

ผู้นำที่เก่งงานคนเก่ง และการดำเนินชีวิต

(A leader who is skilled at managing people
and leading a successful life)

“ผู้บริหารที่รู้จักใช้ทรัพยากรให้เกิดผลลัพธ์สูงสุด”

“ความสำเร็จของผู้นำสะท้อนจากความสำเร็จของทีม”

“ผู้นำไม่ใช่คนที่เดินคนเดียว แต่คือคนที่พาคนอื่นไปด้วย”

“การจัดการที่ดี คือการทำให้สิ่งที่ซับซ้อนกลายเป็นเรื่องง่าย”

“ความสำเร็จขององค์กรคือผลรวมของการตัดสินใจเล็กๆ ทุกวัน”



สมชาติ กิจยรรยง

การจัดการ (Management)

- 1.“การจัดการที่ดี คือการทำให้สิ่งที่ซับซ้อนกลายเป็นเรื่องง่าย”
- 2.“ผู้จัดการที่เก่งไม่ทำงานทั้งหมดเอง แต่ทำให้ทีมทำงานได้ดีที่สุด”
- 3.“การจัดการเวลา คือการจัดการชีวิตขององค์กร”
- 4.“การวางแผนคือครึ่งหนึ่งของความสำเร็จในการจัดการ”
- 5.“ผู้บริหารที่ดีรู้จักใช้ทรัพยากรให้เกิดผลลัพธ์สูงสุด”
- 6.“การจัดการ ไม่ใช่การสั่งงาน แต่คือการประสานงาน”
- 7.“ผู้บริหารเก่งคือคนที่แก้ปัญหา ก่อนปัญหาจะเกิด”
- 8.“การจัดการที่ดีทำให้องค์กรก้าวไปข้างหน้าอย่างมั่นคง”
- 9.“การวัดผลคือหัวใจของการจัดการที่มีประสิทธิภาพ”
- 10.“ผู้จัดการที่ยิ่งใหญ่ คือผู้ที่เปลี่ยนปัญหาให้เป็นโอกาส”

ทีมและคน (Teamwork & People)

- 1.“ความสำเร็จของผู้นำสะท้อนจากความสำเร็จของทีม”
- 2.“ผู้นำที่ดีสร้างทีมที่แข็งแกร่ง ไม่ใช่ทำงานแทนทีม”
- 3.“คนเก่งสร้างงาน แต่ทีมเก่งสร้างองค์กร”
- 4.“ทีมที่ดีต้องการผู้นำที่ฟัง ไม่ใช่แค่สั่ง”
- 5.“การจัดการที่ยิ่งใหญ่ คือการจัดการคนด้วยหัวใจ”
- 6.“ทีมที่ดีไม่ได้วัดจากจำนวน แต่จากความสามัคคี”
- 7.“ผู้นำที่ดีรู้จักมอบความไว้วางใจ”
- 8.“การลงทุนที่คุ้มค่าที่สุดคือการลงทุนในคน”
- 9.“ทีมที่แข็งแกร่งเกิดจากความเข้าใจ ไม่ใช่เพียงกฎระเบียบ”
- 10.“ผู้นำที่เก่งไม่สร้างผู้ตาม แต่สร้างผู้นำรุ่นต่อไป”

หน้าลิขสิทธิ์อีบุ๊ก

สถาบันส่งเสริมการพัฒนาบุคลากร(IBC GROUP)

ผู้นำที่เก่งงานเก่งคนเก่งคิดและเก่งการดำเนินชีวิต

(A leader who is skilled at managing people and leading
a successful life)

ราคา-220-บาท

ข้อมูลบรรณานุกรมของหอสมุดแห่งชาติ

“ผู้นำจะยิ่งใหญ่ได้ เพราะมีการสรรหาการพัฒนาบุคลากรและรักษา
คนในองค์กรที่ดี”

“คนฉลาดและตัดสินใจได้ดี ต้องเรียนรู้จากผู้มีประสบการณ์ หรือ
เรียนรู้จากคนที่เก่งที่สุด”

“ผู้นำต้องรอบคอบ หมั่นเพียร เรียนรู้แบบไม่สิ้นสุด และต้องยอมรับ
ฟังคนที่เก่งกว่าเรา (ใจกว้าง)”

“เป็นผู้นำต้องทำอะไรต้องมีคุณค่าให้มาก ทำแบบที่คนอื่นทำไม่ได้ ทำ
ธุรกิจที่ในโลกนี้ยังไม่ทำ”

-ISBN(E-BOOK)-978-616-95068-4-3

บรรณาธิการต้นฉบับ สมชาติ กิจยรรยง

ศิลปกรรม/ออกแบบปก นางสาววีรวรรณ ไชยวัชรนนท์

พิสูจน์อักษรโดย นางสาววีรวรรณ ไชยวัชรนนท์

อีเมล skillupinter@gmail.com

จัดพิมพ์และจัดจำหน่ายโดยสมชาติ กิจยรรยง

399 ถ.ลาดพร้าว121 คลองจั่น บางกะปิ กทม.10240

คำนำ

ผู้นำที่เก่งงานเก่งคนเก่งคิดและเก่งการดำเนินชีวิต

(A leader who is skilled at managing people and leading a successful life)

ผู้นำที่เก่งงาน เก่งคน เก่งคิด และเก่งการดำเนินชีวิต คือผู้นำที่ครบเครื่องรอบด้าน มีความสามารถในการวางแผนและทำงานให้สำเร็จ (เก่งงาน/คิด) สร้างความสัมพันธ์และจูงใจทีมงาน (เก่งคน) จัดการตนเองได้ดี มีวินัย และปรับตัวเก่ง (เก่งคิด/ดำเนินชีวิต) พร้อมทั้งมีวิสัยทัศน์ มีความรับผิดชอบ และเป็นแบบอย่างที่ดี เพื่อนำทีมและองค์กร ไปสู่เป้าหมายอย่างยั่งยืน ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว.

องค์ประกอบสำคัญของผู้นำ 4 ด้าน

1. เก่งคิด (Strategic Thinking & Problem Solving)

วิสัยทัศน์และวางแผน: มองเห็นภาพรวม มองการณ์ไกล กำหนดเป้าหมายชัดเจน และวางกลยุทธ์ได้.

การตัดสินใจและแก้ปัญหา: กล้าตัดสินใจ เด็ดขาด ใช้เหตุผล และหาทางออกอย่างสร้างสรรค์.

คิดวิเคราะห์: มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ คิดนอกกรอบ และวิเคราะห์สถานการณ์ได้ดี.

2. เก่งงาน (Technical Excellence & Execution)

เชี่ยวชาญในงาน: มีความเข้าใจลึกซึ้งในงานที่ทำ เพื่อชี้นำทีมได้มั่นใจ.

ลงมือทำ: มีความรับผิดชอบสูง ทำงานรวดเร็ว แม่นยำ และมีประสิทธิภาพ.

บริหารจัดการ: จัดการทรัพยากรและมอบหมายงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์สูงสุด.

3. เก่งคน (People Skills & Empathy)

การสื่อสาร: สื่อสารชัดเจน รับฟังอย่างตั้งใจ สร้างบรรยากาศที่ปลอดภัยให้ทีมกล้าแสดงออก.

สร้างความสัมพันธ์: ซื่อใจคน สร้างความไว้วางใจและความผูกพันในทีม. **เข้าใจและพัฒนาคน:** เข้าใจตนเองและผู้อื่น ให้คำปรึกษาสนับสนุน และส่งเสริมให้ทีมเติบโต.

4. เก่งการดำเนินชีวิต (Adaptability & Self-Management)

ปรับตัวเก่ง: ยืดหยุ่นและปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็ว.

บริหารตนเอง: มีวินัย บริหารเวลา ควบคุมอารมณ์ และเป็นแบบอย่างที่ดี.

เรียนรู้ตลอดชีวิต: เปิดใจเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ พัฒนาตนเองไม่หยุดนิ่ง.

หัวใจสำคัญผู้นำยุคใหม่ ต้องเป็นคนดีและคนเก่งในเวลาเดียวกัน มีความซื่อสัตย์ จริ่งใจ สร้างแรงบันดาลใจ และกล้าเปลี่ยนแปลงเพื่อนำองค์กรก้าวไปข้างหน้า.

การที่จะเป็น “ผู้นำที่เก่งงานเก่งคนเก่งคิดและเก่งการดำเนินชีวิต” ได้นั้นผู้ที่ก้าวขึ้นสู่เป็นผู้นำหรือผู้บริหารทุกระดับนั้นจะต้อง “ครองตน-ครองคน-ครองงาน” ให้ได้ก็เพื่อที่จะครองความสำเร็จในการบริหารตัวตน บริหารคนและบริหารงานให้ประสบความสำเร็จไปด้วยดี

หนังสือ e-book เล่มนี้เขียนขึ้นเพื่อให้ผู้นำทุกระดับได้รับรู้ทิศทางและแนวทางในการบริหารตนบริหารคนบริหารงานให้ประสบความสำเร็จนั่นคือ “ผู้นำต้องรอบคอบ หมั่นเพียร เรียนรู้แบบไม่สิ้นสุด และต้องยอมรับฟังคนที่เก่งกว่าเรา (ใจกว้าง)” “เป็นผู้นำต้องทำอะไรต้องมีคุณค่าให้มาก ทำแบบที่คนอื่นทำไม่ได้ ทำธุรกิจที่ในโลกนี้ยังไม่ทำ” “ผู้นำจะยิ่งใหญ่ได้ เพราะ ลงมือทำ” “คนฉลาดและตัดสินใจได้ดีต้องเรียนรู้จากผู้มีประสบการณ์ หรือเรียนรู้จากคนที่เก่งที่สุด” ซึ่งหนังสือเล่มนี้ได้ให้ความกระจ่างแก่ท่านแล้ว

ด้วยความปรารถนาดี

สมชาติ กิจยรรยง

สารบัญผู้นำที่เก่งงานเก่งคนเก่งคิดและเก่งการดำเนินชีวิต

(A leader who is skilled at managing people and leading
a successful life)

เรื่อง	หน้า
บทที่ 1 ผู้บริหารในสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง (Executives in a changing environment)	1
บทที่ 2 พัฒนาตนเองสู่ความสามารถที่หลากหลาย (Develop yourself to have diverse skills)	13
บทที่ 3 -9M และ 7P กับแนวทางการบริหาร (9M and 7P as a management approach)	26
บทที่ 4 คุณสมบัตินำที่ควรจะเป็น (Leadership qualities that should be)	40
บทที่ 5 บริหารธุรกิจยุคใหม่ให้โชติช่วงชัชวาล (Manage your modern business to achieve great success)	52
บทที่ 6 ผู้บริหารในสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง (Executives in a changing environment)	65
บทที่ 7 กลยุทธ์สมัยใหม่ในการจัดการสมัยใหม่ (Modern management strategies)	79
บทที่ 8 การคิดเชิงสัมพันธ์สร้างสรรค์บุคลากร (Relational thinking creates positive employee development)	87

