

บทบาทของมนุษย์สัมพันธ์ในการสร้างความสัมพันธ์เชิงบวกในที่ทำงาน

The Role of Human Relations in Building Positive Workplace Relationships

จื่อผิง ลิมทรงพรต

Jueping Limsongport

คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

Faculty of Education University of Mahachulalongkornrajavidyalaya University, Thailand

E-mail juepinglp@hotmail.com

Received: 27 กุมภาพันธ์ 2568; Revised 18 มีนาคม 2568; Accepted 21 มีนาคม 2568

บทคัดย่อ

มนุษย์สัมพันธ์ในที่ทำงานมีบทบาทสำคัญในการสร้างและส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคลากรในองค์กร ซึ่งมีผลต่อการพัฒนาและเสริมสร้างบรรยากาศการทำงานที่เต็มไปด้วยความร่วมมือและประสิทธิภาพ ความสัมพันธ์ที่ดีย่อมช่วยให้เกิดการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจทั้งจากพนักงานและผลลัพธ์ที่เป็นบวกในองค์กร การสร้างมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีในที่ทำงานเริ่มต้นจากการมีการสื่อสารที่ชัดเจนและโปร่งใส เมื่อบุคลากรได้รับการรับฟังความคิดเห็นและรู้สึกว่าจะได้รับการเคารพ ก็จะช่วยให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลและความคิดอย่างเปิดเผย การสื่อสารที่ดีทำให้บุคคลสามารถเข้าใจจุดมุ่งหมายและเป้าหมายขององค์กรได้อย่างชัดเจน และมีทิศทางในการทำงานที่เป็นทีม นอกจากนี้ การสร้างความสัมพันธ์ที่ดียังช่วยลดความขัดแย้งในที่ทำงาน ซึ่งความขัดแย้งที่เกิดขึ้นอาจส่งผลเสียต่อประสิทธิภาพการทำงาน การแก้ไขปัญหาหรือความเข้าใจผิดต่างๆ ด้วยการใช้มนุษย์สัมพันธ์ที่ดี ช่วยให้ทุกฝ่ายสามารถเข้าถึงข้อยุติที่เป็นประโยชน์ร่วมกันได้ ท้ายที่สุด มนุษย์สัมพันธ์ที่ดีในที่ทำงาน ยังมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน เมื่อบุคลากรรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และมีความสัมพันธ์ที่ดีร่วมกับเพื่อนร่วมงาน จะทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ส่งผลให้ประสิทธิภาพ และผลลัพธ์ขององค์กรดีขึ้นตามไปด้วย สรุปได้ว่า มนุษย์สัมพันธ์ที่ดีเป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างความสัมพันธ์เชิงบวกในที่ทำงาน ซึ่งไม่เพียงแต่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ยังช่วยให้บุคลากรมีความสุขในการทำงาน และส่งเสริมความสำเร็จขององค์กรได้อย่างยั่งยืน

คำสำคัญ: บทบาท, มนุษย์สัมพันธ์, ความสัมพันธ์เชิงบวก, ที่ทำงาน

Abstract

Human relations in the workplace play an important role in creating and promoting good relationships among employees in an organization, which affects the development and enhancement of a collaborative and efficient working atmosphere. Good relationships lead to effective collaboration, resulting in employee satisfaction and positive outcomes in the organization. Building good human relations in the workplace begins with clear and transparent communication. When employees' opinions are heard and respected, it allows for an open exchange of information and ideas. Good communication allows individuals to clearly understand the organization's goals and objectives and have a direction for teamwork. In addition,

building good relationships helps reduce conflicts in the workplace, which can negatively affect work efficiency. Resolving problems or misunderstandings using good human relations allows all parties to reach a mutually beneficial resolution. Finally, good human relations in the workplace also affects employee job satisfaction. When employees feel like they are part of the organization and have good relationships with their colleagues, they are motivated to work, resulting in better work efficiency and organizational outcomes. In conclusion, good human relations are an important tool in creating positive relationships in the workplace, which not only increases work efficiency, but also helps employees to be happy at work and sustainably promotes the organization's success.

Keywords: Role, Human Relations, Positive Relationships, Workplace

บทนำ

ศาสตร์และทฤษฎีที่ว่าด้วยการบริหารองค์การและการศึกษาได้รับการพัฒนาและปรับเปลี่ยนจากศาสตร์การบริหารองค์การทั่วไปอย่างต่อเนื่อง โดยเริ่มตั้งแต่ช่วงต้นศตวรรษที่ 19 (ค.ศ. 1800 หรือ พ.ศ. 2343) ซึ่งนักวิชาการด้านการบริหารได้แบ่งแนวคิดออกเป็นหลายแบบและหลายสำนัก โดยหนึ่งในแนวคิดสำคัญที่เกิดขึ้นในช่วงปี ค.ศ. 1960 คือแนวคิดที่ใช้หลักมนุษยสัมพันธ์และพฤติกรรมของบุคคลมาเป็นเครื่องมือในการบริหารองค์การ แนวคิดนี้มีพื้นฐานมาจากจิตวิทยาและมุ่งเน้นการประยุกต์ใช้หลักการทางจิตวิทยาในการจัดการองค์การ โดยการคำนึงถึงความรู้สึกและความต้องการของบุคคลในองค์การ แนวคิดนี้เน้นการสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดี การพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างผู้ทำงาน และการมองหาแนวทางในการจูงใจบุคลากร ให้มีความกระตือรือร้นและทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งแตกต่างจากการบริหารเชิงวิทยาศาสตร์ ที่มักมองข้ามความเป็นมนุษย์ของบุคลากร และเน้นที่การทำงานที่มีประสิทธิภาพในเชิงกลไกเพียงอย่างเดียว การพัฒนาของแนวคิดนี้มีจุดมุ่งหมายในการเพิ่มผลผลิตขององค์การ โดยให้ความสำคัญกับ “กลุ่มสัมพันธ์” ซึ่งถือเป็นองค์ประกอบสำคัญในการสร้างความร่วมมือและความพึงพอใจในหมู่บุคลากร เมื่อกลุ่มบุคลากรมีความสัมพันธ์ที่ดีและมีความเข้าใจกัน ก็จะส่งผลให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานร่วมกัน และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งแนวคิดนี้ได้กลายเป็นส่วนสำคัญในศาสตร์การบริหารองค์การ ที่มุ่งเน้นการพัฒนาบุคคลในองค์การให้มีความสุขในการทำงาน และสามารถทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (จอมพงศ์ มงคลนิช, 2556)

