

NEW NORMAL: การบริหารจัดการองค์กรสมัยใหม่*

NEW NORMAL: MANAGEMENT ASPECT OF MODERN ORGANIZATION



จิตกร วิจารณ์รงค์, วิสิทธิ์ สมบูรณ์, วันชัย มีศิริ

Jittakorn Wijannarong, Visit Somboon, Wanchai Meesiri

บริษัท โซดา เมนเนจเม้นท์ จำกัด

Soda Management Company Limited

Corresponding Author E-mail: soda0.001@hotmail.com

บทคัดย่อ

บทความวิชาการนี้นำเสนอมุมมองด้านการสร้างกระบวนการทำงาน มุมมองด้านการบริหารจัดการ มุมมองด้านการติดตามและประเมินผล ในยุคปัจจุบันที่กำลังเผชิญปัญหาเกี่ยวกับการระบาดของโรคไวรัส COVID-19 ซึ่งเป็นการจัดการบริหารองค์กรโดยการเน้นวิธีการแบบ Multi-Flex Structure ซึ่งหมายถึงกลยุทธ์การจัดโครงสร้างองค์กรแบบพหุฟังก์ชันและความยืดหยุ่น โดยต้องมีการปรับตัวหรือปรับเปลี่ยนการบริการจัดการเน้นการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการบริการจัดการ และปรับเปลี่ยนโครงสร้างของระบบบริหารงานในด้านต่างๆ ด้วย เช่น โครงสร้างการบริหารระบบผลตอบแทน เพื่อให้การจัดโครงสร้างองค์กรยุคใหม่สามารถแข่งขันได้ อีกทั้งการบริหารจัดการยุคใหม่นี้ผู้บริหารต้องมีความรู้รอบด้าน ทั้งในการการสร้างระบบการทำงาน การสร้างกระบวนการทำงาน และการติดตามประเมินผลที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา เมื่อผู้บริหารมีความรู้ด้านการจัดองค์กรในยุคใหม่นี้ องค์กรย่อมดำเนินไปสู่เป้าหมายที่กำหนดในสถานการณ์ที่มีความเปลี่ยนแปลงหรือในยุค COVID-19 นี้

คำสำคัญ: การจัดการ; องค์กร; สมัยใหม่

Abstract

This academic article presents an aspect of procedure, system, management in terms of monitoring and assessment. Recently, in the spread of COVID-19, an organization focuses on Multi-Flex Structure strategic management. This strategy defines as multiple and flexible by having to adjust or adjust the management service, focusing on bringing technology to help in

*Received July 19, 2021; Revised July 28, 2021; Accepted August 2, 2021

the management service and modify the structure of the management system in various fields as well, such as compensation and benefits system for competition in new era. Moreover, with changes, modernized management requires strong knowledge and skills of management team to establish work systems, procedure, and evaluation. Not only knowledge and skills are needed, morality of principle is also necessary for management as a Brahma principle including loving-kindness, compassion, sympathetic joy, and equanimity with management attributes, which are conceptual skills, technical skills, and human relation skills. Conceptual skill is efficient intelligent and strategic planning. Technical skills are valuable technical knowledge or expertise, and human relation skills is high interpersonal skills and manageable relationships. In this new era, if management team has solid knowledge of organization management, this will lead organization achieving company goals and objectives within COVID-19 situation.

Keywords: Management; Organization; New normal

บทนำ

ปัจจุบันองค์กรทุกองค์กรมีความมุ่งหวังให้องค์กรประสบความสำเร็จ เป็นไปตามนโยบายขององค์กรที่กำหนด ประเด็นสำคัญในการบริหารจัดการต้องใช้เทคนิควิธีที่มีขอบเขตครอบคลุมวัตถุประสงค์ มีกลยุทธ์และมีคุณภาพ มีการบริหารจัดการในลักษณะเป็นกระบวนการแก้ปัญหา รวมถึงการมีระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการที่เหมาะสม (ธงชัย วงศ์ชัยสุวรรณ, 2540) อนึ่งการบริหารจัดการเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ เป็นศาสตร์ (Science) เพราะเป็นองค์ความรู้ที่เกิดจากการสืบค้นหาความรู้ใหม่ ๆ ด้วยวิธีการเชิงวิทยาศาสตร์มีการรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล มีการตั้งสมมุติฐานและทดสอบสมมุติฐาน เป็นศิลป์ (Art) เพราะบุคคลต้องใช้ทักษะและความรู้ทางการบริหารที่ได้รับการพัฒนามาเป็นอย่างดี จากการทำงานร่วมกันกับบุคคลอื่นเพื่อให้บรรลุจุดหมายที่ตั้งไว้ (วิโรจน์ สารรัตน์, 2545)

