

มนุษย์สัมพันธ์เชิงพุทธบูรณาการเพื่อการพัฒนาองค์กร
The human relation according to Buddhist integration
for organization development

พระครูสังวรสุตกิจ *

Phrakru sangwornsutakit

บทคัดย่อ

บทความนี้เป็นบทความวิชาการที่ผู้เขียนจะนำเสนอถึงการมีชีวิตร่วมกันของบุคคลร่วมกับผู้อื่นด้วยวิธีการพัฒนาทั้งทางกาย ทางใจ ด้วยการนำหลักธรรมมาบูรณาการกับหลักมนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน เนื่องจากมนุษย์ได้ชื่อว่าเป็นสัตว์สังคมอันมีการอาศัยอยู่ร่วมกันอย่างเป็นหมวดหมู่ มิได้ใช้ชีวิตร่วมกันเพียงคนเดียวตามลำพังแต่อย่างใด รวมทั้งต้องทำกิจกรรมร่วมกันอยู่ตลอดเวลา ต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันมนุษย์สัมพันธ์จึงเป็นเรื่องราวที่ว่าด้วยพฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องกันในการทำงานในองค์กรหรือหน่วยงาน เพื่อให้การทำงานดำเนินไปได้อย่างราบรื่น สร้างความเข้าใจอันดีและความสามัคคี ก่อให้เกิดความรักใคร่และความสำเร็จในการทำงานร่วมกัน เป็นปัจจัยที่ช่วยเพิ่มผลผลิตและเป็นเครื่องมือช่วยในการแก้ปัญหาและขจัดความขัดแย้งในองค์กร ก่อให้เกิดเปลี่ยนแปลงองค์กรให้เกิดความมีประสิทธิภาพ และให้ความสำคัญด้านความเป็นมนุษย์มากยิ่งขึ้น โดยให้ความสำคัญต่อคุณค่าของมนุษย์และความก้าวหน้าขององค์กรควบคู่กันไป ตระหนักถึงความร่วมมือและกระบวนการมีส่วนร่วมตลอดจนการมีจิตวิญญาณของการแสวงหาวิธีที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด

คำสำคัญ: มนุษย์สัมพันธ์, พุทธบูรณาการ, การพัฒนาองค์กร

Abstract

This article is the academic writing that the writer wish to present for the art of living with others both of body and mind development by Buddhism integration with human relation for work. Human being is social animal that dwelling coexists in a category and do the activity accompanies together all time. Human relationship is the detail with the person behavior that related in the organization for the work proceeds with smoothly , understanding , unity that cause the affection for the success in the work accompanies and be the factor that enhance the produce and be a tool for drive to get rid off the conflict in the organization to be become to efficiency place. In addition, more effective and more human that add the worth for a human and the progress of an organization simultaneously and realize the cooperation and the procedure participate including the having spirit in the most efficiency way.

Key words: Human Relation, Buddhist integration, Organization Development.

* อาจารย์ประจำสาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์นครลำปาง

บทนำ

มนุษย์เป็นสัตว์สังคม จำเป็นต้องอยู่ร่วมกันเป็นหมู่คณะกลุ่มคนที่ดำรงชีวิตอยู่ร่วมกัน ประชากรในสังคมมีทุกเพศวัย ซึ่งอาจมีความแตกต่างกันในด้านต่างๆ เช่น การประกอบอาชีพ การศึกษา ฐานะความเป็นอยู่ เป็นต้น นอกจากนี้ประชากรในสังคมยังประกอบไปด้วยกลุ่มต่างๆ เช่น ครอบครัว กลุ่มเพื่อน พ่อค้า กรรมกร รวมถึงชนกลุ่มน้อย ซึ่งต่างศาสนาหรือเผ่าพันธุ์ เป็นต้น แต่ก็ดำรงชีวิตร่วมกันในสังคมเดียวกัน โดยมีระบบความสัมพันธ์เป็นระเบียบกฎเกณฑ์ ซึ่งยึดเหนี่ยวให้เกิดความผูกพันระหว่างกัน สังคมไทยเป็นสังคมหนึ่งของโลก มีอิสระและอำนาจในการดำเนินการภายในสังคม สังคมจะต้องพึ่งพาตัวเองได้ทั้งใจเชิงเศรษฐกิจ และการปกครอง มีอิสระและอำนาจในการปกครองตนเองโดยปราศจากการควบคุมของสังคมอื่น และมีอำนาจควบคุมกลุ่มสังคมย่อยต่างๆ ที่ดำรงชีวิตในอาณาบริเวณดินแดนของสังคมมีวัฒนธรรม วัฒนธรรมเป็นวิถีการดำรงชีวิตที่ปวงที่มนุษย์ได้จากการเป็นสมาชิกของสังคม ประกอบไปด้วย วัฒนธรรมทางวัตถุ เช่น เครื่องมือ เครื่องใช้ สิ่งประดิษฐ์ทางวัตถุทั้งปวง เป็นต้น และวัฒนธรรมที่ไม่ใช่วัตถุ เช่น ความรู้ ความเชื่อ คุณธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณีต่าง ๆ เป็นต้น วัฒนธรรมที่กล่าวมานี้เกิดขึ้นโดยการที่สมาชิกดำรงชีวิตอยู่ร่วมกันในสังคม มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ต่าง ๆ ร่วมกัน โดยการเรียนรู้และการถ่ายทอดจากสมาชิกคนหนึ่งไปสู่สมาชิกอีกคนหนึ่ง ทำให้การดำเนินชีวิตร่วมกันของสมาชิกในสังคมมีความเหมาะสมสอดคล้องกับสิ่งแวดล้อมของสังคมนั้น ด้วยเหตุผลดังกล่าวประเด็นในเรื่องมนุษย์สัมพันธ์ของคนในสังคมด้วยการบูรณาการกับหลักทางพระพุทธศาสนา เพื่อให้มีความเป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ การที่มนุษย์อยู่ร่วมกันเป็นสังคม ซึ่งจะทำให้มีการถ่ายทอดวัฒนธรรม การปฏิบัติงานร่วมกัน เพื่อเป็นแบบแผนในการดำรงชีวิต และการปฏิบัติงาน อันจะก่อให้เกิดความเป็นมนุษย์อย่างสมบูรณ์ให้แก่สมาชิกในสังคม และเป็นบุคลากรที่มีคุณภาพในองค์กรต่อไป

มนุษย์สัมพันธ์

การสร้างมนุษย์สัมพันธ์กับผู้อื่นเป็นสิ่งที่ดีงาม และจะทำให้ชีวิตประสบความสำเร็จ เหตุที่เป็นเช่นนี้เนื่องมาจากชีวิตของเราจะต้องแวดล้อมไปด้วยผู้คน เราไม่อาจจะหลีกเลี่ยงหนีจากผู้คนไปได้ โดยมีนักวิชาการต่างประเทศหลายท่านได้ให้ความสนใจและศึกษาเกี่ยวกับเรื่องมนุษย์สัมพันธ์ไว้อย่างกว้างขวาง และได้ให้ความหมายของมนุษย์สัมพันธ์ไว้หลายทัศนะ ดังนี้เหมือนกับที่อริสโตเติล นักปราชญ์ชาวกรีก ได้กล่าวไว้ว่า มนุษย์เป็นสัตว์สังคม ใช้ชีวิตอยู่ร่วมกันเป็นหมู่เป็นเหล่า เป็นกลุ่มเป็นก้อน มีปฏิภิกิริยาโต้ตอบในกลุ่มหรือทางสังคมซึ่งกันและกัน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อความปลอดภัยและอยู่รอดของชีวิตร่วมกัน ซึ่งเป็นการตอบสนองของสัญชาตญาณของมนุษย์¹ หรือ รุสโซ ปราชญ์อีกคนกล่าวว่า มนุษย์จะต้องตกอยู่ภายใต้เครื่องพันธนาการของสังคม² รวมทั้งฟูลเมอร์ (Fulmer) อธิบายความหมายของมนุษย์สัมพันธ์ว่า เป็นความสัมพันธ์อันดีของบุคคลที่เกี่ยวข้องกัน อันนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายของทุกฝ่าย³ และเอส.จี. ฮิวเนอริยาเกอร์ (S.G.Huneryager) ได้ให้คำนิยามของมนุษย์สัมพันธ์ไว้ว่า มนุษย์สัมพันธ์ คือ มวลแห่งความรู้ที่มีระเบียบที่มุ่งอธิบายพฤติกรรมของแต่ละบุคคลในองค์กร และเป็นการนำหลักวิชาของพฤติกรรมศาสตร์ทุกสาขามาใช้ในการบริหารงานบุคคล⁴

