



**NPRU**  
Nakhon Pathom  
**NAKHON**  
**PATHOM**  
**RAJABHAT**  
**UNIVERSITY**

มหาวิทยาลัยราชภัฏ

**นครปฐม**



วิชา 9912105

การจัดการสื่อสารและมนุษยสัมพันธ์ในองค์การ

อาจารย์ ดร.มาริษา สุจิตวนิช สาขาวิชานิติศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

## บทที่ 9

# หลักการของมนุษยสัมพันธ์

# หลักมนุษยสัมพันธ์



- อริสโตเติล ( Aristotle ) นักปราชญ์ชาวกรีก อธิบายว่า มนุษย์เป็นสัตว์สังคม มนุษย์ใช้ชีวิตอยู่ร่วมกัน เป็นหมู่เป็นหล่ามนุษย์ อยู่ร่วมกัน เป็นกลุ่มเป็นพวก มีปฏิสัมพันธ์ร่วมกัน การที่มนุษย์อยู่ร่วมกัน ทำให้พวกเขาารู้สึกปลอดภัย ซึ่งเป็นสัญชาตญาณของมนุษย์
- พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2525, หน้า 402) และในปี พ.ศ. 2538 ราชบัณฑิตยสถาน ได้ให้ความหมายเพิ่มเติมว่า มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง ความสัมพันธ์ในทางสังคมระหว่างมนุษย์ ซึ่งจะก่อให้เกิดความเข้าใจอันดีต่อกัน
- ดังนั้นเราอาจกล่าวได้ว่า การที่มนุษย์มีสัมพันธ์กัน มนุษย์จึงเป็นสัตว์สังคม ดังที่นักปราชญ์ได้กล่าวไว้ มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง ความสัมพันธ์ในทางสังคม ระหว่างมนุษย์ ซึ่งจะก่อให้เกิดความเข้าใจอันดีต่อกัน



# ทฤษฎีการสร้างมนุษย์สัมพันธ์

- มีองค์ประกอบ 3 องค์ประกอบคือ
- 1. ให้นุชย์มีความสุข ( Happy )
- 2. ใ้การยอมรับแก่เพื่อนมนุษย์ ( Acceptable )
- 3. ใ้เพื่อนมนุษย์ได้รับประโยชน์ร่วมกัน ( Productivi



# การสร้างควมมีมนุษย์สัมพันธ์

- 1. การจะสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นให้ได้ดีสิ่งสำคัญ
- 2. ศึกษาจากตำรา เอกสาร สื่อต่างๆ
- 3. พยายามปรับปรุงบุคลิกภาพของตนอยู่เสมอ
- 4. ฝึกพูดจาให้เป็น
- 5. หัดเป็นผู้กระทำสิ่งใดๆ ให้ผู้อื่นบ้าง
- 6. ให้ตระหนักเสมอว่าเราอยู่ตัวคนเดียวในโลกไม่ได้
- 7. การสร้างความสัมพันธ์โดยใช้หลักศาสนา
- 8. การศึกษาแนวความคิดทางจิตวิทยากลุ่มต่างๆ
- 9. การให้ความร่วมมือกับคนอื่น ๆ
- 10. ฝึกเป็นคนตรงต่อเวลา

# ปรัชญาพื้นฐานของมนุษยสัมพันธ์

- 1. มนุษย์ทุกคนมีศักดิ์ศรี

- 2. มนุษย์ต้องการการจูงใจ



- 1. แนวคิดในเรื่องธรรมชาติของมนุษย์
  - 1.1 ความแตกต่างระหว่างบุคคล (Individual differences)
  - 1.2 การคำนึงถึงบุคคลในลักษณะรวม (A whole person)
  - 1.3 พฤติกรรมเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดขึ้นได้และจงใจได้ (A caused behavior)
  - 1.4 มนุษย์ทุกคนมีศักดิ์ศรีของความเป็นคน (Dignity)
  - 1.5 มนุษย์มีความซับซ้อนและมีความผันแปรเป็นอย่างมาก (Complex)



