

## รอยเท้าดิจิทัล (Digital Footprint) : ภาวะผู้นำ

สัญญา เงินเล็ก<sup>1</sup>

เมื่อใครสักคนเข้าทำงานยังองค์กรใดเป็นครั้งแรกย่อมต้องมีหัวหน้าหรือที่เลี้ยงคอยแนะนำงานหรือการปรับตัวในแง่มุมต่างๆ ขององค์กรนั้น ในโลกของดิจิทัล หัวหน้าเป็นบุคคลที่ขาดไม่ได้เพราะถ้าไม่มีหัวหน้า การแบ่งงานจะสับสนและซ้ำซ้อน หัวหน้างานหรือ Supervisor มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อการดำเนินงานในองค์กร เพราะบุคลากรที่ทำหน้าที่ในตำแหน่งนี้จะต้องทำหน้าที่สื่อสารโดยการรับนโยบายจากผู้บริหารและนำมาไปสื่อหรือประสานร่วมงานกับพนักงานระดับปฏิบัติการเพื่อให้เกิดผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร เนื่องจากผู้บริหารระดับสูงไม่สามารถที่จะมาควบคุมการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการได้ทั้งหมดจึงจำเป็นต้องฝากความคาดหวังไว้กับหัวหน้างาน

ประเทศไทยเป็นสังคมประชาธิปไตย มีผู้นำที่เป็นหัวหน้าฝ่ายบริหาร เรียกว่า นายกรัฐมนตรี หัวหน้าฝ่ายนิติบัญญัติ เรียกว่า ประธานรัฐสภา และหัวหน้าฝ่ายตุลาการ เรียกว่า ประธานศาลฎีกา ผู้นำทั้งสามดำเนินการในลักษณะถ่วงดุลอำนาจซึ่งกันและกันตามหลักการปกครองในระบอบประชาธิปไตย แต่เดิมอำนาจในการปกครองเป็นของพระมหากษัตริย์ จนกระทั่ง "วันอภิวัฒน์สยาม" คือเมื่อวันศุกร์ที่ ๒๔ มิถุนายน พ.ศ. ๒๔๗๕ เกิดการเปลี่ยนแปลงการปกครองแบบสมบูรณาญาสิทธิราชย์ เป็นระบอบประชาธิปไตยที่กษัตริย์อยู่ใต้รัฐธรรมนูญ มีผู้แทนราษฎรชั่วคราวชุดแรกจำนวน ๗๐ คน ซึ่งได้รับการแต่งตั้งจากคณะราษฎร และต่อมาในวันที่ อังคารที่ ๒๘ มิถุนายน พ.ศ. ๒๔๗๕ ได้ทำการประชุมกันเป็นครั้งแรก ณ ห้องโถงชั้นบนของพระที่นั่งอนันตสมาคม เป็นที่ประชุมชั่วคราว ในการประชุมครั้งนี้มีมหาอำมาตย์เอกเจ้าพระยาธรรมศักดิ์มนตรี เป็นประธานสภาผู้แทนราษฎร ได้ขออนุมัติต่อที่ประชุมให้หลวงประดิษฐมนูธรรม ดำรงตำแหน่งเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เพื่อปฏิบัติงานราชการประจำของสภาผู้แทนราษฎร ซึ่งต่อมาสำนักเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรได้ใช้วันที่ ๒๘ มิถุนายน ๒๔๗๕ เป็นวันสถาปนาสำนักงาน

ทั้งนี้ อำนาจแต่เดิมซึ่งเป็นของพระมหากษัตริย์คือพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว แต่เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงในปี พ.ศ. ๒๔๗๕ พระมหากษัตริย์ก็ทรงยินยอมรับเป็นกษัตริย์อยู่ใต้รัฐธรรมนูญ เมื่อคณะบุคคลเข้าปกครองประเทศแทนกษัตริย์แล้ว ปรากฏว่าคณะบุคคลได้ใช้อำนาจในการปกครองไม่ตรงตามที่ได้ตั้งพระราชหฤทัยไว้ ทำให้พระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัวทรงสละราชสมบัติเมื่อวันที่ ๒ มีนาคม พ.ศ. ๒๔๗๗ (ซึ่งตามปฏิทินปัจจุบันเป็น พ.ศ. ๒๔๗๘) ด้วยเหตุต่างๆ ซึ่งรองศาสตราจารย์ ม.ร.ว. พฤษติสถาน ชุมพล ได้เสนอบทวิเคราะห์ห้องค์พระราชหัตถเลขาแต่เพียงโดยสังเขป ดังนี้

