

ความสัมพันธ์ของมนุษย์ในยุคสมัยของความพลิกผัน

HUMAN RELATIONS IN THE DISRUPTIVE ERA

¹วิชัย ศรีษะเกษ, ²ยุภาพร ยูภาส และ ³ภักดี โพธิ์สิงห์

¹Vichai Sisaket, ²Yupaporn Yupas and ³Pakdee Pho Singh

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, ประเทศไทย

Rajabhat Mahasarakham University, Thailand.

¹vichaij_p@gmail.com

Received July 10, 2022; Revised November 2, 2022; Accepted December 1, 2022

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ของมนุษย์ในยุคสมัยของความพลิกผันนั้น พบว่า มนุษย์นอกจากจะเป็นส่วนหนึ่งของสิ่งแวดล้อมแล้ว การกระทำของมนุษย์ยังมีผลโดยตรงต่อการเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อมและพฤติกรรมของมนุษย์มีความสำคัญต่อสิ่งแวดล้อมทั้งทางตรงและทางอ้อม รวมทั้งส่งผลดีและผลเสียต่อสิ่งแวดล้อม เพราะมนุษย์สัมพันธ์ หมายถึง กระบวนการจูงใจ ให้ผู้ปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์ที่เป็นอยู่ให้เกิดความพึงพอใจในงาน และความสามารถ ทำงาน ให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรได้ มนุษย์สัมพันธ์ ช่วยทำให้มนุษย์มาอยู่ร่วมกันเป็นสังคม ไม่ว่าจะสังคมขนาดเล็ก หรือขนาดใหญ่ แต่ละคนที่มาอยู่ร่วมกันนั้น ต่างก็มีความแตกต่างกันในเรื่อง ความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ เจตคติ รสนิยม ความคิดเห็น ไขว่คว้าปัญหาและในการบริหารเชิงสถานการณ์ เพราะการบริหารในยุคนี้ค่อนข้างเป็นปัจจุบัน ปรัชญาของการบริหารเริ่มเปลี่ยนแปลงไปจากการมองการบริหารในเชิงปรัชญาไปสู่การมองการบริหารในเชิงสภาพข้อเท็จจริง เนื่องจากในปัจจุบันมนุษย์ต้องประสบกับปัญหาอยู่เสมอ ด้วยความพลิกผัน จะทำให้เกิดการพัฒนาสวัสดิการสังคมด้วยการ “สร้างอย่างสร้างสรรค์” ซึ่งถือได้ว่ามีพลังอำนาจอย่างมาก เช่น องค์กรต่างๆ จะต้องเปลี่ยนวิธีคิดใหม่จากการควบคุมไปเป็นการส่งเสริมให้

¹ นักศึกษา, คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

² รองศาสตราจารย์ ดร. คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

³ รองศาสตราจารย์ ดร. คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

เกิดความร่วมมือในการสร้างสรรค์นวัตกรรมและการมองหาโอกาสใหม่ ซึ่งจะทำให้การรวมพลังจากคนจำนวนมหาศาลมาร่วมกันสร้างโดยเน้นการมีส่วนร่วมของประชาชนทำงาน ดังนั้น การพัฒนาจึงเริ่มจากความต้องการของชุมชนแทนความต้องการของหน่วยงานภาครัฐ มุ่งสู่เป้าหมายที่ประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการร่วมคิด ร่วมทำร่วมพัฒนาชุมชน ให้มีความเข้มแข็งเพื่อเป็นพลังขับเคลื่อนสู่การแก้ไขปัญหาของสังคมและประเทศชาติได้

คำสำคัญ : ความสัมพันธ์ของมนุษย์, การบริหารเชิงสถานการณ์, สร้างอย่างสร้างสรรค์

Abstract

The article is to explain the relationship between human beings in the era of the reversal that humans, apart from being part of the environment, Human actions also have a direct impact on environmental changes, and human behavior is of great importance to the environment both directly and indirectly. Including good and negative effects on the environment Because human relations refers to the process of motivation To provide workers under the current situation to achieve job satisfaction And the ability to work to achieve the goals of the organization human relations Help make human beings come together as a society Regardless of the small or large society, each person who comes together has differences in knowledge, abilities, experiences, attitudes, tastes, opinions, intelligence and situation management. Because the management in this era is quite current Management philosophy began to shift from a philosophical view of management to a factual view of management. Because nowadays, humans are always faced with problems. With a twist this will lead to the development of social welfare through "creating creatively", which can be regarded as having great power. For example, organizations will need to change their way of thinking from control to fostering cooperation in innovation and looking for New opportunity This will bring together the power of a large number of people together to create with an emphasis on the participation of the people working, so the development starts from the needs of the community instead of the needs of the government sector. Aiming at the goals that people participate in the process of participating in the process of participating in community development. To have strength in order to be a driving force for solving problems of society and the nation.

Keywords : Human relations, Situational Management Theory, Creative construction

บทนำ

มนุษย์นอกจากจะเป็นส่วนหนึ่งของสิ่งแวดล้อมแล้ว การกระทำของมนุษย์ยังมีผลโดยตรงต่อการเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อม ในทำนองเดียวกันสิ่งแวดล้อมทั้งหลาย ก็จะมีผลโดยตรงต่อความเป็นอยู่ของชีวิตมนุษย์ เพราะมนุษย์เป็นสิ่งแวดล้อมที่มีหัตถ์กระทำประเภทหนึ่ง มนุษย์มีขีดความสามารถเหนือสิ่งแวดล้อมอื่นๆ มนุษย์สามารถนำสิ่งแวดล้อมหนึ่งมาดัดแปลงให้เป็นสิ่งแวดล้อมใหม่ พฤติกรรมของมนุษย์มีความสำคัญต่อสิ่งแวดล้อมทั้งทางตรงและทางอ้อม รวมทั้งส่งผลดีและผลเสียต่อสิ่งแวดล้อม ในขณะที่ตัวสิ่งแวดล้อมก็มีส่วนในการกำหนดพฤติกรรมของมนุษย์ พฤติกรรมของมนุษย์จะเป็นไปตามสิ่งแวดล้อม กล่าวได้ว่ามนุษย์และสิ่งแวดล้อมมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงสิ่งใดสิ่งหนึ่งย่อมมีผลกระทบต่อสิ่งอื่นๆ ทั้งทางตรงและทางอ้อม การกระทำใดๆ ที่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ย่อมมีผลตอบสนองต่อความเป็นอยู่ของมนุษย์ด้วยเสมอ ด้วยเหตุดังนี้ เราจึงควรศึกษาและทำความเข้าใจเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์กับสิ่งแวดล้อม เพื่อจะได้รู้จักใช้สิ่งแวดล้อมให้เป็นประโยชน์ต่อตนเองและสังคม เพื่อให้เราสามารถปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมได้เป็นอย่างดีและมีให้เราทำลายสิ่งแวดล้อมที่ดีทั้งโดยตั้งใจและไม่ตั้งใจ

