

การจัดการ การดำเนินงานทางธุรกิจ

Business Operations Management



100% QUALITY

WRITTEN AND PREPARED BY

Watcharee Tricharoenkullpak, Ph.D.

ดร.วัชรวิ ไตรเจริญกุลภักดิ์ (ดร.ฟัน)

การจัดการการดำเนินงานทางธุรกิจ (Business Operations Management) เป็นศาสตร์สำคัญ
ที่เชื่อมโยงองค์ความรู้ด้านการบริหาร การผลิต การบริการ การจัดซื้อ การจัดการสินค้าคงคลัง โลจิสติกส์
เทคโนโลยีสารสนเทศ การบริหารคุณภาพ และการพัฒนาระบบการทำงานเข้าด้วยกัน
เพื่อให้ทุกส่วนขององค์กรสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายร่วมกัน

การจัดการการดำเนินงานทางธุรกิจ

Business Operations Management



**การจัดการ
การดำเนินงานทางธุรกิจ**
Business Operations Management

BEST QUALITY

100% QUALITY

WRITTEN AND PREPARED BY
Watcharee Tricharoenkullpak, Ph.D.
ดร.วิชรี ไตรเจริญกุลภักดิ์ (ดร.ฟน)

การจัดการการดำเนินงานทางธุรกิจ (Business Operations Management) เป็นศาสตร์สำคัญ
ที่เชื่อมโยงองค์ความรู้ด้านการบริหาร การผลิต การบริการ การจัดซื้อ การจัดการสินค้าคงคลัง โลจิสติกส์
เทคโนโลยีสารสนเทศ การบริหารคุณภาพ และการพัฒนากระบวนการทำงานเข้าด้วยกัน
เพื่อให้ทุกส่วนขององค์กรสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายร่วมกัน

Copyright by Watcharee©2026. All Rights Reserved.

คำนำ

ในโลกธุรกิจยุคปัจจุบัน การแข่งขันไม่ได้ขึ้นอยู่กับคุณภาพของสินค้าและบริการเพียงอย่างเดียว แต่ยังขึ้นอยู่กับความสามารถในการบริหารจัดการการดำเนินงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด องค์กรที่สามารถวางแผน ควบคุม และพัฒนากระบวนการทำงานอย่างเป็นระบบ ย่อมสามารถลดต้นทุน เพิ่มคุณภาพ สร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า และรักษาความสามารถในการแข่งขันได้อย่างยั่งยืน

การจัดการการดำเนินงานทางธุรกิจ (Business Operations Management) เป็นศาสตร์สำคัญที่เชื่อมโยงองค์ความรู้ด้านการบริหาร การผลิต การบริการ การจัดซื้อ การจัดการสินค้าคงคลัง โลจิสติกส์ เทคโนโลยีสารสนเทศ การบริหารคุณภาพ และการพัฒนากระบวนการทำงานเข้าด้วยกัน เพื่อให้ทุกส่วนขององค์กรสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายร่วมกัน

หนังสือเล่มนี้เรียบเรียงขึ้นเพื่อเป็นสื่อการเรียนรู้สำหรับนักเรียน นักศึกษา ครู อาจารย์ ผู้ประกอบการ และผู้สนใจทั่วไป โดยนำเสนอเนื้อหาในลักษณะเชิงบรรยาย อ่านต่อเนื่อง เข้าใจง่าย พร้อมแบ่ง

หัวข้อเป็นลำดับอย่างเป็นระบบ ตั้งแต่พื้นฐานของการจัดการการดำเนินงานไปจนถึงการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีและแนวคิดสมัยใหม่ในการบริหารองค์กร

ผู้เขียนหวังเป็นอย่างยิ่งว่าหนังสือเล่มนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษ การพัฒนาทักษะทางวิชาชีพ และการประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานจริงขององค์กรทุกประเภท อีกทั้งเป็นแนวทางในการสร้างประสิทธิภาพ ความสามารถในการแข่งขัน และความยั่งยืนของธุรกิจในอนาคต

ดร.วัชร ไตรเจริญกุลภักดี (ดร.ฝน)

สารบัญ

	หน้า
บทนำ	12
บทที่ 1 พื้นฐานการจัดการการดำเนินงานทางธุรกิจ	17
1.1 ความหมายของการจัดการการดำเนินงาน	18
1.2 ความสำคัญของการดำเนินงาน	19
1.3 ระบบการดำเนินงานขององค์กร	20
1.4 องค์ประกอบของระบบการดำเนินงาน	21
1.5 เป้าหมายของการดำเนินงาน	22
1.6 ประเภทของการดำเนินงาน	23
1.7 บทบาทของผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติการ	24
สรุปท้ายบท	27
บทที่ 2 การออกแบบระบบการดำเนินงาน	27
2.1 การออกแบบกระบวนการ	28
2.2 การวิเคราะห์กระบวนการ	30
2.3 Process Mapping	31
2.4 การเพิ่มคุณค่าให้กระบวนการ	32
2.5 การลดความสูญเปล่า	33
2.6 Business Process Improvement	35