¹ วิจิตร อวาทกุล, เทคนิคมนุษย์สัมพันธ์: Human Relations Technique, พิมพ์ครั้งที่ 8, (กรุงเทพมหานคร: โอ.เอส.พรินติ้งเฮ้าส์, 2542), หน้า 26.

² สตูเมอร์ แสงนิ่มนวล, พัฒนาการความสัมพันธ์อย่างไรให้ผู้คนมีความสุขใจ, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์สามัคคีสาร (ดอกหญ้า), 2537), หน้า 21.

³ เรียม ศรีทอง, พฤติกรรมกับการพัฒนาตน : Human Behavior and SelfDevelopment, (กรุงเทพมหานคร: เจริญเวฟ เอ็ดดูเคชั่น, 2542), หน้า 212.

⁴ สมร ทองดี, หน่วยที่ 2 ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์, เอกสารประกอบการสอนชุดวิชามนุษย์กับสังคม Man and Society สาขาวิชาศิลปศาสตร์, พิมพ์ครั้งที่ 2.(นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2539), หน้า 76.

ในขณะที่โซล ดับบลิว. เกลเลอร์แมน (Saul W. Gellerman) ได้อธิบายว่า มนุษย์สัมพันธ์เป็นการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรใดองค์กรหนึ่งถ้าเป็นความสัมพันธ์ที่ดีก็จะก่อให้เกิด ความรักใคร่ และความเข้าใจอันดีต่อกัน ส่งผลให้เกิดสัมฤทธิ์ผลในการทำงาน แต่ถ้ามนุษย์สัมพันธ์ไม่ดีก็ทำให้เกิดความขัดแย้งไม่เข้าใจกัน และส่งผลให้เกิดความล้มเหลวในงานที่ทำ⁵ โดยคาร์เตอร์ วี. กู๊ด (Carter V. Good) ได้อธิบายความหมายของมนุษย์สัมพันธ์ว่าเป็นปฏิกริยาทางสังคมที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคล อิทธิพลที่(บุคคลมีต่อกัน และเป็นการศึกษาถึงอิทธิพลหรือปฏิกริยาที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลเหล่านั้น⁶ รวมทั้งดักลาส เบนตัน (Douglas Benton) ให้ความหมายมนุษย์สัมพันธ์ว่า เป็นการศึกษาปฏิสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลทั้งในองค์กรหรือส่วนบุคคล ซึ่งจะมีผลทำให้เกิดความร่วมมือในการทำงาน⁷

มากไปกว่านั้นวิลเลียม จี. สก็อต (William G. Scott) ให้ความหมายว่า มนุษย์สัมพันธ์ หมายถึงกระบวนการจูงใจผู้ปฏิบัติงานในสถานการณ์ที่เป็นอยู่อย่างได้ผล และทำให้วัตถุประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานและขององค์กรได้ดุลกัน ทั้งเพิ่มความพอใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานและช่วยเป้าหมายขององค์กรสำเร็จผล⁸ และเอดวิน บี. ฟลิปโป (Edwin B. Flippo) อธิบายความหมายมนุษย์สัมพันธ์ในเชิงการบริหารว่า คือ การรวมคนให้ทำงานร่วมกันในลักษณะที่มุ่งให้เกิดความร่วมมือประสานงานและความริเริ่มสร้างสรรค์เพื่อบังเกิดผลบรรลุเป้าหมาย⁹ ซึ่งเอลเลนสัน (Ellenson) กล่าวว่า มนุษย์สัมพันธ์เป็นความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ต่อมนุษย์ด้วยกัน เป็นกระบวนการของการปฏิสัมพันธ์ (Interaction) ระหว่างบุคคล¹⁰ และโทมัส และ แอนเดอร์สัน (Thomas and Anderson) ให้คำจำกัดความว่า มนุษย์สัมพันธ์ เป็นการสัมพันธ์ซึ่งกันและกันระหว่างบุคคลในกลุ่ม¹¹ และแลร์ด (Laird) อธิบายว่า มนุษย์สัมพันธ์ หมายถึง ความสัมพันธ์อย่างง่าย ๆ ระหว่างบุคคล¹² โดยที่แอดเลอร์ (Adler) ใช้คำว่า ความสนใจทางสังคม (Social interest) แทนคำว่ามนุษย์สัมพันธ์ บุคคลที่มีความสนใจทางสังคมตามทัศนะของ แอดเลอร์ หมายถึง บุคคลที่สนใจในความสนใจของผู้อื่น มีความกระตือรือร้น มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มองโลกในแง่ดี ชอบสังคมชอบให้ความร่วมมือ และช่วยเหลือผู้อื่น มีความอดทนอดกลั้นมีความเห็นอกเห็นใจ และเข้าใจผู้อื่น มีความใจกว้าง รู้จักเกรงใจ มีคุณภavnานับถือ และเป็นผู้ที่รู้จักให้อภัยผู้อื่น¹³ ซึ่งโรเจอร์ส (Rogers) กล่าวว่า การสร้างมนุษย์สัมพันธ์หรือสายสัมพันธ์ (rapport) ที่ดี คือ การมีความเข้าอกเข้าใจ การมีความสอดคล้องและจริงใจ มีการยอมรับและอาหารต่อกันอย่างไม่มีเงื่อนไข¹⁴

⁵โซติรัตน์ สิงห์เชื้อ, การมีมนุษย์สัมพันธ์ในองค์กร, (กรุงเทพมหานคร: คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2549), หน้า 5.

⁶วิภาพร มาพบสุข, มนุษย์สัมพันธ์, (กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น, 2543), หน้า 12.

⁷วิภาพร มาพบสุข, เรื่องเดียวกัน, หน้า 14.

⁸สร้อยตระกูล (ตวยานนท์) อรรถมานะ, พฤติกรรมองค์กร : ทฤษฎีและการประยุกต์, พิมพ์ครั้งที่ 2, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2542), หน้า 477.

⁹เสถียร เหลืองอร่าม, หลักมนุษย์สัมพันธ์กับการบริหารงานในองค์กร, (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แพรววิทยา, 2519), หน้า 2.

¹⁰ภณิดา เจริญสุข, “การใช้กิจกรรมกลุ่มเพื่อพัฒนามนุษย์สัมพันธ์ของนักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาเฝ้าเมือง”, การค้นคว้าแบบอิสระศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาการศึกษาและการแนะแนว), (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2547), หน้า 7.

¹¹เกษรา สุทธะพินทุ, “มนุษย์สัมพันธ์ของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2541), หน้า 10.

¹²เมธี ทิพย์รักษ์, “เปรียบเทียบการใช้กลุ่มสัมพันธ์และการใช้ข้อสนเทศเพื่อพัฒนามนุษย์สัมพันธ์”, วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, (สาขาจิตวิทยาการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2543), หน้า 43.

¹³สุชาติ มุกเดียร, “ผลของการฝึกกลุ่มวิเคราะห์การสื่อสารสัมพันธ์ที่มีต่อมนุษย์สัมพันธ์ของบุคลากรที่มสุขภาพในโรงพยาบาล”, วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาการให้คำปรึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2543), หน้า 11.

¹⁴สุชาติ มุกเดียร, เรื่องเดียวกัน, หน้า 11.

ส่วนนักวิชาการไทยยกตัวอย่างเช่นประไพพรรณ ธงอินเนตร กล่าวว่า มนุษย์สัมพันธ์ คือ ทฤษฎีและหลักการต่าง ๆ ที่จะใช้ในการสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น จะเป็นเครื่องมือในการผูกมิตร ประสานประโยชน์และทำให้การดำรงชีวิตและดำเนินงานในสังคมมีประสิทธิภาพประสบความสำเร็จไปได้ด้วยดีมนุษย์สัมพันธ์จะเป็นศาสตร์ที่เกี่ยวกับแนวคิดทางจิตวิทยา พฤติกรรมมนุษย์ และแนวคิดเกี่ยวกับหลักธรรมในศาสนา สิ่งเหล่านี้จะทำให้เกิดความรู้ความเข้าใจในมนุษย์ แล้วรู้จักนำมาปรับใช้อย่างมีศิลปะ เพื่อให้ผูกมิตรกับผู้อื่นได้ดี¹⁵ และเรียม ศรีทอง กล่าวว่า มนุษย์สัมพันธ์กับกระบวนการติดต่อเกี่ยวข้องด้วยสัมพันธภาพอันดี ตั้งอยู่บนพื้นฐานความเข้าใจร่วมกันในการยอมรับนับถือ นำไปสู่ความพอใจความรัก ความร่วมมือในการทำงานร่วมกัน จนบรรลุเป้าหมายในงานส่วนบุคคลและในองค์กร¹⁶ รวมทั้งวินิจ เกตุขำ กล่าวว่า หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์กับมนุษย์ ที่มุ่งให้เกิดความเข้าใจอันดีต่อกัน อันจะนำมาซึ่งความร่วมมือประสานงานกัน ให้ดำเนินงานต่าง ๆ อย่างเป็นผลและมีประสิทธิภาพ¹⁷

ในขณะที่นักวิชาการบางท่านพิจารณาในมุมมองของการใช้ศิลปะในการอยู่ร่วมกับผู้อื่น อาทิเช่น วิจิตร วรุตบางกูร กล่าวถึงมนุษย์สัมพันธ์ว่าเป็นศาสตร์และศิลป์ของการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับบุคคลอื่น เป็นผลให้เกิดการยอมรับนับถือ เกิดความร่วมมือร่วมใจ ในการดำเนินงานตามที่คาดหวัง¹⁸ และ วิจิตร อวาทะกุล กล่าวถึงมนุษย์สัมพันธ์ว่าเป็นการติดต่อเกี่ยวข้องระหว่างมนุษย์อันจะเป็นสะพานทอดไปสู่การสร้างมิตร ชนะมิตรและการจูงใจคนรวมทั้งการสร้างและพัฒนาตนเองให้เป็นที่รู้จักรักใคร่ ชอบพอแก่คนทั่วไป ได้รับการสนับสนุนจากบุคคลหลายฝ่าย เป็นการสร้างตนให้เป็นคนดีของสังคม¹⁹ รวมทั้งบุญเลิศ กลินรัตน์ กล่าวว่า มนุษย์สัมพันธ์ หมายถึง ศิลปะในการเข้ากับผู้อื่นได้อย่างราบรื่นโดยมีจุดหมายที่จะให้เกิดความร่วมมือซึ่งกันและกัน เพื่อให้ดำเนินกิจกรรมทั้งปวงดำเนินไปจนบรรลุเป้าหมายขององค์กรที่ตั้งไว้²⁰ เช่นเดียวกับนิภา มานะการ ใต้ให้ข้อสรุปเกี่ยวกับมนุษย์สัมพันธ์ว่าเป็นการติดต่อสัมพันธ์กันระหว่างบุคคล เพื่อจูงใจให้เกิดการทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ หรือหมายถึง ศิลปะในการอยู่ร่วมกันกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี²¹ และสมพร สุทัศนีย์ ใต้อธิบายว่า มนุษย์สัมพันธ์ หมายถึงการติดต่อเกี่ยวข้องระหว่างบุคคล เพื่อให้เกิดความรักใคร่ชอบพอร่วมใจในการทำกิจกรรมให้บรรลุเป้าหมายและดำเนินชีวิตให้ราบรื่น²² ซึ่งทิพย์ นิลนพคุณ กล่าวถึงมนุษย์สัมพันธ์ว่าเป็นเรื่องราวที่ว่าด้วยพฤติกรรมของบุคคลที่มาเกี่ยวข้องกันในการทำงานในองค์กรหรือหน่วยงาน เพื่อให้การทำงานดำเนินไปได้อย่างราบรื่น ความสำคัญของมนุษย์สัมพันธ์ในการทำงานก็คือ สร้างความราบรื่นในการทำงานร่วมกัน สร้างความเข้าใจอันดีและความสามัคคีก่อให้เกิดความรักใคร่และความสำเร็จในการทำงานร่วมกัน เป็นปัจจัยที่ช่วยเพิ่มผลผลิต และเป็นเครื่องมือช่วยในการแก้ปัญหาและขจัดความขัดแย้ง หลักของมนุษย์สัมพันธ์คือ การตอบสนองความต้องการของมนุษย์ โดยใช้หลักปฏิบัติที่ว่าเมื่อเราต้องการสิ่งใด ผู้อื่นก็มีความต้องการสิ่งนั้นเช่นกัน ส่วนในด้านจิตใจก็ให้ยึดหลักที่ว่าเอาใจเขามาใส่ใจเราโดยมนุษย์สัมพันธ์นั้นเกี่ยวข้องกับศาสตร์สาขาต่างๆเช่นวิทยาศาสตร์การแพทย์ จิตวิทยา จิตวิเคราะห์ และความแตกต่างระหว่างบุคคล²³

¹⁵ ประไพพรรณ ธงอินเนตร, การพัฒนาบุคลิกภาพในการประชาสัมพันธ์, (นครปฐม:สถาบันราชภัฏนครปฐม, 2542), หน้า 134.

¹⁶ เรียม ศรีทอง, มนุษย์สัมพันธ์, (กรุงเทพมหานคร: สถาบันราชภัฏสวนดุสิต, 2540), หน้า 4.

¹⁷ วินิจ เกตุขำ, มนุษย์สัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารยุคใหม่, (กรุงเทพมหานคร: โอเอสพรีน ตั้งเฮาส์, 2535), หน้า 17.

¹⁸ วิจิตร วรุตบางกูร, มนุษย์สัมพันธ์, วารสารสารานุกรมศึกษาศาสตร์, (มกราคม 2530) :10.

¹⁹ วิจิตร อวาทะกุล, เทคนิคมนุษย์สัมพันธ์, (กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช, 2542), หน้า 25.

²⁰ บุญเลิศ กลินรัตน์, มนุษย์สัมพันธ์สำหรับผู้บริหาร, (เพชรบุรี: สถาบันราชภัฏเพชรบุรี, 2536), หน้า 120.

²¹ นิภา มานะการ, มนุษย์สัมพันธ์, (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์เอมพันธ์, 2541), หน้า 2.

²² สมพร สุทัศนีย์, มนุษย์สัมพันธ์, พิมพ์ครั้งที่ 6, (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2542), หน้า 3.

²³ ทิพย์ นิลนพคุณ, มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน, ตูรายละเอียดใน

จากการศึกษาค้นคว้าเอกสาร ตำราสรุปได้ว่า มนุษยสัมพันธ์ เป็นกระบวนการทางสังคมหรือปฏิกริยาทางสังคมที่มนุษย์ได้ใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ในการดำเนินชีวิตและอยู่ร่วมกันในสังคม โดยปราศจากความขัดแย้ง ทุกฝ่ายได้รับความพึงพอใจ อันจะนำไปสู่ความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานและการอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้และเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

ความสำคัญของมนุษยสัมพันธ์

มนุษยสัมพันธ์ เป็นสิ่งสำคัญยิ่งสำหรับมนุษย์ทุกคนในสังคม ไม่ว่าจะอยู่ในฐานะหรือสถานภาพใดก็ตาม เพราะผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ย่อมเป็นที่ชื่นชอบของผู้อื่น มีความคล่องตัวในการติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่นที่จะทำให้ได้รับความร่วมมือ ช่วยเหลือทำงานร่วมกัน เพื่อความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ แต่ถ้าผู้ที่ไม่มียุทธศาสตร์สัมพันธ์ก็จะอยู่ในสภาวะที่เข้ากับคนอื่นได้ยาก ขาดการยอมรับนับถือจะทำให้ขาดความมั่นใจในตนเองอันจะเป็นผลทำให้เกิดความเบื่อหน่ายต่อหน้าที่การงานอันจะเป็นผลต่อการปฏิบัติตามมาด้วย ซึ่งมนุษยสัมพันธ์ทำให้เกิดความเข้าใจอันดีต่อกัน เกิดความสามัคคีในหมู่คณะ ทำให้เกิดบรรยากาศในการทำงานที่ราบรื่น และบังเกิดผลดี เกิดความร่วมมือในการทำงาน และขจัดความขัดแย้งในกลุ่ม²⁴ เป็นการสร้างมิตรทำให้การคบหาสมาคมในหน่วยงานเป็นไปด้วยความราบรื่น คือเป็นกิจการงานส่วนตัวของบุคคลที่ต้องการสร้างมนุษยสัมพันธ์ขึ้นและต้องปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ เหตุนี้ผู้บริหารจึงจำเป็นต้องศึกษาพฤติกรรมของบุคคลในองค์การอย่างจริงจัง ซึ่งทำให้เข้าใจสภาพของบุคคลได้อย่างชัดเจน เพราะสิ่งเหล่านี้เป็นแนวทางในการพัฒนาอบหมายหน้าที่(การงานที่(เหมาะสมกับอุปนิสัยใจคอ ความรู้ความสามารถของแต่ละบุคคล ซึ่งจะไม่ก่อให้เกิดปัญหาในการบริหารงาน²⁵ ซึ่งการสร้างมนุษยสัมพันธ์ของมนุษย์ให้ดีขึ้นโดยพยายามรวบรวมกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องขึ้นมาเป็นหลักวิชา และความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์กับมนุษย์ด้วยกัน เปรียบประดุจสายใยเชื่อมโยงสังคมให้เป็นปึกแผ่นร่วมมือประสานงานจัดข้อขัดแย้ง และช่วยแก้ไขข้อขัดแย้งต่าง ๆ ในการทำงาน โดยเฉพาะนักบริหารจำเป็นต้องเกี่ยวข้องกับบุคคลต่าง ๆ เช่น ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา และบุคคลโดยทั่วไป จำเป็นต้องใช้หลักมนุษยสัมพันธ์มากเป็นพิเศษในการที่จะกระตุ้นให้บุคคลในหน่วยงานอย่างเต็มความสามารถและจงใจในการทำงาน อันจะเป็นแนวทางที่จะชนะใจคนครองใจคนให้นิยมนับถืออันจะสามารถแก้ปัญหาให้สำเร็จลุล่วงไปได้ เพราะปัญหาส่วนใหญ่อยู่ที่บุคคล²⁶

ผู้บริหารที่มนุษยสัมพันธ์ดีจะทำให้เกิดการยอมรับนับถือเกียรติภูมิ คุณค่า และความผาสุกของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับองค์การหรือหน่วยงานผู้บริหารที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีจะเป็นคนที่พูดจาดี ถูกหูคน ให้กำลังใจกับทุกคน แสดงความยินดีแก่ทุกคนแสดงความยินดีเมื่อมีใครได้ดีทุกคน มีความมั่นใจในความดีของผู้อื่น เห็นอกเห็นใจ พยายามสร้างภาพการทำงานในโรงเรียนให้ดีที่สุด น่าอยู่ที่สุด และมีความสุขที่สุดสำหรับทุกคน ทำให้ทุกคนมีความรู้สึกเป็นเจ้าของร่วมกัน ขจัดความขัดแย้ง และความตึงเครียดในองค์การหรือหน่วยงานได้เสมอ มีน้ำใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ใจกว้าง หน้าที่รับผิดชอบ และความรับผิดชอบของตนเอง ไม่ให้มีใจอ่อนไหวต่อเหตุการณ์²⁷ นอกจากจะนำไปใช้ใน ชีวิตประจำวันส่วนตัว ในครอบครัว ในหมู่เพื่อนฝูง จึงนับได้ว่าเป็นความสัมพันธ์แบบไม่เป็นทางการแล้ว ยังสามารถปรับเป็นความสัมพันธ์แบบทางการใช้ในองค์การต่าง ๆ ได้อย่างกว้างขวางทุกองค์การ เช่น องค์การธุรกิจเอกชน องค์การรัฐบาล หรือมีองค์การอื่นที่บุคคลทำงานร่วมกันเพื่อความสำเร็จขององค์การ ผู้บริหารย่อมตระหนักดีว่ามนุษย

²⁴ วิจิตร วุฒิบงกอร์, มนุษยสัมพันธ์, หน้า 42.

²⁵ วิจิตร อาวะกุล, เทคนิคมนุษยสัมพันธ์, หน้า 11

²⁶ พิมพ์ใจ โอภาณุรักษ์ธรรม, มนุษยสัมพันธ์ของผู้บริหาร, (กรุงเทพมหานคร: คณะครุศาสตร์สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา, 2542), หน้า 95.

²⁷ วีรรัตน์ กิจจรักษ์, เอกสารคำสอนการบริหารการศึกษา, (เพชรบูรณ์: คณะครุศาสตร์สถาบันราชภัฏเพชรบูรณ์, 2538), หน้า 247.

