



### ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์

**หัวข้อศึกษา**

- ความหมายของมนุษยสัมพันธ์
- ประวัติความเป็นมาของมนุษยสัมพันธ์
- ความหมายของมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน
- องค์ประกอบของมนุษยสัมพันธ์
- ความสำคัญของมนุษยสัมพันธ์
- ประโยชน์ของมนุษยสัมพันธ์

Krupop.tatc.ac.th

ความหมายของคำว่า "มนุษยสัมพันธ์" (Human Relation)

Krupop.tatc.ac.th

ความหมาย Relation ตามรูปศัพท์มีดังนี้

Human มนุษย์	R = Reality ความจริงใจ
	E = Energetic ความกระตือรือร้น
	L = Listening ความตั้งใจฟัง
	A = Adaptability การปรับตัว
	T = Tolerance ความอดทน
	I = Integrity ความซื่อสัตย์
	O = Oral Communication การพูดจาไพเราะ
	N = Network การมีเครือข่าย

คำว่ามนุษยสัมพันธ์แบ่งศัพท์ได้ ๒ คำ

**มนุษย์ (Human)**

↓

สัตว์ผู้มีจิตใจสูง

+

**สัมพันธ์ (Relation)**

↓

ความผูกพันเกี่ยวข้อง

↓

ความผูกพันเกี่ยวข้องกันของสัตว์ผู้มีจิตใจสูง

มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของมนุษยสัมพันธ์ไว้หลายแง่หลายมุม ซึ่งขอยกตัวอย่างนักวิชาการบางท่าน ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ๒๕๔๒ ให้ความหมายว่า ความสัมพันธ์ในทางสังคมระหว่างมนุษย์ซึ่งก่อให้เกิดความเข้าใจอันดีต่อกัน

วิจิตร อวาทกุล ได้ให้ความหมายมนุษยสัมพันธ์ว่า คือ การติดต่อเกี่ยวข้องกันเพื่อเป็นสะพานทอดไปสู่ความเป็นมิตร รวมทั้งการพัฒนาตนเองให้เป็นที่ยอมรับเพื่อให้ได้รับความร่วมมือจากบุคคลอื่น

อริสโตเติล (Aristotle) นักปราชญ์ชาวกรีก อธิบายว่า มนุษย์เป็นสัตว์สังคม ซึ่งต้องใช้ชีวิตอยู่ร่วมกันเป็นหมู่เป็นเหล่า มีปฏิสัมพันธ์ร่วมกัน การที่มนุษย์อยู่ร่วมกันทำให้พวกเขารู้สึกปลอดภัย

เดวิส เคียร์ (David Keith) ให้ความหมายว่า มนุษยสัมพันธ์เป็นการจูงใจบุคคลในกลุ่มให้ร่วมมือกันเพื่อทำงานอย่างมีประสิทธิภาพบังเกิดผลเป็นที่น่าพอใจทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคม

**สรุป** มนุษย์สัมพันธ์ หมายถึง ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันระหว่างบุคคล เพื่อให้เกิดความร่วมมือในการทำกิจกรรมใดๆ ให้บรรลุเป้าหมาย และดำเนินชีวิตด้วยความราบรื่น



**ประวัติความเป็นมาของมนุษยสัมพันธ์**



**ความเป็นมา**

มนุษย์ต้องอยู่รวมกลุ่มเป็นสังคม และเมื่อเพิ่มมากขึ้นความต้องการสินค้าต่าง ๆ ก็เพิ่มขึ้น สังคมเริ่มเปลี่ยนแปลง มีการแข่งขันทางธุรกิจมากขึ้น ความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างและลูกจ้างเริ่มมีความสำคัญ

**ประวัติความเป็นมาของมนุษยสัมพันธ์**



**ก่อนการปฏิวัติอุตสาหกรรม**

การบริหารงานของนายจ้างนั้นต้องเกี่ยวข้องกับคนที่เป็นลูกจ้างหรือผู้ใช้แรงงาน คนงานจึงถูกใช้แรงงานอย่างหนัก แรงงานมนุษย์จึงเปรียบเสมือนเครื่องจักรและสินค้า นายจ้างในโรงงานอุตสาหกรรมไม่เห็นความสำคัญของลูกจ้าง ไม่สนใจความต้องการและอารมณ์ความรู้สึกของคน และไม่รู้ว่าความต้องการของคนมีอิทธิพลต่อผลผลิตอย่างสูง