สารบัญ

	หน้า
2.7 การออกแบบบริการ	36
สรุปท้ายบท	37
บทที่ 3 การพยากรณ์และการวางแผนการดำเนินงาน	38
3.1 ความสำคัญของการพยากรณ์	39
3.2 วิธีการพยากรณ์	40
3.3 การวางแผนกำลังการผลิต	42
3.4 การวางแผนทรัพยากร	43
3.5 การวางแผนกำลังคน	44
3.6 การจัดตารางการดำเนินงาน	45
3.7 การติดตามผล	46
สรุปท้ายบท	47
บทที่ 4 การบริหารกำลังการผลิตและการให้บริการ	49
4.1 Capacity Planning	51
4.2 การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า	55
4.3 การบริหารคอขวด	56
4.4 การสร้างความยืดหยุ่น	58
4.5 การเพิ่มประสิทธิภาพ	60

สารบัญ

	หน้า
4.6 การวัดผลผลิต	61
4.7 ตัวชี้วัดด้านการดำเนินงาน	62
สรุปท้ายบท	64
บทที่ 5 การบริหารคุณภาพ	65
5.1 ความหมายของคุณภาพ	67
5.2 Quality Management	68
5.3 Total Quality Management (TQM)	70
5.4 Six Sigma	71
5.5 Lean Management	72
5.6 Kaizen	73
5.7 Continuous Improvement	74
สรุปท้ายบท	75
บทที่ 6 การบริหารสินค้าคงคลังและห่วงโซ่อุปทาน	76
6.1 ความหมายของสินค้าคงคลัง	78
6.2 ประเภทของสินค้าคงคลัง	79
6.3 EOQ	80
6.4 ABC Analysis	81

สารบัญ

	หน้า
6.5 Just in Time	82
6.6 Supply Chain Management	83
6.7 การบริหารคลังสินค้า	85
สรุปท้ายบท	86
บทที่ 7 การจัดซื้อและการบริหารซัพพลายเออร์	87
7.1 ความสำคัญของการจัดซื้อ	88
7.2 กระบวนการจัดซื้อ	90
7.3 การคัดเลือกผู้ขาย	91
7.4 การประเมินซัพพลายเออร์	92
7.5 การเจรจาต่อรอง	93
7.6 การบริหารความสัมพันธ์กับผู้ขาย	94
7.7 การจัดซื้ออย่างยั่งยืน	95
สรุปท้ายบท	96
บทที่ 8 เทคโนโลยีกับการจัดการการดำเนินงาน	98
8.1 Digital Transformation	99
8.2 ERP	101
8.3 AI กับการดำเนินงาน	102

สารบัญ

	หน้า
8.4IoT	103
8.5Big Data Analytics	104
8.6Automation	105
8.7Smart Factory	106
สรุปท้ายบท	107
บทที่ 9 การบริหารต้นทุนและการเพิ่มประสิทธิภาพ	108
9.1 ต้นทุนการดำเนินงาน	110
9.2 การวิเคราะห์ต้นทุน	111
9.3Productivity	113
9.4KPI	114
9.5Benchmarking	115
9.6Cost Reduction	116
9.7Operational Excellence	117
สรุปท้ายบท	119
บทที่ 10 การบริหารความเสี่ยงในการดำเนินงาน	120
10.1Operational Risk	122
10.2 การประเมินความเสี่ยง	123

สารบัญ

	หน้า
10.3 Business Continuity	124
10.4 Crisis Management	125
10.5 Compliance	127
10.6 Internal Control	128
10.7 การจัดการเหตุการณ์ไม่คาดคิด	129
สรุปท้ายบท	130
บทที่ 11 การจัดการการดำเนินงานเพื่อความยั่งยืน	132
11.1 ESG	134
11.2 Green Operations	135
11.3 Circular Economy	136
11.4 Sustainable Supply Chain	137
11.5 Carbon Footprint	138
11.6 การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า	140
11.7 การพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน	141
สรุปท้ายบท	142
บทที่ 12 แนวโน้มการจัดการการดำเนินงานในอนาคต	143
12.1 Future Operations	145

สารบัญ

	หน้า
122 Industry 5.0	146
123 AI-driven Operations	147
124 Digital Supply Chain	148
125 Data-driven Decision Making	149
126 Resilient Organization	150
12.7 ทักษะของนักบริหารการดำเนินงานในอนาคต	151
12.8 บทสรุปการจัดการการดำเนินงานทางธุรกิจ	152
สรุปท้ายบท	154