สารบัญผู้นำที่เก่งงานเก่งคนเก่งคิดและเก่งการดำเนินชีวิต

(A leader who is skilled at managing people and leading
a successful life)

เรื่อง	หน้า
บทที่ 9 รับมือกับความท้าทายใหม่ในงานบริหาร (Addressing new challenges in management)	98
บทที่ 10 การคิดที่อดทนอดกลั้นทำได้ไหม (Is it possible to think with tolerance?)	115
บทที่ 11 การบริหารที่ทำให้พนักงานมีส่วนร่วม (Management that encourages employee participation)	129
บทที่ 12 เทคนิคการบริหารเวลาอย่างมีประสิทธิภาพ (Effective time management techniques)	138
บทที่ 13 การมอบหมายงานอย่างมีประสิทธิภาพ (Effective task assignment)	162
บทที่ 14 การบริหารบุคคล หรือทีมงานที่ก่อปัญหา (Managing problematic individuals or teams)	175
บทที่ 15 กลยุทธ์การบริหารองค์กรภายใต้ สภาวะการณ์เปลี่ยนแปลง	180
(Organizational management strategies in changing circumstances)	
บทที่ 16 เทคนิคการแก้ไขปัญหาคความขัดแย้ง (Conflict resolution techniques)	192

สารบัญผู้นำที่เก่งงานเก่งคนเก่งคิดและเก่งการดำเนินชีวิต

(A leader who is skilled at managing people and leading
a successful life)

เรื่อง	หน้า
บทที่ 17 เทคนิคการพูดให้คำปรึกษาหารือ (Techniques for giving advice and consultation)	200
บทที่ 18 การคิดสร้างทีมให้ฉลาดอย่างไร (How to build a smart team.)	208
บทที่ 19 การพูดเพื่อตอบข้อซักถาม หรือข้อข้องใจ (Speaking in order to answer questions or concerns)	227
บทที่ 20 ผู้นำยุคใหม่กับการสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลต่างๆ (Modern leaders and building relationships with different people)	232
บทที่ 21 เทคนิคการถามต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ (Useful questioning techniques)	242
บทที่ 22 การคิดที่รู้เราแล้วรู้เขา (Thinking that involves knowing ourselves and knowing others)	248
บทที่ 23 การพูดเมื่อมีผู้อื่นไม่เห็นด้วยกับเรา (Speaking up when others disagree with us)	265
บทที่ 24 มนุษย์สัมพันธ์กับบุคคลระดับต่างๆเพื่อการบริหาร (Human relations with individuals at various levels for management purposes)	275

สารบัญผู้นำที่เก่งงานเก่งคนเก่งคิดและเก่งการดำเนินชีวิต

(A leader who is skilled at managing people and leading
a successful life)

เรื่อง	หน้า
บทที่ 25 การคิดเชิงกลยุทธ์สู่ความสำเร็จ (Strategic thinking for success)	285
บทที่ 26 แนวทางการพูดตำหนิในการทำงาน (Guidelines for giving constructive criticism at work.	300
บทที่ 27 องค์กรแห่งความสุข (Happy Workplace)	302
บทที่ 28 การคิดที่จะอยู่ในสังคมวันนี้ (Thinking about how to live in today's society)	315
บทที่ 29 การพูดปลอบใจและการพูดให้คนได้คิด (Words of comfort and words that make people think)	330
บทที่ 30 หลักการพูดสำหรับผู้บริหาร (Principles of Public Speaking for Executives)	338
บทที่ 31 การคิดให้ครบพบความสำเร็จ (Thinking comprehensively leads to success)	358
บทที่ 32 ศิลปะการพูดเพื่อให้คำแนะนำที่ดี (The art of giving good advice)	375

สารบัญผู้นำที่เก่งงานเก่งคนเก่งคิดและเก่งการดำเนินชีวิต

(A leader who is skilled at managing people and leading
a successful life)

เรื่อง	หน้า
บทที่ 33 การคิดนอกกรอบกับคิดนอกคอก	390
(Thinking outside the box versus thinking outside the box)	
บทที่ 34 การพูดกับผู้ใต้บังคับบัญชาที่ทำงานมีประสิทธิภาพต่ำ	396
(Talking to subordinates who are not performing well)	
บทที่ 35 การคิดอย่างฉลาดแบบ 80-20	412
(Smart thinking using the 80-20 ratio)	
บทที่ 36 ศิลปะการว่ากล่าว	422
(Art of reproof)	
บทที่ 37 เทคนิคการระดมสมอง	427
(Brainstorming techniques)	
บทที่ 38 การคิดเป็นภาพรวมเข้าใจคนเข้าใจโลก	437
(Thinking holistically means understanding people and the world)	
บทที่ 39 การคิดหาวิธีการพัฒนาโดยไม่จำเป็นต้องฝึกอบรม A-Z	450
(Thinking of ways to improve without needing A-Z training)	
บทที่ 40 การคิดที่ไม่มีสิ้นสุดจากกฎของศูนย์	458
(Endless thinking based on the law of zero)	

บทนำ

ผู้นำที่เก่งงานเก่งคนเก่งคิดและเก่งดำเนินชีวิต

(A leader who is skilled at managing people and leading a successful life)

ผู้นำที่เก่งงาน เก่งคน เก่งคิด และเก่งดำเนินชีวิต คือ ผู้นำที่รอบด้าน (Holistic Leader) ที่มีวิสัยทัศน์ (เก่งคิด) สามารถบริหารจัดการงานให้สำเร็จ (เก่งงาน) สร้างแรงบันดาลใจและพัฒนาคนในทีม (เก่งคน) รวมถึงมีคุณธรรม ความรับผิดชอบ และการบริหารตนเองที่ดี (เก่งชีวิต/ตน) เพื่อเป็นแบบอย่างและนำองค์กรเติบโตอย่างยั่งยืน.

องค์ประกอบของผู้นำที่ครบถ้วน:เก่งงาน (Competent in Work):มีทักษะในการทำงาน เชิงกลยุทธ์ และแก้ปัญหา.กำหนดเป้าหมายที่ท้าทายและวัดผลได้.รับผิดชอบต่อผลลัพธ์งาน 100%.

เก่งคน (People-Oriented):สร้างความเชื่อมั่น, ไว้วางใจ, และเป็นที่ยอมรับ.สร้างแรงบันดาลใจ, เสริมพลัง, และพัฒนาคนในทีมให้เติบโต.สื่อสารมีประสิทธิภาพ, รับฟัง, และสร้างทีมที่แข็งแกร่ง.

เก่งคิด (Strategic Thinker):มีความคิดสร้างสรรค์, วิเคราะห์, และแก้ปัญหาอย่างมีเหตุผล.กล้าตัดสินใจและนำการเปลี่ยนแปลง.

เก่งชีวิต/ตน (Self-Mastery & Character):มีคุณธรรม จริยธรรม, ซื่อสัตย์, และเป็นแบบอย่างที่ดี.บริหารจัดการอารมณ์และเวลาได้ดี (EQ & Time Management).เรียนรู้และปรับตัวได้ตลอดเวลา (Lifelong Learner).

เก่งเปลี่ยนแปลง (Change Agent):กล้าออกจาก Comfort Zone และนำองค์กรปรับตัวสู่การเติบโต. ผู้นำที่ครบสูตรนี้ ไม่เพียงแต่ทำตามคำสั่ง แต่สามารถสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ดี ดึงศักยภาพคน และนำพาทุกคนไปสู่อนาคตที่แข็งแกร่งได้

ข้อคิดในความเป็นผู้นำ(Leadership)มีมุมมองต่างๆคือ“ผู้นำที่แท้จริงไม่ใช่ผู้มีตำแหน่งสูงสุด แต่คือผู้ที่สร้างคุณค่าให้กับผู้อื่น”-“ผู้นำคือคนที่มองเห็นเส้นทาง แม้ในวันที่เต็มไปด้วยหมอก”-“การเป็นผู้นำไม่ใช่เรื่องของอำนาจ แต่คือความรับผิดชอบ”-“ผู้นำที่ดีต้องกล้าตัดสินใจ แม้ในเวลาที่ไม่มีความมั่นใจ”-“ตำแหน่งไม่ได้ทำให้คุณเป็นผู้นำ แต่ทว่าการกระทำต่างหากที่ทำให้คุณเป็นผู้นำ”-“ผู้นำที่ยิ่งใหญ่คือผู้ที่ยกผู้อื่นขึ้นไปยืนเคียงข้าง ไม่ใช่ยืนอยู่เหนือพวกเขา”-“การเป็นผู้นำคือการรับใช้ ไม่ใช่การใช้อำนาจ”-“ผู้นำที่แท้จริงสร้างแรงบันดาลใจ ไม่ใช่ความกลัว”-“ผู้นำไม่ใช่คนที่เดินคนเดียว แต่คือคนที่พาคนอื่นไปด้วย”-“ผู้นำที่ดีคือผู้ที่ทำให้ทีมเชื่อมั่นได้ แม้ในวันที่ทุกอย่างไม่แน่นอน”

บทที่ 1 ผู้บริหารในสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง

(Executives in a changing environment)

การทำนายอนาคตทางเทคโนโลยีไม่ได้เป็นเรื่องที่ทำกันได้ง่าย ๆ แต่สิ่งหนึ่งที่คุณแน่ใจได้เลยเกี่ยวกับแนวโน้มดังกล่าวคือบรรดาเทคโนโลยีทั้งหลายจะมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ซึ่งแรงผลักดันทางเทคโนโลยีที่รุนแรงขึ้นในปัจจุบัน จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมและการทำงานภายในองค์กรจนเกิดเป็น สถานที่ทำงานแห่งอนาคต

7 แนวโน้มสำคัญของการทำงานในอนาคต

แรงผลักดันทางเทคโนโลยีที่รุนแรงทำให้บริษัทจำเป็นต้องเร่งปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมภายในองค์กรให้ตามทันยุคสมัยอยู่เสมอ เพราะผู้คนในปัจจุบันกำลังมีวัฒนธรรมในการทำงานรูปแบบใหม่ คือสามารถทำงานจากที่ไหนก็ได้ โดยใช้อุปกรณ์ต่างๆ มาช่วยในการทำงาน ซึ่งจุดนี้เองจะทำให้เกิดแนวโน้มการทำงานในอนาคตที่ผู้คนสามารถติดต่อสื่อสาร และทำงานร่วมกันอย่างไร้ขีดจำกัด ต่อไปนี้เป็น 7 แนวโน้มสำคัญของการทำงานในอนาคตที่จะปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานขององค์กรคุณไปอย่างคาดไม่ถึง

