

การพัฒนาศักยภาพองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพองค์กรธุรกิจบริการ Organizational Potential Development to Increase the Efficiency of Service Business Organizations

ณัฐวัฒน์ ภควันฉัตร¹ กฤติยา อิศวเรศตระกูล²
Natthawat Pakawanchat, Kitiya issavarestagul

บทคัดย่อ (Abstract)

บทความนี้กล่าวถึงศักยภาพขององค์กรเป็นเรื่องที่สำคัญมากในการที่จะไปแข่งขันกับคู่แข่งทางธุรกิจ ยิ่งเป็นคู่แข่งที่อยู่ในรูปบริษัทใหญ่ ๆ ที่มีเงินทุนมากกว่ากิจการวิสาหกิจชุมชน ยิ่งน่ากลัวมาก เพราะบริษัทเหล่านี้ทำงานกันเป็นคณะกรรมการ ที่มีกระบวนการตัดสินใจแม่นยำมาก ทำงานกันอย่างมีระบบ มียุทธศาสตร์ที่รองรับแนวความคิดใหม่ ๆ ได้อย่างไม่มีปัญหา ดังนั้นประเด็นหรือมุมมองในแง่การพัฒนาศักยภาพขององค์กร จึงเป็นเรื่องที่สำคัญ ในยุคการค้าเสรี หรือการค้าที่ไร้พรมแดน ในยุคการสมัยใหม่ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เป็นจุดแข็งที่องค์กรสมัยใหม่ต้องเห็นความสำคัญ และนำมาปฏิบัติได้จริง กับเหตุการณ์การค้าหรือการบริหารธุรกิจจริง การพัฒนาองค์กรภายในเป็นเรื่องที่จะมองข้ามไม่ได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ที่เป็นเจ้าของกิจการ ดังนั้นการจัดการองค์ความรู้ ภายในองค์กร ต้องจัดทำอย่างมีระบบและระเบียบ เพื่อดำรงทุนทางปัญญาของกิจการที่สามารถจะเปลี่ยนแปลง เป็นทรัพย์สินได้ในอนาคต ซึ่งทำให้มองเห็นความเป็นไปได้เชิงธุรกิจในการวางแผนยุทธศาสตร์ทางการค้าได้อย่างแม่นยำโดยการเข้าอบรม การศึกษาต่อ และการค้นคว้าวิจัยและพัฒนาสินค้า การบริหารจัดการ และการดำเนินแผนการตลาด อยู่ตลอดเวลาอย่างสม่ำเสมอ จึงเป็นเรื่องที่หลีกเลี่ยงไม่ได้

คำสำคัญ (Keywords): การพัฒนาศักยภาพองค์กร; ประสิทธิภาพ; องค์กรธุรกิจบริการ

Abstract

This article discusses the potential of an organization as it is very important to compete with business competitors. The more competitors are in the form of large companies with more capital than community enterprises. even more scary Because these companies work together as a committee. with a very precise decision-making process work together systematically There is a strategy that supports new ideas

Received: 2022-08-11 Revised: 2022-09-21 Accepted: 2022-09-25

¹ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น Graduate School Western University. Corresponding Author e-mail: selaphum.academic@gmail.com

² บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น Graduate School Western University

without problems, so issues or perspectives in terms of developing the potential of the organization. Therefore it is important in the free trade era or trade without borders in this modern era human resource development It is a strength that modern organizations must recognize. and put it into practice with real trading events or business administration Internal organization development is something that cannot be overlooked. Especially those who own the business, therefore, knowledge management within the organization must be organized in a systematic and orderly manner. to maintain intellectual capital of the business that can be changed can be an asset in the future This makes it possible to see the business feasibility of planning a trade strategy accurately by attending training, further education, and research and product development. management and implementing marketing plans at all times consistently It is therefore inevitable.

