

เก่าไปใหม่มา กับกรณีศึกษา CEO ใหม่ของ Apple

***ดร.พจน์ ใจชาญสุขกิจ

นายกสมาคมประชาสัมพันธไทย



จากการออกจากตำแหน่งของ Steve Jobs หลังดำรงตำแหน่งมายาวนานกว่า 14 ปี นับเป็นข่าวใหญ่ของวงการไอทีในปี 2011 ที่ทำให้ทั้งโลกสนใจกับ Tim Cook ที่มารับ แทน Steve Jobs ว่าเขานำพา Apple ไปสู่ตลาดในอนาคตได้สวยงามอย่างที่ Steve Jobs ได้ทำเอาไว้ได้อย่างไร

Tim Cook เริ่มต้นตำแหน่งใหม่ของเขาด้วยการสื่อสารภายในองค์กรด้วยการส่งจดหมายถึงทีมงานของเขา ซึ่งอาจมองเป็นเรื่องปกติทั่วไป ใจความสำคัญก็ไม่มีอะไรมากนัก แต่ประเด็นที่น่าสนใจก็คือการที่เขาบอกว่าเขารัก **Apple** และรักวัฒนธรรมขององค์กรเป็นอย่างมากจากที่ **Steve Jobs** ได้สร้างเอาไว้ และแสดงออกอย่างจริงใจ ด้วยการเข้ามาทำงานคู่ขนานเรียนรู้งานกับ **Steve Jobs** และทีมงานอยู่พักใหญ่ เขาเชื่อมั่นว่าทีมงานทุกคนจะก้าวต่อไปกับเขาเหมือนดังที่ **Steve Jobs** เคยทำมาก่อนหน้านั้น เป็นการให้เกียรติทั้งองค์กร ผู้บริหารเดิม ลูกค้ำของเขา รวมถึงพนักงาน ได้อย่างน่าสนใจทีเดียว และนี่คือข้อความที่เขาเขียนถึงทีมงานของเขา

.....

Team:

I am looking forward to the amazing opportunity of serving as CEO of the most innovative company in the world. Joining Apple was the best decision I've ever made and it's been the privilege of a lifetime to work for Apple and Steve for over 13 years. I share Steve's optimism for Apple's bright future.

Steve has been an incredible leader and mentor to me, as well as to the entire executive team and our amazing employees. We are really looking forward to Steve's ongoing guidance and inspiration as our Chairman.

I want you to be confident that Apple is not going to change. I cherish and celebrate Apple's unique principles and values. Steve built a company and culture that is unlike any other in the world and we are going to stay true to that—it is in our DNA. We are going to continue to make the best products in the world that delight our customers and make our employees incredibly proud of what they do.

I love Apple and I am looking forward to diving into my new role. All of the incredible support from the Board, the executive team and many of you has been inspiring. I am confident our best years lie ahead of us and that together we will continue to make Apple the magical place that it is.

Tim

.....

เรื่องของการส่งต่อวัฒนธรรมองค์กรนั้น เป็นสิ่งที่สำคัญมากสำหรับผู้บริหารใหม่ที่ได้รับการส่ง
ไม้ต่อระหว่างกัน

ในยามที่มีการเปลี่ยนถ่ายย้ายโอนอำนาจและความรับผิดชอบ ซึ่งหากผู้บริหารใส่ใจในประเด็น
เหล่านี้ จะมีส่วนทำให้การถ่ายโอนภารกิจ ราบรื่น หรือที่เรียกว่าไร้รอยตะเข็บ รอยต่อที่สำคัญของการ
เปลี่ยนถ่ายงาน ส่วนใหญ่แล้ว คนใหม่อาจวิ่งไปทำอะไรมากมายโดยที่ไม่สนใจเรียนรู้ บริบทต่างๆ ที่มี
อยู่เดิมเลย เรียกว่าสนใจตำแหน่งมากกว่าสนใจงาน

ที่ผ่านมา การเปลี่ยนถ่ายงานตลอดจนการให้ความสำคัญกับภารกิจนั้น เป็นการสิ่งที่น่าสนใจไม่
น้อยว่า ทำอย่างไรที่จะให้ทั้งผู้มารับตำแหน่งใหม่แล้วผู้ที่ก้าวออกไปต่างมีความสง่างาม ไม่แพ้กัน

