

สำหรับมุมมองของธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์ แผนการนี้รวมถึง

1. การใช้อินเทอร์เน็ตทำให้บุคคลในบริษัทกลายเป็นจุดเด่นขึ้นมา
2. ลูกค้านุ่มหลักไม่นำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มาใช้ เนื่องจากอุปสรรคในองค์การ
3. การกำจัดช่องทางการจัดจำหน่ายแบบเก่า โดยสร้างช่องทางใหม่ให้เกิดขึ้นในธุรกิจ
4. ตลาดประเภทธุรกิจธุรกิจ กลายเป็นสิ่งที่มีอิทธิพลหลักในธุรกิจ หรืออาจจะไม่เป็น
5. สินค้าใหม่หรือสินค้าทดแทนกำลังเปลี่ยนธุรกิจที่กำลังดำเนินอยู่

วิสัยทัศน์ทำให้เห็นภาพของการเปลี่ยนแปลงทางความคิดของธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์ ดังนั้น การสร้างวิสัยทัศน์เช่นนี้ควรจะต้องมีความอดทนและสามารถยอมรับต่อความไม่แน่นอนได้เป็นอย่างดี กลุ่มผู้บริหารกลุ่มหนึ่งได้กล่าวว่า "วัตถุประสงค์ของการทำธุรกิจ คือ การนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อพัฒนารูปแบบธุรกิจใหม่ ในขณะที่เดียวกันก็มีการแปรรูปโครงสร้างภายในให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด"

อย่างไรก็ตาม วิสัยทัศน์ยังรวมถึงกรอบของเวลาว่าจะเกิดขึ้นในช่วงเวลานานเท่าไร ? และที่สำคัญจะต้องสื่อสารไปยังพนักงาน รวมไปถึงลูกค้า หุ่นส่วนหรือผู้ผลิตให้รับรู้เข้าใจตรงกัน นอกจากนั้นวิสัยทัศน์ที่มั่นคงจะต้องระบุวิธีการปฏิบัติ และมีความเป็นไปได้ในความเป็นจริง ดังนั้น ถ้าหากเชื่อว่าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์จะเข้ามาแทนที่ช่องทางอื่นๆ นั่นก็หมายถึงจะต้องมีการลงทุนที่มหาศาลเกิดขึ้นไม่ว่าจะเป็นในด้านเทคนิค ทรัพยากรบุคคล และทรัพยากรองค์การ ซึ่งการเข้าแทนที่มักจะเกิดขึ้นเมื่อ

1. ลูกค้าที่ใช้อินเทอร์เน็ตมีปริมาณมาก
2. อินเทอร์เน็ตสามารถสร้างข้อเสนอที่มีคุณค่าได้มากกว่าสื่ออื่นๆ

3. สินค้าสามารถถูกส่งผ่านอินเทอร์เน็ต
4. สินค้าจะต้องถูกทำให้มีมาตรฐาน ซึ่งมีเพียง 2 ใน 4 ข้อนี้ การเข้ามาแทนที่ถือว่าเกิดขึ้นแล้ว

ธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์สามารถสร้างคุณค่าทางธุรกิจได้อย่างไร ?
(How can E-Business create business value ?)

คุณค่าทางธุรกิจที่เกิดจากธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์นั้น เนื่องมาจากการใช้ข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ ความสำคัญของกลยุทธ์ในการจัดการข้อมูลทางด้านธุรกิจในองค์การจึงสามารถถูกพิจารณาและถูกสร้างจากการใช้วิสัยทัศน์

วิธีการหลัก คือ

1. การเพิ่มคุณค่า (adding value) ทั้งนี้คุณค่าเหล่านี้จะสามารถเพิ่มได้โดยการลดสินค้าที่มีคุณภาพ หรือให้บริการที่ดีขึ้นกับลูกค้าขององค์การ สำหรับข้อมูลจะถูกนำมาใช้เพื่อตอบสนองความต้องการลูกค้า ลักษณะนิสัยของลูกค้ารวมถึงระดับความพึงพอใจ



