางการส่งมอบ (Channels) ส่งมอบคุณค่าให้ลูกค้าโดย การฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ ทดลองใช้งาน โครงการวิจัยเครื่องมือในการเรียนการสอน และจำหน่ายสิทธิการใช้งานผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์หรือโซเชียลมีเดีย

4. ความสัมพันธ์กับลูกค้า (Customer Relationships) ผู้ประกอบการให้คำแนะนำและการสนับสนุนการทดลองใช้งานเพื่อแก้ปัญหา เพื่อช่วยให้ลูกค้าสามารถใช้เกมการเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5. กระแสรายได้ (Revenue Streams) มาจากการจำหน่ายสิทธิ์การใช้งาน เงินทุนสนับสนุนจากภาครัฐ เป็นต้น

6. ทรัพยากรหลัก (Key Resource) ได้แก่ เงินทุนในการดำเนินธุรกิจ พื้นที่ server เนื้อหาการศึกษาที่เน้นการเรียนรู้ นักวิจัยและนักพัฒนาเกม และระบบเทคโนโลยีที่รองรับการใช้งานเกม เป็นต้น

7. กิจกรรมหลัก (Key Activity) ได้แก่ พัฒนาปรับปรุงเนื้อหาการเรียนรู้ คอยดูแลให้คำแนะนำการใช้งานกับผู้ใช้ การตลาดและโฆษณา รวมถึงการซ่อมแซมและบำรุงรักษาระบบเกม เป็นต้น

8. พันธมิตรหลัก (Key Partners) ได้แก่ สถาบันการศึกษา บริษัทซอฟต์แวร์ พันธมิตรทางธุรกิจ หน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่ให้การสนับสนุน เป็นต้น

9. โครงสร้างต้นทุน (Cost Structure) การวิเคราะห์โครงสร้างต้นทุนในการดำเนินธุรกิจเกม ได้แก่ ต้นทุนในการพัฒนาเกม ค่าเช่าพื้นที่ server ค่าบำรุงรักษาเกม ค่าใช้จ่ายบุคลากร เป็นต้น

การวิเคราะห์ธุรกิจผ่านแบบจำลองธุรกิจ Business Model Canvas ช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถทำความเข้าใจถึงโครงสร้างของธุรกิจของตนเองอย่างชัดเจน มีการบริหารจัดการธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถเข้าใจลูกค้าของตนและปรับเปลี่ยนกลยุทธ์การทำธุรกิจให้เหมาะสมกับความต้องการของตลาดได้มากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถค้นพบโอกาสใหม่ในการพัฒนาธุรกิจของตน ซึ่งจะเห็นได้ว่า องค์ประกอบที่สำคัญของ BMC สามารถที่จะนำไปสร้างนวัตกรรมโมเดลธุรกิจ (Business Model Innovation) กับทุกอุตสาหกรรมได้อีกด้วย (Osterwalder, 2005); (ชาชา โส่ว, 2564)

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

แนวคิดในการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเกี่ยวกับนวัตกรรมโมเดลธุรกิจในระบบการศึกษาด้วยเกมออนไลน์ กรณีศึกษาเกมจำลองธุรกิจ ACCTWORK เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพกรณีเดียว ผู้วิจัยได้ดำเนินการสรุปข้อมูลจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ ทฤษฎีภูมิ โดยถอดบทความจากการสัมภาษณ์เป็นหลัก ร่วมด้วยจากการค้นคว้าข้อมูล บทความจากอินเทอร์เน็ต รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการวิจัยดังนี้

- 3.1 วิธีการศึกษา
- 3.2 การออกแบบกรณีศึกษา
- 3.3 การเลือกกรณีศึกษา
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.6 คุณภาพของงานวิจัย

3.1 วิธีการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเพื่องานพัฒนา (Research and Development) โดยใช้การวิจัยแบบเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เป็นวิธีการวิจัยที่ใช้สำหรับการรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับประสบการณ์และความรู้ของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลต่างๆ โดยสัมพันธ์กับสถานการณ์และบุคคล และได้คำอธิบายที่เป็นมาตรฐานในบริบทที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างความเข้าใจและได้ข้อมูลที่มีความหมายแบบเชิงลึก (Yin, 2011); (Almér & Eriksson, 2019) โดยใช้เครื่องมือในการวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น แบบสอบถาม (Questionnaires) การสัมภาษณ์ (Interviews) การศึกษากรณี (Case Study) การสังเกต (Observation) การจดบันทึก (Taking notes) การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) การสืบค้น (Literature Review) เป็นต้น

กระบวนการศึกษาและการเก็บข้อมูลที่นำเสนอความรู้เกี่ยวกับการใช้ข้อมูลที่ถูกต้องและการใช้วิธีการวิจัยที่มีคุณภาพ เพื่อค้นหาความรู้ใหม่หรือยืนยันความรู้ที่มีอยู่ก่อนหน้านี้ โดยวิธีการวิจัยที่มีคุณภาพสูงสำหรับการกำหนดแผนงานวิจัยและกระบวนการวิจัย ลักษณะการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพมีความสำคัญในการสร้างความน่าเชื่อถือในผลการวิจัย การวิจัยมีลักษณะหลายวิธีการ เช่น การศึกษาเคส การรับฟังข้อมูลเพื่ออภิปราย หรือการสร้างแบบจำลองทฤษฎี วิธีการเหล่านี้มุ่งเน้นการศึกษาด้วยความลึกซึ้งและสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็น

มาตรฐานสูง และการวิเคราะห์ที่น่าเชื่อถือและเป็นระบบ (Almér & Eriksson, 2019) นอกจากนี้ยังมีสาเหตุอื่นๆ ที่ทำให้เลือกใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพได้แก่

1. การสำรวจความเชื่อถือได้ ช่วยให้ผู้วิจัยสามารถตรวจสอบความเชื่อถือได้ว่าข้อมูลที่ได้รับมา มีความน่าเชื่อถือหรือไม่ โดยการเก็บข้อมูลโดยตรงจากแหล่งข้อมูลและติดตามการพัฒนาของข้อมูลในขณะที่วิจัยกำลังดำเนินการ

2. การเข้าใจประสบการณ์และความหมาย ช่วยให้ผู้วิจัยสามารถเข้าใจและประเมินประสบการณ์ผู้เข้าร่วมวิจัย โดยการสัมภาษณ์หรือสำรวจความคิดเห็นเพื่อข้อมูลหลักที่จะใช้ในการวิเคราะห์ด้วยกรอบแนวคิด

3. การเรียนรู้และค้นคว้า ช่วยให้ผู้วิจัยสามารถค้นคว้าและศึกษาเรื่องที่สนใจได้อย่างละเอียด เพื่อให้ได้ความรู้และความเข้าใจที่ซับซ้อนเกี่ยวกับเรื่องที่กำลังศึกษา

4. การสร้างแนวทางใหม่ ช่วยให้ผู้วิจัยสร้างแนวทางใหม่หรือวิเคราะห์สรุปแนวทางจากการศึกษาผ่านการเก็บข้อมูลแบบเปิดเผยหรือไม่เปิดเผยข้อมูล ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมที่ต้องการประยุกต์ใช้ขณะดำเนินการวิจัย

จากที่กล่าวข้างต้น จึงเป็นเหตุผลให้ผู้วิจัยเลือกทำการวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อช่วยให้ผู้วิจัยได้เข้าใจ หรือพิสูจน์ข้อมูลที่ต้องการศึกษาอย่างละเอียดและเชื่อถือได้

3.2 การออกแบบกรณีศึกษา

การออกแบบกรณีศึกษา (Case study design) จะต้องมีเป้าหมายหลักที่ต้องการให้ความรู้หรือเข้าใจเรื่องราวหรือปัญหาที่เกิดขึ้น รวมถึงการเลือกกรณีหรือเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องเพื่อศึกษา การวิจัยเชิงคุณภาพมุ่งเน้นการสำรวจประสบการณ์และความรู้ของผู้ถูกศึกษา และการทำความเข้าใจในสถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง โดยใช้การสัมภาษณ์หรือการสำรวจความคิดเห็นเป็นเครื่องมือหลัก และมักจะใช้กระบวนการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจงที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย เมื่อได้รับข้อมูลของผู้ถูกศึกษามาแล้ว จะนำข้อมูลมาวิเคราะห์อย่างละเอียด เรียงลำดับข้อมูลให้เป็นระเบียบ เพื่อผลลัพธ์ที่เป็นประโยชน์ในงานวิจัย ดังนั้นการออกแบบงานวิจัยเชิงคุณภาพจะต้องวางแผนและจัดการวิธีการสำรวจและการวิเคราะห์ให้เหมาะสม โดยใช้เครื่องมือวิจัยที่เหมาะสมและน่าเชื่อถือมากขึ้นในผลการวิจัย สุดท้ายคือการเก็บข้อมูลในงานวิจัยเชิงคุณภาพจะช่วยให้ผู้วิจัยสามารถจัดทำสรุปผลเพื่อเสนอข้อมูลที่มีคุณภาพและใช้สำหรับการตัดสินใจหรือการพัฒนาในงานวิจัยต่อไป (Yin, 2017); (Almér & Eriksson, 2019)

สำหรับการวิจัยนี้จะใช้การออกแบบกรณีศึกษาเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย เนื่องจากวิธีวิจัยเชิงกรณีศึกษาเป็นระเบียบวิธีวิจัยที่ใช้ในการศึกษาและวิเคราะห์ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับกรณีเฉพาะในเชิงประจักษ์ โดยที่วัตถุประสงค์คือการค้นหาข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับกรณีเฉพาะนั้นๆ มักเป็นการศึกษาองค์ประกอบของกรณีเฉพาะโดยรวม ซึ่งอาจเป็นบุคคล กลุ่มบุคคล หรือองค์กร โดยใช้เครื่องมือต่างๆ เช่น การสัมภาษณ์ การสำรวจเอกสาร การสังเกต หรือการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อเข้าใจการกระทำและสิ่งที่เกิดขึ้นในกรณีศึกษา มักจะสำรวจผู้เกี่ยวข้องที่มีการเชื่อมโยงกับปัญหาหรือประเด็นที่การวิจัยกำลังสนใจ เช่น คนใช้ ผู้ประกอบการ ผู้บริหาร เป็นต้น ในขณะที่การวิจัยประเภทอื่นอาจไปสำรวจกลุ่มสังคมที่กว้างขวางว่างออกไป (Yin, 2017); (Almér & Eriksson, 2019)

การศึกษาเชิงกรณีศึกษามีความสำคัญในการเสนอความรู้และข้อมูลรายละเอียดในกรณีเฉพาะ ซึ่งมักเป็นกรณีที่ยากต่อการศึกษาด้วยวิธีวิจัยอื่นๆ และเป็นวิธีการที่เหมาะสมสำหรับการศึกษาที่ใช้เวลาน้อยและมีทรัพยากรน้อย เน้นการแก้ไขปัญหาในสถานการณ์จริง อย่างไรก็ตาม การวิจัยกรณีศึกษามีความเชื่อถือและอิทธิพลในการดำเนินงานขององค์กรหรือผู้ประกอบการต่างๆ มากกว่าการวิจัยประเภทอื่น ทำให้มีส่วนช่วยสร้างสรรค์แนวทางการดำเนินธุรกิจหรือความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายมากขึ้น การศึกษาแบบนี้ช่วยให้นักวิจัยได้ศึกษาในสถานการณ์จริง และสามารถเห็นกลไกการทำงานของกระบวนการและความเข้าใจที่ลึกซึ้งกว่าได้ (บุษกร เชี่ยวจินตาทานต์, 2561) ซึ่งการวิจัยเชิงคุณภาพแบบกรณีศึกษาแบ่งออกเป็น 2 ประเภทหลักๆ คือ

1. การวิจัยแบบกรณีศึกษาเดี่ยว (Single case study) เป็นการศึกษาแบบลงลึกในกรณีศึกษาเดี่ยวเพื่อให้มีความเข้าใจที่ลึกซึ้งเกี่ยวกับกรณีที่ต้องการศึกษา มักใช้ในงานวิจัยที่มีความซับซ้อนสูง หรือเป็นกรณีที่ไม่สามารถศึกษาในกรณีมากกว่าหนึ่งกรณีได้ ซึ่งการวิจัยแบบนี้มักใช้โดยเฉพาะในสาขาทางการแพทย์ การวิจัยด้านการพัฒนาบุคลากร การศึกษาระบบการจัดการทรัพยากรบุคคล หรือการวิจัยด้านการศึกษา โดยใช้เครื่องมือวิจัยที่หลากหลาย เช่น การสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ การสำรวจเอกสาร การสังเกตการณ์ การวิเคราะห์ข้อมูล การตีความ เป็นต้น (Yin, 1994: 21); (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ และ กรรณิการ์ สุขเกษม, 2551: 235-236); (อนุสรณ์ เกิดศรี, 2551: 47-49); (บุษกร เชี่ยวจินตาทานต์, 2561)

2. การวิจัยแบบกรณีศึกษาหลายกรณี (Multiple case study) เป็นวิธีการวิจัยที่ใช้ในการศึกษาและวิเคราะห์กรณีศึกษาหลายๆ กรณีพร้อมกัน ไม่ว่าจะเป็นกับองค์กรหรือบุคคลจำนวนมากกว่าหนึ่งกลุ่ม สามารถทำได้โดยการเลือกกรณีศึกษาหลายๆ กรณีที่คล้ายคลึงกันในด้านโครงสร้าง, ลักษณะ, หรือปรากฏการณ์ที่เกี่ยวข้อง โดยผู้วิจัยศึกษาและสำรวจปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับแต่ละกรณี เพื่อทำการเปรียบเทียบและวิเคราะห์การแสดงความแตกต่างระหว่างกรณี

แตกต่างกัน โดยมุ่งหวังว่าจะได้รับความเข้าใจและการสรุปจากการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอาจเป็นการสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้อง เอกสาร หรือการสังเกตการณ์จากภายนอก (Yin, 1994); (ชิตชนก เชิงชวน, 2551); (ภาณุพงศ์ อนัตต์ชัยพัฒนา, 2552: 43); (อนุสรณ์ เกิดศรี, 2551: 47-49); (ภาณุพงศ์ อนัตต์ชัยพัฒนา, 2552: 44); (บุษกร เชี่ยวจินดาภานต์, 2561)

จากการวิจัยทั้งสองแบบข้างต้นมีข้อดี ข้อเสียแตกต่างกันไป เช่น การวิจัยแบบกรณีศึกษาหลายกรณี (Multiple case study) ข้อดีคือ จะมีความหลากหลายโดยการวิเคราะห์และเปรียบเทียบจากหลายๆ กรณี เพื่อให้เกิดความรู้และความเข้าใจที่ชัดเจนมากขึ้น ทำให้มีความน่าเชื่อถือ ส่วนข้อเสียคือ กระบวนการในการเก็บข้อมูลทำได้ยาก เนื่องจากต้องพิจารณาข้อมูลจากหลายแหล่งที่แตกต่างกัน ทำให้สูญเสียเวลาและค่าใช้จ่าย การวิเคราะห์ข้อมูลอาจซับซ้อนมากยิ่งขึ้นและทำให้ยากต่อการสรุปผลลัพธ์ว่าถูกต้องเพียงพอหรือไม่ ในขณะที่ข้อเสียของการวิจัยแบบกรณีศึกษาเดียว (Single case study) คือ ไม่สามารถยืนยันความถูกต้องของผลการวิจัยได้อย่างแน่นอน เนื่องจากข้อมูลที่ได้รับมาจากกรณีเดียวก็อาจมีความผิดพลาดของข้อมูลหรือปัญหาที่เกิดขึ้นในกรณีนั้นๆ แต่ข้อดี คือวิธีการดำเนินงานของการวิจัยแบบกรณีศึกษาแบบเดียวมีลักษณะที่เน้นการศึกษาและวิเคราะห์เชิงลึกในกรณีศึกษาเดียวโดยมักนำเสนอข้อมูลรายละเอียดและแนวคิดเฉพาะตัวของกรณีศึกษานั้นๆ การวิจัยแบบนี้มักจะมีข้อมูลจากแหล่งที่มาเดียว โดยตัวอย่างของกรณีศึกษาอาจเป็นบุคคลหรือองค์กรเดียว ช่วยให้ได้ข้อมูลที่ลึกซึ้งมากกว่าการวิจัยแบบกรณีศึกษาหลายกรณี (Yin, 2017); (Almér & Eriksson, 2019)

การเลือกกรณีศึกษาที่เหมาะสมจะช่วยให้ผู้วิเคราะห์ข้อมูลสามารถศึกษาปัญหาและสรุปผลการวิเคราะห์ได้อย่างมีประสิทธิภาพและน่าเชื่อถือ ในกรณีศึกษาของผู้วิจัยได้เลือกกรณีศึกษาเดียวแต่มีหน่วยในการวิเคราะห์หลายหน่วย เพื่อให้สอดคล้องกับ Business Model Canvas 9 ปัจจัย โดยแบ่งกลุ่มของการวิเคราะห์ออกเป็น 3 กลุ่มด้วยกันคือ 1) ผู้ประกอบการ 2) ผู้ทำการตลาด และ 3) ลูกค้าที่ใช้บริการ

3.3 การเลือกกรณีศึกษา

การวิจัยแบบกรณีศึกษาเดียวเป็นวิธีที่น่าสนใจและมีประโยชน์ในการวิเคราะห์สถานการณ์ที่ซับซ้อน เกณฑ์การเลือกกรณีศึกษานั้นมักจะค่อนข้างเฉพาะเจาะจง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นประโยชน์จากกรณีศึกษานั้นๆ จึงจำเป็นต้องมีหน่วยวิเคราะห์หลายหน่วย ที่ครอบคลุมและเชื่อถือได้ของผลการวิเคราะห์ เพื่อให้มั่นใจว่าแต่ละหน่วยวิเคราะห์เสร็จ

สั้นอย่างเหมาะสมและเหมือนกันทุกหน่วย ได้ผลการวิจัยที่สมบูรณ์ โดยจะเก็บข้อมูลจากผู้พัฒนาระบบเกมซึ่งมีข้อมูลของบริษัทที่เราเลือกศึกษา (บุษกร เชี่ยวจินดาภานต์, 2561)

3.3.1 องค์ประกอบข้อมูลของบริษัท ธุรกิจเกมจำลองธุรกิจ ACCTWORK เป็นบริษัทที่ให้บริการเกมจำลองธุรกิจ (Business Simulation Games) เป็นส่วนหนึ่งของแพลตฟอร์มการฝึกอบรมและพัฒนาธุรกิจทางการบัญชีและการเงินที่ให้บริการในรูปแบบเกมจำลองธุรกิจออนไลน์ จัดตั้งโดยกลุ่มนักศึกษาและผู้บริหารที่จบการศึกษาในสาขาบัญชีและการเงินจากมหาวิทยาลัยชั้นนำในประเทศ เห็นว่าการเรียนรู้ด้วยการเล่นเกมจำลองธุรกิจเป็นวิธีที่น่าสนใจและมีประสิทธิภาพสูงในการฝึกฝนทักษะทางธุรกิจและการบัญชี โดยมีการเริ่มพัฒนาเกมเมื่อปี พ.ศ. 2552 และได้จดทะเบียนธุรกิจเมื่อปี พ.ศ. 2562 ภายใต้ห้างหุ้นส่วนจำกัด แอคเวิร์ด บิสซิเนส โซลูชันส์ ธุรกิจเกิดขึ้นจากความคิดที่ว่าการเล่นเกมจำลองธุรกิจเป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพในการอบรมนักศึกษาและบุคลากรด้านธุรกิจ แรงจูงใจหลักในการก่อตั้งธุรกิจนี้คือการสร้างพื้นที่ที่จำลองในการทำธุรกิจโดยมีลักษณะที่เป็นอยู่จริง ผู้เล่นจะได้รับการฝึกฝนซึ่งทักษะการบริหารธุรกิจเชิงยุทธศาสตร์ การวางแผนการเงิน การจัดการค่าใช้จ่าย และการตัดสินใจทางธุรกิจอื่น ๆ ACCTWORK ได้รับความสนับสนุนจากนักลงทุนที่เชื่อมั่นในแนวคิดและศักยภาพของธุรกิจ เพื่อสนับสนุนงานวิจัยและการพัฒนา นอกจากนี้ ACCTWORK ได้รวบรวมผู้เชี่ยวชาญด้านธุรกิจและบัญชีเป็นทีมที่มีความสามารถและประสบการณ์ทำงานที่สอดคล้องกับตอบสนองความต้องการและความรู้ของผู้เล่น รายได้ของเกมจำลองธุรกิจ ACCTWORK มาจากค่าบริการที่ลูกค้าจ่ายสำหรับการเข้าถึงเกมจำลองธุรกิจ ซึ่งต้องทำการซื้อเป็นเครดิตหรือเป็น license ลูกค้าสามารถเข้าถึงและเล่นเกมได้ตลอดเวลา และอาจมีรายได้อื่นๆ เช่น รายได้จากการจัดงานอบรมหรือ งานกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ ทำการตลาดและส่งเสริมการขายผ่านทางสื่อออนไลน์และแบบสมาชิก โดยกำหนดกลุ่มเป้าหมายของลูกค้าเป็นคนที่สนใจและต้องการพัฒนาทักษะกระบวนการจัดการธุรกิจซึ่งมุ่งเน้นไปยังสถาบันการศึกษาระดับมหาวิทยาลัย อาชีวศึกษา ทางองค์กรให้ความสำคัญกับการรักษาความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อสร้างความเชื่อมั่นและสถานะทางธุรกิจของบริษัท

ในปัจจุบันธุรกิจเกมจำลองธุรกิจ ACCTWORK ได้เติบโต เป็นหนึ่งในแพลตฟอร์มการฝึกอบรมที่ได้รับความนิยมในวงกว้าง มีผู้เล่นจากสถาบันการศึกษาต่างๆ เพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ และยังคงพัฒนาต่อไปเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้เรียนที่ต้องการฝึกฝนทักษะธุรกิจในวิถีธุรกิจสมัยใหม่ที่สร้างสรรค์และเติบโตได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.3.2 การคัดเลือกกรณีศึกษา ธุรกิจเกมจำลองธุรกิจ ACCTWORK ได้สร้างผลงานความประสบความสำเร็จมากมายในวงการเกมจำลองธุรกิจ เพื่อให้ผู้เล่นได้เรียนรู้และฝึกฝนทักษะในการจัดการธุรกิจผ่านการสร้างและบริหารจำนวนมากของธุรกิจจากการลงทุนเสมือน

จริงในโลกเสมือนจริงที่สร้างขึ้นในเกม เนื่องจากเป็นเกมการศึกษาเกี่ยวกับกระบวนการธุรกิจ เป็นรูปแบบธุรกิจเกมการศึกษาที่ดี น่าสนใจ ยังไม่ค่อยมีใครทำเกมรูปแบบนี้ โดยเฉพาะในประเทศไทย เป็นการเรียนรู้แบบ Active Learning ที่เน้นให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมกับการกิจกรรมผ่านการปฏิบัติโดยมีเนื้อหาที่สอดคล้องกับรายวิชาที่เรียน จึงถือว่าเป็นเครื่องมือที่เหมาะสมเป็นอย่างมากที่จะใช้ในการเรียนการสอนยุคปัจจุบัน ทั้งนี้ เกม ACCTWORK ได้รับความนิยมจากผู้เล่นหลายคนในวงการธุรกิจ และนำไปสู่ความสำเร็จในการเรียนรู้และสนุกไปพร้อมกัน ธุรกิจที่สร้างขึ้นในเกมอาจเป็นแรงบันดาลใจในการพัฒนาธุรกิจจริง หรือส่งเสริมให้ผู้เล่นมีความสามารถในการจัดการธุรกิจในอนาคต มีข้อมูลของบริษัทที่ค่อนข้างชัดเจน ทั้งยังเต็มใจที่จะให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลเป็นอย่างสูงในการวิจัยของผู้วิจัย ดังนั้นผู้วิจัยจึงเลือกธุรกิจนี้เป็นกรณีศึกษา เพื่อที่จะได้ข้อมูลที่สมบูรณ์และเหมาะสมที่สุดในช่วงเวลาที่ดำเนินการวิจัย

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

กระบวนการที่นักวิจัยทำเพื่อรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยเชิงคุณภาพ มีขั้นตอนหลายขั้นตอน เช่น การกำหนดวัตถุประสงค์ของการเก็บรวบรวมข้อมูล เลือกเครื่องมือและเทคนิคที่เหมาะสมในการเก็บรวบรวมข้อมูล เตรียมและกำหนดรูปแบบของข้อมูล วางแผนกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูล เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้เทคนิคที่เหมาะสม เช่น การนำเอาข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ การสำรวจความคิดเห็น การตรวจสอบ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ถูกต้องและมีประสิทธิภาพเป็นสิ่งสำคัญในการวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความถูกต้อง สมบูรณ์และเชื่อถือได้ ซึ่งอาจนำไปสู่ข้อมูลที่มีคุณภาพสูงและสามารถใช้ในการวิเคราะห์และสรุปผลได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะการรวบรวมข้อมูลจากหลายแหล่งเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย (Yin, 2017); (Almér & Eriksson, 2019) ในกรณีศึกษานี้ผู้วิจัยใช้วิธีการการสัมภาษณ์เป็นหลักจาก 1) ผู้ประกอบการ 2) ผู้บริหารฝ่ายการตลาด 3) ลูกค้าผู้ใช้บริการ) และจากการศึกษางานวิจัย วารสารวิชาการ รวมถึงเอกสารต่างๆ และข้อมูลบนออนไลน์แพลตฟอร์มที่มีเนื้อหาสอดคล้องกับงานที่ผู้วิจัยกำลังศึกษาจากหลายแหล่งข้อมูล โดยจะอธิบายดังต่อไปนี้

3.4.1 การสัมภาษณ์ (Interview)

การสัมภาษณ์ในการวิจัยเชิงคุณภาพเป็นกระบวนการที่นักวิจัยใช้ในการเก็บข้อมูลโดยตรงจากผู้ร่วมสัมภาษณ์ เป้าหมายคือการเข้าใจประสบการณ์ ทศนคติ ความคิดเห็น และการรับรู้จากผู้ให้สัมภาษณ์ในเรื่องที่นักวิจัยสนใจ การสัมภาษณ์ในงานวิจัยเชิงคุณภาพอาจใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structure Interview) หรือแบบคำถามปลายเปิด จะเป็นการ

ให้ผู้ร่วมสัมภาษณ์พูดเสรีโดยไม่มีกระบวนการกำหนดที่แน่นอนในเรื่องที่ต้องการจะสอบถาม สำหรับในการวิจัยนี้ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) โดยศึกษาแบบกรณีเดียวแต่มีหน่วยในการวิเคราะห์หลาย ๆ หน่วย การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกเป็นวิธีการรวบรวมข้อมูลที่ละเอียดและลึกซึ่งเกี่ยวกับประสบการณ์ ความคิดเห็น ความรู้สึกของผู้ให้สัมภาษณ์ที่อาจไม่เห็นได้จากข้อมูลทั่วไป เพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลายและลึกซึ่งเกี่ยวกับเรื่องที่ต้องการศึกษา โดยการสัมภาษณ์มักจะเป็นเรื่องบางประการที่ผู้ให้สัมภาษณ์มีความเชี่ยวชาญลึกซึ้งหรือมีประสบการณ์ในเรื่องที่วิจัย ผู้สัมภาษณ์จึงมักจะเลือกเป็นตัวอย่าง (purposive sampling) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย อย่างไรก็ตามการที่ผู้วิจัยมุ่งเฉพาะเจาะจงจำเป็นต้องมีหลักฐานข้อมูลจากหลายแหล่งในการวิจัยที่มีคุณภาพมากกว่าการการใช้แหล่งข้อมูลเดียว (Yin R.K., 1985); (Almér & Eriksson, 2019)

3.4.1.1 การตรวจสอบแบบสามเส้า (Triangulation)

การใช้ข้อมูลจากหลายแหล่งหรือใช้วิธีการที่หลากหลายเพื่อประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลอย่างรอบคอบและน่าเชื่อถือ ให้ได้ข้อมูลที่มีความถูกต้อง วิธีการนี้สามารถใช้ได้ทั้งในการศึกษาคุณภาพของข้อมูล เช่นการสนับสนุนความถูกต้องของข้อมูลหรือเพิ่มประสิทธิภาพในการวิเคราะห์ผลลัพธ์ และยังสามารถใช้ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรหลายตัวและความน่าเชื่อถือของผลวิเคราะห์ได้อีกด้วย วิธีนี้เป็นการตรวจสอบที่นิยมใช้กันมากซึ่งมีหลักการดังนี้ (Denzin, 1970); (สุภางค์ จันทวานิช, 2543: 129-130); (ภาณุพงศ์ อนันต์ชัยพัฒนา, 2552: 48); (สุภางค์ จันทวานิช, 2554: 129-130); (บุษกร เชี่ยวจินดาภานต์, 2561)

- การตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (Data Triangulate) เป็นกระบวนการที่นำเสนอผลลัพธ์ในการสรุปของการวิจัยจากแหล่งข้อมูลที่หลากหลาย เช่น การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งที่ต่างกัน ใช้เครื่องมือวิจัยในรูปแบบที่แตกต่างกัน หรือใช้แนวทางซึ่งมีจุดมุ่งหมายหรือแนวความคิดที่แตกต่างกัน

- การตรวจสอบสามเส้าด้านผู้วิจัย (Investigation Triangulate) เป็นการถามคำถามหรือสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญหลายๆคนที่มีความเชี่ยวชาญในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับวิจัย เช่น อาจจะเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในวิชาที่เกี่ยวข้อง หรือผู้ศึกษาที่เคยทำงานที่เกี่ยวข้อง

- การตรวจสอบสามเส้าด้านทฤษฎี (Theory Triangulate) คือการใช้หลายทฤษฎีหรือแนวคิดที่แตกต่างกันในการศึกษาเพื่อเปรียบเทียบและตรวจสอบผลลัพธ์ของการวิจัย เพื่อให้ผลลัพธ์มีความถูกต้องและเชื่อถือได้เพิ่มขึ้น

- การตรวจสอบสามเส้าด้านวิธีการรวบรวมข้อมูล (Methodological Triangulate) คือการใช้วิธีการรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลหลายแห่งเพื่อเชื่อมโยงหรือดูความสอดคล้องกันระหว่างข้อมูลโดยรวบรวมข้อมูลเดียวกัน ทำให้สามารถเสริมความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของผลการวิจัยได้

จากที่กล่าวข้างต้น Triangulation ช่วยในการกระจายความเสี่ยงที่เป็นไปได้ที่มาจากความผิดพลาดหรือข้อจำกัดของแหล่งข้อมูลหรือเทคนิคที่ใช้กำหนด ซึ่งช่วยเพิ่มความน่าเชื่อถือในผลลัพธ์ของการวิจัยและเพิ่มความมั่นใจในความถูกต้องของการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ สำหรับกรณีศึกษานี้ทางผู้วิจัยได้ใช้ข้อมูลจากหลายแหล่งที่ไม่ได้มาจากการสัมภาษณ์โดยตรง เนื่องจากใช้การสัมภาษณ์เป็นหลัก (Yin R. K., 1985); (Almér & Eriksson, 2019) ไม่ว่าจะเป็นผู้ประกอบการ ผู้บริหารฝ่ายการตลาด หรือลูกค้าผู้ใช้บริการ เกี่ยวกับกระบวนการภายในของธุรกิจเกมจำลองธุรกิจ ACCTWORK ซึ่งข้อมูลบางอย่างอาจจะเอื้อมไม่ถึง ผู้วิจัยจึงจำเป็นต้องต้องหาหลักฐานข้อมูลจากแพลตฟอร์มออนไลน์อื่นๆ เพิ่มเติมเพื่อสนับสนุนข้อมูลและข้อสรุปได้แม่นยำยิ่งขึ้น

3.4.1.2 การติดต่อเบื้องต้น (Initial contact)

ในงานวิจัยนี้ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ด้วยการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างขึ้นจากกรณีศึกษา (วัดพล, 2565) ตามวัตถุประสงค์ของผู้วิจัย การติดต่อผู้ให้สัมภาษณ์เริ่มขึ้นจากการติดต่อทาง Line ส่วนตัวของ คุณสุรัตน์ ลีรัตนชัย หัวหน้าผู้จัดการ/ผู้พัฒนาเกม ธุรกิจเกมจำลองธุรกิจ ACCTWORK ของห้างหุ้นส่วนจำกัด แอคเวิร์ค บิสซิเนส โซลูชันส์ เพื่อขอทำการสัมภาษณ์ และได้อธิบายถึงหัวข้อการวิจัย วัตถุประสงค์ และสิ่งที่ต้องการจากการสัมภาษณ์ สิ่งนี้ทำให้ได้รับการแนะนำรายชื่อผู้ให้สัมภาษณ์ท่านต่อไปคือคุณ วีระยุทธ คชศิลา Project Manager/ผู้บริหารฝ่ายการตลาด ธุรกิจเกมจำลองธุรกิจ ACCTWORK ของห้างหุ้นส่วนจำกัด แอคเวิร์ค บิสซิเนส โซลูชันส์ และยังได้รับการแนะนำต่อไปยังรายชื่อผู้ให้สัมภาษณ์ท่านอื่นๆ ที่เป็นผู้ใช้บริการจากสถาบันต่างๆ ซึ่งวิธีนี้เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบอ้างอิงด้วยบุคคลและผู้เชี่ยวชาญ (Snowball Sampling) คือการสุ่มเลือกตัวอย่างมา 1 คน แล้วบุคคลนี้เสนอบุคคลอื่นที่มีลักษณะใกล้เคียงต่อไป (วัดพล, 2565) และจากข้อมูลที่หลากหลาย ผู้วิจัยจึงเลือกใช้การสุ่มตัวอย่างผู้ให้สัมภาษณ์แบบการผสมผสานระหว่าง การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) กับ การสุ่มตัวอย่างแบบอ้างอิงด้วยบุคคลและผู้เชี่ยวชาญ (Snowball Sampling) โดยการใช้การติดต่อครั้งแรกเพื่อให้เข้าถึงข้อมูลจากแหล่งที่สามารถให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยในมุมมองที่แตกต่างกัน

3.4.1.3 คู่มือการสัมภาษณ์ (Interview guide)

รูปแบบคำถามในการสัมภาษณ์ของงานวิจัยนี้เป็นการตั้งคำถามแบบคำถามนำ แล้วพิจารณาว่าได้คำตอบที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยหรือไม่ ซึ่งแบบสอบถามที่ตั้งไว้ ผู้วิจัยได้อิงจาก BMC 9 ปัจจัย ในขณะที่สัมภาษณ์ อาจจะมีการทวนคำถาม หรือทวนคำตอบ เพราะผู้ให้สัมภาษณ์บางท่านอาจจะพูดเร็วมาก หรือบางท่านตอบไม่ตรงประเด็น ก็อาจจะใช้การทวนคำถามเพื่อดึงเข้าประเด็นที่ต้องการตามคำถามที่ตั้งไว้หรือบางท่านพูดซ้ำ ตอบคำถามแบบยาวๆ เมื่อได้คำตอบที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการหรือได้ข้อมูลครบแล้ว ผู้วิจัยก็จะใช้วิธีการตัดบทไปยังคำถามต่อไปเพื่อไม่ให้การสัมภาษณ์ยืดเยื้อยาวนานเกินไป

ตารางที่ 3.1 รายชื่อผู้ให้สัมภาษณ์จาก ห้างหุ้นส่วนจำกัด แอควีร์ค บิสซิเนส โซลูชันส์

ชื่อ	ตำแหน่ง	เวลาที่ใช้ในการสัมภาษณ์	วัน/เวลา
สุรัตน์ ลีรัตนชัย	หุ้นส่วนผู้จัดการ	55 นาที	18-01-67/18.00 น.
วีระยุทธ คชศิลา	Project Manager	74 นาที	29-01-67/16.00 น.

ที่มา : ผู้วิจัย (2567)

ตารางที่ 3.2 รายชื่อผู้ให้สัมภาษณ์จากลูกค้าผู้ใช้บริการเกมจำลองธุรกิจ

ชื่อ	ตำแหน่ง	สถาบันการศึกษา	เวลาที่ใช้ในการสัมภาษณ์	วัน/เวลา
ภัทรจิตา เลิศเกียรติรา	อาจารย์แผนกการบัญชี	วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคตะวันออก (อี.เทค)	17 นาที	1-02-67/19.00 น.
ระพีพรรณ อินทะรณ	ครูวิทยฐานะชำนาญการ	วิทยาลัยการอาชีพจอมทอง	23 นาที	2-02-67/10.30 น.

ชื่อ	ตำแหน่ง	สถาบัน การศึกษา	เวลาที่ใช้ ในการ สัมภาษณ์	วัน/เวลา
ดร.ธารทิพย์ สีताल	ครูวิทยฐานะ ครูชำนาญการ พิเศษ แผนก วิชาการบัญชี	วิทยาลัย พณิชยการบึง พระพิษณุโลก	23 นาที	5-02-67/10.00 น.
พินรุ้ง สีตลวรารค์	ครูชำนาญการ พิเศษ	วิทยาลัย อาชีวศึกษา สุโขทัย	16 นาที	5-02-67/12.20 น.
ไพรินทร์ ทองกันยา	ครู	วิทยาลัย อาชีวศึกษา อุบลราชธานี	25 นาที	5-02-67/14.20 น.

ที่มา : ผู้วิจัย (2567)

3.4.1.4 การดำเนินการสัมภาษณ์ (Conducting interviews)

การสัมภาษณ์เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสนทนอย่างมีจุดมุ่งหมาย ทั้งแบบรายบุคคลและแบบกลุ่ม รวมทั้งยังสามารถสังเกตพฤติกรรมต่าง ๆ ของผู้ตอบ ทั้งสีหน้า ท่าทาง ความรู้สึก และปฏิกิริยาที่ซ่อนเร้นไว้ในใจที่แสดงออกมาในขณะสัมภาษณ์ (บุษกร เชี่ยวจินดาگان, 2561) ในงานวิจัยนี้ ใช้แบบสอบถามด้วยกัน 2 ชุด คือสำหรับผู้ประกอบการ/ผู้บริหาร 1 ชุด และสำหรับผู้ให้บริการอีก 1 ชุด โดยชุดคำถามจะอ้างอิงจาก BMC ทั้ง 2 ชุด ตามวัตถุประสงค์ในการสัมภาษณ์ การดำเนินการสัมภาษณ์ทั้งหมดใช้วิธีการสัมภาษณ์ทางออนไลน์ผ่าน Google Meet โดยผู้วิจัยได้ทำการบันทึกเสียงบทสนทนาขณะทำการสัมภาษณ์ เพื่อนำมาใช้ถอดความสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งการสัมภาษณ์ทางออนไลน์เป็นการตกลงร่วมกันระหว่างผู้สัมภาษณ์และผู้ให้สัมภาษณ์ เนื่องจากตารางงานที่ไม่ตรงกัน ทั้งยังช่วยลดเวลาเดินทาง ลดค่าใช้จ่ายที่จะเกิดขึ้นต่าง ๆ เพื่อความสะดวกทั้งสองฝ่าย แต่จะเน้นความสะดวกของผู้ให้สัมภาษณ์เป็นหลักโดยเฉพาะในเรื่องของวันและเวลาที่ทำการสัมภาษณ์ ก่อนการทำการสัมภาษณ์ ทางผู้วิจัยจะแนะนำตัว ชี้แจงโครงการวิจัย รวมถึงวัตถุประสงค์ในการวิจัยให้กับผู้ให้สัมภาษณ์ และจะขออนุญาตบันทึกเสียงบทสนทนาก่อนทำการสัมภาษณ์เสมอ สิ่งที่ต้องพึงระวัง

ในการสัมภาษณ์คือ ต้องรักษาความลับและความเป็นส่วนตัวของผู้ร่วมสัมภาษณ์ และต้องมีความเข้าใจเกี่ยวกับข้อตกลงในการใช้ข้อมูล การเตรียมความพร้อมเกี่ยวกับงานวิจัยที่จะสัมภาษณ์ให้ดี ใช้การสื่อสารที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย ไม่สร้างความเครียดหรือกดดันให้กับผู้ร่วมสัมภาษณ์ รวมทั้งแสดงความคิดเห็นหรือความรู้สึกส่วนตัวในขณะสัมภาษณ์ (Easter-Smith et al., 2015); (Almér & Eriksson, 2019)

3.4.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data)

ข้อมูลทุติยภูมิ หมายถึงข้อมูลที่เกิดขึ้นและมีอยู่แล้วจากการวิจัยหรือค้นคว้าเกี่ยวกับเรื่องที่เราต้องการศึกษา อาจเป็นข้อมูลที่ได้จากงานวิจัยก่อนหน้านี้ที่มีวัตถุประสงค์แตกต่างกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยปัจจุบัน หรือที่มาจากแหล่งข้อมูลสาธารณะที่เปิดเผยอยู่อย่างแพร่หลาย เช่นฐานข้อมูลทางสถิติ หนังสือ เว็บไซต์ รายงานการวิจัย วารสาร หรือแพลตฟอร์มออนไลน์ต่างๆ เป็นต้น (Easter-Smith et al., 2015); (Almér & Eriksson, 2019) สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้มีการนำเอาข้อมูลทุติยภูมิมาใช้จากหลากหลายแหล่งด้วยกัน ไม่ว่าจะเป็นการทบทวนวรรณกรรมจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง วารสารงานวิจัย ซึ่งผู้วิจัยได้ค้นหาแหล่งข้อมูลทางออนไลน์ เช่น Google Scholar, DGA และเครือข่ายห้องสมุดของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร รวมถึงบทความบนเว็บไซต์ต่างๆ จากแหล่งข้อมูลเหล่านี้ทำให้ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้อง อย่างเช่น โครงสร้าง BMC โมเดลธุรกิจ ธุรกิจเกมการศึกษา รวมถึงเกมจำลองธุรกิจ ACCTWORK ที่ใช้ในกรณีศึกษา เป็นต้น ข้อดีจากแหล่งข้อมูลนี้คือ ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย เชื่อถือได้เพราะมีการตรวจสอบความถูกต้องและน่าเชื่อถืออย่างมากก่อนที่จะถูกเผยแพร่ ทั้งยังใช้เป็นข้อมูลในการเปรียบเทียบและประเมินผลการศึกษาต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อหรือปัญหาที่กำลังศึกษา (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, ม.ป.ป.)

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาแบบเชิงคุณภาพเป็นกระบวนการที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล (Easter-Smith et al., 2015) ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการศึกษาและวิจัยในสาขาธุรกิจและการจัดการ วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพมีหลายวิธี ซึ่งรวมถึงการจัดกลุ่มข้อมูลให้เหมาะสม การวิเคราะห์เนื้อหา การระบุหัวข้อหลัก การคัดเลือกตัวอย่าง การทำซ้ำ การอิงข้อมูลที่เชื่อถือได้ การสร้างโครงสร้างทฤษฎี การนำเสนอผลลัพธ์ และการสรุปผล

สำหรับการวิจัยนวัตกรรมโมเดลธุรกิจในระบบการศึกษาด้วยเกมออนไลน์ กรณีศึกษา ธุรกิจเกมจำลองธุรกิจ ACCTWORK ผ่านโครงสร้าง BMC นั้นเป็นกระบวนการที่ใช้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ ACCTWORK เพื่อทำความเข้าใจและวิเคราะห์แนวทางการดำเนินธุรกิจด้วยโครงสร้าง Business Model Canvas (BMC) ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ช่วยในการวิเคราะห์และออกแบบแผนธุรกิจขององค์กรหรือธุรกิจใหม่ๆ ด้วย 9 ปัจจัยดังนี้

1. กลุ่มลูกค้า (Customer Segments) ในกรณีศึกษาธุรกิจ ACCTWORK จะต้องวิเคราะห์และระบุกลุ่มเป้าหมายของลูกค้าที่ต้องการให้บริการ ซึ่งอาจเป็นบริษัทที่ต้องการเรียนรู้เรื่องบัญชีและการเงิน เจ้าของกิจการที่ต้องการให้บริการนามธรรม หรือบุคคลทั่วไปที่ต้องการนำเข้าไปใช้บริการเพื่อจัดเก็บข้อมูลบัญชี

2. คุณค่าของผลิตภัณฑ์/บริการ (Value Proposition) วิเคราะห์และระบุคุณค่าที่ธุรกิจ ACCTWORK จะสร้างขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า เช่น ระบบบัญชีอัตโนมัติที่สามารถประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการจัดการบัญชี หรือความรวดเร็วในการดำเนินการทางบัญชี

3. ช่องทางการส่งมอบ (Channels) วิเคราะห์และระบุว่าธุรกิจ ACCTWORK จะใช้ช่องทางการกระจายสินค้าและบริการอย่างไร เช่น การขายผ่านเว็บไซต์ แพลตฟอร์มออนไลน์ต่างๆ หรือ แอปพลิเคชันโทรศัพท์มือถือ

4. ความสัมพันธ์กับลูกค้า (Customer Relationships) วิเคราะห์และระบุว่าธุรกิจ ACCTWORK จะสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างไร เช่น การให้คำปรึกษาทางบัญชีหรือการตอบสนองต่อคำแนะนำและข้อเสนอแนะจากลูกค้า

5. กระแสรายได้ (Revenue Streams) วิเคราะห์และระบุแหล่งที่มาของรายได้ที่ธุรกิจ ACCTWORK จะได้รับ เช่น ค่าธรรมเนียมการให้บริการหรือรายได้จากการขายโมดูลเสริม

6. ทรัพยากรหลัก (Key Resource) วิเคราะห์และระบุทรัพยากรที่จำเป็นสำหรับการดำเนินธุรกิจ ACCTWORK เช่น บุคคลที่มีความเชี่ยวชาญทางบัญชีหรือผู้พัฒนาซอฟต์แวร์

7. กิจกรรมหลัก (Key Activity) วิเคราะห์และระบุกิจกรรมสำคัญที่ธุรกิจ ACCTWORK จะต้องทำเพื่อส่งมอบคุณค่าให้แก่ลูกค้า เช่น การพัฒนาซอฟต์แวร์หรือการตรวจสอบธุรกิจของลูกค้า

8. พันธมิตรหลัก (Key Partners) วิเคราะห์และระบุคู่ค้าหรือพันธมิตรที่มีส่วนร่วมในการดำเนินธุรกิจ ACCTWORK เช่น บริษัทใหญ่ที่ให้บริการทางบัญชีและการเงิน บริษัทพัฒนาซอฟต์แวร์

9. โครงสร้างต้นทุน (Cost Structure) วิเคราะห์และระบุโครงสร้างต้นทุนที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ ACCTWORK เช่น ค่าจ้างพนักงานหรือค่าใช้จ่ายในการพัฒนาซอฟต์แวร์

การวิเคราะห์และออกแบบด้วยโครงสร้าง BMC จะช่วยให้ผู้วิจัยสามารถทำความเข้าใจแนวทางการดำเนินธุรกิจของ ACCTWORK ได้อย่างชัดเจน โดยสามารถจัดทำแผนธุรกิจวางแผนการตลาด หรือวางแผนการเติบโตของธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.5.1 การวิเคราะห์ภายในกรณี (Within case analysis)

การใส่รหัส (coding) ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพคือ การใช้โค้ดหรือการใส่รหัสเพื่อช่วยในการจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลที่มีคุณภาพ เช่น การใช้โปรแกรมสถิติเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพเพื่อให้ผลลัพธ์ที่ถูกต้อง การใส่รหัส coding ช่วยให้ผู้วิเคราะห์สามารถเข้าถึงข้อมูลอย่างมีระบบ และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทำให้สามารถนำข้อมูลไปใช้ในการตัดสินใจใช้วิเคราะห์เพื่อพัฒนางานวิจัยหรือปรับปรุงนโยบายได้ดีมากยิ่งขึ้น แต่มันยังไม่ค่อยดีนักสำหรับการจับประเด็นในกรณีต่างๆ (Ayres, Kavanaugh, & Knafl, 2003); (Almér & Eriksson, 2019) ข้อมูลเชิงลึกที่ได้อาจใช้ในการตีความไม่ได้จนกว่าจะแสดงให้เห็นว่าเป็นสิ่งสำคัญจากประสบการณ์ของแต่ละคน และเมื่อแนวคิดเกิดขึ้นซ้ำๆ ในหลายครั้ง บริบทของแนวคิดนั้นก็เริ่มจะถือเป็นประเด็นหลักได้ (Almér & Eriksson, 2019)

การประมวลผลผลลัพธ์ (Codify results) การโค้ดจากข้อความหรือประโยคสนทนาเพื่อสรุปความหมาย (Charmaz, 2014); (Saldaña, 2009); (Almér & Eriksson, 2019) หลังจากทำการประมวลเสร็จแล้วว่าประโยคไหนที่สัมพันธ์หรือสอดคล้องกับปัจจัยใดใน BMC เราก็จะทำการย้ายข้อมูลที่โค้ดไปอยู่ในหมวดหมู่ 9 ปัจจัยของ BMC เพื่อหาข้อความที่ตรงกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยกรณีศึกษาธุรกิจ ACCTWORK ตัวอย่างการถอดความคำตอบจากบทสัมภาษณ์ที่ประมวลผลแล้ว โดยแสดงการใส่รหัสด้วยข้อความแถบสีฟ้า เป็นดังนี้

(07.40) คำถาม: เกมนี้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้หรือไม่ อย่างไร

ผู้ให้สัมภาษณ์: ผมคิดว่า ความต้องการในมุมมองของเรา สมมุติผมมองว่า segment ตลาดใหญ่คือตลาดการศึกษา เรามองตรงนี้ก่อน **ลูกค้าคือคนจ่ายเงินเรามองคนจ่ายเงินคือสถาบันการศึกษา** เพราะฉะนั้นลักษณะการขายเราเป็นแบบ B2B แต่คนใช้คือ User รายย่อย ๆ คือ เด็กนักศึกษาหรือผู้เรียน นึกภาพออกนะ **สถาบันขอมาให้เด็กใช้** สิ่งที่ได้อาจารย์ว่าประโยชน์ที่ได้เนี่ยมันต้องตอบสนองอยู่ 2 อย่าง 1 **สถาบันได้อะไร และเด็กได้อะไร** ถ้าเด็กได้สถาบันก็ได้ **ถูกไหม** งั้นเรามองว่า นักศึกษาหรือผู้เรียนได้เรียนเป็นอันดับแรกเขาสามารถเข้าใจกระบวนการทางธุรกิจ ภาษี ประกันสังคม บัญชี โดยผ่านเครื่องมือนี้อย่างรวดเร็วและก็ทำให้เกิดความ

แม่นยำ มีความได้เปรียบตรงที่ว่าเขาเข้าใจ ฉันก็ทำบัญชีได้ ทำธุรกิจได้ เข้าใจธุรกิจ เวลาเอาไปทำงาน ผู้ประกอบการก็จะแซ่ปี้กว่าคนที่ไม่รู้อะไรเลยถูกไหม ที่นี้สถาบันถ้าเด็กออกไปทำงานแล้วมีคนชื่นชม เหมือนคุณมีลูกแล้วคนชมว่าเก่งเราภูมิใจนะ ก็เหมือนกัน เฮ้ยลูกศิษย์เราออกไปเหี้ย ดีจังเลยมันเก่งจังเลยอะไรอย่างนี้ สถาบันก็มีชื่อเสียงถูกไหม เพราะนั่นคือสิ่งที่กลับมาว่า คุณผลิตบัณฑิตได้อย่างมีคุณภาพ นะครับ เพราะฉะนั้นพอเราผลิตบัณฑิตได้อย่างมีคุณภาพมันก็จะทำให้สกอร์ของเราดีขึ้น อีกส่วนหนึ่งคืออาจารย์ผู้สอน มีข้อดีคือ ถ้าเขาสามารถหยิบเครื่องมือตัวนี้ไปใช้ในการเรียนการสอนได้ อันดับแรกคือเขาก็มีเครื่องมือในการเรียนการสอนแต่เป็นการเรียนการสอนที่มีคุณภาพ ผลประเมินตัวอาจารย์อาจจะดีขึ้น อันนี้เรามองอาจารย์เต็มที จริงๆ อาจารย์ไม่เสียด้วยนะในการสอนเพราะว่า มันจะเหนี่ยวนำที่ว่าคุณยังไม่เข้าใจเกม การจัดการเกม แต่พอคุณให้เด็กเล่นคุณปล่อยเลย เกมมันจะจัดการตัวมันเอง ส่วนอาจารย์เป็นแค่ผู้เสริมองค์ความรู้ อาจารย์จะเป็นแค่ผู้แนะนำ เป็นที่ปรึกษา เด็กจะเรียนรู้ด้วยตนเอง อาจารย์แค่ชี้ทางเอาไว้ว่าอันนี้ถูกอันนี้ผิดเท่านั้นเองนะครับ นี่คือสิ่งที่ผมว่าต้องแยกเป็น 3 ส่วนเลยนะ สถาบัน ตัวอาจารย์แล้วก็ตัวเด็กผู้เรียนที่จะได้ประโยชน์นะครับ ก็คือเกมนี้ถ้าจะตอบสนองลูกค้า จริง ๆ ลูกค้าผมก็คือตัวสถาบันนั่นแหละ แต่ถ้าเอาจริง ๆ มันต้องมองลึกๆ นะว่า มันมีคนที่ใช้เครื่องมือเรา ไม่ใช่แค่ตัวสถาบันแต่มันคือนักศึกษาคือผู้เรียน แล้วก็ผู้ประกอบการที่เอาเครื่องมือนี้ไปใช้ทำงาน

จากการพิจารณาข้อความใส่รหัสข้างต้น สามารถตีความได้ว่า การใช้เกม ACCTWORK เป็นเครื่องมือในการเรียนการสอนจะทำให้เกิดประโยชน์หลักๆ คือ สถาบันการศึกษาจะสามารถผลิตบัณฑิตได้อย่างมีคุณภาพ เนื่องอาจารย์ผู้สอนหรือบุคลากรมีเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพไปใช้ในการเรียนการสอน ส่งผลให้ผู้เรียนได้เข้าใจกระบวนการทางธุรกิจจนสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานได้

จากบทสัมภาษณ์ในส่วนของการตอบตรงแถบสีฟ้าเป็นการนำมาใช้เป็นหลักฐานข้อมูลเชิงประจักษ์ที่ ทำให้ทราบ คุณค่าของผลิตภัณฑ์หรือบริการ (Value Proposition) ซึ่งเป็นหนึ่งใน 9 ปัจจัยของ BMC ที่ทางองค์กรนำเสนอให้กับลูกค้า การใช้เกม ACCTWORK เป็นเครื่องมือในการเรียนการสอน ว่าจะได้รับประโยชน์และมีคุณค่าอย่างไร ส่วนตรงแถบสีเทาคือการตีความโดยการเรียบเรียงรูปประโยคใหม่

3.6 คุณภาพของงานวิจัย

ระดับของความเชื่อถือได้ของผลลัพธ์ที่ได้จากการศึกษาหรือการรวบรวมข้อมูลที่ตรงกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย คุณภาพของงานวิจัยที่มีคุณภาพสูงเกิดจากกระบวนการที่มีความเป็นระเบียบโดยสามารถทำซ้ำได้ และผ่านกระบวนการสอบทานจากผู้เชี่ยวชาญในสาขาวิชาเป้าหมายตามพระราชบัญญัติการวิจัยศาสตร์และนวัตกรรม พ.ศ. 2562 แต่ในการวิจัยเชิงคุณภาพที่มีลักษณะเฉพาะเจาะจงมักจะมีข้อมูลจำกัด ผลการวิจัยอาจไม่สามารถนำไปใช้ในบริบทอื่นๆ หรือกลุ่มเป้าหมายอื่นๆ ได้ แต่ที่กล่าวในงานวิจัยกรณีศึกษานี้มีลักษณะเฉพาะเจาะจง ช่วยให้ผู้วิจัยสามารถกำหนดขอบเขตและสามารถแก้ปัญหาได้ตรงจุด สร้างความเข้าใจที่ลึกซึ้งในปัญหาจากหลายมุมมอง สามารถพิจารณาประเด็นต่าง ๆ ได้อย่างครอบคลุมโดยการวิเคราะห์จากหลายๆ หน่วย ช่วยให้ประมวลผลได้ถูกต้องและสอดคล้องกับบริบทของปัญหาที่กำลังศึกษาทำให้หาทางออกและวิธีการแก้ไขได้เหมาะสมอย่างมีประสิทธิภาพในแต่ละสถานการณ์ได้ (Yin, 2017); (Almér & Eriksson, 2019)

3.6.1 ความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct validity)

