

บทบาทการสร้างสัมพันธ์ภาพในองค์กรขนาดใหญ่

Role Relationships of Employee in Large Corporation

ทิวาวัฒน์ ธนาสนะ (Tiawat Dhanasana)*

ธีระวัฒน์ จันทิก (Thirawat Chuntuk)**

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาบทบาทความรู้ปัจจัยพื้นฐาน แนวความคิด ทฤษฎี บทความงานวิจัยและบทบาทการสร้างสัมพันธ์ภาพในองค์กรขนาดใหญ่ 2) เพื่อเสนอแนวความคิดกรอบการพัฒนาบทบาทการสร้างสัมพันธ์ภาพในองค์กรขนาดใหญ่ การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องทำให้ทราบถึงกรอบแนวความคิดและบทบาทการสร้างสัมพันธ์ภาพในองค์กรขนาดใหญ่เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กรและทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรเพื่อพัฒนาทักษะของบุคลากรในด้านความร่วมมือของบุคลากรและยกระดับการบริหารการจัดการในองค์กรให้เกิดประสิทธิผลสูงสุดต่อการประกอบการแบบยั่งยืน

คำสำคัญ: สัมพันธภาพ, องค์กรขนาดใหญ่

* สาขาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

Management, Faculty of Management Science, Silpakorn University, Email: Tiawat@gmail.com

** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

Asst. Prof. Dr., Faculty of Management Science, Silpakorn University, Email: thirawat@ms.su.ac.th

Abstract

The objectives of this paper were 1) Understand relatively about objective regarding to Role Relationships of Employee in Large Corporation 2) To represent the framework of Relationships Role of Employee in Large Corporation .This paper are studying base on review literature and relevant literature There are mentioned about component of Relationships Role of Employee in Large Corporation, Cooperation of employee and. Also mentioned idea efficiency improvement for Corporation sustainability as well.

Keywords: Role Relationships large Corporation,

บทนำ

พฤติกรรมของพนักงานในองค์กรยุคปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงไปมากจากอดีตมีความหลากหลายด้านความคิดและความเป็นอยู่ภายในองค์กรแบบซึ่งตึงตึงของบุคลากรเหตุผลมาจากการปรับเปลี่ยนแนวทางในการปฏิบัติงานมีความเกี่ยวข้องและเชื่อมโยงทางธุรกิจเนื่องจากการแข่งขันที่มีปัจจัยของวัฒนธรรม ความเชื่อและสิ่งแวดล้อม จากท้องถิ่นมาเกี่ยวข้อง การดำเนินธุรกิจในยุคปัจจุบัน การแข่งขันเป็นตัวผลักดันและ กำหนดขั้นตอนในการประกอบธุรกิจ ทั้ง ภายในประเทศและ ต่างประเทศ มีปัจจัยในการเปลี่ยนแปลงหลายรูปแบบ สาเหตุและปัจจัยหลัก มาจากการแข่งขันในเชิงธุรกิจ ที่มีความหลากหลายในแนวความคิดและความหลากหลาย ยุทธวิธีในความพยายามครอบครอง ส่วนแบ่งทางการตลาด ซึ่งนำมาสู่ความสำเร็จและรายได้ที่สูงต่อองค์กรและบุคลากรในองค์กร การบริหารและการจัดการในองค์กรจึงมีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจในกลุ่มอุตสาหกรรมเป็นอย่างมาก (Philip R. Harris,2002).

การพัฒนาองค์กรและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อสร้างสัมพันธภาพที่ดีเพื่อสนองต่อค่านิยมและความสะดวกสบายกับความหลากหลายในสังคม ผู้คนทั้งภายในและภายนอกองค์กรสามารถแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ด้านวัฒนธรรม ความพยายามที่จะทำงานร่วมกันในกิจกรรมแบบพันธมิตร ไม่ใช่ปรากฏการณ์ทางเศรษฐกิจด้านเดียว หากด้วยองค์ประกอบหลายด้านเป็นตัวกำหนดทิศทางของการเปลี่ยนแปลงทางสังคม อุตสาหกรรม การปรากฏของตลาดการผลิตที่เกิดขึ้นทั่วโลก ช่องทางเข้าถึงผลิตภัณฑ์จากต่างประเทศที่กว้างขึ้นสำหรับ สังคมการบริโภคข่าวสารที่ทันต่อเหตุการณ์ด้วยเทคโนโลยีการสื่อสารในทั่วทุกมุมของโลก (ธงชัย ทองมา (2558)

