

ผู้จัดการกับอินเทอร์เน็ต

ดร. ครรชิต มัลย์วงศ์

21 เมษายน 2543

บุคคลนี้หากผู้จัดการคนใดไม่ใช้อินเทอร์เน็ตก็จะเป็นผู้จัดการที่ตกขอบ ไม่รู้จักความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีเอาเสียเลย นอกจากตัวเองจะตกขอบแล้วยังอาจจะทำให้หน่วยงานตกโลกเสียด้วย คือไม่สามารถนำทางให้บริษัทหรือหน่วยงานอยู่ในโลกนี้อีกต่อไป

เวลานี้อินเทอร์เน็ตเป็นเครื่องมือที่สำคัญของการทำธุรกิจไปแล้ว และเป็นเครื่องมือสำหรับธุรกิจทุกประเภทด้วย ธุรกิจต่างประเทศนั้นต้องใช้อินเทอร์เน็ตแน่นอนเพราะบริษัทสามารถติดต่อสื่อสารกับลูกค้าหรือลูกค้าได้โดยอาศัยอีเมลล์ผ่านอินเทอร์เน็ต แต่ธุรกิจในประเทศก็ต้องใช้เพราะสามารถสื่อสารกันเองผ่านอีเมลล์ได้เช่นกัน และขณะเดียวกันก็ยังสามารถค้นหาข้อมูลข่าวสารอันเป็นประโยชน์ต่างๆ ได้อย่างง่ายดายด้วย ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตไม่จำเป็นต้องเป็นธุรกิจขนาดใหญ่เท่านั้น ธุรกิจขนาดเล็กที่ใช้อินเทอร์เน็ตก็มีมาก เช่นมีข่าวในหนังสือพิมพ์ว่าผู้ทำรถจักรยานจำลองขนาดจิ๋วด้วยเส้นลวดรายหนึ่งได้ประกาศขายสินค้าในเว็บไซต์ ปรากฏว่ามีผู้สั่งผ่านอินเทอร์เน็ตมาจนกระทั่งทำขายไม่ทันความต้องการ ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตทางธุรกิจส่วนใหญ่นั้นมักจะเป็นผู้ทำธุรกิจโดยตรงไปตรงมาและถูกกฎหมาย แต่ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตทำธุรกิจที่ผิดกฎหมายก็มีเหมือนกัน เรียกได้ว่าเวลานี้อินเทอร์เน็ตเป็นลมหายใจของผู้ทำธุรกิจทุกราย และทุกรูปแบบ

เมื่อเป็นเช่นนี้ ผู้จัดการจะนั่งเฝ้าทำบัญชีการให้ลูกน้องใช้อินเทอร์เน็ตเหมือนหลงจู้ที่ขอบล้วงลูกโดยไม่ออกหน้าเองไม่ได้แล้ว

ผู้จัดการทั้งหลายจะต้องรู้จักใช้อินเทอร์เน็ตให้เป็นเหมือนลูกน้องด้วยเหมือนกัน แต่ไม่ต้องให้คล่องนักก็ได้ เหมือนกับผู้จัดการจะต้องขับรถให้เป็นนั่นแหละครับ ขับเป็นแต่ไม่ต้องซิ่งเหมือนคนขับรถเมล์สี่เขี้ยว

เมื่อเปรียบเทียบกับ การขับรถแล้ว ก็ต้องขอบอกว่า การใช้อินเทอร์เน็ตง่ายกว่าการขับรถมากครับ เพราะไม่ต้องเสี่ยงกับการขับรถไปชนใคร และไม่ต้องกลัวว่าจะมีใครมาชน การใช้อินเทอร์เน็ตเราก็นั่งอย่างสบายๆ ในห้องแอร์ แล้วก็ใช้เมาส์พาเราท่องตระเวนไปทั่วโลกได้อย่างแสนสุข จะดูการทำงานหรือประชาสัมพันธ์ของกลุ่มของเราก็ได้ หรือจะดูของลูกค้าของเราก็ได้ จะเลือกซื้อวัตถุดิบหรือเครื่องมือเครื่องจักรอะไรมาเสริมเจ็วเล็บด้านการผลิตของเราก็สามารถทำได้ในพริบตา

ครับ...โลกสมัยนี้แตกต่างไปจากโลกยุคก่อนมากแล้ว ท่านผู้จัดการผู้บริหารอย่ามัวเพลินกับอดีตให้มากนัก ต้องมองไปสู่อนาคตไกล ๆ ครับ แล้วอินเทอร์เน็ตนี่ก็คือสิ่งที่ต้องไปสู่ออนาคตได้