**ประวัติความเป็นมาของมนุษยสัมพันธ์**



**หลังการปฏิวัติอุตสาหกรรม**

การใช้แรงงานคนเปลี่ยนเป็นใช้แรงงานจากเครื่องจักรแทน แต่คนก็ยังคงทำงานเพิ่มมากขึ้น เพราะประชากรเพิ่มจึงมีความต้องการสินค้าเพิ่ม คนงานเริ่มขาดอิสระ และไม่มีเวลาพักผ่อน ผลผลิตจึงไม่ได้คุณภาพ นายจ้างเริ่มเปลี่ยนแนวความคิดการบริหารมาให้ความสำคัญแก่ตัวบุคคล


**ประวัติความเป็นมาของมนุษยสัมพันธ์**



**ผู้บุกเบิกมนุษยสัมพันธ์**

ค.ศ. 1800 โรเบิร์ต โอเวน (Robert Owen) นักอุตสาหกรรมชาวเวลส์ เป็นบุคคลแรกที่เริ่มต้นการสร้างสัมพันธ์กับคนงาน โดยคำนึงถึงความต้องการพื้นฐานของคนงาน เขาเชื่อว่า เด็กไม่ควรทำงานในโรงงาน และสภาพแวดล้อมที่สะอาดมีผลต่อการทำงานในโรงงานอุตสาหกรรม เช่น การจัดโรงงานให้สะอาด ไม่ใช่แรงงานเด็ก เป็นต้น

**ประวัติความเป็นมาของมนุษยสัมพันธ์**



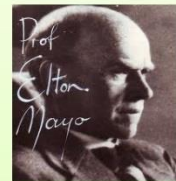
ค.ศ. 1835 แอนดิว ยูรี (Andrew Urie) เป็นอีกคนหนึ่งที่มีความสำคัญต่อสภาพแวดล้อม โดยให้มีการหยุดพักดื่มชา มีพัดลมระบายอากาศ ให้บริการด้านการรักษาพยาบาล จ่ายค่าจ้างเมื่อเจ็บป่วย

**ประวัติความเป็นมาของมนุษยสัมพันธ์**



ค.ศ. 1900 เฟรดเดอริก เทย์เลอร์ (Frederic K.W. Taylor) วิศวกรชาวอเมริกา บิดาแห่งการบริหารเชิงวิทยาศาสตร์ ได้วางแผนพื้นฐานมนุษยสัมพันธ์เชิงธุรกิจ โดยทำการทดลองวิธีการทำงานที่ถูกต้องกับคนงานกลุ่มหนึ่ง และพบว่าการทำงานที่ถูกวิธีจะทำให้ผลผลิตสูงขึ้น เขาเป็นบุคคลแรกที่เรียกร้องให้ผู้บริหารสนใจสภาพการทำงานของคนงานเพราะคนงานเป็นองค์ประกอบสำคัญในการผลิต นับได้ว่าทำให้เกิดการสร้างมนุษยสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างกับลูกจ้างอีกระดับหนึ่ง

**ประวัติความเป็นมาของมนุษยสัมพันธ์**

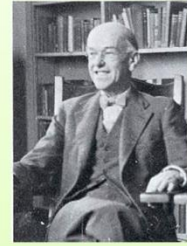


ค.ศ. 1930 เอลตัน เมโย (Elton Mayo) นักจิตวิทยาสอนที่ฮาร์วาร์ด ได้ทำการทดลองฮอว์ธอร์น (Hawthorne Studies) ที่ Western Electric Company โดยชี้ให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของนายจ้างกับลูกจ้างทางด้านสังคมและจิตใจ จากการทดลองครั้งนี้ส่งผลให้วงการธุรกิจตื่นตัวและเห็นความสำคัญของมนุษยสัมพันธ์ ปี 1946 จึงเปิดสอนวิชามนุษย์สัมพันธ์ที่ ฮาร์วาร์ด (Harvard U.) เป็นครั้งแรก และปี 1950 เป็นต้นมา วิชาการมนุษยสัมพันธ์จึงแพร่หลายไปทุกองค์การ