บทนำ

ในยุคที่เศรษฐกิจโลกมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ธุรกิจทุกประเภทต้องเผชิญกับการแข่งขันที่รุนแรง ความต้องการของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา รวมถึงความก้าวหน้าของเทคโนโลยีดิจิทัลที่เข้ามามีบทบาทสำคัญในการดำเนินงานขององค์กร การบริหารจัดการเพียงด้านการตลาดหรือการเงินจึงไม่เพียงพอที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ หากแต่จำเป็นต้องให้ความสำคัญกับ “การจัดการการดำเนินงานทางธุรกิจ” ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญที่ทำให้ทรัพยากรทุกด้านขององค์กรสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดคุณค่าแก่ลูกค้า และสร้างความสามารถในการแข่งขันอย่างยั่งยืน

การจัดการการดำเนินงานทางธุรกิจ (Business Operations Management) เป็นศาสตร์ที่ว่าด้วยการวางแผน การจัดองค์กร การบริหารทรัพยากร การควบคุม และการปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพื่อให้การผลิตสินค้าและการให้บริการเป็นไปอย่างมีคุณภาพ ตรงตามความต้องการของลูกค้า ใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และสามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทางธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ ศาสตร์แขนงนี้ครอบคลุมทั้งธุรกิจการผลิต ธุรกิจบริการ

หน่วยงานภาครัฐ องค์กรไม่แสวงหากำไร และธุรกิจดิจิทัลที่กำลังเติบโตอย่างต่อเนื่อง

ในอดีต การดำเนินงานขององค์กรอาจมุ่งเน้นเพียงการผลิตสินค้าให้ได้จำนวนมากเพื่อรองรับความต้องการของตลาด แต่เมื่อโลกเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจฐานความรู้และเศรษฐกิจดิจิทัล แนวคิดในการจัดการการดำเนินงานได้เปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก องค์กรต้องคำนึงถึงคุณภาพ ความรวดเร็ว ความยืดหยุ่น ต้นทุน ความปลอดภัย ความรับผิดชอบต่อสังคม และความยั่งยืนควบคู่กัน การนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ เช่น ระบบวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) การวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data Analytics) อินเทอร์เน็ตของสรรพสิ่ง (Internet of Things: IoT) ระบบอัตโนมัติ (Automation) และระบบคลาวด์ (Cloud Computing) มาใช้ในการบริหารจัดการ จึงกลายเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ ลดต้นทุน และยกระดับคุณภาพของการดำเนินงานในทุกภาคส่วน

การจัดการการดำเนินงานไม่ได้จำกัดอยู่เฉพาะกระบวนการผลิตในโรงงานอุตสาหกรรมเท่านั้น แต่ยังครอบคลุมถึงการให้บริการ การบริหารสำนักงาน การจัดซื้อ การจัดการสินค้าคงคลัง การบริหารคลังสินค้า การขนส่งและโลจิสติกส์ การบริหารห่วงโซ่อุปทาน การ

บริหารคุณภาพ การจัดการโครงการ การวางแผนทรัพยากร การบริหารความเสี่ยง และการพัฒนากระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง กล่าวได้ว่าทุกกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการสร้างคุณค่าให้แก่ลูกค้า ล้วนเป็นส่วนหนึ่งของการจัดการการดำเนินงานทั้งสิ้น

ปัจจุบันองค์กรที่ประสบความสำเร็จไม่ได้แข่งขันกันเพียงด้านราคา แต่แข่งขันกันด้วยประสิทธิภาพของระบบการดำเนินงาน องค์กรที่สามารถส่งมอบสินค้าและบริการได้รวดเร็ว มีคุณภาพสม่ำเสมอ ควบคุมต้นทุนได้ดี และสามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงได้อย่างทันทั่วที่ ย่อมมีความได้เปรียบในการแข่งขันมากกว่าองค์กรที่ขาดการวางแผนหรือมีระบบการดำเนินงานที่ไม่มีประสิทธิภาพ ดังนั้น ผู้บริหารและบุคลากรทุกระดับจึงควรมีความรู้ ความเข้าใจ และทักษะด้านการจัดการการดำเนินงาน เพื่อให้สามารถพัฒนาองค์กรให้เติบโตได้อย่างมั่นคง

หนังสือเล่มนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่ออธิบายแนวคิดหลักการ และแนวทางการจัดการการดำเนินงานทางธุรกิจอย่างเป็นระบบ ตั้งแต่พื้นฐานของการดำเนินงาน การออกแบบกระบวนการ การวางแผนกำลังการผลิตและการให้บริการ การบริหารคุณภาพ การจัดการสินค้าคงคลัง การบริหารห่วงโซ่อุปทาน การจัดซื้อ การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการดำเนินงาน การบริหารต้นทุน การบริหาร

