



ภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กรภายใต้
ยุคการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี*

Leadership of Organization Administrators under
the Era of Technological Change

ปกิตน์ สันตินิยม

Pakit Santiniyom

นักวิชาการอิสระ

independent scholars

E-mail: brother_dol@hotmail.com

๕๐-----๕๑

บทคัดย่อ

บทความเรื่อง “ภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กรภายใต้ยุคการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี” เป็นบทความทางวิชาการที่มุ่งศึกษาภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กรภายใต้ยุคการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี ในยุคการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี ความสามารถนำพาองค์กรในฐานะผู้บริหารองค์กรนั้น ต้องมองเห็นว่าเป็นโอกาสและทราบวิธีที่จะสร้างการเปลี่ยนแปลงอย่างมีประสิทธิภาพทั้งจากภายนอกและภายในองค์กร โดยสามารถสร้างจิตสำนึกให้องค์กรในฐานะที่เป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง อีกทั้งยังทำให้องค์กรมองเห็นว่าการเปลี่ยนแปลงนั้นคือโอกาสที่เกิดขึ้นมาใหม่ เพื่อให้การบริหารจัดการองค์กรก่อเกิดประโยชน์สูงสุด และพัฒนาองค์กรต่อไปได้อย่างมั่นคงและยั่งยืน

คำสำคัญ: ภาวะผู้นำ; ผู้บริหารองค์กร; ยุคการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี

* Received May 8, 2020; Revised May 25, 2020; Accepted June 5, 2020



Abstract

The article “Leadership of organization administrators under the era of technological change” was academic article that aimed at studying the leadership of organization administrators under the era of technological change. In the era of technological change, the administrators who have ability to lead an organization as an executive must see it as an opportunity and know how to create the change effectively outside and within the organization can raise the organization's awareness as the leader of change. It also lets the people in organization to see that change as a new opportunity for the maximize benefits of organization management and continually developing the organization with stability and sustainability

Keywords: Leadership; Organization Administrators; Era of Technological Change

บทนำ

โลกปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในทุกด้าน ทำให้ทุกองค์กรได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลง โดยต้องเน้นการดำเนินงานในเชิงรุก และมียุทธศาสตร์การบริหารจัดการที่แบบยืดหยุ่น การอาศัยแต่ผู้นำที่มีความสามารถอย่างเดียวอาจไม่เพียงพอ สำหรับการบริหารจัดการเพื่อให้เกิดประสิทธิผลในองค์กรสมัยใหม่หรือองค์กรในศตวรรษที่ 21 ที่มีภาวะการแข่งขันค่อนข้างสูง ดังนั้น ผู้นำต้องแลกเปลี่ยนความรู้ความสามารถและทักษะกับผู้ตามหรือทีมงานเพื่อให้ทีมมีการพัฒนา และสามารถนำหรือจัดการด้วยตนเองมากขึ้นจนสามารถที่จะร่วมมือกับผู้นำในการนำและแก้ปัญหาอันซับซ้อนได้อย่างมีประสิทธิภาพ สิ่งสำคัญที่ทำให้การสร้างความร่วมมือในการทำงานเกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพคือ การพัฒนาให้ผู้ตามมีความเป็นผู้นำตนเอง (Self-Leader) ซึ่งเป็นสิ่งที่ท้าทายผู้นำหรือผู้บริหารในยุคแห่งการเปลี่ยนแปลงนี้ โดยที่ผู้บริหารองค์กรเป็นกลไกสำคัญในการผลักดันกระบวนการให้ขับเคลื่อนไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งคุณลักษณะและพฤติกรรมความเป็นผู้นำส่งผลต่อ



พฤติกรรมของคนในองค์กรและหากองค์กรนั้นต้องการทำการเปลี่ยนแปลงองค์กร ภาวะผู้นำมีผลอย่างมากต่อความสำเร็จและนำพาองค์กรไปสู่สถานการณ์ใหม่ที่ดีขึ้น

