

การปฏิบัติงานด้วยการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
ภายในองค์กร
**Working With Good Human Relations Within
The Organization**

ลิขิต ศรีแสนชัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

Liknit Sisaenchai

Maha Sarakham Rajabhat University

E-Mail: likitsi31@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความนี้เป็นบทความที่สนับสนุนให้บุคลากรมีความสร้างความสามัคคีในการปฏิบัติงานการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการทำงานโดยการเรียนรู้ เจตคติต่องาน ความอิสระในการทำงาน ลักษณะเฉพาะบุคคล ระดับแรงจูงใจระดับความพยายาม แรงสนับสนุนจากองค์กร เป็นสิ่งที่กระตุ้นในการทำงานเกิดประสิทธิภาพด้วย หลักการวางแผนการปฏิบัติงาน การพัฒนาผลการปฏิบัติงาน การติดตามผลการปฏิบัติงาน การประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยการเพิ่มทักษะในการปฏิสัมพันธ์ในการปฏิบัติงานและสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดี คือ การให้ความช่วยเหลือ การคำนึงถึงผู้อื่น ความอดทนอดกลั้น การให้ความร่วมมือ ความสำนึกในหน้าที่ต่อการปฏิบัติงาน

คำสำคัญ: การสร้างมนุษยสัมพันธ์; การปฏิบัติงาน; ภายในองค์กร

Abstracts

This article is an article that encourages personnel to create unity in the work, to build good human relations at work by learning the attitude towards work, freedom of working. Personality Motivation level, effort level Support from the organization Is a catalyst for effective work as well Principles of operational planning Performance development Performance tracking Performance evaluation By increasing skills in work interaction and

* วันที่รับบทความ: 23 กรกฎาคม 2562; วันที่แก้ไขบทความ 18 พฤศจิกายน 2562; วันที่ตอบรับบทความ: 20 ธันวาคม 2562

Received: July 23, 2019; Revised: November 18, 2019; Accepted: December 20, 2019

building good relationships is to help. Considerate Tolerance Cooperation Awareness of work.

Keywords: Building Human Relations; Performance; Within The Organization

บทนำ

การดำเนินงานขององค์กรใดก็ตามถ้าจะให้งานดำเนินไปด้วยความเหมาะสม และได้ผล บุคคลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานนั้นทุกคนต้องมีความเห็นสอดคล้องตรงกันในการกำหนดบทบาทและหน้าที่รับผิดชอบให้ผู้ปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งดำรงตำแหน่งแต่ละตำแหน่งในองค์กรนั้นๆ รับผิดชอบหรืออีกนัยหนึ่งก็คือ การปฏิบัติหน้าที่จะดำเนินไปด้วยดีก็ต่อเมื่อไม่ต้องเผชิญกับสถานการณ์ที่ผู้เกี่ยวข้องฝ่ายใดก็ตามมีความคิดเห็นขัดแย้งกันในการที่จะกำหนดหรือนึกคิดหรือคาดคะเนให้ผู้ปฏิบัติทำอะไร อย่างไร (Getzels J.W.,1957 : 176) ทั้งด้วยเป็นปฏิกิริยาหรือกิจกรรมทุกชนิดของสิ่งมีชีวิต จะสังเกตได้ หรือสังเกตไม่ได้ก็ตาม รวมทั้งที่มีอยู่ภายใน และแสดงออกมาภายนอก (สมจิตต์ สุพรรณทัศน์, 2547 : 97) โดยที่ “บุคคลแต่ละคนมีความสามารถในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ทั้งสติปัญญาสมรรถภาพทางร่างกายที่บุคคลได้รับการถ่ายทอดทางพันธุกรรมจากยีนโครโมโซม และด้านสิ่งแวดล้อมจากการอบรมเลี้ยงดูที่ไม่เหมือนกัน ดังนั้น พฤติกรรมการทำงานจึงแตกต่างกันไป และทำให้ประสบผลสำเร็จแตกต่างกัน” (ชม ภูมิภาค, 2526 : 10) ทำให้เกิด “พฤติกรรมด้านการปฏิบัติ” เป็นการใช้ความสามารถที่แสดงออกทางร่างกาย รวมทั้งการปฏิบัติ และพฤติกรรมที่แสดงออก และสังเกตได้ในสถานการณ์หนึ่งๆ หรืออาจเป็นพฤติกรรมที่ล่าช้า คือบุคคลที่ไม่ได้ปฏิบัติทันที แต่คาดคะเนว่าอาจจะปฏิบัติในโอกาสต่อไปเป็นพฤติกรรมสุดท้ายที่เป็นเป้าหมายของการศึกษาต้องอาศัยพฤติกรรมระดับต่างๆ เป็นส่วนประกอบทั้งทางความรู้และทัศนคติ สามารถประเมินผลได้ง่าย แต่กระบวนการในการที่จะก่อเป็นพฤติกรรมนี้ต้องอาศัยเวลาและการตัดสินใจหลายขั้นตอน” (ประภาเพ็ญ สุวรรณ, 2520 : 10-11) ดังนั้นจึงมีความจำเป็นที่จะสนับสนุนให้มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ กล่าวคือ การสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานนำไปสู่การทำงานที่มีคุณภาพ สะท้อนถึงแนวทางการปฏิบัติงานที่ส่งเสริมให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีคือกระบวนการทางสังคมหรือปฏิกิริยาทางสังคมที่มนุษย์ได้ใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ในการดำเนินชีวิตและอยู่ร่วมกันในสังคม โดยปราศจากความขัดแย้ง ทุกฝ่ายได้รับความพึงพอใจ อันจะนำไปสู่ความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานและการอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข เป็นไปตาม

วัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้และเกิดประสิทธิภาพสูงสุด (ชัยยา ทองอาบ, 2553 : 3) ทั้งนี้การมีมนุษยสัมพันธ์ดีจะทำให้เกิดการยอมรับนับถือเกียรติภูมิ คุณค่า และความผาสุกของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับองค์กรหรือหน่วยงานผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีจะเป็นคนที่พูดจาดี ถูกทุกคน ให้กำลังใจกับทุกคน แสดงความยินดีแก่ทุกคนแสดงความยินดีเมื่อมีใครได้ดีทุกคน มีความมั่นใจในความคิดของผู้อื่น เห็นอกเห็นใจ พยายามสร้างภาพการทำงานในองค์กรให้ดีที่สุด น่ายกย่องที่สุด และมีความสุขที่สุดสำหรับทุกคน ทำให้ทุกคนมีความรู้สึกเป็นเจ้าของร่วมกัน ขจัดความขัดแย้ง และความตึงเครียดในองค์กรหรือหน่วยงานได้เสมอ มีน้ำใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ใจกว้าง หน้าที่รับแขก และความรู้สึกควบคุมอารมณ์ของตนเอง ไม่ให้มีใจอ่อนไหวต่อเหตุการณ์ (ธีรรัตน์ กิจจารักษ์, 2538 : 247)

บทความนี้จึงเป็นบทความที่จะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่สนับสนุนการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีภายในองค์กรให้องค์กรอยู่ร่วมกันอย่างภาคภูมิการมีการปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับภายในองค์กรและสร้างสถานภาพความสามัคคีภายในองค์กรให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

หลักการสำคัญของการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ

การปฏิบัติงานจำเป็นต้องมีทั้งศาสตร์และศิลปะศาสตร์ คือการศึกษาหาความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ ทักษะ เทคนิควิธีทำงานต่าง ๆ ศิลป์ คือ การที่จะนำเอาความรู้หลักการและทฤษฎีมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับคน สถานการณ์ และสิ่งแวดล้อมตลอดจนขอบเขตจำกัดของทรัพยากรให้เป็นไปตามบทบาทหน้าที่รับผิดชอบของตำแหน่งงานต่างๆ ที่กำหนดขึ้นในหน่วยงาน (นพพงษ์ บุญจิตราดุล, 2529 : 115-116) ส่งผลให้การปฏิบัติงานเป็นผลที่เกิดจาก ความรู้สึกความคิดเห็นที่มี ต่องานที่เข้าปฏิบัติว่ามีมากน้อยเพียงใดและถ้าพบว่าดี ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแต่ถ้าหากพบว่าไม่ดี ก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน (ดารณี จุนเจริญวงศ์, 2548 : 16) ดังนั้น การทำงานของแต่ละคนย่อมขึ้นอยู่กับมูลเหตุจูงใจที่เป็นแรงกระตุ้นให้คนแต่ละคนทำงาน ผลงานจะดีหรือไม่ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบต่อไปนี้

1. สิ่งแวดล้อมในการทำงาน เช่น สถานที่ แสงสว่าง ระเบียบกฎเกณฑ์ของสถานที่ทำงาน บรรยากาศในการทำงาน เป็นต้น

2. เศรษฐกิจเป็นผลตอบแทนจากการทำงาน ได้แก่ ค่าจ้าง ค่าแรง เงินเดือน โบนัส ค่าสมนาคุณ ค่าตอบแทน รวมทั้งฐานะทางครอบครัว รายจ่ายของครอบครัวมีผลต่อการทำงาน

3. ฐานะทางสังคม เป็นส่วนหนึ่งของงานและสังคม ตำแหน่งงาน หน้าที่การงานของแต่ละคนได้รับการยอมรับจากสังคม ก็จะทำให้บุคคลนั้นเกิดความภูมิใจ มีความรับผิดชอบมากขึ้น

4. เจตคติต่องาน ความรู้สึกต่องานนั้นเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ เป็นการรับผิดชอบต่อสังคมจะก่อให้เกิดประโยชน์แก่ตนเองและสังคม บุคคลนั้นย่อมจะรักงาน

5. ความอิสระในการทำงาน สามารถใช้ความรู้ความสามารถได้เต็มที่ โดยไม่ต้องมีใครมาบังคับบัญชา มีอิสระในการทำงานเป็นมูลเหตุให้คนตั้งใจทำงาน และมีความสุขในการทำงาน (ปริยาพร วงศ์อนุการโรจน์, 2548 : 122-123)

ผลการปฏิบัติงานของแต่ละคน ขึ้นอยู่กับคุณลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล ความพยายามในการทำงาน การสนับสนุนจากองค์กร

ส่วนประกอบแต่ละส่วนเขียนโดยละเอียดได้ ดังนี้

1. ลักษณะเฉพาะบุคคล ได้แก่

1.1 ลักษณะทางประชากร เช่น อายุ เพศ เชื้อชาติ

1.2 ศักยภาพของบุคคล เช่น ความรู้ความสามารถความถนัดและความชำนาญของบุคคล คุณลักษณะนี้ได้จากการศึกษาฝึกอบรมตลอดจนการสะสมประสบการณ์ต่างๆ และเป็นคุณลักษณะที่มีผลกระทบโดยตรงต่อระดับความสามารถในการปฏิบัติงาน

1.3 คุณลักษณะทางจิตวิทยา ได้แก่ ทักษะค่านิยมการรับรู้ บุคลิกภาพของแต่ละคน

2. ระดับแรงจูงใจระดับความพยายาม ถือเป็นเรื่องเดียวกันเพราะระดับแรงจูงใจเป็นตัวกำหนดระดับความพยายามในการพัฒนางานและการที่บุคคลจะประสบความสำเร็จได้นั้นจะต้องใช้ความพยายามทั้งสิ้น ซึ่งแรงจูงใจที่กำหนดความพยายามนี้จะไปสัมพันธ์กับปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล แรงสนับสนุนจากองค์กรและทั้งหมดจะกำหนดระดับผลการปฏิบัติงาน