แนวโน้มที่ 1 : สุดยอดแห่งการทำงานแบบเคลื่อนที่

ตามข้อมูลของ ไอดีซี (IDC) ในปี 2015 มีผู้คนถึง 1.3 พันล้านคนที่ใช้ สมาร์ทโฟนหรือแท็บเล็ตในการทำงานจากระยะไกล แจ็ค อูลด์ริช นักอนาคตศาสตร์ระดับโลก ได้คาดการณ์ไว้เช่นกันว่า สมาร์ทโฟนจะเติบโตขึ้นในอัตราส่วน 6 : 1 เมื่อเทียบกับเครื่องพีซี หรือในอีกความหมายหนึ่งคือ ในอนาคตผู้คนจะหันมาใช้อุปกรณ์ที่สามารถพกพาไปไหนมาไหนได้เพื่อความคล่องตัวในการทำงานมากขึ้น ทั้งนี้ ลักษณะในการทำงานดังกล่าวกำลังจะกลายกำลังเป็นมาตรฐานของการทำงานในอนาคต เพราะอุปกรณ์พกพาบางรุ่นในปัจจุบันสามารถเปลี่ยนรูปแบบเป็นคอมพิวเตอร์ขนาดเล็กที่มีคุณสมบัติครบครัน ทำงานได้รวดเร็วเหมือนกับคอมพิวเตอร์ทั่วไป และในอนาคตอันใกล้นี้ เชื่อว่าจะมีบริษัทไม่น้อยกว่า 50% หันมาใช้อุปกรณ์ที่ให้พนักงานพกไปไหนมาไหนได้ เหตุผลเพื่อลดต้นทุนด้านไอที ทั้งยังเพิ่มความคล่องตัวให้แก่พนักงาน

แนวโน้มที่ 2: โลกาภิวัตน์ที่รวดเร็ว

ในยุคที่ผู้คนสามารถติดต่อสื่อสารกันได้รวดเร็ว ในโลกของธุรกิจก็สามารถขยายฐานลูกค้าได้อย่างไร้ขีดจำกัดเช่นกัน เพราะมีแพลตฟอร์มที่เรียกว่าอีคอมเมิร์ซ จากการวิจัยของ ฟอรัสเรสเตอร์รี เสิร์ช พบว่า รายได้เฉพาะจากธุรกิจอีคอมเมิร์ซยังคงเพิ่มสูงขึ้นทั่วโลก เพราะแค่ในสหรัฐอเมริกา ยุโรปตะวันตก และจีน ปีนี้ก็ทำรายได้จากการขายออนไลน์ได้ถึงกว่า 800 พันล้านดอลลาร์ ซึ่งลูกค้า หรือ ผู้ขายต่างๆ ได้เปลี่ยนตัวเองให้ทำธุรกิจในระดับโลกผ่านแพลตฟอร์ม

ดังกล่าวมากขึ้น การทำธุรกิจไม่ได้ถูกจำกัดแค่เฉพาะในประเทศอย่าง เดียวอีกต่อไป

ดังนั้นแพลตฟอร์มอีคอมเมิร์ซจึงทำโลกของธุรกิจ เปลี่ยนแปลงไป โคนสิ้นเชิง แต่ทั้งนี้ทั้งนั้นในยุคอีคอมเมิร์ซก็ต้องอาศัย เครื่องมือในการทำงานที่มีประสิทธิภาพซึ่งสามารถขจัดปัญหาด้าน ระยะเวลา และเชื่อมต่อฟังก์ชันทางธุรกิจบางอย่าง หรือทุกอย่างเข้า ด้วยกันได้ เริ่มตั้งแต่การเข้าเยี่ยมชมการประกันคุณภาพของ โรงงานผลิตจากระยะไกล จนถึงการให้คำปรึกษาผ่านทางวิดีโอของ ผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหาระหว่างประเทศ การสัมภาษณ์บุคคลทางไกล และการตรวจสอบประสิทธิภาพการทำงาน และการสื่อสารที่มีความ รวดเร็วยังจะทำให้ทีมงานที่อยู่กระจัดกระจายทำงานร่วมกันได้อย่างมี ประสิทธิภาพมากขึ้น และรู้สึกใกล้ชิดกันมากขึ้นกว่าที่เคย ปัญหาเรื่อง ระยะเวลาจะถูกกลบออกจากสารบบของการทำธุรกิจ

แนวโน้มที่ 3 : การทำงานร่วมกันผ่านคลาวด์

ไอทีซีประมาณการว่าตลาดคลาวด์ที่กำลังดีวันดีคืนจะพุ่งขึ้น ไปแตะ 118 พันล้านดอลลาร์ในปี 2016 ซึ่งโซลูชันที่เกี่ยวข้องกับ คลาวด์ส่วนมากจะอิงไปกับการต้องการทางธุรกิจที่เฉพาะเจาะจง มากขึ้น ยกตัวอย่างเช่นการทำงานร่วมกันผ่านวิดีโอแบบเรียลไทม์ที่อยู่ ในรูปแบบของบริการ Video as a Service (VaaS) VaaS จะมาพร้อม ความสามารถในการเชื่อมต่อผ่านอุปกรณ์ต่างๆ ได้มากขึ้น นอกจากนี้ จะเริ่มเห็นว่าคลาวด์ช่วยให้บริษัทต่างๆ สามารถเฝ้าดูการทำงานของ ศูนย์ข้อมูลจากระยะไกล และทีมงานสามารถโต้ตอบกันได้ด้วยกร

ทำงานร่วมกันผ่านทางวิดีโอ ซึ่งช่วยลดปัญหาต้นและลดระยะเวลาในการเดินทางไปประชุมได้อย่างมาก

แนวโน้มที่ 4 : อุปกรณ์อัจฉริยะ

ด้วยความต้องการของผู้บริโภคที่ต้องการให้อุปกรณ์ที่ตนเองใช้งานสามารถทำอะไรได้หลายๆ อย่าง ซึ่งความสามารถในการทำงานที่คล่องตัวจำเป็นต้องพึ่งพาอุปกรณ์เหล่านี้ ปัจจุบันผู้พัฒนากำลังหาวิธีการใส่ความเป็นอัจฉริยะเข้าไปในอุปกรณ์ให้ได้มากที่สุด เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคที่มีความต้องการอุปกรณ์ที่มีความอัจฉริยะมากขึ้น

สอดคล้องกับการ์ทเนอร์ที่คาดไว้ว่า ในปี 2017 สิ่งของต่างๆ จะมีความชาญฉลาดเหนือกว่าการทำงานตามคำสั่งที่โปรแกรมเอาไว้ จากการฝัง Artificial Intelligence (AI) และ Advanced Machine Learning (ML) เพื่อให้สามารถทำงานต่างๆ ได้อย่างซับซ้อนยิ่งขึ้น และสามารถโต้ตอบกับสิ่งรอบตัวและผู้คนได้อย่างเป็นธรรมชาติมากยิ่งขึ้น ไม่ว่าจะเป็น Drone รถยนต์ไร้คนขับ เครื่องใช้ไฟฟ้าอัจฉริยะ รวมถึงการเปลี่ยนไปจากการทำงานแบบ Stand alone ไปสู่การทำงานร่วมกับอุปกรณ์อัจฉริยะอื่นๆ ที่อยู่รอบๆ ได้ นั่นทำให้ลักษณะการทำงานในอนาคต จะลดการพึ่งพาแรงงานจากมนุษย์ลงได้อย่างมาก

แนวโน้มที่ 5 : Big Data และ Data Analysis

อีกรายการหนึ่งที่เป็นแนวโน้มสำคัญ ที่มีบทบาทสำหรับการทำงานในอนาคต นั่นคือ Big Data ไอทีซีได้คาดการณ์ว่า การใช้ข้อมูลจำนวนมากในปัจจุบันจะยังเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องไม่น้อยกว่า 3 เท่าในปี 2016 ซึ่งข้อมูลจากโซเชียลเน็ตเวิร์ค วิดีโอและภาพ จะกลายเป็นแหล่งข้อมูลที่สำคัญในการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้า ทำให้ให้รูปแบบการเข้าถึงลูกค้าจะเปลี่ยนไปจากเดิม อาจจะบอกได้ว่า ถ้าธุรกิจนั้นๆ สามารถทำระบบโครงสร้างพื้นฐานในการวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าสำเร็จ พวกเขาสามารถที่จะบอกได้ว่าลูกค้ามีความต้องการในผลิตภัณฑ์ด้านไหน และเซิร์ฟแต่สิ่งที่ลูกค้าต้องการเท่านั้น ซึ่งนั่นทำให้พวกเขาลดต้นทุนในภาพรวมได้หลายอย่าง ทั้งยังสามารถเอาใจลูกค้าได้อีกด้วย เรียกได้ว่าเป็นการเป็นการลงทุนในระยะยาวที่จะเปลี่ยนวิธีการทำงานเพื่อเข้าถึงลูกค้าไปอย่างสิ้นเชิง

แนวโน้มที่ 6 : ระบบที่เต็มไปด้วยการใช้งานเฉพาะเจาะจง

เช่นเดียวกับกับ Big Data แนวโน้มนี้เกี่ยวข้องกับระบบอัจฉริยะ เช่น AI และ Machine Learning ที่ถูกผสมผสานกับการวิเคราะห์เพื่อช่วยให้สามารถค้นพบเนื้อหาได้แบบเฉพาะเจาะจง เรียกได้ว่าเป็นหนึ่งในแนวโน้มสำคัญที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งระบบดังกล่าวจะเติบโตขึ้นมากในปี 2017 ผ่านการทำงานร่วมกับ Big Data ที่จะเก็บเนื้อหาการประชุมต่าง ๆ แม้กระทั่งรูปแบบในการทำงานร่วมกันของทีมจะถูกเก็บบันทึกไว้ทั้งหมด เพื่อประโยชน์ในการการค้นหาค้นหาข้อมูลย้อนหลังทั้ง รายละเอียดของงานนำเสนอ และการ

สนทนา แทนที่จะมาเสียเวลานั่งพูดคุยกันใหม่ เปรียบได้กับห้องสมุดในยุคดิจิทัลที่เพียงแค่ Search แต่ในที่นี่จะเป็นเพียงการหาข้อมูลภายในองค์กรเท่านั้น

