

## เกร็ดความรู้การ บริหารสมัยใหม่

# ความท้าทายของการจัดการในยุคปัจจุบัน

ผู้ช่วยศาสตราจารย์บัณฑิต บุญพันธ์รักษ์ \*

การดำเนินงานขององค์กรต่างๆไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐหรือภาคเอกชนในปัจจุบันต่างเผชิญกับสภาพแวดล้อมขององค์กรที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว จึงนับว่าเป็นภารกิจสำคัญของผู้บริหารองค์กรต่างๆ ที่จะต้องมีการติดตามและวิเคราะห์สภาพแวดล้อมขององค์กรอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำข้อมูลเหล่านี้นำมาปรับและประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานขององค์กรให้ไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลบรรลุผลตามเป้าหมายขององค์กร

จากเหตุผลดังกล่าว การดำเนินงานขององค์กรหลายหน่วยงานจำเป็นต้องมีการจัดโครงสร้างขององค์กรใหม่ มีการออกแบบจัดวางระบบงานใหม่ ตามแนวคิดของนักวิชาการ Michael Hammer & James Champy ที่นำเสนอเรื่อง การรีอับระบบ (Reengineering) โดยระบุว่าองค์กรต่างๆ ต่างเผชิญ 3 C's คือ 1. การเปลี่ยนแปลง (Change) 2. แข่งขัน (Competition) และ 3. ลูกค้า (Customer) ส่งผลกระทบโดยตรงต่อการดำเนินงานขององค์กรต่างๆ ที่จะต้องมีการปรับตัวเพื่อให้องค์กรมีความสามารถทางการแข่งขันกับคู่แข่งต่างๆ ได้

ในปัจจุบันสภาพแวดล้อมขององค์กรที่มีการเปลี่ยนแปลงและส่งผลกระทบต่อความท้าทายทางการจัดการด้านต่าง ๆ สำหรับผู้บริหารในยุคนี้พอสรุปได้คือ

1. ความท้าทายของผู้บริหารต่อการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน (Competitive Advantage) เป็นความสามารถขององค์กรในการผลิตสินค้าหรือบริการให้บรรลุผลสำเร็จ ซึ่งองค์กรจะต้องสร้างความสามารถที่แตกต่างเหนือกว่าคู่แข่ง ซึ่งประกอบไปด้วย 1. ความสามารถในการตอบสนองลูกค้า (Customer Responsiveness) 2. นวัตกรรม (Innovation) 3. คุณภาพ (Quality) และ 4. ประสิทธิภาพ (Efficiency) องค์กรประกอบทั้ง 4 จะส่งผลโดยตรงต่อการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน

2. ความท้าทายต่อการจัดการความหลากหลายของแรงงาน (Workforces Diversity) ผู้บริหารในยุคนี้จะต้องเผชิญกับความรับผิดชอบต่อนักงานในองค์กรของตนที่มีความแตกต่างและความหลากหลายของแรงงานเป็นอย่างมากไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของ อายุ เพศ เชื้อชาติ ศาสนา ความรู้ ความสามารถ ดังนั้นผู้บริหารจะต้องมีการจัดการผสมผสานระหว่างความแตกต่างของบุคลากรในหน่วยงานของตนเพื่อใช้ทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งในปัจจุบันถือได้ว่าเป็นทุนทางปัญญาให้ก่อประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร

3. ความท้าทายต่อการจัดการระดับโลก (Globalization) การดำเนินงานหาองค์การในปัจจุบัน มีการติดต่อระหว่างประเทศมากขึ้นและหลายประเทศมุ่งสู่การค้าเสรี (FTA) มากขึ้น องค์กรต่างเผชิญกับการแข่งขันจากต่างประเทศ ส่งผลทำให้องค์กรจะต้องมีการปรับตัวในการผลิตหรือการให้บริการที่มีคุณภาพสูงขึ้น มีการพัฒนาความร่วมมือกับกิจการต่างประเทศในรูปแบบของการควบรวมกิจการ การซื้อกิจการ การสร้างพันธมิตรทางธุรกิจ

4. ความท้าทายต่อการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) ผู้บริหารองค์กรยุคนี้เผชิญกับการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศที่อยู่ในยุคของสังคมสารสนเทศ (Information Society) การดำเนินงานขององค์กรต่างๆ มีการนำเอาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ทั้งจากภายในองค์กรเอง ระหว่างองค์กรของตนเองกับองค์กรอื่น ระหว่างองค์กรกับผู้ซื้อหรือผู้บริโภค มีการซื้อขายผ่านระบบ E-Commerces เพิ่มมากขึ้น การใช้ระบบ Internet การใช้ระบบ Web-Site เพิ่มมากขึ้น หรือมีการประชุมผ่านระบบ Videoconference ดังนั้นการจัดการระบบฐานข้อมูลขององค์กรประยุกต์ใช้กับเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงเป็นภารกิจสำคัญของผู้บริหารในยุคนี้

5. ความท้าทายต่อการจัดการมาตรฐานจริยธรรม (Ethical Standard) ผู้บริหารองค์กรในยุคนี้เผชิญกับความรับผิดชอบต่อสังคมการดำเนินงานของผู้บริหารจะยึดหลักบรรษัทภิบาล (Corporate Governance) หรือหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) โดยหลักความถูกต้อง โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ ผู้บริหารจะต้องมีจริยธรรม และคุณธรรมในการบริหารงานองค์กร เพื่อให้องค์กรสามารถอยู่ได้อย่างยั่งยืน

6. ความท้าทายต่อการจัดการในเป้าหมายชีวิตของตนเอง (Your Happiness and Life Goal) ในการดำเนินงานอยู่นั้น ผู้บริหารนอกจากจะพิจารณาคำเนิ่งถึงการรับค่าตอบแทนที่คุ้มค่าแล้ว ความท้าทายในการทำงานกับองค์กรว่าตรงกับเป้าหมาย ในชีวิตของตนเองหรือไม่ ก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่ง ที่ผู้บริหารจะต้องพิจารณาถึงว่าตนเองมีความสุขในการทำงานหรือไม่ ผู้บริหารย่อมต้องการความสำเร็จในชีวิตของตนเอง

ดังนั้นความท้าทายดังกล่าวของผู้บริหารองค์กรในปัจจุบัน ส่งผลทำให้ผู้บริหารขององค์กรต่างๆจะต้องทุ่มเทในการทำงานเพิ่มมากขึ้น หรือทำงานหนักขึ้น มีการดำเนินงานภายใต้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด และอาศัยทรัพยากรมนุษย์ที่มีความหลากหลายผสมผสานความหลากหลายของพนักงาน จะต้องมีความสามารถในการจูงใจผู้ปฏิบัติงาน ในระดับต่างๆ ให้ใช้ความรู้ ทักษะ ความสามารถในการปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จความเป้าหมายขององค์กร ที่ผู้บริหารจะต้องมีการวิเคราะห์และติดตามสภาพแวดล้อมต่างๆ นำข้อมูลมาปรับประยุกต์ใช้สำหรับการวางแผนเชิงกลยุทธ์ในการดำเนินงานขององค์กรต่อไป



สำนักหอสมุด