3. แรงสนับสนุนจากองค์กร เป็นปัจจัยที่สำคัญตัวหนึ่งเพราะถึงแม้บุคคลจะมีคุณสมบัติครบถ้วนตามความต้องการของงาน มีแรงจูงใจมากที่จะทำงาน เข้าใจไม่น่าจะ

ทำงานได้ดี ถ้าขาดการสนับสนุนจากองค์กร แรงสนับสนุนจากองค์กรรวมถึงปัจจัยต่างๆ ที่มาจากองค์กร เช่น การประเมินค่าตอบแทน ระบบการจ่ายค่าตอบแทน ความยุติธรรม ความใจกว้างของผู้บริหาร ระบบการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร วิธีการในการมอบหมายงาน เป็นต้น ล้วนแต่เป็นเรื่องที่สำคัญและมีผลต่อกำลังใจของพนักงานทั้งสิ้น (Schermerhorn, J.R. et al, 1982 : 69)

หลักการบริหารปฏิบัติงาน

เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผล และเกิดการพัฒนายอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะนำไปสู่ประโยชน์สูงสุดต่อหน่วยงานและประชาชนผู้รับบริการ ระบบบริหารผลการปฏิบัติงานที่นำมาใช้สำหรับข้าราชการพลเรือน จึงประกอบด้วย 4 กระบวนการ ดังต่อไปนี้

1) การวางแผนการปฏิบัติงาน

การวางแผนการปฏิบัติงานเป็นช่วงที่เราให้ความสำคัญกับการกำหนดเป้าหมายในระดับบุคคล เพื่อให้ ผลผลิตและผลลัพธ์ของงานที่ได้สอดคล้องและส่งผลต่อเป้าหมายและความสำเร็จขององค์กรอย่างแท้จริง ดังนั้นจึงต้องทำการถ่ายทอด (Cascade) เป้าหมายการปฏิบัติงานขององค์กรลงมาตามลำดับชั้น คือ จากระดับองค์กรลงสู่ระดับสำนัก/กอง ฝ่าย/ ส่วน/กลุ่ม จนถึงระดับบุคคล โดย เป้าหมายงานในระดับต่างๆ ต้องเป็นปัจจัยหนึ่งที่นำไปสู่เป้าหมายเชิงกลยุทธ์ขององค์กร กระบวนการนี้มีความสำคัญในการชี้ให้ผู้ปฏิบัติงานในทุก ระดับเห็นอย่างชัดเจนว่า เราอยู่ตรงไหนในองค์กร ทำอะไร และสิ่งที่เราทำนั้นมีประโยชน์ ส่งผลต่อเป้าหมายขององค์กรอย่างไร ต่อไปนี้ทุกคนในองค์กรจะต้องรับรู้บทบาทและจุดยืน ของตนเองว่าเราก็เป็นกลไกหนึ่งที่สำคัญในการผลักดันให้องค์กรของเราก้าวไปข้างหน้า มิใช่ ทำงานหนักกันทุกวันแต่ไม่รู้ว่าจะทำไปเพื่ออะไร

2) การพัฒนาผลการปฏิบัติงาน

การพัฒนาผลการปฏิบัติงานเป็นกระบวนการวางแผนการพัฒนา ความรู้ ทักษะ และสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงขึ้น เนื่องจากปัญหา หนึ่งที่พบคือข้าราชการไม่ได้รับการพัฒนาที่เหมาะสมหรือไม่มีการกำหนดการพัฒนา อย่างจริงจัง ดังนั้นเราจึงแก้ปัญหานี้โดยการกำหนดให้มีการวางแผนการพัฒนาผลการ ปฏิบัติงานนี้กันให้ชัดเจนเมื่อเริ่มรอบการประเมินและทำการพัฒนายอย่างต่อเนื่อง ควบคู่ไป กับการติดตามผลการปฏิบัติงานตลอดรอบการประเมิน อีกทั้งยังต้องกำหนดการวัดและ บันทึกความสำเร็จของกิจกรรมการพัฒนาด้วยอย่างชัดเจน การพัฒนานั้นนอกจากจะมี

