

แผนบริหารการสอนประจำบทที่ 6

มนุษยสัมพันธ์

หัวข้อเนื้อหา

1. ความหมายของมนุษยสัมพันธ์
2. ปรัชญาพื้นฐานของมนุษยสัมพันธ์
3. ความสำคัญของมนุษยสัมพันธ์
4. องค์ประกอบของมนุษยสัมพันธ์
5. ประโยชน์ของมนุษยสัมพันธ์
6. อิทธิพลของมนุษยสัมพันธ์ต่อบุคคล
7. วิธีการสร้างมนุษยสัมพันธ์
8. สรุป
9. คำถามท้ายบท
10. เอกสารอ้างอิง

วัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม

เมื่อนักศึกษาเรียนบทนี้แล้วสามารถ

1. บอกความหมาย ความสำคัญ ปรัชญาพื้นฐานและองค์ประกอบของมนุษยสัมพันธ์ได้
2. อธิบายถึงอิทธิพลของมนุษยสัมพันธ์ที่มีต่อบุคคลได้
3. นำประโยชน์ที่ได้รับจากการมีมนุษยสัมพันธ์ไปใช้ประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวัน
4. นำวิธีการสร้างมนุษยสัมพันธ์นำไปปฏิบัติเพื่อให้อยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข

จำนวนชั่วโมงที่สอน

8 ชั่วโมง

กิจกรรมการเรียนการสอน

1. การบรรยาย อภิปราย

2. ถาม – ตอบ เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้
3. มอบหมายกิจกรรมกลุ่ม
4. ศึกษาใบความรู้ “การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล”
5. ศึกษาใบงานที่ 6.1 “การผูกไมตรี”
6. ตอบคำถามท้ายบท
7. ค้นคว้าด้วยตนเอง

สื่อการเรียนการสอน

1. เอกสารประกอบการสอน
2. Power point
3. ใบความรู้ “การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล”
4. ใบงานที่ 6.1 “การผูกไมตรี”
5. คำถามท้ายบท

การประเมินผล

1. สังเกตจากความร่วมมือในกลุ่ม
2. สังเกตจากการแสดงความคิดเห็นของกลุ่ม
3. สังเกตจากการอภิปรายของนักศึกษา
4. พิจารณาการสะท้อนกลับ (Reflection) จากการตอบคำถามท้ายบทและใบงาน

บทที่ 6

มนุษยสัมพันธ์

บุคคลทุกคนมักต้องมีกลุ่มมีพวกหรือพวกของกลุ่มบุคคล เช่น ครอบครัว เพื่อนฝูง ทีมงาน สมาคม ชมรม ผู้ทำงานในหน่วยงานเดียวกัน ซึ่งประกอบด้วย คนจำนวนมาก มาอยู่ร่วมกันและทำงานร่วมกันในบทบาทหน้าที่ต่าง ๆ กันไป ซึ่งแต่ละคนมักมีเพื่อนฝูงร่วมงาน ทั้งที่อยู่ในระดับที่เหนือกว่า เท่ากัน และเพื่อนร่วมงานที่ต่ำกว่า ซึ่งไม่ว่าจะอยู่ในตำแหน่งใด บุคคลเหล่านี้ต้องทำงานเกี่ยวข้องและติดต่อสัมพันธ์กัน ถ้าหากบรรยากาศของความสัมพันธ์เป็นไปด้วยดีมักส่งผลให้บุคคลนั้นเป็นสุข เนื่องจากมนุษย์เป็นสัตว์สังคม ความสุขส่วนใหญ่ของชีวิตจึงมักขึ้นอยู่กับมนุษยสัมพันธ์ทั้งในแง่การอยู่ร่วมกับผู้อื่น และทำงานร่วมกับผู้อื่น ดังนั้นเพื่อให้มีความสุขในการอยู่ร่วมกับบุคคลอื่นและทำงานร่วมกับผู้อื่น ในบทนี้จึงได้กล่าวถึงความหมายของมนุษยสัมพันธ์ ปรัชญาพื้นฐานของมนุษยสัมพันธ์ ความสำคัญของมนุษยสัมพันธ์ องค์ประกอบของมนุษยสัมพันธ์ ประโยชน์ของมนุษยสัมพันธ์ อิทธิพลของมนุษยสัมพันธ์ที่มีต่อบุคคลและวิธีการสร้างมนุษยสัมพันธ์ เพื่อนำไปประยุกต์ใช้และนำไปปฏิบัติให้สามารถอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข

ความหมายของมนุษยสัมพันธ์

มนุษยสัมพันธ์จัดเป็นทั้งศาสตร์ (Science) และศิลป์ (Art) เนื่องจากมีหลักการและทฤษฎีที่เป็นข้อความรู้ และการนำหลักการหรือทฤษฎีไปปฏิบัติให้ประสบความสำเร็จได้นั้นต้องอาศัยเทคนิควิธีการซึ่งถือเป็นศิลปะเฉพาะตัวของแต่ละบุคคล จะสังเกตเห็นได้อย่างหนึ่งว่าคนแต่ละคนมีความสามารถในการ

ติดต่อกับผู้อื่นไม่เท่ากัน บางคนเป็นที่พอใจของคนหมู่มาก มีเพื่อนมากหน้าหลายตา และมีคนที่อยากพูดคุยติดต่อกับหรือทำงานร่วมกับเขามากมาย ในขณะที่บางคนไม่ค่อยมีใครอยากจะทำอะไรหรือทำงานร่วมกับตนนั้นเป็นเพราะเขาขาดศิลปะในการติดต่อกับบุคคลอื่น อาจเป็นเพราะไม่รู้หลักการว่าควรทำอะไร หรือเป็นเพราะนำหลักการไปใช้ไม่ถูกวิธี ดังนั้นการที่คนเราจะมียุทธศาสตร์สัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลอื่น จึงจำเป็นต้องเรียนรู้ทั้งภาคทฤษฎี และหมั่นฝึกฝนเพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญจนสามารถนำหลักการที่เป็นข้อความรู้ทางทฤษฎีไปใช้ได้อย่างเป็นธรรมชาติ

ความหมายของมนุษยสัมพันธ์ มีนักจิตวิทยาให้ความหมายไว้หลายท่าน ดังนี้

ชโล ธรรมศิริ (2543 : 480) ได้กล่าวว่า “มนุษยสัมพันธ์ เป็นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ที่สร้างขึ้นเพื่อยืดเหนี่ยวระหว่างกัน ให้เกิดความรักใคร่ชอบพอ ความร่วมมือร่วมใจในการทำกิจกรรมให้บรรลุเป้าหมาย และดำเนินชีวิตให้มีความราบรื่น”

วิชัย แหวนเพชร (2543 : 16) กล่าวว่า “มนุษยสัมพันธ์หมายถึงการสร้างเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างเรากับผู้อื่น และอยู่ร่วมกันด้วยดีและมีสุข”

สมพร สุทัศนีย์ (2544 : 5) ได้กล่าวว่า “มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง การติดต่อเกี่ยวข้องกับระหว่างบุคคลเพื่อให้เกิดความรักใคร่ชอบพอ ความร่วมมือร่วมใจในการทำกิจกรรมให้บรรลุเป้าหมาย และการดำเนินชีวิตให้มีความราบรื่น”

เดวิส (Davis. 1957 : 98 ; อ้างถึงใน พรรณราย ทรัพย์ประภา. 2548 : 44) อธิบายว่า “มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง กระบวนการจูงใจคนให้ทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีความพอใจเป็นพื้นฐาน”

ราชบัณฑิตยสถาน (2554 : 145) ให้ความหมายว่า “มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง ความสัมพันธ์ในทางสังคมระหว่างมนุษย์ซึ่งจะก่อให้เกิดความเข้าใจอันดีต่อกัน”

ฟูลมเมอร์ (Fulmer. 1983 : 9) ได้ให้ความหมายว่า “มนุษยสัมพันธ์เป็นความสัมพันธ์อันดีของบุคคลที่เกี่ยวข้องกัน อันนำไปสู่เป้าหมายของทุกฝ่าย”

ฟลิปโป (Flippo. 1984 : 15) ได้กล่าวว่า “มนุษยสัมพันธ์ คือ การรวมคนให้ทำงานร่วมกันในลักษณะที่มุ่งให้เกิดความร่วมมือ การประสานงาน ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เพื่อให้บังเกิดผลบรรลุตามเป้าหมาย”

ฮัลโลแรน (Halloran. 1995 : 5) กล่าวถึงมนุษยสัมพันธ์ไว้ว่า “เป็นการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่สามารถลดความขัดแย้ง และเสริมสร้างพฤติกรรมความสัมพันธ์อันดีต่อกันระหว่างบุคคลและองค์การ”

ดูบริน (Dubrin. 2008 : 14) เน้นว่า “มนุษย์สัมพันธ์เป็นศิลปะ และปฏิบัติการประยุกต์ความรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมศาสตร์ไปใช้ในการทำงาน เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ของงานและองค์การ”

สรุปได้ว่า มนุษย์สัมพันธ์ หมายถึง กระบวนการประพฤติปฏิบัติตนทั้งทางร่างกาย จิตใจ และการกระทำของตนที่กระทำต่อบุคคลอื่นให้สามารถครองใจเขาได้ เพื่อให้เกิดความรู้สึกผูกพันที่ดีต่อกัน และรู้สึกเกิดความพอใจ รักใคร่นับถือ ซึ่งก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจกันทำงาน ทำงานด้วยความเต็มใจและมีความสุข ช่วยให้งานของหน่วยงานบรรลุผลสำเร็จตามจุดประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ

ปรัชญาพื้นฐานของมนุษย์สัมพันธ์

ปรัชญาพื้นฐานของมนุษย์สัมพันธ์ หมายถึง แนวความคิดเบื้องต้นที่เกี่ยวกับมนุษย์สัมพันธ์ในเรื่องของมนุษย์ใน 3 ลักษณะ คือ (วิภาพร มาพบสุข. 2543 : 18)

1. มนุษย์ทุกคนมีศักดิ์ศรี (Human dignity) มนุษย์ทุกคนนับว่าเป็นสัตว์ประเสริฐที่มีความคิด มีความรับผิดชอบ มีสติปัญญา รู้จักความชั่วความดี และมีวัฒนธรรมที่เหนือกว่าสัตว์ทั้งปวง ดังนั้นในการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์นั้น ต้องยอมรับว่ามนุษย์ทุกคนนั้นต้องการที่จะได้รับการปฏิบัติที่เท่าเทียมกัน อย่างมีศักดิ์ศรี ต้องการได้รับการยกย่องชมเชย ต้องการมีเกียรติยศ ต้องการได้รับการยอมรับ และความ ต้องการความยุติธรรมและความเสมอภาคกัน หากมนุษย์ทุกคนในสังคมต่างรับรู้และตระหนักในการนำไปปฏิบัติต่อผู้อื่น มนุษย์สัมพันธ์จึงจะเกิดขึ้นได้และย่อมจะช่วยให้ครอบครัว ชุมชน สังคม และประเทศชาติ มารวมกลุ่มกันได้อย่างมีเสถียรภาพ มีความสุข และมีความเจริญก้าวหน้า หากสังคมใดไม่คำนึงถึงศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ ก็เป็นการยากที่จะหาสัมพันธภาพที่ดีระหว่างกลุ่มบุคคลในสังคม

2. มนุษย์มีความแตกต่างกัน (Individual difference) มนุษย์ทุกคนมีความแตกต่างกันตั้งแต่เกิด เพราะแต่ละบุคคลต่างมีลักษณะเฉพาะตัวที่ไม่เหมือนใคร เช่น รูปร่างหน้าตา ผิวพรรณ สติปัญญา อารมณ์ เจตคติ อุดมคติ นิสัย ความเชื่อ ความโลภ และมารยาทต่าง ๆ ซึ่งความแตกต่างเหล่านี้ ล้วนก็มีความสำคัญสำหรับการสร้างมนุษย์สัมพันธ์อันดีกับผู้อื่น จึงจำเป็นที่มนุษย์ทุกคนต้องตระหนักและควรทำความเข้าใจถึงความแตกต่างเหล่านี้ เพื่อเป็นพื้นฐานของการเข้าใจเรื่องมนุษย์สัมพันธ์

3. มนุษย์ต้องการการจูงใจ (Motivation) พฤติกรรมของมนุษย์ทุกคนที่แสดงออกมามีสาเหตุมาจากการได้รับการกระตุ้นจากความต้องการที่ผลักดันให้เกิดขึ้นโดยไม่มีที่สิ้นสุด ความต้องการดังกล่าว ได้แก่ อาหาร น้ำ อากาศ การพักผ่อนนอนหลับ เงิน ฐานะ ตำแหน่ง เกียรติยศ ชื่อเสียง อำนาจ ฯลฯ หากทุกคนได้รับการตอบสนองที่เหมาะสมจากผู้อื่นก็ย่อมก่อให้เกิดความชอบพอ ซึ่งจะเป็นพื้นฐานของการมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน และสามารถนำไปสู่การทำกิจกรรมการทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือ

กล่าวอีกนัยได้ว่า ความต้องการต่าง ๆ ของมนุษย์หากได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอและเหมาะสม ก็ย่อมก่อให้เกิดมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกันได้

ตามแนวความคิดพื้นฐานทางปรัชญาของมนุษยสัมพันธ์ที่เกี่ยวกับมนุษย์สรุปได้ว่า โดยธรรมชาติแล้วมนุษย์ทุกคนมีศักดิ์ศรี มีความแตกต่างกัน และต้องการการจูงใจ

ความสำคัญของมนุษยสัมพันธ์

ธรรมชาติของมนุษย์จำเป็นต้องมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับบุคคลต่างๆ ตั้งแต่ในครอบครัว สังคม และในการทำงานในองค์กรต่าง ๆ โดยเฉพาะในการทำงานที่ต้องเกี่ยวข้องกับบุคคล หลายครั้งเมื่อบุคคลต้องเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์หรือทำงานด้วยกันมักจะพบปัญหาความขัดแย้ง ความไม่เข้าใจกัน ไม่ชอบกัน ไม่อยากเห็นหน้าหรือพูดคุยกัน มือคติดอกกัน อิจฉาริษยากัน มีพฤติกรรมที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจกันและกัน และอาจจะถึงขั้นไม่สามารถทำงานร่วมกันเป็นทีมได้ (รัตติกรณ จงวิศาล. 2550 : 14)

มีการศึกษาวิจัยจำนวนมาก พบข้อสังเกตตรงกันว่าคนที่มีความสามารถในการทำงานจะมีความเชี่ยวชาญในวิชาชีพและเทคนิคการทำงาน ไม่ประสบความสำเร็จในการทำงาน มีปัญหาในการทำงานเป็นต้นว่าปรับตัวไม่ได้กับองค์กร หรือต้องออกจากงาน มักเป็นผู้ที่ขาดความสามารถในการสร้างสัมพันธ์กับผู้อื่น (Interpersonal competence) ความรู้เกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์มิใช่เป็นเพียงแค่วิชาเริ่มต้นเรียนในห้องเรียนเท่านั้น แต่มนุษยสัมพันธ์เริ่มต้นตั้งแต่การมีปฏิสัมพันธ์กันในครอบครัว ญาติ มิตรสหายและจากประสบการณ์การทำงาน

ความรู้เกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์มีปรากฏในเรื่องราวเกี่ยวกับความสัมพันธ์เพื่อการครองใจกัน ความผูกพันรักใคร่ ความเข้าใจซึ่งกันและกัน และยังมีปรากฏอยู่ในคำสอนของศาสนาต่าง ๆ เช่น กฎทองคำ (Golden rule) ในคริสต์ศาสนา ได้กล่าวว่า “จงปฏิบัติต่อเพื่อนบ้านของท่านเหมือนกับท่านได้ปฏิบัติต่อตัวท่านเอง” หรือปรากฏอยู่ในรูปของคำสอน สุภาษิตต่าง ๆ ของไทย เช่น (พรรณทิพย์ ศิริวรรณบุศย์. 2550 : 54)

ให้ท่าน ท่านจักให้ ตอบสนอง
 นบท่าน ท่านจักปอง นอบไหว
 รักท่าน ท่านควรครอง ความรัก เรานา
 สามสิ่งนี้ เว้นไว้ แต่ผู้ ทรชน

ในปัจจุบันประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก ได้ให้ความสนใจคุณภาพชีวิตของมนุษย์ โดยเน้นการพัฒนาตนและความต้องการภายในของบุคคลมากกว่าวัตถุนิยม บุคคลต้องตัดสินใจระหว่างเงินกับความรู้จักสำเร็จ

ในจิตใจ ต้องการบูรณาการงานกับวิถีชีวิตให้มากขึ้น ซึ่งเดิมไม่ได้มีการพิจารณาเรื่องเหล่านี้มาก่อนเลย ผู้บริหารงานที่ดีมักจะใช้วิธีเสนอคำถามใหม่ ๆ ต่อผู้ร่วมงานของเขา เช่น “เราจะทำให้มันดีขึ้นได้อย่างไร และเราสามารถไปถึงเป้าหมายของเราได้หรือไม่” ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความสนใจร่วมกัน มนุษย์สัมพันธ์ได้รับการพิจารณาให้เข้าไปมีบทบาทในวิชาชีพต่าง ๆ ในระยะต่อมามากขึ้น (เมธาวิ อุดมธรรมมานุภาพ, รัตนา ประเสริฐสม และ เรียม ศรีทอง, 2544 : 128-129)

การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลนั้นเป็นเรื่องของคนโดยตรง ทั้งที่เป็นเรื่องส่วนตัวและเรื่องส่วนรวม ซึ่งส่วนตัวหมายถึง การสร้างความสัมพันธ์ในครอบครัว และส่วนรวม ซึ่งหมายถึงการสร้างความสัมพันธ์นอกบ้านกับเพื่อนร่วมงาน นายจ้าง ลูกจ้าง หรือบุคคลอื่นที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ดังนั้นมนุษย์สัมพันธ์จึงมีความสำคัญต่อบุคคลเป็นอย่างยิ่ง ในที่นี้จะกล่าวถึงความสำคัญของมนุษย์สัมพันธ์ 4 ด้าน คือ ด้านการดำเนินชีวิตในสังคม ด้านการบริหารงานในองค์การ ด้านเศรษฐกิจและด้านการเมือง ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้ (สมพร สุทัศนีย์, 2554 : 15-18)

