

พฤติกรรมองค์การ การพัฒนาองค์การ และผู้บริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัล
ORGANIZATION BEHAVIOR, ORGANIZATION DEVELOPMENT AND EDUCATIONAL
ADMINISTRATORS IN DIGITAL ERA

พนัส จันทรศรีทอง¹

Panus Junsrithong¹

Corresponding Author E-mail: panus.jun@staff.krirk.ac.th

Received: March 15, 2023; Revised: March 26, 2023; Accepted: April 13, 2023

บทคัดย่อ

ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีทำให้ผู้คน หน่วยงาน องค์การ ผู้สอน ผู้เรียน ผู้บริหารสถานศึกษาสามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลความรู้ได้โดยไม่มีข้อจำกัดในเรื่องเวลา สถานที่ การศึกษาและเข้าใจในพฤติกรรมและการกระทำของบุคคลทำให้บุคคลสามารถปรับตัวได้อย่างเหมาะสมตามศักยภาพ และสามารถนำพาองค์การให้ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ มีกระบวนการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงที่ดำเนินการอย่างเป็นระบบภายในองค์การ โดยการวางแผนและกำหนดเป้าหมายความสำเร็จร่วมกัน ตลอดจนพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพในการปฏิบัติงานและมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น สอดรับกับยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลง ซึ่งในยุคดิจิทัลหน่วยงานและองค์การจำเป็นต้องส่งเสริมและพัฒนาบุคคลของหน่วยงาน สนับสนุนอุปกรณ์การเข้าถึงแหล่งข้อมูลของความรู้ ที่ส่งผลต่อการพัฒนาได้ทุกที่ทุกเวลา ส่วนบริบทของการศึกษานั้นการบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัล ผู้บริหารสถานศึกษาต้องเรียนรู้และทำความเข้าใจต่อหลากหลายปัจจัย ทั้งในด้านการเรียนรู้ และนวัตกรรมต่าง เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างแท้จริง

คำสำคัญ : พฤติกรรมองค์การ, การพัฒนาองค์การ, ผู้บริหารสถานศึกษา, ยุคดิจิทัล

¹อาจารย์, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกริก

¹ Lecturer, Department of Educational Administration, Faculty of Liberal Arts, Krirk

Abstract

The advancement of technology has made it possible for people, agencies, organizations, teachers, learners, education administrators to access knowledge resources without time and place restrictions. The studying and understanding a person's behavior and actions enables a person to adapt appropriately according to their potential and be able to lead the organization to achieve its objectives and, have a systematic improvement process within the organization by planning and setting goals for success together, as well as developing personnel to have operational potential and a better quality of life corresponds to the changing era in the digital era, agencies and organizations need to promote and develop their personnel. Device support access to sources of knowledge that can affect development anytime and anywhere. As for the context of education, educational administration in the digital era, the administrators must learn and understand many factors both in terms of learning and innovation to lead to real practice.

Keywords: Organization Behavior, Organization Development, Educational Administrators, Digital Era

บทนำ

การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีปัจจุบันและที่กำลังจะเกิดขึ้นในอนาคตมีอัตราการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วมากเมื่อเปรียบเทียบกับ การเปลี่ยนแปลงในอดีตที่ผ่านมา มีผลกระทบต่อการบริหารจัดการสถานศึกษาเป็นอย่างมาก ดังนั้นในฐานะผู้บริหารสถานศึกษาจึงมีความจำเป็นต้องเปลี่ยนทัศนคติและแนวทางการบริหารของตนเองให้ทันต่อสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้สถานศึกษามีความทันสมัยสามารถบริหารจัดการสถานศึกษาได้อย่างมีคุณภาพในทุก ๆ ด้าน ยุคดิจิทัล (Digital Era) คือ ยุคของอิเล็กทรอนิกส์ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีที่มีความรวดเร็วในการสื่อสารการส่งผ่านข้อมูล ความรู้ต่าง ๆ ที่มีอยู่ในสังคมไม่ว่าจะเป็นข่าวสาร ภาพหรือวิดีโอที่ทุกคนสามารถเข้าถึงได้อย่างรวดเร็วทุกที่และทุกเวลา ซึ่งความก้าวหน้าของเทคโนโลยีนี้เองที่ทำให้ครู ผู้เรียน ผู้บริหารสถานศึกษาสามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลความรู้ได้โดยไม่มีข้อจำกัดในเรื่องเวลาหรือแม้แต่สถานที่ ได้แก่ 1) ความรวดเร็วในการสื่อสารไม่ว่าจะเป็นการจัดเก็บ หรือการเข้าถึงแหล่งข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ต่าง ๆ 2) การใช้เทคโนโลยีการสื่อสารที่ไม่มีขอบเขตหรือข้อจำกัดในเรื่องเวลาหรือสถานที่ ทำให้สามารถเข้าถึงรับรู้ และ เรียนรู้ได้ทุกที่ และทุกเวลา และ 3) การใช้เทคโนโลยีมาบูรณาการเชื่อมโยงเครือข่ายต่าง ๆ ให้ทุกคนสามารถจัดเก็บ เข้าถึง ใช้พัฒนาความรู้ เผยแพร่และแบ่งปันความรู้ได้อย่างทั่วถึง ซึ่งคุณลักษณะสำคัญของยุคดิจิทัลมีผลต่อการบริหารจัดการ หน่วยงาน องค์กร รวมถึงสถานศึกษา ส่งผลถึงระบบสารสนเทศ (Information System) เพื่อการบริหารและการจัดการ ความรู้ (Knowledge Management) มีความจำเป็นและมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อการพัฒนา ทัศนคติ ที่มีต่อเทคโนโลยีและความสามารถในการใช้เทคโนโลยีเป็นไปอย่างเหมาะสมเกิดความคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อการ บริหารงานขององค์กรได้ต่อไป (Trueplookpanya. 2016)

พฤติกรรมการใช้ชีวิตคนยุคดิจิทัล มีความเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม เป็นกลุ่มคนที่ต้องการความสำเร็จและการ ยอมรับในเวลาอันรวดเร็ว ไม่ยึดติดกับองค์กร พร้อมที่จะเปลี่ยนงานตลอดเวลา และนิยมทำงานแบบอิสระ ดังนั้นในยุคดิจิทัล จึงต้องวางแผนการบริหารงานบุคคลให้ชัดเจน พัฒนา สร้างขวัญและกำลังใจให้ตรงความต้องการด้วย (สงบ อินทรมณี. 2562) เมื่อความเปลี่ยนแปลงเข้ามามีส่วนต่อการพัฒนาและการปรับตัว การพัฒนาองค์กรจึงเป็นกระบวนการของการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงที่ดำเนินการอย่างเป็นระบบภายในองค์กร โดยบุคลากรทุกระดับในองค์กร มีการวางแผนล่วงหน้า และกำหนด เป้าหมายของความสำเร็จร่วมกัน เพื่อให้องค์กรสามารถดำรงอยู่ได้อย่างเหมาะสมและสามารถดำเนินงานได้อย่างมี ประสิทธิภาพ ตลอดจนเรียนรู้พฤติกรรมองค์กรที่มีต่อการปฏิบัติงานและการสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น เพื่อให้พฤติกรรม การทำงานของบุคลากรในองค์กรมีลักษณะที่สอดคล้องกับความต้องการ หรือความคาดหวังขององค์กรต่อไป (กัลยารัตน์ ธีระชนชัยกุล. 2562)

พฤติกรรมองค์กร

พฤติกรรมองค์กรเกิดจากหลากหลายสาเหตุและปัจจัย ทั้งประสบการณ์ทางตรงและประสบการณ์ทางอ้อมของคน ในองค์กรส่งผลให้เกิดพฤติกรรมภายนอก พฤติกรรมภายใน รวมถึงการกระทำของบุคคลและหรือการแสดงออกที่ส่งผลต่อ หน่วยงาน องค์กรได้ โดยพฤติกรรมองค์กรมีรายละเอียดดังจะอธิบายต่อไป

ความหมายของพฤติกรรมองค์กร

พฤติกรรมเป็นประสบการณ์และการเรียนรู้ที่เป็นคุณลักษณะประจำตัวและเฉพาะของสิ่งมีชีวิตแต่ละชนิด ซึ่งมีพฤติกรรมต่างกันไปตามเผ่าพันธุ์ แต่ในพฤติกรรมที่เราจะอธิบายถึงเป็นลักษณะของพฤติกรรมที่เกิดขึ้นกับสิ่งมีชีวิตที่ เรียกว่า “มนุษย์” เท่านั้น เนื่องจากมนุษย์เป็นปัจจัยสำคัญเพื่อให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จที่ตั้งไว้ อีกทั้งยังสามารถพัฒนา ศักยภาพให้เป็นที่ต้องการและพร้อมที่จะนำความความเจริญรุ่งเรืองมาสู่หน่วยงาน องค์กร สังคม และประเทศชาติต่อไปได้

พฤติกรรม (Behavior) ซึ่ง ภาวิณี เพชรสว่าง (2552) ได้อธิบายว่าบุคคลจะมีพฤติกรรมที่เป็นเอกลักษณ์เป็นของตนเอง มีความต้องการและมีเหตุจูงใจที่แตกต่างกัน มีการตัดสินใจที่จะกระทำการต่าง ๆ ตามความรู้สึกนึกคิดของตน โดยแบ่งพฤติกรรมของบุคคลออกเป็น 2 ประเภทคือ

1. พฤติกรรมภายนอก (Molar of Overt Behavior) หมายถึง พฤติกรรมที่บุคคลกระทำแล้ว ผู้อื่นสามารถสังเกตเห็นได้ เช่น การเดิน การพูด เป็นต้น รวมถึงพฤติกรรมภายนอกบางอย่างที่ไม่อาจเห็นได้ด้วยตาเปล่า เช่น การทำงานของต่อมต่าง ๆ ภายในร่างกาย การเพิ่มลดปริมาณน้ำตาลในโลหิต การเต้นของหัวใจและการทำงานของคลื่นสมอง เป็นต้น

