

การจัดการทรัพยากรมนุษย์: การสร้างเครือข่ายเพื่อความสำเร็จทางธุรกิจ Human Resources Management: Create a Networking for Business Success

ดร. มนสิชา อินทจักร*

ดร. อภิญญา ตักดาศิริรัตน์**

บทคัดย่อ

ธุรกิจโลกในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง การปรับตัวเพื่อเตรียมความพร้อมและสร้างความแตกต่างจากคู่แข่ง ทั้งยังเป็นปัจจัยที่นำพาองค์กรบรรลุเป้าหมายและนำไปสู่ความสำเร็จ การสร้างเครือข่ายเป็นการเปิดโอกาสให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร รวมทั้งถ่ายทอดประสบการณ์ร่วมกันระหว่างบุคคลทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจในยุคโลกาภิวัตน์ ดังนั้นการพัฒนาศักยภาพการแข่งขันจึงจำเป็นต้องสร้างวัฒนธรรมแห่งการเปลี่ยนแปลงบนฐานความคิดและความเข้าใจที่ถูกต้องอย่างมีเหตุมีผล และสอดคล้องกับความต้องการของตลาด อันจะนำไปสู่ความสำเร็จทางธุรกิจอย่างแท้จริง

คำสำคัญ

การจัดการทรัพยากรมนุษย์ เครือข่าย ความสำเร็จทางธุรกิจ

Abstract

With the rapid changes in the global business, human resource is one of the most important factors in order to promote its competitive advantages. Networking with alliance is significant among borderless industries in this age of globalization. It is a method that enables organization and employees to exchange information such as skills, experiences and knowledge with alliance both inside and outside of their cooperations. Hence, the improvement of competitiveness must be done simultaneously with proper understanding in constructing culture of change that correspond the market demand which will lead to a successful business.

* อาจารย์ประจำสาขาวิชาพัฒนาการท่องเที่ยว คณะพัฒนาการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยแม่โจ้
E-mail: monsichainth@gmail.com

** อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การเป็นผู้ประกอบการ) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น
E-mail: apinya_sak@hotmail.com

Keywords

Human Resources Management, Networking, A Successful Business

บทนำ

กระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกในด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นนับวันยิ่งรุนแรงและรวดเร็วมากขึ้นเรื่อย ๆ โดยผลของการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวส่งผลกระทบต่อการเปลี่ยนทางธุรกิจเป็นอย่างมาก จากเดิมธุรกิจในแต่ละภูมิภาคมีตลาดเป็นของตนเอง มีคู่แข่งเพียงไม่กี่ราย กลายมาเป็นเพียงตลาดเดียว คือ ตลาดโลก คู่แข่งขึ้นมาจากทุกมุมโลก ทำให้ธุรกิจได้รับผลกระทบในแง่บวกและแง่ลบไปตาม ๆ กัน

การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวจึงทำให้ธุรกิจต้องปรับตัวเพื่อความอยู่รอดและเพื่อการแข่งขัน รวมทั้งต้องคำนึงถึงความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงและมีความหลากหลายมากขึ้น ผลกระทบที่ตามมา ก็คือการเปลี่ยนแปลงด้านการบริหาร ทั้งด้านโครงสร้าง รูปแบบ และระบบการบริหารสมัยใหม่ การเปลี่ยนเหล่านี้ส่งผลกระทบต่อทรัพยากรภายในธุรกิจเป็นอย่างมากอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ โดยเฉพาะในช่วงเศรษฐกิจตกต่ำจะเห็นได้ชัดเจนว่าผลกระทบที่เกิดขึ้นกับการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์มีทั้งการลดวันทำงาน การลดเงินเดือน การให้ออก การเลิกจ้าง การปลดออกทั้งจ่ายและไม่จ่ายค่าชดเชย จนเป็นปัญหาสำหรับสังคมในปัจจุบัน เกี่ยวกับการฟ้องร้องด้านแรงงานสัมพันธ์

