

# SMEs ยุค 4.0 โลกเปลี่ยน ธุรกิจต้องมีที่ปรึกษา



ที่ปรึกษาธุรกิจ ซึ่งช่องทางผู้ประกอบการเอสเอ็มอีไทยทำธุรกิจปี 2560 ต้องปรับตัวรับสภาพแวดล้อมการทำธุรกิจที่เปลี่ยนไป แนวคิดใหม่และมีความชัดเจนในเป้าหมาย เตรียมรับมือสังคมผู้สูงอายุ ที่จะทำให้สูญเสียบุคลากร เตือนผู้ประกอบการเร่งปรับตัวในการทำธุรกรรมทางการเงิน เพื่อช่วยลดต้นทุนและเวลา นำเทคโนโลยีมาช่วยต่อยอดสร้างมูลค่าเพิ่ม

ปัจจุบันระบบนิเวศน์ในการทำธุรกิจได้เปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก โดยมีปัจจัยผลักดันหลักมาจากเทคโนโลยีทางการสื่อสารที่มีความทันสมัยมากขึ้น ส่งผลให้พฤติกรรมของผู้คนเปลี่ยนไปในทุก ๆ ด้าน ผู้ประกอบการธุรกิจเอสเอ็มอีจึงต้องปรับตัวตามให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ต่อไปนี้เป็นความคิดเห็นของบรรดาที่ปรึกษาธุรกิจในด้านต่าง ๆ ที่มีประสบการณ์ตรงจากการทำงานจริง ที่ได้มีโอกาสคลุกคลีกับปัญหาของผู้ประกอบการ

สำหรับในปี 60 ผู้ประกอบการเอสเอ็มอีไทย ต้องเร่งปรับตัวรับสภาพแวดล้อมการทำธุรกิจที่เปลี่ยนไป แนวคิดใหม่และมีความชัดเจนในเป้าหมาย พร้อมเตรียมรับมือสังคมผู้สูงอายุ ที่จะทำให้สูญเสียบุคลากร ซึ่งผู้ประกอบการต้องเร่งปรับตัวในการทำธุรกรรมทางการเงิน เพื่อช่วยลดต้นทุนและเวลา พร้อมนำเทคโนโลยีมาช่วยต่อยอดสร้างมูลค่าเพิ่ม โดยเฉพาะอุตสาหกรรมทางการแพทย์ ปัจจุบันระบบนิเวศน์ในการทำธุรกิจได้เปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก โดยมีปัจจัยผลักดันหลักมาจากเทคโนโลยีทางการสื่อสารที่มีความทันสมัยมากขึ้น ส่งผลให้พฤติกรรมของผู้คนเปลี่ยนไปในทุก ๆ ด้าน ผู้ประกอบการธุรกิจเอสเอ็มอีจึงต้องปรับตัวตามให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ซึ่งบรรดาที่ปรึกษาธุรกิจในด้านต่าง ๆ ที่มีประสบการณ์ตรงจากการทำงานจริง ได้ฝากความคิดเห็นที่สร้างโอกาสในการแก้ไขปัญหาของผู้ประกอบการไว้ดังนี้

นายสมชาย กาญจนหฤทัย ที่ปรึกษาอิสระด้านการปรับโครงสร้างองค์กร ให้คำแนะนำว่าปัญหาหลักของผู้ประกอบเอสเอ็มอีไทยคือ มีความติดอยู่กับที่และมีวิสัยทัศน์ไม่ชัดเจน แม้จะทำธุรกิจมายาวนานหลายสิบปี แต่ก็ไม่สามารถก้าวข้ามวิสัยทัศน์แบบเดิม ๆ ที่ไม่สอดคล้องกับบริบทของการทำธุรกิจในปัจจุบัน จากประสบการณ์พบว่าต้นเหตุหลักของปัญหาอยู่ที่เจ้าของกิจการและผู้ปฏิบัติงาน มักจะมีวิสัยทัศน์และมุมมองที่ไม่สอดคล้องกัน เนื่องจากการสื่อสารที่ทำให้เกิดช่องว่าง และการบริหารงานที่ล้าสมัย ปัญหาเหล่านี้ ที่ปรึกษาธุรกิจสามารถเข้าไปช่วยได้ เพื่อให้ทุกฝ่ายในองค์กรมีวิสัยทัศน์และเป้าหมายเดียวกัน ซึ่งหากเจ้าของกิจการสามารถเปลี่ยนวิสัยทัศน์ได้ คนที่เป็นลูกน้องก็ต้องปรับตัวตาม ทั้งนี้การปรับตัวของผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม ต้องเริ่มจากการดูตัวเองว่ามีเป้าหมายอย่างไร และต้องทันเหตุการณ์ ที่สำคัญคือไม่เสพข่าวสารมากเกินไปจนทำให้เกิดความวิตกกังวล หากเจ้าของธุรกิจเข้าใจความต้องการของตัวเองแล้ว ก็เป็นเรื่องง่ายที่ที่ปรึกษาธุรกิจจะเข้าไปให้คำแนะนำต่าง ๆ เพื่อการปรับโครงสร้าง