2. พฤติกรรมภายใน (Internal of Covert Behavior) หมายถึง พฤติกรรมภายในใจของบุคคลที่เมื่อเกิดขึ้นแล้ว บุคคลอื่นไม่สามารถสังเกตเห็นหรือใช้เครื่องมือมาวัดได้ เฉพาะผู้กระทำพฤติกรรมเท่านั้น ที่จะรู้ว่าพฤติกรรมภายในเกิดขึ้นแล้ว เช่น ความรู้สึก การรับรู้ และการตัดสินใจ เป็นต้น

รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2556) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมองค์การไว้ว่า หมายถึง แนวความคิดทางด้านพฤติกรรมของการบริหารเท่านั้น มิใช่เป็นการศึกษาเกี่ยวกับการบริหารทั้งหมด พฤติกรรมองค์การไม่รวมถึงเรื่องการบริหารการตลาด การคำนวณต่าง ๆ ซึ่งเป้าหมายแรกของพฤติกรรมองค์การ คือ การพยายามทำความเข้าใจว่าทำไมบุคคลในองค์การจึงรู้สึก และสร้างพฤติกรรมต่าง ๆ ขึ้น ดังนั้นการศึกษาพฤติกรรมขององค์การเป็นการศึกษาพฤติกรรมต่าง ๆ ในองค์การที่มีอิทธิพลต่อผู้ปฏิบัติ และต่อองค์การเอง

เจษฎา นกน้อย (2560) ได้ให้ความหมายว่า พฤติกรรมองค์การหมายถึง การทำความเข้าใจเกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์ในองค์การ จากพฤติกรรมบุคคล ก้าวขึ้นสู่พฤติกรรมกลุ่ม เรื่อยไปจนถึงพฤติกรรมแผนกหรือฝ่ายต่าง ๆ และขององค์การทั้งหมด ซึ่งเรียกรวมกันว่าเป็นพฤติกรรมขององค์การ

กัลยารัตน์ ธีระชนชัยกุล (2562) ได้กล่าวว่า พฤติกรรมองค์การ หมายถึง การศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรม เจตคติ และผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ภายในสภาพแวดล้อม และบรรยากาศขององค์การ ผลกระทบขององค์การ และของกลุ่มที่มีต่อทัศนคติการมองปัญหา ความรู้สึก และการกระทำของพนักงานในองค์การ ผลกระทบของสภาพแวดล้อมที่มีต่อองค์การทรัพยากรบุคคล และเป้าหมายต่าง ๆ ขององค์การ ผลกระทบของพนักงานที่จะมีต่อองค์การ ตลอดจนความมีประสิทธิภาพขององค์การ

Lee C. Jarvis (2017) ได้ให้ความหมายไว้ว่า พฤติกรรมองค์การ หมายถึง การศึกษาประยุกต์ใช้ความรู้เกี่ยวกับวิธีการที่บุคคล และกลุ่มใช้ปฏิบัติภายในองค์การ เป็นขอบเขตของการศึกษาที่สำรวจถึงผลกระทบของบุคคล กลุ่ม และโครงสร้าง ที่จะส่งผลต่อพฤติกรรมในองค์การ โดยที่มีจุดมุ่งหมายในการประยุกต์ใช้ความรู้เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์การ พฤติกรรมในองค์การจะต้องศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมองค์การ

จากที่กล่าวมาทั้งหมดสามารถสรุปได้ว่า พฤติกรรมองค์การ เป็นการศึกษาการกระทำของบุคคลในองค์การ และผลกระทบของพฤติกรรมต่อการแสดงออกขององค์การ พฤติกรรมองค์การจะเกิดจากวิชาต่าง ๆ โดยมีพื้นฐานของการวิจัยเป็นกรอบ ในการวิเคราะห์และแก้ปัญหาการศึกษาพฤติกรรมองค์การจะทำความเข้าใจเกี่ยวกับองค์การและความเปลี่ยนแปลงต่อความอยู่รอดขององค์การในอนาคต ส่งผลให้บุคคลสามารถปรับตัวได้อย่างเหมาะสม และสามารถนำองค์การให้ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้

ความสำคัญของพฤติกรรมองค์การ

บุคคล เป็นปัจจัยของการผลิตอย่างหนึ่ง และมีลักษณะใกล้เคียงกับเครื่องจักร ความพยายามที่จะเพิ่มประสิทธิภาพให้คนทำงานได้ดีขึ้น ทนเวลา และมีศักยภาพนั้นจำเป็นต้องใช้แรงจูงใจในการทำงานเป็นสำคัญ เช่น เงิน วัตถุสิ่งของ เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นแนวทาง “พฤติกรรมศาสตร์” และแนวคิดนี้ยังเป็นแนวทางในการบริหารในปัจจุบันอีกด้วย ดังนั้นพฤติกรรมของบุคคลในองค์การจึงมีความสำคัญต่อการเพิ่มผลผลิต เพิ่มประสิทธิภาพ อีกทั้งยังรวมถึงคุณภาพการทำงานที่ส่งผลไปยังรายได้ของบริษัทซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการบริหาร โดยมีความสำคัญของพฤติกรรมองค์การสามารถ

พฤติกรรมองค์กรนั้นส่งผลต่อองค์กรและมีความสำคัญ ดังนี้ (กัลยารัตน์ ชีระธนชัยกุล, 2562)

1. **ทำควบคุมพฤติกรรมของตนเอง** กล่าวคือ การศึกษาพฤติกรรมองค์กรจะช่วยให้ผู้บริหารเข้าใจพฤติกรรมและความรู้สึกของตนเอง เช่น มีความเข้าใจในความรู้สึก ความต้องการและแรงจูงใจของตนเอง ทำให้ทราบธรรมชาติ จุดอ่อนและจุดแข็งของพฤติกรรมของตนเอง ตลอดจนปัจจัยที่เป็นสาเหตุทำให้สามารถทำนายและควบคุมพฤติกรรมของตนเองให้เป็นไปในทิศทางที่พึงประสงค์ เช่น นำความรู้ที่ได้มาใช้ในการปรับปรุงพัฒนาพฤติกรรมและความสามารถในการตัดสินใจ การตอบสนองการควบคุมอารมณ์และความเครียดต่าง ๆ การพัฒนาการสื่อสารกับผู้อื่น ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์อย่างมากต่อการบริหารงานในอาชีพของตน

2. **ควบคุมพฤติกรรมของผู้ใต้บังคับบัญชา** กล่าวคือ เนื่องจากผู้บริหารจำเป็นต้องรับผิดชอบในการวางแผน การจัดการ และการควบคุมให้การทำงานที่นำไปสู่ผลสำเร็จขององค์กร การศึกษาพฤติกรรมองค์กรจะทำให้ผู้บริหารเข้าใจธรรมชาติและความต้องการของผู้ใต้บังคับบัญชาแต่ละคน เข้าใจปัจจัยสาเหตุของพฤติกรรม จึงทำให้ผู้บริหารเข้าใจในปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้อง สามารถทำนายได้ว่า ถ้าใส่ปัจจัยหรือตัวแปรใดเข้าไป จะส่งผลให้เกิดพฤติกรรมอะไรขึ้น ซึ่งนำมาสู่การแก้ไขปัญหาพฤติกรรมในองค์กรด้วยการควบคุมตัวแปรต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม เช่น ใช้การจูงใจบุคลากรให้ทำงานอย่างทุ่มเทมากขึ้น มีการจัดออกแบบงานได้อย่างเหมาะสมกับธรรมชาติของคนทำงาน การแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในองค์กร การสนับสนุนให้บุคลากรทำงานได้บรรลุตามเป้าหมายและได้รับรางวัล เป็นต้น

3. **ควบคุมพฤติกรรมของเพื่อนร่วมงาน** กล่าวคือ เนื่องจากผู้บริหารจำเป็นต้องทำงานและมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในองค์กร การเข้าใจกระบวนการเกิดทัศนคติของบุคคล การเข้าใจความแตกต่างของแต่ละบุคคลกระบวนการกลุ่มที่เกิดขึ้นจากการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มวัฒนธรรมภายในองค์กรพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับอำนาจและการเมืองภายในองค์กรจะช่วยให้ผู้บริหารเข้าใจกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมต่าง ๆ ในองค์กร ทำให้สามารถทำนายและนำมาใช้ในการสนับสนุนให้เกิดการทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี

4. **กำหนดนโยบายขององค์กร** กล่าวคือ เนื่องจากผู้บริหารมีหลายระดับ ผู้บริหารในระดับที่อยู่เหนือขึ้นไปจะมีอิทธิพลต่อผู้บริหารในระดับรองลงมา และบุคคลสถานะต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการกำหนดนโยบายการบริหารจะมีอิทธิพลต่อระดับสูง เช่น ผู้บริหารจากส่วนกลาง ผู้ตรวจราชการ ผู้ถือหุ้น รวมทั้งคู่แข่ง (Competitors) ผู้ส่งวัตถุดิบให้ (Suppliers) และลูกค้าขององค์กร ตลอดจนสภาพแวดล้อม เทคโนโลยี พฤติกรรมองค์กรจึงเป็นสิ่งที่ จะช่วยให้ผู้บริหารมีความเข้าใจพฤติกรรมและความต้องการ ของผู้บริหารที่อยู่เหนือขึ้นไป และบุคคลอื่นที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับนโยบายขององค์กร รวมทั้งสามารถทำนายการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยภายนอกที่ส่งผลต่อนโยบายขององค์กร ซึ่งนำมาสู่การเจรจาต่อรอง การวางแผน การจัดการ และการควบคุมในองค์กรให้มีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่พึงประสงค์ และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบายขององค์กรได้

ดังนั้นการศึกษาพฤติกรรมองค์กรจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อผู้บริหาร กล่าวคือทำให้ผู้บริหารเข้าใจตนเอง เข้าใจผู้ใต้บังคับบัญชา เข้าใจเพื่อนร่วมงาน ตลอดจนเข้าใจผู้บริหารและบุคคลอื่นและสถานะต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการกำหนดนโยบาย โดยความเข้าใจเหล่านี้จะทำให้สามารถทำนายพฤติกรรมที่จะเกิดขึ้น และสามารถปรับปรุงพฤติกรรมตนเองจูงใจ สนับสนุน และควบคุมพฤติกรรมของบุคคลอื่น อันเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้ผู้บริหารสามารถบริหารตนเองและบุคคลรอบข้าง และทำให้องค์กรประสบความสำเร็จได้

สภาพแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมองค์กร

สภาพแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ส่งผลกระทบท่อพฤติกรรมของบุคคล โดยที่ Robbins & Judge, (2012) และ Dubrin, (1984) ได้กล่าวไว้ดังนี้

1. **ภาวะเศรษฐกิจที่เปลี่ยนไป** ย่อมส่งผลต่อพฤติกรรมของบุคคลในองค์กร เช่น ในช่วงที่ภาวะเศรษฐกิจถดถอย ย่อมส่งผลกระทบท่อขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงาน ทำให้เกิดความกังวลถึงความมั่นคงในการทำงานและการจัดสรรผลตอบแทนต่าง ๆ ในองค์กร การบริหารงานในสถานการณ์เช่นนี้ ย่อมแตกต่างไปจากภาวะปกติทั่วไป

2. กระแสโลกาภิวัตน์ (Globalization) เป็นประเด็นสำคัญอีกประการหนึ่งที่เชื่อมโยงมาถึงพฤติกรรมองค์การ กล่าวคือ องค์การสมัยใหม่ไม่ได้ดำเนินการเฉพาะในประเทศตนเองเท่านั้นในโลกไร้พรมแดนเช่นนี้ มีธุรกิจข้ามชาติมากมาย ดังนั้น ผู้บริหารจำเป็นต้องทำความเข้าใจถึงวิธีการบริหารงานในสถานการณ์ที่ต้องทำงานกับบุคคลต่างวัฒนธรรม การมอบหมายให้พนักงานไปทำงานต่างประเทศ หรือการเคลื่อนย้ายกำลังการผลิตไปยังประเทศที่ต้นทุนแรงงานต่ำกว่า เป็นต้น

3. การบริหารภายใต้ความหลากหลาย (Workforce Diversity) ซึ่งความหลากหลายในที่นี้หมายถึงบุคคลในองค์การที่มีความแตกต่างกัน อันเนื่องมาจากเพศ อายุ เชื้อชาติ ศาสนา ฯลฯ ซึ่งความแตกต่างนั้นนับว่าเป็นประเด็นท้าทายความสามารถของผู้บริหารที่จะทำความเข้าใจและบริหารบุคคลที่แตกต่างกันนี้ภายใต้องค์การแห่งเดียวกัน

4. การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการลูกค้า (Improving Customer Service) ก็เป็นอีกประเด็นหนึ่งที่องค์การจะต้องบริหารพฤติกรรมของพนักงานให้สอดคล้องกับความคาดหวังของลูกค้าโดยเฉพาะในการตลาดสมัยใหม่ที่ให้ความสำคัญกับลูกค้ารายบุคคลและใส่ใจในความต้องการของลูกค้ามากขึ้น ดังนั้น การพัฒนาทักษะในการให้บริการลูกค้าจึงเป็นเรื่องที่ไม่อาจละเลยได้

5. นวัตกรรมและการเปลี่ยนแปลง (Innovation and Change) ด้วยการคิดค้นสิ่งใหม่ ๆ มาแทนสิ่งเดิม ซึ่งหมายความว่าการทำงานแบบเดิมจะต้องเปลี่ยนแปลงไป พนักงานในองค์การจึงจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงและนวัตกรรมที่เกิดขึ้นมาใหม่ด้วย

6. การทำงานเป็นเครือข่ายผ่านเทคโนโลยีการสื่อสารสมัยใหม่ (Working in Networked Organizations) การที่บุคคลทำงานอยู่คนละประเทศ คนละเวลา เป็นเรื่องที่เกิดขึ้นได้ ดังนั้นการบริหารที่ไร้ขีดจำกัดด้านเวลาและสถานที่ทำให้ผู้บริหารต้องทำความเข้าใจถึงพฤติกรรมองค์การให้มากขึ้นด้วย

7. การสร้างสมดุลชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว (Helping Employees Balance Work Life Conflicts) เป็นเรื่องที่มีความสำคัญไม่น้อย เพราะหากบุคคลทำงานมากจนเกินไป อาจทำให้เกิดปัญหาส่วนตัว ปัญหาเหล่านั้นอาจสะท้อนกลับมากระทบถึงการทำงานได้ ดังนั้น ผู้บริหารจึงจำเป็นต้องพิจารณาถึงความสมดุลระหว่างงานที่มอบหมายให้พนักงานกับชีวิตส่วนตัวของพนักงานด้วย

8. การส่งเสริมคุณธรรมและจริยธรรมในการทำงาน (Improving Ethical Behavior) ทั้งในระดับผู้บริหารและพนักงานเป็นสิ่งที่สำคัญมาก พฤติกรรมการทำงานที่ได้รับการยอมรับควรเป็นพฤติกรรมที่ปราศจากข้อครหาในทางมิชอบ

จากที่กล่าวมาทั้งหมดสรุปได้ว่าสภาพแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ส่งผลต่อพฤติกรรมองค์การทั้งสิ้น พฤติกรรมของบุคคลในสถานการณ์ที่ต่างกัน ย่อมแตกต่างกัน ผู้บริหารจึงควรทำความเข้าใจกับสถานการณ์และพฤติกรรมต่าง ๆ ของบุคคลในองค์การและเลือกใช้วิธีการบริหารให้เหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์ดังกล่าวด้วย หากผู้บริหารองค์การสามารถเข้าใจหลักการและแนวทางที่เกี่ยวกับพฤติกรรมของบุคคลในองค์การได้แล้วก็จะสามารถกำหนดวางแผนในการพัฒนาองค์การ เพื่อประโยชน์และความเจริญก้าวหน้าขององค์การต่อไปได้

การพัฒนาองค์การ

การพัฒนาองค์การเป็นการจัดการด้านพฤติกรรมศาสตร์ ได้คิดค้นหาเทคนิคใหม่ๆ ในอันที่จะเอื้ออำนวยต่อการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงองค์การให้ดีกว่าแบบเดิมที่เป็นอยู่ เพื่อประสิทธิภาพ และความเจริญเติบโตขององค์การโดยรวม โดยมีรายละเอียดของความหมายของการพัฒนาองค์การ ปัจจัยสำคัญต่อการพัฒนาองค์การ ขั้นตอนการพัฒนาองค์การ และกระบวนการพัฒนาองค์การ โดยมีรายละเอียดดังจะอธิบายต่อไป

ความหมายของการพัฒนาองค์การ

การพัฒนาองค์การ หรือที่ภาษาอังกฤษเรียกว่า การพัฒนาองค์การ (Organization Development) คือ ทฤษฎี ค่านิยม กลยุทธ์ และเทคนิควิธีการที่มีฐานของพฤติกรรมศาสตร์รองรับมุ่งตรงไปที่การเปลี่ยนแปลงที่ได้วางแผนไว้แล้ว เพื่อ

จัดรูปแบบการทำงานขององค์กรซึ่งมีการวางแผนไว้ก่อนทั่วทั้งองค์กร แล้วจัดการพัฒนาตั้งแต่ผู้บริหารระดับสูงลงมาโดยพยายามเพิ่มประสิทธิผลและความแข็งแกร่งขององค์กรด้วยการแทรกวิธีการที่ได้วางแผนไว้นั้นเข้าไปในกระบวนการซึ่งใช้ความรู้ทางพฤติกรรมศาสตร์เข้าช่วยในการพัฒนาองค์กรจะนำเอาปัญหาของทั้งองค์กรมาวิเคราะห์และนำวิธีการแก้ปัญหาไปปฏิบัติเมื่อปัญหาได้รับการแก้ไขแล้วจะเกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้นในองค์กร ทั้งนี้มีวัตถุประสงค์ที่จะเพิ่มขีดขั้นการพัฒนาคนและปรับปรุงการทำงานขององค์กรด้วยการแลกเปลี่ยนนิสัยการทำงานของคนในองค์กรนั้น การพัฒนาองค์กรเป็นความพยายามที่จะทำองค์กรให้ดีขึ้น เป็นการสร้างความเข้าใจและปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สำคัญ ๆ ขององค์กรเพื่อพัฒนาการปฏิบัติการกิจให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ปัจจุบันการพัฒนาองค์กร (Organization Development; OD) มีลักษณะเป็นศาสตร์ที่กำลังมีการพัฒนาตัวความรู้ (Body of Knowledge) อย่างต่อเนื่อง เพื่อนำไปสู่การเป็นศาสตร์ที่สมบูรณ์ ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ในการพิจารณาความหมายของการพัฒนาองค์กรในแง่ของการศึกษาเปรียบเทียบ จึงขอความหมายของนักวิชาการและนักปฏิบัติการด้านนี้มาอธิบายดังนี้

ชัยเสณฐ์ พรหมศรี (2551) ได้อธิบายไว้ว่า การพัฒนาองค์กรคือ วิธีการอย่างเป็นระบบต่อการปรับปรุงองค์กรที่ประยุกต์ทฤษฎีทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ และการวิจัยมาใช้เพื่อเพิ่มความเป็นอยู่ที่ดีและควมมีประสิทธิภาพของคนและองค์กร

ณัฐพันธ์ เชนนนท์ (2560) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาองค์กรไว้ว่าพัฒนาองค์กร หมายถึงกระบวนการเปลี่ยนแปลงที่ดำเนินการอย่างเป็นระบบภายในองค์กร โดยที่มีการวางแผนไว้ล่วงหน้าในเรื่องต่าง ๆ เช่น กำหนดผู้รับผิดชอบขั้นตอนการเปลี่ยนแปลง และศึกษาผลกระทบและวิธีแก้ไขเพื่อให้องค์กรสามารถดำรงอยู่ได้อย่างเหมาะสมและสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพในการปฏิบัติงานและมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีภายใต้สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา

Owen (1987) (อ้างถึงใน สมาน อศวภูมิ, (2551)) ได้เสนอแนวคิดไว้ว่า การพัฒนาองค์กรในแต่ละเขตพื้นที่บริการทางการศึกษา (School District) คือ ความพยายามซึ่งเกิดขึ้นอย่างเป็นระบบสมเหตุสมผลและมีแผนรองรับเพื่อการเรียนรู้และการพัฒนาตนเอง โดยให้ความสำคัญกับการเปลี่ยนแปลงทั้งในส่วนที่เป็นขั้นตอนการดำเนินงานที่เป็นทางการ กระบวนการดำเนินงาน ปทัสถานสังคมหรือโครงสร้างองค์กร ด้วยวิธีการทางวิทยาศาสตร์ ซึ่งจุดหมายของการพัฒนาองค์กรคือการยกระดับคุณภาพชีวิต และปรับปรุงพันธกิจและการปฏิบัติงานขององค์กร โดยแนวปฏิบัติในการพัฒนาองค์กรนั้นประกอบด้วยแนวคิดหลัก 9 ประการ ได้แก่ 1) จุดหมายของการพัฒนาองค์กร 2) ระบบในการเปลี่ยนแปลงองค์กร 3) วิธีการเชิงระบบ 4) ใช้วิธีการทางการศึกษา 5) เรียนรู้จากประสบการณ์ 6) เกาะติดกับประเด็นปัญหาสำคัญจริงๆ 7) มีแผนยุทธศาสตร์ 8) มีหน่วยประสานการเปลี่ยนแปลง และ 9) ผู้บริหารระดับสูงเห็นความสำคัญและมีส่วนร่วม

ดังนั้นจากที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า การพัฒนาองค์กรหมายถึงกระบวนการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงที่ดำเนินการอย่างเป็นระบบภายในองค์กร โดยบุคลากรทุกระดับในองค์กร มีการวางแผนล่วงหน้าและเป้าหมายความสำเร็จร่วมกัน เพื่อให้้องค์กรสามารถดำรงอยู่ได้อย่างเหมาะสม และสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพในการปฏิบัติงานและมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีภายใต้สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา นอกจากนี้ความเข้มแข็งขององค์กรที่ประกอบด้วยผลงานสูงสุดทั้งในด้านประสิทธิภาพประสิทธิผล และควมมีสุขภาพ สมบูรณ์ขององค์กรจะมีสมรรถนะดีได้นั้น จำเป็นที่จะต้องอาศัยกระบวนการ หรือพฤติกรรมการทำงานขององค์กรที่ยอมให้คนในองค์กรใช้ศักยภาพ หรือสติปัญญาความสามารถของเขาได้อย่างเต็มที่ เพราะศักยภาพเป็นเครื่องชี้การปฏิบัติงานของคนในองค์กร การที่จะได้รับและดำรงไว้ซึ่งผลงานสูงสุด

ปัจจัยสำคัญต่อการพัฒนาองค์กร

ปัจจัยสำคัญที่ทำให้้องค์กรพัฒนาได้นั้นมีอยู่หลายองค์ประกอบ ซึ่งนี่คือ 4 ปัจจัยหลักโดยรวมที่มีผลต่อการพัฒนาขององค์กรมากที่สุด ซึ่งผู้ที่มีหน้าที่บริหารองค์กรควรให้ความสนใจใน 4 ปัจจัยหลักเหล่านี้ และบริหารให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด (HR NOTEASIA, 2022)

1. โครงสร้างพื้นฐานขององค์กรในรูปแบบต่าง ๆ (Infrastructure) : โครงสร้างพื้นฐานขององค์กรนั้นรวมถึงตั้งแต่ อุปกรณ์เครื่องมือที่จำเป็นไปจนถึงเทคโนโลยี ตลอดจนข้อมูลสารสนเทศต่าง ๆ ที่ต้องพร้อมและช่วยส่งเสริมให้การทำงานมีประสิทธิภาพ ถึงแม้ศักยภาพด้านทรัพยากรบุคคลจะพร้อมแค่ไหน แต่หากมีปัญหาที่ทรัพยากรด้านอื่น ก็ย่อมทำให้ลดประสิทธิภาพในการทำงาน และทำให้องค์กรพัฒนาได้อย่างเชื่องช้าหรือติดขัดเช่นกัน ตรงกันข้ามกับองค์กรที่ใส่ใจในโครงสร้างพื้นฐานอย่างดีเพื่อรองรับการทำงานที่ดีที่สุด ก็สามารถมีส่วนช่วยให้บุคลากรในองค์กรใช้ศักยภาพของตนในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยเช่นกัน

2. กระบวนการทำงานที่เป็นระบบระเบียบ (Process & System) : ระบบการทำงานที่มีมาตรฐาน ชัดเจน มีระบบระเบียบ มีขั้นตอนที่เหมาะสม มีการประเมินผล รวมถึงมีการแก้ไขจุดบกพร่องได้อย่างทันทั่วทั้งที่ ระบบการทำงานที่ดีนั้นจะทำให้องค์กรพัฒนาได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

3. ทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource) : ทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นปัจจัยสำคัญอันดับต้นๆ ของทุกองค์กร การที่องค์กรมีพนักงานที่มีศักยภาพในการทำงาน มีความมุ่งมั่นในการพัฒนาตนเองและองค์กร ตลอดจนมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร รวมถึงมีวิสัยทัศน์ในการทำงาน จะช่วยส่งเสริมให้องค์กรพัฒนาได้ก้าวไกลและมั่นคง

4. เป้าหมายและนโยบาย (Goal & Policy) : สิ่งสำคัญที่สุดก็คือองค์กรต้องมีเป้าหมายที่ชัดเจน มีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล ตลอดจนมีทิศทางเดินไปสู่จุดหมายให้เห็น เมื่อมีเป้าหมายที่ชัดเจนแล้วจะต้องมีนโยบายธุรกิจ ตลอดจนนโยบายองค์กรที่ออกมาเป็นแนวทางปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วย

องค์กรที่ไม่หยุดพัฒนาและรักที่จะก้าวไปข้างหน้าอยู่เสมอ มักเป็นองค์กรที่ประสบความสำเร็จอย่างงดงามอยู่เสมอเช่นกัน และองค์กรจะเต็มไปด้วยบุคลากรที่มีคุณภาพ มุ่งมั่นที่จะพัฒนาตนเองอยู่เสมอการที่ทั้งองค์กรมีความตั้งใจที่จะพัฒนาร่วมกันย่อมเป็นเหมือนจุดพลังที่สำคัญ ในการขับเคลื่อนองค์กรไปข้างหน้าได้มีประสิทธิภาพ และมีส่วนผลักดันให้องค์กรก้าวขึ้นสู่ความสำเร็จอย่างรวดเร็วได้ จึงไม่ควรหยุดพัฒนาองค์กร และที่สำคัญองค์กรก็ควรที่จะส่งเสริมพัฒนาศักยภาพของพนักงานของตนอยู่เสมอ เพราะการพัฒนาองค์กรนั้นควรทำควบคู่กันทั้งการพัฒนาผลิตภัณฑ์, ระบบบริหาร, ระบบการทำงาน, ไปจนถึงบุคลากร จึงจะเป็นการพัฒนาที่สมบูรณ์แบบที่สุด

สุรัสวดี ราชกุลชัย (2543) เสนอว่า การพัฒนาองค์กรเป็นเรื่องของการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงความรู้สึก และพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานในองค์กร มีการค้นหาปัญหา วิเคราะห์หาสาเหตุและแนวทางแก้ไข ตลอดจนมีการประเมินผลด้วย ซึ่งกำหนดเป็นขั้นตอนได้ดังนี้

1. การสร้างความเข้าใจและรับรู้ถึงปัญหา เป็นการตระหนักถึงปัญหาและมีการสร้างความเข้าใจให้แก่ผู้บังคับบัญชา หรือหัวหน้างานได้เล็งเห็นความสำคัญในการพัฒนาองค์กรและเตรียมพร้อมในการวางแผนเพื่อรองรับสถานการณ์ดังกล่าว

2. การรวบรวมปัญหา เป็นการรวบรวมปัญหาและวิเคราะห์ปัญหาขององค์กร ตลอดจนจัดลำดับความสำคัญของปัญหา วิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็งขององค์กร และหากมีปัจจัยภายนอกกระทบต้องวิเคราะห์โอกาสและอุปสรรคด้วย

3. การวางแผนเพื่อพัฒนาองค์กร เป็นการวางแผนเพื่อกำหนดเป้าหมายและวิธีการในการแก้ปัญหาเพื่อพัฒนาองค์กร โดยเน้นการทำงานร่วมกันเป็นทีม และการสร้างขวัญและกำลังใจแก่สมาชิกในองค์กร

4. การสร้างกลุ่มเพื่อพัฒนาองค์กร เป็นการรวมกลุ่มทีมงานในองค์กรร่วมกันคิด ร่วมกันทำ สร้างความรู้สึกที่ดีในการทำงานร่วมกัน ขจัดปัญหาส่วนตัว ลดการมีทิฐิทุกทีมสามารถทำงานเพื่อพัฒนาองค์กรเน้นประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน

5. การลงมือปฏิบัติโดยสร้างกิจกรรมเพื่อพัฒนาองค์กร

5.1 กำหนดข้อตกลงและความสัมพันธ์ระหว่างผู้เกี่ยวข้อง

5.2 การเลือกเวลา สถานที่ และวิธีปฏิบัติงาน ควรคำนึงถึงความเหมาะสมกับบุคคล

5.3 การรวบรวมข้อมูลทำได้หลายวิธี เช่น การสังเกต การสัมภาษณ์การให้กรออกแบบสอบถามหรือใช้เครื่องมืออื่น ๆ เป็นต้น

5.4 การสอดแทรกกิจกรรมต่าง ๆ ในการพัฒนาองค์การ เช่น มีการกำหนดการประชุมข้อสังเกตจากผลการประชุม การให้คำปรึกษารายบุคคลและเป็นกลุ่ม และการปรับปรุงโครงสร้างขององค์การเป็นต้น กิจกรรมเหล่านี้จะช่วยให้เกิดการพัฒนาการด้านความคิดและการทำงานร่วมกันเพื่อบรรลุเป้าหมาย