เตรียมตัวใช้อินเทอร์เน็ต

อินเทอร์เน็ตเป็นเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่กว้างขวางครอบคลุมไปทั่วโลก ณ เวลานี้อาจจะมีคนเป็นสมาชิกอินเทอร์เน็ตร่วมร้อยล้านคนแล้วก็ได้ เพราะอินเทอร์เน็ตขยายตัวโตเร็วเหลือเกิน ขณะที่ท่านนั่งอ่านบทความนี้อยู่ อาจจะมีสมาชิกใหม่เกิดขึ้นหลายร้อยคนก็ได้ ตรงนี้แหละครับที่ผมคิดว่านักการเมืองไทยจะต้องนำลายหก เพราะถ้าหากสามารถขอส่วนแบ่งค่าสมาชิกรายหัวกระเป๋าคิด...เอ๊ย...กระเป๋าคิดได้สักรายละร้อยต่อเดือนแค่นี้ก็ยิ่งกว่าเสือนอนกินอีกครับ

กล่าวกันว่าอินเทอร์เน็ตนั้นเป็นเครือข่ายของชาวโลก คือไม่มีใครเป็นเจ้าของ แต่การใช้เครือข่ายต้องเสียเงินเป็นค่าเชื่อมต่อเข้าสู่ระบบอินเทอร์เน็ต จู่ ๆ เราจะไปเชื่อมคอมพิวเตอร์ของเราเข้าสู่อินเทอร์เน็ตโดยลำพังตนเองไม่ได้ เพราะไม่มีจุดจะให้เชื่อม เราต้องไปอาศัยเชื่อมต่อตรงประตูของผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต (ISP หรือ Internet Service Provider) ซึ่งมีอยู่ด้วยกันหลายรายในเมืองไทย

การใช้อินเทอร์เน็ตไม่ใช่เรื่องยาก เวลานี้มีผู้เปิดร้านให้บริการใช้อินเทอร์เน็ตมากมายหลายแห่ง ตามศูนย์การค้าก็มีหลายราย โดยเฉพาะแถวที่มีฝรั่งเดินขวักไขว่ก็นับประกันว่ามีคนเปิดร้านทำธุรกิจให้อินเทอร์เน็ตกันมากทีเดียว บางแห่งก็เปิดเป็นอินเทอร์เน็ตคาเฟ่ ประเภทมีกาแฟด้วยจริง ๆ คือมีคอมพิวเตอร์ให้ใช้ร่วมกับมีกาแฟให้ดื่ม หน้าบ้านของผมเองเป็นสถานีรถไฟยังมีคนมาเปิดร้านให้บริการใช้อินเทอร์เน็ตนาทีละบาทด้วยซ้ำไป ดังนั้นหากต้องการใช้อินเทอร์เน็ตในแบบชั่วคราวชั่วคราวแบบนี้ก็ไม่ยาก เดินเข้าไปในร้านให้บริการอินเทอร์เน็ตแล้วก็เริ่มใช้ได้เลย

แต่ไหน ๆ เราเป็นผู้บริหารทั้งทีจะวิ่งข้ามถนนไปใช้อินเทอร์เน็ตในร้านกาแฟก็ดูอะไรอยู่เดียวคนอื่นจะเข้าใจผิดคิดว่าเราเป็นผู้บริการแทน เพราะมัวแต่วิ่งไปวิ่งมา ดังนั้นเราก็น่าจะลงทุนติดระบบอินเทอร์เน็ตในบริษัทของเราให้รู้แล้วรู้รอดไป การลงทุนก็มีได้หลายแบบ คือแบบเบี่ยน้อยหย่อน้อย ก็แค่ซื้อแพคเกจอินเทอร์เน็ตมาใช้คราวละยี่สิบชั่วโมง ราคาไม่กี่ร้อยบาท แต่ถ้าต้องการเอาจริงเอาจังก็ขอเป็นสมาชิกกับบริษัทผู้ให้บริการอย่างเป็นทางการไปเลย จะใช้แบบราคาถูกคือต่อกับอินเทอร์เน็ต เมื่อต้องการใช้เท่านั้นก็ได้ หรือจะใช้แบบราคาแพงขึ้นไปอีกหน่อยคือต่อกับอินเทอร์เน็ตได้ 24 ชั่วโมงก็ได้ ใครสนใจก็ลองติดต่อกับผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตเอาเอง เพราะถ้าบอกชื่อไปก็จะมีรายชื่อมาให้แล้วถ้าใครคนใดคนหนึ่ง และผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตเกือบทั้งหมดก็เป็นเพื่อนฝูงของผมทั้งนั้น