คำสำคัญ (Keywords): Organizational Potential Development; Efficiency; Service Business Organizations

บทนำ (Introduction)

ศักยภาพ หมายถึง การรู้จักตัวเองว่ากำลังทำอะไรอยู่ และสิ่งที่ทำอยู่นั้นถูกต้องหรือไม่ จงคิดดี ทำอะไรอย่างมีสติ และนำสิ่งที่มีอยู่เหล่านี้มาสร้างด้วยตนเองให้นำไปสู่ความสำเร็จ (เศียรเศวต, 2532) ภาวะแฝง อำนาจหรือคุณสมบัติที่แฝงอยู่ในสิ่งต่างๆ อาจทำให้พัฒนาหรือให้ปรากฏ เป็นสิ่งที่ประจักษ์ได้ เช่น เขามีศักยภาพในการทำงานสูง น้ำตกขนาดใหญ่มีศักยภาพในการให้พลังงานได้มาก” (ราชบัณฑิตยสถาน, 2546) โดยที่กลุ่มของความรู้ความสามารถ ทักษะ พฤติกรรม และค่านิยม ที่ส่งผลต่อการทำงานใดงานหนึ่ง ให้ประสบความสำเร็จ (ธารพรรษ สัตยารักษ์, 2548) และยังหมายถึง ระบบการสร้างแรงจูงใจ การตั้งเป้าหมายที่ทำและพัฒนาตนเองให้ไปสู่พฤติกรรมที่เหมาะสมและลงมือปฏิบัติจนบรรลุถึงจุดหมาย เป็นทั้งความพร้อม และความสามารถในการลงมือปฏิบัติจนบรรลุถึงจุดหมาย เป็นการเพิ่มพูนความเชื่อมั่นในตนเอง และปูลาดเส้นทางไปสู่ความสำเร็จในอนาคต” (นภดล เวชสวัสดิ์, 2533) และการเข้าใจในตนเอง รู้ตนเอง ว่าตอนนี้เราทำอะไรอยู่ มีอะไรบกพร่องบ้าง สำนวญตัวเองให้ถี่ถ้วน ปรับปรุงแก้ไขพัฒนาไปสู่จุดหมาย” (สมิต อาชนิจกุล, 2544)

สรุปได้ว่าศักยภาพ เป็นพลังที่สะสมอยู่ในสมองของมนุษย์ เกิดขึ้นโดยการกระตุ้นจากสิ่งแวดล้อม สะสม พัฒนา เชื่อมโยงเส้นใยประสาทเป็นประสบการณ์แห่งการเรียนรู้ ศักยภาพของมนุษย์จะแสดงออกในลักษณะความสามารถ ซึ่งจะมีมากขึ้นเรื่อยๆ กับการกระตุ้นจากสิ่งแวดล้อมอย่างเป็นระบบ และการพัฒนาศักยภาพคือ ความพร้อมความสามารถในการพัฒนาตนเองไปสู่พฤติกรรมที่เหมาะสมและลงมือปฏิบัติให้บรรลุจุดหมาย รวมทั้งได้เข้าใจในตนเอง สำนวญตัวเองเพื่อปรับปรุงแก้ไข พัฒนาตนเองให้ไปสู่จุดหมาย

ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับองค์กรธุรกิจ

ความรู้ทางธุรกิจเป็นความเข้าใจขอบเขตความหมายประเภท และรูปแบบการให้บริการทางธุรกิจ ซึ่งมีนักวิชาการอธิบายความรู้ไว้หลากหลาย คือกลุ่มบุคคล กลุ่มหนึ่งซึ่งรวมกันดำเนินการร่วมกัน อย่างมีระเบียบ เพื่อให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดขึ้น (สมพงษ์ เกษมสิน, 2539)

1. ความหมายของธุรกิจ

ธุรกิจ (Business) หมายถึง การกระทำกิจกรรมของมนุษย์อย่างต่อเนื่องเกี่ยวกับการผลิต การจำหน่าย การซื้อขายแลกเปลี่ยน และการให้บริการโดยมุ่งหวังผลกำไรเป็นสิ่งที่ตอบแทน และมีความเสี่ยงต่อการขาดทุน

ธุรกิจ (Business) หมายถึง การจัดการที่มีซึ่งสินค้าหรือบริการ ให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้า และหวังกำไรเป็นผลตอบแทน โดยบุคคลใดบุคคลหนึ่ง กลุ่มบุคคลหรือนิติบุคคลที่ทำงานหรือร่วมมือกันทำงานในการผลิต การจำหน่าย การแลกเปลี่ยนสินค้าหรือบริการต่างๆ ด้วยการสร้างสรรค์ เพื่อตนเองหรือสังคม โดยมุ่งหวังกำไรเป็นสิ่งที่ตอบแทน

องค์กรธุรกิจ (Business Organization) จึงหมายถึง องค์กรที่มีการรวมกลุ่มของบุคคลตั้งแต่ 2 คน ขึ้นไป เพื่อดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจ การรวมตัวเป็นองค์กร แบ่งออกเป็นได้ 2 ประเภท คือ