ประโยชน์โดยตรงกับพวกเราแล้ว ข้อมูลในการพัฒนาที่ได้รับการบันทึกไว้ยังสามารถใช้เป็นแนวทางให้ผู้รับผิดชอบด้านการพัฒนาของหน่วยงานทราบความต้องการของการพัฒนาผู้ปฏิบัติงานในองค์กร และสามารถวางแผนพัฒนาอย่างเป็นระบบและตรงตามความต้องการ

3) การติดตามผลการปฏิบัติงาน

หลังจากที่มีการวางแผนการปฏิบัติงานและการวางแผนพัฒนาผลการปฏิบัติงานแล้ว ผู้บังคับบัญชาจะต้องใช้เวลาตลอดรอบการประเมิน เป็นโอกาสในการติดตาม ดูแล ให้คำชมเชย คำปรึกษา การสอนงาน การสังเกตปัญหาและข้อเสนอแนะในการแก้ไข รวมถึงการติดตามผลงาน ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้วย โดยทั้งหมดนี้เราจะมีกระบวนการติดตามดูแลเอาใจใส่การติดตามดูแลการปฏิบัติงานนี้ เมื่อกระทำอย่างใกล้ชิด ต่อเนื่อง เหมาะสมการสื่อสารที่มีประสิทธิผลก็จะเกิดขึ้นทั้ง 2 ทาง ทั้งจากหัวหน้าสู่ลูกน้องและลูกน้องสู่หัวหน้า หัวหน้าและลูกน้องได้โอกาสพูดคุยกันมากขึ้น สร้างความสัมพันธ์และบรรยากาศที่ดีในการทำงานและสร้างความเข้าใจในการทำงานร่วมกันอยู่ตลอดเวลา ผลการปฏิบัติงานที่ได้ก็เป็นที่น่าพอใจทั้ง 2 ฝ่าย

4) การประเมินผลการปฏิบัติงาน

การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นการประเมินเพื่อให้ทั้งผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาทราบว่าผลการปฏิบัติงานเป็นอย่างไร อยู่ในระดับใดเพื่อใช้เป็นข้อมูลสำคัญประกอบการพิจารณาด้านต่างๆ เช่น การให้รางวัลหรือการให้ผลตอบแทนที่เหมาะสม การปรับปรุงผลการปฏิบัติงาน วิธีการทำงาน หรือเครื่องมือที่ช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงาน

นอกจากนี้ ผลการประเมินการปฏิบัติงานยังชี้ให้เห็นถึงช่องว่างระหว่างเป้าหมายที่ตั้งไว้ กับผลการปฏิบัติงานจริงที่เกิดขึ้น ซึ่งเป็นข้อมูลสำคัญในการหาสาเหตุซึ่งอาจมาจากทั้งระดับบุคคล เช่น สมรรถนะและความรู้ในงาน หรือระดับองค์กร เช่น กระบวนการทำงาน หรือเครื่องมือที่ช่วยสนับสนุนการทำงาน เป็นต้น ผลการประเมินสมรรถนะ หากทำอย่างถูกต้อง มีการกระจายของข้อมูลที่ได้รับอย่างเพียงพอแล้ว จะนำมาซึ่งข้อมูลที่เชื่อถือได้ โดยสามารถบ่งชี้ถึงชุดพฤติกรรมพึงประสงค์ หรือสมรรถนะที่เป็นจุดเด่น และจุดด้อยของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนได้ ทั้งนี้เพื่อนำไปกำหนดวิธีการปรับปรุงผลการปฏิบัติงาน และกำหนดเป้าหมายการทำงานได้อย่างเหมาะสมสำหรับการบริหารผลการปฏิบัติงานในรอบต่อไป (สำนักงาน ก.พ., 2559 : ออนไลน์)

การสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการปฏิบัติงาน

มนุษยสัมพันธ์ (Human Relationships) เป็นการอยู่ร่วมกันของมนุษย์เป็นหมู่เป็นคณะหรือกลุ่มโดยมีการติดต่อสื่อสารกันระหว่างบุคคล ระหว่างกลุ่ม เพื่อให้ทราบความต้องการของแต่ละบุคคลหรือกลุ่ม รวมไปถึงวิธีการจูงใจและประสานความต้องการของบุคคลและกลุ่มให้ผสมผสานกลมกลืนกันตามระบบที่สังคมต้องการ ดังนั้นการมีมนุษยสัมพันธ์จึงเป็นการแสวงหาเพื่อทำความเข้าใจโดยการใช้ลักษณะรูปแบบการติดต่อสัมพันธ์กันระหว่างบุคคลเป็นผลก่อให้เกิดความเชื่อมโยงเพื่อให้ได้ผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การของแต่ละบุคคลที่ได้กำหนดไว้ (อำนาจ แสงสว่าง, 2544 : 99) จึงส่งผลให้เกิดกระบวนการจูงใจของบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิภาพโดยมีความพอใจในทางเศรษฐกิจและสังคมมนุษยสัมพันธ์ จึงเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์เพื่อใช้ในการเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีกับบุคคล การยอมรับนับถือ การให้ความร่วมมือ และการให้ความจงรักภักดีในการติดต่อสัมพันธ์กันระหว่างบุคคลต่อบุคคลตลอดจนองค์กรต่อองค์กร (David, Keith. 1997 : 56)

หลักมนุษยสัมพันธ์ คือ การแสดงออกของบุคลากรที่เกิดขึ้นเองโดยไม่มีใครบังคับ ซึ่งองค์กรไม่ได้กำหนดไว้ให้ปฏิบัติอย่างเป็นทางการเป็นพฤติกรรมที่บุคลากรเต็มใจปฏิบัติเพื่อองค์กรช่วยสนับสนุนให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลต่อองค์กรได้อย่างดี มีอยู่ 5 ด้าน ได้แก่

1. การให้ความช่วยเหลือ หมายถึง มีความเอื้อเฟื้อเสียสละและแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานแก่เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาด้วยความเต็มใจ เช่น ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานทันทีที่มีปัญหา ช่วยแนะนำบุคลากรใหม่เกี่ยวกับการทำงานและการใช้เครื่องมือหรืออุปกรณ์ต่างๆ ในการปฏิบัติงาน เป็นต้น

2. การคำนึงถึงผู้อื่น หมายถึง การตระหนักและเคารพสิทธิของผู้อื่นเพื่อป้องกันการเกิดปัญหากระทบกระทั่งที่อาจเกิดขึ้นตามมา โดยไม่ประพฤติดันให้ผู้อื่นได้รับความเดือดร้อน

3. ความอดทนอดกลั้น หมายถึง การแสดงถึงความอดทน อดกลั้นต่อปัญหา หรืออุปสรรคในการทำงาน ความไม่สะดวก ความเครียด การถูกรบกวน ความกดดันต่างๆ จากการทำงานที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ด้วยด้วยความเต็มใจ

4. การให้ความร่วมมือ หมายถึง ความรับผิดชอบและมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ขององค์การ มีส่วนร่วมและสนใจเข้าร่วมประชุมเก็บรักษาความลับ มี

ความรู้สึกรู้สึกต้องการพัฒนาองค์กรเสนอแนะความคิดเห็นที่เหมาะสมและเป็นประโยชน์ต่อองค์กร

5. ความสำนึกในหน้าที่ หมายถึง การปฏิบัติตามกฎระเบียบและสนองตามนโยบายขององค์กร ไม่ใช่เวลาการปฏิบัติงานไปใช้ในเรื่องส่วนตัว มีความตรงต่อเวลา ดูแลรักษาเครื่องมือเครื่องใช้ขององค์กร ซึ่งคนที่มีความสำนึกในหน้าที่ จะปฏิบัติตามกฎระเบียบและตามนโยบายขององค์กรได้เป็นอย่างดี (สำนักทรัพยากรบุคคล มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2550 : 48)