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ประกอบด้วย การมีเชื้อปัญญา ภูมิภาวะทางอารมณ์ การมีวิสัยทัศน์ ความสามารถในการสร้างแรงบันดาลใจ การจูงใจบริหาร พนักงานให้มีความผูกพันและมุ่งมั่นสู่เป้าหมายร่วมกันขององค์กร ประกอบกับความรอบรู้เกี่ยวกับสถานการณ์ความเป็นไปของสังคม เศรษฐกิจ การเมือง และสภาพแวดล้อม ส่งผลให้องค์กรสามารถปรับตัวเข้ากับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงได้เสมอ เป้าหมายของการบริหารจัดการนอกจากผลประโยชน์และการเจริญเติบโตของธุรกิจแล้ว องค์กรยังต้องคำนึงถึงความก้าวหน้าอย่างความมั่นคงและยั่งยืนด้วย (พัชสิริ ชมพุดา, 2552) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในทัศนะของเบส (Bas, 1997) กล่าวว่า เป็นการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทัศน์ไปสู่ความเป็นผู้นำที่มีวิสัยทัศน์ เน้นการกระจายอำนาจหรือมอบหมายอำนาจ เป็นผู้มีคุณธรรม และกระตุ้นผู้ตามให้มีความเป็นผู้นำ

ในบริบทประเทศไทยที่เผชิญกับการเปลี่ยนแปลงทั้งทางเศรษฐกิจ ทางสังคม และการเมือง ซึ่งพบว่านักวิชาการส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่าองค์ประกอบของการเปลี่ยนแปลงองค์กรนั้น ประกอบด้วย ตัวบุคลากรหรือคน ทัศนคติและความสามารถของบุคลากร โครงสร้างองค์กร สายการบังคับบัญชา และการสื่อสารในองค์กร รวมถึงเทคโนโลยี วัฒนธรรม และค่านิยม ส่วนผู้นำการเปลี่ยนแปลงนั้นนักวิชาการเสนอว่ารูปแบบของผู้นำเชิงสถานการณ์นั้นเหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลง ซึ่งนักวิชาการส่วนมากให้ความสำคัญเกี่ยวกับศักยภาพของตัวผู้นำ ทั้งด้านการชี้นำแนวทาง การตัดสินใจ การแก้ปัญหา การส่งเสริมและสนับสนุนผู้ตาม นอกจากนั้นนักวิชาการส่วนมากกล่าวว่า ผู้นำต้องสามารถเลือกใช้สื่อได้อย่างเหมาะสม หลายช่องทาง การเลือกใช้ภาษาที่ง่าย ๆ และการตั้งใจรับฟัง ซึ่งความสำคัญและความสัมพันธ์ของการเปลี่ยนแปลงองค์กรนั้นมีอิทธิพลต่อบทบาทของผู้นำที่ผู้นำองค์กรจำเป็นต้องให้ความสนใจศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารจัดการองค์กรให้เกิดประโยชน์ต่อการเพิ่มความสามารถในการแข่งขันได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุด และพัฒนาองค์กรต่อไปได้อย่างมั่นคงและยั่งยืน



ภาวะผู้นำ

ความหมายของภาวะผู้นำ

ความหมายของภาวะผู้นำจากการทบทวนเอกสารได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของภาวะผู้นำในลักษณะใกล้เคียงกัน กล่าวคือ ความเป็นผู้นำ หมายถึง ความสามารถที่มีอิทธิพลและจูงใจบุคคลอื่นให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร กระบวนการความเป็นผู้นำเกี่ยวข้องกับการใช้อำนาจหน้าที่เพื่อช่วยให้บรรลุเป้าหมายกลุ่ม การจูงใจสมาชิกขององค์กรให้ทำงานบรรลุเป้าหมายเหล่านี้มีอิทธิพลต่อกลไกกลุ่ม และวัฒนธรรมกลุ่ม ความเป็นผู้นำต้องอาศัยการจูงใจบุคคล จะไม่ได้รับการพิจารณาให้เป็นผู้นำ เว้นแต่เขาจะจูงใจบุคคลอื่น และสามารถชักจูงบุคคลให้ทำงานได้ (ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ, 2550)