ในช่วงระหว่างปี ค.ศ. 1970-1980 การศึกษาวิจัยเพิ่มเติมได้เปิดเผยว่า พฤติกรรมการทำงานของบุคลากรในองค์การนั้น ไม่ได้เกิดขึ้นจากแค่กฎระเบียบหรือบทบาทที่กำหนดในแผนภูมิการบริหาร แต่ยังขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากร และสภาพแวดล้อมต่างๆ ภายในองค์การด้วย (การดี อนันต์นาวี, 2557: 48) หนึ่งในนักคิดที่สำคัญในช่วงเวลานี้คือ เซสเตอร์ บาร์นาร์ด (Barnard, 1964 อ้างถึงใน จันทราณี สงวนนาม, 2551: 73) ผู้ได้รับการยกย่องว่าเป็นผู้บุกเบิกการบริหารแบบพฤติกรรมศาสตร์ ซึ่งได้เสนอแนวคิดที่มุ่งเน้นการพิจารณาพฤติกรรมทางสังคมของบุคลากรในองค์การ เขาเชื่อว่าการบริหารที่สามารถสร้างความร่วมมือจากบุคลากรได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น ต้องคำนึงถึงเงื่อนไขที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมทางสังคม ไม่ใช่แค่การบริหารตามบทบาทหน้าที่ที่กำหนดไว้ในโครงสร้างการบริหารหรือการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์การเท่านั้น บาร์นาร์ดยังได้แยกแยะความสัมพันธ์ในองค์การออกเป็น 2 ประเภทหลัก คือ การรวมกันแบบเป็นทางการ (Formal Organization) และการรวมกันแบบไม่เป็นทางการ (Informal Organization) ซึ่งทั้งสองรูปแบบนี้มีความสำคัญต่อการดำเนินการในองค์การ โดยการรวมกลุ่มแบบทางการจะอ้างอิงตามกฎระเบียบและบทบาทที่กำหนดไว้ในองค์กร แต่ในทางกลับกัน การรวมกลุ่มแบบไม่เป็นทางการก็มีบทบาทที่สำคัญในการแก้ไขปัญหาที่ยากจะจัดการด้วยวิธีการทางการ โดยการใช้ความสัมพันธ์ที่เป็นมิตรและไม่ใช่ทางการสามารถนำไปสู่การแก้ปัญหาต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและราบรื่น (Barnard, 1964) แนวความคิดของบาร์นาร์ดนี้

ได้เน้นย้ำถึงความสำคัญของการให้ความสนใจทั้งสองประเภทของความสัมพันธ์ในองค์กร เพื่อส่งเสริมความร่วมมือที่ดีระหว่างบุคลากร และทำให้องค์กรสามารถบรรลุผลสำเร็จได้อย่างยั่งยืน

มนุษยสัมพันธ์ (Human Relations) เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อบรรยากาศการทำงานและประสิทธิภาพขององค์กร ในปัจจุบันสภาพแวดล้อมในการทำงานมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นการทำงานแบบทีมข้ามแผนก การทำงานระหว่างวัฒนธรรมต่างๆ หรือการใช้เทคโนโลยีในการสื่อสาร ซึ่งทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรมีความซับซ้อนมากขึ้น หากไม่มีการบริหารมนุษยสัมพันธ์ที่ดี อาจนำไปสู่ความขัดแย้งภายในองค์กร และลดประสิทธิภาพการทำงานลงได้ (เตชสิทธิ์ ชินประพินพร, 2559) ดังนั้น การศึกษาบทบาทของมนุษยสัมพันธ์ในการสร้างความสัมพันธ์เชิงบวกในที่ทำงานจึงเป็นเรื่องที่สำคัญ เพื่อช่วยส่งเสริมให้เกิดบรรยากาศการทำงานที่ดี มีความร่วมมือ และเพิ่มขีดความสามารถในการทำงานของบุคลากรในองค์กร

การสร้างมนุษยสัมพันธ์ในหน่วยงานเป็นสิ่งสำคัญ ที่ช่วยส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคล ซึ่งจะ使得ทุกคนในองค์กรสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีความสุขและมีประสิทธิภาพ การสร้างมนุษยสัมพันธ์ เริ่มต้นจากการเข้าใจความสำคัญของมันและองค์ประกอบต่างๆ เช่น การรู้จักตัวเอง การเข้าใจผู้อื่น และการเข้าใจสิ่งแวดล้อมรอบตัว ลักษณะของกลุ่มทำงานที่ดีควรเป็นกลุ่มที่มีการทำงานร่วมกันแบบประชาธิปไตย โดยมีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน เชื่อในความสามารถของเพื่อนร่วมงาน และมีการทำงานร่วมกันอย่างมีระบบ พร้อมทั้งส่งเสริมการร่วมมือกันอย่างดี นอกจากนี้ ผู้ที่เข้าร่วมในกลุ่มทำงานควรมีบุคลิกภาพที่ดี ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดี การเข้าใจลักษณะของกลุ่มทำงานที่ดีเหล่านี้ จะเป็นแนวทางในการพัฒนาตนเอง เพื่อปรับปรุงความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน การพัฒนาตนเองเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานนั้น บุคคลควรสร้างทัศนคติที่สอดคล้องกับความเป็นจริง มีทัศนคติและความรู้สึกที่ดีต่อทั้งตนเองและผู้อื่น ซึ่งจะช่วยให้มองเห็นผู้อื่นในแง่บวกและช่วยสร้างบรรยากาศการทำงานที่เป็นมิตรและมีความร่วมมือ (บุษบง ธิยาบุตร, 2560) มนุษยสัมพันธ์ที่ดีในองค์กรช่วยสร้างความสามัคคี ลดความขัดแย้ง และส่งเสริมให้พนักงานมีความสุขในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพและความสำเร็จขององค์กร (ลิขิต ศรีแสนชัย, 2562)

บทความนี้จะช่วยให้ผู้อ่านเข้าใจถึงแนวทางในการพัฒนาทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ เช่น การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ การทำงานเป็นทีม และการสร้างความไว้วางใจในที่ทำงาน ซึ่งเป็นปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมให้เกิดความสัมพันธ์เชิงบวก นอกจากนี้ องค์กรที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีจะสามารถรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพไว้ได้ ลดอัตราการลาออก และสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการเติบโตทางธุรกิจ บทความนี้จึงมีความสำคัญต่อทั้งบุคคลและองค์กร ไม่ว่าจะเป็นพนักงานที่ต้องการพัฒนาทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่น หรือผู้บริหารที่ต้องการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มีความร่วมมือและมีบรรยากาศการทำงานที่ดี การเข้าใจบทบาทของมนุษยสัมพันธ์จะช่วยให้สามารถบริหารความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลได้อย่างมีประสิทธิภาพ และนำไปสู่ความสำเร็จในระดับองค์กรอย่างยั่งยืน

