

## แนวทางสำหรับการพัฒนาองค์กรสู่ความเป็น 4.0

เข้าร่วมอบรมโครงการก้าวใหม่บุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยแม่โจ้ (next step for university support staff) เมื่อวันที่ 24 พฤษภาคม 2560 ณ ห้อง 303 ศูนย์การศึกษาต่อเนื่อง อาคารธรรมศักดิ์มนตรี สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร ได้รับทราบแนวทางสำหรับการพัฒนาองค์กรสู่ความเป็น 4.0 ได้เป็นอย่างดี

การที่องค์กรใดๆ ก็ตามจะรองรับและพร้อมต่อการก้าวเข้าสู่ยุค 4.0 นั้น องค์กรเองก็จะต้องมีความพร้อมในการก้าวสู่ความเป็นองค์กร 4.0 แนวทางสำหรับการพัฒนาองค์กรสู่ความเป็น 4.0 มีห้าประการ ดังนี้

**ประการแรกคือองค์กร 4.0 จะต้องสามารถบริหารความหลากหลายและแตกต่างเพื่อให้เกิดผลสูงสุดแก่องค์กร** เนื่องจากในยุค 4.0 ที่ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ถูกกระจายออกไปได้เพียงแค่ปลายนิ้วสัมผัส ทำให้บุคลากรในองค์กรมีความคิดที่แตกต่างและหลากหลายมากขึ้น ทุกคนพร้อมและกล้าที่จะแสดงความคิดเห็นของตนเอง นอกจากนี้ ในยุคที่คนวัย Gen Z กำลังจะเริ่มจบจากมหาวิทยาลัยและเริ่มเข้าสู่ตลาดแรงงาน ก็จะทำให้สถานที่ทำงานยุคใหม่กำลังจะประกอบด้วยคนสี่ยุคที่เกิดขึ้นมาในช่วงเวลาที่แตกต่างกัน และนำไปสู่วิถีคิด วิถีทำงานที่แตกต่างและหลากหลาย

**ประการที่สองคือองค์กร 4.0 จะต้องให้ความสำคัญกับการเรียนรู้ตลอดชีวิตของบุคลากร** เนื่องจากในยุค 4.0 นั้น ความรู้ที่เรียนมาในสถาบันการศึกษานั้น เพียงแค่ก้าวออกจากรั้วมหาวิทยาลัยก็จะล้าสมัยแล้ว ดังนั้นจะต้องแสวงหาทุกหนทางในการที่จะพัฒนาบุคลากรอยู่ตลอดเวลา อย่างไรก็ตามการพัฒนานั้นไม่ใช่เพียงแค่การพัฒนาความรู้ (Knowledge) เท่านั้น แต่จะต้องพัฒนาทักษะและวิธีการคิดที่จำเป็นและสำคัญสำหรับยุค 4.0 ด้วย ผู้บริหารจะต้องคอยทบทวนว่าบุคลากรของตัวเองมีวิธีคิดและทักษะในด้านต่างๆ ต่อไปนี้หรือยัง – การติดตามและมองเห็นถึงแนวโน้มการเปลี่ยนแปลง การเรียนรู้และอยู่ร่วมกับเทคโนโลยีใหม่ การคิดเชิงวิพากษ์ (Critical Thinking) ความคิดสร้างสรรค์ (Creative Thinking) การคิดรวบยอด (Conceptual Thinking) การทำงานร่วมกับผู้อื่น และ ความฉลาดทางอารมณ์

**ประการที่สามคือการทำงานภายในองค์กรยุค 4.0 นั้นจะไม่สามารถทำงานแบบสมัย 2.0 หรือ 3.0 ได้อีกต่อไป** การบริหารงานในลักษณะของการสั่งการและควบคุม (Command and Control) แบบเดิมๆ นั้นจะไม่เหมาะสมต่อทั้งกลุ่มบุคลากรที่มีความหลากหลายมากขึ้น และบุคลากรที่จะต้องมีวิธีการคิดและทักษะสำหรับยุค 4.0 ในต่างประเทศมีแนวคิดของ Holacracy คือองค์กรรูปแบบใหม่ที่ไม่มีเจ้านายไม่มีลูกน้อง ไม่มีโครงสร้าง ไม่มียึดติดกับตำแหน่งต่างๆ มาปรับใช้มากขึ้น ถึงแม้แนวคิดของ Holacracy จะยังไม่ได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลาย แต่ก็แสดงให้เห็นถึงแนวโน้มการบริหารองค์กรในอนาคตที่บุคลากรจะต้องมีการบริหารกันเองในลักษณะของ self-managed, self-motivated teams กันมากขึ้น บุคลากรในองค์กร 4.0 จะต้องมีอิสระมากขึ้นในการบริหารความสำเร็จของการทำงานของตนเอง

