

# มนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน

ดร.ชาตรี ปรีดาอนันตสุข

คณะบริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์และการสื่อสาร

มหาวิทยาลัยนเรศวร

มนุษย์ + สัมพันธ์ → มนุษยสัมพันธ์

ที่ทำงาน

มนุษยสัมพันธ์ในที่ทำงาน

รูปที่ 1 องค์ประกอบของพฤติกรรมองค์กร

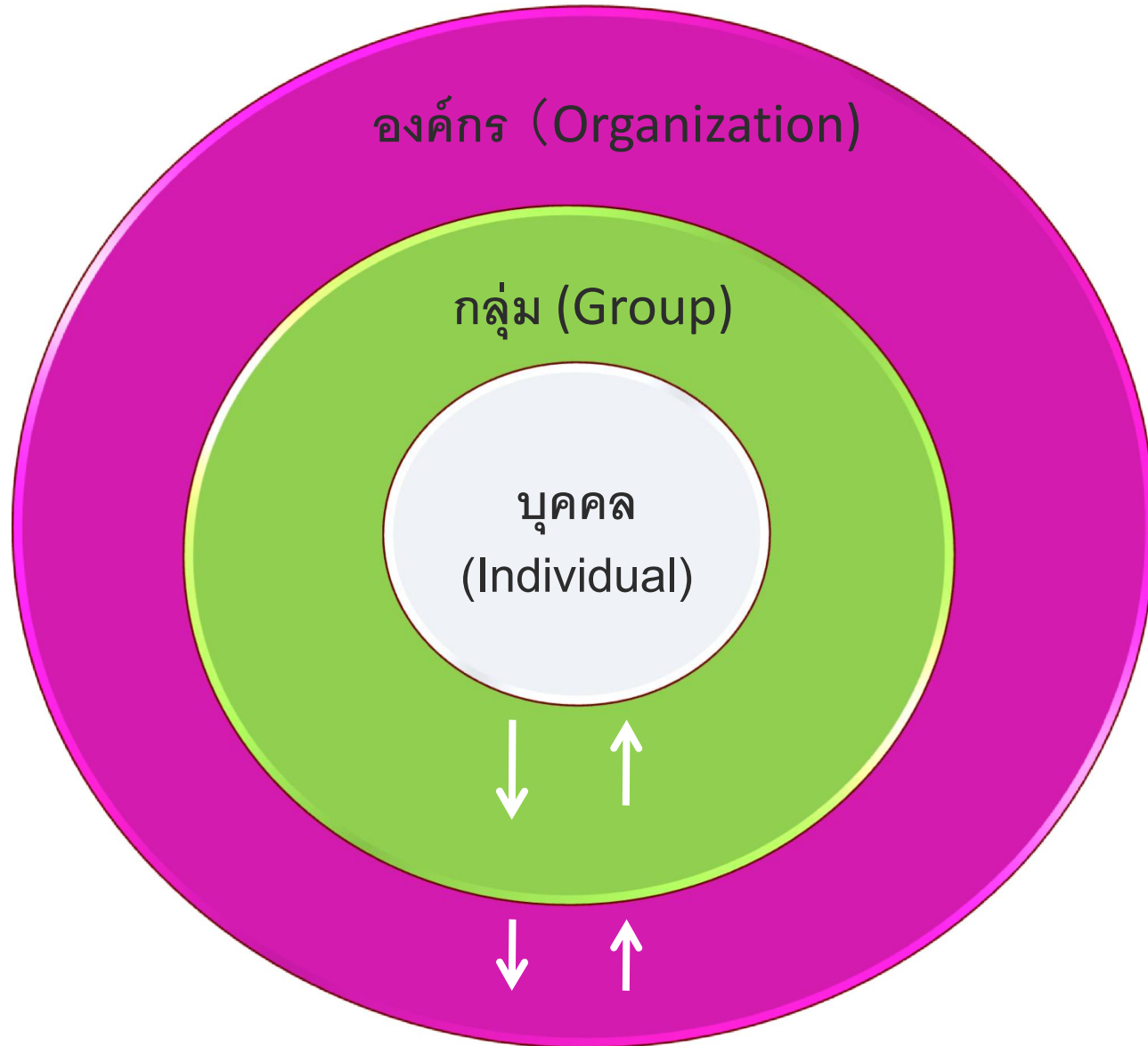
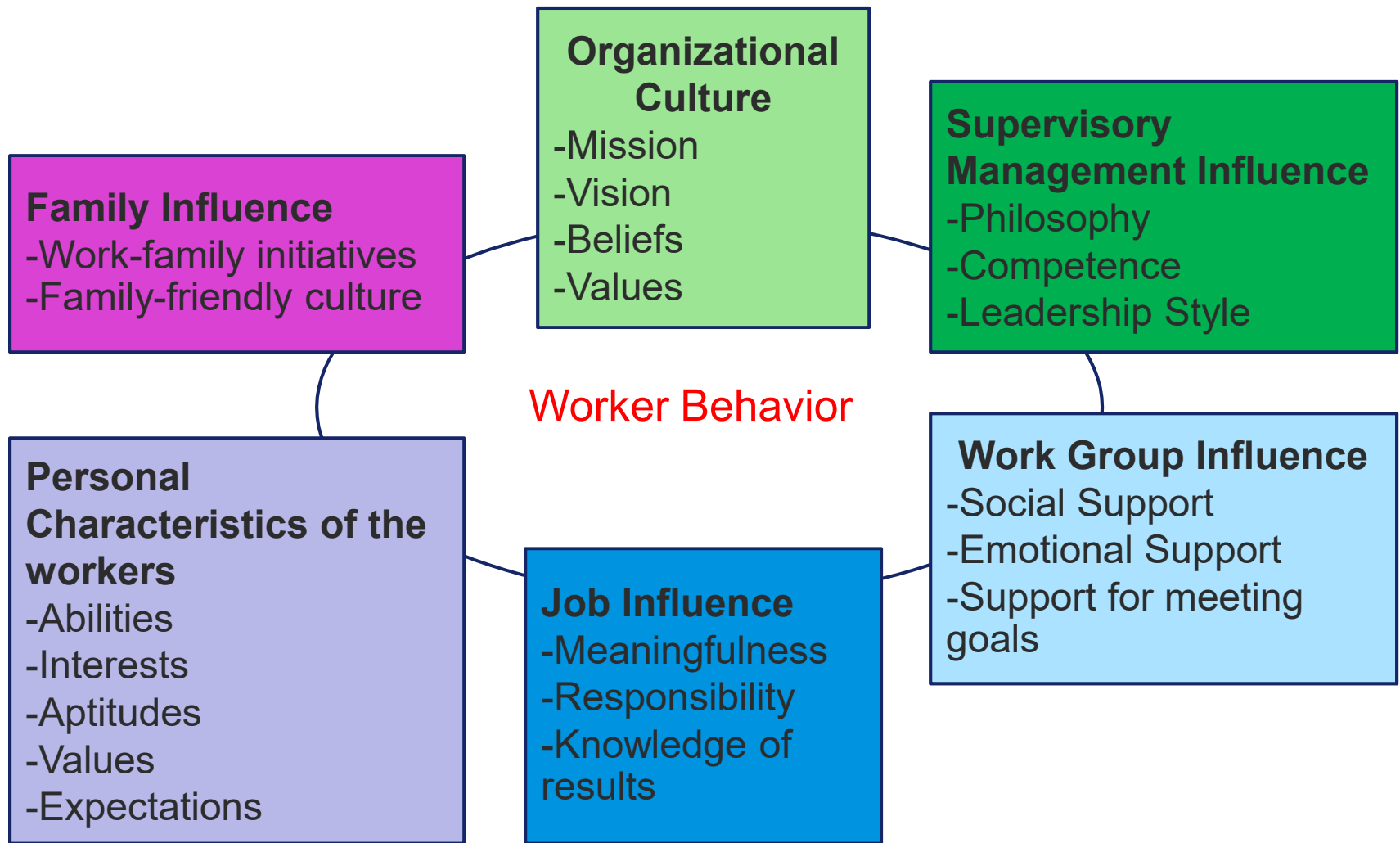
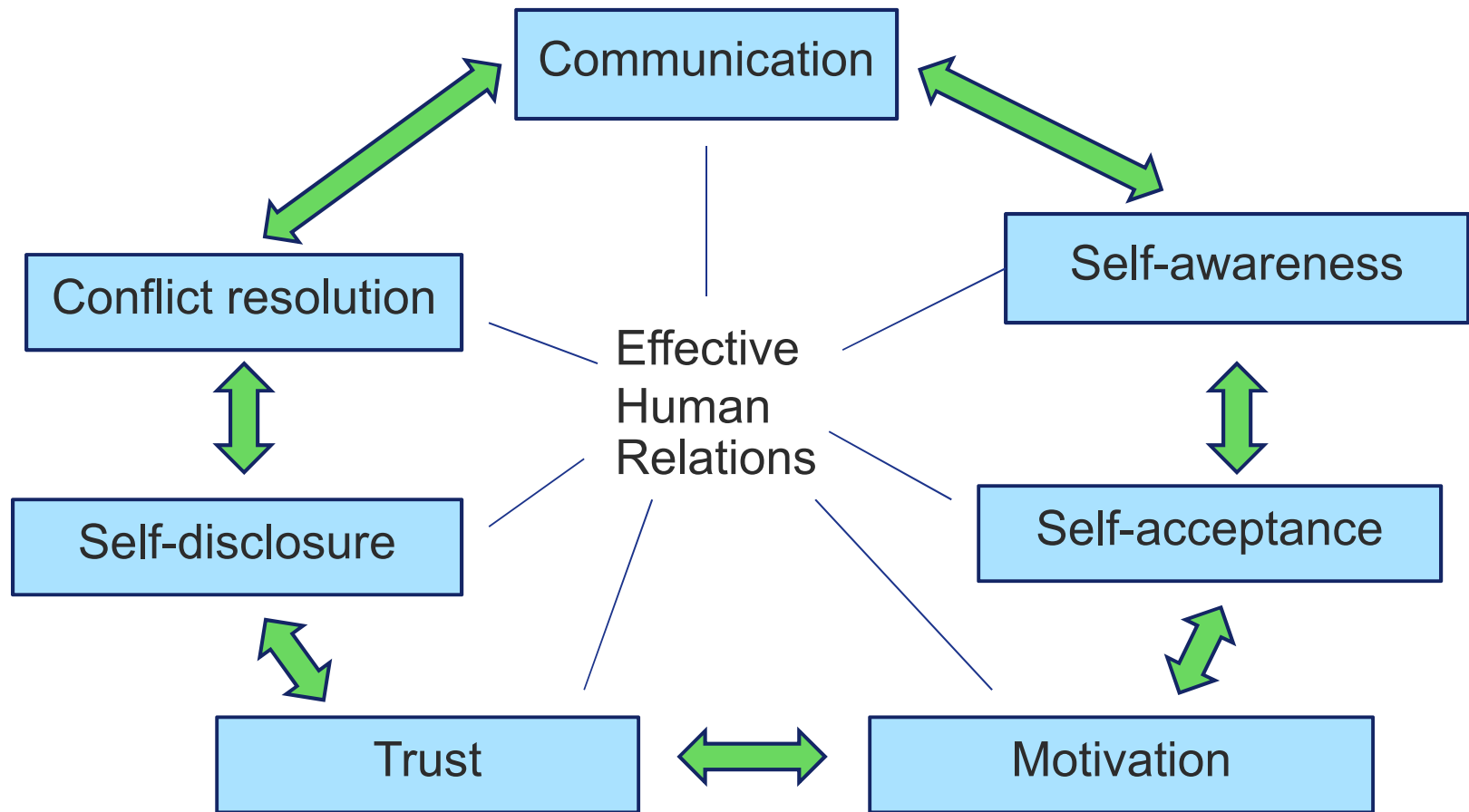


Figure 2: Major Forces Influencing Worker Behavior



Source: Adapted from Barry L. Reece, Rhonda Brandt and Karen F. Howie, 2011. *Human Relations* (11 Ed.), p. 10. Canada: South-Western Cengage Learning.

Figure 3: Major Themes in Human Relations



Source: Adapted from Barry L. Reece, Rhonda Brandt and Karen F. Howie, 2011. *Human Relations (11 Ed.)*, p. 16. Canada: South-Western Cengage Learning.

## Figure 4: Johari Window

By Joseph Luft (1916-2014) and Harrington Ingham (1916-1995)

Known to self

Not known to self

Known to others

**Open or Arena**

**Blind Spot**

Not known to others

**Hidden or Facade**

**Unknown**

	Known to self	Not known to self
Known to others	<b>Open or Arena</b>	<b>Blind Spot</b>
Not known to others	<b>Hidden or Facade</b>	<b>Unknown</b>

## องค์ประกอบในการพัฒนาสัมพันธภาพ

1. การกำหนดจุดประสงค์ร่วมกัน
2. ปฏิบัติตามรูปแบบของความสัมพันธ์ระหว่างกัน
3. การเคารพสิทธิส่วนบุคคล
4. การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ
5. การแสดงความเอื้ออาทรหรือห่วงใยต่อกัน
6. ความจริงใจและความซื่อสัตย์

## ข้อปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างการพัฒนาสัมพันธภาพ

1. แสดงความสดชื่นแจ่มใส
2. แสดงความสนใจอย่างพอเหมาะ
3. แสดงความตั้งใจรับฟัง
4. แสดงความเกรงใจพอสมควร
5. มองโลกในแง่ดีไว้ก่อน
6. ควบคุมอารมณ์ได้ดี
7. มีวิธีปฏิเสธที่เหมาะสม
8. จัดจำข้อมูลเกี่ยวกับคู่สัมพันธภาพให้มาก



## ความเหมาะสม 10 ประการที่ควรมี

1. การขอบคุณที่เหมาะสม
2. การขออภัยหรือขอโทษที่เหมาะสม
3. การปลอบใจหรือให้กำลังใจที่เหมาะสม
4. การให้และการรับคำยกย่องชมเชยที่เหมาะสม
5. การปฏิเสธที่เหมาะสม
6. การร่วมมือที่เหมาะสม
7. การให้ความช่วยเหลือที่เหมาะสม
8. การขอความช่วยเหลือที่เหมาะสม
9. การยอมรับและยกย่องให้เกียรติที่เหมาะสม
10. การควบคุมและแสดงออกของอารมณ์ที่เหมาะสม

## แนวทางปฏิบัติในการสนทนาที่ดี

1. เริ่มต้นการพูดที่ดี
2. ปรับตัวให้เข้ากับการสนทนา
3. ฟังมากกว่าพูด
4. อุดหนุนและอุดหนุน
5. ให้เกียรติตามควร
6. ไม่พูดแต่เรื่องตัวเอง
7. อย่าชักใบให้เรือเสีย
8. ไม่มุ่งเฉพาะประโยชน์
9. เข้าใจเรื่องที่คุยและอารมณ์ที่เกิดขึ้นระหว่างสนทนา
10. มองโลกในแง่ดี ทำใจให้เป็นกุศล มีจิตใจที่เป็นเมตตา

## แนวทางการพูดเพื่อพัฒนาสัมพันธภาพที่ดี

1. ฝึกการใช้ถ้อยคำและลีลาการพูดที่เหมาะสม
2. ฝึกพูดด้วยคำพูดที่ชื่นชอบน่าฟัง
3. ฝึกพูดคำแสดงความยินดีและเสียใจกับผู้อื่น
4. ตำหนิแต่น้อย ชื่นชมให้มาก
5. ไม่พูดล้อเล่นหรือใช้คำก่อกวนอารมณ์มากเกินไป
6. พูดคล้อยตามและโต้แย้งได้อย่างเหมาะสม
7. แสร้งทำไม่รู้บ้าง
8. แทรกอารมณ์ขันบ้างในระหว่างที่พูด

## ศิลปะในการสร้างความสุขในชีวิต

1. ยอมรับความเป็นจริง
2. สร้างทัศนคติที่ดี
3. ตัดสินใจให้ได้ว่าเราทำสิ่งนั้นเพื่อช่วยตัวเองหรือทำลายตัวเอง
4. ต้องคิดให้ได้ว่าสาเหตุของความทุกข์เกิดจากตนเองมากกว่าสิ่งอื่น
5. ยอมรับและภูมิใจในความสำเร็จที่ตนเองสร้างขึ้น
6. พอใจกับผลงานที่ทำไปแม้จะยังไม่สมบูรณ์ก็ตาม
7. นำสิ่งที่เรียนรู้ในชีวิตมาสร้างความสุขให้มากที่สุด
8. เลือกทำในสิ่งที่พอใจที่สุดและสามารถทำได้จริง
9. ยกโทษให้ตนเองบ้าง
10. ให้กำลังใจและปลอบใจตนเอง
11. ตัดความสุขเก่าๆที่ไม่มีทางกลับมาได้อีก

# ๑๖ บทกวีเพื่อคนมนุษย ใต้คติว่า

เขาเป็นเพื่อนเกิด แก่ เจ็บ ตาย ขอบใจเขา.  
เขาเป็นเพื่อน ได้ ยามยาก อยู่ใน วิถีชีวิต ชีวิต ด้วยกันของเขา.  
เขาก็ตาอยู่คู่กับ สันดานก็เลว เขามีเพื่อน เขา ไม่ยอมปล้ำ ไม่ยอมไปแข่ง.  
เขาก็ มี ราคายิ่งสูง ยิ่งสูง ยิ่งน้อยไปกว่าเขา.  
เขาช่วยคนอื่นสิ่งใดก็ตาม ความ เขามีของเขา.  
เขาก็ ไม่รู้ ว่าเกิดมาทำไม เขามีของเขา ไม่รู้ ใจคนก็พาท่าน เขามีของเขา.  
เขาไม่ไปแย่งของใคร เขามีของเขาคนเดียว.  
เขาก็ ศึกษาศาสตร์ วิชาต่าง ๆ ในทางของเขา เขามีของเขาคนเดียว.  
เขาก็ อดยากดี เขามีของเขา ก็อดยาก ดี - ใต้ - ดี.  
เขาก็ มีคนจะคอยให้ และ ฝากเขายืม เขามีโอกาส เขามีของเขา.  
เขามีสิทธิ์ ก็คนดี ดี - เลวดี - ขูดดี - คนดี เขามีของเขา.  
เขาเป็น คนธรรมดาก็ มีคนดี มีคนเลว ใครต่าง ๆ เขามีของเขา.  
เขาไม่ มี หน้า ที่ ก็คนเป็นทุกข์ เขามีของเขาคนเดียว.  
เขาเป็น เพื่อน ร่วมชาติ ร่วมศาสนา กันเขา.  
เขาก็ ทำอะไร ด้วย ความดีชั่วได้ และ ผลลัพธ์ดี เขามีของเขา.  
เขามี เข้มแข็ง รับ หน้าที่ของ ชาติของ ชาติของเขา มีใช้ของเขา.  
เขามี สิทธิ ก็คนดี มีสิทธิ ตามหน้าที่ของเขา.  
เขามี สิทธิ ก็คนเลว (แม่คนดี) ตามหน้าที่ของเขา.  
เขามี สิทธิ ก็คนดี สิทธิดี สิทธิดี เขาก็มีของเขา.  
เขามี สิทธิ ก็คนดี สิทธิดี สิทธิดี เขาก็มีของเขา.  
เขามี สิทธิ ก็คนดี สิทธิดี สิทธิดี เขาก็มีของเขา.  
เขามี สิทธิ ก็คนดี สิทธิดี สิทธิดี เขาก็มีของเขา.  
เขามี สิทธิ ก็คนดี สิทธิดี สิทธิดี เขาก็มีของเขา.  
เขามี สิทธิ ก็คนดี สิทธิดี สิทธิดี เขาก็มีของเขา.  
ถ้าเราคิดกันอย่างนี้ จะไม่มีคน จืดแห้งใด ๆ เกิดขึ้น.

เขียนโดย นาย...  
๒๕...

ผู้บันทึก...