



SER2211

บทที่ 5

มนุษย์สัมพันธ์เพื่อการต้อนรับ และการบริการ

อาจารย์ผู้สอน อาจารย์วรานิษฐ์ พุทธโรจน์รังษี

มนุษยสัมพันธ์เพื่อการต้อนรับและการบริการ คือ ศาสตร์และศิลป์ในการสร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคลในบริบทของงานบริการและการต้อนรับ เช่น โรงแรม ร้านอาหาร สายการบิน หรือธุรกิจท่องเที่ยว ฯลฯ

องค์ประกอบสำคัญของมนุษยสัมพันธ์ในงานบริการ

1. การสื่อสารที่ดี (Effective Communication)

- ใช้ภาษาที่สุภาพ ชัดเจน และเป็นมิตร
- ฟังลูกค้าอย่างตั้งใจ (Active Listening)
- แสดงออกทางสีหน้าและท่าทางให้เหมาะสม

2. การมีมารยาทและความสุภาพ (Courtesy and Etiquette)

- การกล่าวคำทักทายและขอบคุณ
- การให้บริการด้วยรอยยิ้มและความจริงใจ

องค์ประกอบสำคัญของมนุษย์สัมพันธ์ในงานบริการ

3. ความสามารถในการแก้ปัญหา (Problem-Solving Skills)

- การจัดการกับข้อร้องเรียนของลูกค้า
- การรับมือกับสถานการณ์ที่ไม่คาดคิด

4. การสร้างความประทับใจ (Creating Positive Impressions)

- ให้บริการด้วยใจ (Service Mind)
- ใส่ใจรายละเอียดของลูกค้า เช่น ความต้องการพิเศษ

5. การทำงานเป็นทีม (Teamwork and Collaboration)

- การประสานงานกับเพื่อนร่วมงานเพื่อให้บริการราบรื่น
- การให้ความช่วยเหลือกันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

ความสำคัญของมนุษยสัมพันธ์ในงานบริการ

- ทำให้ลูกค้าพึงพอใจและเกิดความประทับใจ
- สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร
- เพิ่มโอกาสที่ลูกค้าจะกลับมาใช้บริการซ้ำ
- ส่งเสริมบรรยากาศการทำงานที่ดีในทีม

ตัวอย่างการนำไปใช้

- พนักงานต้อนรับโรงแรมให้การต้อนรับแขกด้วยรอยยิ้ม และกล่าวทักทายด้วยน้ำเสียงเป็นมิตร
- พนักงานร้านอาหารรับฟังคำสั่งอาหารของลูกค้าอย่างใส่ใจ และให้คำแนะนำเมนูอย่างสุภาพ
- พนักงานสายการบินช่วยเหลือผู้โดยสารที่ต้องการความช่วยเหลือพิเศษ

มนุษยสัมพันธ์ที่ดีเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้ธุรกิจบริการประสบความสำเร็จ และทำให้ลูกค้ารู้สึกได้รับการดูแลอย่างดีเยี่ยม

มนุษยสัมพันธ์ (*Human Relation*) แปลว่า ความสัมพันธ์ในทางสังคมระหว่างมนุษย์ ซึ่งจะก่อให้เกิด
ความเข้าใจอันดีต่อกัน

*อ้างอิงจาก : พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2554

องค์ประกอบสำคัญของมนุษยสัมพันธ์

มนุษยสัมพันธ์ที่ดีเป็นบ่อเกิดของการทำงานที่มีประสิทธิภาพที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ การที่มนุษยสัมพันธ์จะเกิดขึ้น
ได้นั้นต้องมีองค์ประกอบหลักๆ 3 ประการด้วยกัน นั่นคือ

1. เข้าใจตนเอง

2. เข้าใจผู้อื่น

3. ยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล

องค์ประกอบสำคัญของมนุษยสัมพันธ์

1.เข้าใจตนเอง : ทุกคนต้องรู้จักตัวเราเองให้มากที่สุด รู้ว่าอะไรคือจุดอ่อน จุดแข็ง ควรจะปรับแก้จุดอ่อนอย่างไรให้ดีขึ้น ควรจะใช้จุดแข็งของตนให้เป็นประโยชน์อย่างไร ข้อดี ข้อเสีย ของตนเองคืออะไร อะไรที่จะทำให้การทำงานไม่เกิดปัญหา อะไรที่เราโดดเด่นที่จะช่วยเพิ่มความสำเร็จของงานได้ดี เมื่อเรารู้จักตนเองได้อย่างถ่องแท้แล้ว เราก็จะสามารถประเมินสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างเหมาะสมว่าอะไรควรหรือไม่ควรทำ อะไรที่เกิดประโยชน์ อะไรที่ทำแล้วจะสร้างผลกระทบ เป็นต้น