### การศึกษาฮอว์ธอร์น (Hawthorne studies)

Elton Mayo และคณะได้ศึกษา สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มีผลต่อการทำงานของ คนงาน โดยมีจุดประสงค์เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างผลผลิตกับปัจจัยทางกายภาพใน การทำงาน เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ ทัศนคติ ระยะเวลาการหยุดพัก เป็นต้น ผลการ ทดลอง พบว่า

- คนงานเป็นปัจจัยสำคัญที่แตกต่างจากปัจจัยการผลิตอื่น ๆ
- การทำงานมิได้ขึ้นอยู่กับปัจจัยทางกายภาพเพียงอย่างเดียวแต่ขึ้นอยู่กับ สภาพแวดล้อมทางสังคมในองค์การด้วย
- ความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อการทำงานมากกว่าค่าตอบแทน วัสดุสิ่งของ และบรรยากาศทางกายภาพอื่น ๆ
- ความพึงพอใจในการทำงานเป็นปัจจัยที่สำคัญนอกเหนือจากความรู้ความสามารถ



เอลตัน เมโย (Elton Mayo)

บิดาของมนุษยสัมพันธ์

### ความหมายของมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน (Human Relation at Work)



### ความหมายของมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน

คือ เป็นศาสตร์ และศิลปะที่ว่าด้วยการเสริมสร้างความสัมพันธ์ ของคนกับคน คนกับกลุ่มคน และคนกับองค์การเพื่อก่อให้เกิด ทัศนคติที่ดีในการทำงานร่วมกันจนองค์การได้รับความสำเร็จ ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้



### มนุษยสัมพันธ์ในการทำงานมีลักษณะ ๒ ลักษณะ



เป็นศาสตร์

เป็นระบบความรู้

+



เป็นศิลป์

เป็นฝีมือ

คือ การศึกษาเรื่องของมนุษย์โดย ศึกษากระบวนการทางจิตวิทยา, ธรรมชาติของมนุษย์, ความ ต้องการของมนุษย์ เป็นต้น

คือ ศิลปะที่เกิดจากการฝึกฝน ไหวพริบ วิचारณญาณ รวมถึงพรสวรรค์ เป็นต้น

### องค์ประกอบของมนุษยสัมพันธ์



### องค์ประกอบของมนุษยสัมพันธ์

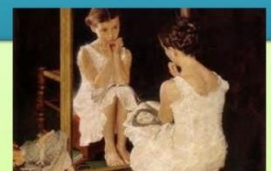
องค์ประกอบของ มนุษยสัมพันธ์มี 3 ประการ

ความเข้าใจตนเอง

ความเข้าใจผู้อื่น

ความเข้าใจสิ่งแวดล้อม

1. การเข้าใจตนเอง หมายถึง ความเข้าใจความต้องการ ของตนเอง จนสามารถวิเคราะห์จุดเด่นจุดด้อยของตนเอง รู้ จุดที่จะต้องปรับปรุงและพัฒนาตนเอง ซึ่งการรู้จักตนเองจะ ทำให้ยอมรับในคุณค่าแห่งตน นับถือตนซึ่งจะนำสู่การ ปรับตัวให้เข้ากับผู้อื่นได้ดี





อ้วนก็สวยได้

องค์ประกอบของมนุษยสัมพันธ์

2. การเข้าใจผู้อื่น หมายถึง การรับรู้ถึงความต้องการของผู้อื่น รวมถึงการเข้าใจลักษณะบุคลิกภาพเฉพาะบุคคลนั้นๆ การเข้าใจผู้อื่นเป็นการเรียนรู้ธรรมชาติของบุคคล ความแตกต่างระหว่างบุคคล แรงจูงใจของบุคคลซึ่งจะทำให้เกิดการยอมรับและนำไปสู่การมีสัมพันธภาพที่ดี