ความสอดคล้องระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการวัดและความคาดหวังหรือกรอบแนวคิดทางทฤษฎีซึ่งต้องเกิดขึ้นในโครงการวิจัย เพื่อให้สามารถบ่งชี้ว่าวัตถุประสงค์และคำถามวิจัยที่กำหนดไว้ตอนเริ่มต้น เช่น ตัวแปรวัด ตรงกับแนวคิดทางทฤษฎีและหลักการหรือไม่ ในกรณีศึกษานี้ การใช้หลักฐานหลายแหล่งจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ Key informants ดังที่อธิบายใน 3.4 การรวบรวมข้อมูลจากหลายแหล่งเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย (Yin, 2017); (Almér & Eriksson, 2019) หลังจากทำการสัมภาษณ์แล้ว ผู้วิจัยได้ทำการถอดความบทสัมภาษณ์แล้วส่งกลับไปยังผู้ให้สัมภาษณ์ เพื่อตรวจสอบว่าข้อความที่ถอดจากบทสัมภาษณ์นั้นถูกต้อง และเพื่อให้ผู้ให้สัมภาษณ์ได้มีโอกาสทบทวนคำตอบหรือต้องการแก้ไขเพิ่มเติมเกี่ยวกับบทสัมภาษณ์ เมื่อได้รับการยืนยันแล้ว ทางผู้วิจัยจึงดำเนินการใส่รหัส โดยอ้างอิงรหัสจากการทบทวนวรรณกรรมข้อ 2.1 แบบจำลองทางธุรกิจ BMC แล้วจึงตีความและสรุปประเด็นสำคัญ

3.6.2 ความเที่ยงตรงภายใน (internal validity)

เป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความมั่นใจในผลการวิจัย หากมีปัญหาหรือความเสี่ยงที่ส่งผลกระทบต่อความเที่ยงตรงภายใน ผู้วิจัยจะต้องพิจารณาและแก้ไขให้เหมาะสมเพื่อให้การวิจัยมีความถูกต้อง โดยการหาข้อสรุปผ่านรูปแบบการจับคู่และการสร้างคำอธิบาย (Yin, 2017); (Almér & Eriksson, 2019) ดังที่อธิบายใน 3.5.1 การวิเคราะห์ภายในกรณีศึกษา ความไม่เที่ยงตรงภายในสำหรับกรณีศึกษา อาจเกิดจากข้อมูลที่ได้อาจไม่ใช่ข้อมูลที่ต้องการ หรือไม่

สามารถสังเกตเหตุการณ์ได้โดยตรง สามารถเพิ่มความเที่ยงตรงได้จากหลักฐานจากการสัมภาษณ์และเอกสารประกอบ จะช่วยในการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล และความสอดคล้องกันระหว่างวิธีการต่างๆ บทสัมภาษณ์กับผู้เชี่ยวชาญหรือผู้เกี่ยวข้องในกรณีศึกษาจะช่วยเพิ่มความเข้าใจบริบทของปัญหา รวมถึงอาจพบปัญหาวิจัยอื่นที่ไม่สามารถสังเกตได้

ในการวิจัยเชิงคุณภาพ หลักฐานที่ช่วยเพิ่มความเที่ยงตรงภายใน เช่น หนังสือและเอกสารที่เกี่ยวข้องจะช่วยเสริมความถูกต้องของผลการวิจัยโดยเป็นแหล่งข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือจากที่มีการรับรองความถูกต้องของข้อมูล เช่น รายงานวิจัยที่เผยแพร่ในวารสารวิชาการจะมีกระบวนการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิ นอกจากนี้ หนังสือเรียน หรือเอกสารเกี่ยวกับกฎหมาย งานวิจัยก่อนหน้าที่มีความสัมพันธ์กับงานวิจัยปัจจุบัน หรือเอกสารที่เผยแพร่ในระเบียบเกี่ยวกับการดำเนินงานของสถาบันวิจัยที่เกี่ยวข้อง การวิจัยคนอื่นๆ อาจช่วยเสริมความถูกต้องของผลการวิจัยในงานวิจัยปัจจุบันด้วย (Almér & Eriksson, 2019)

3.6.3 ความเที่ยงตรงภายนอก (External validity)

ความสามารถของผลลัพธ์หรือการสรุปจากงานวิจัยที่สามารถนำไปใช้งานหรือกล่าวถึงประชากร หรือปริมาณกลุ่มที่แก้ไขปัญหาเดียวกัน โดยหมายความว่าผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยนั้นสามารถสรุปไปยังประชากรโดยทั่วไปหรือกลุ่มที่กว้างขึ้นได้ โดยไม่จำกัดเฉพาะกับประเภทหรือกลุ่มที่เป็นวัตถุประสงค์ของงานวิจัยเท่านั้น (Easter-Smith et al., 2015); (Yin, 2017); (Almér & Eriksson, 2019) นอกจากนี้ การวิจัยเชิงคุณภาพมักให้ความสำคัญกับการศึกษาความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ที่มีประสบการณ์ที่เกี่ยวข้อง มีการสอบถามผลข้อมูลหรือโยกย้ายสมมติฐานเพื่อยืนยันความถูกต้อง หรือใช้การจะประเมินความเหมาะสมของสิ่งที่ได้ดำเนินการแทนการใช้ตัวเลือกตามเกณฑ์ที่กำหนดเอง ข้อจำกัดสำคัญของงานวิจัยเชิงกรณีศึกษา คือ ตัวอย่างที่นำมาศึกษาอาจไม่สามารถแทนประชากรทั้งหมดได้ (Yin, 2017); (Almér & Eriksson, 2019)

3.6.4 ความน่าเชื่อถือ (Reliability)

ความน่าเชื่อถือเป็นตัววัดที่ใช้ในการประเมินคุณภาพของข้อมูลที่ถูกเก็บรวบรวมใช้ผลการวิจัยต้องสามารถทำซ้ำได้ และให้ผลลัพธ์ใกล้เคียงกันเมื่อทำซ้ำกระบวนการวิจัยนั้นๆ หากผลการวิจัยมีความน่าเชื่อถือสูง หมายถึงการวิเคราะห์และตีความมาจากหลักฐานเชิงประจักษ์ และรับรองโดยผู้เชี่ยวชาญที่ได้รับการยอมรับ การสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญของธุรกิจ เกมจำลองธุรกิจ ACCTWORK ชั้นแรกจะต้องมีการเลือกผู้สัมภาษณ์ที่เกี่ยวข้องและมีความรู้ความสามารถในเรื่องที่จะถูกสัมภาษณ์ นอกจากนี้ ควรมีการสร้าง ความเข้าใจและความไว้วางใจกับผู้สัมภาษณ์โดยให้เขาเข้าใจวัตถุประสงค์ของงานวิจัย มีความสะดวกใจที่จะแสดงความ

คิดเห็นให้ข้อมูลต่างๆ นอกจากนี้ การสัมภาษณ์ควรปราศจากการโน้มน้าวให้เกิดความเอนเอียงต่อความคิดเห็นของผู้สัมภาษณ์ (ผู้วิจัย) ควรให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามออกความเห็น ให้ข้อเสนอแนะอย่างเป็นอิสระ (Easter-Smith et al., 2015); (Yin, 2017)); (Almér & Eriksson, 2019)

อย่างไรก็ตาม งานวิจัยนี้เพิ่มความน่าเชื่อถือนอกเหนือจากการสัมภาษณ์ ต้องใช้วิธีอื่นในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพิ่มเติม เช่น การสำรวจแบบสอบถาม การวิเคราะห์เอกสาร หรือการสืบค้นข้อมูลจากแหล่งต่างๆ ดังนั้น ผู้วิจัยต้องให้ความสำคัญในการเลือกวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อความน่าเชื่อถือของผลวิจัย

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสถานการณ์ปัจจุบันของธุรกิจเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการศึกษาด้วยเกมออนไลน์ และเพื่อนำเสนอโมเดลธุรกิจระบบการศึกษาด้วยเกมออนไลน์ จากการทบทวนวรรณกรรมในบทที่ 2 ที่รวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการศึกษาเอกสารงานวิจัย วารสาร บทความ และการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในธุรกิจเกมจำลองธุรกิจ ACCTWORK ประกอบด้วย 1) ผู้ประกอบการ 2) ผู้บริหารฝ่ายการตลาด และ 3) ลูกค้าผู้ใช้บริการ ด้วยการสัมภาษณ์ออนไลน์ผ่าน Google Meet ได้รวบรวมข้อมูลเชิงประจักษ์ด้วยวิธีวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) เพื่อให้สอดคล้องกับปัจจัยสำคัญทั้ง 9 ของ BMC โดยนำเสนอข้อมูลดังนี้

4.1 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการเกมจำลองธุรกิจ ACCTWORK

4.2 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารฝ่ายการตลาดเกมจำลองธุรกิจ ACCTWORK

4.3 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ลูกค้าผู้ใช้บริการเกมจำลองธุรกิจ ACCTWORK

4.1 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการเกมจำลองธุรกิจ ACCTWORK

4.1.1 กลุ่มลูกค้า (Customer Segments)

กลุ่มลูกค้า คือการดูว่าใครคือกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย สินค้าหรือบริการสร้างคุณค่าให้ใคร และสามารถแยกลูกค้าออกเป็นประเภทต่างๆ ได้หรือไม่ จะทำให้สามารถออกแบบและวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อตอบสนองต่อกลุ่มลูกค้าเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการซึ่งเป็นผู้พัฒนาเกมจำลองธุรกิจ ACCTWORK พบว่ากลุ่มลูกค้าสำคัญของธุรกิจนี้มีความหลากหลาย โดยมีลูกค้าที่สนใจในการใช้งานเพื่อศึกษาและเรียนรู้ฝึกฝนทักษะทางธุรกิจ และใช้เพื่อบริหารจัดการธุรกิจของตนเอง แต่กลุ่มลูกค้าเป้าหมายหลัก คือ สถาบันการศึกษาในระดับอาชีวศึกษา วิทยาลัย และ วิทยาลัยอาชีวศึกษา จากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลของผู้ประกอบการเพื่อขอทุนจากสถาบันนวัตกรรมแห่งชาติ NIA ทำให้พบว่า เฉพาะในกลุ่มนี้มีนักเรียนนักศึกษาจากมหาวิทยาลัยและอาชีวศึกษารวมๆ กัน ประมาณเกือบ 600,000 คนต่อปี จึงทำให้กลุ่มลูกค้าเป้าหมายขยายขอบเขตไปยังสถาบันอาชีวศึกษา ทั้งระดับ ปวช. และ ปวส. ที่จะเป็นกลุ่มลูกค้าที่ใหญ่ที่สุดต่อไป ดังนั้นผู้ประกอบการของธุรกิจ ACCTWORK จึงได้แบ่งกลุ่มลูกค้าเป้าหมายหลักออกเป็น 2 กลุ่ม คือ มหาวิทยาลัย และ สถาบันอาชีวศึกษา ส่วน

กลุ่มลูกค้าเป้าหมายรองคือผู้ประกอบการ โดยทำความเข้าใจกลุ่มลูกค้าด้วยวิธีการที่หลากหลาย เช่น สำรวจลูกค้า วิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า และศึกษาตลาด

“โอเค กลุ่มลูกค้าที่ผมมองไว้คือ กลุ่มพวกสถาบันการศึกษาต่างๆ เป็นพวกมหาวิทยาลัย ปริญญาตรี ปริญญาโท จริงๆ มองแรกๆ เป็นมหาวิทยาลัยตอนนี้อย่างไรก็ได้ทำโครงการร่วมกับ มหานครนี้แหละ ก็คือในเรื่องของเกมออนไลน์ แล้วก็ขยายขอบเขตไปที่อาชีวศึกษาด้วย ระดับ ปวช. ปวส. อันนี้จะเป็นกลุ่มลูกค้าใหญ่ ใหญ่ที่สุดเพราะว่า พอตีผมขอทุนไว้จากสถาบัน วัฒนธรรมแห่งชาติ NIA ผมได้ไปทำรีเสิร์ชมา ก็จะมีคนที่อยู่ในกลุ่มนี้ เฉพาะในกลุ่มนี้ทั้ง มหาวิทยาลัย ป.ตรี กับอาชีวะ รวมๆ กันก็ประมาณเกือบ 600,000 คน ปีนี้เนอะ ก็คาดหวังว่าจาก กลุ่มเป้าหมายนี้มีความเป็นไปได้ทางการตลาด ผมก็กะว่าขายได้ 2-3 เปอร์เซนต์ต่อปี ผมก็ว่า คุ่มค่าแล้วนะครับ อันนี้เป็นกลุ่มใหญ่ๆ ที่เราโฟกัสทางการตลาดนะครับ ส่วนกลุ่มอื่นๆ นี่เป็นผลพลอยได้ ก็จะเป็นพวกผู้ประกอบการแต่อาจจะไม่ได้เยอะ อาจจะไม่ค่อยมาก แต่ว่าเรามองว่าการที่ให้ผู้ประกอบการได้ลองใช้ ได้ฝึกเนี่ยมันก็เป็นการประชาสัมพันธ์ เวลาที่ผู้ประกอบการรู้ว่าเกมนี้ มันมีประโยชน์”

4.1.2 คุณค่าของผลิตภัณฑ์หรือบริการ (Value Proposition)

คุณค่าของผลิตภัณฑ์หรือบริการ คือ สินค้าหรือบริการที่ธุรกิจเสนอให้แก่ลูกค้า สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า สามารถแก้ไขปัญหาให้ลูกค้า สินค้าหรือบริการมีจุดแข็ง ประโยชน์หรือข้อดีให้กับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเข้าใจคุณสมบัติและประโยชน์ของผลิตภัณฑ์หรือ บริการ ส่งผลให้ลูกค้าตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์หรือบริการของธุรกิจ จากการสัมภาษณ์ ผู้ประกอบการซึ่งเป็นผู้พัฒนาเกมจำลองธุรกิจ ACCTWORK พบว่าคุณค่าของผลิตภัณฑ์หรือ บริการของพวกเขาอยู่ที่การให้บริการที่มีคุณภาพสูง สามารถตอบสนองต่อความต้องการของ ลูกค้าเป็นอย่างดี โดยสถาบันการศึกษาที่เป็นลูกค้า ซื้อสิทธิการใช้เกมไปให้ครูผู้สอนใช้เป็น เครื่องมือในการเรียนการสอนให้กับผู้เรียน เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจกระบวนการทางธุรกิจได้อย่าง รวดเร็วและแม่นยำนำไปใช้งานได้จริง ซึ่งแบ่งเป็น 3 ส่วนด้วยกัน ดังนี้ 1) สถาบันการศึกษา ผลิตภัณฑ์ออกมาได้อย่างมีคุณภาพ 2) ผู้สอน มีเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพที่ไปใช้ในการเรียน การสอน และ 3) ผู้เรียน ได้เข้าใจกระบวนการทางธุรกิจ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริงในการ ดำเนินงานทั้งในฐานะผู้ประกอบการ หรือพนักงาน ผู้ประกอบการเห็นคุณค่าของผลิตภัณฑ์หรือ บริการ เชื่อว่าการให้บริการที่มีคุณภาพสูง โดยการให้คำแนะนำ การดูแลคอยแก้ไขปัญหาให้ ลูกค้าอย่างใกล้ชิด และการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าเป็นอย่างดี เพื่อสร้าง ความสัมพันธ์ที่แข็งแกร่งและยาวนานกับลูกค้า จะส่งผลให้ลูกค้ามีความพอใจและเชื่อมั่นในธุรกิจ

“...สถาบันซื้อมาให้เด็กใช้ สิ่งที่ได้ อาจารย์ว่าประโยชน์ที่ได้เนี่ยมันต้องตอบสนองอยู่ 2 อย่าง สถาบันได้อะไร และเด็กได้อะไร ถ้าเด็กได้ สถาบันก็ได้ถูกไหม งั้นเรามองว่า นักศึกษาหรือผู้เรียนได้เรียนเป็นอันดับแรกเขาสามารถเข้าใจกระบวนการทางธุรกิจ ภาษี ประกันสังคม บัญชี โดยผ่านเครื่องมือนี้อย่างรวดเร็วและก็ทำให้เกิดความแม่นยำ มีความได้เปรียบตรงที่ว่า เขาเข้าใจ ฉะนั้นก็ทำบัญชีได้ ทำธุรกิจได้ เข้าใจธุรกิจ เวลาเอาไปทำงาน ผู้ประกอบการก็จะแอปปีกว่า คนที่ไม่รู้อะไรเลย”

“...ทีนี้สถาบัน ถ้าเด็กออกไปทำงานแล้วมีคนชื่นชม เหมือนคุณมีลูกแล้วคนชมว่าเก่ง เราภูมิใจ ก็เหมือนกัน เฮ้ยลูกศิษย์เราออกไปเนี่ย ดีจังเลย มันเก่งจังเลย อะไอย่างนี้ สถาบันก็มีชื่อเสียงถูกไหมเพราะนั่นคือสิ่งที่กลับมาว่า เฮ้ย คุณผลิตบัณฑิตได้อย่างมีคุณภาพนะครับ อะไประมาณนี้ เพราะฉะนั้นพอเราผลิตบัณฑิตได้อย่างมีคุณภาพ มันก็จะทำให้สกอร์ของเราดีขึ้น อีกส่วนหนึ่งคืออาจารย์ผู้สอน ผู้สอนมีข้อดีคือ ถ้าเขาสามารถหยิบเครื่องมือตัวนี้ไปใช้ในการเรียนการสอนได้ อันดับแรกคือเขาก็มีเครื่องมือในการเรียนการสอนแต่เป็นการเรียนการสอนที่มีคุณภาพ ผลประเมินตัวอาจารย์อาจจะดีขึ้น”

“...จริง ๆ อาจารย์ไม่เสียด้วยนะในการสอนเพราะว่า มันจะเหนื่อยตอนที่ว่าคุณยังไม่เข้าใจเกม การจัดการเกม แต่พอคุณให้เด็กเล่นคุณปล่อยเลย เกมมันจะจัดการตัวมันเอง ส่วนอาจารย์เป็นแค่ผู้เสริมองค์ความรู้ อาจารย์จะเป็นแค่ผู้แนะนำ เป็นที่ปรึกษา เด็กจะเรียนรู้ด้วยตนเอง อาจารย์แค่ชี้ทางเอาไว้ว่าอันนี้ถูกอันนี้ผิดเท่านั้นเองนะครับ นี่คือนี่สิ่งที่ผมว่าต้องแยกเป็น 3 ส่วนเลยนะ สถาบัน ตัวอาจารย์แล้วก็ตัวเด็กผู้เรียน ที่จะได้ประโยชน์นะครับ”

4.1.3 ช่องทางการส่งมอบ (Channels)

ช่องทางการส่งมอบ คือการดูว่า สินค้าหรือบริการ หรือช่องทางการติดต่อเพื่อให้ลูกค้ากลุ่มเป้าหมายเข้าถึงธุรกิจได้ด้วยช่องทางใด ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่ช่วยให้ธุรกิจสามารถเชื่อมโยงกับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการซึ่งเป็นผู้พัฒนาเกมจำลองธุรกิจ ACCTWORK พบว่ามีการติดต่อผ่านช่องทางที่หลากหลาย ช่องทางหลักคือ การติดต่อโดยตรง รวมไปถึงการบอกต่อของเครือข่ายคณาจารย์ จากการสื่อสารผ่านอีเมล การสนทนาผ่าน แชนทออนไลน์ โดยเฉพาะ LINE การเจรจาขายผ่านโทรศัพท์ และทาง Google Adwords นอกจากนี้ยังมีการสั่งซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์ของบริษัท ทำให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงบริการและสินค้าของ ACCTWORK ได้ทุกที่ ทุกเวลา ให้ความสะดวกสบายตามความต้องการของตนเอง

“ช่องบริการใช้ใหม่ ก็ใช้ตัวออนไลน์เลยครับ เรามีหน้าเว็บ เรามีตัวแพลตฟอร์มในการที่เขาสามารถเล่นเกม”

“ส่วนใหญ่จะเป็นออนไลน์หมดเลย ออนไลน์ส่งอีเมลหากันบางทีก็ขายของไม่ได้เจอหน้ากันก็ส่งอีเมลหากัน ก็ส่งมอบเข้าไปหน้าเว็บก็ทำได้ทุกอย่าง”

“...เรามีเครือข่ายคณาจารย์ สถาบันการศึกษา อาจารย์ที่เป็น network ในมหาวิทยาลัย อันดับแรกคือเขาก็เชื่อมั่นเราเพราะเราก็ออยู่ในวงการการศึกษาด้วย ซึ่งเราอาจจะไม่ได้แมสขนาดนั้น แต่จริงๆ แล้วถ้าอาจารย์เขาได้ลองใช้ แล้วเขารู้สึกว่ามันมีประโยชน์ ก็ใช้เครือข่ายในสถาบันการศึกษาใช้ connection ส่วนตัว”

“...แล้วก็มีใน Google AdWords ด้วย”

4.1.4 ความสัมพันธ์กับลูกค้า (Customer Relationships)

ความสัมพันธ์กับลูกค้า คือการดูว่า ธุรกิจมีการรักษาความสัมพันธ์และติดต่อกับลูกค้าแบบใดเพื่อเป็นการรักษฐานลูกค้า ถ้าหากเราบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าไว้ได้ จะทำให้ลูกค้ากลุ่มเป้าหมายมีความผูกพันกับแบรนด์ จนนำไปสู่การเป็นลูกค้าที่จงรักภักดีต่อแบรนด์ต่อไป จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการซึ่งเป็นผู้พัฒนาเกมจำลองธุรกิจ ACCTWORK พบว่ามีการเรียนรู้ความสำคัญของการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าในการพัฒนาธุรกิจหลายแบบด้วยกัน ได้แก่ ทดลองใช้ฟรี ให้คำแนะนำการใช้งาน ช่วยแก้ปัญหาการใช้เครื่องมือให้กับผู้สอนอบรมผู้สอน พัฒนาเกมเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าอย่างเหมาะสม นอกจากนี้ผู้ประกอบการยังให้ความสำคัญต่อการฟังความต้องการของลูกค้า รวมถึงการสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า ทำให้ลูกค้ารู้สึกพึงพอใจและพร้อมที่จะรักษาความสัมพันธ์กับธุรกิจนี้ต่อไป

“...ให้ใช้ฟรี ให้ทดลองใช้แล้วให้คำแนะนำ ที่ผ่านๆมาเราทำวิจัยกับม.มหานครนะ เพราะใช้แล้วทางสถาบันก็สนใจที่จะซื้อ license ไปใช้ในการเรียนการสอนเลย เพราะเขามองว่ามีประโยชน์ แล้วก็เราเทรน เราเน้น ไม่ใช่เราเทรนให้แล้วก็จบ เราเทรนจนรู้ว่าวิธีการใช้เกมตัวนี้จัดการเรียนการสอน คือจบงานตรงนี้ป๊อบ พวกอาจารย์สามารถ set up game ได้ ดำเนินการสอนทุกอย่างเองได้ โดยที่ไม่ต้องกลับมาพึ่งทางเรา”

“...สิ่งที่เราสร้างความประทับใจก็คือการช่วยเหลือการให้คำแนะนำ หรือว่าการเอ่อเขาเรียกว่าอะไรการวิเคราะห์เกมข้อมูลให้ะไรอย่างนี้ครับ หรือว่าบอกวิธีการ อย่างเราเป็นอาจารย์เราก็ใช้ความรู้สึกความเป็นอาจารย์ บอกว่าคุณควรทำยังไงเพื่อทำให้โครงการที่คุณทำเนี่ยสำเร็จ”

“...เราต้องการให้เกิดการซื้อซ้ำ ในช่วงโมเมนต์ที่เราคิดขึ้นมาทำยังไงให้เกิดการซื้อซ้ำ เพราะถ้าการที่เขาไม่ใช้ซ้ำแล้วธุรกิจเราอยู่ไม่ได้นะ”

“...เพราะฉะนั้นธุรกิจต้องตอบโจทย์ที่ว่าทำยังไงให้ธุรกิจ สมมุติว่าธุรกิจถือตัวนี้ตัวเดียว การจะเลี้ยงตัวเองได้ก็ต้องเกิดการซื้อซ้ำก็เกิดจากกลุ่มลูกค้าเดิม”

4.1.5 กระแสรายได้ (Revenue Streams)

กระแสรายได้ คือการดูว่า ธุรกิจมีที่มาของรายได้จากช่องทางใดบ้าง แต่ละช่องทางมีมูลค่าเท่าไร เพื่อให้ทราบว่าธุรกิจสามารถดำเนินต่อไปได้ จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการซึ่งเป็นผู้พัฒนาเกมจำลองธุรกิจ ACCTWORK พบว่ารายได้หลักจะมาจากตัวเกม จากการขายค่าสมาชิก ซึ่งจะมีสัดส่วนที่ 95% ของรายได้ทั้งหมด แต่จะมีตัวเสริมจากการเปิดคอร์ส ผูกอบรม การเล่นเกมให้กับผู้ประกอบการอื่นอยู่ที่ 5% ของรายได้ทั้งหมด และอาจยังมีโอกาสสร้างรายได้จากแหล่งอื่นอีกในอนาคต

“รายได้หลักจะมาจากตัวเกมเกือบ 100% แต่มันจะมีตัวเสริม อนาคตที่จะมี เช่นการ ผูกอบรม”

“ที่มาจากผู้ประกอบการ อาจจะมีการผูกอบรม เราขาย license ละ 200 แต่ถ้ามีการอบรมด้วยเราอาจจะขายคอร์ส 5,000 – 6,000 ในสัดส่วนโดยรวมก็อาจจะเป็น 95% กับ 5%”

4.1.6 ทรัพยากรหลัก (Key Resource)

ทรัพยากรหลัก คือการดูว่า จำเป็นต้องมีหรือต้องใช้ทรัพยากรอะไรบ้างในการดำเนินธุรกิจ เพื่อการจัดการทรัพยากรและการวางแผนการใช้ทรัพยากรอย่างเหมาะสมในการดำเนินธุรกิจให้เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการซึ่งเป็นผู้พัฒนาเกมจำลองธุรกิจ ACCTWORK พบว่าทรัพยากรสำคัญที่ต้องมีและต้องใช้ คือ การพัฒนาซอฟต์แวร์เกม Cloud server เงินทุนในการหมุนเวียน พาร์ทเนอร์หรือพนักงานที่คอยแก้ไข ดูแลเกม นอกจากนี้ ทรัพยากรหลักอย่างความรู้และประสบการณ์ของพนักงานเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจนี้ด้วย

“สิ่งที่สำคัญคือต้องทำตัวซอฟต์แวร์ พัฒนาซอฟต์แวร์ อันนี้สำคัญมาก เป็นคีย์สำคัญเลย ตัวที่ 2 ก็จะเป็น Cloud server แล้วก็อันนี้คือตัวทรัพยากร แล้วก็เราต้องใช้เงินทุนในการหมุนเวียน แล้วเราก็ต้องใช้พนักงานแต่เราไม่มีพนักงานที่มาดูแลเกม เราใช้พาร์ทเนอร์ในการแก้ไขเกมแล้วแบ่งเปอร์เซ็นต์กัน”

“...เรามีผู้มีความรู้ เรามีนักวิชาการ อาจารย์ในมหาวิทยาลัยก็เป็นนักวิชาการนักวิจัยให้กับเราอันนี้เรา support เราทำกันมาอย่างยาวนานนะครับ”

4.1.7 กิจกรรมหลัก (Key Activity)

กิจกรรมหลัก คือการดูว่า ธุรกิจทำอะไรเป็นงานหลัก มีจุดเด่นหรือผลงานอย่างไร เพื่อให้ธุรกิจสามารถให้บริการหรือผลิตสินค้าได้อย่างต่อเนื่อง สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น ช่วยให้ธุรกิจสามารถสร้างรายได้และกำไรได้อย่างยั่งยืน จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการซึ่งเป็นผู้พัฒนาเกมจำลองธุรกิจ ACCTWORK พบว่า เริ่มต้นด้วยการให้ลูกค้าได้มีการทดลองใช้ตัวเกมฟรีก่อน หลังจากนั้นค่อยขายเป็น license ซึ่งก็จะจำกัดระยะเวลาอายุการใช้งาน ทางธุรกิจมีการดูแล แก้ไขการใช้งานให้แก่ผู้ใช้งานอย่างสม่ำเสมอ การให้บริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพและรวดเร็ว พร้อมทั้งพัฒนาตัวเกมให้เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบันเพื่อรองรับการแข่งขันระดับประเทศ และจะมีการทำการตลาดที่เข้มข้นมากขึ้นเพื่อให้เกมเป็นที่รู้จักและได้รับความนิยมเพิ่มขึ้น

“เริ่มแรกขอให้ใช้ฟรีก่อน รูปแบบการขายจะเป็นที่ว่าซื้อเป็นเครดิตหรือเป็น license อย่างเช่นถ้าซื้อ 100 license ก็เอาไปใช้ 100 คน แล้วก็จบแล้วก็ต้องซื้อใหม่”

“ถ้าเป็นตัวเดิมก็มีการแก้ตลอดเวลา เวลาที่มีบัค มีปัญหาค่ะ มีครั้งนั้นแหละที่จะปรับครั้งใหญ่ เพราะว่าเราจะปรับให้เหมือนกับปัจจุบันมากที่สุด ให้เวลาที่คนเล่นเยอะที่สุดแล้วมีประสิทธิภาพสูงสุดอย่างนี้ครับ รองรับการแข่งขันระดับประเทศได้ครับ ก็มีการปรับอยู่ตลอดเวลาครับ”

“...การทำการตลาดเป็นสิ่งสำคัญ ถ้าของดีแต่คนไม่รู้ทำไปก็เท่านั้นแหละเสียเวลาเปล่า เราก็ต้องใช้ Marketing เน้นในการดันในการหาลูกค้า ซึ่งถือว่าเรายังมีจุดแข็งในเรื่องของด้านวิชาการ ในเรื่องแบบว่า เวลาไปคุยง่ายมันเข้าหาง่าย นำเสนอง่ายเรามีของ เพราะฉะนั้นเราต้องเพิ่มในเรื่องของการพัฒนาโปรแกรมเวอร์ชันใหม่และการทำการตลาดที่ต้องเข้มข้นมากขึ้นนะคะ”

4.1.8 พันธมิตรหลัก (Key Partners)

พันธมิตรหลัก คือการดูในเรื่องความสัมพันธ์กับพันธมิตรที่สำคัญในธุรกิจ เพื่อเข้าถึงทรัพยากรที่จำเป็นและพัฒนาธุรกิจของตนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการซึ่งเป็นผู้พัฒนาเกมจำลองธุรกิจ ACCTWORK พบว่าการร่วมมือกับพันธมิตรหลักทำให้ธุรกิจสามารถนำเสนอบริการที่ครบวงจรแก่ลูกค้าได้อย่างมีคุณภาพ ช่วยเสริมความน่าเชื่อถือของธุรกิจในตลาด โดยสามารถแบ่งลูกค้าเป็นกลุ่มลูกค้า ลูกค้าที่เป็นบุคคลหรือสถานปฏิบัติการที่มีความเชี่ยวชาญในงานวิจัยและพัฒนา หรือแก้ไขปัญหาเฉพาะด้านที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ เช่น มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานครที่จะช่วยในด้านวิชาการ การจัดหาทุน จัดการทางด้านการตลาด ลูกค้าที่เป็นเครือข่ายทางสถาบันการศึกษาที่ช่วยขาย ช่วยบอกต่อไปยังคน

รู้จักหรือสถาบันอื่นๆ เพื่อเผยแพร่เกมให้เป็นที่รู้จักมากขึ้น เช่น กลุ่มสถาบันอาชีวศึกษามหาวิทยาลัย คู่ค้าที่มีความเชี่ยวชาญในด้านเทคโนโลยีและการพัฒนาซอฟต์แวร์หรือเทคนิคที่จำเป็นสำหรับธุรกิจ เช่น บริษัทพัฒนาซอฟต์แวร์ ที่จะช่วยในการพัฒนาซอฟต์แวร์ให้กับธุรกิจ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าและตลาดอย่างเต็มที่ ดังนั้น การทำงานร่วมกับพันธมิตรหลักมีบทบาทสำคัญต่อความสำเร็จของธุรกิจ เกมจำลองธุรกิจ ACCTWORK จะมีผลต่อการเติบโตและพัฒนาของธุรกิจในระยะยาว

“...พาร์ทเนอร์ใน business อื่นๆ ก็มีกันง่ายๆ ในมหานครนั้นแหละเป็นพาร์ทเนอร์ด้านวิชาการ แล้วก็มีพาร์ทเนอร์ใหม่ก็จะเป็นบริษัทพัฒนาซอฟต์แวร์ที่รู้จักกัน อีกอันหนึ่งก็คือจะเป็นพาร์ทเนอร์ที่เป็นเครือข่ายทางสถาบันการศึกษา เช่นกลุ่มอาชีวะตามจังหวัดต่างๆ หรือทางมหาวิทยาลัยที่ทางผมรู้จักเอง ที่เป็นพาร์ทเนอร์ในการทำธุรกิจร่วมกันหรือช่วยเหลือกัน หรือขายช่วยกัน แล้วก็พาร์ทเนอร์บริษัทที่ให้เช่า Cloud server ประมาณนี้ครับ”

“...ถ้าเป็นบุคคล ก็เป็นอาจารย์นี่แหละ เช่น อาจารย์หวาน ท่านจะช่วยเหลือเรื่องพวกนี้เยอะอย่างหาทุนมาอะไรอย่างนี้ ส่วนอาจารย์โหน่ง อาจารย์เขาก็จะดูทางด้านการตลาดให้ ดูพวก network ให้”

“ถ้าเป็นพาร์ทเนอร์สำหรับอาจารย์มหานคร ก็คือ แนนอนวิชาการ กับวิจัยอันนี้ช่วยได้เลยนะครับ ส่วนพาร์ทเนอร์อื่นๆ อย่างเช่นสถาบันการศึกษา หรือเครือข่ายการหาลูกค้า หรือรายได้ ถ้าเป็นพาร์ทเนอร์ที่เป็นทรัพยากร อย่างเช่น Cloud server”

“...เมื่อกี้พาร์ทเนอร์ใส่ตัวแทนจำหน่ายไปด้วยนะ ก็คือแบ่งให้ครึ่งหนึ่งเลย”

4.1.9 โครงสร้างต้นทุน (Cost Structure)

โครงสร้างต้นทุน คือการดูว่า โมเดลธุรกิจมีต้นทุนในการดำเนินงานอะไรบ้าง และในแต่ละประเภทมีมูลค่าเท่าไร เพื่อช่วยในการวางแผนการเงิน กำหนดราคาสินค้าหรือบริการ สรุปกำไร ขาดทุน ของธุรกิจ จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการซึ่งเป็นผู้พัฒนาเกมจำลองธุรกิจ ACCTWORK พบว่าค่าใช้จ่ายที่สำคัญในการดำเนินธุรกิจ 50% เป็นค่าใช้จ่ายสำหรับค่านายหน้าให้กับผู้แทนจำหน่าย 20% เป็นค่าใช้จ่ายของค่าเช่า server ค่าดูแลรักษาโปรแกรม และอีก 10% เป็นค่าใช้จ่ายในส่วนของค่าจ้างหรือเงินเดือน ดังนั้นรวมโครงสร้างต้นทุนจะอยู่ที่ประมาณ 80% ของรายได้ทั้งหมด ที่เหลืออีกประมาณ 20% จะเป็นในส่วนของการกำไรที่ได้

“เพราะฉะนั้นครึ่งหนึ่งเนี่ยก็จะเป็นต้นทุนของผู้แทนจำหน่าย อีกประมาณ 20% เป็นต้นทุนในการ operation พวก Clouds server พวกปรับปรุงโปรแกรม มีการ maintenance ต่างๆ

ในระบบ อีก 20% แล้วอีกสัก 10% อาจจะเป็นเงินเดือนของบุคคล เพราะฉะนั้นโครงสร้างต้นทุนก็จะอยู่ประมาณ 80% ของรายได้ทั้งหมด ก็จะเหลือกำไรสักประมาณ 20% จากการทำงาน”

4.2 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารฝ่ายการตลาดเกมจำลองธุรกิจ ACCTWORK

4.2.1 กลุ่มลูกค้า (Customer Segments)

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารฝ่ายการตลาดของธุรกิจ เกมจำลองธุรกิจ ACCTWORK ระบุว่ากลุ่มลูกค้าสำคัญของธุรกิจนี้แบ่งเป็น 2 กลุ่ม หลักๆ คือ 1. กลุ่มสถาบันการศึกษาซึ่งจะแบ่งเป็น 3 ระดับด้วยกัน คือ ระดับ ปวช. ปวส. และระดับปริญญาตรี และ 2. กลุ่มผู้ประกอบการไม่ว่าจะเป็นกลุ่มผู้ประกอบการจาก Startup หรือกลุ่มผู้ประกอบการจาก SME

“ในส่วนของกลุ่มลูกค้าของตัวเกมตัวนี้นะครับผมจะแบ่งเป็น 2 กลุ่มหลักๆ ก่อน คือกลุ่มที่ 1 คือในส่วนของนักเรียนนักศึกษา กับกลุ่มที่ 2 จะเป็นในส่วนของกลุ่ม Startup”

“...ในเรื่องของการสอน ในการจัดทำในเกมจะถูกแบ่งเป็น 3 Level ด้วยกัน มันก็จะมีในส่วนของนักศึกษาในระดับปวช. นะครับ แล้วก็ระดับปวส. แล้วก็ระดับปริญญาตรีนะครับ”

4.2.2 คุณค่าของผลิตภัณฑ์หรือบริการ (Value Proposition)

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารฝ่ายการตลาดของธุรกิจ เกมจำลองธุรกิจ ACCTWORK ระบุว่าคุณค่าหลักของผลิตภัณฑ์หรือบริการของพวกเขา คือ การช่วยเสริมสร้างทักษะและความรู้ทางกระบวนการทางธุรกิจ กระบวนการทางบัญชี ให้กับนักศึกษาและผู้ประกอบการหรือผู้ที่สนใจด้านธุรกิจ ผ่านเกมที่มีการจำลองธุรกิจจริง และที่สำคัญคือการนำตัวเกมนี้ไปเป็นเครื่องมือในการเรียนการสอนของครูและอาจารย์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และยังพบว่าคุณค่าของผลิตภัณฑ์หรือบริการของธุรกิจ ACCTWORK ยังคงเป็นสิ่งที่แตกต่างจากสินค้าหรือบริการในตลาดเดียวกัน โดยมีความทันสมัย มีคุณภาพ ซึ่งจะช่วยเพิ่มโอกาสในการขยายตลาดและสร้างฐานลูกค้าใหม่ได้ในอนาคต

“ในส่วนของผู้ประกอบการก็จะเป็นมุมมองที่ว่า ถ้าเราเป็นผู้ประกอบการในธุรกิจ SME เราเป็น Startup ที่เราจะเริ่มต้นขึ้น เราควรเรียนรู้กระบวนการทางด้านบัญชีว่า ธุรกิจทั่วไปมีการวางแผน การวางกลยุทธ์อย่างไร เราจะวางอย่างไร เป็นการจำลองธุรกิจจริงๆ ในเกม รวมไปถึงกระบวนการบัญชีที่ผู้ประกอบการต้องทำทุกเดือนอยู่แล้วจะอย่างไร จะอย่างไร รวบรวมข้อมูลอย่างไร เกมตัวนี้แหละก็จะทำให้ผู้ประกอบการเนี่ยสามารถที่จะรู้ล่วงหน้า เห็นล่วงหน้าว่ามันจะเข้าเป็นหนึ่ง สอง สาม สี่ ห้า ในส่วนของธุรกิจอย่างไร”

“...ผมได้ทำในเรื่องของกระบวนการบัญชีผ่านตัวเกมตัวนี้ และรวมที่ผมเอาไป road show ต่างๆ รวมถึงวิทยาลัยที่ซื้อไปแล้วมี feedback กลับมา สามารถใช้เกมเป็นสื่อการสอน ที่สามารถสร้างกระบวนการการเรียนรู้ในเรื่องของบัญชี ในเรื่องของกระบวนการทางธุรกิจ ที่สำคัญการสร้างกลยุทธ์ได้เป็นอย่างดี ทุกคนมีความรู้สึกว่าจะไม่คิดว่าจะมีเกมอะไรแบบนี้”

“...แต่พอมาเป็นเกม พูดย่อยๆ ท่านอาจารย์ผู้สอน แค่คลิกเข้าไป ท่านอาจารย์จะเห็นคะแนนทุกอย่างเลย เห็นเขาทำตามกระบวนการตามความคิดของตัวเองได้ทันที แค่นี้ก็เห็นความแตกต่างที่ค่อนข้างชัดเจน อดีตที่เราใช้ Paper เยอะๆ และที่สำคัญอีกหนึ่งเรื่องนะครับในอดีตนี้นะ จะไม่ค่อยเห็นเอกสารจริงจากการทำเคสต่างๆ เพราะด้วยจำนวนเอกสารมันจะเยอะมาก เองง่าย ๆ แล้วกันเอกสารไปกำกับภาษีซื้อ บิลค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าโทรศัพท์ หรือแม้กระทั่งหน้าเช็คเอง แต่โปรแกรมนี้มีเอกสารทุกอย่างที่มันออกจากโปรแกรม มีตัวอย่างเอกสารให้ดูทั้งหมด เด็กจะเข้าใจมากยิ่งขึ้น Detail แบบนี้แหละที่จะทำให้การเรียนรู้ถูกสร้างขึ้นได้ง่ายๆเลย”

4.2.3 ช่องทางการส่งมอบ (Channels)

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารฝ่ายการตลาดของธุรกิจ เกมจำลองธุรกิจ ACCTWORK พบว่าผู้บริหารได้เห็นความสำคัญของการใช้ช่องทางการส่งมอบที่ทันสมัย เช่น การใช้ช่องทางออนไลน์ไม่ว่าจะเป็นเว็บไซต์ของของตัวเกม ทาง Facebook ทั้งของส่วนตัวและของแฟนเพจ ทาง LINE ที่มีทั้งทางส่วนตัวและ LINE Official หรือแม้กระทั่งการโทรศัพท์หาโดยตรง ซึ่งช่องทางที่ใช้ส่วนใหญ่จะเริ่มมาจากการรู้จักเป็นการส่วนตัวของตัวผู้บริหารเองกับเครือข่ายคณาจารย์ที่มีอยู่ทั่วประเทศ ดังนั้นการติดต่อหรือการส่งมอบจะมีรูปแบบที่เข้าถึงง่ายและสะดวกรวดเร็ว

“ณ วันนี้จริงๆ ประเด็นที่หนึ่ง เราเล่นเกมผ่านตัว www อยู่แล้วเพราะฉะนั้นเราก็จะมี www.acctwork.com เป็นตัวหลัก เป็นเมนหลักในเรื่องของการเข้าเล่นเกม แล้วก็ในเรื่องของประชาสัมพันธ์”

“...ถัดไปก็คือในเรื่องของตัว Facebook ซึ่ง Facebook ส่วนตัวผมก็จะเป็นเพื่อนกับท่านอาจารย์ทางสถาบันอาชีวศึกษาค่อนข้างเยอะ ก็จะ direct ตรงไป แล้วก็ใช้ Facebook Fanpage ของตัว Acctwork Accounting Game โดยตรง จะมี Facebook Fanpage ที่ชื่อว่า Acctwork Accounting Game”

“...รวมไปถึงที่เราพยายามเก็บเรคคอร์ดลูกค้าผ่าน Line Acctwork จริงๆส่วนใหญ่ทุกคนมี LINE ส่วนตัวผมอยู่หมดแล้ว แต่สร้างความเป็นทางการนิดหนึ่งว่า ถ้าใครจะถามผม คุยกับผม เรื่อง Acctwork ขออนุญาตคุยผ่าน line ตัวนี้”

“...มีทั้ง Line ทั้ง Facebook ด้วย เพราะว่า LINE เกิดขึ้นจาก LINE ส่วนตัวจากที่เรามี Connection อยู่แล้ว เปิด Facebook ก็จะเป็นในเรื่องของการประชาสัมพันธ์โดยส่วนใหญ่ จะต่างกัน ถ้าจะคุยเรื่องราคา คุยเรื่องการส่งมอบ เราใช้ผ่าน LINE”

“...จาก Connection ส่วนตัวผมทั้งหมด ในเรื่องของการเชิญอาจารย์ในระดับอาชีวศึกษา มาร่วมการทำวิจัยก่อนที่จะเกิดเป็นเชิง Business มาในวันนี้”

4.2.4 ความสัมพันธ์กับลูกค้า (Customer Relationships)

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารฝ่ายการตลาดของธุรกิจ เกมจำลองธุรกิจ ACCTWORK ระบุว่า การสร้างความสัมพันธ์ที่ดี ต้องมีการพูดคุยกับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง เข้าใจความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้า และให้บริการที่ดีอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะให้ทดลองเล่นฟรีโดยการแจกรหัสผู้ใช้ในการเล่น การจัดอบรมให้กับคณาจารย์ การเป็นเพื่อนคู่คิดของลูกค้า การให้คำปรึกษา ให้คำแนะนำ คอยแก้ไขปัญหาต่างๆ เกี่ยวกับตัวเกมหรือข้อมูลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม นอกจากนี้ผู้บริหารยังระบุว่าความสำเร็จในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าของธุรกิจ เกมจำลองธุรกิจ ACCTWORK ไม่เพียงแต่ช่วยเพิ่มยอดขาย ยอดกำไร และยอดลูกค้า แต่ยังช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อตลาด และสร้างความไว้วางใจให้กับลูกค้าในธุรกิจ ที่สำคัญที่สุดคือการสร้างความเชื่อมั่นในระยะยาวของธุรกิจ เพื่อให้ลูกค้าประทับใจจนกลับมาซื้อซ้ำ หรือมีการบอกต่อส่งต่อให้กับผู้อื่นเพื่อขยายเป็นวงกว้างต่อไป

“...ซึ่งผมเองก็จะมีพาร์ทเนอร์ที่เป็นสำนักงานบัญชี เป็นที่ปรึกษาทางบัญชี ที่จะให้ข้อมูลทางด้านบัญชีได้ 100% ผมเองอยู่ในวงการของการบัญชีที่เกี่ยวกับการอบรม การบัญชีสำเร็จรูปแล้วก็สามารถแนะนำผู้ประกอบการต่อได้ว่า โปรแกรมสำเร็จรูปในปัจจุบันมันมีอะไรบ้าง แล้วคุณเลือกใช้อย่างไร ก็เป็นส่วนเหมือนกันสร้างปฏิสัมพันธ์ว่า คุณมาเรียนรู้ Startup คุณมาเรียนรู้ในการทำธุรกิจเกมเสร็จแล้วคุณมาทำธุรกิจจริง คุณก็มีที่ปรึกษาที่จะคอยดูแลช่วยเหลือคุณ ให้เติบโตขึ้นไปพร้อมๆ กันครับ”

“จะเป็นการดูแลท่านอาจารย์ให้เขาที่จะสามารถสร้างกลยุทธ์ให้เขาที่จะสามารถกำหนดรูปแบบในเกมให้หลากหลายด้วยตัวเขาเอง ที่จะไม่ซ้ำกับ standard ของเกมก็แปลว่าท่านอาจารย์แต่ละท่านจะต้องมาเรียนรู้ว่าในหลังบ้านจะต้องมากรอกอะไร กำหนดรายละเอียดอะไร ตรงไหนยังงี้เพื่อให้เกมมันดูยากดูง่าย ในการเล่นเกมมันมีวิธีการที่ทำให้เกมมันกระชับทำให้เกมไม่ดูเยิ่นเย้อ เพราะฉะนั้นอาจารย์เหล่านี้เราก็ต้องเรียกมา ไม่ว่าจะผ่านช่องทางออนไลน์ มาสอนเป็นคอร์สเพิ่มเติม เราก็มีอยู่”

“ณ วันนี้ผมก็จะเน้นที่มหาวิทยาลัยที่จะเป็นแกนกลาง หรือเป็นวิทยาลัยที่เป็นแกนกลางในการจัดการฝึกอบรมสัมมนาให้กับอาจารย์ ตอนนี้ก็ต้องเข้าไปพบท่านคณบดี ท่านอธิการบดี

เพื่อที่จะดูว่ามันมีช่องทางไหนบ้าง จะจัดเป็นกิจกรรมแล้วเรียนเชิญมา ซึ่งเราก็คพยายามไป Direct มหาวิทยาลัยที่มีอาจารย์อาชีวะมาเรียน ป.โท กันเยอะๆ ซึ่งตอนนี้จะได้เรียบร้อยแล้ว จะมีการสัมมนาปลายเดือนเมษายนนี้”

“...ถ้าอาจารย์อยู่ในห้องเรียนแล้วเราไม่แก้ปัญหาก็ให้เขา ท่านก็จะมองว่าซ้ำ ไม่น่าเล่น ไม่สนุก จบละ เพราะฉะนั้นบางทีผมก็ต้องวางตารางตัวเองเหมือนกัน ว่าในช่วงเวลาที่ท่านอาจารย์ใช้สอนในแต่ละภาคเรียน ช่วงเวลาที่หลายๆวิทยาลัยเข้าพร้อมกัน ก็ต้องใช้เวลาใช้วิธีกระชับอาจารย์ต่อเหมือนกัน ว่า Server เป็นยังไงบ้างครับอาจารย์ช่วงเวลานี้ หรือเราตั้งระบบ Restart Server อันนี้คือการดูแลแล้วครับ”

“ขออนุญาตใช้คำว่า คุณคิดที่มีคุณค่า ชัดเจนไหมคำนี้”

4.2.5 กระแสรายได้ (Revenue Streams)

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารฝ่ายการตลาดของธุรกิจ เกมจำลองธุรกิจ ACCTWORK พบว่า สำหรับตอนนี้แหล่งรายได้มาจากค่า license ที่คิดตามจำนวน user ที่ลูกค้าขอใช้งาน

“ก็คือ User จากการเล่นเกมเลยนะครับผม ซึ่งก็จะมี Level ที่แตกต่างกันระหว่างอาชีวะ กับมหาวิทยาลัย ราคา ก็จะแตกต่างกันนะครับ”

4.2.6 ทรัพยากรหลัก (Key Resource)

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารฝ่ายการตลาดของธุรกิจ เกมจำลองธุรกิจ ACCTWORK ระบุว่าเกมจำลองธุรกิจ ใช้ทรัพยากรสำคัญ คือ ระบบอินเทอร์เน็ต หากการพัฒนาโปรแกรมรองรับการใช้งานได้ทั้งออนไลน์และออฟไลน์ ก็จะสามารถขยายตลาดได้ นอกจากนี้ การพัฒนาโปรแกรมเกม โดยออกแบบให้สามารถปรับแต่งหรือปรับเปลี่ยนได้ตามความต้องการของผู้เล่น สามารถเพิ่มเติมฟีเจอร์ใหม่ ปรับแต่งสิ่งต่างๆ หรือเปลี่ยนแปลงกราฟิกเกมได้อย่างง่ายดาย การที่เกมสามารถยืดหยุ่นได้มากขึ้นนั้นจะทำให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการและความพึงพอใจของผู้เล่นได้ดียิ่งขึ้น และจะส่งผลให้มีผู้ใช้บริการตัวเกมนี้นี้ได้มากยิ่งขึ้น

“...ที่สำคัญสำหรับตรงนี้ก็ คือ ทรัพยากรในการพัฒนาเกมที่จะทำยังไงให้เกมสามารถที่จะยืดหยุ่นได้มากกว่านี้ สวยกว่านี้ หรือทำให้มันคล่องตัวมากกว่านี้ ที่ผมบอกไปตั้งแต่แรกว่าถ้ามันเล่นออฟไลน์ได้มันจะดีไหมสมมติ อะไรประมาณอย่างนี้ครับ ก็จะไปเน้นทรัพยากรในเรื่องของการเขียนโปรแกรม”

“...เพราะฉะนั้นทรัพยากรที่จำเป็นที่สุดก็คือ เรื่องอินเทอร์เน็ตและการพัฒนาตัวโปรแกรมนั่นแหละ”

4.2.7 กิจกรรมหลัก (Key Activity)

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารฝ่ายการตลาดของธุรกิจเกมจำลองธุรกิจ ACCTWORK ได้กล่าวถึงความสำคัญและกิจกรรมหลักในการดำเนินธุรกิจ ซึ่งเป็นกิจกรรมที่มีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจโดยตรง อย่างกิจกรรมหลักของการพัฒนาซอฟต์แวร์ คือ การพัฒนาซอฟต์แวร์ให้มีความสมบูรณ์ แม่นยำและเหมาะสมกับการใช้งานในปัจจุบัน นอกจากนี้ ผู้บริหารยังกล่าวถึงความสำคัญของการปรับปรุงกิจกรรมหลักเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น การจัดคอร์สอบรม การไปเป็นวิทยากรให้กับสถาบันการศึกษาต่างๆ โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้เข้าใจและเข้าถึงตัวผลิตภัณฑ์มากยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นสิ่งที่สำคัญในการให้บริการแก่ลูกค้าและสร้างความเชื่อมั่นในสินค้าและบริการของธุรกิจ และทั้งหมดนี้เพื่อให้มั่นใจว่ากิจกรรมหลักทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างเหมาะสม

“จะมีพัฒนาต่อไปเรื่อย ๆ ครับ แผนก็จะมี เมษายน พฤษภาคม จะออกเวอร์ชันใหม่”

“...จะไปหาโปรแกรมบัญชีมาลิงค์กับเกม คือให้ทำงานควบคู่กันไป”

“...พยายามจะจัดคอร์สให้ความรู้เรื่องการใช้เกมเป็นสื่อการสอนดิจิทัล ให้กับทางอาจารย์ทั่วประเทศ ตัวหัวข้อสัมมนาคือตัวนี้เลยตัวการสอนดิจิทัลเลย”

“อย่างที่ผมเพิ่งคุยกับอาจารย์ต่อ ช่วงปีแรกๆ จำนวน User ที่จะต้องเสียไปในเรื่องของ การประชาสัมพันธ์ ถือว่าค่อนข้างเยอะนะ อาจารย์ต่อกี้ออเค จะใช้กับบริษัท จะใช้ User แจกมาได้เลย เข้าใจอยู่ การที่เราอยู่ ๆ จะไปขายเขา จะไปอธิบายยังงี้ก็ไม่เท่ากับให้เขาได้เห็นได้ลองใช้ ว่ามันเล่นรองรับได้จริง ๆ ”

4.2.8 พันธมิตรหลัก (Key Partners)

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารฝ่ายการตลาดของธุรกิจเกมจำลองธุรกิจ ACCTWORK พบว่าพันธมิตรหลักที่เป็นส่วนสำคัญของการดำเนินธุรกิจได้อย่างราบรื่นและประสบความสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพประกอบไปด้วย ผู้พัฒนาเกมที่ต้องคอยดูแล แก้ไขตัวเกมทั้งหมด ทีมงานที่ปรึกษาที่มีความเชี่ยวชาญทางด้านบัญชีโดยตรง เครือข่ายคณาจารย์ในการบอกต่อ ส่งต่อเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของธุรกิจเกมจำลองธุรกิจ ACCTWORK ด้วยการจัดการอบรมตามสถาบันต่างๆ เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์และบริการให้เข้าถึงตัวผู้ใช้บริการมากขึ้น

“อาจารย์ต่อกี้อูเล่เรื่องหลังบ้านทั้งหมด ผมก็ดูแลในเรื่องของงานขาย งานประชาสัมพันธ์ทั้งหมด แล้วก็มีพาร์ทเนอร์อื่นๆ ที่จะมา support ในแต่ละด้าน นะครับ”

“...ทีมที่ปรึกษาบัญชีที่ผมมีอยู่สำนักงานบัญชี ที่เวลาใครมาถามเรื่องที่เป็น Startup แล้วอยากได้ข้อมูลอะไรก็มีทีมที่จะดูแลอยู่ หรือใครอยากได้โปรแกรมบัญชีไปใช้จริง ๆ ก็มีทีมที่ขายโปรแกรมบัญชี”

“ก็คือถ้าเขาสามารถที่จะผลักดันให้เกิดการจัดสัมมนาในภาพรวมได้ อย่างเช่นถ้าเขาบอกว่าผมดีล ไปหาอาจารย์ราชภัฏท่านนี้ สนทนากัน รู้จักกันมา 10 ปีนะ เคยเชิญผมเป็นวิทยากรติดต่อกันไป เราก็คงพยายามแบบว่า ยินดีที่จะเข้าอบรมศึกษาในมหาวิทยาลัยเขาให้ก่อนนะ ให้เขาเห็นภาพ แต่ก็พยายามคุยกับเขาต่อว่า คุณสามารถรวมราชมงคล ราชภัฏ มาอยู่ที่คุณเป็นศูนย์กลางได้ไหม มีอะไรที่จะสนับสนุนกันได้มากน้อยอย่างไร เขามีการบริการวิชาการในมุมมองนี้หรือเปล่า”