1. ความสำคัญที่มีต่อการดำเนินชีวิตในสังคม มีดังนี้

1.1 มนุษย์สัมพันธ์มีความสำคัญต่อการดำเนินชีวิต คือช่วยให้มนุษย์ไม่ว่าแห้ว ซึ่งโดยธรรมชาติมนุษย์ส่วนมากจะเกิดความเหงา ว่าแห้ว จึงต้องหาเพื่อนหรือกลุ่มคนไว้เป็นเพื่อนเพื่อคลายความเจ็บปวดทรมาน มนุษย์ต้องการความสำเร็จ การสร้างมนุษย์สัมพันธ์ทำให้มนุษย์ได้รับการช่วยเหลือ และการร่วมมือร่วมใจในการทำงานเพื่อให้เกิดความสำเร็จ มนุษย์ต้องการความมั่นคงความปลอดภัยทั้งด้านร่างกายและจิตใจ การมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ย่อมทำให้เกิดการช่วยเหลือปกป้องคุ้มครองให้แก่กัน และมนุษย์สัมพันธ์จะช่วยให้มนุษย์ได้รับความรัก และการยอมรับ เมื่อมนุษย์ต้องการให้คนอื่นรักและยอมรับตน เขาก็จะสร้างความสัมพันธ์โดยการให้ความรักและการยอมรับผู้อื่นก่อนเช่นกัน

1.2 มนุษย์สัมพันธ์มีความสำคัญต่อคุณภาพของชีวิต ชีวิตที่มีคุณภาพ คือชีวิตที่ดีมีความสุข มนุษย์สัมพันธ์ย่อมทำให้บรรลุเป้าหมายได้ เพราะจุดมุ่งหมายสุดท้ายของมนุษย์สัมพันธ์นั้นก็คือการทำให้ตนเองนั้นมีความสุข ผู้อื่นมีความสุข และสังคมมีคุณภาพ

2. ความสำคัญของมนุษย์สัมพันธ์ที่มีต่อการบริหารงานในองค์การ

มนุษย์สัมพันธ์ นอกจากจะนำไปใช้ในชีวิตรส่วนตัว ในครอบครัว ในหมู่เพื่อนฝูง ซึ่งนับได้ว่าเป็นความสัมพันธ์แบบไม่เป็นทางการแล้ว ยังสามารถปรับเป็นความสัมพันธ์แบบทางการใช้ในองค์การต่าง ๆ ได้อย่างกว้างขวางทุกองค์การ ที่มีบุคคลทำงานร่วมกันเพื่อความสำเร็จขององค์การ ผู้บริหารย่อมตระหนักดีว่า มนุษย์สัมพันธ์เป็นปัจจัยสำคัญอันดับแรกที่สุดที่ส่งผลต่อความสำเร็จของงานที่ตนรับผิดชอบ โดยเฉพาะการสร้างความสัมพันธ์กับพนักงานในองค์การ กล่าวคือ

2.1 พนักงานในองค์กรล้วนแต่มีความแตกต่างกันทั้งทางด้านภูมิหลัง ความต้องการทางด้านสติปัญญา อารมณ์ และความรู้สึก ซึ่งผู้บริหารจำเป็นต้องรู้หลักในการครองใจพนักงาน และหลักในการสนองความต้องการ นั่นคือการสร้างมนุษยสัมพันธ์เพื่อให้การทำงานราบรื่น

2.2 ความเจริญทางด้านสังคม เศรษฐกิจ และอุตสาหกรรม ประกอบกับความซับซ้อนในการบริหารงาน เช่น มนุษย์มีความต้องการมากขึ้น และซับซ้อนขึ้น ผู้บริหารจะต้องใช้ความรู้และศิลปะในการสนองความต้องการเหล่านั้น

2.3 พนักงาน หรือข้าราชการที่มีวุฒิสูงขึ้น ย่อมจะเรียกร้องสิ่งต่าง ๆ เพิ่มขึ้น พนักงานหรือข้าราชการเหล่านั้นต้องการผู้นำที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่เยี่ยมยอด

2.4 ผลจากการวิจัยเกี่ยวกับหน้าที่ความรับผิดชอบของหัวหน้างานเป็นจำนวนมาก ซึ่งพบว่าผู้บริหารส่วนใหญ่ใช้เวลา 50-75% ทำงานเกี่ยวข้องกับคน ผู้บริหารจำเป็นต้องใช้กลวิธีในการสร้างมนุษยสัมพันธ์เพื่อให้เกิดความร่วมมือ ร่วมใจ และเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย

3. ความสำคัญของมนุษยสัมพันธ์ในด้านเศรษฐกิจและธุรกิจ

เมื่อสังคมเปลี่ยนจากสังคมเกษตรกรรม เป็นอุตสาหกรรม และพาณิชยกรรม จึงทำให้เกิดการแข่งขันขึ้น การแข่งขันทำให้ผู้บริโภคเกิดความพึงพอใจที่จะซื้อสินค้าและบริการ ในการจะเน้นนำจิตใจผู้บริโภคนั้นมีใช้อยู่ที่คุณภาพสินค้า และราคาที่ย่อมเยาเท่านั้น หากแต่เป็นการรู้จักปฏิบัติตามหลักการของมนุษยสัมพันธ์ เช่น รู้จักยกย่องให้เกียรติ ชมเชย ให้บริการที่ดี เอาอกเอาใจผู้บริโภค เป็นต้น สิ่งนี้ล้วนเป็น การสร้างมนุษยสัมพันธ์ทั้งสิ้น เจ้าของธุรกิจผู้ใดที่มีมนุษยสัมพันธ์ดีกับผู้บริโภคย่อมจะเป็นผู้ชนะในการแข่งขัน ธุรกิจเจริญก้าวหน้า เศรษฐกิจก็จะดีขึ้นเป็นเงาตามตัว

4. ความสำคัญของมนุษยสัมพันธ์ในการเมือง

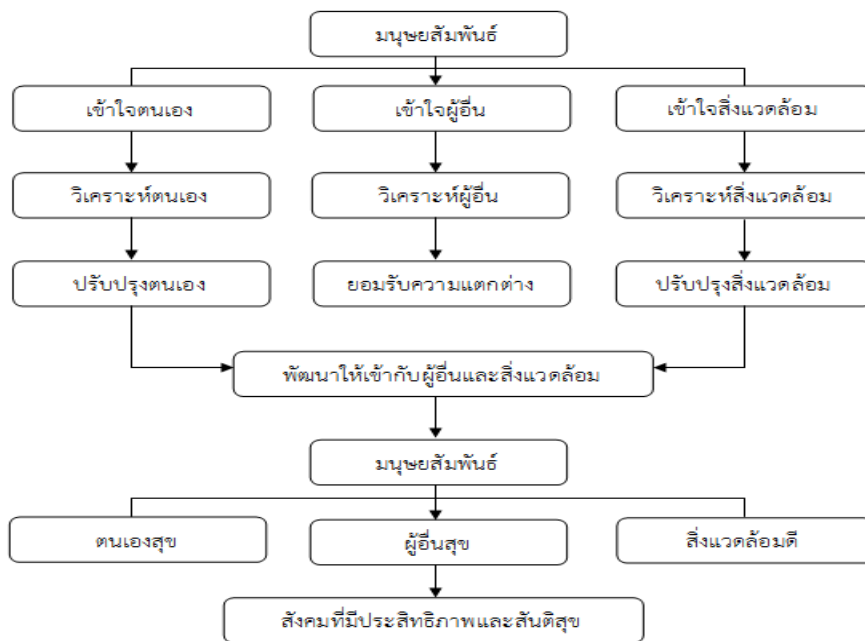
ผู้นำทางการเมืองย่อมต้องมีมนุษยสัมพันธ์กับสมาชิกในคณะรัฐบาลของตนเพื่อความอยู่รอดเพื่อความมั่นคงของตนเองและพรรคการเมืองหรือคณะรัฐบาล หากผู้นำทางการเมืองมีมนุษยสัมพันธ์ดีต่อกัน ทำให้ทุกคนมีความสุขและบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ คณะรัฐบาลจะมีความมั่นคง อีกด้านหนึ่งคือความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำรัฐบาลกับราษฎร ก่อนจะได้เข้ามาเป็นสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร เขาได้หาเสียงและสร้างมนุษยสัมพันธ์กับประชาชน โดยสัญญาไว้ว่าเมื่อเขาได้รับเลือกเป็นสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรแล้ว เขาจะช่วยเหลือ บรรเทาทุกข์ยากแก่ราษฎรกลุ่มที่เลือกเขา เขาก็ต้องปฏิบัติตามสัญญาและทำตนเหมือน เดิม ไม่เย่อหยิ่งถือตัว สุภาพอ่อนน้อมเหมือนเดิมทุกอย่าง เขาก็จะได้รับความรัก ความเชื่อถือ และไว้วางใจจากประชาชนตลอดไป ไม่ว่าจะเป็นการเลือกตั้งสมัยใด

ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่ามนุษย์สัมพันธ์มีความสำคัญอย่างมาก เพราะช่วยทำให้มนุษย์มาอยู่ร่วมกันเป็นสังคม ไม่ว่าสังคมจะเป็นขนาดเล็กหรือขนาดใหญ่ แต่ละคนที่มาอยู่ร่วมกันนั้นต่างก็มีความแตกต่างกัน (Individual) ความแตกต่างกันในเรื่องของความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ เจตคติ ทัศนคติ ทัศนคติ ความคิดเห็น เซวณปัญญา เป็นต้น

องค์ประกอบของมนุษย์สัมพันธ์

การสร้างมนุษย์สัมพันธ์ให้เกิดขึ้นในกลุ่มคนไม่ว่าจะเป็นกลุ่มใดจะต้องคำนึงถึงองค์ประกอบของมนุษย์สัมพันธ์ เป็นปัจจัยสนับสนุนหรือเป็นอุปสรรคของความสัมพันธ์ของกลุ่มแล้วดำเนินการสร้างเสริมพัฒนาและปรับปรุงปัจจัยต่าง ๆ ให้เป็นปัจจัยที่เอื้อต่อมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีให้ได้ สำหรับองค์ประกอบของมนุษย์สัมพันธ์นี้