6. การติดตามและประเมินผล เป็นการทบทวนผลจากการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น เพื่อพัฒนาองค์การ มีจุดประสงค์เพื่อการเรียนรู้เป็นข้อมูลในการพัฒนาครั้งต่อไป

Davis and Newstrom. (1985) ได้อธิบายกระบวนการพัฒนาองค์การที่มุ่งการสร้างทีมในการทำงานซึ่งเป็นแนวความคิดในการทำงานกลุ่ม ขั้นตอนของกระบวนการมีทั้งสิ้น 7 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การวินิจฉัยเบื้องต้น ในขั้นนี้ผู้บริหารระดับสูงและที่ปรึกษาจะต้องร่วมกันกำหนดโครงการพัฒนาองค์การที่ต้องการ โดยการวินิจฉัยโครงสร้างและหน้าที่ขององค์การ การวินิจฉัยเบื้องต้นจะมุ่งเน้นที่ตัวองค์การมากกว่าตัวบุคคลในองค์การ การวินิจฉัยจะทำให้ทราบถึงจุดที่ต้องเปลี่ยนแปลงทั้งในระบบ ในโครงสร้าง และในตัวบุคคล

ขั้นตอนที่ 2 การรวบรวมข้อมูล ที่ปรึกษาจะต้องรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับองค์การกระบวนการมนุษยในองค์การ รวมทั้งบรรยากาศและพฤติกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์การ

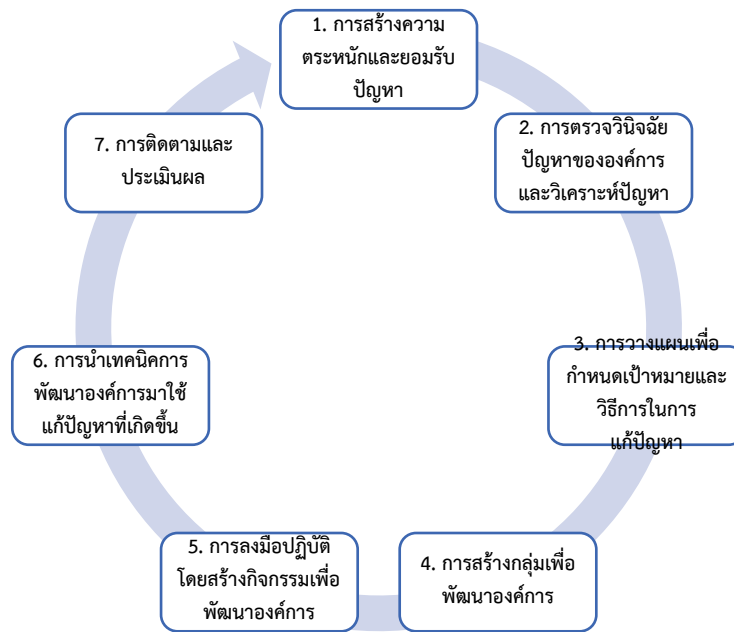
ขั้นตอนที่ 3 การตรวจสอบข้อมูล ในขั้นนี้ที่ปรึกษาจะต้องตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับรวบรวมไว้แล้ว เพื่อช่วยให้มั่นใจว่าข้อมูลที่ได้มีมูลความจริง มีเหตุผล และเป็นข้อมูลที่ผ่านการวิเคราะห์อย่างมีระบบ วิธีการตรวจสอบข้อมูลอาจทำได้โดยวิธีวิจัยเชิงปฏิบัติการหรือด้วยวิธีการสำรวจข้อมูลและการส่งข้อมูลย้อนกลับ

ขั้นตอนที่ 4 การวางแผนปฏิบัติงาน ในขั้นนี้จะนำข้อมูลที่ได้รับการตรวจสอบแล้วไปใช้ในการวางแผนปฏิบัติงาน ที่ปรึกษาจะต้องเลือกสรรข้อมูลและกำหนดเป้าหมายให้สอดคล้องกับปัญหาขององค์การ

ขั้นตอนที่ 5 การสร้างทีมงาน ในขั้นนี้ที่ปรึกษาจะต้องฝึกให้หัวหน้ากลุ่มมีความรู้ในเรื่องกระบวนการสื่อสาร การวางแผน การแก้ปัญหา การกำหนดเป้าหมายของกลุ่ม และการตัดสินใจ เป็นต้น โดยให้ทีมงานเป็นผู้ดำเนินการกับข้อมูลที่ต้องใช้ในการพัฒนาองค์การ ส่วนที่ปรึกษาจะให้ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจวิจัยและการสังเกต สนับสนุนการปฏิบัติงานของกลุ่ม

ขั้นตอนที่ 6 การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม ที่ปรึกษาจะต้องสนับสนุนให้กลุ่มแต่ละกลุ่มมีปฏิสัมพันธ์แก่กัน และกัน เพื่อให้กลุ่มมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน มีการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน ซึ่งจะก่อให้เกิดประสิทธิผลในการทำงานนั้น ๆ และต้องการโดยส่วนรวมอีกด้วย

ขั้นตอนที่ 7 การประเมินผลและการติดตามผล การประเมินผลจะเป็นการประมาณว่าผลงานที่เกิดขึ้นนั้นเป็นไปตามวัตถุประสงค์หรือไม่ โดยวิเคราะห์จากข้อมูลต่าง ๆ ที่เป็นปัจจัยป้อนเข้า และเปรียบเทียบกับผลงานที่ปรากฏ ซึ่งได้จากการสังเกตโดยตรงของนักประเมินผลและจากรายงานในลักษณะต่าง ๆ และสรุปว่าผลงานที่เกิดขึ้นดีไม่ดี เป็นที่พอใจและไม่เป็นที่พอใจอย่างไร ส่วนการติดตามผลนั้น เป็นการพิจารณาว่าผลงานที่เกิดขึ้นได้รับการยอมรับหรือนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์หรือไม่ ทั้งนี้เพื่อให้ข้อมูลป้อนกลับสำหรับเป็นข้อมูลเพื่อการปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานการพัฒนาองค์การในขั้นตอนต่อไปดังแสดงในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กระบวนการพัฒนาองค์กรที่มุ่งการสร้างทีมในการทำงาน
ที่มา: Davis and Newstrom (1985)

สรุปได้ว่า การพัฒนาองค์กร เป็นองค์ประกอบและปัจจัยสำคัญทั้งในเรื่องการสร้างความตระหนักและยอมรับปัญหา การตรวจวินิจฉัยปัญหาขององค์กร การวิเคราะห์ปัญหา การวางแผนเพื่อกำหนดเป้าหมายและวิธีการในการแก้ปัญหา การสร้างกลุ่มเพื่อพัฒนาองค์กร การลงมือปฏิบัติโดยสร้างกิจกรรมเพื่อพัฒนาองค์กร การนำเทคนิคการพัฒนาองค์กรมาใช้แก้ปัญหาที่เกิดขึ้นโครงสร้างพื้นฐานขององค์กร กระบวนการทำงาน การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งจากที่ได้กล่าวมาทั้งหมดนั้นเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาองค์กรให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

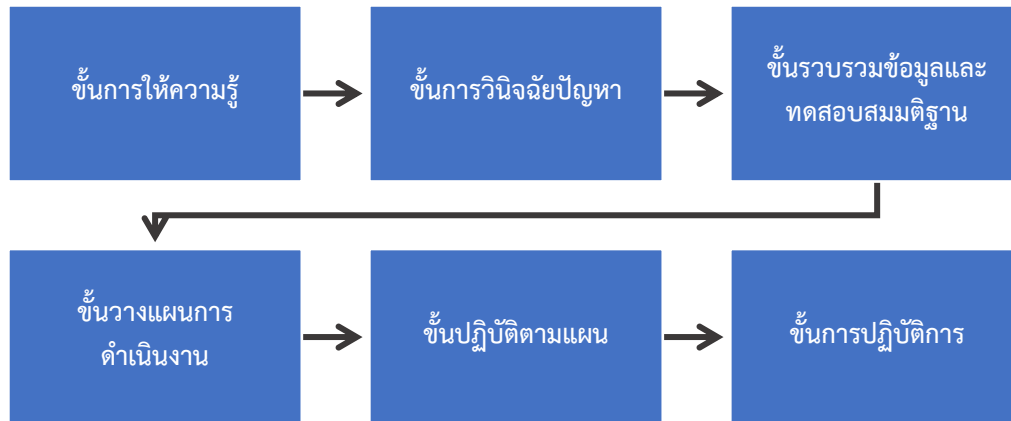
กระบวนการและขั้นตอนการพัฒนาองค์กร

กระบวนการ (Process) การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงองค์กรที่มีแผนไว้ล่วงหน้าเพื่อให้ได้มาซึ่งประสิทธิภาพขององค์กร โดยในทางปฏิบัติจะนำเทคนิควิธีการต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้เพื่อให้พฤติกรรมการทำงานของบุคลากรในองค์กรมีลักษณะสอดคล้องกับความต้องการหรือความคาดหวังขององค์กร ทั้งนี้ได้มีผู้อธิบายกระบวนการของการพัฒนาองค์กรไว้หลากหลายแตกต่างกันไป ซึ่งพอสรุปได้ว่ากระบวนการของการพัฒนาองค์กรประกอบด้วยขั้นตอนต่าง ๆ (กัลยารัตน์ ชีระธนชัยกุล, 2562)

บรรยงค์ โตจินดา (2542) สายหยุด ใจสำราญ และ สุภาพร พิศาลบุตร (2543) ได้เสนอขั้นตอนการพัฒนาองค์กรดังนี้

1. ขั้นการให้ความรู้และสร้างความตระหนักและยอมรับปัญหา ได้แก่การพิจารณาปัญหาขององค์กร และพิจารณาว่าจำเป็นจะต้องดำเนินการพัฒนาองค์กรหรือไม่
2. ขั้นการตรวจวินิจฉัยปัญหาขององค์กร รวมทั้งการสำรวจข้อมูลต่าง ๆ และสมมุติฐานเบื้องต้น
3. ขั้นการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นการรวบรวมข้อมูลและนำมาพิจารณาตรวจวินิจฉัยปัญหาขององค์กรเพื่อจะสามารถแยกแยะว่า สมควรที่จะแก้ปัญหาในด้านใด

