

กฎ 8 ประการในการเสริมสร้างศักยภาพทางการแข่งขันของผู้ประกอบการ ภายใต้แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงแบบพลวัต (Dynamic)

โกศล จิตวิรัตน์¹

Received: October, 2007; Accepted: January, 2008

บทนำ

ผู้ประกอบการจะมีวิธีการรับมือเพื่อเสริมสร้างศักยภาพทางการแข่งขันกับแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงแบบพลวัต (Dynamic) นี้อย่างไรบ้าง การเปลี่ยนแปลงแบบพลวัต (Dynamic) คือการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วฉับพลัน สลับซับซ้อน รุนแรงและหนักหน่วง การเปลี่ยนแปลงของสิ่งต่างๆ เป็นสิ่งที่แน่นอน โดยเฉพาะสภาพแวดล้อมทางการแข่งขันของผู้ประกอบการ เป็นสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงที่ยิ่งทวีความรุนแรงของการเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้นตลอดเวลา ผู้ประกอบการจะต้องวางแผนเตรียมตัวรับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้น เพื่อป้องกันมิให้ผลกระทบที่จะเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงนั้นมีความรุนแรง สภาพแวดล้อมของผู้ประกอบการจากอดีตที่เคยเปลี่ยนแปลงไปอย่างช้าๆ อย่างค่อยเป็นค่อยไป กลับมีแนวโน้มเป็นแบบลักษณะพลวัต (Dynamic) สภาพเศรษฐกิจและสังคมเปิดกว้างขึ้นอย่างไร้ขีดจำกัด ในอดีตกว่าจะเกิดคู่แข่งขึ้นขึ้นแต่ละรายต้องอาศัยเวลา ทำให้ผู้ประกอบการสามารถมองเห็นและเข้าใจถึงสภาพปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ได้อย่างชัดเจน องค์ความรู้ที่ผู้ประกอบการเคยมีและเคยใช้ในการบริหารจัดการ สามารถนำพาองค์กรสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายได้ องค์กรที่เคยประสบความสำเร็จมาแล้วในอดีตยังคงส่งผลต่อการประสบความสำเร็จอย่างต่อเนื่อง เพราะมีคู่แข่งน้อยรายและสภาพตลาดยังไม่เปิดกว้างมากนัก แต่ในสภาพปัจจุบันนั้น ตลาดโลกเปิดกว้างขึ้นอย่างไร้ขีดจำกัด เสมือนหนึ่งเป็นตลาดเดียวกัน คู่แข่งขันเกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและพร้อมที่จะแข่งขันอยู่ตลอดเวลา ทำให้ผู้ประกอบการพบกับอุปสรรคต่างๆ ยากต่อการเข้าใจกับสภาพปัญหาที่เกิดขึ้น ฉะนั้นการตัดสินใจที่อยู่บนพื้นฐานขององค์ความรู้เดิม ที่เคยใช้ในการบริหารจัดการและประสบความสำเร็จอย่างต่อเนื่อง นั้น หากนำมาใช้ในการตัดสินใจในสภาพปัจจุบันโดยไม่ได้รับการพัฒนาให้สอดคล้องกับสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป อาจก่อให้เกิดความผิดพลาดจากการตัดสินใจได้อย่างง่ายดาย และอาจส่งผลเสียหายต่อกิจการในระยะยาวได้ ผู้ที่เคยประสบความสำเร็จในอดีตและยังคงประสบความสำเร็จอย่างต่อเนื่องนั้นไม่ใช่จะเป็นผู้ที่ยังคงประสบความสำเร็จอย่างต่อเนื่องไปถึงในอนาคตได้ ดังจะเห็นได้จาก Dave Marcum, Steve Smith and Mahan Khalsa ได้ศึกษาผลการวิจัยของ Dr. Paul Nutt ศาสตราจารย์แห่งฟิสิกส์ฮาร์วาร์ด มหาวิทยาลัยแห่งรัฐโอไฮโอ พบว่าอัตราส่วนการตัดสินใจของผู้บริหารมีมากกว่า 50 % ที่ประสบกับความล้มเหลว และมีถึง 91% ที่มีความมั่นใจในการตัดสินใจของตนเองมากขึ้นกว่าเดิม และได้ศึกษาผลการวิจัยธุรกิจขนาดย่อมของ Dun and Bradstreet พบว่าธุรกิจใหม่ 60 % ประสบความล้มเหลวภายใน 6 ปี นอกจากนี้ Dave Marcum, Steve Smith and Mahan Khalsa ได้ระบุไว้ว่าธุรกิจจำนวน 82 % จะล้มเหลวตายจากก่อนที่จะได้ฉลองวันเกิดครบรอบปีที่ 10 ผลิตภัณฑ์ใหม่ 8 ใน 10 ชนิดไม่ประสบความสำเร็จ และทุกครั้งที่มีผู้เริ่มต้นกิจการใหม่จะมีอีกเกือบ 4 กิจการกำลังล้มเหลว และหากมีการนับรวมกันทั่วโลกทุก ๆ