แนวโน้มที่ 7 : การเขียนโปรแกรมการใช้งานที่คล่องตัว

เพื่อผลักดันให้มีการทำงานร่วมกันขององค์กรอย่างแท้จริง และมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น การเขียนโปรแกรมที่จะใช้ในองค์กรต้องมีความยืดหยุ่น ซึ่งวิธีการพัฒนาซอฟต์แวร์ที่มีประสิทธิภาพต้องมีวิวัฒนาการพร้อมกับการใช้ทีมงานที่ต้องการใช้งานซอฟต์แวร์นั้นๆ ปัจจุบันหลายองค์กรใช้เทคโนโลยีที่อิงกับมาตรฐานที่ควรจะเป็น แต่มักจะมีกำแพงรอบ ๆ เทคโนโลยีเหล่านี้ปิดกั้นพวกเขาไม่ให้งานร่วมกันในวงกว้างได้มากนัก จึงมีแนวคิดอย่างหนึ่งที่ว่า Open Standards ที่นักพัฒนาซอฟต์แวร์สามารถเปิดให้ทุกคนสามารถใช้ประโยชน์จากโซลูชันด้านการทำงานร่วมกันได้ เพื่อเพิ่มความยืดหยุ่นในระบบการทำงาน และอาจจะตัดบบบางส่วนที่ไม่จำเป็นออกไปได้

แนวโน้มการทำงานทั้ง 7 อย่างเป็นสิ่งที่ผู้ประกอบการยุคใหม่ต้องเรียนรู้ และปรับเปลี่ยนระบบการทำงานภายในองค์กรให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น โดยเฉพาะธุรกิจรุ่นใหม่ที่ใช้เทคโนโลยีเป็นส่วนประกอบสำคัญของธุรกิจ เช่น Digital Startup ที่นอกจากจะต้องเรียนรู้และก้าวให้ทันเทคโนโลยีแล้ว ยังต้องปรับเปลี่ยนการทำงานให้เหมาะสมกับคนรุ่นใหม่อีกด้วย

อย่างไรก็ตาม เป็นที่น่ายินดีที่ ปัจจุบันมีหลายหน่วยงานให้ความสนใจกับ Digital Startup เช่น สำนักงานส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) หรือ ซิป้า ซึ่งเป็นหน่วยงานที่พร้อมผลักดันส่งเสริมให้ Digital Startup พัฒนาและเติบโตอย่างแข็งแกร่ง-<http://www.sipa.or.th/th/contact-us>

การเปลี่ยนแปลงจากปัจจุบันสู่อนาคต

จากสถานการณ์แห่งการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวข้างต้นจะทำให้ท่านได้เห็นภาพรวมจากกระแสการเปลี่ยนแปลงในรูปแบบต่างๆ สำหรับตอนนี้จะขอกล่าวรวมถึงการเปลี่ยนแปลงในแวดวงในการทำงาน โดยทั่วไปให้ท่านดังนี้

1.เทคนิคการประชุม.-แนวความคิดในการประชุมร่วมกัน หรือระหว่างกันนั้นจะมีระยะเวลาที่ไม่เกินชั่วโมง / ซึ่งจะต้องมีวาระการประชุม นั่นก็หมายความว่าทุกคนที่จะเข้าประชุมนั้นจะต้องมีการเตรียมการที่ดีนั่นเอง

2.มีการรายงานหน้าเดียว.-นั่นก็คือจะมีการนำเสนอที่สั้น กระชับไม่เยิ่นเย้อจากผู้นำเสนอด้วยเอกสารที่มีการสรุปการประชุมที่สั้นกระชับ โดยการใช้เอกสารสรุปหรือรายงานต่างๆแผ่นเดียว

3.กิจกรรมการผลิต.-แนวคิดในการดำเนินการใน

กระบวนการผลิตในโรงงานจะมีการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน หรือการผลิตที่มีแนวคิดเสมอว่า “วันนี้ต้องทำหน้าที่ดีกว่าวันวาน” เสมอ

4. แผนงานหลัก .-ตามที่กล่าวไปแล้วในข้อที่สองคือมี

รายงานหน้าเดียวหรือมีการนำเสนอที่กระชับเสมอทั้งการพูดหรือทาง เอกสาร

5.การใช้โทรศัพท์.-มีการสื่อสารทางโทรศัพท์ที่มีหลักการไม่

พูดหลายคำพูดที่พรับหรือยืดยาว ซึ่งผู้ใช้โทรศัพท์นั้นจะต้องมี การพัฒนาทักษะและเทคนิคเสมอ

6.การสื่อสารรูปแบบต่าง ๆ.-ทั้งทางลายลักษณ์อักษรหรือการ

สนทนากันในวาทะก็ตาม เพื่อป้องกันการสื่อสารกันผิดพลาดแล้ว จะต้องมีการทบทวนว่า คู่สนทนาเข้าใจตรงกันเสมอนั่นเอง

การเปลี่ยนแปลงตนเองเพื่อเป็นหัวหน้าที่ดี

การได้มีโอกาสปรับปรุงพัฒนาตนเองของหัวหน้างานเพื่อความเบิกบานในหน้าที่ผู้เขียนขอแนะนำวิธีการเปลี่ยนแปลงตัวเองแบบง่ายที่ไม่ลำบากยากเย็นอันจะทำให้ “เจ้านายของเรารัก ลูกน้องเกิดทูนหรือบูชา อีกทั้งเพื่อนฝูงยังเสนหาท่านอีกด้วย

1) เปลี่ยนทัศนคติ

จากเดิมที่ทำงานคนเดียว หรืออาจจะทำงานกับเพื่อนร่วมงานซึ่งไม่ต้องมีการบังคับบัญชากัน เราอาจจะมีมุมมองของการทำงานแบบหนึ่ง แต่เมื่อไหร่ที่เราต้องมาบังคับบัญชาคนอื่น สิ่งที่เราจะต้องเปลี่ยนแปลงก็คือ ทัศนคติในการบริหารจัดการคน ต้องเปิดใจมองให้เห็นความแตกต่างของพนักงานแต่ละคนให้ได้ คนเราแต่ละคนส่วนไม่เหมือนกัน ดังนั้นจะคาดหวังให้ทุกคนต้องคิด และมองสิ่งต่างๆ เหมือนกับที่เรามองคงเป็นไปได้ ดังนั้นการที่จะเป็นหัวหน้างานที่ดี ก็คงต้องเปลี่ยนแปลงมุมมองของคนที่มิต่อคนอื่น โดยเปิดใจให้กว้างขึ้น เปิดรับความคิดเห็นที่แตกต่างจากคนอื่น

2) ยิ้มแย้มแจ่มใส

หัวหน้างานบางคน พอได้ขึ้นมาเป็นหัวหน้าแล้ว ก็เปลี่ยนจากคนสดใสร่าเริงมาเป็นคนเครียด ไม่ค่อยยิ้ม ไม่ทักทายลูกน้องก่อน พอไปถาม ก็ได้รับคำตอบว่า เป็นหัวหน้าแล้วจะต้องควบคุมดูแลพนักงานให้อยู่ การที่ยิ้มแย้มแจ่มใสแบบเดิม อาจจะทำให้ไม่สามารถควบคุมดูแลพนักงานได้ ก็เลยต้องวางมาดใหม่ ปั่นหน้าให้เครียดมาก

ขึ้นพนักงานจะได้กลัวและเกรง ซึ่งจริงๆ แล้วการเป็นหัวหน้างานที่ดี ไม่จำเป็นต้องเป็นถึงขนาดนี้ก็ได้ การที่เราเครียดก็จะยิ่งทำให้พนักงาน เครียดไปด้วย เพราะบรรยากาศในการทำงานมันจะอึมครึม และไม่ สนุกอย่างที่ควรจะเป็น การที่พนักงานจะทำงานและสร้างผลงานที่ดี ได้นั้น สิ่งที่สำคัญก็คือ บรรยากาศในการทำงานจะต้องดี ซึ่งการสร้าง บรรยากาศที่ดีในการทำงานนั้น ก็เริ่มต้นจากหัวหน้างานนี้แหละ เข้า มาในบริษัทตอนเช้า ก็ยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทายพนักงานทุกคน สอบถาม สารทุกข์สุขดิบกันบ้าง ก่อนที่จะเริ่มงาน แค่นี้ก็ทำให้บรรยากาศใน การทำงานดีขึ้นอย่างมากแล้ว ใครที่ไม่เคยทำแบบนี้ ลองเปลี่ยนดู แล้ว จะเห็นการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น

3) ฟังให้มากขึ้น

การเป็นหัวหน้างานที่ดีนั้น หลายคนเข้าใจว่าจะต้องพูดให้ เยอะขึ้น จะต้องสื่อสารกับพนักงานอยู่ตลอดเวลา ดังนั้นพอขึ้นมาเป็น หัวหน้างานปุ๊บ ก็เลยพูดไม่หยุดเลย หัวหน้างานบางคนชอบที่จะเล่า เรื่องประสบการณ์ของตนเองให้กับลูกน้องฟัง และเวลาประชุมกัน ก็ มักจะเป็นคนที่พูดเยอะที่สุด ยิ่งไปกว่านั้นบางคนยังชอบพูดโชว์ว่า ตัวเองเก่ง โดยพูดแต่ภาษาวิชาการ ศัพท์สูงๆ มากมาย เพื่อต้องการจะ บอกกับพนักงานเป็นนัยๆ ว่า ตนเองมีความเก่งในทุกเรื่องนะ หั๋งๆ ที่ พูดไปแล้ว พนักงานต่างกึ่งงันไปหมด เพราะไม่เข้าใจในสิ่งที่นายพูด เลยสักนิด ดังนั้นถ้าจะให้ดีขึ้นจริงๆ หัวหน้างานที่ดีนั้นต้องฟังให้มาก ต้องฟังอย่างเข้าใจพนักงาน เวลาประชุม หรือหารืองานกัน ก็ต้องเปิด โอกาสให้พนักงานแต่ละคนมีโอกาสดูพูด และแสดงความคิดเห็นใน

การทำงานของตนเอง โดยที่หัวหน้านั่งฟัง และต้องเป็นการฟังอย่างเข้าใจในมุมมองของอีกฝ่ายด้วย หัวหน้าบางคนไม่เปิดโอกาสให้พนักงานได้พูดเลย บางคนพอพนักงานเปิดปากพูด หัวหน้าก็พูดแทรกทันที ลองเปลี่ยนแปลงดู ฟังให้เข้าใจก่อนที่จะพูด และเมื่อไหร่ที่ต้องพูด ก็ต้องพูดให้คนอื่นเข้าใจได้ง่ายๆ เวลาที่คนอื่นพูด ก็ฟังให้จบก่อน อย่าขัดจังหวะคนอื่นเขา นี่คือสิ่งง่ายๆ ที่เราถูกสอนมาตั้งแต่เด็กๆ แต่ทำไมกลับกลายเป็นสิ่งที่ยากสำหรับการเอาไปใช้จริงใจการทำงาน