กรณีศึกษาของ GE การรับไม้ต่อของ Jeff Immelt ที่รับตำแหน่ง CEO มาจาก Jack
Welch อดีตCEO ที่สร้างความยิ่งใหญ่ให้กับ GE จนเกิดนวัตกรรมมากมาย Jeff Immelt ได้ให้เกียรติ
และยกย่อง Jack Welch เรียนรู้ความสำเร็จร่วมกันอยู่พักใหญ่ ร่วมกันดำเนินธุรกิจจนพนักงาน สังคม
ลูกค้า เห็นถึงความจริงใจ เหล่านี้ส่งผลให้ทั้งธุรกิจและภาพลักษณ์ของ GE ไม่สะดุดเลยแม้แต่น้อย /
กรณีของ Bill Gates แห่ง Microsoft ก็เช่นกันที่ส่งไม้ต่อให้กับ Steve Ballmer ที่ไร้รอยต่อตลอดจน
นำพาความก้าวหน้าให้กับองค์กรไปข้างหน้าได้ อย่างเติบโตและมั่นคง

หากจะสรุปภารกิจที่สำคัญของผู้บริหารใหม่ที่ต้องทำแล้ว ประกอบด้วย

1. การเรียนรู้ อย่างต่อเนื่องเกี่ยวกับภารกิจขององค์กรอย่างแท้จริง ศึกษาที่มาที่ไป
2. ทำความเข้าใจ วัฒนธรรมองค์กร เรียนรู้ความสำเร็จ ความล้มเหลว
3. วิเคราะห์ จุดแข็ง จุดอ่อนขององค์กร กำหนดกลยุทธ์ที่เหมาะสม
4. การสื่อสาร ที่เหมาะสมกับภารกิจหน้าที่และคุณลักษณะขององค์กร
5. การให้เกียรติต่อผู้บริหารเดิมอย่างบริสุทธิ์ใจ ขอคำแนะนำ หรือทำงานคู่ขนานกันไปก่อนการให้
ความสำคัญของทีมที่ทำงานอยู่เดิม
6. สร้างให้องค์กรประสบความสำเร็จ ผู้ที่ก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งต่างฝ่ายต่างมีความสำคัญที่จะสร้าง
ความสำเร็จขององค์กรร่วมกัน

สำหรับกรณีของ Steve Jobs / Apple และ Tim Cook จะก้าวไปอย่างไรนั้น ลำพังจดหมาย
ภายใน คงเป็นแค่การเริ่มต้นที่ถือว่าทำได้ แต่บทพิสูจน์ของ Tim Cook ยังคงมีอีกหลายขั้นตอน
สำหรับการรับตำแหน่งใหม่ครั้งนี้ ที่ต้องทำอะไรอีกมาก น่าติดตาม

ที่จริงเมืองไทยก็มีกรณีศึกษาของการเปลี่ยนถ่ายอำนาจที่สำเร็จและล้มเหลว ให้ศึกษามากมายแต่ส่วนใหญ่ ทั้งหน่วยงานราชการ / เอกชน ไปจนถึงองค์กรเล็กๆ ที่เราอาจให้ความสำคัญกันน้อยเกินไป ปล่อยจนลุลกลามใหญ่โตแล้วเพิ่งรู้ว่าข้ามขั้นตอนที่สำคัญไปอย่างน่าเสียดาย จะเริ่มต้นใหม่ก็สายเสียแล้ว

.....

*** ดร.พจน์ ใจชาญสุขกิจ

นายกสมาคมประชาสัมพันธ์ไทย / นักสื่อสารเชิงกลยุทธ์แบบบูรณาการ / ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการประชาสัมพันธ์ ที่มีผลงานในการบริหารงานสื่อสาร มากกว่า 25 ปีมีผลงานวิชาการ / งานวิจัย / บทความ / บทสารคดี / หนังสือ / ตำรา เรียน บทวิเคราะห์ : ทิศทางธุรกิจ การจัดการเชิงกลยุทธ์ การสื่อสาร ศิลปวัฒนธรรม การศึกษาและสังคม มากกว่า 300 ผลงาน รวมถึงข้อเขียน / บทความที่นำเสนอผ่านสื่อสารมวลชน และ Social Media ในช่องทางต่างๆ อยู่เป็นระยะ เป็นผู้ทรงคุณวุฒิ / ผู้บริหารและพัฒนาหลักสูตร / ผู้บรรยายพิเศษ สาขายุทธศาสตร์องค์กร / การจัดการสื่อสาร และ กระบวนการพัฒนาสังคม ในระดับปริญญาโท และปริญญาเอก ให้กับสถาบันการศึกษา ทั้งภาครัฐ – เอกชน หลายแห่ง