

รายการ รอบรู้ธุรกิจ กับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า
ตอนที่ 13 การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำธุรกิจการค้าและบริการ
โดย กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์

การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำธุรกิจการค้าและบริการ

เพื่อให้การทำธุรกิจประสบความสำเร็จ ผู้ประกอบการจะต้องพยายามเพิ่มประสิทธิภาพในการทำธุรกิจดังมีแนวทางต่อไปนี้

1. **ต้องสร้างระบบและโครงสร้างองค์กร** เป็นการศึกษาว่า ด้วยลักษณะธุรกิจที่จะดำเนินการจะต้องมีแผนงานใดบ้าง? แต่ละแผนงานจะต้องใช้บุคลากรกี่คน? คุณสมบัติของบุคลากรที่จำเป็นในแต่ละแผนก ความสัมพันธ์ของบุคลากรในแต่ละแผนกจะต้องเป็นอย่างไร? ประเด็นเหล่านี้ธุรกิจจะต้องจัดทำเป็นระบบและกำหนดระเบียบอย่างชัดเจน เพื่อให้การทำงานมีความคล่องตัว งานไหลลื่นไม่ขาดตอน ไม่เกิดการกระจุกตัว และไม่ขัดแย้ง ธุรกิจจะต้องสร้างระบบและจัดสรรทรัพยากรบุคคลให้เหมาะสม หากระบบดีแต่บุคลากรไม่เพียงพอก็มีปัญหา บุคลากรเพียงพอแต่คุณสมบัติไม่เหมาะสมก็มีปัญหา และถ้าบุคลากรเพียงพอและคุณสมบัติเหมาะสมแต่วางระบบไม่ดีพอก็มีปัญหาเช่นกัน
2. **กระบวนการในการทำงาน** เป็นการทำหนดขั้นตอนในการทำงานทั้งภายในองค์กรเองและที่ต้องเกี่ยวข้องกับบริการลูกค้าว่าจะเริ่มต้นขั้นที่หนึ่ง ขั้นที่สอง และขั้นต่อ ๆ ไปอย่างไร? และในแต่ละขั้นตอนจะต้องง่าย สะดวก และรวดเร็ว โดยง่าย คือ เข้าใจง่าย ทำได้ง่าย ไม่ซับซ้อน **สะดวก** คือ อำนวยความสะดวกให้แก่คนที่เข้ามาติดต่อ **รวดเร็ว** คือ การใช้เวลาให้น้อยที่สุด เพราะเวลาเป็นสิ่งที่มีความค่าทั้งของผู้ที่ติดต่อและผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการที่ทำงานด้วยความรวดเร็ว ใช้เวลารอคอยน้อยที่สุด จะเป็นผู้ที่ชนะในการแข่งขัน

3. **การพัฒนาบุคลากร** องค์กรที่มีระบบดี กระบวนการดี และมีสินค้าที่ดี แต่บุคลากร
ไม่มีความสามารถเพียงพอ ไม่อาจนำพาให้ธุรกิจประสบความสำเร็จได้ คุณสมบัติ
บุคลากรที่ดีจะต้องมีความรู้ในงานที่ทำ มีทักษะสามารถทำงานด้วยความแคล่วคล่อง
มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีทั้งต่อคนภายในองค์กรและภายนอก
องค์กร มีวิถึนุญานบริการที่เต็มใจจะรับใช้คนที่จะมาติดต่อด้วย มีทักษะด้าน
ปฏิสัมพันธ์หรือความสามารถในการติดต่อปะผู้คนด้วยความยินดี ไม่เขินอาย มี
มารยาท อ่อนน้อมถ่อมตน รู้จักยิ้มทักทาย คุยด้วยความสบายใจ มีไมตรี ยินดีตอบทุก
คำถาม รู้จักรับอารมณ์ และมีจิตสำนึกในการทำงานด้วยความมุ่งมั่นทุ่มเท
คุณสมบัติทั้งหลายเหล่านี้จะเกิดขึ้นได้ก็ด้วยการอบรมพัฒนาและกระตุ้นบุคลากร
ภายในองค์กรอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้องค์กรจะต้องแสดงให้เห็นว่าพร้อมที่ส่งเสริมให้
พนักงานเรียนรู้ ให้โอกาสเติบโตก้าวหน้า ให้รายได้ที่ยุติธรรมคุ้มค่ากับการทุ่มเท
และให้ความภาคภูมิใจในความสำเร็จ
4. **การสร้างวัฒนธรรมองค์กร** เป็นการสร้างให้บุคลากรในองค์กรมีวิถีชีวิตส่วนตัว วิถี
ชีวิตการทำงาน มีค่านิยมอันเป็นหลักการในการทำงานที่คล้ายคลึงกัน ลดความ
ขัดแย้ง มีการสอดประสานกลมกลืนกัน เพื่อมุ่งสู่ทิศทางและวัตถุประสงค์ขององค์กร
5. **การนำไอทีมาใช้ในการทำงาน** ธุรกิจยุคปัจจุบันจำเป็นต้องนำเอาไอทีเข้ามาใช้ใน
การทำงานเพื่อให้งานมีความถูกต้อง รวดเร็ว และประหยัดค่าใช้จ่าย