สำหรับอุปกรณ์ที่ต้องมีแน่ ๆ ก็คือคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ และ โมเด็ม คอมพิวเตอร์นั้นจะเป็นเครื่องเดี่ยว หรือจะเป็นระบบแลนก็ได้ แต่ควรจะปรึกษากับผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตให้ชัด ๆ ว่าจะเชื่อมต่ออุปกรณ์อย่างไร ต้องการอุปกรณ์เครือข่ายอะไรเพิ่มบ้าง

เมื่อมีอุปกรณ์แล้ว และสมัครเป็นสมาชิกอินเทอร์เน็ตพร้อมแล้ว เราก็พร้อมจะใช้อินเทอร์เน็ตด้วยความสนุกสนานครึกครื้นได้แล้ว

งานประยุกต์ในอินเทอร์เน็ต

อินเทอร์เน็ตมีงานประยุกต์ให้ผู้บริหารใช้ได้หลายอย่างด้วยกัน แต่อาจสรุปได้ว่ามีอยู่สองแบบที่ได้รับความนิยมสูงสุด นั่นก็คือการสื่อสารด้วยไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์หรืออีเมลล์ กับการค้นหาข้อมูลข่าวสารด้วยเว็ลด์ไวด์เว็บ งานประยุกต์ทั้งสองอย่างนี้แหละครับที่นำไปสู่การประยุกต์ทางด้านธุรกิจแบบใหม่ที่เรียกว่า การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ หรือ อี-คอมเมิร์ซ

การส่งอีเมลล์เป็นเรื่องที่ดูเหมือนเป็นเรื่องธรรมดาสามัญเหลือเกิน เพราะเวลานี้เราก็ได้รับจดหมายสารพัดอย่างประดังประเดเข้ามาทั้งที่สำนักงานและที่บ้านจนรับไม่ไหวจะไม่ไหวอยู่แล้ว ยิ่งเป็นช่วงเลิก สว. ด้วยแล้ว ยังมีจดหมายแนะนำตัวเข้ามาวันละหลายราย ถ้าเช่นนั้นอีเมลล์จะดีกว่าส่งจดหมายตรงไหน

คำตอบก็คือความเร็ว และ ความสามารถในการส่งข่าวสารในรูปแบบต่าง ๆ ยกเว้นส่งพัสดุภัณฑ์ครับ เวลานี้ผมยังไม่สามารถส่งกัญชา...เอ๊ย...ผ้าไหมไทยผ่านอินเทอร์เน็ตไปให้เพื่อนที่อยู่อเมริกาผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้ แต่ผมสามารถส่งทั้งจดหมายที่เป็นข้อความทั้งฉบับ ส่งภาพถ่าย ส่งเพลง ส่งภาพวิดีโอ หรือส่งโปรแกรมคอมพิวเตอร์ไปให้เพื่อนฝูงได้ทั่วโลก แต่ก็มีเงื่อนไขว่าเพื่อนของเราคนนั้นจะต้องเป็นสมาชิกอินเทอร์เน็ต และมีหมายเลขที่อยู่ (email address) ในอินเทอร์เน็ตที่เราสามารถส่งจดหมายพร้อมด้วยสิ่งที่ต้องการจะแนบไปให้ได้

ในเรื่องความเร็วนั้นเป็นเรื่องที่พอจะคาดเดาได้อยู่แล้วว่าเป็นอย่างไร เพราะระบบอินเทอร์เน็ตนั้นเชื่อมโยงระหว่างคอมพิวเตอร์ถึงกันด้วยสายโทรศัพท์ ดังนั้นเมื่อเราส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ออกไป ณ เวลานี้ ผู้ใช้ก็ได้รับเกือบจะในเวลาเดียวกันเหมือนกันทั้ง ๆ ที่จดหมายนั้นอาจจะต้องเดินทางผ่านสายโทรศัพท์ไปยังคอมพิวเตอร์อีกมากมายหลายเครื่องกว่าจะลัดเลาะไปโผล่ที่คอมพิวเตอร์ของผู้ที่เป็นเป้าหมายในการส่งจดหมายของเราได้