องค์ประกอบสำคัญของมนุษยสัมพันธ์

2.เข้าใจผู้อื่น : เมื่อเรารู้จักตนเองอย่างดีแล้วเราก็ควรที่จะเรียนรู้การรู้จักผู้อื่นด้วยเช่นกัน การเรียนรู้นี้ยังหมายถึงการใส่ใจ ให้ความสำคัญระหว่างกัน รวมไปถึงการเคารพซึ่งกันและกันด้วย การรู้จักความสามารถ จุดอ่อน จุดแข็งของผู้อื่น ทำให้เราสามารถปรับตัวในการทำงานร่วมกันได้ดี หรือช่วยสนับสนุนเกื้อกูลกัน ได้ ช่วยอุดช่องโหว่ให้แกกัน ตลอดจนรู้ขอบกพร่องที่นำไปสู่การช่วยกันแก้ปัญหาได้ดี เป็นต้น

องค์ประกอบสำคัญของมนุษยสัมพันธ์

3.ยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล : เมื่อรู้เขารู้เราแล้ว ก็ควรที่จะเรียนรู้ความแตกต่างระหว่างบุคคล ไม่มีใครในโลกนี้ที่เหมือนกัน ทุกคนย่อมมีความคิดเป็นของตัวเอง แต่ทุกคนก็ต้องเรียนรู้ที่จะฟังความคิดเห็นของผู้อื่น และยอมรับในความแตกต่างระหว่างกัน การยอมรับความแตกต่างไม่ใช่การที่จะต้องปรับความคิดให้เหมือนกันหรือไปในทิศทางเดียวกันเสียหมด การเห็นต่างนั้นไม่ใช่สิ่งผิด แต่การยอมรับฟังจะทำให้เราสามารถเห็นข้อมูลได้รอบด้านขึ้น วิเคราะห์ได้หลายมิติขึ้น และอาจได้หนทางการแก้ปัญหาที่ดีที่สุดก็ได้ แล้วก็ต้องเข้าใจว่าความแตกต่างไม่ใช่การแบ่งพวก แบ่งฝักแบ่งฝ่าย แต่เป็นการแสดงความคิดเห็นที่มีเหตุผลคนละรูปแบบ เห็นต่างได้ แต่ก็ต้องยอมรับความเห็นต่างระหว่างกัน และท้ายที่สุดต้องยอมรับข้อสรุปสุดท้ายร่วมกันให้ได้ เพื่อที่จะดำเนินงานร่วมกันในทิศทางเดียวกัน

แนวคิดด้านมนุษยสัมพันธ์ (*Human Relation Concept*)

- มนุษยสัมพันธ์ (*Human Relation*) เป็นสิ่งสำคัญต่อการอยู่ร่วมกันของทุกสังคม มนุษยสัมพันธ์นั้นเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ที่ช่วยให้มนุษย์อยู่ร่วมกันได้อย่างปกติสุข
- *Thomas A. Harris* (โทมัส แฮร์ริส) จิตแพทย์และนักจิตวิทยาที่มีชื่อเสียง ผู้เขียนแนวคิด "*I'm OK – You're OK*" เป็นหลักปรัชญาที่ช่วยให้คนพัฒนาความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน เป็นแนวคิดที่น่าสนใจเกี่ยวกับมุมมองที่มีต่อตนเองและต่อผู้อื่น
- *Elton Mayo* (เอลตัน เมโย) ได้รับการยกย่องว่าเป็น “บิดาแห่งการจัดการแบบมนุษยสัมพันธ์” ซึ่งเขาชี้ให้เห็นว่ามนุษย์ไม่ได้เท่ากับเครื่องจักร และควรใส่ใจแรงงานมากกว่าใส่ใจผลผลิต เพราะนี่คือปัจจัยสำคัญที่จะทำให้ระบบการผลิตมีศักยภาพ
- หลักธรรม “สังคหวัตถุ 4” ในพุทธศาสนา เป็นหลักธรรมที่สืบทอดมานับพันปี และยังคงใช้ได้ดีในยุคปัจจุบันซึ่งหลักธรรมนี้สอดคล้องกับเรื่องการสร้างมนุษยสัมพันธ์เป็นอย่างมาก
- บุคคลในองค์กรที่มีส่วนสำคัญอย่างมากในการที่จะกระตุ้นการสร้างมนุษยสัมพันธ์กลุ่มให้เกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนควบคุมดูแลไม่ให้เกิดปัญหา ก็คือ “หัวหน้า” ในแต่ละกลุ่มนั่นเอง

แนวคิดที่น่าสนใจเกี่ยวกับมุมมองที่มีต่อตนเองและต่อผู้อื่นของ โทมัส แฮร์ริส
(*Thomas Harris*) ซึ่งสามารถประยุกต์ใช้ในการทำงานร่วมกันได้ 4 แบบ คือ

“I’m OK, you’re OK.” (ตัวเราแน่ คนอื่นก็แน่) หมายถึง การที่บุคคลมีความเข้าใจตนเอง รู้ความสามารถ
ตนเองและมีทัศนคติที่ดีต่อตนเอง ในขณะเดียวกันก็เข้าใจผู้อื่น ยอมรับความสามารถของผู้อื่นตลอดจนมีทัศนคติที่ดี
ต่อผู้อื่นด้วย ลักษณะนี้การทำงานจะราบรื่น ถ้ามีข้อขัดแย้งจะได้รับการแก้ไขด้วยดี