พรพนทิพย์ ศิริวรรณบุศย์ (2550 : 85) ได้ให้ความเห็นว่าองค์ประกอบของมนุษย์สัมพันธ์มีอยู่ 3 ประการด้วยกัน ได้แก่ การรู้จักตน การเข้าใจผู้อื่นและการมีสภาพแวดล้อมที่ดี โดยได้เสนอเป็นแผนภูมิแสดงองค์ประกอบของมนุษย์สัมพันธ์ ซึ่งเมื่อนำมาประยุกต์ใช้เพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานในองค์กร อาจกล่าวได้ว่าองค์ประกอบของมนุษย์สัมพันธ์ในองค์กร ประกอบด้วย การรู้จักตน การเข้าใจเพื่อนร่วมงาน และการสร้างสภาพแวดล้อม ในที่ทำงานให้ดี ซึ่งสามารถอธิบายเป็นแผนภาพแสดงองค์ประกอบของมนุษย์สัมพันธ์ ได้ดังนี้



ภาพที่ 6.1 องค์ประกอบของมนุษยสัมพันธ์

(ที่มา : พรรณทิพย์ ศิริวรรณบุศย์. 2550 : 86)

จากภาพที่ 6.1 จะเห็นได้ว่ามนุษยสัมพันธ์มีองค์ประกอบเป็น 3 ประการ คือ การรู้จักตน การเข้าใจผู้อื่นและสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่ดี ในเรื่องของการรู้จักตนนั้น บุคคลควรต้องวิเคราะห์ตนเองเพื่อให้รู้จักตัวเองอย่างแท้จริงทั้งลักษณะที่ดีและไม่ดี แล้วปรับปรุงตนในส่วนที่เป็นลักษณะที่ไม่ดีซึ่งอาจสร้างปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน และการสร้างสัมพันธ์กับผู้อื่น นอกจากจะเป็นแนวทางให้วิเคราะห์และเข้าใจผู้อื่นให้มากขึ้น ยังช่วยยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคลและพัฒนาตนให้เข้ากับผู้อื่นได้ดี ส่วนความเข้าใจในเรื่องของสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานดีจะเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลวิเคราะห์สิ่งแวดล้อมในที่ทำงานแล้วปรับปรุงให้ดีขึ้น รวมทั้งเป็นแนวทางพัฒนาตนให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมให้ได้ด้วย ซึ่งทั้งหมดดังกล่าวนี้จะส่งผลต่อมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในสังคม เมื่อมนุษยสัมพันธ์ในองค์การดีก็จะทำให้บุคคลเป็นสุข เพื่อนร่วมงานสุข และสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานดี ซึ่งหมายถึงประสิทธิภาพที่ดีขององค์การ จึงเห็นได้ว่าการศึกษาในเรื่อง องค์ประกอบของมนุษยสัมพันธ์จะช่วยให้บุคคลเกิดความเข้าใจและเกิดแรงกระตุ้นในการประพฤติปฏิบัติให้เกิดองค์ประกอบดังกล่าว อันนำมาซึ่งความสัมพันธ์อันดีในสังคม

ดังนั้น มนุษยสัมพันธ์จะเกิดได้ต้องมีองค์ประกอบ 3 ประการ คือ (วิจิตร อวาทกุล. 2542 : 34)

1. การเข้าใจตนเอง เป็นลักษณะการรู้จักตนเองอย่างแท้จริงว่าตนเองเป็นใคร คือใคร มีความรู้ความสามารถ ทักษะ ประสบการณ์แค่ไหนระดับใด มีจุดแข็งคือความเก่ง และจุดอ่อนคือความไม่เก่งในด้านใดบ้างเรื่องใดบ้าง การเข้าใจตนเอง ทำให้บุคคลเกิดการรู้สึกลอยลื่นในคุณค่าแห่งตน นับถือตนเอง และรู้จักเข้าใจสิทธิ เสรีภาพ หน้าที่ ความรับผิดชอบของตนเอง สิ่งที่สำคัญในการเข้าใจตนเองจะช่วยให้เรารู้จักปรับตัวเข้ากับบุคคลอื่นได้ดีมาก

2. การเข้าใจบุคคลอื่น เป็นการเรียนรู้ธรรมชาติของคน ความแตกต่างระหว่างบุคคล ตลอดจนความต้องการของบุคคล แรงจูงใจของบุคคล สภาพสิ่งแวดล้อมทำให้เกิดประโยชน์ในการนำไปใช้ติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่นได้นานัปการ เมื่อเราต้องการไปติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลใด เราต้องทราบก่อนว่าบุคคลนั้นชื่ออะไร เป็นใคร มีความรู้ ความสามารถ ทักษะ ประสบการณ์ทางด้านใด อยู่ในระดับใด ชอบสิ่งใด ไม่ชอบสิ่งใด โปรดปรานในสิ่งใดเป็นพิเศษ มีคุณลักษณะที่เด่นทางด้านใดบ้าง เมื่อเรานำเอาบุคคลอื่นที่เราต้องการติดต่อสัมพันธ์มาพิจารณาว่าเรามีความเข้าใจในตัวเขาอย่างไร เรายอมรับในตัวเขาได้แค่ไหน เพื่อจัดระดับคุณค่าและความสำคัญของบุคคลที่เราจะต้องมีการติดต่อสัมพันธ์รวมทั้งการที่เราจักปรับตัวให้เข้ากับบุคคลอื่นได้ในการติดต่อสัมพันธ์กัน

3. การเข้าใจสิ่งแวดล้อม เป็นการเรียนรู้ธรรมชาติของสิ่งแวดล้อมที่อยู่รอบตัวเรา และบุคคลอื่น ซึ่งมีอิทธิพลต่อการดำเนินชีวิตประจำวันและสัมพันธ์กับมนุษย์สัมพันธ์ ได้แก่ สภาพการณ์ เหตุการณ์ สถานการณ์ที่เกิดขึ้นในปัจจุบันและในอนาคต ล้วนแต่มีอิทธิพลมาจากสิ่งแวดล้อมทั้งสิ้น ได้แก่ สถาบันครอบครัว สถาบันที่เป็นองค์การ สถาบันการศึกษา หน่วยงาน บริษัท ห้างร้าน โรงงาน รัฐบาล ศาสนา องค์การระหว่างประเทศ ความรู้จากการเข้าใจสิ่งแวดล้อม สามารถนำมาปรับใช้กับตัวเราในการเสริมสร้างมนุษยสัมพันธ์กับบุคคลอื่นได้ดีมากขึ้น

นอกจากนี้แล้วองค์ประกอบของมนุษยสัมพันธ์มักจะเกี่ยวข้องกับเรื่องพฤติกรรม การจูงใจ ขนบธรรมเนียมประเพณี ค่านิยม เจตคติ นิสัย ระบบสังคม สิ่งเหล่านี้เป็นปัจจัยผสมผสานกันอย่างเหมาะสม เกิดเป็นพฤติกรรมที่น่าพึงพอใจแก่บุคคลอื่น ๆ ที่เรียกว่า "มนุษยสัมพันธ์"

องค์ประกอบที่จะช่วยส่งเสริมให้เป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

การที่เรามุ่งหวังจะสร้างมนุษยสัมพันธ์กับผู้อื่นให้สัมฤทธิ์ผลนั้นจะต้องมีความรู้ความเข้าใจ เพราะพฤติกรรมและบุคลิกภาพของมนุษย์ที่แสดงออกมานั้นเป็นปัจจัยพื้นฐานในการเสริมสร้างให้เป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เนื่องจากมนุษย์ทุกคนมีความข้องเกี่ยวกัน และต่างมุ่งประโยชน์จากกันและกัน โดยเฉพาะการอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข การยอมรับนับถือให้เกียรติกัน และการได้ประโยชน์ในแง่บุคคล เช่น ความสำเร็จในอาชีพ ซึ่งต้องอาศัยความช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน

การสร้างมนุษยสัมพันธ์ให้เกิดขึ้นในกลุ่มคนไม่ว่าจะเป็นกลุ่มใด จะต้องคำนึงถึงองค์ประกอบของมนุษยสัมพันธ์ ซึ่งเป็นปัจจัยสนับสนุนหรือเป็นอุปสรรคของความสัมพันธ์ของกลุ่มแล้ว ดำเนินการสร้างเสริมพัฒนาและปรับปรุงปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ให้เป็นปัจจัยที่เอื้อต่อมนุษยสัมพันธ์ที่ดีให้ได้ ซึ่งมีดังนี้ (สำราญ จุช่วย. 2554 : 204)

1. พฤติกรรมของคน (Human Behavior) ในการอยู่ร่วมกัน ไม่ว่าจะเป็นเพื่อความสุขในการดำเนินชีวิต หรือเพื่อการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นในหน่วยงาน เราทุกคนต้องเข้าใจพฤติกรรมของคน

2. การจูงใจ (Motivation) เป็นแรงกระตุ้น เป็นพลังให้เปลี่ยนแปลงพฤติกรรม เพื่อจะอำนวยความสะดวก และสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

3. กลุ่มพวกในการปฏิบัติงาน (Team work) ตามรูปแบบของปฏิกริยาสัมพันธ์ระหว่างความเป็นมนุษย์ที่ดำรงตนด้วย การเคารพนับถือ ซึ่งกันและกันหรือเคารพนับถือในความแตกต่างระหว่างบุคคล

