

การบริหารกับเปลี่ยนแปลงปัจจุบัน

ลสมบัติ วรินทร์นุวัตร

คณบดีบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น

วิชา บริหารถือเป็นหลักวิทยาศาสตร์ที่มีการพิสูจน์ในหลักการ และเหตุการณ์การบริหารที่มีทั้งการบริหารเงิน งานคน และการรวมศิลปะที่ต้องเลือกใช้ให้เหมาะสม ในปัจจุบันมีการจัดแบ่งการบริหารย่อยแตกต่างกันออกไป เพื่อการนำไปใช้งานในโลกที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วมาก (เกินกว่าที่คุณคิด) ซึ่งถ้าเราไม่รีบปรับตัว ปัญหาอุปสรรคต่างๆ ก็จะมีมากขึ้นแน่ๆ เพราะในปัจจุบันข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ใหม่ๆ ทุกสาขาวิชาชีพเกิดใหม่ในทุกวัน ทุกสัปดาห์ ทุกเดือน ทั้งการสื่อสารที่ทันสมัย รวมถึงวิวัฒนาการและประสิทธิภาพของเทคโนโลยี มีการใช้งานโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่สะดวกรวดเร็วขึ้น ค่าใช้จ่ายที่ลดลง จากเดิมที่เราจะเห็นวิวัฒนาการการเปลี่ยนแปลงที่ชัดเจนมากมายในโลกที่เดิมจะมีการเปลี่ยนแปลงชัดเจนเฉลี่ยทุก 10 ปี แต่ในขณะนี้เราสามารถเห็นการเปลี่ยนแปลงของโลกชัดเจนขึ้นในทุก 1 ปี ทั้งวิธีการแนวคิดการดำรงชีพ ค่าครองชีพที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างชัดเจน เช่น ในยุคปัจจุบันเด็กเริ่มที่จะเรียนรู้การทำ

ธุรกิจการซื้อขาย การค้าขายออนไลน์ได้ตั้งแต่เด็กในระดับมัธยมศึกษา ในขณะที่ค่าครองชีพในการบริโภค สูงขึ้นจากเดิมปี 2552 ก๋วยเตี๋ยวชามละ 20 บาท ทองคำน้ำหนัก 15.2 กรัมหรือที่เราเรียกว่าบาทละ 10,000 บาท ปัจจุบันก๋วยเตี๋ยวชามละ 40-60 บาท ทองคำบาทละ 20,000 กว่าบาท ขณะที่การออมทรัพย์ผ่านเงินฝากประจำที่ได้ดอกเบี้ยประมาณร้อยละ 4 เหลือเฉลี่ยร้อยละ 2

ในปัจจุบัน การประกอบงานอาชีพในฐานะลูกจ้างประจำของหลายองค์กรเริ่มเปลี่ยนไปพนักงานประจำภายใต้สัญญาจ้าง มีการเปลี่ยนที่เรานิยมเรียกกันในปี 2019 ว่า “Disruption” ที่ประกอบด้วย การเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว การที่ปรับตัวให้ธุรกิจมีประสิทธิภาพมากขึ้น ปราศจากเค้าโครงเดิม จะเห็นได้จากตัวอย่างของผลกระทบ Digital Disruption ที่เกิดขึ้นในตอนนี ในภาคอุตสาหกรรมการผลิต

Difference

Diversity

Variety



และบริการ เช่น การศึกษา การเงินการธนาคาร มีการลดการใช้แรงงานคน ด้วยการใช้เทคโนโลยีในการสื่อสารมาทดแทน ทั้งเทคโนโลยี Cloud, Big Data, Robotics, Machine Learning, AI และอื่นๆ ที่เข้ามาใหม่ช่วยทำให้ธุรกิจทั้งผู้ให้และผู้รับบริการต่างๆ ได้สะดวก รวดเร็วขึ้น

ในบางตำแหน่งงานของสถาบันการเงิน (ธนาคาร) มีการแทนที่พนักงานด้วยระบบบริการแบบ internet banking ทำให้สาขาของสถาบันการเงินต่างๆ เริ่มทยอยปิดสาขา พนักงานบริการเก็บค่าผ่านทางด่วน ถูกแทนที่ด้วยระบบ easy pass การสื่อสารข่าวสารข้อมูลจากเดิมที่นิยมติดตามผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ วารสาร หนังสือพิมพ์ ถูกแทนที่ด้วยการสื่อสารผ่าน Face book live, Line YouTube instagram (IG) twiter ฯลฯ ที่รวดเร็ว ประหยัดค่าใช้จ่าย ทำให้อาชีพ นักข่าว ผู้ผลิตสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ ลดลงอย่างมาก