มุมมองที่มีต่อตนเองและต่อผู้อื่นของ โทมัส แฮร์ริส (*Thomas Harris*)

“I’m OK, you’re not OK.” (ตัวเราแน่ คนอื่นแย) หมายถึง การที่บุคคล มองตนเองว่าเก่งกว่า ดีกว่า มีความสามารถสูงกว่าผู้อื่น จนทำให้มองว่าคนอื่น ๆ มีข้อบกพร่องมาก ถ้าเกิดความผิดพลาดขึ้นในงานจะโทษว่าเป็นความผิดของผู้อื่นทั้งสิ้น ลักษณะนี้แสดงถึงการไม่ยอมรับความสามารถของผู้อื่น ซึ่งเป็นการทำลายความรู้สึกถึงคุณค่าในตนของผู้อื่น ผลที่ตามมาคือ ผู้ร่วมงานคนอื่น ๆ จะเกิดความรู้สึกต่อต้าน ไม่ยอมรับตัวเราด้วยเช่นกัน และไม่ให้ความร่วมมือในการทำงาน

มุมมองที่มีต่อตนเองและต่อผู้อื่นของ โทมัส แฮร์ริส (*Thomas Harris*)

“I’m not OK, you’re OK.” (ตัวเราแย่ คนอื่นแน่) ในข้อนี้มีความหมายสองนัย นัยหนึ่ง หมายถึง การที่บุคคลมีปัญหาส่วนตัว หรือมีปัญหาด้านจิตใจอย่างมากจนเกิดความท้อแท้ในการทำงาน มีอาการซึมเศร้า หมดกำลังใจ (Depress) และขาดการยอมรับตนเองมองว่าตนเองเป็นคนไม่ดี ไม่มีความสามารถ เป็นบุคคลที่ไม่มีใครต้องการ แต่กลับมองว่าผู้อื่นเป็นคนดี มีความสามารถมากกว่า รูปแบบความคิดที่มองตนเองเป็นลบมาก ๆ อาจทำให้บุคคลนั้นมีความคิดทำลายตนเอง หรือ **ฆ่าตัวตายได้ (suicidal idea)** ส่วนความหมายตามนัยที่สอง หมายถึงการที่บุคคลมีการยอมรับตนเองแบบ **I’m OK**. รู้ข้อบกพร่องของตนเอง และยอมรับข้อบกพร่องนั้นได้ สามารถบอกผู้อื่นถึงสิ่งที่ตนเองไม่สามารถกระทำได้ และตัดสินใจให้ผู้ที่มีความสามารถในเรื่องนั้นเป็นผู้กระทำ ซึ่งเท่ากับว่าตนเองนั้นรู้ตัวดีว่า **I’m not OK** ในเรื่องใด แต่แนวคิดนี้เป็นการสร้างสรรค์ ทำให้ผู้อื่นเกิดศรัทธาที่ตัวเรายอมรับความจริง และมองเห็นคุณค่าของผู้อื่น

มุมมองที่มีต่อตนเองและต่อผู้อื่นของ โทมัส แฮร์ริส (*Thomas Harris*)

“I’m not OK, you’re not OK.” (ตัวเราก็อแย คนอื่นก็แย) หมายถึง การที่บุคคลมีปัญหาทางจิตใจอย่างมาก ไม่ยอมรับตนเองและในขณะเดียวกันก็ไม่ยอมรับผู้อื่นด้วย ลักษณะนี้จะมีความผิดปกติทางความคิดอย่างเด่นชัด ต้องได้รับการบำบัดทางจิต เพราะจะเกิดปัญหาไม่สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้

แนวความคิดของ Elton Mayo

พูดถึงแนวความคิดด้านมนุษยสัมพันธ์จะไม่พูดถึง *Elton Mayo* ไม่ได้ เพราะเขาคนนี้ได้รับการยกย่องว่าเป็น “บิดาแห่งการจัดการแบบมนุษยสัมพันธ์” ที่ทั่วโลกรู้จักกันเป็นอย่างดีทีเดียว

ผลงานที่โดดเด่นก็คือการทำงานกับคณะวิจัยพนักงานที่โรงงาน *Hawthorne Plant* ของบริษัท *Western Electric* ในชิคาโก รัฐอิลลินอยด์ สหรัฐอเมริกา ช่วงปี ค.ศ.1927-1932 ซึ่งเน้นไปที่การวิจัย 3 เรื่องใหญ่ได้แก่ ศึกษาสภาพห้องทำงาน (*Room Studies*), การสัมภาษณ์ (*Interview Studies*) และ การสังเกตการณ์ (*Observation Studies*)

จนเกิดเป็นกรณีศึกษาสำคัญอย่าง *Hawthorne Effect* ที่เป็นต้นแบบการศึกษาเรื่อง *Employee Motivation* หรือ *Theory of Motivation* รวมถึงการเป็นต้นแบบแนวคิดที่ว่ามนุษย์ไม่ใช่เครื่องจักร และนี่คือตัวแปรให้ระบบอุตสาหกรรมเกิดประสิทธิภาพได้มากขึ้นเพียงไรนั่นเอง

การศึกษาฮอว์ธอร์น (**Hawthorne Studies**)