ก็ในเมื่อสื่อสารทางจดหมายรวดเร็วได้ปานนี้ มนุษย์เราก็เลยคิดประดิษฐ์กลไกให้ใช้อินเทอร์เน็ตเป็นเครื่องมือโทรศัพท์ทางไกลไปเลย ก็คอมพิวเตอร์เวลานี้มีลำโพงติดมาให้อยู่แล้ว ก็เพียงแต่เพิ่มไมโครโฟนเข้าไป เพิ่มโปรแกรมเข้าไป แล้วเราก็สามารถใช้คอมพิวเตอร์ในการสนทนาข้ามทวีปได้ในราคาซึ่งทำให้การสื่อสารฯ และ องค์กร โทรศัพท์ฯ ถึงกับหน้าเขียว และกรเป้าเหี่ยวไปได้ทันทีทันใด

ก่อนหน้าที่คุณแสงชัย สุนทรวัฒน์จะประสบเคราะห์กรรมถึงแก่ชีวิตนั้น คุณแสงชัยเคยบอกผมว่าไม่ชอบอินเทอร์เน็ตก็ตรงที่จะทำลายความสามารถด้านภาษาอังกฤษของไทยลงไป ผมแย้งว่าไม่น่าเป็นไปได้เพราะการใช้อินเทอร์เน็ตนั้นจะทำให้ผู้ใช้ต้องใช้ภาษาอังกฤษมากขึ้น แต่คุณแสงชัยก็ยังยืนยันว่าการใช้ภาษาอังกฤษจะแย่ลงเพราะผู้ใช้จะเขียนคำไทยเป็นอังกฤษแทนที่จะใช้คำภาษาอังกฤษที่ถูกต้อง เวลานี้ผมซ้กจะเห็นด้วยกับคุณแสงชัยเสียแล้ว เพราะวันก่อนแอบชะงักดูว่านักศึกษาเขียนอีเมลว่าอะไร ก็พลันเหลือบไปเห็นข้อความว่า “Wan ni pai do nang gan mai” แถมนักศึกษาของผมคนหนึ่งนำรายงานมาเสนอผมพร้อมด้วยชื่อบริษัทพิศดารว่า “บริษัท Goo Ja ba” ผมอ่านแล้วก็กำลังคิดว่า “Goo ja hai eng tok”

ระบบที่ทำให้อินเทอร์เน็ตฮิตขึ้นมาสุด ๆ ก็คือ World Wide Web คำนี้ไม่ทราบว่ามีคนพรัดน์ หรือ ว.ณ. เมืองลุง จะแปลว่า “เครือข่ายใยพิภพ” หรือไม่ แต่ที่แน่ ๆ ก็คือเจ้าดับเบิลยูสามตัว (WWW) นี้ได้สร้างความก้าวหน้าอย่างมหาศาลให้กับการเรียนรู้และการทำธุรกิจอย่างที่เราไม่สามารถจะคิดฝันมาได้ก่อนเลยในอดีต

WWW เป็นระบบที่ประกอบด้วยการจัดทำข้อมูลข่าวสารซึ่งมีทั้งตัวอักษรและภาพเอาไว้ในเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่อกับระบบอินเทอร์เน็ต 24 ชั่วโมง ข้อมูลข่าวสารนี้จัดทำไว้ในรูปแบบข้อความหลายมิติที่ผู้ใช้สามารถอ่านแบบพุ่งชาน คือกระโดดจากเรื่องนั้นไปยังเรื่องโน้นได้ในพริบตาโดยใช้แต่เพียงการกดเมาส์เท่านั้น การที่เราสามารถอ่านข้อความแบบกระโดดไปยังที่อื่นได้นั้นเป็นเพราะเขาแอบฝังประตูสำหรับให้กระโดดลงไปข้อความด้วย และประตูนี้สังเกตได้จากกรขีดเส้นใต้ การทำเครื่องหมายพิเศษ หรือการใช้สีพิเศษที่ต่างไปจากสีของตัวอักษรที่ใช้อยู่ตามปกติ ตรงประตูที่ทำเป็นพิเศษนี้จะบอกตำแหน่งของเอกสารที่ต้องการให้ไปเรียกมาดู โดยที่เอกสารนั้นอาจจะอยู่ในคอมพิวเตอร์ของอีกหน่วยงานหนึ่งที่อยู่คนละทวีปกันก็ได้ ข้อความแบบนี้ขอเรียกว่าข้อความหลายมิติ (hypertext) ซึ่งจัดทำขึ้นโดยอาศัยกลไกของภาษากำหนดข้อความหลายมิติ หรือ ภาษาเอชทีเอ็มแอล (HTML หรือ Hypertext Mark-up Language)