1. องค์กรที่มีได้แสวงหากำไร เป็นการรวมกลุ่มกันทำงานเพื่อสาธารณกุศลต่าง ๆ โดยไม่หวังผลกำไรตอบแทน สมาชิกแต่ละคนในองค์กรมีเป้าหมายเดียวกัน เช่น องค์กรทางการกุศลต่าง ๆ มูลนิธิป่อเต็กตึ๊ง สมาคมผู้ปกครองและครู มูลนิธิเพื่อนพึ่ง (ภา) ยามยาก เป็นต้น

2. องค์กรที่แสวงหากำไร เช่น องค์กรทางธุรกิจต่าง ๆ แบ่งออกเป็น 6 ประเภท คือ 1) กิจการเจ้าของคนเดียว 2) กิจการห้างหุ้นส่วน 3) บริษัทจำกัด 4) สหกรณ์ 5) แพรนไชส์ 6) รัฐวิสาหกิจ

การประกอบธุรกิจต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นธุรกิจประเภทใดก็ตาม สิ่งที่มีผู้ประกอบการธุรกิจต้องการคือ กำไรแน่นอนนอกเหนือจากกำไรแล้ว ยังมีสิ่งอื่นอีกที่ธุรกิจจะต้องคำนึงถึง เช่น ความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค ความรับผิดชอบต่อสังคม ความรับผิดชอบต่อลูกจ้างพนักงาน ฯลฯ

2. วัตถุประสงค์ของธุรกิจ (Business Goals) ที่สำคัญมีดังนี้

1. เพื่อความมั่นคงของกิจการ เมื่อธุรกิจเริ่มดำเนินการขึ้น เจ้าของธุรกิจก็มีความประสงค์จะผลิตสินค้า หรือบริการเพื่อสนองความต้องการของผู้บริโภคต่อไปอย่างต่อเนื่องโดยไม่มีที่สิ้นสุด

2. เพื่อความเจริญเติบโตของธุรกิจนอกจากความมั่นคงของกิจการแล้ว ธุรกิจยังต้องการที่จะเจริญเติบโตขึ้นเรื่อย ๆ โดยการขยายกิจการให้ใหญ่ขึ้น มีสาขาเพิ่มขึ้น มีพนักงานเพิ่มขึ้นเพื่อให้เกิดความมั่นคงทั้งทางการเงินและฐานะทางสังคม

3. เพื่อผลประโยชน์หรือกำไร สิ่งซึ่งใจให้เจ้าของธุรกิจดำเนินธุรกิจต่อไป คือ กำไร ถ้าธุรกิจไม่มีกำไรกิจการนั้นก็ไม่สามารถดำเนินต่อไปได้ การที่ธุรกิจจะมีกำไรได้นั้นคือ ต้องจำหน่ายสินค้าหรือได้รับค่าบริการในราคาสูงกว่าค่าใช้จ่าย หรือต้นทุนที่ได้เสียไปในการผลิตสินค้าหรือบริการนั้น

4. เพื่อความรับผิดชอบต่อสังคม การดำเนินธุรกิจจะต้องคำนึงถึงจริยธรรมอันดีงามของสังคมด้วย ธุรกิจจะต้องไม่ดำเนินการที่ขัดต่อกฎหมายหรือขัดต่อประเพณี ศีลธรรมอันดีงามของสังคม ธุรกิจจะต้องคำนึงถึงผู้บริโภค คำนึงถึงสภาพแวดล้อมต้องช่วยพัฒนาชีวิตและความเป็นอยู่ของสังคมให้ดีขึ้น เช่น การไม่ปล่อยน้ำเสียลงในแม่น้ำลำคลอง การไม่ผลิตสินค้าที่มีสารพิษตกค้าง การไม่ตัดไม้ทำลายป่า การไม่ก่อให้เกิดมลพิษ ฯลฯ

การแบ่งประเภทของธุรกิจตามลักษณะของกิจกรรมที่ธุรกิจกระทำ แบ่งออกได้ ดังนี้

1. ธุรกิจการเกษตร (Agriculture) การประกอบธุรกิจการเกษตร ได้แก่ การทำนา การทำไร่ การทำสวน การทำป่าไม้ การทำปศุสัตว์ ฯลฯ

2. ธุรกิจอุตสาหกรรม (Manufacturing) การประกอบธุรกิจอุตสาหกรรม ได้แก่ ธุรกิจผลิตสินค้าเพื่ออุปโภค

3. ธุรกิจเหมืองแร่ (Mineral) การประกอบธุรกิจเหมืองแร่ ได้แก่ การทำเหมืองแร่ชนิดต่าง ๆ การขุดเจาะถ่านหิน การขุดเจาะนำทรัพยากรธรรมชาติต่าง ๆ มาใช้

4. ธุรกิจการค้าพาณิชย์ (Commercial) เป็นธุรกิจที่ทำหน้าที่กระจายสินค้าที่ผลิตจากอุตสาหกรรมต่าง ๆ ไปสู่ผู้บริโภค ทำให้ผู้บริโภคได้อุปโภคบริโภคสินค้าตามความต้องการ ได้แก่ ธุรกิจพ่อค้าคนกลาง ผู้ค้าส่ง ผู้ค้าปลีก ตัวแทนจำหน่ายสินค้าต่าง ๆ

5. ธุรกิจการก่อสร้าง (Construction) เป็นธุรกิจที่ทำหน้าที่ในการนำวัสดุต่าง ๆ ได้แก่ อิฐ หิน ปูน ทราย มาใช้ในการก่อสร้าง เช่น การสร้างถนน สร้างอาคาร สร้างเขื่อน ก่อสร้างโรงพยาบาล เป็นต้น

6. ธุรกิจการเงิน (Finance) เป็นธุรกิจที่ทำหน้าที่ส่งเสริมให้ธุรกิจอื่นทำงานได้คล่องตัวขึ้น เนื่องจากการทำธุรกิจจะต้องเริ่มจากการลงทุน ซึ่งต้องใช้เงินในการลงทุน เช่น นำมาซื้อที่ดิน ปลุกสร้างอาคาร จ้างคนงาน ซื้อวัตถุดิบ ซื้อเครื่องจักร ฯลฯ ซึ่งถือว่าธุรกิจการเงินเป็นแหล่งที่ธุรกิจอื่นสามารถติดต่อในการจัดหาทุนได้ นอกจากนั้นในการสั่งซื้อสินค้าจากต่างประเทศหรือส่งสินค้าไปขายต่างประเทศ ธุรกิจการเงินจะทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการติดต่อซื้อขายชำระเงินระหว่างกัน ธุรกิจที่จัดเป็นธุรกิจการเงิน ได้แก่ ธุรกิจประเภทธนาคาร บริษัทประกันภัย บริษัทการเงิน

7. ธุรกิจให้บริการ (Service) เป็นธุรกิจที่อำนวยความสะดวกสบายให้แก่ผู้บริโภค ได้แก่ ธุรกิจการขนส่ง ธุรกิจการสื่อสาร ธุรกิจการท่องเที่ยว ธุรกิจการโรงแรม ฯลฯ

8. ธุรกิจอื่น ๆ เป็นธุรกิจที่นอกเหนือจากธุรกิจประเภทที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ได้แก่ ผู้ประกอบธุรกิจ อาชีพอิสระต่าง ๆ เช่น วิศวกร แพทย์ สถาปนิก ช่างฝีมือ ประติมากรรม

หลักการให้บริการ

การบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ดังนั้น ผู้ที่จะให้บริการ จึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถจะอำนวยความสะดวก และทำตนเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม มีความสุข

กุลธณ ธนาพงศ์ธร ได้ชี้ให้เห็นถึงหลักการให้บริการที่สำคัญ มี 5 ประการ คือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้ว นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์ และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติกร

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้า และเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดกลุ่มบุคคลหนึ่งในลักษณะต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้บริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างความยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการ หรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป (กุลธนะ ธนาพงศ์ธร, 2530)

การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นกับการเข้าถึงบริการซึ่ง ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการดังนี้

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่ กับความต้องการของการรับบริการ

2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งและการเดินทาง

3. ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่า ให้ความสะดวก และมีสิ่งอำนวยความสะดวก

4. ความสามารถของผู้รับบริการ ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

5. การยอมรับคุณภาพบริการ (Acceptability) ซึ่งในการนี้จะรวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการบริการสามารถสรุปได้ว่าการบริการเป็น กระบวนการในการปฏิบัติเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการ ให้เกิดความพึงพอใจ จากการได้รับการปฏิบัติที่เท่าเทียมกัน รวดเร็ว ถูกต้อง ต่อเนื่องในการได้รับการปฏิบัติและเพียงพอต่อความต้องการ รวมทั้งได้รับการปฏิบัติที่มีความคืบหน้ามากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

