

ไอบีเอ็มชี้ ผู้นำรุ่นใหม่ควรจะปรับตัว ในยุคที่เศรษฐกิจมีความเชื่อมโยงถึงกัน เผยผลสำรวจชี้ไอโอยอมรับวัฒนธรรมที่มีการเชื่อมโยงถึงกันมากขึ้น

ไอบีเอ็มชี้แนวโน้มทิศทางการเปลี่ยนแปลงของโลกไปสู่ยุคที่เศรษฐกิจเชื่อมโยงถึงกันอย่างชัดเจนยิ่งขึ้น (connected economy) กระแสของการทำธุรกิจแบบไร้พรมแดน หรือ globalisation และความก้าวหน้าทาง technology ผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมกรรมการสื่อสาร การแลกเปลี่ยนข้อมูลของผู้คน และวิธีการทำงาน เรากำลังเข้าสู่ภาวะที่สังคม เศรษฐกิจ และ ธุรกิจเชื่อมโยงถึงกันได้หมด ทำให้โลกก้าวสู่เศรษฐกิจยุคใหม่ รวมทั้ง AEC 2015 ที่กำลังเกิดขึ้นในอีก 3 ปี ข้างหน้าทำให้ธุรกิจไทยต้องปรับตัว หาแนวทางใหม่ เพื่อสร้างความความเติบโต และแข่งขันได้ในตลาดโลก ในโอกาสครบ 60 ปี ไอบีเอ็ม ประเทศไทย จึงได้นำเสนอ ผลการสำรวจความคิดเห็นครั้งสำคัญ ของซีอีโอทั่วโลก กว่า 1,700 คนจาก 64 ประเทศและ 18 กลุ่มอุตสาหกรรม ซึ่งระบุว่าบรรดาผู้บริหารระดับซีอีโอกำลังเปลี่ยนแปลงลักษณะการทำงานด้วยการเพิ่มความโปร่งใส การเปิดกว้าง และขยายขีดความสามารถของพนักงาน เพื่อปรับเปลี่ยนจากแนวทางการสั่งการและควบคุมแบบเดิมๆ ซึ่งเป็นรูปแบบการบริหารที่ถูกใช้ในองค์กรยุคใหม่มานานกว่าหนึ่งศตวรรษ การชี้ทิศทางธุรกิจดังกล่าวนี้ จะเป็นประโยชน์กับนักธุรกิจในประเทศไทย เพื่อใช้เป็นแนวทางในการนำองค์กรให้สามารถเตรียมความพร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว



นางพรรณสิริ อมาตยกุล กรรมการผู้จัดการใหญ่ บริษัท ไอบีเอ็ม ประเทศไทย จำกัด กล่าวว่า “ไอบีเอ็ม ประเทศไทย ดำเนินธุรกิจมาครบ 60 ปี ในวันนี้ จากการที่ไอบีเอ็มเป็นองค์กรของความก้าวหน้า และมีปณิธานที่แน่วแน่ในการนำองค์ความรู้และเทคโนโลยีที่คิดค้นสร้างสรรค์มาช่วยให้องค์กรธุรกิจ และโลกของเราทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอด 60 ปีที่ผ่านมา ไอบีเอ็มได้ทำงานร่วมกับรัฐบาลไทย องค์กร และภาคธุรกิจอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำเอาเทคโนโลยีมาปรับใช้แก้ไขปัญหาที่ท้าทายและซับซ้อน พร้อมทั้งเสริมสร้างศักยภาพในด้านต่างๆ ด้วยหลักการที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานและค่านิยมของเราในการสร้างความก้าวหน้าให้กับลูกค้า พันธมิตร และตอบแทนให้กับประเทศชาติ”



นอกเหนือจากการดำเนินธุรกิจแล้ว ไอบีเอ็มยังทำงานเคียงคู่ลูกค้าและพันธมิตร สิ่งหนึ่งที่ไอบีเอ็มภาคภูมิใจคือ การมอบองค์ความรู้ด้านการทำธุรกิจที่โดดเด่น จากสถาบันเพิ่มมูลค่าทางธุรกิจของไอบีเอ็ม (IBM Institute for Business Value) ที่ประกอบไปด้วยทีมนักวิจัยและผู้เชี่ยวชาญ กว่า 50 คน ทำการศึกษาวิจัย และวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจในหลากหลายอุตสาหกรรม เพื่อชี้ให้เห็นถึงสถานะธุรกิจในอนาคต ความท้าทาย และวิธีการเตรียม

ยมความพร้อมและรับมือกับปรากฏการณ์ที่จะเกิดขึ้น ผลงานจากหน่วยงาน IBV นี้ช่วยให้ผู้บริหารได้มุมมองและข้อมูลใหม่ในการทำธุรกิจในอนาคต ช่วยให้ข้อมูลว่าธุรกิจต้องเผชิญกับอะไรบ้าง และควรที่จะรับมืออย่างไรกับสิ่งที่เกิดขึ้น



การนำเสนอแนวคิดของซีอีโอ ครั้งนี้เป็นการตอกย้ำความเป็นผู้นำของไอบีเอ็ม ด้านนวัตกรรมการทำธุรกิจ ที่นำมาถ่ายทอดให้กับนักธุรกิจไทย ผลการศึกษาของไอบีเอ็มเผยให้เห็นว่าเทคโนโลยีถูกมองว่าเป็นเครื่องมือที่ทรงพลังในการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กร โดยซีอีโอกล่าวถึงสิ่งหนึ่งทั้งจากทั่วโลกและในอาเซียน มีแผนที่จะใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มความสะดวกในการร่วมมือและประสานงานกับองค์กรภายนอก ในขณะที่ 47 เปอร์เซ็นต์ ของซีอีโอในอาเซียน กำลังปรับเปลี่ยนการมุ่งเน้นเพื่อส่งเสริมการประสานงานร่วมกันภายในองค์กรอย่างเหมาะสม



แนวโน้มดังกล่าวซึ่งเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วมีข้อดีที่เห็นได้อย่างชัดเจน กล่าวคือ ผลการสำรวจความคิดเห็นซีอีโอของไอบีเอ็ม (IBM CEO Study) ชี้ว่า บริษัทที่มีผลประกอบการดีกว่าบริษัทอื่นๆ มีแนวโน้มมากกว่า 30 เปอร์เซ็นต์ที่จะระบุว่าการเปิดกว้าง (Openness) ซึ่งหมายถึงการใช้โซเชียลมีเดียเป็นเครื่องมือสำคัญในการประสานงานและสร้างสรรค์นวัตกรรมร่วมกัน ถือเป็นปัจจัยหลักที่มีอิทธิพลต่อองค์กรของตน ปัจจุบัน ผู้บริหารซีอีโอกำลังปรับใช้รูปแบบใหม่ในการทำงาน โดยใช้ประโยชน์จากข้อมูลเชิงลึกภายในองค์กรและเครือข่ายเพื่อคิดค้นแนวคิดและโซลูชันใหม่ๆ ซึ่งจะช่วยให้ผลกำไรและขยายธุรกิจให้เติบโต



ผลสำรวจพบว่า ซีอีโอจะเปลี่ยนจากการใช้อีเมลและโทรศัพท์ที่เดิมเป็นช่องทางหลักในการสื่อสาร เพื่อกระชับความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้นกับลูกค้า คู่ค้า และพนักงานรุ่นใหม่ในอนาคต โดยหันไปใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์หรือโซเชียลเน็ตเวิร์กเป็นช่องทางใหม่สำหรับการติดต่อสื่อสารโดยตรง ปัจจุบันมีซีอีโอเพียงแค่ 16 เปอร์เซ็นต์ที่ใช้แพลตฟอร์มโซเชียลบิสซิเนส (Social Business) เพื่อเชื่อมต่อกับลูกค้าแต่ละราย แต่คาดว่าตัวเลขดังกล่าวจะเพิ่มเป็น 57 เปอร์เซ็นต์ภายในช่วง 3-5 ปีข้างหน้า แนวโน้มนี้มีความสำคัญมากยิ่งขึ้นในอาเซียน ทั้งนี้เพราะคาดว่ากาการใช้โซเชียลเน็ตเวิร์กในอาเซียนจะเพิ่มเป็น 68 เปอร์เซ็นต์จากอัตราปัจจุบัน 25 เปอร์เซ็นต์ ขณะที่ผู้บริหารซีอีโอในอาเซียนมีแผนที่จะปรับเปลี่ยนจากการติดต่อสื่อสารรูปแบบเดิมๆ ไปสู่การใช้โซเชียลมีเดีย ควบคู่ไปกับการติดต่อพบปะกันเป็นการส่วนตัว

หลังจากที่องค์กรต่างๆ ใช้ระบบควบคุมจากระดับบนสู่ระดับล่างมานานหลายทศวรรษ การเปลี่ยนแปลงในครั้งนี้จะแตกแขนงครอบคลุมหลายๆ แง่มุม ไม่ใช่เพียงแค่ซีอีโอเท่านั้น แต่ครอบคลุมทั้งในส่วนขององค์กร ผู้จัดการ และพนักงาน รวมไปถึงมหาวิทยาลัยและสถาบันอุดมศึกษาทางด้านธุรกิจ และผู้ผลิตเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผู้บริหารซีอีโอตระหนักว่าการควบคุมสั่งการอย่างเข้มงวดไม่ได้ช่วยส่งเสริมการสร้างสรรคนวัตกรรมและการปรับปรุงผลประกอบการด้านการเงิน ผู้บริหารเหล่านี้พบว่าโซเชียลเน็ตเวิร์กซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาสามารถรองรับการประสานงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผู้บริหารซีอีโอในภูมิภาคอาเซียนสามารถใช้ประโยชน์จากโซเชียลเน็ตเวิร์กและมุ่งเน้นการประสานงานร่วมกันทั้งภายในและภายนอกองค์กรร่วมกับลูกค้าและคู่ค้า”

การเปิดกว้างที่เพิ่มขึ้นอาจก่อให้เกิดความเสี่ยงตามมา และทำให้เกิดช่องโหว่เพิ่มมากขึ้น อินเทอร์เน็ต โดยเฉพาะอย่างยิ่งโซเชียลเน็ตเวิร์ก สามารถรองรับการติดต่อสื่อสารของพนักงานทั่วโลก ไม่ว่าในแง่บวกหรือแง่ลบ ดังนั้นพนักงานจึงต้องผสมรวมค่านิยมและพันธกิจขององค์กรเข้าไปในสภาพแวดล้อมดังกล่าว เพื่อให้องค์กรดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และด้วยเหตุนี้ องค์กรจะต้องจัดหาแนวทางให้แก่พนักงาน เพื่อให้พนักงานสามารถตัดสินใจได้อย่างถูกต้องเหมาะสมในแต่ละวัน

ผู้บริหารซีอีโอในภูมิภาคอาเซียน มองว่าทักษะทางด้านมนุษยสัมพันธ์ในการประสานงานร่วมกัน จากความเห็นซีอีโอทั่วโลก 75 เปอร์เซ็นต์ อาเซียน 87 เปอร์เซ็นต์ และความคิดสร้างสรรค์ เป็นปัจจัยหลักที่จะช่วยให้พนักงานประสบความสำเร็จในการดำเนินงานในสภาพแวดล้อมที่ซับซ้อนและมีความเชื่อมโยงถึงกันมากขึ้น

นางพรรณสิริ กล่าวว่า “ด้วยความมุ่งมั่นที่จะสร้างบรรยากาศที่เปิดกว้างมากขึ้น ผู้บริหารซีอีโอจึงพยายามมองหาพนักงานที่จะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพในสภาพแวดล้อมเช่นนี้ โดยซีอีโอมุ่งเน้นการค้นหาพนักงานที่มีความสามารถในการปรับตัวอย่างต่อเนื่อง เพื่อรับมือกับความเปลี่ยนแปลง พร้อมทั้งเรียนรู้จากประสบการณ์ของตนเองและผู้อื่นในขณะที่ก้าวเดินไปข้างหน้า”

