

หลักการจัดการสมัยใหม่เพื่อการดำเนินธุรกิจในยุคปัจจุบัน

Modern management principles for operating business in the present era

วรรณิภา ไชยสัตย์ (Wannipha Chaiyasat)¹

บทคัดย่อ

บทความวิชาการนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่ออธิบายหลักการจัดการสมัยใหม่ การดำเนินธุรกิจในยุคปัจจุบัน ซึ่งปัจจุบันในโลกของธุรกิจมีการแข่งขันสูง มีการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว ธุรกิจต่าง ๆ ปรับใช้เทคโนโลยีกับการดำเนินธุรกิจ ปัจจุบันธุรกิจต้องมีการปรับตัวให้ทันต่อสถานการณ์เพื่อให้สามารถแข่งขันได้ อีกทั้งความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีทำให้ผู้ประกอบการหรือผู้ประกอบการต้องศึกษาและทำความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการจัดการใหม่ ๆ เพื่อนำมาประยุกต์ให้เหมาะสมกับธุรกิจ

หลักการจัดการมีความสำคัญในการดำเนินธุรกิจตั้งแต่อดีตจนถึงสมัยปัจจุบัน มีวิวัฒนาการและการพัฒนาเพื่อใช้ในการออกแบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพตามยุคสมัย ผู้ประกอบการควรที่จะศึกษาหลักการจัดการใหม่ ๆ การดำเนินธุรกิจระหว่างประเทศในยุคดิจิทัล ความจำเป็นที่ต้องมีจริยธรรมในธุรกิจ การเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยี สื่อออนไลน์ในการทำธุรกิจ ซึ่งเป็นความรู้ทางด้านการบริหารธุรกิจที่ผู้ประกอบการควรมีความรู้อย่างรอบด้าน สามารถที่จะนำไปประยุกต์ใช้และแก้ปัญหาให้กับบริษัทหรือองค์กรที่ดำเนินงานอยู่เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยี ควรมีความรู้ความเข้าใจทางด้านเทคโนโลยี สื่อออนไลน์ ในสมัยปัจจุบันไปพร้อม ๆ กัน การที่ธุรกิจสามารถนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ สื่อออนไลน์ต่าง ๆ มาปรับใช้ในการดำเนินงานธุรกิจของตนย่อมจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าของธุรกิจและช่วยให้สามารถบริหารจัดการธุรกิจให้ดำเนินงานไปอย่างราบรื่น เนื่องจากเทคโนโลยีสื่อออนไลน์ในปัจจุบันมีอิทธิพลอย่างมากในการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคผลิตภัณฑ์ ไม่ว่าจะเป็นสินค้าที่มีตัวตนที่สามารถจับต้องได้หรือธุรกิจบริการ ทั้งนี้เพื่อเป็นการสร้างผลกำไรให้แก่ธุรกิจที่ตนดำเนินงานอยู่อย่างยั่งยืน

คำสำคัญ: หลักการจัดการสมัยใหม่ การดำเนินงานธุรกิจ ยุคปัจจุบัน

Abstract

This academic article aims to explain modern management principles and their application in contemporary business operations. In the current business landscape, characterized by intense competition and rapid technological advancements, businesses increasingly integrate technology into their operations. To remain competitive, businesses must adapt to evolving circumstances. The progress of technology necessitates those entrepreneurs and business operators study and understand new management principles to apply them effectively to their enterprises.

Management principles have long been fundamental to business operations, evolving to enhance work design efficiency across eras. Entrepreneurs should explore modern management concepts, international business operations in the digital age, the importance of business ethics, technological advancements, and the role of online media in business. Comprehensive knowledge in these areas enables business operators to apply strategies effectively and address organizational challenges, ensuring

¹ สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา (Department of business administration, Faculty of Management Science, Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University) E-mail: wannipha@aru.ac.th

efficient achievement of business goals. Understanding contemporary technology and online media is equally essential. Businesses that adopt modern technologies and online platforms can enhance customer satisfaction and streamline operations. Given the significant influence of online media on consumer purchasing decisions, whether for tangible products or service-based businesses, integrating these tools contributes to smoother operations and sustainable profitability.

Keywords: Modern Management Principles, Business Operations, Contemporary Era

วันที่รับบทความ : 30 สิงหาคม 2567 วันที่แก้ไขบทความ : 16 พฤศจิกายน 2567 วันที่ตอบรับตีพิมพ์บทความ : 21 พฤศจิกายน 2567

1. บทนำ

ปัจจุบันในโลกของธุรกิจมีการแข่งขันสูง เนื่องจากพฤติกรรมผู้บริโภค ความเจริญด้านเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ความต้องการของตลาด การจัดการในยุคดิจิทัลที่เปลี่ยนแปลงไป ทำให้ผู้ประกอบการหรือผู้ที่ทำหน้าที่ในการจัดการธุรกิจต้องศึกษาและทำความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการจัดการในการดำเนินงานธุรกิจสมัยใหม่ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการจัดการให้เหมาะสมกับธุรกิจหรือองค์กรที่ดำเนินธุรกิจอยู่ การทำธุรกิจต้องมีการปรับตัวให้ทันต่อสถานการณ์เพื่อให้ธุรกิจสามารถแข่งขันในสถานะปัจจุบันได้ โดยบทความนี้มีวัตถุประสงค์ในการนำเสนอหลักการจัดการที่สำคัญในการดำเนินงานธุรกิจในปัจจุบัน รวมถึงการอธิบายแนวทางในการปรับใช้เทคโนโลยีและสื่อออนไลน์ และการนำเสนอวิธีการจัดการที่สามารถเสริมสร้างประสิทธิภาพและการพัฒนาที่ยั่งยืนให้กับธุรกิจ ดังนั้น การรู้หลักการจัดการในการดำเนินธุรกิจสมัยปัจจุบัน จึงมีความสำคัญ ซึ่งผู้ประกอบการควรที่จะมีความรู้ความเข้าใจหลักการและกระบวนการจัดการธุรกิจ การจัดการสมัยใหม่ การดำเนินธุรกิจระหว่างประเทศในยุคดิจิทัล รวมทั้งตระหนักถึงความจำเป็นที่ต้องมีจริยธรรมในธุรกิจ และเรียนรู้ถึงการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยี สื่อออนไลน์ในการทำธุรกิจ ซึ่งผู้ที่ดำเนินธุรกิจจะสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับบริษัทหรือองค์กรเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของการดำเนินธุรกิจได้ โดยบทความนี้แนะนำเนื้อหาความรู้ทางด้านหลักการจัดการในการดำเนินธุรกิจสมัยปัจจุบันที่สำคัญจำนวนแปดหัวข้อ การสรุปผล และองค์ความรู้ใหม่

2. เนื้อหา

ความรู้ทางด้านหลักการจัดการในการดำเนินธุรกิจสมัยปัจจุบันมีความสำคัญต่อผู้ประกอบการธุรกิจควรที่จะศึกษาให้เข้าใจเพื่อให้สามารถนำความรู้ไปดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ดังนี้

2.1 ความรู้เกี่ยวกับการจัดการ

การจัดการ คือการทำให้กลุ่มบุคคลในองค์กรเข้ามาทำงานร่วมกันเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกันขององค์กร การจัดการมีประเด็นสำคัญ 4 ประการ คือ

1. วัตถุประสงค์ (Objective) หมายถึง เหตุผลเบื้องต้นในการดำเนินงานขององค์กรทุกองค์การ เพื่อสามารถบริหารองค์การให้อยู่รอด

2. ประสิทธิภาพ (Effectiveness) หมายถึง ความสามารถขององค์การในการที่จะบริหารงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้เป็นอย่างดีภายในเวลาที่กำหนด

3. ทรัพยากร (Resource) หมายถึง ทรัพยากรที่ผู้บริหารเกี่ยวข้องโดยตรง ซึ่งโดยทั่วไปถือกันว่า ทรัพยากรดังกล่าวประกอบด้วย คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ และการจัดการหรือที่เรียกกันโดยทั่วไปคือ 4 M's (Man Money Material and Management)

4. การผสมผสาน (Integration) หมายถึง การสร้างความสมดุล และความสอดคล้องต่อเนื่องกันระหว่างทรัพยากรด้านต่าง ๆ เพื่อความสำเร็จขององค์การ

ความสำคัญของการจัดการทำให้การใช้ทรัพยากรในองค์การเกิดความคุ้มค่าและเกิดประสิทธิผลในการผลิต ช่วยให้คุณภาพชีวิตของพนักงานดีขึ้น เป็นการแสวงหาวิธีการทำงานที่ดีที่สุด การจัดการยังช่วยทำให้เกิดการจ้างงานทำให้เกิดรายได้

ทักษะที่สำคัญในการจัดการ เป็นปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้งานประสบผลสำเร็จได้เป็นอย่างดี เช่น ทักษะที่จำเป็นมากสำหรับผู้จัดการในระดับสูง คือ เป็นทักษะด้านความคิด ทักษะที่จำเป็นมากสำหรับผู้จัดการในระดับกลาง คือ ทักษะการประสานงานและทักษะที่จำเป็นมากสำหรับผู้จัดการในระดับต้น คือ ทักษะในการปฏิบัติ แต่ทักษะดังกล่าวยังจำเป็นต้องเชื่อมโยงกันทั้งระดับต้น ระดับกลาง และระดับสูง (Kitja Banchuen & Kanikanan Banchuen, 2016)