การจัดการองค์กรสมัยใหม่ในยุค New normal หรือยุค COVID-19 นี้ เป็นการปรับเปลี่ยนการจัดการให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน ซึ่งการเปลี่ยนแปลงวิธีใหม่ องค์กรควรปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารจัดการ คือ 1) องค์กรควรมุ่งเน้นผลงาน (output) แทนที่จะมา focus กับการลงเวลามาทำงาน โดย HR ต้องทบทวนตำแหน่งงาน และหน่วยงานต่าง ๆ ว่า ตำแหน่งและหน่วยงานใดที่จะ work from home ได้บ้าง,

หน่วยงานไหนที่ยังจำเป็นต้องมาทำงานที่บริษัท ซึ่งส่วนมากมักจะเป็นงานที่จะต้องมาใช้เครื่องมือเครื่องมือนั้นที่ทำงาน เช่น ในโรงงาน พร้อมทั้งกำหนดวิธีการวัดผลงานตามลักษณะงานให้ชัดเจน 2) หา software ที่เหมาะสมเพื่อสนับสนุนการทำงาน ไม่ว่าจะเป็น software สำหรับการทำงาน from home หรือ software ที่ใช้ในการสื่อสารระหว่างพนักงานในการประสานงาน รวมถึงมีการวางมาตรการในการสื่อสารสั่งการของแต่ละหน่วยงาน ว่าใครจะเป็น contact person เมื่อเกิดเหตุเร่งด่วนฉุกเฉิน 3) องค์กรจะต้องค้นหาว่าตำแหน่งใดเป็น key position และพนักงานคนไหนบ้างที่เป็น key person พร้อมทั้งต้องทำการวางแผนผู้สืบทอดตำแหน่ง (succession plan) ในกรณีที่พนักงานที่เป็น key person ติดเชื้อหรือไม่สามารถปฏิบัติงานได้ ใครจะเป็นคนทำงานแทนได้ พร้อมทั้งต้องมีแผนการพัฒนาพนักงาน individual development plan-IDP ที่ถูกวางตัวให้เป็นผู้สืบทอดตำแหน่ง (successor) รวมถึงมีการติดตามผลการพัฒนาให้ชัดเจน 4) องค์กรต้องทำ layout สถานที่ทำงานใหม่ ให้สอดคล้องกับยุค COVID-19 เพื่อป้องกันหรือลดการติดเชื้อ 5) ปรับเปลี่ยนรูปแบบการติดต่อประสานงานภายในองค์กร โดยการวางแผนปฏิบัติให้ชัดเจนว่าจะมีกฎเกณฑ์อย่างไรบ้าง ดังนี้ 5.1) กรณีพนักงานจะต้องเดินทางไปติดต่องานต่างประเทศแล้วกลับมาประเทศไทย 5.2) กรณีพนักงานจากต่างประเทศจะต้องมาติดต่องานในประเทศไทย (อรรถศักดิ์ คงศาวิสต์, 2564)

ดังนั้นมุมมองการจัดองค์กรสมัยใหม่ในยุค New Normal จึงเป็นการนำเสนอแนวคิดในการบริหารจัดการองค์กรสมัยใหม่ โดยการบริหารจัดการให้สอดคล้องกับบริบทสถานการณ์ในยุค COVID-19 เพื่อให้องค์กรได้ขับเคลื่อนการจัดการองค์กรให้เท่าทันกับปัจจุบันและเพื่อให้องค์กรได้ดำเนินการปรับสภาพในการดำรงอยู่อย่างยั่งยืนขององค์กรต่อไป ซึ่งจะได้นำเสนอมุมมองดังต่อไปนี้