การรวมตัวของกลุ่มอุตสาหกรรมต่างๆใหม่ระดับชาติ เพื่อรักษาผลประโยชน์และสร้างความแข็งแกร่ง เช่น ประเทศกลุ่มสหภาพยุโรป (EU: European Union) กลุ่มประเทศอเมริกาเหนือ(NAFTA: North American Free Trade Area) กลุ่มประเทศแถบเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (AEC:ASEAN Community) และในรูปแบบองค์กรเพื่อเพิ่มความได้เปรียบทางการค้าช่วยให้ประสิทธิภาพในการขยายธุรกิจและ ยอดขายสินค้าสูงขึ้นปรากฏการณ์ดังกล่าวทำให้องค์การต่างๆจึงจำเป็นต้องมีกระบวนการทำความเข้าใจถึงความแตกต่างด้าน ภาษา วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียม ประเพณีและทรัพยากรมนุษย์เพื่อปรับปรุง เปลี่ยนแปลงการบริหารจัดการบุคลากรให้สอดคล้องเหมาะสมและสามารถสร้างสัมพันธภาพที่ดีให้กับทุกฝ่ายในองค์กรได้อย่างเป็นระบบ (Shaffer et al, 2006)

องค์การและความหลากหลายของบุคลากร มีความสำคัญต่อวิธีการจัดการขององค์การ ผู้บริหารจำเป็นต้องเปลี่ยนแนวทางในการบริหาร มุ่งให้ความเสมอภาคต่อทุกคนอย่างเท่าเทียม การยอมรับถึงความแตกต่าง และหาวิธีการตอบสนองความแตกต่างดังกล่าวอย่างเหมาะสม อายุ รายได้ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และระดับตำแหน่งที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ระดับความคิดเห็นด้านความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน ผู้ที่อายุมาก รายได้สูง ทำงานมานาน (ภัทราพรรณ แซ่ตั้ง 2558) จะมีความผูกพันต่อองค์การสูง เพื่อให้สามารถรักษาค้นหาเหล่านั้นให้อยู่กับองค์การ และไม่แบ่งแยกให้ความสำคัญกับบุคลากรในทุกระดับ มีการฝึกอบรมและกิจกรรมทางสังคมเพื่อสร้างความรู้สึกของความเป็นครอบครัวเดียวกัน บริหารความหลากหลายให้เกิดประสิทธิผลต่อองค์การ เปิดโอกาสและยอมรับความคิดริเริ่มและความคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ มุมมองที่สามารถนำมาแก้ปัญหา ช่วยในการตัดสินใจ วางแผนงานในแผนก ได้อย่างตรงประเด็น ลดปัญหาด้านการสื่อสาร และลดความขัดแย้งขององค์การ องค์การและ คุณภาพ เพื่อเพิ่มผลผลิต องค์การที่จะอยู่ยั่งยืนในธุรกิจได้จะต้องใส่ใจในด้านคุณภาพ สามารถเพิ่มผลผลิตได้อย่างต่อเนื่อง และต้องมีการปรับลดต้นทุนในการผลิตให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภค ทักษะการทำงานของบุคลากรในองค์การได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงจากภายในและภายนอก บุคลากรที่มีความหลากหลาย ความต้องการของลูกค้าที่หลากหลาย ตลอดจนความร่วมมือการจากหน่วยงานอื่นในระดับท้องถิ่นถึงระดับชาติ ความสำเร็จส่วนใหญ่ขององค์การจึงขึ้นอยู่กับความสามารถและทักษะการจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ พฤติกรรมองค์การจึงเป็นทักษะเบื้องต้น องค์การควรให้ความสำคัญ ประกอบกับบุคลากรต้องเป็นผู้ฟังที่ดีและนำไปปฏิบัติตามขั้นตอน ให้มีประสิทธิผล วิธีประเมินผลการปฏิบัติงาน กระจายอำนาจ การสร้างทีมงาน เพิ่มทักษะในการทำงานของบุคลากรแบบองค์รวม บริหารแบบบูรณาการกระจายอำนาจในการตัดสินใจผู้บริหารกับพนักงาน ผู้บริหารเป็นที่ปรึกษา พนักงานเป็นส่วนประกอบของทีม ลดความแตกต่างระหว่างผู้บริหารกับพนักงานเพิ่มการมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดจากผู้ปฏิบัติงานมากขึ้น

บุคลากรมีอิสระที่จะเลือกแนวทางปฏิบัติงาน ตารางการทำงาน ตลอดจนวิธีการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการทำงานด้วยตนเองมากขึ้น กระตุ้นให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ พนักงานเป็นผู้ควบคุมดูแลงานเอง ให้บุคลากรร่วมทำงานกันเป็นทีม บุคลากรมีอิสระในการดูแลรับผิดชอบงานของตนด้วยตนเองจึงมีความสำคัญ บุคลากรต้องเรียนรู้เกี่ยวกับความรับผิดชอบต่องาน และการตัดสินใจที่ดีเกี่ยวกับการทำงานของตน เปลี่ยนแนวคิดจากเคยเน้นเรื่องความมั่นคงไปเป็นมีความสามารถยืดหยุ่นได้มากขึ้น สร้างสภาวะแวดล้อมภายนอกและภายใน ให้มีความน่าสนใจ มีการโยกย้ายปรับเปลี่ยนตำแหน่งงานเพื่อการพัฒนาศักยภาพและขยายฐานเงินเดือน เพิ่มตำแหน่งเปลี่ยนแปลงหน้าที่รับผิดชอบตลอดเวลา ทีมทำงาน จะมาจากต่างแผนกงานมีการหมุนเวียนบุคลากรไปตามงานที่ได้รับมอบหมาย แผนการทำงานที่มีเรื่องความมีสัมพันธ์ ความร่วมมือของบุคลากรและการจัดการด้านมนุษย์เริ่มมีความสำคัญมากยิ่งขึ้น ความแตกต่าง อันเนื่องด้วยเชื้อชาติเผ่าพันธุ์ สาเหตุของการแสวงหาซึ่งความได้เปรียบด้านค่าแรง สวัสดิการ และอื่นๆ โดยองค์การทั่วไปให้ความสำคัญกับผลประโยชน์และ ผลประโยชน์กับผู้ถือหุ้นขององค์การเป็นหลัก (Yeap Peik Foong Stanley Richardson, 2008)

นอกจากการมุ่งเน้นที่จะบรรลุถึงเป้าหมายโดยรวมขององค์การแล้วนั้นปัจจัยที่มีผลกระทบเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงทางสังคมภายในและ ภายนอกองค์การ อาจจะต้องต้องมองในแนวกว้างและให้ความสำคัญ กับปัจจัยด้านความสัมพันธ์ภาพของบุคลากรที่มีความหลากหลาย ในองค์การและมีแนวโน้ม ที่จะมีความสำคัญมากขึ้นเรื่อยๆ

จากการปรับเปลี่ยนรูปแบบต่างๆ และรวมไปถึงวัฒนธรรมภายในองค์กรที่มีบุคลากรจากหลากหลายพื้นฐานทางสังคม หลากหลายเชื้อชาติ หลากหลายภาษาอันเป็นปัจจัยหลักในการนำพาความสำเร็จสูงสุดขององค์การ วัฒนธรรมองค์การ มีนัยสำคัญครอบคลุมถึง ทุกอย่างที่เกี่ยวข้องในการดำรงชีวิต ที่ถูกสร้างขึ้น และ เป็นที่ยอมรับร่วมกันในสังคมและ สามารถนำมาเป็นแบบแผนในการดำเนินชีวิต (Caligiuri & Tarique 2009) หรืออาจกล่าวได้ว่า ความสะดวกสบาย ความเป็นระเบียบเรียบร้อยในการอยู่ร่วมกัน ความเจริญรุ่งเรืองและ ความมั่นคงทางสังคม วัฒนธรรมความเป็นตัวแทน สัญลักษณ์ ที่สมาชิกของสังคมตกลงกันว่า จะใช้ร่วมกัน มนุษย์ที่อยู่ในสังคมที่ต่างกันย่อมที่จะมีวัฒนธรรมแตกต่างกันออกไป เป็นสิ่งที่ทำความเจริญงอกงามให้แก่หมู่คณะ วัฒนธรรมในการแต่งกาย วิถีชีวิตของหมู่คณะเช่น วัฒนธรรมพื้นบ้านวัฒนธรรมชาวเขา .(พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน, 2542) แต่ละสังคมย่อมมีความคิดแนวทางในการดำรง