เริ่มที่ข้อความย่อหน้าที่ ๒ หน้า ๕ ที่ว่า “ข้าพเจ้ามีความเต็มใจที่จะสละอำนาจเป็นของข้าพเจ้าอยู่แต่เดิมให้แก่ราษฎรโดยทั่วไป แต่ข้าพเจ้าไม่ยินยอมยกอำนาจทั้งหลายของข้าพเจ้าให้แก่ผู้ใดคณะใดโดยเฉพาะเพื่อใช้อำนาจนั้นโดยสิทธิขาดและโดยไม่ฟังเสียงอันแท้จริงของประชาราษฎร” หลายคนอ่านแค่นี้แล้วเข้าใจไปว่า ทรงสละพระราชอำนาจในวาระที่ทรงสละราชสมบัติ ซึ่งจริงๆ แล้ว ทรงสละพระราชอำนาจสมบูรณาญาสิทธิราชย์มาเกือบ ๓ ปีก่อนหน้านั้นแล้ว คือเมื่อมีการ “ก่อการเปลี่ยนแปลงการปกครอง” เมื่อวันที่ ๒๔ มิถุนายน พ.ศ. ๒๔๗๕ และทรงรับเป็น “พระเจ้าแผ่นดินปกครองตามพระธรรมนูญ” ซึ่งหมายความว่าไม่ทรงมีอำนาจการบริหารราชการแผ่นดินอยู่ในพระหัตถ์อีกต่อไปแล้ว ดังนั้น ข้อความที่คัดมาข้างต้นจึงเป็น

<sup>1</sup> นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ชำนาญการพิเศษ กลุ่มงานบริการระบบคอมพิวเตอร์ สำนักสารสนเทศ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

การทรงย้อนไปกล่าวถึงเมื่อ พ.ศ. ๒๔๗๕ ว่าได้ทรงสละพระราชอำนาจให้แก่ราษฎรโดยทั่วไป เพื่อประกอบการทรงอธิบายเหตุผลว่า เหตุใดจึงต้องสละราชสมบัติใน พ.ศ. ๒๔๗๗ คำอธิบายของพระองค์โดยสรุปอยู่ที่ย่อหน้าที่ ๑ ของหน้าเดียวกัน ใจความดังต่อไปนี้

“ข้าพเจ้าเห็นว่าคณะรัฐบาลและพวกพ้อง ใช้วิธีการปกครองซึ่งไม่ถูกต้องตามหลักการของเสรีภาพในตัวบุคคลและหลักความยุติธรรมตามความเข้าใจและยึดถือของข้าพเจ้า ข้าพเจ้าไม่สามารถที่จะยินยอมให้ผู้ใดคณะใดใช้วิธีการปกครองอย่างนั้น ในนามของข้าพเจ้าต่อไปได้” กล่าวคือเมื่อทรงสละพระราชอำนาจ (เมื่อ พ.ศ. ๒๔๗๕) แล้วทรงพบว่า “รัฐบาลและพวกพ้อง” ทำการปกครองในพระปรมาภิไธย (ในนาม) ของพระมหากษัตริย์ภายใต้รัฐธรรมนูญ (องค์พระประมุข) ในรูปแบบที่ผิด “หลักการของเสรีภาพในตัวบุคคล” และ “หลักความยุติธรรม” (ตามที่ทรงเข้าพระราชหฤทัย)

รวมทั้งได้อ้างอิงเอกสารอีกชิ้นหนึ่งคือ สำเนาแปลโทรเลขซึ่งส่งมาจากอังกฤษหลังจากที่ทรงสละราชสมบัติแล้วไม่กี่วัน อัญเชิญพระราชกระแสมายัง “บรรดาข้าราชการในพระราชสำนัก” ความตอนหนึ่งว่า “ข้าพเจ้าขอให้ทุกคนจงให้อภัยแก่ข้าพเจ้า ถ้าอภัยให้ได้ ในการที่ได้ละทิ้งไปเสียในเวลานี้แต่ข้าพเจ้ารู้สึกจำเป็นต้องต่อสู้เพื่อสิ่งที่ข้าพเจ้าคิดเห็นว่า ถูกและเป็นความยุติธรรม ข้าพเจ้าไม่สามารถจะทำตนให้ต่ำลงและครองชีวิตอยู่ได้ตลอดไปด้วยความอัปยศเพื่อว่าจะได้ครอบครองราชย์สมบัติสืบไป...”