ความเสี่ยง ตลอดจนการพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน โดยนำเสนอเนื้อหาในรูปแบบเชิงบรรยายที่อ่านต่อเนื่อง เข้าใจง่าย และเรียบเรียงลำดับจากพื้นฐานไปสู่การประยุกต์ใช้จริง เพื่อให้ผู้อ่านสามารถเชื่อมโยงองค์ความรู้แต่ละด้านเข้าด้วยกันได้อย่างเป็นระบบ

เนื้อหาในแต่ละบทได้รับการจัดลำดับอย่างต่อเนื่อง เริ่มจากการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับความหมาย ความสำคัญ และบทบาทของการจัดการการดำเนินงาน ก่อนจะขยายไปสู่การวิเคราะห์และออกแบบกระบวนการทำงาน การวางแผนทรัพยากร การบริหารกำลังการผลิต การพัฒนาคุณภาพ การเพิ่มผลผลิต การบริหารซัพพลายเชน การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ตลอดจนแนวโน้มของการจัดการการดำเนินงานในอนาคต ซึ่งจะช่วยให้ผู้อ่านสามารถมองเห็นภาพรวมของระบบการดำเนินงานในองค์กรได้อย่างชัดเจน

หนังสือเล่มนี้เหมาะสำหรับนักเรียน นักศึกษา ครู อาจารย์ ผู้ประกอบการ ผู้บริหาร และผู้สนใจทั่วไปที่ต้องการศึกษาหลักการจัดการการดำเนินงานทางธุรกิจ ทั้งในเชิงวิชาการและการประยุกต์ใช้จริง ผู้อ่านจะได้เรียนรู้แนวคิดสำคัญ วิธีการวิเคราะห์ปัญหา เทคนิคการปรับปรุงกระบวนการ และแนวทางการบริหารจัดการที่สามารถ

นำไปประยุกต์ใช้กับองค์กรทุกขนาด ไม่ว่าจะเป็นธุรกิจขนาดเล็ก ธุรกิจขนาดกลาง ธุรกิจขนาดใหญ่ หรือองค์กรภาครัฐและองค์กรไม่แสวงหากำไร

ท้ายที่สุด การจัดการการดำเนินงานทางธุรกิจมิใช่เพียงการทำให้งานเสร็จตามเป้าหมายเท่านั้น แต่เป็นกระบวนการสร้างคุณค่าให้กับลูกค้า พัฒนาศักยภาพของบุคลากร ใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ลดความสูญเปล่า สร้างนวัตกรรม และผลักดันให้องค์กรสามารถเติบโตได้อย่างต่อเนื่องท่ามกลางความเปลี่ยนแปลงของโลกธุรกิจ หากผู้อ่านสามารถทำความเข้าใจหลักการ แนวคิด และเครื่องมือที่นำเสนอในหนังสือเล่มนี้ พร้อมทั้งนำไปประยุกต์ใช้อย่างเหมาะสม ย่อมจะสามารถยกระดับประสิทธิภาพการดำเนินงาน เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน และสร้างความมั่นคงให้แก่องค์กรในระยะยาวได้อย่างยั่งยืน

บทที่ 1

พื้นฐานการจัดการการดำเนินงานทางธุรกิจ

การดำเนินงานทางธุรกิจเป็นกลไกสำคัญที่ทำให้องค์กรสามารถเปลี่ยนทรัพยากรที่มีอยู่ให้กลายเป็นสินค้าและบริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเป็นธุรกิจการผลิต ธุรกิจบริการ หรือองค์กรภาครัฐและเอกชน ล้วนต้องอาศัยระบบการดำเนินงานที่ได้รับการวางแผนและบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ เพื่อให้การใช้ทรัพยากรเกิดประโยชน์สูงสุด ลดความสูญเปล่า เพิ่มคุณภาพ และสร้างความสามารถในการแข่งขันอย่างยั่งยืน

ในอดีต การดำเนินงานขององค์กรอาจมุ่งเน้นเพียงการผลิตให้ได้ปริมาณมากเพื่อตอบสนองความต้องการของตลาด แต่เมื่อสภาพแวดล้อมทางธุรกิจเปลี่ยนแปลงไป การแข่งขันในปัจจุบันไม่ได้วัดกันเพียงจำนวนการผลิต หากแต่ให้ความสำคัญกับคุณภาพ ความรวดเร็ว ความยืดหยุ่น ต้นทุน การส่งมอบสินค้าและบริการตรงเวลารวมถึงความสามารถในการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง ดังนั้น การ