2.2 ความหมายและปัจจัยในการดำเนินธุรกิจ

ธุรกิจ (Business) หมายถึง กระบวนการของกิจการทางเศรษฐกิจที่สัมพันธ์เป็นระบบและอย่างต่อเนื่องในด้านการผลิต การซื้อขายแลกเปลี่ยนเกี่ยวกับสินค้าและบริการ โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะได้กำไรหรือผลตอบแทนจากกิจกรรมนั้น กิจกรรมใดที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ได้กำไร (Profit) ถือว่าเป็นธุรกิจ เช่น บริษัท ห้างร้าน ตลอดจนรัฐวิสาหกิจต่าง ๆ ส่วนการดำเนินงานของรัฐ เช่น การป้องกันประเทศ การสร้างถนน โรงเรียน โรงพยาบาล และอื่น ๆ ไม่ถือว่าเป็นธุรกิจเพราะไม่ได้มีจุดมุ่งหมายด้านกำไร แต่เป็นการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายให้ประชาชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น (Kitja Banchuen & Kanikanan Banchuen, 2016)

จากการที่โลกในยุคปัจจุบันได้มีการพัฒนาก้าวหน้าไปอย่างต่อเนื่อง การทำธุรกิจทั้งในภาคการผลิตและการบริการก็มีการเติบโตและพัฒนาขึ้นไปด้วยอย่างรวดเร็ว ทำให้แนวคิดในเรื่อง ปัจจัยในการดำเนินธุรกิจ 4 ด้าน (4M in Business) มีรายละเอียดปัจจัยในแต่ละกลุ่มเรียงตามลำดับความสำคัญ ดังนี้

1. ทรัพยากรมนุษย์ (Man) คือ คนงาน พนักงาน หรือบุคลากรทั้งจากภายในและภายนอก ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยหลักที่สำคัญที่สุด เพราะการดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับทางด้านการจัดการ การพัฒนาคนเป็นสิ่งสำคัญที่สุดในการดำเนินธุรกิจให้ประสบความสำเร็จ

2. วิธีปฏิบัติงาน (Method) คือ วิธีการ ขั้นตอน หรือขบวนการในการทำธุรกิจ ความสำเร็จของการดำเนินธุรกิจส่วนใหญ่จะมาจาก การที่องค์กรมีการกำหนดขั้นตอนแนวทางในการดำเนินงานที่ดี การที่จะมีแนวทางการปฏิบัติงานและขั้นตอนของการดำเนินธุรกิจที่ดีได้ ควรต้องมีการกำหนดนโยบายที่ชัดเจน มีวิสัยทัศน์ที่ดี มีการวางแผนจัดการ การติดตามความก้าวหน้าของงาน การตรวจสอบคุณภาพผลงานที่ได้ และการควบคุมการทำธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

3. ทรัพยากร (Resource) อาจแยกพิจารณาใน 2 ส่วนคือ

3.1 เงินทุน (Money) คือ เงินหรือทุน ที่ใช้ในการดำเนินธุรกิจ ไม่ว่าจะเงินภายในหรือภายนอกเป็นปัจจัยที่สำคัญ เพราะการดำเนินธุรกิจทุกอย่างไม่สามารถดำเนินได้ดีหากไม่มีเงินทุน

3.2 วัสดุ (Material) คือ วัสดุสิ่งของ วัตถุดิบ ชิ้นส่วนอะไหล่ ผลิตภัณฑ์ บริการหรืออุปกรณ์อื่น ๆ ซึ่งมีส่วนนำมาใช้ในการผลิตสินค้า

4. เครื่องมือ (Machine) คือ เครื่องจักร เครื่องมือ เครื่องใช้หรืออุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการดำเนินธุรกิจ ปัจจัยในกลุ่มนี้จะเป็นส่วนที่มาช่วยเติมเต็ม ในส่วนที่ความสามารถของมนุษย์ไม่สามารถทำได้ เช่น ช่วยผ่อนปรนการทำงานโดยคน เพิ่มระยะเวลาทำงานที่ต่อเนื่อง ความถูกต้องแม่นยำ ความเร็วในการผลิต ความสม่ำเสมอที่เป็นมาตรฐาน หรือความทนทานในบางสถานการณ์ที่มนุษย์ทำไม่ได้ เช่น สภาพอากาศในที่อุณหภูมิสูงหรือต่ำ สภาพแวดล้อมอากาศที่มีก๊าซพิษ เป็นต้น และในโลกเครือข่ายออนไลน์เครื่องมือทางด้านไอทีก็มีส่วนสำคัญที่นำมาใช้มากขึ้นในทางธุรกิจ แต่ในยุคปัจจุบันจะเห็นได้ว่า ปัจจัยในการดำเนินธุรกิจ 4 ด้าน (4M in Business) เริ่มไม่เพียงพอ สำหรับภารกิจที่องค์กรจะสามารถบรรลุสู่เป้าหมายทางธุรกิจในการผลิตหรือบริการได้ ผู้บริหารงานด้านธุรกิจในยุคปัจจุบันจึงพยายามหาวิธีสร้างความสมบูรณ์ในงานโดยเพิ่มปัจจัยที่สำคัญขึ้นอีก 4 ปัจจัย เพื่อให้บรรลุความสำเร็จในงานเป็น 8M โดย M ที่เพิ่มมาอีก 4 ตัว ได้แก่

5. การตลาด (Market) คือ กระบวนการของการสื่อสารคุณค่าของผลิตภัณฑ์หรือบริการที่มี ส่งไปยังกลุ่มเป้าหมายหรือลูกค้า การตลาดมีการส่งเสริมการขายและการสื่อสารคุณค่าไปยังลูกค้า สร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้าในทางที่เป็นประโยชน์แก่องค์กร การตลาดควรมีการเลือกตลาดเป้าหมายสามารถรักษาลูกค้าไว้ได้ตลอดไป

6. ข้อมูลข่าวสาร (Message) คือ การให้ความสำคัญในการจัดการข่าวสาร เริ่มเมื่อโลกก้าวเข้าสู่ยุคโลกาภิวัตน์ (Globalization) มีการใช้ระบบเครือข่ายการสื่อสาร (Social Network) และก้าวเข้าสู่การเป็นโลกไร้พรมแดน การติดต่อเชื่อมโยงสื่อสารกันเป็นระบบเครือข่ายสามารถทำได้ครอบคลุมทั่วโลกทำให้การติดต่อสื่อสารรวดเร็ว ผู้ประกอบการที่ไม่สามารถปรับเปลี่ยนหรือพัฒนาการใช้ข้อมูลย่อมเสียเปรียบในการทำธุรกิจ

7.ขวัญและกำลังใจ (Morale) คือ การทำงานที่มองเห็นถึงความสำคัญของคน การสร้างความพึงพอใจในการทำงาน การให้คุณค่าทางจิตใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีกำลังใจ เต็มใจในการปฏิบัติงานให้กับธุรกิจ

8. ข้อมูลที่เพียงพอ (More Data) คือ การเชื่อมโยงข้อมูลในทุกส่วนเข้าหากัน ตามเทคโนโลยีที่ก้าวหน้าในยุคดิจิทัล ที่เริ่มนำเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเข้ามาเชื่อมโยงข้อมูลตลอดทั้งโซลูชันตั้งแต่ต้นน้ำไปจนถึงปลายน้ำ การที่เป็นยุคใหม่ของการรวมพลังระหว่างเทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยในการควบคุมการผลิต เช่น เครื่องจักรให้เครื่องจักรสื่อสารข้อมูลกันเอง ซึ่งมักเรียกกันว่ายุคอุตสาหกรรม 4.0 (Industry 4.0) ซึ่งเทคโนโลยีที่เป็นกุญแจสำคัญในด้านนี้คือข้อมูล (Data) และในปัจจุบันจะคุ้นเคยกับคำว่าข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) คือ การเก็บข้อมูลจากแหล่งข้อมูลทั้งหมดทั้งภายในและภายนอกเพื่อนำมาวิเคราะห์เพื่อค้นพบสิ่งต่าง ๆ ด้วยการทำ Analytics จะทำให้สามารถตัดสินใจได้ดีขึ้น (Smarter Decisions)

จากการเพิ่มปัจจัยในการดำเนินธุรกิจเป็น 8M และมีแนวโน้มว่าจะมีการปรับเปลี่ยนปัจจัยใหม่ ๆ เพิ่มขึ้นเรื่อยไม่สิ้นสุด ทรานส์ฟอร์เมชันที่โลกยังมีการเปลี่ยนแปลง การดำเนินธุรกิจด้านการผลิตและการบริการยังคงพัฒนาและก้าวไปอย่างต่อเนื่อง (Khon Kaen University Geotechnology Alumni Association, 2024)

2.3 หลักและกระบวนการจัดการธุรกิจ

การจัดการ (Management) เป็นภาระหน้าที่ที่ผู้บริหารต้องปฏิบัติในการบริหารงานและบริหารคน เพื่อให้บุคคลในองค์กรได้ปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่กำหนดไว้

การจัดการธุรกิจ หมายถึง กระบวนการวางแผนการจําต้องคํการ การบริหารงานด้านต่าง ๆ ของธุรกิจที่ดำเนินการอันประกอบไปด้วยขั้นตอนแรกในการนำวัตถุดิบเข้ามา ผ่านกระบวนการผลิตหรือขั้นตอนการบริการต่าง ๆ ออกมาเป็นสินค้าที่มีคุณภาพได้ตามมาตรฐาน เป็นที่ถูกต้องและประทับใจลูกค้า