- เป็นการทดลองที่โรงงาน *Western Electric Hawthorne Works* ในช่วงปี 1924-1932
- พบว่า ปัจจัยทางสังคมและจิตวิทยา มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานมากกว่าปัจจัยทางกายภาพ เช่น แสงสว่าง หรือสภาพแวดล้อมทางกายภาพ
- แสดงให้เห็นว่าความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บริหารมีผลโดยตรงต่อแรงจูงใจและประสิทธิภาพการทำงาน

แนวคิดเรื่องมนุษยสัมพันธ์ในองค์กร

- แรงจูงใจในการทำงานไม่ได้มาจากแค่ค่าจ้างหรือสภาพแวดล้อมทางกายภาพ แต่ยังมาจากความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม
- การมีส่วนร่วมและการได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน
- ความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กรส่งผลให้พนักงานมีความสุขและทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การเปลี่ยนแปลงแนวคิดด้านการจัดการ

- ก่อนหน้านี้ แนวคิดการบริหารเน้นที่ ทฤษฎีการบริหารแบบวิทยาศาสตร์ (*Scientific Management*) ของ *Frederick Taylor* ซึ่งเน้นประสิทธิภาพเชิงกลไก
- เมโยเสนอว่า ปัจจัยทางจิตวิทยาและสังคม มีความสำคัญต่อการบริหารมากกว่าที่คิด
- เป็นจุดเริ่มต้นของการพัฒนาแนวคิด พฤติกรรมองค์การ (*Organizational Behavior*)

การกำเนิดศาสตร์แห่งมนุษยสัมพันธ์

Elton Mayo นั้นเป็นนักสังคมวิทยาแห่งฝ่ายวิจัยด้านอุตสาหกรรมของฮาร์วาร์ด (*The Department of Industrial Research at Harvard*) หลังจากการศึกษาวิจัย *Hawthorne Effect* ประสบความสำเร็จและได้รับการยอมรับในวงกว้าง ในปี ค.ศ.1936 เขาก็ได้เปิดสอนวิชา “มนุษยสัมพันธ์ (*Human Relation*)” อย่างเป็นทางการขึ้นเป็นครั้งแรกของโลกในมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ดนั่นเอง

ความสำคัญของ *Elton Mayo*

- เป็นผู้บุกเบิกการวิจัยด้าน พฤติกรรมมนุษย์ในที่ทำงาน
- ส่งเสริมให้ผู้บริหารให้ความสำคัญกับ ความพึงพอใจของพนักงาน
- แนวคิดของเขายังคงถูกใช้ในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ในปัจจุบัน

Elton Mayo จึงถือเป็นบุคคลสำคัญที่เปลี่ยนแปลงมุมมองของการจัดการองค์กร จากที่เน้นแต่ โครงสร้างและประสิทธิภาพเชิงกลไก ไปสู่การให้ความสำคัญกับ ความสัมพันธ์และแรงจูงใจของมนุษย์

แนวความคิดทฤษฎีลิง 3 ตัว ตามหลักขงจื้อ

ทฤษฎีลิง 3 ตัว ของขงจื้อนั้นเกิดขึ้นก่อนศาสตร์มนุษยสัมพันธ์เป็นเวลานานนับพันปีเลยทีเดียว แต่ทฤษฎีโบราณนี้ก็ยังคงเป็นอมตะมาจนถึงยุคปัจจุบัน ถึงแม้ว่าทฤษฎีจะไม่ได้ถูกสร้างขึ้นมาเพื่อให้เป็นแนวคิดของศาสตร์มนุษยสัมพันธ์โดยตรง แต่ปรัชญาจีนนี้ก็สอดคล้องกับเรื่องนี้เป็นอย่างมากจนทำให้ทฤษฎีลิง 3 ตัวนี้มักถูกหยิบยกขึ้นมาอ้างอิงเสมอเมื่อมีการพูดถึงแนวคิดมนุษยสัมพันธ์ในยุคปัจจุบัน

ทฤษฎีลิง 3 ตัวนั้นเป็นลิงปิดทวารทั้งสามอันได้แก่

- ลิงตัวที่ 1 ปิดหู
- ลิงตัวที่ 2 ปิดตา
- ลิงตัวที่ 3 ปิดปาก



ทฤษฎีนี้มีการตีความเชิงลึกไปมากมายแต่ก็อยู่ในกรอบเดียวกัน กล่าวโดยสรุปก็คือมนุษย์ควรควบคุมการรับหรือส่งสารตัวเองให้เหมาะสม บางครั้งก็ต้องควรควาจา ปิดตาไม่รู้ไม่เห็น ตลอดจนปิดหูไม่รู้ไม่ฟัง ในเรื่องที่จะทำให้เกิดความทุกข์ หรือสร้างความยุ่งยากใจต่อกัน การที่จะมีความสัมพันธ์กับคนอื่นได้ดีนั้นต้องรู้จักว่าอะไรควรฟัง ไม่ควรฟัง อะไรควรพูด ไม่ควรพูด อะไรควรรับรู้ ไม่ควรรับรู้ ทุกอย่างต้องให้เหมาะสมกับกาลเทศะ