สรุป

การปฏิบัติงานด้วยการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีภายในองค์กร จำเป็นต้องสร้างสมประสบการณ์และความเข้าใจในการสื่อสารภายในองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่จำเป็นที่ทุกองค์กรต้องปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์การทำงานที่เปลี่ยนแปลงไป การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีเป็นส่วนที่จะกระตุ้นให้องค์กรเกิด สิ่งแวดล้อมในการทำงาน เศรษฐกิจเป็นผลตอบแทนจากการทำงาน ฐานะทางสังคม เจตคติต่องาน ความอิสระในการทำงาน ลักษณะเฉพาะบุคคล ระดับแรงจูงใจระดับความพยายาม แรงสนับสนุนจากองค์กร เป็นสิ่งที่กระตุ้นในการทำงานเกิดประสิทธิภาพด้วย หลักการวางแผนการปฏิบัติงาน การพัฒนาผลการปฏิบัติงาน การติดตามผลการปฏิบัติงาน การประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยการเพิ่มทักษะในการปฏิสัมพันธ์ในการปฏิบัติงานและสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดี คือ การให้ความช่วยเหลือ การคำนึงถึงผู้อื่น ความอดทนอดกลั้น การให้ความร่วมมือ ความสำนึกในหน้าที่

เอกสารอ้างอิง

- ชม ภูมิภาค. (2526). *การศึกษาเพื่อพัฒนาชีวิตและสังคม*. กรุงเทพมหานคร: สมาคมการศึกษาแห่งประเทศไทย.
- ชัยยา ทองอาบ. (2553). *การใช้หลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธในสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน*. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- ดารณี จุนเจริญวงศา. (2548). *การจัดการความรู้*. ชลบุรี: สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 3 จังหวัดชลบุรี กลุ่มส่งเสริมสนับสนุนวิชาการ.

- ธีรรัตน์ กิจจาร์ักษ์. (2538). *เอกสารคำสอนการบริหารการศึกษา*. เพชรบูรณ์: คณะครุศาสตร์
สถาบันราชภัฏเพชรบูรณ์.
- นพพงษ์ บุญจิตราดุล. (2529). *หลักการบริหารการศึกษา*. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์การพิมพ์.
ประภาเพ็ญ สุวรรณ. (2520). *การจัดการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย*.
กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- ปรียาพร วงศ์อนุการโรจน์. (2548). *จิตวิทยาอุตสาหกรรม*. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์สื่อเสริม
กรุงเทพ.
- สมจิตต์ สุพรรณทัศน์. (2547). *เอกสารการสอนชุดวิชาสุขศึกษา หน่วยที่ 1-7 สาขา
วิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช*. กรุงเทพมหานคร: ป.
สัมพันธ์พานิช.
- สำนักงาน ก.พ. (2562). *หลักการระบบบริหารผลการปฏิบัติงาน. ออนไลน์. สืบค้นเมื่อ 9
พฤษภาคม 2562. แหล่งที่มา: [http://www.ocsc.go.th/ocsc/th/index.
php?option=com](http://www.ocsc.go.th/ocsc/th/index.php?option=com).*
- สำนักทรัพยากรบุคคล มหาวิทยาลัยขอนแก่น. (2550). *คู่มือระบบบริหารจัดการเพื่อพัฒนา
ผลการปฏิบัติงาน: บุคลากรสายสนับสนุน*. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- อานวย แสงสว่าง. (2544). *จิตวิทยาอุตสาหกรรม. (พิมพ์ครั้งที่ 3)*. กรุงเทพมหานคร
: จิตวัฒนาพิมพ์.
- David, Keith. (1977). *Human Behavior at Work*. New York: Graw-Hill, Co.
- Getzels J.W. (1957). *Creativity and Intelligence : Exploration with Gifted
Students*. New York : Wiley.
- Schermerhorn, J.R. et al. (1982). *Managing organization behavior*. USA :
John Willey & Sons.