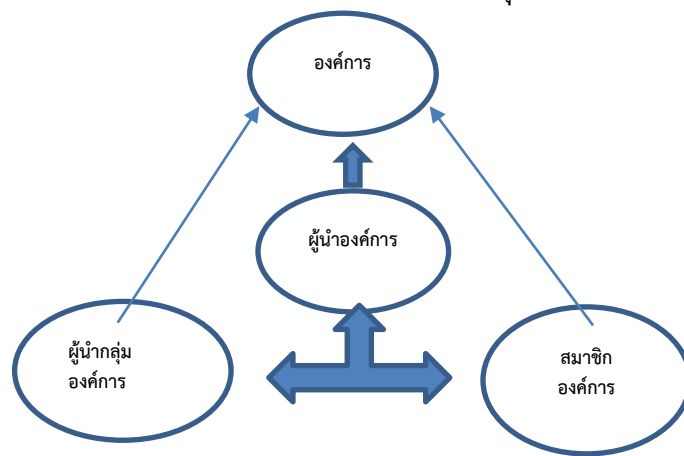
ชีวิต ความคิดสร้างสรรค์สร้างในสิ่งต่างๆ และ แบบแผนที่ต่างกันอย่างออกไป วัฒนธรรมทางสังคม จึงไม่จำเป็นต้องเหมือนกัน อาจะกล่าวได้ว่า วัฒนธรรมเป็นเครื่องบ่งชี้ความถึงความแตกต่างของมนุษย์ในแต่ละท้องถิ่น (สุพัตราสุภาพ.,2542).โครงสร้างของบริษัทรหว่างประเทศ โครงสร้างองค์การเป็นแบบครอบครัวในระดับข้ามชาติ และสนับสนุนจากระดับภูมิภาคที่มีส่วนประสานงานในแนวควบคุมแบบบูรณาการมีความต้องการของผลิตภัณฑ์ในระดับประเทศด้วยการสนับสนุนจากแหล่งผลิตภายในประเทศนั้นๆ (Barber D.R., 2000) โดยมุ่งการเจริญเติบโตควบคู่ ทั้งจากภายในประเทศและในระดับชาติในแนวกว้าง เช่น การจัดการองค์การ ใน สหรัฐอเมริกา เยอรมัน และ ญี่ปุ่น การสนับสนุนจากภายในด้วยการเน้นบริการจากภายในประเทศเพื่อสร้างความแข็งแกร่งสู่การแข่งขันแบบโลกเสรีในระดับชาติความร่วมมือและ ประสานงานในเชิงธุรกิจที่มีจุดหมายสู่ความเป็นผู้นำในตลาดการค้าระดับชาติ และผลิตสินค้า แบบครบวงจรตามความต้องการของลูกค้าในทุกระดับ “worldwide product structure” พื้นฐานของการผลิตและขายสินค้า มุ่งสู่การส่งออกยังตลาดการค้าระดับชาติ (Shaffer et al, 2006)

การปรับโครงสร้างในองค์การ สร้างผลกระทบโดยตรง ต่อบุคลากรในองค์กรนั้นๆ โดยมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องในหลายระดับ ทั้งระดับปัจเจกบุคคล ระดับกลุ่ม จำเป็นที่จะต้องทำความเข้าใจในด้าน การศึกษา ด้านการสื่อสาร ความขัดแย้ง การประสานงานภายในและประเภทของผู้นำ เพื่อใช้เป็นแนวทาง สำหรับการพัฒนาปรับปรุงปัญหาทางพฤติกรรมขององค์การได้อย่างครอบคลุมและทำให้เห็นภาพรวมขององค์การได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น (สุพานิ สฤณวณิช 2552) ผู้นำองค์การถือเป็นกำลังหลักที่สำคัญในการขับเคลื่อนหน่วยงานและบุคลากร ปัจจุบันผู้นำต้องมีความสามารถในสายงานที่ตนเองได้รับมอบหมายจากองค์การและ จะต้องมีความสามารถมีเชาวน์ปัญญา ความคิด แนวสร้างสรรค์ มีแนวคิดที่ไม่หยุดนิ่งและ ต้องมีความทันสมัยทันต่อความเจริญก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา มี ความคิด พลัง อารมณ์ ความรู้สึก และ พฤติกรรมภายในขอบเขตภาวะผู้นำผู้นำต้องมีกลยุทธ์สามารถรวบรวมอิทธิพลต่างๆที่ซ่อนอยู่นอกเหนือไปจากอำนาจที่ได้รับมอบหมายอย่างเป็นทางการ (นิตย์ บุษงามงคล 2548)

ประเภทของผู้นำ มีวิสัยทัศน์ (Visionary) สามารถกำหนดทิศทางเป้าหมายในการดำเนินกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งของสมาชิกโดยเปิดโอกาสให้ผู้เป็นสมาชิกหรือผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถแสดงความคิดเห็นได้ แบบคุรุฝึก (Coaching) ผู้นำจะต้องสามารถมองเห็นจุดดีจุดด้อยของตนเองและผู้อื่นและสามารถเชื่อมโยงแนวคิดต่างๆให้เป็นรูปธรรมนำเสนอออกมาเป็นแนวปฏิบัติหรือ เขียนเป็นแผนภูมิได้ สามารถส่งเสริมความร่วมมือ(Affiliate) สร้าง

อารมณ์ร่วมของบุคลากรส่งเสริมความสมานฉันท์ให้ความเอาใจใส่ต่อความรู้สึกของบุคคลที่อยู่รอบตัว มีความเป็นประชาธิปไตย (Demo-critic) บริหารความขัดแย้งได้เป็นอย่างดียอมรับฟังต่อแนวทางอื่น และสามารถออกคำสั่ง (Commanding) ผู้นำประเภทนี้เป็นแบบเกาะติดต่อสถานการณ์ เน้นการรายงานถึงความคืบหน้าของงานที่ได้รับมอบหมายบทบาทของผู้นำประเภทนี้เหมาะสมกับสถานการณ์ฉุกเฉินเพื่อแก้ปัญหาในยามคับขันบรรดพันวิภูติการณ (ธิติพร ตัญโยติ 2549)

ภาพที่1 ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อสัมพันธภาพของบุคลากรในองค์กร



ที่มาของแผนภูมิจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

กลยุทธ์ที่มีผลกระทบต่อความสัมพันธ์องค์กร บุคลากร องค์กรส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อผลกำไรสุทธิจากการขายสินค้าในเชิงธุรกิจเพื่อรักษาสภาพคล่องทางการเงินให้มีผลกำไรสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องในทุกปีการทำงาน รวมไปถึงกลยุทธ์ในการลดต้นทุนในการผลิตด้วยการจำกัดอัตราการเพิ่มของบุคลากรในฝ่ายต่างๆ เพื่อควบคุมค่าจ้างงานที่สูงขึ้นควบคู่ตามผลผลิต หรือ ลดจำนวนบุคลากรเพื่อรักษาระดับของผลกำไรสุทธิในธุรกิจกลยุทธ์ดังกล่าวข้างต้นส่งผลกระทบโดยตรงและ โดยอ้อมต่อขวัญและกำลังใจของบุคลากรในองค์กรในทุกระดับชั้นและ สามารถยังเป็นตัวแปรสำคัญของความขัดแย้งในกลุ่มและระหว่างกลุ่มในองค์กร (สุพานี สฤญวานิช 2552)

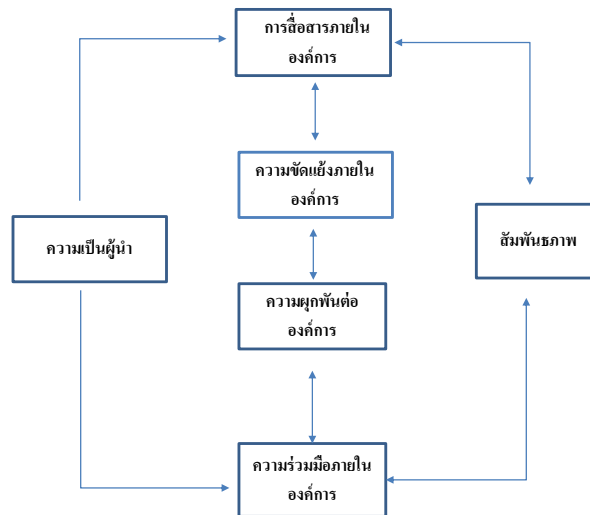
องค์กรต้องมีความสามารถในการจัดสร้างโครงสร้างการบริหารและ รูปแบบการทำงานที่ทุกคนมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานร่วมกัน ความเข้าใจและสามัคคีในองค์กร ยังเป็นแรงผลักดันภายในองค์กรให้ได้มาซึ่งความแข็งแกร่งขององค์กร เพิ่มผลผลิตให้สูงขึ้นโดยมีประสิทธิภาพโดยสอดคล้องกับแนวคิดของ การที่องค์กรจะบรรลุเป้าหมายในการทำงานนั้นไม่ใช่แค่เพียงได้รับผลตอบแทนที่สูงเท่านั้น หากมีปัจจัยแห่งความร่วมมือของบุคลากรในองค์กร การทำงานร่วมกัน การมีสายสัมพันธ์ มีความผูกพันต่อองค์กร มีความรับผิดชอบต่อองค์กร การให้ความร่วมมือของบุคลากรภายในองค์กร บทบาทของผู้บริหารองค์กร และ ลดความขัดแย้งภายในองค์กร การได้รับความร่วมมือจากบุคลากรในทุกระดับชั้นเป็นบ่อเกิดแห่งความสามัคคีเป็นน้ำหนึ่งเดียวกันจะทำให้องค์กรเกิดการสร้างสัมพันธภาพที่ดี เกิดแรงขับเคลื่อนมาจากจิตใจของบุคลากรเสมือนการทำงานเป็นทีมการพัฒนา

