

# ผู้นำ 4.0 อย่างมีหัวใจแต่เทคโนโลยี จนล้มคนทำงาน

ตุลาคม 2020 (เผยแพร่ใน TRIS Academy Club ฉบับ ตุลาคม 2017) • Self-Management •

ตรีมิตร เกษมวีรตีพงศ์ โค้ชผู้เชี่ยวชาญเรื่อง Mindset และการพัฒนาการเป็นผู้นำในองค์กร

## ผู้นำ 4.0 อย่างมีหัวใจแต่เทคโนโลยี

# จนล้มคนทำงาน



### โลกหมุนเร็วเกินกว่าที่คุณคิด

หากเรามองย้อนกลับไปสัก 10 ปีที่แล้วคุณจะรู้สึกได้ว่าการทำธุรกิจและดำเนินกิจการในยุคนี้ช่างแตกต่างไปจาก 10 ปีที่แล้วอย่างสิ้นเชิง

มีผู้นำหลายคนคิดว่าตัวเองควบคุมการดำเนินงานกิจการได้อย่างดี กลับต้องมาเป็นอันล้มไม่เป็นท่า สาเหตุที่สำคัญเพราะวิ่งตามเทคโนโลยีไม่ทัน ท่ามกลางความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างช้าๆในช่วงแรก แต่กลับเร็วจนนำใจหายในปัจจุบัน ทำให้ผู้นำหลายคนไม่ทันระวังกับสิ่งที่เปลี่ยนไป

ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงโดยเฉพาะเรื่องของเทคโนโลยีที่ก้าวไปไกลมาก จากหลายปีก่อน (ไม่น่าจะถึง 10 ปีด้วยซ้ำ) ทำให้ผู้นำที่อยู่รอดมาของหลายองค์กร ได้หันมาตระหนักและให้ความสำคัญกับความเปลี่ยนแปลงนี้อย่างมากมาย จนในบางครั้ง อาจลืมให้ความสำคัญในองค์ประกอบหลักของการขับเคลื่อนองค์กรที่อยู่ใกล้ตัวที่เป็นปัจจัยสำคัญตลอดกาล ซึ่งผมกำลังหมายถึง “คนทำงาน” นั่นเอง

### คนคือแก่นของธุรกิจที่แท้จริง

สำหรับผมแล้ว ผู้นำ 4.0 ไม่ได้หมายถึงผู้นำที่เพิ่มแต่ใส่ใจเทคโนโลยีเท่านั้น แต่ผู้นำ 4.0 ยังต้องเป็นผู้นำที่ใส่ใจคนทำงานมากยิ่งขึ้นกว่าเดิมอีกด้วย เพราะคนทำงานคือกลไกสำคัญที่จะขับเคลื่อนและผลักดันให้ธุรกิจเจริญเติบโตก้าวหน้าได้อย่างยั่งยืน

ผมปฏิเสธไม่ได้เลยว่า ในธุรกิจต่างๆ “คน” ยังเป็นเสาหลักของการดำเนินงานธุรกิจอยู่ ตัวอย่างเช่น หลายธุรกิจยังต้องพึ่งพาอาศัยการหาลูกค้าจากการปฏิสัมพันธ์ของคนทำงานหรือทีมขายกับลูกค้า ใช่ครับ! ถึงแม้ว่าการปฏิสัมพันธ์แบบหน้ากันเพื่อธุรกิจในยุคดิจิทัลออนไลน์นี้จะลดลงจากแต่ก่อน แต่โดยส่วนตัวนั้น ผมก็มั่นใจว่า การให้บริการที่ดีแบบที่เรียกว่า “face-to-face” ก็ยังเป็นเสาหลักในการขับเคลื่อนธุรกิจอยู่ดี เพราะสุดท้าย “คน” ก็ยังรู้สึกต่อผู้ที่ได้มีปฏิสัมพันธ์กับ “คน” ด้วยกัน

และที่สำคัญกว่านั้น “คนทำงานในองค์กร” ในหน่วยงานต่างๆ คือพลังขับเคลื่อนที่ทำให้ธุรกิจก้าวหน้าไปข้างหน้าสู่ความสำเร็จได้ มีใช้แค่เทคโนโลยีหรือสิ่งอื่นใด

มีหลายองค์กรทุ่มเงินหลายสิบล้านหรืออาจจะเป็นหลายร้อยล้านบาทไปเพื่อมาพัฒนาระบบเพื่อให้องค์กรของตนเองมีเทคโนโลยีที่ทันสมัย และมีศักยภาพทางการแข่งขันในตลาดที่แข่งขันกันอย่างดุเดือดในขณะนี้

งบประมาณส่วนใหญ่จึงหมดไปกับเรื่องเทคโนโลยี จนไม่สามารถจัดสรรงบประมาณมาเพื่อพัฒนาทรัพยากรบุคคลได้อย่างเพียงพอ และสุดท้าย ก็มักทำให้เกิดปัญหาภายในองค์กรมากมาย เช่น ความขัดแย้งระหว่างหน่วยงาน ขาดความรับผิดชอบ ขาดภาวะผู้นำ ขาดประสิทธิภาพในการทำงาน และอื่นๆอีกมากมาย

และสิ่งที่น่ากังวลก็คือ ปัญหาภายในก็มักจะลุกลามไปสู่ภายนอก และกระทบต่อลูกค้าในที่สุด เพราะประสิทธิภาพการประสานงานในองค์กรต่ำกว่ามาตรฐานที่ลูกค้าคาดหวังไว้ หรือสินค้าหรือบริการมีคุณภาพต่ำกว่ามาตรฐาน ทำให้องค์กรไม่สามารถสร้างผลงานได้ตามที่ลูกค้าต้องการ สุดท้ายองค์กรก็ต้องเสี่ยงกับการประสบสภาวะขาดทุน และตามมาซึ่งปัญหาอื่นๆอีกมากมาย

### การพัฒนาบุคลากรยุคใหม่ที่ได้ผลจริง

ถึงแม้การพัฒนาทรัพยากรบุคคล(โดยทั่วไป) จะมองเห็นการเปลี่ยนแปลงหรือเห็นผลลัพธ์ได้ช้า แต่ปัจจุบันนี้ก็มีองค์ความรู้ใหม่ๆ ที่สามารถช่วยในการพัฒนาบุคลากรในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งกว่าเดิม โดยเป็นการอบรมและพัฒนาบุคลากรที่เน้นการเปลี่ยนแปลงจากภายในในระดับจิตใต้สำนึก โดยผู้เชี่ยวชาญที่เข้าใจเรื่องการเรียนรู้และการเปลี่ยนแปลงของคนอย่างลึกซึ้งมาเป็นผู้ดำเนินการฝึกอบรม

จากประสบการณ์ของผมกว่า 20 ปี ในการพัฒนาบุคลากร ผมมั่นใจและกล้าที่จะบอกว่า แม้เทคโนโลยีของโลกด้านดิจิทัล ก้าวไปไกลแค่ไหน ความรู้และเทคโนโลยีด้านการพัฒนาบุคลากรใหม่ๆ ก็ก้าวไปไกลเช่นกัน

### ผู้นำ 4.0

อย่างมีหัวใจแต่ใส่ใจกับเทคโนโลยีและมุ่งลงทุนเพื่อพัฒนาทีมกับเทคโนโลยีมากจนเกินไป จนลืมใส่ใจในการลงทุนเพื่อพัฒนาทรัพยากรบุคคลเพื่อขับเคลื่อนศักยภาพของพนักงานในด้านต่างๆ นะครับ

ในตอนหน้า ผมจะมาเล่าให้ฟังว่า การอบรมพัฒนาบุคลากรอย่างไรที่จะได้ผลคุ้มค่าและช่วยให้องค์กรของคุณก้าวไกลครับ