ความหมายของมนุษยสัมพันธ์ในองค์กร

คำว่า “มนุษยสัมพันธ์” เป็นคำสมาสระหว่างคำว่า “มนุษย์” และคำว่า “สัมพันธ์” ซึ่งในพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พุทธศักราช 2542 ให้ความหมายว่า ความสัมพันธ์ในทางสังคมระหว่างมนุษย์ ซึ่งจะก่อให้เกิดความเข้าใจอันดีต่อกัน (ราชบัณฑิตยสถาน, 2546) การสร้างมนุษยสัมพันธ์จึงมีความสำคัญ ในการเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคลในทุกสถานการณ์ ไม่ว่าจะเป็นในชีวิตประจำวันหรือในที่ทำงาน มีนักวิชาการหลายท่านที่ให้ความหมายของคำว่า “มนุษยสัมพันธ์” ไว้อย่างหลากหลาย โดยเดวิส (Davis, 1957) ได้อธิบายว่า มนุษยสัมพันธ์หมายถึง กระบวนการจูงใจคนให้ทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีความพอใจเป็นพื้นฐาน ขณะที่ฟลิปโป (Flippo, 1966) ระบุว่า มนุษยสัมพันธ์หมายถึงการรวมกลุ่มคนให้ทำงานร่วมกันในลักษณะที่มุ่งเน้นให้เกิดความร่วมมือเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายตามที่ได้ตั้งไว้ หรือความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรที่มุ่งหมายให้เกิดความร่วมมือในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและความเข้าใจระหว่างกัน เกลเลอร์แมน (Gellerman, 1966 อ้างถึงใน จำนงค์ นามมา, 2563) ได้ให้คำจำกัดความของคำว่า มนุษยสัมพันธ์ ว่าเป็นความสัมพันธ์ระหว่าง

บุคคลในองค์กร ถ้าความสัมพันธ์นั้นดีก็จะทำให้เกิดความรักใคร่และความเข้าใจซึ่งกันและกัน ส่งผลให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน แต่ถ้าความสัมพันธ์ไม่ดีจะเกิดความไม่เข้าใจและความขัดแย้งซึ่งส่งผลให้การทำงานล้มเหลว ดูบริน (Dubrin, 1981) กล่าวว่า มนุษย์สัมพันธ์หมายถึง ศิลปะและการปฏิบัติ ในการนำความรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์มาใช้ในการติดต่อสัมพันธ์ เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ทั้งของตนเองและของส่วนรวม โดยมนุษย์สัมพันธ์นั้นหมายถึง การติดต่อเกี่ยวข้องระหว่างมนุษย์ที่ช่วยสร้างมิตรภาพและความร่วมมือ ซึ่งทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานและความสุขในสังคม

จากความหมายต่างๆ ข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า มนุษย์สัมพันธ์คือ กระบวนการที่บุคคลมีการกระทำและปฏิบัติตน ทั้งทางร่างกายและจิตใจ เพื่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดี โดยการทำให้ผู้อื่นรู้สึกผูกพันและเข้าใจซึ่งกันและกัน ความสัมพันธ์ที่ดีจะนำไปสู่ความพอใจและความร่วมมือในการทำงาน ส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพ และบรรลุผลสำเร็จตามจุดประสงค์ของหน่วยงาน ดังนั้น การสร้างมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยให้การทำงานเป็นไปอย่างมีความสุขและประสบผลสำเร็จ ในการทำงานร่วมกันจะต้องมีความเข้าใจ ความไว้วางใจ และความเคารพซึ่งกันและกัน เพื่อให้สามารถทำงานเป็นทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพ และนำพาหน่วยงานไปสู่ความสำเร็จในที่สุด

การบริหารเชิงมนุษย์สัมพันธ์

ความสัมพันธ์ของมนุษย์ในองค์กรนั้นครอบคลุมหลายแง่มุม โดยเริ่มตั้งแต่ความสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรมนุษย์ภายในองค์กร ซึ่งรวมถึงการบริหารจัดการพนักงานและการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับพนักงาน และยังขยายไปถึงความสัมพันธ์ระหว่าง ทรัพยากรบุคคลในองค์กรกับบุคคลภายนอกด้วย ทั้งนี้แนวคิดของ ทฤษฎีมนุษย์สัมพันธ์ ที่ได้รับการพัฒนาโดยนักทฤษฎี เช่น คริส อาร์กิริส (Chris Argyris), เจ.เอ.ซี. บราวน์ (J.A.C. Brown) และ เซลซนิก (Zaleznick) ได้เสนอแบบจำลองที่ให้ความสำคัญกับการประจักษ์ตนของมนุษย์ในด้านการงาน โดยเน้นไปที่ความต้องการส่วนตัวของบุคคล และกระบวนการที่เกิดขึ้นในกลุ่มงานที่เป็น ไม่เป็นทางการ ภายในองค์กร นักทฤษฎีกลุ่มนี้ เชื่อว่าชีวิตในองค์กรสามารถเป็นพื้นที่ที่เปิดโอกาสให้แต่ละบุคคลสามารถ ประจักษ์ตน และบรรลุความต้องการสูงสุดของตนเองได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างขององค์กร เพื่อให้สามารถแก้ไขความขัดแย้งที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติ ระหว่างเป้าหมายของบุคคลกับเป้าหมายขององค์กร แนวคิดนี้ได้เน้นไปที่การบริหารจัดการ โดยมุ่งหวังให้เกิดผลลัพธ์ที่เป็นบวก เช่น การส่งเสริมให้พนักงานมีความพึงพอใจในงาน การพัฒนาศักยภาพของบุคลากร รวมไปถึงการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีภายในองค์กรและกับภายนอกองค์กร หลักการหลักของแนวคิดมนุษย์สัมพันธ์นี้จึงเสนอว่า องค์กรควรสร้างเงื่อนไขที่เหมาะสม เพื่อให้เกิดการประสานเป้าหมายระหว่างบุคคลและองค์กร เพื่อให้บุคคลสามารถทำงานได้อย่างมีความสุขและเต็มศักยภาพ ซึ่งจะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ดีต่อองค์กรในระยะยาว (ชนิดา จิตตรุทธะ, 2560)