บุคลากรในองค์การระหว่างประเทศจึงได้กำหนดให้มีความสำคัญในการสร้างทิศทางความสำเร็จเป้าหมายและการทำงานร่วมกันแบบมีความสุข บุคลากรมีความพอใจในสภาพสังคมและการดำรงชีวิตร่วมกันความแตกต่างกันในวัฒนธรรมที่หลากหลายด้านความคิดการจัดการ คำนียามหนึ่งคือการที่จะ นำไปสู่การเป็นแนวทางหรือมีอิทธิพลต่อทิศทางในการใช้ความคิดริเริ่มโดยแสดงให้เห็นว่าบางสิ่งบางอย่างอาจจะประสบความสำเร็จ สูงสุด องค์การต้องให้ความสำคัญ ส่งเสริมด้านการสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อบุคลากรเพื่อความสำเร็จแบบยั่งยืนขององค์การ (ทิวาวัฒน์ ธนาสนะ,2557)

สัมพันธ์ภาพตามความหมายของพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน 2554 หมายถึง ความผูกพัน ความสัมพันธ์ ความเกียจข้องในส่วนของบุคคล สัมพันธ์ภาพของบุคลากรในองค์การอาจจำแนกตามลักษณะได้ 3 ระดับ ระดับวิชาชีพ (professional dimension) ระดับการตัดสินใจ (decision making dimension) และระดับสัมพันธ์ภาพระดับบุคคล (interpersonal relationship dimension) ซึ่งกล่าวได้ว่าสัมพันธ์ภาพดังกล่าวข้างต้นมีความเชื่อมโยงสัมพันธ์กับความต้องการความเป็นพวกพ้อง การต้องการอำนาจในการยอมรับจากผู้อื่น ต้องการความชอบพอกันโดยความใกล้ชิดสนิทสนม สัมพันธ์ภาพระหว่างบุคลากรในองค์การมีความเชื่อมโยงกับวัฒนธรรมของกลุ่มภายในองค์การซึ่งการปรับเปลี่ยนสัมพันธ์ภาพนั้นทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงในระดับบุคคล บุคลากรมีการแสวงหาความเป็นตัวของตนเอง รู้จักตนเองมากขึ้นและแสวงหาแนวทางในการพัฒนาตนเองเพื่อให้ตนเองประสบความสำเร็จสูงสุดและสามารถสร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคลากรอื่นในองค์การได้

อาจกล่าวได้ว่าการพัฒนาสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคลากรนั้นคือการฝึกปรับความรู้สึกและความอดทนในการที่จะประกอบกิจกรรมร่วมกับผู้อื่นในองค์การให้ไปในทิศทางเดียวกัน การพัฒนาสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคลากรนั้นสามารถทำได้หลายด้านไม่ใช่แต่เพียงความเห็นร่วมกันในหน้าที่ของบุคลากรที่ได้รับมอบหมายจากองค์การเท่านั้นแต่อาจรวมไปถึงการสร้างสัมพันธ์ภาพของกลุ่มด้วยการพบปะสังสรรค์ เสวนาในเรื่องอื่นๆนอกเหนือไปจากงานประจำที่รับผิดชอบ การทำความเข้าใจกันตนเองเป็นการเรียนรู้เบื้องต้นของการยอมรับในความเป็นตัวของตัวเองเข้าใจในความรู้สึกอย่างถ่องแท้มองภาพรวมของการอยู่ร่วมกันคนอื่นด้วยการทำความเข้าใจด้านบวกให้ความร่วมมือต่อกันในการสร้างความรู้สึกที่มีสัมพันธ์อันดีต่อบุคคลรอบด้านส่งผลต่อบุคคลในการทำงานร่วมกันให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (พิสิทธิ์ ปทุมบาล,2533) สัมพันธ์ภาพที่ดีในระดับบุคคลที่มีประสิทธิผลต่อองค์การในรูปแบบของการทำงานร่วมกันของบุคลากรในองค์การ รายได้จากอัตราเงินเดือนจ้างของตัวบุคคลไม่ได้เป็นปัจจัยที่เข้ามามีบทบาทในการลดสัมพันธ์ภาพในองค์การ การสร้างความไว้วางใจของเพื่อนร่วมงาน การติดต่อสื่อสารในรูปแบบการให้ความร่วมมือต่อกันและกัน ความเข้าใจซึ่งกันและกัน การเชื่อมั่นและความศรัทธาในเป้าหมายที่ถูกยอมรับด้วยความเต็มใจเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดสัมพันธ์ภาพที่ดี และความผูกพันต่อองค์การอันส่งผลดีต่อองค์การ