เราจะดูตัวอย่างของการใช้ WWW สำหรับผู้บริหารกันต่อไป

ผู้บริหารกับการวางแผน

เราเริ่มต้นกันก่อนที่การใช้ WWW ช่วยในการวางแผน งานสำคัญที่ผู้บริหารทุกคนจะต้องรู้จักทำให้ดีก็คือการวางแผนซึ่งเปรียบเสมือนกับการกำหนดแผนที่และแนวทางเดินที่เราจะไปให้ถึงไหน และไปทางไหน ผู้บริหารไม่มีแผนก็เปรียบเสมือนกับทำงานโดยไม่มีเป้าหมาย ไม่รู้ว่า จะทำงานให้ได้อะไร ไม่รู้ว่า จะวัดความสำเร็จอย่างไร คิดดูแล้วก็เหมือนกับการทำงานของหน่วยงานต่าง ๆ ของไทยเวลานี้ คือทำไปตามบุญตามกรรมวันต่อวัน เกิดปัญหาอะไรขึ้นมาก็แก้ไปโดยไม่มีวิธีการป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาขึ้นมาใหม่

หน่วยงานหลายหน่วยมีแผนเหมือนกัน แต่ไม่ได้ทำตามแผน หรือมีแผนแต่แผนใช้ไม่ได้ เพราะไม่ได้สร้างขึ้นอย่างถูกต้อง

ด้วยเหตุนี้เองผู้บริหารจึงควรจะเรียนรู้เรื่องการวางแผน และควรรหาโอกาสศึกษาแผนของหน่วยงานอื่นเพื่อให้เกิดความคิดว่าแผนที่ดีเยี่ยม ๆ นั้นหน้าตาเป็นอย่างไร

ตรงนี้อินเทอร์เน็ตเข้ามาช่วยได้ ก่อนอื่นผมลองใช้บริการของ yahoo ซึ่งเป็นผู้ให้บริการค้นหาข้อมูลต่าง ๆ ใน WWW ตามคำขอของผู้ใช้ ผมลองเลือกใช้บริการค้นหาคำว่า Strategic plan ในกลุ่มบริษัทธุรกิจ ดังนี้

เมื่อค้นแล้ว yahoo ก็ให้คำตอบมาว่าพบแหล่งที่เป็นเว็บไซต์ที่มีคำนี้อยู่ 398 แห่ง ดังแสดง



ในรูปต่อไปนี้



ผมลองเลือกดูเว็บไซต์หนึ่งคือ www.marketingstrategy.com ก็พบโฮมเพจที่น่าสนใจดังภาพต่อไปนี้ และเมื่อเปิดเข้าไปดูก็พบว่า เป็นโฮมเพจประชาสัมพันธ์บริษัทที่ทำธุรกิจด้านการจัดทำ

แผนกลยุทธ์ให้แก่ลูกค้า อย่างไรก็ตามเนื้อหาในโซมเพจก็แสดงรายละเอียดคร่าว ๆ ให้รู้ว่าการวางแผนกลยุทธ์ต้องทำอะไรบ้าง รวมทั้งเรื่องอื่น ๆ อย่างเช่น การทำธุรกิจในศตวรรษที่ 21

ยกตัวอย่างเช่นในหน้าที่ว่าด้วยการวิเคราะห์ตลาดและการแข่งขันนั้น มีคำอธิบายว่า การวิเคราะห์ตลาดก็คือส่วนหนึ่งของการวิจัยตลาดที่ทำให้เราได้ทราบถึงลักษณะและขนาดของตลาดของสินค้าหรือบริการอย่างใดอย่างหนึ่ง

การวิเคราะห์การแข่งขันนั้นเกี่ยวข้องกับการจำแนกว่าใครคือคู่แข่งบ้าง และ วิเคราะห์จุดอ่อนและจุดแข็งของคู่แข่งแต่ละราย ผลของการจำแนกทำให้เห็นแง่มุมที่จะทำธุรกิจได้