กระบวนการจัดการธุรกิจ หมายถึง การดำเนินธุรกิจตามขั้นตอนต่าง ๆ ตั้งแต่การวางแผนการทำธุรกิจ การจัดการ การบริหารพนักงาน การอํานวยการและควบคุม โดยนำทรัพยากรที่มีอยู่มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อให้ธุรกิจบรรลุความสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่วางไว้

Harold D. Koontz (อ้างใน Prasong Uthai, 2023) กล่าวถึง หลักและกระบวนการจัดการธุรกิจ ที่เรียกว่า “POSDC” ประกอบด้วย

- P (Planning) หมายถึง การวางแผน
 - O (Organizing) หมายถึง การจัดองค์การ
 - S (Staffing) หมายถึง การสรรหาบุคคลเข้าทำงาน
 - D (Directing) หมายถึง การอํานวยการ
 - C (Controlling) หมายถึง การควบคุม
- มีรายละเอียด ดังนี้

1. การวางแผน (Planning : P) เป็นการประเมินสถานการณ์ที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคตอย่างมีหลักเกณฑ์และดำเนินการตามแผนที่วางไว้ โดยการนำทรัพยากรที่มีอยู่มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด การวางแผนที่ดีหลังจากดำเนินการเสร็จแล้วจะต้องมีการวัดผลและประเมินผล เพื่อหาปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ มาแก้ไขต่อไป

2. การจัดองค์การ (Organizing : O) เป็นการจัดระเบียบทรัพยากรให้เป็นระบบงานที่มีประสิทธิภาพ เป็นระบบวิธีการทำงานที่มีประสิทธิภาพสูงสุด ที่เรียกกันว่า “The One Best Way”

3. การสรรหาบุคคลเข้าทำงาน (Staffing : S) เป็นการจัดหา พัฒนาและดำรงรักษาให้้องค์การมีทรัพยากรบุคคลที่ทรงคุณค่าสูงสุด เพื่อพร้อมที่จะปฏิบัติงานและสร้างสรรค์ความสำเร็จให้กับ้องค์การจากเจ้าหน้าที่ที่แต่ละคนรับผิดชอบ

4. การอํานวยการ (Directing : D) เป็นการสร้างความเข้าใจและรู้จักจูงใจ รวมทั้งกำกับให้ทุกคนทำงาน

5. การควบคุมงาน (Controlling : C) เป็นการติดตามผลการปฏิบัติงานที่กำลังดำเนินไป เพื่อให้ทราบถึงประสิทธิภาพของการทำงานต่าง ๆ ในระหว่างกระบวนการทำงาน (Kitja Banchuen & Kanikanan Banchuen, 2016)

2.4 การจัดการสมัยใหม่

เมื่อความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีการขยายทางเศรษฐกิจและการค้า สังคมระหว่างประเทศอย่างกว้างขวาง องค์การมีขนาดใหญ่ขึ้น กิจกรรมในการทำงานยุ่งยากและซับซ้อนมากขึ้น การแก้ไขปัญหาที่ยากและซับซ้อน การบริหารจัดการจึงได้คิดค้นหาวิธีการบริหารจัดการใหม่ ๆ มาใช้ จึงเกิดหลักการจัดการสมัยใหม่ขึ้น (Prasong Uthai, 2023)

การจัดการสมัยใหม่ คือ การออกแบบหาวิธีการดำเนินงาน โดยอาศัยกระบวนการจัดการที่ประกอบด้วย การวางแผนและรักษาสภาพการทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ โดยอาศัยกระบวนการจัดการที่ประกอบด้วย การวางแผน การจัดองค์การ การจัดการงานบุคคล การอำนวยความสะดวกและการกำกับดูแล ที่ใช้ในกิจกรรมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และตลอดเวลาที่องค์การธุรกิจสมัยใหม่ต่าง ๆ ล้วนพยายามปรับตัวเพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง เพื่อเหตุผล คือ มิให้เป็นผู้พ่ายแพ้หลุดหายไปจากวงการธุรกิจ เพื่อพัฒนาองค์การให้หลุดหน้า รองรับการสถานการณ์การเปลี่ยนแปลง และเพื่อชนะคู่แข่ง และไปอยู่ระดับต้น ๆ ของการแข่งขันที่นับวันจะเพิ่มมากขึ้น เมื่อความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีการขยายทางเศรษฐกิจและการค้า สังคมระหว่างประเทศอย่างกว้างขวาง องค์การมีขนาดใหญ่ขึ้น กิจกรรมในการทำงานยุ่งยากและซับซ้อนมากขึ้น การแก้ไขปัญหาที่ยากและซับซ้อน การบริหารจัดการจึงได้คิดค้นหาวิธีการบริหารจัดการใหม่ ๆ มาใช้ จึงเกิดหลักการจัดการสมัยใหม่ขึ้น (Prasong Uthai, 2023)

ในโลกปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและตลอดเวลา ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วด้วยเทคโนโลยี การสื่อสารที่ทันสมัย องค์การต้องรู้หลักการจัดการสมัยใหม่ เพื่อใช้ให้สอดคล้องกับการดำเนินงานขององค์การ ซึ่งการจัดการสมัยใหม่มีหลายวิธีที่จะทำให้องค์การบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมาย ได้แก่ การใช้ตัวชี้วัดประสิทธิภาพหลัก (Key Performance Indicator: KPI) การวัดผลการดำเนินงานแบบดุลยภาพ (Balance Scorecard: BSC) การเทียบเคียงสมรรถนะ (Benchmarking) ซิกซ์ซิกมา (Six Sigma) ระบบบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Results Based Management: RBM) การรีเอนจิเนียร์ระบบ (Re-engineering) ทฤษฎี Z การควบคุมคุณภาพ (Quality Control: QC) การบริหารคุณภาพรวมโดยรวม (Total Quality Management: TQM) กิจกรรม 5 ส โคเซ็น OKRs (Objectives and Key Results) และระบบการให้รางวัลพนักงานดีเด่น ซึ่งส่งผลต่อความสำเร็จ ซึ่งหากองค์การนำไปใช้ปฏิบัติจะส่งผลให้เกิดผลดีระยะยาวอย่างแน่นอนในอนาคต (Prasong Uthai, 2023)

1. การใช้ตัวชี้วัดประสิทธิภาพหลัก (Key Performance Indicator: KPI) คืออะไร ?

ตัวชี้วัดประสิทธิภาพหลัก (KPI) เป็นตัวชี้วัดประเภทหนึ่งซึ่งช่วยให้ตรวจวัดเป้าหมายทางธุรกิจและวัดความคืบหน้าของธุรกิจให้เป็นไปตามเป้าหมายเหล่านั้น KPI ควรตรวจวัดผลลัพธ์ที่สำคัญที่สุดต่อธุรกิจเช่นเดียวกับชื่อที่แสดงความหมาย KPI ซึ่งจะคอยติดตามความคืบหน้าตามเป้าหมายกลยุทธ์ระดับสูงของธุรกิจ (Amazon Ads, 2024)

2. การวัดผลการดำเนินงานแบบดุลยภาพ (Balance Scorecard: BSC) คืออะไร ?

การวัดผลการดำเนินงานแบบดุลยภาพ (Balance Scorecard) เรียกว่า BSC คือ เครื่องมือซึ่งเกิดจากแนวความคิดที่ช่วยให้องค์การในการแปลงกลยุทธ์ให้เป็นการปฏิบัติ โดยเริ่มต้นที่วิสัยทัศน์ ภารกิจและกลยุทธ์ขององค์การ ซึ่งเป็นขั้นของการกำหนดปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จ เป็นระบบการวัดผลการดำเนินงานที่ถ่ายทอดวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ขององค์การสู่การปฏิบัติ และสะท้อนการดำเนินงานในมุมมอง 4 ด้านหลัก คือ ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้/การพัฒนาสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ

องค์ประกอบของ Balanced Scorecard มีดังนี้

1. วัตถุประสงค์ (Objective) เพื่อกำหนดวัตถุประสงค์แต่ละมุมมองที่ใช้ชี้วัด
2. ตัวชี้วัด (Performance Indication) เป็นตัวชี้วัดที่จะแสดงให้เห็นว่า การวัดผลนั้นได้บรรลุตามวัตถุประสงค์หรือไม่

3. เป้าหมาย (Target) เป็นค่าตัวเลขที่ตั้งไว้เพื่อให้องค์การบรรลุถึงค่านั้น ๆ

4. แผนงาน โครงการ ที่กำหนดไว้ (Initiatives) เพื่อการปฏิบัติงานที่เป็นลำดับเป็นขั้นเป็นตอนในการวัดผล (Prasong Uthai, 2023)

3. การเทียบเคียงสมรรถนะ (Benchmarking) คืออะไร ?