ความหมายของมนุษย์สัมพันธ์

มนุษย์สัมพันธ์ หมายถึง กระบวนการจูงใจ ให้ผู้ปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์ที่เป็นอยู่ให้เกิดความพึงพอใจในงาน และความสามารถ ทำงาน ให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรได้ มนุษย์สัมพันธ์ช่วยทำให้มนุษย์มาอยู่ร่วมกันเป็นสังคม ไม่ว่าจะสังคมขนาดเล็ก หรือขนาดใหญ่ แต่ละคนที่มาอยู่ร่วมกันนั้นต่างก็มีความแตกต่างกัน (Individual) ความแตกต่างกันในเรื่อง ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ เจตคติ ทัศนคติ ความคิดเห็น เชื้อชาติ ปัญญา เป็นต้น แต่ถ้าทุกคนสามารถรวมใจกันระดมความแตกต่างเหล่านี้แล้วนำมาสร้างสรรค์ ให้เกิดสิ่งที่ดีใหม่ๆ ขึ้นในสังคม ก็จะก่อให้เกิดเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง เพราะการคิดของคนหลายคน ย่อมจะรอบคอบกว่า และมีโอกาสผิดพลาดมีน้อยกว่าการคิดคนเดียว ปัญหาจึงอยู่ที่ว่าทำอะไร บุคคลหลายๆ คนจึงจะสามารถ ทำกิจกรรมต่างๆ ด้วยความเต็มใจที่จะช่วยกันคิดช่วยกันทำอย่างเต็มความรู้ความสามารถของตนเอง และจะต้องก่อให้เกิดความเข้าใจ อันดีต่อกัน มีความรักใคร่ สนิทสนาม สามัคคีต่อกัน มีความเคารพ ยอมรับนับถือ ซึ่งกันและกัน จริใจต่อกัน มีเจตคติที่ดีต่อกันมีเป้าหมายร่วมกัน ที่กล่าวมาทั้งหมดคือ การสร้างมนุษย์สัมพันธ์ ให้เกิดขึ้นใน กลุ่มคนนั้นนั่นเอง

มนุษย์สัมพันธ์จึงสำคัญมาก ตั้งแต่หน่วยสังคมตั้งแต่เล็กที่สุดคือ ครอบครัวไปจนถึงหน่วยสังคมที่ใหญ่ที่สุด คือ สมาคมโลก ได้แก่ องค์การสหประชาชาติ ลงมาจนเป็นประเทศ ถ้าหากสามารถทำให้คนที่มาอยู่ร่วมกันนั้น มีความเข้าใจ ซึ่งกัน และกันมีความไว้วางใจกัน มีความปรารถนาจะร่วมมือร่วมใจกัน แบ่งหน้าที่กันทำและกำหนดบทบาท หน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ของตน ได้อย่างสมบูรณ์ ซึ่งหน่วยงานหรือสังคมนั้นก็จะเปรียบ มีความสุข ความเจริญก้าวหน้า พัฒนาไปสู่ความเป็นสากลได้

ความหมายของมนุษย์สัมพันธ์ มีนักจิตวิทยาให้ความหมายไว้หลายท่านพอสรุปได้ดังนี้

อริสโตเติล (Aristotle.1962) นักปราชญ์ชาวกรีก อธิบายว่า มนุษย์เป็นสัตว์สังคม มนุษย์ใช้ชีวิตอยู่ร่วมกัน เป็นหมู่เป็นเหล่ามนุษย์ อยู่ร่วมกัน เป็นกลุ่มเป็นพวก มีปฏิสัมพันธ์ร่วมกัน การที่มนุษย์อยู่ร่วมกัน ทำให้พวกเขารู้สึกปลอดภัย ซึ่งเป็นสัญชาตญาณของมนุษย์ ดังนั้นเราอาจกล่าวได้ว่า การที่ มนุษย์มีสัมพันธ์กัน มนุษย์จึงเป็นสัตว์สังคม

ราชบัณฑิตยสถาน (2552) ได้ให้ความหมายของมนุษย์สัมพันธ์ (Human Relationships) เป็นการอยู่ร่วมกันของมนุษย์เป็นหมู่เป็นคณะ หรือกลุ่มโดยมีการติดต่อสื่อสารกัน ระหว่างบุคคล ระหว่างกลุ่ม เพื่อให้ทราบความต้องการของแต่ละบุคคล หรือกลุ่มรวมถึง วิธีการจูงใจ และประสานความต้องการ ของบุคคล และกลุ่มให้ผสมผสานกลมกลืนกันตามระบบที่สังคมต้องการ

อานวย แสงสว่าง (2544) ได้ให้ความหมายของมนุษย์สัมพันธ์ หมายถึง การแสวงหา เพื่อทำความเข้าใจ โดยการใช้ลักษณะรูปแบบการ ติดต่อสัมพันธ์กัน ระหว่างบุคคลเป็นผล ก่อให้เกิดความเชื่อมโยง เพื่อให้ได้ผลสำเร็จ ตามเป้าหมายขององค์การของแต่ละบุคคล

David, Keith (1985) ได้ให้ความหมายของมนุษย์สัมพันธ์ หมายถึง กระบวนการจูงใจของบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิภาพ โดยมีความพอใจ ในทางเศรษฐกิจ และสังคม มนุษย์สัมพันธ์ จึงเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ เพื่อใช้ในการเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดี กับบุคคล การยอมรับนับถือ การให้ความร่วมมือ และการให้ความจงรักภักดี ในการติดต่อสัมพันธ์กัน ระหว่างบุคคลต่อบุคคล ตลอดจนองค์กรต่อองค์กร

ฉะนั้น ผู้นำของกลุ่มต้องมีบทบาทอย่างมาก ในการที่จะทำให้เกิดสิ่งต่างๆ เหล่านี้ได้ โดยอาศัยความรู้ทางมนุษย์สัมพันธ์ นำมาสร้างขวัญ กำลังใจให้กับผู้ร่วมงานให้โอกาสผู้ร่วมงานร่วมแสดงความคิดเห็น และรับฟังเหตุผลซึ่งกันและกัน ร่วมทำกิจกรรม ให้เกียรติกัน มีความยุติธรรม ให้ความสำคัญแก่ผู้ร่วมงานอย่างจริงจัง มีสวัสดิการดี จะเป็นผลให้เกิดความศรัทธาและความพึงพอใจเกิดขึ้นและในที่สุด คนทำงาน ทุกคนก็จะทุ่มเทกำลัง และพลังกาย พลังความคิด ร่วมแรงร่วมใจอย่างเต็มที่ และผู้นำที่สามารถปฏิบัติตน จนก่อให้เกิดพฤติกรรม ดังกล่าวได้ก็จะได้ชื่อว่าเป็นบุคคลที่มีมนุษย์สัมพันธ์ดี