สังคหวัตถุ หมายถึง ธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวใจบุคคลและประสานหมู่ชนไว้ในความสามัคคี

อ้างอิงจาก : พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2554

สังคหวัตถุ 4

ก็คือหลักธรรม 4 ประการที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวใจบุคคลและประสานหมู่ชนไว้ในความสามัคคี หลักธรรมนี้ถึงแม้ว่าจะมีอายุหลายพันปีแล้วแต่ก็เป็นหลักธรรมที่ยังคงถูกนำมาใช้และใช้ได้ดีในยุคปัจจุบัน เมื่อพูดถึงแนวความคิดมนุษยสัมพันธ์ก็เช่นเดียวกัน สังคหวัตถุ 4 มักถูกนำมาอ้างอิงในเรื่องนี้อยู่เสมอ เพราะหลักธรรมนี้มีประโยชน์ต่อมนุษยสัมพันธ์ในองค์กรเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งหลักธรรมทั้ง 4 ประการนั้นได้แก่

- ทาน* หมายถึง การให้
- ปิยวาจา* หมายถึง วาจาอันเป็นที่รัก
- อัตถจริยา* หมายถึง การประพฤติประโยชน์
- สมนัตตตา* หมายถึง ความมีตนสม่ำเสมอ, การทำตนเสมอด้านเสมอปลาย

แนวความคิดตามหลักพระพุทธศาสนา

- ทาน* หมายถึง การให้

ซึ่งการให้ในที่นี้ควรอยู่บนพื้นฐานการให้ด้วยใจบริสุทธิ์ ยินดีที่จะให้ ไม่ทุกขใจที่จะให้ การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ การให้ความช่วยเหลือ การเสียสละ การให้อภัย หรือ แม้แต่การให้สิ่งของที่เป็นประโยชน์กับผู้อื่น ก็รวมอยู่ในขอบข่ายการให้ทั้งสิ้น

- ปิยวาจา* หมายถึง วาจาอันเป็นที่รัก

วาจานั้นหมายรวมถึงการสื่อสารซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญของการปฏิสัมพันธ์กัน การพูดด้วยไมตรี การมอบวาจาที่ดีให้แก่กัน มีความหวังดี ไม่ประสงคร้ายเปิดเผย ไม่นินทา พูดด้วยความจริงใจ ไม่เสแสร้งโกหก ย่อมทำให้เป็นที่รักของคนอื่นได้

แนวความคิดตามหลักพระพุทธศาสนา

- อัตถจริยา* หมายถึง การประพฤติประโยชน์

ในที่นี้หมายถึงการกระทำใดๆ ก็ตามที่ทำให้เกิดประโยชน์กับทั้งตนเองและผู้อื่น ไม่ทำให้ผู้อื่นเดือดร้อนหรือเป็นทุกข์ ไม่เบียดเบียนเอาเปรียบกัน หรือไม่กระทำอันใดที่ทำให้ก่อให้เกิดความเสียหาย

- สมนัตตตา* หมายถึง ความมีตนสม่ำเสมอ, การทำตนเสมอด้านเสมอปลาย

หลักธรรมข้อนี้เป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่มักไม่ค่อยเห็นใครพูดถึงนัก ความเสมอด้านเสมอปลายนั้นจะบ่งบอกพฤติกรรมของคนคนนั้นได้ดี แสดงถึงควมมีวินัย ไม่เป็นคนโลเล ยึดเหนี่ยวสิ่งที่ตนยึดถืออย่างซื่อสัตย์ การทำงานที่มีการใส่ใจอย่างเสมอด้านเสมอปลายนี้ย่อมทำให้งานราบรื่น ไม่มีปัญหา และมีโอกาสสำเร็จยิ่งๆ ขึ้นไป การมีนิสัยที่ดีแบบเสมอด้านเสมอปลายต่อกันก็ย่อมทำให้มนุษย์สัมพันธ์ระหว่างกันดีได้ด้วย ทำให้เกิดความไว้วางใจ น่าเชื่อถือ ไม่กลับกลอก และเป็นมิตรที่ดีต่อกันมากกว่าศัตรู

แนวความคิดตามหลักพระพุทธศาสนา

ยังมีแนวคิดมนุษยสัมพันธ์เกิดขึ้นบนโลกนี้อีกมากมาย ตลอดจนมีการนำเอาปรัชญายุคโบราณ
หลายๆ อย่างนำเข้ามาประยุกต์ใช้ให้สอดคล้องกับเรื่องนี้อีกด้วย ซึ่งทุกอย่างนั้นล้วนแล้วแต่มี
หลักการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างกันให้เกิดขึ้น ลดการแตกแยก เมื่อมีการร่วมกันทำงาน
อย่างมีประสิทธิภาพแล้ว องค์การย่อมประสบความสำเร็จอย่างงดงามในที่สุด