การพัฒนาองค์กรที่มีประสิทธิภาพสูง

การพัฒนาองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนให้ประสบความสำเร็จและพัฒนาองค์กรไปสู่ความเป็นเลิศ มีรายละเอียดดังนี้

องค์กรที่มีผลการดำเนินงานเป็นเลิศ (High Performance Organization : HPO) หมายถึง องค์กรที่มีสมรรถนะในการบริหารจัดการ มีศักยภาพในการดำเนินธุรกิจบริการและผลผลิต

ขององค์กรมีคุณภาพและมาตรฐาน สนองความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือผู้บริโภคตามเกณฑ์ของเซนเทล (Sentell, 1994) องค์กรที่เป็นเลิศจะประกอบด้วย

1. การมุ่งเน้นลูกค้าและผลการดำเนินงาน (Customer focus and performance) ผู้รับบริการคือลูกค้าภายนอกขององค์กรที่มีผลต่อความอยู่รอดขององค์กร หากการดำเนินพันธกิจขององค์กรใดปราศจากผู้รับบริการ องค์กรนั้นๆ ย่อมต้องปิดกิจการ ดังนั้นการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการจึงมีความจำเป็นในการดำเนินพันธกิจขององค์กรบริการสุขภาพ โดยให้การรักษายาบาลที่สนองความพึงพอใจของผู้รับบริการยึดปรัชญา “ผู้รับบริการทุกคนได้รับบริการรักษายาบาลเหมือนบิดา มารดา ครอบครัวและพี่น้อง” ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการมีความภักดี (Loyalty) หากผู้รับบริการมีความภักดีต่อองค์กร ย่อมเพิ่มประสิทธิผลการดำเนินงานขององค์กร

2. การจัดการกระบวนการ (Process management) ผลการดำเนินการขององค์กรเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จขององค์กร ส่วนแนวทางสำคัญที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของผลการดำเนินงานคือการจัดการกระบวนการ (Process management) กระบวนการหมายถึง กิจกรรมการบริหารที่นำทรัพยากรซึ่งเป็นปัจจัยนำเข้า (input) มาใช้ประโยชน์เพื่อให้ได้ผลผลิต (Output) หากกระบวนการจัดการมีประสิทธิภาพ ย่อมทำให้ผลผลิตมีคุณภาพ ดังคำกล่าวที่ว่า “Effective process lead to best quality products” ด้วยเหตุนี้หลักการบริหารคุณภาพสมัยใหม่จึงให้ความสำคัญกับการจัดการกระบวนการ โดยเน้นการควบคุมกระบวนการ (process control) มากกว่าการควบคุมผลผลิต (product control) และคิดค้นกระบวนการใหม่ๆ ที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของผลการดำเนินงาน

3. ภาวะผู้นำ (Leadership) ผู้บริหารทุกระดับมีบทบาทและหน้าที่พัฒนาองค์กรให้มีศักยภาพในการแข่งขัน และปรับเปลี่ยนองค์กรให้สอดคล้องกับความก้าวหน้าของวิทยาการ การพัฒนาองค์กรให้ก้าวสู่องค์กรที่มีผลการดำเนินงานเป็นเลิศ ผู้บริหารจำเป็นต้องมีภาวะผู้นำและจากแนวคิดการบริหารคุณภาพโดยรวม บุคลากรในทีมต่างพัฒนาตนสู่ภาวะการณเป็นผู้นำตนเอง เพื่อการเป็นทีมขึ้นนำตนเองให้สามารถร่วมกันทำงานและได้ผลผลิตที่มีคุณภาพ

4. ระบบและโครงสร้าง (System and structure) ระบบและโครงสร้างองค์กรเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กร หากองค์กรมีการออกแบบโครงสร้างองค์กรที่ดี มีลักษณะกระจายอำนาจ มีระบบการสื่อสารความและการประสานงานที่ดี ย่อมทำให้องค์กรมีศักยภาพในการแข่งขัน นอกจากนี้โครงสร้างองค์กรที่ดีต้องมีความเป็นพลวัต โดยมีการปรับโครงสร้างองค์กร ให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมภายในขององค์กร และบริบทสังคมในแต่ละยุคสมัย จากผลการวิจัยพบว่า องค์กรที่มีโครงสร้างสลับซับซ้อนและบริหารแบบรวบอำนาจ มีความสัมพันธ์ทางลบกับประสิทธิผลองค์กร