มนุษย์ทุกคนสามารถฝึกการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีได้ ถ้ามีความปรารถนา มีความตั้งใจจริง พร้อมทั้งจะฝึกฝน ศึกษาหาความรู้ ประสบการณ์และนำไปปฏิบัติจริงๆ เพื่อให้เกิดทักษะในการสร้างความสัมพันธ์อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะ "มนุษยสัมพันธ์" เป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้ไม่ได้เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ มนุษยสัมพันธ์จึงเป็นทั้งศาสตร์ และศิลป์ในการเข้าหากัน การเอาชนะใจคน และการครองใจคนทุกระดับ เช่น ผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานกับเพื่อนร่วมงาน และ รวมทั้งคนในครอบครัวด้วย การพูดจาดี ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นมิตรกับทุกคนเป็นหลัก การแรกที่จะพัฒนาความสัมพันธ์ในขั้นต่อไปและจำไว้เสมอว่า เราเป็นมนุษย์ต้องปฏิบัติกับคนอื่นเช่นเดียวกับตัวเรา และเราอาจสรุปได้ว่า มนุษยสัมพันธ์มีความสำคัญ ดังนี้คือ (อำนวยการ แสงสว่าง. 2544)

- 1) มนุษยสัมพันธ์ทำให้เกิดสร้างความสามัคคีธรรมให้เกิดขึ้นในกลุ่มสังคมในหมู่คณะ
- 2) มนุษยสัมพันธ์ทำให้การบริหารงานต่างๆ สามารถก่อให้เกิดการรวมพลัง เพื่อให้เกิด ความร่วมแรงร่วมใจ เกิดความรักใคร่ สมัคสมานสามัคคีในการปฏิบัติงาน
- 3) มนุษยสัมพันธ์ทำให้สังคมปกติสุข คนในสังคมนั้นๆ อยู่ดีมีสุข
- 4) มนุษยสัมพันธ์ทำให้สร้างความเข้าใจอันดีซึ่งกันและกันเป็นการสร้างสรรค์สังคม
- 5) มนุษยสัมพันธ์ทำให้งานต่างๆ ประสบความสำเร็จเพราะเราอยู่คนเดียวไม่ได้ เราทำงาน หลายอย่าง คนเดียวไม่ได้ ต้องอาศัยความร่วมมือซึ่งกันและกัน งานจึงจะประสบความสำเร็จ
- 6) มนุษยสัมพันธ์ทำให้คนแตกต่างจากสัตว์อื่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านจิตใจดังนั้น ใน การอยู่ร่วมกันจึง ทำให้มนุษย์รู้ถึง ความรักใคร่ และไมตรีที่มีให้กัน รวมถึงความต้องการ ที่จะบรรลุจุดหมายด้วยความภูมิใจ
- 7) มนุษยสัมพันธ์ทำให้บุคคลยอมรับนับถือกัน ตระหนักในศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ "ศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์" (Human dignity) ต้องทำให้คนที่ทำงานร่วมกันรู้ และเข้าใจถึงการ ให้เกียรติกันเสมอมนุษย์เอกเช่นเดียวกัน คือ การยอมรับคุณค่า ความเป็นมนุษย์นั่นเอง
- 8) มนุษยสัมพันธ์ทำให้งานทุกอย่างบรรลุเป้าหมายตามที่องค์กรต้องการ เพราะทุกคน เคารพในการแสดงความคิดเห็นและพฤติกรรมแสดงออกของแต่ละบุคคล อันจะนำไปสู่ความร่วมมือและ การประสานงานที่ดีนั่นเอง
- 9) มนุษยสัมพันธ์ทำให้คนคล้อยตามได้ หากทำให้จิตใจเขาคล้อยตามได้บุคคลจะเกิดความชื่นชอบ และจะพัฒนาความชื่นชอบจนเกิดความศรัทธาและเมื่อบุคคลเกิดความศรัทธาบุคคล ก็ยินดีที่จะปฏิบัติตามซึ่งการทำให้คนอื่น คล้อยตามต้องอยู่บน เงื่อนไขของความชอบธรรมก็จะสามารถสร้างมนุษยสัมพันธ์ถาวรได้แต่หากบุคคลกระทำทุกอย่างเพียง เพื่อประโยชน์แห่งตน

มนุษย์สัมพันธ์นั้นๆ ก็เป็นแค่ชั่วคราว เมื่อความจริงกระจ่างอาจทำให้เกิดความรู้สึกที่ไม่ดีขึ้น ในกรณีเรื่อง การสร้าง มนุษย์สัมพันธ์ มีจุดมุ่งหมาย เพื่อให้ทุกคนมีมิตรต่อกันทุกคน จึงควรคิดและกระทำในสิ่งที่ดี ให้แก่กันเราก็จะได้สิ่งดีๆ ตอบแทนกันแบบใจแลกใจ

ทฤษฎีการพลิกผัน (The theory of disruption)

หากเราทำความเข้าใจให้ถ่องแท้ก็จะทำให้ให้นักวิจัย ผู้เชี่ยวชาญ ผู้วางนโยบาย ผู้นำ และผู้บริหารในทุกภาคส่วนมีมุมมองใหม่ (New perspective) ซึ่งนวัตกรรมที่จะทำให้เกิดการพลิกผัน (Disruptive innovation) ถือว่ามีรูปแบบที่มีพลวัต (Dynamic) สูงมากที่จะทำให้อุตสาหกรรมเกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างก้าวกระโดด เพราะสามารถไปปลดล็อกการเติบโตทางเศรษฐกิจและสวัสดิการสังคมได้พลังที่เรียกว่า “การทำลายอย่างสร้างสรรค์ (Creative destruction)” ทำให้เกิดการผลิตภัณฑ์ที่มีประสิทธิภาพสูงสุด ด้วยการจัดสรรทรัพยากรรูปแบบใหม่ และทำลายรูปแบบดั้งเดิมที่ไร้ประสิทธิภาพ โดยจะทำให้เพิ่มประสิทธิภาพและความสามารถในการผลิต อีกทั้งทำให้ราคาลดต่ำลงอย่างมากจนเกิดประโยชน์ต่อสังคมโดยรวม