เพื่อสร้างบุคลากรรุ่นใหม่ องค์กรต่างๆ จำเป็นที่จะต้องรับสมัครและว่าจ้างพนักงานที่สามารถทำงานเป็นทีมในสภาพแวดล้อมที่เปิดกว้าง และขณะเดียวกัน ผู้บริหารจะต้องสร้างและสนับสนุนแนวทางปฏิบัติเพื่อช่วยให้พนักงานประสบความสำเร็จ เช่น กระตุ้นให้มีการจัดตั้งทีมงานในลักษณะที่แปลกใหม่ ส่งเสริมเทคนิคการเรียนรู้จากประสบการณ์ และเสริมสร้างการใช้เครือข่ายพนักงานที่มีประสิทธิภาพสูง

แนวโน้มของการประสานงานร่วมกันอย่างกว้างขวางมากขึ้นครอบคลุมทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยความ

ร่วมมือกับหน่วยงานอื่นอยู่ในระดับสูงสุดอย่างที่ไม่เคยมีมาก่อน ทั้งนี้ กว่าสองในสามของซีอีโอทั่วโลก ที่ตอบแบบสอบถามของไอบีเอ็มมีแผนที่จะขยายความร่วมมืออย่างกว้างขวาง ในอาเซียน ตัวเลขนี้อยู่ในระดับสูงกว่าที่ 79 เปอร์เซนต์ โดยซีอีโอในภูมิภาคนี้มีเป้าหมายที่จะร่วมมือกับภาคส่วนต่างๆ อย่างกว้างขวางภายใต้กลยุทธ์หลักในการสร้างสรรค์นวัตกรรม

ข้อมูลอื่นๆ ที่พบจากการสำรวจ นับตั้งแต่ที่ไอบีเอ็มเริ่มต้นสำรวจความคิดเห็นของซีอีโอเป็นครั้งแรกเมื่อหลายปีที่แล้ว พบว่าซีอีโอหันมาให้ความสำคัญกับเรื่องของเทคโนโลยีเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง และปัจจุบัน 71 เปอร์เซนต์ของซีอีโอทั่วโลกมองว่าเทคโนโลยีเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดที่จะส่งผลกระทบต่ออนาคตขององค์กรในช่วง 3 ปีข้างหน้า โดยนับเป็นตัวเร่งการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญกว่าสภาพเศรษฐกิจและสภาพตลาด

ปัจจุบันองค์กรส่วนใหญ่ต้องรับมือกับปริมาณข้อมูลที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ดังนั้นผู้บริหารซีอีโอจึงตระหนักถึงความจำเป็นในการใช้ระบบวิเคราะห์ข้อมูลธุรกิจ (Business Analytics) ที่ก้าวล้ำ เพื่อกลับกรองข้อมูลที่ถูกรวบรวมติดตามทางออนไลน์ บนสมาร์ตโฟน และบนโซเชียลมีเดีย เจ็ดในสิบของซีอีโอ กำลังดำเนินการลงทุนอย่างจริงจัง เพื่อกลับกรองข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับลูกค้าจากข้อมูลดิบที่มีอยู่

แม้ว่าผู้บริหารซีอีโอในอาเซียน 68 เปอร์เซนต์เห็นพ้องต้องกันว่า เทคโนโลยี เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อองค์กรของตน แต่ขณะเดียวกัน ผู้บริหารจากทั่วโลก: 69 เปอร์เซนต์ ผู้บริหารในอาเซียน 87 เปอร์เซนต์ก็มองว่าทักษะ เป็นปัจจัยที่สำคัญมากที่สุด รองลงมาคือ ปัจจัยเกี่ยวกับตลาด ทักษะของบุคลากรยังคงอยู่ในอันดับที่สูงกว่าสำหรับประเทศต่างๆ ในอาเซียน ขณะที่ภูมิภาคนี้มีการเติบโตอย่างต่อเนื่องจนส่งผลให้เกิดปัญหาขาดแคลนทรัพยากรบุคคลที่มีทักษะความชำนาญ ผู้บริหารในภูมิภาคอาเซียน 72 เปอร์เซนต์ ยังระบุด้วยว่าทรัพยากรบุคคลเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดสำหรับการสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจอย่างยั่งยืนสำหรับองค์กร ดังนั้นจึงคาดการณ์ได้ว่าจะมีความต้องการที่สูงมากสำหรับบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญในภูมิภาคอาเซียน