


สรุปการพัฒนาความรู้
หลักสูตร มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน
ผ่านระบบการเรียนรู้การพัฒนาทางไกลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์
(OCSC Learning Space) ของ สำนักงาน ก.พ.

บรรยายโดย อาจารย์อติวัฒน์ พรหมาสา
อาจารย์ประจำกลุ่มวิชาจิตวิทยา
คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
ดร.จรีพร โชติพิบูลย์ทรัพย์
อาจารย์พิเศษด้านมนุษย์สัมพันธ์และการพัฒนาตนเอง




มนุษย์สัมพันธ์ หมายถึงการติดต่อระหว่างมนุษย์ต่อมนุษย์ที่มีความสัมพันธ์กันทั้งแบบเป็นทางการและ
ไม่เป็นทางการรวมถึงการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในสภาพต่างๆ ด้วยความเข้าใจ เพื่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดีอย่างยั่งยืน
มนุษย์สัมพันธ์ มีลักษณะดังต่อไปนี้

๑. เป็นความสัมพันธ์ระหว่าง ๒ บุคคลขึ้นไปหรือระหว่างกลุ่มบุคคล
๒. เป็นความสัมพันธ์ของบุคคลในองค์การหรือไม่อยู่ในองค์การก็ได้
๓. เป็นความสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อความรู้สึกระหว่างบุคคล
๔. เป็นความสัมพันธ์ที่ต้องมีการสื่อสาร


 ความสำคัญของมนุษย์สัมพันธ์ เป็นความสัมพันธ์ระหว่างเรากับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา
และลูกค้าผู้รับบริการ โดยทุกคนมีความสัมพันธ์กับเราทั้งในแง่ของความรู้สึก จิตใจที่ต้องมีการเปิดใจซึ่งกันและกัน
เพื่อให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน ซึ่งองค์ประกอบในการสร้างมนุษย์สัมพันธ์และลดความขัดแย้ง ประกอบไปด้วย
ต้องเข้าใจธรรมชาติมนุษย์ รู้จักและเข้าใจตนเอง รู้จักและเข้าใจความสัมพันธ์ รู้จักและเข้าใจสภาพแวดล้อมในการสร้าง
มนุษย์สัมพันธ์ ซึ่งจะต้องมีการปรับตัวเข้าหากัน เคารพในศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์และเคารพนับถือซึ่งกันและกัน

ทฤษฎี ลำดับขั้นตอนความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of needs Theory) ประกอบด้วย ๕ ลำดับขั้น คือ


๑. ความต้องการพื้นฐานทางร่างกาย
๒. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย
๓. ความต้องการความรัก ความอบอุ่น
๔. ความต้องการชื่อเสียงเกียรติยศ และการยกย่องนับถือ
๕. ความต้องการความสำเร็จ และความสมหวังในชีวิต


 **การรับรู้เกี่ยวกับผู้ที่สัมพันธ์ด้วย** จะต้องใช้สายตามอง ใช้หูฟัง ใช้ประสาทสัมผัส และประมวลผลออกมา โดยวิธีการรับรู้เกี่ยวกับผู้ที่สัมพันธ์ด้วย มีวิธีการ ดังนี้


- การสังเกตทางกายภาพ ทั้งรูปร่างหน้าตา การแต่งกาย สภาพแวดล้อมทางสังคม
- การสังเกตการแสดงออก ทั้งสีหน้า แววตา ท่าทาง น้ำเสียง พฤติกรรมต่างๆ ต้องมีความสอดคล้องกับสิ่งที่แสดงออกมา
- การสื่อสาร การใช้ภาษาที่แสดงออกมา

 **เจตคติต่อผู้ที่สัมพันธ์ด้วย** เป็นการแสดงว่า “เรา” ชอบหรือไม่ชอบ “เขา” เนื่องจากปฏิสัมพันธ์ที่เขามีต่อเรา ปฏิกริยาของผู้อื่นต่อตัวเรา และแนวโน้มความลำเอียงในตัวเรา ซึ่งจะแยกออกได้ดังนี้

- ไม่ชอบเขา คือ ไม่มีความสัมพันธ์ด้วย ห่างเหิน ปฏิเสธ หลีกหนีและเลี่ยงอคติ
- เฉยๆ (เป็นกลาง) คือ ปฏิบัติตนตามสมควร ตามสถานการณ์
- ชอบเขา คือ ใกล้เคียงสนิทสนม ยอมรับ เปิดใจ ทุ่มเท และลำเอียงเข้าข้าง

 **เจตคติต่อตนเองและผู้อื่น** เป็นการมองซึ่งกันและกันในสองขั้ว คือ O.K. หรือ not O.K. โดยเจตคติที่จะทำให้ประสบความสำเร็จทั้งต่อตนเองและผู้อื่น คือ I'm O.K. , you're O.K. ฉันทิ คุณก็ดี จะต้องรู้สึกดีต่อทั้งตนเองและผู้อื่น รักนับถือให้เกียรติตนเองและผู้อื่น มองโลกในแง่ดี จริงใจ เปิดเผย กล่าวเผชิญปัญหา มีความมั่นใจ มีความสุขและอารมณ์ดี

 **การสื่อสารในมนุษย์สัมพันธ์** เป็นการเปิดเผยความรู้สึก เป็นการกล่าวสื่อสารและแสดงออกอย่างเหมาะสมในการสื่อสารทางบวกมีวิธีการ คือ การกล่าวคำทักทาย การเชื้อเชิญ การให้ข้อมูล คำแนะนำที่เป็นข้อเท็จจริง การให้ข้อมูลย้อนกลับหรือการชมเชย ที่แสดงให้เห็นถึงการรับฟังที่ดี และการปฏิเสธที่จะต้องปฏิเสธบนพื้นฐานของข้อเท็จจริง แต่เมื่อการสื่อสารเกิดความขัดแย้ง ความซับซ้อนใจ จะต้องมีการประนีประนอม (Compremise) โดยการเปลี่ยนทั้งเขา เปลี่ยนทั้งเรา เพื่อให้เกิดความสบายใจทั้งเราและเขาและจะทำให้ความขัดแย้งและปัญหายุติลง

 **พฤติกรรมสื่อสาร** แบ่งออกได้เป็น ๒ ลักษณะ ดังนี้

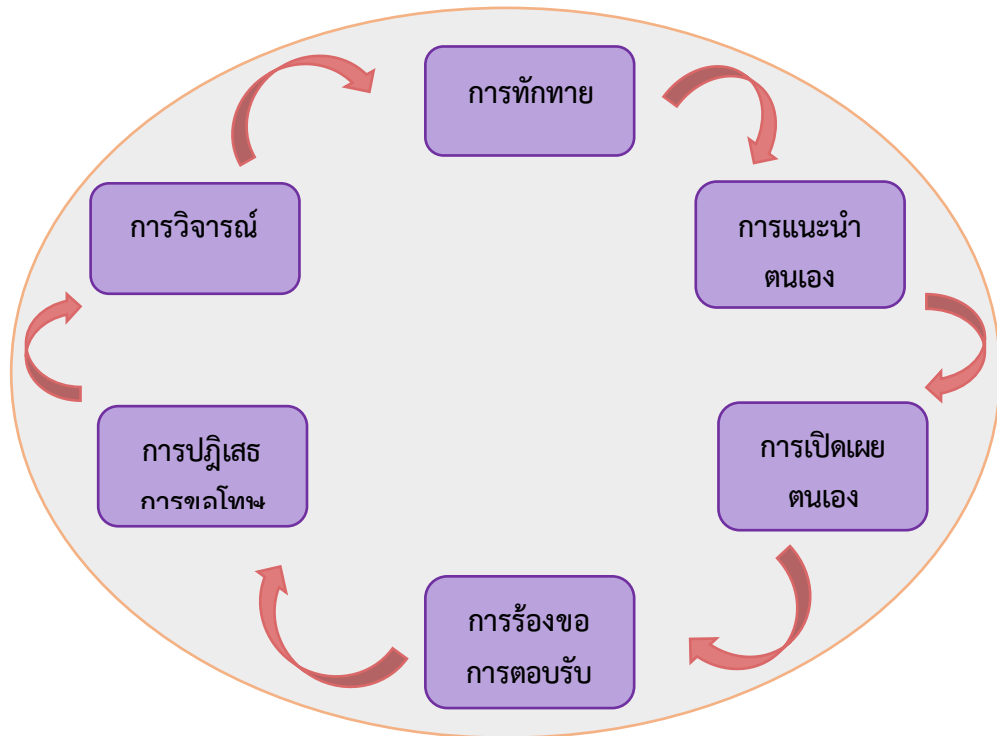
๑. การสื่อสารอย่างเป็นทางการ คือ การใช้ภาษาที่เป็นทางการ ใช้ลายลักษณ์อักษร ใช้ในการประชุมและเป็นการสื่อสารทางเดียว
๒. การสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ คือ การใช้ภาษาต่างๆ ใ่วจา ภาษาสัญลักษณ์ เป็นการพูดคุยระหว่างบุคคล และเป็นการสื่อสารสองทาง ซึ่งจะให้ผลทางอารมณ์ความรู้สึกทางบวก

❁ หลักปฏิบัติในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ ประกอบด้วย ดังนี้

- ให้ความสนใจกับผู้อื่นอย่างแท้จริง
- สนใจในเรื่องที่ผู้อื่นสนใจ
- ให้การยอมรับให้ผู้อื่นรู้สึกว่าเขามีความสำคัญ
- เป็นผู้ฟังที่ดี
- แสดงออกด้วยอารมณ์ทางบวก
- แสดงออกด้วยความจริงใจ



❁ ทักษะทางสังคมเพื่อการสร้างมนุษยสัมพันธ์ เป็นการเปิดเผยตนเอง การใส่ใจฟังเพื่อให้เกิดความเข้าใจ การใช้น้ำเสียง การแสดงออกทางสีหน้า แววตา ท่าทาง และการสัมผัส โดยมีกระบวนการสื่อสารเพื่อการสร้างความสัมพันธ์ หรือวงจรคุณภาพในการสื่อสาร คือ



❁ การสร้างความสัมพันธ์ที่ยั่งยืน จะต้องรับฟัง เปิดเผย ให้ความไว้วางใจกันและกัน ใช้การสื่อสารสองทาง ให้ความใกล้ชิดสนิทสนม เคารพความแตกต่าง ยอมรับสิ่งต่างๆ ในตัวเขา เอาใจเขามาใส่ใจเรา เชื่อมั่นในความสัมพันธ์ และยึดหลักมนุษยสัมพันธ์ ดังนี้

- ❖ กาย ฉลาดทำ คือ แสดงพฤติกรรมอย่างเหมาะสม
- ❖ วาจา ฉลาดพูด คือ เลือกพูดในสิ่งที่เหมาะสม ใช้ศิลปะในการพูด
- ❖ ใจ ฉลาดคิด คือ คิดก่อนลงมือทำเสมอ

เทคนิคมนุษยสัมพันธ์ มีดังนี้

- ทำอะไรให้ผู้อื่นอย่างยินดีและเต็มใจ
- เป็นคนอ่อนน้อมถ่อมตน อย่าเป็นคนแข็งกระด้าง เคารพผู้ที่อาวุโสกว่า
- อย่าวางตนเสมอผู้ใหญ่ รู้จักกาลเทศะ วางตนให้เหมาะสมกับสถานภาพของตนเอง
- ทำชีวิตของตนเองให้มีประโยชน์มากที่สุด
- อย่าเป็นคนดื้อรั้น
- อย่าทำตนให้เป็นที่เบียดเบียน นำรำคาญแก่ผู้อื่น
- อย่าปล่อยจิตใจให้แก่
- ต้องแสดงออกซึ่งความสามารถของตนเอง
- วางตัวให้เข้ากับคนทุกระดับชั้น
- ปรับตัวและยืดหยุ่นตามกาลเวลาที่เหมาะสม

การเสริมสร้างมนุษยสัมพันธ์ ต้องเสริมสร้าง ๔ ด้าน ดังนี้

- บุคลิกลักษณะ คือ เสริมสร้างบุคลิกภาพ การแสดงออก ท่าทาง อารมณ์ และคำพูดให้เหมาะสม
- การแต่งกาย คือ เสริมสร้างการแต่งกายให้เหมาะสม ให้เกียรติ และเคารพ
- สุขภาพอนามัย คือ เสริมสร้างสุขภาพให้แข็งแรง ไม่ป่วย รักษากลิ่นตัว กลิ่นปาก เป็นต้น
- ความรู้ คือ เสริมสร้างให้มีความรู้ ความสามารถ มีความตั้งใจและกระตือรือร้น ในการทำงานรวมถึงความประพฤติที่เหมาะสม

สรุปการสร้างมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน จะต้องให้ความสำคัญระหว่างเราและเขา ทั้งผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชาหรือลูกค้าผู้รับบริการ เพื่อให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน ต้องมีการเปิดใจซึ่งกันและกัน มีการปรับตัวเข้าหากันและกัน ต้องเคารพในศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ เคารพนับถือซึ่งกันและกัน ตามหลักของการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ว่า มองเห็นคุณค่าซึ่งกันและกัน เคารพซึ่งกันและกัน และเข้าใจซึ่งกันและกัน ก็จะทำให้เราสามารถสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการทำงานได้และทำให้การทำงานประสบความสำเร็จ



ประโยชน์ที่ได้รับจากการอบรม

ได้เรียนรู้เทคนิคในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ ซึ่งสามารถนำมาปรับใช้ในการทำงานของหน่วยงานให้ประสบความสำเร็จ ทุกคนช่วยเหลือซึ่งกันและกัน



นางสาวหนึ่งฤทัย เอื้อวิทยา

ตำแหน่งนักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ
กลุ่มทะเบียนประวัติและบำเหน็จความชอบ