ภาวะการเป็นผู้นำ เป็นกระบวนการซึ่งบุคคลหนึ่งสามารถชักนำให้ผู้ที่บังคับบัญชาประพฤติปฏิบัติตามแนวทางที่เขาประสงค์ และภาวะการเป็นผู้นำนั้นเป็นทั้งกระบวนการและคุณสมบัติ กระบวนการของภาวะการนำคือ การใช้อิทธิพลซึ่งไม่มีลักษณะบังคับเพื่อที่จะอำนวยการและประสานงานกิจการต่างๆ ของสมาชิกของกลุ่ม เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของกลุ่มตามที่ตั้งไว้ในแง่ของคุณสมบัติของภาวะการเป็นผู้นำ คุณสมบัติเป็นรองจากลักษณะภายในบุคคลที่สามารถใช้อิทธิพลดังกล่าวได้ผลสำเร็จ (สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) ธรรมมานุ, 2545)

สำหรับ สิทธิโชค วรรณสันติกุล (2546) กล่าวว่า ภาวะผู้นำเป็นเรื่องเกี่ยวกับการที่บุคคลคนหนึ่งสามารถกระตุ้นให้เกิดความเปลี่ยนแปลงในด้านต่างๆ ของกลุ่มด้วยการกระตุ้นให้สมาชิกคนอื่นในกลุ่มเกิดแรงจูงใจและใช้ความสามารถของคนในกลุ่มตนกระทำการเปลี่ยนแปลงนั้นตามการโน้มน้าวใจของคนผู้นั้น ตัวแบบภาวะผู้นำแบบเต็มรูป ประกอบด้วย ภาวะผู้นำ 3 แบบ คือ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน และภาวะผู้นำแบบปล่อยเสรี หรือพฤติกรรมความไม่มีภาวะผู้นำ

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง หมายถึง พฤติกรรมที่ผู้นำแสดงให้เห็นถึงความสามารถในการจัดการ กระบวนการจัดการที่ผู้นำมีอิทธิพลต่อผู้ตาม ปฏิสัมพันธ์ที่ผู้นำและผู้ตามมีต่อกันก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งสองฝ่าย กล่าวคือ ผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ดีต้องตระหนักถึงความต้องการของผู้ตามและกระตุ้นผู้ตามให้เกิด



จิตสำนึก ยกระดับความต้องการของผู้ตามให้สูงขึ้นตามลำดับขั้นความต้องการ ผู้นำการเปลี่ยนแปลงยังเปลี่ยนแปลงความเชื่อและทัศนคติของผู้ตาม สร้างแรงบันดาลใจ ทำให้เกิดการตระหนักรู้ในภารกิจและวิสัยทัศน์ ให้มีความสำคัญกับผลประโยชน์ส่วนรวมและมุ่งที่จะบรรลุเป้าหมายร่วมกัน (รัตติกรณ์ จงวิศาล, 2545) กระบวนการที่ผู้นำมีอิทธิพลต่อผู้ร่วมงานหรือผู้ตามจะกระทำโดยผ่านองค์ประกอบพฤติกรรมเฉพาะ 4 ประการ ตามทฤษฎี ของ Bass & Avolio (1993) ดังนี้

1. การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ หมายถึง การที่ผู้นำประพฤติตัวเป็นแบบอย่างน่ายกย่องเคารพนับถือ และทำให้ผู้ตามเกิดความภาคภูมิใจเมื่อร่วมงานกัน คุณลักษณะของผู้นำ คือ มีวิสัยทัศน์และสามารถถ่ายทอดไปยังผู้ตาม สามารถควบคุมอารมณ์ได้ในสถานการณ์วิกฤต ประพฤติตนเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม มีความเฉลียวฉลาด มีความตั้งใจ เชื้อมั่นในตนเอง มีความแน่วแน่ในอุดมการณ์

2. การสร้างแรงบันดาลใจ หมายถึง การจูงใจให้ผู้ตามเกิดแรงบันดาลใจ ให้ความหมายและท้าทายในเรื่องงานทำให้ผู้ตามมีชีวิตชีวา มีการแสดงออกซึ่งความกระตือรือร้น สร้างเจตคติที่ดีและการคิดในแง่บวก ผู้นำจะแสดงการทุ่มเทต่อเป้าหมายและวิสัยทัศน์ ผู้นำอาจสร้างแรงบันดาลใจผ่านความเป็นปัจเจกบุคคลและการกระตุ้นทางปัญญา ซึ่งช่วยให้ผู้ตามสามารถจัดการกับอุปสรรคของตนเอง