Benchmarking คือ การวัดเปรียบเทียบเป็นเครื่องมือและกลไกในการพัฒนาองค์การ เป็นการจัดการ การดำเนินธุรกิจหรือกระบวนการงานให้ดีขึ้น โดยวัดเปรียบเทียบสมรรถนะกับธุรกิจที่เก่งกว่าหรือเก่งที่สุดแล้วเรียนรู้วิธีการเพื่อ พัฒนาธุรกิจของตนให้ทัดเทียมกับผู้อื่น (Suraphan Chantadaensuan, 2017) เป็นกระบวนการแลกเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติ ที่เป็นเลิศ (best practices) กับองค์กรอื่นภายใต้กฎกติกาสากล โดยมีแนวคิดที่ว่า องค์กรใดองค์กรหนึ่งนั้นไม่ได้เก่งไปทุก เรื่อง มีองค์กรที่เก่งกว่าในบางเรื่อง การศึกษาจากประสบการณ์ตรงขององค์กรอื่น แล้วนำมาประยุกต์ให้เหมาะสม ช่วย ประหยัดเวลาและลดการดำเนินงานแบบลองผิดลองถูก ทำให้สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานรวมทั้งมีศักยภาพใน การแข่งขัน (Pairoj Khanapool, 2024)

4. ซิกซ์ซิกมา (Six Sigma) คืออะไร ?

Six sigma มุ่งเน้นการลดความผิดพลาด ลดความสูญเสีย เป็นการรวมกันระหว่างอำนาจแห่งคน (Power of people) และอำนาจแห่งกระบวนการ (Process Power) ซึ่งถ้าตัว Six sigma มีค่าสูงหรือมีความผันแปรมากขึ้นเท่าไร ก็เปรียบเสมือนมีการทำข้อผิดพลาดมากขึ้นเท่านั้น ซึ่งโอกาสที่จะเกิดข้อผิดพลาดตัวนี้เรียกว่า DPMO (Defects Per Million Opportunities) Six sigma การปรับปรุงขีดความสามารถในการทำงานให้ได้ตามเป้าหมายที่กำหนด นำมาซึ่งความพอใจของ ลูกค้า (Katika Meksute, 2024)

5. ระบบบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (RBM) คืออะไร ?

ความหมายของระบบบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Results Based Management) จะต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมายของงาน และกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จ (Key Performance Indication : KPIs) ไว้ล่วงหน้า โดยให้ผู้บริหารทุก ระดับ สมาชิกขององค์กรและตลอดถึงผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่าง ๆ เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานขององค์กรมีส่วนร่วมใน การคิดในการบริหารจัดการ การตัดสินใจ การร่วมแก้ไขปัญหา เพื่อให้งานบรรลุผลภายในเวลาและทรัพยากรที่จำกัด (Prasong Uthai, 2023)

6. การรื้อปรับระบบ (Re-engineering) คืออะไร ?

การรื้อปรับระบบ (Re-engineering) คือ การทบทวนความคิดพื้นฐาน และการออกแบบกระบวนการในการทำงานใหม่โดยสิ้นเชิง เพื่อให้บรรลุการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงขนาดใหญ่ในผลงาน เช่น ต้นทุน คุณภาพ บริการ และความรวดเร็ว หลักการของการรื้อปรับระบบ

1. การคิดใหม่จากพื้นฐาน (Fundamental rethinking)
2. การออกแบบใหม่อย่างถอนรากถอนโคน (Radical redesign)
3. การปรับปรุงที่ส่งผลอย่างใหญ่หลวง (Dramatic improvements)
4. เน้นการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงาน (Process-oriented) (Somjai Luangkham, 2024)

7. ทฤษฎี Z คืออะไร ?

ทฤษฎี Z โดย ศาสตราจารย์วิลเลียม โออุชิเป็นแนวความคิดการจัดการที่ผสมผสานแนวความคิดแบบอเมริกันและ ญี่ปุ่น โดยองค์การจะให้ความสำคัญกับความมั่นคงในการจ้างงาน การตัดสินใจที่เป็นเอกฉันท์ การมอบหมายอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบให้บุคคล การประเมินผลและการเลื่อนตำแหน่งแบบเป็นขั้นบันไดและเป็นค่อยเป็นค่อยไป แต่มีระบบ ประเมินที่ชัดเจน การเติบโตในเส้นทางอาชีพมีความชัดเจน เนื่องจากทฤษฎี Z มีแนวทางการพัฒนามาจากการบริหารของ ประเทศสหรัฐอเมริกา (บริหารด้วยทฤษฎี A) กับประเทศญี่ปุ่น (บริหารด้วยทฤษฎี J) ในการทำงานที่ทำความเข้าใจทฤษฎี Z นั้น จึงควรที่จะศึกษาทำความเข้าใจทฤษฎี A และทฤษฎี J ก่อน

ทฤษฎี A (American Theory) ว่าด้วยการบริหารจัดการร่วมสมัยตามแบบของอเมริกา ซึ่งองค์กรเน้นการจ้าง งานระยะสั้น พนักงานมีความรับผิดชอบและการตัดสินใจของตนเอง ไม่เน้นปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ในการบริหารจัดการ แบบนี้ต้องอาศัยการจัดการจากพื้นฐานของบุคคล

ทฤษฎี J (Japan Theory) ว่าด้วยการบริหารจัดการแบบญี่ปุ่น ซึ่งมีลักษณะเน้นการจ้างงานตลอดชีวิต หรือ Lifetime Employment มีการเลื่อนตำแหน่ง มีความผูกพันกัน ส่งเสริมให้มีการฝึกงานอย่างค่อยเป็นค่อยไป แต่ผลเสียคือต้องเลี้ยงคนที่มีประสิทธิภาพการทำงานต่ำไว้ในหน่วยงานจนตลอดชีวิต ต้องมีการตัดสินใจที่ต้องได้รับการยอมรับจากที่ประชุม ซึ่งเป็นผลดี แต่ผลเสีย คือ อาจเกิดความล่าช้า

จากที่ศาสตราจารย์วิลเลียม โออูชิ ศึกษาและวิเคราะห์จุดเด่น จุดด้อยของทั้ง 2 ทฤษฎีตัวอย่าง แล้วนำมาสร้างเป็นทฤษฎีร่วมสมัย (Blend Together) หรือการนำมาผสมผสานให้เป็นหนึ่งเดียวกัน เรียกว่า ทฤษฎี Z ซึ่งเป็นแนวคิดของการบริหารจัดการเชิงจินตนาการ โดย

- 1) Long Term Employment หรือการจ้างงานระยะยาวขึ้น ซึ่งเป็นทางสายกลาง คือ ไม่ต้องจ้างตลอดชีวิตแต่ก็ไม่ใช้การจ้างแบบระยะสั้น แต่เน้นการจ้างในระยะเวลาที่นานพอสมควรแล้วสร้างความผูกพัน
- 2) Individual Responsibility คือ จะต้องมีความรับผิดชอบส่วนบุคคล ซึ่งนำเอาหลักแนวคิดแบบอเมริกันมาใช้กับบุคลากรในหน่วยงานให้มีความรับผิดชอบต่อตนเอง กล้าตัดสินใจ ไม่ต้องขึ้นอยู่กับผู้บริหารมากเกินไป
- 3) Consensual Decision Making คือ การตัดสินใจต้องทำเป็นทีม ต้องมีการพูดคุย ถึงผลดีผลเสียของการบริหารจัดการแบบต่าง ๆ

เมื่อก้าวถึงทฤษฎี Z A J ก็มักจะมีคนพูดถึงทฤษฎี X Y ที่พัฒนาขึ้นมาก่อน เป็นการศึกษาทฤษฎีจิตวิทยาที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมกำกับพฤติกรรมของมนุษย์ การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน และภาวะผู้นำ ที่ถือว่าเป็นประโยชน์อย่างมากต่อผู้บริหาร Douglas Mc Gregor ได้ค้นพบแนวคิด “พฤติกรรมองค์การ” และสรุปว่า กิจกรรมการบริหารจัดการล้วนมีสาเหตุรากฐานมาจากทฤษฎีพฤติกรรมมนุษย์ (Human Behaviors) ซึ่งเป็นไปตามกรอบทฤษฎี X และทฤษฎี Y

ลักษณะที่สำคัญของการบริหารองค์การตามทฤษฎี Z

1. ระยะเวลาจ้างงานระยะยาว เป็นไปตลอดชีพ (Lifetime Employment)
2. การประเมินและเลื่อนตำแหน่ง (Slow Evaluation and Promotion) การเลื่อนขั้นเป็นไปอย่างรวดเร็วปานกลาง ระยะเวลาเลื่อนขั้นต่าง ๆ จะสอดคล้องกับสภาพแวดล้อม และการประเมินผลงานของแผนงานระยะกลางและระยะยาว
3. ลักษณะงานอาชีพ (Nonspecialized Career Paths) แนวทางอาชีพกึ่งเฉพาะด้าน เพราะไม่ถึงกับต้องหมุนเวียนไปทำงานทุก ๆ อย่างในบริษัท แต่เปิดโอกาสให้พนักงานของตนได้มีประสบการณ์ในสายงานหนึ่ง
4. การบริหารมีระบบการควบคุมที่ไม่มีรูปแบบ (Implicit Control Mechanisms) เป็นการควบคุมการบริหารแบบอเมริกัน ใช้ระบบ MBO กลไกการควบคุมงานอยู่ในจุดสมดุล ระหว่างแบบทางตรงและแบบทางอ้อม โดยสร้างให้เกิดบรรยากาศของความไว้วางใจ (trusts) ขึ้นในองค์การ
5. การตัดสินใจแบบมีส่วนร่วม (Consensual Decision Making)
6. การทำงานและมนุษย์สัมพันธ์ในองค์การ

มีอิสระเป็นตัวของตัวเอง มีเสรีภาพเท่าเทียมกันยึดหลัก ชื่อสัตย์ต่อกัน (trust) ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (subtlety) ความใกล้ชิดและเป็นกันเอง (intimacy) ไม่เน้นถึงการปฏิบัติต่อกันในระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้บังคับบัญชา โดยเพิ่มความเอาใจใส่ต่อบุคคลได้บังคับบัญชามากยิ่งขึ้น และเน้นการประสานงานกันในระหว่างคนในระดับเดียวกัน ให้ทุก ๆ คนปฏิบัติต่อกันในฐานะ คนกับคน มิใช่ในฐานะ เจ้านายกับลูกน้อง (Luksamee P, 2024)

8. การควบคุมคุณภาพ (Quality Control: QC) คืออะไร ?

โดยปกติสินค้าที่มีคุณภาพดีจะมีราคาที่สูงกว่าสินค้าที่มีคุณภาพด้อยกว่า ราคาที่ถูกกำหนดขึ้นจึงมีค่าขึ้นอยู่กับคุณภาพของสินค้า QC (Quality Control) คือการควบคุมคุณภาพสินค้าให้เป็นไปตามคุณสมบัติที่กำหนดไว้ ด้วยกระบวนการการตรวจสอบตำหนิและจุดบกพร่องของผลิตภัณฑ์ เป็นการวิเคราะห์สาเหตุปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น แล้วจึงทำการแก้ไขปรับปรุงเพื่อให้ผู้ผลิตสามารถทำการผลิตสินค้าที่มีคุณภาพใกล้เคียงกับคุณสมบัติที่ตั้งไว้มากที่สุด ส่วน QA (Quality Assurance) คือการประกันคุณภาพ โดยกระบวนการตรวจสอบและควบคุมคุณภาพของสินค้าด้วยการวิเคราะห์หาสาเหตุข้อบกพร่องและความผิดพลาดของผลิตภัณฑ์ มาเป็นหลักในการผลิตสินค้า ซึ่งจะเป็กระบวนการที่แตกต่างจาก QC เนื่องจากเป็นการตรวจสอบกระบวนการผลิตตั้งแต่เริ่มต้นแทนการคัดแยกของเสียออกจากของดีในขั้นสุดท้าย การควบคุมคุณภาพ (QC) และการประกันคุณภาพ (QA) เป็นกระบวนการตรวจสอบเพื่อทำการป้องกันความผิดพลาดที่จะส่งผลต่อ

คุณภาพของสินค้าและบริการในทุกด้าน ทั้งนี้คุณลักษณะของผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพต้องสามารถปฏิบัติงานได้ (performance) คือ ผลิตภัณฑ์มีความสามารถในการใช้งานได้ตามหน้าที่ที่ได้ถูกกำหนดไว้ มีความสวยงาม (aesthetics) คือ สินค้าสามารถดึงดูดใจลูกค้าได้ในทุก ๆ ด้าน ได้แก่ กลิ่น รสชาติ รูปร่าง ผิวสัมผัส สี สัน เป็นต้น (Chai Charoen Tech, 2024)

9. การบริหารคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management: TQM) คืออะไร ?

ปัจจุบันในโลกของธุรกิจมีการแข่งขันสูงมาก นวัตกรรมทางด้านการบริหารจัดการก็มีการเปลี่ยนแปลงอย่างชัดเจน กระบวนการจัดการขององค์กรที่จะช่วยนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จต้องครอบคลุมในหลายสิ่งหลายอย่าง สำหรับหลักการในการบริหารจัดการที่ถือว่ามีประสิทธิภาพมากที่สุดหลักการหนึ่ง คือการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร หรือการบริหารคุณภาพโดยรวม ซึ่งเป็นแนวทางในการบริหารขององค์กรที่มุ่งเน้นเรื่องคุณภาพ โดยสมาชิกทุกคนขององค์กรมีส่วนร่วมและมุ่งหมายผลกำไรระยะยาวด้วยการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า รวมทั้งการสร้างผลประโยชน์แก่สมาชิกขององค์กรและแก่สังคม

หลักการของการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Suraphan Chantadaensuwan, 2017) ประกอบด้วย

1. ความมุ่งมั่นตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้วยคุณภาพ (Quality : Q) ต้นทุนต่ำ (Cost : C) และการส่งมอบทันเวลาลูกค้าประทับใจ (Delivery : D)
2. การสร้างขวัญกำลังใจให้กับพนักงาน (Moral : M)
3. การสร้างระบบความปลอดภัยในการทำงาน (Safety : S)
4. การประสานประโยชน์และสร้างระบบความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างหน่วยงานภายในองค์กร
5. มีเกณฑ์การประเมินผลงานที่เป็นมาตรฐาน มีเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพแสดงผลการตรวจประเมินได้อย่างชัดเจน
6. ยอมรับฟังและรับข้อเสนอแนะปรับปรุงงานของพนักงาน
7. ใช้ระเบียบวิธี PDCA (Plan Do Check Action) สร้างมาตรฐานขึ้นทุกหน่วยงาน
8. ประเมินผลงานแล้วเปิดโอกาสให้มีการแก้ไขปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง
10. กิจกรรม 5 ส คืออะไร ?

กิจกรรม 5ส เป็นกิจกรรมที่เป็นเครื่องมือสร้างความเป็นระเบียบเรียบร้อยในองค์กร 5ส หรือ 5S คือเครื่องมือสร้างความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในองค์กร และใช้พื้นที่ในองค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุดด้วยหลักตามแบบญี่ปุ่น ที่ประกอบไปด้วย

1. สะสาง (Seiri / Sort) เริ่มต้นแยกสิ่งที่ต้องการจัดระเบียบ โดยต้องชัดเจนระหว่าง “สิ่งที่จำเป็น” และ “สิ่งที่ไม่จำเป็น” หรือแยกสิ่งต่าง ๆ ให้อยู่เป็นหมวดหมู่ชัดเจนว่าเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานหรือไม่
 2. สะดวก (Seiton / Set in Order) นำสิ่งที่สะสางมาจัดให้เป็นระเบียบ โดยคำนึงถึงกระบวนการใช้งานและความปลอดภัย
 3. สะอาด (Seiso / Shine) เป็นการสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานให้น่ารื่นรมย์และน่าทำงาน ซึ่งสิ่งนี้มีผลอย่างมากต่อจิตใจพนักงานในความรู้สึกดีกับการทำงาน
 4. สุขลักษณะ (Seiketsu / Standardize) ปรึกษารื้อว่าอะไรคือมาตรฐานสุขลักษณะที่พนักงานต้องการเพื่อที่ว่า ทุกคนจะได้ปฏิบัติรักษาความเป็นระเบียบเรียบร้อยตามมาตรฐานนั้น ๆ
 5. สร้างนิสัย (Shitsuke / Sustain) นับเป็นขั้นตอนที่สำคัญมากและยากที่สุด เพราะคำว่า “นิสัย” ไม่ได้ขึ้นเกิดแค่การทำเพียงครั้งเดียว แต่เกิดจากการหมั่นปฏิบัติซ้ำ ๆ เป็นประจำจนกลายเป็นเรื่องปกติ
- โดยกิจกรรมนี้ มีวัตถุประสงค์หลัก ๆ เพื่อลดต้นทุน และการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานภายในองค์กรอย่างถาวร (SAKID Team, 2022)

11. แนวคิดการทำให้ดีขึ้น (Kaizen) คืออะไร ?

หลักการไคเซ็น หรือ Karakuri Kaizen คือ แนวคิดแบบญี่ปุ่น สำหรับภาคอุตสาหกรรมและโรงงานต่าง ๆ ที่เน้นให้พนักงานทุกคนร่วมกันพัฒนาปรับปรุง เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานด้านการผลิตมากขึ้น เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นหน้างานจากการสังเกตของคนที่ทำจริง

หัวใจสำคัญของแนวคิดนี้ก็คือ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) โดยมีกลไกการทำงานแบบง่าย ๆ ค่อย ๆ พัฒนา ปรับทีละเล็กทีละน้อย แต่เน้นความต่อเนื่อง หากธุรกิจ หรือโรงงานอุตสาหกรรมนำแนวคิด Kaizen มาประยุกต์ใช้ในงานด้านสายการผลิต ถือเป็นหลักการบริหารงานที่จะช่วยให้ผลผลิตเป็นไปตามมาตรฐานเดิม แต่พัฒนาให้ดีขึ้นเรื่อยๆ อย่างต่อเนื่อง ลดการสูญเสีย หรือเกิดของเสียในงานการผลิตเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น พัฒนาด้านบุคลากร องค์กร และกระบวนการผลิตที่ดีขึ้น ลดต้นทุนต่าง ๆ ทั้งวัตถุดิบ เวลา แรงงาน ช่วยเพิ่มกำไร

หลักการตามแนวคิดไคเซ็น (Kaizen)

แนวคิดไคเซ็น (Kaizen) เริ่มต้นง่าย ๆ ด้วยการกำจัด 3M ที่มักเกิดขึ้นในงานด้านการผลิต

1. Muda ความสูญเปล่า : จากการขนส่ง การรอ การผลิตมากเกินไป หรือเกิดของเสีย
2. Mura ความไม่สม่ำเสมอ : วิธีการทำงานหรือปริมาณผลผลิตที่ไม่สม่ำเสมอ ไม่มีความคงที่
3. Muri การทำงานเกินกำลัง : ประสิทธิภาพการทำงานน้อยลง เกิดความเครียด อាកการล่า

โดยขั้นตอนในการทำไคเซ็น มีดังนี้:

1. ระบุปัญหา
2. วิเคราะห์ปัญหา
3. วางแผนปรับปรุง/แก้ไข การกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของการปรับปรุง
4. ดำเนินการปรับปรุง/แก้ไข

5. ตรวจสอบผล ทำการตรวจสอบผลลัพธ์ของการปรับปรุงโดยการวัดและวิเคราะห์ผลการดำเนินการ เปรียบเทียบกับเป้าหมายที่ตั้งไว้

6. ประเมินผลว่าสามารถทำให้กระบวนการทำงานดีขึ้นอย่างไร เรียนรู้จากกระบวนการและนำบทเรียนเหล่านั้นมาใช้ในการปรับปรุงครั้งต่อไป (CREFORM yazaki, 2024)

12. OKRs คืออะไร ?

OKRs ย่อมาจาก Objectives and Key Results คือ เครื่องมือตั้งเป้าหมาย (Objectives) และกำหนดตัววัดผลที่ทำให้เป้าหมายเป็นจริง (Key Results) ซึ่งมีการริเริ่มโดยบริษัท Intel มาตั้งแต่ปี 1974 แต่เพิ่งจะเป็นที่รู้จักกันกว้างขวางเมื่อ บริษัท Google ก่อตั้งขึ้นและนำเครื่องมือนี้ไปใช้ในการกำหนดเป้าหมายและขับเคลื่อนองค์กรในปี 1999 จนประสบความสำเร็จเป็นอย่างมาก หลายองค์กรโดยเฉพาะบริษัทด้านเทคโนโลยีก็นำ OKRs มาใช้บ้าง OKRs เป็นการตั้งเพียงไม่กี่ข้อและจะตั้งเป้าหมายรายไตรมาส (Quarter) ไม่ใช่หนึ่งปีเหมือนเครื่องมือตัวอื่น เพื่อให้สามารถจดจ่อกับเป้าหมายและมุ่งมั่นทำงานสำเร็จให้ได้ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว มีข้อได้เปรียบกว่าเครื่องมือตัวอื่น ๆ เช่น ยืดหยุ่นและทันความเปลี่ยนแปลงได้ แตกต่างจาก OKIs (Key Performance Indicators) ที่ต้องรอประเมินเมื่อสิ้นปี (Prasong Uthai, 2023)

13. ระบบการให้รางวัลพนักงานดีเด่น คืออะไร ?

เป็นการจูงใจพนักงานด้วยการใช้รางวัล ซึ่งเป็นการเสริมสร้างความพึงพอใจในการทำงาน จะต้องเลือกใช้รางวัลให้มีความเหมาะสม โดยการสร้างสมดุลระหว่างรางวัลรูปแบบต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นรางวัลที่เป็นตัวเงินและรางวัลที่ไม่เป็นตัวเงิน (Chonticha Tippratum, Jirawan Kongklay, & Chalermchai Kittisaknawin, 2017)

2.5 การดำเนินธุรกิจระหว่างประเทศในยุคดิจิทัล

ในช่วงการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ที่ผ่านมา ในขณะที่คนส่วนใหญ่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 แต่ในเวลานั้นก็เป็นจังหวะและโอกาสให้กับหลายธุรกิจที่ปรับเปลี่ยนตัวเองได้อย่างรวดเร็ว จนประสบความสำเร็จขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ ตัวอย่างเช่น ธุรกิจการค้าออนไลน์อย่าง Lazada Shopee ธุรกิจบันเทิงออนไลน์อย่าง NETFLIX VIU ธุรกิจขนส่งรวมถึงดีลิเวอรี่อย่าง Grab LINE KERRY FLASH ธุรกิจประชุมสื่อสารอย่าง ZOOM VOOV ธุรกิจการเงินอย่าง Fintech ต่าง ๆ ทั้งหมดล้วนมีอัตราการเติบโตของธุรกิจแบบเพิ่มขึ้นอย่างก้าวกระโดด และโตเร็วกว่าแผนการที่ได้วางไว้ ความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วที่เกิดขึ้นด้วยสาเหตุจากการกักตัวและทำงานอยู่บ้านมากขึ้นนี้ได้เกิดขึ้นพร้อม ๆ กันทุกทวีปทั่วโลก

ธุรกิจยุคนี้เป็นยุคดิจิทัล การสื่อสารเข้าได้ถึงทุกมุมโลก ผู้ซื้อมีโอกาสที่จะเลือกซื้อสินค้าได้ตามความพอใจ ดังนั้นผู้ขายจะวางกลยุทธ์อย่างไร เพื่อให้ผู้ซื้อบรรลุถึงการมีตัวตนของสินค้าและตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการ จะทำอย่างไร

ให้ลูกค้าที่ซื้อไปแล้วกลับมาซื้อซ้ำได้อีก และยังบอกต่อให้คนอื่นมาซื้อด้วย เจ้าของธุรกิจหากต้องการทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จจำเป็นต้องศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความต้องการที่แตกต่างกันของลูกค้า โดยเฉพาะสินค้าที่มีการจำหน่ายไปทั่วโลก ซึ่งหมายถึงรูปแบบความชอบที่แตกต่างกันของผู้บริโภคในแต่ละประเทศ นั่นคือสาเหตุที่ทำให้ McDonald ที่เป็นธุรกิจอาหารจานด่วนข้ามชาติชื่อดังระดับโลกยังจำเป็นต้องพัฒนารสชาติเบอร์เกอร์ให้มีความเข้ากับ ความชอบของคนในท้องถิ่นให้ได้มากที่สุด ในขณะที่แต่ละประเทศมีการจำหน่ายสินค้าที่ต่างกัน เพื่อทำให้ผู้บริโภครับรู้ได้ถึงความเป็นท้องถิ่นที่มีมาตรฐานระดับสากลของ McDonald ได้ ดังนั้นการสร้าง ความแตกต่างจากคู่แข่ง และทำให้ผู้บริโภครับรู้ถึงการมีอยู่ของสินค้าและบริการของเราเป็นสิ่งที่สำคัญในยุคดิจิทัล

นอกเหนือจากการสร้างความต่างให้กับสินค้าแล้ว รูปแบบการขายแบบดั้งเดิมที่เป็น B2B หรือ Business-to-Business ธุรกิจเริ่มทำการซื้อขายกับองค์กรธุรกิจด้วยกันเองก่อน มากกว่าแบบอื่น แต่พอเมื่อมีเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามา ก็ก่อให้เกิดรูปแบบใหม่อย่าง B2C หรือ Business-to-Customer และ C2C มากขึ้นในวงกว้าง ซึ่งที่เห็นได้ชัดในวงการค้าปลีก ก็คือการซื้อขายผ่านทางแพลตฟอร์มต่าง ๆ อย่าง Shopee Lazada จนทั้งสองแพลตฟอร์มนี้ครองส่วนแบ่งการตลาดสูงมาก ในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ หรือแพลตฟอร์ม Amazon eBay Rakuten ที่ครองส่วนแบ่งการตลาดในระดับโลก แพลตฟอร์มเหล่านี้ทำให้ผู้บริโภคสามารถเลือกสรรสินค้าได้จากทุกที่ทั่วโลกโดยไม่ต้องไปที่ร้าน สามารถเทียบราคาหาส่วนลด เช็กสเปกสินค้า อ่านคอมเมนต์ของผู้ซื้อรายอื่นได้ทันที นอกเหนือจากเดิมที่จะต้องพึ่งแต่คนขาย พร้อมมีบริการส่งให้ถึงหน้าบ้าน สะดวกด้วยระบบการชำระเงินที่อยู่ตรงไหนก็ชำระได้ อีกทั้งค่าธรรมเนียมทางการเงินที่ต่ำลงมาก สิ่งต่างๆ เหล่านี้ทำได้เพียงเข้าไปดูใน App และ Social Media หรือเว็บไซต์ของสินค้าด้วยตัวลูกค้าเอง

ดังนั้นจะเห็นได้ว่ารูปแบบการค้าระหว่างประเทศในยุคดิจิทัลที่ตัวแทนจำหน่ายแบบองค์กรดั้งเดิมลดความสำคัญลงไป กลับส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคที่เพิ่มขึ้น เพราะนอกจากจะทำให้ราคาสินค้าถูกลงแล้ว สินค้าก็ถึงมือได้เร็วขึ้นเนื่องจากส่งคำสั่งซื้อโดยตรงถึงผู้ผลิต และผู้ซื้อติดต่อและคอมเมนต์แสดงความคิดเห็นในช่องทางสื่อสารกับผู้ขายได้โดยทันที (Pornthip Tantivejsak et al, 2023)

2.6 ความจำเป็นที่ต้องมีจริยธรรมในธุรกิจ

ในยุคปัจจุบันการดำเนินธุรกิจจำเป็นต้องให้ความสำคัญในเรื่องของการบริหารองค์การอย่างมีคุณธรรมและจริยธรรม ตลอดจนมีความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อให้สังคมอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข แม้ว่าในปัจจุบันนี้สังคมไทยได้ให้ความสนใจในเรื่องคุณธรรม จริยธรรมและจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจมากขึ้นก็ตาม แต่ก็ยังมีอีกหลากหลายธุรกิจที่ยังมีความไม่ชอบธรรมในการขยายตัวของธุรกิจ โดยให้ความสำคัญและสนใจต่อกำไรของธุรกิจมากกว่าคุณธรรม จริยธรรมและจรรยาบรรณ การบริหารในยุคโลกาภิวัตน์นี้ ยิ่งจำเป็นต้องมีจรรยาบรรณ ซึ่งช่วยควบคุม เสริมสร้าง ผลักดันและกระตุ้นให้นักบริหารการจัดการหรือผู้ประกอบการอาชีพต่าง ๆ ได้คำนึงถึงปัญหาที่อาจจะเกิดจากการขาดซึ่งจรรยาบรรณหรือจริยธรรม และความรับผิดชอบต่อการทำอันส่งผลกระทบในทางลบต่อตนเองและสังคม ตลอดจนสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ ในที่สุด ดังนั้นนักบริหารที่ดีจึงควรมีคุณธรรม จรรยาบรรณในอาชีพควบคู่ไปด้วย จึงจะเป็นผู้ที่ประสบความสำเร็จอย่างแท้จริง

ความจำเป็นที่ต้องมีจริยธรรมในธุรกิจ

มีเหตุผลหลายประการ เช่น

1. เพื่อความสามารถในการแข่งขัน
2. การเพิ่มผลผลิต โดยจะทำให้พนักงานมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน มีความเต็มใจ กระตือรือร้นและจงรักภักดี อันเป็นผลโดยตรงต่อการเพิ่มผลผลิต
3. ความสัมพันธ์อันดีกับผู้มีส่วนได้เสียและสาธารณชน
4. เป็นการช่วยลดความจำเป็นที่รัฐจะต้องออกกฎหมายมาบังคับ เช่น การรักษาสິงแวดล้อม หากธุรกิจยังไม่มีจริยธรรมในการประกอบธุรกิจที่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม
5. ความห่วงใยในด้านสิ่งแวดล้อมและเกียรติภูมิคุณค่าของชีวิตมนุษย์ ในปัจจุบันองค์การประชาสังคม องค์กรภาคเอกชนที่ไม่หวังผลกำไร (Non Government Organization: NGO) เข้ามามีบทบาทในสังคมและดูแลด้านสิ่งแวดล้อมมากขึ้นและมีบทบาทในการกดดัน เพื่อให้ธุรกิจมีการบริหารงานอย่างมีจริยธรรมมากขึ้น

6. ธุรกิจที่มีจริยธรรมสามารถช่วยป้องกันไม่ให้เกิดอันตรายแก่ชุมชน เช่น โรงงานอุตสาหกรรมไม่ทิ้งของเสียหรือก่อให้เกิดมลพิษต่าง ๆ

7. ธุรกิจที่มีจริยธรรมช่วยป้องกันผู้ทำงานให้กับธุรกิจนั้น ๆ เช่น การไม่ต้องกังวลกับการตรวจสอบ ทำให้เกิดความสบายใจ นอกจากนี้ธุรกิจยังสามารถดึงดูดบุคลากรเข้าร่วมงานได้ง่ายกว่า (Suraphan Chantadaensuwan ,2017)

2.7 สื่อสังคมออนไลน์กับธุรกิจดิจิทัล

สื่อออนไลน์ (Online media) มีบทบาทกับสังคมปัจจุบันอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ข้อมูลข่าวสารบนสื่อออนไลน์ซึ่งมีอยู่มากมายนี้ มีทั้งข้อมูลจริง ข่าวลือ และข่าวลวง เนื่องจากผู้ใช้อินเทอร์เน็ตสามารถทำหน้าที่ได้ทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสาร โดยมีสื่อใหม่ (New Media) อาทิ เฟซบุ๊ก ทวิตเตอร์ ไลน์ ยูทูบ ดิจิตัล เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวัน ซึ่งเพิ่มความสะดวกในการติดต่อสื่อสารแล้ว ส่วนธุรกิจดิจิทัล หมายถึง การทำธุรกิจผ่านสื่อออนไลน์ การรู้จักกลไกทางการตลาด การวิเคราะห์ระบบสารสนเทศต่าง ๆ ให้มีความพร้อมใช้งาน ธุรกิจดิจิทัลนั้นจะโยนไปถึงการออกแบบเว็บไซต์ให้มีคุณภาพ ทำให้ธุรกิจมีคนติดตามและรู้จักมากขึ้นกว่าเดิม การเรียนรู้เกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ ในเฟซบุ๊ก การเก็บสถิติผู้เข้าชมเว็บไซต์ธุรกิจดิจิทัลยังช่วยให้ธุรกิจเจริญไปในทิศทางที่ดีกว่า เป็นการเปลี่ยนแปลงธุรกิจที่มีอยู่เดิมให้เป็นธุรกิจแบบที่มีการใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยปรับเปลี่ยนโครงสร้างใหม่ให้ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ (Sirinan Lueang-aphirom, 2021)

2.8 แปรแนวโน้มการดำเนินธุรกิจในอนาคต (8 Industry's Mega Trend)

แปรแนวโน้มการดำเนินธุรกิจในอนาคตในมิติด้านเศรษฐกิจ ผู้ประกอบการและอุตสาหกรรม จากสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ โอกาสและความท้าทายในโลกยุคดิจิทัล เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัย ภายใต้ “โครงการประเทศไทยในอนาคต (Future Thailand)” ที่สนับสนุนโดยสำนักงานการวิจัยแห่งชาติ เพื่อวิเคราะห์ประเทศไทยในอีก 20 ปีข้างหน้า โดยร่วมมือกับนักวิจัยนับร้อยจากหลายหน่วยงานชั้นนำระดับประเทศ ผ่านการวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลอย่างเป็นแบบแผนใน 10 มิติสำคัญ คือ 1) ประชากรและโครงสร้างสังคม 2) สังคม ชนบท ท้องถิ่น 3) การศึกษา 4) สิ่งแวดล้อมและพลังงาน 5) เศรษฐกิจ ผู้ประกอบการและอุตสาหกรรม 6) เศรษฐกิจไทย เศรษฐกิจโลก เกษตรกรรมและการบริการ 7) วัฒนธรรมและภาษาไทย (อัตลักษณ์ความเป็นไทย) 8) การเมือง 9) บริบทโลก ปัจจัยคุกคามและความมั่นคงของประเทศ 10) คนและความเป็นเมือง โดยมีมิติต่าง ๆ จะมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน การคาดการณ์อนาคต (Foresight) จะขับเคลื่อนให้ประเทศไทยไปในทิศทางที่ต้องการ การศึกษาวิจัยอย่างเป็นระบบจะช่วยให้สามารถเข้าใจและรู้ถึงสิ่งที่มีโอกาสและสามารถเป็นไปได้ในแต่ละมิติ แรงแผดักดันจากทุกทิศทาง ไม่ว่าจะเป็นเทคโนโลยี พฤติกรรมผู้บริโภค สภาวะเศรษฐกิจ ปัญหาสิ่งแวดล้อม และการเมืองโลก นำมาซึ่งกระแสการเปลี่ยนแปลง โดยที่มิจัยของสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ ได้สรุปความคิดเห็นและมุมมองที่หลากหลายจากผู้ที่เกี่ยวข้องออกมาในมิติด้านเศรษฐกิจ ผู้ประกอบการ และอุตสาหกรรม จากแรงผลักดัน (Driving Force) สู่แปรแนวโน้มการดำเนินธุรกิจในอนาคต โดยรูปแบบธุรกิจในอนาคตที่ผู้ประกอบการต้องนำไปคิดต่อ มีดังนี้

แนวโน้มที่ 1 จากสภาพภูมิอากาศ มลภาวะ ภาวะเปียโลก ปัญหาสิ่งแวดล้อม เกิดแนวโน้ม Neo-Ecological Business สินค้าและบริการที่นำเสนอภาพลักษณ์ของการใส่ใจสิ่งแวดล้อม จะสามารถสร้างมูลค่าเพิ่มและได้รับการตอบรับจากผู้บริโภคในวงกว้าง

แนวโน้มที่ 2 จากกระแสสังคม ความยุติธรรม ธรรมาภิบาล ความโปร่งใส เกิดแนวโน้ม Ethical Business Operation องค์กรที่ยึดมั่นในสุจริต โปร่งใส และมีจริยธรรมในการทำธุรกิจ จะได้รับการสนับสนุนและการปกป้องจากภาคประชาสังคม

แนวโน้มที่ 3 จากเทคโนโลยีการสื่อสาร อินเทอร์เน็ตทุกสรรพสิ่ง (Internet of Thing) เทคโนโลยีการประมวลผลทรัพยากรขาดแคลน เกิดแนวโน้ม Everything-As-A-Service การปรับรูปแบบธุรกิจจากการผลิตสินค้าเพื่อขายมาเป็นการให้บริการ สามารถตอบสนองพฤติกรรมผู้บริโภคยุคใหม่ได้เป็นอย่างดี

แนวโน้มที่ 4 จากการเข้าใจลูกค้า ประสบการณ์ใหม่ ความเป็นปัจเจก การเข้าถึงบริการ เกิดแนวโน้ม Digital Touch Point การสร้างปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์ม นอกจากจะอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าแล้วยังช่วยให้องค์กรเข้าใจพฤติกรรมลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น

แนวโน้มที่ 5 จากเครือข่ายดิจิทัล การขนส่งไร้พรมแดน การใช้ทรัพยากรให้คุ้มค่า เกิดแนวโน้ม Micro Supply Chain กิจกรรมขนาดใหญ่ลดการพึ่งพาผู้ส่งมอบหลักไม่กี่ราย สร้างโอกาสให้กับธุรกิจขนาดเล็กทั่วทุกมุมโลก โครงข่ายการสื่อสารและการคมนาคมที่มีประสิทธิภาพ