ภาพที่2 กรอบแนวคิดการสร้างสัมพันธภาพในองค์กรขนาดใหญ่



ที่มาของแผนภูมิจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

รูปแบบการสร้างสัมพันธภาพในองค์กรขนาดใหญ่ที่ทำให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีส่งผลให้องค์การประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจซึ่งรวมถึง ความร่วมมือ ทางด้านวัฒนธรรม ภาวะผู้นำ ให้ความร่วมมือในองค์กร การจัดการความขัดแย้งในองค์กร การสื่อสารภายในองค์กร และความรับผิดชอบต่อองค์กร พฤติกรรมของบุคลากรในองค์กร บุคลากรมีส่วนร่วมและนำพาองค์กรไปสู่ความก้าวหน้าเชิงธุรกิจ การทำความเข้าใจในพฤติกรรมและประเภทของพฤติกรรมในองค์กรที่มีความแตกต่างก็เป็นพื้นฐานของความเข้าใจเบื้องต้นในการจัดการขององค์กรในรูปแบบที่ผสมผสานเพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาบุคลากรและประสบความสำเร็จในภาพรวมจากผลของการดำเนินธุรกิจในระดับองค์กร (Christian Mugele, Monika Schnitzer 2006)

ลักษณะงานบางสายอาชีพมีความสอดคล้องกับลักษณะของความรับผิดชอบต่อสังคมด้วยการมอบความเมตตา เอื้ออาทรการมอบความรักและการให้ความเข้าใจมอบความสุขการดูแลให้ความสะดวกสบาย ห่วงใย และเอื้ออาทรต่อเพื่อนมนุษย์ ทั้งทางกายและ ทางจิตใจ ทำให้บุคลากรในสายอาชีพมีคุณลักษณะพิเศษด้านมนุษยสัมพันธ์ที่ดีส่งผลทั้งทางตรงและทางอ้อมเป็นการง่ายต่อการทำความเข้าใจในความรู้สึกของคนที่ได้รับการดูแลและเอาใจใส่จนเกิดการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกันในส่วนของการประสานงาน ความร่วมมือ การทำงานแบบมืออาชีพด้วยการมอบความไว้วางใจต่อเพื่อนร่วมงานการสร้างทัศนคติที่ดีให้กันเป็นองค์ประกอบสำคัญในการสร้างสัมพันธภาพในองค์กรและยังเกิดประสิทธิผลอันดีต่อองค์กรแบบยั่งยืน (ละเอียด นาวงษ์, 2545)

บทสรุป

การสร้างสัมพันธภาพในองค์การขนาดใหญ่มีองค์ประกอบที่สำคัญหลายส่วนที่ผู้บริหารและบุคลากรต้องสร้างความเข้าใจและความร่วมมือให้เกิดขึ้นทุกฝ่ายในองค์การต้องให้ความร่วมมือ มีส่วนร่วมในการกำหนดกลยุทธ์เป้าหมายองค์การ มีการยอมรับในระดับจัดการถึงกระบวนการทัศนคติของบุคลากรในการแก้ปัญหาในสายงานตรงที่บุคลากรมีส่วนร่วมรับผิดชอบ โดยกระบวนการของการมีส่วนร่วมเริ่มจากต้นทางในการร่วมแสดงความคิดเห็นในการกำหนดแนวคิดและ ขอบเขตในการปฏิบัติงานตรงสามารถตัดสินใจเลือกกลยุทธ์บริบทเฉพาะของสายงานของตนเองในการปฏิบัติงานในองค์การที่สามารถวัดและประเมินผลสัมฤทธิ์ อันสอดคล้องกับนโยบายหลักขององค์การโดยให้อำนาจในการตัดสินใจกับบุคลากรในรูปแบบของคณะทำงานฝ่ายบุคลากร โดยบุคลากรมีส่วนร่วมในคณะทำงานที่ประกอบไปด้วยบุคลากรจากฝ่ายต่างๆที่มีความเชื่อมโยงกับสายงานที่รับผิดชอบ การกำหนดกลยุทธ์ขององค์การที่เหมาะสมและ ยอมรับจากบุคลากรส่วนรวมทำให้การบริหารจัดการทั้งภายใน ภายนอกองค์การและสัมพันธภาพในองค์การบุคลากรทุกส่วนมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น ร่วมตัดสินใจ การบริหารแบบมีส่วนร่วมทำให้เกิดความรับรู้ความเข้าใจ ความผูกพัน และ ความรู้สึกความเป็นเจ้าของในแนวคิดและการตัดสินใจเหล่านั้นสามารถสร้างความพึงพอใจ สร้างแรงจูงใจ ให้ความสำคัญต่อทุกแนวคิดและบุคลากรยังสามารถพัฒนาความรู้ที่ไม่มีขอบเขตจากข้อจำกัดของการรับรู้เฉพาะงานที่ได้รับมอบหมาย ได้แลกเปลี่ยนแนวความคิดและเกิดแนวความคิดใหม่ๆและสามารถสร้างสรรค์แนวคิดในการทำงานร่วมกับฝ่ายต่างๆสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับบุคลากรทุกส่วนได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดส่งผลให้องค์การเจริญก้าวหน้าอย่างยั่งยืน

เอกสารอ้างอิง

ภาษาไทย

พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน พุทธศักราช (2542). กรุงเทพฯ.

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2556). “ทฤษฎีองค์การ มุมมองต่างกระบวนการทัศน์”.

ทิวาวัฒน์ ธนาสนะและประสพชัย พสุนนท์ (2557). วารสาร Global Business and Economics Review “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันกับองค์กรของพนักงานในกลุ่มบริษัท ผลितหัวอ่านงานบันทึกแบบแข็งจำกัด” คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. V9 no 1,194-103.

ธงชัย ทองมา (2558) “การบริหารจัดการความเสี่ยงกับการบริหารการเปลี่ยนแปลง”: องค์การในยุคโลกาภิวัตน์ วารสารสาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ. มหาวิทยาลัยศิลปากร ปีที่8 ฉบับที่ 38

ธิตีพร ตัญยโชติ (2549) “วารสารศูนย์บริการวิชาการ” ปีที่14 ฉบับที่2 ภาวะผู้นำ มหาวิทยาลัยขอนแก่น (leadership)

ภัทราพรรณ แซ่ตั้ง (2558) “ความสัมพันธ์ของการเปลี่ยนแปลงองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรกับความสุขในการทำงาน ของพนักงาน กรณีศึกษาธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)” ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล วารสารสาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ. มหาวิทยาลัยศิลปากร

นิตย์ บูหามงคล (2548). “ผลของการเข้ากลุ่มการประเมินภาวะผู้นำตามสภาพจริง”

Journal of Education Khon Kaen University V.28 no 2 .

- พิสิทธิ์ ปทุมบาล .(2533) “ผลของการเข้ากลุ่มแบบ Sensitivity training ต่อการพัฒนาสัมพันธภาพระหว่างบุคคล”
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ละเอียต นาถวงษ์, (2545) “ความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของ
พยาบาลวิชาชีพกรณีศึกษาโรงพยาบาลอินทร์บุรี สิงห์บุรี”.
- สุพัทธา สุภาพ, .(2542) “สังคมวิทยา”. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- สุพานี สฤษฏ์วานิช (2552) “พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่ แนวคิด และ ทฤษฎี.”

ภาษาต่างประเทศ

- Barber, D.R. (2000), "Jihad vs Mc World: how globalism and tribalism reshaping the world ",
Atlantic Monthly, March.
- Caligiuri & Tarique ,(2009) “Predicting Effectiveness in Global Leadership Activitie”s Journal of
World Business 336-346.
- Christian Mugele, Monika Schnitzer (2008) “Organization of multinational activities and ownership
structure”
- Philip R. Harris,(2002).”European challenge developing global organizations.”
- Shaffer M Harrison D, Gregeren H,& Black S., (2006) “You Can Take It with you individual
Differences and Expatriates”, journal of Applied Psychology, 109-125.
- Yeap Peik Foong Stanley Richardson, (2008),”The perceptions of Malaysians in a Japanese
company”,Cross Cultural Management: An International Journal, Vol. 15 .