“...สมมุติเขาบอกว่าเขาเป็นมหาวิทยาลัย แล้วเขาไปดีลกับมหาวิทยาลัยอื่นมาให้ อย่างเช่น ในเครือราชภัฏ เครือราชมงคล อาจารย์ที่มาเราก็ต้องให้ User เช่น หนึ่งวิทยาลัยเราก็ต้องให้ 40-60 User มี 10 วิทยาลัยในการสัมมนา 1 ครั้ง 400 User ต้องเตรียมไว้ให้ อะไรอย่างนี้ครับ”

4.2.9 โครงสร้างต้นทุน (Cost Structure)

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารฝ่ายการตลาดของธุรกิจ เกมจำลองธุรกิจ ACCTWORK พบว่าไม่สามารถให้คำตอบได้เนื่องจากผู้ให้สัมภาษณ์ไม่ทราบถึงข้อมูลตัวเลขของโครงสร้างต้นทุน

“ให้อาของอาจารย์ต่อเป็นหลักแล้วกันครับ เพราะผมไม่รู้ต้นทุนหลังบ้าน”

4.3 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ลูกค้าผู้ใช้บริการเกมจำลองธุรกิจ ACCTWORK

4.3.1 คุณค่าของผลิตภัณฑ์หรือบริการ (Value Proposition)

จากการสัมภาษณ์ลูกค้าผู้ใช้บริการของธุรกิจเกมจำลองธุรกิจ ACCTWORK ทั้งหมด 5 ท่าน ซึ่งเป็นอาจารย์และครูผู้สอนที่ใช้เกมนี้เป็นเครื่องมือในการเรียนการสอนจาก 5 สถาบัน พบว่าผู้ใช้บริการเกมจำลองธุรกิจ ACCTWORK มีความพึงพอใจในคุณค่าของผลิตภัณฑ์นี้อย่างมาก โดยเฉพาะเรื่องการใช้เป็นเครื่องมือในการเรียนการสอนให้แก่ผู้เรียน เกมนี้ช่วยเสริมสร้างทักษะด้านกระบวนการทางธุรกิจและทักษะทางบัญชีให้แก่ผู้เรียนอย่างมีประสิทธิภาพ โดยที่ผู้สอนสามารถใช้เกมในการสร้างการเรียนรู้ที่น่าสนใจและสร้างแรงบันดาลใจให้กับนักเรียนได้ดี นอกจากนี้เกมยังช่วยสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้สอนและผู้เรียนโดยเสริมสร้างการทำงานเป็นทีมและการสื่อสารที่ดีในชั้นเรียน ตลอดจนเป็นเครื่องมือที่สามารถใช้ให้นำเสนอเนื้อหาที่ซับซ้อนให้อยู่ในรูปแบบที่เข้าใจง่ายให้กับผู้เรียน ดังนั้น การสร้างคุณค่าด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการที่

ชัดเจน ตอบสนองความต้องการของลูกค้าเป็นจุดที่สำคัญในการพัฒนาต่อยอดให้ ACCTWORK ก้าวไปสู่ความสำเร็จในอนาคต

“จากการที่ใช้งานมา 3 ปีนะคะ เกม ACCTWORK ก็คือสามารถตอบโจทย์ในเรื่องของการเรียนการสอนของนักศึกษาสาขาการบัญชีได้ดีมาก นักศึกษาสามารถเห็นภาพของเอกสารแบบเหมือนแบบว่าของจริงเลย สามารถนำเอกสารที่อยู่ในเกมไปบันทึกบัญชีได้นะคะ โดยที่ครูผู้สอนไม่ต้องเตรียมการสอนเยอะ คือเราสามารถเอาเกมนี้ไปต่อยอดในการเรียนการสอนได้ในวิชาต่าง ๆ ได้เลยคะ” (ลูกค้าผู้ใช้บริการท่านที่ 1)

“มันเป็นการเอาความรู้ที่เขาเคยเรียนผ่านมาในวิชาทฤษฎีของเขา แล้วเขาเอามาใช้ในแนวทางปฏิบัติ เหมือนเขาทำธุรกิจจริง ๆ เด็กเขาจะชอบตรงนี้มากกว่า” (ลูกค้าผู้ใช้บริการท่านที่ 1)

“การเรียนบัญชีเนี่ยมันเรียนในกระดาษมันน่าเบื่อ พอเรามันได้ใช้เกมพวกนี้ บอกเลยว่ามันน่าสนใจ แล้วเด็กให้ความสนใจมากกว่าที่ไปเรียนกระดาษตีตารางอะไรพวกนี้คะ” (ลูกค้าผู้ใช้บริการท่านที่ 1)

“เป็นสื่อในการจัดการเรียนการสอนคะ ทำให้นักเรียนทราบถึงกระบวนการทำงานของธุรกิจ ได้เรียนรู้จากเอกสารจริง เป็นเคสขายเคสไป” (ลูกค้าผู้ใช้บริการท่านที่ 2)

“ตอบสนองอย่างมากเลยคะ ให้เด็กเรียนรู้กระบวนการของทางธุรกิจคะ เพื่อมองภาพรวมของวงจรธุรกิจ เอกสารในการบันทึกบัญชี การคำนวณภาษีซื้อ ภาษีขาย ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีหัก ณ ที่จ่าย” (ลูกค้าผู้ใช้บริการท่านที่ 2)

“คิดว่าถ้าเป็นเกมเด็กจะสนใจมากน้อยแค่ไหนเราก็อากรู้ แต่ว่าพอนำมาใช้เนี่ยคือมันมันโอเคคะ สะดวก ใช้งานง่าย ไม่ยุ่งยากนะคะ” (ลูกค้าผู้ใช้บริการท่านที่ 2)

“ในด้านการที่ประยุกต์ใช้การเรียนการสอนนะคะ ก็คือทำให้มีส่วนช่วยในการอำนวยความสะดวกในการที่ให้นักศึกษาได้สัมผัสถึงการจำลองเกมธุรกิจทางด้าน ACCTWORK คะ ก็คือเด็กสามารถที่จะได้คิด การคำนวณหรืออะไรต่าง ๆ คะ ก็คือเด็ก ๆ ได้รับประสบการณ์จริงมากขึ้นคะ” (ลูกค้าผู้ใช้บริการท่านที่ 3)

“ทำให้เด็กแต่ละคนก็สามารถที่จะใช้องค์ความรู้ที่เรียนมาจากอาจารย์ ก็ประยุกต์ใช้ในเกมจำลองทำธุรกิจนี้คะ” (ลูกค้าผู้ใช้บริการท่านที่ 3)

“ถ้าเราสอนเป็นทฤษฎีเดี๋ยวก้อาจจะแบบเกิดอาการแบบว่า คือสไลด์ก็คือน่าเบื่อหน่ายไม่เข้าใจ ไม่น่าสนใจ พอมีเกมเข้ามาเกี่ยวข้องเนี่ยมันเกิดการแข่งขัน พอเกิดการแข่งขันทันทีก็เกิดความกระตือรือร้นที่อยากได้คะแนน หรืออยากได้เงิน” (ลูกค้าผู้ใช้บริการท่านที่ 3)

“ช่วยให้นักเรียนได้ฝึกทักษะแล้วก็ได้เหมือนกับได้เห็นธุรกิจจำลองจริง ๆ ค่ะ” (ลูกค้าผู้ใช้บริการท่านที่ 4)

“เหมือนกับเป็นกรณีศึกษาให้เขาค่ะ” (ลูกค้าผู้ใช้บริการท่านที่ 4)

“มีคุณค่ามาก คือเดิมมีแต่ครูสอนใช้ใหม่คะ แต่พอเราใช้ระบบเกม เด็กก็จะให้ความสนใจมากขึ้น พอเขาได้ใช้ระบบอินเทอร์เน็ทใช้ใหม่คะ เขาได้ใช้อะไรที่มาร่วมด้วยเด็กเขาก็จะชอบ” (ลูกค้าผู้ใช้บริการท่านที่ 5)

“ถ้าเป็นระบบเกมเด็กก็จะได้ตามระบบได้เลย โดยที่เราไม่ได้ไปขัดจังหวะเด็กคะ มองเห็นภาพขึ้น แต่ถ้าเราสอนเอง พูดเอง บางทีมีเหตุการณ์นู่นนี่นั่นก็ทำให้เราละออกจากเนื้อหาแล้วก็ไปพูดเรื่องนั้นๆ เกมนี้ก็จะประสบผลสำเร็จในการสอนเด็กเยี่ยมมากคะ” (ลูกค้าผู้ใช้บริการท่านที่ 5)

“ตอบสนองครูผู้สอนได้อย่างดีเยี่ยม ใจจริงอยากได้มาสอนทุกเทอม เพราะว่าเราสอนเราก็สั่งให้ทำแบบฝึกหัด ถ้าเป็นเกมก็จะดีหน่อยนึง เพราะเขาได้แข่งกันเอง ถือว่าเป็นสื่อการสอนแบบดีเยี่ยมเลยคะ” (ลูกค้าผู้ใช้บริการท่านที่ 5)

จากผลการสัมภาษณ์ในส่วนที่ผู้ใช้บริการต้องการให้ทางธุรกิจเกมจำลองธุรกิจ ACCTWORK ปรับปรุง แก้ไข หรือเพิ่มเติมในเรื่องของคุณค่าของผลิตภัณฑ์หรือบริการ โดยส่วนใหญ่คืออยากให้สามารถเล่นเกมในรูปแบบออนไลน์ได้ด้วย เนื่องจากมีปัญหาในเรื่องการใช้เครื่อง PC การใช้อินเทอร์เน็ตที่ไม่เพียงพอในระยะเวลาเล่นเกม สำหรับวิทยาลัยหรือผู้เรียนที่อยู่ตามชนบทไกลๆ หรือบางท่านก็อยากให้มีย่อสารการขายที่เป็นเอกสารชัดเจน บางท่านก็อยากให้แก้ไขความยืดหยุ่นของเกม บางท่านก็อยากให้มีย่อสารต่อเนื่อง เพื่อให้ผู้เรียนได้ศึกษาอย่างต่อเนื่อง

“อยากให้เขาพัฒนาด้านขายนั้นแหละ เอกสารการขายสามารถมีเป็นรูปแบบเอกสารออกมาได้นะ” (ลูกค้าผู้ใช้บริการท่านที่ 1)

“เลื่อนวันได้แต่เลื่อนเวลาไม่ได้ เด็กก็จะติดปัญหาว่าเออซื้อสินค้ามา แล้วแบบว่าเออมันรับไม่ได้ ขายไม่ได้ในวันติดกันอะไรประมาณนี้คะ” (ลูกค้าผู้ใช้บริการท่านที่ 2)

“ระยะเวลาในการเล่นเกมน่าจะน้อยไปนิดนึง อยากจะให้เหมือนแบบว่าคอร์สต่อเนื่อง” (ลูกค้าผู้ใช้บริการท่านที่ 3)

“เด็กที่ส่วนใหญ่ ที่บ้านเขาอินเทอร์เน็ตเขาไม่ค่อยสะดวก เขาก็จะมาทำในห้องเรียน ก็เลยมันมีวิชาที่เรียนด้วยและต้องมาทำอันนี้ด้วยคะ ก็เลยมีเวลาไม่พอที่จะทำ เด็กก็นำไปออกงบไม่ได้” (ลูกค้าผู้ใช้บริการท่านที่ 4)

“บางทีเด็กไม่มี PC เขาใช้โทรศัพท์ เน็ตของเด็กเขาไม่ได้ใช้แบบเขาเรียกอะไร ไม่ได้ใช้รายเดือน เน็ตไม่ได้ Full Option ค่ะ เขาก็จะมีข้อจำกัดในการใช้เน็ต คือครบ 4-5 ชั่วโมงเน็ตก็จะดีเลย์ลงมา ประมาณนี้ค่ะ” (ลูกค้าผู้ใช้บริการท่านที่ 5)

“อยากให้มี ถ้าเผื่ออนาคต ก็คืออาจจะมียี่ห้อที่ 2 ก็คือเขาเรียกคลาสที่ 1 จบไปแล้วอยากให้มีคลาสที่ 2 ค่ะ” (ลูกค้าผู้ใช้บริการท่านที่ 5)

4.3.2 ความสัมพันธ์กับลูกค้า (Customer Relationships)

จากการสัมภาษณ์ลูกค้าผู้ใช้บริการของธุรกิจ เกมจำลองธุรกิจ ACCTWORK ทั้งหมด 5 ท่าน ซึ่งเป็นอาจารย์และครูผู้สอนที่ใช้เกมนี้เป็นเครื่องมือในการเรียนการสอนจาก 5 สถาบันด้วยกัน พบว่า มีความพึงพอใจในการบริการของธุรกิจ เกมจำลองธุรกิจ ACCTWORK เป็นอย่างมาก โดยชี้แจงว่า ทีมงานมีการให้บริการที่ดี มีความกระตือรือร้นในการช่วยเหลืออย่างเต็มที่ให้กับผู้ใช้บริการได้อย่างรวดเร็วและทันเหตุการณ์ ทั้งในเรื่องของการตอบข้อสงสัย เปิดโอกาสให้เกิดการสนทนาและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นที่สำคัญคือ มีความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาและการให้บริการที่มีคุณภาพสูง ทำให้ผู้สอนมีความพึงพอใจในการใช้บริการจากทีมงาน และมีความพึงพอใจในการใช้งานเกมจำลองธุรกิจเพื่อการเรียนรู้ในชั้นเรียนการสอนได้มากขึ้น นอกจากนี้ การวิจัยยังพบว่า ผู้ที่เคยใช้บริการนอกจากจะยังเลือกเล่นเกมนี้ต่อไปในอนาคตแล้วยังมักจะแนะนำบริการนี้ส่งต่อไปยังคนรู้จัก เพื่อน และผู้ที่สนใจทางด้านกระบวนการธุรกิจ ด้านการบัญชี ทำให้เพิ่มโอกาสในการสร้างฐานลูกค้าใหม่ให้กับทางธุรกิจ ยังจะเห็นได้ว่า การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญที่อยู่เบื้องหลังการสร้างความสำเร็จของธุรกิจและการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการต่อลูกค้าในระยะยาว

“พึงพอใจมาก พอไลน์ไปปุ๊ป อาจารย์เขาก็จะตอบปั๊บเลย ถึงแม้จะติดสอนเขาก็จะบอกว่ารอแป๊บหนึ่งนะ เขาก็จะมีทีมงานเขา support หลายท่านค่ะ” (ลูกค้าผู้ใช้บริการท่านที่ 1)

“ถ้าคนใดคนหนึ่งไม่ว่างเขาก็จะติดต่ออีกคนหนึ่งให้ก็แป๊บเดียวเกมก็รันได้ปกติ” (ลูกค้าผู้ใช้บริการท่านที่ 1)

“พอดีแนะนำวิทยาลัยต่าง ๆ เพราะพี่ไปพอดีช่วงนั้นทาง ACCTWORK จัดอบรมพอดีพี่ก็ไปอบรมที่ตลาดหลักทรัพย์ ก็เจออาจารย์วิทยาลัยต่าง ๆ ก็แนะนำเขาไปว่ามีการอบรมเกมตัวนี้นะ เกมตัวนี้ดียังไง ก็เล่าให้เขาฟังว่ามันดีกับการเรียนการสอน” (ลูกค้าผู้ใช้บริการท่านที่ 1)

“พึงพอใจมากค่ะ ให้เต็ม สำหรับการบริการของทางทีมงาน ซึ่งได้ประสานกับอาจารย์โหนดโดยตรง เวลามีปัญหาในส่วนของเกมก็ดูแลตลอดค่ะ เพราะใหม่ๆ อาจจะจำไม่ได้ในการใช้

งาน และอาจารย์โหนดจะมีโปรแกรมสมาร์ทบิทให้ใช้ในการบันทึกบัญชีด้วยค่ะ บริการดีมากค่ะ” (ลูกค้าผู้ใช้บริการท่านที่ 2)

“ก็มีแชร์ค่ะ มีแชร์ให้น้อง ๆ ที่สถานศึกษาอื่นนะคะ ตอนที่เข้าไปอบรมครั้งแรกค่ะ” (ลูกค้าผู้ใช้บริการท่านที่ 2)

“คืออาจารย์เขาเป็นพี่เลี้ยงให้อยู่ตลอดเวลา พอมีปัญหาจะสามารถสอบถามได้เลย อาจารย์เขาก็จะตั้งกรุปไลน์โดยไม่ใช้แค่มีเฉพาะครูผู้สอน นักศึกษาก็มีส่วนร่วมในกลุ่ม ที่สามารถที่จะถามอาจารย์ได้ตลอดเวลา” (ลูกค้าผู้ใช้บริการท่านที่ 3)

“ประทับใจต่อเกมนี้มากค่ะ แล้วยกอยากให้มีเกมอย่างนี้ต่อไปค่ะ” (ลูกค้าผู้ใช้บริการท่านที่ 3)

“มีการเผยแพร่ให้กับครูแผนกบัญชีทุกท่านเลยคะ ให้สามารถที่จะศึกษาเพิ่มเติมได้คะ ก็มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์คะ ส่งต่อแล้วก็บอกต่อ” (ลูกค้าผู้ใช้บริการท่านที่ 3)

“ถ้าอาจารย์ว่างก็แก้ไขเลยคะ” (ลูกค้าผู้ใช้บริการท่านที่ 4)

“ก็ให้กับเพื่อนครูในวิทยาลัยนี้แหละคะ แต่ถ้ามีเพื่อนครูวิทยาลัยอื่นที่ถามมา ก็จะทำให้ติดต่อไปที่อาจารย์หวาน” (ลูกค้าผู้ใช้บริการท่านที่ 4)

“ติดต่อปุ๊บก็รับสายปั๊บเลย ช่วยแก้ปัญหาทันที ชอบมากเลยคะ” (ลูกค้าผู้ใช้บริการท่านที่ 5)

“พึงพอใจคะ เพราะว่าส่วนมากเรามีปัญหาโทรปุ๊บก็แก้ให้ทันที มีเดลิเวอรี่ทันที ไม่ต้องรอคะ” (ลูกค้าผู้ใช้บริการท่านที่ 5)

จากผลการสัมภาษณ์ในส่วนที่ผู้ใช้บริการต้องการให้ทางธุรกิจเกมจำลองธุรกิจ ACCTWORK มีกิจกรรมเพิ่มเติม เช่น อยากให้ออกบูธ หรือจัดอบรมตามวิทยาลัยให้ทั่วถึงกว่าเดิม ได้มีการพบปะกันระหว่างผู้ใช้บริการกับผู้พัฒนาเกม บางท่านอยากให้มีการประชาสัมพันธ์ตัวเกมทางสื่อโซเชียลมากขึ้น เนื่องจากสื่อโซเชียลต่างๆ ได้รับความนิยมและมีผู้เข้าถึงเป็นจำนวนมากในปัจจุบัน เพื่อให้เป็นที่รู้จักในวงกว้างมากขึ้น และโดยส่วนใหญ่อยากให้มีการจัดการแข่งขัน เกมจำลองธุรกิจ ACCTWORK เพื่อเชื่อมสัมพันธ์ระหว่างสถาบัน เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ ความสามารถซึ่งกันและกัน และเพื่อเป็นการกระตุ้นทั้งผู้เรียนผู้สอนให้พัฒนาตัวเองให้มีประสิทธิภาพทางด้านกระบวนการทางธุรกิจ และ การบัญชีมากขึ้น

“อยากให้อาจารย์เขาไปจัดอบรมตามวิทยาลัยต่าง ๆ เพราะมีหลายวิทยาลัยยังไม่รู้จักเกมนี้ อาจารย์เขาก็พยายาม เขาพยายามประชาสัมพันธ์นะ พยายามโปรโมท แต่บางที่มันยังเข้าไม่ถึง” (ลูกค้าผู้ใช้บริการท่านที่ 1)

“ทำในส่วนของโซเชียลค่ะ ตอนนี้นั้นจะกระจายได้มากได้เร็วกว่านะคะ” (ลูกค้าผู้ใช้บริการท่านที่ 2)

“ก็คืออาจจะไม่ได้พบปะกันระหว่างผู้พัฒนาเกมกับผู้ใช้ในแต่ละกลุ่มอย่างนี้ค่ะ เพื่อว่าจะได้รับทราบถึงปัญหา ความโอเคของโปรแกรมแล้ว อย่างนี้ก็คือมีการพบปะกันมากขึ้น” (ลูกค้าผู้ใช้บริการท่านที่ 3)

“แบบประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น เพราะตอนนี้ก็เหมือนกับประมาณว่า ได้แต่เฉพาะกลุ่มที่เป็นเด็กบัญชีค่ะ” (ลูกค้าผู้ใช้บริการท่านที่ 3)

“อาจจะดึงดูดลูกค้าด้วยการที่ คือมีการจัดการแข่งขันใหม่ อย่างในกลุ่มของวิทยาลัย เราคิดว่าฉันเรียนเก่งที่สุดแล้ว แต่พอมีเกมพัฒนา เราก็ดูแข่งขันในห้องแต่ก็ไม่ได้หวังแพ้ ชนะ แต่หวังได้ความรู้ พอได้มาจับกลุ่ม อย่างโซนภาคเหนือ โซนภาคใต้ ก็จะทำให้รู้สึกโคปของตัวเองว่าจะต้องพัฒนาทางด้านไหน หรือรู้ว่าวิธีการคิดของตัวเองมันเข้าไปนะ หรือบางที บางกลุ่มหนึ่งได้เงินค่อนข้างเยอะ จากเงินลงทุนก่อนเดียวกัน เด็กเขาจะได้มีความกระตือรือร้น” (ลูกค้าผู้ใช้บริการท่านที่ 3)

“เหมือนกับแต่ละวิทยาลัยอะไรอย่างนี้มาแข่งกัน” (ลูกค้าผู้ใช้บริการท่านที่ 4)

“ให้มีการจัดการแข่งขัน แข่งขันต่างสถาบันค่ะ ถ้าเป็นไปได้ก็คืออยากให้มีการแข่งขันออนไลน์ก็ได้ตามสถาบันค่ะ ก็ถ้าทำได้แบบเทอมละครั้งหรือปีละครั้งก็จะเป็นเรื่องดี” (ลูกค้าผู้ใช้บริการท่านที่ 5)

ผลสัมภาษณ์ของลูกค้าผู้ใช้บริการทั้ง 5 ท่าน สามารถเขียนสรุปได้ดัง ตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 สรุปผลสัมภาษณ์ของลูกค้าผู้ใช้บริการที่สอดคล้องกับ BMC

	คุณค่าของผลิตภัณฑ์หรือบริการ	ความสัมพันธ์กับลูกค้า	สิ่งที่อยากให้ทางธุรกิจปรับปรุงและมีเพิ่มเติม
ผู้ใช้บริการท่านที่ 1	- ผู้สอนมีเครื่องมือที่ใช้เป็นสื่อการสอนที่มีประสิทธิภาพ	- มีความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และการให้บริการ	- อยากให้มีเอกสารการขายที่ชัดเจน

	คุณค่าของผลิตภัณฑ์ หรือบริการ	ความสัมพันธ์กับ ลูกค้า	สิ่งที่อยากให้ทาง ธุรกิจปรับปรุงและมี เพิ่มเติม
	- ลดขั้นตอนในกระบวนการสอน - ผู้เรียนเข้าใจกระบวนการทางธุรกิจและทักษะทางบัญชี - ผู้เรียนมีความสนใจในการเรียนมากขึ้น - นำไปประยุกต์ใช้ได้กับสถานการณ์จริง	- ได้รับการแนะนำ การช่วยเหลือในการใช้งานเป็นอย่างดี - ได้รับการแก้ปัญหาได้อย่างทันท่วงที - อยากใช้ผลิตภัณฑ์ตัวนี้ต่อไป - มีการแนะนำผลิตภัณฑ์ให้กับผู้อื่น	- อยากให้ทำการประชาสัมพันธ์มากขึ้น
ผู้ใช้บริการ ท่านที่ 2	- มีเครื่องมือที่ใช้เป็นสื่อการสอนที่มีประสิทธิภาพ - เพิ่มความสะดวกสบายให้กับผู้สอน - ผู้เรียนเข้าใจกระบวนการทางธุรกิจและทักษะทางบัญชี - ได้เห็นรูปแบบเอกสารที่ใช้งานจริง	- มีความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และการให้บริการ - ได้รับการแนะนำ การช่วยเหลือในการใช้งานเป็นอย่างดี - ได้รับการแก้ปัญหาได้อย่างทันท่วงที - อยากใช้ผลิตภัณฑ์ตัวนี้ต่อไป - มีการแนะนำผลิตภัณฑ์ให้กับผู้อื่น	- อยากให้สามารถแก้ไขในเรื่องของเวลาในเกมได้ - อยากให้ทำการตลาดทางช่องทางออนไลน์เพิ่มขึ้น
ผู้ใช้บริการ ท่านที่ 3	- มีเครื่องมือที่ใช้เป็นสื่อการสอนที่มีประสิทธิภาพ - ผู้เรียนเข้าใจกระบวนการทางธุรกิจและทักษะทางบัญชี - นำไปประยุกต์ใช้ได้กับสถานการณ์จริง	- มีความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และการให้บริการ - ได้รับการแนะนำ การช่วยเหลือในการใช้งานเป็นอย่างดี - ได้รับการแก้ปัญหาได้อย่างทันท่วงที	- อยากให้มีคอร์สต่อเนื่อง - อยากให้ทำการประชาสัมพันธ์มากขึ้น - อยากให้มีการเข้าพบระหว่างทีมงานกับผู้ใช้บริการมากขึ้น

	คุณค่าของผลิตภัณฑ์ หรือบริการ	ความสัมพันธ์กับ ลูกค้า	สิ่งที่อยากให้ทาง ธุรกิจปรับปรุงและมี เพิ่มเติม
	- ผู้เรียนมีความสนใจ ในการเรียนมากขึ้น	- อยากใช้ผลิตภัณฑ์ตัว นี้ต่อไป - มีการแนะนำ ผลิตภัณฑ์ให้กับผู้อื่น	- อยากให้มีการจัดการ แข่งขันระหว่างสถาบัน
ผู้ให้บริการ ท่านที่ 4	- ผู้เรียนได้ฝึกทักษะ ทางด้านกระบวนการ ทางธุรกิจ - มีการฝึกศึกษาให้กับ ผู้เรียน	- มีความพึงพอใจต่อ การให้บริการ - ได้รับการแก้ปัญหาได้ อย่างทันท่วงที - มีการแนะนำ ผลิตภัณฑ์ให้กับผู้อื่น	- อยากให้สามารถเล่น เกมได้ทั้งระบบ ออนไลน์และออฟไลน์ - อยากให้มีการจัดการ แข่งขันระหว่างสถาบัน
ผู้ให้บริการ ท่านที่ 5	- มีเครื่องมือที่ใช้เป็น สื่อการสอนที่มี ประสิทธิภาพ - ผู้เรียนได้เรียนรู้จาก ประสบการณ์จริง - ผู้เรียนมีความสนใจ ในการเรียนมากขึ้น - นำไปประยุกต์ใช้ได้ กับสถานการณ์จริง	- มีความพึงพอใจต่อ ผลิตภัณฑ์และการ ให้บริการ - ได้รับการแนะนำ การ ช่วยเหลือในการใช้งาน เป็นอย่างดี - ได้รับการแก้ปัญหาได้ อย่างทันท่วงที - อยากใช้ผลิตภัณฑ์ตัว นี้ต่อไป - มีการแนะนำ ผลิตภัณฑ์ให้กับผู้อื่น	- อยากให้สามารถเล่น เกมได้ทั้งระบบ ออนไลน์และออฟไลน์ - อยากให้มีคอร์สต่อ เนื่อง - อยากให้มีการจัดการ แข่งขันระหว่างสถาบัน

ที่มา : ผู้วิจัย (2567)

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์ในการศึกษาครั้งนี้ คือ 1) เพื่อศึกษาสถานการณ์ปัจจุบันของธุรกิจเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการศึกษาด้วยเกมออนไลน์ และ 2) เพื่อนำเสนอโมเดลธุรกิจระบบการศึกษาด้วยเกมออนไลน์ จากผลการศึกษาที่ได้นำเสนอในบทก่อนหน้านี้ สามารถนำมาวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ร่วมกับการค้นคว้าข้อมูลทุติยภูมิ เพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง สามารถสรุปและอภิปรายผลการศึกษา รวมถึงข้อเสนอแนะตามลำดับต่อไปนี้

5.1 สรุปและการอภิปรายผล

5.2 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปและการอภิปรายผล

5.1.1 สถานการณ์ปัจจุบันของธุรกิจเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการศึกษาด้วยเกมออนไลน์

การเปลี่ยนรูปแบบการเรียนการสอนเป็นการเรียนออนไลน์ สถาบันการศึกษาหลายแห่งได้พัฒนาระบบการเรียนการสอนออนไลน์ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อให้นักเรียนหรือผู้เรียนสามารถเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้อุตสาหกรรมการศึกษา มีการเปลี่ยนแปลงตามกระแสของโลกดิจิทัลในยุคปัจจุบัน โดยมีการพัฒนานวัตกรรมทางการศึกษาใหม่ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้เรียนที่ต้องการเรียนรู้ ด้วยรูปแบบเทคโนโลยีที่ทันสมัย

จากการวิเคราะห์ผ่านองค์ประกอบแบบจำลองธุรกิจ (Business Model Canvas - BMC) การใช้เกมในการศึกษาเริ่มมีความนิยมมากขึ้น เนื่องจากเกมช่วยให้เรียนรู้สนุกมากขึ้น ช่วยให้ผู้เรียนได้รับความรู้และทักษะที่น่าสนใจและจดจำได้ดีกว่าการเรียนในรูปแบบดั้งเดิม นอกจากนี้ เกมยังช่วยให้ผู้เรียนพัฒนาทักษะการทำงานกลุ่ม การแก้ปัญหา ความคิดสร้างสรรค์ ช่วยให้ผู้เรียนเรียนรู้ทักษะต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และสามารถปรับตัวต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้ดีขึ้น

การวิเคราะห์ธุรกิจเกมออนไลน์โดยใช้ Business Model Canvas (BMC) ช่วยให้เข้าใจโครงสร้างและกลยุทธ์ธุรกิจของธุรกิจเกมออนไลน์อย่างละเอียด ตลอดจนทราบถึงสถานการณ์ปัจจุบันของธุรกิจเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการศึกษาด้วยเกมออนไลน์ ดังนี้

1. กลุ่มลูกค้า กลุ่มเป้าหมายของธุรกิจเกมออนไลน์มีความหลากหลาย โดยมีลูกค้าที่สนใจในการใช้งานเพื่อการศึกษาและการเรียนรู้ ใช้เพื่อการฝึกฝนทักษะทางธุรกิจ และใช้เพื่อการบริหารจัดการธุรกิจของตนเอง มีกลุ่มลูกค้าเป้าหมายหลัก คือสถาบันการศึกษาระดับ ปวช. ปวส. และระดับปริญญาตรี รองลงมาคือ กลุ่มประกอบการจาก Startup หรือกลุ่มประกอบการจาก SME

2. คุณค่าของผลิตภัณฑ์หรือบริการ มีความทันสมัย มีความแตกต่างจากสินค้าหรือบริการในตลาดเดียวกัน การให้บริการที่มีคุณภาพสูง สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าเป็นอย่างดี

3. ช่องทางการส่งมอบ มีการติดต่อผ่านช่องทางออนไลน์ที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ของเกม Facebook ส่วนตัวและ Facebook Fanpage LINE ส่วนตัวและ LINE Official ลูกค้าสามารถเข้าถึงบริการและสินค้าได้ทุกที่ ทุกเวลา

4. ความสัมพันธ์กับลูกค้า เริ่มจากการรู้จักเป็นการส่วนตัวของตัวผู้บริหารเอง กับเครือข่ายคณาจารย์ที่มีอยู่ทั่วประเทศ มีการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าในการพัฒนาธุรกิจ เช่น การดูแล ให้คำแนะนำในการใช้งาน ช่วยแก้ปัญหาให้กับผู้สอนในการใช้เป็นเครื่องมือในการเรียนการสอน มีการจัดอบรมให้ผู้สอน มีการพัฒนาเกมเพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าให้เหมาะสม รวมถึงการเป็นเพื่อนคู่คิดของลูกค้า

5. กระแสรายได้ รายได้หลักมาจากค่า license ค่าคอร์สฝึกอบรม

6. ทรัพยากรหลักที่สำคัญ คือ การพัฒนาซอฟต์แวร์เกมอย่างสม่ำเสมอ เงินทุนในการหมุนเวียน ระบบอินเทอร์เน็ต พาร์ทเนอร์หรือพนักงานที่คอยแก้ไข ดูแลเกม

7. กิจกรรมหลัก ให้ลูกค้าได้ทดลองใช้ฟรี การจัดคอร์สอบรม การบรรยายให้กับสถาบันการศึกษาต่างๆ โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย การให้บริการลูกค้าด้วยความเอาใจใส่อย่างมีคุณภาพและรวดเร็ว พร้อมทั้งพัฒนาตัวเกมให้เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน

8. พันธมิตรหลัก ผู้เชี่ยวชาญทางด้านวิชาการ ผู้จัดหาทุน ทีมงานที่ปรึกษาที่มีความเชี่ยวชาญทางด้านบัญชีโดยตรง คู่ค้าเครือข่ายสถาบันการศึกษา คู่ค้าที่มีความเชี่ยวชาญในด้านเทคโนโลยีและการพัฒนาซอฟต์แวร์หรือเทคนิคที่จำเป็นสำหรับธุรกิจ

9. โครงสร้างต้นทุน ค่าใช้จ่ายหลักคือ ค่าใช้จ่ายสำหรับค่านายหน้าให้กับผู้แทนจำหน่าย รองลงมาจะเป็นค่าใช้จ่ายของค่าเช่า server ค่าดูแลรักษาโปรแกรม เงินเดือนของบุคคลที่จ้าง

สิ่งที่สำคัญในธุรกิจเกมออนไลน์คือ การพัฒนาเกมให้มีคุณภาพและมีความน่าสนใจสูง เพื่อรักษาลูกค้าเดิมและดึงดูดลูกค้าใหม่ การให้บริการเสริมและการจัดกิจกรรมที่น่าสนใจ เช่น การจัดการแข่งขัน การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าและการใช้โฆษณาออนไลน์เป็นเครื่องมือช่วยในการเพิ่มยอดขายของธุรกิจ การวิเคราะห์และปรับปรุง Business Model Canvas อย่างสม่ำเสมอจะช่วยให้ธุรกิจเกมออนไลน์มีความแข็งแกร่งและยั่งยืนในตลาดได้ การทราบถึงความต้องการของตลาดสำคัญมากในการพัฒนาธุรกิจ การวิเคราะห์ความต้องการของตลาดจะช่วยให้ธุรกิจเกมสามารถสร้างกลยุทธ์การตลาดที่มีประสิทธิภาพ ช่วยให้สามารถสร้างเกมที่ตอบโจทย์ความต้องการของตลาดได้อย่างเหมาะสม ทำให้สามารถเพิ่มยอดขายและกำไรได้เป็นอย่างดีต่อไป

จากการศึกษาในกรณีศึกษาด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับบุคคลทั้ง 3 กลุ่มโดยใช้ BMC ในการวิเคราะห์โมเดลธุรกิจของเกมจำลองธุรกิจ ACCTWORK สามารถสรุปความสัมพันธ์ที่มีความสอดคล้องกัน ดังแสดงในตารางที่ 5.1

ตารางที่ 5.1 ความสัมพันธ์ของธุรกิจเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการศึกษาด้วยเกมออนไลน์ ที่สอดคล้องกับ BMC ในสถานการณ์ปัจจุบัน

	ผู้ประกอบการ	ผู้บริหารการตลาด	ลูกค้าผู้ใช้บริการ
กลุ่มลูกค้า	- มหาวิทยาลัย - วิทยาลัยอาชีวศึกษา - ผู้ประกอบการ	- มหาวิทยาลัย - วิทยาลัยอาชีวศึกษา - ผู้ประกอบการ	- วิทยาลัยอาชีวศึกษา
คุณค่าของผลิตภัณฑ์หรือบริการ	- ผู้สอน มีเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพไปใช้ในการเรียนการสอน - ผู้เรียน เข้าใจในกระบวนการทางธุรกิจสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริงในการดำเนินงาน - สถาบันการศึกษาผลิตบัณฑิตได้อย่างมีคุณภาพ	- ผู้สอน มีเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพใช้เป็นสื่อการสอน - ผู้เรียน ช่วยให้เข้าใจกระบวนการทางธุรกิจ กระบวนการทางบัญชีสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง - ผู้ประกอบการ ได้ฝึกฝนทักษะการบริหารและการ	- ผู้สอนมีเครื่องมือที่ใช้เป็นสื่อการสอนที่มีประสิทธิภาพ - ลดขั้นตอนในกระบวนการสอน - เพิ่มความสะดวกสบายให้กับผู้สอน - ผู้เรียนเข้าใจกระบวนการทางธุรกิจและทักษะทางบัญชี

	ผู้ประกอบการ	ผู้บริหารการตลาด	ลูกค้าผู้ใช้บริการ
		จัดการธุรกิจ สถานการณ์จริงได้	- ได้เห็นรูปแบบ เอกสารที่ใช้งานจริง - ผู้เรียนมีความสนใจ ในการเรียนมากขึ้น - นำไปประยุกต์ใช้ได้ กับสถานการณ์จริง
ช่องทางการส่งมอบ	- ติดต่อโดยตรง - เครือข่ายคณาจารย์ - เว็บไซต์ ACCTWORK - Google AdWords	- ติดต่อโดยตรง - เครือข่ายคณาจารย์ - เว็บไซต์ ACCTWORK - Facebook Fanpage - Line Official	- ติดต่อโดยตรง - Line Official - Facebook Fanpage - เว็บไซต์ ACCTWORK
ความสัมพันธ์กับ ลูกค้า	- ให้ทดลองใช้ฟรีครั้งแรก - ให้คำแนะนำ ดูแล ช่วยแก้ปัญหาการใช้งาน - จัดอบรมให้ผู้สอน สามารถดำเนิน การ สอนทุกอย่างเองได้	- ให้ทดลองใช้ฟรี - จัดอบรมให้ผู้สอน เพื่อนำไปใช้เป็น เครื่องมือในการเรียน การสอน - ให้คำแนะนำ ดูแล ช่วยแก้ปัญหาการใช้งาน - เป็นที่ปรึกษาด้าน บัญชี - เป็นเพื่อนคู่คิดของ ลูกค้า	- มีความพึงพอใจต่อ ผลิตภัณฑ์และการ ให้บริการ - ได้รับการแนะนำ การช่วยเหลือในการ ใช้งานเป็นอย่างดี - ได้รับการแก้ปัญหา ได้อย่างทันท่วงที - อยากใช้ผลิตภัณฑ์ ตัวนี้ต่อไป - มีการแนะนำ ผลิตภัณฑ์ให้กับผู้อื่น
กระแสรายได้	- ค่า license - ค่าคอร์สฝึกอบรม	- ค่า license	- ไม่อยู่ในขอบเขต การเก็บข้อมูล
ทรัพยากรหลัก	- เงินทุนในการ ดำเนินการ - การพัฒนาตัว ซอฟต์แวร์ - Cloud server	- อินเทอร์เน็ต - การพัฒนา โปรแกรม	- ไม่อยู่ในขอบเขต การเก็บข้อมูล

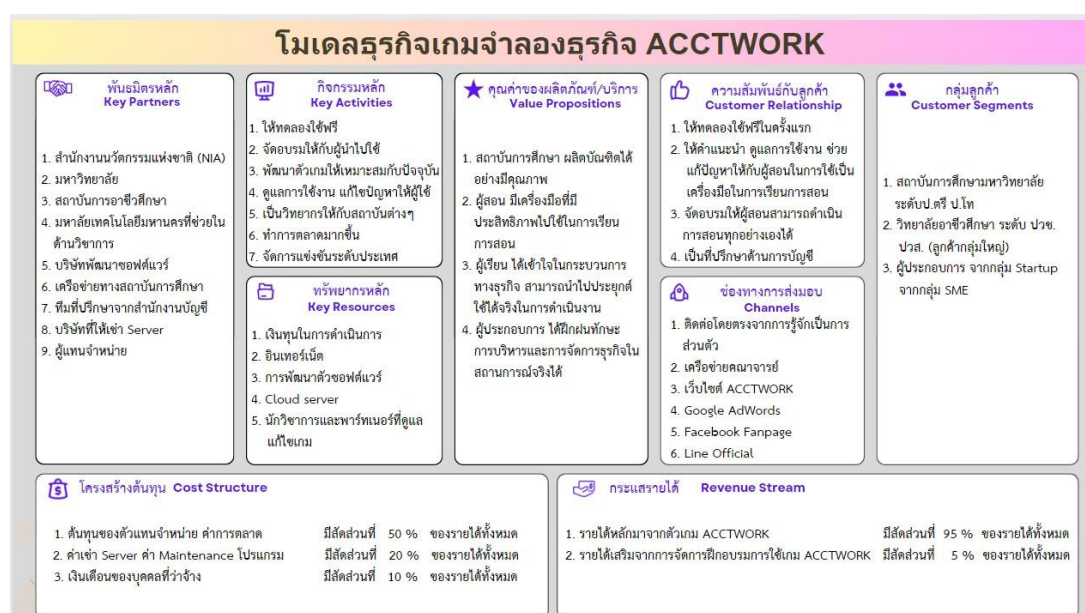
	ผู้ประกอบการ	ผู้บริหารการตลาด	ลูกค้าผู้ใช้บริการ
	- นักวิชาการและพาร์ตเนอร์ที่ดูแลแก้ไขเกม		
กิจกรรมหลัก	- ให้ทดลองใช้ฟรี - จัดอบรมให้กับผู้นำไปใช้ - พัฒนาเกมให้เหมาะสมกับยุคปัจจุบัน - ทำการตลาดมากขึ้น - จัดการแข่งขันระดับประเทศ	- ให้ทดลองใช้ฟรี - จัดอบรมการใช้เกมเป็นสื่อการสอน - เป็นวิทยากรให้กับสถาบันการศึกษาต่างๆโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย - พัฒนาซอฟต์แวร์ให้มีความสมบูรณ์มากขึ้น	- ไม่อยู่ในขอบเขตการเก็บข้อมูล
พันธมิตรหลัก	- สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (NIA) - มหาวิทยาลัย - สถาบันการอาชีวศึกษา - มหาลัยเทคโนโลยีมหานครที่ช่วยในด้านวิชาการ - บริษัทพัฒนาซอฟต์แวร์ - เครือข่ายทางสถาบันการศึกษา - บริษัทที่ให้เช่า Server - ผู้แทนจำหน่าย	- ผู้พัฒนาเกม - มหาลัยเทคโนโลยีมหานครที่ช่วยในด้านวิชาการ - ทีมที่ปรึกษาจากสำนักงานบัญชี - เครือข่ายทางสถาบันการศึกษา	- ไม่อยู่ในขอบเขตการเก็บข้อมูล
โครงสร้างต้นทุน	- ต้นทุนตัวแทนจำหน่าย - ค่าการตลาด - ค่าเช่า Server	- ไม่สามารถให้ข้อมูลได้	- ไม่อยู่ในขอบเขตการเก็บข้อมูล

	ผู้ประกอบการ	ผู้บริหารการตลาด	ลูกค้าผู้ใช้บริการ
	- ค่า Maintenance โปรแกรม - เงินเดือนของบุคคลที่จ้าง		

ที่มา : ผู้วิจัย (2567)

5.1.2 โมเดลธุรกิจระบบการศึกษาด้วยเกมออนไลน์

โมเดลธุรกิจระบบการศึกษาด้วยเกมออนไลน์ สำหรับกรณีของ เกมจำลองธุรกิจ ACCTWORK ที่ได้จากการวิเคราะห์ด้วย Business Model Canvas (BMC) สามารถนำเสนอเป็นแผนภาพโมเดลธุรกิจได้ดังรูปที่ 5.1



รูปที่ 5.1 โมเดลธุรกิจระบบการศึกษาด้วยเกมออนไลน์ เกมจำลองธุรกิจ ACCTWORK

ที่มา : ผู้วิจัย (2567)

จากรูปที่ 5.1 สามารถอธิบายสภาพแวดล้อมทางธุรกิจของ เกมจำลองธุรกิจ ACCTWORK ได้ดังนี้

ด้านกลยุทธ์ จุดแข็งของธุรกิจนี้ สำหรับเกมที่พัฒนาโดยคนไทย ใช้ในประเทศไทยยังไม่พบคู่แข่งทางการตลาด เนื่องจากไม่ได้มีกลุ่มลูกค้าเป้าหมายเดียวกัน รวมไปถึงยังมีราคาการซื้อขายที่ต่ำกว่าในท้องตลาดทั่วไปแต่มีประสิทธิภาพสูง ทำให้ได้เปรียบในเรื่องของคู่แข่งเป็นอย่างมาก และส่วนสำคัญในการสร้างกลยุทธ์ทางการตลาดของเกมจำลองธุรกิจ ACCTWORK คือ การมอบคุณค่าของผลิตภัณฑ์และบริการ สร้างความคุ้มค่า รวมถึงการ

ให้บริการที่สร้างความประทับใจให้กับลูกค้าอย่างสูงสุด ทำให้สามารถเข้าถึงได้ทั้งตัวผลิตภัณฑ์ และการบริการของธุรกิจ จึงจะทำให้ธุรกิจเป็นที่ยอมรับและได้รับความนิยมเพิ่มขึ้น

ด้านการพัฒนา อย่างไรก็ตามจากผลการสัมภาษณ์ เกมจำลองธุรกิจ ACCTWORK ยังมีเรื่องที่ต้องปรับปรุง แก้ไขเพิ่มเติม ในเรื่องการพัฒนาเกมให้เหมาะสมกับยุคปัจจุบัน ทำการประชาสัมพันธ์เพิ่มมากขึ้น การให้ความสำคัญกับการทำการตลาดช่องทางออนไลน์ที่หลากหลายและมากกว่าในปัจจุบัน มีการออกอีเวนต์หรือจัดให้มีการแข่งขันระหว่างสถาบัน เพื่อให้เป็นที่รู้จักแพร่หลายมากขึ้น

ด้านการประยุกต์ ในการประยุกต์เกมให้เข้ากับรายวิชา ผู้สอนต้องการผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ที่มีความรู้ความสามารถในการดูแล แนะนำ แก้ไขปัญหาในเรื่องที่ยังไม่เข้าใจ หรือในเรื่องที่ยังไม่เคยเรียนรู้มาก่อนจนสามารถที่จะเข้าใจ จนใช้งานได้ และเมื่อผู้สอนเข้าใจ ก็จะสามารถถ่ายทอดให้กับผู้เรียนสามารถประยุกต์เนื้อหาที่เคยเรียนกับธุรกิจจำลองได้เช่นกัน จึงทำให้เกมจำลองธุรกิจ ACCTWORK ตอบสนองความต้องการของลูกค้าเป็นอย่างดี

เกมจำลองธุรกิจออนไลน์เป็นสื่อการเรียนรู้ที่น่าสนใจสำหรับการพัฒนาการเรียนรู้ของผู้เรียนในปัจจุบัน เนื่องจากการนำเอาเกมออนไลน์มาใช้ในระบบการศึกษา เป็นหนึ่งในวิธีที่ทางการศึกษาสามารถใช้เทคโนโลยีในการพัฒนาและสร้างประสบการณ์การเรียนรู้ที่น่าสนใจได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยสามารถสร้างสมดุลในการเรียนรู้ระหว่างความสนุกสนานและการเรียนรู้ไปพร้อมกัน นอกจากนี้ ยังสามารถเสริมสร้างทักษะการทำงาน สร้างความร่วมมือและความสามารถในการแก้ปัญหาาร่วมกัน เป็นเครื่องมือเพื่อสร้างการเรียนรู้ที่สอดคล้องกับการพัฒนาอุตสาหกรรมและตลาดแรงงาน

จากแผนภาพโมเดลธุรกิจการนำเสนอโมเดลธุรกิจระบบการศึกษาด้วยเกมออนไลน์โดยใช้ Business Model Canvas (BMC) จะช่วยให้ผู้ประกอบการเข้าใจโครงสร้างของธุรกิจได้อย่างชัดเจนและสามารถวิเคราะห์ข้อมูลที่สำคัญได้ดีกว่า ช่วยในการวางแผนและการดำเนินธุรกิจให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นในอุตสาหกรรมที่เติบโตอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน นอกจากนี้ยังช่วยในการสร้างความเชื่อมั่นกับผู้ลงทุนและลูกค้าในระบบการศึกษาด้วยเกมออนไลน์ มีประโยชน์ต่อการวางแผนธุรกิจใหม่ ต่อผู้ที่สนใจ

5.2 ข้อเสนอแนะ

5.2.1 ข้อเสนอแนะทั่วไป

จากการศึกษา นวัตกรรมโมเดลธุรกิจในระบบการศึกษาด้วยเกมออนไลน์ กรณีศึกษา เกมจำลองธุรกิจ (ACCTWORK) มีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. สร้างเนื้อหาที่น่าสนใจและมีคุณค่าบนโซเชียลมีเดีย เช่น Facebook Instagram Twitter LinkedIn Tiktok ในการโปรโมทสินค้าหรือบริการให้มากขึ้น ใช้โฆษณา เช่น Google Ads Facebook Ads Instagram Ads เพื่อดึงดูดความสนใจจากลูกค้า ใช้ SEO เพื่อเพิ่มโอกาสในการปรากฏบนหน้าแรกของผลการค้นหา รวมถึงการใช้อีเมลมาร์เก็ตติ้งเพื่อส่งข้อมูลและโปรโมชันพิเศษถึงลูกค้าที่ลงทะเบียนเข้าระบบ
2. จัดให้มีการแข่งขันระดับสถาบัน หรือการแข่งขันระดับประเทศ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาทักษะและความสามารถของนักศึกษาหรือผู้เข้าร่วมการแข่งขัน และเป็นโอกาสให้ผู้เข้าร่วมการแข่งขันได้มีโอกาสเรียนรู้และพัฒนาตัวเองในด้านต่างๆ สร้างบรรยากาศในการเรียนรู้ที่เต็มไปด้วยความสนุกสนานและแรงบันดาลใจ
3. สร้างความน่าเชื่อถือจากลูกค้าโดยการเพิ่มรีวิวและคำแนะนำจากลูกค้าเก่า รวมถึงการสร้างชุมชนออนไลน์สำหรับผู้เล่นที่สามารถแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ในการเล่นเกการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ
4. การสร้างระบบการติดตามและประเมินผลการเรียนรู้ของผู้เล่น เพื่อช่วยในการปรับปรุงและพัฒนาเกมให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
5. การพัฒนาเกมให้สามารถใช้งานได้ทั้งระบบออนไลน์และระบบออฟไลน์โดยไม่ต้องใช้สัญญาณอินเทอร์เน็ต ทำให้สามารถเล่นเกมได้ในทุกสถานการณ์และสภาพแวดล้อมที่ต่างกัน

5.2.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาโมเดลธุรกิจเกมเพื่อการศึกษาอื่นด้วยการวิเคราะห์ BMC สำหรับเพิ่มข้อมูลในการตัดสินใจเริ่มต้นวางแผนธุรกิจ
2. ควรมีการศึกษารายวิชาอื่นที่สามารถประยุกต์เกมเป็นเครื่องมือในการเรียนการสอนที่สอดคล้องกับกลุ่มอายุต่างๆ เพื่อให้ผู้สอนสามารถเลือกเกมที่เหมาะสมกับรายวิชาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ควรมีการศึกษาในเชิงปริมาณโดยประยุกต์ทฤษฎีทางด้านธุรกิจร่วมด้วย
เพื่อสนับสนุนให้ผลการวิจัยมีความน่าเชื่อถือยิ่งขึ้น

รายการอ้างอิง

- กิตติพงศ์ ม่วงแก้ว. (2562). การพัฒนาเกมเพื่อการศึกษา รายวิชาคอมพิวเตอร์ เรื่อง โครงงานคอมพิวเตอร์ สำหรับนักเรียน ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนยางตลาดวิทยาคาร. วารสาร เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา, 2, 4, มกราคม – เมษายน : 109 – 110.
- เกวลี แก่นจันดา. (2564). แบบจำลองเชิงสาเหตุของการจัดการความรู้ นวัตกรรมโมเดลธุรกิจ และความได้เปรียบทางการแข่งขันของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. วารสารวิทยาลัยนครราชสีมา (สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์), 15, 2, พฤษภาคม – สิงหาคม : 211 – 212.
- เขมิกา ธนธำรงกุลและคณะ. (2563). โมเดลธุรกิจเพื่อสร้างรายได้เปรียบในการแข่งขันของธุรกิจจำหน่ายเครื่องจักรกลการเกษตร ในจังหวัดเชียงใหม่. วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ, 14, 2, พฤษภาคม – สิงหาคม : 53 – 55.
- ซาชา โล้ว. (2564). แบบจำลอง Canvas ธุรกิจของสถาบันการเรียนรู้ภาษาจีนออนไลน์ในประเทศไทย. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกริก: กรุงเทพฯ. สืบค้นจาก <https://shorturl.asia/htByi>
- ณัฐพงษ์ นายแสงประทีป (2559). รายงานการวิจัยเรื่อง การศึกษาการเรียนรู้แบบลงมือปฏิบัติ ในรายวิชา TMT423 ระเบียบวิธีวิจัยสำหรับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว. วารสารวิจัยและพัฒนา วไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์, 11, 2, พฤษภาคม – สิงหาคม : 1 – 2.
- ณัฐกานต์ โตนวล และ ชุติมา กลั่นไพฑูรย์. (2565). การพัฒนาสื่อการสอนโมชันกราฟิก เรื่อง การวิเคราะห์ความต้องการของระบบโดยใช้แผนภาพยูสเคส. การประชุมวิชาการระดับชาติการจัดการเทคโนโลยีและนวัตกรรม ครั้งที่ 8, 143. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม: มหาสารคาม.
- ทัดพงศ์ อวิโรธนานนท์. (2564). การประยุกต์ใช้ทฤษฎี Business Model Canvas สำหรับงานวิจัย. สืบค้น 26 ธันวาคม 2566, จาก <https://shorturl.asia/q85Kk>
- ธนัญภัทร์ ศรีเนธิวสิน. (2564). การจัดการเรียนการสอนโดยใช้เกมเป็นฐานที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษา. วารสาร มจร บัณฑิตศึกษาพุทธโฆสปริทรรศน์, 7, 3, กันยายน – ธันวาคม : 45.
- ธันยวนันท์ เลียนอย่าง. (2561). การศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุและประสิทธิผลของโปรแกรมเสริมสร้างพฤติกรรมการเล่นเกมออนไลน์อย่างเหมาะสมของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น. วิทยานิพนธ์หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต. สาขาวิชาการวิจัยพฤติกรรม

ศาสตร์ประยุกต์ สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ:

กรุงเทพฯ. สืบค้นจาก <https://shorturl.asia/TYzpO>

นิสาชล รัตนมณีและคณะ. (2561). การพัฒนาองค์การโดยใช้พันธมิตรเชิงกลยุทธ์.

วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยธนบุรี, 12, 27, มกราคม – เมษายน : 178 – 181.

เนืองวงศ์ ทวยเจริญ และ จิรัชญา นาคแจ้ง. (2560). ระบบเว็บสำหรับสร้างแบบจำลองธุรกิจด้วย

แนวคิด Business Model Canvas. การประชุมวิชาการ งานวิจัยและพัฒนาเชิงประยุกต์

ครั้งที่ 9. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต: กรุงเทพฯ.

บริษัท เอ็มเค เรสโตรองต์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน). ภาพรวมธุรกิจบริษัท ลักษณะผลิตภัณฑ์และ

บริการของร้านเอ็มเค สุกี้. สืบค้น 26 ธันวาคม 2566, จาก <https://shorturl.asia/bh7qx>

บุษกร เชี่ยวจินดาภานต์. (2561). เทคนิคการวิจัยเชิงคุณภาพแบบกรณีศึกษา. วารสารศิลป

ศาสตร์ปริทัศน์, 13, 25, มกราคม – มิถุนายน : 105 – 112.

ปพิชญา วิชาสิทธิ์. (2564). การพัฒนาเกมออนไลน์เพื่อส่งเสริมผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชา

ภาษาไทย เรื่อง คำที่มาจากภาษาต่างประเทศ ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3. การ

ค้นคว้าอิสระหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต. สาขาวิชาวิจัยและประเมินทาง

การศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร: พิษณุโลก. สืบค้นจาก <https://shorturl.asia/tczjf>

ปริศนา มัชฌิมา. (2565). พัฒนาเทคนิคศึกษา: การสอนแบบออนไลน์กับการจัดการเรียนรู้โดย

ใช้เกมเป็นฐาน. บทความวิชาการ, 34, 123, กันยายน : 16 – 17.