4) หาข้อดีของคนอื่นให้เจอ

อีกเรื่องที่สำคัญมากในการบริหารคน ก็คือ เวลาที่เป็นหัวหน้าแล้ว จะต้องดูแลพนักงาน ซึ่งพนักงานแต่ละคนก็มักจะมีความคิดที่แตกต่างกันออกไป และอาจจะมี ความขัดแย้งเล็กๆ น้อยๆ ที่เกิดขึ้นในการทำงานร่วมกัน และพนักงานเองก็อาจจะพูดหรือเล่าอะไรให้ฟังแบบบวกๆ เรื่องราวเข้าไปจากความเป็นจริงที่เกิดขึ้น ซึ่งหัวหน้าถ้าหูเบาและเชื่อเลยทันทีก็อาจจะทำให้เกิดความขัดแย้งในทีมงานตนเองได้ง่ายขึ้น ดังนั้นเวลาที่ใครพูดอะไรบอกอะไร และไปเกี่ยวข้องกับบุคคลที่ 3 ด้วยแล้วก็ต้องหยุดคิด และพิจารณาให้ดีก่อนที่จะพูดอะไรออกมา เพราะอาจจะมีผลต่อความน่าเชื่อถือของตัวเอง หัวหน้าเองได้ เช่น ฟังลูกน้องนิทนาคนอื่นแล้ว ถูกใจ ก็เลยร่วมนิทนาอย่างออกรสไปด้วย แบบนี้ไม่ถูกต้อง คนที่เป็นหัวหน้าที่ดีนั้น จะต้องมองทุกคนอย่างเท่าเทียม และมองข้อดีของแต่ละคนให้ออก เวลาที่ได้ยินคนอื่นพูดพาดพิงถึงอีกคนในเรื่องที่ไม่ดี ก็คงต้องฟังหูไว้หู และจากนั้นก็เปลี่ยนมุมมองของคนนั้นให้มองในแง่ดีของคนอื่นให้มากขึ้น

(ผู้นำหรือหน้าที่หัวดี ๆ มีแต่จะช่วยเปลี่ยนความคิด และเปลี่ยนมุมมอง เพื่อให้เกิดความร่วมมือกันที่ดีขึ้นไปอีก)

ที่มา : Praka's Blog-17-2-2558

โลกาภิวัตน์ (GLOBALATION) เป็นแนวทางความคิดที่จะมีการติดต่อสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิดระหว่างประเทศต่างๆ และทำให้เป็นแบบอย่างเดียวกันทั้งโลก โดยอาศัยกระบวนการที่เชื่อมโยงพัฒนาให้ประเทศต่างๆ ในสังคมโลกมีลักษณะเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันทั้งทาง การเมือง เศรษฐกิจ และสังคมจนอยู่เสมือนหนึ่งว่า **“ไร้พรมแดน”** ทำให้เกิดอีกหนึ่งยุคคือ **“ยุคเศรษฐกิจใหม่”**(New Economy) ด้วย การอิงอยู่กับระบบทุนนิยม สังคมทั้ง โลกและใกล้จะ ถูกทำให้เปลี่ยนไป ตามกันจากกระแสของสื่อสังคมออนไลน์ต่างๆ ในยุคเศรษฐกิจใหม่ที่ ทำหน้าที่และมีบทบาทหลายประการในสังคมปัจจุบัน

บทที่ 2 พัฒนาตนเองสู่ความสามารถที่หลากหลาย

(Develop yourself to have diverse skills)

สู่ Skillmetrix ที่ประสบความสำเร็จ

“คน” คือหัวใจที่สำคัญขององค์กร การสร้างคนให้รวมกันเป็นพลังที่สร้างสรรค์องค์กรและร่วมสร้างองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งความสุข(Happy Workplace) คือกระบวนการพัฒนาคนในองค์กรอย่างมีเป้าหมายและยุทธศาสตร์ ให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์กร เพื่อให้องค์กรมีความสามารถและพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง(Change) ท่ามกลางสภาวะการแข่งขันในยุคเศรษฐกิจใหม่ ให้อุบลการขององค์กรมีแนวคิดที่ตีร่วมกันในเชิงผู้ประกอบการ อันจะนำพาองค์กรไปสู่การเติบโตอย่างยั่งยืนได้ในที่สุด

พจนานุกรม

หนังสือ การพัฒนาพฤติกรรมข้าราชการไทย โดย ดร. นายแพทย์ ประยงค์ เต็มฉวลา, หน้า 14 –15 ได้กล่าวถึงข้าราชการอีกมุมมองหนึ่งที่จะทำลายข้าราชการจึงเรียกว่า “พจนานุกรม” ดังนี้

1. นั่งไม่ติดเก้าอี้
2. ออกห้องที่เป็นประจำ
3. งานไม่ทำเอาแต่คุย
4. หน้ามู่ยตลอดวัน
5. ฟาดฟันผู้ร่วมงาน
6. หย่อนยานเป็นพ่อพระ
7. เอาชนะระราน
8. ชอบชุกงานตลอด
9. บ่นออกจู้จี้
10. หลบหนีผู้คน
11. สนใจแต่ความชอบ
12. ไม่มอบแบ่งงาน
13. ตั้งตัวการแบ่งพวก
14. งานลวกปล่อยปละ
15. คอยจ้งหะคอร์ปชั่น
16. ประพฤติพาลจอมกะล่อน
17. ยานหย่อนศีลธรรม
18. ชอบนำเผด็จการ
19. อภิบาลพวกพ้อง
20. พี่น้องก้าวก่าย
21. ไม่สบายตลอดปี
22. เป็นหนี้เกินตัว
23. ขาดหัวประสานงาน
24. วิทยาการล้ำหลัง
25. หมดหวังกำลังใจ
26. เกาะผู้ใหญ่เอาดี
27. ได้ทีดีไม่เลี้ยง
28. เลี้ยงกฏหมายเรื่อยไป
29. เอาแต่ใจตนเอง
30. ข่มเหงประชาชน
31. ห้อยโหนปีนป่าย
32. ถ่ายเทของหลวง
33. ไม่หวังไม่ประหยัด
34. สารพัดหาทางกิน
35. ราษฎรเดินดินไม่สน
36. กังวลแต่ผู้ใหญ่
37. ชอบรับใช้ส่วนตัว
38. ไม่เกรงกลัวบาปกรรมฯ

ที่กล่าวข้างต้นนั้นเป็นพฤติกรรมหรือบุคลิกที่ไม่พึงประสงค์ในการปฏิบัติงาน นั่นก็หมายความว่าพฤติกรรมข้างต้นที่กล่าวมาแล้วนั้น สำหรับ

องค์กรเอกชนไม่ควรที่จะกระทำที่จะพัฒนาปรับปรุงไปสู่ความสำเร็จได้
อย่างยั่งยืน

เกี่ยวกับ Skill metrix ของพนักงานทุกคน

Skill Map มันก็คือข้อมูลที่ใช้โชว์ว่า พนักงานคนนี้ทำอะไร
เป็นบ้าง ทำได้คล่อง ชำนาญ หรือว่า เก่งขนาดไหน เราอาจจะเรียกมัน
ว่า Skill Level เหมือนตอนที่เราเรียน เก่งมากหรือเก่งน้อยดูจากเกรด 4
3 2 1 0 แต่เกรดเหล่านั้นมันก็มีที่มาที่ไป อาจจะมาจากผลการสอบไม่ว่า
จะเป็นข้อเขียน หรือ ปฏิบัติ

ดังนั้น Skill Level ที่เราทำกันอยู่ ก็ควรจะสอบกลับได้ ว่า
ประเมินยังไง มีเกณฑ์การประเมินใหม่ ใครเป็นคนประเมิน 4 3 2 1 0
ดูยังไง ทำนองนั้นนะครับ

การประเมินก็สามารถทำได้หลายวิธี เช่นแบบทดสอบต่างๆ
(เช่นเลือกตอบ ข ค ง , ถูก ผิด , เติมคำในช่องว่าง , จับคู่ , เขียน
บรรยาย) แบบทดสอบปฏิบัติ สอนแล้วก็ให้เขาลองทำให้ดูว่าทำถูก
ไหม ดีไหม เร็วไหม เกณฑ์การประเมินก็คงจะให้ความสำคัญกับเรื่อง
POSDC นี้แหละ สำหรับการประเมินโดยใช้การสังเกตจากหัวหน้า
งาน ให้หัวหน้าคอยดูพฤติกรรม จะช่ยงดู หรือ แอบดูก็ได้ครับ

Skillmetrix สำหรับผู้บริหารหรือพนักงานมีอาชีพ แต่คำว่า
“metric” เกี่ยวกับการวัด(เครื่องวัด)แต่ Skillmetrixพัฒนาให้คิด
บุคลากรให้มีแนวทางการทำงานเป็นไปในเชิงผู้ประกอบการ

ส่วนคำว่า “*multitask*” หมายถึง “ทำอะไรหลาย ๆ อย่างได้
พร้อม ๆ กัน” เช่น บางคนสามารถดูทีวีไปด้วย อ่านหนังสือไปด้วย

การระดมสมอง(Brainstroming)เพื่อ Skillmetrix

การระดมสมอง เป็นการรวบรวม ความคิดเห็น จากกลุ่มคน กลุ่มหนึ่งให้ได้อย่าง ที่สุด ภายในเวลาจำกัดและความคิดเห็นเหล่านี้ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้มากมาย

ประสิทธิภาพของการประชุมระดมสมอง

ความสำเร็จในการประชุมระดมสมองนั้น ต้องอาศัยสมาชิก ในกลุ่มที่....

1. มีความเข้าใจกัน
2. มีทัศนคติที่ดีต่อกัน
3. ยอมรับ และค่านึงเป้าหมายกลุ่ม
4. กระตือรือร้น และพร้อมที่จะช่วยกัน

การประชุมระดมสมอง (ความคิด) ที่ดี

1. มีจำนวนเหมาะสม 8-12 ท่าน
2. ไม่ควรแตกต่างกันมากด้านวัยและการศึกษา
3. มีประธาน (ผู้นำ) ประชุม เลขา ฯ

“กฎ” การระดมสมองโดยกว้าง ๆ

1. จำนวน (คน) จะช่วยให้คุณภาพดีขึ้น
2. มีการ โดยสารความคิดเห็นของกัน และกัน
(เช่น เสริมสร้างในเชิงบวก)
3. ไปเรื่อย ๆ (เตรียมพร้อมที่เปลี่ยนทิศทาง)
4. “เสนอก่อนวิจารณ์ทีหลัง”

การวางแผนระดมสมองให้ได้ผลดี

การระดมสมองให้ได้ผลดีผู้นำการประชุมระดมสมอง ควรจะต้องคิดและวางแผนเพื่อระดมสมองให้ประสบผลสำเร็จ 8 ข้อคือ

1. สถานการณ์เหมาะสมต่อการระดมสมองหรือไม่
2. ช่วงกำหนดเวลาของปัญหา
3. ใครบ้างควรจะเข้าประชุม
4. ผลกระทบที่อาจจะเกิดจากการไม่เชื่อถือความคิดผู้อื่นจะมีหรือไม่
5. ควรจะสรุปล่วงหน้าไว้ก่อนอย่างไร
6. สิ่งแวดล้อมที่ช่วยการระดมสมอง
7. การจัดบันทึกการประชุมวิธีไหนดี
8. จะติดตามประเมินผลอย่างไร

ข้อแนะนำ 8 ประการในการระดมสมอง

ข้อแนะนำสั้น ๆ ต่อไปนี้จะช่วยให้การระดมสมองเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

1. ขนาดของกลุ่มและที่นั่งควรมีการประสานตากันมากที่สุด ถ้ากลุ่มมีสมาชิกไม่เกิน 15 คน นั่งประชุมโต๊ะกลมดีกว่านั่งเป็นแถวยาว
2. บอกวัตถุประสงค์ของการแก้ปัญหา ให้กลุ่มทราบ โดยไม่ต้องอ้างไปถึง คุณงามความดีของสมาชิก

3. ห้ามประเมินข้อเสนอแนะ
4. ส่งเสริมให้สมาชิกเสริมความคิดหรือโดยสาร

ความคิดของผู้อื่นเพื่อต่อยอด

5. อย่าหวังจังหวะได้คำตอบที่ถูกต้องง่าย ๆ
6. อย่าเริ่มต้นแบบเป็นพิธีกรรม หรือเป็น

ทางการมากนัก

7. กำหนดให้มีการบันทึกข้อความ
8. อย่างจำกัดเวลาในกลุ่ม

วิธีการดำเนินการประชุมระดมสมองอย่างมีประสิทธิภาพ

1. ให้รางวัลแก่การชะลอลงมติดัดสินใจ
“เอาล่ะเราเริ่มขยับไปได้หน่อยแล้ว”
“...พยายามต่อไป, เป็นความคิดที่ดีนะ”
2. หลีกเลี่ยงการตีความ
“ใช่แล้วก็อ” ไม่ใช่ “ใช่แต่ว่า”
3. อดกลั้นต่อการตัดสินแก้ปัญหาเสียเอง
4. ทำลายความเจียบที่ยาวนานได้
5. มั่นคง และยุติธรรม
6. ใช้เลขานุการจดข้อคิดเห็นที่เสี่ยงการตีความ
7. หยุดในเวลาที่เหมาะสม

การประเมินผล

นำเอาความคิดทั้งหมด ที่ได้จากการระดมสมอง มาประเมินความคิดใดบ้าง จะสามารถช่วยแก้ปัญหานี้ได้ และอย่างมีประสิทธิภาพด้วย ความคิดที่เหลือนอกนั้น ควรจะ รวบรวมไว้ด้วยกัน แล้วนำมาทบทวนอีกครั้ง จากนั้นก็ทำการ “ระดมสมองย้อน” เพื่อเป็นการคิดล่วงหน้าว่าความคิดนั้น จะมีโอกาสล้มเหลวได้กี่ทาง จะได้เตรียมหาคำตอบไว้ก่อน หากถูกทักท้วงในทำนองว่าความคิดที่เสนอมานี้ไม่มีทางสำเร็จหรือ

เนื้อหาสาระที่ควรใช้ระดมSKILLMETRIX

- กิจกรรมส่งเสริมคุณภาพต่างๆ
- กิจกรรมเกี่ยวกับพลังงาน
- กิจกรรมเกี่ยวกับการลดต้นทุน
- กิจกรรมส่งเสริมความปลอดภัย
- กิจกรรมคุณภาพของสินค้า
- กิจกรรมมาตรฐานการผลิต

ตัวอย่างกิจกรรมเกี่ยวกับSKILLMETRIX

- กิจกรรมอุตสาหกรรมที่มีสีเขียว
- กิจกรรมเกี่ยวกับการประหยัดพลังงาน
- กิจกรรมต่างๆเกี่ยวกับการลดค่าใช้จ่าย
- กิจกรรมส่งเสริมความปลอดภัย
- กิจกรรม 5 ส. TQM ลดต้นทุน ข้อเสนอแนะฯลฯ

กิจกรรมมาตรฐานการผลิต ISOต่างๆ

เค้าโครงการจัดทำSKILLMETRIX.....?

หลักการ(เหตุผลความจำเป็น)

วัตถุประสงค์ของงาน(กิจกรรมโครงการ)

หัวข้อหรือขั้นตอน(แนวทาง)ดำเนินการ

(กำหนดหัวข้อได้หลายรูปแบบ)

ผู้ดำเนินงาน(คน-กลุ่มบุคคล

ระยะเวลา

การประเมิน

สโลแกน/การรณรงค์กิจกรรม

6-P-จำขึ้นใจแถมใส่ในหน้าที่การงาน

1.Polite-สุภาพ(อ่อนน้อม)

2.Peaceful-ใช้ความสงบ(สยบปัญหา)

3.Punctual-มีนิสัยตรงต่อเวลา

4.Patient-อดทน อดกลั้น

5.Positive-มองโลกแง่ดี(เสมอ)

6.Professional-เป็นมืออาชีพ

กิจกรรมเพิ่มผลผลิตที่นิยมในประเทศไทย

การประชุมปรึกษาหารือในแผนก 63.5 %

การอบรมภายใน และภายนอก 37.9 %

ระบบข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงาน 29.5 %

5'ส 26.4 %

กิจกรรมความปลอดภัย	24.4 %
กิจกรรมกลุ่มย่อยและกลุ่มคุณภาพ	15.1 %

Multitask บุคลากรทำงานหลายอย่างต้องใช้ใช้อย่าง

ระวัง !!

“*multitask*” หมายถึง “ทำอะไรหลาย ๆ อย่างได้พร้อม ๆ กัน” เช่น บางคนสามารถคุยทีวีไปด้วย อ่านหนังสือไปด้วย

ข้อดี

• นายจ้างประหยัดเรื่องของค่าจ้างค่าตอบแทน ก็คือ ไม่ต้องจ้างพนักงานเพื่อเข้ามาทดแทนตำแหน่งเดิมที่ออกไป หรือไม่ก็ไม่ต้องเพิ่มตำแหน่งงานใหม่ และรับพนักงานใหม่ ซึ่งทำให้เราไม่ต้องจ่ายเงินเดือนให้กับพนักงานเพิ่มขึ้นอีก นายจ้างอาจจะมีการปรับเพิ่มเงินเดือนให้กับพนักงานเดิมที่ได้รับมอบหมายงานเพิ่มขึ้นได้ แต่อย่างไรก็ดี ต้นทุนพนักงานในระยะยาวย่อมจะลดลง เมื่อเทียบกับการเพิ่มจำนวนพนักงาน ก็เลยทำให้นายจ้างชอบวิธีนี้มากขึ้นเรื่อยๆ เพราะเห็นผลดีในระยะยาว

• พนักงานรู้สึกถึงงานที่ไม่จำเจ จากที่บางองค์กรได้บริหารงานในลักษณะนี้มากขึ้น ก็เลยไปสอบถามกับพนักงานที่ได้รับมอบหมายงานที่มากขึ้นว่ารู้สึกอย่างไรบ้าง คำตอบที่ได้ส่วนใหญ่ก็คือ เห็นใจนายจ้าง ก็เลยแบ่งๆ งานกันไปทำ โดยไม่ต้องรับคนใหม่ และพนักงานเองก็ได้รับค่าจ้างเพิ่มขึ้นอีกเล็กน้อย ซึ่งก็เป็นการตอบแทนงานที่เพิ่มขึ้นในอีกลักษณะหนึ่ง พนักงานบางคนก็รู้สึกว่า งานเริ่มมีความทำ

หายมากขึ้น และต้องบริหารเวลาในการทำงานให้ดีขึ้น เพื่อให้งาน
หลายๆ ด้าน ออกมาสำเร็จตามเป้าหมาย

• พนักงานมีทักษะรอบด้านมากขึ้น ข้อดีคืออย่างหนึ่งก็คือ การที่
พนักงานต้องทำงาน และรับผิดชอบงานหลายๆ หน้าที่มากขึ้น ก็จะทำให้
พนักงานมีทักษะในการทำงาน ทั้งในด้านการบริหารงาน และ
ทางด้านเทคนิคที่ลึกซึ้ง กว้างขึ้นไปโดยปริยาย ซึ่งบางองค์กรถือว่าเป็น
เป็นการพัฒนาพนักงานทางหนึ่งเช่นกัน เพราะพนักงานจะเก่งขึ้น มอง
รอบด้านได้มากขึ้นแทนที่จะมองงานแค่เพียงด้านเดียว ก็จะเข้าในงาน
ที่แง่มุมต่างๆ มากขึ้น ซึ่งถ้าพนักงานเก่งขึ้น ก็จะส่งผลต่อผลงานของ
องค์กรที่ดีขึ้นด้วยเช่นกัน

ข้อเสีย

• พนักงานเหนื่อยล้า ข้อเสียประเด็นแรกที่ได้เจอมาในองค์กรที่
เน้นเรื่องของ Multitask ก็คือ พนักงานทำงานไปสักพักจะเริ่มล้า
เพราะเวลา 8 ชั่วโมง ซึ่งเคยทำงานแค่ของตนเองเดิม กลับต้อง
รับผิดชอบงานที่มากขึ้นไปอีก ซึ่งก็ทำให้พนักงานเกิดความเหนื่อยล้า
ในการทำงานแต่ละวันมากขึ้น ซึ่งก็จะส่งผลต่อความเครียดมากขึ้น
ด้วย (พนักงานบางคนถึงกับบ่นว่า ไม่คุ้มเลยกับที่ได้รับความจ้างเพิ่มขึ้น
เพราะจบงานในแต่ละวันด้วยความเหนื่อยอ่อน)

• ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง ข้อนี้เป็นผลต่อเนื่องมาจาก
จากข้อแรกด้วยเช่นกัน กล่าวคือ เมื่อพนักงานเหนื่อยและล้าในการ
ทำงานที่หลากหลายมากขึ้น ก็จะทำให้ผลงาน ทั้งในด้านปริมาณงาน
และคุณภาพงานนั้น ขาดประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพราะต้อง

แบ่งเวลาและบริหารเวลาในการทำงานมากขึ้นกว่าเดิม ใครที่บริหารเวลาไม่เป็นก็จะเป็นผลทำให้ผลงาน โดยภาพรวมแล้วแย่ลง

• พนักงานสมาธิสั้นลง ประเด็นนี้น่าจะเป็นผลที่ตามมาจากการที่ต้องทำงานหลายอย่าง ก็เลยทำนี่นิด โนนหนอย จับงานนี้ได้ไม่นานก็เปลี่ยนไปทำงานนั้นหนอย จากนั้นก็กลับมาทำงานนี้ใหม่ ไม่นานก็เปลี่ยนอีก สุดท้ายก็เลยไม่เสร็จสักงาน ถ้าพนักงานไม่รู้จักที่จะ Focus ในสิ่งที่ทำให้เสร็จเป็นเรื่องๆ ไป ก็จะเกิดปัญหาตามมา จากนั้นก็จะกลายเป็นอุปนิสัยของพนักงานคนนั้นไปโดยปริยาย พนักงานเองก็จะรู้สึกว่าตนเองทำงานเยอะมาก ในหนึ่งนาทีทำดั่งหลายอย่าง แต่เอาเข้าจริงๆ ไม่เสร็จสักอย่าง