4. ขั้นวางแผนเพื่อการเปลี่ยนแปลง เป็นการวางแผนหรือกำหนดทางเลือกหรือยุทธศาสตร์ หรือกลยุทธ์ ในการเปลี่ยนแปลงอย่างเป็นระบบเพื่อการพัฒนาองค์กรในด้านต่าง ๆ ที่มีปัญหา
5. ขั้นปฏิบัติตามแผน เป็นการนำทางเลือก หรือยุทธศาสตร์ หรือกลยุทธ์มาใช้ดำเนินการพัฒนาองค์กรตามแผนที่ ได้วางไว้
6. ขั้นการประเมินผลการพัฒนาองค์กร เป็นการประเมินผล และติดตามผลว่า การพัฒนาองค์กรได้ดำเนินการ เป็นไปตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้หรือไม่



ภาพที่ 2 แสดงกระบวนการพัฒนาองค์กร
ที่มา: กัลยารัตน์ อีระธนชัยกุล (2562)

จากภาพที่ 2 สามารถอธิบายได้ดังนี้

1. ขั้นการให้ความรู้และทฤษฎีทางด้านพฤติกรรมศาสตร์แก่ผู้บังคับบัญชาทุกระดับชั้นและการมุ่งเน้นให้เกิดการเชื่อมั่นศรัทธาในตนเองและผู้อื่น
2. ขั้นการตรวจวินิจฉัยปัญหาต่าง ๆ ขององค์การ รวมทั้งการสำรวจข้อมูลต่าง ๆ และสมมติฐานเบื้องต้น
3. ขั้นการรวบรวมข้อมูลและการทดสอบสมมติฐานที่กำหนดไว้
4. ขั้นการวางแผนการดำเนินการเป็นขั้นการวางแผนหรือกำหนดทางเลือก ยุทธศาสตร์ หรือ กลยุทธ์ ในการเปลี่ยนแปลงอย่างเป็นระบบ
5. ขั้นการปฏิบัติตามแผนเป็นขั้นการนำทางเลือกต่าง ๆ ยุทธศาสตร์ หรือ กลยุทธ์ต่าง ๆ ที่เหมาะสมไปประยุกต์ใช้
6. ขั้นการประเมินการปฏิบัติการ เป็นการประเมิน และติดตามผล ถึงผลที่ได้จากการนำทางเลือก หรือยุทธศาสตร์ หรือกลยุทธ์ ที่ได้จากการวางแผนไปใช้ว่าได้ผลหรือมีผลกระทบอย่างไร

ดังนั้นการพัฒนาองค์กรนั้นมีขั้นตอนในการพัฒนา เพื่อพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพ และดำเนินการตามวัตถุประสงค์โดยสามารถปรับปรุงแก้ไขได้ในทุกขั้นตอน อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อประโยชน์สูงสุดของคุณภาพการทำงานที่ดีภายใต้สภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาในการบริหารการเปลี่ยนแปลงจะประสบความสำเร็จได้ต้องรวมถึงการพัฒนาองค์กรด้วย โดยนิยามการพัฒนาองค์กร หมายถึง การทำแผนเพื่อใช้ดำเนินการเปลี่ยนแปลงองค์การ การพัฒนาองค์กรถือเป็นสาระสำคัญเชิงปรัชญา ซึ่งประกอบด้วย ให้นิยามการเปลี่ยนแปลง ให้งานมีประสิทธิภาพและช่วยเหลือผู้อื่น มีความเสมอภาค ด้านอำนาจ กล้าเผชิญปัญหา และการมีส่วนร่วม องค์ประกอบเหล่านี้ล้วนเป็นพื้นที่ในการอยู่ร่วมกันกับผู้อื่น โดยสามารถ

พัฒนาตนเองให้มีความเจริญก้าวหน้าพร้อมทั้งเข้าใจบริบทต่อการอยู่ร่วมกันกับผู้อื่นอย่างมคุณภาพ ซึ่งส่งผลดีต่อการพัฒนาองค์การในภาพรวมอีกด้วย

องค์การในยุคดิจิทัล

องค์การในยุคดิจิทัลมีสภาพที่เปลี่ยนแปลงไปจากยุคก่อนหน้าที่ผ่านมา โดยแตกต่างกันตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ และความต้องการขององค์กรนั้น ๆ โดยในยุคดิจิทัลนั้นมีลักษณะของความรู้ กระบวนการเรียนรู้ เปลี่ยนไปจากยุคศตวรรษที่ 20 อย่างสิ้นเชิง องค์การที่จะพัฒนาได้ไม่ใช่เพียงแสวงหาผลกำไรสูงสุดเท่านั้น และคงไม่พอต่อการดำรงชีวิตที่มีความซับซ้อนมากขึ้นเรื่อย ๆ ของโลกในยุคปัจจุบันนี้ได้ โดยลักษณะขององค์การในยุคดิจิทัลสามารถอธิบายได้ดังนี้

ความรู้ในยุคดิจิทัล

การเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วหน่วยงานและองค์กรต่าง ๆ จำเป็นที่จะต้องพัฒนาบุคลากรให้มีความพร้อมในการพัฒนาหน่วยงานและองค์กรของตน โดยอาศัยเทคโนโลยีเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความรู้

Bruce and Other. (2013) ได้นำเสนอแนวทางไว้ว่าความรู้ในยุคดิจิทัล คือ 1) มีความเชื่อมโยง 2) มีหลายมิติ 3) สร้างขึ้นได้เอง 4) อยู่ในรูปแบบดิจิทัล (กราฟฟิก เสียง ภาพ และภาพเคลื่อนไหว) และ 5) สนับสนุนปฏิสัมพันธ์ที่พลวัตของผู้ใช้ (การสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต) เป็นต้น

Dron. (2005) กล่าวถึงความรู้ในยุคดิจิทัลว่า รูปแบบขององค์ความรู้ทำให้เกิดค่าใช้จ่ายที่ลดลง และอยู่ในรูปแบบของอุปกรณ์พกพา ที่ผู้แสวงหาความรู้สามารถนำติดตัวไปไหนด้วยได้ สามารถเข้าถึงการเรียนรู้ได้จากทุกที่ทั่วโลก ทุกเวลาที่ต้องการ

ลักษณะความรู้ในยุคดิจิทัล

เมื่อเข้าถึงความรู้ในยุคดิจิทัลแล้ว ย่อมเกิดลักษณะที่สำคัญของความรู้ในยุคดิจิทัล ซึ่งสฤกัญญา แซ่มซ้อย (2561) ได้สรุปลักษณะความรู้ในยุคดิจิทัลไว้ดังนี้

1. มีความหลากหลายมิติ กล่าวคือ การเชื่อมโยงกันอย่างเป็นพลวัตโดยศาสตร์ความรู้ต่าง ๆ โดยอาศัยการเรียนรู้แบบบูรณาการ โดยใช้วิธีการเรียนรู้ที่หลากหลาย และจำเป็นต้องมีทักษะการคิดวิเคราะห์พื้นฐาน ทักษะการคิดเชื่อมโยง และทักษะการคิดอย่างสร้างสรรค์เพื่อนำไปสู่การสร้างนวัตกรรมใหม่ที่เกิดจากการเรียนรู้ได้

2. ความรู้สามารถเปลี่ยนแปลงได้และอยู่ในรูปแบบความรู้ที่หลากหลาย กล่าวคือ ความรู้สามารถสร้างขึ้นมาใหม่ได้ ความรู้เก่า ความรู้เดิมอาจไม่เหมาะสมในยุคดิจิทัลแล้ว โดยรูปแบบของความรู้อาจไม่ได้อยู่ในรูปแบบของหนังสือ หรือสิ่งพิมพ์เพียงอย่างเดียว แต่อาจอยู่ในลักษณะอื่น เช่น ภาพ เสียง ที่มีสีสันน่าสนใจ และสามารถเข้าถึงได้ง่ายและสะดวก

3. สามารถเข้าถึงได้ง่าย กล่าวคือ การเข้าถึงความรู้ได้จากทุกที่ทุกเวลาทั่วโลกจะมีความแตกต่างกันน้อยลง แต่ยังคงมีสิ่งที่แตกต่างกันในการแสวงหาความรู้อยู่บ้าง เช่น ข้อจำกัดการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต ข้อจำกัดด้านภาษา ซึ่งจะลดลงตามไปด้วย เนื่องจากศักยภาพและวิวัฒนาการของเทคโนโลยี

ดังนั้นความรู้ในยุคดิจิทัล เป็นสิ่งสำคัญต่อการพัฒนาหน่วยงานและองค์กรเป็นอย่างมาก หากได้รับการส่งเสริมและพัฒนาที่ดี ทั้งตัวบุคคลของหน่วยงาน การสนับสนุนอุปกรณ์การเข้าถึงแหล่งข้อมูลของความรู้ ย่อมส่งผลต่อการพัฒนาได้ทุกที่ทุกเวลา เกิดเป็นผลพลอยได้มายังองค์การในยุคดิจิทัลได้เป็นอย่างดีต่อไป

การพัฒนาองค์การของผู้บริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัล

“คน” เป็นทรัพยากรที่สำคัญขององค์การ และเป็นปัจจัยของการผลิตอย่างหนึ่ง และมีลักษณะใกล้เคียงกับเครื่องจักร ความพยายามที่จะเพิ่มประสิทธิภาพให้คนทำงานได้ดีขึ้น ทันเวลา และมีศักยภาพนั้นจำเป็นต้องใช้แรงจูงใจในการทำงานเป็นสำคัญ การศึกษาพฤติกรรมองค์การจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อผู้บริหาร สภาพแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ

ส่งผลต่อพฤติกรรมองค์กรทั้งสิ้น พฤติกรรมของบุคคลในสถานการณ์ที่ต่างกัน ย่อมแตกต่างกัน ผู้บริหารจึงควรทำความเข้าใจกับสถานการณ์และพฤติกรรมต่าง ๆ ของบุคคลในองค์กรและเลือกใช้วิธีการบริหารให้เหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์ การพัฒนาองค์กรนั้นควรควบคู่กันทั้งการพัฒนาผลิตภัณฑ์, ระบบบริหาร, ระบบการทำงาน, ไปจนถึงบุคลากร จึงจะเป็นการพัฒนาที่สมบูรณ์ การเปลี่ยนแปลงของบริบทต่าง ๆ ของโลกส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงบริบททางการศึกษา และการพัฒนาองค์กรของผู้บริหารการศึกษาในยุคดิจิทัล ดังที่ได้กล่าวมาแล้ว สิ่งที่สำคัญและควรตระหนัก คือ ผู้บริหารสถานศึกษา ครู และบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษามีความรู้ที่ทันต่อสถานการณ์และการเปลี่ยนแปลงของโลกหรือไม่ และจะใช้ประโยชน์จากการเปลี่ยนแปลง เทคโนโลยี เพื่อการบริหารจัดการสถานศึกษาได้อย่างไร โดยมีเป้าหมายของการพัฒนาองค์กรของผู้บริหารการศึกษาในยุคดิจิทัล จากความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีผู้บริหารสถานศึกษาต้องสามารถบริหารการเปลี่ยนแปลงให้ยั่งยืน คือความสามารถ และสมรรถนะหลักของผู้บริหารสถานศึกษา ครู และบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาที่มีความพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงที่มีโอกาสเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ทำให้สถานศึกษาบรรลุเป้าหมายของการจัดการศึกษาในยุคดิจิทัล และเป็นสถานศึกษาแห่งนวัตกรรมภายใต้การบริหารการเปลี่ยนแปลงอย่างยั่งยืนของสถานศึกษา

การบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัล

การเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมอย่างรวดเร็วและรุนแรงส่งผลต่อเศรษฐกิจ สังคม รวมทั้งการจัดการศึกษาให้ต้องปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการ วิธีการปฏิบัติงาน ซึ่งมีความสำคัญส่งผลต่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กร การคิดค้นหาวิธีการใหม่ ๆ หรือรูปแบบการบริหารสถานศึกษาที่เหมาะสม เพื่อให้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ย่อมส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จขององค์กร และเพื่อให้เข้าใจแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัล

สุกัญญา แซ่ม้อย (2561) กล่าวถึง แนวทางทางการบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัลไปสู่การเป็นสถานศึกษาแห่งนวัตกรรมที่ประกอบด้วย 4 ประเด็นสำคัญ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านการบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัล ผู้บริหารสถานศึกษาต้องกำหนดภาระงานและขอบข่ายการปฏิบัติงานที่มีความยืดหยุ่น สอดคล้องกับเป้าหมายเพื่อมุ่งไปสู่สถานศึกษาแห่งนวัตกรรม โดยการกำหนดขอบข่ายแบบบูรณาการจากภาระงาน 4 งาน เป็นการบริหารงานให้เกิดความเหมาะสมในการบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัล สนับสนุนให้เกิดนวัตกรรม จากการจัดการเรียนรู้ การสนับสนุนการจัดการเรียนรู้ และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสถานศึกษา เป็นต้น

2. ด้านกระบวนการบริหารสถานศึกษา ผู้บริหารต้องบริหารกระบวนการอย่างสร้างสรรค์และใส่ใจในทุกมิติโดยประกอบด้วย มิติวงจรหลัก ซึ่งประกอบไปด้วย การวางแผน การออกแบบการดำเนินงาน การนำไปปฏิบัติ การประเมินผล และการสะท้อนผล ส่วนมิติวงจรย่อย ประกอบไปด้วย การวางแผน การนำไปปฏิบัติ การประเมินผล และการสะท้อนผล ซึ่งกระบวนการของมิติวงจรย่อยนั้นจะแทรกอยู่ในขั้นตอนของการนำไปปฏิบัติของมิติวงจรหลัก เมื่อเข้าใจกระบวนการการบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัลแล้ว ผู้บริหารจะสามารถจัดการให้เกิดความสะดวกรวดเร็วและสามารถตรวจสอบ แก้ไขได้อย่างรวดเร็วทำให้ไม่เกิดปัญหาดิตขัดและหรือใช้ระยะเวลาในการบริหารจัดการนานเกินไปด้วย

3. ด้านกลยุทธ์การจัดการเรียนรู้แบบบูรณาการ 3P ผู้บริหารต้องจัดการเรียนรู้แบบบูรณาการแบบ 3P ซึ่งเป็นการจัดการเรียนรู้ที่สอดคล้องกับบริบทที่เปลี่ยนแปลงไปของสถานศึกษาในยุคดิจิทัล และเป็นกลยุทธ์การจัดการเรียนรู้ที่จะสามารถสนองความต้องการและการประกอบอาชีพในอนาคตของผู้เรียนในยุคดิจิทัล โดยกลยุทธ์การจัดการเรียนรู้แบบบูรณาการ 3P มีรายละเอียดดังนี้

3.1 การจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน (P1 : Problem based Learning) เป็นแนวคิดของการจัดการเรียนรู้แบบกระตุ้นหรือท้าทายความสนใจ ความอยากรู้อยากเห็นของผู้เรียน และทำให้การเรียนรู้มีเป้าหมายมากขึ้นเพราะเกิดสิ่งที่คุณเรียนอยากรู้และต้องการแสวงหาคำตอบ

3.2 การจัดการเรียนรู้แบบโครงงาน (P2 : Project based Learning) เป็นแนวคิดการสนับสนุนการคิดและการเรียนรู้อย่างเป็นระบบ รวมทั้งเปิดโอกาสให้ผู้เรียนที่อาจต่อยอดมาจาก P1 จึงมีโอกาสดำเนินการนวัตกรรมใหม่ที่สามารถใช้ในการแก้ปัญหาได้จริง

3.3 การจัดการเรียนรู้เพื่อการประกอบอาชีพ (P3 : Profession based Learning) เป็นแนวคิดของการจัดการเรียนรู้เพื่อการประกอบอาชีพ สามารถจัดการเรียนรู้ที่บูรณาการ P1 และ P2 ให้กับผู้เรียน ทำให้ผู้เรียนเกิดทักษะที่จำเป็นสำหรับการประกอบอาชีพในอนาคต ซึ่งเป็นการสร้างแรงบันดาลใจในการประกอบอาชีพให้กับผู้เรียน

4. ด้านการบริหารการเป็นสถานศึกษาแห่งนวัตกรรม ผู้บริหารต้องบริหารจัดการด้วยความเข้าใจในข้อมูลและแนวทางที่ทันสมัยเพื่อให้พร้อมต่อการบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัล เช่น โครงสร้างที่ยืดหยุ่นของสถานศึกษา วัฒนธรรมที่เอื้อต่อการเกิดนวัตกรรม เทคโนโลยี กลยุทธ์จากหน่วยเหนือ การสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ การสร้างเครือข่ายความร่วมมือที่หลากหลายทั้งภายในและภายนอกสถานศึกษา เป็นต้น

การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีปัจจุบันเปลี่ยนแปลงรวดเร็วมากเมื่อเปรียบเทียบกับ การเปลี่ยนแปลงในอดีตที่ผ่านมา ผู้บริหารสถานศึกษาจึงมีความจำเป็นที่ต้องเปลี่ยนทัศนคติและแนวคิดการบริหารของตนเองให้ทันต่อสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น (เอกชัย กี่สุขพันธ์. 2559) ทั้งนี้เพื่อให้สถานศึกษามีความทันสมัยสามารถบริหารจัดการสถานศึกษาได้อย่างมีคุณภาพในทุก ๆ ด้าน

หลักการบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัลการบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัลมีหลักการสำคัญประการหนึ่งในการพัฒนาระบบบริหารจัดการสถานศึกษาเพื่อยกระดับคุณภาพผู้เรียนโดยใช้เทคโนโลยีและการสื่อสาร ส่งเสริมให้ครู ผู้เรียน ผู้ปกครองและผู้เกี่ยวข้องสามารถเข้าถึงเทคโนโลยี ข้อมูลข่าวสาร สื่อการเรียนรู้และบริการของสถานศึกษา โดยมีการวางแผนและดำเนินการพัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัลให้พร้อมไปสู่การดำเนินการให้บริการผู้เกี่ยวข้องต่อไป

ผู้บริหารสถานศึกษาต้องวางเป้าหมายการบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัลโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ดังนี้ (สงบ อินทรมณี. 2562)

1. ผู้บริหารสถานศึกษาต้องพัฒนาตนเองให้มีวิสัยทัศน์ตระหนัก เห็นความสำคัญ และใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการยกระดับการบริหารจัดการสถานศึกษาและการเรียนรู้ของผู้เรียนรวมทั้งเป็นผู้นำในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการจัดการเรียนรู้ในมิติต่าง ๆ

2. ผู้บริหารสถานศึกษาต้องส่งเสริมพัฒนาครู ให้มีวิสัยทัศน์ตระหนัก เห็นความสำคัญ และมีทักษะในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดการเรียนรู้ และส่งเสริมให้ผู้เรียนใฝ่ เรียนรู้ มีทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

3. ผู้บริหารสถานศึกษาควรเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันการบริหารจัดการการศึกษาและยกระดับคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา

4. ผู้บริหารสถานศึกษาควรส่งเสริมให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ด้วยเทคนิควิธีการที่ทันสมัยโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

5. ผู้บริหารสถานศึกษาควรสร้างโอกาสทางสังคม สร้างความเท่าเทียมกันทางสังคม และสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้เรียน ผู้ปกครอง และชุมชน ในการพัฒนาคุณภาพผู้เรียน ยกระดับคุณภาพการศึกษาและคุณภาพชีวิตของผู้เรียน