มุมมองด้านการสร้างกระบวนการทำงาน

สำหรับสร้างกระบวนการทำงานเป็นการระดมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อร่วมกันกำหนดยุทธศาสตร์ (Strategic Formulation) เพื่อนำนโยบายขององค์กรไปปฏิบัติ ตลอดจนมีการสร้างระบบฐานข้อมูลเพื่อใช้ในการวิเคราะห์และติดตามผลซึ่งการทำงานในยุคของการแพร่กระจายไวรัส COVID-19 นี้เน้นกระบวนการทำงานที่บ้านหรือเรียกว่า Work From Home หรือ Remote Work องค์กรหรือหน่วยงานต้องให้ความสำคัญเป็นพิเศษ ซึ่งการทำงานที่บ้านนั้น ประโยชน์ที่ได้รับหลายประการ ดังต่อไปนี้ (รวีศ หาญอุตสาหะ, 2564)

1. Productivity มากขึ้น: Work from home สามารถเพิ่ม Productivity ให้กับคนทำงานซึ่งมีผู้บริหาร หรือหัวหน้าอีกหลายคน ที่ยังไม่มั่นใจว่าจะให้พนักงาน

ทีมงานหรือพูดรวม ๆ ก็คือ กลัวว่า Productivity ของพนักงานนั้นจะลดลง แต่ประเด็นที่น่าสนใจคือ ในปี 2019 Airtasker มีการสำรวจคนที่ทำงานเต็มเวลา 1,004 คน ในสหรัฐฯ เกี่ยวกับ Productivity ของพวกเขา โดยใน 1,004 คนนั้น มี 505 คนที่ทำงานแบบ Remote โดยทีมที่ทำการศึกษพบว่าคนที่ทำงานแบบ Remote นั้นทำงานมากกว่า คนที่ทำงานออฟฟิศเป็นหลัก อยู่ที่ 1.4 วัน ต่อเดือน หรือ 16.8 วันต่อปี ซึ่งเรื่องนี้สอดคล้องกับงานวิจัยในปี 2015 จากมหาวิทยาลัย Stanford ที่ทำการศึกษประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน Call Center 16,000 คน ในบริษัทตัวแทนท่องเที่ยวจีน พบว่ากลุ่มพนักงานที่ทำงานแบบ Work from home สามารถเพิ่ม Productivity ในการทำงานได้มากถึง 14%

2. มีความพึงพอใจในงานมากขึ้น: จากรายงานการสำรวจของ Morar Consulting's ในปี 2017 เผยว่า 38% ของแรงงานในสหรัฐฯ ที่มีการ Work from home อย่างน้อยสัปดาห์ละหนึ่งวัน จะมีความพึงพอใจในการทำงานในระดับที่สูงกว่า คนทำงานที่ไม่ได้รับสิทธิ์นี้

3. ทำให้อัตราการ turnover ลดลง: ข้อมูลจากงานวิจัยของ UK Government's Department for Business Innovation & Skills รายงานว่า ความยืดหยุ่น ในการทำงาน มีผลทำให้อัตราการลาออกของพนักงานนั้นลดลงอย่างมีนัยสำคัญ

4. สามารถลดต้นทุนของ Office หรือสำนักงานลงได้: การที่พนักงานสามารถทำงานแบบ Remote ได้จะทำให้ออฟฟิศขนาดใหญ่มีความจำเป็นลดลง สำหรับคนที่ทำธุรกิจจะรู้และเข้าใจดีว่า ค่าเช่าออฟฟิศหรือสำนักงานนั้นถือได้ว่าเป็นหนึ่งในต้นทุนที่ค่อนข้างสูงทีเดียว