3. การกระตุ้นทางสติปัญญา หมายถึง การที่ผู้นำกระตุ้นผู้ตามให้ตระหนักถึงปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน ทำให้ผู้ตามเกิดการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ แสวงหาแนวทางใหม่ๆ มาแก้ปัญหาในหน่วยงาน กระตุ้นให้ผู้ตามรู้สึกว่าปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นสิ่งที่ท้าทายความสามารถ ทำให้ผู้ตามเกิดความกล้าที่จะคิดสร้างสรรค์ นำเสนอสิ่งใหม่ และแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง

4. การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล หมายถึง การที่ผู้นำให้การดูแลเอาใจใส่ผู้ตามเป็นรายบุคคล ทำให้ผู้ตามรู้สึกมีคุณค่าและมีความสำคัญ ผู้นำจะเป็นโค้ชและเป็นที่ปรึกษา ผู้นำจะส่งเสริมพัฒนาศักยภาพของผู้ตามและเพื่อนร่วมงานให้สูงขึ้น โดยการให้โอกาสในการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ เข้าใจและยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล เปิดโอกาสให้ผู้ตามได้ใช้ความสามารถอย่างเต็มที่



ผู้นำกับการเปลี่ยนแปลงองค์กร

การเปลี่ยนแปลงองค์กร หมายถึง กระบวนการที่ทำให้องค์กรเปลี่ยนแปลงจากสภาพปัจจุบันไปสู่สภาพที่พึงประสงค์ เน้นการเปลี่ยนแปลงในภาพกว้าง แบบถอนรากถอนโคน ครอบคลุมหลากหลายมิติในการดำเนินการ เป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการทำงานให้แก่องค์กร พัฒนาองค์กรไปในทิศทางที่ต้องการตอบสนองความต้องการของคนในองค์กร และมุ่งสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์กรในที่สุด การเปลี่ยนแปลงองค์กรมีอยู่ 2 ลักษณะใหญ่ ๆ (มัญญ หยานานุกัทร, 2563) คือ

1. การเปลี่ยนแปลงจากภายใน เป็นการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นภายในองค์กร เช่น การสร้างวิสัยทัศน์ใหม่ การเปลี่ยนตำแหน่งงาน การเปลี่ยนหัวหน้า การขยายตัวของธุรกิจ การปรับเปลี่ยนนโยบาย การนำเทคโนโลยีมาใช้ในองค์กร การเปลี่ยนแปลงจากภายในเป็นการเปลี่ยนแปลงที่สามารถควบคุมได้

2. การเปลี่ยนแปลงจากภายนอก เป็นการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากสภาพแวดล้อมรอบๆ องค์กร เช่น การเปลี่ยนกลยุทธ์ของคู่แข่ง กฎหมาย นโยบายของภาครัฐ ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี การแปรผันค่าของเงิน การปรับราคาน้ำมัน การเปลี่ยนแปลงจากภายนอกเป็นการเปลี่ยนแปลงที่ไม่สามารถควบคุมได้

การเปลี่ยนแปลงองค์กรเพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงจากสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กร ไม่ใช่เป็นสิ่งที่จะกระทำกันได้ง่ายและบ่อยครั้งอาจไม่ประสบความสำเร็จ ผู้บริหารอาจคิดว่าการเปลี่ยนแปลงนั้นสามารถทำได้โดยผู้บริหารระดับสูงและที่ปรึกษาเพียงไม่กี่คน แต่ในความเป็นจริงการเปลี่ยนแปลงค่อนข้างยุ่งยากและซับซ้อน อาจต้องใช้ระยะเวลานานในการเปลี่ยนแปลงองค์กร และปัจจัยที่ต้องคำนึงถึงเป็นสิ่งแรกคือ ต้องให้ความสำคัญกับคนในองค์กร โดยต้องพัฒนาทักษะและทัศนคติที่จำเป็นก่อนจะมีการเปลี่ยนแปลง เพื่อเป็นการสร้างความพร้อม ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้การเปลี่ยนแปลงองค์กรนั้นประสบความสำเร็จ (จิระพงศ์ เรืองกุล, 2556)