การบริหารองค์กรแบบดั้งเดิมนั้น มักมององค์กรเป็นเหมือนเครื่องจักรกลที่ไม่มีชีวิต โดยมีบุคคลทำงานเป็นเพียงฟันเฟือง หรือส่วนประกอบที่ไม่มีความสำคัญในแง่ของคุณค่าทางมนุษย์ แนวคิดนี้ได้รับการคัดค้านจากกลุ่มนักคิดเชิงมนุษย์สัมพันธ์ ซึ่งมองว่าคนทำงานเป็นสิ่งมีชีวิต และสัตว์สังคมที่มีความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์ และพฤติกรรมที่ส่งผลต่อการดำเนินงานขององค์กร แนวคิดนี้ได้เสนอว่า องค์กรควรถูกมองเป็นระบบสังคม ซึ่งมีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการทำงานที่เชื่อมโยงกันอย่างซับซ้อน ไม่ใช่แค่เครื่องจักรกลที่ทำงานโดยไม่คำนึงถึงมนุษย์ ดังนั้นการบริหารจึงต้องคำนึงถึงพฤติกรรมและความต้องการของบุคคลในองค์กร รวมทั้งการพัฒนาความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคลในองค์กร หนึ่งในหลักการที่สำคัญของทฤษฎีมนุษย์สัมพันธ์คือ การมองหาวิธีที่ดีที่สุด (One Best Way) ในการบริหารองค์กร ซึ่งแตกต่างจากวิธีการบริหารตามแนวทางของเฟรดริก เทย์เลอร์ ที่เน้นที่การใช้วิธีการเชิงวิทยาศาสตร์ในการเพิ่มประสิทธิภาพของงาน โดยไม่คำนึงถึงปัจจัยทางสังคมและพฤติกรรมของมนุษย์ การสร้างพฤติกรรมที่ดีในองค์กรเป็นสิ่งสำคัญ เพราะมนุษย์ต้องสามารถร่วมมือกันในสังคมที่มีการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและเหมาะสม เพื่อให้การทำงานในองค์กรมีประสิทธิภาพและเกิดผลลัพธ์ที่ดีในระยะยาว

องค์ประกอบของมนุษยสัมพันธ์

การสร้างมนุษยสัมพันธ์ให้เกิดขึ้นในกลุ่มคนไม่ว่าจะเป็นกลุ่มใด จะต้องคำนึงถึงองค์ประกอบของมนุษยสัมพันธ์ ซึ่งเป็นปัจจัยสนับสนุนหรืออุปสรรคของความสัมพันธ์ของกลุ่มแล้วดำเนินการสร้างเสริมพัฒนาและปรับปรุงปัจจัยต่างๆ เหล่านั้นให้เป็นปัจจัยที่เอื้อต่อมนุษยสัมพันธ์ที่ดีให้ได้ สำหรับองค์ประกอบของมนุษยสัมพันธ์ พรหมทิพย์ ศิริวรรณบุศย์ (2563) ได้แบ่งองค์ประกอบของมนุษยสัมพันธ์ ออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ การรู้จักตน การเข้าใจผู้อื่น และการเข้าใจสิ่งแวดล้อม ตามรายละเอียดดังนี้

1. การเข้าใจตนเอง เป็นการรู้จักและยอมรับในตัวเองอย่างแท้จริง โดยการตระหนักถึงจุดแข็งและจุดอ่อนของตัวเองในด้านต่างๆ เช่น ความสามารถ ทักษะ หรือประสบการณ์ที่มีอยู่ การเข้าใจในตัวเองนี้ ทำให้เรามีความมั่นใจและรู้จักยอมรับความเป็นตัวตนของตัวเอง รู้จักสิทธิ เสรีภาพ และความรับผิดชอบในการดำเนินชีวิต สิ่งนี้ช่วยให้เราปรับตัวได้ดีกับผู้อื่น และสามารถพัฒนาความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่นได้ด้วยการรู้จักตนเอง

2. การเข้าใจบุคคลอื่น เป็นการเรียนรู้และรู้จักธรรมชาติของบุคคล ความแตกต่างและความต้องการของแต่ละคน เช่น ความชอบ ความไม่ชอบ แรงจูงใจ หรือสิ่งที่ทำให้เขามีพฤติกรรมต่างๆ ซึ่งการเข้าใจในสิ่งเหล่านี้ จะช่วยให้เราสามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและยืนยาวกับผู้อื่นได้ การติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่นนั้น จำเป็นต้องเข้าใจว่าเขามีลักษณะอย่างไร มีความสามารถในด้านไหน สิ่งใดที่เขาชอบและไม่ชอบ เพื่อช่วยในการจัดการและปรับตัวให้เข้ากับบุคคลนั้นๆ ได้ดีขึ้น

3. การเข้าใจสิ่งแวดล้อม หมายถึง การเรียนรู้ถึงสภาพแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อชีวิตและการทำงานของเร เช่น สถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นในสังคมและเหตุการณ์ต่างๆ ที่มีผลกระทบต่อบุคคลและกลุ่มคน สิ่งแวดล้อมนี้รวมถึงสถาบันต่างๆ เช่น ครอบครัว องค์กร การศึกษา ศาสนา หรือสถาบันระหว่างประเทศ ความรู้ที่ได้จากการเข้าใจสิ่งแวดล้อมนี้จะช่วยให้เราเข้าใจการเปลี่ยนแปลงและสามารถปรับตัวเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

หลักการสำคัญของมนุษยสัมพันธ์ในที่ทำงาน

หลักสำคัญของมนุษยสัมพันธ์มี 7 ประการ ดังนี้ (Reece & Brandit, 1997)

1. การสื่อสาร (Communication) การสื่อสารมีความสำคัญอย่างยิ่งในการสร้างความเข้าใจทั้งต่อตนเองและต่อผู้อื่น เมื่อเราต้องทำงานร่วมกับผู้อื่น สิ่งแรกที่ต้องมีคือการสื่อสารที่ดีเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องระหว่างกัน การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การแสดงความคิดเห็น หรือแม้กระทั่งการฟังในระหว่างการสื่อสารล้วนมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาความสัมพันธ์

2. การรู้เท่าทันตนเอง (Self-Awareness) การรู้เท่าทันตนเองคือการรับรู้ถึงอารมณ์ของตนเอง และสามารถควบคุมอารมณ์เหล่านั้นให้ไปในทิศทางที่เราต้องการได้ การฝึกมีสติและสำรวจภายในตนเองเป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนาความสามารถนี้ ซึ่งจะช่วยให้เรารับมือกับสถานการณ์ต่างๆ ได้ดียิ่งขึ้น

3. การยอมรับตนเอง (Self-Acceptance) การยอมรับตนเองเป็นพื้นฐานที่สำคัญในการพัฒนาความสัมพันธ์กับผู้อื่น บุคคลที่ยอมรับตัวเองมักมีความยืดหยุ่นในการปรับตัวและยอมรับการเปลี่ยนแปลงได้ดี รวมทั้งสามารถทำงานเป็นทีมและรับผิดชอบงานได้ดี การยอมรับตนเองยังช่วยให้เรามีความมั่นใจในการกำหนดเป้าหมายและบรรลุความสำเร็จในชีวิต

4. การจูงใจ (Motivation) แรงจูงใจเป็นปัจจัยสำคัญในการทำงานเมื่อรู้สึกว่าการกระทำของตนเองสามารถตอบสนองความต้องการในการพัฒนาของตนเองได้ ซึ่งจะกระตุ้นให้บุคคลทำงานอย่างเต็มที่และพัฒนาตนเองให้ดีขึ้น เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ดีที่สุดในการทำงาน

5. ความไว้วางใจ (Trust) ความไว้วางใจเป็นกุญแจสำคัญในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคล ในที่ทำงาน ความไว้วางใจจะช่วยให้บุคคลเปิดใจแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและข้อมูลได้อย่างตรงไปตรงมา เมื่อความไว้วางใจมีอยู่ บุคคลจะรู้สึกปลอดภัยและสามารถร่วมมือกันได้อย่างเต็มที่

6. การเปิดเผยตนเอง (Self-Disclosure) การเปิดเผยตนเองช่วยเสริมสร้างความไว้วางใจกันระหว่างบุคคลมากยิ่งขึ้น ยิ่งมีการเปิดเผยมากเท่าไร ความสัมพันธ์ก็ยิ่งแน่นแฟ้นและมีความเข้าใจมากขึ้น ซึ่งจะทำให้ทุกคนรู้สึกปลอดภัยและมั่นใจในการทำงานร่วมกัน

7. การจัดการความขัดแย้ง (Conflict Management) การจัดการความขัดแย้งที่ดีสามารถช่วยลดความตึงเครียดและความไม่ไว้วางใจกันระหว่างบุคคลได้ เมื่อมีการจัดการความขัดแย้งอย่างเหมาะสม มันจะช่วยรักษาความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กร และทำให้การทำงานร่วมกันในทีมมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ในองค์กรจะต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีนั้นทำให้เกิดความเข้าใจระหว่างกัน ช่วยเหลือเกื้อกูลเกิดความสามัคคีในการทำงาน และเกิดความสำเร็จในการทำงานในที่สุด เคล็ดลับในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ในองค์กรให้เกิดขึ้นได้นั้น อาจเริ่มต้นดังนี้ (จำนงค์ นามมา, 2563)

1. พุดจาพเพระ ทักทายด้วยไมตรี การเริ่มต้นสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีควรเริ่มจากการพุดจาที่ดีและไพเราะ การทักทายด้วยไมตรีและมอบรอยยิ้มให้แกกัน จะช่วยเปิดใจและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในระยะยาว การสื่อสารด้วยคำพูดที่เป็นมิตร ทำให้เกิดความรู้สึกเชื่อมโยงและความเข้าใจในกันและกัน

2. จริใจต่อกัน การเป็นคนจริงใจไม่เพียงแคในคำพูด แต่ยังในทุกการกระทำ การซื่อสัตย์ช่วยสร้างความไว้วางใจและความเชื่อมั่นต่อกัน การมอบความจริงใจจะทำให้มนุษยสัมพันธ์แข็งแกร่งขึ้น และช่วยให้เกิดความร่วมมือที่ดีกัน

3. ไม่นินทาว่าร้าย การนินทาว่าร้ายไม่เพียงแต่ทำให้เกิดความรู้สึกไม่ดีแก่ผู้อื่น แต่ยังส่งผลเสียต่อบรรยากาศการทำงาน และความสัมพันธ์ในองค์กร ควรหลีกเลี่ยงการนินทาและหันมาพุดคุยกันตรงๆ เมื่อเกิดปัญหาจะช่วยให้มีการแก้ไขที่ดีกว่า

4. ให้ความร่วมมือ การทำงานร่วมกันอย่างมีความร่วมมือกัน จะทำให้การทำงานในองค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้น การแบ่งปันความรับผิดชอบและช่วยเหลือซึ่งกันและกันเป็นสิ่งสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จร่วมกัน

5. ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การช่วยเหลือกันไม่เพียงแต่ช่วยให้งานสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี แต่ยังสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กร การพร้อมที่จะช่วยเหลือในยามที่ผู้อื่นมีปัญหาทำให้ทุกคนรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของทีม

6. กล่าวคำชมเชยเมื่อสำเร็จ ปรบปรบประโลมเมื่อล้มเหลว การชมเชยเมื่อมีความสำเร็จจะทำให้เกิดความมั่นใจและแรงจูงใจในการทำงานต่อไป ในทางกลับกันเมื่อเกิดความล้มเหลว การปรบปรบประโลมและให้กำลังใจก็สิ่งสำคัญในการฟื้นฟูจิตใจและก้าวต่อไป

7. ให้คำปรึกษาช่วยเหลือเมื่อยามแย การให้คำปรึกษาในยามที่ผู้อื่นประสบปัญหาจะทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้นขึ้น การช่วยแก้ไขปัญหาก็ทำให้บุคคลในทีมรู้สึกว่ามีคนอยู่เคียงข้างและพร้อมที่จะสนับสนุน

8. รับฟังความคิดเห็น การรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างการสื่อสารที่ดี การฟังอย่างตั้งใจทำให้เราเข้าใจมุมมองของผู้อื่น และสามารถหาทางแก้ปัญหที่ดีที่สุตร่วมกัน

9. มีความรับผิดชอบ การรับผิดชอบในงานที่ทำเป็นพื้นฐานสำคัญในการประสบความสำเร็จในองค์กร หากขาดความรับผิดชอบแม้จะมีความสัมพันธ์ที่ดีเพียงใด แต่ก็ยังไม่สามารถทำให้ภารกิจประสบผลสำเร็จได้

10. รู้จักการให้อภัย การให้อภัยในข้อผิดพลาดเป็นสิ่งที่ช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและมั่นคงขึ้น หากเราไม่สามารถมองข้ามข้อผิดพลาดหรือไม่ให้ออกาสกับผู้อื่นในการแก้ไข การสร้างความสัมพันธ์ที่ยั่งยืนจะเป็นเรื่องยาก

บทบาทของมนุษยสัมพันธ์ในการสร้างความสัมพันธ์เชิงบวกในที่ทำงาน

มนุษยสัมพันธ์ถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีในที่ทำงาน และมีบทบาทในการสร้างความสัมพันธ์เชิงบวก ที่สามารถส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงานได้อย่างมีคุณภาพ เมื่อมนุษย์เราอยู่ร่วมกันในสังคม ไม่ว่าจะเป็นในที่ทำงานหรือในสังคมอื่นๆ การมีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคลถือเป็นหัวใจสำคัญของความสำเร็จทั้งในด้านการงานและการพัฒนาตนเอง (นิมาลิกี ใบสะเมาะ, 2564) ในบทความนี้จะกล่าวถึงบทบาทของมนุษยสัมพันธ์ในการสร้างความสัมพันธ์เชิงบวกในที่ทำงาน และความสำคัญของมันในการส่งเสริมประสิทธิภาพในการทำงาน การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในที่ทำงานนั้น

ไม่เพียงแต่จะช่วยให้บุคลากรในองค์กรสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างราบรื่น แต่ยังช่วยเสริมสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน เมื่อผู้คนที่ทำงานรู้สึกสบายใจในการทำงานร่วมกัน การสื่อสารที่ดีและมีความเข้าใจกัน จะช่วยลดความขัดแย้งและความไม่พอใจ ซึ่งสามารถนำไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพและผลลัพธ์ที่ดีตามมา โดยการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีหมายถึงการให้ความเคารพและใส่ใจผู้อื่น ฟังความคิดเห็นของผู้อื่นอย่างจริงจัง รวมถึงการสนับสนุนและช่วยเหลือซึ่งกันและกันในยามที่เกิดปัญหา

อีกหนึ่งประเด็นที่สำคัญคือ การสร้างความไว้วางใจระหว่างบุคลากรในองค์กร ความไว้วางใจนั้นเป็นส่วนสำคัญที่ช่วยให้การทำงานร่วมกันเป็นไปอย่างราบรื่น เมื่อผู้ร่วมงานไว้วางใจซึ่งกันและกัน ความคิดริเริ่มและข้อมูลที่มีคุณค่าก็จะถูกแชร์ออกไป ซึ่งจะทำให้ทีมงานสามารถแก้ไขปัญหาหรือดำเนินการตามเป้าหมายขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ การไว้วางใจช่วยให้บุคลากรไม่กลัวที่จะแสดงออกและรับผิดชอบงานของตนเองอย่างเต็มที่ นอกจากนี้ มนุษยสัมพันธ์ยังส่งเสริมการร่วมมือและการทำงานเป็นทีม การทำงานที่ดีไม่สามารถเกิดขึ้นได้จากการทำงานของบุคคลเพียงคนเดียว แต่ต้องอาศัยการร่วมมือและการประสานงานระหว่างบุคคลหลายคน ดังนั้น ความสัมพันธ์ที่ดีจะช่วยกระตุ้นให้บุคคลทำงานร่วมกันอย่างมีความสุขและเต็มที่ ไม่เพียงแต่ทำหน้าที่ของตนเองให้สำเร็จ แต่ยังสนับสนุนและช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในการบรรลุเป้าหมายร่วมกัน

สุดท้าย ความสัมพันธ์ที่ดีช่วยลดความขัดแย้งภายในองค์กร เมื่อมีการสื่อสารที่เปิดเผยและตรงไปตรงมา การแสดงความคิดเห็นที่เป็นกลางจะช่วยให้ความเข้าใจระหว่างบุคคลไม่ผิดพลาด และเมื่อเกิดความขัดแย้งก็สามารถพูดคุยแก้ไขกันได้ อย่างสันติ โดยไม่สร้างความเสียหายหรือทำลายความสัมพันธ์ของทีมงาน จากที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่ามนุษยสัมพันธ์มีบทบาทสำคัญในการสร้างความสัมพันธ์เชิงบวกในที่ทำงาน การพัฒนาทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและส่งเสริมบรรยากาศที่ดีในที่ทำงาน ซึ่งท้ายที่สุดจะนำไปสู่ความสำเร็จทั้งในระดับบุคคลและองค์กรในระยะยาว

การพัฒนาทักษะมนุษยสัมพันธ์ในที่ทำงาน

ทักษะมนุษยสัมพันธ์เป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญ ที่ช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในที่ทำงาน โดยเฉพาะในสภาพแวดล้อมที่เต็มไปด้วยความหลากหลายของบุคคลที่มาจากพื้นฐานและความคิดเห็นที่แตกต่าง การพัฒนาทักษะมนุษยสัมพันธ์จึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพและบรรยากาศที่ดีในการทำงานต่อไปนี้เป็นแนวทางในการพัฒนาทักษะมนุษยสัมพันธ์ในที่ทำงาน

1. การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ การสื่อสารเป็นทักษะที่สำคัญที่สุดในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในที่ทำงาน ทักษะนี้ไม่เพียงแต่การพูดหรือการเขียนให้เข้าใจ แต่ยังรวมถึงการฟังอย่างตั้งใจ การฟังผู้อื่นอย่างจริงจังช่วยให้เข้าใจความคิดและความรู้สึกของเพื่อนร่วมงาน ส่งผลให้เกิดการแก้ปัญหาที่มีประสิทธิภาพ และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีขึ้น

2. การแสดงออกอย่างจริงใจและมีความเคารพ การแสดงออกอย่างจริงใจช่วยสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในที่ทำงาน เมื่อบุคลากรแสดงออกด้วยความจริงใจและความเคารพต่อผู้อื่น จะทำให้เกิดบรรยากาศที่เปิดกว้างในการสื่อสารและการทำงานร่วมกัน นอกจากนี้ ยังช่วยให้เกิดการยอมรับความแตกต่าง และสามารถปรับตัวได้ดีในสถานการณ์ต่างๆ

