

การสร้างความสัมพันธ์ในที่ทำงานและการปฏิบัติงานเป็นทีม

1. ความสำคัญของการสร้างสัมพันธ์และการปฏิบัติงานเป็นทีมในธุรกิจบริการ

ความหมาย และความสำคัญของมนุษย์สัมพันธ์

คำว่า "มนุษย์สัมพันธ์" ใช้คำว่า Human Relations เป็นคำประสมที่เกิดจากคำ 2 คำรวมกัน คือ มนุษย์ (Human) และ สัมพันธ์ (Relations)

มนุษย์ (Human) หมายถึง ลักษณะของความเป็นมนุษย์ คือ ผู้มีจิตใจสูง

สัมพันธ์ (Relations) หมายถึง ความผูกพัน เกี่ยวข้อง การติดต่อกัน ความเกี่ยวพันกัน

เมื่อนำทั้งสองคำมารวมกันเป็น "มนุษย์สัมพันธ์" จึงมีความหมายถึงการติดต่อสัมพันธ์กันระหว่างคนที่อยู่ร่วมกันและมีความเกี่ยวพันซึ่งกันและกัน ซึ่งเป็นความหมายกลางๆ แต่ในเชิงวิชาการของศาสตร์สาขาต่างๆ ที่ศึกษาเกี่ยวกับมนุษย์ได้มีการให้ความหมายของคำว่ามนุษย์สัมพันธ์ไว้แตกต่างกัน ดังนี้

ด้านจิตวิทยา คำว่ามนุษย์สัมพันธ์มีความหมายถึงพฤติกรรมของมนุษย์ที่แสดงออกต่อกันในสังคม เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของตนเอง

ด้านสังคมวิทยา มนุษย์สัมพันธ์ หมายถึง การที่คนซึ่งอยู่ร่วมกันมีการโต้ตอบและมีการตอบสนองต่อกันและกัน ซึ่งอาจเป็นทั้งความสัมพันธ์ในทางที่ดีหรือไม่ดีก็ได้เช่น ความร่วมมือ การแข่งขัน การต่อต้าน การต่อสู้ เป็นต้น

อย่างไรก็ดี โดยทั่วไปมนุษย์สัมพันธ์ มักจะใช้ในความหมายที่เกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ และมักใช้ในความหมายถึงการมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน

ประวัติความเป็นมา

ความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์นั้นไม่สามารถระบุได้ว่าเริ่มเมื่อใด แต่มนุษย์เริ่มอยู่รวมกันเป็นกลุ่มสังคมก็ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กันเพื่อความมั่นคง ปลอดภัย และเพื่อความอยู่รอด ฯลฯ ดังได้กล่าวมาแล้ว ความสัมพันธ์ดังกล่าวเป็นความสัมพันธ์ที่ไม่เป็นทางการและเป็นไปโดยอัตโนมัติ เมื่อสังคมเริ่มเปลี่ยนแปลง ประชาชนพลเมืองเพิ่มขึ้น มีการแข่งขันด้านธุรกิจมากขึ้น มนุษย์สัมพันธ์เริ่มมีความสำคัญยิ่งขึ้นโดยเฉพาะในองค์กรต่าง ๆ เช่น องค์กรอุตสาหกรรม องค์กรธุรกิจ เป็นต้น ทั้งนี้เพราะการบริหารงานของนายจ้างนั้นต้องเกี่ยวข้องกับกับคนที่ เป็นลูกจ้างหรือผู้ใช้แรงงาน ความเคลื่อนไหวเกี่ยวกับมนุษย์สัมพันธ์เริ่มเด่นชัดกลางศตวรรษที่ 19 คือ เริ่มเปลี่ยนแนวคิดการบริหารมาให้ความสำคัญแก่ตัวบุคคล ทั้งนี้ก่อนการปฏิวัติอุตสาหกรรม นายจ้างในโรงงานอุตสาหกรรมไม่เห็นความสำคัญของลูกจ้าง ไม่สนใจความต้องการ และอารมณ์ความรู้สึกของคน และไม่รู้ว่าการต้องการของคนมีอิทธิพลต่อผลผลิตอย่างสูง ผู้บริหารคิดแต่เพียงว่าแรงงานเปรียบเสมือนสินค้าสำหรับซื้อขาย คนก็กลายเป็นเครื่องจักรที่ต้องการทำงานตลอดเวลาโดยเขาไม่รู้ว่า คนต้องการพักผ่อน ต้องการความเห็นอกเห็นใจ และอื่น ๆ คนงานในสมัยนั้นต้องทำงานวันละหลายชั่วโมงได้รับค่าจ้างในอัตราต่ำ อยู่ในสภาพแวดล้อมที่ไม่ดี คนงานมีสุขภาพทรุดโทรมยากจน เจ็บป่วยเสมอ ทั้งนี้เพราะนายจ้างขาดความเห็นอกเห็นใจ ผลกระทบที่เกิดขึ้นคือ สภาพการทำงานเลวร้ายลง ผลผลิตเสื่อมคุณภาพ โรงงานก็ประสบภาวะการขาดทุน