สำหรับองค์กรที่ต้องการสร้างวิธีการทำงานแบบ Multitask ให้กับพนักงาน สิ่งที่ต้องระวังก็คือ ข้อเสียที่กล่าวมาข้างต้น มากไปก็ไม่ดี น้อยไปก็ไม่ดี สิ่งที่ต้องทำก็คือเดินสายกลาง หรือ Work-Life Balance นั่นเองที่มา : คุณประคัลภ์ ปัทมพาลังกูร และ TMB Efficiency Improvement for Supply Chain

ผู้ดำเนินธุรกิจ ผู้บริหารหรือบุคคลที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการบริหารงาน บริหารคนในองค์กร อันได้แก่ กรรมการผู้จัดการ ประธานกรรมการหรือซีอีโอ(CEO) ผู้จัดการทั่วไป ผู้จัดการฝ่าย/แผนก ทรัพยากรมนุษย์ หรือฝ่าย/แผนกบุคคลต่างๆ นั้น มักจะต้องทำงานเกี่ยวข้องกับคนหรืออาศัยงานในหลายมิติเสมอ ไม่ว่าจะเป็นความรู้หรืองานทางด้าน รัฐศาสตร์หรืองานปกครอง นิติศาสตร์คืออาศัยกฎหมายเกี่ยวข้องกับการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย การเงินบัญชีเมื่อ

เกิดการรับหรือจ่ายเงินในการดำเนินกิจการให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ทุก
ภารกิจของบุคคลในองค์กรเมื่อมีบุคคลก้าวสู่องค์กรของเราแล้ว ใต้รับ
การตอบสนองที่ดีจากบุคลากรในองค์กร ไม่ว่า

พนักงานฝ่ายต้อนรับซึ่งบริการทั้งบุคคลภายในและ
ภายนอก.-ที่ยิ้มง่าย สบายทัก รักผู้อื่น ตื่นตัวบริการ

พนักงานฝ่ายจัดส่งสินค้าหรือเอกสาร.-ที่มีความสุจริต-มี
ความคิดริเริ่ม-แต่งเติมความรู้-สู้กับงานที่หนัก-รักทีมงาน-ประสานบน
ล่าง-สร้างความสำเร็จให้องค์กร

พนักงานฝ่ายธุรการซึ่งสนับสนุนงานภายใน-ที่หน้าไม่มอง รอ
ไม่งาน งานไม่มาก ปากไม่เสีย

พนักงานฝ่ายการพนักงาน.-ที่ช่วยสร้างชื่อ-สื่อสารดี-มีน้ำใจ-
ไม่ตำหนิ-ติ(ตำหนิ)เพื่อให้รุ่ง-มุ่งความเป็นเลิศ

พนักงานฝ่ายการสถานที่.-ที่สะอาดไม่ใช่สะอาด-สะดวกไม่ใช่
สับสน-สะอาดไม่ใช่สกปรก-สุลักษณะไม่ใช่โสโครกและสร้างนิสัย
ไม่ใช่ทำให้เสื่อมเสีย

พนักงานฝ่ายคลังสินค้าหรือฝ่ายผลิต.-ที่จะหยิบก็หาได้ง่าย-
หากสูญหายก็รับรู้-แลดูก็งดงามตาในอาณาบริเวณหรือพื้นที่ที่มีการให้
การบริการ

เตรียมผู้ผู้บริหารระดับต้น.-ที่รอบรู้เรื่องงาน-ประสาน
สามัคคี-มีไหวพริบปฏิภาณ-หาญกล้าตัดสินใจ-ไม่เล่นเพื่อนพ้อง-ต้อง
มีคุณธรรม-น้ำใจแสนดี- มีความน่าเอ็นดู-รู้นิสัยมนุษย์-สุดเท่
บุคลิกภาพ

ผู้บริหารระดับกลาง.-ที่เก่งงาน – เก่งคน-เก่งคิดและเก่งในการดำเนินชีวิต

ผู้บริหารระดับสูง.-ที่สามารถครองตน-ครองคน-ครองงาน-ครองสถานที่และมีผู้แวดล้อมสร้างสันติสุข

เมื่อฝ่ายบริหารได้ทำการสรรหา พัฒนา รักษาและใช้ให้เกิดประโยชน์จากบุคลากรทั้งหมดนั้นให้มีความพร้อมเพียงที่จะช่วยเหลือร่วมมือกันก้าวสู่ประตูแห่งความสำเร็จเมื่อบุคลากรในองค์กรนั้นๆได้สำนึกในความรักภักดีต่อองค์กร มุ่งงานที่กระทำให้เกิดและเกิดทุนจริยธรรมให้สอดคล้องนำไทยก้าวสู่ประตูทองของเศรษฐกิจในที่สุด ซึ่งผู้บริหารในระดับต่างๆต้องพัฒนาตนให้สอดคล้องเข้ากับผู้นำในยุค4.0 ที่เก่งงาน เก่งคน เก่งคิด เก่งดำเนินชีวิต และเก่งพิชิตกับปัญหาโดยใช้สติปัญญาให้เกิดประโยชน์สูงสุดนั่นเอง.

บทที่ 3 - 9M และ 7P กับแนวทางการบริหาร

(9M and 7P as a management approach)

กล่าวโดยรวมสำหรับบทนี้ก็คือ พื้นฐานเดิมที่จะเป็นกิจกรรมทางธุรกิจอนาคตจะแข่งขันกันอย่างไร กลยุทธ์การแข่งขันยุคเศรษฐกิจใหม่ หัวใจของบริษัทที่ประสบความสำเร็จ 6 ทักษะที่สำคัญ ช่วยให้ประสบความสำเร็จ บริหารงานอย่างไรให้มีประสิทธิภาพและหลักในการจัดการงานอย่างเป็นระบบขอเชิญท่านติดตามไปตามลำดับนะครับ

กิจกรรมพื้นฐานการดำเนินธุรกิจ

จากพื้นฐานเดิมที่จะเป็นกิจกรรมทางธุรกิจที่จะทำให้สินค้าหรือบริการเคลื่อนย้ายจากผู้ผลิตไปยังผู้ใช้ หรือผู้บริโภค ได้บรรลุเป้าหมาย จะต้องอาศัยปัจจัย 4 ประการคือ

1.MAN คน

การดำเนินธุรกิจต้องอาศัยการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับ ทุกตำแหน่ง ทั้งระดับบริหาร และฝ่ายปฏิบัติการ นับตั้งแต่ประธานกรรมการ กรรมการผู้จัดการ ผู้จัดการทั่วไป ผู้จัดการฝ่ายหรือแผนกต่างๆ หัวหน้างาน ซุปเปอร์ไวเซอร์ พนักงานขององค์กรที่ปฏิบัติงานทุกๆ คน และที่สำคัญคือ ผู้บริหารงานขาย และนักขาย สินค้าขององค์กรหรือบริษัทของคุณ

2.MONEY เงิน

เงินทุนเพื่อใช้ในการดำเนินงานขององค์กร เป็นงบประมาณสำหรับดำเนินงานเป็นทั้งรายได้และเป็นค่าใช้จ่ายด้านต่างๆ ที่เกี่ยวกับทรัพย์สินต่างๆ ขององค์กรพร้อมทั้งบุคลากร ไม่ว่าจะเป็น ค่าเช่าสำนักงาน ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าโทรศัพท์ เงินเดือนที่เป็นรายได้ต่างๆ ของบุคลากรทุกๆ คนในองค์กร

3.MATERIAL วัสดุอุปกรณ์วัตถุดิบ

เป็นเครื่องมือ เครื่องใช้ต่างๆ ในการปฏิบัติงาน รวมทั้งวัตถุดิบที่ใช้ในการผลิต ทั้งในโรงงานอุตสาหกรรม และในสำนักงานใหญ่หรือสาขาก็ตามต้องอาศัย เครื่องมือ เครื่องใช้ในการบริหารงาน และปฏิบัติการ ไม่ว่าจะเป็นเครื่องใช้ในสำนักงาน ด้านเทคโนโลยีต่างๆ ก็ตามหรือวัตถุดิบที่จะนำมาใช้เป็นส่วนประกอบการผลิต

4.METHOD ทฤษฎีหรือวิธีการ

ความรู้รอบรู้และรู้รอบ หรือสูตรสำเร็จที่จะใช้ในการดำเนินกิจกรรมเพื่อให้กิจการขององค์กรสามารถดำเนินต่อไปได้อย่างไม่หยุดยั้ง ผู้บริหารหรือองค์กรบางแห่งจะใช้จุดแข็งด้านสินค้าหรือของผู้บริหารก็สามารถดำเนินการขององค์กรให้โดดเด่นอยู่ในธุรกิจได้อย่างยั่งยืน หรืองามสง่าจากจุดแข็งของตัวสินค้า หรือชื่อเสียงของผู้บริหารก็ตาม

แนวคิดใหม่ที่ใช้ดำเนินกลยุทธ์

แนวความคิดใหม่ที่จะใช้ดำเนินธุรกิจ ไม่ว่าจะเป็นธุรกิจผลิตสินค้า ธุรกิจจัดจำหน่าย หรือธุรกิจการขายก็ตาม จะใช้เพิ่มอีก 5 M ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการดำเนินการเพิ่มเติมคือ

1.MACHINE เครื่องจักรกล

เครื่องจักรกลต่างๆ ที่สามารถนำไปใช้ในการผลิตอุปกรณ์สิ่งของ สินค้าต่างๆ ได้ หรือใช้ในการออกรูปแบบออกแบบสินค้าประเภทแฟชั่นต่างๆ ในบางโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตที่มีสายงานการผลิตอย่างต่อเนื่อง ก็มักจะมีการผลิตโดยอาศัยหรือใช้กำลังผู้ทำงานเป็นกะ อาจเรียกได้อย่างหนึ่งว่า รอบการทำงาน เช่น รอบกลางวัน หรือกะกลางวัน เป็นต้น

2.MARKETING การตลาด

ในยุคที่มีการแข่งขันทางธุรกิจ ได้มีความเข้มข้นอยู่ทุกขณะ ดังเช่นทุกวันนี้ เหล่าบรรดานักขายจะต้องรับรู้ข้อมูล และรับทราบข้อมูล เพื่อปรับปรุงและพัฒนา ให้สามารถวางแผนการขาย ดำเนินการขายและสร้างกลยุทธ์การขายซึ่งบทบาทและความรู้ทางการตลาด นับว่ามีส่วนสำคัญในการที่จะช่วยผลักดันให้เกิดผลสำเร็จตามแผนการ หรือเป้าหมายที่วางไว้ได้