เคล็ดลับการสร้างมนุษยสัมพันธ์ในองค์กร

1. พูดจาไพเราะ ทักทายด้วยไมตรี
2. จริงใจต่อกัน
3. ไม่นินทาว่าร้าย
4. ให้ความร่วมมือ
5. ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน
6. กล่าวคำชมเชยเมื่อสำเร็จ ปลอบประโลมเมื่อล้มเหลว
7. ให้คำปรึกษาช่วยเหลือเมื่อยามแย
8. รับฟังความคิดเห็น
9. มีความรับผิดชอบ
10. รู้จักการให้อภัย

เคล็ดลับการสร้างมนุษยสัมพันธ์ในองค์กร

1. พูดจาไพเราะ ทักทายด้วยไมตรี

ใครๆ ก็อยากให้ทุกคนพูดดีๆ กับตนเอง นี่เป็นเคล็ดลับแรกสุดที่ง่ายที่สุดที่จะสร้างมนุษยสัมพันธ์อันดีระหว่างกัน ควรพูดจาไพเราะ พูดจาดี และสื่อสารกันอย่างเป็นมิตร กล่าวทักทายด้วยไมตรี หรือแม้แต่เพียงแค่บอกรอยยิ้มให้แกกัน เมื่อเรามอบสิ่งดีๆ ต่อกันด้วยคำพูดที่ดีก็ย่อมเป็นการเริ่มต้นสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีได้ ซึ่งการสื่อสารกันด้วยคำพูดนั้นก็ถือว่าเป็นหัวใจสำคัญของมนุษยสัมพันธ์เลยทีเดียว

2. จริงใจต่อกัน

การมอบความจริงใจต่อกันเป็นสิ่งที่ควรทำอย่างยิ่ง ไม่ใช่ต่อหน้าทำอีกอย่าง ลับหลังทำอีกอย่าง การซื้อสัตย์ต่อการกระทำนั้นจะทำให้เกิดความไว้วางใจ การมอบความจริงใจให้แกกันจะทำให้เกิดความไว้วางใจกัน และเป็นบ่อเกิดมนุษยสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้นได้

เคล็ดลับการสร้างมนุษยสัมพันธ์ในองค์กร

3. ไม่นินทาว่าร้าย

การนินทาว่าร้ายอาจเป็นการกระทำที่ตรงกันข้ามกับความจริงใจต่อกัน เราไม่ควรนินทาเพื่อนร่วมงาน หากมีอะไรเปิดอกพูดคุยหรือเคลียร์ปัญหากันได้ก็ควรทำ การพูดจានินทาว่าร้ายกันหากอีกฝ่ายรู้ก็อาจทำให้เกิดความไม่พอใจ นำไปสู่การทะเลาะเบาะแว้ง แบ่งฝักแบ่งฝ่าย และอาจทำให้เกิดผลเสียกับการทำงานได้ในที่สุด และสร้างรอยร้าวระหว่างกันจะทำให้มนุษยสัมพันธ์แย่ลง

4. ให้ความร่วมมือ

หลักการทำงานร่วมกันที่ดีก็คือการให้ความร่วมมือกันในการทำงาน ไม่เกี่ยงงานกันทำ ร่วมแรงร่วมใจ รับผิดชอบในสิ่งที่ตัวเองทำได้ดีที่สุด เมื่อมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกันแล้วก็จะก่อให้เกิดความร่วมมือในการทำงานที่ดีด้วย ในขณะเดียวกันการให้ความร่วมมือที่ดีในการทำงานก็ส่งผลให้สร้างมนุษยสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้นขึ้นได้ด้วย และนำไปสู่ความสำเร็จร่วมกัน

เคล็ดลับการสร้างมนุษยสัมพันธ์ในองค์กร

5. ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

เมื่อทุกคนมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกันย่อมทำให้อยากช่วยเหลือซึ่งกันและกัน โดยเฉพาะยามที่อีกฝ่ายเกิดปัญหาอีกฝ่ายก็สามารถให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มใจได้ หรือยามไม่เกิดปัญหาใดๆ การช่วยเหลือซึ่งกันและกันก็อาจเป็นการช่วยกันอุดรอยรั่วข้อบกพร่องของแต่ละฝ่ายได้ ทำให้การทำงานสำเร็จได้ด้วยดี

6. กล่าวคำชมเชยเมื่อสำเร็จ ปลอดภัยเมื่อล้มเหลว

มนุษย์มักชอบถูกชมเชย ในองค์กรนั้นหากเกิดการทำได้ สร้างผลสำเร็จ ก็ควรชมเชยซึ่งกันและกัน ให้กำลังใจซึ่งกันและกัน รวมถึงสร้างแรงจูงใจในการทำงานได้ด้วย การชมเชยนั้นไม่ใช่การยกยอปอขึ้นจนเกิดเหตุ ไม่ชมเชยโดยไม่มีเหตุผล ไม่ชมเชยโดยขัดจากความเป็นจริง ควรชมเชยตามเนื้อผ้าที่ดี และไม่ชมเชยในแบบประชด ควรชมเชยจากการยินดีด้วยใจบริสุทธิ์

* คำชมเชยนั้นก็เปรียบได้กับน้ำที่รดต้นไม้ให้เติบโต ทำให้เพื่อนร่วมงานมีกำลังใจในการทำงานต่อไป ในขณะเดียวกันหากเกิดความล้มเหลว ผู้ร่วมงานที่ดีก็ไม่ควรอยู่เฉย ต้องรู้จักกันพูดคุย ปลอดภัย หรือให้กำลังใจให้เขาลุกขึ้นสู้ต่อได้ด้วย*

เคล็ดลับการสร้างมนุษยสัมพันธ์ในองค์กร

7. ให้คำปรึกษาช่วยเหลือเมื่อยามแย

เมื่อยามเกิดปัญหา นอกจากการพูดคุยเพื่อให้กำลังใจแล้ว การที่ผู้ร่วมงานสามารถให้คำปรึกษาในการแก้ไขปัญหาได้ย่อมทำให้เกิดความประทับใจระหว่างกัน และนำมาซึ่งความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้นขึ้นได้ การให้คำปรึกษาที่ดีจะทำให้เพื่อนร่วมงานเกิดความไว้วางใจ และก้าวข้ามผ่านปัญหาได้โดยไม่เกิดความทุกข์

8. รับฟังความคิดเห็น

ในขณะเดียวกันก็ต้องรับฟังความคิดเห็นของคนอื่นให้เป็น เป็นผู้ฟังที่ดี บางสถานการณ์การเป็นผู้ฟังที่ดี อาจดีกว่าการเป็นผู้พูดที่ดีก็ได้ การรับฟังปัญหาให้ถ้วนถี่อาจนำมาซึ่งการหาวิธีแก้ปัญหาได้รอบคอบและถูกต้องมากขึ้น อย่างที่บอกไปแล้วว่าองค์กรที่ประกอบด้วยคนหลายคนย่อมมีความเห็นที่หลากหลายและแตกต่าง เราต้องรู้จักฟังไปจนถึงยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่นด้วย ไม่เอาตนเองเป็นใหญ่ เมื่อเกิดการรับฟังระหว่างกันย่อมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีได้อีกด้วย

เคล็ดลับการสร้างมนุษยสัมพันธ์ในองค์กร

9. มีความรับผิดชอบ

ความรับผิดชอบเป็นสิ่งสำคัญที่สุดอย่างหนึ่งในการทำงาน หากเป็นคนที่พูดดี คิดดี ทำดี มีสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น แต่ขาดความรับผิดชอบในการทำงาน ทำยที่สุดแล้วก็ทำให้งานไม่เสร็จ ภาระกิจไม่สำเร็จ และก่อให้เกิดความเสียหายกับองค์กรได้ในที่สุด แล้วก็เป็นบ่อเกิดของความสัมพันธ์ที่แย่ตามมาได้ ฉะนั้นการมีความรับผิดชอบในทุกๆ เรื่องจึงเป็นคุณสมบัติสำคัญของทุกคน เพราะการมีความรับผิดชอบที่ดีจะไม่ก่อให้เกิดความเสียหายกับผู้อื่น

10. รู้จักการให้อภัย

ทุกคนย่อมมีโอกาที่จะทำอะไรผิดพลาด แล้วทุกคนก็ย่อมจะมีโอกาสในการแก้ตัวได้เช่นกัน หากเราไม่ให้อภัย ไม่ให้อภัยในข้อผิดพลาดในอดีต ไม่รู้จักมองข้ามสิ่งที่ไม่ดีที่แก้ไขแล้ว การเชื่อมต่อความสัมพันธ์ก็ย่อมไม่เป็นผล หากเรารู้จักที่จะให้อภัย มองข้ามบางเหตุผลไปได้ เพื่อรักษาผลที่ดีซึ่งมีมากกว่าไว้ ก็จะเป็นการดีสำหรับการทำงานร่วมกันตลอดจนความสัมพันธ์ร่วมกันด้วย เรื่องที่ดีเหมือนง่ายแต่ก็ทำไม่ได้ง่ายนี้ก็สามารถสร้างและทำลายความสัมพันธ์ที่ดีได้ในคราวเดียวกันเหมือนกัน

การสร้างมนุษยสัมพันธ์ในองค์กร (*Human Relation in Organization*)

- มนุษยสัมพันธ์ (Human Relation) เป็นเครื่องมือสำคัญที่จะทำให้ทุกคนสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างปกติสุข เกิดความร่วมแรงร่วมใจ ทำงานราบรื่นไม่เกิดปัญหา ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ
- การสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในองค์กรได้จะต้องอยู่บนองค์ประกอบที่เข้าใจตนเอง เข้าใจผู้อื่น และยอมรับความแตกต่างระหว่างกันได้
- องค์กรไหนมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สามารถทำให้อนุคลากรเกิดความภักดีต่อองค์กรได้ ลดปัญหาอัตราการลาออก คนภายนอกให้ความเชื่อถือแล้วยังดึงดูดให้คนมีศักยภาพอยากมาร่วมงานกับองค์กรได้อีกด้วย

มิติของการสร้างมนุษยสัมพันธ์ในองค์กร

ในองค์กรนอกจากจะมีคนหลากหลายแล้วระบบการบริหารงานก็ยังทำให้มีผู้คนหลายระดับด้วยเช่นกัน ดังนั้นมิติการสร้าง
ความสัมพันธ์ก็ย่อมแตกต่างกันไปด้วย

- มิติมนุษยสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
- มิติมนุษยสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
- มิติมนุษยสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา

มิติมนุษยสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

การสร้างมนุษยสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชานั้นอาจต่างจากการสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในระดับเดียวกัน เราควรให้ความสำคัญในการใช้ภาษาให้ไพเราะ ถูกกาลเทศะ การให้ความเป็นกันเองระหว่างเจ้านายและลูกน้องนั้น มีผลดีต่อการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างกัน แต่ก็ต้องดูให้ดีด้วยว่าควรมีความเป็นกันเองระดับไหน เพราะเจ้านายแต่ละคนก็ซีเรียสเรื่องนี้ไม่เหมือนกัน หากเจ้านายที่ไม่ต้องการสร้างความเป็นกันเองมากนัก เราก็อาจต้องให้ความเคารพมากเป็นพิเศษ การรู้จักกาลเทศะที่ดีย่อมสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชาได้ดีกว่าการไม่รู้กาลเทศะ

มิติมนุษยสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

สำหรับผู้ที่ทำงานในระดับเดียวกัน การสร้างมนุษยสัมพันธ์ระหว่างกันนั้นต้องอยู่บนพื้นฐานของความจริงใจให้แก่กัน และสร้างความไว้วางใจกัน ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ไม่เอาเปรียบซึ่งกันและกัน เป็นที่ปรึกษาให้กับและกัน และสร้างความสนิทสนมให้มากที่สุด

มิติมนุษยสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา

การบริหารผู้ใต้บังคับบัญชาอาจเป็นเทคนิคของแต่ละคนที่ไม่เหมือนกัน แต่การสร้างความสัมพันธ์ที่อยู่ที่อยู่ใต้การบังคับบัญชานั้น ผู้ที่บังคับบัญชาควรจะต้องสร้างความไว้วางใจกันให้ได้ แล้วก็ต้องรู้จักการบริหารคนให้เป็น ผู้บังคับบัญชาที่ดีจะต้องรู้จักการสั่งการ ควบคุมการทำงาน ผู้ใต้บังคับบัญชาส่วนใหญ่มักต้องการผู้บังคับบัญชาที่เก่ง เข้าใจงาน เข้าใจลูกน้องสั่งงานเป็น ตรวจงานได้ และให้ความเป็นธรรมในทุกๆเรื่อง สื่อสารกันให้เข้าใจ

การสร้างมนุษยสัมพันธ์ในองค์กร (*Human Relation in Organization*)

บทสรุป

องค์กรเป็นสังคมรูปแบบหนึ่งของมนุษย์ การที่มนุษย์จะอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุขนั้น ต้องอาศัยการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกันด้วย องค์กรในยุคปัจจุบันจึงหันมาให้ความสำคัญและใส่ใจในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีมากขึ้นเรื่อยๆ ถึงแม้ว่าสิ่งเหล่านี้จะไม่ได้เกี่ยวข้องโดยตรงอะไรกับการทำงาน แต่มนุษยสัมพันธ์ที่ดีนี้กลับกลายเป็นตัวช่วยสำคัญที่สามารถทำให้องค์กรประสบความสำเร็จได้งดงามอย่างไม่น่าเชื่อเลยทีเดียว และท้ายที่สุดองค์กรที่ประกอบไปด้วยคน ที่มีมนุษยสัมพันธ์ดีมาทำงานร่วมกันย่อมทำให้สังคมการทำงานนั้น ๆ เกิดความสุข เมื่อคนมีความสุขก็ย่อมทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีขึ้น สร้างผลผลิตที่มีประสิทธิผลขึ้น และทำให้องค์กรมีศักยภาพเพิ่มขึ้นด้วย เมื่อองค์กรมีศักยภาพแล้วก็ย่อมทำให้อนุคลากรเกิดความภาคภูมิใจต่องานและองค์กรในขณะเดียวกันก็เป็นเสมือนแม่เหล็กดึงดูดคนที่มีศักยภาพให้อยากมาร่วมงานกับองค์กรเพิ่มมากขึ้นได้อีกด้วย

มนุษย์สัมพันธ์นั้นจำเป็นกับทุกสังคม แม้แต่ในองค์กรเองก็ถือเป็นหน่วยสังคมหนึ่งที่ต้องใช้
มนุษย์สัมพันธ์มาเชื่อมต่อบุคลากรเข้าไว้ด้วยกัน เพื่อให้เกิดการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและทำ
ให้องค์กรบรรลุเป้าหมายในที่สุด มนุษย์สัมพันธ์นั้นเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ที่ต้องเรียนรู้และ
สามารถประยุกต์นำไปปฏิบัติให้เกิดผลได้ ท้ายที่สุดแล้วมนุษย์สัมพันธ์จะสร้างพลังสามัคคีที่ไม่
ทำให้สังคมแตกแยก ซึ่งนี่แหละคือพลังสำคัญที่เป็นเคล็ดลับความสำเร็จที่มีคุณค่ามากทีเดียว

HUMAN RELATION

Q & A