หากจะกล่าวโดยสรุป การสร้างกระบวนการทำงานต้องเน้นที่ผู้นำเป็นผู้บริหารจัดการกระบวนการให้มีประสิทธิภาพ ขับเคลื่อนกระบวนการทำงานเป็นทีม เน้นการประชุมผ่านวิดีโอคอล หรือโฟกัสกันที่ผลงานเป็นสำคัญ มอบหมายให้ตรงต่อเป้าหมายและระยะเวลาที่กำหนด แต่สิ่งที่ควรระวังในการทำงานที่บ้าน (Work from home) คือ ปัญหาเรื่องการทำงานมากเกินไป ซึ่งหากเป็นมุมมองด้านผู้บริหาร การทำงานที่มี Productive มากขึ้น จะทำให้งานองค์กรประสบผลสำเร็จ แต่ปัญหาการทำงานมากเกินไปเนื่องจากว่า เป็นทำงานอย่าง ซะมักเขม่น คือ ทำ ทำ ทำ แล้วก็ทำ ซึ่งอาจจะทำให้เกิดความเหนื่อยล้าสะสมจากการทำงานโดยที่ไม่รู้ตัว หรืออาจจะทำให้เกิดอาการ Burnout ได้ ฉะนั้นไม่ว่าจะทำงานที่บ้านหรือที่ไหน การจัดเวลาให้ดียังคงเป็นเรื่องที่สำคัญ อีกประการ คือ ปัญหาเรื่องความเครียด ข้อนี้เป็นผลมาจากการทำงานที่มากเกินไป ซึ่งบางคนไม่ได้ติดต่อกับใครเลย นั่งทำงานอยู่ที่บ้าน ที่คอนโด หรือบนเตียงอย่างเดียว ซึ่งในกระบวนการทำงานแบบนี้ การ

แยกเวลาพักยิ่งยากไปนี้ ดังนั้นควรจัดการบริหารตนเองด้วยการผ่อนคลาย หรือจัด Meeting คุยเรื่องงานกับบุคคลอื่นๆ หรือเพื่อนร่วมงาน เพื่อเป็นการพักการทำงานไปในตัว

มุมมองด้านการบริหารจัดการ

การบริหารจัดการ มีความสำคัญและจำเป็นต่อการดำเนินกิจกรรมขององค์กรทุกระดับ เนื่องจาก เป็นกระบวนการบริหารที่สามารถถ่ายทอดความรู้ และนำไปประยุกต์ใช้ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ รวมทั้งเป็นการเรียนรู้ในการปรับตัวเพื่อให้ทันต่อความเปลี่ยนแปลงในการตอบสนองความต้องการของประชาชน ในการนำแนวคิดทฤษฎีมาใช้ในการองค์กรนั้นขึ้นอยู่กับบริบทขององค์กรที่จะเลือก และประยุกต์ให้เข้ากับองค์กรของตนเอง เพื่อการบริหารองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล (พระมหาดันย์ อุพาทธนโน (ศรีจันทร์), 2557)

สำหรับสร้างการบริหารจัดการเพื่อนำแผนยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติ (Strategic Implementation) โดยนำหลักบริหารสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้ อาทิ การทำงานเป็นทีม (Teamwork) การทำงานในลักษณะเครือข่ายความร่วมมือ (Networking) และแบบห็นส่วนการทำงานเป็นการสร้างระบบด้านการบริหารจัดการในยุค COVID-19 ซึ่งกระบวนการบริหารจัดการนั้น มี 4 ประการ หรือเรียกว่า POLC ประกอบด้วย 1) P = Planning การวางแผน คือ การกำหนดเป้าหมาย กำหนดกลยุทธ์ รวมถึงการรวบรวมและประสานการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย 2) O = Organizing การจัดองค์การ คือ การกำหนดหน้าที่ จัดโครงสร้างองค์การ รวมถึงจัดกลุ่มงานและกำหนดสายการบังคับบัญชา 3) L = Leading การนำ หมายถึง การจูงใจและสั่งการให้บุคคลทุกคนทำงานร่วมกันอย่างเต็มความสามารถ 4) C = Controlling การควบคุมการ การตรวจสอบการดำเนินงานถึงถึงประเมินผลงานที่ปฏิบัติ เพื่อให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด (พาวงไสว พูลวิรัตน์, 2563)

หากจะนำทฤษฎีทั้ง 4 มาบูรณาในยุค New Normal นี้ องค์กรหรือหน่วยงานต้องเข้าในบริบทในปัจจุบันเพื่อให้้องค์กรประสบผลสำเร็จและมีความมั่นคงซึ่งประเด็นที่ต้องนำมาบูรณาการ ผู้เขียนได้กำหนดไว้ดังนี้

1. ด้านการวางแผน องค์กรหรือหน่วยงานต้องตั้งเป้าหมายให้ชัดเจน เป็นการตั้งเป้าหมายให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เป็นการเตรียมความพร้อมที่จะรับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ดังนั้น การวางแผนสำหรับองค์การในยุค New Norma นี้จำเป็นต้องวางแผนพัฒนาทักษะของบุคลากรเพื่อให้สอดคล้องกับบริบทของงานในยุคปัจจุบัน และจะทำให้้องค์กรขับเคลื่อนไปข้างหน้าได้ดีขึ้น เพราะทุกคนมีความเข้าใจในวัตถุประสงค์ขององค์กรอย่างชัดเจน