- 2. แนวคิดในเรื่องลักษณะของสังคมไทย
- 2.1 เป็นสังคมที่เน้นตัวบุคคลมากกว่าปัญหา
- 2.2 เป็นสังคมอำนาจนิยม





### 3. แนวคิดในเรื่องธรรมชาติขององค์การ

3.1 องค์การเป็นระบบสังคม

3.2 องค์การเป็นศูนย์รวมความสนใจ

- มนุษยสัมพันธ์เป็นเรื่องราวที่ว่าด้วยพฤติกรรมของบุคคลที่มาเกี่ยวข้องกันในการทำงาน ในองค์กรหรือหน่วยงาน เพื่อให้การทำงานดำเนินไปได้อย่างราบรื่น ความสำคัญของมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานก็คือ สร้างความราบรื่นในการทำงานร่วมกัน สร้างความเข้าใจอันดีและความสามัคคี ก่อให้เกิดความรักใคร่และความสำเร็จในการทำงานร่วมกัน เป็นปัจจัยที่ช่วยเพิ่มผลผลิต และเป็นเครื่องมือช่วยในการแก้ปัญหาและขจัดความขัดแย้ง
- หลักของมนุษยสัมพันธ์คือ การตอบสนองความต้องการของมนุษย์ โดยใช้หลักปฏิบัติที่ว่า เมื่อเราต้องการสิ่งใด ผู้อื่นก็มีความต้องการสิ่งนั้นเช่นกัน ส่วนในด้านจิตใจก็ให้ยึดหลักที่ว่าเอาใจเขามาใส่ใจเรา โดยมนุษยสัมพันธ์นั้นเกี่ยวข้องกับศาสตร์สาขาต่างๆ เช่น วิทยาศาสตร์การแพทย์ จิตวิทยา จิตวิเคราะห์ และความแตกต่างระหว่างบุคคล

- 1. การสร้างมนุษยสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
- 2. การควบคุมพฤติกรรมและเจตนาอารมณ์ผู้อื่น
- 3. วิธีการสร้างเสน่ห์ในบุคลิกภาพ
- 4. การสร้างความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา

- การแก้ไขความขัดแย้งวิธีการแก้ไขความขัดแย้งของคนเราจะต่างกัน แต่ทุกคนย่อมจะมีวิธีการแก้ไขความขัดแย้งของตนเอง ซึ่งวิธีการส่วนใหญ่ก็มักจะใช้กันได้แก่ การหลีกเลี่ยงปัญหา การกลบเกลื่อนหรือถ่วงเวลาเพื่อคลี่คลายปัญหา การต่อรองประนีประนอม การเผชิญหน้าโดยการเผชิญหน้านั้นอาจมีหลายรูปแบบตั้งแต่ การลงโทษ กลั่นแกล้ง การใช้กำลังเข้าต่อสู้เพื่อให้เกิดการแพ้ชนะ การเจรจาทำความตกลงซึ่งเป็นวิธีการที่ดีและสร้างสรรค์
- เทคนิคการแก้ไขปัญหากการแก้ไขปัญหานั้นมีเทคนิคอยู่หลายประการด้วยกัน การแก้ไขปัญหาก็เกิดจากการประยุกต์เทคนิคต่างๆเข้าด้วยกัน ซึ่งจะช่วยให้สามารถแก้ไขปัญหได้อย่างรอบคอบและมีประสิทธิภาพ ซึ่งเทคนิคที่สามารถนำมาใช้ได้ก็คือ การรับฟัง การให้คำแนะนำผู้อื่นให้สามารถคิดและแก้ปัญหาได้ด้วยตัวเอง การทำให้ผู้อื่นสามารถคิดและตัดสินใจได้ด้วยตนเองและมีความรับผิดชอบ การเจรจาหาทางแก้ไขเมื่อมีปัญหา การมองตัวปัญหาเพื่อหาสาเหตุ



- ผู้นำและผู้ตาม หน้าที่ ความรับผิดชอบและจรรยาบรรณในการทำงานประกอบด้วยหน้าที่และคุณสมบัติของบุคคล 2 ฝ่ายคือ ผู้นำและผู้ตาม โดยการดำเนินงานในองค์กรจะดำเนินไปได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ จำเป็นต้องอาศัยผู้นำที่มีความสามารถและมีคุณสมบัติที่เหมาะสม ซึ่งลักษณะของผู้นำอันพึงประสงค์ได้แก่ มีความรอบรู้ในเชิงวิชาการ กล่าวหาญทางจริยธรรม มีความซื่อสัตย์ เด็ดขาดเมื่อจำเป็น เยือกเย็นเมื่อประสบปัญหา ท่วงทำนองนับถือ กระตือรือร้นในการทำงาน มีมนุษยสัมพันธ์สูงส่ง มั่นคงและรอบคอบ อยู่ในกรอบของศีลธรรม ส่วนในทางตรงกันข้ามก็คือ ลักษณะของผู้นำที่ไม่พึงประสงค์อันได้แก่ ตั้งอยู่ในความประมาท ขาดความเห็นอกเห็นใจ ชอบใช้อำนาจลงอาญา ไม่กล้าทางจริยธรรม ไม่ปฏิบัติตามความถูกต้อง เห็นแก่พวกพ้องของตน มีดমনอยู่กับอบายมุข ผิดถูกไม่รู้แน่ ไม่เข้าใจถ่องแท้ในการทำงาน ขาดการประมาณตน

- บุคคลทุกคนมักต้องมีกลุ่มมีพวก ตัวอย่างกลุ่ม หรือพวกของกลุ่มบุคคล เช่น ครอบครัว เพื่อนฝูง ทีมงาน สมาคม ชมรม ผู้ทำงานใน หน่วยงาน เดียวกัน หรือแม้กระทั่ง การทำงานในองค์การธุรกิจก็ จัดว่า เป็นกลุ่ม หรือพวกประเภทหนึ่ง ประกอบด้วย คนจำนวนมาก มาอยู่ร่วมกัน และทำงานร่วมกัน ในบทบาทหน้าที่ต่างๆ กันไป ซึ่งแต่ละคน มักมีเพื่อนฝูงร่วมงาน ทั้งที่อยู่ใน ระดับที่เหนือกว่า เท่ากัน และเพื่อนร่วมงานที่ต่ำกว่า ซึ่งไม่ว่าจะอยู่ในตำแหน่งใด บุคคลเหล่านี้ต้องทำงานเกี่ยวข้อง และติดต่อกัน สัมพันธ์กัน ถ้าหากบรรยากาศ ของความสัมพันธ์เป็นไปด้วยดี มักส่งผลให้บุคคลนั้นเป็นสุข เนื่องจาก มนุษย์เป็นสัตว์สังคม ความสุขส่วนใหญ่ ของชีวิตจึงมักขึ้นอยู่กับ มนุษย์สัมพันธ์ ทั้งในแง่การอยู่ ร่วมกับผู้อื่น และทำงานร่วมกับผู้อื่น ดังนั้นเพื่อให้มีความสุข ในการอยู่ร่วมกับ บุคคลอื่น และทำงาน ร่วมกับผู้อื่น

- จงตอบคำถามต่อไปนี้
  1. จงอธิบายความหมายของมนุษยสัมพันธ์
  2. จงอธิบายการสร้างควมมีมนุษยสัมพันธ์
  3. จงอธิบายปรัชญาพื้นฐานของมนุษยสัมพันธ์
  4. จงอธิบายแนวคิดเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์
  5. จงอธิบายมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน
  6. จงอธิบายการสร้างมนุษยสัมพันธ์
  7. จงอธิบายการแก้ไขข้อขัดแย้งในการทำงาน
  8. จงหน้าที่ความรับผิดชอบและจรรยาบรรณในการทำงาน

# ใบงาน/ช่องทางการส่งงาน

- ให้นักศึกษาค้นคว้าเทคนิคการสร้างมนุษย์สัมพันธ์
- ส่งงานที่ [webmail: marisa@webmail.npru.ac.th](mailto:marisa@webmail.npru.ac.th)



มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม