

ผู้นำกับการบริหารจัดการทีมจากการทำงานแบบ Face-to-Face เป็นการทำงานแบบ Remote Working
กรณีศึกษา ผู้นำในกลุ่มงานขายและการตลาดในบริษัทเอกชนขนาดใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร
MANAGING & TRANSITIONING FOR TEAM LEADERS FROM FACE-TO-FACE TO REMOTE
WORKING TEAMS: A CASE STUDY OF SALES & MARKETING TEAMS LEAD IN A PRIVATE
ORGANIZATION IN BANGKOK

กุลลดา พันธุ์สังข์ 62500041

กจ.ม.

คณะกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์: ผู้ช่วยศาสตราจารย์พัฒนัชนะ บุญชู, Ph.D., สุเทพ นิ่มสาย, Ph.D.,
รองศาสตราจารย์อติสรา ชรินทร์สาร, D.B.A.

บทคัดย่อ

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาถึงการเปลี่ยนผ่านและความแตกต่างของการบริหารจัดการทีมของผู้นำรวมถึงอุปสรรคที่พบจากการเปลี่ยนรูปแบบการทำงานแบบ Face-to-Face ไปเป็นรูปแบบการทำงานแบบ Remote Working ด้วยการวิจัยเชิงคุณภาพสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้นำในกลุ่มงานขายและการตลาดในบริษัทเอกชนขนาดใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำนวน 30 คน ผลการศึกษาพบว่า ผู้นำสามารถเปลี่ยนผ่านรูปแบบการทำงานได้จากความเชื่อมั่นไว้วางใจในความรับผิดชอบของสมาชิกทีม ความชัดเจนและความสม่ำเสมอในการสื่อสารของผู้นำระดับที่สูง และความพร้อมต่อเทคโนโลยีในการติดต่อสื่อสารทางไกล นอกจากนี้ยังพบว่า ช่องทางการสื่อสารที่ผู้นำใช้ในการวางแผนงาน รับฟังปัญหาและการช่วยเหลือรวมถึงสอนและการพัฒนางานมีความแตกต่างไปจากเดิมด้วยการใช้ช่องทางการสื่อสารทางไกลเข้ามาแทนที่ รวมถึงวิธีการในการรักษารักษาความสัมพันธ์และสร้างบรรยากาศในการทำงานของทีมที่ผู้นำใช้วิธีการพูดคุยเรื่องทีนอกเหนือจากงาน อีกทั้งยังมีความยืดหยุ่นการทำงานและให้ความไว้วางใจต่อทีมเพิ่มมากขึ้น ในส่วนของอุปสรรคที่สำคัญคือการขาดการรับรู้ด้านอารมณ์ความรู้สึกจากการสื่อสารที่ไม่สามารถเห็นถึงการแสดงออกทางอวัจนภาษาได้ส่งผลต่อการบริหารทีมในด้านของการทำงานและการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างทีม ดังนั้นการเปลี่ยนผ่านการบริหารทีมแบบ Remote Working จะต้องใช้วิธีการจัดการความเปลี่ยนแปลงอย่างเป็นขั้นตอนและผู้นำต้องบริหารจัดการทีมในด้านของการทำงานและบริหารความสัมพันธ์กับสมาชิกอย่างต่อเนื่องตามแนวคิดผู้นำตามแนวคิดคิรววมหมู่ (Collective Leadership)

คำสำคัญ: Remote Working/ การบริหารจัดการทีม/ ผู้นำตามแนวคิดคิรววมหมู่/ Collective Leadership/
การบริหารการเปลี่ยนแปลง/ ความไว้วางใจ / การสร้างความสัมพันธ์