บริษัทในระดับโลกที่เกี่ยวกับอุตสาหกรรมภาคการผลิต เช่น บริษัทผลิตของเล่น Toys Rus ที่มีมาอย่างยาวนาน ที่เริ่มก่อตั้งในประเทศอเมริกา ก็ประสบปัญหาด้านหนี้สินจำนวนมากจากเด็กยุคใหม่ที่ให้ความสนใจสื่อบันเทิงผ่านสื่อ และเกมส์ online จำนวนมาก ทำให้ออดขายสินค้าลดลงอย่างรวดเร็ว จึงทำให้ต้องออกมาประกาศการปิดสาขา เกือบ 200 แห่งทั่วโลก

และที่เห็นได้ชัดเจนนางานบริการจากการใช้บริการรถรับจ้าง แท็กซี่ หรือวินมอเตอร์ไซด์ ได้มีการเปลี่ยนแปลงเป็นการใช้บริการผ่าน Grab taxi

งานบริการด้านการแพทย์ มีการใช้เครื่องกล ROBOT หุ่นยนต์แพทย์ ซึ่งมีการทดสอบการทำข้อสอบได้ผลคะแนนมากกว่าแพทย์ผู้ชำนาญการ รวมทั้งการบันทึกข้อมูลการจดจำเคสคนไข้กว่า 2 ล้านเคสพร้อมทั้งให้บริการระบบตรวจโรคได้แม่นยำ รวมทั้งไม่มีอารมณ์ในด้านการให้บริการมาเกี่ยวข้องด้วย ทำให้ผู้บริหารโรงพยาบาลเอกชนหลายแห่งมีนโยบายในการนำหุ่นยนต์แพทย์ มาช่วยผ่าตัดแล้วได้ผลดีกว่าแพทย์ผู้เชี่ยวชาญที่เคยให้ให้บริการมาอย่างยาวนานในโรงพยาบาล

อุตสาหกรรมบริการที่ได้รับผล Disruption ที่ชัดเจนอีกอย่างคือ ธุรกิจหรือบริการการซื้อขายหลักทรัพย์ (หุ้น) ที่ได้มีการนำระบบคอมพิวเตอร์ที่เราเรียกว่า ปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาทำการซื้อขายหลักทรัพย์ด้วยการประมวลผลโดยเฉลี่ยที่ดีกว่าคน (ไม่มีอารมณ์ มาเกี่ยวข้อง) เช่นเดียวกัน ดังนั้นเราต้องเตรียมความพร้อมไว้เพื่อรองรับอนาคตตั้งแต่วันนี้ เพื่ออนาคตของธุรกิจที่เราดำเนินการอยู่เพื่อที่จะผ่านพ้นอุปสรรคต่างๆ ได้

จากเทคโนโลยีอย่างเดียวย่อมจะไม่เพียงพอ การบริหารกับอนาคตหลังปี 2019 จำเป็นต้องอาศัยวิสัยทัศน์ของผู้นำในองค์กรเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง Disruption ที่เกิดขึ้นในปัจจุบันรวมทั้งเปลี่ยนวิกฤติเป็นโอกาสสำหรับทางเลือกใหม่ๆ ในการสร้างสิ่ง

แตกต่างที่จะเกิดขึ้นหลังปี 2019 กัน บทความนี้จะนำเสนอการบริหารกับทิศทางอนาคตที่จะเกิดขึ้นหลังปี 2019 ด้วยการบริหารธุรกิจให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงปัจจัยสี่ พื้นฐาน

1. อาหาร จากการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรของโลกใบนี้ (Demographical Changes) จะพบว่าในปัจจุบันโลกกำลังเข้าสู่ยุคของผู้สูงอายุ จากปริมาณผู้สูงอายุที่เพิ่มขึ้นในทุกๆ ประเทศ ในขณะที่อัตราการเกิดของประชากรน้อยลง และไม่สามารถเติบโตมาทดแทนคนวัยทำงานได้ทัน พร้อมทั้งขนาดของครอบครัวจากเดิมที่มีลักษณะครอบครัวใหญ่เปลี่ยนมาเป็นครอบครัวเดี่ยวมากขึ้น รวมทั้งการพัฒนาด้านความรู้ และการรับรู้ของผู้บริโภคในการเข้าถึงข้อมูล และประเมินคุณภาพอาหาร มีการเลือกบริโภคอาหารที่มีสารอาหาร และมีคุณภาพดีขึ้น ในราคาที่ต้องจ่ายได้มากขึ้น (ผู้บริโภคฉลาดเลือกอาหารที่จะบริโภคเพื่อคุณค่าของสารอาหารมากขึ้นกว่าการเลือกเพียงรสชาติ) สินค้าเพื่อการบริโภคต้องมีคุณค่าที่ตรงใจผู้บริโภคโดยเฉพาะ เช่น ประเทศที่พัฒนาแล้วส่วนใหญ่จะมีการใช้จ่ายเพื่อการบริโภค กับกลุ่มประเภทอาหารออร์แกนิก อาหารธรรมชาติที่ปราศจากวัตถุเจือปน รวมถึงผลิตภัณฑ์สารปรุงรสต่างๆ ด้วยความเชื่อในใจผู้บริโภคเองว่าสิ่งเหล่านี้มีคุณค่าพอที่จะทำให้ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น Changes in Lifestyle and Values สามารถใช้ชีวิตที่สมดุล (Balance) พร้อมทั้งเรื่องประกอบอาชีพ ชีวิตส่วนตัว และสุขภาพได้มากขึ้น

ดังนั้นบริหารธุรกิจให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงปัจจัยสี่ พื้นฐานด้านอาหาร ก็น่าจะมีแนวโน้มการจ้างงานที่ให้ประโยชน์เพิ่มในการบริโภค มีระบบการจัดเลี้ยงพนักงาน การให้ความสะดวกในการซื้ออาหารที่มีคุณค่า เรียกได้ว่าการบริหารงานที่ให้ประโยชน์ทั้งผลของรายได้ และคุณภาพของแรงงานอีกด้วย ทั้งนี้ผู้บริหารควรที่จะทำความเข้าใจในพฤติกรรมมารบริโภคสมัยใหม่ที่คำนึงถึงผลิตภัณฑ์ที่ใส่ใจสิ่งแวดล้อม เช่น การลดการใช้พลาสติกเป็นหีบห่อลดการบริโภคโปรตีนจากเนื้อสัตว์เปลี่ยนมาเป็นการบริโภคโปรตีนจากพืช และธัญญาหารเป็นทางเลือกเพิ่มขึ้น จากการทำปศุสัตว์ส่งผลกระทบต่อภาวะโลกร้อนด้วย

2. ที่อยู่อาศัย จากลักษณะการประกอบอาชีพในเขตเมือง (Urbanization) กระจายความเจริญไปสู่หัวเมือง และปริมณฑลมากขึ้น (ปรกติของประเทศที่กำลังพัฒนา) ส่งผลให้เกิดกิจกรรมต่างๆ ที่ผู้คนเคยทำ ถูกแทนที่ด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น วัฒนธรรมก็เปลี่ยนแปลงไปเพื่อปรับให้เข้ากับความเป็นอยู่ในพื้นที่มากขึ้น เช่น จากงานเกษตรกรรมเป็นเมืองอุตสาหกรรม และงานบริการ ลักษณะการทำงานใกล้บ้านมาเป็นการทำงานในพื้นที่ ดังนั้นการบริหารธุรกิจให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงปัจจัยสี่ พื้นฐานด้านที่อยู่อาศัยก็จะเปลี่ยนแปลงรูปแบบการวัดผลงานที่เดิมเป็นการวัดผลแบบ KPI (Key Performance Indicator) มาเป็น OKR (Objective Key

Result) โดยการกำหนดวัตถุประสงค์ และเน้นผลลัพธ์ (ไม่เน้นวิธีการ) ให้ผลลัพธ์ที่รวดเร็ว เพื่อการเรียนรู้ที่จะพัฒนาที่ท้าทายให้ทันกับโลกยุคใหม่ พนักงานเดิมที่ต้องประจำในสำนักงานมีการเข้าออกเป็นเวลาทำงานก็จะมีลักษณะการทำงานที่เป็นการทำงานนอกพื้นที่เพิ่มขึ้น เพื่อลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ลดความเร่งรีบ รวมถึงการปรับเปลี่ยนสถานที่ทำงานให้มีขนาดเล็กลงไปด้วย มีความยืดหยุ่นในเรื่องเวลาการทำงาน เทคโนโลยีต่างๆ ในปัจจุบันทำให้ระบบการสื่อสารที่รวดเร็วจะทำงานต่างๆ สามารถขับเคลื่อนได้ตลอดเวลา และเวลาที่เหลือก็จะสามารถนำไปใช้กับเรื่องราวกับส่วนครอบครัว และส่วนตัวได้

3. ยารักษาโรค การบริหารธุรกิจให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงปัจจัยพื้นฐาน ด้านยารักษาโรค ซึ่งมีผลมาจากพฤติกรรมกรรมการเลือกบริโภคอาหารให้เป็นยา เน้นคุณค่าของสารอาหารนั้นจะรวมถึงการดูแลสุขภาพ การบริหารงานให้พนักงานตระหนักถึงกิจกรรมการออกกำลังกายในหลายๆรูปแบบเพราะวัตถุประสงค์หลักในการประกอบอาชีพเพื่อการสร้างคุณค่าในตนเอง และการสะสมทรัพย์ (ทำงานเพื่อเงิน) เพื่อการใช้จ่ายในอนาคต แต่อย่างไรก็ตามถ้าเกิดปัญหาด้านสุขภาพ หรือประสบปัญหาด้านโรคภัยไข้เจ็บก็จะส่งผลให้เกิดปัญหาของการใช้จ่ายเงิน และกระทบกับเป้าหมายของการสะสมทรัพย์ ดังนั้นการบริหารจึงต้องคำนึงถึงการสร้างกิจกรรมแนวความคิดการออกกำลังกาย ให้กับพนักงาน หลักการใช้เวลาที่เหลือจากการทำงานมุ่งสร้างวินัยในการดูแลสุขภาพทำให้เหมือนการที่เราต้องกิน ต้องนอนในทุกๆวัน การรณรงค์จัดกิจกรรมกลุ่มกับการออกกำลังกายด้านการเดิน วิ่ง ปั่นจักรยาน ฯลฯ การรณรงค์สร้างจิตสำนึกในการออกกำลังกาย การดูแลสุขภาพรวมทั้งการสร้างวินัย และจิตสำนึกในการออกกำลังกาย ประโยชน์อันมากมายของการออก

กำลังกาย เพราะเมื่อสุขภาพกายพร้อมประสิทธิภาพการทำงาน และผลงานก็จะดีตามมาด้วยครับ

4. เครื่องนุ่งห่ม หรือผลิตภัณฑ์สวมใส่ที่เกี่ยวข้องการเปลี่ยนแปลงของดินฟ้าอากาศ ความสวยงามกับเครื่องหมายสัญลักษณ์ของกิจการ คือ การบริหารที่ต้องคำนึงถึงประโยชน์ของชุดพนักงานหรือสัญลักษณ์ที่สอดคล้องกับชีวิตประจำวัน แบบฟอร์มที่สามารถทำให้พนักงานสวมใส่แล้วมีความสวยงาม สะดวกเรียบร้อยเพื่อการทำงาน เป็นการส่งเสริมรวมถึงการสร้าง BRAND ที่สำคัญ การสร้างความรับรู้ทั้งในองค์กร และภายนอก การออกแบบเครื่องแต่งกายให้มีการใช้งานที่เหมาะสมทั้งสามารถสวมใส่ให้เหมือนเป็นเจ้าของกิจการ อยากให้ผู้อื่นรับรู้ถึงกิจการ หรืองานที่ตัวเองทำอยู่อย่างภาคภูมิใจ การบริหารที่สามารถจะสื่อสาร การวิเคราะห์ การนำเสนอรูปลักษณ์องค์กร การทำให้ผู้บริหารหรือผู้ใช้ผลิตภัณฑ์ มีการจดจำ และระลึกถึงเมื่อต้องการ

ที่นักการตลาดนิยมสร้างให้จำ ทำให้ใช้ สินค้า และบริการ นั้นนี้เป็นอีกหนึ่งวิธีที่มีประสิทธิผล ก็ผ่านการย้ำ ทำให้เห็นบ่อยๆ ทำให้ผู้บริหารถูกชักนำครอบคลุมกระบวนการคิด วิเคราะห์ และการเลือกใช้สินค้า และบริการของเราได้ตามเป้าหมาย หรือที่เรียกว่าวิธีการสื่อสารทางธุรกิจอย่างได้ผล ยิ่งการทำให้นคนทำงานมีความคิดเป็นส่วนหนึ่งของเจ้าของธุรกิจได้ มีการรับรู้ในปัญหาอุปสรรคในการทำงานรวมกัน มีส่วนในการแก้ปัญหาให้กับลูกค้า และได้เห็นผลงานผ่านความรุ่งเรืองของธุรกิจไม่ใช่การทำงานในฐานะลูกจ้างนั้น จึงนับว่าเป็นการบริหารในอนาคต และจะส่งผลทำให้มีการขับเคลื่อนธุรกิจพร้อมการเปลี่ยนแปลงปัจจัยสี่ในอนาคต เป็นสิ่งที่ดียิ่งขึ้นครับ



ปริญญาโท

(ภาค 2)

ปีการศึกษา 2562

โควตาผู้อุปถัมภ์ / หรือศิษย์เก่า TNI

(สมาชิกองค์กรผู้สนับสนุน TNI และสมาชิก ส.ส.ท.)

รับส่วนลดแรกเข้า **10,000** บาท

วิศวกรรมศาสตรบัณฑิต : เทคโนโลยีวิศวกรรม (MET)

วิทยาศาสตร์บัณฑิต : เทคโนโลยีสารสนเทศ (MIT)

บริหารธุรกิจบัณฑิต : บริหารกรรมการธุรกิจและสหกรณ์ (MB)

บริหารธุรกิจบัณฑิต : บริหารธุรกิจ (MB)

☎ 02 763 2600 # 2651

📍 บัณฑิตวิทยาลัย TNI

★ สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น

177/1 ถ.พัฒนาการ แขวงสวนหลวง เขตสวนหลวง กรุงเทพฯ 10250