5. บุคลากรในองค์กร (people) ทีมบุคลากรที่ให้บริการลูกค้าซึ่งเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่า หากบุคลากรได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจให้มีความรู้และมีทักษะในการปฏิบัติงานมีศิลปะและมีความสามารถในการทำงานเป็นทีมย่อมทำให้การบริการมีคุณภาพ (มาลินี จรูญธรรม, 2553)

Ken Blanchard เป็นนักคิด นักพูดและนักเขียนทางด้านการบริหารและภาวะผู้นำชื่อดังเขียนหนังสือชื่อ Leading at a Higher Level ซึ่งเป็นหนังสือที่เขียนตามแนวคิดของการ

เริ่มต้นเพื่อให้เป็น High Performance Organization (HPO) นั้น องค์กรควรจะต้องเริ่มต้นจากการตั้งเป้าหมายเพื่อให้บรรลุ Three Bottom Lines หรือเป้าหมายใน 3 ด้าน คือ 1) Provider of Choice ด้วยวิธีการที่องค์กรจะต้องหาทางเปลี่ยนลูกค้าให้เป็นทูตหรือเชียร์ลีดเดอร์สำหรับองค์กรให้ได้ เรื่องของความผูกพันกลายเป็นสิ่งที่สำคัญที่จะทำให้ลูกค้าภักดีและผูกพันต่อองค์กรได้นั้น สินค้าและการให้บริการจะต้องเหนือกว่าความคาดหวังและเหนือกว่าคู่แข่ง 2) Employer of Choice เป็นวิธีการที่องค์กรต่างๆ ต้องรักษาเพื่อป้องกันการแย่งชิงบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถให้อยู่กับองค์กรให้นานที่สุด ด้วยองค์ประกอบที่ดีคือ ผลตอบแทนและให้โอกาสในการเติบโตได้รับการยกย่องเห็นคุณค่าการยอมรับว่าตนเองนั้นสามารถก่อให้เกิดความแตกต่าง และ 3) Investment of Choice ประโยชน์ที่เป็นทางเลือกแรกของนักลงทุนด้วยวิธีการที่จะทำอย่างไร องค์กรถึงจะสามารถดึงดูดนักลงทุนให้มาลงทุนในองค์กร เพื่อเพิ่มทรัพยากรในการขยายกิจการต่อไปได้ แต่การที่จะให้ใครนำเงินมาลงทุนนั้น องค์กรก็ต้องทำให้ผู้ลงทุนสามารถเกิดความเชื่อมั่นได้ว่าผลการดำเนินงานขององค์กรจะออกมาดีในระยะยาวก็คือการเป็นแนวทางสำหรับผู้ดำเนินการขับเคลื่อนและนำพาองค์กรของตนเองสู่ความเป็นองค์กรที่เป็นเลิศและยังหมายรวมถึงปัจจัยในการขับเคลื่อนให้องค์กรก้าวไปสู่องค์กรสมรรถนะสูง (High Performance Organization : HPO) ประกอบด้วย 1) การมียุทธศาสตร์ที่ดี 2) ความสามารถในการแปลงยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติ 3) ชีตสมรรถนะของบุคลากรในองค์กรที่เหมาะสมและสอดคล้องกับการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ 4) โครงสร้างในองค์กรและกระบวนการทำงานที่เหมาะสมกับยุทธศาสตร์ 5) ค่านิยมวัฒนธรรมองค์กรที่สอดคล้องเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ 6) ข้อมูลความรู้ต่างๆที่ใช้ในการตัดสินใจ 7) Performance Management เรื่องของตัวชี้วัด โดยเชื่อมโยงผลงานไปถึงผลตอบแทน แรงจูงใจ และ 8) Leadership การเชื่อมโยงเครื่องมือบริหารคุณภาพสู่องค์กรที่เป็นเลิศ หรือเทคนิคต่างๆมาใช้ในการบริหารจะต้องเลือกใช้ให้ถูกวิธีและถูกกระบวนการ ซึ่งสอดคล้องกับการพัฒนาองค์กรสู่ High Performance Organization (HPO) องค์กรที่เป็นเลิศเป็นเป้าหมายของทุกองค์กรทั่วโลกที่หมายถึง องค์กรที่มีขีดความสามารถในการแข่งขันและสามารถส่งมอบสินค้าหรือตอบสนองความต้องการของลูกค้า ประชาชนได้อย่างยั่งยืน