การจัดการทรัพยากรมนุษย์จึงมีความสำคัญต่อการดำเนินงานในแต่ละองค์กรและทุกประเภทธุรกิจเป็นอย่างมากเนื่องจากมนุษย์เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่า ไม่สามารถใช้เครื่องมือหรือเครื่องจักรมาทดแทนได้ มนุษย์จึงเป็นปัจจัยสำคัญที่จะนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จ เพราะมนุษย์มีสมอง มีความรู้สึกนึกคิด และมีจิตวิญญาณ ฉะนั้นผู้บริหารทุกระดับต้องทำความเข้าใจถึงความต้องการของพนักงานตนเอง การให้เกียรติ และปฏิบัติต่อกันเยี่ยงมนุษย์ ตลอดจนการให้ความสำคัญกับสิทธิเสรีภาพ ความยุติธรรม ความปลอดภัย และคุณภาพชีวิตของพนักงาน โดยเป้าหมายของการจัดการควรเน้นที่การสร้างคุณค่าในการใช้ศักยภาพของมนุษย์ที่จะทำให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ มีความมั่นคง และอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข (Armstrong, 2006) ซึ่งเป็นปรัชญาของธุรกิจในการจัดการบุคลากรเพื่อให้เกิดคุณค่า และสร้างรายได้เปรียบในการแข่งขัน (Critten, 1994, 4) อีกด้วย

การจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ดีจะเป็นแรงผลักดันให้องค์กรมีข้อได้เปรียบในการแข่งขัน และมีความก้าวหน้าอย่างมั่นคงท่ามกลางสภาวะการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มมากขึ้น ดังที่ วิลาวรรณ รพีพิศาล (2554, 1-9) ได้ระบุแนวคิดในการเสริมสร้างสมรรถนะให้แก่องค์กร ดังนี้

1. แนวคิดด้านธุรกิจ เป็นมุมมองที่มุ่งเน้นสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ โอกาสทางตลาด ข้อจำกัดในการแข่งขัน รวมถึงความรู้เชิงวิเคราะห์ด้านการเงิน เทคโนโลยี จุดแข็งจุดอ่อนขององค์กร เพื่อแสวงหากลยุทธ์ที่ดีในการดำเนินธุรกิจให้ก้าวหน้า และสู้คู่แข่งในโอกาสต่างๆ ได้

2. แนวคิดด้านเทคนิคการจัดการทรัพยากรมนุษย์ เป็นแนวคิดที่มุ่งเน้นความรู้ทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ สามารถบริหารกิจกรรมต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพที่สร้างสรรค์โดยเฉพาะในเรื่องของการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การจ้างงาน การฝึกอบรมพัฒนาบุคลากร การประเมินผลการปฏิบัติงาน การจ่ายค่าตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล รวมถึงการพัฒนาระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ตามแนวคิดใหม่

3. แนวคิดด้านการบริหารการเปลี่ยนแปลง เป็นความสามารถในการพัฒนาวิสัยทัศน์ขององค์กร ไปเป็นกลยุทธ์ที่นำไปสู่การบริหารเชิงรุก ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่เหมาะสม เพื่อแก้ปัญหาและสนับสนุนบุคลากร ให้มีความรู้พร้อมที่จะปฏิบัติงานที่ท้าทาย ตลอดจนให้ความสำคัญต่อการจัดสรรทรัพยากรให้เหมาะสมกับงานขององค์กร และสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้มีศักยภาพและสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ได้แก่ 1) ปัจจัยภายในองค์กร (Internal Factors) ได้แก่ สภาพฐานะทางการเงิน การตลาด การผลิต การศึกษา ค้นคว้าวิจัยทรัพยากรมนุษย์ ระบบการบริหารข่าวสารข้อมูล บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบขององค์กร วัฒนธรรม ค่านิยม และระเบียบวินัยข้อปฏิบัติขององค์กร เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และ 2) ปัจจัยภายนอกองค์กร (External Factors) ได้แก่ บทบาทหน้าที่ของรัฐบาล ความก้าวหน้าทางวิทยาการ เทคโนโลยี สภาพการแข่งขันในลักษณะเดียวกัน สถานการณ์ด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และปัจจัยอื่นๆ เช่น ภัยธรรมชาติ ภาวะสงคราม เป็นต้น