แนวโน้มที่ 6 จากเทคโนโลยีดิจิทัล การเพิ่มประสิทธิภาพ การควบคุมต้นทุน การผลิตสินค้าเฉพาะกลุ่ม แรงงานขาดแคลน เกิดแนวโน้ม Smart production แนวคิดอุตสาหกรรม 4.0 จะช่วยให้การผลิตของธุรกิจมีความยืดหยุ่น ใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ และตอบสนองผู้บริโภคได้อย่างฉับไว

แนวโน้มที่ 7 จากระบบนิเวศผู้บริโภค ความสามารถของเทคโนโลยี การเพิ่มประสิทธิภาพ การลดต้นทุน โอกาสทางการตลาด เกิดแนวโน้ม Big Data Analytic & AI การวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่และปัญญาประดิษฐ์จะเป็นอาวุธสำคัญในการสร้างโอกาสทางธุรกิจด้วยสินค้าและบริการที่แตกต่างและนวัตกรรมที่เหนือความคาดหมาย

แนวโน้มที่ 8 จากแรงงานยุคใหม่ การควบคุมต้นทุน การผลิตน้อยชิ้น ความผันผวนของเศรษฐกิจ เกิดแนวโน้ม On-Demand Workforce รูปแบบการจ้างงานที่มีความยืดหยุ่น ช่วยให้การจัดการต้นทุนมีประสิทธิภาพ สามารถดึงดูดคนรุ่นใหม่และบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเข้ามาสู่องค์กรได้ง่ายขึ้น (Bangkokbiznews, 2020)

3. บทสรุป

การแข่งขันทางธุรกิจมีการแข่งขันที่สูงมากในสมัยปัจจุบัน ธุรกิจต้องมีการปรับตัวให้ทันต่อสถานการณ์เพื่อให้ธุรกิจสามารถแข่งขันในสภาวะปัจจุบันได้ ผู้ประกอบการหรือผู้ที่ทำหน้าที่ในการดำเนินงานธุรกิจในสมัยปัจจุบันต้องศึกษาและทำความเข้าใจและตระหนักเกี่ยวกับหลักการจัดการในประเด็นต่าง ๆ เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะในการดำเนินงานธุรกิจ แล้วเลือกสรรหลักการจัดการเพื่อนำมาประยุกต์ใช้กับธุรกิจหรือองค์กรที่ดำเนินธุรกิจอยู่ให้เหมาะสมกับเป้าหมายและสถานะในสมัยปัจจุบัน หลักการจัดการมีความสำคัญในการดำเนินงานธุรกิจตั้งแต่อดีตจนถึงสมัยปัจจุบัน ซึ่งหลักการจัดการมีวิวัฒนาการและการพัฒนาเพื่อใช้ในการออกแบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพตามยุคสมัย ซึ่งผู้ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานธุรกิจควรที่จะนำความรู้ของหลักการจัดการ หลักการจัดการสมัยใหม่ ทั้งทางด้านแนวคิด ลักษณะการดำเนินงานตามหลักการจัดการที่มีหลากหลายรูปแบบ ซึ่งเป็นความรู้ทางด้านการบริหารธุรกิจที่ผู้ที่ดำเนินธุรกิจควรมีอย่างรอบด้าน และใช้เป็นแนวทางในแก้ไขปัญหาก็กับบริษัทหรือองค์กรที่ดำเนินงานอยู่อย่างเหมาะสม ไม่ว่าจะ เป็นธุรกิจขนาดเล็ก ธุรกิจขนาดกลางหรือธุรกิจขนาดใหญ่ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล อีกทั้งในสมัยปัจจุบันนี้เป็นสมัยของการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยี ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจจำเป็นต้องศึกษาและทำความเข้าใจทางด้านเทคโนโลยี สื่อออนไลน์ต่าง ๆ ในสมัยปัจจุบันไปพร้อม ๆ กัน การที่ธุรกิจสามารถนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ สื่อออนไลน์ต่าง ๆ ในสมัยปัจจุบันมาปรับใช้ในการดำเนินงานธุรกิจของตนในสมัยปัจจุบันได้นั้น ย่อมจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าของธุรกิจที่ตนดำเนินธุรกิจอยู่และช่วยให้สามารถบริหารจัดการธุรกิจให้ดำเนินงานไปอย่างราบรื่น ซึ่งเทคโนโลยีสื่อออนไลน์ต่าง ๆ ในปัจจุบัน อาทิ เฟซบุ๊ก ทวิตเตอร์ ไลน์ ยูทูบ ดิจิตอล เป็นการติดต่อสื่อสารที่มีความสะดวกและมีความรวดเร็ว ซึ่งมีอิทธิพลอย่างมากในการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นสินค้าที่มีตัวตนที่สามารถจับต้องได้หรือที่เป็นธุรกิจบริการ อีกทั้งความจำเป็นที่ธุรกิจต้องมีจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจในยุคปัจจุบัน ซึ่งกระแสการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมกระแสการรักษ์โลกในปัจจุบันมีผลในการตัดสินใจซื้ออีกปัจจัยหนึ่งที่ธุรกิจควรที่จะคำนึงถึง ทั้งนี้เพื่อเป็นการสร้างผลกำไรให้แก่บริษัทหรือองค์กรของตนเองอย่างยั่งยืน(Sustainable Business Development Center, 2024)

4. องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

ทั้งนี้ผู้เขียนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจในสมัยปัจจุบันที่จำเป็นต้องเห็นความสำคัญในการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้กับธุรกิจเพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน สร้างยอดขายและบริหารจัดการธุรกิจของตนเองอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ที่ดำเนินธุรกิจควรศึกษาหลักการจัดการต่าง ๆ อย่างรอบด้าน เพื่อให้สามารถนำองค์ความรู้มาประยุกต์ใช้ด้วยกันอย่างเหมาะสมในการพัฒนาบริษัทหรือองค์กรของตนเองให้ทันสมัย เช่น เรื่องแพลตฟอร์มใหม่ ๆ App, Social Media หรือเว็บไซต์ ที่เป็นประโยชน์ต่อธุรกิจ ทั้งนี้เพื่อเพิ่มศักยภาพความสามารถของตนเองทางด้านการบริหารจัดการธุรกิจให้ทันต่อสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี สื่อออนไลน์ในสมัยปัจจุบัน หรือเปลี่ยนแปลงธุรกิจที่มีอยู่เดิมให้เป็นรูปแบบที่มีการใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยปรับเปลี่ยนโครงสร้างใหม่ให้ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ รวมทั้งจำเป็นต้องศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความต้องการที่แตกต่างกันของลูกค้า การสร้างความแตกต่างจากคู่แข่ง การให้ความสำคัญกับคุณธรรม

จรรยาบรรณในอาชีพควบคู่ไปด้วย ซึ่งจะเป็นการเพิ่มโอกาสในธุรกิจ ทำให้ธุรกิจที่ดำเนินกิจการอยู่นั้นสามารถแข่งขันในสภาวะปัจจุบันและเติบโตอย่างยั่งยืน

5. เอกสารอ้างอิง

- Amazon Ads. (2024). Key Performance Indicators (KPIs). Amazon. <https://advertising.amazon.com/th-th/library/guides/key-performance-indicator>
- Bangkokbiznews. (2020). *8 Industry's Mega Trend*. <https://www.bangkokbiznews.com/business/880229>
- Banchuen, K. & Banchuen, K. (2016). *Principles of Management*. Se-Education.
- Chaiharoentech. (2024). *Interesting Facts About Quality Control (QC)*. <https://www.chi.co.th/article/article-1138/>
- Chantadaensuwan, S. (2017). *Principles of Business administration (5th ed.)*. Quality Thai Trading.
- CREFORM yazaki. (2024). *Learn about the Kaizen concept, a Japanese-style efficiency management strategy*. <https://creform.co.th/th/news/what-is-kaizen-karakuri/>
- Khanapool, P. (2024). *Bechmarking*. <https://www.gotoknow.org/posts/456481>
- Khon Kaen University Geotechnology Alumni Association. (2024). *8 Factors in Business Operations in the New Era (8M in Business)*. Khon Kaen University Geotechnology Alumni Association website. <https://www.kkuga.org/kkuga-data/kkuga-article/article-8m>
- Luangkham, S. (2024). *Meaning of re-engineering*. <https://www.gotoknow.org/posts/395058>.
- Lueang-aphirom, S. (2021). *Social media for Digital Business*. Se-Education.
- Luksamee, P. (2024). *Organizational Management Theory: Theory Z by Dr. William Ouchi*. <https://luksamook.blogspot.com/p/z.html>
- Meksute, K. (2024). *What is SIGMA SIX?*. <https://katika-mek.blogspot.com/2018/05/six-sigma.html>
- Tantivejsak, P. et al. (2023). *Doing Business Internationally in the Digital Age*. *MGR online*. <https://mgronline.com/onlinesection/detail/9660000058031>
- Tippratum, C., Kongklay, J., & Kittisaknawin, C. (2017). The role of rewards in human resource management. *Journal of Graduate Studies Valaya Alongkorn Rajabhat University*, 11(1), 190-201.
- Uthai, P. (2023). *Principles of Management*. Chulalongkorn University.
- SAKID Team. (2022). *What is 5S activity? (Easy to understand in 5 minutes)*. www.sakid.app. <https://www.sakid.app/blog/what-is-5s/>
- Sustainable Business Development Center (2024). *Principles and concepts for organizational development towards sustainability*. <https://setsustainability.com/page/sustainability-management-process>