4. การมีปฏิสัมพันธ์ (Interaction) ระหว่างบุคคลต่อบุคคล บุคคลต่อหน่วยงาน หรือองค์การ มนุษย์อยู่รวมกันเป็นกลุ่ม ๆ แบ่งแยกกลุ่มไปตามลักษณะของความ ต้องการ มีการต่อสู้แย่งชิงผลประโยชน์ซึ่งกันและกัน

ประโยชน์ของมนุษยสัมพันธ์

"มนุษยสัมพันธ์" เป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการทำงานและการอยู่ร่วมกันเป็นสังคม เพราะช่วยให้มนุษย์เรียนรู้ที่จะยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น และปรับตัวปรับใจให้อยู่ร่วมในสังคม และร่วมกิจกรรมกันอย่างสันติสุข มนุษยสัมพันธ์เป็นเสมือน มนต์ขลัง ช่วยลดความเกลียดชัง แม้ศัตรูผู้มีผลประโยชน์ขัดกับเราก็ตจะกลับกลายเป็นรูปเห็นอกเห็นใจ เกิดมิตรภาพ เรื่องร้ายกลายเป็นดี ไม่ว่าจะติดต่อสัมพันธ์กันในการทำงานหรือส่วนตัว ก็จะเกิดผลดีมีประโยชน์ต่องานอาชีพ และการดำเนินชีวิต อุปสรรค ความยุ่งยากจะเรียบร้อยราบรื่น ประโยชน์ของมนุษยสัมพันธ์ ได้แก่ (อำนาจ แสงสว่าง. 2544 : 95)

1. ทำให้มีความพอใจในชีวิตเพิ่มขึ้น การได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์ ความคิด และวัตถุสิ่งของซึ่งกันและกัน จะนำไปสู่ความพอใจในชีวิต รู้สึกว่าชีวิตไม่แห้งแล้ง
2. ทำให้มีความสุขเพิ่มขึ้น การมีมนุษยสัมพันธ์และมิตรภาพที่ดีจะทำให้เกิดความสดชื่น และส่งผลมายังครอบครัว คือจะไม่มีอารมณ์เครียดมาระบายความหงุดหงิดกับครอบครัว ทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้องนั้นมีความสุข มีความพอใจที่ได้มีกิจกรรมและปฏิบัติงานร่วมด้วย
3. ทำให้เข้าใจธรรมชาติความต้องการ ความแตกต่าง ตลอดจนลักษณะของคน รู้วิธีที่จะเอาชนะใจคนให้เข้ามาร่วมงานด้วย เกิดความรักความพอใจ
4. ทำให้เกิดความรู้สึกว่าตนมีค่าจากการมีมนุษยสัมพันธ์ และได้รับการยอมรับจากผู้อื่น เช่น ความคิดเห็นของเราได้รับการยอมรับจากผู้อื่น เราสามารถจะช่วยเหลือผู้อื่นได้จะทำให้เกิดความรู้สึกภูมิใจในตนเอง รู้สึกว่าตนมีค่า
5. ทำให้ประสบความสำเร็จในการทำงาน งานสำเร็จตามวัตถุประสงค์ การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน หัวหน้า ลูกน้องจะสามารถทำงานร่วมกันได้ดี จะประสบความสำเร็จก้าวหน้าในการทำงาน และสามารถปฏิบัติภารกิจในหน้าที่ของตนได้อย่างมีความสุข
6. ทำให้เกิดความราบรื่นในการคบหาสมาคม สามารถทำงานร่วมกับบุคคลทุกคนได้อย่างดี ทำให้ทุกคนมีความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน พร้อมจะร่วมมือกันทำงานและอยู่ร่วมกันด้วยความสุข
7. ทำให้เกิดการเผยแพร่ และการถ่ายทอดความคิดเห็น ในด้านการศึกษา ทฤษฎี การทดลอง การปฏิบัติแนวความคิดโดยเสรี
8. ทำให้เกิดความรักใคร่ ศรัทธา เชื่อถือซึ่งกันและกัน อันจะนำมาซึ่งความสามัคคี
9. ทำให้เกิดความต้องการที่จะได้ผู้ร่วมงาน ในอันที่จะทำให้การปฏิบัติงานต่าง ๆ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

10. เป็นสื่อในการติดต่อประชาสัมพันธ์ให้บุคคลอื่นยอมรับ เข้าใจในการปฏิบัติงานของเรา ตลอดจนรับฟังข้อคิดเห็นจากบุคคลที่เกี่ยวข้อง อันจะทำให้กิจกรรมต่าง ๆ ที่ทำขึ้นนั้นสำเร็จได้ด้วยดี

11. ทำให้เกิดความพอใจ ยินดี และความร่วมมือในการทำงาน

12. ทำให้เกิดความเข้าใจอันดีต่อกัน ทำให้เกิดพลังร่วมมากขึ้น และลดความขัดแย้งในกลุ่ม

13. เป็นปัจจัยสำคัญในการประสานประโยชน์เพื่อป้องกัน และแก้ปัญหาต่าง ๆ ทางสังคม เศรษฐกิจ การปกครอง และการเมือง ทำให้การติดต่อสื่อสารต่าง ๆ ถึงกันง่าย และมีผลดี

สมพร สุทัศนีย์ (2544 : 24) สรุปว่ามนุษย์สัมพันธ์จะก่อให้เกิดประโยชน์ได้อย่างมากในองค์การ ดังนี้

1. ทำให้เข้าใจธรรมชาติด้านต่างๆ ของมนุษย์

2. ทำให้เข้าใจความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ และสามารถสนองความต้องการพื้นฐานที่เหมือนกันและแตกต่างกันได้

3. ทำให้เกิดความราบรื่นในการคบหาสมาคมกับคนอื่น

4. ทำให้เกิดความรักใคร่ เชื้อถือ ศรัทธา จากบุคคลในองค์การ และสังคมได้

5. ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายได้

6. ช่วยลดปัญหาความขัดแย้งในการทำงาน

7. ทำให้บุคคลมีแรงจูงใจในการทำงาน มีความสามัคคีกลมเกลียว รักองค์กร และทำให้องค์กรมีความมั่นคงเป็นปึกแผ่น

8. เป็นปัจจัยสำคัญในการประสานประโยชน์ของสังคม ป้องกันและแก้ปัญหาของสังคม

9. ทำให้ทุกคนมีความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน พร้อมทั้งจะต่อสู้เพื่อประโยชน์ร่วมกัน

10. ทำให้ตนเองมีสุข ผู้อื่นมีสุข และสังคมมีประสิทธิภาพ

ผุสดี พลุกะวัน (2548 : 4) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของการมีมนุษย์สัมพันธ์อยู่ที่การนำไปใช้ปฏิบัติ มนุษย์สัมพันธ์ที่มีใช้หลายระดับประโยชน์จะเกิดการใช้ในทุกระดับ ดังนี้คือ

1. ระหว่างบุคคลต่อบุคคล ถ้าทำตัวให้มีความสัมพันธ์อันดีกับคนอื่น การร่วมมือ การประสานงาน ความเต็มใจทำงานก็ย่อมจะเกิดตามขึ้นมาเอง งานก็สำเร็จลุล่วงไปโดยเราไม่ต้องออกแรงมากเรื่องนี้รวมตลอดไปจนถึงการใช้ชีวิตประจำวันของเราต่อผู้อื่นด้วย

2. ระหว่างคนในกลุ่ม ในปัจจุบันคนทำงานคนเดียวไม่ได้ ถ้าทำงานคนเดียวคนอื่นจะหาว่า ผิดปกติทำงานไม่เป็น ดังนั้นคนฉลาดจึงต้องทำงานเป็นกลุ่ม ถ้าใครสามารถรวมคนให้ทำงานเป็นกลุ่มได้ หรือทำงานแทนตนได้นั้น นับว่าเป็นยอดคน เป็นคนทันสมัย มีวิสัยทัศน์ มีความเป็นผู้นำ

3. ระหว่างองค์การกับพนักงาน ลูกจ้าง หรือปัญหาแรงงานสัมพันธ์ เป็นปัญหาใหญ่ปัญหาหนึ่ง ที่สร้างปัญหาให้แก่เศรษฐกิจและการบริหารงาน แรงงานสัมพันธ์ (Employee's relation) จะช่วยลดความขัดแย้งระหว่างลูกจ้างต่อลูกจ้าง ระหว่างนายจ้างกับลูกจ้างลงไปได้ เมื่อไม่มีความเข้าใจระหว่างกัน ไม่ว่าจะในระดับไหน ความขัดแย้งย่อมเกิดขึ้นได้ในทุกระดับ จากจุดเล็กไปหาจุดใหญ่ การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีจึงมีความสำคัญต่อเศรษฐกิจและการบริหารงานด้วย

กล่าวโดยสรุปแล้ว มนุษย์สัมพันธ์จะช่วยให้การทำงานของบุคคลมีความเจริญก้าวหน้าและมั่นคง เกิดประสิทธิภาพ อันจะเป็นประโยชน์ทั้งต่อตนเองและองค์การ ช่วยให้การปฏิบัติงานดำเนินไปได้ด้วยดี มีแต่ความราบรื่นและเกิดประสิทธิภาพ ทำให้ตนเองและองค์การได้รับประโยชน์ และบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่กำหนดไว้อย่างดียิ่ง