ต่อมาจึงมีการปฏิวัติอุตสาหกรรม หลังการปฏิวัติอุตสาหกรรมใหม่ ๆ แม้จะมีการจัดระบบงานที่ดีขึ้นแต่สถานการณ์ต่าง ๆ ยังไม่ดีขึ้นเพราะคนงานยังขาดอิสรภาพในการทำงาน ไม่มีเวลาว่างสำหรับพักผ่อน และยังไม่มีความพอใจในการทำงาน ต่อมาประมาณปี ค.ศ. 1800 โรเบิร์ต โอเวน (Robert Owen) นักอุตสาหกรรมชาวเวลล์

เป็นบุคคลแรกที่คำนึงถึงความต้องการพื้นฐานของคนงาน เช่น เขาคิดว่า เด็กยังมีพัฒนาการไม่เหมือนคนผู้ใหญ่ โอเวน จึงไม่ยอมรับเด็กเข้าทำงานในโรงงานอุตสาหกรรม เขาเชื่อว่า ความสะอาด และความเหมาะสมของงานมีความสัมพันธ์กับการทำงานเป็นอย่างยิ่ง เขาจึงได้จัดสถานที่ทำงานให้สะอาด และจัดสภาพการทำงานให้เหมาะสมขึ้นซึ่งนับว่าเป็นการเริ่มต้นการสร้างสัมพันธ์ภาพกับคนงาน

ต่อมาปี ค.ศ. 1835 แอนดรู ยูรี (Andrew Urie) เป็นอีกผู้หนึ่งที่สำคัญแก่คนซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญในอุตสาหกรรมการผลิต เช่น การจัดให้มีการหยุดพักดื่มน้ำชา ให้การรักษาพยาบาลเมื่อเจ็บป่วย การปรับปรุงห้องทำงานให้มีพัดลมระบายอากาศจ่ายค่าจ้างเมื่อคนงานเจ็บป่วย เป็นต้น

ต้นปี ค.ศ.1900 เทย์เลอร์ (Taylor) วิศวกรชาวอเมริกาซึ่งเป็นผู้จัดการโรงงานถลุงเหล็กได้พัฒนาทฤษฎีและการจัดการบริหารเชิงวิทยาศาสตร์ขึ้น เขาจึงได้ชื่อว่าเป็นบิดาแห่งการบริหารเชิงวิทยาศาสตร์ โดยที่เขาได้ริเริ่มวางพื้นฐานมนุษย์สัมพันธ์ด้านธุรกิจขึ้น เมื่อได้รับแต่งตั้งให้เป็นผู้ควบคุมงานเขาได้พยายามวางมาตรฐานเวลาที่ใช้ในการทำงานแต่ละอย่างที่ต้องใช้เครื่องจักรกลทุกด้าน และพิจารณาศึกษาการทำงานของคนงานในแต่ละวันว่าทำงานวันละกี่ชั่วโมงจึงจะเหมาะสมที่สุด ระยะเวลาพักงานแต่ละวันควรมีกี่ระยะ และระยะหนึ่ง ๆ นานเท่าใด เขาได้ทำการทดลองวิธีการทำงานที่ถูกต้องกับคนกลุ่มหนึ่งและพบว่าการทำงานที่ถูกวิธีจะทำให้ผลผลิตสูงขึ้น เขาเป็นบุคคลแรกที่เรียกร้องให้ผู้บริหารสนใจสภาพการทำงานของคนงานเพราะคนงานเป็นองค์ประกอบสำคัญในการผลิตจึงนับได้ว่าทำให้เกิดการสร้างมนุษย์สัมพันธ์ระหว่างนายจ้างกับลูกจ้างอีกระดับหนึ่ง

ต่อมาได้มีการจัดประชุมสัมมนาด้านมนุษย์สัมพันธ์ในวงการอุตสาหกรรมขึ้นที่กรุงนิวยอร์ก และได้จัดเรื่อยมาจนถึงปัจจุบันซึ่งเป็นการจัดสัมมนาที่เริ่มใช้คำว่า “มนุษย์สัมพันธ์”

ความหมายของมนุษย์สัมพันธ์

ความหมายของมนุษย์สัมพันธ์ มีนักจิตวิทยาให้ความหมายไว้หลายท่านพอสรุปได้ดังนี้

อริสโตเติล (Aristotle) นักปราชญ์ชาวกรีก อธิบายว่า มนุษย์เป็นสัตว์สังคม มนุษย์ใช้ชีวิตอยู่ร่วมกันเป็นหมู่เป็นเหล่ามนุษย์อยู่ร่วมกันเป็นกลุ่มเป็นพวก มีปฏิสัมพันธ์ร่วมกัน การที่มนุษย์อยู่ร่วมกันทำให้พวกเขาารู้สึกปลอดภัยซึ่งเป็นสัญชาตญาณของมนุษย์ดังนั้นเราอาจกล่าวได้ว่าการที่ มนุษย์มีสัมพันธ์กันมนุษย์จึงเป็นสัตว์สังคมดังที่นักปราชญ์ได้กล่าวไว้