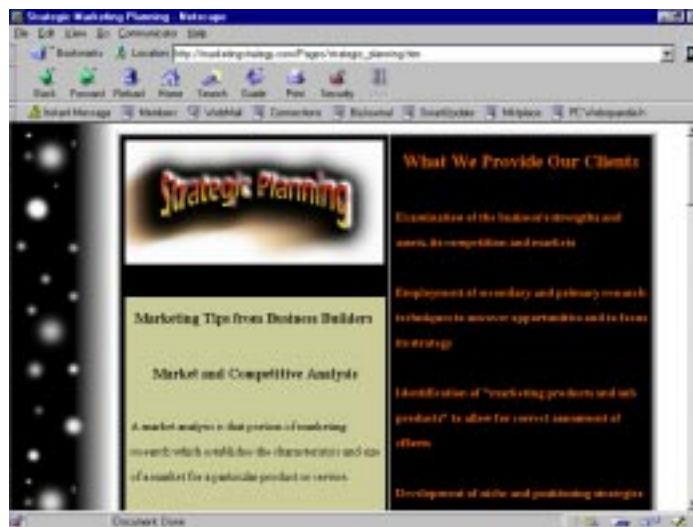
การวิเคราะห์ตลาดและการแข่งขันประกอบด้วยขั้นตอนต่อไปนี้

- กำหนดว่าแนวสินค้าหรือบริการที่เรามีอยู่หรือที่จะทำต่อไปมีอะไรบ้าง
- กำหนดสินค้าตัวสินค้าหรือบริการที่ต้องการพิจารณา
- ประเมินความสำเร็จด้านการตลาดของสินค้าหรือบริการที่เราพิจารณา
- ทำรายชื่อของคู่แข่ง รวมทั้งชื่อซึ่งผู้ที่คนในวงการอาจเห็นว่าจะเข้ามาแทนที่สินค้าหรือบริการของเราได้
- หาข้อมูลให้ได้มากที่สุดเกี่ยวกับการดำเนินการของคู่แข่งสำคัญ ๆ และ หาเอกสารเกี่ยวกับการโปรโมตสินค้าหรือบริการล่าสุดของคู่แข่ง รวบรวมประกาศโฆษณาจากหนังสือพิมพ์ สมุดหน้าเหลือง และ การทำไคเร็กต์เมล์ให้ได้มากที่สุด สิ่งเหล่านี้จะทำให้เราทราบรายละเอียดเกี่ยวกับกลยุทธ์ของคู่แข่ง
- ประเมินจุดแข็งและจุดอ่อนของคู่แข่งแต่ละรายว่ามีผลกระทบต่อสินค้าและบริการแต่ละอย่างของคู่แข่งอย่างไร โดยพิจารณาสินค้าและบริการที่จะแข่งขันกับสินค้าและบริการของเรา
- จากข้อมูลขั้นต้น หันกลับมาประเมินจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และการคุกคามที่จะมีต่อเรา โดยพิจารณากับทุกสินค้าหรือบริการที่เราสนใจ
- ศึกษาแนวโน้มของตลาด โดยอาศัยวารสารที่เกี่ยวกับการค้าและธุรกิจ และ โดยการไปเข้าร่วมฟังสัมมนาซึ่งกล่าวถึงนวัตกรรม และ แนวโน้มของตลาดในอนาคต
- กำหนดเลือกสินค้าหรือบริการเพียงหนึ่งหรือสองอย่างที่คิดว่ามีโอกาสประสบความสำเร็จออกมา
- พิจารณาว่าเราควรส่งสินค้าหรือบริการของเราเข้าถึงลูกค้าในกลุ่มไหนจึงจะประสบความสำเร็จ ให้ศึกษาลักษณะสภาพสังคมความเป็นอยู่ของกลุ่มต่าง ๆ ที่เป็นเป้าหมายและออกสำรวจหาข้อมูลให้ได้ตามความจำเป็น
- ให้ศึกษาว่ากลุ่มเป้าหมายนั้นต้องการอะไรบางอย่างที่เกี่ยวกับสินค้าหรือบริการที่เราได้เลือกไว้ การศึกษาให้ใช้วิธีการสำรวจความคิดเห็น แม้เราจะมั่นใจว่ารู้ดีว่ากลุ่มเป้าหมาย

หมายความว่าอะไรก็ควรสำรวจ เพราะมีบ่อยครั้งที่สิ่งที่เราคิดว่ารู้นั้นคลาดเคลื่อนเป็นเหตุให้เกิดความสูญเสียได้