การสร้างเครือข่าย

เครือข่ายถือเป็นองค์ประกอบภายนอกองค์กร อันเป็นการรวมตัวของหน่วยต่าง ๆ ในสังคม ในแง่มุมที่หลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นการรวมเป็นเครือข่ายทางธุรกิจ เครือข่ายทางสังคม เครือข่ายการเรียนรู้ หรือเครือข่ายในงานพัฒนา ซึ่งการรวมตัวในเครือข่ายแต่ละประเภทต่างก็มีเหตุผล หรือความจำเป็นในการเชื่อมโยงเป็นเครือข่าย ในแง่มุมที่คล้ายคลึงและแตกต่างกัน ลักษณะและการสร้างเครือข่าย มีลักษณะที่สำคัญ คือ การประกอบด้วยบุคคล กลุ่ม หรือองค์กรที่รวมกันเป็นเครือข่าย มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน โดยมีวัตถุประสงค์หรือเป้าหมาย มีการดำเนินงานหรือกิจกรรมร่วมกัน และมีความเป็นอิสระต่อกัน (ทวีศักดิ์ นพเกษร, 2542, 28) สำหรับเหตุผลของแต่ละองค์กร มีวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของตนเองอยู่ก่อนแล้ว การเข้ามาร่วมเครือข่ายอาจเป็นการร่วมเพียงบางส่วนเท่านั้น หากประสบความสำเร็จแล้วก็อาจสลายตัวได้ ซึ่งการที่ปัจเจกบุคคลหรือสถาบันมารวมกันเป็นกลุ่มนั้น สิ่งสำคัญคือ ความสนใจในเรื่องหนึ่งร่วมกัน มีลักษณะเพียงการทำงานร่วมกัน และมีการติดต่อสื่อสารเพื่อร่วมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ดังนั้นการรวมตัวกันเป็นเครือข่ายในภาคธุรกิจ จึงเป็นการประสานผลประโยชน์ที่ลงตัวในภาวะที่มีการแข่งขันสูงและดำเนินการภายใต้การรักษาสภาพประโยชน์ในทางธุรกิจของทุกฝ่ายให้เพิ่มพูนได้เป็นอย่างดี

ในการสร้างหรือสนับสนุนการรวมตัวเป็นเครือข่ายต้องอาศัยเทคนิค กระบวนการ และวิธีการในการเสริมสร้างและพัฒนาเครือข่าย อีกทั้งยังเป็นปัจจัยหนึ่งที่เสริมสร้างกลุ่มเครือข่ายให้มีความต่อเนื่อง และสามารถนำมาประยุกต์ได้อย่างเหมาะสม ดังนี้ (ปรีชาติ วลัยเสถียร, พระมหาสุทิตย์ อบอุ่น และสหทัยา วิเศษ, 2546, 482)

ขั้นตอนที่ 1 การตระหนักถึงความจำเป็นในการสร้างเครือข่าย ผู้ปฏิบัติงานหรือฝ่ายจัดการ ควรตระหนักถึงความจำเป็นในการสร้างเครือข่าย เพื่อให้ทำงานบรรลุเป้าหมาย รวมทั้งพิจารณาองค์กรต่าง ๆ ดังนี้ คือ เครือข่ายระหว่างองค์กร ประโยชน์ที่จะได้รับและสิ่งที่เสียประโยชน์ และระยะเวลาในการเข้าร่วมเป็นเครือข่าย

ขั้นตอนที่ 2 การติดต่อกับองค์กรที่จะเป็นสมาชิกหรือภาคีสมาชิก การรวมเป็นเครือข่ายจะเกิดขึ้นเมื่อองค์กรมีความต้องการเหมือนกัน ในการทำกิจกรรมตอบสนองความต้องการเหมือนกัน ดังนั้นสิ่งที่ควรให้ความสำคัญ คือ การสร้างความคุ้นเคย และการยอมรับ รวมทั้งความไว้วางใจระหว่างกัน เป็นขั้นตอนของการปลูกจิตสำนึก มีการให้ข้อมูล การแลกเปลี่ยนข้อมูล และกระตุ้นให้เกิดการแก้ปัญหาร่วมกัน