สัมพันธ์เป็นปัจจัยอันดับแรกที(ส่งผลต่อความสำเร็จของงานที่ตนรับผิดชอบ²⁸ โดยมนุษย์สัมพันธ์มีความสำคัญต่อบุคคลโดยตรงทั้ง ในเรื่องส่วนตัวและส่วนรวม โดยเรื่องส่วนตัวคือ การสร้างความสัมพันธ์ให้เกิดในครอบครัว เพราะครอบครัวเป็นสถาบันแรกที่ช่วยเสริมสร้างให้บุคคลมีความอบอุ่น และสามารถดำรงชีวิตได้อย่างมีความสุขคือการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับบุคคลนอกบ้าน ได้แก่ เพื่อนบ้าน เพื่อนร่วมงาน นายจ้างลูกจ้าง และบุคคลที่เกี่ยวข้อง²⁹ และบุคคลที่ทำงานอยู่ในองค์กรได้นานนั้นเป็นผู้ที่สามารถปรับตัวเข้ากับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี ในทำนองเดียวกันผู้บริหารที่มีความรู้ความสามารถในการบริหารงานแต่ขาดความสามารถในการจูงใจให้ผู้ร่วมงานร่วมมือในการทำงานก็ไม่อาจบริหารงานให้บรรลุเป้าหมายได้³⁰

หลักพุทธธรรม: สังคหัตถุ 4 มนุษย์สัมพันธ์เชิงพุทธบูรณาการ

พระพุทธศาสนาสอนให้ละเว้นการกระทำความชั่วและทำแต่ความดีทั้งสิ้น เพื่อให้ศาสนิกชนทั้งหลายเป็นคนดี ศาสนากล่าวถึงความรักความเมตตาไว้มากมายทั้งหลักธรรมคำสอนในคัมภีร์ และคำสอนแทรกไว้ในแต่ละตอนของคำสอนนั้นๆ หากมนุษย์ทุกคนมีความรักความเมตตาอยู่ในใจแล้ว ก็จะไม่มีการเบียดเบียนกัน ต่างให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันมีความเสียสละเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่และให้การสงเคราะห์ซึ่งกันและมีหลักธรรมที่เรียกว่า สังคหัตถุ 4 ซึ่งได้แก่ ทาน ปิยวาจา อตถจริยา และสมานัตตตา ซึ่งเป็นเสมือนยานพาหนะที่จะนำมนุษย์ไปสู่ความสุขความเจริญ สังคมของมนุษย์ประกอบขึ้นด้วยบุคคลที่มีภูมิหลังแตกต่างกันมีทั้งคนดีและคนไม่ดี มีทั้งคนที่ร่ารวยและยากจน ดังนั้นจึงจำเป็นต้องอาศัย สังคหัตถุ 4 เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวบุคคลแต่ละคนให้มีความผูกพันกัน เพื่อสังคมจะได้ดำรงอยู่ในความสงบ และได้รับการพัฒนาให้เจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น พระพุทธองค์ทรงชี้แนะไว้ว่าถ้าสังคมใดปราศจาก สังคหัตถุ 4 แล้ว สังคมนั้นก็จะมีแต่ความยุ่งเหยิง ไร้สันติสุขโดยสามารถนำหลักธรรมดังกล่าวนี้มาใช้เป็นแบบแผนในการดำเนินชีวิตได้ ซึ่งก็จะทำให้เรานั้นสามารถยึดเหนี่ยวน้ำ หรือครองใจผู้อื่นได้ เป็นอย่างดี หลักอันเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวบุคคลให้อยู่ร่วมกันในสังคมได้อย่างปกติสุข สามารถใช้เป็นตัวแบบแผนในการดำเนินชีวิต

หลักสังคหัตถุ 4 ได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลายแนวทางที่สำคัญคือ

พระพรหมคุณาภรณ์(ป.อ. ปยุตโต)ได้ให้ความหมายของสังคหัตถุ 4 คือหลักธรรม ที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจคนและประสานหมู่ชนไว้ให้มีความสามัคคีกันประกอบด้วย³¹

1. ทาน ให้ปัน คือ ความเอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปัน ช่วยเหลือสงเคราะห์ด้วยปัจจัยสี่ ทุน หรือทรัพย์สิน สิ่งของ ตลอดจนให้ความรู้ ความเข้าใจและศิลปวิทยา
2. ปิยวาจา พูดอย่างรักกัน คือ กล่าวคำสุภาพ ไพเราะ น่ารัก ชี้แจง แนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์ มีเหตุผล เป็นหลักฐาน ชักจูงในทางที่ดีงามหรือแสดงความเห็นอกเห็นใจ ให้กำลังใจ รู้จักพูดให้เกิดความเข้าใจดี สมานสามัคคี เกิดไมตรีทำให้รักใคร่นับถือและช่วยเหลือเกื้อกูลกัน
3. อตถจริยา ทำประโยชน์แก่กัน คือ ช่วยเหลือด้วยแรงกายและขวนขวายช่วยเหลือกิจการต่างๆบำเพ็ญประโยชน์ รวมทั้งช่วยแก้ไขปัญหาและช่วยปรับปรุงส่งเสริมในด้านจริยธรรม
4. สมานัตตตา เอาตัวเข้าสมาน คือ ทำตัวให้เข้ากับเขาได้ วางตนเสมอต้นเสมอปลายให้ความเสมอภาคปฏิบัติสม่ำเสมอต่อคนทั้งหลาย ไม่เอาเปรียบและเสมอในสุขทุกข์คือ ร่วมสุข ร่วมทุกข์ ร่วมรับรู้ ร่วมแก้ไขปัญหา เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขร่วมกัน

²⁸ สมพร สุกตน์นีย์, มนุษย์สัมพันธ์, หน้า 16.

²⁹ วิชาพร มาพบสุข, มนุษย์สัมพันธ์, หน้า 15-16.

³⁰ อ่างใน สมพร สุกตน์นีย์, มนุษย์สัมพันธ์, หน้า 17.

³¹ พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตโต), ธรรมมัญญูชีวิต, พิมพ์ครั้งที่ 82, (กรุงเทพมหานคร: บริษัทพิมพ์สวย จำกัด 2550.), หน้า

พระมหาบุญเพียร ปุณฺณวิริโย³² ได้ให้ความหมายว่า สังคหวัตถุ 1 คือ ข้อปฏิบัติสำหรับการสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน

1) ทาน การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่แบ่งปัน มีน้ำใจต่อกันและกัน ได้แก่การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ การแบ่งปันความสุขให้แกกันและกัน ทั้งที่เป็นวัตถุสิ่งของ และแบ่งปันน้ำใจบุคคลในครอบครัว ไม่ตระหนี่ถี่เหนียวใช้สอยหรือบริโภคสิ่งของแต่เพียงผู้เดียว

2) ปิยวาจา การพูดจาด้วยถ้อยคำสุภาพ อ่อนโยน พูดด้วยจิตที่ปรารถนารู้จักกาลเวลาในการพูดอย่างเหมาะสม และรู้จักการใช้คำพูด ไม่ใช้วาจาหักล้างเชือดเฉือนจิตใจของผู้อื่น หรือวาจาที่เป็นคำหยาบคาย กระด้าง กระเดื่อง ดุด่าเสียดสี อันจะก่อให้เกิดการขัดใจกันในครอบครัวได้

3) อุตถจริยา การช่วยเหลือ บำเพ็ญประโยชน์ต่อผู้อื่น ได้แก่การสงเคราะห์เกื้อกูลกันของบุคคลในครอบครัว เช่น การช่วยเหลือการงาน แบ่งเบาภาระของกันและกัน

4) สมานัตตตา การปฏิบัติตนให้เหมาะสมกับสถานภาพ บทบาท หน้าที่ของตนโดยวางตนเสมอต้นเสมอปลาย สามารถเข้ากับผู้อื่นได้

อรศิริ เกตุศรีพงษ์³³ ได้ให้ความหมายว่า สังคหวัตถุ 4 คือ สิ่งที่เป็นเครื่องสงเคราะห์และยึดเหนี่ยวน้ำใจซึ่งกันและกัน 4 ประการ