2. การจัดองค์การ คือ ในยุค New Normal เป็นการกำหนดโครงสร้างองค์กร กำหนดโครงสร้างตำแหน่ง กำหนดบทบาท ตลอดจนการทำงานของทุกภาคส่วนให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันที่มีความเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา และยังรวมไปถึงการจัดระเบียบในการทำงานที่จะทำให้การทำงานไม่สะดุด จัดสรรคนให้เหมาะสมกับงาน จัดการงานให้เป็นระบบระเบียบ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานมากที่สุด

3. การนำ หมายถึง ภาวะการเป็นผู้นำ คือ ภาวะในการควบคุมการทำงานให้สำเร็จลุล่วง โดยต้องสามารถสร้างแรงจูงใจให้ทุกคนอยากร่วมทำงานได้ ต้องบริหารงานบุคคลได้ดี ต้องเข้าใจการทำงานของตนเองและผู้อื่นได้บังคับบัญชา รวมถึงมีทักษะในการแก้ไขปัญหาได้ดี และมีการตัดสินใจที่รอบคอบ ฉับไว ตีเยี่ยม สามารถที่จะนำพาทุกคนบรรลุเป้าหมายไปสู่ความสำเร็จได้เป็นการวางแผนนโยบาย วิสัยทัศน์ และการตัดสินใจของผู้บริหาร

4. การควบคุมการ คือ การควบคุม คือ การดูแลบุคลากรตลอดจนการทำงานต่างๆ ให้เป็นไปตามแผนงานที่วางไว้ ตลอดจนการติดตามประเมินผลว่าการปฏิบัติงานนั้นเป็นไปตามที่วางไว้หรือไม่ บรรลุวัตถุประสงค์หรือไม่ มีความสำเร็จมากน้อยเพียงไร การควบคุมนั้นยังหมายถึงการจัดการกับปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดผลกระทบกับการทำงานน้อยที่สุดอีกด้วย

กล่าวโดยสรุป การสร้างการบริหารจัดการ โดยนำเอาทฤษฎีนี้มาบริหารจัดการให้เข้ากับยุคปัจจุบัน ทั้งในเรื่องขององค์กร ตลอดจนเรื่องของบุคลากร รวมถึงการวางแผนทุกอย่างให้ดี เพื่อให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และมีการประเมินผลเพื่อวิเคราะห์ปรับปรุงตลอดจนแก้ไขให้การทำงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น องค์กรจึงจะสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้

มุมมองด้านการติดตามและประเมินผล

ปัจจุบันองค์กรธุรกิจยุคใหม่มักจะสร้างสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ให้ทุกคนทำงานร่วมกันได้อย่างมีความสุข สามารถผลิตชิ้นงานออกมาตามเป้าหมายและทันเวลา กำหนดการสร้างสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมกับการทำงานแนวใหม่ เพื่อสนับสนุนพนักงานให้ยังคงมุ่งมั่นกับงานที่ได้รับมอบหมายและทำประโยชน์สูงสุดให้กับองค์กร ก็มีความจำเป็นไม่น้อยเช่นกัน (Posttoday, 2564)

สำหรับมุมมองด้านการติดตามและประเมินผลในองค์กรสมัยใหม่หรือยุค New Normal นี้ เป็นการนำเสนอแนวคิดการติดตามประเมินผล ดังต่อไปนี้

1. การใช้ระบบ KPI เพื่อประเมินผล โปร่งใสและได้มาตรฐาน เป็นการปรับเปลี่ยนการบริหารตามวิถีชีวิตยุคใหม่ ซึ่งคำว่า KPI นั้นมาจากคำว่า Key Performance

Indicators เป็นเครื่องมือที่ฝ่ายบุคคลใช้เพื่อประเมินประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน และวัดความสำเร็จในด้านต่าง ๆ ขององค์กร โดยการตั้ง KPI ในแต่ละองค์กรมีความแตกต่างกันออกไป ขึ้นอยู่กับธุรกิจที่ทำและวัตถุประสงค์ขององค์กร เช่น องค์กรที่ให้บริการด้านอินเทอร์เน็ต จะมีการวัด KPI จากจำนวนสายที่รับ และความพึงพอใจของลูกค้าหลังจากที่ได้ใช้บริการ และองค์กรที่เน้นการขายสินค้า จะมีการวัด KPI จากยอดขายและกำไรในแต่ละไตรมาส เป็นต้น (STEPS Academy, 2564)

ดังนั้นการประเมินความสามารถของบุคลากรด้วยเครื่องมือดิจิทัล สามารถใช้ตัวชี้วัดได้อย่างยุติธรรมและตรวจสอบได้ โดยเครื่องมือวัดผล หรือระบบ KPI จะช่วยให้องค์กรของท่านรักษามาตรฐานที่เท่าเทียมกัน และมีความแม่นยำกว่าการใช้อารมณ์ความรู้สึก ซึ่งเป็นเรื่องยากในการวัดผล อนึ่งบุคคลสามารถนำเสนอข้อมูลที่แม่นยำและเป็นกลาง ด้วยการใช้ KPI คือวิธีการรักษามาตรฐานในการพัฒนาบุคคลภายในองค์กรให้ดีขึ้น พร้อมทั้งการให้คำแนะนำปรึกษาเรื่องงาน ก็สามารถช่วยให้บุคลากรในทีมมีกำลังใจ

2. การประเมินผลด้วยการสร้างช่องทางการสื่อสาร สำหรับการทำงานร่วมกันของทีมในระหว่างการทำงานทางไกล การสร้างเครื่องมือเพื่อให้เป็นช่องทางการพูดคุยปรึกษาหารือ แสดงความคิดเห็น หรือแม้แต่ไว้ใช้สำหรับการติดตามความคืบหน้าสำหรับหัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา ขณะเดียวกันสมาชิกสามารถติดต่อพูดคุย ปรึกษากับหัวหน้างานได้โดยตรง เป็นการตรวจสอบและรายงานผลแบบเป็นปัจจุบันหรือแบบเรียลไทม์ เพื่อจะสามารถเข้าใจได้ตรงกัน เป็นการส่งเสริมความโปร่งใสและความรับผิดชอบในหน้าที่ของบุคลากรในองค์กร

สำหรับเครื่องมือที่สามารถนำมาใช้ในการติดตามประเมินผลในยุค COVID-19 นี้ เป็นการทำงานบน LARK ซึ่งเป็นแพลตฟอร์มการทำงานดิจิทัลที่เน้นการทำงานแบบ Remote Working ที่อำนวยความสะดวกให้คนในองค์กรสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างง่ายและสะดวกด้วยพีเจอาร์ทีโดดเด่น อาทิ LARK Mail บริการอีเมลที่ช่วยให้สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันได้อย่างสะดวก, LARK Messenger โปรแกรมสำหรับรับส่งข้อความ ทำให้การสื่อสารในการทำงานสะดวกขึ้น และยังสามารถแปลภาษาอัตโนมัติได้มากกว่า 100 ภาษา , LARK Docs โปรแกรมด้านเอกสารและเทมเพลตต่างๆ, LARK Calendar ปฏิทินที่ใช้จัดตารางการประชุม - กำหนดวันนัดหมาย และสามารถเลือกเวลาการประชุมกับทีมงานได้จากทั่วโลกได้โดยไม่ต้องปรับเปลี่ยนเวลา, LARK Video Conferencing โปรแกรมการประชุมทางไกลแบบ Face-to-Face ที่สามารถวิดีโอคอลล์คุยกันได้แบบไม่จำกัดเวลา และ LARK Workplace การบริหารจัดการงานธุรการ เช่น ระบบการเบิกจ่าย, ระบบลางาน หรือบันทึกการเข้างาน ทั้งนี้กระบวนการทำงานเหล่านี้ย่อมเป็นทางเลือกขององค์กรที่จะนำมาประยุกต์ใช้ภายในองค์กร ซึ่งเป็นเครื่องมือการ

ทำงานร่วมกันผ่านช่องทางดิจิทัล จะช่วยให้ทีมสามารถเปิดช่องเฉพาะทีมงานในแต่ละโปรเจกต์ได้ ช่วยลดปริมาณการส่งข้อความที่อาจสร้างความสับสนแก่สมาชิกของทีม และช่วยได้อย่างมากกับสมาชิกที่ได้รับมอบหมายงานมากกว่าหนึ่งโครงการ