ขั้นตอนที่ 3 การสร้างพันธมิตรและทำข้อตกลงในการทำกิจกรรมร่วมกันเพื่อตอบสนองความต้องการหรือแก้ปัญหาของกลุ่มองค์กรซึ่งต้องมีความรู้เพียงพอที่จะทำกิจกรรมได้ ดังนั้น ควรมีการแลกเปลี่ยนความรู้ภายในกลุ่ม หรือแลกเปลี่ยนกับองค์กรนอกกลุ่ม เช่น ศึกษาดูงาน เชิญวิทยากรมาถ่ายทอดเพิ่มพูนความรู้

ขั้นตอนที่ 4 การพัฒนาความสัมพันธ์ในการบริหารจัดการกลุ่มนั้นจะเริ่มต้นด้วยการกำหนดวัตถุประสงค์ของกลุ่ม การกำหนดกิจกรรม กำหนดข้อตกลงในการทำงาน บทบาทของสมาชิก รวมทั้งสิทธิและหน้าที่ของหัวหน้ากลุ่ม เป็นต้น

ขั้นตอนที่ 5 การเรียนรู้ร่วมกันเกิดขึ้นจากการที่องค์กรเครือข่ายรู้สึกว่าคุณค่าที่ได้รับประโยชน์ในการเข้าเป็นเครือข่าย ความสัมพันธ์ของเครือข่ายจะแน่นแฟ้นขึ้นพร้อมกับการเรียนรู้ร่วมกัน ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการทำงานของฝ่ายปฏิบัติการ และยังเป็นประโยชน์ต่อการสร้างความสัมพันธ์ที่นำไปสู่การขยายตัวของกิจกรรม หรือการขยายกลุ่มตามพื้นที่ หรือตามลักษณะกิจกรรม

สำหรับปัจจัยที่ทำให้เครือข่ายสามารถประสบความสำเร็จ มีดังนี้ (ธนา ประมุขกุล, 2547)

1. ด้านความจริงใจและความซื่อสัตย์ในการทำงานของเครือข่าย เน้นการประสานงานในแนวราบ ไม่เน้นการบังคับสั่งการ ดังนั้นสมาชิกจึงต้องเข้ามาด้วยความสมัครใจ และต้องมีความซื่อสัตย์ มีความจริงใจในการทำงาน โดยเห็นประโยชน์ร่วมกัน

2. ด้านการจัดการ ถือเป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญของความสำเร็จขององค์กรเสมอ สำหรับการจัดการเครือข่าย ต้องมีความยืดหยุ่นในการจัดการให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งเครือข่ายต้องติดต่อประสานงานกับกลุ่มองค์กรภายนอกอื่นๆ ที่อยู่นอกเหนือจากการจัดการของเครือข่าย

3. ด้านการสื่อสาร เป็นตัวกลางที่ทำให้เครือข่ายสามารถเชื่อมโยงติดต่อถึงกันได้ ซึ่งการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในเครือข่าย จะต้องมียุทธศาสตร์หลากหลายช่องทาง เชื่อมโยงระหว่างสมาชิกกันเองได้โดยอิสระ คล่องตัว เพื่อเปิดโอกาสให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารกันให้มากที่สุด

4. ด้านความเป็นประชาธิปไตย ด้วยความที่สมาชิกทุกคนในเครือข่าย มีอิสระทางความคิด ย่อมมีความหลากหลาย และแตกต่างกันของความคิดที่แสดงออกมา ดังนั้น การอยู่ร่วมกันของเครือข่ายต้องมีการให้เกียรติ ยอมรับความคิดเห็นของกันและกัน ถือเป็นการเปิดโอกาสให้สมาชิกทั้งหลาย ได้เห็นทางเลือกอื่นๆ ที่นอกเหนือไปจากที่ตนคิดเห็นตามประสบการณ์ที่จำกัดของแต่ละบุคคล และเมื่อได้เกิดปฏิสัมพันธ์ทางความคิดระหว่างกันแล้ว จุดดี จุดด้อย ของแต่ละทางเลือก ที่มีการวิเคราะห์อย่างเป็นเหตุเป็นผล เพื่อให้ได้ข้อสรุปที่สามารถนำมาเป็นทางเลือกที่เหมาะสมที่สุดบนพื้นฐานการยอมรับของสมาชิกโดยรวม

สรุป

การจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้มีความสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมภายนอกที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็นสภาพเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การแข่งขันขององค์กร อีกทั้งยังสามารถตอบสนองต่อกลยุทธ์และเป้าหมาย รวมทั้งจะต้องสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมภายในองค์กร เช่น วัฒนธรรมและค่านิยมของคนในองค์กร โครงสร้างองค์กรและกระบวนการบริหารจัดการ พฤติกรรม ความรู้ และทักษะของบุคลากร รวมถึงเทคโนโลยีที่ทันสมัย ส่งผลให้องค์กรพัฒนาความสามารถและก้าวทันต่อความเปลี่ยนแปลง เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน

ได้อย่างยั่งยืน ในการดำเนินธุรกิจนั้น กระบวนการทำงานและสร้างเครือข่ายเป็นปัจจัยสำคัญที่สนับสนุนและส่งเสริมให้ธุรกิจมีพลังในการพัฒนาอย่างสร้างสรรค์ อันเป็นเป้าหมายหลักของการพัฒนาธุรกิจให้ประสบความสำเร็จ ทั้งนี้ธุรกิจต้องสร้างระบบการดำเนินงานร่วมกับภาคีที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างเครือข่ายการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบร่วมกัน การสร้างเครือข่ายจะเป็นการเปิดโอกาสให้บุคคลและองค์กรได้แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร รวมทั้งบทเรียนและประสบการณ์กับบุคคลหรือองค์กรที่อยู่นอกหน่วยงาน ลดความซ้ำซ้อนในการทำงาน ให้ความร่วมมือและทำงานในลักษณะที่เอื้อประโยชน์ซึ่งกันและกันเสมือนการเปิดประตูสู่โลกภายนอก โดยการจัดกิจกรรมระหว่างเครือข่ายองค์กรนั้นจำต้องอาศัยการปฏิสัมพันธ์และกำหนดข้อตกลงร่วมกันซึ่งเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมาก รวมทั้งความเชื่อและศรัทธาต่อกันจะนำไปสู่การร่วมทำกิจกรรม เกิดความเชื่อมโยงทางธุรกิจ สามารถสร้างมูลค่าเพิ่มในเชิงธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง

เอกสารอ้างอิง

- ทวีศักดิ์ นพเกษร. (2542). **วิกฤติสังคมไทย 2540 กับบทบาทวิทยากรกระบวนการ เล่มที่ 1**. กรุงเทพฯ: สำนักกองทุนเพื่อสังคม ธนาคารออมสิน.
- ธนา ประมุขกุล. (2547). **ความหมายของเครือข่าย**. สืบค้นเมื่อ 8 มกราคม 2558, จาก <http://www.anamai.moph.go.th/advisor/243/24313.html>.
- ปาริชาติ วลัยเสถียร พระมหาสุทิตย์ อบอูน และ สหทัยา วิเศษ. (2546). **กระบวนการและเทคนิคการทำงานของนักพัฒนา**. กรุงเทพฯ: อูษาการพิมพ์.
- วิลาวรรณ รพีพิศาล. (2554). **ความรู้พื้นฐานในการบริหารทรัพยากรมนุษย์มนุษย์**. กรุงเทพฯ: วิจิตรหัตถกร.
- Armstrong, M. (2006). *A Handbook of Human Resource Management Practice*. (10th ed.). London: Kogan Page.
- Critten, P. (1994). *Human Resource Management in the Leisure Industry*, Essex: Longman Group.