**ประการที่สี่** คือองค์กร 4.0 จะต้องสามารถนำดิจิทัลใหม่ๆ เข้ามาปรับใช้ในการทำงานขององค์กรมากขึ้น และอาจจะถึงขั้นของการนำดิจิทัลเทคโนโลยีมาปรับเปลี่ยนองค์กรเลย ไม่ว่าจะเป็นการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานภายใน การสร้างประสบการณ์ใหม่ๆ ให้กับลูกค้า หรือ การสร้าง Business model แบบใหม่ อย่างไรก็ตามสิ่งดีสำหรับองค์กร 4.0 ในประเทศไทยนั้นการนำดิจิทัลเทคโนโลยีมานั้นก็ยังคงควรที่จะต้องผสมผสานให้เข้ากับ Human Touch อยู่ด้วย

**ประการที่ห้า** คือองค์กร 4.0 จะต้องสามารถส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดนวัตกรรมและการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งต้องระวังไม่ให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นภายในองค์กรช้ากว่าการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นภายนอก ( อ้างอิง : <http://www.bangkokbiznews.com/blog/detail/640476> )

องค์กรต้องมี Digital Culture ก่อนเราถึงจะเป็น Thailand 4.0 ได้สำเร็จ การเปลี่ยนแปลงการทำงานขององค์กร ต้องเข้าใจวิถีชีวิตที่เปลี่ยนไปในโลกดิจิทัล องค์กรที่จะมีวัฒนธรรมดิจิทัลต้องมีองค์ประกอบหลายๆเรื่อง ลองยกมาให้ดูบางประเด็น แล้วจะตอบได้ว่าประเทศเราพร้อมเข้าสู่ Thailand 4.0 มากน้อยแค่ไหน

**1. Transparency (ความโปร่งใส)** โลกดิจิทัลทำให้หลายอย่างสามารถเปิดเผยออกมาได้ ทุกคนจะต้องแชร์ข้อมูล คนทำงานต้องกรอกข้อมูล ต้องทำงานแบบออนไลน์ทันทีทันใด ข้อมูลหลายอย่างจะเชื่อมโยงกัน องค์กรที่จะอยู่ในโลกดิจิทัลต้องมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ทั้งนี้ประเทศที่มีปัญหาการคอร์รัปชันที่สูง ย่อมยากต่อการก้าวสู่ Digital Transformation

**2. การแบ่งปัน (Sharing)** วัฒนธรรมดิจิทัลที่สำคัญอย่างหนึ่งคือการ Sharing บุคลากรในองค์กรต้องพร้อมที่จะแบ่งปันข้อมูลต่างๆทางออนไลน์ คนจะต้องมีวัฒนธรรมในการแบ่งปันในเรื่องต่างๆ การให้ข้อมูล การแบ่งปันทรัพยากร มันถึงจะลดการใช้เอกสารต่างๆได้

**3. การทำงานร่วมกัน (Collaboration)** องค์กรที่มีวัฒนธรรมดิจิทัลต้องมีการทำงานแบบร่วมกันในโลกไอทีก็อาจหมายถึง การทำเอกสารร่วมกัน การประชุมออนไลน์ การใช้ข้อมูลร่วมกัน ซึ่งลักษณะแบบนี้องค์กรจะค่อนข้าง Flat ไม่มีขั้นตอนการสั่งงานมากมาย

**4. การใช้ข้อมูลขับเคลื่อน (Data Driven)** องค์กรจะต้องตัดสินใจการทำงานต่างๆโดยใช้ข้อมูลมากกว่าความรู้สึก นั่นก็หมายความว่าวัฒนธรรมองค์กรจะต้องทำให้บุคลากรทุกระดับรู้จักใช้ข้อมูล มีการป้อนข้อมูล เก็บข้อมูล และนำข้อมูลมาใช้ในการตัดสินใจ

**5. มีความคล่องตัว (Agility)** องค์กรต้องพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา เพราะในโลกดิจิทัลมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว (อ้างอิง : ธนชาติ นุ่มนนท์ <https://thanachart.org/2016/10/09/องค์กรต้องมี-digital-culture-ก่อนเรา/>)