2. การลดต้นทุน (reduce costs) การลดต้นทุนด้วยข้อมูลสามารถทำได้โดยใช้กระบวนการทางธุรกิจเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งประสิทธิภาพนี้มาจากการใช้แหล่งข้อมูล การสร้างตลาด และการให้บริการด้วยการใช้ทรัพยากรให้น้อยที่สุด

3. การจัดการความเสี่ยง (management risks) บริษัทเมอร์เชน (Marchand) ได้กล่าวถึงวิธีการจัดการความเสี่ยงภายในองค์การที่มีหน้าที่หรือสายงานต่างกัน เช่น การเงิน การบัญชี และการจัดการดำเนินงาน ยกตัวอย่างเช่น บริษัท แคปิตอลวัน (Capital One) ใช้ข้อมูลในการจัดการความเสี่ยงทางการเงินและโปรโมชันผ่านทางเทคโนโลยีวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า

4. สร้างความเป็นไปได้ใหม่ขึ้นมา (create new reality) เป็นสิ่งที่ชี้ให้เห็นว่าข้อมูลและเทคโนโลยีใหม่ ๆ สามารถถูกนำมาใช้เพื่อทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง หรือสร้างวิธีแปลกใหม่ในการพัฒนาสินค้าและบริการ

การกำหนดวัตถุประสงค์ (objective setting)

ความสัมพันธ์ระหว่างวัตถุประสงค์ กลยุทธ์ และการวัดการปฏิบัติงานนั้นทำโดยการวางแผนกลยุทธ์ธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับประเภทธุรกิจธุรกิจ

การกำหนดกลยุทธ์ (strategy definition)

การกำหนดกลยุทธ์มักจะถูกขับเคลื่อนโดยวัตถุประสงค์และภารกิจขององค์การ ดังนั้น จึงจำเป็นต้องพิจารณาและทบทวนให้ดีกว่าการสร้างกลยุทธ์ QM

ธำรงค์ศักดิ์ กองสวัสดิ์
<http://tamrongsakk.blogspot.com>

ต่อจากฉบับที่แล้ว



ปัญหาเกี่ยวกับ ตอนที่ 2 วันหยุดพักผ่อน

ในคราวที่แล้วผมได้เขียนถึงการใช้สิทธิลาหยุดพักผ่อนประจำปี (ภาษาตามกฎหมายแรงงาน) ซึ่งคนทำงานทั่วไปจะเรียกกันว่า "ลาพักร้อน" โดยได้พูดถึง 2 เรื่อง คือ ถ้าพนักงานไม่ใช้สิทธิลาพักร้อนในปีที่ผ่านมาเลย เมื่อถึงสิ้นปีบริษัทจะต้องจ่ายคืนกลับมาเป็นเงินตามจำนวนวันที่พนักงานไม่ได้ใช้สิทธิลาพักร้อนหรือไม่ ? กับอีกเรื่องคือวันลาพักร้อนสะสมได้หรือไม่ ? และถ้าได้จะสะสมได้กี่วัน ซึ่งท่านก็ต้องไปติดตามดูนะครับว่าคำตอบคืออะไร ? จะได้ไม่ต้องมาเสียเวลาตอบซ้ำ

คราวนี้มีปัญหาเพิ่มเติมอีกในเรื่องการลาพักร้อน ก็คือ

1. กรณีที่พนักงานยื่นใบลาออกบริษัทจะต้องจ่ายค่าวันหยุดพักร้อนที่เหลือกลับมาเป็นเงินให้พนักงานหรือไม่ ?
2. กรณีพนักงานถูกบริษัทเลิกจ้าง พนักงานจะได้รับค่าวันหยุดพักร้อนที่เหลือเป็นเงินหรือไม่ ?

ทั้งสองกรณีข้างต้นต่างจากกรณีที่ผมพูดถึงในครั้งที่แล้วนะครับ เพราะครั้งที่แล้วพนักงานยังไม่ได้ลาออกหรือถูกเลิกจ้างเหมือนกับคำถามในครั้งนี้

ปัญหานี้ตอบได้อย่างนี้ครับ

1. โดยทั่วไปจากประสบการณ์ที่ผมทำมา เมื่อพนักงานยื่นใบลาออกก็มักจะขอใช้สิทธิลาหยุดพักร้อน ในส่วนที่เหลือทั้งหมดกับ

ทางบริษัท (ผ่านหัวหน้างาน) ซึ่งถ้าบริษัทเห็นว่าพนักงานที่ลาออกสามารถส่งมอบงานให้กับคนที่มาทำหน้าที่แทนได้ทันทีก็อนุมัติให้ลาพักร้อนไปจนครบวันที่มีสิทธิอยู่ ก็ถือว่าจากกันด้วยดีและไม่ต้องจ่ายค่าพักร้อน เพราะพนักงานใช้สิทธิไปตามปกติ

แต่ถ้าบริษัทบอกว่าไม่ได้ พนักงานจำเป็นจะต้องส่งมอบงานให้กับคนที่มาทำงานแทนจนถึงวันที่มีผลลาออกไม่สามารถให้ลาหยุดพักร้อนได้ บริษัทก็ต้องจ่ายค่าวันหยุดพักร้อนไปตามจำนวนวันที่พนักงานมีสิทธิอยู่ เพราะบริษัทไม่อนุญาตให้เขาใช้สิทธิ

ข้อนี้คงชัดเจนแล้วนะครับ

2. ในข้อนี้เป็นเรื่องที่พนักงานถูกเลิกจ้างซึ่งในกฎหมายแรงงานมาตรา 67 ผมขออธิบายเป็นภาษาชาวบ้านให้ท่านเข้าใจง่ายๆ ว่า ถ้าหากบริษัทเลิกจ้างพนักงานโดยที่พนักงานไม่ได้กระทำความผิดร้ายแรงตามมาตรา 119 ของกฎหมายแรงงาน (ท่านต้องไปเปิดพ.ร.บ.คุ้มครองแรงงาน ปี 2541 ดูหรือจาก www.mol.go.th ก็ได้ครับ เช่น ทุจริตหรือทำความผิดอาญาโดยเจตนา กับนายจ้าง จงใจทำให้นายจ้างได้รับความเสียหาย ประมาทเลินเล่อทำให้นายจ้างเสียหายร้ายแรง ละทิ้งหน้าที่ตั้งแต่ 3 วันทำงานติดต่อกันขึ้นไปโดยไม่มีเหตุสุดวิสัยสมควร ได้รับโทษตามคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก)

บริษัทก็ต้องจ่ายค่าพักร้อนให้พนักงานตามส่วนของวันหยุดพักร้อน เช่น ตั้งแต่ต้นปีถึงวันที่ถูกเลิกจ้างพนักงานมีสิทธิลาพักร้อนตามส่วนอยู่ 3 วัน บริษัทก็ต้องจ่ายเป็นเงิน 3 วันนี้ให้กับพนักงาน

3. ในกรณีที่พนักงานลาออกเอง หรือถูกบริษัทเลิกจ้างไม่ว่าพนักงานนั้นจะทำความผิดตามมาตรา 119 หรือไม่ก็ตาม บริษัทก็จะ



ต้องจ่ายค่าวันลาพักร้อนสะสมให้กับพนักงานทุกกรณี เช่น พนักงานถูกเลิกจ้าง (หรือพนักงานลาออกเองก็ตาม) แล้วมีวันลาพักร้อนสะสมอยู่ 10 วัน บริษัทก็ต้องจ่ายค่าพักร้อนสะสมที่พนักงานมีอยู่คืนกลับไปที่พนักงานทุกกรณีครับ (ท่านที่ต้องการรายละเอียดก็ต้องไปเปิดดูกฎหมายแรงงานมาตรา 67 ในเว็บไซต์ของกระทรวงแรงงานที่ผมบอกไปข้างต้นได้ครับ)

มาถึงตรงนี้ท่านคงเข้าใจในเรื่องของวันลาพักร้อน หรือในชื่อทางกฎหมายแรงงานว่า “วันหยุดพักผ่อนประจำปี” มากขึ้นแล้วนะครับ

อ่านต่อฉบับหน้า