ทาน คือ การแบ่งปันวัตถุสิ่งของ รวมถึงอุปกรณ์ในการทำงานหรือเอกสารที่ใช้ในการทำงาน เช่น หากเพื่อนร่วมงานขาดเหลืออุปกรณ์สิ่งของ ก็นำมาแบ่งปันกันใช้ การเริ่มต้นด้วยการแบ่งปันวัตถุสิ่งของภายนอก จะช่วยสร้างนิสัยให้บุคลากรในหน่วยงานมีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อกัน มีการให้และรับ (Give and Take) เพราะนอกเหนือจากการแบ่งปันเรื่องของความรู้ ประสบการณ์ อันเป็นความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคน (Tacit Knowledge) แล้ว การแบ่งปันเอกสารต่าง ๆ ที่ใช้ในการท างานก็เป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยให้วงจรของความรู้มีการขับเคลื่อนโดยเป็นการแบ่งปันความรู้ที่เป็นความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) ด้วย

ปิยวาจา คือ การแบ่งปันคำพูดดี ๆ คำพูดที่ไพเราะ พูดในสิ่งที่ เป็นประโยชน์เหมาะกับกาลเทศะ พูดให้กำลังใจกัน ซึ่งในมุมมองของผู้เขียนเห็นว่า "ปิยวาจา" มีความสำคัญมากต่อการจัดการความรู้ในองค์กรเพราะการจะนำเครื่องมือต่าง ๆ มาใช้ในกระบวนการจัดการความรู้ เพื่อที่จะดึงความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคน (Tacit Knowledge) ออกมาแลกเปลี่ยนกันนั้นต้องใช้ลักษณะของการ "พูดแลกเปลี่ยนกัน" เป็นหลัก

อุตถจริยา คือ การแบ่งปันความรู้ การให้ความช่วยเหลือในสิ่งที่ เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น การแบ่งปันความรู้และประสบการณ์ที่เป็นความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคน (Tacit Knowledge) เป็นสิ่งที่ทำได้ยากกว่าการแบ่งปันความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) ดังนั้น หากองค์กรใดสามารถปลูกฝังให้บุคลากรในองค์กรมี "อุตถจริยา" แล้ว ก็ไม่ใช่เรื่องยากอีกต่อไปที่จะทำให้คนในองค์กรมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน รวมทั้งทำให้การแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งของการทำงาน เพราะเมื่อเพื่อนร่วมงานขาดความรู้ในเรื่องใด หรือต้องการแลกเปลี่ยนความรู้ในเรื่องใด ผู้ที่มีความรู้ก็จะแบ่งปันให้โดยไม่หวงความรู้ หรือถ้าไม่ได้ขาดความรู้แต่ขาดกำลังคนเพื่อนคนอื่น ๆ ก็ยินดีที่จะเข้าไปช่วยให้งานสำเร็จ หรืออาจเรียกได้ว่า ทำให้พนักงานในองค์กรเป็นกัลยาณมิตรซึ่งกันและกัน

สมานัตตตา คือ การมีความประพฤติเสมอต้นเสมอปลาย การเป็นผู้มีความสม่ำเสมอ จริ่งใจต่อกันความเสมอต้นเสมอปลายจะช่วยให้เกิดความรู้สึกปลอดภัย ไม่ระแวงกันและเป็นการสร้างความไว้วางใจกัน เชื่อใจกัน (Trust) เพราะถ้าคนในองค์กรไม่มีความไว้วางใจกัน หรือไม่เชื่อใจกัน พนักงานก็จะไม่ยกานำความรู้ประสบการณ์ เทคนิคใน

³²พระมหาบุญเพียร ปุณฺณวิริโย, (แก้ววงค์น้อย), "แนวคิดและวิธีการขัดเกลาทางสังคมในสถาบันครอบครัวตามแนวพระพุทธศาสนา", วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2544), หน้า 119.

³³อรศิริ เกตุศรีพงษ์, "สังคหวัตถุ 4 : วัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการจัดการความรู้",วารสาร Productivity World เพื่อการเพิ่มผลผลิต ปีที่ 12 ฉบับที่ 68 (พฤษภาคม - มิถุนายน 2550): 43- 46.

การทำงานต่างๆ มาแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้กัน ดังนั้น จึงถือได้ว่า “สมานัตตา” เป็นแรงกระตุ้นในระยะยาวที่จะผลักดันให้คนในองค์กรเกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้ การเป็นผู้มีความสม่ำเสมอในการร่วมแบ่งปันความรู้อย่างต่างๆ จะช่วยให้การจัดการความรู้ “มีชีวิต” อยู่เสมอ การที่พนักงานในองค์กรเป็นผู้ที่มีความสม่ำเสมอจริงใจต่อกัน ถือเป็นนิสัยความรับผิดชอบอย่างหนึ่ง กล่าวคือ ในการทำงานหากงานที่ทำประสบผลสำเร็จ ก็จะไม่แย่งกันเอาความดีความชอบใส่ตัวว่าฉันเป็นคนทำงานนั้นเอง หรือหากมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้น พนักงานก็จะไม่มีการกล่าวโทษกัน แต่จะช่วยกันแก้ไขปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นบรรยากาศของความร่วมแรงร่วมใจก็จะเกิดขึ้น พนักงานรู้สึกว่าการแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้การทำงานของตนเองและองค์กรดีขึ้น

พุทธทาสภิกขุได้กล่าวถึงหลักการบริหารคนว่า การบริหารคนนี้ยังมีสิ่งลึกลับอีกอย่างหนึ่ง คือ เครื่องยึดเหนี่ยวหัวใจ เราไว้ใจเขา เรารักเขา เราหวังดีต่อเขา อย่างนี้เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวหัวใจ คงได้ยินได้ฟังมาแล้วจากหนังสือธรรมะทั่ว ๆ ไป เรื่อง สังคหวัตถุ

- การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่

- การพูดจาไพเราะ

- การบำเพ็ญประโยชน์

- การทำตัวให้เป็นเกลอ หรือ เป็นเพื่อนมากกว่าที่จะเป็นนายหรือเรียกว่าความมุงดงามในความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน อันเป็นเครื่องเหนี่ยวให้เกิดความร่วมมือกันได้³⁴

ดังนั้น คุณธรรมทั้ง 4 ประการนี้ จึงเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวใจกันไว้ เสมือนหนึ่งสลักเพชรรถ ถ้าหลักธรรมเครื่องยึดเหนี่ยวใจเหล่านี้ไม่มี บุคคลก็จะเป็นที่นาเคารพใคร่ ยกย่องนับถือ เราจึงต้องคอยศึกษาและหมั่นเตือนสติตนเองไว้ตลอดว่าในแต่ละฐานะที่เราเป็นอยู่นั้น มีหน้าที่อะไรบ้าง เมื่อรู้แล้วก็ต้องปฏิบัติตามหน้าที่นั้นให้สมบูรณ์ นอกจากนี้

เราก็ต้องทำตนให้เสมอต้นเสมอปลายด้วยคือ เคยวางตัวกับคนอื่นในทางที่ต่ออย่างไรแม้ว่าเราจะได้ดีไปได้ดีไปแล้ว ก็ต้องไม่ลืมหูลืมตาปฏิบัติตัวเหมือนเช่นเดิมนั้นไม่เปลี่ยนแปลงหรือว่าเมื่อเราเห็นคนอื่นเขาได้ดี ก็ต้องแสดงออกให้เขารับรู้ว่าเรามีความยินดีกับเขาอย่างจริงใจไม่คิดกลั่นแกล้งใส่ร้ายป้ายสีเขา ถ้าทำได้อย่างนี้เราก็คงจะเป็นที่รักที่พอใจของทุกคนรอบข้าง