ปรีดี นกุลสมปรารถนา. (2563). Case Study: กลยุทธ์การตลาดของ Apple. สืบค้น 26

ธันวาคม 2566, จาก <https://shorturl.asia/IStMA>

ปรีดี นกุลสมปรารถนา. (2564). Case Study: กลยุทธ์การตลาดของ Apple. สืบค้น 26

ธันวาคม 2566, จาก <https://shorturl.asia/2djJW>

ภัทรสุดา ยะบุญวัน. (2564). การพัฒนากิจกรรมการเรียนรู้ เรื่อง การประยุกต์ใช้เทคโนโลยี

ดิจิทัลสำหรับการเรียนการสอนด้วยสื่ออินโฟกราฟิกที่ส่งผลต่อการรู้ดิจิทัล ของ

นักศึกษาวิชาชีพครูคณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยศิลปากร. วิทยานิพนธ์หลักสูตร

ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร: นครปฐม. สืบค้น

จาก <https://shorturl.asia/6oYhe>

สัมภาษณ์ ธารทิพย์ สีताल, ครูวิทยฐานะ ครู ชำนาญการพิเศษ แผนกวิชาการบัญชี วิทยาลัย

พณิชยการบึงพระพิษณุโลก, 5 กุมภาพันธ์ 2567.

สัมภาษณ์ พินัญ สีตลวรารักษ์, ครูชำนาญการพิเศษ วิทยาลัยอาชีวศึกษาสุโขทัย, 5 กุมภาพันธ์

2567.

สัมภาษณ์ ไพรินทร์ ทองกันยา, ครู วิทยาลัยอาชีวศึกษาอุบลราชธานี, 5 กุมภาพันธ์ 2567.

สัมภาษณ์ ภัทรจิตา เลิศเกียรติรา, อาจารย์แผนกการบัญชี วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคตะวันออก (อี.เทค), 1 กุมภาพันธ์ 2567.

สัมภาษณ์ ระพีพรรณ อินทะรณ, ครู วิทยาลัยการอาชีวศึกษาจันทบุรี, 2 กุมภาพันธ์ 2567.

สัมภาษณ์ วีระยุทธ คชศิลา, Project Manager ห้างหุ้นส่วนจำกัด แอคเวิร์ค บิสซิเนส โซลูชันส์, 29 มกราคม 2567.

สัมภาษณ์ สุรัตน์ สิริตันชัย, หัวหน้าผู้จัดการ ห้างหุ้นส่วนจำกัด แอคเวิร์ค บิสซิเนส โซลูชันส์, 18 มกราคม 2567.

สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (ม.ป.ป.). แหล่งที่มาของข้อมูล (Source of Data). สืบค้นเมื่อวันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2567, จาก

สุรัตน์ สิริตันชัย. (2561). คู่มือการใช้งาน AcctWork Manual. ห้างหุ้นส่วนจำกัด แอคเวิร์ค บิสซิเนส โซลูชันส์. สืบค้นจาก <https://shorturl.asia/eTQ1I>

สุริยะ หาญพิชัย. (2562). การพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนในรายวิชาท้องถิ่นศึกษาโดยใช้การเรียนรู้แบบลงมือทำ. Lawarath Social E-Journal, 1, 3, กันยายน: 53 - 54.

อริสรา โหงวบุญล้อม. (2566). รูปแบบปัจจัยที่เอื้อต่อการเปลี่ยนผ่านองค์กรสู่ดิจิทัล. สารนิพนธ์หลักสูตรปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต. วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล. สืบค้นจาก <https://shorturl.asia/rC7A9>

อิมรอน แวมง และ ยัสมนุ สาละ. (2563). การพัฒนาเกมการศึกษาเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ เรื่อง หลักการเขียนโปรแกรมเบื้องต้น สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 . การประชุมวิชาการระดับชาติ “ราชมงคลสุนทร ครั้งที่ 11” “วิจัยและนวัตกรรมวิถีใหม่”, 604 – 606. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสุรินทร์.

อุไรรัตน์ มณีรัตนศักดิ์ และ สุรัตน์ สิริตันชัย. (2565). การจัดการเรียนการสอนด้วยเกมจำลองธุรกิจของสาขาการบัญชีที่สอดคล้องกับผลลัพธ์การเรียนรู้ที่คาดหวัง. วารสารบริหารธุรกิจเทคโนโลยีมหานคร, 19, 1, มกราคม – มิถุนายน : 23 - 25.

ACCTWORK. (2018). โปรแกรมเกมจำลองปัญหาทางการบัญชี. ห้างหุ้นส่วนจำกัด แอคเวิร์ค บิสซิเนส โซลูชันส์. [Computer Program]. สืบค้นจาก <https://home.acctwork.com/>

BrandAge Team. (2021). สตาร์บัคส์ Brand Value ที่ถูกสร้างผ่านแก้วกาแฟ. สืบค้น 26 ธันวาคม 2566, จาก <https://shorturl.asia/8c37B>

- Almér, E., & Eriksson, G. (2019). Understanding the business model in the video game industry. A case study on an independent video game developer. Master's Thesis in Business Administration, JÖNKÖPING University. สืบค้นจาก <https://shorturl.asia/4P9IE>
- Eddu. (2023). Business Model Canvas คืออะไร. สืบค้น 26 พฤศจิกายน 2566, จาก <https://eddu.org/business-model-canvas/>
- Fritscher, B., & Pigneur, Y. (2015). Extending the Business Model Canvas: A Dynamic Perspective. Fifth International Symposium on Business Modeling and Software Design. Faculty of Business and Economics, University of Lausanne: Switzerland.
- Level Up China. (n.d.). Cost Structure ต้นทุนของธุรกิจ. สืบค้น 27 ธันวาคม 2566, จาก <https://shorturl.asia/BzpcY>
- Level Up China. (n.d.). Key Activities กิจกรรมหลัก. สืบค้น 27 ธันวาคม 2566, จาก <https://shorturl.asia/Bf6Ni>
- M.Pussapol. (2018). วิสัยทัศน์ของ Elon Musk อนาคตของ Tesla. สืบค้น 26 ธันวาคม 2566, จาก <https://shorturl.asia/TQK87>
- Pisinee T. (2023). รู้จัก Value Proposition Canvas ตัวช่วยสร้างแบรนด์ที่ตอบโจทย์ลูกค้า. สืบค้น 26 ธันวาคม 2566, จาก <https://shorturl.asia/QzUNs>
- STEPS Academy. (2024). Business Model Canvas คืออะไร และใช้อย่างไรถึงธุรกิจอย่างไรให้ได้ผล. สืบค้น 27 ธันวาคม 2566, จาก <https://shorturl.asia/XW9e8>
- TTW Public Company Limited. (2022). การประหยัดต่อขนาด vs การประหยัดต่อขอบเขต. สืบค้นเมื่อวันที่ 26 พฤศจิกายน 2566, จาก <https://shorturl.asia/VkclP>
- Wongpinunwatana, N., & Maneerattanasak, U. (2020). Gamification as a Tool for Enhancing Students Understanding in Business Processes: An Experimental Research. Journal of Southwest Jiaotong University, 55, 6, December: 2.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบประเมินคุณภาพ (IOC)

แบบสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อการวิจัย (IOC)

หัวข้อเรื่อง นวัตกรรมโมเดลธุรกิจในระบบการศึกษาด้วยเกมออนไลน์

Business Model Innovation in Educational System by Online Game

กรณีศึกษา : เกมจำลองธุรกิจ (ACCTWORK)

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้ อยู่ในขั้นตอนการศึกษาว่า การใช้เกมในการเรียนการสอนจะได้รับความนิยมมากขึ้น และทำรายได้ให้กับธุรกิจเพิ่มขึ้นอย่างไร โดยกลุ่มประชากรตัวอย่าง คือเจ้าของ/ผู้บริหารธุรกิจเกมการศึกษา ที่ใช้เกมออนไลน์ หรือบอร์ดเกมในการเรียนการสอน/การฝึกอบรม
2. แบบสอบถามฉบับนี้ ต้องการทราบว่าธุรกิจนี้จะมีโอกาสในตลาดหรือไม่ รวมถึงการนำไปสู่การสร้างโมเดลธุรกิจเกี่ยวกับการศึกษารูปแบบใหม่ โดยใช้ Business Model Canvas
3. ขอความกรุณาผู้ทรงคุณวุฒิหรือท่านผู้เชี่ยวชาญ ช่วยพิจารณาร่างแบบสอบถามว่า มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยเรื่องนี้หรือไม่ ด้วยการให้ระดับความคิดเห็นในแต่ละข้อคำถามในระบบ IOC โดยการทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคะแนนความคิดเห็น และให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในประเด็นที่ยังไม่สมบูรณ์ เพื่อนำไปปรับปรุงแบบสอบถามให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

เกณฑ์การประเมินความสอดคล้อง IOC ของผู้เชี่ยวชาญ มีดังนี้

ให้คะแนนเท่ากับ	+1	หมายถึง เห็นด้วย สอดคล้องตรงตามวัตถุประสงค์
ให้คะแนนเท่ากับ	0	หมายถึง ไม่แน่ใจว่ามีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์
ให้คะแนนเท่ากับ	- 1	หมายถึง ไม่เห็นด้วย ไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์

ผู้วิจัย นาง รมิดา โพธิ์มาก

นักศึกษาปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นตามองค์ประกอบของ Business Model Canvas

ข้อ	ข้อความ	ความคิดเห็น ผู้ทรงคุณวุฒิ			ค่า IOC	แปลผล
		1	2	3		
1	กลุ่มลูกค้า (Customer Segment)					
1.1	ธุรกิจเกมของคุณเหมาะกับลูกค้ากลุ่มใดบ้าง	+1	+1	0	0.67	สอดคล้อง
1.2	ธุรกิจเกมของคุณเคยทำการจัดกลุ่มจำนวนลูกค้าแต่ละประเภทแล้วทำการตลาดเพื่อเข้าถึงลูกค้าแต่ละกลุ่มหรือไม่ อย่างไร	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
2	คุณค่าของผลิตภัณฑ์ หรือ บริการ (Value Proposition)					
2.1	ธุรกิจเกมของคุณเป็นเกมประเภทใด (เกมออนไลน์ บอร์ดเกม หรือ เกมอื่นๆ) มีเกมอะไรบ้าง	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
2.2	คุณเคยวิเคราะห์จุดแข็งจุดอ่อนธุรกิจเกมของคุณหรือไม่แตกต่างจากคู่แข่งในตลาดอย่างไร	0	+1	+1	0.67	สอดคล้อง
2.3	เกมนี้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้หรือไม่ อย่างไร	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
2.4	เวลาเกิดปัญหาเกี่ยวกับเกม ทางองค์กรของคุณสามารถแก้ไขได้หรือไม่ มีวิธีรับมืออย่างไร	0	+1	+1	0.67	สอดคล้อง
2.5	ธุรกิจเกมของคุณมีการวางแผนพัฒนาปรับปรุงเกมเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ดียิ่งขึ้นหรือไม่ อย่างไร	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
2.6	ธุรกิจเกมของคุณต่างจากเครื่องมือการเรียนการสอน	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง

ข้อ	ข้อความถาม	ความคิดเห็น ผู้ทรงคุณวุฒิ			ค่า IOC	แปลผล
		1	2	3		
	แบบเดิมอย่างไร มีประโยชน์มาก น้อยแค่ไหน อย่างไร					
2.7	คุณคิดว่าเกมจะสามารถใช้เป็น เครื่องมือแทนการเรียนการสอน แบบเดิมได้หรือไม่ เพราะเหตุใด	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
2.8	จากการทำธุรกิจ ท่านคิดว่าธุรกิจ เกมมีการเติบโตตามแผนหรือไม่	-1	+1	+1	0.33	ไม่สอดคล้อง
3	ช่องทางการส่งมอบ (Channels)					
3.1	มีช่องทางใดบ้างที่ลูกค้าจะ สามารถติดต่อ หรือเข้าถึงธุรกิจ เกมของคุณ (ช่องทางออฟไลน์ ทางออนไลน์ ทางแอปพลิเคชัน หรือทางแพลตฟอร์มอื่นๆ)	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
3.2	ในการส่งมอบบริการให้ลูกค้า ธุรกิจของคุณใช้แพลตฟอร์ม/ รูปแบบการส่งมอบแบบใดบ้าง เช่นข้อมูลบริษัท ข้อมูลผลิตภัณฑ์ การรับรองต่อ เป็นต้น	+1	+1	0	0.67	สอดคล้อง
3.3	ธุรกิจเกมของคุณทำการ ประชาสัมพันธ์หรือทำการตลาด ทางช่องทางไหนมากที่สุด เพราะ เหตุใด	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
3.4	ช่องทางไหนที่ลูกค้านิยมหรือ สามารถเข้าถึงธุรกิจเกมของคุณ มากที่สุด	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
3.5	ในอนาคตมีการวางแผนที่จะขยาย หรือเพิ่มเติมช่องทางการเข้าถึง ลูกค้าเพิ่มขึ้นหรือไม่ อย่างไร	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
4	ความสัมพันธ์กับลูกค้า (Customer Relationship)					

ข้อ	ข้อความถาม	ความคิดเห็น ผู้ทรงคุณวุฒิ			ค่า IOC	แปลผล
		1	2	3		
4.1	ธุรกิจเกมของคุณมีวิธีการรักษาความสัมพันธ์และมีการติดต่อลูกค้าด้วยวิธีใด อย่างไร	0	+1	+1	0.67	สอดคล้อง
4.2	ธุรกิจเกมของคุณได้ตอบกับลูกค้าอย่างไร เป็นการเข้าพบด้วยตัวเอง (face to face) หรือแบบระบบอัตโนมัติ (automatic system) หรือให้ลูกค้าบริการตนเอง (self service) หรืออื่นๆ	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
4.3	ธุรกิจเกมของคุณมีรูปแบบอะไรบ้างในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า และมีวิธีการอย่างไร (ยกตัวอย่างเช่น ระบบสมาชิก ระบบสะสมคะแนน เป็นต้น)	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
4.4	ธุรกิจเกมของคุณมีวิธีสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า ให้ลูกค้าประทับใจอย่างไรบ้าง	+1	+1	-1	0.33	ไม่สอดคล้อง
4.5	ธุรกิจเกมของคุณได้นำระบบ CRM (Customer Relationship Management) มาใช้เป็นเครื่องมือในการรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้าหรือไม่ อย่างไร	0	+1	+1	0.67	สอดคล้อง
4.6	ธุรกิจเกมของคุณมีวิธีการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าเดิมและสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าใหม่แตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร (ถ้าแตกต่างกันให้ตอบคำถาม 4.7 และ 4.8 เป็นลำดับต่อไป)	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง

ข้อ	ข้อความถาม	ความคิดเห็น ผู้ทรงคุณวุฒิ			ค่า IOC	แปลผล
		1	2	3		
4.7	ธุรกิจเกมของคุณมีวิธีการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าเดิมอย่างไรบ้าง	+1	+1	-1	0.33	ไม่สอดคล้อง
4.8	ธุรกิจเกมของคุณมีวิธีการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าใหม่อย่างไรบ้าง	+1	+1	-1	0.33	ไม่สอดคล้อง
5	กระแสรายได้ (Revenue Streams)					
5.1	ธุรกิจเกมของคุณมีแหล่งที่มาของรายได้จากทางใดบ้าง	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
5.2	สัดส่วนของรายได้แต่ละช่องทางเป็นอย่างไร	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
6	ทรัพยากรหลัก (Key Resource)					
6.1	ธุรกิจเกมของคุณจำเป็นต้องมีหรือใช้ทรัพยากรอะไรบ้าง เช่น เงินทุน พนักงาน เครื่องจักร ลิขสิทธิ์	+1	+1	0	0.67	สอดคล้อง
7	กิจกรรมหลัก (Key Activity)					
7.1	ธุรกิจเกมของคุณมีให้บริการเกมในลักษณะใดบ้าง (ขายลิขสิทธิ์ ตลอดชีพ ลิขสิทธิ์จำกัดอายุ ให้ใช้ฟรี) ในกรณีใดบ้าง	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
7.2	เกมของคุณใช้แพลตฟอร์มรูปแบบใด	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
7.3	แพลตฟอร์มของคุณรองรับการใช้งานจากต่างประเทศหรือไม่	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
7.4	เกมของคุณสามารถเล่นผ่านอุปกรณ์หรือเครื่องมือใดได้บ้าง	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
7.5	วิธีการเข้าเล่นเกมเป็นอย่างไร มีความยุ่งยากมากน้อยแค่ไหน	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง

ข้อ	ข้อความ	ความคิดเห็น ผู้ทรงคุณวุฒิ			ค่า IOC	แปลผล
		1	2	3		
7.6	เนื้อหาบนเว็บไซต์สอดคล้องกับสิ่งที่ต้องการให้ผู้ให้บริการเรียนรู้หรือไม่ และมีจุดใดที่คิดว่าต้องแก้ไขหรือปรับปรุงเพิ่มเติม	+1	+1	0	0.67	สอดคล้อง
7.7	เกมของคุณทำให้ผู้เล่นรู้สึกสนุก เรียนรู้บทเรียนได้เข้าใจมากขึ้น และนำไปประยุกต์ใช้ได้หรือไม่ อย่างไร	0	+1	0	0.33	ไม่สอดคล้อง
7.8	ธุรกิจเกมของคุณมีการทำการตลาดมากน้อยเพียงใด ประชาสัมพันธ์อย่างไร	-1	+1	0	0	ไม่สอดคล้อง
7.9	ผลงานที่ผ่านมาธุรกิจเกมของคุณเป็นอย่างไร มีผลตอบรับที่พึงพอใจหรือไม่ อย่างไรบ้าง	+1	+1	0	0.67	สอดคล้อง
7.10	ธุรกิจเกมของคุณมีการปรับปรุงพัฒนาตัวเกมเดิมที่มีอยู่แล้วอย่างสม่ำเสมอหรือไม่ อย่างไร	+1	+1	0	0.67	สอดคล้อง
7.11	ที่ผ่านมามีการพัฒนาเกมการศึกษาตัวใหม่บ้างหรือไม่ อย่างไร	+1	+1	0	0.67	สอดคล้อง
7.12	สิ่งที่คุณจะทำเพื่อพัฒนาธุรกิจเกมของคุณคืออะไรบ้าง	+1	+1	0	0.67	สอดคล้อง
8	พันธมิตรหลัก (Key partner)					
8.1	ธุรกิจเกมของคุณมีหุ้นส่วน/พาร์ทเนอร์หรือไม่ ใครบ้าง	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
8.2	หุ้นส่วน/พาร์ทเนอร์ของคุณมีแบบใดบ้าง มีตัวช่วยอื่นเพิ่มเติมหรือไม่ อย่างไร	-1	+1	-1	-1	ไม่สอดคล้อง
8.3	หุ้นส่วน/พาร์ทเนอร์ของคุณช่วยสนับสนุนธุรกิจคุณอย่างไรบ้าง	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง

ข้อ	ข้อความ	ความคิดเห็น ผู้ทรงคุณวุฒิ			ค่า IOC	แปลผล
		1	2	3		
	และคุณได้รับประโยชน์อะไรที่สำคัญจากการมีพาร์ทเนอร์ข้างต้น					
8.4	หุ้นส่วน/พาร์ทเนอร์ของคุณทำธุรกิจใดเป็นหลัก จุดเด่นคืออะไร มีผลงานเป็นอย่างไร	+1	+1	-1	0.33	ไม่สอดคล้อง
9	โครงสร้างต้นทุน (Cost Structure)					
9.1	ธุรกิจเกมของคุณ มีต้นทุนในการดำเนินงานอะไรบ้าง	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
9.2	ต้นทุนในการดำเนินงานแต่ละประเภท มีมูลค่าเท่าไร	+1	+1	0	0.67	สอดคล้อง

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้เชี่ยวชาญ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความกรุณาของท่านมา ณ โอกาสนี้

ลงชื่อ.....

(.....)

ผู้ทรงคุณวุฒิ

ภาคผนวก ข

แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview)

ชื่อโครงการ นวัตกรรมโมเดลธุรกิจในระบบการศึกษาด้วยเกมออนไลน์

กรณีศึกษา เกมจำลองธุรกิจ (ACCTWORK)

1. แบบสัมภาษณ์เชิงลึกสำหรับผู้ประกอบการ
2. แบบสัมภาษณ์เชิงลึกสำหรับผู้บริหารฝ่ายการตลาด
3. แบบสัมภาษณ์เชิงลึกสำหรับผู้ให้บริการ

แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview)

สำหรับผู้ประกอบการ

ชื่อโครงการ นวัตกรรมโมเดลธุรกิจในระบบการศึกษาด้วยเกมออนไลน์

กรณีศึกษา เกมจำลองธุรกิจ (ACCTWORK)

ผู้วิจัย นาง รมิดา โพธิ์มาก

นักศึกษาปริญญาโท

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร

ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์.....ตำแหน่ง.....

ระดับการศึกษา.....

ชื่อสถานประกอบการ.....

ประเภทธุรกิจ/เครื่องมือ.....

สัมภาษณ์เมื่อวันที่.....เดือน..... พ.ศ.

สถานที่สัมภาษณ์.....เวลาที่สัมภาษณ์.....

ผู้สัมภาษณ์ นาง รมิดา โพธิ์มาก

(ส่วนคำถาม)

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นตามองค์ประกอบของ **Business Model Canvas**

องค์ประกอบตาม Business Model Canvas	คำถาม	คำตอบ
1. กลุ่มลูกค้า (Customer Segment)	1.1 ธุรกิจเกมของคุณเหมาะกับลูกค้ากลุ่มใดบ้าง และสถาบันการศึกษาใดบ้างที่สามารถใช้ธุรกิจเกมของคุณเป็นเครื่องมือในการเรียนการสอน	
	1.2 ธุรกิจเกมของคุณเคยทำการจัดกลุ่มจำนวนลูกค้าแต่ละประเภท แล้วทำการตลาดเพื่อเข้าถึงลูกค้าแต่ละกลุ่มหรือไม่ อย่างไร	
2. คุณค่าของผลิตภัณฑ์หรือ บริการ (Value Proposition)	2.1 ธุรกิจเกมของคุณเป็นเกมประเภทใด (เกมออนไลน์ บอร์ดเกม หรือเกมอื่นๆ) มีเกมอะไรบ้าง	
	2.2 คุณเคยวิเคราะห์จุดแข็งจุดอ่อนธุรกิจเกมของคุณหรือไม่แตกต่างจากคู่แข่งในตลาดอย่างไร	
	2.3 เกมนี้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้หรือไม่ อย่างไร	
	2.4 เวลาเกิดปัญหาเกี่ยวกับเกม ทางองค์กรของคุณ	

องค์ประกอบตาม Business Model Canvas	คำถาม	คำตอบ
	สามารถแก้ไขได้หรือไม่ มีวิธีรับมืออย่างไร	
	2.5 ธุรกิจเกมของคุณมีการวางแผนพัฒนาปรับปรุงเกมเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ดียิ่งขึ้นหรือไม่อย่างไร	
	2.6 ธุรกิจเกมของคุณต่างจากเครื่องมือการเรียนการสอนแบบเดิมอย่างไร มีประโยชน์มากน้อยแค่ไหน อย่างไร	
	2.7 คุณคิดว่าเกมจะสามารถใช้เป็นเครื่องมือแทนการเรียนการสอนแบบเดิมได้หรือไม่ เพราะเหตุใด	
	2.8 จากการทำธุรกิจ ท่านคิดว่าธุรกิจเกมมีการเติบโตตามแผนหรือไม่	
3. ช่องทางการส่งมอบ (Channels)	3.1 มีช่องทางใดบ้างที่ลูกค้าจะสามารถติดต่อ หรือเข้าถึงธุรกิจเกมของคุณ (ช่องทางออฟไลน์ ทางออนไลน์ ทางแอปพลิเคชัน หรือทางแพลตฟอร์มอื่นๆ)	
	3.2 ในการส่งมอบบริการให้ลูกค้า ธุรกิจของคุณใช้แพลตฟอร์ม/รูปแบบการส่ง	

องค์ประกอบตาม Business Model Canvas	คำถาม	คำตอบ
	มอบแบบใดบ้าง เช่นข้อมูล บริษัท ข้อมูลผลิตภัณฑ์ การ รับออเดอร์ เป็นต้น	
	3.3 ธุรกิจเกมของคุณทำการ ประชาสัมพันธ์หรือทำ การตลาดทางช่องทางไหน มากที่สุด เพราะเหตุใด	
	3.4 ช่องช่องทางไหนที่ลูกค้า นิยมหรือสามารถเข้าถึงธุรกิจ เกมของคุณมากที่สุด	
	3.5 ในอนาคตมีการวางแผน ที่จะขยายหรือเพิ่มเติมช่อง ทางการเข้าถึงลูกค้าเพิ่มขึ้น หรือไม่ อย่างไร	
4. ความสัมพันธ์กับลูกค้า (Customer Relationship)	4.1 ธุรกิจเกมของคุณมีวิธีการ สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า อย่างไร	
	4.2 ธุรกิจเกมของคุณได้ตอบ กับลูกค้าอย่างไร เป็นการเข้า พบด้วยตัวเอง (face to face) หรือแบบระบบอัตโนมัติ (automatic system) หรือให้ ลูกค้าบริการตนเอง (self service) หรืออื่นๆ	
	4.3 ธุรกิจเกมของคุณมี รูปแบบอะไรบ้างในการสร้าง ความสัมพันธ์กับลูกค้า และมี	

องค์ประกอบตาม Business Model Canvas	คำถาม	คำตอบ
	วิธีการอย่างไร (ยกตัวอย่าง เช่น ระบบสมาชิก ระบบ สะสมคะแนน เป็นต้น)	
	4.4 ธุรกิจเกมของคุณมีวิธี สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า ให้ลูกค้าประทับใจอย่างไรบ้าง	
	4.5 ธุรกิจเกมของคุณมีวิธีการ สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า กลุ่มเดิมและสร้าง ความสัมพันธ์กับลูกค้าใหม่ แตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร (ถ้าแตกต่างกันให้ตอบคำถาม 4.6 และ 4.7 เป็นลำดับต่อไป)	
	4.6 ธุรกิจเกมของคุณมีวิธีการ สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า กลุ่มเดิมอย่างไรบ้าง	
	4.7 ธุรกิจเกมของคุณมีวิธีการ สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า ใหม่อย่างไรบ้าง	
5. กระแสรายได้ (Revenue Streams)	5.1 ธุรกิจเกมของคุณมี แหล่งที่มาของรายได้จากทาง ไດบ้าง	
	5.2 สัดส่วนของรายได้แต่ละ ช่องทางเป็นอย่างไร	

องค์ประกอบตาม Business Model Canvas	คำถาม	คำตอบ
6. ทรัพยากรหลัก (Key Resource)	6.1 ธุรกิจเกมของคุณจำเป็นต้องมีหรือใช้ทรัพยากรอะไรบ้าง เช่น เงินทุน พนักงาน เครื่องจักร ลิขสิทธิ์	
7. กิจกรรมหลัก (Key Activity)	7.1 ธุรกิจเกมของคุณมีให้บริการเกมในลักษณะใดบ้าง (ขายลิขสิทธิ์ตลอดชีพ ลิขสิทธิ์จำกัดอายุ ให้ใช้ฟรี) ในกรณีใดบ้าง	
	7.2 เกมของคุณใช้แพลตฟอร์มรูปแบบใด	
	7.3 แพลตฟอร์มของคุณรองรับการใช้งานจากต่างประเทศหรือไม่	
	7.4 เกมของคุณสามารถเล่นผ่านอุปกรณ์หรือเครื่องมือใดได้บ้าง	
	7.5 วิธีการเข้าเล่นเกมเป็นอย่างไร มีความยุ่งยากมากน้อยแค่ไหน	
	7.6 เนื้อหาบนเว็บไซต์คล้อยกับสิ่งที่ต้องการให้ผู้ให้บริการเรียนรู้หรือไม่ และมีจุดใดที่คิดว่าต้องแก้ไขหรือปรับปรุงเพิ่มเติม	

องค์ประกอบตาม Business Model Canvas	คำถาม	คำตอบ
	7.7 ผลงานที่ผ่านมารัฐกิจเกมของคุณเป็นอย่างไร มีผลตอบรับที่พึงพอใจหรือไม่ อย่างไรบ้าง	
	7.8 รัฐกิจเกมของคุณมีการปรับปรุงพัฒนาตัวเกมเดิมที่มีอยู่แล้วอย่างสม่ำเสมอหรือไม่อย่างไร	
	7.9 ที่ผ่านมามีการพัฒนาเกมการศึกษาตัวใหม่บ้างหรือไม่อย่างไร	
	7.10 สิ่งที่คุณจะทำเพื่อพัฒนาธุรกิจเกมของคุณคืออะไรบ้าง	
8. พันธมิตรหลัก (Key partner)	8.1 รัฐกิจเกมของคุณมีหุ้นส่วน/พาร์ทเนอร์หรือไม่ใครบ้าง	
	8.2 หุ้นส่วน/พาร์ทเนอร์ของคุณมีแบบใดบ้าง มีตัวช่วยอื่นเพิ่มเติมหรือไม่ อย่างไร	
	8.3 หุ้นส่วน/พาร์ทเนอร์ของคุณช่วยสนับสนุนธุรกิจคุณอย่างไรบ้าง และคุณได้รับประโยชน์อะไรที่สำคัญจากการมีพาร์ทเนอร์ข้างต้น	

องค์ประกอบตาม Business Model Canvas	คำถาม	คำตอบ
	8.4 หุ่นส่วน/พาร์ทเนอร์ของ คุณทำธุรกิจใดเป็นหลัก จุดเด่นคืออะไร มีผลงานเป็น อย่างไร	
9. โครงสร้างต้นทุน (Cost Structure)	9.1 ธุรกิจเกมของคุณ มี ต้นทุนในการดำเนินงาน อะไรบ้าง	
	9.2 ต้นทุนในการดำเนินงาน แต่ละประเภท มีมูลค่าเท่าไร	
10. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม		

แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview)

สำหรับผู้บริหารฝ่ายการตลาด

ชื่อโครงการ นวัตกรรมโมเดลธุรกิจในระบบการศึกษาด้วยเกมออนไลน์

กรณีศึกษา เกมจำลองธุรกิจ (ACCTWORK)

ผู้วิจัย นาง รมิดา โพธิ์มาก

นักศึกษาปริญญาโท

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร

ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์.....ตำแหน่ง.....

ระดับการศึกษา.....

ชื่อสถานประกอบการ.....

ประเภทธุรกิจ/เครื่องมือ.....

สัมภาษณ์เมื่อวันที่.....เดือน..... พ.ศ.

สถานที่สัมภาษณ์.....เวลาที่สัมภาษณ์.....

ผู้สัมภาษณ์ นาง รมิดา โพธิ์มาก

(ส่วนคำถาม)

คำชี้แจง แบบสัมภาษณ์นี้จัดทำขึ้นตามองค์ประกอบของ **Business Model Canvas**

องค์ประกอบตาม Business Model Canvas	คำถาม	คำตอบ
1. กลุ่มลูกค้า (Customer Segment)	1.1 ธุรกิจเกมของคุณเหมาะกับลูกค้ากลุ่มใด และองค์กรหรือสถาบันการศึกษาใดบ้างที่ซื้อเกมของคุณไปใช้เป็นเครื่องมือในการเรียนการสอน	
	1.2 ธุรกิจเกมของคุณเคยทำการแบ่งกลุ่มของลูกค้าแต่ละประเภท แล้วทำการตลาดเพื่อเข้าถึงลูกค้าแต่ละกลุ่มหรือไม่ อย่างไร	
2. คุณค่าของผลิตภัณฑ์หรือ บริการ (Value Proposition)	2.1 ธุรกิจเกมของคุณเป็นเกมประเภทใด (เกมออนไลน์ บอร์ดเกม หรือเกมอื่นๆ) มีเกมอะไรบ้าง	
	2.2 เกมนี้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้หรือไม่ อย่างไร	
	2.3 คุณเคยวิเคราะห์จุดแข็งจุดอ่อนธุรกิจเกมของคุณหรือไม่แตกต่างจากคู่แข่งในตลาดอย่างไร	
	2.4 ธุรกิจเกมของคุณต่างจากเครื่องมือการเรียนการสอน	

องค์ประกอบตาม Business Model Canvas	คำถาม	คำตอบ
	แบบเดิมอย่างไร มีประโยชน์ มากน้อยแค่ไหน อย่างไร	
	2.5 คุณคิดว่าเกมจะสามารถ ใช้เป็นเครื่องมือแทนการเรียน การสอนแบบเดิมได้หรือไม่ เพราะเหตุใด	
	2.6 เวลาเกิดปัญหาเกี่ยวกับ เกม ทางองค์กรของคุณ สามารถแก้ไขได้หรือไม่ มีวิธี รับมืออย่างไร	
	2.7 ธุรกิจเกมของคุณมีการ วางแผนพัฒนาปรับปรุงเกม เพื่อตอบสนองความต้องการ ของลูกค้าให้ดียิ่งขึ้นหรือไม่ อย่างไร	
	2.8 จากการทำธุรกิจ ท่านคิด ว่าธุรกิจเกมมีการเติบโตตาม แผนหรือไม่	
3. ช่องทางการส่งมอบ (Channels)	3.1 มีช่องทางใดบ้างที่ลูกค้า จะสามารถติดต่อ หรือเข้าถึง ธุรกิจเกมของคุณ (ช่องทาง ออฟไลน์ ทางออนไลน์ ทาง แอปพลิเคชัน หรือทาง แพลตฟอร์มอื่นๆ)	
	3.2 ในการส่งมอบบริการให้ ลูกค้า ธุรกิจของคุณใช้ แพลตฟอร์ม/รูปแบบการส่ง	

องค์ประกอบตาม Business Model Canvas	คำถาม	คำตอบ
	มอบแบบใดบ้าง เช่นข้อมูล บริษัท ข้อมูลผลิตภัณฑ์ การ รับรองเตอร์ เป็นต้น	
	3.3 ธุรกิจเกมของคุณทำการ ประชาสัมพันธ์หรือทำ การตลาดทางช่องทางไหน มากที่สุด เพราะเหตุใด	
	3.4 ช่องทางไหนที่ลูกค้านิยม หรือสามารถเข้าถึงธุรกิจเกม ของคุณมากที่สุด	
	3.5 ในอนาคตมีการวางแผนที่ จะขยายหรือเพิ่มเติมช่อง ทางการเข้าถึงลูกค้าเพิ่มขึ้น หรือไม่ อย่างไร	
4. ความสัมพันธ์กับลูกค้า (Customer Relationship)	4.1 ธุรกิจเกมของคุณมีวิธีการ สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า อย่างไร	
	4.2 ธุรกิจเกมของคุณได้ตอบ กับลูกค้าอย่างไร เป็นการเข้า พบด้วยตัวเอง (face to face) หรือแบบระบบอัตโนมัติ (automatic system) หรือให้ ลูกค้าบริการตนเอง (self service) หรืออื่นๆ	
	4.3 ธุรกิจเกมของคุณมี รูปแบบอะไรบ้างในการสร้าง ความสัมพันธ์กับลูกค้า และมี	

องค์ประกอบตาม Business Model Canvas	คำถาม	คำตอบ
	วิธีการอย่างไร (ยกตัวอย่าง เช่น ระบบสมาชิก ระบบ สะสมคะแนน เป็นต้น)	
	4.4 ธุรกิจเกมของคุณมีวิธี สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า ให้ลูกค้าประทับใจอย่างไรบ้าง	
	4.5 ธุรกิจเกมของคุณมีวิธีการ สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า กลุ่มเดิมและสร้าง ความสัมพันธ์กับลูกค้าใหม่ แตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร (ถ้าแตกต่างกัน แบบเดิมเป็น อย่างไร แบบใหม่เป็น อย่างไร)	
	4.6 ธุรกิจเกมของคุณได้นำ ระบบ CRM (Customer Relationship Management) มาใช้เป็นเครื่องมือในการ รักษาความสัมพันธ์กับลูกค้า หรือไม่ อย่างไร	
5. กระแสรายได้ (Revenue Streams)	5.1 ธุรกิจเกมของคุณมี แหล่งที่มาของรายได้จากทางใดบ้าง	
	5.2 สัดส่วนของรายได้แต่ละ ช่องทางจากเป็นอย่างไร	

องค์ประกอบตาม Business Model Canvas	คำถาม	คำตอบ
6. ทรัพยากรหลัก (Key Resource)	6.1 ธุรกิจเกมของคุณจำเป็นต้องมีหรือใช้ทรัพยากรอะไรบ้าง เช่น เงินทุน พนักงาน เครื่องจักร ลิขสิทธิ์	
	6.2 ทรัพยากรที่จำเป็นมากที่สุดซึ่งหากไม่มีหรือไม่เพียงพออาจทำให้เกิดปัญหาคืออะไรและเพราะอะไร	
7. กิจกรรมหลัก (Key Activity)	7.1 ธุรกิจเกมของคุณมีให้บริการเกมในลักษณะใดบ้าง (ขายลิขสิทธิ์ตลอดชีพ ลิขสิทธิ์จำกัดอายุ ให้ใช้ฟรี) ในกรณีใดบ้าง	
	7.2 เกมของคุณใช้แพลตฟอร์มรูปแบบใด	
	7.3 แพลตฟอร์มของคุณรองรับการใช้งานจากต่างประเทศหรือไม่	
	7.4 เกมของคุณสามารถเล่นผ่านอุปกรณ์หรือเครื่องมือใดบ้าง	
	7.5 วิธีการเข้าเล่นเกมเป็นอย่างไร มีความยุ่งยากมากน้อยแค่ไหน	
	7.6 เนื้อหาบนเว็บไซต์คล้อยกับสิ่งที่ต้องการให้ผู้ให้บริการ	

องค์ประกอบตาม Business Model Canvas	คำถาม	คำตอบ
	เรียนรู้หรือไม่ และมีจุดใดที่ คิดว่าต้องแก้ไขหรือปรับปรุง เพิ่มเติม	
	7.7 ผลงานที่ผ่านมารัฐกิจเกม ของคุณเป็นอย่างไร มีผลตอบ รับที่พึงพอใจหรือไม่ อย่างไร บ้าง	
	7.8 รัฐกิจเกมของคุณมีการ ปรับปรุงพัฒนาตัวเกมเดิมที่มี อยู่แล้วอย่างสม่ำเสมอหรือไม่ อย่างไร	
	7.9 ที่ผ่านมามีการพัฒนาเกม การศึกษาตัวใหม่บ้างหรือไม่ อย่างไร	
	7.10 สิ่งที่คุณจะทำเพื่อพัฒนา รัฐกิจเกมของคุณสำหรับใช้ใน การเรียนการสอนคืออะไรบ้าง	
8. พันธมิตรหลัก (Key partner)	8.1 รัฐกิจเกมของคุณมี หุ้นส่วน/พาร์ทเนอร์หรือไม่ ใครบ้าง	
	8.2 หุ้นส่วน/พาร์ทเนอร์ของ คุณทำรัฐกิจใดเป็นหลัก จุดเด่นคืออะไร มีผลงานเป็น อย่างไร	
	8.3 หุ้นส่วน/พาร์ทเนอร์ของ คุณช่วยสนับสนุนรัฐกิจคุณ	

องค์ประกอบตาม Business Model Canvas	คำถาม	คำตอบ
	อย่างไรบ้าง และคุณได้รับประโยชน์อะไรที่สำคัญจากการมีพาร์ทเนอร์ข้างต้น	
9. โครงสร้างต้นทุน (Cost Structure)	9.1 ธุรกิจเกมของคุณ มีต้นทุนในการดำเนินงานอะไรบ้าง	
	9.2 ต้นทุนในการดำเนินงานแต่ละประเภท มีมูลค่าเท่าไร คิดเป็นสัดส่วนอย่างไร	
10. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม		

แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview)

สำหรับลูกค้าที่ใช้บริการ

ชื่อโครงการ นวัตกรรมโมเดลธุรกิจในระบบการศึกษาด้วยเกมออนไลน์

กรณีศึกษา เกมจำลองธุรกิจ (ACCTWORK)

ผู้วิจัย นาง รมิดา โพธิ์มาก

นักศึกษาปริญญาโท

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร

ชื่อผู้ใช้บริการ.....ตำแหน่ง.....

สถาบันการศึกษา.....

วิชาที่ใช้เกมจำลองธุรกิจ(ACCTWORK).....

สัมภาษณ์เมื่อวันที่.....เดือน..... พ.ศ.

สถานที่สัมภาษณ์.....เวลาที่สัมภาษณ์.....

ผู้สัมภาษณ์ นาง รมิดา โพธิ์มาก

(ส่วนคำถาม)

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นตามองค์ประกอบของ **Business Model Canvas**

องค์ประกอบตาม Business Model Canvas	คำถาม	คำตอบ
1. คุณค่าของผลิตภัณฑ์ หรือ บริการ (Value Proposition)	1.1 คุณคิดว่าเกมจำลองธุรกิจ (ACCTWORK) มีคุณค่า อย่างไรต่อการใช้งานของคุณ	
	1.2 เกมจำลองธุรกิจ (ACCTWORK) สามารถ ตอบสนองความต้องการของ คุณได้หรือไม่ อย่างไร	
	1.3 คุณคิดว่าเกมจำลองธุรกิจ (ACCTWORK) มีจุดเด่น จุด ด้อยอย่างไร มีคุณสมบัติอะไร ที่แตกต่างจากคู่แข่งในตลาด	
	1.4 การใช้เกมจำลองธุรกิจ (ACCTWORK) ต่างจากการ ใช้เครื่องมือการเรียนการสอน แบบเดิมอย่างไร มีประโยชน์ อย่างไร	
	1.5 คุณคิดว่าเกมจำลองธุรกิจ (ACCTWORK) จะสามารถ ใช้เป็นเครื่องมือแทนการ เรียนการสอนแบบเดิมได้ หรือไม่ เพราะเหตุใด	
	1.6 เวลาเกิดปัญหาเกี่ยวกับ เกม คุณได้รับการแก้ไขจาก องค์กรเกมจำลองธุรกิจ	

องค์กรประกอบตาม Business Model Canvas	คำถาม	คำตอบ
	(ACCTWORK) หรือไม่ อย่างไรบ้าง	
	1.7 คุณคิดว่าเกมจำลองธุรกิจ (ACCTWORK) สามารถ พัฒนาอย่างไรเพื่อให้ ตอบสนองต่อความต้องการ ของคุณได้ดีขึ้น	
2. ความสัมพันธ์กับลูกค้า (Customer Relationship)	2.1 คุณมีการติดต่อสื่อสารกับ ทีมงานขององค์กรเกมจำลอง ธุรกิจ (ACCTWORK) อย่างไร เป็นการเข้าพบด้วย ตัวเอง (face to face) หรือ แบบระบบอัตโนมัติ (automatic system) หรือ ให้บริการตนเอง (self service) หรืออื่นๆ	
	2.2 คุณพึงพอใจกับบริการที่ ได้รับจากธุรกิจเกมจำลอง ธุรกิจ (ACCTWORK) หรือไม่ และเพราะเหตุใด	
	2.3 คุณคิดว่าธุรกิจเกมจำลอง ธุรกิจ (ACCTWORK) ควร เพิ่มบริการอะไรเพื่อสร้าง ความพึงพอใจให้กับลูกค้า	
	2.4 คุณคิดว่าธุรกิจเกมจำลอง ธุรกิจ (ACCTWORK) ควร	

องค์ประกอบตาม Business Model Canvas	คำถาม	คำตอบ
	จัดทำโปรโมชันหรือกิจกรรมใดเพื่อดึงดูดลูกค้าใหม่	
	2.5 ก่อนใช้และหลังใช้บริการ เกมจำลองธุรกิจ (ACCTWORK) คุณได้รับการดูแล การให้บริการแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร	
	2.6 คุณยังคงเลือกใช้บริการของธุรกิจเกมจำลองธุรกิจ (ACCTWORK) อีกหรือไม่ อย่างไร	
	2.7 คุณได้มีการแนะนำหรือส่งต่อเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการของเกมจำลองธุรกิจ (ACCTWORK) ให้กับบุคลากรอื่นๆหรือไม่ อย่างไร	
3. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม		

ภาคผนวก ค

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก

กรณีศึกษา เกมจำลองธุรกิจ (ACCTWORK)

1. ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกของผู้ประกอบการ
2. ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกของผู้บริหารฝ่ายการตลาด
3. ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกของลูกค้าผู้ใช้บริการ

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกของผู้ประกอบการ

1. กลุ่มลูกค้า (Customer Segment)

1.1 ธุรกิจเกมของคุณเหมาะกับลูกค้ากลุ่มใดบ้าง และสถาบันการศึกษาใดบ้างที่สามารถใช้ธุรกิจเกมของคุณเป็นเครื่องมือในการเรียนการสอน

“โอเค ก็กลุ่มลูกค้าที่ผมมองไว้คือ กลุ่มพวกสถาบันการศึกษาต่างๆ เป็นพวกมหาวิทยาลัย ปริญญาตรี ปริญญาโท จริงๆ มองแรกๆ เป็นมหาวิทยาลัยตอนนี้นี่เนื่องจากได้ทำโครงการร่วมกับมหาวิทยาลัยแหละ ก็คือในเรื่องของเกมออนไลน์ แล้วก็ขยายขอบเขตไปที่อาชีวศึกษาด้วย ระดับ ปวช. ปวส. อันนี้จะเป็นกลุ่มลูกค้าใหญ่ ใหญ่ที่สุดเพราะว่า พอดีผมขอทุนไว้จากสถาบันนวัตกรรมแห่งชาติ NIA ผมได้ไปทำรีเสิร์ชมา ก็จะมีคนที่อยู่ในกลุ่มนี้ เฉพาะในกลุ่มนี้ทั้งมหาลัยป.ตรี กับ อาชีวะ รวมๆ กันก็ประมาณเกือบ 600,000 คน ต่อ 1 ปี ก็คาดหวังว่าจากกลุ่มเป้าหมายนี้มีความเป็นไปได้ทางการตลาด ผมก็กะว่าขายได้ 2 - 3 เปอร์เซนต์ต่อปี ผมก็ว่าคุ้มค่าแล้วนะครับ อันนี้เป็นกลุ่มใหญ่ๆ ที่เราโฟกัสทางการตลาดนะครับ ส่วนกลุ่มอื่นๆ นี่เป็นผลพลอยได้ ก็จะเป็นพวกผู้ประกอบการแต่อาจจะไม่ได้เยอะ อาจจะน้อยมาก แต่ว่าเรามองว่าการที่ให้ผู้ประกอบการได้ลองใช้ ได้ฝึกมันก็เป็นการประชาสัมพันธ์ เวลาที่ผู้ประกอบการรู้ว่าเกมนี้นั้นมีประโยชน์”

1.2 ธุรกิจเกมของคุณเคยทำการจัดกลุ่มจำนวนลูกค้าแต่ละประเภท แล้วทำการตลาดเพื่อเข้าถึงลูกค้าแต่ละกลุ่มหรือไม่ อย่างไร

“ใช่ บอกแล้วว่าแบ่งเป็น 2 กลุ่ม แล้วมีประมาณรวมๆ แล้วก็ 600,000 คน ครบก็แบ่งกลุ่มเรียบร้อยแล้ว”

2. คุณค่าของผลิตภัณฑ์ หรือ บริการ (Value Proposition)

2.1 ธุรกิจเกมของคุณเป็นเกมประเภทใด (เกมออนไลน์ บอร์ดเกม หรือเกมอื่น ๆ) มีเกมอะไรบ้าง

“เป็นเกมออนไลน์เล่นพร้อมกันนะครับ ลักษณะเกมก็คือ ทุกคนลงทะเบียน แล้วก็ login เข้ามาเล่นแล้วก็เก็บข้อมูล เก็บประวัติการเล่น เข้ามาทำอะไรยังงี้บ้างแล้วก็เอาข้อมูลพวกนี้ไปวิเคราะห์ ของผู้เล่น ว่าผู้เล่นเข้ามาทำกิจกรรมประเภทไหนเยอะ มีความรู้ประเภทไหนมากน้อย ยังไง”

2.2 คุณเคยวิเคราะห์จุดแข็งจุดอ่อนธุรกิจเกมของคุณหรือไม่แตกต่างจากคู่แข่งในตลาดอย่างไร

“อันดับแรกของจุดแข็งเลยคิดว่า ถ้าเป็นมอง มองโอกาสมองก่อนนะ โอกาสของตัวเกมนี้ ก่อน มองว่าเกมลักษณะแบบนี้ถ้าในประเทศไทยไม่มีใครทำ นี่คือโอกาสที่เรามองเห็นถามว่าต่างประเทศมันมีเกมนะ Simulation game แต่มันเป็นเกมลักษณะเกมอีกแบบหนึ่ง ที่ไม่เหมือนของเรา ของเราเนี่ย เราจะเน้นเรื่องของกระบวนการการเรียนการสอน เราจะใช้เทคโนโลยีแบบ Active learning เราเห็นโอกาสแบบนี้ พอเราเห็นโอกาสดังนี้ปุ๊บเรามีการพัฒนา ซึ่งผมพัฒนา มา 10 กว่าปีแล้วเนี่ย นะครับ ก็ มองว่าพอทำมาเสร็จ จุดแข็งก็คืออันดับแรกมันไม่เหมือนคนอื่น นะครับ มันมีความแตกต่างและมันถูกพิสูจน์ว่ามันใช้ได้จริงในการเรียนการสอนนะครับ แล้วก็อีก อันหนึ่งก็คือถามว่าจุดแข็งอีกอันหนึ่งก็คือลอกเลียนยากใหม่ ในมุมมองของโปรแกรมมิ่งมันไม่ได้ ลอกเลียนยาก แต่ในมุมมองของโลจิสติกส์ยาก คนที่ดีไซน์จะต้องมองภาพให้ออกหรือต้องมี ประสบการณ์ในทางเทคนิคครบทุกโมดูลมันก็เลยเป็นจุดแข็งของโปรแกรม แล้วก็มองว่าคนที่ จะ มาแข่งขันเนี่ยอาจจะคิดหนักนิดหนึ่งว่าการลงทุนพวกนี้อาจจะใช้เงินทุนสูงด้วยนะครับ แล้วก็อีก อันหนึ่งก็คือราคาขายที่เราตั้งไว้มันไม่สูงมากนะครับเมื่อเทียบกับถ้าเป็นต่างประเทศก็แพงเกินไป เรา มองว่าถ้าบริษัทอื่นมาลงทุนตรงนี้ปุ๊บอันดับแรก อีกอันหนึ่งก็คือเรามีผู้มีความรู้ เรามี นักวิชาการ อาจารย์ในมหาวิทยาลัยเป็นนักวิชาการนักวิจัยให้กับเราอันนี้เรา support เราทำกันมา อย่างยาวนานนะครับ เพราะฉะนั้นมันก็ต้องมีนักวิชาการ จะต้องมีคนที่มีประสบการณ์มีความรู้ เข้ามาช่วยกันทำ แม้ว่าคุณอาจจะจะเป็นบริษัทพัฒนาซอฟต์แวร์ แต่คุณไม่มี Knowledge Know-How คุณก็ทำไม่ได้ คุณมีแต่โปรแกรม คุณมีแต่เครื่องมือ เหมือนเรามีที่ดินนะ แต่ไม่รู้ ว่าเราจะปลูกอะไร จะปลูกยังงี้ เดี๋ยวจะปลูกทุเรียนแต่ไม่รู้ว่าจะปลูกยังงี้ อย่างนี้ถูกไหมครับแต่ เรามีทั้ง เพราะอาจจะโอเคเครื่องมือเราไปจ้างเขาได้ เพราะซอฟต์แวร์แฮนด์เดย์นั่นมันมีเยอะ แต่ ว่า Knowledge Know-How อยู่ที่เรานะครับ เพราะฉะนั้นเนี่ยโอกาสที่จะมีบริษัทมาแข่งเนี่ย อาจจะยากหรืออาจารย์มหาลัยจะทำแข่งก็อาจจะยากเพราะว่าประสบการณ์ที่เรามีเนี่ยยาวนาน นะครับ เพราะฉะนั้นเรารู้ตลาดว่าเป็นยังงี้ ตลาดต้องการแบบไหนนะครับ”

2.3 เกมนี้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้หรือไม่ อย่างไร

“ผมคิดว่า ความต้องการเนี่ยในมุมมองของเรา สมมุติผมมองว่า segment ตลาดใหญ่คือ ตลาดการศึกษา เรา มองตรงนี้ก่อนนะ ลูกค้าคือคนจ่ายเงิน เรา มองคนจ่ายเงินคือ สถาบันการศึกษา เพราะฉะนั้นลักษณะการขายเราเป็นแบบ B2B แต่คนใช้คือ user รายย่อย ๆ คือเด็กนักศึกษาหรือผู้เรียนนิสิตภาพออกนะ สถาบันซื้อมาให้เด็กใช้ สิ่งที่ได้อาจารย์ว่าประโยชน์ที่ ได้เนี่ยมันต้องตอบสนองอยู่ 2 อย่าง 1 สถาบันได้อะไร และเด็กได้อะไร ถ้าเด็กได้สถาบันก็ได้ถูก ใหม่ งั้นเรามองว่า นักศึกษาหรือผู้เรียนได้เรียนเป็นอันดับแรกเขาสามารถเข้าใจกระบวนการ

ทางธุรกิจ ภาษา ประกันสังคม บัญชี โดยผ่านเครื่องมือนี้อย่างรวดเร็วและก็ทำให้เกิดความแม่นยำ มีความได้เปรียบตรงที่ว่า เขาเข้าใจ ฉันก็ทำบัญชีได้ ทำธุรกิจได้ เข้าใจธุรกิจ เวลาเอาไปทำงาน ผู้ประกอบการก็จะแอบปึกว่าคนที่ไม่รู้อะไรเลยถูกไหมอันนี้อันหนึ่งเนอะ ที่นี้สถาบันถ้าเด็กออกไปทำงานแล้วมีคนชื่นชม เหมือนคุณมีลูกแล้วคนชมว่าเก่งเราภูมิใจ ก็เหมือนกันนะ เฮ้ยลูกศิษย์เราออกไปเนี่ย ดีจังเลยมันเก่งจังเลยอะไรอย่างนี้ สถาบันก็มีชื่อเสียงถูกไหมเพราะนั่นคือสิ่งที่กลับมาว่าเฮ้ย คุณผลิตบัณฑิตได้อย่างมีคุณภาพนะครับ อะไรมาก่อนนี่ เพราะฉะนั้นพอเราผลิตบัณฑิตได้อย่างมีคุณภาพมันก็จะทำให้สกอร์ของเราดีขึ้น อีกส่วนหนึ่งคืออาจารย์ผู้สอน ผู้สอนมีข้อดีคือ ถ้าเขาสามารถหยิบเครื่องมือตัวนี้ไปใช้ในการเรียนการสอนได้อันดับแรกคือเขาก็มีเครื่องมือในการเรียนการสอนแต่เป็นการเรียนการสอนที่มีคุณภาพ ผลประเมินตัวอาจารย์อาจจะดีขึ้นอันนี้เรามองอาจารย์เต็มทีเนอะ จริงๆ อาจารย์ไม่เสียด้วยนะในการสอนเพราะว่า มันจะเหนื่อยตอนที่ว่าคุณยังไม่เข้าใจเกม การจัดการเกม แต่พอคุณให้เด็กเล่นคุณปล่อยเลย เกมมันจะจัดการตัวมันเอง ส่วนอาจารย์เป็นแค่ผู้เสริมองค์ความรู้ อาจารย์จะเป็นแค่ผู้แนะนำ เป็นที่ปรึกษา เด็กจะเรียนรู้ด้วยตนเอง อาจารย์แค่ชี้ทางเอาไว้ว่าอันนี้ถูกอันนี้ผิดเท่านั้นเองนะครับ นี่คือนะครับ สิ่งที่ผมว่าต้องแยกเป็น 3 ส่วนเลยเนอะ สถาบัน ตัวอาจารย์แล้วก็ตัวเด็กผู้เรียนที่จะได้ประโยชน์นะครับ ก็คือเกมนี้ถ้าจะตอบสนองลูกค้า จริงๆ ลูกค้าผมก็คือตัวสถาบันนั่นแหละ แต่ถ้าเอาจริงๆ มันต้องมองลึกๆ นะ ว่ามันมีคนที่ใช้เครื่องมือเราเนี่ยไม่ใช่ตัวสถาบัน แต่มันคือนักศึกษาคือผู้เรียน แล้วก็ผู้ประกอบการที่เอาเครื่องมือนี้ไปใช้ทำงาน”

2.4 เวลาเกิดปัญหาเกี่ยวกับเกม ทางองค์กรของคุณสามารถแก้ไขได้หรือไม่ มีวิธีรับมืออย่างไร