3.MANAGEMENT การจัดการ

จากกระแสของการเปลี่ยนแปลงทางการเมือง เศรษฐกิจและสังคมทั้งในระดับภายในประเทศ และในระดับระหว่างประเทศที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา ธุรกิจต่างๆ ย่อมต้องมีการแลกเปลี่ยนและปรับตัวอย่างมหาศาล เพื่อตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมภายนอกในลักษณะดังกล่าว การจัดการในรูปลักษณะต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น เรื่องของการบริหาร การปรับโครงสร้างองค์กร การบริหารทรัพยากรบุคคล การเงิน การวางแผน ฯลฯ จึงกลายเป็นความเร่งด่วน สำหรับธุรกิจ ไม่ว่าจะมิขนาดเล็ก ขนาดกลาง หรือขนาดใหญ่ ผู้บริหารของธุรกิจใดก็ตาม หากปรับตัวไม่ทันก็จะพลาดโอกาสอันยิ่งใหญ่ หรืออาจถูกอุปสรรคใหม่ๆ ที่รุ่มล้อมจนอาจปรับตัวไม่ทันได้ ซึ่งนักขายก็ต้องยอมรับสภาพของการเปลี่ยนแปลงที่เป็นอยู่ได้

4.MOTIVATION การจูงใจ

การจูงใจบุคคลต่างๆ เป็นสิ่งที่สำคัญสำหรับระดับหัวหน้า การจูงใจนั้นเป็นทั้ง “ศาสตร์” และ “ศิลป์” ของหัวหน้า ผู้นำ หรือผู้บริหารงานในองค์กรในการจูงใจทีมงาน หรือผู้ปฏิบัติงานในองค์กร แต่สำหรับนักขายนั้น การจูงใจนั้นเป็นทั้ง “กลยุทธ์” และ “เทคนิค” ที่นักขายนั้น จะต้องใช้กับผู้มุ่งหวังหรือลูกค้าจะต้องทำการขยายตลาด

ให้เจริญเติบโต ซึ่งในเรื่องการจูงใจผู้เขียนจะได้กล่าวต่อไปให้หัวข้อ การส่งเสริมการตลาด หรือการขายด้วยวิธีการจูงใจ

5.MORALE จริยธรรม

ในบางแห่งจะเรียกว่าธรรมาภิบาลในองค์กรระดับบริหาร ที่ผู้บริหารทุกระดับ ความที่จะมีสำนึกในคุณธรรม หรือจริยธรรม ที่จะสร้างทัศนคติให้แก่ตนเองในอันที่จะทำให้พนักงานในองค์กรมีจิตสำนึกในความรับผิดชอบร่วมกัน มีทัศนคติที่ดีต่อบุคคลในองค์กรทุกระดับ โดยทำงานอย่างเต็มอกเต็มใจมีความผูกพันกับบริษัท รักษาผลประโยชน์ให้กับองค์กร และมีทัศนคติที่ดีกับองค์กรอย่างเต็มที่ ส่วนนักขายควรจะต้องยึดมั่น ถือนั่นในจรรยาบรรณ และจริยธรรมในการทำงานขายภาคสนามอีกด้วย

อนาคตจะแข่งขันกันอย่างไร

สำหรับในอนาคตนั้น การตลาด จะถูกนำมาใช้ในการแข่งขันกันอย่างเต็มรูปแบบในหลากหลายกลยุทธ์ ผู้เขียนจะขอกล่าวนำไปตามลำดับดังนี้คือ

1.PRODUCT หรือสินค้า

ในอนาคตจะแข่งขันกันที่ความสมบูรณ์แบบ ศูนย์รวมหรือความครบวงจรของตัวสินค้าที่มีอยู่ นอกเหนือไปจากความหลากหลายแล้ว ดังนั้น ศูนย์การขายเช่นห้างสรรพสินค้าขนาดใหญ่ มักจะมีความได้เปรียบในการขายอยู่เสมอ เพราะการมีสินค้าหลากหลายรูปแบบ หลากยี่ห้อ หลากหลายผลิตภัณฑ์ให้เลือก

2.PRICE หรือราคา

ราคาเป็นสิ่งที่น่าสนใจ และน่าพอใจให้บุคคลต่างๆ ตัดสินใจใช้บริการ หรือซื้อไว้ใช้งานได้ ดังนั้นกลยุทธ์ในเรื่องราคาจะใช้ได้ล้าหน้าอยู่เสมอ แต่อย่าลืมว่าสินค้าที่ราคาถูกแต่ดี ยังเป็นที่น่าสนใจของผู้ซื้อตลอดเวลา อยู่ทุกเมื่อเชื่อวันเสมอ

3.PLACE ช่องทาง, วิธีการขาย

ไม่ว่าในยุคไหนๆ ก็ตามหากสินค้ามีช่องทางการขายในวิธีการหรือระบบใดๆ ก็ตาม หากสินค้ามีช่องทางการขายได้มากก็ย่อมที่จะมีโอกาสขายได้มากตามไปด้วย ถ้าหากลูกค้าสามารถหา

ซื้อสินค้าได้ง่ายในหลายๆ ช่องทาง หรือวิธีการที่ข้อมที่จะมีโอกาสเพิ่ม ส่วนแบ่งการตลาดได้มากด้วยตามตัวแม่กระทิงสินค้าในระดับ มาตรฐานดีๆ เรายังเห็นมีในตลาด “เปิดท้ายขายของ” กันอยู่เต็มเมือง หรือแม่กระทิงบริเวณลานจอดรถของห้างสรรพสินค้าอีกหลายๆ แห่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

4.PROMOTION การส่งเสริมการขาย

การส่งเสริมการขายเป็นกิจกรรมทางการตลาดทุกชนิดที่จะ ช่วยกระตุ้นแรงเร้าให้ผู้บริโภค ผู้ใช้ ลูกค้า หรือคนกลาง ห้างร้าน ตัวแทนขายเกิดความต้องการในสินค้า หรือบริการ รูปแบบการ ส่งเสริมการขายหรือการตลาดที่สามารถที่จะกระทำได้ 4 รูปแบบคือ

- 1.1 การโฆษณา
- 1.2 การใช้พนักงานขาย
- 1.3 การส่งเสริมการขาย
- 1.4 การออกข่าวหรือเผยแพร่ข่าวสาร

5.PUBLIC RELATION การประชาสัมพันธ์

การทำการประชาสัมพันธ์เป็นส่วนหนึ่งของการส่งเสริม การตลาด หรือการขาย การประชาสัมพันธ์ หรือการแถลงข่าวที่ดีนั้น จะช่วยสร้างภาพลักษณ์ให้แก่สินค้าหรือองค์กรได้ การประชาสัมพันธ์ อาจจะกระทำได้ในหลายๆ รูปแบบ เช่น ส่งข่าวผ่านสื่อมวลชน เกี่ยวกับกิจกรรมขององค์กร การที่มีผู้บริหารองค์กรสนับสนุน

กิจกรรมทางสังคม การทำป้ายใหญ่ๆ ติดตั้งตามที่ชุมชน เพื่อ
โฆษณาสินค้า หรือผลิตภัณฑ์เป็นต้น

6. PEOPLE พลังของมวลชน

ลูกค้าหรือประชาชนว่าในปัจจุบันและอนาคต แต่ละองค์กร
จะมียุทธวิธีที่จะครอบครองใจลูกค้าได้อย่างไร เท่าที่ผู้เขียนมี 2
แนวทางหลักที่กระทำกันคือ

1. การบริการ (SERVICE) :- โดยให้บุคลากรทุกๆ คนใน
องค์กรเน้นการบริการ โดยถือว่ามีทั้งลูกค้าภายนอก และลูกค้าภายใน
ที่คอยช่วยเหลือและให้บริการกันเสมอ

2. พฤติกรรมผู้บริโภค (CUSTOMER BEHAVIOR) กิจกรรม
สำหรับพฤติกรรมผู้บริโภค เราจะต้องศึกษา พฤติกรรมของลูกค้าหรือ
ผู้บริโภคให้ได้ว่า

ก. ลูกค้ากลุ่มไหนที่สินค้า เราจะเข้าไปแก้ไขปัญหาได้

ข. เขาเคยชื่นชมอะไรในสินค้าอื่นที่เคยใช้

ค. เรารู้จักสินค้า เราและคู่แข่งดีแค่ไหน

ง. กระบวนการในการตัดสินใจซื้อเป็นอย่างไร

จ. มาตรการในการเลือกสินค้าเป็นอย่างไร เช่น สี สไตล์

ฉ. มีพฤติกรรมการซื้ออย่างไร เช่น สด ผ่อน ช้า เร็ว ฯลฯ

นั่นก็หมายความว่า เราจะเน้นการครองใจด้วยการให้บริการ

หรือใช้วิธีการตอบสนองพฤติกรรมของผู้บริโภคได้อย่างไร

7. POWER พลังหรือกำลัง

ได้แก่พวกพ้องของผู้บริหารขององค์กร ที่มีส่วนช่วยในการแข่งขัน บรรลุเป้าหมาย เช่น หากเปิดร้านอาหารริมถนน ในขณะที่ร้านอื่นๆ จอดครึมถนนไม่ได้เวลาจะมารับประทานอาหาร แต่ร้านค้าของบริษัทของเราเปิดได้ แสดงว่าผู้บริหารขององค์กรมีพรรคพวกหรือมีพลัง เส้นสายที่คืบคลานเอง

กลยุทธ์การแข่งขันยุคเศรษฐกิจใหม่

ทำไมต้องแข่งขัน

- สินค้า ผู้ผลิตเพิ่ม
- ผู้ซื้อตัดสินใจช้าลง
- รักษาตลาด ลูกค้าของตน
- ศักดิ์ศรีของผู้นำ

แข่งขันกับใคร

- ตนเอง
- ธุรกิจประเภทเดียว
- คู่แข่งทางอ้อม

หัวใจของบริษัทที่ประสบความสำเร็จ

กล่าวโดยสรุปโดยทั่วไปแล้วสิ่งที่ทำให้องค์กรธุรกิจต่างๆ ประสบความสำเร็จในการดำเนินการได้นั้นจะต้องอาศัยองค์ประกอบ เพียงไม่กี่ประการก็คือ

1. คุณภาพ และระบบการบริหารงาน
2. คุณภาพที่ติของสินค้าและบริการ
3. ความริเริ่มสร้างสิ่งใหม่ๆ สินค้าใหม่
4. มูลค่าลงทุนในระยะยาว
5. ความมั่นคงทางการเงิน
6. ภาพลักษณ์ต่อชุมชน และสังคม
7. ใช้ประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์กร
8. เลือคนคนดีมีฝีมือ มีการฝึกอบรม และรักษาบุคลากร