องค์กรให้สามารถรองรับการแข่งขันทางธุรกิจในปี 2560 นี้

ด้าน นางสาววิรดา เลิศมัทธโน ที่ปรึกษาด้านการเพิ่มศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ (People Performance Consultant) และ กรรมการผู้จัดการ บริษัท โนวันแมนโซฟ จำกัด ให้มุมมองด้านการบริหารงานบุคคลไว้ดังนี้ ผู้ประกอบการจะต้องมีฝ่าย HR ที่มีความรู้ความเข้าใจในเรื่อง Aging Society หรือการก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุของประเทศไทย ที่จะส่งผลให้ผู้ประกอบการเอสเอ็มอี ต้องประสบกับภาวะสูญเสียบุคลากรในรุ่นบุกเบิกที่ร่วมสร้างธุรกิจขึ้นมา เมื่อองค์กรต้องเสียทรัพยากรบุคคลจากการเกษียณอายุ ก็จำเป็นต้องมีการสร้างคนรุ่นใหม่ขึ้นมามารับช่วงต่อ ซึ่งต้องใช้เวลามาก ทางออกที่ดีของปัญหานี้คือ จะต้องมีการยืดการเกษียณอายุออกไป แต่ทั้งนี้จะต้องพิจารณาไปตามความรู้ความสามารถ และความเหมาะสมของบุคลากรแต่ละคนด้วย ในขณะที่เดียวกันฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรเอง จะต้องเข้าใจในพฤติกรรมของคนทำงานในยุคปัจจุบัน (Gen-Y) ที่จะเข้ามามาทดแทนในองค์กร เนื่องจากคนกลุ่มนี้มีลักษณะนิสัยและพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยี สามารถทำงานหลาย ๆ อย่างได้ในเวลาเดียวกัน เป็นคนมีความคาดหวังในการทำงานสูง ต้องการรวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมในปัจจุบันที่ Digital Workplace และ Internet of thing ได้เข้ามามีบทบาทในองค์กรค่อนข้างมาก ลูกจ้างสามารถทำงานออนไลน์ที่ไหนก็ได้ ด้วยการนำ Mobile Technology เข้ามาใช้ องค์กรจึงต้องปรับตัวตามให้ทัน