3. การมีอารมณ์และความรู้สึกที่สามารถควบคุมได้ การรู้จักควบคุมอารมณ์ของตนเองนั้นเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในที่ทำงาน การรู้สึกโกรธหรือเครียดอาจทำให้เกิดการสื่อสารที่ไม่ดีหรือทำให้เกิดความขัดแย้ง การฝึกการควบคุมอารมณ์จะช่วยให้สามารถตอบสนองต่อสถานการณ์ได้อย่างมีสติ และทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพมากขึ้น

4. การให้ความช่วยเหลือและการสนับสนุน การทำงานร่วมกันในทีมที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีไม่สามารถเกิดขึ้นได้หากไม่มีการช่วยเหลือและสนับสนุนกัน การให้ความช่วยเหลือกับเพื่อนร่วมงานเมื่อพวกเขาประสบปัญหาหรือมีภาระงานหนัก จะทำให้ทีมงานสามารถทำงานร่วมกันได้ดีขึ้นและเกิดความรู้สึกของการเป็นส่วนหนึ่งในทีม

5. การเปิดใจรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น การรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานอย่างตั้งใจ เป็นการแสดงออกถึงการให้ความเคารพและเข้าใจมุมมองของผู้อื่น การเปิดใจรับฟังช่วยให้เกิดการสื่อสารที่ดีและสามารถเข้าใจข้อเสนอแนะต่างๆ ที่อาจช่วยพัฒนาการทำงานในอนาคตได้

6. การฝึกฝนทักษะการจัดการความขัดแย้ง การขัดแย้งเกิดขึ้นได้ในทุกองค์กร การรู้จักจัดการกับความขัดแย้งในทางที่สร้างสรรค์ สามารถลดปัญหาที่เกิดขึ้น และส่งผลให้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรดีขึ้น การเรียนรู้วิธีการเจรจาและแก้ไขปัญหามีประสิทธิภาพเป็นทักษะที่ช่วยส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีในที่ทำงาน

7. การแสดงออกถึงการยอมรับและเคารพในความแตกต่าง ความหลากหลายของบุคคลในที่ทำงานทำให้เกิดมุมมองและทักษะที่หลากหลาย การยอมรับและเคารพในความแตกต่างเป็นการเปิดโอกาสให้บุคคลได้แสดงออกถึงความสามารถของตนและทำงานร่วมกันได้อย่างราบรื่น

8. การสร้างความไว้วางใจในทีมงาน ความไว้วางใจเป็นพื้นฐานสำคัญในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดี การไว้วางใจช่วยให้บุคลากรในทีมรู้สึกมั่นใจในการทำงานร่วมกันและสามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลหรือความคิดเห็นต่างๆ ได้อย่างเปิดเผย การสร้างความไว้วางใจเกิดจากการแสดงออกถึงความซื่อสัตย์และความจริงใจในการทำงาน

การพัฒนาทักษะมนุษยสัมพันธ์ในที่ทำงานไม่เพียงแต่ส่งผลดีต่อบรรยากาศในการทำงาน แต่ยังส่งเสริมการทำงานร่วมกันในทีมอย่างมีประสิทธิภาพ การมีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคลากรจะช่วยให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้อย่างราบรื่นและประสบความสำเร็จในระยะยาว ดังนั้นการฝึกฝนและพัฒนาทักษะเหล่านี้เป็นสิ่งที่ทุกคนในองค์กรควรให้ความสำคัญ

ประโยชน์ของความสัมพันธ์เชิงบวกในที่ทำงาน

ความสัมพันธ์เชิงบวกในที่ทำงานเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยส่งเสริมบรรยากาศการทำงานที่ดีและช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร โดยมีประโยชน์หลายด้าน ดังนี้

1. เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เมื่อมีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน จะทำให้การสื่อสารเป็นไปอย่างราบรื่น และทำให้การทำงานร่วมกันมีประสิทธิภาพมากขึ้น การทำงานร่วมกันในบรรยากาศที่เป็นมิตร สามารถช่วยลดปัญหาที่อาจเกิดขึ้นจากการขาดการสื่อสารหรือจากความเข้าใจผิด

2. ลดความเครียดและความขัดแย้ง ความสัมพันธ์ที่ดีช่วยให้คนในทีมสามารถจัดการกับความเครียดและความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างมีสติ เมื่อเกิดปัญหาหรือความไม่เห็นด้วย พวกเขาจะสามารถพูดคุยและหาทางออกได้อย่างสร้างสรรค์ การทำงานในบรรยากาศที่ไม่เครียดจะช่วยให้บุคลากรมีความสุขในการทำงานมากขึ้น

3. เสริมสร้างความร่วมมือและการทำงานเป็นทีม เมื่อมีความสัมพันธ์ที่ดีในทีม บุคคลในทีมจะรู้สึกสะดวกในการช่วยเหลือ และสนับสนุนกันและกัน ซึ่งส่งผลให้เกิดการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ การช่วยเหลือซึ่งกันและกันสร้างความเข้มแข็งให้กับทีม และสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้ดีขึ้น

4. ส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม ในสภาพแวดล้อมที่มีความสัมพันธ์เชิงบวก บุคคลสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและไอเดียต่างๆ ได้อย่างเสรี ความคิดสร้างสรรค์จะได้รับการสนับสนุนจากทีมงาน ทำให้เกิดนวัตกรรมและแนวทางการทำงานใหม่ๆ ที่มีประโยชน์ต่อองค์กร

5. ช่วยเสริมสร้างความพึงพอใจในงาน เมื่อมีความสัมพันธ์ที่ดีในที่ทำงาน บุคลากรจะรู้สึกมีคุณค่า และมีความพึงพอใจในงานที่ทำ ความรู้สึกนี้จะช่วยกระตุ้นให้ทำงานได้อย่างมีแรงจูงใจและเต็มที่ ส่งผลให้องค์กรมีผลผลิตที่สูงขึ้น

6. ส่งเสริมการพัฒนาและการเติบโตในอาชีพ การมีความสัมพันธ์ที่ดีในที่ทำงานช่วยให้บุคลากรได้รับการสนับสนุนในการพัฒนาอาชีพ เช่น การได้รับคำแนะนำจากผู้ร่วมงานหรือหัวหน้างาน การมีพันธมิตรที่ดีในที่ทำงานช่วยให้บุคคลสามารถเติบโตและพัฒนาทักษะต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว

7. สร้างความไว้วางใจและความเคารพในทีม เมื่อมีความสัมพันธ์เชิงบวก ความไว้วางใจและความเคารพจะเกิดขึ้นระหว่างบุคลากร การที่สมาชิกในทีมมีความไว้วางใจกันจะช่วยให้การทำงานร่วมกันมีประสิทธิภาพและไม่เกิดความลังเลในการตัดสินใจ

8. ช่วยเพิ่มความผูกพันกับองค์กร ความสัมพันธ์ที่ดีในที่ทำงานช่วยให้บุคลากรรู้สึกถึงความผูกพันกับองค์กร เมื่อพนักงานรู้สึกมีความสุข และได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน พวกเขามักจะมีความภักดีต่อองค์กร และทำงานอย่างเต็มที่เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ

9. ลดอัตราการลาออกของพนักงาน พนักงานที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา มักจะมีความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น ส่งผลให้พวกเขามีแนวโน้มที่จะทำงานในองค์กรนั้นๆ ต่อไป ซึ่งช่วยลดปัญหาการลาออกของพนักงาน

ความรู้จากการศึกษา

ความรู้จากการศึกษานี้ คือ บทบาทของมนุษย์สัมพันธ์ในการสร้างความสัมพันธ์เชิงบวกในที่ทำงาน ซึ่งจะมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน เมื่อบุคลากรรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และมีความสัมพันธ์ที่ดีร่วมกับเพื่อนร่วมงาน จะทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ส่งผลให้ประสิทธิภาพ และผลลัพธ์ขององค์กรดีขึ้นตามไปด้วย โดยการพัฒนาทักษะมนุษย์สัมพันธ์ในที่ทำงานสามารถทำได้ดังนี้ คือ การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ การแสดงออกอย่างจริงใจและมีความเคารพ การควบคุมอารมณ์และความรู้สึกได้ การให้ความช่วยเหลือและการสนับสนุน การเปิดใจรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น การฝึกฝนทักษะการจัดการความขัดแย้ง การแสดงออกถึงการยอมรับและเคารพในความแตกต่าง การสร้างความไว้วางใจในทีมงาน มนุษย์สัมพันธ์ที่ดีเป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างความสัมพันธ์เชิงบวกในที่ทำงาน นอกจากจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานแล้วยังช่วยให้บุคลากรมีความสุขในการทำงาน และส่งเสริมความสำเร็จขององค์กรได้อย่างยั่งยืน



ภาพที่ 1 บทบาทของมนุษย์สัมพันธ์ในการสร้างความสัมพันธ์เชิงบวกในที่ทำงาน

บทสรุป

การบริหารองค์การในช่วงครึ่งหลังของศตวรรษที่ 20 ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์ที่ระหว่างบุคคลในองค์กร แนวคิดด้านมนุษยสัมพันธ์เริ่มมีบทบาทสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน โดยเฉพาะการเน้นการเข้าใจจิตวิทยาของบุคลากรและการสร้างความร่วมมือในที่ทำงาน ซึ่งต่างจากการบริหารแบบวิทยาศาสตร์ที่เน้นการทำงานตามกฎเกณฑ์และกระบวนการอย่างเคร่งครัด การสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในที่ทำงานมีบทบาทสำคัญในการลดความขัดแย้ง ส่งเสริมความสุขในการทำงาน และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคคลภายในองค์กร แนวคิดนี้ไม่เพียงแต่สร้างบรรยากาศที่ดี แต่ยังช่วยให้บุคคลในองค์กรมีความสัมพันธ์ที่เข้มแข็ง ซึ่งส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรโดยรวม ในภาพรวมการบริหารองค์การที่เน้นมนุษยสัมพันธ์จึงมีบทบาทสำคัญในการเสริมสร้างความร่วมมือ และเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กร โดยการทำงานร่วมกันอย่างมีความสุข และลดปัญหาความขัดแย้ง

รายการอ้างอิง

- จอมพงศ์ มงคลวนิช. (2556). การบริหารองค์การและบุคลากรทางการศึกษา. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: วีพรีนซ์.
- จันทร์ธานี สงวนนาม. (2551). ทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการบริหารสถานศึกษา. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: บุ๊ค พอยท์.
- จำนงค์ นามมา. (2563). มิติของการสร้างมนุษยสัมพันธ์ในองค์การ Dimensions of Building Interpersonal Relationships in The Organization. วารสาร มจร อุบลปริทรรศน์, 6(2), 779-790.
- ชนิดา จิตตรุทธะ. (2560). วัฒนธรรมองค์การ ปัจจัยสู่ความสำเร็จที่ยั่งยืน. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เดชสิทธิ์ ชินประพินพร. (2559). การศึกษาบุคลิกภาพ วัฒนธรรมองค์การการใช้เทคโนโลยี และการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อประสิทธิผลในการใช้เทคโนโลยีในองค์กรของพนักงานราชการในกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- นิมาลิกี ไบสะเมาะ. (2564). พฤติกรรมด้านมนุษยสัมพันธ์ของผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปัตตานี เขต 3. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา.
- บุษบง ธิยามาตร. (2560). การสร้างมนุษยสัมพันธ์ในหน่วยงาน. วารสาร มจร สังคมศาสตร์ปริทรรศน์, 6(2), 353-368.
- พรรณทิพย์ ศิริวรรณบุศย์. (2563). จิตวิทยาพัฒนาการ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ภารดี อนันต์นาวิ. (2557). หลักการ แนวคิด ทฤษฎีทางการบริหารการศึกษา. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มนตรี จำกัด.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพมหานคร: นานมีบุ๊คส์ พับลิเคชันส์.
- ลิขิต ศรีแสนชัย. (2562). การปฏิบัติงานด้วยการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีภายในองค์กร. Journal of Modern Learning Development, 4(2), 12-20.
- Barnard, Chester I. (1964). *The Function of the Executive*. Cambridge., Mass: Harvard. University Press.
- Davis, F.F. (1957). Mercury. In L.A. Wright (Ed.), *Mineral Commodities of California: California Division of Mines Bulletin*, 176, 341-356.
- Dubrin, Andrew, J. (1981). *Personal and Human Resource Management*. New York: D. Van Nostrand.
- Flippo. (1966). *Principles of Management*. (2 nd ed). Tokyo: Kogakusha.
- Reece, Barry L; & Brandit, Rhonda. (1997). *Human Relations: Principles and Practices*. New York: Houghton Mifflin.