อิทธิพลของมนุษยสัมพันธ์ต่อบุคคล

อิทธิพลของมนุษยสัมพันธ์ต่อบุคคลนั้นมีความสำคัญและความจำเป็นอย่างยิ่งในการพบปะผู้คนในระดับต่าง ๆ และเมื่อเรารู้เช่นนี้แล้วว่ามนุษยสัมพันธ์มีอิทธิพลต่อมนุษย์มาก บุคคลจึงมีความจำเป็นในการเรียนรู้เรื่องมนุษยสัมพันธ์ ตลอดจนการวางตนอย่างเหมาะสมในการเข้าสังคม การอยู่กับผู้อื่น และปฏิบัติตนให้ดูดีในสายตาของผู้อื่นเสมอ มีความเป็นตัวของตัวเอง ให้โดยระลึกละเสมอว่าใจคนอื่นกับใจเราก็ใจเหมือนกัน มิมิตรภาพ และความจริงใจให้ผู้อื่น พยายามเข้าใจผู้อื่น เคารพศักดิ์ศรี ความเป็นมนุษย์ให้มากที่สุด เมื่อเราอยู่ได้ สังคมอยู่ได้ ซาติก็เจริญรุ่งเรือง สังคมโลกก็ปกติสุข การจะปฏิบัติตนเป็นผู้มีเมตตาจิต ไม่ตรีกายอาจเรียกสั้น ๆ ได้ว่า การมีมนุษยสัมพันธ์นั่นเอง และเมื่อเราทุกคนยอมรับว่าอิทธิพลของมนุษยสัมพันธ์มีต่อบุคคลดังที่กล่าวแล้ว บุคคลจึงควรที่จะปฏิบัติตนเพื่อให้อยู่กับคนในสังคมอย่างมีความสุข แนวทางที่จะอยู่ร่วมกับคนอื่นอย่างมีความสุข เราควรมีลักษณะบุคลิกภาพดังนี้ (สุรางค์ มั่นยานนท์. 2542 : 102-103)

1. จงพยายามเป็นคนที่ย่าง ๆ ไม่เรื่องมาก ไม่มีมาดมากจนทำให้คนอื่นรู้สึกเบื่อ รำคาญ และไม่อยากเข้าใกล้

2. จงพยายามเป็นคนที่มิอ้อหยาดยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ร่าเริงสดชื่น ใครเห็นใครรัก ยิ้มง่าย การยิ้มของมนุษย์ใช้กล้ามเนื้อ 14 มัดแต่ถ้าเราทำหน้าอ ปั่นหน้าให้กล้ามเนื้อตั้ง 72 มัด ใครไม่ชอบยิ้มจะแก่เร็วกว่าอายุจริง และการยิ้มก็ไม่ต้องลงทุน เข้าขึ้นมาก็มีรอยยิ้มให้กัน

3. จงเป็นคนเปิดเผย ไม่มีหน้ากาทหลายชั้น จริงใจ ไม่เสแสร้ง การที่เราเปิดตน ยอมให้คนอื่นรู้จักตัวเราจะเป็นสิ่งที่คนอื่นชื่นชมเรา การเปิดตัวเป็นการแสดงออกของความจริงใจ คบกันอย่างจริงใจไม่มีประโยชน์อื่นใดแอบแฝง สัมพันธภาพของคนดีถ้ารู้จักเปิดเผยตน

4. ระมัดระวังในการสื่อสาร ในการต้องปฏิสัมพันธ์กับคนอื่น การสื่อสารเป็นเรื่องสำคัญมาก ไม่ใช่การออกคำสั่ง แต่ใช้การขอร้อง ขอคำแนะนำ ขอความช่วยเหลือดีกว่าการออกคำสั่ง หรือการพูดแบบเผชิญหน้าดีกว่าการพูดลับหลัง ในเรื่องคำพูด ต้องพูดแบบเปิดเผย พูดจริงใจ และพูดแบบตรงไปตรงมา

5. การรู้จักให้กำลังใจคนอื่น เพื่อให้คนอื่นรู้สึกที่เราสนใจเขา เห็นใจ การกระตุ้นให้บุคคลมีกำลังใจ จะทำให้คนอื่นมองเราเป็นเพื่อน ในความจริงคนที่เราช่วยให้กำลังใจ เขาสามารถทำกิจกรรมนั้น ๆ ได้ด้วยตัวเขา เพียงแต่ยังกล้า ๆ กลัว ๆ ถ้าเราให้กำลังใจบุคคล อาจจะทำในสิ่งที่เขาต้องการจะทำได้ ตามเป้าหมาย ผลพลอยได้เราก็จะเป็นที่ชื่นชมของเพื่อน

6. จงเคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ของบุคคล ให้เกียรติบุคคล ให้การยอมรับนับถือ สิ่งเหล่านี้ จะทำให้ความรู้สึกของเพื่อนเราดี เราควรเข้าใจเรื่องศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์และปฏิบัติกับคนอื่นโดยใช้หลักเกณฑ์เดียวกันหมด ไม่ว่าเขาจะเป็นใคร ทำงานในตำแหน่งไหน เขาเป็นคนเช่นเดียวกับเรา จงปฏิบัติต่อคนอื่นเช่นเดียวกับที่เราปฏิบัติกับตัวเอง

7. จงเป็นผู้มีน้ำใจ รู้จักช่วยเหลือคนอื่น พูดจากับคนอื่นให้ฟังแล้วรับหู หวานแบบมีความจริงใจ กำกับ เราก็จะได้รับความจริงใจตอบ

8. เป็นคนที่รู้จักฟังคนอื่น การฟังคนมาก ๆ เรียกว่าพหูสูตร มนุษย์เราธรรมชาติให้หูมาสองอัน หน้าที่ของหูคือฟังมาก ฟังแบบตั้งใจ ฟังแบบสนใจในคำพูด ไม่ใช่ฟังบ้างไม่ฟังบ้าง จ้องจะพูดแทรกหรือไม่สนใจที่ผู้พูดพูดถ้าเราไม่รู้จักฟังเราจะไม่รู้อะไรเลย

9. ตรงต่อเวลา รับผิดชอบในงานที่ทำ มีวินัยในตนเองสิ่งเหล่านี้ไม่ต้องให้ใครชี้แนะแต่เราทำงานเป็นนิสัย มันก็จะเป็นเสน่ห์ที่เกิดกับตัวเรา

10. รู้จักให้อภัย ให้ความ ให้โอกาสผู้อื่น ไม่ยึดติดว่าเป็นอย่างนั้นอย่างนี้จนขาดความยืดหยุ่น ต้องการให้คนอื่นรักเรา ต้องรักคนอื่นก่อน

11. จงหลีกเลี่ยงการแข่งขัน การเอาชนะการชิงดีชิงเด่น ซึ่งจะนำมาซึ่งการประจบสอพลอ การแตกแยก การแบ่งกลุ่มการเล่นเกม ถ้าเล่นเกมหลาย ๆ คนก็หวังชนะ แต่ไม่แพ้ หรือชนะแล้วได้อะไร ท่านมีความสุข หรือถ้าเห็นความล้มเหลวของผู้อื่น ถ้าท่านสุข ต้องพิจารณาแล้วว่า ใจของท่านปกติอยู่หรือเปล่า

12. จงหลีกเลี่ยงการทำตนเหนือกว่าคนอื่น ไม่ว่าจะพื้นฐาน หรือตำแหน่ง สิ่งเหล่านี้ไม่ได้ช่วยสร้างสรรค์ให้เกิดมนุษย์สัมพันธ์เลย ถ้าท่านอยู่ในตำแหน่งที่สูง ถ้าท่านไม่รับผิดชอบคำพูด วางตนข่มขู่คนอื่น พูดให้คนอื่นเสีย วางอำนาจ วันหนึ่งไม่มีใครทำงานกับท่านแน่นอน ด่าลูกน้องลับหลัง ถามข้อมูลของคนอื่นกับคนใกล้เคียง ฟังความข้างเดียว หูทำด้วยสำลี ปากทาดด้วยตาแยะเป็นประจำ คนประเภทนี้ไม่สร้าง

มนุษย์สัมพันธ์ในงานเลย แต่กลับสร้างความแตกแยกในสังคมอีก ฉะนั้นจงหลีกเลี่ยงพฤติกรรมที่อยู่เหนือคนอื่นเราก็จะเป็นที่รักใคร่ของใคร ๆ

วิธีการสร้างมนุษยสัมพันธ์

หลักในการสร้างมนุษยสัมพันธ์นั้น เราควรคำนึงถึงหลักต่อไปนี้ (อำนาจ แสงสว่าง. 2544 : 101-103)

1. การสำรวจตนเอง ในการสมาคมกับบุคคลอื่นในชีวิตประจำวันนั้น เราควรสำรวจตนเองว่าเรามีสิ่งใดบกพร่องมากไปหรือไม่ หากมีควรวางแผนแก้ไขปรับปรุงตนเอง การชมตนเองมากเกินไปนั้นก็มีผลเสียมาก เช่น ทำให้บางคนลืมนิ้ว คิดว่าตนเองดีแล้ว ไม่ต้องปรับปรุงแก้ไข เป็นต้น แต่บางครั้งคำชมก็จำเป็นเหมือนกัน ถ้าคำชมนั้นเป็นคำชมที่จริงใจจากผู้อื่น อย่างไรก็ตาม เราควรรู้จักประมาณตน มองตนเองโดยไม่ลำเอียง หรือเชื่อคำชมของผู้อื่นง่ายเกินไป

การสร้างมนุษยสัมพันธ์กับบุคคลอื่นนั้น เราควรมีความจริงใจต่อเขา เนื่องจาก ความจริงใจต่อกันโดยไม่หวังผลประโยชน์แอบแฝงนั้น จะก่อให้เกิดเจตคติที่ดีซึ่งกันและกัน มีความไว้วางใจกัน อันจะนำไปสู่ความสัมพันธ์ที่ดีและแนบแน่นระหว่างเรากับบุคคลที่สมาคมด้วย

นอกจากนี้ เราควรสำรวจตนเองว่า เรามักคิดเตียนปมด้อยของผู้อื่นหรือไม่ และมีมารยาทในสังคมหรือไม่ เช่น การใช้กิริยาและวาจาที่สุภาพ การปฏิบัติตามขนบธรรมเนียมประเพณี วัฒนธรรม และค่านิยมของสังคม เป็นต้น หากเราปรารถนาจะสร้างมนุษยสัมพันธ์กับผู้อื่นให้มั่นคง เราควรมองปมด้อยของผู้อื่นเป็นเรื่องธรรมดา และถ้าสามารถช่วยเหลือเขาได้ควรช่วยเหลือเขาตามสมควร เช่น เพื่อนติดสุราจนเป็นโรคพิษสุราเรื้อรังก็หาทางตัดเตือน และแนะนำด้วยความหวังดี ให้กำลังใจแก่เขาให้กลับมาทำงานหรือศึกษาต่อตามปกติ เป็นต้น การมีมารยาทในสังคม นับว่าจำเป็นในการสร้างมนุษยสัมพันธ์กับบุคคลอื่นเช่นกัน เพราะช่วยให้คนเราปฏิบัติตนต่อกันได้อย่างเหมาะสม ถูกต้องตามกาลเทศะ และก่อให้เกิดความสามัคคีขึ้นในสังคม

2. การศึกษาสิ่งที่คุณควรรู้เกี่ยวกับบุคคล บุคคลโดยทั่วไปมักจะมีลักษณะที่คล้าย ๆ กันอยู่หลายประการ หากเราได้ตระหนักถึงลักษณะเหล่านี้ ก็จะช่วยเสริมการสร้างมนุษยสัมพันธ์กับบุคคลอื่นได้ง่ายขึ้น และดำรงความสัมพันธ์อันดีให้มั่นคงได้ ลักษณะต่าง ๆ เกี่ยวกับบุคคลดังกล่าว มีดังนี้

2.1 ไม่ชอบให้ใครตำหนิ แม้ว่าความคิดหรือการกระทำนั้นจะผิดก็ตาม เนื่องจากเรามักเข้าใจว่าสิ่งที่เราคิดหรือกระทำลงไปนั้นถูกต้องแล้ว คนเราจะกระทำสิ่งใดย่อมมีเหตุผลของตนเองเสมอ แต่เป็นเหตุผลในแง่ความนึกคิดของแต่ละคน ฉะนั้นความคิดของแต่ละบุคคลย่อมแตกต่างกันได้ ด้วยเหตุนี้การตำหนิผู้อื่นเมื่อคิดว่าเขากระทำผิดนั้นนับว่าไม่มีประโยชน์ เนื่องจากความคิดเห็นของแต่ละบุคคลต่างกัน

อาจทำให้ผู้ถูกตำหนิไม่พอใจ และรู้สึกว่าเป็นการทำลายเกียรติของตน ฉะนั้นเมื่อธรรมชาติของมนุษย์ไม่ชอบให้ใครมาตำหนิตนเช่นนี้ เราควรงดการตำหนิผู้อื่น ควรรู้จักนำใจเขามาใส่ใจเรา รู้จักให้อภัยซึ่งกันและกัน

2.2 อยากมีชื่อเสียงเด่น คนเรามักชอบให้ผู้อื่นยกย่องสรรเสริญตนว่าเป็นคนเก่ง หรือมีเกียรติ ด้วยเหตุนี้จึงทำให้คนเราเกิดความคิดสร้างสรรค์ในการประดิษฐ์สิ่งต่าง ๆ ที่อำนวยความสะดวกแก่มวลมนุษย์ เพื่อสร้างชื่อเสียงให้แก่ตน อย่างไรก็ตาม เราควรรู้จักประมาณตน และมีความมานะพยายามในทางที่ถูก ไม่เอาไรต์เอาเปรียบผู้อื่นด้วย

2.3 ชอบคนที่อารมณ์ดีมากกว่าอารมณ์เสีย คนที่ยิ้มแย้มแจ่มใสหรือมีนิสัยร่าเริงอยู่เสมอ เป็นบุคคลที่น่าคบหาสมาคมมากกว่าคนที่มีความทุกข์ อารมณ์ไม่มั่นคง หงุดหงิด และโกรธง่าย การยิ้มของคนเรานั้นนับว่าสำคัญมาก ดังสุภาษิตของจีนกล่าวไว้ว่า "คนที่ยิ้มไม่เป็นจะค้าขายขาดทุน" เพราะการยิ้มแสดงถึงการมีความสุข การต้อนรับ การมีน้ำใจโอบอ้อมอารี ทำให้ผู้ที่พบเห็นอยากสมาคมด้วย ดังนั้นเราควรยิ้มแย้มแจ่มใสกับบุคคลที่เราสมาคมด้วยเสมอ เพื่อสร้างมนุษยสัมพันธ์กับบุคคลนั้น

2.4 ไม่ชอบให้ใครได้เถียง โดยธรรมชาติของมนุษย์นั้นไม่ชอบให้ใครมาพูดขัดแย้งหรือโต้เถียงตน โดยเฉพาะอย่างยิ่งต่อหน้าที่ประชุมหรือในกลุ่มคน และหากผู้โต้เถียงเป็นบุคคลที่มีฐานะต่ำกว่าด้วยแล้วก็ยิ่งจะทำให้เกิดความไม่พอใจมากยิ่งขึ้น

2.5 อยากให้บุคคลอื่นเคารพนับถือและยกย่องตน คนเราส่วนใหญ่ปรารถนาให้ผู้อื่นเคารพนับถือและยกย่องว่าตนเป็นคนดี มีน้ำใจโอบอ้อมอารีต่อผู้อื่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้สูงอายุมักปรารถนาให้บุตรหลาน และบุคคลอื่น ๆ ในครอบครัวเคารพยกย่องนับถือตน และคิดว่าตนยังมีประโยชน์ต่อครอบครัว ดังนั้นในฐานะที่เราเป็นผู้เยาว์ควรให้ความเคารพนับถือและยกย่องท่าน รับฟังความคิดเห็นของท่าน และขอคำปรึกษาในเรื่องที่เหมาะสมตามสมควร ก็จะช่วยส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างเรากับผู้สูงอายุ และช่วยป้องกันปัญหาขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นในครอบครัวได้

2.6 ชอบเห็นการรับผิดชอบเมื่อกระทำผิด ผู้ที่กระทำผิดแล้วยอมรับผิดชอบนั้นเป็นบุคคลที่ควรให้อภัย น่าสรรเสริญ เพราะการยอมรับผิดนั้นมิได้ทำให้ตนต้องเสียเกียรติ หรือแสดงถึงความบกพร่อง และความอับอาย แต่เป็นการแสดงถึงความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา เป็นบุคคลที่น่าเคารพนับถือของคนทั่วไป

2.7 ต้องการให้เป็นกันเองกับทุกคน การปฏิบัติตนเป็นกันเองกับผู้อื่น ไม่วางตัวข่มเหงผู้อื่นจะ ช่วยสร้างมนุษยสัมพันธ์กับผู้อื่นได้ง่าย กล่าวคือบุคคลที่วางตัวได้เหมาะสมกับฐานะของตนโดยไม่ถือตัว ไม่แบ่งพรรคแบ่งพวกหรือฐานะทางเศรษฐกิจจะสามารถเข้ากับผู้อื่นได้ง่าย เป็นที่รักใคร่ของคนทั่วไป และ

สร้างความประทับใจให้ผู้อื่น อย่างไรก็ตามการปฏิบัติตนเป็นกันเองกับผู้อื่นนั้น ควรเหมาะสมกับระดับของบุคคลและกาลเทศะ เช่น การปฏิบัติตนเป็นกันเองกับเพื่อน ๆ ครู ผู้สูงอายุ เป็นต้น

2.8 ชอบให้ผู้อื่นพูดในเรื่องที่ตนสนใจ คนเรามีความแตกต่างกันในด้านความคิด การศึกษา การอบรม ฐานะ และความเป็นอยู่ จึงทำให้ความพอใจ และความสนใจของคนเราแตกต่างกัน ดังนั้นเรื่องที่เราจะสนทนากับบุคคลต่าง ๆ นั้น ควรสอดคล้องกับความพอใจและความสนใจของเขาให้มากที่สุด จึงจะช่วยส่งเสริมความเข้าใจ และความสัมพันธ์ที่ดีซึ่งกันและกัน

2.9 ชอบให้ผู้อื่นฟังเมื่อตนพูด การพูดคุยหรือการแสดงความคิดเห็นร่วมกันนั้นควรเปิดโอกาสให้ผู้อื่นพูด หรือแสดงความคิดเห็นบ้าง โดยตนเป็นผู้สนใจฟัง ควรตั้งคำถามในเรื่องที่เขากำลังพูดจะช่วยส่งเสริมให้ผู้พูดเกิดความพอใจ เพราะมีผู้อื่นสนใจฟังขณะที่ตนพูด

ลักษณะต่าง ๆ ของคนเราโดยทั่วไป ดังที่กล่าวมาข้างต้นจึงเป็นเรื่องที่ควรคำนึงถึงในการสร้างมนุษยสัมพันธ์กับผู้อื่นหรือการคบมิตร นอกจากนี้การนำหลักมนุษยสัมพันธ์ของแอนดรู คาร์เนกี ที่ว่า "ให้สิ่งที่เขาต้องการแล้วท่านจะได้สิ่งที่ท่านต้องการ" มาใช้ในการสร้างมนุษยสัมพันธ์นั้น เราควรรู้จักประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับชีวิตจริงจะช่วยสร้างมนุษยสัมพันธ์กับผู้อื่นได้ดียิ่งขึ้น

3. การผูกมิตร หลักเบื้องต้นในการผูกมิตร เพื่อเสริมสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อกันให้ยั่งยืน มีดังนี้

3.1 ความจริงใจต่อกัน นับเป็นเรื่องสำคัญอันดับแรกในการผูกมิตร เนื่องจากความจริงใจต่อกันช่วยสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ซึ่งจะนำไปสู่การปฏิบัติตนอย่างเป็นกันเอง เปิดเผย และไม่เกิดความระแวงกัน เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นก็สามารถปรึกษากันได้ ช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์ให้แน่นแฟ้นยิ่งขึ้น

3.2 การช่วยเหลือกัน คนเราเมื่ออยู่ร่วมกันในสังคมจำเป็นต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน ซึ่งในบางครั้งคนเราไม่สามารถทำงานบางอย่างให้สำเร็จลุล่วงได้โดยลำพัง ดังนั้นเราจึงควรช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การช่วยเหลือกันช่วยทำให้คนเราได้มีโอกาสใกล้ชิดสนิทสนมกันและสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อกัน จึงมีความสำคัญยิ่งในการผูกมิตรกับผู้อื่น

3.3 ความมีน้ำใจต่อกัน เป็นการแสดงให้เห็นถึงความมีจิตเมตตา กรุณา ไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัว รู้จักเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อผู้อื่น และการร่วมทุกข์ร่วมสุขกับเพื่อน นับเป็นการแสดงความมีน้ำใจที่ดีต่อเพื่อน ซึ่งเราควรปฏิบัติเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อกันสืบไป

3.4 การให้เกียรติซึ่งกันและกัน ในการผูกมิตรเราควรให้เกียรติแก่เพื่อนตามสมควร ไม่ควรลบหลู่ดูถูกกัน ไม่ควรเปิดเผยความลับของเพื่อนให้ผู้อื่นทราบ ไม่ควรล้อเลียนให้เพื่อนอับอายหรือแสดงความเป็นกันเองมากเกินไปจนขาดความเกรงใจ ซึ่งทำให้เพื่อนเบื่อหน่าย ดังนั้น การให้เกียรติซึ่งกันและกันช่วยให้เรารู้จักปฏิบัติตนตามฐานะเพื่อนได้อย่างเหมาะสม

ดังนั้น มนุษย์สัมพันธ์เป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการทำงาน และการอยู่ร่วมกันเป็นสังคมเพราะช่วยให้มนุษย์เรียนรู้ที่จะยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่นและปรับตัวปรับใจให้อยู่ร่วมในสังคม และร่วมกิจกรรมกันอย่างสันติสุข การมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีนั้นจะช่วยให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองและส่วนรวมในแง่ประโยชน์ต่อตนเอง บุคคลที่มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อน จะก่อให้เกิดความเข้าใจและความเห็นใจซึ่งกันและกัน ช่วยเหลือกัน สามารถคบค้าสมาคมกับบุคคลในระดับต่าง ๆ ได้ดี และประสบความสำเร็จในการศึกษา การประกอบกิจกรรมหรือการอาชีพ

สรุป

มนุษย์สัมพันธ์ หมายถึง กระบวนการประพฤติปฏิบัติตนทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจและการกระทำของตนที่กระทำต่อบุคคลอื่น เพื่อให้เกิดความรู้สึกผูกพันที่ดีต่อกัน ก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจกันทำงานทำงานด้วยความเต็มใจและมีความสุข ช่วยให้เป้าหมายของหน่วยงานบรรลุผลสำเร็จตามจุดประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ โดยปรัชญาพื้นฐานของมนุษย์สัมพันธ์ ได้อธิบายแนวความคิดเบื้องต้นของมนุษย์สัมพันธ์ในเรื่องของมนุษย์ใน 3 ลักษณะ คือ มนุษย์ทุกคนมีศักดิ์ศรี มนุษย์มีความแตกต่างกัน และมนุษย์ต้องการการจูงใจ ความสำคัญของมนุษย์สัมพันธ์ก่อให้เกิดความเข้าใจอันดี เกิดความร่วมมือ ร่วมแรงร่วมใจกัน เมื่อเป้าหมายบรรลุผลสำเร็จเมื่อใด การกระทำของกลุ่มก็จะประสบความสำเร็จอย่างสมบูรณ์ นั่นก็คือคนจะทำงานร่วมกันโดยมีวัตถุประสงค์และแรงจูงใจร่วมกัน มนุษย์สัมพันธ์จะเกิดได้ต้องมีองค์ประกอบอยู่ 3 ประการ คือ 1) ต้องมีความเข้าใจตนเอง 2) ต้องมีความเข้าใจบุคคลอื่น และ 3) ต้องยอมรับความแตกต่างของบุคคลอื่น นอกจากนี้แล้วองค์ประกอบของมนุษย์สัมพันธ์มักจะเกี่ยวข้องกับเรื่องพฤติกรรม การจูงใจ ขนบธรรมเนียมประเพณี ค่านิยม เจตคติ นิสัย ระบบสังคม ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นปัจจัยผสมผสานกันอย่างเหมาะสม เกิดเป็นพฤติกรรมที่น่าพึงพอใจแก่บุคคลอื่น ๆ ที่เรียกว่า "มนุษย์สัมพันธ์" และวิถีในการสร้างมนุษย์สัมพันธ์ เราควรคำนึงถึงหลักที่สำคัญ คือ การสำรวจตนเอง การศึกษาสิ่งทีควรรู้เกี่ยวกับบุคคล และการผูกมิตร ดังนั้นการศึกษาวิธีการสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น จะทำให้สามารถอยู่ร่วมกับคนอื่นได้อย่างมีความสุข

คำถามท้ายบท

จงตอบคำถามต่อไปนี้

1. จงบอกความหมายของคำว่า “มนุษยสัมพันธ์”
2. ศาสตร์และศิลป์ในความหมายมนุษยสัมพันธ์มีความสัมพันธ์อย่างไร
3. เพราะเหตุใดมนุษยสัมพันธ์จึงมีความสำคัญ
4. จงอธิบายองค์ประกอบของมนุษยสัมพันธ์
5. จงเขียนแผนภาพองค์ประกอบของมนุษยสัมพันธ์
6. แนวทางที่จะอยู่ร่วมกับคนอื่นอย่างมีความสุข เราควรมีลักษณะบุคลิกภาพอย่างไร
7. แนวทางที่จะอยู่ร่วมกับคนอื่นอย่างมีความสุข เราควรมีลักษณะบุคลิกภาพดังนี้
8. ประโยชน์ของมนุษยสัมพันธ์มีอะไรบ้าง
9. หลักในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ควรคำนึงเรื่องอะไรบ้าง

10. จงยกตัวอย่างสถานการณ์ที่นักศึกษาได้ใช้วิธีการสร้างมนุษยสัมพันธ์มา 5 สถานการณ์

เอกสารอ้างอิง

ผุ่สดี พฤษะวัน. (2548). มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน. กรุงเทพฯ : พัฒนาการ.

- พรรณทิพย์ ศิริวรรณบุศย์. (2550). **มนุษยสัมพันธ์**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พรรณราย ทร์พะยะประภา . (2548). **จิตวิทยาประยุกต์ในชีวิตและการทำงาน**. กรุงเทพฯ : พรนเรศวร์.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2554). **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554**. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คพับลิเคชั่นส์.
- รัตติกรณ์ จงวิศาล. (2550). **มนุษยสัมพันธ์ : พฤติกรรมมนุษย์ในองค์การ**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วิชัย แหวนเพชร. (2543). **มนุษยสัมพันธ์ในการบริหารอุตสาหกรรม**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ธรรมกมล.
- วิจิตร อวาทกุล. (2542). **เทคนิคมนุษยสัมพันธ์** . พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: โอ.เอส.พรีนติ้ง เฮ้าส์.
- สมพร สุทัศน์ีย์. (2544). **มนุษยสัมพันธ์**. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- _____. (2554). **มนุษยสัมพันธ์**. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำราญ จุช่วย. (2554). **การพัฒนาคุณภาพชีวิตและสังคม (Life and Social Skills)**. คณะศิลปศาสตร์ สาขาวิชาศึกษาทั่วไป. นนทบุรี : วิทยาลัยราชพฤกษ์.
- สุรางค์ มั่นยานนท์. (2542). **เอกสารประกอบการสอนวิชามนุษยสัมพันธ์**. ราชบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.
- อำนวยการ ส่งสว่าง. (2544). **จิตวิทยาอุตสาหกรรม Industrial Psychology**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : อักษรวิพัฒน์.
- Andrew J. DuBrin. (2008). **Human Relations: Interpersonal Job-Oriented Skills**. (9th ed). Prentice Hall. Retrieved July 17, 2013, from <http://www.goodreads.com/book/show/4399812-human-relations>.
- Edwin B. Flippo. (1984). **Personal Management**. (6th ed). McGraw-Hill, New York. Retrieved July 17, 2015, from <http://www.goodreads.com/book/show/3997233-personnel-management>.
- Robert M. Fulmer. (1983). **The new management**. New York : Macmillan ; London : Collier Macmillan.