นายเศรษฐพงศ์ ผดุงพิสุทธ์ ที่ปรึกษาด้านการเงิน และ กรรมการผู้จัดการ บริษัท จีโนซิส จำกัด ผู้ให้บริการวางแผนการเงิน และการขยายระบบแฟรนไชส์ ให้ความคิดว่า ผู้ประกอบการเอสเอ็มอีไทย ต้องปรับตัวให้ทันเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะลูกค้ามีความทันสมัยและมีเครื่องมือมากขึ้น ผู้ประกอบการจึงต้องรองรับการเก็บข้อมูล ส่วนชีพพลายเออร์เอง ก็ต้องจัดหาเทคโนโลยีเพื่อที่จะรองรับการทำงานที่รวดเร็วและแม่นยำ อย่างไรก็ตามการขยายตัวที่เร็วเกินไปก็เป็นความเสี่ยงด้วย ผู้ประกอบการจะต้องเตรียมความพร้อมและวางแผนให้รัดกุม ต้องดูต้นทุน การจัดการ การลงทุน และ ทรัพย์สิน ให้มีความสมดุล ในด้านการลงทุน สำหรับปี 2560 นี้ ดอกเบี้ยไม่น่าจะปรับสูงขึ้น ซึ่งภาครัฐคงจะมีมาตรการต่าง ๆ ออกมาควบคุม รวมถึงมาตรการกระตุ้นการใช้จ่าย ผู้ประกอบการจะต้องวางแผนไว้รองรับ ในแง่ของการลงทุนทางเทคโนโลยีสำหรับผู้ประกอบการเอสเอ็มอี ปัจจุบันเป็นการลงทุนที่ไม่มาก เนื่องจากมีระบบคลาวด์ มีระบบการจ่ายเมื่อใช้งาน นอกจากนี้ยังมีแอปพลิเคชัน ที่จะเข้ามาช่วยให้การบริหารงานมีความรวดเร็วมากขึ้น สำหรับธุรกิจออนไลน์ การเกิดขึ้นของ FINTECH ได้เข้ามามีบทบาทมากขึ้น ทำให้การทำธุรกิจทางการเงินมีความสะดวกรวดเร็ว มีค่าใช้จ่ายที่น้อยลงมาก ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการที่ต้องปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลง

ในขณะที่ ทนพ. สิโรเวชญ์ ลิ้มปิวรรณ ที่ปรึกษาธุรกิจด้านอุตสาหกรรมเครื่องมือแพทย์ มีความคิดเห็นดังนี้ ที่ผ่านมารัฐบาลได้วิเคราะห์ความเป็นไปได้ของโลกและประเทศ ถึงความสามารถในการแข่งขันของไทยว่า อุตสาหกรรมใดที่จะสามารถสร้างมูลค่าได้มากในอนาคต ปัจจุบันโกบอลไลซ์ทำให้การแข่งขันสูงในธุรกิจสูงขึ้น สิ่งหนึ่งที่ผู้ประกอบการเอสเอ็มอีไทยจะต้องทำคือ ต้องเร่งการพัฒนาและสร้างมูลค่าเพิ่มให้สินค้า ด้วยการนำเทคโนโลยีต่าง ๆ มาต่อยอด โดยภาครัฐต้องให้การสนับสนุนสร้างปัจจัยพื้นฐานที่จะนำมาใช้เพื่อการต่อยอด รัฐต้องร่วมมือกับเอกชน ภาค

เอกชนเมื่อได้รับโอกาสในการต่อยอดแล้ว ก็ต้องเร่งสร้างเครือข่ายเพื่อที่ก้าวไปสู่จุดหมาย

“การแพทย์” เป็นอีกหนึ่งอุตสาหกรรมของโลกที่มีการเติบโตมาก ปัจจุบันคนมีอายุยืนมากขึ้น แต่โรคต่าง ๆ ก็มีความซับซ้อนขึ้นด้วยเช่นกัน ในขณะที่เทคโนโลยีทางการแพทย์ก็มีการพัฒนาไปได้เร็ว แต่ประเทศไทย ก็มีความได้เปรียบมีชื่อเสียงทางการแพทย์เป็นที่ยอมรับอย่างแพร่หลายทั้งในด้านการรักษาและการบริการ แต่สิ่งที่ยังขาดคือการพัฒนาในเรื่องเครื่องมือแพทย์ ซึ่งปัจจุบันต้องนำเข้าเครื่องมือและเทคโนโลยีทางการแพทย์จากต่างประเทศ กว่า 90% แต่ก็ไม่ใช่ว่าประเทศไทยจะไม่มีเทคโนโลยีทางการแพทย์ เพียงแต่เทคโนโลยีที่มีอยู่ยังพัฒนาไม่ถึงขั้น และยังมีงานวิจัยที่ยังไม่ได้นำมาต่อยอดให้เกิดประโยชน์อีกมาก

ปัจจุบันเป็นยุคของการสื่อสาร ยุคของโรบอท ซึ่งมีราคาถูกลง จึงมีส่วนเสริมให้การทำงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวกับเครื่องมือแพทย์ สามารถทำให้เกิดเป็นจริงได้ง่ายขึ้น และมีความคุ้มค่าที่จะลงทุน และเชื่อว่าในอีกไม่กี่ปีข้างหน้าภาคเอกชนหลาย ๆ ส่วนจะเข้ามาในอุตสาหกรรมเครื่องมือแพทย์ของไทยมากขึ้น โดยเฉพาะจากกลุ่มผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์และอิเล็กทรอนิกส์