ผู้เรียบเรียงมีความเห็นว่าเมื่อผู้นำไม่สามารถเป็นผู้นำตามความเชื่อมั่นในหลักการที่ตนเชื่อถือก็ต้องสละตำแหน่งเพื่อรักษาศักดิ์ศรีแห่งตน แสดงให้เห็นถึงภาวะผู้นำอย่างแท้จริง ในฐานะที่ผู้เรียบเรียงมีภารกิจหลักในการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่ามีงานหลายส่วนที่ไม่สามารถจับต้องได้แต่รับรู้ได้ว่ามีอยู่จริง จำเป็นต้องชี้แนะและอธิบายให้ผู้ใช้งานได้เข้าใจและใช้งานอย่างถูกต้องทำให้มีฐานะเป็นหัวหน้าในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้สนับสนุนการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร จำเป็นต้องมีคุณสมบัติการเป็นหัวหน้างานดังนี้

๑. ต้องเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของการเป็นหัวหน้างาน (Role and Responsibility)
๒. มีวิธีการสร้างแรงจูงใจให้กับผู้อื่น (Staff Motivation Technique)
๓. มีการกระจายงานและมอบหมายงานให้กับผู้ร่วมงาน (Job Delegation)
๔. ต้องมีภาวะความเป็นผู้นำ (Leadership Skill)
๕. มีการติดตามงาน (Job Follow Up)
๖. มีทักษะในการประเมินผลงานและการให้คำแนะนำต่อผู้ใต้บังคับบัญชา (Performance appraisal)

ขออธิบายรายละเอียด ดังนี้

๑. ต้องเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของการเป็นหัวหน้างาน การได้รับตำแหน่งหัวหน้างาน ต้องเข้าใจว่าตนมีบทบาทอย่างไร มีหน้าที่อะไรบ้างที่เพิ่มขึ้น อำนาจการตัดสินใจมีมากเพียงไหน รวมถึงความคาดหวังจากผู้บริหารมีอะไรบ้าง วิธีที่ดีที่สุดคือการคุยกับผู้บริหารโดยตรง ว่าขอบเขตการทำงานของคุณอยู่ตรงไหน มีเรื่องใดบ้างที่ต้องให้ผู้บริหารตัดสินใจ สอบถามให้ชัดเจนว่ามีเป้าหมายใดที่คุณจะต้องทำให้สำเร็จในระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งเป้าหมายที่ชัดเจนจะช่วยให้คุณเห็นภาพว่าต้องทำอะไร หลังจากนั้นจึงวางแผนการทำงาน

๒. มีวิธีการสร้างแรงจูงใจให้กับผู้อื่น ถึงแม้ว่าผู้ร่วมงานจะเป็นเก่งแต่ก็ไม่ได้หมายความว่างานทุกอย่างจะสำเร็จได้ด้วยดี เพราะตัวแปรสำคัญอีกเรื่องหนึ่งก็คือนิสัยใจคอของแต่ละคน ซึ่งอย่างแรกที่ต้องเข้าใจก่อนว่าคนมีความแตกต่างกัน ทั้งในเรื่องสไตล์การทำงาน นิสัยส่วนตัว ซึ่งไม่สามารถที่จะไปเปลี่ยนแปลงเรื่องนี้ได้ แต่ปรับแก้ได้โดยการทำให้พวกเขาทำงานร่วมกันได้ อาจจะจัดให้มีการประชุมทีมขึ้นเพื่ออธิบายถึงบทบาท

หน้าที่ในการเป็นผู้นำด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งชี้ให้เห็นถึงเป้าหมายเดียวกันและเน้นย้ำว่าเป้าหมายจะสำเร็จได้ต้องมาจากความร่วมมือกันของทุกคน

๓. มีการกระจายงานและมอบหมายงานให้กับผู้ร่วมงาน เมื่อต้องทำงานเป็นทีม จำเป็นที่จะต้องศึกษาผู้ร่วมงานแต่ละคนว่ามีทักษะด้านไหนบ้าง จุดแข็ง จุดอ่อนและสไตล์การทำงานของแต่ละคนเป็นอย่างไร หาโอกาสคุยเพื่อสอบถามความคิดเห็นและวางแผนการทำงานร่วมกัน ซึ่งจะทำให้ได้คนที่เหมาะกับงานที่สุด

๔. ต้องมีภาวะความเป็นผู้นำ การเป็นหัวหน้างานไม่ใช่เอาแต่สั่งงานอย่างเดียว ต้องได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงานให้เป็นผู้นำ ซึ่งภาวะผู้นำสามารถแสดงออกผ่านการกระทำได้หลายรูปแบบไม่ว่าจากการวางตัวเป็นแบบอย่างที่ดีให้ลูกทีมเห็น เป็นพี่เลี้ยงที่คอยสอนงาน เป็นที่ปรึกษาที่ช่วยให้คำแนะนำ และเป็นเพื่อนที่ร่วมงานสังสรรค์กันบ้างในบางเวลา การเตรียมพร้อมและเปิดใจรับฟังปัญหาจากผู้ร่วมงานอย่างทั่วถึงเสมอ จะช่วยขจัดปัญหาอุปสรรคในการทำงานได้เป็นอย่างดี

๕. มีการติดตามงาน หน้าที่ของหัวหน้างานเปรียบเสมือนกับต้นเรือ ที่ต้องรับผิดชอบลูกเรืออีกหลายชีวิต จะต้องรู้ว่าทางเรือต้องหันไปในทิศทางไหน ใครมีหน้าที่ต้องทำอะไรบ้าง และต้องใช้ความเร็วเท่าไรเพื่อที่จะไปถึงจุดหมายได้ในระยะเวลาที่กำหนด นอกจากต้องคอยดูแลการทำงานของผู้ร่วมงานในภาพรวมแล้ว ยังต้องหมั่นมองไปข้างหน้าอีกด้วยว่ามีอุปสรรคหรือไม่ เพื่อจะได้วางแผนรับมือกับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างทันท่วงที

๖. มีทักษะในการประเมินผลงานและการให้คำแนะนำต่อผู้ร่วมงาน หัวหน้างานควรกำหนดการทำงานให้กับผู้ร่วมงานทุกคนตามตำแหน่ง มีกิจกรรมที่วัดผลงานอย่างชัดเจน การประเมินงานที่ดีที่สุดคือการจัดประชุมเพื่อตรวจสอบการทำงานอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งเปิดโอกาสให้ผู้ร่วมงานแสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนวทางการแก้ปัญหาใหม่ๆ และกำหนดวินัยให้กับทีมในการส่งรายงานการทำงาน (Report) เพื่อให้สามารถใช้เวลาตรวจสอบการทำงานของผู้ร่วมงานอย่างทั่วถึงและเป็นธรรมกับทุกคน

จากประสบการณ์ในการทำงานร่วมกับเจ้าหน้าที่เครื่องคอมพิวเตอร์ พบว่า ถึงแม้เจ้าหน้าที่เครื่องคอมพิวเตอร์จะไม่สามารถขึ้นเป็นผู้บริหารระดับต้นได้ แต่ด้วยความรับผิดชอบและภาวะผู้นำที่มีอยู่ในแต่ละท่านทำให้อำนาจการตัดสินใจยังคงความเป็นหน่วยงานการให้บริการด้านเทคโนโลยีที่มีคุณภาพตลอดมา

ในโอกาสนี้ ผู้เรียบเรียงขอขอบคุณ เพื่อนร่วมงานผู้มีคุณภาพเกินตำแหน่งความรับผิดชอบ ที่ร่วมกันประคับประคองศูนย์คอมพิวเตอร์จากจำนวนบุคลากร ๑๑ คน จนปัจจุบันมีบุคลากรกว่า ๖๐ คน ถึงแม้ท่านไม่อยู่ในสายตาใคร แต่ท่านจะอยู่ในใจผู้รับบริการเสมอ ถ้ารากฐานของดีคืออิฐ รากฐานของงานบริการเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่ายและอุปกรณ์ต่อพ่วงคือเจ้าหน้าที่เครื่องคอมพิวเตอร์เช่นกัน

## อ้างอิง

ธีรวัฒน์ วีระพันธุ์ *หลักการเป็นหัวหน้างานที่ดี* แหล่งที่มา <http://www.wrp-factoryconsultant.com/hlak-kar-pen-hawhna-ngan-thi-di> สืบค้นเมื่อ ๑๐ มกราคม ๒๕๖๖

รองศาสตราจารย์ ม.ร.ว. พุทธิสาดน ชุมพล *ร.7ทรงสละราชสมบัติที่ทรงเข้าสู่ในฐานะพระมหากษัตริย์สมบูรณาญาสิทธิ ไม่ใช่ตามรัฐธรรมนูญ ๒๑* กรกฎาคม ๒๕๖๓ แหล่งที่มา

<https://www.thaipost.net/main/detail/66532/> สืบค้นเมื่อ ๑๐ มกราคม ๒๕๖๖