¹ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

60 นาที จะมีผลิตภัณฑ์และบริการถึง 101 ประเภทที่ยื่นคำขอรับสิทธิบัตร และทุกวันจะมีธุรกิจเกิดใหม่มากกว่า 2,265 กิจการ และในแต่ละวันจะมีธุรกิจกว่า 2,131 แห่งจะล้มหายตายจากไป (เดฟ มาร์คัม, สตีฟ สมิท และ มาฮาน คาลชา. 2546 : 1-21)

จากการศึกษา แสดงให้เห็นถึงผู้บริหารมีความเชื่อมั่นในการตัดสินใจสูงขึ้นแต่มีความสำเร็จทางธุรกิจลดลง โดยสาเหตุหลักของธุรกิจที่ไม่ประสบความสำเร็จโดยส่วนใหญ่มาจากปัญหาการตัดสินใจที่ไม่รอบคอบ หรือไม่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปทั้งสิ้น ดังนั้นเพื่อเสริมสร้างศักยภาพทางการแข่งขันในการช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถทำการบริหารจัดการให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป จึงจำเป็นต้องอาศัยกฎ 8 ประการในการเสริมสร้างศักยภาพทางการแข่งขันของผู้ประกอบการ ภายใต้แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงแบบพลวัต (Dynamic) ซึ่งเป็นกฎที่สร้างขึ้นจากการสังเคราะห์องค์ความรู้ทางธุรกิจในยุคปัจจุบัน จึงนับได้ว่าเป็นเครื่องมือช่วยในการประกอบการตัดสินใจทางธุรกิจที่ผู้ประกอบการในยุคปัจจุบันต้องศึกษาและเรียนรู้เพื่อประยุกต์ใช้ให้สอดคล้องกับธุรกิจของตนเอง ซึ่งกฎ 8 ประการ ในการเสริมสร้างศักยภาพทางการแข่งขันของผู้ประกอบการภายใต้แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงแบบพลวัต (Dynamic) ประกอบด้วย 8 ประการดังนี้

1. วิสัยทัศน์เชิงกลยุทธ์

วิสัยทัศน์เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นก่อนกลยุทธ์ กลยุทธ์เป็นสิ่งที่ขึ้นอยู่กับวิสัยทัศน์เพื่อให้เกิดรูปแบบและทิศทาง (दनัย เทียนพุม.2540: 13) คำว่าวิสัยทัศน์ คือ จังหวะความสำเร็จ หมายถึง จินตภาพในอนาคตที่เด่นชัดอยู่ในความคิดของบุคคลหนึ่งซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานของความเข้าใจสภาพปัจจุบันและการเปลี่ยนแปลงในอนาคต จินตภาพดังกล่าวมีอิทธิพลต่อการสร้างแรงบันดาลใจให้บุคคลนั้นมุ่งมั่นสู่สัมฤทธิ์ผลที่ได้วางไว้ส่งผลให้บุคคลนั้นดำเนินชีวิตอย่างมีเป้าหมาย มีการวางแผน และไม่ย่อท้อต่อความล้มเหลวด้วยความหวังเสมอว่าจินตภาพนั้นจะเป็นจริง (เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. 2550:3) ส่วนคำว่ากลยุทธ์ เป็นกระบวนการดำเนินงานไม่ใช่เพียงเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่งที่มีจุดเริ่มต้นและสิ้นสุด หมายถึง ภาพใหญ่หรือภาพรวมเกี่ยวกับการทำในสิ่งที่ควรกระทำหรือสิ่งที่เหมาะสม (Doing the right things) (สเตเตเนียส วอลล์เลด และคณะ. 2550: 16)

วิสัยทัศน์เชิงกลยุทธ์เป็นสิ่งที่จำเป็นในสภาพแวดล้อมธุรกิจยุคปัจจุบัน เพราะมีผู้ประกอบการจำนวนมากที่ไม่มีโอกาสเจริญเติบโตในตลาด เพราะประสบกับความล้มเหลวตั้งแต่เริ่มต้นเข้าสู่ตลาด ผู้ประกอบการจำนวนไม่น้อยที่มีโอกาสประสบความสำเร็จเพียงแคในช่วงระยะเวลานั้น ๆ เท่านั้นไม่เกิน 2-3 ปีแรก ปัญหาผู้ประกอบการส่วนใหญ่ที่ล้มเหลวไม่ประสบความสำเร็จ มาจากผู้ประกอบการขาดการกำหนดวิสัยทัศน์เชิงกลยุทธ์ เนื่องจากผู้ประกอบการไม่ได้สนใจข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงหรือปล่อยปละละเลย ไม่ได้ทำความเข้าใจอย่างถ่องแท้กับสภาพแวดล้อมทางธุรกิจอย่างแท้จริง ขาดการป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นไม่ว่าจะเป็นปัญหาทั้งด้านภายในและภายนอก ขาดการวางแผนเพื่อกำหนดวิสัยทัศน์อย่างเป็นระบบ ทำการบริหารจัดการแบบอาศัยองค์ความรู้เดิมที่เคยทำและเคยมีทำการบริหารจัดการแบบเดิมๆ ขาดการวางแผนในระยะยาว รวมทั้งไม่ได้สนใจกับแผนฉุกเฉินเพื่อป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นด้วย ขาดการวางยุทธศาสตร์ในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายอย่างชัดเจน การดำเนินงานเป็นไปอย่างคลุมเครืออาศัยความโชคมีผู้ประกอบการจำนวนไม่น้อยที่ดำเนินธุรกิจโดยอาศัยความบังเอิญโชคดี แต่ไม่ได้มีการวางแผนอย่างเป็นระบบ แต่เมื่อธุรกิจเริ่มขยายตัวก่อให้เกิดปัญหาจนไม่สามารถรับมือกับปัญหาที่เกิดขึ้นได้ ทำให้ไม่สามารถปรับตัวเองได้ทันส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจอย่างรุนแรงในที่สุดต้องปิดกิจการลง การวางแผนเพื่อกำหนดวิสัยทัศน์เชิงกลยุทธ์เป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับการดำเนินธุรกิจในสภาพแนวโน้มตลาดโลกเปิดกว้างขึ้นอย่างไร้ขีดจำกัด เสมือนหนึ่ง

เป็นตลาดเดียวกัน การให้ได้มาซึ่งวิสัยทัศน์เชิงกลยุทธ์ ธุรกิจต้องพยายามทำการศึกษาวิเคราะห์ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับแนวโน้มปัญหาทางธุรกิจอย่างลึกซึ้ง ต้องตระหนักถึงการเปลี่ยนแปลงแบบพลวัต (Dynamic) ไม่ดำเนินธุรกิจแบบลืมหืมตาหลงอยู่ในภาวะหลงตน (complacency) คือความพึงพอใจกับการประสบความสำเร็จในปัจจุบัน (เปียร์ ไมค์. 2549: 36) แต่ต้องมองและวิเคราะห์ไปข้างหน้าพร้อมที่จะปรับเปลี่ยนตัวเองให้สอดคล้องกับสถานการณ์ มิฉะนั้นไม่สามารถแข่งขันได้ เพราะคู่แข่งมีปริมาณเพิ่มมากขึ้นและพร้อมที่จะแข่งขันอยู่ตลอดเวลาทั่วทุกมุมโลก ด้วยคุณภาพและบริการที่เหนือกว่าและราคาเป็นที่ยอมรับได้ของลูกค้า

2. ความคิดสร้างสรรค์เพื่อการได้มาซึ่งนวัตกรรม

ถือเป็นหลักสำคัญในการประกอบธุรกิจในยุคปัจจุบันเพราะ จากนี้ไปอีก 10 ปี คงไม่มีประเทศไหนที่ไม่พูดถึงนวัตกรรม เหมือนกับเมื่อสามสิบปีที่แล้วที่ไม่มีประเทศไหนที่ไม่พูดถึงเรื่องการลงทุน (พงษ์ ภาวจิตร. 2548: 5)

สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ได้นิยามความหมายของคำว่า นวัตกรรม (Innovation) ไว้ว่าหมายถึง สิ่งใหม่ที่เกิดจากการใช้ความรู้และความคิดสร้างสรรค์ที่มีประโยชน์ต่อเศรษฐกิจและสังคม (สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ. 2549: 1) ในยุคปัจจุบันแนวโน้มความต้องการของตลาดเปลี่ยนแปลงสูง ลูกค้ากลายเป็นผู้ที่ต้องการอยากเรียนรู้อยากทดลองสิ่งแปลกใหม่อยู่ตลอดเวลา ฉะนั้นความคิดสร้างสรรค์เพื่อการได้มาซึ่งนวัตกรรมถือเป็นหัวใจสำคัญที่ธุรกิจต้องมีในปัจจุบัน ที่สามารถนำมาพัฒนาสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน มีผู้ประกอบการจำนวนไม่น้อยที่ไม่รู้จักนำหลักการเพื่อการได้มาซึ่งนวัตกรรมมาใช้เพียงเพราะเข้าใจว่า การจะได้มาซึ่งนวัตกรรมนั้นเป็นเพียงเรื่องบังเอิญ หรือเป็นเพียงแค่เรื่องการลองผิดลองถูกเท่านั้น ในปัจจุบันมีหลักการเพื่อการได้มาซึ่งนวัตกรรมแพร่หลายมากขึ้น ผู้ประกอบการควรศึกษาและทำความเข้าใจเพื่อนำมาประยุกต์ใช้กับธุรกิจของตน เช่น หลักการ TRIZ :Theory of Inventive Problem Solving คือทฤษฎีการแก้ปัญหาเชิงการประดิษฐ์ หรือหลักการ Brainstorming : คือทฤษฎีการระดมสมอง และประกอบกับปัจจุบันรัฐบาลกำลังขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ในการพัฒนาประเทศ มีหน่วยงานภาครัฐที่พร้อมจะสนับสนุนให้ความช่วยเหลือทางด้านนวัตกรรมทั้งด้านวิชาการและการเงินหลายหน่วยงาน ผู้ประกอบการพึงตระหนักและใช้โอกาสจากหน่วยงานเหล่านี้ เพื่อบูรณาการเสริมสร้างศักยภาพทางการแข่งขันให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

3. กำหนดวิธีการปฏิบัติให้ชัดเจน

คือการกำหนดกระบวนการวิธีปฏิบัติในการนำพาธุรกิจสู่เป้าหมาย วิธีการถือเป็นยุทธศาสตร์ในการดำเนินธุรกิจที่สำคัญของผู้ประกอบการ มีผู้ประกอบการจำนวนไม่น้อยที่ประสบกับความล้มเหลวจากการที่ไม่ได้กำหนดวิธีการหรือยุทธศาสตร์ที่ต้องปฏิบัติอย่างชัดเจน วิธีการถือว่าเป็นสิ่งสำคัญสำหรับกิจกรรมทุกกิจกรรมในการดำเนินธุรกิจ ดังที่มีผู้กล่าวไว้ว่า “การประสบความสำเร็จไม่สำคัญเท่ากับวิธีการที่ได้มาซึ่งการประสบความสำเร็จ” การกำหนดวิธีการในการดำเนินธุรกิจในยุคปัจจุบันนั้น ผู้ประกอบการจำเป็นจะต้องมีการประเมินสภาพแวดล้อมภายในทั้งที่เป็นจุดแข็งและจุดอ่อน พร้อมกับประเมินสถานการณ์สภาพแวดล้อมภายนอกที่เป็นโอกาสและอุปสรรคเปรียบเทียบกับคู่แข่งอย่างรอบคอบ เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ประกอบการตัดสินใจในการกำหนดแผนวิธีปฏิบัติหรือยุทธศาสตร์ในการดำเนินงานให้ธุรกิจมีทิศทางในการบรรลุเป้าหมายของธุรกิจอย่างชัดเจน ส่งผลให้สามารถแข่งขันได้อย่างยั่งยืน ดังนั้นจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่ง ที่ผู้ประกอบการจะต้องมีความรู้และข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

จึงจะสามารถสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันได้ ดังที่ปราชญ์ซุนวูกว่าไว้ว่า “การสงครามถ้ารู้เรา รู้เขารบร้อยครั้งชนะทั้งร้อยครั้ง ถ้ารู้เราแต่ไม่รู้เขาจะชนะหนึ่งครั้งแพ้หนึ่งครั้งสลับกันไป แต่ถ้าหากไม่รู้เราไม่รู้เขาเลยรบร้อยครั้งแพ้ทั้งร้อยครั้ง”

ธุรกิจได้ก็แล้วแต่ หากขาดซึ่งการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งปัจจัยภายในและภายนอก เพื่อที่จะนำมากำหนดแผนวิธีปฏิบัติหรือยุทธศาสตร์ในการดำเนินงานทางด้านต่างๆ แล้ว ทำให้ธุรกิจนั้นไม่มีความชัดเจนเกี่ยวกับทิศทางในการดำเนินงาน ส่งผลกระทบก่อให้เกิดความเสียหายต่อธุรกิจในระยะยาว ทำให้ไม่สามารถแข่งขันได้

4. รู้จักนำเครื่องมือทางการบริหารจัดการมาใช้

เครื่องมือเปรียบเสมือนเครื่องทุ่นแรงที่ทำให้ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการดำเนินธุรกิจได้มาก มีผู้ประกอบการจำนวนมากที่อาศัยความเคยชินในการตัดสินใจ ไม่ได้พิจารณาอย่างถี่ถ้วน ทำการตัดสินใจรวดเร็วเกินไป ไม่ได้พิจารณาทางเลือกในการนำเครื่องมือทางการบริหารจัดการมาช่วยสำหรับการตัดสินใจอย่างรอบคอบ ไม่รู้จักนำเครื่องมือทางการบริหารจัดการมาใช้ การตัดสินใจ บางครั้งส่งผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจ ในระยะยาว Suzanne Turner ได้รวบรวมเครื่องมือทางการบริหารจัดการไว้ใน หนังสือ Tools for Success ผู้ประกอบการควรได้ศึกษาและสร้างความคุ้นเคยกับเครื่องมือแต่ละชนิดแล้ว นำมาใช้ ประโยชน์ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อเป็นทางเลือกในการตัดสินใจ ช่วยในการแก้ไขปัญหา ที่จะทำให้เกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด เครื่องมือนี้นี้ดั่งกล่าวที่เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปในแวดวงธุรกิจได้แก่ Brand Development (การพัฒนาตราสินค้า), Competitor Analysis (การวิเคราะห์คู่แข่ง), Risk Management (การจัดการความเสี่ยง), Force Field Analysis (การวิเคราะห์แรงขับและแรงต้านในภาคสนาม), Waste Minimisation (การลดการสูญเสีย), Road Mapping (แผนที่ขั้นตอนเดินทางสู่เป้าหมายเพื่อความสำเร็จ), Power Maps (แผนที่อำนาจ), Pricing Strategies (กลยุทธ์การตั้งราคา), Learning Style (รูปแบบการเรียนรู้), Brainstorming (การระดมความคิด), Improvement Cycle (วงจรการปรับปรุง), Flowcharting (แผนภูมิแสดงความต่อเนื่อง), Six Sigma (ซิกซ์ ซิกมา), Solution Effect Analysis (การวิเคราะห์ผลกระทบของวิธีแก้ปัญหา), Business Ethics (จริยธรรมทางธุรกิจ), Concept Fan (แผนภูมิพัด), Customer Focus (การมุ่งเน้นที่ลูกค้า), Balanced Scorecard (การวัดผลงานแบบสมดุล), Benchmarking (การศึกษาและกำหนดเป้าเปรียบเทียบ) เป็นต้น ตัวอย่าง ลักษณะการใช้ประโยชน์จากเครื่องมือทางการบริหารจัดการ เช่น

Balanced Scorecard : การวัดผลงานแบบสมดุล เป็นกิจกรรมการตั้งเป้าหมายและวัดผลงานแบบสมดุลนี้มีประโยชน์มากพอๆ กับเป้าหมายและใบลงคะแนนที่ได้รับ นำเครื่องมือนี้มาใช้เมื่อต้องการตั้งเป้าหมาย และกำหนดวิธีการวัดผลงานตามวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ที่วางไว้ ซึ่งสิ่งที่จะได้รับจากการใช้เครื่องมือชนิดนี้คือ ภาพของผลงานเทียบกับวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ใน 4 ส่วนที่สำคัญคือการเงิน การดำเนินงานภายในองค์กร การเรียนรู้/การเติบโต และลูกค้าองค์กรไม่ควรยึดติดเกณฑ์วัดเดิมที่ใช้อยู่ลงในกิจกรรมนี้แต่ควรมอง ในแง่มุมใหม่และพัฒนาเกณฑ์การวัดทั้งทางการเงินและที่ไม่ใช่ทางการเงิน การมององค์กรในมุมมอง และกรอบเวลาต่างๆ กัน จะช่วยสร้างความเข้าใจในธุรกิจได้ดีมากยิ่งขึ้น การเชื่อมโยงกลยุทธ์เข้ากับการปฏิบัติงาน แล้ววัดผลทั้งทางการเงินและที่ไม่ใช่ทางการเงินนั้น เป็นการพัฒนารูจักในแบบสมดุล

Improvement Cycle : วงจรการปรับปรุง เครื่องมือนี้นำมาใช้เมื่อต้องการโครงร่างวิธีการปรับปรุงสิ่ง ต่าง ๆ วงจรนี้แสดงให้เห็นถึงการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เมื่อนำผลที่ได้ไปใช้แล้วก็ต้องวางแผนรอบๆ นี้ไปเรื่อยๆ เพื่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ถึงแม้ว่าจะมีโครงร่างในการปรับปรุงหรือแก้ไขปัญหาแบบอื่นๆ อีกมาก

แต่ความเรียบง่ายของเทคนิคนี้ทำให้สามารถปรับใช้ได้กับหลายสถานการณ์ บ่อยครั้งที่ผู้ประกอบการมักไม่ให้ความสำคัญในการประเมินผล และปรับปรุงจากสิ่งที่เรียนรู้ เพราะมีอย่างอื่นต้องทำมากมาย เสร็จอย่างหนึ่งก็ต้องรีบทำอีกอย่างหนึ่ง แต่การประเมินผลมีความสำคัญอย่างยิ่งในยุคปัจจุบัน เพราะจะช่วยประหยัดเวลา และพลังงานได้ในระยะยาว และสิ่งที่ท้าทายก็คือการที่ผู้บริหารจะทำให้มีกิจกรรมนี้ขึ้นในทุกฝ่ายขององค์กร เครื่องมือชนิดนี้เป็นเครื่องมือที่ได้รับการปรับปรุงมาจากวงจรของ Deming วิธีการประกอบไปด้วยการวางแผน การปฏิบัติ การประเมินผลและการนำผลที่ได้ไปใช้ (ซูซานเน เทอร์เนอ. 2007: 31-191)

5. ประยุกต์หลักการลอจิสติกส์และการจัดการโซ่อุปทานมาใช้

ลอจิสติกส์เป็นกระบวนการของการวางแผนเพื่อเคลื่อนที่หรือเคลื่อนย้ายสิ่งของจากสถานที่หนึ่งหรือหลายสถานที่ไปยังอีกสถานที่หนึ่งหรือหลายสถานที่ ในเวลาและวิธีการที่เหมาะสม โดยมีค่าใช้จ่ายต่ำที่สุด มีระบบการสื่อสารข้อความเป็นตัวเชื่อมและมีเทคโนโลยีเป็นส่วนสนับสนุน เพื่อสร้างความพึงพอใจต่อผู้บริโภค ส่วนการจัดการโซ่อุปทาน เป็นกระบวนการจัดการเพื่อเชื่อมโยงกิจกรรมในแต่ละส่วนที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการทางธุรกิจขององค์กรต่างๆ เข้าด้วยกันตั้งแต่วัตถุดิบ ผู้ผลิต ผู้ขนส่ง ศูนย์ส่งและกระจายสินค้า ผู้จัดการจำหน่ายสินค้าและผู้บริโภค โดยมีระบบการสื่อสารข้อความและระบบเทคโนโลยีเป็นส่วนเสริม เพื่อมุ่งสู่จุดหมายในการลดค่าใช้จ่ายในทุกขั้นตอนและเพิ่มคุณค่าของสินค้าหรือบริการเพื่อความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ (สายัณห์ จันทร์วิภาสวงศ์. 2549: 8-14) การนำแนวคิดทางด้านลอจิสติกส์และการจัดการโซ่อุปทานมาประยุกต์ใช้นั้น นับว่าเหมาะสมและสอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจในยุคปัจจุบันนี้ เพราะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจได้เป็นอย่างดี เพราะแนวคิดทางด้านลอจิสติกส์และการจัดการโซ่อุปทานทำให้ผู้ประกอบการสามารถลดต้นทุนต่ำลงได้ และสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในยุคปัจจุบันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ลอจิสติกส์และโซ่อุปทาน ไม่ใช่เรื่องใหม่แต่เป็นมุมมองในเรื่องเก่า ๆ ที่สามารถจัดสรรทรัพยากรต่างๆ เพื่อไปสร้างสรรค์คุณค่าให้กับผลิตภัณฑ์และการบริการให้กับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ (วิทยา สุหนฤตดำรง. 2546: คำนำ) นับได้ว่าเป็นการได้เปรียบเชิงการแข่งขันอย่างยิ่ง หากผู้ประกอบการตระหนักและสามารถบริหารจัดการนำแนวคิดและหลักการทางด้านลอจิสติกส์และการจัดการโซ่อุปทานมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินธุรกิจ และนับวันจะมีความสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศอย่างมาก

6. ต้องรู้จักให้คนที่เก่งกว่าทำงานแทนเรา

คือการรู้จักมีทีมงานที่ปรึกษา (Consult) หรือการรู้จักนำคนที่เก่งกว่ามาทำงานแทน ทำให้ผู้ประกอบการมีโอกาสในการประสบความสำเร็จยิ่งขึ้น สามารถที่จะพัฒนาจุดอ่อนให้เป็นจุดแข็งและพลิกวิกฤติให้เป็นโอกาสได้ ไม่มีใครเก่งทุกด้านและมองเห็นทุกอย่าง การคิดและวางแผนเพียงคนเดียวอาจจะทำให้เกิดการตัดสินใจผิดพลาดได้ เพราะฉะนั้นเพื่อป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น ผู้ประกอบการต้องรู้จักอาศัยคนที่เก่งกว่าช่วยในการที่จะทำให้เราประสบความสำเร็จทางธุรกิจยิ่งขึ้น และในการเลือกที่ปรึกษาทางธุรกิจนั้นก็เป็นสิ่งสำคัญ ผู้ประกอบการจำเป็นต้องประเมินสถานการณ์ว่าเมื่อใดที่ควรใช้ที่ปรึกษาทางธุรกิจในการที่จะทำงานแทนได้อย่างมีศักยภาพยิ่งขึ้น หากผู้ประกอบการสามารถเลือกและใช้ประโยชน์จากที่ปรึกษาทางธุรกิจหรือคนที่เก่งกว่าทำงานแทนได้อย่างมีประสิทธิภาพ จะเป็นการเสริมสร้างความมั่นใจในการตัดสินใจและทำให้ผู้ประกอบการมีพลังในการแข่งขันเพิ่มมากขึ้น

