



# มนุษยสัมพันธ์



B0050751

ห้องสมุดวทบ.นครราชสีมา

วีระพรรณ จันทร์เหลือง



	หน้า
<b>บทที่ 1 ความรู้เบื้องต้นมนุษยสัมพันธ์ (Introduction to Human Relations)</b>	<b>1</b>
ความนำ	2
ความหมายของมนุษยสัมพันธ์	5
แนวทางการศึกษามนุษยสัมพันธ์	6
วิธีเรียนวิชามนุษยสัมพันธ์ที่ดี	6
ความเจริญก้าวหน้าของมนุษยสัมพันธ์	7
หลักปรัชญามนุษยสัมพันธ์	8
หลักวิชาขั้นมูลฐานเพื่อความเข้าใจเรื่องมนุษยสัมพันธ์	10
ความสำคัญของมนุษยสัมพันธ์	14
ประโยชน์ของมนุษยสัมพันธ์	16
หลักทั่วไปของมนุษยสัมพันธ์	17
หลักการมนุษยสัมพันธ์	18
สรุปเบื้องต้นมนุษยสัมพันธ์	21
<b>บทที่ 2 พฤติกรรมตามธรรมชาติของมนุษย์ (Natural Behavior of Human)</b>	<b>23</b>
ความนำ	24
ความหมายของพฤติกรรมของมนุษย์	25
พฤติกรรม	25
ความหมายของธรรมชาติ	27
ความเป็นมนุษย์ตามธรรมชาติ	28
ปัจจัยองค์ประกอบของมนุษย์	29
ธรรมชาติของมนุษย์แนวทัศน์ต่าง ๆ	33
ธรรมชาติของมนุษย์ที่แตกต่างตรงข้ามกัน	37
สรุปพฤติกรรมตามธรรมชาติของมนุษย์	40

<b>บทที่ 3</b>	<b>ความต้องการของมนุษย์ (Human Needs)</b>	<b>41</b>
	ความนำ	42
	พัฒนาการความต้องการ	43
	ชนิดของความต้องการ	45
	ความต้องการขั้นพื้นฐานทางจิตใจตามหลักสังคมวิทยา	46
	ความต้องการทางจิตใจจากอิทธิพลของการจูงใจ	50
	ความมั่นคงความปลอดภัย	50
	ความต้องการในการคบหาสมาคม	51
	ความต้องการในเกียรติยศชื่อเสียง	51
	เกียรติยศและศักดิ์ศรี	51
	อำนาจบารมี	51
	ความต้องการในการคาดหวังหรือสมหวังในชีวิต	51
	ความสามารถ	51
	ความสำเร็จ	52
	อิทธิพลจูงใจของเงิน	52
	ความต้องการของบุคคลในองค์การ	52
	บุคคลมีความต้องการอยู่รวมเป็นกลุ่ม	54
	สิ่งที่มนุษย์ทุกคนมีแต่มีความแตกต่างกัน	54
	สรุปความต้องการของมนุษย์	67
<b>บทที่ 4</b>	<b>ทฤษฎีความต้องการของมนุษย์ (Needs Theory of Human)</b>	<b>69</b>
	ความนำ	70
	ความต้องการของมนุษย์	70
	ความต้องการของมนุษย์เพื่อมนุษย์สัมพันธ์	70
	ความต้องการของนายจ้าง	71
	ความต้องการของหัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา	71
	ความต้องการของลูกจ้างหรือคนงาน	72
	สิ่งที่คนงานต้องการในการปฏิบัติงาน	73
	ทฤษฎีความต้องการ	75
	ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow)	76
	ทฤษฎีความต้องการของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg)	80
	ทฤษฎีเอ็กซ์และทฤษฎีวายของแมคเกรเกอร์ (Mcgregor)	83

ทฤษฎีความต้องการของลัมกินส์ (Lumkins)	86
ทฤษฎีความต้องการของเมอร์เรย์ (Murray)	87
ทฤษฎีความต้องการของแมคเคลแลนด์ (McClelland)	88
ทฤษฎี z ของโอชิ (Ouchi)	89
สรุปทฤษฎีความต้องการของมนุษย์	91

## บทที่ 5 การติดต่อสื่อสารเชิงมนุษย์สัมพันธ์ (Human Relations Communication) 93

ความนำ	94
ความหมายของการสื่อสาร	95
กระบวนการของการสื่อสาร	95
การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร	96
การติดต่อสื่อสารในกลุ่มปฏิบัติงาน	98
คู่มือสื่อสาร	98
บัญญัติ 10 ประการสำหรับการติดต่อสื่อสาร	99
การเพิ่มประสิทธิภาพของการติดต่อสื่อสาร	100
ข้อสังวรเกี่ยวกับการสื่อสาร	100
ปัญหาอุปสรรคของการติดต่อสื่อสาร	101
การแก้ไขอุปสรรคของการติดต่อสื่อสาร	103
วิธีที่จะปรับปรุงทักษะในการสื่อสาร	104
สรุปการติดต่อสื่อสารเชิงมนุษย์สัมพันธ์	104

## บทที่ 6 ศิลปะการสนทนา (Conversational Art) 107

ความนำ	108
การสนทนา	108
ศิลปะในการสนทนา	108
สิ่งที่ผู้สนทนาควรหลีกเลี่ยง	109
การฟัง	110
การโต้เถียงในวงการสนทนา	111
การฟังและการขัด	111
บัญญัติ 10 ประการว่าด้วยการฟังที่ดี	112
ลักษณะของการฟังที่ดี	113
มารยาทในการฟัง	114

การกระตุ้นคู่สนทนา	115
ชนิดและวิธีการสัมภาษณ์งาน	115
สรุปศิลปะในการสนทนา	116

<b>บทที่ 7</b>	<b>ภาวะผู้นำกับมนุษยสัมพันธ์ (Leadership and Human Relations)</b>	<b>119</b>
	ความนำ	120
	ความหมายของความเป็นผู้นำหรือภาวะผู้นำ	121
	ธรรมชาติของความเป็นผู้นำ	123
	การได้รับความเป็นผู้นำ	124
	การศึกษาลักษณะผู้นำ	124
	ความสำคัญของผู้นำ	126
	แบบของผู้นำ	126
	ลักษณะวิธีการทำงานและการปกครองของผู้นำ	131
	บุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์เพื่อความเป็นผู้นำ	134
	หลักปฏิบัติของผู้นำ	135
	หลักปฏิบัติเพื่อความเป็นผู้นำ	137
	ความแตกต่างระหว่างผู้นำ Leadership กับ Headship	138
	สรุปภาวะผู้นำกับมนุษยสัมพันธ์	139

<b>บทที่ 8</b>	<b>การจูงใจเชิงมนุษยสัมพันธ์ (Motivation to Human Relations)</b>	<b>141</b>
	ความนำ	142
	ความหมายของการจูงใจ	142
	องค์ประกอบที่สำคัญของการจูงใจ	143
	ความต้องการอันเป็นสิ่งจูงใจคนงาน	147
	การจูงใจให้คนทำงาน	150
	แบบการคาดหวัง	152
	แบบการปรับพฤติกรรม	152
	การวางเงื่อนไขแบบการกระทำ	153
	การเสริมแรงลบกับการลงโทษ	154
	เทคนิคการเสริมแรง	155
	ข้อเสนอแนะการปรับพฤติกรรมในองค์การ	155
	อุปสรรคต่าง ๆ ของความสำเร็จ	156

รูปแบบของการปรับใจให้รู้สึกดี	157
การจูงใจผู้ทำงานในญี่ปุ่น	159
กรณีตัวอย่างการจูงใจให้คนทำงาน	161
สรุปการจูงใจเชิงมนุษยสัมพันธ์	162

## บทที่ 9 ธรรมจริยาเนืองกับมนุษยสัมพันธ์

### (Ethics Connect With Human Relations) 163

ความน่า	165
หลักธรรมการปฏิบัติงาน	166
บัวพั้นน้ำ	166
อริยสังสีประการ	167
หลักกรรม	167
กฎแห่งกรรม	167
สังคหวัตถุ 4 ประการ	168
ความกตัญญูกตเวที	168
ความมัธยัสถ์	168
มิตรผู้เสียสละ	169
มรรคองค์ 8	169
ข้อห้าม ข้อปฏิบัติของศาสนา	170
ศาสนาพุทธ	170
ศาสนาคริสต์	171
ศาสนาอิสลาม	171
ลัทธิพราหมณ์	171
หลักธรรมที่เกี่ยวกับการพึ่งตนเอง	172
พุทธศาสนา	172
ลัทธิพราหมณ์-ฮินดู	172
ศาสนาคริสต์	172
ศาสนาอิสลาม	172
การเสียสละ	172
พุทธศาสนา	172
คริสต์ศาสนา	172
ศาสนาอิสลาม	172