เข้าใจ ยอมรับ

องค์ประกอบของมนุษยสัมพันธ์

3. การเข้าใจสภาพแวดล้อม หมายถึง การเรียนรู้ธรรมชาติของสิ่งแวดล้อมที่อยู่รอบตัวเราและบุคคลอื่นซึ่งมีอิทธิพลต่อการดำเนินชีวิตประจำวัน และมีส่วนสัมพันธ์กับมนุษยสัมพันธ์ เช่น สภาพแวดล้อมของที่ทำงาน ที่บ้าน ห้องพักผ่อน เป็นต้น ความเข้าใจสภาพแวดล้อมดีจะสามารถนำมาปรับใช้ให้ตนเองมีมนุษยสัมพันธ์กับผู้อื่นได้ดี



เข้าใจสภาพแวดล้อม

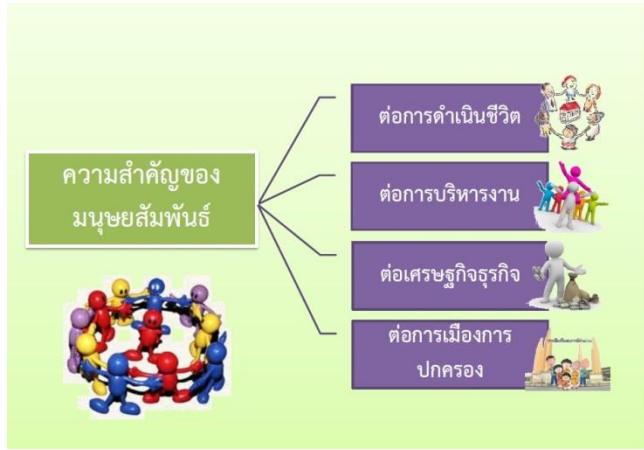
สรุป

การรู้จักตนเองจนสามารถวิเคราะห์ตนเพื่อให้รู้จักตนได้อย่างแท้จริง และสามารถปรับตนในส่วนที่จะเป็นอุปสรรคในการมีมนุษยสัมพันธ์กับผู้อื่นได้ จะเป็นแนวทางให้สามารถวิเคราะห์ผู้อื่น และเข้าใจถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล รวมถึงการเข้าใจสภาพแวดล้อมจะส่งผลให้เกิดแรงกระตุ้นในการปฏิบัติงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพขึ้น



โดยเขียนเป็นแผนผังได้ ดังนี้





**ความสำคัญที่มีต่อการดำเนินชีวิตในสังคม**

1. ช่วยให้มีไม่โดดเดี่ยวอยู่เพียงลำพัง
2. ทำให้เกิดความผูกพันและยอมรับ
3. ทำให้เกิดความรู้สึกมั่นคงปลอดภัย
4. ทำให้เกิดความสามัคคี ร่วมมือ ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

**ความสำคัญที่มีต่อเศรษฐกิจและธุรกิจ**

1. ช่วยให้รู้หลักในการครองใจผู้บริโภค
2. ทำให้มีผู้และมีศิลปะในการบริการ
3. ทำให้เกิดการยอมรับและมีความผูกพันในสินค้า
4. ทำให้ประสบความสำเร็จในการทำธุรกิจ

**ความสำคัญที่มีต่อการเมืองการปกครอง**

1. ช่วยให้การบริหารงานเป็นไปด้วยความราบรื่น
2. ทำให้เกิดความสามัคคีร่วมแรงร่วมใจ
3. ทำให้เกิดการยอมรับและมีเชื่อมั่นเกิดขึ้น
4. ทำให้ประเทศชาติมีความเจริญมั่นคง



**ประโยชน์ของมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน**

1. ทำให้เกิดความเข้าใจอันดีต่อกัน
2. ทำให้เกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน
3. ทำให้เกิดความสามัคคี ร่วมมือร่วมใจในการทำงาน
4. ทำให้ลดปัญหาความขัดแย้ง
5. ทำให้เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงาน
6. ทำให้ผู้ร่วมงาน ครอบครัวยิ้ม มีความสุข สุขภาพจิตดี องค์กร มั่นคง สังกะยมสงบสุข

“ให้ท่านท่านจักให้      ตอบสนอง  
 นบท่านท่านจักปอง      นอบไหว  
 รักท่านควรครองความรัก      ไว้หนา  
 สามสิ่งนี้เว้นไว้      แต่ผู้ทรชน”