7. ต้องมองเห็นมากกว่าที่สายตามองเห็น

ผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จจะต้องมองเห็นสิ่งต่าง ๆ มากกว่าที่คนอื่นมองเห็นเสมอ ต้องมีสายตาที่กว้างไกล พยายามทำความเข้าใจกับความสลับซับซ้อนในการเปลี่ยนแปลงแบบพลวัต (Dynamic) ปัจจุบันในยุคเปิดเสรีทางการค้า (FTA : Free Trade Area) คู่แข่งขันเพิ่มมากขึ้น สภาพสังคมและวัฒนธรรมเปลี่ยนแปลงไป ผู้ประกอบการต้องมองปัญหาต่างๆ ให้ทะลุปรุโปร่งว่าปัญหานั้น เป็นเพียงปัญหาที่แปรผันในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งเท่านั้น ไม่ใช่เป็นปัญหาถาวรตลอดไป ผู้ประกอบการต้องมีแนวทางในการป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น มีความมุ่งมั่นในการที่จะเป็นผู้ชนะ และต้องรู้จักปรับเปลี่ยนปัญหาที่เกิดขึ้นให้เป็นโอกาสให้ได้ และต้องเข้าใจกระบวนการเปลี่ยนแปลงอย่างถ่องแท้ด้วยว่าผู้ที่ต่อต้านการเปลี่ยนแปลงเป็นเพียงส่วนหนึ่งของกระบวนการเปลี่ยนแปลงเท่านั้น ผู้ประกอบการต้องรู้จักวางแผนในการรับมือ เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นอย่างรู้เท่าทันกับปัญหาที่จะเกิดขึ้น ไม่ปล่อยให้ปัญหาที่เป็นเพียงปัญหาแปรผันในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งกลายเป็นปัญหาถาวร

8. พัฒนาความรู้ตลอดเวลา

ปัจจุบันเป็นยุคแห่งการเรียนรู้ วิธีการซึ่งจะได้มาโดยองค์ความรู้ในปัจจุบันนั้นมีหลากหลาย หากผู้ประกอบการขาดการพัฒนาองค์ความรู้แล้วเมื่อพบปัญหา ทำให้ผู้ประกอบการมองไม่เห็นโอกาส ไม่สามารถแก้ปัญหาได้ หากผู้ประกอบการรู้จักพัฒนาความรู้ด้วยการศึกษาเพิ่มเติมอยู่ตลอดเวลาเปรียบเสมือนทำให้มีทุนในการตัดสินใจเพื่อแก้ปัญหาหรือป้องกันปัญหาต่างๆ ได้อย่างถี่ถ้วนมากขึ้น และสามารถมองเห็นโอกาสได้มากกว่าคู่แข่งอื่นๆ การพัฒนาองค์ความรู้ถือเป็นหัวใจหลักและเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งในการนำพาองค์กรสู่การประสบความสำเร็จในยุคปัจจุบันนี้

บทสรุป

จะเห็นได้ว่าผลจากการเปลี่ยนแปลงที่เป็นไปอย่างรวดเร็วฉับพลัน สลับซับซ้อน รุนแรงและหนักหน่วงเกินกว่าที่ผู้ประกอบการจะคาดการณ์และมองเห็นได้ ส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการอย่างรุนแรง ดังนั้นผู้ประกอบการควรนำกฎ 8 ประการในการเสริมสร้างศักยภาพทางการแข่งขันของผู้ประกอบการ ภายใต้แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงแบบพลวัต (Dynamic) นี้ มาพัฒนาใช้เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน

เอกสารอ้างอิง

- เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. ยอดคนกุญแจแห่งความสำเร็จ 20 ดอก. กรุงเทพฯ : บริษัทซัคเซส มีเดีย จำกัด, 2550.
- แกรี่ แกเกลียดี. ศิลปะการบริหาร : ชุนวู (พิมพ์ครั้งที่ 3). แปลโดย วีระจิต กลัมพะสุต. กรุงเทพฯ : บริษัท เอ.อาร์.อินฟอร์เมชัน แอนด์ พับลิเคชัน จำกัด, 2549.
- ชวอร์ต เดวิด. คิดใหญ่ไม่คิดเล็ก. แปลโดย นิเวศน์ เหมวชิรวรากร. กรุงเทพฯ : บริษัทซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน), 2549.
- ซูซานเน่ เทอร์โน. Tools for Success 94 เครื่องมือสำหรับผู้บริหารยุคใหม่. แปลโดย ศุภพร บุญงการ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แมคกรอ-ฮิล, 2007.