เศรษฐพงศ์ มะลิสุวรรณ (2560) กล่าวถึง ความพลิกผัน Disruption จะทำให้เกิดการพัฒนาสวัสดิการสังคมด้วยการ “สร้างอย่างสร้างสรรค์ (Creative construction)” ซึ่งถือได้ว่ามีพลังอำนาจอย่างมาก เช่น องค์กรต่างๆ จะต้องเปลี่ยนวิธีคิดใหม่จากการควบคุมไปเป็นการส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือในการสร้างสรรค์นวัตกรรมและการมองหาโอกาสใหม่ ซึ่งจะทำให้การรวมพลังจากคนจำนวนมากมาช่วยกันสร้างจนทำให้ไม่ต้องอาศัยผู้เชี่ยวชาญ 2-3 คนมาทำงานอีกต่อไป และจะสามารถสร้างสิ่งใหม่ที่ดีที่ในอดีตที่ไม่สามารถทำได้มาก่อน ตัวอย่างเช่น Wikipedia เป็นต้น ซึ่งเป็นตัวอย่างหนึ่งของการ disruption ให้ Encyclopedia ต้องอวสานลง จนเปิดโอกาสให้คนทั้งโลกเข้าถึงความรู้ด้วยราคาที่ต่ำมากและไม่จำเป็นต้องจ่ายค่าใดๆ ความสะดวกสบายมีมากขึ้น ราคาลดต่ำลง การเข้ามาใช้งานจากผู้บริโภคสูงขึ้นอย่างมหาศาล จึงส่งผลให้เกิดการ disruption ในที่สุด ดังนั้นจึงทำให้เราเริ่มเห็นบริษัทที่บริหารงานแบบเดิมท่ามกลางเครื่องมือดิจิทัลใหม่ๆ ที่ทรงพลังและราคาถูกกำลังตกอยู่ในความเสี่ยงที่จะถูกบริษัทยุคใหม่เข้ามาทำลายการเกิด disruption จะทำให้ผู้บริโภคได้รับผลิตภัณฑ์หรือบริการที่พวกเขาไม่เคยได้ ไม่ว่าจะเป็การใช้งานง่าย (โดยไม่ต้องมีความรู้ความชำนาญ) เข้าถึงช่องทางจัดจำหน่ายง่าย วิธีจ่ายเงินง่าย ซึ่งความง่ายเหล่านี้ผู้บริโภคไม่เคยได้รับจากผลิตภัณฑ์และบริการประเภทนี้มาก่อน จึงเป็นการปลดล็อกที่ผู้บริโภคจำนวนมากที่ไม่เคยบริโภคสินค้าและบริการประเภทนี้มาก่อน กระโดดเข้ามาใช้เป็นจำนวนมาก ด้วยราคาที่สมเหตุสมผล

ทุกวันนี้ เรากำลังอยู่ในช่วงเวลาในโลกมีการเปลี่ยนแปลงนวัตกรรมอย่างพลิกผัน (Disruptive innovation) ด้วยอัตราเร่งอย่างไม่เคยปรากฏมาก่อน โดยที่ สินค้า ทุน และแรงงานสามารถเคลื่อนย้ายไปทั่วโลกได้อย่างรวดเร็วด้วยวิธีการที่ไม่เคยปรากฏขึ้นมาก่อนในอดีต

Clayton Christensen (1997) กล่าวถึงคำว่า “Disruptive innovation” หมายถึง นวัตกรรมได้สร้างตลาดใหม่และพลิกโฉมหน้าอุตสาหกรรมและสังคม โดยทำให้เกิดผู้บริโภคกลุ่มใหม่ๆ ซึ่งไม่เพียงเป็นผลมาจากการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีใหม่ๆ แต่ยังรวมถึงการพัฒนา รูปแบบธุรกิจใหม่ๆ และการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีเดิมในรูปแบบใหม่ด้วยและการเผชิญหน้า กับ Disruptive innovation เป็นนวัตกรรมที่นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงโดยฉับพลัน ซึ่งสามารถทำให้คนจำนวนมากสามารถเข้าถึงผลิตภัณฑ์หรือการบริการได้ง่ายขึ้นกว่าเดิม สามารถสร้างความเติบโตให้กับองค์กรธุรกิจ อย่างยั่งยืน โดยอาศัยการใช้นวัตกรรมและการสร้างความแตกต่างจากผู้นำตลาด ตัวอย่างเช่น คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล ที่ถือว่าเป็นนวัตกรรมที่เข้ามาลบล้างเครื่องเมนเฟรมคอมพิวเตอร์ (Mainframe Computer) ที่มีขนาดใหญ่ และราคาแพงมาก ซึ่งในอดีตจะใช้ในเฉพาะบริษัทใหญ่ๆ สถาบันวิจัย หรือมหาวิทยาลัย เท่านั้น แต่ปัจจุบันบุคคลทั่วไป ก็สามารถเป็นเจ้าของคอมพิวเตอร์ที่มีราคาถูกและมีความสามารถสูงกว่าเมนเฟรมคอมพิวเตอร์ด้วยซ้ำไป เพราะสังคมทุกวันนี้พลิกผันไปสู่สังคมยุคดิจิทัล คือ Digital touch point ที่เมื่อก่อนเราประสาน และสัมผัสกับโลกในลักษณะหยิบจับได้ แต่ปัจจุบันเราใช้วิธีการประสานและสัมผัสเป็น Touch point ยกตัวอย่าง การซื้อของในร้านสะดวกซื้อที่มี Touch point สำหรับชำระค่าสินค้าด้วยเงินดิจิทัล (Digital money) ในกระเป๋าเงินดิจิทัล (Digital wallet) Smart technology เปลี่ยน Physical object เป็น Digital object ทำให้คนเปลี่ยน สังคมเปลี่ยน เช่น เดิมต้องพบหน้าเพื่อพูดคุยติดต่อสื่อสาร ปัจจุบันพูดคุยสื่อสารผ่านแอปพลิเคชัน ซึ่งสังคมและกฎหมายก็เปลี่ยนไปเพื่อรองรับการมาของยุคดิจิทัล

ทฤษฎีการบริหารเชิงสถานการณ์ (Situational Management Theory)

ทฤษฎีการบริหารเชิงสถานการณ์ หมายถึง แนวคิดการบริหารจัดการที่ผู้บริหารจะปฏิบัติ ซึ่ง ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ หรือเป็นแนวคิดซึ่งเป็นทางเลือกของผู้บริหารในการกำหนดโครงสร้างและระบบควบคุมองค์การ โดยขึ้นอยู่กับสถานการณ์และลักษณะต่าง ๆ ของสภาพแวดล้อมภายนอกที่มีผลกระทบต่อการทำงานขององค์การ หรือเป็นวิธีการที่กล่าวถึงองค์การที่มีลักษณะแตกต่างกัน ซึ่งต้องเผชิญกับสถานการณ์ที่แตกต่างกัน และต้องใช้วิธีการบริหารจัดการที่แตกต่างกันด้วย ทฤษฎี

การบริหารเชิงสถานการณ์เป็นการประสมประสานแนวคิดในการบริหารจัดการที่สำคัญ 4 ประการ คือ

1. ทฤษฎีองค์การตามสถานการณ์และกรณี (Contingency Theory) เริ่มมีบทบาทประมาณปลายปี ค.ศ.1960 เป็นทฤษฎีที่พัฒนามาจากความคิดอิสระ ที่ว่าองค์การที่เหมาะสมที่สุดควรจะเป็นองค์การที่มีโครงสร้างและระบบที่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อม และสภาพความเป็นจริงขององค์การ ตั้งอยู่บนพื้นฐานการศึกษาสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกันของมนุษย์ (Humanistic Environment) ทฤษฎีองค์การตามสถานการณ์และกรณีนี้มีอิสระมาก โดยมีธรรมชาติ (Natural) เป็นตัวแปรและเป็นปัจจัยสำคัญในการกำหนดรูปแบบ กฎเกณฑ์ และระเบียบแบบแผน มีลักษณะเป็นเหตุเป็นผลและสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง สภาพแวดล้อม เป้าหมายขององค์การโดยส่วนรวมและเป้าหมายของสมาชิกทุกคนในองค์การ โดยมีข้อสมมติฐานว่า องค์การที่เหมาะสมที่สุดคือ องค์การที่มีโครงสร้างและรูปแบบที่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของสังคมนั้น ๆ ซึ่งรวมถึงสภาพภูมิศาสตร์ วัฒนธรรม ค่านิยม ความเชื่อ การสนับสนุน และความต้องการของสมาชิกในองค์การนั้นด้วยบุคคลที่กำหนดชื่อทฤษฎีองค์การตามสถานการณ์

2. การบริหารตามสถานการณ์ (Situational Management) เป็นแนวคิดที่ว่าไม่มีทฤษฎีหรือวิธีการทางการบริหารวิธีใดที่จะนำไปใช้ได้ทุกสถานการณ์หรือไม่มีรูปแบบการบริหารแบบใดที่ดีที่สุด การบริหารแต่ละแบบและแต่ละวิธีจะก่อให้เกิดผลแตกต่างกันตามสภาวะแวดล้อมแต่ละอย่าง การเลือกแบบใดให้เหมาะสมขึ้นอยู่กับสถานการณ์ เพราะแต่ละวิธีก็มีข้อดีและข้อจำกัดอยู่ในตัว การบริหารที่มีประสิทธิภาพจะให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้การจัดการให้เหมาะสมกับแต่ละสถานการณ์ที่เกิดกับปัญหาแต่ละปัญหา มีความเชี่ยวชาญที่จะจำแนกวิเคราะห์ และแก้ไขแต่ละสถานการณ์ ซึ่งเป็นความจริงว่าปัญหาแต่ละเรื่องมีสถานการณ์แตกต่างกัน ทำให้การบริหารเป็นเรื่องที่ยากและไม่มีข้อตายตัว แนวความคิดของการบริหารตามสถานการณ์จึงถือเอาความสัมพันธ์ต่าง ๆ เป็นสำคัญ ไม่ว่าจะเป็นความสัมพันธ์ของปัจจัยในองค์กร ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนอกองค์กรและความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับสภาพแวดล้อม และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร การจัดการวิธีนี้มีใช้กันในหลายองค์กร โดยพิจารณาว่า “IF-THEN” ถ้าสถานการณ์เป็นเช่นนั้น แล้วจึงเลือกกลวิธีที่คิดว่าเหมาะสมกับสถานการณ์นั้น

3. การบริหารเชิงสถานการณ์ (Situational Management Theory) หรือทฤษฎีอุบัติการณ์ (Contingency Theory) การบริหารในยุคนี้ค่อนข้างเป็นปัจจุบัน ปรัชญาของการบริหารเริ่มเปลี่ยนแปลงไปจากการมองการบริหารในเชิงปรัชญา ไปสู่การมองการบริหารในเชิงสภาพข้อเท็จจริง เนื่องจากในปัจจุบันมนุษย์ต้องประสบกับปัญหาอยู่เสมอแนวความคิด ในปี 1970 Fred E.Fiedler ได้เสนอแนวความคิดการบริหารเชิงสถานการณ์ (Situational Management

Theory) หรือทฤษฎีอุบัติการณ์ (Contingency Theory) ซึ่งถือเป็นทฤษฎีการบริหารที่ขึ้นอยู่กับในเชิงสภาพข้อเท็จจริงด้วยแนวคิดที่ว่าทางเลือกทางออกที่จะไปสู่การแก้ปัญหาทางการบริหารถือว่าไม่มีวิธีใดที่ดีที่สุด หากแต่สถานการณ์ต่างหากที่จะเป็นตัว กำหนดว่าควรจะใช้การบริหารแบบใดในสภาวะการณ์เช่นนั้น หลักคิดง่ายๆ ของการบริหารเชิงสถานการณ์ นั้นถือว่าการบริหารจะดีหรือไม่ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ สถานการณ์จะเป็นตัวกำหนดการตัดสินใจ และรูปแบบการบริหารที่เหมาะสม และผู้บริหารจะต้องพยายามวิเคราะห์สถานการณ์ให้ดีที่สุด โดยเป็นการผสมผสานแนวคิดระหว่างระบบปิดและระบบเปิด และยอมรับหลักการของทฤษฎีระบบว่าทุกส่วนของระบบจะต้องสัมพันธ์ และมีผลกระทบซึ่งกันและกัน คือมุ่งเน้นความสัมพันธ์ระหว่างองค์การกับสภาพแวดล้อมขององค์การ สถานการณ์บางครั้งจะต้องใช้การตัดสินใจอย่างเฉียบขาด บางสถานการณ์ต้องอาศัยการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ บางครั้งก็ต้องคำนึงถึงหลักมนุษยและแรงจูงใจ บางครั้งก็ต้องคำนึงถึงเป้าหมายหรือผลผลิตขององค์การเป็นหลัก การบริหารจึงต้องอาศัยสถานการณ์เป็นตัวกำหนดในการตัดสินใจ การบริหารเชิงสถานการณ์จะคำนึงถึงสิ่งแวดล้อมและความต้องการของบุคคลใน หน่วยงานเป็นหลักมากกว่าที่จะแสวงหาวิธีการอันดีเลิศมาใช้ในการทำงาน โดยใช้ปัจจัยทางด้านจิตวิทยาในการพิจารณาด้วย โดยเน้นให้ผู้บริหารรู้จักใช้การพิจารณาความแตกต่างที่มีอยู่ในหน่วยงาน เช่น ความแตกต่างระหว่างบุคคล ความแตกต่างระหว่างระเบียบกฎเกณฑ์ วิธีการ กระบวนการ และการควบคุมงาน ความแตกต่างระหว่างความสัมพันธ์ของบุคคลในองค์กร หรือความแตกต่างระหว่างเป้าหมายการดำเนินงานขององค์การ เป็นต้น

ผู้เขียนสรุปได้ว่า หลักการของการบริหารโดยสถานการณ์ กล่าวถึง การบริหารจะดีหรือไม่ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ และผู้บริหารจะต้องพยายามวิเคราะห์สถานการณ์ให้ดีที่สุด เพื่อเป็นการผสมผสานแนวคิดระหว่างระบบปิดและระบบเปิดและยอมรับหลักการของทฤษฎีระหว่างทุกส่วนของระบบจะต้องสัมพันธ์และมีผลกระทบซึ่งกันและกัน เพราะสถานการณ์จะเป็นตัว กำหนดการตัดสินใจ และรูปแบบการบริหารที่เหมาะสม โดยคำนึงถึงสิ่งแวดล้อมและความต้องการของบุคคลในหน่วยงานเป็นหลักมากกว่าที่จะแสวงหาวิธีการอันดีเลิศมาใช้ในการทำงาน โดยใช้ปัจจัยทางด้านจิตวิทยาในการพิจารณาด้วย มุ่งเน้นให้ผู้บริหารรู้จักใช้การพิจารณาความแตกต่างที่มีอยู่ในหน่วยงาน เช่น ความแตกต่างระหว่างบุคคลความแตกต่างระหว่างระเบียบกฎเกณฑ์ วิธีการ กระบวนการ และการควบคุมงาน เป็นต้น ความแตกต่างระหว่างความสัมพันธ์ของบุคคลในองค์กร ความแตกต่างระหว่างเป้าหมายการดำเนินงานขององค์การ เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม ทฤษฎีการบริหารเชิงสถานการณ์ (Contingency Approach) มักจะเกิดขึ้นเมื่อองค์การมีการปฏิบัติที่คล้ายคลึงกันในกรณีของการบริหารจัดการแบบวิทยาศาสตร์และหลักการบริหารจัดการที่พยายามออกแบบขององค์การทั้งหมดให้มีความเหมือนกัน อย่างไรก็ตาม

โครงสร้างและระบบของการทำงานในแต่ละฝ่ายนั้นก็ไม่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในระบบการผลิตได้ทั้งหมด จำเป็นต้องปรับให้เหมาะสมกับแต่ละสถานการณ์ เช่นในปัจจุบันผู้บริหารจำนวนมาก ออกแบบองค์การใหม่เรียกว่า องค์การแห่งการเรียนรู้ ที่จะคอยสนับสนุนให้เกิดการสื่อสารและความร่วมมือกัน ดังนั้นทุกคนจะกำหนดและร่วมกันแก้ปัญหา ทำให้องค์การสามารถดำเนินงานไปได้อย่างต่อเนื่อง มีการปรับปรุงและมีผลผลิตที่เพิ่มขึ้น แนวคิดทางการบริหารเชิงสถานการณ์ เป็นแนวคิดที่เน้นผู้บริหารให้ความสนใจกับสภาพแวดล้อมในสถานการณ์ต่างๆ ขององค์การและตัวแปรต่าง ๆ ในแต่ละสถานการณ์ทางการบริหารมีความแตกต่างกันไปในแต่ละองค์การ

ดังนั้น ผู้บริหารควรคำนึงถึงความเหมาะสมในการตัดสินใจดำเนินงานภายใต้สถานการณ์เหล่านี้ให้สอดคล้องกับความต้องการขององค์การและความพึงพอใจของพนักงาน กล่าวคือแนวคิดการบริหารเชิงสถานการณ์ย่อมมีวิถีทางที่ดีที่สุดที่สภาพแวดล้อมทางการบริหารที่เหมาะสมกับแต่ละองค์การไม่มีวิธีแก้ปัญหาที่ดีที่สุดวิธีเดียว หรือแก้ปัญหาด้วยวิธีเดียวกันหากแต่มีหลากหลายวิธีในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์การ

การสร้างกระบวนการมีส่วนร่วม

การมีส่วนร่วมเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการคิด ริเริ่ม การพิจารณาตัดสินใจ การ ร่วมปฏิบัติและร่วมรับผิดชอบในเรื่องต่างๆ อันมีผลกระทบต่อตัวประชาชนเอง การมีส่วนร่วมเป็นการร่วมมือของประชาชน ไม่ว่าจะปัจเจกบุคคลหรือกลุ่มคนที่เห็นพ้องต้องกันและเข้ามาร่วมรับผิดชอบเพื่อดำเนินการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ต้องการ กระทำผ่านกลุ่มหรือองค์การ เพื่อให้บรรลุถึงความเปลี่ยนแปลงที่พึงประสงค์ การมีส่วนร่วมเป็นการเปิดโอกาสให้บุคคล ได้มีส่วนช่วยเหลือระหว่างกัน ด้วยจิตใจและอารมณ์ของ แต่ละบุคคลในการร่วมคิด ร่วมวางแผน ร่วมตัดสินใจ ร่วมปฏิบัติงานและร่วมรับผิดชอบใน เรื่องต่างๆ ที่มี ผลกระทบต่อส่วนรวมในการบริหารจัดการ เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายของสังคม เพราะการมีส่วนร่วม คือการที่ประชาชนจะต้องเข้าไปมีส่วนร่วมในการตัดสินใจระดับต่างๆ ทางการจัดการ บริหารและทางการเมือง เพื่อกำหนดความต้องการในชุมชนของตน

ความหมายของการมีส่วนร่วมเป็นความหมายที่กว้างเกี่ยวข้องกับบุคคลในทุกระดับทุกส่วนตั้งที่องค์การสหประชาชาติได้กำหนดความหมายไว้เพื่อการดำเนินงานขององค์การว่า การมีส่วนร่วม หมายถึง การ เปิดโอกาสให้สมาชิกทุกคนในสังคม ไม่ว่าจะเป็นสังคมเล็ก หรือสังคมขนาดใหญ่ ได้มีส่วนช่วยเหลืออย่างเต็มที่ต่อสังคมนั้นๆ อันได้แก่ การที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ เช่น การพิจารณาปัญหา การตั้ง นโยบาย การตัดสินใจ ประเด็นสำคัญต่างๆ เกี่ยวกับการ

พัฒนาประชาธิปไตยและการประเมินความต้องการของ สังคมนั้นๆ จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้น จึงหมายถึง การเปิดโอกาสให้ผู้นำชุมชนได้มีส่วนช่วยเหลือกัน ตั้งแต่ การวางแผน การบริหาร งบประมาณ การดำเนินการ และการติดตามและประเมินผล

ดังนั้น ผลสำเร็จของการ พัฒนาจึงขึ้นอยู่กับ การสนับสนุนของประชาชนและการมีส่วนร่วมของประชาชนอย่างแท้จริง โดยประชาชน ต้องรู้ว่าพวกตนต้องการอะไรเพื่อการพัฒนาของตนเอง

จินตวิริ์ เกษมสุข (2554) อธิบายถึง กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์โดยเน้นการมีส่วนร่วมของประชาชน (Public Participation) เป็นการกล่าวถึง แนวความคิดใหม่ที่มรากฐานมาจากแนวคิดของระบอบประชาธิปไตย เป็นกระแสของความคิดที่ทำให้ผู้คนใน สังคมตระหนักดีว่า การดำเนินกิจการใด ๆ ก็ตาม ผู้ที่ได้รับผลกระทบและมีส่วนได้เสียควรเป็นผู้มีโอกาสได้ แสดงความคิดเห็น และเสนอแนะความคิด การปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ในยุคปัจจุบันจึงต้องประยุกต์แนวคิด ให้ตอบรับกับแนวคิดประชาธิปไตย โดยต้องสร้างกระบวนการรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนอันเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงาน และเป็นส่วนสำคัญของแนวคิดการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ประชาชนกลุ่มที่มีส่วนได้เสียและได้รับผลกระทบต่อการดำเนินชีวิต ดังนั้น การพัฒนาจึงเริ่มจากความต้องการของชุมชนแทนความต้องการของหน่วยงานภาครัฐ

รูปแบบของการมีส่วนร่วมที่ดำเนินอยู่โดยทั่วไป สามารถสรุปได้เป็น 4 รูปแบบ คือ

1. การรับรู้ข่าวสาร (Public Information) ประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะต้องได้รับการ แจ้งให้ทราบถึงรายละเอียดของโครงการที่ จะดำเนินการรวมทั้งผลกระทบที่คาดว่าจะเกิดขึ้น ทั้งนี้การได้รับ แจ้งข่าวสารดังกล่าวจะต้องเป็นการแจ้งก่อนที่จะมีการตัดสินใจดำเนินโครงการ

2. การปรึกษาหารือ (Public Consultation) เป็นรูปแบบการมีส่วนร่วมที่มีการจัดการหารือ ระหว่างผู้ดำเนินการโครงการกับประชาชนที่เกี่ยวข้องและได้รับผลกระทบ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและ ตรวจสอบข้อมูลเพิ่มเติม เพื่อให้เกิดความเข้าใจในโครงการและกิจกรรมมากขึ้น

3. การประชุมรับฟังความคิดเห็น (Public Meeting) มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนและฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับโครงการหรือกิจกรรม และผู้มีอำนาจตัดสินใจในการทำโครงการหรือกิจกรรมนั้น ได้ใช้เวที สาธารณะในการทำความเข้าใจ และค้นหาเหตุผลในการดำเนินโครงการหรือกิจกรรมในพื้นที่นั้น

4. การร่วมในการตัดสินใจ (Decision Making) เป็นเป้าหมายสูงสุดของการมีส่วนร่วมของ ประชาชน ซึ่งประชาชนจะมีบทบาทในการตัดสินใจได้เพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับองค์ประกอบของ

คณะกรรมการที่ เป็นผู้แทนประชาชนในพื้นที่ลักษณะที่สำคัญของการมีส่วนร่วมว่าเป็นเรื่องของกระบวนการ อาทิเช่น

4.1 มีส่วนร่วมในการคิด ศึกษา และค้นคว้า หาปัญหาและสาเหตุของปัญหาตลอดจนความต้องการของชุมชน

4.2 มีส่วนร่วมในการวางแผนนโยบาย หรือแผนงาน โครงการ หรือกิจกรรม เพื่อลดและแก้ไขปัญหา

4.3 มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการจัดหรือปรับปรุงระบบการบริหารทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมาย

4.4 มีส่วนร่วมในการควบคุม ติดตาม และประเมินผลการทำงาน การสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมจำเป็นต้องใช้วิธีการสื่อสารในรูปแบบต่างๆ ที่เหมาะสมในการนำพาข่าวสารจากหน่วยงานภาครัฐบาลหรือเอกชน ไปสู่ประชาชนผู้เป็นเป้าหมาย สิ่งสำคัญในการกระตุ้นและสร้าง แรงจูงใจให้ประชาชนหรือชุมชนได้รับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับข้อมูลที่ต้องการสื่อสารนั้นต้องอาศัยกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน เพราะถือว่าเป็นส่วนช่วยให้กระบวนการติดต่อสื่อสารสัมพันธ์หรือแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างสมาชิกในสังคมเป็นไปได้โดยสะดวกขึ้น กล่าวคือ ประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมพัฒนาชุมชน ให้มีความเข้มแข็งเพื่อเป็นพลังขับเคลื่อนสู่การแก้ไขปัญหาของสังคมและประเทศชาติได้

บทสรุป

มนุษย์สัมพันธ์ กล่าวถึง กระบวนการจูงใจ ให้ผู้ปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์ที่เป็นอยู่ให้เกิดความพึงพอใจในงาน และความสามารถ ทำงาน ให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรได้ มนุษย์สัมพันธ์ ช่วยทำให้มนุษย์มาอยู่ร่วมกันเป็นสังคม ไม่ว่าจะสังคมนขนาดเล็ก หรือขนาดใหญ่ แต่ละคนที่มาอยู่ร่วมกันนั้น ต่างก็มีความแตกต่างกัน (Individual) ความแตกต่างกันในเรื่อง ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ เจตคติ รสนิยม ความคิดเห็น เชาวน์ปัญญา เป็นต้น แต่ถ้าทุกคนสามารถร่วมใจกันระดมความแตกต่างเหล่านี้แล้วนำมาสร้างสรรค์ ให้เกิดสิ่งที่ดีใหม่ๆขึ้นในสังคม ก็จะทำให้เกิดเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง เพราะการคิดของคนหลายคน ย่อมจะรอบคอบกว่า และมีโอกาสผิดพลาดมีน้อยกว่าการคิดคนเดียว ปัญหาจึงอยู่ที่ว่าทำอะไร บุคคลหลายๆ คนจึงจะสามารถ ทำกิจกรรมต่างๆ ด้วยความเต็มใจที่จะช่วยกันคิดช่วยกัน ทำอย่างเต็มความรู้ ความสามารถของตนเอง และจะต้องก่อให้เกิดความเข้าใจ อันดีต่อกัน มีความรักใคร่ สมัคสมาน สามัคคีต่อกัน มีความเคารพ ยอมรับนับถือ ซึ่งกันและกัน จริ่งใจต่อกัน มีเจตคติที่ดีต่อกันมี

เป้าหมายร่วมกัน ที่กล่าวมาทั้งหมดคือการสร้างมนุษยสัมพันธ์ ให้เกิดขึ้นใน กลุ่มคนนั้นนั่นเอง มนุษยสัมพันธ์จึงสำคัญมาก ตั้งแต่หน่วยสังคมตั้งแต่เล็กที่สุดคือ ครอบครัวไปจนถึงหน่วยสังคมที่ใหญ่ที่สุด คือ สมภาคโลก ได้แก่ องค์การสหประชาชาติ ลงมาจนเป็นประเทศ ถ้าหากสามารถทำให้ คนที่มาอยู่ร่วมกันนั้น มีความเข้าใจซึ่งกัน และกันมีความไว้วางใจกัน มีความปรารถนาจะร่วมมือ ร่วมใจกันแบ่งหน้าที่กันทำและกำหนดบทบาท หน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ของตน ได้อย่างสมบูรณ์ ซึ่ง หน่วยงานหรือสังคมนั้นก็จะเป็นระเบียบมีความสุขความเจริญก้าวหน้าพัฒนาไปสู่ความเป็นสากลได้

ความพลิกผัน Disruption จะทำให้เกิดการพัฒนาสวัสดิการสังคมด้วยการ “สร้างอย่าง สร้างสรรค์ (Creative construction)” ซึ่งถือได้ว่ามีพลังอำนาจอย่างมาก เช่น องค์กรต่างๆจะต้อง เปลี่ยนวิธีคิดใหม่จากการควบคุมไปเป็นการส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือในการสร้างสรรค์นวัตกรรม และการมองหาโอกาสใหม่ ซึ่งจะทำให้การรวมพลังจากคนจำนวนมากมาช่วยกันสร้างจนทำให้ ไม่ต้องอาศัยผู้เชี่ยวชาญ 2-3 คนมาทำงานอีกต่อไปและจะสามารถสร้างสิ่งใหม่ที่ดีที่ไม่สามารถทำได้มาก่อน ตัวอย่างเช่น Wikipedia เป็นต้น ซึ่งเป็นตัวอย่างหนึ่งของการ disruption ให้ Encyclopedia ต้องอวสานลง จนเปิดโอกาสให้คนทั่วโลกเข้าถึงความรู้ด้วยราคาที่ต่ำมากและไม่ จำเป็นต้องจ่ายค่าใดๆความสะดวกสบายมีมากขึ้น ราคาลดต่ำลง การเข้ามาใช้งานจากผู้บริโภค สูงขึ้นอย่างมหาศาล จึงส่งผลให้เกิดการ disruption ในที่สุด ดังนั้นจึงทำให้เราเริ่มเห็นบริษัทที่ บริหารงานแบบเดิมท่ามกลางเครื่องมือดิจิทัลใหม่ๆที่ทรงพลังและราคาถูกกำลังตกอยู่ในความเสี่ยง ที่จะถูกบริษัทยุคใหม่เข้ามาทำลายการเกิด disruption จะทำให้ผู้บริโภคได้รับผลิตภัณฑ์หรือ บริการที่พวกเขาไม่เคยได้ ไม่ว่าจะเป็การใช้งานง่าย (โดยไม่ต้องมีความรู้ความชำนาญ) เข้าถึงช่องทาง จัดจำหน่ายง่าย วิธีจ่ายเงินง่าย ซึ่งความง่ายเหล่านี้ผู้บริโภคไม่เคยได้รับจากผลิตภัณฑ์และบริการ ประเภทนี้มาก่อน จึงเป็นการปลดล็อคที่ผู้บริโภคจำนวนมากที่ไม่เคยบริโภคสินค้าและบริการ ประเภทนี้มาก่อน กระโดดเข้ามาใช้เป็นจำนวนมาก ด้วยราคาที่สมเหตุสมผล ทุกวันนี้ เรากำลัง อยู่ในช่วงเวลาของโลกมีการเปลี่ยนแปลงนวัตกรรมอย่างพลิกผัน (Disruptive innovation) ด้วย อัตราเร่งอย่างไม่เคยปรากฏมาก่อน โดยที่ สินค้า พุน และแรงงานสามารถเคลื่อนย้ายไปทั่วโลกได้ อย่างรวดเร็วด้วยวิธีการที่ไม่เคยปรากฏขึ้นมาก่อนในอดีต

ดังนั้น ความสัมพันธ์ของมนุษย์ในยุคสมัยของความพลิกผันนั้น เปลี่ยนเสมือนกลยุทธ์การ ประชาสัมพันธ์โดยเน้นการมีส่วนร่วมของประชาชน (Public Participation) เป็นการกล่าวถึง แนวความคิดใหม่ที่มีรากฐานมาจากแนวคิดของระบอบประชาธิปไตย เป็นกระแสของความคิดที่ทำให้ผู้คนในสังคมตระหนักว่าการดำเนินกิจการใดๆ ก็ตาม ผู้ที่ได้รับผลกระทบและมีส่วนได้เสียควร เป็นผู้มีโอกาสได้ แสดงความคิดเห็นและเสนอแนะความคิด การปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ในยุค ปัจจุบันจึงต้องประยุกต์แนวคิด ให้ตอบรับกับแนวคิดประชาธิปไตย โดยต้องสร้างกระบวนการรับ

ฟังความคิดเห็นจากประชาชนอันเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานและเป็นส่วนสำคัญของแนวคิดการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ประชาชนกลุ่มที่มีส่วนได้เสียและได้รับผลกระทบต่อการดำเนินชีวิต

เอกสารอ้างอิง

- จินตวีร์ เกษมสุข. (2554). *การสื่อสารกับการเปลี่ยนแปลงของสังคม*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2552). *พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2525*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์.
- เศรษฐพงศ์ มะลิสุวรรณ (2560). *The year of Disruption. สมาคมโทรคมนาคมแห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์*. ออนไลน์.สืบค้นเมื่อวันที่ 27 มกราคม 2564. http://tct.or.th/images/article/special_article/256101/198410_Disruption.pdf
- อำนาจ แสงสว่าง. (2544). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ทิพย์วิสุทธิ.
- Aristotle.(1962). *Nicomachean Ethics. Translated by Martin Ostwald*. Indianapolis: Bobbs-Merrill.
- Clayton M. Christensen. (1997). *The Innovator’s Dilemma: When New Technologies Cause Great Firms to Fail* . Harvard Business School Press. Boston, Massachusetts.
- Davis, Keith; & Newstrom, J. W. (1985). *Human Behavior at Work : Organizational Behavior*. (7th ed.). New York: McGraw-Hill.
- Fiedler, F. E. (1970) "Leadership experience and leader performance-another hypothesis shot to hell." *Organizational Behavior and Human Performance* 5: 1-14.
- Hersey, Paul (1984 & 1997). *The Situational Leader*. Escondido, CA. The Center for Leadership Studies .