กระบวนการเปลี่ยนแปลงองค์กรมีหลากหลายวิธี แต่วิธีที่เป็นที่ยอมรับนิยมใช้ในปัจจุบัน คือ รูปแบบการเปลี่ยนแปลงแบบสนามแรงผลักดันของเคิร์ท เลวิน 3 ขั้นตอน และรูปแบบการเปลี่ยนแปลง 8 ขั้นตอนของจอห์น พี คอตเตอร์ ทั้ง 2



รูปแบบมีความคล้ายคลึงและช่วยส่งเสริมกัน จะมีความแตกต่างกันบ้างที่รายละเอียดของการปฏิบัติ (พิชาภพ พันธุ์แพ, 2554) ดังนี้

1. กระบวนการเปลี่ยนแปลงองค์กรตามแนวคิดของเคิร์ท เลวิน เป็นแนวคิดการเปลี่ยนแปลงโดยเริ่มที่การเขย่าให้องค์กรให้ละลายจากภาวะนิ่งและสุขสบาย แล้วจึงทำการเปลี่ยนแปลงก่อนที่จะปล่อยให้องค์กรค่อยๆ สงบลงสู่ภาวะตกผลึกหนึ่งอีกครั้ง (บุหงา โปจิวิ, 2553)

2. รูปแบบการเปลี่ยนแปลงองค์กรของจอห์น พี คอตเตอร์ เน้นถึงการสร้างการรับรู้ถึงวิกฤต และการเปลี่ยนแปลงเป็นภาวะจำเป็นต้องทำอย่างเร่งด่วน ต้องมีการจัดทีมหน้าที่แข็งแกร่ง มีการสื่อสารวิสัยทัศน์ไปยังทุกคน เมื่อมีอุปสรรคต้องรีบจัดสร้างชัยชนะระยะสั้น แล้วอาศัยต่อยอดทำสิ่งที่ยากยิ่งขึ้นโดยไม่รีบประกาศชัยชนะ ดำเนินการจนกว่าได้ฝังรากการเปลี่ยนแปลงเป็นวัฒนธรรมใหม่

การบริหารงานภายใต้การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี

การบริหารงานภายใต้การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี ผู้นำจะต้องมีความฉลาด เพราะยุคของการเปลี่ยนแปลงมีการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกองค์กร ดังนั้นผู้นำจึงจำเป็นต้องพัฒนาตนเองอยู่เสมอให้มีความรู้ความสามารถก้าวทันยุคของการเปลี่ยนแปลง ตามทฤษฎี ของ Bass & Avolio (1993) คือ การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ การสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นทางสติปัญญา และการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล โดยบริหารงานให้เป็นไปตามกลยุทธ์ 3 ประการคือ (นิศาชล ฉัตรทอง, 2561)

1. ผลิตคนให้เหมาะกับงาน

การทำงานยุคใหม่ต้องการบุคลากรที่มีทักษะเฉพาะทางมากขึ้น จึงเห็นหลายองค์กรทั้งฝั่งรัฐและเอกชนพัฒนาโครงการที่มีวัตถุประสงค์ถึงคนที่มีความรู้ความสามารถเข้าสู่องค์กรตั้งแต่เพิ่งจบการศึกษาเพื่อนำมาพัฒนาศักยภาพและเรียนรู้ระบบการทำงานจริง แล้วเตรียมขึ้นเป็นผู้บริหารขององค์กรต่อไป ยกตัวอย่างโครงการพัฒนานักบริหารการเปลี่ยนแปลงรุ่นใหม่ (นปร.) ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) หรือโครงการ Management Trainee ของกลุ่มเซ็นทรัล ฯลฯ เป็นต้น



2. รักษาคนเก่งให้อยู่กับองค์กร

การรักษาบุคลากรที่มีศักยภาพให้อยู่กับองค์กรไปนาน ๆ คือ ความท้าทายที่หน่วยงานกำลังเผชิญ จึงเป็นที่น่าสนใจว่า องค์กรที่มีอัตราการลาออกของพนักงานต่ำมีเทคนิคอันใดที่สามารถผูกใจพนักงาน ซึ่งเมื่อพูดถึงบริษัทที่น่าทำงานที่สุดโลกก็คงไม่พ้น “กูเกิล (Google)” ที่มีพนักงานทั่วโลกরাহাหมื่นกว่าคน อีกทั้งภายในยังประกอบด้วยบุคคลจากหลายสัญชาติและวัฒนธรรมทั่วโลก กูเกิลให้ความสำคัญที่ดูแลใช้ในการซื้อใจ พนักงานไม่ใช่อัตราเงินเดือนอย่างที่เราหลายคนคิด แต่คือการมีวัฒนธรรมองค์กรที่ชัดเจน มีการสื่อสารที่ดี พนักงานแต่ละคนได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียม สถานที่ทำงานและสภาพแวดล้อมมีความเอื้ออำนวยให้ได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์ ตลอดจนมีการสนับสนุนอาชีพและกิจกรรมที่หลากหลาย

3. นำกลยุทธ์ที่เกี่ยวกับดิจิทัลมาช่วยในการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร

การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้กับองค์กรอย่างเหมาะสม มีความสำคัญไม่แพ้การมีบุคลากรที่มีศักยภาพ ตอนนี้อยู่ในยุคที่ข้อมูลไหลเวียนอยู่จำนวนมาก นั่นคือระบบบิ๊กดาต้า (Big Data) ซึ่งประกอบด้วยข้อมูลในรูปแบบตัวอักษร เอกสาร เสียง รูปภาพ เพลง วิดีโอ ซึ่งข้อมูลเหล่านี้มีจำนวนมหาศาล องค์กรจึงควรที่จะหาวิธีในการจัดการข้อมูล เพื่อนำมาประกอบการจัดทำกลยุทธ์การตลาดและการบริการลูกค้า แล้วจะต้องคิดว่าจะทำอย่างไรถึงจะสามารถก้าวกั้นการเปลี่ยนแปลงที่กำลังจะเกิดขึ้น โดยสิ่งสำคัญที่จะทำให้องค์กรยืนหยัดอยู่ได้ก็คือ การเข้าใจสภาพแวดล้อมที่องค์กรอยู่ รวมทั้งการเข้าใจผู้รับบริการ ซึ่งปัจจัยเดียวที่จะทำให้องค์กรเข้าถึงความต้องการและเข้าใจพฤติกรรมของลูกค้าได้ก็คือการถอดรหัส “ข้อมูล” การทำความเข้าใจบิ๊กดาต้า คือ หัวใจสำคัญขององค์กรยุคอนาคต

สรุปได้ว่า การบริการงานภายใต้การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี ผู้นำจะต้องมีความสามารถซึ่งได้แก่ การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ การสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นทางสติปัญญา และ การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล โดยบริหารงานให้เป็นไปตามกลยุทธ์ 3 ประการคือ การผลิตคนให้เหมาะกับงาน การรักษาคนเก่งให้อยู่กับองค์กร และนำกลยุทธ์ที่เกี่ยวกับดิจิทัลมาช่วยในการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร



สรุป

ภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กรภายใต้ยุคการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี ได้แก่ ด้านนโยบายการสร้างอนาคต ด้านวิธีการอย่างเป็นระบบในการมองหาคาดการณ์ถึงการเปลี่ยนแปลง ด้านวิธีที่ถูกต้องในการสร้างความคุ้นเคยกับการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกองค์กร ด้านนโยบายในการสร้างสมดุลระหว่างการเปลี่ยนแปลงกับความต่อเนื่อง เพราะนโยบายการสร้างสรรค์สิ่งใหม่อย่างเป็นระบบอยู่ภายใต้บทบาทสำคัญ ดังนี้

1. การทำความรู้จักกับการเปลี่ยนแปลง โลกกำลังอยู่ในยุคของเทคโนโลยีและข่าวสาร ความรู้เป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน

2. ผู้นำต้องสร้างการเปลี่ยนแปลง โดยกำหนดเป้าหมายและเลือกวิธีที่จะนำมาใช้ในการจัดการกับความเปลี่ยนแปลง ซึ่งต้องอาศัยการวางแผนการเปลี่ยนแปลงเชิงกลยุทธ์แล้วจึงนำไปปฏิบัติตามแผน

3. การเป็นตัวแทนความเปลี่ยนแปลง เน้นผลการปฏิบัติงานโดยส่วนรวมมากกว่าการเน้นไปที่ผลงานของแต่ละคนในองค์กร เพื่อให้ทราบถึงสถานการณ์และวิกฤตการณ์ต่างๆ ที่องค์กรเผชิญอยู่

4. การเป็นนักคิดนักพัฒนาที่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลก มีวิสัยทัศน์ในการบริหารงานที่พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงและไม่ยึดติดสิ่งใด

5. การบริหารงานแบบประชาธิปไตย ได้รับความเห็นของผู้อื่น ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมแก้ปัญหากับบุคลากรในองค์กร

6. การเป็นผู้ประสานงานในองค์กรให้เกิดการทำงานที่ราบรื่น มุ่งให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน และประสานงานนอกองค์กรให้เกิดภาคีเครือข่าย

7. การประนีประนอม ผู้นำต้องพยายามไม่ให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความขัดแย้งในองค์กร เป็นผู้ประนีประนอมเมื่อเกิดปัญหา

8. การประชาสัมพันธ์ ผู้นำต้องสนับสนุนให้ทุกคนทำรายงานผลการดำเนินงาน และนำรายงานมาประชาสัมพันธ์ให้ผู้เกี่ยวข้องและสาธารณชนทราบ

9. การประชาสัมพันธ์ ผู้นำต้องให้ความช่วยเหลือผู้ร่วมงานทุกเรื่อง เป็นห่วงเป็นใยตลอดเวลา การพัฒนาอย่างต่อเนื่องให้ทุกคนมีความก้าวหน้า การให้อภัย การดักเตือน การเป็นกัลยาณมิตร



เอกสารอ้างอิง

- จิระพงศ์ เรืองกุล. (2556). การเปลี่ยนแปลงองค์การ: แนวคิด กระบวนการ และ บทบาทของนักบริหาร ทรัพยากรมนุษย์. *วารสารปัญญาภิวัฒน์*, 5(1), 194-203.
- ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ. (2550). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ: บริษัท ธนจักรการพิมพ์.
- นิสาชล ฉัตรทอง. (2561). บริบทภาครัฐไทยกับการก้าวเข้าสู่องค์กรแห่งนวัตกรรม. *วารสารสารสนเทศ*, 7(1), 31-32.
- บุหงา โปธิว. (2553). *การบริหารการเปลี่ยนแปลง: บทบาทของการสื่อสารภายในองค์กร*. สืบค้น 2 กุมภาพันธ์ 2563, จาก http://utcc2.utcc.ac.th/academic_week_proceeding/2553/huminitities/bunga.pdf.
- พัชสิริ ชมพุดำ. (2552). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แมคกรอฮิล.
- พิชาภพ พันธุ์แพ. (2554). *ผู้นำกับการจัดการการเปลี่ยนแปลง (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มนูญ ทยานานุกัทร. (2563). *การเปลี่ยนแปลงองค์การ*. สืบค้น 6 กุมภาพันธ์ 2563, จาก <http://peoplevalue.co.th/346>
- รัตติกรณ์ จงวิศาล. (2545). ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง. *วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์*, 28(1), 31-48.
- สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานุ. (2545). *พฤติกรรมองค์การ: ทฤษฎีและการประยุกต์ (พิมพ์ครั้งที่ 3)*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สิทธิโชค วรานุสันติกุล. (2546). *จิตวิทยาสังคม: ทฤษฎีและการประยุกต์ใช้*. กรุงเทพฯ: บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน).
- Bass, B. M., & Avolio, B. J. (1993). *Transformational leadership and Organizational Culture*. New York: SUNY- Binghamton.
- Bass. (1997) *Full range leadership development: Manual for the Multifactor leadership Questionnaire*. Pale Alto, CA: Mind garden.