ขณะที่ นางสาวกนกพร วิเศษศิริ ที่ปรึกษาธุรกิจกลยุทธ์ออนไลน์ และกรรมการผู้จัดการบริษัท Triple C smart solutions ให้ข้อคิดว่า “เราควรตกปลาในที่ที่มีปลา และควรรู้ว่าปลาแบบไหนจะกินเหยื่อแบบใด” ประโยคนี้ น่าจะเป็นคำจำกัดความ อธิบายให้เข้าใจได้ง่าย สู่การปรับตัวของเอสเอ็มอี เพื่อเข้าถึงลูกค้า ในยุคการตลาด 4.0 ที่โลกการตลาดปัจจุบันเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ตามสภาพสังคมและสิ่งแวดล้อม

จากยุคการตลาด 1.0 ที่ผู้ผลิต ก็แค่ผลิตสินค้าตามความต้องการขั้นพื้นฐาน สินค้าที่มี ถูกสร้างขึ้นมาใช้งานตามความจำเป็น ผู้บริโภคมีตัวเลือกน้อย การเปรียบเทียบแทบจะไม่มีสู่การตลาด 2.0 ที่เน้นการสร้างความแตกต่างและสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า เน้นคุณค่าและอารมณ์ มุ่งเน้นที่จะสร้างความสัมพันธ์ และประสบการณ์ร่วมที่ดีกับลูกค้า ยุคนี้สินค้าเริ่มมีหลากหลาย การแข่งขันมากขึ้น ผู้บริโภคเรียนรู้มากขึ้น เรียกร้องมากขึ้น เริ่มมีการเปรียบเทียบแบรนด์ ในการตัดสินใจซื้อ

การตลาด 3.0 ก้าวสู่โลกดิจิทัล หรือ โลก Social Network ที่ผู้บริโภคเข้าสู่สังคมออนไลน์ เริ่มค้นหาสิ่งที่ต้องการด้วยตัวเอง การตัดสินใจของผู้ซื้อซับซ้อนมากขึ้น มีการเปรียบเทียบมากขึ้น การแข่งขันมากขึ้น การตลาดที่เพียงสร้างความแตกต่าง และความเชื่อถือในแบรนด์ กลับไม่สามารถตอบโจทย์การตลาดที่ยั่งยืนในระยะยาวได้

Marketing 3.0 เป็นการตลาดที่ต้องขับเคลื่อนด้วย Digital Marketing & Social Marketing กระจายได้เร็วแต่ก็ฉาบฉวย เกิดง่าย ดับไว ไม่ครอบคลุมจึงเริ่มต่อยอดมาถึงการตลาด 4.0 ที่มุ่งเน้น การเข้าใจผู้บริโภคเฉพาะกลุ่ม และนำทุกเครื่องมือการตลาดมาเชื่อมโยงทั้ง Online และOffline เข้าด้วยกัน พร้อมด้วยการบริหารจัดการข้อมูลลูกค้าในระบบ Marketing System ที่เป็นอัตโนมัติ หรือเขียนเป็น Flow ไว้เพื่อให้มีข้อมูลลูกค้าในทุกมิติ เพื่อที่จะโยงไปถึงการสร้าง CRM ในการให้บริการลูกค้าต่อไป หรือจะพูดให้เข้าใจง่าย ๆ คือ การตลาด 4.0 คือการเชื่อมโยง

เครือข่ายทั้งหมด เพื่อการเติบโตของธุรกิจและยอดขายที่ยั่งยืน

สอบถามรายละเอียดได้ที่โทรศัพท์ : 097-715-9251-4

สายตรง ดร.วิริยะ ลิขิตวงศ์ ผู้อำนวยการหลักสูตรฯ 097-715-9255

E mail : pbc60@Smecn.or.th , LINE ID : @PBCi

[www.facebook.com/pbci](http://www.facebook.com/pbci) และ [www.ThaiConsult.org](http://www.ThaiConsult.org)