“จริงๆ เกมก็เนื่องจากผูกพันในการทำเกมมานานเนอะ ก็จะมีทั้งการลองผิดลองถูก มันเกิด error ในปัจจุบันมันก็อาจจะมึนๆ เช่น เวลาที่มีผู้ใช้จำนวนเยอะๆ ก็จะมีทีมงานหรืออาจารย์ที่เขาเอาไปทำเนี่ย เขาจะรู้วิธีการแก้โดยผมจะทำคู่มือว่าถ้าเกิดปัญหานี้ให้แก้แบบนี้ เกิดปัญหาแบบนี้ให้แก้แบบนี้ ผมก็จะทำเป็นคู่มือเป็นไฟล์ที่อาจารย์สามารถทำตามได้เลย ก็จะสามารถแก้ปัญหาได้ทันทีโดยที่ไม่ต้องมาที่ผม นี่คือนะครับวิธีการแก้เนอะก็คือมีคู่มือให้ครับ หรือทำวิธีการมากกว่านี้เมื่อเราเจอเคสต่างๆ เราจะมีวิธีการเก็บเคสเราก็จะบอกว่าถ้าเจอเคสแบบนี้ให้แก้แบบนี้”

“หลังๆ มา เราจะเจอปัญหาซ้ำๆ เราารู้ว่ามันจะมีปัญหาตรงนี้เกิดขึ้น เราก็จะทำการเป็นคู่มือ แรกๆ เราก็จะเข้าไปช่วย หลังๆ ก็จะเป็นคู่มือ”

2.5 ธุรกิจเกมของคุณมีการวางแผนพัฒนาปรับปรุงเกมเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ดียิ่งขึ้นหรือไม่ อย่างไร

“ในปัจจุบันเนื่องจากเกมนี้ได้พัฒนามานานแล้วนะ 10 กว่าปี ตอนนี้ ก็มีแผนในปีนี้เลย วางแผนไว้ละ ก็คือจะพัฒนาก็จะเปลี่ยนเวอร์ชันให้มีความทันสมัยมากขึ้น ทางด้านเทคโนโลยี แล้วก็ในเรื่องของ *business logics* หรือในเรื่องของกระบวนการธุรกิจที่ให้มันรองรับในปัจจุบันนะ ให้มันสอดคล้องกับปัจจุบันมากที่สุด ก็มีการพัฒนา ซึ่งจริงๆ แล้วก็ทำโดยการขอทุนจากสถาบันนวัตกรรม ขอไปประมาณเกือบล้านห้าหมื่นครับ ในการพัฒนาส่วนนี้ ถ้าไม่ได้ทางผมเองก็จะมี *budget* ที่จะทำอยู่แล้วยังไงก็ต้องมีการพัฒนา ซึ่งมันต้องพัฒนาการธุรกิจ อย่างเช่น ในสมัยก่อนมันไม่มีในเรื่องของอีคอมเมิร์ซ เกมอันใหม่ก็จะมีอีคอมเมิร์ซให้มันตอบโต้ มีการพัฒนา แต่ก่อนโฆษณาผ่านสื่อทีวีวิทยุก็จะเปลี่ยนเป็นโฆษณาผ่านสื่อในเกม ใน *simulation* นะ ก็อาจจะโฆษณาผ่านสื่อดิจิทัล *google AdWords* อะไรอย่างนี้ให้มันมีความสมจริงมากขึ้นครับ”

2.6 ธุรกิจเกมของคุณต่างจากเครื่องมือการเรียนการสอนแบบเดิมอย่างไร มีประโยชน์มากน้อยแค่ไหน อย่างไร

“ถามว่าต่างกันยังไง ถ้าเป็นเครื่องมือแบบเดิมมันก็มีหลายแบบนะ เช่น บรรยายเรา อาจเรียนโดยการฟังอาจารย์บรรยายนะ อาจารย์อาจจะให้ทำโครงการ ให้ทำบริษัทจำลอง ซึ่งมีหลายแบบ ถามว่าในมุมมองของเราในเชิง *business* ส่วนใหญ่เราเรียนแบบไหนเราฟังบรรยาย เราฟังแล้วทำแค้ใช้ใหม่ อาจจะเทียบเคียงก็ได้ กรณีศึกษา เหมือนอาจารย์ให้กรณีศึกษามา 1 อัน แล้วพวกเราก็อ่านเคส แล้วก็คิดไตร่ตรองฝึกทำโครงการนะครับ เกมนี้ที่มันแตกต่างก็คือมันไม่ใช่การทำเคส แต่มันจะเหมือนว่าคุณจะมีบริษัทหนึ่งจริงๆ แล้วก็คุณก็ลองบริหารธุรกิจให้รอดด้วยเงินทุนจำกัดงบประมาณจำกัดนะครับ แล้วคุณก็ลองทำ *process* และให้คุณเข้าใจ *process* ด้วยให้ธุรกิจใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าที่สุด เพราะฉะนั้นความแตกต่างมันแตกต่างแน่นอนนะครับ เคสกรณีศึกษาแบบเดิม อาจจะเป็นตัวอย่างของธุรกิจหนึ่งแล้วก็อาจจะให้เราลองทำ แต่ในตัวอย่างนั้นในชีวิตจริงอาจจะไม่ได้เป็นแบบนั้นก็ได้ถูกไหม แต่ของเราเนี่ยเราลัดจากสิ่งที่เกิดขึ้นชีวิตจริงๆ เลยว่าถ้าเกิดคุณไปทำงานแล้วคุณเจอแบบนี้ เป็นพื้นฐานดีกว่า มันอาจจะไม่ได้ทำให้เราแบบว่าโอ้โหฉันเก่งคิดกลยุทธ์คิดอะไรขึ้นมาเอง มันไม่ใช่ แต่ทำให้คุณเข้าใจพื้นฐานทางธุรกิจ ถ้าคุณมีพื้นฐานทางธุรกิจจริงๆ คุณก็จะต่อยอดในเชิงกลยุทธ์ ในเชิงผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ในเชิงการวางตลาดได้นะครับในความแตกต่างมันแตกต่างแน่นอนอยู่แล้วครับ มันเป็นอีกเครื่องมือหนึ่ง ข้อดีข้อเสียมันก็ต้องเทียบมาว่า บริษัทมันก็มีข้อดีของเขา เราก็มีข้อดีของเรา แต่ยังไงก็แล้วแต่การเรียนรู้เขาก็บอกเราแล้วว่า การเรียนรู้ด้วยตัว *Active learning* มันก็ดีกว่าการเรียนรู้แบบ *Lecture base* ก็คือนั่งฟังอย่างเดียวนะครับ”

2.7 คุณคิดว่าเกมจะสามารถใช้เป็นเครื่องมือแทนการเรียนการสอนแบบเดิมได้หรือไม่ เพราะเหตุใด

“ถ้าแบบเดิมเรานิยามนะ ว่าเป็นแบบ *Lecture based* ถ้าตอบคือ ไม่มันเสริม มันเสริมทำให้คือยังงี้เราก็ต้องเรียนแบบ *Lecture based* ก่อน เหมือนเรียนทฤษฎีมาก่อน สมมุติว่าเราเรียน 1 วิชาเนี่ยเราต้องเรียนทฤษฎี 15 ครั้ง แต่ของอาจารย์ก็จะเรียนทฤษฎีแค่ครั้งเดียวแล้วที่เหลือก็ลองมาปฏิบัติเลย เหมือนอาจารย์สอนคุณว่า $1 + 1$ ได้เท่ากับ 2 แล้วลองทำจริงเองได้ไหม แล้วก็อาจจะคิดว่ามันได้ 2 จริงๆ ด้วย เหมือนเราเคยฟังว่าการทำธุรกิจมันต้องเริ่มต้นด้วยการเอาเงินมาลงทุน เล่าให้ฟังไปเรื่อย ๆ ถามว่าเราก็อาจจะฟังรู้เรื่องแต่เราจะทำจริงเป็นก็อีกเรื่องหนึ่ง ซึ่งเวลาทำจริง ๆ มันก็ไม่ได้เป็นแบบนั้นมันไม่ได้สะดวกโยธิน มันต้องมีขั้นตอนนั้นก่อน ขั้นตอนนี้ก่อนมันมี step ที่จะทำตรงนี้ได้ คุณจะซื้อสินค้าได้คุณต้องมีโกดังเก็บของ คุณจะขายได้คุณก็ต้องมีโฆษณาไม่ใช่จู่ ๆ ก็ขายได้เลย อยู่ ๆ ขายได้หมีหนึ่งแล้วหมีหนึ่งมายังงี้ ซึ่งจริงๆชีวิตจริงคุณก็ต้องลงทุนโฆษณาทำนู่นทำนี่ทำนั่น เหมือนกับออนไลน์ที่เขาลงขายออนไลน์ ที่เขาขายในดีกต็อก ที่นี้ของแบบนี้มันไม่ได้แทนกันได้ เพียงแค่ว่ามันแปลกมากกว่า ทำให้คุณเข้าใจทฤษฎีได้เร็วขึ้น สมัยก่อนผมเรียนมา 15 ครั้งจบออกมาผมยังงงอยู่เลยว่าเกิดอะไรขึ้น ก็อย่างนี้คุณอาจจะเรียนสัก 6 ครั้งแล้วก็มาลองปฏิบัติจริง หรือเรียนทฤษฎี 1 ครั้ง สลับปฏิบัติ 1 ครั้ง ไปก็ได้นะ สลับไปเรื่อย ๆ เนี่ยมันจะทำให้เราเห็นภาพ อ้อ ที่อาจารย์เขาสอนทฤษฎีเนี่ยเวลาปฏิบัติมันเป็นแบบนี้ ทฤษฎีมันบอกแบบนี้ 10 อย่างแต่ชีวิตจริงมันทำได้ 6 อย่าง มันจะทำให้เราเห็นว่าที่เรารับเรียนมาทฤษฎีมันดีครับ แต่เวลาปฏิบัติมันมีข้อจำกัดเยอะ อย่างนี้เวลาเราเล่นเกมจำลองคุณก็จะเห็นว่าเรามีข้อจำกัดนะไม่ใช่คุณทำได้ทุกอย่าง เหมือนเวลาเราทำธุรกิจเนี่ยถ้าเราอ่านหนังสือคุณไปดูมันมี *infinity* ใช่ไหม แต่ชีวิตจริงมัน *infinity* ได้ไหมมันไม่ได้มันมีจำกัด คุณมีเงินแค่ล้านเดียวคุณก็ต้องทำให้รอด นี่คือความแตกต่างที่บอกจะแทนกันได้ไหมมันไม่ได้แทนกัน แต่มันใช้เสริมกัน”

2.8 จากการทำธุรกิจ ท่านคิดว่าธุรกิจเกมมีการเติบโตตามแผนหรือไม่

“จริง ๆ ต้องบอกว่าจริง ๆ ที่ผ่านมามันก็ไม่ได้ตั้งใจจะทำตัวธุรกิจเกมขนาดนั้นนะครับ เพราะตัวที่ผมทำธุรกิจจริง ๆ ผมเน้นในเรื่องในตัวด้านวิชาการ ในด้านอื่นๆ มากกว่า เช่นการฝึกอบรม ด้านการให้คำปรึกษา พวกนี้เป็นรายได้หลักที่ผมได้มา แต่ส่วนเกมมันก็ได้มาแหละ จะได้มาสัดส่วนไม่ได้เยอะ สมุดผมเทียบถ้าผมได้รายได้ 100% เนอะ รายได้จากเกมถ้าวัดเป็นสัดส่วนผมจะได้ประมาณ 10% เอง เหตุผลอันหนึ่งก็คืออาจจะเพราะว่าผมไม่มีเวลาเข้าไปทำการตลาดจริง ๆ ซึ่งในปีนี้แหละ ในปีที่ผ่านมาปี 2 ปีที่ผ่านมาเนี่ย เราเริ่มจริงจังโดยการเหมือนว่ามีการประชาสัมพันธ์ให้มีการทดลองใช้ ทำการวิจัย ทำการที่เรียกว่าวิจัยในชั้นเรียนอะไรก็ว่ากันไป มันทำให้เห็นผลว่ามีคนสนใจนะคนเขาก็โอเคนะ แล้วก็เห็นช่องทางทางการตลาดแหละ เราก็เลยมองว่าปีนี้ เราก็จะทำตรงนี้ให้มันมากขึ้น โดยการเปลี่ยนให้มีการพัฒนา

ใหม่ เปลี่ยนเวอร์ชัน ทำให้คนใช้ได้มากขึ้น เราก็สามารถบริหารจัดการให้ระบบจัดการ self service ตัวเองได้ เช่น เข้ามาซื้อระบบด้วยตัวเองได้ เราสามารถเล่นเองได้เลย เหมือนกับซื้อของในออนไลน์อารมณ์ประมาณอย่างนั้นเลยนะครับ ดังนั้นตัวนี้ก็คาดการณ์เอาไว้ว่ารายได้ที่เราวางไว้ 10% มันจะโตขึ้นอาจจะมีสัดส่วนใน 1 ปีอาจจะได้ โตขึ้น สัดส่วนรายได้ 100% ถ้าเทียบสัดส่วนรายได้ไม่ได้ลดลง แต่สัดส่วนเปลี่ยนไป ก็อาจจะโตมาจาก 10% ขึ้นไปถึง 40% ได้นะครับ อาจจะทดแทนส่วนอื่นๆ อย่างที่เป็นที่ปรึกษา ซึ่งจริงๆ ก็เบื่อกว่า เราจะทำอะไรบางอย่างเนาะ อย่าง business อย่างผมเป็นคอนเซ็ปต์ ซึ่งเป็นคนก็อาจจะเจ็บป่วยได้เนอะ นึกออกไหม ถ้าเราป่วยปั๊บเราไม่ได้เงินนะเราเป็นคอนเซ็ปต์เราต้องใช้แรงของเรา ใช้สมองของเรา แต่ถ้าเป็นเกมมันขายได้ด้วยตัวมันเอง มันมีระบบจัดการตัวมันเอง ถึงป่วยนอนโรงพยาบาลก็มีเงินเข้า ซึ่งอันนี้เราเรียกว่า passive income อันนี้คือโมเดลธุรกิจที่เรามองเอาไว้ คงไม่มีใครอยากทำงานจนแก่ ผมไม่อยากเป็นที่ปรึกษาจนอายุ 70 80 ถามว่าทำได้ไหมมันก็ได้ เข้าใจไหมว่าขิงมันก็แรงแต่มันก็แสบ คนเราก็แก่ได้แต่ธุรกิจมันอยู่ได้ อันนี้ก็คือตัวเองวางเป้าหมายเอาไว้แล้วแหละแล้วก็ทำจริงจังให้มันเติบโตเนะครับ ปกติจะปล่อยให้มันโตตามธรรมชาติเข้าใจไหมก็คือ มีคนเข้ามาติดต่อ ขอทดลองใช้รุ่นนี้นะเนาะโรยแบบนี้ ด้วยความที่มี connection ก็แนะนำให้อาจารย์ลองเอาไปใช้ในการเรียนการสอนอะไรแบบนี้ครับ”

3. ช่องทางการส่งมอบ (Channels)

3.1 มีช่องทางใดบ้างที่ลูกค้าจะสามารถติดต่อ หรือเข้าถึงธุรกิจเกมของคุณ (ช่องทางออฟไลน์ ทางออนไลน์ ทางแอปพลิเคชัน หรือทางแพลตฟอร์มอื่น ๆ)

“ถ้าการตลาดตัวนี้เหมาะกับการทำการตลาดทางออฟไลน์ ถามว่าออนไลน์ที่อยู่ในเว็บมันก็ได้ช่วยอะไรขนาดนั้น เพราะว่าบางทีอาจารย์ที่สอน หรือสถาบันยังไม่รู้เลยว่าเกมอย่างนี้อยู่บนโลกใบนี้เนะครับ งั้นวิธีการที่จะใช้ก็คือใช้ connection ครับ ใช้พวกเครือข่าย ใช้พวกสถาบันการศึกษา ใช้อาจารย์อยู่ท่านหนึ่งที่รู้จักที่มีเครือข่ายพวกนี้ อาจารย์คนนี้ก็ใช้เพื่อใช้ในการเรียนการสอนใช้ไปนำเสนอ ไปขายใช้เครือข่าย”

“แล้วลักษณะของธุรกิจแบบนี้ มันจะมีลักษณะอย่างหนึ่งก็คือว่า ถ้าเกิดสถาบันหนึ่งเขาใช้ เขาก็จะบอกต่อ แล้วอย่างที่เขาบอกว่าจะมีรูปแบบการประชาสัมพันธ์ เช่น การจัดการแข่งขัน ให้ลองใช้ฟรี ให้ลองใช้ฟรีเลย 1 เทอม เอาไปเลยลองเล่นดูไม่เก็บเงินนะ ก็เอาไปเลยนะครับ ปีแรกก็อาจจะลองเล่นดูหลังจากนั้นก็ค่อยตั้งงบประมาณกันมา คือไม่ได้คิดเยอะว่าทุกอย่างจะต้องเป็นเงินเป็นทองไปหมด บางทีการศึกษาเนี่ยบางทีบ่น้อยเราก็ให้ไปก่อน เพราะว่าเราบอกแล้วไงว่าธุรกิจเราไม่ได้หล่อเลี้ยงด้วยเงินตรงนี้ เราเลยไม่ต้องคิดเยอะ เราไปหล่อเลี้ยงด้วยตัวอื่น ตอนนี้

ธุรกิจเกมการศึกษามันหล่อเลี้ยงธุรกิจเราไม่ได้ เราก็ต้องใจกว้างนิดหนึ่งในการทำธุรกิจนะครับ เราก็กระจายความเสี่ยง ถ้าธุรกิจตัวนี้มันไม่ได้ก็มีตัวอื่นที่คอยช่วย แต่ตอนนี้เราจะทำให้ตัวนี้เป็น ลูกคนโตแล้วก็สามารถหล่อเลี้ยงธุรกิจตัวเองได้ครับ”

3.2 ในการส่งมอบบริการให้ลูกค้า ธุรกิจของคุณใช้แพลตฟอร์ม/รูปแบบการส่งมอบแบบใดบ้าง เช่นข้อมูลบริษัท ข้อมูลผลิตภัณฑ์ การรับออเดอร์ เป็นต้น

“ช่องบริการใช้ใหม่ ก็ใช้ตัวออนไลน์เลยครับเรามีหน้าเว็บ เรามีตัวแพลตฟอร์มในการที่เขามาเล่นเกม เพราะฉะนั้นเนี่ย เวลาส่งมอบก็คือ เราก็จะให้เหมือนเข้ามา register ในระบบได้เลย ให้มีอารมณ์ประมาณว่าเหมือนซีเรียลนัมเบอร์ เวลาที่เข้ามา register”

3.3 ธุรกิจเกมของคุณทำการประชาสัมพันธ์หรือทำการตลาดทางช่องทางไหนมากที่สุด เพราะเหตุใด

“ก็คือบอกไว้ว่าเรา มีเครือข่ายคณาจารย์ สถาบันการศึกษา อาจารย์ที่เป็น network ในมหาวิทยาลัย อันดับแรกคือเขาก็เชื่อมั่นเราเพราะเราก็อยู่ในวงการการศึกษาด้วย ซึ่งเราอาจจะไม่ได้แมสขนาดนั้นแต่จริงๆ แล้วถ้าอาจารย์เขาได้ลองใช้ แล้วเขารู้สึกว่ามันมีประโยชน์ ก็ใช้เครือข่ายในสถาบันการศึกษาใช้ connection ส่วนตัว”

3.4 ช่องทางไหนที่ลูกค้านิยมหรือสามารถเข้าถึงธุรกิจเกมของคุณมากที่สุด

“เครือข่ายครับ”

3.5 ในอนาคตมีการวางแผนที่จะขยายหรือเพิ่มเติมช่องทางการเข้าถึงลูกค้าเพิ่มขึ้นหรือไม่ อย่างไร

“อันนี้ถ้า ถ้าถามว่าเครือข่ายผมมองว่าตรงนี้อาจจะได้ลูกค้าประมาณ 90% เลยนะ แต่อนาคต ผมอาจจะไปทำในช่อง Tiktok แต่ผมคงไม่ได้เล่นเองแต่อาจจะมียูนูนี่นั่นมาเป็นช่องทางทางออนไลน์ที่อาจจะให้เด็กเห็น หรือเด็กอาจจะไม่ได้เห็น คือตอนนี้จะไม่ใช้ที่อาจารย์ละ จะเป็นที่ตัวคนใช้ เห็นว่าเกมนี้น่าจะไปบอกอาจารย์ ไปบอกอาจารย์ว่าเกมนี้น่าใช้จะทำอย่างนี้ได้ นะ ก็ไปบอกอาจารย์ไปบอกสถาบัน แต่ว่าเหมือนชาแนลแบบนี้มันยาวไปนิดหนึ่ง ปกติจะเป็นชาแนลที่ยิงที่ตัวสถาบันเลยยิงที่ตัวอาจารย์เลยซึ่งเป็นผู้ตัดสินใจในการซื้ออยู่แล้ว แต่ถ้าเป็นตัวเด็กที่ได้เห็นก็จะไปคุยกับเพื่อนประมาณว่าฉันเล่นเกมตัวนี้นะ แล้วเธอไม่ได้เล่น มันก็จะเกิดการเปรียบเทียบกันประมาณนั้น แล้วก็จะมีใน Google AdWords ด้วย”

4. ความสัมพันธ์กับลูกค้า (Customer Relationship)

4.1 ธุรกิจเกมของคุณมีวิธีการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างไร

“ที่เราใช้ก็คือ ให้ใช้ฟรี ให้ทดลองใช้แล้วให้คำแนะนำ ที่ผ่านๆ มาเราทำวิจัยกับม.มหานครนะ เพราะใช้แล้วพูดทางสถาบันก็สนใจที่จะซื้อไปใช้ในการเรียนการสอนเลย เพราะเขามองว่ามีประโยชน์ แล้วก็เราเทรนเนี่ย เราเน้นไม่ใช้ว่าเราเทรนให้แล้วก็จบ เราเทรนรู้วิธีการใช้เกม ตัวนี้จัดการเรียนการสอน คือจบงานตรงนี้ปั๊บ พวกอาจารย์สามารถอาจารย์สามารถ set up game ได้ ดำเนินการสอนทุกอย่างเองได้โดยที่ไม่ต้องกลับมาพึ่งทางเรา รวมถึงเรื่องตรงที่เราอาจมีเรียกว่าสร้างความร่วมมือระหว่าง ม.มหานครกับผม อย่างที่ผมคุยกับท่านอาจารย์หวานไว้ สร้างศูนย์การเรียนรู้เกี่ยวกับเกมอะไรอย่างนี้ สร้างทำให้มีความน่าเชื่อถือแล้วก็ เขาเรียกว่าอะไร สร้างสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าต่างๆ นะครับประมาณนั้น”

4.2 ธุรกิจเกมของคุณได้ตอบกับลูกค้าอย่างไร เป็นการเข้าพบด้วยตัวเอง (face to face) หรือแบบระบบอัตโนมัติ (automatic system) หรือให้ลูกค้าบริการตนเอง (self service) หรืออื่น ๆ

“เราเรียกว่าต้องคุย LINE คุยผ่าน line เราเรียก face to face ได้ไหม”

“ตัวต่อตัวคุยแบบตัวต่อตัว มีปัญหาอะไรจะให้แก้ปัญหาดตรงไหน”

4.3 ธุรกิจเกมของคุณมีรูปแบบอะไรบ้างในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า และมีวิธีการอย่างไร (ยกตัวอย่างเช่น ระบบสมาชิก ระบบสะสมคะแนน เป็นต้น)

“จริง ๆ รูปแบบแบบนี้เรายังไม่มีนะ แต่ว่าเราอาจจะลดราคา คือแรกแรกในการใช้ที่จะเริ่มใช้ฟรี ครั้งที่ 2 อาจจะ discount ให้ก่อนเพื่ออยากให้ทดลองใช้ แล้วครั้งต่อไปก็ราคาเต็ม อาจจะมีบ้างอาจจะมีย่างเช่น ถ้าเป็นระบบของการเติมเครดิตเอาไว้ก็คือเกมเนี่ยอย่างเช่นซื้อ 1,000 เครดิตก็จะถูกกว่าเครดิต 500 เครดิตและเครดิตก็จะใช้ได้ 1 ปีข้างหน้า ก็คือเป็นเรื่องของการลดราคามากกว่าเราไม่ได้แถมขนาดนั้น พยายามให้เขาซื้อเครดิตเติมเครดิตเพื่อที่เราจะอยากใช้เงินตรงนั้นมาหมุนเวียน ธุรกิจก่อนนะครับตอนนี้”

“ถือว่าเป็นสมาชิก เพราะการที่เขาเข้ามาใช้ก็ถือว่าสมัครสมาชิกเราแล้ว เราหยุดที่การตลาดของเราลงไป จริง ๆ ราคาของเราไม่ได้สูงเราเลยไม่ต้องจูงใจอะไรเยอะ คือเราขาย license สมมติไม่เกิน 200 ตัวอย่างคนอื่นบางเจ้าถ้าเป็นต่างประเทศก็ license ละ 1,500 บาท แล้วคือ 1,500 กับ 200 นี่ก็ออกใหม่ มันก็ทำให้ตัดสินใจไม่ยากอยู่แล้วถูกไหมครับ หรือบางที่เขาอยากให้เด็กเล่นจริง ๆ เขาอาจจะคุยกับเด็ก ๆ ต่อกันว่า ให้เด็กออกครึ่งนึง สถาบันออกครึ่งนึง

เด็กออกร้อยหนึ่งก็โอเคเพราะว่าเล่นได้ประมาณ 5-6 เดือน แล้วก็ได้รับความรู้เหมือนเราซื้อหนังสือเล่มแพงๆเดี๋ยวนี้นี้ ประมาณนี้ใช้ระบบนี้มากกว่าครับ”

4.4 ธุรกิจเกมของคุณมีวิธีสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า ให้ลูกค้าประทับใจอย่างไรบ้าง

“จริง ๆ ตัวนี้ก็เป็นแค่ส่วนหนึ่งเพื่อให้ลูกค้าตัดสินใจง่ายขึ้น สิ่งที่เราสร้างความประทับใจก็คือการช่วยเหลือการให้คำแนะนำ หรือว่าการเออเขาเรียกว่าอะไรการวิเคราะห์เกม ข้อมูลให้อะไรอย่างนี้ครับ หรือว่าบอกวิธีการ อย่างเราเป็นอาจารย์เราก็ใช้ความรู้สึกความเป็นอาจารย์ บอกว่าคุณควรทำยังไงเพื่อให้โครงการที่คุณทำเนี่ยสำเร็จ ด้วยความเราเป็นผู้ใหญ่นะเราก็จะเคารพอาจารย์อยู่แล้ว คือไม่ต้องใช้อะไรมาก ด้วยความที่จุดแข็งของเราเป็นอาจารย์เป็นนักวิชาการอยู่แล้ว”

4.5 ธุรกิจเกมของคุณมีวิธีการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้ากลุ่มเดิมและสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าใหม่แตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร (ถ้าแตกต่างกันให้ตอบคำถาม 4.6 และ 4.7 เป็นลำดับต่อไป)

“จริง ๆ ไม่น่าแตกต่างกัน ก็ถ้าสำหรับกลุ่มใหม่น่าจะเรื่องของการตัดสินใจในการจัดซื้อ มากกว่า แต่ถามว่าเราทริตเหมือนกันหมด เราคิดแบบอาจารย์เราให้คำปรึกษาซึ่งกันและกัน สำหรับกลุ่มเดิมเรามองว่าถ้าลูกค้ากลุ่มเดิมเขา happy เขาซื้อซ้ำแน่ ส่วนลูกค้ากลุ่มใหม่เราต้องทำยังไงให้เขาตัดสินใจซื้อได้เร็ว ถึงบอกให้เขาลองฟรีไป มันมีเรื่องการลองฟรีเพื่อว่าเฮ้ยมันโอเค เขาก็จะซื้อแล้วก็จะซื้อมันไปเรื่อย ๆ มันก็จะเกิดการซื้อซ้ำ”

“จริง ๆ เราต้องการให้เกิดการซื้อซ้ำ ในช่วงโมเมนต์ที่เราคิดขึ้นมาทำยังไงให้เกิดการซื้อซ้ำ เพราะถ้าการที่เขาไม่ใช้ซ้ำแล้วธุรกิจเราอยู่ไม่ได้นะ เหมือนร้านอาหาร บางคนกินครั้งเดียวแล้วมันไม่อร่อย ก็จบเลย บางคนบอกว่ามันอร่อยมันก็จะเกิดการซื้อซ้ำ บางคนมากินซ้ำทุกวันเลยอย่างนี้ก็เป็นลูกค้าประจำถูกไหม เพราะฉะนั้นธุรกิจต้องตอบโจทย์ที่ว่าทำยังไงให้ธุรกิจสมมุติว่าธุรกิจถือตัวนี้ตัวเดียว การจะเลี้ยงตัวเองได้ก็ต้องเกิดการซื้อซ้ำก็เกิดจากกลุ่มลูกค้าเดิมอะไรพวกนี้ จริง ๆ ถามว่าลูกค้าเดิม ไม่ใช่เดิมหรอก ลูกค้าแบบ *business to business* แบบสถาบันการศึกษาเป็นหน้าเดิม แต่คนเล่นอะเปลี่ยน เพราะมันมีการเปลี่ยนรุ่นไป คนเก่าออกไป คนใหม่ก็เข้ามาใหม่ทดแทนกันอะไรประมาณนี้ครับ”

5. กระแสรายได้ (Revenue Streams)

5.1 ธุรกิจเกมของคุณมีแหล่งที่มาของรายได้จากทางใดบ้าง

“ถ้าเฉพาะตัวเกมเอาตัวเกมนะ รายได้หลักจะมาจากตัวเกมเกือบ 100% แต่มันจะมีตัวเสริม อนาคตที่จะมี เช่นการฝึกอบรม อาจจะเป็นผู้ประกอบการคิดว่าสัดส่วนยังน้อยอยู่ คิดว่าจะเอาตัวแรกให้มันมีความมั่นคงก่อนแล้ว ตัวหลังที่มาจากผู้ประกอบการ อาจจะมีการฝึกอบรม เราขาย license ละ 200 เนอะ แต่ถ้ามีการอบรมด้วยเราอาจจะขายคอร์ส 5,000-6000 อะไอย่างนี้ในสัดส่วนโดยรวมก็อาจจะเป็น 95% กับ 5%”

5.2 สัดส่วนของรายได้แต่ละช่องทางเป็นอย่างไร

“95% กับ 5%”

6. ทรัพยากรหลัก (Key Resource)

6.1 ธุรกิจเกมของคุณจำเป็นต้องมีหรือใช้ทรัพยากรอะไรบ้าง เช่น เงินทุน พนักงาน เครื่องจักร ลิขสิทธิ์

“สิ่งที่สำคัญคือต้องทำตัวซอฟต์แวร์ พัฒนาซอฟต์แวร์ อันนี้สำคัญมาก เป็นคีย์สำคัญเลย ตัวที่ 2 ก็จะเป็น cloud server แล้วก็อันนี้คือตัวทรัพยากรนะ แล้วก็เราต้องใช้เงินทุนในการหมุนเวียน แล้วเราก็ต้องใช้พนักงานแต่เราไม่มีพนักงานที่มาดูแลเกมเนอะ เราใช้พาร์ทเนอร์ในการที่ในการแก้ไขเกมแล้วแบ่งเปอร์เซ็นต์กัน ข้อดีคือมันไม่เจ็บ ขายได้ก็แบ่งผลประโยชน์กัน ขายไม่ได้ก็ไม่ต้องจ่ายอะไร นะครับเพราะฉะนั้นก็จะมีตัวซอฟต์แวร์เกม ตัว clouds server เป็นตัวของ partner นะครับมาดูเรื่องพวกนี้นะครับ”

7. กิจกรรมหลัก (Key Activity)

7.1 ธุรกิจเกมของคุณมีให้บริการเกมในลักษณะใดบ้าง (ขายลิขสิทธิ์ตลอดชีพ ลิขสิทธิ์จำกัดอายุ ให้ใช้ฟรี) ในกรณีใดบ้าง

“เริ่มแรกขอให้ใช้ฟรีก่อนเนอะ รูปแบบการขายจะเป็นที่ว่าซื้อเป็นเครดิตหรือเป็น license อย่างเช่นถ้าซื้อ 100 license ก็เอาไปใช้ 100 คน แล้วก็จบแล้วก็ต้องซื้อใหม่ ไม่ได้ขายตลอดชีพเขาเรียกขายคล้ายๆเป็น submission อะไอย่างนี้ครับ”

7.2 เกมของคุณใช้แพลตฟอร์มรูปแบบใด

“แพลตฟอร์มเป็นเว็บ application ที่ใช้อยู่ในปัจจุบันเขียนด้วยภาษาอิทแต่ปัจจุบันมันเอทลละ กำลังพัฒนาตัวภาษาใหม่ aht.net”

7.3 แพลตฟอร์มของคุณรองรับการใช้งานจากต่างประเทศหรือไม่

“จริง ๆ ต่างประเทศก็ใช้ได้นะ เพราะว่า แต่ว่าเนื่องจากลักษณะแพลตฟอร์มเนี่ยมันมีความ local life ก็คือ มันจะเป็นกระบวนการที่ของประเทศเรา ก็มีนะอาจารย์หวานก็เคยเอาไปใช้สอนเด็กจีน โดยที่เด็กจีนที่อยากจะมาทำธุรกิจในประเทศไทยให้เข้าใจกระบวนการธุรกิจของประเทศไทย เรา ก็เลยมีการแปลภาษาเป็น 2 ภาษา ไทยกับอังกฤษ เวอร์ชันใหม่ก็จะมีไทยอังกฤษด้วยเหมือนกันนะครับ”

7.4 เกมของคุณสามารถเล่นผ่านอุปกรณ์หรือเครื่องมือใดได้บ้าง

“จริง ๆ เราโฟกัสที่เครื่อง PC ครับเราไม่โฟกัสที่ไอ้ตัว mobile หรือแท็บเล็ตความจริงพวกนั้นมันก็เปิดได้แต่ detail เยอะมันต้องสั่งคำสั่งนู่นนี่นั่น ก็จะเน้นที่ตัว PC หรือ notebook มากกว่า”

7.5 วิธีการเข้าเล่นเกมเป็นอย่างไร มีความยุ่งยากมากน้อยแค่ไหน

“ก็ไม่ต้องครับก็สมัครสมาชิกแล้วเข้าเล่นได้เลยกรอกรหัส serial number แล้วก็เข้าไปเล่น ไม่ยุ่งครับ”

7.6 เนื้อหาบนเว็บสอดคล้องกับสิ่งที่ต้องการให้ผู้ให้บริการเรียนรู้หรือไม่ และมีจุดใดที่คิดว่าต้องแก้ไขหรือปรับปรุงเพิ่มเติม

“จริง ๆ ตัวโปรแกรมก็ได้คิดหรือวิจัยมาแล้วแหละ ว่าเหมาะกับการเรียนรู้เช่นการซื้อขาย การบริหารเงินในธนาคารอะไรพวกนี้ จุดที่น่าจะต้องปรับก็คือการทำบางอย่างให้สมจริง เช่น ระบบเรื่องการสรรหาบุคลากร อาจจะมีระบบของถ้าคุณ สมมุติว่าถ้าคุณจะเข้าโกดังตรงนี้ และจะทำให้ค่าขนส่งของคุณประหยัดได้เท่านั้น มันเหมือนเป็นไฮสโคปเฟคจากการตัดสินใจอะไรอย่างนี้ ซึ่งใช้ในทางกลยุทธ์ของทางธุรกิจ อันนี้คือสิ่งที่น่าปรับปรุง และยังต้องพัฒนา แต่ว่าทุกวันนี้ก็จริง ๆ ใช้ได้แล้วก็ใช้ได้ในระดับหนึ่ง แต่จะทำให้มันสมจริงมากขึ้นประมาณนั้น”

7.7 ผลงานที่ผ่านมารู้สึกว่าคุณเป็นอย่างไร มีผลตอบรับที่พึงพอใจหรือไม่ อย่างไรบ้าง

“โดยปกติก็ ถ้าดูจากที่การทำวิจัยแล้วทดลองใช้กันนะ โดยส่วนใหญ่แล้วก็กลับมาซื้อซ้ำ คนที่เอาไปใช้แล้วมี feedback ของผู้เรียนของผู้สอนว่า อย่างผู้เรียนเนี่ยทำให้เขามองภาพ

ออกทันทีเลยว่า เวลาทำภาษีเป็นยังไง จ่ายเงินเดือนเป็นยังไง ค่าใช้จ่ายยังไง ไม่ใช่ว่าอยู่ ๆ ก็จ่ายได้เลยนะ มันมีขั้นตอน มันมีวิธีการ ผู้เรียนก็รู้สึกทำให้เขาได้ความรู้โดยที่เขาไม่ต้องไปอ่านหนังสือ มันทำให้เขาเข้าใจแล้วก็จำครับ เหมือนกับเราเรียนปกติแล้วเขาบอกว่าภาษีต้องจ่ายเท่านี้เท่านี้ ถามว่าเราจำได้ไหมก็อาจจะจำได้แค่ตอนนั้น แต่พอหลังจากนั้นก็จำไม่ได้ แต่เนี่ยมันลองทำเลย ทำผิดให้ทำใหม่ ทำผิดให้ทำใหม่จนกว่าจะถูก พอคนเราทำผิดหลายๆครั้งมันจะจำนะครับ โดยธรรมชาติของคนเนอะเขาทำผิดซ้ำๆซากๆคนเราก็จะเริ่มหา research แล้วก็หาคำตอบว่ามันเป็นอย่างนี้เองเหมือนเรียนรู้อะไรได้เอง เฮ้ยฉันรู้แล้วอาจารย์ไม่ต้องบอก ตรงนี้ก็สำหรับผู้เรียนเขาแฮปปี้กับตรงนี้นะมาก สำหรับผู้สอนเราสามารถสอนให้บัณฑิตของเขาหรือลูกศิษย์ของเขาเนี่ยมีรู้ในสิ่งที่เขาต้องการ อันนี้ความพอใจไม่น่ามีปัญหาครับ ยังไม่เคยมีปัญหาที่มานบว่าเล่นแล้วมันงุนงงนั้นเลยครับ ก็คือเขาโอเคกันครับ”

7.8 ธุรกิจเกมของคุณมีการปรับปรุงพัฒนาตัวเกมเดิมที่มีอยู่แล้วอย่างสม่ำเสมอหรือไม่ อย่างไร

“จริง ๆ ถ้าเป็นตัวเดิมก็มีการแก้ตลอดเวลา เวลาบีคั มีปัญหามาครับ มีครั้งหนึ่งแหละที่จะปรับครั้งใหญ่ เพราะว่าจับปรับให้เหมือนกับปัจจุบันมากที่สุด ให้เวลาที่คนเล่นเยอะที่สุดและมีประสิทธิภาพสูงสุดอย่างนี้ครับ รองรับการแข่งขันระดับประเทศได้ครับ ก็มีการปรับอยู่ตลอดเวลาครับ เพราะว่าเราปรับมาบ่อยก็แล้วแต่เวลา เพราะว่าไม่ได้ทำงานเดียวเนอะ เพราะทำหลายๆ อย่างครับ”

7.9 ที่ผ่านมามีการพัฒนาเกมการศึกษาตัวใหม่บ้างหรือไม่ อย่างไร

“ตอนนี้ยัง ยังทำตัวเดิมให้ดีกว่าก่อนแล้วอนาคตสมมุติว่าจะมีตัวใหม่ ก็จะทำตัวนี้ให้หนึ่งก่อน ก็คิดเกมตัวใหม่ไว้เหมือนกันอย่างเช่น อาจจะเป็นเกมด้านต้นทุน factory เกี่ยวกับโรงงานอะไรอย่างนี้ มีการบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับโรงงาน สายผลิตโรงงานอันนี้ก็คิดอยู่เพราะมีประสบการณ์ในการ consult ให้กับโรงงานด้วย ก็เลยคิดว่าเอออันนี้ก็น่าสนใจเอามาสอนเด็กให้เห็นภาพกระบวนการของโรงงานก็มีแต่ว่าอาจจะใช้เวลา 3-4 ปีข้างหน้าครับ ขอให้ตัวนี้หนึ่งก่อน มันจะได้เป็นแบบพัฒนาต่อยอดตัวต่อไปเช่น สมมุติอันนี้อาจจะเป็นธุรกิจท่องเที่ยวของโรงแรม ต่อยอดไปทำโรงแรม การจองห้องพักการจัดห้องพักรับ จัด restaurant อะไรอย่างนี้ประมาณนั้นครับ”

7.10 สิ่งที่คุณจะทำเพื่อพัฒนาธุรกิจเกมของคุณคืออะไรบ้าง

“ถ้าจะทำให้เกมมันโดดเด่นเราก็ต้องทำการตลาดนี้แหละ ก็คือต้องเน้นการทำตลาดให้มากขึ้น แล้วก็อีกเรื่องหนึ่งก็คือการทำให้โปรแกรมตัวที่กำลังพัฒนาเวอร์ชันใหม่ออกมา ซึ่งตั้งเป้าเอาไว้ประมาณกลางปีนี้นะครับ ซึ่งการทำการตลาดเป็นสิ่งสำคัญเนอะ ถ้าของดีแต่คนไม่รู้ทำไปก็เท่านั้นแหละเสียเวลาเปล่า เราก็ต้องใช้ marketing เนี่ยในการดันในการหาลูกค้า ซึ่งถือว่า

เรายังมีจุดแข็งในเรื่องของด้านวิชาการ ในเรื่องแบบว่า เวลาไปคุยง่ายมันเข้าหาง่าย นำเสนอง่าย เรามีของ เพราะฉะนั้นเราต้องเพิ่มในเรื่องของการพัฒนาโปรแกรมเวอร์ชันใหม่และการทำการตลาดที่ต้องเข้มข้นมากขึ้นนะครับ”

8. พันธมิตรหลัก (Key partner)

8.1 ธุรกิจเกมของคุณมีหุ้นส่วน/พาร์ทเนอร์หรือไม่ ใครบ้าง

“คำว่า *partner* ก็คือพาร์ทเนอร์ใน *business* อื่นๆ เนอะ ก็มีกันง่ายๆ ในมหานครนั้นแหละ เป็น *partner* ด้านวิชาการ แล้วก็มีพาร์ทเนอร์ใหม่ก็จะเป็นบริษัทพัฒนาซอฟต์แวร์แฮสที่รู้จักกัน อีกอันหนึ่งก็คือจะเป็นพาร์ทเนอร์ที่เป็นเครือข่ายทางสถาบันการศึกษา เช่นกลุ่มอาชีวะตามจังหวัดต่างๆ หรือทางมหาวิทยาลัยที่ทำผมรู้จักเอง ที่เป็นพาร์ทเนอร์ในการทำธุรกิจร่วมกัน หรือช่วยเหลือกัน หรือขายช่วยกัน แล้วก็ *partner* บริษัทที่ให้เช่าคลาวด์ *server* ประมาณนี้ครับ”

8.2 หุ้นส่วน/พาร์ทเนอร์ของคุณมีแบบใดบ้าง มีตัวช่วยอื่นเพิ่มเติมหรือไม่อย่างไร

“ถ้าเป็น *business* ก็จากที่ตอบเมื่อสักครู่ แต่ถ้าเป็นบุคคลก็เป็นอาจารย์นี่แหละ เช่นอาจารย์หวาน ท่านจะช่วยเหลือเรื่องพวกนี้เยอะอย่างหาทุนมาอะไรอย่างนี้ ส่วนอาจารย์โหนด อาจารย์เขาก็จะดูทางด้านการตลาดให้ ดูพวก *network* ให้ ก็จะมี 2 แบบนั้นแหละ ก็จะเป็น *business* ที่ขอ *operate* กับบุคคลที่ช่วยเหลือกัน”

8.3 หุ้นส่วน/พาร์ทเนอร์ของคุณช่วยสนับสนุนธุรกิจคุณอย่างไรบ้าง และคุณได้รับประโยชน์อะไรที่สำคัญจากการมีพาร์ทเนอร์ข้างต้น

“ถ้าเป็น *partner* สำหรับอาจารย์มหานครก็คือแน่นอนวิชาการ กับวิจัยอันนี้ช่วยได้เลยนะครับ ส่วน *partner* อื่นๆ อย่างเช่นสถาบันการศึกษาหรือเครือข่ายการหาลูกค้าหรือรายได้ ถ้าเป็น *partner* ที่เป็นทรัพยากรเนอะ อย่างเช่น *cloud server* เขาก็จะช่วยดูแลระบบให้เราเราก็ไม่ต้องไปจ้างวิศวกรเพื่อนมาดูแลระบบไม่ให้ล่ม”

8.4 หุ้นส่วน/พาร์ทเนอร์ของคุณทำธุรกิจใดเป็นหลัก จุดเด่นคืออะไร มีผลงานเป็นอย่างไร

“ก็น่าจะชัดเจน สถาบันการศึกษาเป็นส่วนใหญ่ ก็คือสอนหนังสือใช้เครื่องมือโดยตรง ประมาณนี้ครับ”

9. โครงสร้างต้นทุน (Cost Structure)

9.1 ธุรกิจเกมของคุณ มีต้นทุนในการดำเนินงานอะไรบ้าง

“จริง ๆ ถ้าเป็นตัวของเกมเนี่ย ต้นทุนหลักๆที่เราเห็นที่เราคุยแต่แรกเนอะ สมมุติเราหารายได้ได้ 100 บาท เราจะแบ่งให้กับ partner ที่เป็นตัวแทนจำหน่าย เออเมื่อกี้ partner ใส่ตัวแทนจำหน่ายไปด้วยนะ ก็คือแบ่งให้ครึ่งหนึ่งเลย 100 บาทให้เขา 50 บาท เดี่ยวเรา 50 บาท คือข้อดีของเขาถือว่า ก็อย่างที่บอกว่าเราไม่เอาเขาเป็นพนักงานประจำ เพราะงานประจำมันมี fixed cost ถ้าเกิดช่วงแรกเราขายไม่ได้เราก็ต้องจ่ายเงินเดือน ข้อแรกก็คือค่าตอบแทนมันสูงใจเขาก็อยากทำการตลาด อย่างเช่นตัวเขาเองก็อาจจะมียิมงานแล้วแบ่ง 50% ตรงนี้ให้กับทีมงานของเขา เช่นฉันเหลือไว้ 10 อีก 40% ก็ไปทำการตลาดให้ขยายใหญ่ได้ หรืออาจจะทำศูนย์การเรียนรู้ตามสถาบันต่างๆและมีอาจารย์เอาไปขาย แล้วมันก็ทำให้ผลิตภัณฑ์ของเราเติบโตอย่างรวดเร็ว นี่คือโมเดลที่ใช้ตัวแทนจำหน่ายในการแบ่งผลประโยชน์แบบนี้เลย เพราะฉะนั้นครึ่งหนึ่งเนี่ยก็จะเป็นต้นทุนของตัวแทนจำหน่าย อีกประมาณ 20% เป็นต้นทุนในการ operation พวก clouds server พวกปรับปรุงโปรแกรม มีการ maintenance ต่างๆในระบบ อีก 20% แล้วอีกสัก 10% อาจจะเป็นเงินเดือนของบุคคล เพราะฉะนั้นโครงสร้างต้นทุนก็จะอยู่ประมาณ 80% ของรายได้ทั้งหมด ก็จะเหลือกำไรสักประมาณ 20% จากการทำงาน ถ้าขายได้ก็จะมีกำไรอยู่ที่ประมาณ 600,000 บาท”

“จะมีอาจารย์โหน่ง เขาจะเป็นคนที่ทำการตลาดให้เพราะฉะนั้นเราแบ่งอย่างนี้เลยครึ่งๆ เลย พอเก็บเงินเรียบร้อยแล้วก็แบ่งผลประโยชน์เลย ซึ่งอาจารย์เขาก็ได้ประโยชน์อย่างอื่นด้วยนะ เช่นเขาได้จากการเป็นวิทยากรอบรมด้วย ซึ่งตรงนี้เราไม่หักอาจารย์เขาตัวเอง เขาก็จะมีโมเดลของเขาในการทำการตลาด เราก็พัฒนาโปรแกรมอยู่หลังบ้านแล้วก็ support เขา เขาก็จะตีราคาให้เราทุกอย่างเลยนะเป็นเหมือนมือขวาให้เราทุกอย่าง”

9.2 ต้นทุนในการดำเนินงานแต่ละประเภท มีมูลค่าเท่าไร

“เอ่อ มูลค่าคิดเป็นเปอร์เซ็นต์ดีกว่า 50% เป็นค่าดำเนินการขาย 20% เป็นค่าพัฒนาระบบ ค่าคลาวด์ แล้วก็ อีก 10% เป็นเงินเดือนค่าจ้างพนักงานที่ดูในด้าน document ต่างๆ ประมาณนี้โครงสร้างจะเป็นลักษณะนี้”

10. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ผู้วิจัย: อาจารย์มีข้อเสนอแนะอะไรเพิ่มเติมบ้างไหมคะ เกี่ยวกับการทำธุรกิจเกมการศึกษาคะ อาจารย์ คือหนูมองว่าสิ่งเหล่านี้มันจะอยู่ในตลาดได้ไหม จะได้รับความนิยมเพิ่มขึ้น ทำรายได้ให้กับธุรกิจเพิ่มขึ้นใหม่ประมาณนี้คะ

อ.สุรรัตน์: คือทราบใดที่คนต้องเรียนรู้สำหรับผมนะ จริงๆ ทุกคนที่จะต้องเรียนรู้สาขาอะไรก็ได้แล้วแต่ บางคนอาจจะจบมาทำธุรกิจขายของก็ได้ เปิดธุรกิจนู่นนี่นั่น หากคุณจบแพทย์คุณก็อาจจะเปิดคลินิกหมอคุณก็ต้องรู้ธุรกิจใหม่ก็ต้องรู้ การเรียนรู้ทำยังไงให้รู้ธุรกิจเราก็ต้องลองผิดลองถูก คนมาบอกว่าอันนั้นผิดอันนี้ผิดกับคุณทำเองอันไหนเร็วกว่ากัน คนมาบอกไขใหม่แต่ใครจะมาบอกล่ะ ดังนั้นที่เราทำเทรนตัวนี้เรามองยาวๆว่า ผู้ประกอบการได้เรียนรู้ไอตัวนี้มันมีประโยชน์ ดังนั้นทราบใดที่คนเรียนรู้ คนต้องทำธุรกิจจะรูปแบบไหนก็ได้แล้วแต่ถ้ามีเกมตัวนี้ก็จะช่วยเขาได้ เรียนรู้ได้เร็วขึ้น ดังนั้นเกมในมุมมองของเราเนี่ยผมมองว่า คือเพียงแค่ว่ามันอาจจะไม่มีในประเทศนี้พูดอย่างนี้เนอะ ยังไม่เห็นใครทำมาแข่ง ทุกวันนี้ก็ยังไม่เห็นนะครับ ฉะนั้นเนี่ยผมมองว่ามันเป็นเครื่องมือหนึ่งเนี่ยแหละ ที่เพียงพอเราจะทำให้มันเป็นมาตรฐานมากขึ้น มันช่วยให้ทั้งผู้เรียนและผู้ประกอบการทุกๆฝ่ายเนี่ยมองภาพธุรกิจ มองภาพภาษีอากร ภาพการทำธุรกิจเนี่ยมันเป็นเรื่องปกติแล้วก็ทำให้มันอยู่ในสมอง อย่าลืมคำว่าธุรกิจมันคือคำว่า busy เนอะ มันคือการจัดการทุกอย่าง ยังไงก็ต้องเจอ ฉะนั้นเกมนี้มันก็จะสอนว่าการทำธุรกิจมันไม่ได้สบายนะ มันมีวิธีการจัดการอะไรบ้างเท่านั้นเอง คิดว่าไปได้ครับผมก็ไม่ได้คิดว่าธุรกิจมันจะโตแบบพุ่งเร็ว เราจะไปเรื่อย ๆ เราคิดว่าเรามีกลุ่มลูกค้าที่เราสามารถจะลงไปในตลาดนั้นได้ ลูกค้ามันเยอะกลุ่มลูกค้ามันเยอะจริงๆ นักเรียนนักศึกษาเนี่ยมันมีแนวโน้มเด็กลดลงเนอะ แต่ลดลงยังไงก็แล้วแต่จาก 6 แสนคน มันอย่างมากก็อาจจะยังเหลือ 3 แสนคน มันก็ยังไปได้ เรายิ่งถ้าเกิดสถาบันเขาใช้กันแบบนี้ ที่เราคิดว่ามันกว่าคนต่อปีเนี่ยมันอาจจะน้อยไปด้วย อาจจะใช้เป็นแสนเป็นล้านคนอย่างนี้ เรามองจุดที่ว่ามันมีโอกาสทางธุรกิจที่มันเป็นไปได้ แล้วก็ในด้านของราคาเราคิดว่ามันไม่แพง อาจารย์ตั้งไว้ประมาณ 200 บาท เราเล่นระยะเวลาประมาณ 4 เดือนแค่ 200 บาท แต่เราเข้าใจธุรกิจก็ถือว่าไม่แพง อาจารย์ว่ามันคุ้มนะกับการที่คุณต้องอ่านหนังสือก็สิบเล่มกว่าจะเข้าใจเรื่องภาษี เรื่องบัญชี เรื่องการเงิน คลังสินค้าคุณต้องอ่านก็เล่ม เข้าใจใหม่เวลาเราอ่านหนังสือมันก็จะอ่านๆ อย่างเดียว แต่เวลาทำจริงมันเป็นยังไงวะ สินค้ากับการเงินเจอกันจะเป็นยังไงสินค้ากับการตลาดเจอกันจะเป็นยังไง ซึ่งในเกมคุณจะเป็นคนกำหนดทิศทางของเกมเอง คุณไปกำหนดวิธีการของเกม แล้วเป้าหมายของคุณบรรลุไหม ฉะนั้นก็คิดว่าเกมมันตอบโจทย์แหละ ที่ทำให้ตัวของนักเรียนได้เรียนรู้และเข้าใจง่ายขึ้น ครับ

ผู้วิจัย: ค่ะ ขอขอบคุณมากเลยคะอาจารย์ สนุกมากเลยคะ ขอขอบคุณที่สละเวลามาค่ะอาจารย์

อ.สุรรัตน์: แล้วตอนนี้ทำเรื่องไหนอยู่ตามหัวข้อนี้เลยหรอ

ผู้วิจัย: ใช่ค่ะอาจารย์ คือเหมือนกับว่ามันเริ่มต้นมาจากว่าเด็กสมัยนี้ไม่ค่อยเรียนกันละ ครัทธาในการเรียนน้อยลง แล้วจะทำยังไงจะดึงดูดให้คนเนี่ยกลับมาเรียนในชั้นเรียนมากขึ้น จะใช้ตัวเครื่องมือไหนที่จะดึงดูดเด็กให้กลับมา แล้วก็มองในเรื่องของธุรกิจว่าจะทำธุรกิจตัวไหนเกี่ยวกับการศึกษา

อ.สุรวิรัตน์: จริงๆ สิ่งหนึ่งที่ผมสังเกตเวลาตอนทำวิจัยกันนะ อย่างหนึ่งก็คือเด็กเล่นแล้วเพลิน คือไม่อยากจะหยุดเล่นนะ เคยเล่นเกมใหม่เล่นเกมในมือถือใหม่ ROV มีลูกไช้ใหม่ เวลาเล่นเกมก็จะจดจ่อมากเล่นแล้วไม่อยากจะเลิก อันนี้เกิดพฤติกรรมแบบนี้ในเกมของผม คืออยากเล่นต่ออยากทำให้มันสำเร็จ อันนี้ก็ถามว่าหนูเรียนแล้วรู้สึกยังไง เขาก็บอก หนูอยากจะทำปัญหาให้ได้ หนูอยากจะได้เงินที่มันเข้ามาหนูอยากเห็นธุรกิจมันเติบโต เหมือนเราเป็นผู้ประกอบการเลยนะ เราเป็นผู้ประกอบการเราก็อยากถ้าทำธุรกิจให้มันเติบโต เหมือนเราทำงานแล้วก็อยากได้เงินเดือนมากขึ้น เด็กเองก็รู้สึกแบบนั้นแสดงว่าเรากำลังสวมจิตวิญญาณให้เด็กเป็นผู้ประกอบการถูกไหม ตอนเล่นเขาไม่ได้รู้ว่าเขาเป็นผู้ประกอบการนะ ก็ไม่ได้บอกเขาให้เงินทุนคืนไปบริหาร เหมือนกับลูกเรา ถ้าอยากเป็นหมอ เวลาเราป่วยเขาดูแลเราดีมากนั่นแหละ หรือเรามีลูกลูกสอนหนังสือน้องได้ดีมากเลย หรือสอนเพื่อนเข้าใจเนี่ยเราไม่ได้บอกเขาว่าเขาจะมีสัญญาณเป็นนครุณะ โอ้อย่างนี้เกมมันมีลักษณะแบบนี้ อย่างเช่นถ้าเราเรียนในห้องเรียนเราบอกว่าผู้ประกอบการต้องเป็นอย่างนี้ฟังแล้วรู้สึก แบบมันต้องเป็นอย่างนั้นมันต้องทำอย่างนี้มันไม่ใช่ไช้ใหม่ การเป็นผู้ประกอบการได้มันต้องแสดงออกมา มาเช่นคุณกำลังแปลกใจการเงิน คุณแปลกใจเรื่องภาษี คุณแปลกใจเรื่องการพัฒนาสินค้า เรื่องการมองลูกค้านั่นแหละ ซึ่งในเกมมันจะสะท้อนให้เราเห็นว่าอย่างน้อยคุณแสดงความเป็นเจ้าของธุรกิจ อยากดูการเปิดตัวของธุรกิจ ภูมิใจกับสิ่งที่มันเกิดขึ้น ซึ่งก็แปลคดีที่มีพฤติกรรมเหล่านี้เกิดขึ้นจากการเล่นเกมนี้ จริงๆมันกลายเป็นว่าเหมือนเด็กเล่นแล้วเหมือน role play โดยธรรมชาติ เหมือนกำลังร้องเพลงว่าเป็นผู้ประกอบการนะ เงินจะขาดทุนนะเงินอย่าหายนะ ต้องตัดสินใจดีๆนะเดี๋ยวจะผิดพลาดเดี๋ยวจะขาดทุน ต้องไม่เกิดปัญหาการเงินนะอะไรอย่างนี้ เล่นจนล้มละลายก็มีนะมีปัญหาทางเดินก็ธรรมดาทุกอย่างเกิดขึ้นได้ เล่นแล้วโอเคเล่นแล้วไม่โอเค ถ้าใครเล่นแล้วมีปัญหาการเงินเขาก็มาปรึกษาเรา เขาก็จะรู้ปัญหาที่ต้องแก้ไข ก็คือเขาจะรู้ความผิดพลาดของตัวเอง อ้อฉันมีเงินไม่ใช่ว่าฉันจะซื้อได้ทุกอย่าง คุณต้องวางแผนเงินมันจำกัดเขาก็จะเรียนรู้ละ บางทีถ้าในห้องเรียนสอนเออคุณเอาเงินไปซื้อสินค้าไว้อย่างไร จะทำให้สินค้าล้าสมัยมีโอกาสขาดทุน โอเคเรียนหนังสือพูดอย่างนั้น สำหรับทำจริงมันยากนะ แต่เวลาเล่นเกมรู้ละถ้าสต็อกของเพียบเงินก็จะขาดมือ ขายเป็นไม่ได้อะไรอย่างนี้ มันก็จะเห็นปัญหารุมเร้าครับ

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกสำหรับผู้บริหารฝ่ายการตลาด

1. กลุ่มลูกค้า (Customer Segment)

1.1 ธุรกิจของคุณเหมาะกับลูกค้ากลุ่มใด และองค์กรหรือสถาบันการศึกษาใดบ้างที่ซื้อเกมของคุณไปใช้เป็นเครื่องมือในการเรียนการสอน

“ครับผม ในส่วนของกลุ่มลูกค้าของตัวเกมนั้นจะแบ่งเป็น 2 กลุ่มหลักๆ ก่อน คือกลุ่มที่ 1 คือในส่วนของนักเรียนนักศึกษา กับกลุ่มที่ 2 จะเป็นในส่วนของกลุ่ม Startup ผู้ประกอบการที่กำลังจะเริ่มต้นในเรื่องของการที่ฝึกเป็นผู้ประกอบการ อยากรู้ว่าผู้ประกอบการต้องทำอะไรบ้างนะครับ แล้วถ้าเราลง Detail ในส่วนของกลุ่มนักเรียนนักศึกษาในเกมเองเนี่ย หรือ Level ในเรื่องของการสอน ในการจัดทำในเกมจะถูกแบ่งเป็น 3 Level ด้วยกัน มันก็จะมีในส่วนของนักศึกษาในระดับปวช. นะครับ แล้วก็ระดับปวส. แล้วก็ระดับปริญญาตรีเนี่ยครับ แล้วถามว่าในเกมนี้เวลาเราเอาไปเล่นในส่วนของนักศึกษาเนี่ย มันก็จะมีให้มีความสำคัญหรือแตกต่างกันนะครับว่า ปวช. เน้นเรื่องอะไร ปวส. เน้นเรื่องอะไร ในระดับปริญญาตรีเองควรที่จะเรียนรู้เรื่องอะไรเพิ่มเติม เพราะฉะนั้นในเรื่องของการที่จะเอา Concept ไปใช้เนี่ย ทั้งกลุ่มนักศึกษาทั้ง 3 ระดับจะมีความแตกต่างกัน ส่วนในของผู้ประกอบการก็จะเป็นมุมที่ว่าถ้าเราเป็นผู้ประกอบการในธุรกิจ SME เราเป็น Startup ที่เราจะเริ่มต้นขึ้นเราควรเรียนรู้กระบวนการทางด้านบัญชีว่า ธุรกิจทั่วไปมีการวางแผน การวางกลยุทธ์อย่างไร เราจะวางอย่างไร เป็นการจำลองธุรกิจจริงๆ ในเกม รวมไปถึงกระบวนการบัญชีที่ผู้ประกอบการต้องทำทุกเดือนอยู่แล้วจะอย่างไร จะอย่างไร รวบรวมข้อมูลอย่างไร เกมตัวนี้แหละก็จะให้ทำให้ผู้ประกอบการเนี่ยสามารถที่จะรู้ล่วงหน้า เห็น ล่วงหน้าว่ามันจะเข้าเป็นหนึ่งในสองสามสี่ห้าในส่วนของการทำอย่างไร ประมาณเนี่ยครับผม เพราะฉะนั้นถามว่ากลุ่มเป้าหมายเนี่ย หรือกลุ่มลูกค้าก็จะแบบ เป็น 2 ส่วนหลักก็คือนักศึกษาแล้วก็ผู้ประกอบการ นะครับ ส่วนสถาบันการศึกษาใดที่ใช้ตัวนี้เป็นสื่อการสอนแล้วบ้างนะครับ ที่ซื้อไปแล้วอย่างนี้ก็จะมีวิทยาลัยภาคตะวันออกอีเทคนะครับ เพราะฉะนั้นจำนวนนักศึกษาจะค่อนข้างเยอะนะครับ วิทยาลัยเทคนิคระยองนะครับ แล้วก็อาชีวศึกษาชุมพรอะไรประมาณนี้ อันนี้ยกตัวอย่างชื่อวิทยาลัยก่อนแล้วกันนะครับ”

1.2 ธุรกิจเกมของคุณเคยทำการแบ่งกลุ่มของลูกค้าแต่ละประเภท แล้วทำการตลาดเพื่อเข้าถึงลูกค้าแต่ละกลุ่มหรือไม่ อย่างไร

“บังเอิญผมเป็นอาจารย์พิเศษอยู่แล้วในที่ 1 และผมเป็นวิทยากรในเรื่องของโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปมา 20 ปี เพราะฉะนั้นผมมี Connection direct ตรงถึงอาจารย์ผู้สอนทั่วประเทศอยู่แล้ว เพราะฉะนั้นผมมองในการตลาดของ ณ ตอนนั้นคือใช้ direct ทั้งหมดเลย ถามว่าผมมีเพจ Facebook มีอะไรไหม มี แต่การที่เราจะหาลูกค้าในปัจจุบันมีความเชื่อมั่นอยู่แล้วว่า 1 อาจารย์อาชีวศึกษาทั่วประเทศ อาจารย์มหาวิทยาลัยทั่วประเทศรู้จักผม เราก็เอาช่องทางนั้นแหละ ที่จะนำเสนอส่งข้อมูลส่ง proposal ส่งตัวอย่างเกม เข้าไปนำเสนอ เข้าไปจัดทดลองเล่นเกม ตอนนี้จะ เป็น direct ทั้งหมดครับผม”

2. คุณค่าของผลิตภัณฑ์ หรือ บริการ (Value Proposition)

2.1 ธุรกิจเกมของคุณเป็นเกมประเภทใด (เกมออนไลน์ บอร์ดเกม หรือเกมอื่น ๆ) มีเกมอะไรบ้าง

“เกมออนไลน์ที่เล่นผ่าน www เป็นหลัก ก็คือถ้าทุกคนเข้า www ได้ มีอินเทอร์เน็ตก็จะสามารถเล่นเกมตัวนี้ได้ครับผม”

2.2 เกมนี้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้หรือไม่ อย่างไร

“ตอนนี้จากผลการวิจัยท่านอาจารย์หวานนะครับ ผมได้ทำในเรื่องของกระบวนการบัญชีผ่านตัวเกมตัวนี้ และรวมที่ผมเอาไป road show ต่างๆ รวมถึงวิทยาลัยที่ซื้อไปแล้วมี feedback กลับมา สามารถใช้เกมเป็นสื่อการสอน ที่สามารถสร้างกระบวนการการเรียนรู้ในเรื่องของบัญชีในเรื่องของกระบวนการทางธุรกิจ ที่สำคัญการสร้างกลยุทธ์ได้เป็นอย่างดี ทุกคนมีความรู้สึกที่ไม่คิดว่าจะมีเกมอะไรแบบนี้ ไม่คิดว่าเด็กสามารถที่จะทำอะไรผ่านเกมโดยที่ไม่ต้องมีโจทย์สำคัญตรงนี้เลยนะครับเด็กสามารถที่จะมาทำข้อมูลในเกมโดยที่ไม่ต้องมีเอกสารเพราะว่าเขาต้องทำนั่นนี่ก่อน เกมก็จะเป็นตัวรันไปเอง บางวิทยาลัยอาจมีขาดทุนบ้าง มีล้มละลายบ้าง ถ้าใครู้บ้าง ก็จะเป็นตัวที่จะบอกว่าเห็นไหม การทำธุรกิจมันควรที่จะมองเรื่องอะไรบ้าง เราก็จะสามารถสอดแทรกในเรื่องของตรงนี้ไป ที่สำคัญก็คือเป้าหมายหลักในเรื่องของให้นักศึกษาไปเล่นเกมตรงนี้เราจะไม่มองว่าใครขาดทุนใครกำไร จะมองว่าเขาสามารถสร้างกลยุทธ์ เพราะบางที่ขาดทุนก็จริงนะ แต่เขาเรียนรู้ได้ครบทุกกระบวนการ เขาสามารถแก้ไขปัญหาต่อไปได้ เพราะต่อ

ให้เขาจะถูกหักคะแนนแต่เขาจะรู้ว่าที่ถูกหักเพราะอะไร แล้วเขาสามารถจะดึงคะแนนกลับมาได้อย่างไร อันนั้นสำคัญกว่า”

2.3 คุณเคยวิเคราะห์จุดแข็งจุดอ่อนธุรกิจเกมของคุณหรือไม่แตกต่างจากคู่แข่งในตลาดอย่างไร

“ครับผม ประเด็นที่ 1 ณ วันนี้ในคู่แข่งขันการตลาด ถ้าในมุมมองของเกมตัวนี้ยังไม่มีนะครับ แต่ในเรื่องของจุดแข็งเนี่ยก็อย่างที่เรียนไปเมื่อสักครู่นี้มันก็มีในเรื่องของที่ว่า มันคือเกมที่สามารถสร้างกระบวนการเรียนรู้ได้ครบทุกกระบวนการ ชื่อ ข่าย จ่าย รับ สต็อก ภาษี บัญชี ต่างๆ ครบรูปหมดเลยนะครับ เพราะฉะนั้นจุดแข็งตรงนี้ ณ วันนี้ก็ถือว่าอาจารย์หลายๆท่านเห็นท่านก็ยกนิ้วให้เลย และถ้ามองๆในเรื่องของยอดขายมันอาจจะยังไม่ค่อยเกิดขึ้น เพราะว่าหลายๆ วิทยาลัย หลายๆ มหาวิทยาลัยมันมีเรื่องปีงบประมาณเข้ามาเกี่ยวข้อง เขาต้องทำการตั้งเรื่องข้ามปีกัน หรือหางบประมาณเข้ามาเพื่อใช้ในเรื่องค่าใช้จ่ายของเกมนะครับผม ก็เลยอาจจะทำให้ไม่มีในเรื่องของยอดขายอยู่พูนักในช่วงนี้ แต่ก็คือทุกคนก็ยกนิ้วให้เกมตัวนี้ว่าสามารถสร้างประสิทธิภาพในการเรียนรู้ได้ดี ส่วนทางด้านจุดอ่อนตอนนี้ผมไปมองในเรื่องของอินเทอร์เน็ตมากกว่า ไม่ได้มองเข้าไปในตัวเกมด้วยเกมตอนนี้เราเป็น Number One ตัวเกมมันโอเคอยู่แล้ว แต่ตอนนี้กำลังคุยกับท่านอาจารย์ต่อกันอยู่ว่า เป็นไปได้ไหมที่เราจะสามารถเล่นเกมแบบออฟไลน์ได้ด้วย มันจะทำให้ดีไหม ตอนนี้ผมมีเคสอยู่ที่บางวิทยาลัย Internet อาจจะเข้าไม่ถึง เพราะบางทีอาจจะอยู่บนเขาอย่างจังหวัดลำพูนอย่างนี้ครับ ถ้าอาจารย์สนใจมากแต่อินเทอร์เน็ตท่านไม่สะดวก ก็กำลังคุยกับอาจารย์ต่อว่าเราจะมีระบบอะไรหรืออะไรที่ทำคล้ายๆ ออฟไลน์ หรือโหลดข้อมูลมาแล้วค่อยอัปขึ้นไป หรืออย่างไร อันนี้ต้องบอกว่าถ้ามองหาเรื่องจุดอ่อนก็มองว่าเกมนี้มันต้องใช้อินเทอร์เน็ตตลอดเวลาจะครับผม”

2.4 ธุรกิจเกมของคุณแตกต่างเครื่องมือการเรียนการสอนแบบเดิมอย่างไร มีประโยชน์มากน้อยแค่ไหน อย่างไร

“ต่างกันมากเลยครับ เพราะในเรื่องของการเรียนการสอนเนี่ย ในอดีตรู้อยู่แล้วว่าต้องใช้ Paper ใช้โจทย์ ด้วยเครื่องมือที่จะต้องเตรียมในเรื่องของการตรวจก็ดี ในเรื่องของอะไรก็ดี แต่พอมาเป็นเกมปุ๊บพุดง่าย ๆ ท่านอาจารย์ผู้สอนเนี่ยแค่คลิกเข้าไป ท่านอาจารย์จะเห็นคะแนนทุกอย่างเลย เห็นเขาทำตามกระบวนการตามความคิดของตัวเองได้ทันที แค่นี้ก็เห็นความแตกต่างที่ค่อนข้างชัดเจน ที่เราใช้ Paper เยอะๆ และที่สำคัญอีกหนึ่งเรื่องนะครับในอดีตเนี่ย จะไม่ค่อยเห็นเอกสารจริงจากการทำเคสต่างๆ เพราะด้วยจำนวนเอกสารมันจะเยอะมาก เองง่าย ๆ แล้วกัน

เอกสารใบกำกับภาษีซื้อ บิลค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าโทรศัพท์ หรือแม้กระทั่งหน้าเช็คเอง แต่โปรแกรมนี้มีเอกสารทุกอย่างที่มีนอกจากโปรแกรม มีตัวอย่างเอกสารให้ดูทั้งหมด เด็กจะเข้าใจมากยิ่งขึ้น Detail แบบนี้แหละที่จะทำให้การเรียนรู้ถูกสร้างขึ้นได้ง่ายๆเลย เพราะมันเห็นเอกสารทุกอย่างได้ชัดเจนโดยที่ไม่ต้องเอาเอกสารอะไรมาวางรบนโต๊ะเลยนะครับ”

2.5 คุณคิดว่าเกมจะสามารถใช้เป็นเครื่องมือแทนการเรียนการสอนแบบเดิมได้หรือไม่ เพราะเหตุใด

“เกมนี้จะสามารถไปใช้เป็นเครื่องมือแทนการเรียนการสอนได้หรือไม่ ตรงนี้คิดกันว่า มันคงไม่ได้ไปแทนแบบ 100% แต่มันไปเสริมและมันเป็นตัวสรุปให้ สิ่งที่นักศึกษาได้เรียนรู้มา แล้วมันอยู่ในเกมที่ต้องทำงานจริงๆ มันสอดคล้องกันอย่างไรมันสอดคล้องกันแบบ 100% นะครับ เอาจริงดีกว่า การเรียนรู้ในมุมมองของบัญชี การเงิน เรื่องของประเภทอะไรทุกสิ่งทุกอย่างของบัญชี มันต้องเป็นตามดีเทลอยู่แล้วล่ะครับ แต่เมื่อคุณเรียนแล้วความสมจริงในเกม โดยเฉพาะเกมแบบจำลองวันที่ หรือเกมแบบใช้ตามวันที่จริงๆ เด็กก็จะต้องมามองว่าฉันต้องทำอะไร คุณสรุปยอดเสร็จเรียบร้อยหรือยังตามวันที่จริงๆเลย เพราะถ้าคุณไม่ทำคะแนนของคุณจะถูกหักเยอะมากๆ เป็นต้น ถ้าอาจารย์เอง อาจารย์ก็บอกว่าเนี่ยจะฝึกความรับผิดชอบของเด็กให้เขารู้ว่าใน 1 เดือนมี 30 วัน วันไหนจะต้องโฟกัสเรื่องอะไร ในทางบัญชีภาษีซึ่งมันก็ต้อง มีตัวเข้าไปตลอดถ้าเขายังอยู่ในสาขาวิชาบัญชี ถ้ายังอยู่ในวงการบัญชี ทำนองนี้แหละครับผม”

2.6 เวลาเกิดปัญหาเกี่ยวกับเกม ทางองค์กรของคุณสามารถแก้ไขได้หรือไม่ มีวิธีรับมืออย่างไร

“ณ วันนี้ด้วยจำนวนของนักศึกษาที่เล่น กับรอบที่เล่นเนี่ยยังอยู่ในจำนวนคนที่เราจะคอนโทรลได้ ณ วันนี้เราใช้ Concept ของระบบผ่าน Line official นะครับ เพราะฉะนั้นเมื่อทุกคน register ไป ติดปัญหาอะไรจะ support ผ่าน Line นั้นตอนนี้ด้วยการ support ผ่าน Line ด้วยจำนวนคนยังไม่เยอะมาก ก็ยัง support ได้ 100% อยู่ หรือบางที่ท่านอาจารย์จะเป็นตัวกลางก่อน ซึ่งตอนนี้ผมเน้นย้ำว่า ให้เด็กถามอาจารย์ก่อน อาจารย์เองก็สามารถที่จะให้ Concept เพิ่มเติมก่อนได้ ถ้าติดทางด้านเทคนิคจริงๆ ถึงมาถามผม ถ้าติดไม่ได้จริงๆก็จะถามอาจารย์ต่อไป เพราะฉะนั้นตอนนี้ก็เหมือนกับว่ามีที่ปรึกษาอยู่ 3 Step ค่อยๆเคลียร์ทีละจุด อาจารย์เอง ต้องมาเรียนรู้กับเราเพิ่มเติมในช่วงแรกๆ ก็จะช่วยในเรื่องของการดูแลเด็ก ดูแลนักศึกษาในการตอบคำถามนี้ได้เป็นอย่างดี ทุกเคสไม่เคยค้างมาอีกวันเลยนะครับ เพราะว่าจริงๆแล้วมันเป็นอย่างนี้ครับ เคสส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องของตัวเลขทางด้านภาษีครับ เด็กเก็บไม่ละเอียด แล้วไม่สามารถ

มาบันทึกหรือมาหยุดในเกมได้ แล้วมันมีวันที่บังคับอยู่ว่ามันต้องหยุดภายในคืนนี้ 1 หุ่ 3 หุ่เด็กก็จะติดต่อผมมาละ จากนั้นเลขจะประมาณไหน เราก็จะไกด์ไลน์ให้เขาบ้าง ตัวเลขนี้มันต้องมาจากเอกสารอะไรบ้าง คุณไปเคลียร์ที่เอกสาร ให้ดูที่เอกสารตรงกันหรือยัง ยอดจากไหน ยอดดูตรงไหน ผมจะไม่บอกเฉลยเขา”

“ให้เขาไปหาปั๊ เขาจะได้หลักหมื่น หลักแสน หลักพันมา จะยอมเฉลยหลักร้อย หลักสิบหลักหน่วยให้ ซึ่งถามว่าถ้าเขาได้หลักพันแล้ว หลักร้อย หลักหน่วย หลักสิบมันหาง่ายกว่าครับ แทบไม่ต้องเฉลยเลยถ้าเขาได้หลักพันมา เพราะฉะนั้นแหละปัญหาก็คือ มันไม่ใช่ปัญหาคือจะบอกว่าสิ่งที่เรา support เขา เขาจะติดปัญหาว่า มูลค่าที่เขาหาได้ ยิ่งถ้าเล่นแบบ Real Time คืนวันที่ 7 คืนวันที่ 15 ผมไม่ได้นอนครับ เพราะเขาต้องยื่นเรื่องภายในวันที่ 7 ต้องให้จบ ยื่นภาษีภายในวันที่ 15 ให้จบ ถ้าเขายังไม่ได้ตัวเลขช่วง:00 น 19:00 น 20:00 น ก็จะมากันละ เขาจะเคลียร์ให้จบภายในคืนนั้น เพราะฉะนั้นตอนนี้นะยังไม่มียุทธการครับผม”

2.7 ธุรกิจเกมของคุณมีการวางแผนพัฒนาปรับปรุงเกมเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ดียิ่งขึ้นหรือไม่ อย่างไร

“มีแล้วครับผม ตอนนี้ถ้าได้คุยกับท่านอาจารย์ต่อในฐานะที่เป็นผู้พัฒนาเกม อย่างเช่น การที่สร้างกลยุทธ์ให้มันหลากหลายได้มากกว่านี้ กลยุทธ์ก็คือวิธีการจัดทำข้อมูล เพื่อให้คนที่มาเล่นเกมเนี่ย ได้มีความหลากหลายมีดีเทลที่จะสามารถที่จะ คิดอะไรที่แตกต่างจากกรอบมาก ยิ่งขึ้น รวมถึงในเรื่องที่พยายามให้สามารถสร้างยอดขายได้เอง ตอนนี้ในเกมจะมีลักษณะที่ว่ามี SO มา SO หรือ Send Order นะก็จะมี Detail ที่มากขึ้นที่เราพยายามเก็บของข้อมูลจากท่านอาจารย์ พยายามเก็บจากข้อมูลจากนักศึกษาที่เวลาเราไป เพราะทุกวันนี้อย่างที่เรียนไปในตอนแรกที่เราได้เรคตรง เพราะฉะนั้นการที่เราได้คุยกับท่านอาจารย์ หรือการที่ผมไปเป็นวิทยากรในการจัดสัมมนาให้กับเด็กข้อมูลหลายๆอย่างเด็กเป็นคน feedback กลับมา อาจารย์เป็นคน feedback กลับมาว่า กลยุทธ์เออ รูปแบบการทำงานเออ มันควรที่จะพัฒนาไปในมุมมองไหน เป็นต้นครับ”

2.8 จากการทำธุรกิจ ท่านคิดว่าธุรกิจเกมมีการเติบโตตามแผนหรือไม่

“มีแน่นอน เพราะฉะนั้นวันนี้ก็เริ่มที่จะทำแต่ ที่บอกว่าเราเน้นสายสถาบันการศึกษาที่ช่วงแรกก่อน ทำให้ถ้ามองในมุมมองของมูลค่าของธุรกิจ จะยังไม่ก้าวกระโดดมากนัก แต่ถ้ามุมมองในจำนวนของกรุป มุมมองของการไป road show เราพยายามสร้างตรงนี้เพื่อให้ จะบอกว่าในปีงบประมาณภายในปีนี้ช่วงปลายปี เรื่องของมูลค่า จำนวนของยอดขายก็จะตามกลับ

เข้ามา เพราะทุกที่ก็จะเขียนแผนกันละ คือเหมือนเอาง่าย ๆ เลย ทุกวิทยาลัยที่ผมตั้งเป้าไว้ ทุกวิทยาลัยอาชีวศึกษาที่มีแผนวิชาการบัญชี จะต้องซื้อ User ในการใช้งานเกมตัวนี้ เปรียบเสมือนซื้อหนังสือเรียนนะครับ ซึ่งบังเอิญต้องวางแผนงบประมาณกันไว้ข้ามปีกันว่ำนั่นแหละ ”

3. ช่องทางการส่งมอบ (Channels)

3.1 มีช่องทางใดบ้างที่ลูกค้าจะสามารถติดต่อ หรือเข้าถึงธุรกิจเกมของคุณ (ช่องทางออฟไลน์ ทางออนไลน์ ทางแอปพลิเคชัน หรือทางแพลตฟอร์มอื่น ๆ)

“ณ วันนี้จริง ๆ เนี่ย ประเด็นที่หนึ่งเราเล่นเกมผ่านตัว www อยู่แล้วเพราะฉะนั้นเราก็จะมี www.acctwork.com เป็นตัวหลัก เป็นเมนหลักในเรื่องของการเข้าเล่นเกม แล้วก็ในเรื่องของประชาสัมพันธ์ แต่ละอย่าลืมาถึงเราจะมีหน้าเว็บตรงนี้ แต่ถ้าไม่มีการส่งลิงค์เว็บก็จะมีไม่มีใครเข้ามาอยู่แล้วถูกต้องไหมครับ ผมก็จะใช้ในการตลาด Channel ถัดไปก็คือในเรื่องของตัว Facebook ซึ่ง Facebook ส่วนตัวผมก็จะเป็นเพื่อนกับท่านอาจารย์ทางสถาบันอาชีวศึกษาคอนข้างเยอะ ก็จะมี direct ตรงไป แล้วก็ใช้ Facebook Fanpage ของตัว Acctwork Counting Game โดยตรง จะมี Facebook Fanpage ที่ชื่อว่า Acctwork Counting Game เดี่ยวลองไปกดดูในข้อมูลก็จะเป็นข้อมูลที่เรารู้ไปสัมมนา มีรูปวันสัมมนา มีรูปนักศึกษาขณะเล่นเกมอยู่ แล้วก็ก็มีว่าเด็กเล่นแล้วเห็นอะไร รู้อะไร ก็ให้ comment มาอยู่ใน Facebook ตัวนี้ Fanpage ตัวนี้ มันก็เลยทำให้เวลาใครที่เข้ามาดู ก็เหมือนเป็นตัวกระตุ้นว่าเกมนี้มันดีจริงนะ อันนี้มันมีคนท่เอาไปสัมมนา เอาไปเล่นวิทยาลัยนั้น วิทยาลัยนี้ ก็จะเป็นแรงผลักดันแรงดึงดูดที่จะทำให้หลายๆวิทยาลัยที่ยังไม่ได้เริ่มต้นสามารถที่จะเอามาเริ่มต้นได้ เป็นต้น และรวมไปถึงที่เราพยายามเก็บเรคคอร์ดลูกค้าผ่าน Line Acctwork จริง ๆ ส่วนใหญ่ทุกคนมี LINE ส่วนตัวผมอยู่หมดแล้ว แต่สร้างความเป็นทางการนิดหนึ่งว่า ถ้าใครจะถามผม คอยกับผมเรื่อง Acctwork ขออนุญาตคุยผ่าน line ตัวนี้”

“ก็พยายามสร้างเป็น target ไว้ว่า ถ้าเกิดใครที่เป็นอาจารย์หรือนักศึกษาที่จะถามอะไร มีอะไรที่เราจะโต้ตอบกัน เวลาไปโปรโมชันก็ดี ส่วนลดพิเศษก็ดี เรามีสัมมนาจัดใหญ่ ๆ ก็ ดีเราก็จะใช้วิธีผ่านช่องทางนี้เป็นหลักครับ”

3.2 ในการส่งมอบบริการให้ลูกค้า ธุรกิจของคุณใช้แพลตฟอร์ม/รูปแบบการส่งมอบแบบใดบ้าง เช่นข้อมูลบริษัท ข้อมูลผลิตภัณฑ์ การรับออเดอร์ เป็นต้น

“ตอนนี้เราใช้ Facebook อย่างเดียวเลย แต่ที่มีทั้งไลน์ทั้ง Facebook ด้วยเพราะว่า LINE เกิดขึ้นจากไลน์ส่วนตัวจากที่เรามี Connection อยู่แล้ว เปิด Facebook ก็จะเป็นในเรื่องของการประชาสัมพันธ์โดยส่วนใหญ่ จะต่างกัน ถ้าจะคุยเรื่องราคา คุยเรื่องการส่งมอบ เราใช้ผ่าน Line”

“ใช้ทั้ง 2 ตัวครับทั้ง LINE ส่วนตัวแล้วก็ LINE Official เพราะถ้าเราคุยเรื่อง Acctwork เราจะพยายามโยนไปที่ LINE Official นะครับ”

3.3 ธุรกิจเกมของคุณทำการประชาสัมพันธ์หรือทำการตลาดทางช่องทางไหนมากที่สุด เพราะเหตุใด

“ที่ Facebook ก่อนเลย Facebook ส่วนตัวด้วยครับ ผมก็จะทัก Facebook ส่วนตัวผม ลิงค์ไปหาท่านอาจารย์โดยตรง แล้วก็ส่งลิงค์ Facebook Fanpage เพื่อให้เห็นภาพว่าเราเคลื่อนไหวยังไง ส่ง Proposal ของตัวเกมให้ยังท่านอาจารย์เพื่อให้เห็นว่า proposal เรามีข้อดี ข้อเสียอะไรยังไง เพิ่มเติมยังไง เล่นเกมสนุกยังไงส่งเข้าไปเพิ่มเติมอีกทีนึง”

“ในการทำวิจัย จาก Connection ส่วนตัวผมทั้งหมด ในเรื่องของการเชิญอาจารย์ในระดับอาชีวศึกษา มาร่วมการทำวิจัยก่อนที่จะเกิดเป็นเชิง Business มาในวันนี้”

3.4 ช่องทางไหนที่ลูกค้านิยมหรือสามารถเข้าถึงธุรกิจเกมของคุณมากที่สุด

“อันนี้ก็คงเป็น Facebook ครับ”

3.5 ในอนาคตมีการวางแผนที่จะขยายหรือเพิ่มเติมช่องทางการเข้าถึงลูกค้าเพิ่มขึ้นหรือไม่ อย่างไร

“มีครับผม ซึ่งก็เป็นแผนที่น่าจะเป็นอนาคตอันใกล้นี้ วางไว้ประมาณหลักเดือน 6 นี้ จะเน้นไปที่สถาบันพัฒนาเกี่ยวกับบัญชีต่างๆที่เป็นเอกชน พวกอะคาเดมี่ต่างๆ ที่เป็นตัวสถาบันฝึกอบรม เรียนรู้บัญชีเบื้องต้น ก่อนไปเป็นผู้ประกอบการ หรือสถาบันฝึกอบรมทางเทคนิค กลุ่มนี้ก็จะกลุ่มเป้าหมายที่จะเป็นผู้ประกอบการ อันนี้ก็จะทำได้ทุกระบวนการ แต่ว่าคุณสามารไปทำบัญชีการเงินในภาพรวมของบริษัท ที่ซื้อมาขายไปในภาพรวมได้ เป็นต้น”

“Direct ตรงๆดีนั่นแหละครับ”

“จริง ๆ ตอนนี้ทาง tiktok ผมทำอยู่ แต่ยังไม่มียกเลิกค่าเพราะว่ากลุ่ม tiktok มันดูภาพเรียกว่าภาพมันยังไม่เป็นทางการมากนะครับสำหรับ tiktok ทุกวันนี้ tiktok ลงภาพสนทนา ลงภาพที่เราไปเป็นวิทยากรอยู่แล้ว Detail ว่า Acctwork เป็นยังไงอยู่แล้ว แต่อะไรที่มันตอบโต้ติดต่อกับเหมือนว่าแค่โพสต์แล้วดูมันสนุก ๆ ใส่เพลง แต่ที่จะแชทคุยกัน มันจะตกไปที่ LINE ทั้งหมด”

“YouTube ยังไม่มีเพราะอะไร YouTube ของอาจารย์ต่อเขามีอยู่ในลิงค์ของตัวเว็บไซต์ แล้วนะลิงค์มาใช้งานต่อเท่านั้นเอง มีคำอธิบายเล่นเกมทำยังไงผ่าน youtube แต่มันยังไม่ใช้เป็นช่องทางการตลาดครับ”

4. ความสัมพันธ์กับลูกค้า (Customer Relationship)

4.1 ธุรกิจเกมของคุณมีวิธีการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างไร

“ถูกแยกเป็น 2 ส่วนแล้วกันตามกลุ่มเป้าหมาย ในข้อแรกเลยที่บอกว่าในกลุ่มนักศึกษา กับกลุ่มผู้ประกอบการ ถ้ากลุ่มของนักศึกษาเนี่ยมันอาจจะยังไม่ได้มองว่ามันมีความสัมพันธ์อะไรกับลูกค้ามากนัก แต่หัวข้อนี้น่าจะเกี่ยวข้องกับความเป็น Startup มากกว่า ว่าเราก็จะวางรูปแบบว่าทุกวันนี้คุณเรียนรู้พื้นฐานในวิธีการเล่นเกม พื้นฐานในการสร้างกลยุทธ์ที่เราเรียกว่าบริษัทจำลองใช้ไหม แต่เมื่อคุณจะทำงานบริษัทจริงเราก็จะมีที่ปรึกษาทางธุรกิจให้กับคุณเพิ่มเติม ซึ่งผมเองก็จะมี partner ที่เป็นสำนักงานบัญชี เป็นที่ปรึกษาทางบัญชี ที่จะให้ข้อมูลทางด้านบัญชีได้ 100% ผมเองอยู่ในวงการของการบัญชีที่เกี่ยวกับการอบรม การบัญชีสำเร็จรูป แล้วก็ยังสามารถแนะนำผู้ประกอบการต่อได้ว่า โปรแกรมสำเร็จรูปในปัจจุบันมันมีอะไรบ้าง แล้วคุณเลือกใช้อย่างไร ก็เป็นส่วนเหมือนกันสร้างปฏิสัมพันธ์ว่า คุณมาเรียนรู้ Start Up คุณมาเรียนรู้ในการทำธุรกิจเกมเสร็จแล้วคุณมาทำธุรกิจจริง คุณก็มีที่ปรึกษาที่จะคอยดูแลช่วยเหลือคุณ ให้เติบโตขึ้นไปพร้อมๆ กันครับ”

“ต้องอย่าลืมเหมือนกับที่เมื่อกี้เราบอกว่าเกมเราเหมาะสม สำหรับผู้ประกอบการที่เป็น Startup เป็นผู้ประกอบการ SME เริ่มต้น ฉะนั้น SME เหล่านี้เนี่ยที่เขามาคุยกับเรา อาจารย์ยื่นภาษีแบบนี้อยู่ข้างเดือนได้ไหม ภาษีขายมันเป็นอย่างไงเดือนที่แล้วหนูยื่นผิด ก็จะเป็นสิ่งที่เราให้ความรู้เรื่องตรงนี้กัน ซึ่งเราก็มีทีมงานที่จะคอยให้ความรู้เรื่องเหล่านี้”

“ก็จะเป็นการดูแลท่านอาจารย์ให้เขาที่จะสามารถสร้างกลยุทธ์ให้เขาที่จะสามารถกำหนดรูปแบบในในเกมให้หลากหลายด้วยตัวเขาเอง ที่จะไม่ซ้ำกับ standard ของเกมก็แปลว่าท่านอาจารย์แต่ละท่านจะต้องมาเรียนรู้ว่าในหลังบ้านจะต้องมากรอกอะไร กำหนดรายละเอียดอะไร ตรงไหนยังงี้เพื่อให้เกมมันดูยากดูง่าย ในการเล่นเกมนั้นมีวิธีการที่ทำให้เกมมันกระชับ ทำให้เกมไม่ดูเยิ่นเย้อ เพราะฉะนั้นอาจารย์เหล่านี้เราก็ต้องเรียกมา ไม่ว่าจะผ่านช่องทางออนไลน์ มาสอนเป็นคอร์สเพิ่มเติม เราก็มียู่”

“เขาบอกว่าเขาทำตรงนี้ได้หลากหลาย จากเป้าที่เราบอกว่าเด็ก 1 คนเล่น 1 เกม พออยู่ในทางการศึกษาอาจจะเป็เด็ก 1 คนเล่นหลายๆเกม สามารถที่จะกำหนดว่าโอเค Standard นะ แล้วต่อไปจะปรับให้อะไรมันดูยากขึ้น เมื่อเล่นเกมนี้ต่อ จำนวน User ที่เขาใช้ไปก็จะมากขึ้นด้วยเช่นกัน”

“มันกำหนดได้แต่ ณ วันนี้มันไม่ได้กำหนดว่าเป็น level 1 Level 2 Level 3 แต่มันมีการกำหนดให้ว่า มันมีความยากง่ายเพื่อให้กำหนดดีเทลขึ้นไหนครับ เช่น ขอยกตัวอย่างนิดหนึ่งแล้วกัน เช่น เงินลงทุนต่อ User 1 คน หรือนักเรียน 1 คนที่จะเข้ามาเล่นเกม ใน Standard เราบอกว่าให้คนละ 500,000 บาท ในหนึ่งบริษัทอาจจะมียู่ 4 คน แปลว่าเงินลงทุนอยู่ที่ 2 ล้านบาท ถ้าเราบอกว่าอยากให้ง่ายขึ้น เราให้เหลือคนละ 300,000 บาทพอทุกอย่างวิ่งเท่าเดิมแต่นี้แหละครับเด็กก็จะรู้สึกว่าจะต้องใช้เงินอย่างระมัดระวัง เวลาจะซื้อของแต่ละทีต้องวางแผนว่าฉันจะต้องซื้อมากซื้อน้อยเพราะถ้าซื้อมากคุณก็ต้องจ่ายเงินเลย เป็นต้น”

4.2 ธุรกิจเกมของคุณโต้ตอบกับลูกค้าอย่างไร เป็นการเข้าพบด้วยตัวเอง (face to face) หรือแบบระบบอัตโนมัติ (automatic system) หรือให้ลูกค้าบริการตนเอง (self service) หรืออื่น ๆ

“ทุกวันนี้ ก็จะมีทั้ง 3 ช่องเลย มันก็จะมีในกรณีที่เข้าพบด้วยตัวเอง ณ วันนี้ผมก็จะเน้นที่มหาวิทยาลัยที่จะเป็นแกนกลาง หรือเป็นวิทยาลัยที่เป็นแกนกลาง ในการจัดการฝึกอบรม สัมมนาให้กับอาจารย์ ตอนนั้นก็ต้งเข้าไปพบท่านคณบดี ท่านอธิการบดี เพื่อที่จะดูว่ามันมีช่องทางไหนบ้าง จะจัดเป็นกิจกรรมแล้วเรียนเชิญมา ซึ่งเราก็พยายามไป Direct มหาวิทยาลัยที่มีอาจารย์อาชีวะมาเรียน ป.โท กันเยอะๆ ซึ่งตอนนี้จะได้เรียบร้อยแล้ว จะมีการสัมมนาปลายเดือนเมษายนนี้”

“เพราะฉะนั้นถามว่าอันนี้ก็ต้องไปเข้าพบอยู่แล้ว ส่วนอัตโนมัติก็จะเป็นในเรื่องของตัวที่เราเข้าเล่นเกมผ่านตัว Facebook หรือ LINE AD ก็จะคุยกันอยู่แล้ว ที่เขาต้องบริการตนเอง ก็

คือถ้าเขาอยากที่จะซื้อ License ก็จะเป็นการโต้ตอบกัน ถามว่าบริการอัตโนมัติด้วยตัวเองมันยังไม่ได้มี 100% ในขณะนี้ ถ้าซื้อก็ต้องหักผ่านตัวระบบเข้ามา ผ่านตัว LINE เข้ามา อนาคตก็มองไว้แล้วแหละแต่ยังเอะใจว่ามันจะมีค่าใช้จ่ายเข้าไปในตัวกลาง เลยไม่อยากไปเสียค่าใช้จ่ายในตรงนั้น”

4.3 ธุรกิจเกมของคุณมีรูปแบบอะไรบ้างในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า และมีวิธีการอย่างไร (ยกตัวอย่างเช่น ระบบสมาชิก ระบบสะสมคะแนน เป็นต้น)

“อย่างที่บอกตอนนี้ไม่ได้มีอะไรขนาดนั้น แต่ในอนาคตเนี่ย พยายามสร้างแพทเทิร์นของเกมว่า 1 User เล่น Concept แบบ Basic ได้ประกาศแบบ Basic เล่นแบบ Advance ได้ไปประกาศแบบ Advance เล่นแบบ Professional ก็ได้ไปประกาศแบบ Professional ก็พยายามจะสร้าง Level ตรงนี้ ให้เป็นลักษณะของ Level Standard เพราะในตอนนี้นะยังไม่มี เพราะตอนนี้นะมันเป็นการกำหนดค่าให้ยาก ง่ายในแต่ละหัวข้อในแต่ละเรื่อง ทางเราพยายามกำหนดว่าหัวข้อที่ 1 2 3 กำหนดเท่านี้มันคือแบบเบสิค กำหนดแบบนี้คือแบบ Advance แบบนี้คือกำหนดแบบ Professional ให้ 1 คนสามารถมาเล่นซ้ำและสร้าง Level ได้ หรือยกตัวอย่าง ปวช. เรียนแบบรู้เน้นกระบวนการในการจัดทำเอกสาร พอขึ้น ปวส. เขาต้องได้ความถูกต้องในเรื่องของการรวบรวมตัวเลขในการยื่นงบในการนำเสนอมากขึ้น ปริญญาตรีเขาต้องสามารถที่จะโหลดไฟล์แนบไฟล์มันอยู่ในเกมได้ มีความยากง่ายไล่ขึ้นไปนะครับ”

“ในแต่ละ Level ทำให้เขาอยู่ไหนระบบเรา เป็นเหมือนคล้ายๆ กับระบบสมาชิกนั่นแหละครับ แล้วก็เหมือนได้เก็บดาวเก็บอะไรก็อยู่ในภาคนั้นพอสมควร”

4.4 ธุรกิจเกมของคุณมีวิธีสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า ให้ลูกค้าประทับใจอย่างไรบ้าง

“ขออนุญาตใช้คำว่า คู่คิดที่มีคุณค่า ชัดเจนไหมคำนี้”

“จริง ๆ แล้ว ถามว่าคำ ๆ นี้ก็เหมาะกับผู้ประกอบการ เป็นกลุ่ม SME ก็จะขยายต่อว่า ในมุมมองของ Partner ที่เราจะเดินคู่กันไป เพราะถ้าถามว่าในส่วนของการศึกษา ก็จะจบด้วยว่าพอเล่นเกมผ่าน 3 Level ก็จะรองรับ support เด็กยุคใหม่ ก็จะดูแลท่านอาจารย์แต่ในสิ่งที่จะเป็น Business เพิ่มเติมนั่นคือการที่เราเป็นปรึกษาทางด้านธุรกิจ”

“หรืออย่างๆ ตอนนี้อย่างที่ผมเจอเด็กที่เพิ่งจบการศึกษาไปเมื่อเดือนที่แล้ว หรือแบบทวีภาคี ก็บอกว่าที่เขาเคยคุยกับเราในส่วนของเราไลน์แอด ที่เขาเคยคุยกับเราเรื่องเกม สุดท้ายเขา

ถามกลับมาเรื่องการไปเป็นพนักงานบัญชี ถามว่าตอนนี้หนูไปฝึกงานหนูไปเจอกับวันนี้มา สอนว่าการที่เราได้ตอบกับเขา ให้ความเป็นกันเอง ที่เราไม่ได้สวมหัวโขนอาจารย์อยู่ตลอดเวลา เขาก็จะกล้าถามเราในเรื่องอื่นๆ อันนี้แหละที่เฟิงพยายามจะสร้างตรงนี้ขึ้นมา”

“ณ วันนี้คือหนึ่งเราต้องเน้นว่าเกมเนี่ยให้อะไรกับเด็ก เกมสามารถที่จะประมวลผลทุกอย่าง อย่างการเรียนรู้ได้อย่างไร นั่นคือเรื่องที่ 1. ก่อนเพราะว่าถ้าเขาไม่เห็นความสำคัญกับเรื่องนี้ เขาก็จะไม่ให้เด็กไปเรียนไปเล่น 2. การซัพพอร์ตท่านอาจารย์ก็ต้องรวดเร็วทันใจ ดิฉันปัญหาอะไร อย่างบางวิทยาลัยเน็ตช้าเน็ตหนืดๆ อยู่ เราก็ต้องสามารถ Restart Server ได้เดี๋ยวนั้น พอรีสตาร์ทเสร็จ ทุกคนหลุดออกก็จริงแต่พอเข้ามาปั๊บ อะไรที่มันช้าก็จะถูกเคลียร์ทำให้เกมเร็วขึ้น กรณีอย่างนี้ถ้าอาจารย์อยู่ในห้องเรียนแล้วเราไม่แก้ปัญหาก็ให้เขา ท่านก็จะมองว่าช้า ไม่น่าเล่น ไม่สนุก จบละ เพราะฉะนั้นบางทีผมก็ต้องวางตารางตัวเองเหมือนกัน ว่าในช่วงเวลาที่ท่านอาจารย์ใช้สอนในแต่ละภาคเรียน ช่วงเวลาที่หลายๆ วิทยาลัยเข้าพร้อมกัน ก็ต้องใช้เวลาใช้วิธีกระชับอาจารย์ต่อเหมือนกัน ว่า Server เป็นยังไงบ้างครับอาจารย์ช่วงเวลานี้ หรือเราตั้งระบบ Restart Server อันนี้คือการดูแลแล้วครับ”

4.5 ธุรกิจเกมของคุณมีวิธีการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้ากลุ่มเดิมและสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าใหม่แตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร (ถ้าแตกต่างกัน แบบเดิมเป็นอย่างไร แบบใหม่เป็นอย่างไร)

“ยังงี้ดีล่ะ ว่าถ้าจะใช้คำว่าไม่แตกต่างเพราะเห็นความสำคัญทั้ง 2 เท่ากัน นะครับ ใช้คำนี้แล้วกัน และที่สำคัญก็คือเราเน้นการ ที่เราบอกว่าพัฒนา ก้าวไปด้วยกัน”

4.6 ธุรกิจเกมของคุณได้นำระบบ CRM (Customer Relationship Management) มาใช้เป็นเครื่องมือในการรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้าหรือไม่ อย่างไร

“ไม่ได้ใช้ครับ ณ วันนี้ต้องเรียนกันตรงๆ ว่ายังไม่ได้นำมาใช้กับระบบ แต่ใช้ความเป็นส่วนตัว ความเป็น Connection ส่วนตัวทั้งหมดเป็นส่วนตัวทำ CRM ตัวนี้อยู่ครับ”

5. กระแสรายได้ (Revenue Streams)

5.1 ธุรกิจเกมของคุณมีแหล่งที่มาของรายได้จากทางใดบ้าง

“ก็คือ User จากการเล่นเกมเลยนะครับผม ซึ่งก็จะมี Level ที่แตกต่างกันระหว่างอาชีพะ กับมหาวิทยาลัย ราคา ก็จะแตกต่างกันนะครับ”

5.2 สัดส่วนของรายได้แต่ละช่องทางจากเป็นอย่างไร

“นี่ก็ตอบได้ว่ามาจาก Facebook แล้วก็ไลน์ส่วนตัว ใช้คำว่าช่องทาง Social ตรงนี้แหละ”

6. ทรัพยากรหลัก (Key Resource)

6.1 ธุรกิจเกมของคุณจำเป็นต้องมีหรือใช้ทรัพยากรอะไรบ้าง เช่น เงินทุน พนักงาน เครื่องจักร ลิขสิทธิ์

“จริง ๆ ตอนนี้ก็เน้นไปที่การพัฒนา เพราะการขายเราไม่ได้มีพนักงานขาย แต่เป็นการปากต่อปากของท่านอาจารย์อย่างที่ผมเคยทำ ในเรื่องของการเป็นวิทยากรของโปรแกรมมีอี้อ หนึ่งก็ไม่จำเป็นที่จะต้อง มีพนักงานขาย ซึ่งผมก็มีประสบการณ์จากตรงนี้อยู่ แต่ที่สำคัญสำหรับ ตรงนี้ก็คือทรัพยากรในการพัฒนาเกม ที่จะทำให้มันสามารถที่จะยืดหยุ่นได้มากกว่านี้ สวยกว่านี้ หรือทำให้มันคล่องตัวมากกว่านี้ ที่ผมบอกไปตั้งแต่แรกว่าถ้ามันเล่นออฟไลน์ได้มันจะดีไหมสมมุติ อะไรประมาณอย่างนี้ครับ ก็จะไปเน้นทรัพยากรในเรื่องของตัวการเขียนโปรแกรม”

6.2 ทรัพยากรที่จำเป็นมากที่สุดซึ่งหากไม่มีหรือไม่เพียงพออาจทำให้เกิดปัญหา คืออะไรและเพราะอะไร

“ถ้าอันที่ 1 ก็คือเรื่องอินเทอร์เน็ต อย่างที่บอกมีปัญหาเรื่องนี้ หรือถ้ามันเกิดไม่เสถียร ขึ้นมาพอดีเรามีอาชีพะที่ไม่ได้อยู่ในอำเภอเมืองทุกที่ ก็อาจจะมีปัญหาในเรื่องของอินเทอร์เน็ต ก็เลยคุยกับท่านอาจารย์ต่อว่าจะทำอะไรที่มันเป็นออฟไลน์ได้ไหม เพราะฉะนั้นทรัพยากรที่จำเป็น ที่สุดก็คือเรื่องอินเทอร์เน็ตและการพัฒนาตัวโปรแกรมนั่นแหละมันก็คือเรื่องของ 6.1 และ 6.2 คืออันเดียวกัน”

7. กิจกรรมหลัก (Key Activity)

7.1 ธุรกิจเกมของคุณมีให้บริการเกมในลักษณะใดบ้าง (ขายลิขสิทธิ์ตลอดชีพ ลิขสิทธิ์จำกัดอายุ ให้ใช้ฟรี) ในกรณีใดบ้าง

“จำกัด User ตามที่ลงทะเบียนครับผม”

“ก็คือพูดง่ายๆคือ 1 User ก็เข้าไปเล่นเกม จบกระบวนการของเกมก็คือจบ แต่ถ้าคุณเล่นเกมจบแล้วก็จริงแต่คุณสามารถเข้ามาดูข้อมูลเกมของคุณได้ตลอดเวลา มีระยะเวลาให้ดู”

“ประมาณ 1 ปี ใช่มั้ยครับ เพราะว่าอย่างนี้ครับ การเอาข้อมูลที่ทำไปเบื้องต้นจบไปแล้วในเทอมนี้ในในเทอมถัดไป ไปเรียนรู้ในรายวิชาตรวจสอบบัญชี สามารถที่จะย้อนกลับมาดูข้อมูลเอกสารก่อนหน้าว่ามันเป็นอย่างไร เพื่อเป็นสื่อการสอนในรายวิชาถัดไปได้ เพราะฉะนั้นการเสียเงิน User 1 User ไม่ได้หมายความว่าใช้เรียนเฉพาะกระบวนการวิชาการบัญชีเท่านั้น มันยังเสริมตั้งแต่กระบวนการวิชาการบัญชี รายวิชากระบวนการการพัฒนาบัญชี รายวิชาตรวจสอบบัญชีได้ด้วย ทั้ง 3 วิชาสามารถที่จะเอาข้อมูลจากเกมไปได้หมด”

7.2 เกมของคุณใช้แพลตฟอร์มรูปแบบใด

“เป็น www อย่างเดียวเลย ณ ปัจจุบันนะครับ”

7.3 แพลตฟอร์มของคุณรองรับการใช้งานจากต่างประเทศหรือไม่

“สามารถ Switch ได้ทั้ง 2 ภาษาครับ ภาษาไทยภาษาอังกฤษได้หมดครับ ตอนนี้อาจารย์หวานก็สอนเป็นภาษาอังกฤษอยู่ ของ ป.เอก ของจีนนะครับ ใช้เกมตัวนี้เป็นสื่อในการเรียนการสอนด้วย”

7.4 เกมของคุณสามารถเล่นผ่านอุปกรณ์หรือเครื่องมือใดได้บ้าง

“คอมพิวเตอร์ PC เนอะมาตรฐานอยู่แล้ว Notebook นะครับผม แท็บเล็ต mobile ครบทุกอย่างเลยถ้าทั่วๆไป แต่มันก็ขึ้นอยู่กับว่าอย่างละเอียดถึงอะไร มันสะดวกสบายแค่ไหน คือมันก็สามารถกดได้แต่บางที่เราต้องขยายหน้าจอต้องปรับหน้าจอเพื่อให้เห็นข้อมูลเต็มๆ แต่โดยเว็บไซต์มันรองรับได้อยู่แล้ว ณ วันนี้เราเข้าเว็บไซต์ได้จากทุกเครื่องมือได้อยู่แล้วนะครับ มันอยู่ที่ความสะดวกในการใช้แล้วกัน ทุกวันนี้อย่างเช่นล่าสุดแล้วกัน ผมไปเป็นวิทยากร มีนักศึกษา 120 คน เล่นพร้อมกันนะครับ เล่นเกม 4 คนต่อ 1 บริษัท ก็โดยเฉลี่ย 40 บริษัท ประมาณ 30

บริษัท ตอนใช้ก็ไม่มีปัญหาครับไม่กระตุกไม่ได้เป็นอะไรเลย ทั้งที่ใช้มือถือบ้าง แท็บเล็ตบ้าง คอมพิวเตอร์บ้าง ของอาจารย์คะเนี่ย Notebook แค่ 1 เครื่อง เพื่อมอนิเตอร์จอใหญ่ให้ทุกคนได้เห็น ซึ่งผมทดสอบอย่างนี้ 3 รอบ 3 ที่แล้ว ก็โอเคอยู่ Internet อาจจะหมุนช้าบ้างเร็วบ้างขึ้นอยู่กับโซนพื้นที่ แต่มันก็โอเคไม่ถึงกับว่าระบบล่ม”

“ถือว่าผมทดสอบแล้วมันใช้ได้ถึง 120 คน อย่าลืมนะว่าใน 120 คนแล้วก็พยายามเพราะในแต่่มือถือของแต่ละคน แท็บเล็ตของแต่ละคน มันใช้คนละเครือข่าย ถึงมันจะใช้โดเมนเดียวกันก็เถอะ แต่ยังไม่เคยทดสอบว่าถ้า 120 คนแล้วมันมาจากห้องสัมมนาห้องเดียวกันโดเมนของมหาวิทยาลัยเดียวกัน มันจะกลายเป็นคอขวดก่อนอันดับแรก อันนั้นยังไม่เคยทดสอบ แต่ถ้าเราทดสอบจากการกระจายอย่างนี้ได้อยู่ครับ”

7.5 วิธีการเล่นเกมเป็นอย่างไร มีความยุ่งยากมากน้อยแค่ไหน

“จริง ๆ ตอน ณ วันนี้ก่อนลงกันนะครับ ในส่วนของที่ผมยัง Control เกมอยู่ เด็ก ๆ ต้องสมัคร User เข้าสู่ระบบ แล้วเด็กก็จะต้องมีเรียกว่าบัตรบริษัท แล้ววันนี้บัตรบริษัทยังคงออกแมนวอลผ่าน ผู้ประกอบการสำหรับคนที่ซื้อ Control ได้อยู่ แต่ถามว่าความยุ่งยากก็มีบ้างถ้าผมออกไม่ค้น อาจารย์ต๋อยยังไม่เข้ามาให้ผม มันก็อาจจะมีความล่าช้าบ้าง เพราะฉะนั้นในอนาคตจะทำให้เป็นในระบบของการโต้ตอบ ระบบในการซื้อ User นะครับ”

“เข้าไปในหน้า register ธรรมดาง่าย ๆ ครับ เล่นไว้ก่อนหน้าเห็นว่าเดี๋ยวจะมีกระบวนการที่เข้าไป register ได้ง่ายกว่าเดิม”

7.6 เนื้อหาบนเว็บไซต์คล้อยกับสิ่งที่ต้องการให้ผู้ให้บริการเรียนรู้หรือไม่ และมีจุดใดที่คิดว่าต้องแก้ไขหรือปรับปรุงเพิ่มเติม

“ยังไม่มีที่ต้องปรับปรุงเพิ่มเติม ก็เป็นว่ามันสอดคล้องกันอยู่แล้วในกระบวนการบัญชีที่เด็กจะต้องถูกเรียนทางทฤษฎีมาแล้วก็ปฏิบัติในเกม ใช้คำนี้แล้วกันว่ามันสอดคล้องกัน”

7.7 ผลงานที่ผ่านมารู้สึกภูมิใจของคุณเป็นอย่างไร มีผลตอบรับที่พึงพอใจหรือไม่อย่างไรบ้าง

“มีผลตอบรับที่พึงพอใจ เพราะทุก ๆ วิทยาลัย ทุก ๆ มหาวิทยาลัยที่ Connect เข้าไปแล้วเขาอาจจะมึนระยะเวลาในการประสานงานในช่วงแรกนานนิดหนึ่ง อาจจะไม่ใช่ว่าวันนี้โทรไปหาแล้วคุยกันปั๊บ แล้วเดี๋ยวนี้จะได้การสัมมนาเลย อันนี้ผมเรียนตรง ๆ ว่าเป็นไปไม่ได้ แล้วจะข้ามไป

อีก เพราะว่ามันมีในเรื่องของการตัดสินใจที่เป็นขั้นเป็นตอนของในระบบข้าราชการ ซึ่งทำให้แบบว่าหนึ่ง ผลตอบรับถ้าเข้าไปแล้ว มีความพึงพอใจอย่างมาก แต่เม็ดเงินมันก็ต้องรอบประมาณในเรื่องของภาครัฐ ตอนนี้ก็มีบางวิทยาลัยที่ ก็เรียนกันตรง ๆ ว่าการศึกษาคือการลงทุน เด็กก็จ่ายเองได้ครับ”

“โอเคอยู่ครับ ก็คือทุกที่ก็ถูกวางแผนออกมาเพื่อที่จะเตรียมซื้อเกมตัวนี้ในรอบถัดไปประมาณนี้ ก็อยากจะกระจายให้ได้มากที่สุด”

7.8 ธุรกิจเกมของคุณมีการปรับปรุงพัฒนาตัวเกมเดิมที่มีอยู่แล้วอย่างสม่ำเสมอหรือไม่ อย่างไร

“ครับ ก็มีครับผม ได้คุยกันแล้วก็พัฒนาไปเรื่อย ๆ ตอนนี้จะเป็นในเรื่องความเร็ว อ.สุริรัตน์พยายามแก้ไฟล์ แก้อะไรที่ทำให้เราเข้าผ่าน www แล้วมีความเข้าช้อยู่”

“จะมีพัฒนาต่อไปเรื่อย ๆ ครับ แผนก็จะมี เมษายน พฤษภาคม จะออกเวอร์ชันใหม่”

7.9 ที่ผ่านมามีการพัฒนาเกมการศึกษาตัวใหม่บ้างหรือไม่ อย่างไร

“มีครับผม มีก็คือตัวเกมนั้นแหละเป็นฐาน จะไปหาโปรแกรมบัญชีมาลิงค์กับเกม คือให้ทำงานควบคู่กันไปคือ คุณวิเคราะห์กลยุทธ์เสร็จแล้ว คุณทำบัญชีการเงินในเกมเสร็จแล้ว ข้อมูลที่คุณต้องหาตัวเลข ต้องไปทำในโปรแกรมบัญชี ซึ่งโปรแกรมบัญชีเราจะวางไว้เป็นโปรแกรมบัญชีออนไลน์เยอะแยะเลย เราก็จะพยายามหา Partner ที่มาทำเกมบัญชีออนไลน์ให้ห้อยหิ้วหนึ่งมา Link กับเรา ก็คือให้เอาข้อมูลมาไว้ในเกม”

7.10 สิ่งที่คุณจะทำเพื่อพัฒนาธุรกิจเกมของคุณสำหรับใช้ในการเรียนการสอนคืออะไรบ้าง

“ตอนนี้เอง พยายามจะจัดคอร์สให้ความรู้เรื่องการใช้เกมเป็นสื่อการสอนดิจิทัล ให้กับทางอาจารย์ทั่วประเทศ ตัวหัวข้อสัมมนาคือตัวนี้เลยตัวการสอนดิจิทัลเลย”

“แต่ก็อย่างที่บอกว่า เราจะ Connect หลายๆ มหาวิทยาลัย หรือหลายๆ วิทยาลัย มันจะต้องมีในเรื่องของ budget ค่าใช้จ่ายอะไรต่างๆ พวกนี้ค่อนข้างเยอะ ขออนุญาตใช้คำว่า โยนหินถามทาง อย่างลืมถ้าเราไปอย่างมหาวิทยาลัยเขาอาจจะมี Connection ที่ไม่สมบูรณ์นัก สุดท้ายมันอาจจะไม่ได้กลับมาในจำนวนคนที่จะกลับมาหรือจำนวนวิทยาลัยที่จะเข้าร่วม เพราะฉะนั้นเราก็ต้องกรองตรงนี้ในระดับหนึ่ง หรืออย่างน้อยๆ ทำให้เขาเห็นภาพว่ามันมีประโยชน์ จะเรียน

ยังดีล่ะเพราะบางทีแต่ละมหาวิทยาลัยก็จะมีโอกาสของตัวเอง ทำไมฉันต้องไปเชิญระดับมหาวิทยาลัยระดับเดียวกันมาล่ะ อะไรประมาณอย่างนี้ครับ มันก็มีครับ”

“บางทีมันไปเจอคำถาม ว่าฉันจะเหนื่อยทำไม ฉันก็อยู่เฉยๆ ฉันก็ได้เงินเดือนปกติแล้ว”

“ดังนั้นมันก็เลยมีหลายมุมมอง จากประสบการณ์เพราะถามว่า ดีไหมที่บางที่ผม Connect ไปแล้ว เขาไม่สนใจไม่ใส่ใจอะไรเลย ก็มีทั่วไปอยู่แล้วนะครับ มันไม่ได้หมายความว่าโทรไปหาอาจารย์ 10 ท่าน แล้วเขาจะให้ความร่วมมือกับเราทั้ง 10 ท่าน ก็ไม่ใช่ เราก็คงเก็บมาว่าเขาติดปัญหาเรื่องอะไร บางทีอย่างที่เขาอยู่แบบชนบทจริงๆ ก็มีปัญหาเรื่อง internet เราก็เข้าใจอยู่ในระดับหนึ่งอะไรอย่างนี้ครับ ก็พยายามเก็บแก้ปัญหาที่ละเปาะทีละเปาะไป”

8. พันธมิตรหลัก (Key partner)

8.1 ธุรกิจเกมของคุณมีหุ้นส่วน/พาร์ทเนอร์หรือไม่ ใครบ้าง

8.2 หุ้นส่วน/พาร์ทเนอร์ของคุณทำธุรกิจใดเป็นหลัก จุดเด่นคืออะไร มีผลงานเป็นอย่างไร

8.3 หุ้นส่วน/พาร์ทเนอร์ของคุณช่วยสนับสนุนธุรกิจคุณอย่างไรบ้าง และคุณได้รับประโยชน์อะไรที่สำคัญจากการมีพาร์ทเนอร์ข้างต้น

“คือพูดง่ายๆ อาจารย์ต่อก็ดูแลเรื่องหลังบ้านทั้งหมด ผมก็ดูแลในเรื่องของงานขาย งานประชาสัมพันธ์ทั้งหมด แล้วก็จะมีพาร์ทเนอร์อื่นๆ ที่จะมา support ในแต่ละด้าน นะครับ”

“ถ้าบอกคำว่าหุ้นส่วนเป็น partner ที่ช่วยในการบริหารจัดการ ก็จะประมาณนี้ แต่ถ้า Partner ของเรื่องเงินทุน ก็ไม่ได้ใช้การลงทุนอะไรในวันนี้”

“ก็ต้องบอกตรงๆ ว่า จริงๆ แล้วพอเห็นเกมนี้ตั้งแต่แรก มีความรู้สึกว่ามันดี แต่ทำไมมันอยู่แต่ในมหานคร พอเราเห็นเกมนี้ แล้วท่านอาจารย์หวานท่านก็บอกให้อาจารย์โหนดเรียนรู้กับเกมบัญชี แล้วสอนให้สอดคล้องกับเกมบัญชี ผมเป็นอาจารย์พิเศษที่ดูแลในเรื่องของการบัญชีอยู่ก่อนหน้านี้ ยังไม่ได้จับเกมนี้ พอมาเข้าเป็นวิทยากรร่วมของกระบวนการบัญชีของท่านอาจารย์หวานเกมเป็นสื่อการสอน แล้วก็มองว่าเกมนี้มันดีนะ สุดท้ายพอมานในเรื่องการวิจัยใน 3 ปีที่ผ่านมา จริงๆ เห็นแล้วก็อยากเอามาขายตั้งแต่ 3 ปีที่แล้วแล้วล่ะ แต่มันติดใน

เรื่องที่ว่ามันติดอยู่ในโครงการวิจัย แล้วโครงการวิจัยเขา support budget ให้กับวิทยาลัยที่เข้าร่วมการวิจัย มันก็เลยมองว่าถ้าเราไปขายในช่วงเวลานั้นมันไม่เหมาะสม เพราะอาจารย์หวานมีงบมาให้เพื่อให้วิทยาลัยพี่เข้าร่วมได้ใช้โปรแกรมตัวนี้ฟรีอยู่ หลังจากทีโอเคโครงการวิจัยจบสิ้นเรียบร้อยปั๊บ อาจารย์ต่อกียินดี ก็เดียวไปเคลียร์หลังบ้านให้ระบบมันเสถียรมากขึ้น รองรับจำนวน User ที่มากยิ่งขึ้น ผมก็บอกว่าผมมี Connection ทั่วประเทศเพราะโครงการวิจัย ก็เกิดขึ้นได้จาก Connection ผม มันก็มาสอดคล้องกันว่า ถึงมาเกิดเป็นกระบวนการการขาย ซึ่งในช่วงปีแรกก็จะเน้นในการทำประชาสัมพันธ์ก่อน ก็อย่างที่บอกว่างบประมาณมันจะมาข้ามปีประมาณนี้ก็จะเพียงพอต่อการขายต่อ เห็นชั้นบันไดนะ”

“ผมมีอย่างเช่น ทีมที่ปรึกษาบัญชีที่ผมมีอยู่สำนักงานบัญชี ที่เวลาใครมาถามเรื่องที่เป็น Start Up แล้วอยากได้ข้อมูลอะไรก็มีทีมที่จะดูแลอยู่ หรือใครอยากได้โปรแกรมบัญชีไปใช้จริง ๆ ก็มีทีมที่ขายโปรแกรมบัญชี อะไรประมาณอย่างนี้ครับ”

“ก็ประเด็นที่ 1 เลย ก็คือถ้าเขาสามารถที่จะผลักดันให้เกิดการจัดสัมมนาในภาพรวมได้ อย่างเช่นถ้าเขาบอกว่าผมดีล ไปหาอาจารย์ราชภัฏท่านนี้ สนทนกัน รู้จักกันมา 10 ปีนะ เคยเชิญผมเป็นวิทยากร Connect ไป เราก็จะพยายามแบบว่า ยินดีที่จะเข้าอบรมศึกษาในมหาวิทยาลัย เขาให้ก่อนนะ ให้เขาเห็นภาพ แต่ก็จะพยายามคุยกับเขาต่อว่า คุณสามารถรวมราชมงคล ราชภัฏ มาอยู่ที่คุณเป็นศูนย์กลางได้ไหม มีอะไรที่จะสนับสนุนกันได้มากน้อยอย่างไร เขามีการบริการวิชาการในมุมมองนี้หรือเปล่า”

“อย่างที่ผมเพิ่งคุยกับอาจารย์ต่อ ช่วงปีแรก ๆ จำนวน User ที่จะต้องเสียไปในเรื่องของ การประชาสัมพันธ์ ถือว่าค่อนข้างเยอะนะ อาจารย์ต่อกียโอเค จะใช้กับบริษัท จะใช้กับ User แจกมาได้เลย เข้าใจอยู่ การที่เราอยู่ ๆ จะไปขายเขา จะไปอธิบายยังงี้ก็ไม่เท่ากับให้เขาได้เห็นได้ลองใช้ ว่ามันเล่นรองรับได้จริง ๆ”

“ณ วันนี้เป็นอย่างนั้น เพราะฉะนั้นถามว่า สมมุติเขาบอกว่าเขาเป็นมหาวิทยาลัย แล้วเขาไปดีลกับมหาวิทยาลัยอื่นมาให้ อย่างเช่น ในเครือราชภัฏ เครือราชมงคล อาจารย์ที่มาเราก็ต้องให้ User เช่น หนึ่งวิทยาลัยเราก็ต้องให้ 40-60 User มี 10 วิทยาลัยในการสัมมนา 1 ครั้ง 400 User ต้องเตรียมไว้ให้ อะไรอย่างนี้ครับ อย่างคราวที่แล้วผมจัดที่มหานคร ที่ร่วมมือกับทางสำนักหอสมุดที่ท่านอาจารย์หวานดูแลอยู่ ร่วมมือกับทางสำนักฝึกอบรม ซึ่ง Connection ทั้งหมดก็คือผมเตรียม ผมเชิญอาชีวะมาทั้งหมด 12 วิทยาลัย ผมให้อาชีวะวิทยาลัยละ 30 User ตกเฉลี่ยเกือบ 400 รวมใช้วันนั้นด้วยก็ประมาณ 500 User เพราะฉะนั้นตอนนั้นก็พยายามที่จะ

เพราะไม่อย่างนั้นมันไม่เกิดไงครับ ผมพยายามดูแลอาจารย์ต่อว่าเมื่อเขาได้รับ User ไปแล้ว เขาใช้ต่อไม่เขาอะไรยังงั้น มันก็จะมี 2 มุมนะ 1 เขาก็ไปใช้สอนเองต่อได้เลย เขาก็ไปทำเรื่องเชิญวิทยากรโดยใช้ User ที่เขาได้รับไปนั้นแหละ แล้วก็เชิญผมไปบรรยายที่วิทยาลัยของเขาเอง ก็จะเป็นประมาณนี้”

“เพราะฉะนั้นสุดท้ายจริงๆ ธุรกิจนี้ ขออนุญาตใช้คำคำนี้จะเห็นภาพ มันก็จะมีรายได้มาแบ่งแบบน้ำซึมบ่อทรายไปเรื่อย ๆ อาจจะไม่ได้หวือหวาอะไรแต่โอเค ถ้าวิทยาลัยไหนจะใช้ปีนี้น่าจะใช้เป็นสื่อการสอนได้ แล้วเขาตั้งงบประมาณไว้ ตัวนี้ก็จะเข้ามาเรื่อย ๆ ครับ”

** หมายเหตุ ข้อ 8.1 – 8.3 ผู้ให้สัมภาษณ์ตอบคำถามรวมกัน **

9. โครงสร้างต้นทุน (Cost Structure)

9.1 ธุรกิจเกมของคุณ มีต้นทุนในการดำเนินงานอะไรบ้าง

“ผมคงก็ตอบไม่ได้มั้ง ให้อาจารย์ต่อเป็นคนตอบ ในเรื่องของต้นทุนผมคงไม่ได้ตอบของ ผมก็จะมีในแค่ส่วนแบ่งกับอาจารย์ต่อเท่านั้นเองนะครับผม”

9.2 ต้นทุนในการดำเนินงานแต่ละประเภท มีมูลค่าเท่าไร คิดเป็นสัดส่วนอย่างไร

“ให้เอาของอาจารย์ต่อเป็นหลักแล้วกันครับเพราะผมไม่รู้ต้นทุนหลังบ้าน”

10. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ผู้วิจัย: อาจารย์คะ หนูขออนุญาตถามต่อหนึ่งค่ะ ในเรื่องของธุรกิจเกมคะ ธุรกิจเกมที่อาจารย์ทำอยู่อาจารย์มีข้อเสนอแนะหรือมีข้อความคิดเห็นเพิ่มเติมยังงั้นบ้างคะเกี่ยวกับเรื่องนี้คะ

อ.วีรยุทธ: ถามว่ามีข้อเสนอแนะความคิดเห็น บอกว่า ณ วันนี้ผมเองก็อารมณ์ว่าก็อยากที่จะสร้างทีมนะ ที่จะทำให้ธุรกิจมันไปได้เร็วกว่านี้ไปได้ดวกกว่านี้ แต่ถามว่ามันก็ต้องมีเรื่องของคอร์สมันเกี่ยวข้องเช่น ถ้าบอกว่าอยากจะให้มีคนมานั่งทำงานรูทีนให้ผม Connection จากวิทยาลัยต่าง ๆ ต่าง ๆ ให้ผม มันก็ต้องจ้างเด็กมา ต้นทุนเกมมันก็จะเพิ่ม และสุดท้ายใครจะมาพูดกับอาจารย์ได้ดีเท่าตัวเราเอง เพราะอย่าลืมนะว่า Connection ทั้งหมดก็มาจากการดีลอาจารย์ทั้งหมด เพราะฉะนั้นเด็กเองจะไป Connect ก็ไม่ได้ เพราะฉะนั้นมันกลับกลายเป็นว่า ณ วันนี้

ชั้นบันไดที่มันกำลังเดินขึ้น มันจะเป็นชั้นที่ค่อนข้างกว้าง ทำให้มันอาจจะเดินช้า แต่ก็ก็เป็นชั้นที่มันคงจะ ค่อยๆ ทำไป แบบเคยได้ยินศัพท์คำหนึ่งไหม การตลาดแบบธรรมชาติ ที่ไม่ได้ไปฝืนอะไร มัน ที่ไม่ใช่จะแบบว่าจะต้องได้มาพันธุ์เซอร์ภายในปีนี้อะไรอย่างนี้ครับ แต่ทุกอย่างก็เป็น ชั้นบันไดที่เราทำไป เท่าที่ตัวเราจะทำได้ เพราะว่าสุดท้าย มันจะตอบโจทย์ในเรื่องต่อไปนี่ครับ เรื่องของตัวต้นทุน วันนี้ราคาที่เราขายได้ในปัจจุบัน เป็นราคาที่แต่ละทีมมองว่าเขาพร้อมจ่าย เรามี หลังบ้านที่ต้องมีคอร์สค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม ราคา มันจะไม่ใช้ราคานี้ อันนี้อาจจะต้องเขาเข้าใจก็คุย กันเรียบร้อยแล้ว แม้กระทั่งเรื่องของการพัฒนาอาจารย์ต่อก็บอกว่า ถ้าอยากทำให้เกมมันดี กว่านี้ มีไอเดียได้หมด แต่เงินในการลงทุนทางฝั่งโปรแกรมเมอร์ โปรแกรมค่าใช้จ่ายไม่ใช่ของ อาจารย์ตอบก็ใช้วิธีในการหาทุนด้วยที่ไม่ใช่วิธีเอายอดขายมาจ่ายเป็นค่าใช้จ่าย อาจารย์ตอบได้ พุดในเรื่องของการขอทุนจากหน่วยงานข้าราชการในการทำโปรเจกอะไรต่างๆ บ้างไหมครับ เกี่ยวกับการวิจัยอะไรอย่างนี้ครับ

ผู้วิจัย: คร่าวๆ ค่ะเหมือนตอนนี้อาจารย์กำลังจะทำเรื่องขอทุนอยู่

อ.วีรยุทธ: ใช่ เพราะฉะนั้นมันสอดคล้องเลย ถามว่า User ที่เราขายได้ก็อยู่ทุกวันถ้ามองเรื่อง ต้นทุนหลังบ้านจริง ๆ มันไม่ได้จะ support ได้ ก็เลยต้องอาศัยทุนจากมุมมองอื่นมาเสริมเพิ่มเติม นะ ครับ เพราะฉะนั้นถามว่าข้อเสนอแนะ ถ้าจะไปหากระบวนการในการทำให้ต้นทุนหรือทุนในการ พัฒนาเนี่ยมันมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นก็ต้องหาทุน ที่มาจากโครงการเหล่านี้มา support หลังบ้าน ส่วนหน้าบ้านในราคาที่ User ปัจจุบันรองรับได้อยู่ เขาโอเคกันอยู่ครับ

ผู้วิจัย: ค่ะอาจารย์ อาจารย์คะ ในฐานะที่อาจารย์ทำการตลาดกับธุรกิจตัวนี้อยู่ นะคะ ภาษาอังกฤษว่าในอนาคต มันจะได้รับความนิยมเพิ่มขึ้นไหมคะ

อ.วีรยุทธ: มันใจมากครับว่าจะได้รับความนิยมมากขึ้น เพราะด้วยโครงสร้างของเกม Detail ของการที่บอกว่ามันเป็นประโยชน์อย่างไร ซึ่งหลายๆ คนก็ยกนิ้วให้กับคนที่เขียนเกมนี้มาก ๆ กระจายไปได้เร็วได้เข้าช้ันอยู่กับตรงนั้นมากกว่า

ผู้วิจัย: ก็คือพูดง่าย ๆ ว่าถ้าทำเกี่ยวกับธุรกิจเกมการศึกษาเนี่ย ในอนาคตมันจะมีพื้นที่ให้เรา แนนอน ถูกไหมคะสำหรับคนที่สนใจธุรกิจนี้

อ.วีรยุทธ: ใช่ครับ

ผู้วิจัย: แล้วตัวที่อาจารย์ทำอยู่ มันไม่มีคู่แข่งในไทยเลยใช่ไหมคะ เท่าที่หนูดูมาคร่าว ๆ มีแต่ของ เมืองนอก

อ.วีรยุทธ: ถูกต้องครับ มันเป็นพื้นฐานการเงินการบัญชีแบบไทย ถ้ากระบวนการการเรียนรู้แบบไทยจริงๆ ว่าคุณจะยืนยังไง เมืองนอกไม่มีหัก ณ ที่จ่าย ยกตัวอย่าง พุดง่าย ๆ คือ support รูปแบบการทำงานของคนไทย อย่างนี้เป็นต้นครับ ได้ข้อมูลเพิ่มเติม

ผู้วิจัย: ได้ค่ะ พอดีหนูอยากถามความคิดเห็นเพิ่มอีกนิดหน่อยค่ะ

อ.วีรยุทธ: ว่ามา ว่ามา

ผู้วิจัย: แต่ความจริงตัวธุรกิจของอาจารย์มันก็ตอบโจทย์สำหรับคนที่จะทำธุรกิจอยู่แล้วด้วย ถูกต้องไหมคะอาจารย์เหมือนที่อาจารย์บอกว่าเหมาะกับพวก Start Up ที่นี้ด้วยความที่ว่าที่หนูทำวิจัยเรื่องนี้ค่ะ ปัญหามันก็คือเด็กสมัยนี้หมดศรัทธาในเรื่องของการเรียนมากขึ้น ไม่มีสมาธิเรียนในห้องเนี่ยที่จะไปเรียนกวดวิชาข้างนอกมากขึ้น เลยมองว่าทำอย่างไรจะใช้เครื่องมือตัวไหนที่เป็นนวัตกรรมใหม่ๆ ค่ะ ดึงดูดเด็กกลับมาให้สนใจเรื่องเรียน และเรียนในชั้นเรียนมากขึ้น หนูก็เลยคิดแต่เรื่องของการวิจัยครั้งนี้โดยศึกษาเกมตัวนี้ค่ะ

อ.วีรยุทธ: เพราะฉะนั้นถามว่าเกมตัวนี้ก็จะจะเป็นสื่อที่จะสามารถทำให้เด็กเรียนรู้ผ่านเกมโดยที่ไม่ต้องมาเข้าห้องชั้นเรียน

ผู้วิจัย: ค่ะ เพื่อจะมองธุรกิจในอนาคตด้วยค่ะอาจารย์ว่า ไม่ใช่แค่วิชานี้วิชาเดียว วิชาอื่นๆ จะมีธุรกิจที่เกี่ยวกับเกมการศึกษา ที่จะมาใช้ดึงให้เด็กกลับมาเรียน อย่างนี้ค่ะอาจารย์

อ.วีรยุทธ: จริงนะในทุกๆ รายวิชาเนี่ยถ้าเอา Concept ของรายวิชามาทำเป็นจุดเกมมันก็จะสามารถจะช่วยพัฒนาเด็กได้ทั้งนั้นเลย ถ้าเราบอกว่าทุกๆ รายวิชาเลย อยู่ที่ว่ารายวิชาคนที่จะเขียนเกมส่วนใหญ่เขาจะเรียนโปรแกรมเมอร์ เขาก็จะไม่แตกฉานในมุมมองรายวิชาที่เขาจะเขียน เพราะฉะนั้นจะต้องทำให้คนที่รับผิดชอบในรายวิชา มาเขียนโครงสร้างให้อะไรให้ มันเลยทำให้การพัฒนาเกมออกมาช้า ท่านอาจารย์ต่อเป็นทั้งโปรแกรมเมอร์ เป็นทั้งอาจารย์บัญชีจบใหม่แบบนี้ ก็เลยพัฒนาเกมตัวนี้ขึ้นมาได้ แล้วถ้าถามว่าถ้ารายวิชาอื่นอยากจะทำขึ้นมาเป็นเกมแล้วยังไงต่อ อาจารย์รู้โครงสร้างของรายวิชาแต่อาจารย์ก็ไม่สามารถทำเป็นเกมขึ้นมาได้ การสนับสนุนให้เอาโครงสร้างรายวิชาแต่ละวิชามานั่งจับมือกับโปรแกรมเมอร์ ผมว่าอันนั้นมันจะทำให้พัฒนาเกมขึ้นมาได้ในรูปแบบของเกมรูปแบบสื่อการสอนอิเล็กทรอนิกส์ หรือสื่อการสอนดิจิทัลได้มากขึ้น ผู้สอนในรายวิชานี้เขาประสงค์ที่จะให้นักศึกษาได้รับการเรียนรู้เรื่องอะไร และมีกระบวนการไปถึงจุดนั้นอย่างไร แล้วนักโปรแกรมเมอร์ก็เข้ามานั่งถอดمانั่งวิเคราะห์ออกมาว่าจะเป็นในรูปแบบของเกมอย่างไร ซึ่งจริงๆ แล้วในแบบนี้ มันขึ้นอยู่กับ project ที่ผมเคยเห็นว่า

ในสาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจเขาก็ทำนะ ที่จะพัฒนาในสื่อการสอนสาขาเทคโนโลยีดิจิทัล ประเด็นนี้ครับ ก็ต้องมีเรื่องสนับสนุนตรงนั้น แล้วก็ให้ 2 ทีมมาเจอกัน เพื่อพัฒนามันขึ้นมาได้เร็วขึ้น

ผู้วิจัย: ในมุมมองของธุรกิจก็คือ เราก็ต้องมีความเชี่ยวชาญทางด้านที่เราจะทำในรายวิชานั้นด้วย คือหมายถึงว่าก็ต้องหาบุคลากรที่มีตรงนี้ ต้องใหม่คะ

อ.วีรยุทธ: ใช่ครับ จะทำให้มันเร็วก็ต้องเอาบุคลากรทั้งทั้งสองกลุ่มนี้มาอยู่ด้วยกัน ถูกไหมครับ แล้วก็พัฒนาร่วมกัน ประเด็นนี้ครับ

ผู้วิจัย: ถ้าพูดถึงในเรื่องของธุรกิจเกี่ยวกับการศึกษา อาจารย์คิดว่าถ้านอกจากเกมคะ มันน่าจะทำธุรกิจอะไรได้อีกคะ ถ้ามันไม่ใช่เกม

อ.วีรยุทธ: จริงๆ มันก็คือสื่อการสอนดิจิทัลทั้งหมด ไม่ว่าจะเป็นเกมหรือไม่ใช่เกม เสร็จการจับเก็บคะแนนที่เราเรียกว่า แฟ้มผลงาน ที่ไม่ได้เก็บผ่าน Google Drive ที่ไม่ได้เก็บผ่าน Google Classroom มันก็น่าจะมีประโยชน์ ที่ต้องใช้ทุกคนต้อง อย่างนี้เป็นต้น ทำยังไงให้มีความรู้สึกทุกวันนี้นะเราจะเห็นว่าทุกๆ วิทยาลัย ทุกๆ โรงเรียน เก็บข้อมูลภายในวิทยาลัย ภายในโรงเรียน มันจะมีไหมที่จะเก็บข้อมูลภายในส่วนตัวตัวนักเรียนเอง ฟังดี ๆ นะ เช่น คุณเข้าอนุบาล คุณแม่ก็ซื้อ License ตัวนี้ให้เก็บเรคคอร์ดจากข้อมูลที่เราจะลิงค์จากโรงเรียนอนุบาลนี้ เข้าประตอมก็เก็บเรคคอร์ดจากข้อมูลนี้ สุดท้ายทั้งหมดทั้งหมดมันคือข้อมูลของเด็กคนนี้ ไม่ใช่ข้อมูลของโรงเรียนนี้แล้วมีเด็กคนนี้อยู่ ถ้าทำตัวนี้ได้ก็คือขายได้ทั่วประเทศ ก็ออกมาแบบว่าตัวฉันเองที่เรียนมา มีประสิทธิภาพยังไง การวิเคราะห์ในเชิงของ TPI ใช้ทฤษฎีอะไรก็แล้วแต่มาจับในเรื่องของเชิงพัฒนาการของตัวเอง ออกแบบมาใน Personal ส่วนตัว ผมว่าตรงนี้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ผู้วิจัย: ก็คือเหมือนเจาะลึกเลยใช่ไหมคะอาจารย์ แล้วก็เป็นส่วนตัวด้วย

อ.วีรยุทธ: ใช่ครับ หรือกระทั่งที่บอกว่าเด็กประถมยังไรรายวิชาที่ถูกบังคับอยู่แล้ว มันก็มีแบบทดสอบแบบหนึ่งในตัวของแพลตฟอร์มตัวนี้แหละ ก็คุณบอกว่าเรียนมาแล้วนี่จากที่โรงเรียน พอกลับมาเมื่อถึงรายวิชานี้พอเปิดปุ๊บ เข้าไปกดๆ เข้าไปตอบๆ คลิ๊กปุ๊บคะแนนคุณได้เท่าไร มันก็เก็บค่าไว้ว่าคุณทำได้ยังไง สถานะข้อมูลนี้มันต้องระดมสมองมาก ๆ นะ เพราะมันต้องเก็บฐานข้อมูลเก็บทุกรายวิชาที่เรียน ตั้งแต่อนุบาลยันจบมหาวิทยาลัย ทำให้อยู่ในแพลตฟอร์มเดียวให้ได้ ซึ่งหลักสูตรแต่ละมหาวิทยาลัยก็จะแตกต่างกันด้วย ปัจจุบันนี้หลักสูตรเยอะมาก คุณก็ต้อง

รวบรวมแต่ละมหาวิทยาลัยมาเรียงกันเลยว่า 1-100 หลักสูตรต้องมีในแพลตฟอร์มนี้ อย่างนี้ครับ รายวิชาทุกรายวิชาต้องมี

ผู้วิจัย: ค่ะ หนูขออนุญาตถามเพิ่มเติมอีกนิดคะ ในฐานะที่อาจารย์ทำการตลาดของธุรกิจตัวนี้ มุมมองของอาจารย์ของธุรกิจเกมตัวนี้คะ แตกต่างจากธุรกิจอื่นๆยังไงคะ ในการทำตลาด ในเรื่องความยาก ทำยังไงผลประกอบการมันจะดีขึ้น อะไรประมาณนี้คะ

อ.วีรยุทธ: ความยากคือการเริ่มต้นครั้งแรกเนี่ย มันต้องเน้นเรื่องประชาสัมพันธ์คือ PR มากกว่า การเน้นไปเดินขาย มันเป็นเกมใหม่ ไม่มีใครรู้จัก รูปแบบใหม่ เพราะฉะนั้นต้องเน้นเรื่องการประชาสัมพันธ์เยอะๆเลย ไอ้ตัว User ฟรีอะไรฟรีต้องไปให้เขาเห็น แค่ว่าแค่ดูไม่เห็นภาพ ทุกวันนี้ผมบอกเลยว่า ผมยินดีไปนำเสนอให้เด็กเล่นเกมในแต่ละวิทยาลัยโดยไม่คิดค่าตอบแทนขอ user จากอาจารย์ต่ออาจารย์ต่อกันดีให้มา ว่า โอเค อาจารย์จัดเลย ผมก็บอกว่าผมไปแต่ละวิทยาลัยในกรุงเทพฯ ผมไม่คิดค่าใช้จ่ายนะ ถ้าต่างจังหวัดผมขอแค่ค่ารถค่าเดินทาง ไม่คิดค่าวิทยากร แล้วก็ไปอบรมเกมนี้ให้เขาเห็น ให้เขาสัมผัสเกมจริงๆ มันถึงจะเป็นก้าวต่อไปว่าทำให้เขาเขียนแผนงบประมาณสำหรับปีการศึกษาหน้า ง่ายๆก็คือเรื่องนี้แหละที่ต้องเน้นประชาสัมพันธ์เป็นหลักก่อน ไม่ได้เน้นเรื่องการขายเป็นหลัก

ผู้วิจัย: เพื่อให้รู้ว่ามันใช้อย่างไร มันมีประโยชน์ยังไงใช่ไหมคะ เขาจะได้ไปตีต้นทุนของเขา

อ.วีรยุทธ: ถูกต้อง เขาจะได้ไปตีต้นทุน สุดท้ายในรายวิชา ต้องไปเจาะว่าแล้วอาจารย์ท่านใดรับผิดชอบรายวิชานี้ เขามีค่าใช้จ่ายหนังสือเล่มละเท่าไร เขาสามารถแทรกไปได้ไหม ต้องไปคุยกับฝ่ายจัดซื้อว่ามี ของการจัดซื้อจัดจ้างเกี่ยวกับการจัดซื้อสื่ออิเล็กทรอนิกส์ได้มากน้อยยังไง ต้องลงลึกขนาดนั้นเลยนะ ยอดแรกก็ต้องลงดีเทลขนาดนั้นเลย เพราะเป็นเรื่องหน่วยงานราชการครับ

ผู้วิจัย: ก็ยากในการเปิดตัวพูดง่าย ๆ ใช่ไหมคะ

อ.วีรยุทธ: ใช่ ใช่ครับ ถ้ามันได้แล้วมันก็ได้ตลอดเวลาครับ ถามว่าที่บอกว่าจะไปจ้างคนให้ทำให้มันเร็วขึ้น สุดท้ายมันก็ตอบโจทย์ว่าต้นทุนต่อหน่วยมันก็สูงขึ้นอีก ก็ไม่อยากทำด้วยวิธีนั้น

ผู้วิจัย: โอเคค่ะอาจารย์ อาจารย์มีอะไรจะแนะนำเพิ่มเติมอีกไหมคะ

อ.วีรยุทธ: ก็ยังไม่มีนะครับผม ก็ประมาณนี้ละกัน ถ้ามีอะไรเพิ่มเติมก็มาว่ากันอีกที

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกสำหรับผู้ให้บริการ

1. คุณค่าของผลิตภัณฑ์ หรือ บริการ (Value Proposition)

1.1 คุณคิดว่าเกมจำลองธุรกิจ (ACCTWORK) มีคุณค่าอย่างไรต่อการใช้งานของคุณ

“จากการที่ใช้งานมา 3 ปีนะคะ เกม ACCTWORK เนี่ย ก็คือสามารถตอบโจทย์ในเรื่องของการเรียนการสอนของนักศึกษาสาขาการบัญชีได้ดีมาก นักศึกษาสามารถเห็นภาพของเอกสาร แบบเหมือนแบบว่าของจริงเลยสามารถนำเอกสารที่อยู่ในเกมไปบันทึกบัญชีได้นะคะ โดยที่ครูผู้สอนเนี่ยไม่ต้องไม่ต้องเตรียมการสอนเยอะ คือเราสามารถเอาเกมนี้ไปต่อยอดในการเรียนการสอนได้ในวิชาต่างๆ ได้เลยคะ” (ภัทรจิตา เลิศเกียรติรา, 2564)

“เป็นสื่อในการจัดการเรียนการสอนคะ ทำให้นักเรียนทราบถึงกระบวนการทำงานของธุรกิจ ได้เรียนรู้จากเอกสารจริง เป็นเคลบายเคลไป ปกติการเรียนกระบวนการทางธุรกิจนะคะไม่เคยเห็น ไม่เคยเห็นเอกสารประกอบทางบัญชี อันนี้คือเด็กมีปัญหาตรงนี้ ก็นำเกมเข้ามาใช้นะคะ เด็กจะรู้จักกระบวนการทางธุรกิจมากขึ้นคะ แล้วก็เห็นบิลเห็นเอกสาร ได้เห็นรูปแบบของเอกสารตัวจริงจากแบบจำลองนะคะ” (ระพีพรรณ อินทะรน, 2564)

“ในด้านการที่ประยุกต์ใช้การเรียนการสอนนะคะ ก็คือทำให้มีส่วนช่วยในการอำนวยความสะดวกในการที่ให้นักศึกษาได้สัมผัสถึงการจำลองเกมธุรกิจทางด้าน ACCTWORK คะ ก็คือเด็กสามารถที่จะได้คิด การคำนวณหรืออะไรต่างๆ คะ ก็คือเด็กๆ ได้รับประสบการณ์จริงมากขึ้นคะ” (ชารทิพย์ สีताल, 2564)

“ก็ช่วยให้นักเรียนได้ฝึกทักษะแล้วก็ได้เหมือนกับได้เห็นธุรกิจจำลองจริงๆ คะ” (พินัญ สิตลวรารค์, 2564)

“ได้ ถามว่ามีคุณค่าไหม มีคุณค่ามาก เพราะเป็นการ นักเรียนที่ คือเดิมมีแต่ครูสอนใช้ใหม่คะ แต่พอเราใช้ระบบเกม พอใช้ระบบเกมเด็กก็จะให้ความสนใจมากขึ้น พอเขาได้ใช้เขาได้ใช้ระบบอินเตอร์เน็ตใช้ใหม่คะ เขาได้ใช้ไอทีมาร่วมด้วยเด็กเขาก็จะชอบ ในเกมเขาก็จะมีการวางระบบบัญชีคะ ซึ่งบางอย่างเราไม่สามารถที่จะ คือหากเราสอนจริงมันก็จะเป็น เขาเรียกแก้ไขสถานการณ์นั้นๆ ไปเรื่อย ๆ แต่ถ้าเป็นระบบเกมเด็กก็จะได้ตามระบบได้เลย โดยที่โดยที่เราไม่ได้ไปขัดจังหวะเด็กคะ มองเห็นภาพขึ้น แต่ถ้าเราสอนเอง พูดเอง บางทีมีเหตุการณ์นั้นนั้นก็

ทำให้เราละออกจากเนื้อหาแล้วก็ไปพูดเรื่องนั้นๆ เกมนี้ก็จะประสบผลสำเร็จในการสอนเด็ก เยี่ยมมากค่ะ เพราะว่าใช้ 2 เทอมแล้ว” (ไพรินทร์ ทองกันยา, 2564)

1.2 เกมจำลองธุรกิจ (ACCTWORK) สามารถตอบสนองความต้องการของคุณได้หรือไม่ อย่างไร

“ตอบสนองค่ะได้ดีมาก เพราะว่าหนึ่งเด็กเห็นภาพ ภาพการทำธุรกิจแล้วก็มีการวางแผน งานการวางแผนธุรกิจในเรื่องของหนึ่งไม่ว่าจะเรื่องของการวางแผนกำไรในเรื่องของการสต็อกสินค้ามีการวางแผนให้ยังงั้นเราจะแบบว่าสต็อกให้น้อยที่สุดแล้วสินค้าสามารถทำส่งให้กับลูกค้าเสร็จจะต้องมีการวางแผนในแต่ละสัปดาห์แล้วก็ต้องมีการวางแผนเรื่องเงินด้วยเพื่อจะให้พอใช้จ่ายในอาจจะ 1 สัปดาห์ข้างหน้าหรือในอนาคตอะไรอย่างนี้ เด็กก็จะต้องดูควบคู่กันไป” (ภัทรจิตา เลิศเกียรติรา, 2564)

“ตอบสนองค่ะตอบสนองอย่างมากเลยค่ะดี ก็คือต้องการให้เด็ก อย่างที่บอกนะก็คือ ต้องการให้เด็กเรียนรู้กระบวนการของทางธุรกิจค่ะ เพื่อมองภาพรวมของวงจรธุรกิจ เอกสารในการบันทึกบัญชี การคำนวณภาษีซื้อ ภาษีขาย ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีหัก ณ ที่จ่าย” (ระพีพรรณ อินทรน, 2564)

“ได้ค่ะ เพราะว่าในส่วนที่มีการที่มีเกมจำลองธุรกิจเข้ามาค่ะ ทำให้สามารถที่จะให้นักศึกษาได้สัมผัสประสบการณ์จริง แล้วก็ได้มีการทบทวนนะค่ะ ในเรื่องของการภาษี หรือการที่จะคิดว่า ความคุ้มทุน กำไรขาดทุนต่างๆ หรือการที่จะอาจมีการสต็อกของ ทำให้เด็กแต่ละคนสามารถที่จะไขข้อสงสัยความรู้ที่เรียนมาจากอาจารย์ ก็ประยุกต์ใช้ในเกมจำลองทำธุรกิจนี้ค่ะ” (ธารทิพย์ สีताल, 2564)

“ตอบสนองได้ส่วนหนึ่งนะค่ะ แต่ว่าที่รูปแบบเกมคือเขาต้องทำแบบใช้ระยะเวลาในการทำ ซึ่งเด็กที่ส่วนใหญ่ ที่บ้านเขาอินเตอร์เน็ตเขาไม่ค่อยสะดวก เขาก็จะมาทำในห้องเรียน ก็เลยมีวิชาที่เรียนด้วยและต้องมาทำอันนี้ด้วยค่ะ ก็เลยไม่พอที่จะเวลาไม่พอที่จะทำ เด็กก็ทำไปออกงบไม่ได้” (พินิจ สัตลวรารค์, 2564)

“ถามว่าตอบสนอง ตอบสนองครูผู้สอนได้อย่างดีเยี่ยม ใจจริงอยากได้มาสอนทุกเทอม ก็อย่างน้อยๆ ก็คือขบวนการในการทำที่ ได้มากกว่าครูผู้สอนค่ะ เพราะเด็กเขา เขาไม่ได้ทำคนเดียว ก็เป็นกลุ่มค่ะ เป็นกลุ่มแล้วเขาก็ได้ทำ ก็จะทำให้เขาได้ประสบผลสำเร็จมากกว่าที่เราสอน

เพราะว่าเราสอนเราก็สั่งให้ทำแบบฝึกหัด ถ้าเป็นเกมก็ ก็จะดีหน่อยหนึ่งเพราะเขาได้แข่งกันเอง ถือว่าเป็นสื่อการสอนแบบดีเยี่ยมเลยละ” (ไพรินทร์ ทองกันยา, 2564)

1.3 คุณคิดว่าเกมจำลองธุรกิจ (ACCTWORK) มีจุดเด่น จุดด้อยอย่างไร มีคุณสมบัติอะไรที่แตกต่างจากคู่แข่งในตลาด

“จุดเด่นของเขาก็คือที่เห็น อยู่อยู่เลยคือเขาสามารถเชื่อมโยงระบบแล้วออกเอกสาร อันนี้ จุดเด่นของเขาเลยคือที่ขอบคือมันมีเอกสารทางบัญชีเกิดขึ้น ซึ่งตั้งแต่มามันไม่มีเอกสารอะไร สมมุติว่าเราสอนนะเราแทบไม่ไม่มี เอกสารทางบัญชีที่ได้บัญชีจะเห็นภาพจริงๆมาใช้นะคะ แต่เกมตัวนี้มันมีเอกสารให้เด็กเห็นแล้วเด็กสามารถมองเอกสารแล้วก็ครูสามารถสอนเข้าไปว่า เอกสารตัวนี้ต้องบันทึกบัญชียังไง มองตัวเลขตัวไหน เขาสามารถเอาไปใช้ในงานจริงๆ ในอนาคตของเขาได้ แต่จุดด้อยก็คือเคยคุยกับอาจารย์หวานไปแล้ว เคยเสนอแนะอาจารย์หวานไป ละ ก็คือเรื่องของด้านผู้ขายคืออาจารย์หวานจะยังไม่มีการทำเอกสารเกี่ยวกับด้านผู้ขาย คือเราจะเห็นเฉพาะด้านที่เราซื้อมาแล้วเราได้รับเอกสารจากบุคคลภายนอกหมดแหละ แต่เอกสารภายในเนี่ยเรายังไม่เห็นเราเห็นแค่ใบสั่งซื้อแต่เรายังไม่เห็นใบเสร็จรับเงินที่เราได้รับเงินจากลูกค้า หรือเอกสารใบกำกับที่เราขายขายสินค้าให้กับลูกค้าไป อันนี้คือจุดด้อยที่ว่าเรายังไม่เห็นภาพเอกสารภายใน” (ภัทรีฐิตา เลิศเกียรติรา, 2564)

“ไม่เคยมีใครทำเกมตัวนี้ออกมาส่วนใหญ่วิธีที่จะแบบว่าเป็นนวัตกรรมที่ครูบัญชีจะใช้ก็คือโปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชี แต่ลักษณะเกมใช้เป็นโปรแกรมทั่วไป แต่ลักษณะเกมแบบนี้ยังไม่มีใครทำ” (ภัทรีฐิตา เลิศเกียรติรา, 2564)

“คือถ้ามองว่าเป็นคู่แข่งทางด้านเกมหรือว่าอะไรเนี่ย คืออย่างตัวครูเนี่ย ยังไม่ค่อยจะเปิดกว้างขนาดนั้น รู้จักตัวนี้ก็เพราะว่าอาจารย์หวานกับทีมงาน เขาเปิดฝึกอบรมให้ครู แล้วก็เราก็เออเราสนใจ เราก็อยากจะรู้ว่าบัญชีมันเรียนแบบยังไง มันก็จะหลักการเป๊ะอะไรแบบนี้คะ ไม่ค่อยจะแปลกแหวกแนวสักเท่าไรเลย คิดว่าถ้าเป็นเกมเด็กจะสนใจมากน้อยแค่ไหนเราก็อยากรู้ แต่ว่าพอนำมาใช้เนี่ยคือมัน มันโอเคค่ะ สะดวก ใช้งานง่าย ไม่ยุ่งยากนะคะ แล้วก็เลยขออาจารย์หวานว่าเอออยากได้เป็นสื่อในการจัดการเรียนการสอน ในส่วนของจุดด้อย คือ เลื่อนวันได้แต่เลื่อนเวลาไม่ได้ ในการเลื่อนวันที่ เวลาจะฝึกแค่ 12.00 น. สมมติจากวันที่ 2 ไปวันที่ 3 พอคลิกเลื่อน ไปวันที่ 3 จะปรากฏ วันที่ 3 เวลา 12.00 น. แต่การสั่งซื้อสินค้าจะมีกำหนดเวลาเป็น 1 วัน 15 นาที หรือ 1 วัน 30 นาที อะไรประมาณนี้อะคะ ไม่แน่ใจ แล้วพอเลื่อน 1 วันปุ๊บ สินค้าที่สั่งซื้อ

มา ก็จะได้รับของยังไม่ได้ เพราะยังไม่ครบเวลาที่สินค้าจะมาส่ง เราก็จำเป็นต้องเลื่อนไปอีกวันเพื่อรับสินค้า แต่ออเดอร์ขายที่เรามีก็จะตัดไป เพราะเกินกำหนดขาย” (ระพีพรรณ อินทธรณ, 2564)

“ส่วนใหญ่แล้วที่นำมาใช้ ก็คือใช้ในด้านของการเรียนการสอนไม่เครียดเกินไปค่ะ มีความสนุกในการที่ทำกิจกรรมนี้นะคะ แล้วก็เกมนะคะสามารถที่จะให้นักศึกษาค้นคว้าข้อมูลเพิ่มเติมในการใช้เกม แล้วก็สนุกกับการเรียนนะคะ ตอนนี้อย่างยังไม่พบปัญหาค่ะ แต่ก็คืออาจจะติดขัดของเขา ระยะเวลาในการเล่นเกมน่าจะน้อยไปนิดหนึ่ง คือที่จริงแล้วก็อยากจะให้มีเหมือนแบบว่าคอร์สต่อเนื่อง ก็คือนักศึกษาเวลาหมดคาบละ แต่ก็คือถ้าเกิดอยากให้เราได้ไปพัฒนา อย่างเช่น ภาษีหรืออะไรที่แบบยังเป็นข้อสงสัยในส่วนของเกม ถ้าเกิดเขาเล่นไปแล้ว ถึงเวลากำหนดก็อยากให้เล่นต่อไป ให้เด็กนักศึกษากลุ่มเดิมได้เข้าเล่นได้” (ชารทิพย์ สีताल, 2564)

“จุดเด่นก็คือเขาจำลองธุรกิจทำให้เด็กเนี่ยรู้ว่า อ้อธุรกิจจริง ๆ จะมีลักษณะอย่างนี้ เอกสารเป็นแบบนี้ จุดด้อยคือ มันต้องทำผ่านออนไลน์ค่ะ” (พินิจ สิตลวรารักษ์, 2564)

“ยังไม่เคยใช้ตัวอื่น เคยแต่ไปอบรม คือเราทำแล้วก็จบไปเลยคือ 3 - 4 ชั่วโมงก็จบไปเลย แต่เกมนี้สามารถที่จะสามารถรันต่อไปในวันถัดไปได้จนกว่าจะสิ้นสุดดำเนินการนั้นๆ ที่เราตั้งไว้ จุดเด่นคือ เป็นสื่อการสอนค่ะ คือหาได้ยากมาก คือก็โอเคค่ะเอามาใช้ 2 เทอม มีเนื้อหาครอบคลุมค่ะ ตั้งแต่ต้นจนถึงออกงบการเงินค่ะ ถามว่าข้อเสีย ข้อเสียในตอนนี้อย่างไม่เจอแต่สิ่งที่เจอคือเรื่องไอทีในปัจจุบันที่ทำให้เด็กมีปัญหาค่ะ บางทีเด็กไม่มี PC เขาใช้โทรศัพท์ เน็ตของเด็กเขาไม่ได้ใช้แบบเขาเรียกอะไร ไม่ได้ใช้รายเดือน เน็ตไม่ได้ Full Option นะคะ เขาก็จะมีข้อจำกัดในการใช้เน็ต คือครบ 4 - 5 ชั่วโมง เน็ตก็จะดีเลย์ลงมา ประมาณนี้ค่ะ” (ไพรินทร์ ทองกันยา, 2564)

1.4 การใช้เกมจำลองธุรกิจ (ACCTWORK) ต่างจากการใช้เครื่องมือการเรียนการสอนแบบเดิมอย่างไร มีประโยชน์อย่างไร

“การใช้เกมธุรกิจ เราใช้คอมพิวเตอร์เนอะ แล้วเด็กสมัยนี้ชอบคอมพิวเตอร์ พอเขาได้อยู่กับคอมพิวเตอร์เนี่ย เขาจะมีความสนใจมากขึ้น แล้วตัวเกมเองมีความน่าสนใจ ซึ่งมันเป็นการเอาความรู้ที่เขาเคยเรียนผ่านมานั้นในวิชาทฤษฎีของเขา แล้วเขาเอามาใช้ในแนวทางปฏิบัติเหมือนเขาทำธุรกิจจริงๆ เด็กเขา เขาจะชอบตรงนี้มากกว่า ชอบเรียนแล้วให้ความสนใจมากกว่า ก็คือต่างจากที่เรียนปกติ” (ภัทรวิธิตา เลิศเกียรติรา, 2564)

“แบบเดิมนะคะ ในการจัดการเรียนการสอนของคุณ ก็คือว่าสร้างจะเป็นกรณีศึกษาให้เด็ก ก็คือสร้างเคสแล้วกัน เป็น Case Study แล้วก็จำลองเหตุการณ์ แต่ต้องบอกเด็กทีละขั้นตอน ขั้นตอนที 1 ให้เด็กสร้างบริษัทของตัวเองนะอย่างนี้ละคะ สร้างบริษัทเกี่ยวกับธุรกิจซื้อขายสินค้า มีสินค้าทั้งหมด 50 - 60 ชิ้นละ สร้างเจ้าหนูลูกหนึ่งละ ก็คือต้องบอกเด็กเป็นหัวข้อหัวข้อไป แต่พอนำเกมมาใช้ก็ไม่ต้องชี้แจงเด็กถึงขนาดนั้นเลย ทุกอย่างมีอยู่ในเกมหมด สะดวกสบายมาก” (ระพีพรรณ อินทะรน, 2564)

“ถ้ามองในส่วนของการสอนก็คืออย่างที่บอกคะ เด็กได้รับคำปรึกษามากขึ้น เพราะถ้าเราสอนเป็นทฤษฎี เดี่ยวก็อาจจะแบบเกิดอาการแบบว่า คือสไตลก็คือน่าเบื่อหน่าย ไม่เข้าใจ ไม่น่าสนใจ พอมีเกมเข้ามาเกี่ยวข้องเนี่ยมันเกิดการแข่งขัน พอเกิดการแข่งขันมันก็เกิดความรู้สึกหรือรันทที่แบบ อยากได้คะแนน หรืออยากได้เงิน หรืออยากได้ คือเหมือนเราลงทุนเหมือนอย่างในเกม จะมีการให้เงินลงทุนในการเล่นครั้งแรก เด็กเขาจะเห็นว่า เออถ้าจะเปรียบเทียบกับเพื่อนใน ระดับเดียวกันอย่างนี้ วิธีการคิดของนักศึกษา มีเงินเข้ามา แล้วเด็กเขาก็จะกระตือรือร้นที่จะมาอ้าวทำไมเพื่อนได้เท่านี้ ทั้ง ๆ ที่มีเงินเท่ากัน ความกระตือรือร้นหรือความใส่ใจของเด็กก็จะมีมากกว่าอย่างนี้ละ” (ธารทิพย์ สีताल, 2564)

“เป็นตัวกระตุ้น แล้วมียอดเงิน มีคะแนนของคุณครูส่วนหนึ่งที่มาเป็นตัวกระตุ้น ใครได้ยอดเงิน จากที่ครูให้เท่ากัน มากอย่างเนี่ย ก็จะได้คะแนนดี ทุกคนก็จะเกิดการแข่งขัน เด็กๆก็จะกระตือรือร้นที่จะเล่นเกมนี้ แต่ก็ได้รับความรู้ไปด้วย การเล่นเกมจำลองธุรกิจนี้ละ” (ธารทิพย์ สีताल, 2564)

“คือลักษณะการเรียนการสอนนะมันจะเป็นวิชาๆ ไปนะคะ ส่วนเกมจำลองนี้เขาก็เหมือนกับจะรวมทุกวิชามาใช้ทีเดียวเลย เวลาเลือกให้เด็กใช้เกมเนี่ยก็จะเลือกวิชา อย่างกระบวนการจัดทำบัญชีซึ่งเขาก็จะรอบรู้มากกว่า ก็ต้องเข้ามาในวิชานี้เพราะถ้าเป็นชั่วโมงวิชาอื่นๆ มันก็จะไปเหมือนกับเบียดบังเนื้อหารายวิชานั้น” (พินัญญ สีตลวรารค์, 2564)

“คือปกติก็สอนมีสื่ออย่างอื่นด้วยอยู่แล้วคะ พอเกมจำลองพีเหมือนกันว่าเป็นงานก่อนใหญ่ที่เด็กต้องทำคะ” (พินัญญ สีตลวรารค์, 2564)

“ถามว่าต่างบ้างไหม ต่างมากเพราะมันเข้ากับเขาเรียกว่าศตวรรษที่ 21 ใช่มั้ยคะ คือแตกต่างกันมากถามว่ามีประโยชน์มากไหม มีประโยชน์มากคะในปัจจุบันนี้ก็คือเราเราเขาเรียกหาหาตัวจับยากนะตอนนี้นะส่วนมากเราก็ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปซึ่งบางทีก็ใช้ในการสอนแต่สอนในลักษณะที่ใช้โปรแกรมไม่เอ่ยชื่อละกันเป็นโปรแกรม ที่นี้คือมันไม่ได้รันคะแนนให้ดู ไม่ได้รันว่า

อ้อ สมมุติเราทำผิดเราเลยได้คะแนนเท่านี้ เราทำถูกเราต้องมีแต้มอย่างนี้คือ ในจุดนี้ก็ถือว่าเราโอเค” (ไพรินทร์ ทองกันยา, 2564)

“ได้ลงมือปฏิบัติแล้วก็เห็นคะแนนตัวเองที่มันวิ่งวิ่งแบบปรี๊ดปรี๊ด ก็คือมันเหมาะกับสถานการณ์ปัจจุบันค่ะ มันเหมาะมากเลย การสอนแบบเดิม เราไม่ได้มีเกมแบบนี้ค่ะ คือสอนแบบขึ้นกระดานเลย ก็คือคนละแบบเลย มันขึ้นไปยุคใหม่แล้วมันยุคศตวรรษที่ 21 แล้ว ก็คือแบบเดิมก็คือแบบล้าหลังแล้ว” (ไพรินทร์ ทองกันยา, 2564)

1.5 คุณคิดว่าเกมจำลองธุรกิจ (ACCTWORK) จะสามารถใช้เป็นเครื่องมือแทนการเรียนการสอนแบบเดิมได้หรือไม่ เพราะเหตุใด

“ได้แน่นอนค่ะเพราะว่ายังไงแล้วการเรียนรู้ที่เน้นมันเรียนในกระดานมันน่าเบื่อ พอเรามันได้ใช้เกมพวกนี้ เออบอกเลยว่ามันน่าสนใจ แล้วเด็กให้ความสนใจมากกว่าที่ไปเรียนกระดาน ตีตารางอะไรพวกนี้ค่ะ” (ภัทรจิตา เลิศเกียรติรา, 2564)

“ใช้อยู่ก็ได้เลยนะคะ เท่าที่นำมาใช้ภาคเรียนนี้นะคะ เด็กก็ให้ความตอบรับเป็นอย่างดีนะคะ คือว่าเด็กสามารถที่จะเรียนรู้ค่ะ ในการวางจรรยาของธุรกิจการซื้อขาย การวางแผนต่างๆ จะติดปัญหาตรงที่ตัวเด็กเอง ตรงที่กลุ่มเด็กเอง เพราะว่าเด็กก็คือจะใช้เทคโนโลยีนิดหนึ่งเด็กก็จะขำนิดหนึ่งแบบนี้ค่ะ” (ระพีพรรณ อินทะรน, 2564)

“ถ้าใช้มาแทนเลย โดยส่วนตัวแล้วก็การใช้ในลักษณะของ 2 เทอมเนี่ยนะคะ จะตอบที่ใช้กับนักศึกษา 2 กลุ่มแล้วก็ 2 เทอมนะคะ ก็คือ ถ้าจะแทนที่เลยเนี่ยคงคงไม่ได้ทั้งหมด แต่ถามว่ามีเอ่อ การเรียนการสอนดีขึ้นไหม ดีขึ้นแน่นอน แต่ถ้าใช้ควบคู่กันน่าจะดีกว่าเพราะว่าอย่างน้อยคือนักศึกษาได้ทฤษฎีก่อนที่จะมาเจอหน้างานจริง หรือบางครั้งนะคะเอนักศึกษาบางท่านก็ต้องคุ้นชินกับส่วนของตัวคอมพิวเตอร์ ตัวโปรแกรม การนำมาใช้แทนที่เลยยังคิดว่าน่าจะยังไม่พร้อมค่ะ” (ธารทิพย์ สีताल, 2564)

“คงยังแทนไม่ได้ในบางวิชา เหมือนกับเป็นกรณีศึกษาให้เขาค่ะ” (พินิจ สัตถาวรพงศ์, 2564)

“ถามว่าใช้ได้ไหมถือว่าใช้ได้สัก 60% ได้ไหมคะ เพราะว่าด้วยด้วยหลักแล้วก็คือเทคนิคอย่างอื่นบางที่เราต้องป้อนเด็กเข้าไปด้วย 60% ในเรื่องของการทำแบบฝึกหัดที่เด็กได้เรียนรู้ได้อะไรเอง แต่ถ้า ถ้าบางอย่างเทคนิคกลยุทธ์อื่นๆ เราก็ยังคงต้องใช้คนค่ะ” (ไพรินทร์ ทองกันยา, 2564)

1.6 เวลาเกิดปัญหาเกี่ยวกับเกม คุณได้รับการแก้ไขจากองค์กรเกมจำลองธุรกิจ (ACCTWORK) หรือไม่ อย่างไรบ้าง

“ได้ค่ะเวลาของเราเนี่ยจะเกิดปัญหา แต่ความเกมมันซ้ำมันจะมีแบบว่าช่วงที่เราเล่นเกมพร้อมๆ กัน คือวิทยาลัยเราก็ใช้ วิทยาลัยอื่นก็ใช้ แล้วก็อาจจะเป็นตัวของเจ้าของซอฟต์แวร์เอง เขาก็อาจจะมีการจัดอบรมอย่างนี้ มันจะทำให้เกิดความล่าช้า เราก็จะคุยกับอาจารย์เขาแล้วเขาก็จะแก้ปัญหาให้เราได้” (ภทรีฐิตา เลิศเกียรติรา, 2564)

“ยื่นถึงอาจารย์ต่อที่เป็นเจ้าของซอฟต์แวร์ บอกว่าตอนนี้เกมช้าละอะไรอย่างนี้ เขาจะตอบเขาก็จะดูให้ว่ามันเกิดจากสาเหตุอะไรเขาก็จะไปดู Server แล้วเขาก็จะแก้ปัญหาประมาณแป๊บเดียวเกมเราก็รันได้ต่อ” (ภทรีฐิตา เลิศเกียรติรา, 2564)

“ถ้ามีปัญหาที่คุยตลอดค่ะ คุยกับอาจารย์โหนด อาจารย์หวานตลอดเลยค่ะ พอมีปัญหาปุ๊บเราก็โทรหาอาจารย์โหนดเลยคะ ว่าอาจารย์คะ อ่ามันมีปัญหาแบบนี้เราจะแก้อะไรยังไง” (ระพีพรรณ อินทะรณ, 2564)

“ได้รับการแก้ปัญหาอย่างดีเลยคะ เพราะว่าท่านอาจารย์ให้คำแนะนำที่ดีมาก สามารถที่จะประสาน หรือแก้ไขให้นักศึกษาได้ตลอดเวลา เพราะบางทีแล้วเวลาที่นักศึกษาเขาติดขัดหรืออะไรอย่างนี้นักศึกษาเขาจะถามเลย เวลาเขาถามเขาก็จะไปต่อใน step ต่อไปได้อะไรอย่างนี้คะ นี่คือข้อดีที่ได้ได้รับความร่วมมือจากท่านอาจารย์ของโปรแกรมที่ดีมากคะ” (ธารทิพย์ สีताल, 2564)

“ส่วนใหญ่ ถ้ามีปัญหา ก็ถามอาจารย์โหนดคะ ถ้าอาจารย์ว่างก็แก้ไขเลยคะ” (พินัญญ์ สิตลวรารักษ์, 2564)

“ได้รับคะ ติดต่อบุคลากรสายปับเลยช่วยแก้ปัญหาทันที ชอบมากเลยคะ งานส่วนใหญ่ส่วนใหญ่คือปัญหาส่วนมากก็คือเน็ตดีเลย์คะ พอเน็ตดีเลย์การบันทึกมันยังไปไม่ทำให้เขาก็ยังไม่ได้เห็นข้อมูลแต่ซึ่งส่วนมากอย่างอื่นไม่มีปัญหาคะ ก็คือด้วยด้วยสภาวะเรื่องอินเทอร์เน็ตแค่นั้นคะที่ทำให้ระบบไปช้า พอไปช้าเด็กก็ไม่สามารถที่จะเขียนคำตอบ เห็นอะไรตัวเองก็เลยทำให้เด็กกังวล” (ไพรินทร์ ทองกันยา, 2564)

1.7 คุณคิดว่าเกมจำลองธุรกิจ (ACCTWORK) สามารถพัฒนาอย่างไรเพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการของคุณได้ดีขึ้น

“อย่างที่บอก อยากให้เขาพัฒนาด้านขายนั้นแหละ เอกสารการขายสามารถมีเป็นรูปแบบเอกสารออกมาได้นะ อันนี้คืออาจารย์เซอร์จะชัดเจนมากกว่ามันโอเค” (ภทรีจิตา เลิศเกียรติรา, 2564)

“ตัวเกมก็ไม่น่ามีอะไรต้องพัฒนาแล้วนะอะ มันโอเคสำหรับวงจรธุรกิจแล้ว คือมันสำหรับบัญชีก็มองภาพออกว่าการทำธุรกิจแบบนี้แล้ว นักบัญชีจะต้องเอาเอกสารทางบัญชีมาทำอะไรต่อคือมันชัดเจนแล้ว” (ภทรีจิตา เลิศเกียรติรา, 2564)

“อันนี้ขอ ขอตกลงมาก่อนนะอะ ขอตกลงมาใช้ก่อนแล้วก็เพิ่งใช้ได้เทอม 1 นะอะ เด็กในส่วนของเด็กที่มีปัญหาก็คือในส่วนของเด็กนะอะ ยังไม่ได้มีปัญหาเรื่องโปรแกรมอะ” (ระพีพรรณ อินทะรน, 2564)

“คือ ณ ปัจจุบันนี้ มองว่าเกมก็ดีขึ้น แล้วก็ดีเลยอะ มันก็คือตอบโจทย์ละ เพียงแค่ว่าการตอบโจทย์ในส่วนของผู้พัฒนา กับผู้ใช้แบบนี้ละ ก็อยากให้รูปภาพในส่วนของเด็กที่ใช้งานจริง ๆ ตรงที่ว่า เขาอาจจะตอบในลักษณะของผู้ใช้ ได้ดี แต่คุณครูก็จะตอบของในลักษณะของพาร์ทการสอน ซึ่งพาร์ทการสอนยอมรับว่าประทับใจกับเกมนี้นะ เพราะว่า สามารถที่จะทำให้นักศึกษา คือกระตุ้นความสนใจ เพราะเวลาที่เราอธิบาย หรือทำในรายวิชาบัญชีอะไรอย่างนี้ ก็อาจจะ ความกระตือรือร้นก็อาจจะไม่มี พอมีเกมนี้เข้ามาช่วยทำให้ ทฤษฎีที่เคยมีอยู่มาปรับกันในส่วนเกมทำให้เกิดความสนใจ แล้วก็กระตุ้นความสนใจของเด็กได้มากขึ้น” (ชารทิพย์ สีताल, 2564)

“ได้เห็นภาพจริง ได้มีการคิดภาพรวมจริง ได้มีการปรึกษากับเพื่อนๆ มันทำให้เด็กเกิดการเรียนรู้ร่วมกันระหว่างครูผู้สอนด้วยแล้วก็เพื่อนๆ นักศึกษาในกลุ่มเดียวกันด้วย ที่แบบเกิดข้อปัญหาแล้วมีการช่วยเหลือกันอะ” (ชารทิพย์ สีताल, 2564)

“โปรแกรมนี้ต้องทำผ่านคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ใช้ไม่ได้ คือเด็กกลับบ้านไปก็ไม่มีคอมพิวเตอร์อีก” (พินัญญ์ สีตลวรารค์, 2564)

“ถ้าเป็นไปได้อยากใช้ระบบแบบ เขาเรียกระบบปิด แบบไม่ต้องใช้ Internet อะไรอย่างนี้แบบออฟไลน์ถ้าเป็นไปได้ เสร็จแล้วก็อยากให้มีถ้า ถ้าเผื่อนาคต ก็คืออาจจะมียุคที่ 2 ก็คือเขา

เรียกคลาสที่ 1 จบไปแล้วอยากให้มีคลาสที่ 2 อยากให้เป็นระบบยากๆ ขึ้นค่ะ” (ไพรินทร์ ทองกันยา, 2564)

2. ความสัมพันธ์กับลูกค้า (Customer Relationship)

2.1 คุณมีการติดต่อสื่อสารกับทีมงานขององค์กรเกมจำลองธุรกิจ (ACCTWORK) อย่างไร เป็นการเข้าพบด้วยตัวเอง (face to face) หรือแบบระบบอัตโนมัติ (automatic system) หรือให้บริการตนเอง (self service) หรืออื่น ๆ

“ก็คือสื่อสารทางไลน์ส่วนใหญ่ จะคุยกับอาจารย์หวานบ้าง คุยกับอาจารย์ต๋องบ้าง หรืออาจารย์หวานบางทีเขาก็จะมาที่วิทยาลัย มา มาสอบถามลักษณะแบบนี้ว่า เกมมีปัญหาอะไรไหม อยากให้ปรับปรุงยังงัยบ้าง อะไรอย่างนี้ ส่วนใหญ่จะเป็นทางออนไลน์โดยส่วนใหญ่” (ภัทรจิตา เลิศเกียรติรา, 2564)

“ทางทีมงานของอาจารย์หวานเขาเปิดฝีกอบรม แล้วเราก็สมัครเข้าไปอบรมอาจารย์แล้วก็พร้อมกับเด็กอีก 4 คน นะคะ พออบรมเสร็จนะ ช่วงนั้นอยู่ในช่วงโควิด แล้วก็หลังจากโควิด อาจารย์หวานก็เข้ามาเยี่ยม” (ระพีพรรณ อินทะรน, 2564)

“ก็คือผ่านทาง LINE กลุ่มค่ะ แล้วได้เจออาจารย์ครั้งหนึ่ง ทำให้ได้รับทราบปัญหาแล้วก็ความรู้สึกว่าอบอุ่นในการที่ เวลาเราเข้าร่วม มันเหมือนกับไม่โดนทอดทิ้งนะคะ คืออาจารย์เขาเป็นพี่เลี้ยงให้อยู่ตลอดเวลา พอมีปัญหาก็สามารถสอบถามได้เลย อาจารย์เขาก็จะตั้งกรุ๊ปไลน์โดยไม่ใช้แค่มีเฉพาะครูผู้สอน นักศึกษาก็มีส่วนร่วมในกลุ่ม ที่สามารถที่จะถามอาจารย์ได้ตลอดเวลา บางครั้งรู้สึกว่าเกรงใจเจ้าของที่คิดเหมือนกัน แต่ว่าก็คือทั้งนี้ทั้งนั้นในสิ่งที่เด็กได้มันได้ผลประโยชน์คุ้มค่ากว่า ที่บอกแล้วค่ะว่า เวลาติดปัญหา เด็กก็สามารถถามได้ในกลุ่มเลย ซึ่งเป็นกลุ่มที่ตั้งขึ้นมาเพื่อตอบปัญหาโดยเฉพาะค่ะ” (ชารทิพย์ สีताल, 2564)

“ติดต่อผ่าน Line กับโทรศัพท์ค่ะ” (พินัญ สัตถาวรพงศ์, 2564)

“อินเทอร์เน็ต เป็นไลน์ส่วนตัว ทางโทรศัพท์ เบอร์โทรติดต่อตรงได้เลย” (ไพรินทร์ ทองกันยา, 2564)

2.2 คุณพึงพอใจกับบริการที่ได้รับจากธุรกิจเกมจำลองธุรกิจ (ACCTWORK) หรือไม่ และเพราะเหตุใด

“พึงพอใจมาก พอไลน์ไปปุ๊ป อาจารย์เขาก็จะตอบปั๊บเลย ถึงแม้จะติดสอนเขาก็จะบอกว่ารอแป๊บหนึ่งนะ เขาก็จะมีทีมงานเขา support หลายท่านค่ะ คือสมมุติว่าถ้าอาจารย์หวานไม่ว่าง เขาก็จะไปติดต่ออาจารย์ต่อให้ หรือไม่มีอาจารย์อีกคนนึง” (ภัทรรุจิตา เลิศเกียรติรา, 2564)

“พึงพอใจมากค่ะ ให้เต็ม สำหรับการบริการของทางทีมงาน ซึ่งได้ประสานกับอาจารย์ โหนดโดยตรง เวลามีปัญหาในส่วนของเกมก็ดูแลตลอดค่ะ เพราะใหม่ๆ อาจจะจำไม่ได้ในการใช้งาน และอาจารย์โหนดจะมีโปรแกรมสมาร์ทบิสให้ใช้ในการบันทึกบัญชีด้วยค่ะ บริการดีมากค่ะ เวลานำเกมมาใช้แล้วนักเรียนเนี่ยมีความตื่นตัว มีความตื่นเต้น แล้วก็สามารถที่จะดูคะแนนรายบุคคล เวลาทำงานเป็นกลุ่มเนี่ยเด็กก็จะตัวเองทำนะถ้าไม่ทำก็จะมีคะแนน เราจะได้รู้ได้เลยมะไรอย่างนี้ค่ะ เพราะว่าเมื่อก่อนเป็นปกติ ก็คือว่าเวลาไม่เล่นเกมเนี่ย ก็จะมีมาบอกบ้างว่าคนไหนไม่ทำ คนนั้นไม่ทำ แต่ว่าเราก็ไม่สามารถรู้ได้ว่ามากน้อยแค่ไหนยังงี้ พอมีเกมเข้ามาเนี่ย สามารถบอกได้เลยว่าใครทำมากใครทำน้อย” (ระพีพรรณ อินทะรน, 2564)

“ประทับใจ คือประทับใจต่อเกมนี้มากค่ะ แล้วก็อยากให้มีเกมอย่างนี้ต่อไปค่ะ อาจจะมีพัฒนาเพิ่มก็เป็นสิ่งที่ดี แต่ว่า ณ ตอนนี้ก็คือประทับใจแล้วค่ะ” (ธารทิพย์ สีताल, 2564)

“พอใจนะค่ะถือว่าทำให้เด็กได้ฝึกได้เห็นสภาพการทำธุรกิจจริงๆ ว่าเป็นยังไงค่ะ” (พินัญ สิตลวรารค์, 2564)

“พึงพอใจค่ะ เพราะว่าส่วนมากเรามีปัญหาโทรไปก็แก้ให้ทันที มีเดลิเวอรี่ทันที ไม่ต้องรอค่ะ ถามว่าด้วยสภาวะที่เราเจอสภาวะโควิดทำให้เรามีปัญหาในการจัดการเรียนการสอนแต่พอได้เกมนี้เข้ามา เด็กๆ อยู่ที่บ้านก็เรียนไปพร้อมๆ กับเราได้” (ไพรินทร์ ทองกันยา, 2564)

2.3 คุณคิดว่าธุรกิจเกมจำลองธุรกิจ (ACCTWORK) ควรเพิ่มบริการอะไรเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

“บริการดีอยู่แล้วนะ ไม่รู้จะให้เพิ่มอะไร เพราะว่าการบริการของทุกท่านแบบโอเคเลย ค่ะ” (ภัทรรุจิตา เลิศเกียรติรา, 2564)

“ก็คือขอความอนุเคราะห์นะคะอาจารย์หวานมาใช้ในการเรียนการสอนนะคะแต่ถ้าสมมุติว่าทางโน้นเขาให้สนับสนุนเป็นแบบว่าให้ใช้ในการศึกษาเพื่อการศึกษา” (ระพีพรรณ อินทรน, 2564)

“การออกพื้นที่สนามจริงค่ะ เพราะตอนนี้เรา เราประสานทางกลุ่มไซ้ใหม่คะ เราอยากให้มีมาบรรยายตามวิทยาลัยค่ะ ก็คืออาจจะมิได้พบปะกันระหว่างผู้พัฒนาเกมกับผู้ใช้ในแต่ละกลุ่มอย่างนี้คะ เพื่อว่าจะได้รับทราบถึงปัญหา ความโอเคของโปรแกรมแล้ว อย่างนี้ก็คือมีการพบปะกันมากขึ้นอะไร อยากให้มีคะ” (ชารทิพย์ สีताल, 2564)

“ประชาสัมพันธุ์ให้มากขึ้น เพราะตอนนี้ก็เหมือนกับประมาณว่า ได้แต่เฉพาะกลุ่มที่เป็นเด็กบัญชีคะ แต่ก็อาจจะแบบกลุ่มการตลาด กลุ่มธุรกิจเขาอาจจะเข้าร่วมด้วยอะไรอย่างนี้คะ คือก็อยากให้ทุกคนให้เด็กทุกคนใน อย่างเช่นเด็กอาชีวะเนี่ยอยากให้ได้ประสบการณ์นี้ครบทุกสาขา ถ้ามีโอกาส” (ชารทิพย์ สีताल, 2564)

“มันก็มีแบบเป็นเวลาเด็กเขาทำไปแล้วเขาก็ติดปัญหาว่าทำแบบนี้ต้องแก้ยังไง เช่น ภาษีแล้วเค้าจำไม่ได้เนี่ย ถ้ามีแหล่งให้เขาเรียนรู้ว่า อ้อถ้าติดปัญหาเรื่องภาษีต้องไป มีคำอธิบายอะไรยังไงคะ เหมือนกับเวลาเด็กทำไซ้ใหม่คะ เขามักจะติดตรงที่ภาษี ณ ที่จ่าย สมมุติว่ามันมีเหมือนกับไกด์ให้เด็ก ว่าอ้ออันนี้คืออะไร ก็น่าจะทำได้ดีขึ้น ก็คือ ภาษีหักยังงั้น หักแบบไหนอะไรอย่างนี้ไซ้ใหม่คะ แล้วเดี๋ยวพอเด็กทำต่อไม่ได้ก็จะค้างอยู่ตรงนั้นไซ้ใหม่คะอาจารย์” (พินิจ สิตลวรารค์, 2564)

“ถามว่าในปัจจุบันก็โอเคแล้วคะถ้าพูดถึงก็คือ เราได้ติดต่อโดยตรงคะซึ่งมันไม่ได้เป็นช่องทางที่จะต้องผ่านเว็บไซต์ผ่านอะไรที่ทำให้เราต้องเสียเวลาในการดาวน์โหลดอะไรมากมายคะ ก็คือบริการโดยตรงแบบนี้ก็โอเคแล้วคะ คือสำหรับครูผู้สอนนะคะ คือเร็วดีโทรปุ๊บก็ตอบคำถามได้ปั๊บ” (ไพรินทร์ ทองกันยา, 2564)

2.4 คุณคิดว่าธุรกิจเกมจำลองธุรกิจ (ACCTWORK) ควรจัดทำโปรโมชั่นหรือกิจกรรมใดเพื่อดึงดูดลูกค้าใหม่

“คือ อยากให้อาจารย์เขาไปจัดอบรมตามวิทยาลัยต่าง ๆ เพราะมีหลายวิทยาลัยยังไม่รู้จักเกมนี้ อาจารย์เขาก็พยายาม เขาพยายามประชาสัมพันธ์นะ พยายามโปรโมท แต่บางทีมันยังเข้าไม่ถึง” (ภทธีรจิตา เลิศเกียรติรา, 2564)

“ใช่ อย่างเดียวว่าจะเสนออาจารย์หวานเหมือนกันนะ ว่าอาจารย์เชอร์รี่อยากจัดโครงการอบรมครูของภาคกลาง เป็นวิทยาลัยเอกชนสาขาการบัญชี เหมือนเชิญอาจารย์มาอบรมเกมตัวนี้ เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์ด้วยเพราะบางวิทยาลัยเขาก็ไม่รู้จากเกมตัวนี้” (ภทรรฐิตา เลิศเกียรติ ราช, 2564)

“ในส่วนนี้เราไม่ใช่ธุรกิจ เป็นสถานศึกษา เราอยากจะทำให้ทีมงานนะค่ะ ก็คือดูแลในส่วนของการศึกษาอย่างนี้ค่ะ สนับสนุนเพื่อการศึกษาค่ะ ดีมากเลยคะ” (ระพีพรรณ อินทะรณ, 2564)

“ทำในส่วนของโซเซียลค่ะ ตอนนี้นั้นจะกระจายได้มากได้เร็วกว่านะค่ะ เพราะว่าอาจจะไม่ค่อยมีใครรู้จักอย่างนี้ค่ะ รู้ในวงแคบ ๆ แล้วก็ถ้าพูดถึงเรื่องบัญชี เรื่องธุรกิจอะไรอย่างนี้ ก็ไม่ค่อยมีใครอยากพูดถึง” (ระพีพรรณ อินทะรณ, 2564)

“อาจจะดึงดูดลูกค้าด้วยการที่ คือมีการจัดการแข่งขันใหม่ การแข่งขันไม่ได้หวังแพ้ หวังชนะ แต่หวังว่า อย่างเช่นถ้ากลุ่มนักบัญชี วิทยาลัยนี้ อาจจะในเขตโซนเหนือ อาจจะไม่ได้พบหน้างานจริงก็ได้ อาจจะมียุโรปหรืออะไร ได้มีการแข่งขัน แล้วก็อาจจะไม่ได้มีของรางวัล แต่อาจเป็นเกียรติบัตรมอบให้ว่า รุ่นนี้นะค่ะเป็นสุดยอดของนักเกมจำลองธุรกิจ ที่คัดค้นกิจกรรมนี้ขึ้นมา แล้วก็ให้เขาได้รับรางวัลก็คือ สร้างความภูมิใจเป็นการให้รางวัลเด็ก ๆ เขาจะได้กระตือรือร้น ในการที่อยากจะเพิ่มเติมความรู้ อาจจะปะปนโซนภาคเหนือภาคใต้ได้พบปะกัน ก็จะได้เจอกันระหว่างผู้พัฒนาเกมกับผู้ใช้บริการด้วยคะ” (ธารทิพย์ สีताल, 2564)

“อย่างเพราะว่า อย่างในกลุ่มของวิทยาลัย เราจะคิดว่าฉันเรียนเก่งที่สุดแล้ว แต่พอมีกเกมพัฒนา เราก็ได้แข่งขันในห้องแต่ก็ไม่ได้หวังแพ้ ชนะ แต่หวังได้ความรู้ พอได้มาจับกลุ่ม อย่างโซนภาคเหนือ โซนภาคใต้ ก็จะทำให้รู้สึกโคปของตัวเองว่าจะต้องพัฒนาทางด้านไหน หรือรู้่ววิธีการคิดของตัวเองมันเข้าไปนะ หรือบางที บางกลุ่มหนึ่ง ได้เงินก่อนข้างเยอะ จากเงินลงทุนก้อนเดียวกัน เด็กเขาจะได้มีความกระตือรือร้น แต่ก็ไม่ได้ต้องการของรางวัล แค่เกียรติบัตรปลอมใจรางวัลอย่างนี้คือเด็กเขาน่าจะภูมิใจ อย่างน้อยปีนี้เขาได้แล้วคะ” (ธารทิพย์ สีताल, 2564)

“จัดแข่งกันใหม่คะ เหมือนกับแต่ละวิทยาลัยอะไรอย่างนี้มาแข่งกัน” (พินัญญ์ สีตลวรารักษ์, 2564)

“พูดจริง ๆ เวลาทำเด็กเขาก็จะเล่นแค่ซื้อขายสินค้าคะ พวกเอกสารต่าง ๆ ที่เขาจะต้องเอาไปทำบัญชี มันไม่ทันตรงนี้คะ ก็เลยไม่รู้จะทำยังไง เหมือนกับว่าเขาเล่นเกมแค่ให้ครบบกำหนดแต่ที่นี้พอจะไปทำงบ เขาเบลอลไปหมดเลย คือเหมือนกับว่า ถ้าในหลังจากการที่

แค่เล่นทำงานประมาณ การซื้อขายเข้าพื้นที่อะไรเสร็จเรียบร้อยแล้ว แต่ว่าเด็กจะมาติดปัญหาในเรื่องของการทำเอกสาร ติดปัญหาตอนทำงานการเงินออกมา พอซื้อขายกันเสร็จจบ พอจะทำต่อไม่ไหวแล้วค่ะอาจารย์” (พินิจ สิตลวรงค์, 2564)

“ให้มีการจัดการแข่งขัน แข่งขันต่างสถาบันค่ะ ถ้าเป็นไปได้ก็คืออยากให้มีการแข่งขันออนไลน์ก็ได้ตามสถาบันค่ะ ก็ถ้าทำได้แบบเทอมละครึ่งหรือปีละครึ่งก็จะเป็นเรื่องดี เพราะเด็กก็ 1 ได้กระตือรือร้น 2 เขาก็จะได้รู้จักเกมเราด้วยใช่ไหมคะ ถ้าบอยน้อยก็จะเป็นเรื่องดี” (ไพรินทร์ ทองกันยา, 2564)

2.5 ก่อนใช้และหลังใช้บริการเกมจำลองธุรกิจ (ACCTWORK) คุณได้รับการดูแล การให้บริการแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร

“ไม่แตกต่างเลย อาจารย์บริการดีมากไม่มีความแตกต่าง ก็เข้ามา 3 ปีแล้วก็มีความรู้สึก โอเค โอเคเลย” (ภทธีรจิตา เลิศเกียรติรา, 2564)

“ก็ไม่แตกต่างเลยนะคะ บริการดีค่ะ ดีมากทั้ง 2 ท่านเลยคะ อาจารย์โหน่ง อาจารย์หวาน ดูแลดีมากเลยคะ” (ระพีพรรณ อินทรชน, 2564)

“ณ ตอนแรกก็อาจจะหวั่นๆ ในการที่จะเข้าร่วมกิจกรรม เพราะว่ามันเป็นเกมจำลองธุรกิจ พอขึ้นชื่อว่าเกม เด็กๆ ก็จะเล่นได้ใช้ใหม่ แต่พอเจออาจารย์ พอเจอรายวิชา พอเจอเมนูต่างๆ ของเกม เด็กเค้าก็就会有ความสนใจว่า เกมนี้มีประโยชน์ คือสามารถใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์เลยก็คือ ทบทวนความรู้ไปด้วย ในการทบทวนก็จะมีภาระกระตุ้น โดยมีคะแนนร่วมชั้นเรียนด้วย มีเงินจากอยู่ในเกมด้วยอย่างนี้ค่ะ เด็กเขาก็จะสนใจมากขึ้น การบริการก็คือทั้งก่อนและหลังบริการบริการดี ดีมากคะ” (ชารทิพย์ สีताल, 2564)

“ไม่แตกต่าง คือสอบถามอะไรก็ได้คะ” (พินิจ สิตลวรงค์, 2564)

“ไม่แตกต่างนะคะ คนดูแล ดูแลดีเยี่ยมเลย” (ไพรินทร์ ทองกันยา, 2564)

2.6 คุณยังคงเลือกใช้บริการของธุรกิจเกมจำลองธุรกิจ (ACCTWORK) อีกหรือไม่ อย่างไร

“ก็คือคิดว่ายังยังใช้บริการอยู่เพราะ 3 ปีที่เข้ามาเนียเป็นทุนวิจัย แล้วก็คุยกับอาจารย์หวาน ว่า ถ้าทุนวิจัยหมดเนียทางวิทยาลัยเราต้อง support ค่าใช้จ่าย ก็ยังคุยกับอาจารย์ ก็จะ

เล่นต่อถึงแม้เราจะต้องเสียค่าใช้จ่ายเอง แต่ก็ต้องดูราคาก่อนว่ายังไหวเราก็ต้องพูดคุยกันก่อน” (ภัทรจิตา เลิศเกียรติรา, 2564)

“ก็ยังไม่อยากจะใช้ ยังอยากจะใช้แล้วก็อยากให้ ทีมงานนะจะพัฒนาขึ้นไปเรื่อย ๆ นะคะ เพื่อให้ได้มีสื่ออะไรดี ๆ ในการในการจัดการเรียนการสอน อะไรอย่างนี้จะ อยากจะใช้ค่ะ” (ระพีพรรณ อินทธรณ, 2564)

“ก็อยากจะบอกว่าดีมาก ดีจากเดิมมากเลย ถ้าเดิมนี่ก็คือว่าต้องบอกทีละขั้นตอนให้เด็กทำ ไข่ใหม่คะ แต่ถ้าในเกมส์นี่ก็คือสั่งให้เด็กทำ ก็ทำได้เลยคะ เห็นภาพชัดเจนขึ้นอย่างนี้คะ” (ระพีพรรณ อินทธรณ, 2564)

“เลือกใช้อยู่คะ แต่อย่างทีบอกคะว่า ติดข้อจำกัดเรื่อง User ที่จะต้องมีแบบ อาจารย์เขาจะแบบว่าให้ 15 User 20 User อย่างนี้ แต่จริง ๆ แล้วอย่างวิชาบัญชี ทุกสาขาความรู้ของนักศึกษาแต่ละสาขาก็อาจจะไม่เท่ากัน ดังนั้นเฉพาะกลุ่มรอบนี้เหมือนได้แต่เด็กบัญชี แต่อาจจะยังมีเด็กสาขาอื่นที่ยังเรียนบัญชีปรับพื้นฐานด้วยคะ อย่างเช่นกลุ่มม 6 ต่างสาขาที่เขา แล้วเขาเปลี่ยนใจจะมาเรียนระดับปวส. พอมาเรียนระดับปวส.แล้ว ความแน่นของระหว่างนักเรียนระดับม 6 กลับนักศึกษาปวช.ปี 1 ปี 2 มันก็จะต่างกัน ทำให้เด็กกลุ่มนี้ขาดโอกาสในการใช้ User นี้ ทีนี้เราก็เลยมองว่าอาจจะอนาคตคะ อาจจะเพิ่ม User” (ธารทิพย์ สีताल, 2564)

“อยากใช้เพิ่ม ทีบอกคะ วัตถุประสงค์ของผู้ใช้เนี่ย อาจจะมี user เท่านี้ แต่ในความเป็นจริงเขาก็อาจจะ ให้เราบริหารจัดการ แต่ในฐานะครูผู้สอนเนี่ยเวลาเราจะใช้กับนักศึกษาหรืออะไรทั้งหลายเราก็จะต้องดูพื้นฐานความรู้คือ ให้ใกล้เคียงกัน ไข่ใหม่คะ เพราะว่าระยะเวลาในการเตรียม 1 เดือน 4 เดือน มันต้องมีการวัดในส่วนของการเล่นเกมอย่างนี้ ก็เลยอยากจะแบ่งเป็นกลุ่ม อย่างอันนี้กลุ่มม.6 ต่างสาขา อันนี้สาขาบัญชี อันนี้กลุ่มบัญชีตั้งแต่ ปวช.1 ปวช.2 ปวช.3 คะ” (ธารทิพย์ สีताल, 2564)

“ทั้งนี้ทั้งนั้นในมุมมองราชการก็จะต้องประมาณว่า มีการเสนอระดับขั้นตั้งแต่แผนกจนถึงขั้นผู้อำนวยการ คุณครูผู้สอนคงไม่สามารถตัดสินใจได้ว่า เลือกใช้ถ้าเกิดมีค่าใช้จ่ายเพราะว่า 1. เพราะว่านักศึกษามีการเสียค่าธรรมเนียมมาแล้วในค่าเทอมในรายวิชาต่าง ๆ ถ้าเป็นส่วนเสริมที่มีค่าใช้จ่าย นักศึกษาสามารถทำได้ในนอกเวลาเรียนไข่ใหม่คะ พอมันมีเรื่องค่าใช้จ่ายเข้ามาเกี่ยวข้องอย่างนี้คะ ก็คงจะมีการประชุมอีกทีว่าความคุ้มค่าที่ได้เป็นอย่างไรแล้วก็ วิธีการตอบสนองรูปแบบของการเรียนการสอนเพิ่มเติมอย่างไรบ้างคะ ที่ต้องมีแน่นอนคือ 1. อินเทอร์เน็ต 2. คอมพิวเตอร์ ถามว่าเล่นในมือถือได้ไหม ได้ แต่บางทีแล้วนักศึกษาบางท่าน

อาจจะไม่พร้อมในตอนนี้ออกนอกวิทยาลัยไปแล้ว ไม่มีระบบอะไรพวกนี้ค่ะ” (ธารทิพย์ สีताल, 2564)

“ถ้าให้ฟรีก็ใช้อยู่แหละ ถ้าคิดเงินก็คงต้องคิดดูอีกทีค่ะ ถ้าซื้อไม่แน่ใจว่าเขาคิดยังไงอะไรอย่างนี้ ต่อเกมหรือต่อคนอะไรอย่างนี้ค่ะ ก็ต้องดูอีกที” (พินัญ สิตลวรารค์, 2564)

“อยากใช้ค่ะ ถ้าเป็นไปได้ อยากใช้เป็นตัวเสริมค่ะ แต่ปัญหาของเราก็คือเรื่องการใช้คอมพิวเตอร์ค่ะ” (ไพรินทร์ ทองกันยา, 2564)

2.7 คุณได้มีการแนะนำหรือส่งต่อเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการของเกมจำลองธุรกิจ (ACCTWORK) ให้กับบุคลากรอื่นๆหรือไม่ อย่างไร

“มีแนะนำค่ะ พอดีแนะนำวิทยาลัยต่างๆ เพราะพี่ไปพอดีช่วงนั้นทาง ACCTWORK จัดอบรมพอดีพี่ก็ไปอบรมที่ตลาดหลักทรัพย์ ก็เจออาจารย์วิทยาลัยต่างๆ ก็แนะนำเขาไปว่ามีเกมอบรมตัวนี้นะ เกมตัวนี้ดียังไง ก็เล่าให้เขาฟังว่ามันดีกับการเรียนการสอน มันทำให้นักเรียนนักศึกษา ไม่เบื่อการเรียนการสอนบัญชีค่ะ เขาได้ active ตลอดเวลา ก็แนะนำไปหลายวิทยาลัยให้ไปเข้าอบรม” (ภทรรฐिता เลิศเกียรติรา, 2564)

“ก็มีแชร์ค่ะ มีแชร์ให้ห้อง ๆ ที่สถานศึกษาอื่นนะคะ ตอนที่เข้าไปอบรมครั้งแรกค่ะ ตอนที่เอามาใช้งานเพิ่มเติมอะไรยังไม่ได้ออกใครค่ะ” (ระพีพรรณ อินทรน, 2564)

“มีการเผยแพร่ให้กับครูแผนกบัญชีทุกท่านเลยนะคะ ให้สามารถที่จะศึกษาเพิ่มเติมได้ค่ะ ก็มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ค่ะ ส่งต่อแล้วก็บอกต่อ แต่เขาก็กังไม่เห็นภาพ เพราะว่า User จำกัดค่ะ คือเขาก็เห็นภาพแล้วก็ทฤษฎีอ่อเป็นอย่างนี้แบบนั้น ในการจำกัดจริงๆก็คือ User มีจำกัด ก็ไม่สามารถที่จะกระจายไปได้ค่ะ” (ธารทิพย์ สีताल, 2564)

“ก็ให้กับเพื่อนครูในวิทยาลัยนี้แหละค่ะ แต่ถ้ามีเพื่อนครูวิทยาลัยอื่นที่ถามมา ก็จะทำให้ติดต่อไปที่อาจารย์หวาน” (พินัญ สิตลวรารค์, 2564)

“มีแนะนำค่ะ แต่ถ้าเป็นทีเดิมคือ คือถ้าแนะนำแล้วแต่แต่ด้วยความกลัวค่ะ ครูผู้สอนเขาไม่ได้ชอบเรื่อง IT พวกนี้ ก็อาจจะเป็นครูสมัยเก่าหน่อย ใช่มั้ยค่ะ ที่จะมีปัญหา แต่พอมาที่ใหม่หน่อย เนี่ยครูโอทีเยอะค่ะ แต่ปัญหาคือเราไม่ได้สอน เขาเรียกกระดืบเดิม ขอเปลี่ยนเทอมก็สอนเด็ก อ่าเขาเรียกกระดืบใหม่ไปเรื่อย ๆ ค่ะ ก็คือมันยัง ก็คือไม่สามารถที่จะใช้ได้แบบทุกเทอม เพราะว่าถ้าเด็กต่างระดับแล้วโอกาสที่เราจะไปใช้ห้องคอมพิวเตอร์ มันก็ไม่มีห้องค่ะ” (ไพรินทร์ ทองกันยา, 2564)

3. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

“มันก็โอเคนะคะ เป็นการฝึกเด็กไม่ถึงแม้จะสาขาไหนก็แล้ว แต่ก็คือมันโอเคตรงที่ว่าเราจะเข้าใจการทำธุรกิจมากขึ้น มีการวางแผนด้านการเงิน มีการวางแผนเรื่องการจัดสต็อก เรื่องของการสั่งซื้อ มันมีการวางแผนทุกเรื่องในเกมตัวนี้ ถ้าคุณแบบว่าไม่ได้วางแผน สต็อกคุณอาจจะบวมก็ได้ เงินคุณอาจจะไม่พอจ่ายอีก 2-3 วันข้างหน้าก็ได้ ถ้าเราไม่มีการวางแผนไม่มีการพูดคุยมันก็เป็นฝึกการทำธุรกิจอย่างหนึ่ง ตามแผนก็คุยกันว่าถึงแม้จะเสียเงินกับเกมนี้เพื่อให้นักศึกษาได้เรียนทางเรายินดีที่จะยอมเสียเงิน ผลตอบรับคือเด็กเขาโอเค เขาโอเคกับการ ดึกว่าไปนั่งเรียนปกติ นั่งเรียนแต่ทฤษฎีแล้วก็นั่งฟังครูอย่างเดียวนั่นเขาได้ปฏิบัติแล้วเขาก็ได้มีการพูดคุย มันเป็นการทำงานเป็นทีม แล้วเขาจะรู้หน้าที่ของตัวเองแล้ว ก็เขาสามารถเข้าใจระบบการบัญชีได้มากขึ้น ” (ภัทรีฐิตา เลิศเกียรติรา, 2564)

“ก็คืออย่างที่ทีมงานพัฒนาแบบนี้ก็ถือว่ามันแล้วก็ตอนนี้ AI ถูกไหมคะ AI เข้ามาแย่งงานแต่งงานบัญชีก็ตัวอย่างหนึ่งก็คือว่าเราเรียนรู้หลักการเบื้องต้นก่อนนะคะ แล้วก็มันเป็นวิชาเฉพาะ ก็สอนเด็กตลอดค่ว่ามันเป็นวิชาชีพเฉพาะไม่มีใครจะมาทำงานแทนเราได้ มาแย่งงานเราได้ของเรามันเป็นวิชาชีพเลยนะคะ ทีนี้เด็กก็จะกลัวว่าบัญชียาก ไม่รู้เรื่องอย่างนี้ เข้าใจยาก สื่อตัวนี้ดีมาก ๆ เลยนะคะ ช่วยให้เด็กเห็นกระบวนการของธุรกิจ เริ่มจากการตั้งกิจการเลยนะคะ แล้วเราก็เสริมเสริมในเรื่องของการจดทะเบียนนะคะ เพราะว่าในเกมยังไม่มี ในเรื่องการจดทะเบียนธุรกิจอย่างนี้คะ ภาษีถูกไหมคะ ก็จะเป็นสื่อในการเรียนรู้กับเด็กได้ดีเลย อย่างทำวิทยานิพนธ์โปรเจกจบอะไรอย่างนี้คะ เขาก็ใช้ AI ช่วยในการทำ แต่เราก็ไม่อยากให้เขาใช้ทั้งหมด อยากให้นำหลักการที่เราเรียนอยู่นามาประยุกต์ใช้ ก่อให้เกิดประโยชน์มากขึ้น” (ระพีพรรณ อินทรน, 2564)

“ได้รับความนิยมน้อยอย่างแน่นอนคะ เพราะว่ารูปแบบการสอน เราจะต้องไม่ยึดติดตัวเราเป็นศูนย์กลางว่าจะต้องออกแบบว่าจะจะเป็น 1 2 3 4 แบบนี้ ก็คือวิธีการใช้เกมจำลองเข้ามาร่วมกับการเรียนการสอน ทำให้เด็กเขาได้มีความคิด การค้นคว้าข้อมูลของเขาด้วยตัวเอง เช่น ข้อมูลต่างๆ ที่อยู่ในวิดีโอต่างๆ ไม่ได้เป็นแพทเทิร์นที่นิ่งๆ ใหม่นะ เขาต้องหาความรู้บททวนว่า เสียภาษี นับเวลาขายของ ซื้อเครื่องสำนักงาน ซื้ออะไรอย่างนี้ คือเด็กจะคิดอยู่ตลอดเวลาทำให้กระตือรือร้นของเขาก็จะมีมากขึ้น แต่ถ้าเราแบบใช้แต่วิธีการสอนเดิม ๆ ก็คือครูเป็นศูนย์กลาง มันมันไม่สามารถใช้ในปัจจุบันได้แล้ว ครูต้องเป็นโค้ชแค่คอยให้คำแนะนำ อำนวยความสะดวกความสะดวกต่างๆ ให้ แต่สิ่งที่นักศึกษาต้องคิด พัฒนาการที่จะเรียนรู้ด้วยตัวเอง ต้องเน้นเรื่องนี้สำคัญเลยต้องไม่น่าเบื่อด้วย เกมจำลองก็เข้ามาช่วยเรื่องนี้ด้วยคะ ที่ใช้กลุ่มส่วนใหญ่จะเป็นกลุ่มปวส.

ซึ่งกลุ่มปวช. ก็อยากเรียนรู้ ใช้วิธีการคือ มานั่งดูรุ่นพี่ในคาบชมรม ซึ่งคาบชมรมเป็นการรวม ตั้ง แต่ปวช.1 ถึงปวส. ดังนั้นก็มีความอยากทำ พี่ทำไมไม่ทำแบบนั้น ทำไมไม่ทำแบบนี้ แต่พี่เขามักจะบอกว่า มันเป็น User พี่เดียวพี่ต้องได้คะแนนแล้วพี่ก็ได้เงิน ถ้ามว่ามันดีไหม เด็กก็ให้เห็น หน่วยงานจริง ๆ แต่ User มีจำกัด รุ่นน้องก็มาดูได้อย่างเดียว พี่ทำไมไม่อย่างนี้ พี่นับเวลาสิ พี่ก็จะตอบว่า เช็คไปแล้ว เขาก็จะแบบมีการโต้เถียงกัน ก็สนุกดีอีกแบบละ ในคาบชมรม” (ธารทิพย์ สี ตาล, 2564)

“ธุรกิจนี้ก็น่าจะได้รับคามนิยมมากขึ้นนะคะ เพราะว่าเหมือนจะตอบโจทย์การทำธุรกิจ เหมือนกัน แทนที่เขาจะมาดูอ่านหนังสืออย่างเดียวเนี่ยเขาก็จะได้เห็นธุรกิจด้วย” (พินัญ สีสลว รางค์, 2564)

“ได้รับความนิยมเพิ่มขึ้นนะคะจากประสบการณ์การสอนแบบนี้ ไม่จำเป็นต้องให้เด็กมานั่งในห้องเรียนละ ปัจจุบันนี้ด้วยสภาวะการต่าง ๆ เด็กอยู่หอพัก เด็กนอนที่บ้าน หรือไปนั่งชิว ๆ อยู่ร้านกาแฟข้างนอก ไปเที่ยว เด็กก็สามารถที่จะเรียนได้ เพราะในการเรียนเขาจะมีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบกัน ใครจะเป็นคนซื้อ คนขาย ใครจะทำหน้าที่เป็น CEO อะไรแบบนี้ ก็คือเด็กสามารถที่จะแบ่งหน้าที่กันในกลุ่ม 5 คน 6 คนไม่จำเป็นต้องเล่นไปพร้อม ๆ กัน มีคนหนึ่งไปทำหน้าที่ของตนเองพอมีปัญหาเขาโทรหากัน แล้วก็ให้เพื่อนเขาเรียกไป Click อนุมัติอะไรแบบนี้ ก็ถือว่า โอเคนะคะ มันก็เป็นรูปแบบการเรียนการสอนแบบใหม่ละ ซึ่งไม่จำเป็นต้องอยู่ในห้องเรียน แล้วก็มีการให้คะแนนให้ครูแล้วเรียบร้อย มันดีกับครูผู้สอนและดีกับเด็ก เด็กเขาจะใช้ชั่วโมงไหนในห้องเรียนมานั่งทำต่อก็ได้ ใน 24 ชั่วโมง เขาจะทำช่วงไหนก็ได้ แต่เราก็มีกำหนดว่าเดือนนี้เดือนนี้ต้องจบต้องอะไร เราสามารถที่จะให้คะแนนจากสิ่งที่เด็กทำได้ละ เพราะปัจจุบันนี้ ยุคเราเราจะนอนเร็วใช้ไหม แต่เด็กเขาไม่ได้นอนเร็วนะ เขาสามารถที่จะเรียนรู้ได้ 24 ชั่วโมง แต่ในฐานะเราเป็นครูผู้สอนเราก็ได้มาตรวจตอนเข้าตอนกลางวันซึ่งอยู่ในยุคของเราที่ทำงานได้ เด็กเขาก็ทำช่วงของเขาไปกัน ก็โอเค คือเด็กปัจจุบันนี้เขาไม่สนใจที่จะอยู่ในห้องเรียนแล้ว เพราะเขาไม่อยากจะมาละ แต่ถ้ามีอะไรให้เขาทำที่หอพัก นอนไม่อาบน้ำ ไม่อะไรมา ให้เขานอนทำที่หอพักโดยที่แบบไม่ต้องมาเช็คอะไรมากมาย แต่ในระบบให้เขาเข้าดูได้ถือว่าเป็นเรื่องแบบเยี่ยมมาก ขอบสไตล์นี้ ตอบโจทย์เด็กยุคใหม่ ไม่ต้องลำบาก แต่ในปัจจุบันก็ยังมีการเรียน on site อยู่ใช้ไหม พอเข้ามาเรียนก็เด็กบางคนก็ไม่โอเคกับแบบนี้ อาจารย์ก็ถือว่าดีไปอย่างหนึ่ง แต่จะดีมากสำหรับเขาก็คือให้เวลาเขา 24 ชั่วโมง ในชั่วโมงนั้นเขาไม่ทำ ก็ไปทำกิจกรรมอย่างอื่น แต่เขาก็ใช้เวลาช่วงดี ๆ อะไรแบบนี้ ก็เข้ามาทำแต่ก็ถือว่าเด็กรับผิดชอบ เราไม่จำเป็นต้องเห็นเด็กใน

ชั่วโมง ต้องมารับผิดชอบในเวลาเรียน แต่บางทีความรับผิดชอบเด็กสามารถที่จะมาทำช่วงไหนก็ได้ขอให้งานเสร็จในระยะเวลาที่กำหนดค่ะ” (ไพรินทร์ ทองกันยา, 2564)

ขอบสไลด์นี้ค่ะ ก็ต้องไปให้ทันเขาถ้าไม่อย่างนั้นก็ เด็กๆ จะเบื่อ ถ้าเด็กเบื่อเรียน อยากทำแบบฝึกหัด ไม่อยากทำการบ้านส่ง ค่ะก็เลยชอบ ให้คะแนนเยอะหน่อยเขาได้ปฏิบัติ มองตามขั้นตอนการปฏิบัติ ก็จะได้ให้คะแนนเขาส่วนนี้เยอะหน่อย อย่างอื่นก็มาทำกิจกรรม on site ที่เจอ กัน ก็เป็นอีกส่วนหนึ่งค่ะ เด็กเขาก็ชอบ เด็กๆ ยังโหยหาอยู่นะคะที่เดิม ก็ยังทักหาคุณครูอยู่ เพราะบางคน เขาบอกครูหาหนูไม่เข้าได้ไหมคะ หนูอยู่บ้าน หนูไม่มีรถไปเรียน คือบางที่ด้วยสภาวะ เราไม่ได้อยู่ในเมือง เด็กไม่ได้อยู่ในเมือง เขาต้องไปรถรับ - ส่งอะไรแบบนี้ บางที่รถมาช้า บางที่ฝนตก ก็จำเป็นต้องเรียนที่บ้าน ถือว่าเด็กไม่ขาดเรียน ถ้ามาเรียนในห้องเรียนต้องหารถ รถยางแตก ไม่เหมือนในเมืองนะคะ ก็จะไม่มียกอะไรใช้ไหม ด้วยภาวะเราอยู่ในบ้านนอก อยู่ในภาวะแต่ต่างจังหวัด แบบนี้ก็จะทำให้เขาไม่มีรถมาค่ะ ก็ถือว่าเป็นเรื่องดีที่เด็กไม่ต้องมาแต่ก็เรียนได้ที่บ้านแบบนี้ค่ะ (ไพรินทร์ ทองกันยา, 2564)

ภาคผนวก ง

รายชื่อผู้ให้สัมภาษณ์เชิงลึก

กรณีศึกษา เกมจำลองธุรกิจ (ACCTWORK)

รายชื่อผู้ให้สัมภาษณ์เชิงลึก

กรณีศึกษา เกมจำลองธุรกิจ (ACCTWORK)

1. ผู้ประกอบการ เกมจำลองธุรกิจ (ACCTWORK)

1.1 สุรัตน์ สิริตันชัย หน้าที่ผู้จัดการและนักพัฒนาเกม

ประวัติการทำงาน

การสอน ประสบการณ์สอนและบรรยายให้ทั้งมหาวิทยาลัยภาครัฐและเอกชน โดยมีความเชี่ยวชาญในการสอน ได้แก่

- หลักการบัญชี
- บัญชีบริหาร/บัญชีเพื่อการจัดการ/บัญชีต้นทุน 2
- การบัญชีขั้นสูง 2 (งบการเงินรวม)
- ระบบบัญชี
- ระบบสารสนเทศทางการบัญชี
- การใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับงานบัญชี

วิทยากร

- การใช้ Excel สำหรับงานบัญชี (Excel for Accounting)
- การใช้ Excel สำหรับงานตรวจสอบบัญชี (Excel for Auditing)
- Business Model Canvas หัวข้อ Revenue Stream และ Cost Structure
- การใช้ Excel ในงานด้านบัญชี (Excel for Accounting) โครงการเตรียมความพร้อมสหกิจศึกษา
- Accounting Game Online ในการเรียนการสอนทางการบัญชี
- การเขียนแผนธุรกิจ ส่วนของการเงินและบัญชี
- การวิเคราะห์ข้อมูลทางธุรกิจด้วย PivotTable
- การประยุกต์ใช้ Google Application ในการทำงาน
- การใช้โปรแกรม Microsoft Excel เบื้องต้น จนถึง ขั้นสูง
- การใช้โปรแกรม Microsoft Excel โดยใช้ PivotTable และ Scenarios ในการวิเคราะห์ข้อมูลทางธุรกิจ

- การใช้โปรแกรมการเบิกจ่ายวัสดุ
- การคำนวณกำไรทางเศรษฐศาสตร์
- ผู้ช่วยวิทยากร “การจัดทำงบประมาณเงินสด”

งานที่ปรึกษา

- ที่ปรึกษา โครงการจัดทำรายงานวิเคราะห์ความคุ้มค่าลงทุนในโครงการระบบดาวเทียมสำรวจเพื่อการพัฒนา (THEOS-2) สำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน)
- ที่ปรึกษา โครงการพัฒนาผู้ประกอบการใหม่ (Start Up) สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) ดำเนินโครงการโดย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- ที่ปรึกษา โครงการปรับแผนธุรกิจและเพิ่มขีดความสามารถ SMEs สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) ดำเนินโครงการโดย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- ที่ปรึกษา โครงการสินเชื่อเพื่อพัฒนาผลิตภาพการผลิต ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ดำเนินโครงการโดย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- ที่ปรึกษายุทธศาสตร์ การขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ธุรกิจของสมาคมการค้า สำนักพัฒนาผู้ประกอบการธุรกิจ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์
- ผู้เชี่ยวชาญการบัญชี งานจ้างที่ปรึกษาเพื่อจัดทำโครงการนำระบบการบริหารจัดการเพื่อสร้างมูลค่าเชิงเศรษฐศาสตร์ (EVM) มาใช้ในการบริหารงานของการประปาส่วนภูมิภาค ระยะที่ 2
- ผู้เชี่ยวชาญการบัญชี งานจ้างที่ปรึกษาเพื่อจัดทำโครงการนำระบบการบริหารจัดการเพื่อสร้างมูลค่าเชิงเศรษฐศาสตร์ (EVM) มาใช้ในการบริหารงานของโรงงานยาสูบระยะที่ 2
- นักพัฒนาโปรแกรม โครงการศึกษา ออกแบบและปรับปรุงกระบวนการทำงานของสำนักงาน กทช. (ปัจจุบันคือ กสทช.)
- ผู้ช่วยผู้เชี่ยวชาญด้านบัญชีต้นทุนและ EVM งานจ้างที่ปรึกษาเพื่อจัดทำโครงการนำระบบการบริหารจัดการเพื่อสร้างมูลค่าเชิงเศรษฐศาสตร์ (EVM) มาใช้ในการบริหารงานของการประปาส่วนภูมิภาค ระยะที่ 1

- นักวิเคราะห์การบัญชีและการเงิน งานจ้างที่ปรึกษาบริหาร และควบคุมงานโครงการก่อสร้างการติดตั้งเครื่องจักรและอุปกรณ์โรงงานผลิตยาสูบแห่งใหม่ ณ จังหวัดเชียงใหม่ ของโรงงานยาสูบ กระทรวงการคลัง
- นักวิเคราะห์การเงิน งานจ้างที่ปรึกษาจัดทำยุทธศาสตร์การบริหารงาน ของการประปาส่วนภูมิภาค (กปภ.)
- นักวิเคราะห์การเงิน งานจ้างที่ปรึกษาจัดทำยุทธศาสตร์การบริหารงานของการประปานครหลวง (กปน.)

ผลงาน

- โปรแกรมจำลองปัญหาทางการบัญชี Acctwork Version 4.8
- หนังสือ “การจัดทำบัญชีด้วยโปรแกรม SAP Business One”
- ไฟล์ Excel สำหรับการจัดทำบัญชี

2. ผู้บริหารฝ่ายการตลาด เกมจำลองธุรกิจ (ACCTWORK)

2.1 วีระยุทธ คชศิลา Project Manager

3. ผู้ให้บริการ เกมจำลองธุรกิจ (ACCTWORK)

- | | |
|----------------------------|---|
| 3.1 ภัทรจิตา เลิศเกียรติรา | อาจารย์แผนกการบัญชี
วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคตะวันออก (อี.เทค) |
| 3.2 ระพีพรรณ อินทะรน | ครู วิทยฐานะชำนาญการ
วิทยาลัยการอาชีพจอมทอง |
| 3.3 ดร.ธารทิพย์ สีताल | ครูวิทยฐานะ ครู ชำนาญการพิเศษ
แผนกวิชาการบัญชี
วิทยาลัยพณิชยการบึงพระพิษณุโลก |
| 3.4 พินิจ สัตลวรารักษ์ | ครูชำนาญการพิเศษ
วิทยาลัยอาชีวศึกษาสุโขทัย |
| 3.5 ไพรินทร์ ทองกันยา | ครู
วิทยาลัยอาชีวศึกษาอุบลราชธานี |