- ตัดสินใจว่าจะใช้กลยุทธ์อะไรจึงจะทำให้การตลาดได้ผลตามที่ได้ศึกษามาข้างต้น
- พัฒนากลยุทธ์ต่อไปอย่างละเอียดสำหรับสินค้าหรือบริการที่ได้เลือกไว้ และนี่ก็คือแผนการตลาดของเรา

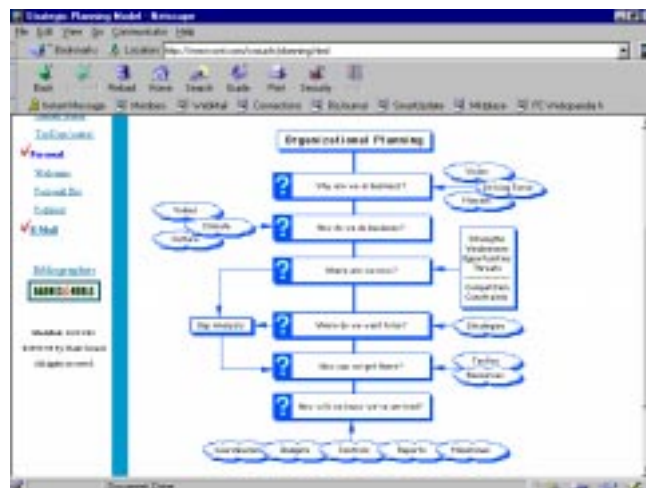
เห็นไหมครับว่าคำแนะนำอย่างนี้มีให้อ่านมากมายในอินเทอร์เน็ต ผู้บริหารบางคนบอกผมหลังจากได้เรียนรู้เรื่องอินเทอร์เน็ตว่า ตอนนี้ตั้งใจใช้อินเทอร์เน็ตบ้าง บางทีนั่งอ่านเรื่องน่าสนใจจนตึกจนคืน อาจารย์อีกหลายคนบอกว่าตอนนี้เลิกซื้อหนังสืออ่านแล้ว เพราะในอินเทอร์เน็ตมีเรื่องให้อ่านมากกว่า



คราวนี้ถ้าหากเราคิดว่ารายละเอียดข้างต้นเป็นการโฆษณาให้เราเข้าไปใช้บริการให้คำปรึกษาด้านการวางแผนของเขา และเราอยากจะได้รับความรู้จริงๆ เกี่ยวกับการวางแผนธุรกิจ เราก็อาจจะเข้าไปดูเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย หรือของ วารสารต่างๆ ได้ อาทิผมได้ลองค้นหาในเว็บไปเรื่อย ๆ โดยเปลี่ยนไปใช้บริการของ www.altavista.com ซึ่งเป็นแหล่งรวมของข้อมูล ข่าวสาร และความรู้ที่น่าสนใจอีกแห่งหนึ่ง จนกระทั่งไปเจอแหล่งที่อธิบายแนวคิดเกี่ยวกับการวางแผนกลยุทธ์ธุรกิจดังแสดงในภาพต่อไปนี้



ภาพ โมเดลที่เห็นนี้ได้นำมาขยายให้ดูดังต่อไปนี้



นี่เป็นตัวอย่างย่อย ๆ เท่านั้น ถ้าหากท่านต้องการอ่านเนื้อหาเชิงวิชาการมากกว่านี้ ก็
สามารถค้นหาต่อไปได้ เช่นที่ http://allianceonline.org/faqs/sp_main.html มีคำถามคำตอบเกี่ยว
กับการทำแผนกลยุทธ์มากมายหลายข้อ อาจเรียกมาค้นหรืออ่านได้ไม่เบื่อเลย

การวางรูปแบบองค์กร

งานสำคัญอีกอย่างหนึ่งก็คือการกำหนดรูปแบบขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ เชื่อหรือไม่ครับว่าหน่วยงานบางแห่งเวลานี้ยังมีปัญหาว่าจะจัดรูปแบบขององค์กรแบบใดจึงจะเหมาะ ที่มีปัญหาอยู่ที่เพราะว่าทุกวันนี้สิ่งต่าง ๆ ล้วนเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ การจัดรูปแบบองค์กรที่เคยใช้กันมานานแล้วอาจจะไม่เหมาะสมกับยุคสมัยที่ต้องมีการเปลี่ยนแปลงรวดเร็ว นอกจากนั้นสมัยนี้เรายังเน้นการทำงานเป็นทีมอีกด้วย จึงมีคำถามว่าจะผนวกความเป็นทีมเข้ากับรูปแบบขององค์กรได้อย่างไร