ลัทธิพราหมณ์	172
ความรักความเมตตา	172
พุทธศาสนา	172
คริสต์ศาสนา	172
ศาสนาอิสลาม	173
ลัทธิพราหมณ์	173
การพัฒนาตนเอง	173
พุทธศาสนา	173
คริสต์ศาสนา	173
ศาสนาอิสลาม	173
ลัทธิพราหมณ์	173
จริยธรรมวิชาชีพ	174
ประมวลหลักจริยธรรม	177
วัฒนธรรมประชาธิปไตย	187
ปัญหาสำคัญของสังคมไทย	187
หลักสำคัญของประชาธิปไตย	188
หลักการเสริมสร้างวัฒนธรรมประชาธิปไตย	188
การเสริมสร้างวัฒนธรรมประชาธิปไตยในชุมชน/ท้องถิ่น	188
สรุปจริยธรรมเนื่องมนุขสัมพันธ์	189
<b>บทที่ 10 รู้เรา รู้เขา เพื่อพัฒนาตนเอง (Self &amp; Thou Knowing to Development)</b>	<b>191</b>
ความนำ	192
การศึกษาตนเองและผู้อื่นเพื่อพัฒนาตนเองและสร้างมนุขสัมพันธ์	192
1. การศึกษาบุคคลด้วยวิถีธรรมชาติ	192
2. การศึกษาบุคคลด้วยหลักวิชาแพทยศาสตร์	192
2.1 ความผิดปกติทางสมอง	192
2.2 โรคจิต โรคประสาท	193
2.2.1 บุคลิกภาพแปรปรวน	193
2.2.2 โรคประสาท	193
2.2.3 โรคจิต	193
2.3 ต่อมไร้ท่อทำงานผิดปกติ	194
2.3.1 ต่อมเพศ	194

2.3.2	ต่อมปิตุติตารี	194
2.3.3	ต่อมอะครีนิล	194
2.3.4	ต่อมไทรอยด์	194
2.3.5	ต่อมพาราไทรอยด์	194
2.4	ความพิการและเจ็บป่วยเรื้อรัง	194
3.	การศึกษานุคคลด้วยวิธีการทางวิทยาศาสตร์	194
3.1	การสังเกตพฤติกรรม	194
3.2	สัมภาษณ์ ชักถาม	194
3.3	การศึกษาพฤติกรรมและบุคลิกภาพด้วยแบบสอบถาม หรือแบบทดสอบทางจิตวิทยา	195
4.	ศึกษานุคคลโดยการใช้ทฤษฎีทางจิตวิทยา	195
4.1	หน้าต่างใจฮารี	195
4.2	การวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์	197
4.3	ทฤษฎีจิตวิเคราะห์	201
4.4	ทฤษฎีการเรียนรู้	203
4.5	ทฤษฎีมนุษยนิยม	204
5.	ศึกษานุคคลจากการช่วยงานร่วมกิจกรรม	205
6.	การศึกษาจากประวัติและผลงาน	205
	การปรับปรุงและพัฒนาตนเอง	207
	สรุปรู้เรารู้เขาเพื่อพัฒนาตนเอง	210

<b>บทที่ 11</b>	<b>ความขัดแย้ง (Conflicts)</b>	<b>211</b>
	ความนำ	212
	ความหมายของความขัดแย้ง	213
	ปรัชญาของความขัดแย้ง	214
	แนวความคิดเกี่ยวกับความขัดแย้ง	215
	สถานการณ์ขัดแย้งพื้นฐาน	217
	ความขัดแย้งในองค์การ	217
	ความอดทนต่อความขัดแย้ง	219
	ผลกระทบของความขัดแย้ง	219
	ความขัดแย้งระหว่างบุคคล	220
	ความขัดแย้งระหว่างกลุ่มในองค์การเดียวกัน	221



ความขัดแย้งระหว่างองค์การ	221
กระบวนการความขัดแย้ง	222
สาเหตุของความขัดแย้งเกิดจากมนุษย์	224
ผลของความขัดแย้ง	225
ผลดีผลเสียของความขัดแย้ง	226
วิธีลดความขัดแย้ง	227
การจัดการความขัดแย้งในองค์การ	227
ความกังวลในการแก้ไขความขัดแย้ง	227
การแก้ไขความขัดแย้งแบบผสมผสานความร่วมมือ	232
วิธีระบุสาเหตุที่ซ่อนอยู่ในปัญหาความขัดแย้ง	232
วิธีจัดการปัญหาด้านความสัมพันธ์	233
แก้ไขปัญหาสำคัญโดยวิธีอิงผลประโยชน์	234
วิธีที่ปรับเปลี่ยนไปในการแก้ไขความขัดแย้ง	239
สรุปความขัดแย้ง	239

## บทที่ 12 การเกลี้ยกล่อม (Persuasion) 241

ความน่า	242
การเกลี้ยกล่อม	242
ความหมายคำว่าเกลี้ยกล่อม	242
ประโยชน์ของการเกลี้ยกล่อม	243
ข้อเสียของการเกลี้ยกล่อม	243
หลักการเกลี้ยกล่อม	244
สรุปหลักในการเกลี้ยกล่อมเป็นข้อๆ	245
การวิเคราะห์กรณีปัญหามนุษยสัมพันธ์	249
สรุปการเกลี้ยกล่อม	250

## บรรณานุกรม 251

## ภาคผนวก 257