ดังนั้นสิ่งสำคัญการบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัลผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกสถานศึกษา ทำให้พฤติกรรมการใช้ชีวิตของผู้คน ผู้เรียนและการเรียนรู้ ผู้บริหารสถานศึกษาและครู รวมทั้งเทคโนโลยีและนวัตกรรมการเรียนรู้ในยุคดิจิทัลเปลี่ยนแปลงไป ส่งผลกระทบต่อการบริหารสถานศึกษาและการจัดการศึกษาอย่างมาก เนื่องจากความรู้ในทุกวันนี้สามารถแสวงหาได้ง่ายขึ้น การเรียนรู้ในยุคนี้จึงไม่ใช่การเรียนเพื่อท่องจำ แต่เป็นการเรียนเพื่อรู้ และรู้เพื่อนำไปใช้ได้ รวมทั้งการส่งเสริมให้มีความรู้ “ความสามารถที่จะเรียนรู้ตลอดชีวิต” เพื่อที่จะได้มีความสนใจในการเรียนรู้ตลอดชีวิตได้ด้วยตนเอง สถาบันการศึกษาหลายแห่งจึงควรมีการปรับหลักสูตรและวิธีการสอนที่เน้นไปที่การเรียนรู้ให้เกิดประสิทธิภาพ สามารถประยุกต์ใช้ได้จริง มีการบูรณาการสาขาวิชาต่าง ๆ เข้าด้วยกัน ทั้งนี้เพื่อให้สถานศึกษามีความทันสมัยสามารถบริหารจัดการสถานศึกษาได้อย่างมีคุณภาพในทุก ๆ ด้าน การพัฒนาระบบบริหารจัดการสถานศึกษาเพื่อยกระดับคุณภาพผู้เรียนโดยใช้เทคโนโลยีและการสื่อสาร ส่งเสริมให้ครู ผู้เรียน ผู้ปกครองและผู้เกี่ยวข้องสามารถเข้าถึงเทคโนโลยี ข้อมูลข่าวสาร สื่อการเรียนรู้และบริการของสถานศึกษา จึงเป็นเรื่องสำคัญต่อผู้บริหารสถานศึกษาที่ต้องเรียนรู้

และทำความเข้าใจต่อหลากหลายปัจจัยที่เป็นตัวเร่งปฏิริยาการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทักษะที่สำคัญของการบริหารในยุคดิจิทัลนี้จึงมีมากมายหลากหลาย แต่เป้าหมายที่สำคัญคือการทำให้เกิดนวัตกรรม ทั้งในด้านการเรียนรู้ และนวัตกรรมในด้านการบริหาร และนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างแท้จริง เพื่อสร้างสรรค์การศึกษาที่มีประสิทธิภาพ มีคุณภาพส่งผลต่อการพัฒนาสังคม และประเทศชาติได้ต่อไป

สรุป

การพัฒนาองค์การเป็นกระบวนการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงที่ดำเนินการอย่างมีระบบในแต่ละองค์การผ่านกระบวนการต่าง ๆ มีการวางแผน การตั้งวัตถุประสงค์ และเป้าหมายของความสำเร็จไว้ล่วงหน้า โดยอาศัยแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ เพื่อให้องค์การสามารถดำรงอยู่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งพฤติกรรมองค์การ เป็นศาสตร์แนวคิดทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ เพื่อส่งเสริมความรู้ด้านการจัดการบุคลากรในองค์การที่มีลักษณะที่แตกต่างกันออกไป นำไปสู่การพัฒนาองค์การให้มีคุณภาพ ทั้งหมดคือ ความพยายามที่จะส่งเสริมคือการเสริมสร้างให้องค์การสามารถที่จะเผชิญกับปัญหาและสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วได้ สามารถบรรลุเป้าหมายขององค์การได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้การพัฒนาองค์การเน้นให้ความสำคัญต่อกระบวนการ เพื่อให้เกิดการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงองค์การที่มีแผนไว้ล่วงหน้า โดยในทางปฏิบัติการจะนำเทคนิควิธีการต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้ เพื่อให้พฤติกรรมการทำงานของบุคลากรในองค์การมีลักษณะสอดคล้องกับความต้องการนั้นคือความมุ่งหวังตั้งใจต่อการศึกษาพฤติกรรม และการพัฒนาองค์การ กอปรกับความท้าทายใหม่ที่เป็นผลจากการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในบริบทการบริหารจัดการศึกษาในยุคดิจิทัล ที่ผู้บริหารสถานศึกษาจำเป็นต้องเข้าใจบริบทและบทบาทหน้าที่ที่มากมาย และจำเป็นต้องทันต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ทั้งในเรื่องการบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัล กระบวนการบริหารสถานศึกษา กลยุทธ์การจัดการเรียนรู้แบบบูรณาการ 3P ที่จำเป็นต่อการพัฒนาผู้เรียนให้สามารถดำรงชีพชอบได้อย่างมีความรู้และมีความสุข และการบริหารการเป็นสถานศึกษาแห่งนวัตกรรม ซึ่งทั้งหมดเป็นแนวทางเป็นกระบวนการ เป็นกลยุทธ์ที่ผู้บริหารสถานศึกษาสามารถวางแผนไว้ก่อน มุ่งมั่นต่อการพัฒนาและสามารถแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อให้สามารถพัฒนาต่อยอดวิธีการจัดการเรียนรู้ การทำงาน โดยใช้เทคโนโลยีที่มีอยู่ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดอย่างเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปได้ ในยุคดิจิทัล สถานศึกษาที่เป็นหน่วยแรก ๆ ของการเตรียมคน สร้างคนเพื่อการอยู่ในความเปลี่ยนแปลง จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ผู้บริหารสถานศึกษาต้อง การวางแผนการขับเคลื่อนสถานศึกษาสู่ความสำเร็จในการจัดการศึกษาสำหรับผู้เรียนในยุคดิจิทัล ระบบบริหารจัดการสถานศึกษามีส่วนสนับสนุนภาพลักษณ์ของสถานศึกษา ไม่มีประเด็นที่ผู้บริหารสถานศึกษาและบุคลากรทางการศึกษาจะต้องสู้เพื่อต่อต้านในยุคของเทคโนโลยีจำเป็นต้องเรียนรู้การใช้ทรัพยากรทางเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อประโยชน์ของสถานศึกษา ผู้เรียนจะต้องใช้ชีวิตและทำงานในสังคมที่มีเครื่องมือประเภนี้เป็นตัวกลางมากขึ้น ดังนั้นผู้เรียนและผู้ปกครองจึงคาดหวังให้สถานศึกษา เท่าทันและมีเครื่องมือที่สามารถจัดระเบียบสถานศึกษาให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น พฤติกรรมองค์การ การพัฒนาองค์การ และผู้บริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัล จึงต้องรวดเร็ว และทันต่อสถานการณ์เพื่อประโยชน์สูงสุดของการศึกษา และผู้เรียนต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กัลยารัตน์ ธีระธนชัยกุล. (2562). **พฤติกรรมองค์การ และการพัฒนาองค์การ**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- เจษฎา นกน้อย. (2560). **พฤติกรรมองค์การ**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี. (2551). **คู่มือสู่องค์กรแห่งความสำเร็จ**. กรุงเทพฯ: ปัญญาชน.
- ณัฐพันธ์ เขจรนนท์. (2560). **พฤติกรรมองค์การ**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- บรรยงค์ โตจินดา. (2542). **องค์การและการจัดการ**. กรุงเทพฯ : อมรการพิมพ์.

- ภาวิณี เพชรสว่าง. (2552). **พฤติกรรมองค์การ**. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: ซีวีแอลการพิมพ์.
- รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2556). **พฤติกรรมองค์การ**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ด ยูเคชั่น.
- วันชัย มีชาติ. (2550). **การบริหารองค์การ**. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สงบ อินทรมณี. (2562). การบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัล. **วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น**, 16(1), 353-360.
- สมาน อัครภูมิ. (2551). **การบริหารการศึกษาสมัยใหม่ : แนวคิด ทฤษฎีและการปฏิบัติ**. พิมพ์ครั้งที่ 4. อุบลราชธานี : อุบลกิจอพอเซทการพิมพ์.
- สายหยุด ใจสำราญ และ สุภาพร พิศาลบุตร. (2543). **การพัฒนางานองค์การ**. กรุงเทพฯ : ศูนย์เอกสารและตำรา สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- สุกัญญา แซ่ม้อย. (2561). **การบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัล**. กรุงเทพฯ : ผู้แต่ง.
- สุธรรม รัตน์โชติ. (2553). **พฤติกรรมองค์การและการจัดการ**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ท็อป.
- สุรัสวดี ราชกุลชัย. (2543). **การวางแผนและการควบคุมทางการบริหาร**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จามจุรี.
- เอกชัย กี่สุพนพันธ์. (2559). **การบริหารสถานศึกษายุคดิจิทัล**. วันที่ค้นข้อมูล 1 กุมภาพันธ์ 2566, เข้าถึงได้จาก <https://www.truelookpanya.com/knowledge/content/52232/-edu-teaartedu-teaartteaartdir>.
- Bruce and Other. (2013). **Planning for technology: A guide for school administration, technology coordinators and curriculum leaders**. California: United States of America.
- Davis, Keith; & Newstrom, J. W. (1985). **Human Behavior at Work: Organizational Behavior**. (7th ed.). New York: McGraw-Hill.
- Dron, J. (2005). **Digital student and their use of e-learning environments**. IADIAS Conference on WWW/internet 2005, Retrieved on 14 January 2023, from www.academia.edu/2656264/Digital_Students_and_their_use_of_elearning_Environment/
- Dubrin, Andrew J. (1984). **Foundations of Organizational Behavior: An Applied Perspective**. Englewood Cliffs. New Jersey: Prentice-Hall.
- HR NOTEASIA. (2022). **การพัฒนางานองค์การ (Organization Development : OD) ให้ก้าวสู่ความสำเร็จ**. Retrieved on 29 January 2023, from <https://th.hrnote.asia/orgdevelopment/190610-organization-development-od/>
- Lee C. Jarvis. (2017). **Frigned versus felt: Feigning behaviors and the dynamics of Institutional logics**. Q Academy of management Review 2017. Vol. 42, No.2.
- PlunKett. (1994). **Management**. 5th ed. Belmont, Ca.: Wadsworth Publishing Co.,
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2012). **Organizational Behavior (14th ed.)**. (Translation Editor: Inci Erdem). Ankara: Nobel Publications.
- Truelookpanya. (2016). **School Management in Digital Era**. Retrieved on 30 January 2023, from <https://www.truelookpanya.com/dhamma/content/52232/>