เมื่อลองค้นหารายละเอียดเรื่องนี้ดูใน WWW เราจะพบว่ามึบริการให้คำปรึกษาในด้านการพัฒนาองค์กรมากเหลือเกิน หากใครสนใจก็ลองคลิกไปอ่านดูรายละเอียดได้ แต่ถ้าไม่ยอมอ่านและต้องการรู้ว่าหน่วยงานอื่น ๆ เขามีวิธีจัดองค์กรอย่างไรก็จะยากหน่อยเพราะบริษัทหลายแห่งไม่ได้ให้รายละเอียดเอาไว้ หากต้องการค้นจริง ๆ ก็จะต้องเสียเวลานานมาก

เรื่องที่ค้นง่ายกว่าก็คือการควิสัยทัศน์ขององค์กร เพราะบริษัทส่วนมากมักจะต้องการอวดว่าตัวเองมีวิสัยทัศน์อะไรบ้าง ดังเช่นภาพต่อไปนี้เป็นวิสัยทัศน์ของบริษัทไมโครซอฟท์ซึ่งหาดูได้ที่ www.microsoft.com/mscorp/



อีกตัวอย่างหนึ่งคือวิสัยทัศน์ของธนาคารกรุงเทพ เปิดดูได้ที่

www.bangkokbank.co.th/aboutus/about_vision.htm



การเขียนวิสัยทัศน์ของธนาคารกรุงเทพค่อนข้างครอบคลุมมากที่สุดทีเดียว ดังนั้นจึงมีความยาวค่อนข้างมาก หากใครสนใจก็พึงเปิดไปศึกษาดูเอง

การฝึกอบรม

เรื่องสำคัญในยุคนี้ก็คือการพยายามเรียนรู้ให้ทันกับความงอกเงยของความรู้ที่เพิ่มขึ้นด้วยความเร็วยกกำลังสาม เรื่องที่เรารู้เมื่อวานนี้ด้วยความยากเย็นนั้น วันนี้อาจจะใช้ไม่ได้แล้ว ดังนั้นใครที่หลงคิดว่าตนเองแน่เพราะได้ร่ำเรียนมามากมายมหาศาลเมื่อยี่สิบปีที่แล้วนั้นคงจะต้องเลิกหลงได้แล้ว เพราะความรู้ที่ว่าแน่ ๆ สมัยนั้นมาขณะนี้ต้องกล่าวว่าสนิมขึ้นหมดแล้ว ความรู้ที่เราจำเป็นจะต้องใช้คือความรู้ของวันนี้ต่างหาก

เมื่อเป็นเช่นนี้เราจึงต้องเรียนอยู่ตลอดเวลา ไม่ใช่เรียนเพื่อความเพลิดเพลินใจเท่านั้น แต่เรียนเพราะจำเป็นต้องเรียน ไม่เรียนไม่ได้ แต่การที่เราต้องทำงานตลอดวันจึงทำให้เราไม่สามารถปลีกตัวไปเรียนในชั้นเรียนได้ เราจึงต้องอาศัยอินเทอร์เน็ตซึ่งมีหลักสูตรสารพัดวิชาเปิดสอนมาให้เรียนถึงบ้าน จะเรียนเป็นวิชาต่อเนื่องในสถาบันการศึกษาก็ได้ จะเรียนจากบริษัทก็ได้ มีหลากหลายรูปแบบ ในที่นี้ได้นำเอาโฮมเพจจากเว็บไซต์ของสมาคมการศึกษาทางไกลของอเมริกา (ADEC) มาให้ชม โดยเข้าไปดูได้ที่ www.adec.edu/online-resources.html



สรุป

ถึงตอนนี้ท่านผู้อ่านที่ยังไม่ได้ใช้อินเทอร์เน็ตก็คงมองเห็นแล้วว่า อินเทอร์เน็ตโดยเฉพาะ WWW จะมีประโยชน์อย่างไรต่อผู้บริหาร และท่านจะสามารถเรียนรู้เรื่องต่างๆ เพื่อช่วยเพิ่มหรือเสริมทักษะในการบริหารของท่านให้เข้มข้นขึ้นได้อย่างไร

วันนี้ท่านใช้อินเทอร์เน็ตหรือยังครับ