นอกจากนี้ LARK ยังช่วยจัดการเตรียมและรวบรวมข้อมูลเอกสารทั้งหมดให้อยู่ในพื้นที่เดียวกันได้ ช่วยให้ทีมงานมั่นใจว่าสมาชิกทุกคนจะมีข้อมูลเดียวกันทั้งหมดในระหว่างการทำงานร่วมกัน เป็นการสื่อสารกันแบบ Face-to-Face แม้ต้องอยู่ห่างไกลกัน เพื่อให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

สรุป

มุมมองการจัดองค์กรสมัยใหม่ หรือยุค New Normal เป็นการบริหารจัดการองค์กรภายใต้สถานการณ์การระบาดของไวรัส COVID-19 ซึ่งองค์กรจะดำรงอยู่รอดได้นั้น ต้องมีการปรับตัวให้เข้ากับทุกๆ สถานการณ์ แม้แต่กระบวนการทำงานต้องมีการออกแบบให้เหมาะสมมีพร้อมที่จำปรับการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ดังนั้นการจัดองค์กรสมัยใหม่ จำเป็นอย่างยิ่งต้องมีกลยุทธ์การจัดโครงสร้างองค์กรที่มีประสิทธิภาพและมีความยืดหยุ่น และประยุกต์กับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีบทบาทในการอำนวยความสะดวกในการทำงานและการบริหารงาน โดยองค์กรต้องมีการปรับสภาพองค์กรตามสถานการณ์ปัจจุบัน โดยเปลี่ยนแปลงโครงสร้างการบริหารงานในด้านต่างๆ เพื่อให้การจัดโครงสร้างองค์กรยุคใหม่สามารถแข่งขันได้ อีกทั้งการบริหารจัดการยุคใหม่นี้ผู้บริหารต้องมีความรู้รอบด้าน ทั้งในการสร้างระบบการทำงาน การสร้างกระบวนการทำงาน และการติดตามประเมินผลที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา เมื่อผู้บริหารมีความรู้ด้านการจัดองค์กรในยุคใหม่นี้ องค์กรย่อมดำเนินไปสู่เป้าหมายที่กำหนดในสถานการณ์ที่มีความเปลี่ยนแปลงหรือในยุค COVID-19 นี้

เอกสารอ้างอิง

- ธงชัย วงศ์ชัยสุวรรณ. (2540). *วิทยาการบริหารสำหรับนักบริหารมืออาชีพ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธำรงค์ดี คงคาสวัสดิ์. (2564). *การบริหารคนยุค New Normal*. สืบค้น 1 มีนาคม 2564, จาก <http://tamrongsakk.blogspot.com>
- พระมหาดนัย อุปวฑฒโน (ศรีจันทร์). (2557). *รูปแบบการบริหารจัดการองค์กรสันติสุข: ศึกษากรณีวัดปัญญานันทาราม อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

- พาวงไสว พูลวิรัตน์. (2563). การบริหาร. สืบค้น 28 มกราคม 2563, จาก <https://th.hrnote.asia>
- รวิต หาญอุตสาหะ. (2554). *Work from home* คืออนาคตของการทำงานต่อจากนี้? สืบค้น 5 มีนาคม 2564, จาก <https://www.krungsri.com/th/plearn-plearn/work-from-home-is-the-future>
- วิโรจน์ สารรัตน์. (2545). การบริหาร หลักการ ทฤษฎี ประเด็นทางการศึกษาและบทวิเคราะห์ห้องศกการศึกษาไทย (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: พิมพ์พิสสุทธิ์.
- Posttoday. (2564). *How to บริหารทีมอย่างไร เมื่อต้องทำงานทางไกล (Remote Working)*. สืบค้น 5 มีนาคม 2564, จาก <https://www.posttoday.com/life/work-life-balance/641466>
- STEPS Academy. (2564). 7 แนวทางการปรับเปลี่ยนองค์กรของท่านด้วยการใช้ *Digital Transformation*. สืบค้น 9 มีนาคม 2564, จาก <https://stepstraining.co/strategy/how-to-implement-hr-digital-transformation-to-the-organization>