มนุษย์สัมพันธ์ หมายถึง ความสัมพันธ์ในทางสังคมระหว่างมนุษย์ซึ่งจะก่อให้เกิดความเข้าใจอันดีต่อกัน พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2525 : 402)

ในปี พ.ศ. 2538 ราชบัณฑิตยสถาน ได้ให้ความหมายเพิ่มเติมว่า มนุษย์สัมพันธ์ หมายถึง ความสัมพันธ์ในทางสังคมระหว่างมนุษย์ ซึ่งจะก่อให้เกิดความเข้าใจอันดีต่อกัน

มนุษย์สัมพันธ์ (Human Relationships) เป็นการอยู่ร่วมกันของมนุษย์เป็นหมู่เป็นคณะหรือกลุ่มโดยมีการติดต่อสื่อสารกันระหว่างบุคคลระหว่างกลุ่มเพื่อให้ทราบความต้องการของแต่ละบุคคลหรือกลุ่มรวมไปถึงวิธีการจูงใจและประสานความต้องการของบุคคลและกลุ่มให้ผสมผสานกลมกลืนกันตามระบบที่สังคมต้องการ พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2538 : 628)

มนุษย์สัมพันธ์ หมายถึง การแสวงหาเพื่อทำความเข้าใจโดยการใช้ลักษณะรูปแบบการติดต่อสัมพันธ์กันระหว่างบุคคลเป็นผลก่อให้เกิดความเชื่อมโยงเพื่อให้ได้ผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การของแต่ละบุคคลที่ได้กำหนดไว้ อำนวย แสงสว่าง (2544: 99)

มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง กระบวนการจิตใจของบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลโดยมีความพอใจในทางเศรษฐกิจและสังคมมนุษยสัมพันธ์ จึงเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์เพื่อใช้ในการเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีกับบุคคล การยอมรับนับถือ การให้ความร่วมมือ และการให้ความจงรักภักดีในการติดต่อสัมพันธ์กันระหว่างบุคคลต่อบุคคลตลอดจนองค์กรต่อองค์กร David, Keith.1977

มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง ศาสตร์และศิลป์ในการเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคลเพื่อต้องการให้ได้มาซึ่งความร่วมมือช่วยเหลือกัน ความรักใคร่รักนับถือ และความจงรักภักดี

มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง การรู้จักใช้วิธีการที่จะครองใจคนโดยมีความประสงค์ให้บุคคลเหล่านั้นนับถือจงรักภักดีและให้ความร่วมมือร่วมใจทำงานด้วยความเต็มใจ

มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง กระบวนการจิตใจให้ผู้ปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์ที่เป็นอยู่ให้เกิดความพึงพอใจในงานและความสามารถทำงานให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรได้

มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง กระบวนการของศาสตร์ที่ใช้ศิลปะสร้างความพอใจ รักใคร่ ศรัทธา เคารพนับถือ โดยแสดงพฤติกรรมให้เหมาะสมทั้งทางกาย วาจาและใจ เพื่อโน้มนำให้มีความรู้สึกใกล้ชิดเป็นกันเอง จูงใจให้ร่วมมือร่วมใจในอันที่จะบรรลุสิ่งซึ่งพึงประสงค์อย่างราบรื่น และอยู่ในสังคมได้อย่างสันติสุข

มนุษยสัมพันธ์ เป็นเทคนิคการกระตุ้นให้คนและกลุ่มคนมาเกี่ยวข้องกันทั้งในเรื่องงาน เรื่องส่วนตัวจนสามารถทำกิจกรรมใดๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายโดยความร่วมมือร่วมแรงร่วมใจ เพื่อที่จะทำกิจกรรมดังกล่าวได้อย่างเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยการทำงานเพื่อส่วนรวมนี้อาจเป็นกระบวนการกลุ่มที่ทำงานร่วมกันด้วยความเต็มใจ เต็มความสามารถ

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้นสรุปความหมายของคำว่า “มนุษยสัมพันธ์” ได้ว่า เป็นกลวิธีการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างเพื่อนมนุษย์ให้มาทำกิจกรรมร่วมกันแบบเต็มใจ และบุคคลที่มีมนุษยสัมพันธ์ก็จะเป็นบุคคลที่สามารถเข้ากับผู้อื่นได้ง่าย มีจิตสาธารณะที่เป็นที่รักใคร่ของผู้อื่นใคร่เห็นใคร่ยกย่องอยู่ใกล้ มนุษยสัมพันธ์จึงเกี่ยวข้องกับความต้องการของบุคคล แรงจูงใจหรือสาเหตุภายในของบุคคลที่จะเข้ามาทำกิจกรรมใดๆ ให้บรรลุเป้าหมาย รวมทั้งการสามารถเอาชนะจิตใจผู้อื่นให้คล้อยตามจนสามารถทำงานนั้นๆ ได้สำเร็จ