ดังนั้นผู้บริหารระดับสูงในฐานะผู้นำองค์กรจึงมีผลต่อความสำเร็จเป็นอย่างยิ่งในการเปลี่ยนแปลงเป็นองค์กรที่เป็นเลิศนั้นต้องตระหนักถึงการบริหารอย่างมีคุณภาพทั่วทั้งองค์กรด้วย

บทสรุป (Conclusion)

ทรัพยากรมนุษย์สามารถช่วยให้องค์กรอ้างความได้เปรียบทางการแข่งขันได้อย่างยั่งยืน ทั้งนี้เพราะในบรรดาทรัพยากรการบริการ (Administrative Resources) หรือ 4 M's อันประกอบด้วย คน (Man) เงิน (Money) วัสดุอุปกรณ์ (Material) และการจัดการ (Management) คนเป็นทรัพยากรการบริการที่มีคุณค่ามากที่สุด มีทักษะและการศึกษามากมายที่แสดงให้เห็นว่าคนเป็นทรัพยากรสำคัญซึ่งจะส่งผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์กร ทั้งยังเป็นที่มาของความได้เปรียบทางการแข่งขันอย่างยั่งยืนขององค์กรอีกด้วย สอดคล้องกับคำกล่าวของ อุทัย หิรัญโต ที่ว่า “ในบรรดา

ทรัพยากรทั้งปวงที่มีอยู่ในโลก กล่าวได้ว่า “คน” หรือ “มนุษย์” เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าสูงสุดและมีประโยชน์มากที่สุด ทั้งนี้เพราะทรัพยากรอื่นๆ แม้จะมีชีวิตก็หาจะมีสติปัญญาเท่าคนไม่ ส่วนทรัพยากร ที่ปราศจากชีวิตนั้น หากคนไม่นำมาใช้ก็หาประโยชน์ไม่ได้”

ดังนั้น องค์กรใดที่สามารถได้มาพัฒนา และธำรงไว้ซึ่งบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และมีคุณสมบัติตามที่องค์กรต้องการ องค์กรนั้นย่อมมีโอกาสและศักยภาพในการที่จะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล “ปัจจุบันเป็นที่ยอมรับกันว่า ความสามารถขององค์กรเป็นผลมาจากความสามารถของบุคลากรในองค์กร” ทุกองค์กรจึงต้องการบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงาน รวมทั้งมีความทุ่มเทให้การทำงานให้กับองค์กร อันจะส่งผลให้องค์กรสามารถแข่งขันและเติบโตได้อย่างยั่งยืน ซึ่งในองค์กรจะมีบุคลากรจำนวนหนึ่งที่มีผลการปฏิบัติงานดี มีความโดดเด่นจากบุคลากรทั่วไป เป็นบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ มีทักษะในการปฏิบัติงาน มีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้ด้วยตนเอง ซึ่งเราจะเรียกบุคลากรกลุ่มนี้ว่า “Talent” หรือ “ผู้มีความสามารถสูง” (High Performance People)

เอกสารอ้างอิง (Reference)

- กุลธน ธนาพงศ์ธร. (2530). *เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ธารพรรษ สัตยารักษ์. (2548). *Human Resource Management หลักการและมุมมองมืออาชีพ*. กรุงเทพฯ: โอ.เอส.พรีนติ้ง เฮาส์.
- นภดล เวชสวัสดิ์. (2533). *บุคลิกภาพสู่ความเป็นผู้นำ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ซีเอ็ดเคชั่น.
- มาลินี จรูญธรรม. (2553). *การบริหารสู่ความเป็นเลิศของโรงพยาบาลภาครัฐและเอกชน*. ปรชญา ดุษฎีนิพนธ์, สาขาการบริหารการศึกษา, สำนักวิทยบริการ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถานฉบับ 2542*. กรุงเทพฯ: บริษัทนานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์ จำกัด.
- เศียร เศวต. (2532). *ศักยภาพที่ยิ่งใหญ่ของมนุษย์*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ชีวิต.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2539). *การบริหาร*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- สมิต อาชวนิจกุล. (2544). *พัฒนาแนวทางก้าวหน้าแนวทางปรับปรุงตนเองสู่ความสำเร็จ*. กรุงเทพฯ: นวสารนิการพิมพ์.