ดังเช่นเรื่องของหัตถกอุบาสก ชาวเมืองอาฬวีผู้มีสังคหวัตถุธรรมประจำใจ ดังนี้³⁵

สมัยหนึ่ง พระผู้มีพระภาคประทับอยู่ ณ อคคาพเวเจตีย์ ใกล้เมืองอาฬวี ครั้นนั้นแลหัตถกอุบาสกชาวเมืองอาฬวี มีอุบาสกประมาณ 500 คนแวดล้อม เข้าไปเฝ้าพระผู้มีพระภาคถึงที่ประทับถวายบังคมแล้วนั่ง ณ ที่ควรส่วนข้างหนึ่ง ครั้นแล้ว พระผู้มีพระภาคได้ตรัสถามหัตถกอุบาสกชาวเมืองอาฬวีว่า ดูกรหัตถกเว ปริชทของ ท่านนี้ใหญ่ ก็ท่านสงเคราะห์บริษัทใหญ่ได้อย่างไร ๕

หัตถกอุบาสกชาวเมืองอาฬวีกราบทูลว่า ข้าแต่พระองค์ผู้เจริญ พระผู้มีพระภาคได้ทรงแสดงสังคหวัตถุ 4 ประการไว้ ข้าพระองค์สงเคราะห์บริษัทใหญ่นี้ด้วยสังคหวัตถุ 4 ประการเหล่านั้น ข้าแต่พระองค์ผู้เจริญ ข้าพระองค์รู้ว่าผู้นี้ควรสงเคราะห์ด้วยทาน ข้าพระองค์ก็สงเคราะห์ด้วยทาน ผู้นี้ควรสงเคราะห์ด้วยวาจาอ่อนหวาน ข้าพระองค์ก็สงเคราะห์ด้วยวาจาที่อ่อนหวาน ผู้นี้ควรสงเคราะห์ด้วยการประพาสสิ่งที่เป็นประโยชน์ ข้าพระองค์ก็สงเคราะห์ด้วยการประพาสสิ่งที่เป็นประโยชน์ ผู้นี้ควรสงเคราะห์ด้วยการวางตัวเสมอ ข้าพระองค์ก็สงเคราะห์ด้วยการวางตัวเสมอ ข้าแต่พระองค์ผู้เจริญ ก็โภคทรัพย์ในตระกูลของข้าพระองค์มีอยู่ชชนทั้งหลายจึงสำคัญถ้อยคำของข้าพระองค์ว่าควรฟัง ไม่เหมือนของคณจน ๕

³⁴ พุทธทาสภิกขุ, *บริหารธุรกิจแบบพุทธ*, (กรุงเทพมหานคร: อตัมมโย, มปป.), หน้า 15.

³⁵ อัง.อฎ ก. (ไทย) 23/24/267.

พระผู้มีพระภาค : “ดีละ ดีละ หัตถกะ วิธีนี้ของท่านเป็นอุบายที่จะสงเคราะห์บริษัทจำนวนมากได้ จจริงอยู่ใครก็ตามที่สงเคราะห์บริษัทจำนวนมากในอดีตกาล ก็ล้วนแต่สงเคราะห์ด้วยสังคหวัตถุ 4 ประการนี้แล ใครก็ตามที่จักสงเคราะห์บริษัทจำนวนมากในอนาคตกาลก็ล้วนแต่จักสงเคราะห์ด้วยสังคหวัตถุ 4 ประการนี้แล ใครก็ตามที่กำลังสงเคราะห์บริษัทจำนวนมากในปัจจุบัน ก็ล้วนแต่สงเคราะห์ด้วยสังคหวัตถุ 4 ประการนี้แล”

หลังจากนั้น หัตถกอุบาสกชาวเมืองอาฬวี ที่พระผู้มีพระภาคทรงชี้แจงให้เห็นชัดชวนใจให้อยากรับเอาไปปฏิบัติ เรายังให้อาจหาญแก่ล้าปลอบชโลมใจให้สดชื่นร่าเริงด้วยธรรมิกถาแล้วลุกจากที่นั่ง ถวายบังคมพระผู้มีพระภาค กระทำประทักษิณแล้วหลีกไปพระพุทธองค์ได้ทรงกล่าวถึงอานิสงส์ที่เกิดจากการสงเคราะห์ประชาชนด้วย

สังคหวัตถุ 4 คือ ทาน (การให้) เปยยวัชชะ (วาจาเป็นที่รัก) อัถถจริยา (การประพฤติประโยชน์) สมานัตตตา (การวางตนสม่ำเสมอ) อยู่เป็นประจำ เมื่อจุดจากเทวโลกมาแล้ว บุญที่เกิดจากการให้ทานเป็นประจำจะทำให้ได้ลักษณะมหาบุรุษ คือ มีฝ่ามือและฝ่าเท้าอ่อนนุ่มและมีเส้นที่ข้อพระองคฺลิจดกันเป็นรูปตาข่ายงดงาม นาดูน่าชม³⁶ และบุญที่เกิดจากการใช้ปิยาวาจา นั้น จะทำให้มีพระชีวหาใหญ่ยาวและมีพระสุรเสียงดุจเสียงพรหม ตรัสดุจเสียงร้องของนกการเวก³⁷ ที่ชัดเจน แจ่มใส ไพเราะ ก้องกังวาน สามารถเหนี่ยวรั้งใจผู้ฟังให้ดื่มด่ำไปกับน้ำเสียงนั้นส่วนอานิสงส์ของอัถถจริยาและสมานัตตตานั้น จะทำให้มีญาติสนิทมิตรสหายตลอดจนพวกพ้องบริวารมากมาย รวมถึงพระราชา มหาอำมาตย์ เศรษฐี มหาเศรษฐี พ่อค้า ประชาชนทุกชาติทุกภาษา ทั้งวรรณะต่างๆ ให้การยอมรับนับถือ ทั้งหมดจะมาเป็นพันธมิตร เป็นกัลยาณมิตรที่ดีต่อกันและไม่ว่าจะไปที่ไหน ย่อมได้รับการปฏิสันถารเป็นอย่างดีนอกจากนี้สังคหวัตถุ 4 ยังอำนวยความสะดวกที่มองเห็นได้เป็นรูปธรรมดังต่อไปนี้

1. ช่วยให้ผู้คลดดำรงตนอยู่ได้ในสังคมด้วยความสุข
2. เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจ สมานไมตรีระหว่างกัน
3. เป็นเครื่องส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ให้มีความเคารพนับถือกันตามสมควรแก่ฐานะ
4. เป็นเครื่องประสานองค์ประกอบต่างๆ ของสังคมให้คงรูปอยู่และดำเนินไปได้ด้วยดี
5. ช่วยส่งเสริมศีลธรรมและป้องกันความประพฤติที่เสื่อมเสียในสังคม

สรุปได้ว่าสังคหวัตถุ 4 เป็นหลักธรรมอันเป็นเครื่องจรโลงสังคม เป็นหลักธรรมที่สร้างความสงบสุขสมานสามัคคีสร้างความเกื้อกูลกัน สร้างความผูกมิตรรักใคร่กลมเกลียว และเชื่อมสัมพันธ์กันของคนในสังคมซึ่งประกอบด้วย ทาน คือ การให้ การแบ่งปัน ปิยาวาจา คือ การสื่อสารกันด้วยถ้อยคำที่ดีและเป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น อัถถจริยา คือ การสร้างสรรค์สิ่งที่ดี มีคุณประโยชน์แก่ส่วนรวมสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างกัน การร่วมกันทำงานตามหน้าที่ที่ตนรับผิดชอบให้ดีที่สุด รวมถึงการสงเคราะห์ การดูแลเอาใจใส่ การช่วยเหลือเกื้อกูลกัน การส่งเสริมกันให้เกิดผลสำเร็จของงานและสมานัตตตาคือ การประพฤติตนอย่างเสมอต้นเสมอปลาย การไม่เลือกปฏิบัติ การรู้จักวางตนให้เหมาะสมตามเวลา สถานที่ และตำแหน่งหน้าที่ของตนเอง การร่วมทุกข์ร่วมสุขระหว่างเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และองค์กร

มนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธบูรณาการ

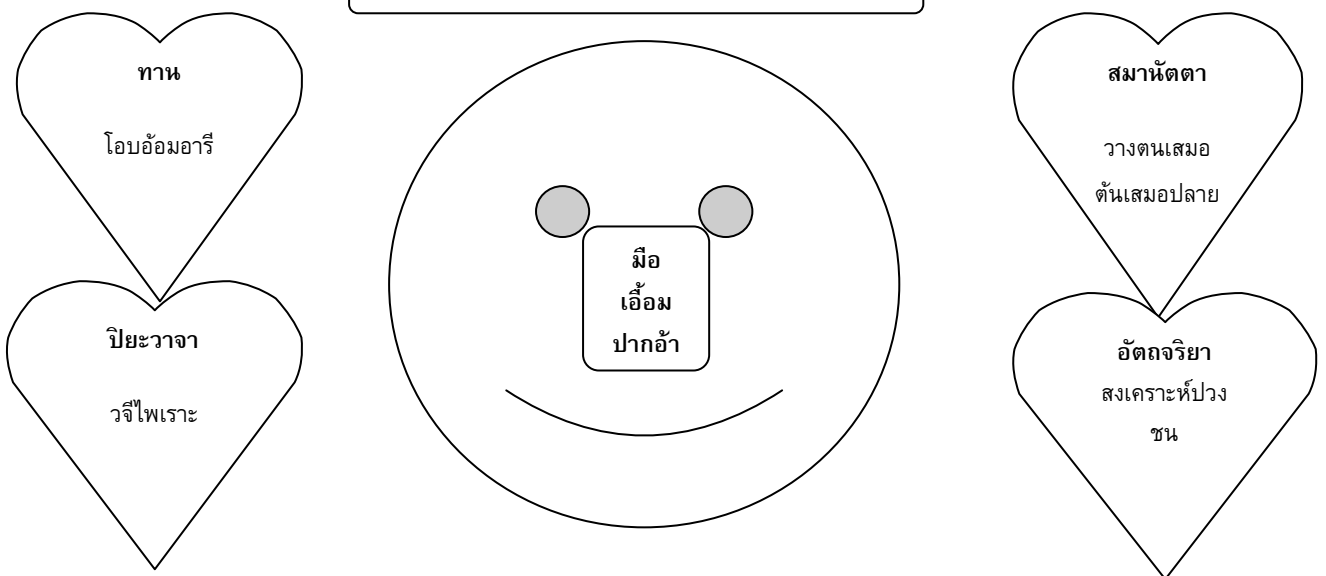
การดำรงชีวิตเพื่อที่จะอยู่ร่วมกันในสังคมอย่างสงบสุข มีสันติจะต้องใช้ศิลปะในการอยู่ร่วมกันมากเป็นอย่างยิ่ง เป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการทำงาน และการอยู่ร่วมกันเป็นสังคมเพราะช่วยให้มนุษย์เรียนรู้ที่จะยอมรับ ความคิดเห็นของผู้อื่นและปรับตัวปรับใจให้ร่วมสังคมและร่วมกิจกรรมกันอย่างสันติสุขจึงจะมีความงดงามทั้งกาย วาจา ใจ อันเป็นการประพฤติ กระทำอย่างถูกต้องของชีวิต การดำรงชีวิตอยู่ให้ดีที่สุด และมี "สติ" กับงานที่ทำ รวมทั้งถ้าจะสุขในการทำงานร่วมกัน "ต้องมีจุดมุ่งหมาย" ในการทำงานร่วมกัน เป็นจุดมุ่งหมายที่ยอมรับและเข้าใจร่วมกันมีการร่วมมือร่วมใจ ต้องการเห็นผลงานของกลุ่มสำเร็จ รู้สึกรักอยากจะช่วยเหลือกัน รู้ซึ้งกับความต้องการของกันและกัน และพยายามสนองตอบซึ่งกันและกัน ก็เป็นบุญแก่สำหรับสู่การทำงานร่วมกันอย่างมีความสุข ซึ่งการมีส่วนร่วม หรือมนุษยสัมพันธ์

³⁶ที่.ป.า. (ไทย) 11/210/170 - 171.

³⁷ที่.ป.า. (ไทย) 11/236/193.35

ที่ดีมีความผูกพันต่อกันทำให้แต่ละคนที่ทำงานร่วมกันมีความอบอุ่นใจ มีค่าเป็นที่ต้องการของครอบครัว ความรู้สึกเช่นนี้ทำให้คนมีความสุขในการทำงานร่วมกันรวมทั้งการให้เกียรติต่อกันเนื่องจากว่าแต่ละคนมีอาณาจักรชีวิตส่วนตนที่มีอยากให้ใครรู้จัก ก้าวก้าว ทำให้การอยู่ร่วมกันมีความสุขสำหรับกรณีในการปฏิบัติงานร่วมกันในองค์กร เราสามารถบูรณาการระหว่างศาสตร์สมัยใหม่อันได้แก่ หลักมนุษยสัมพันธ์ และหลักพระพุทธศาสนาผนวกกันก่อให้เกิดความสมบูรณ์ทั้งทางกายภาพและทางจิตใจของมนุษย์ ดังนั้น การใช้หลักธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจคนและประสานหมู่ชนไว้ให้มีความสามัคคีกันได้แก่ หลักสังคหวัตถุ 4 ได้แก่ ทาน ปิยวาจา อตถจริยา สมานัตตา ในการทำงานร่วมกัน ผู้ปฏิบัติงานย่อมจะเกิดความเมตตาต่อกัน ร่างกายย่อมหลังสารแห่งความสุขให้จิตซึ่งบานต่อกันก่อให้เกิดงานที่มีคุณภาพของงาน หัวหน้างานก็จะประสบความสำเร็จในการจัดการทั้งเรื่องการครองงานและการครองคน และหัวหน้างานจะต้องให้ความสำคัญกับศิลปะของการสร้างมนุษยสัมพันธ์ในหน่วยงานด้วยรูปแบบที่ผู้เขียนรังสรรค์มาเพื่อเป็นแนวทางในการใช้สำหรับการบูรณาการหลักมนุษยสัมพันธ์กับหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาตั้งรูปภาพ ดังนี้

รูปแบบ (อ่อนระ)ทวย = ทักทายไหว้ ยิ้ม



จากรูปภาพจะเห็นได้ว่าการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี จะช่วยสร้าง ความสามัคคี กลมเกลียวขึ้นในหมู่คณะร่วมกันทำงาน ให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีโดยปราศจากข้อขัดแย้ง สามารถอาศัยอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข และในที่สุดจะช่วยพัฒนาองค์กร สังคม และประเทศชาติเจริญก้าวหน้าทางสังคม จะทำให้ผู้ปฏิบัติงาน มีกำลังใจทำงาน มีความสัมพันธ์อย่างเหนียวแน่นกับองค์กรที่ตนทำงานอยู่ มีความรู้สึกเป็นเจ้าของ ความเป็นกันเอง การทำงานด้วยความสมัครใจก็จะเกิดขึ้น ทำให้เกิดความสามัคคีเป็นปึกแผ่นขึ้นในองค์กร และมุ่งทำงานโดยมี จุดประสงค์หรือความมุ่งหมายเดียวกันอย่างเหนียวแน่น สร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงาน ส่วนประโยชน์ในแง่ของการบริหารงาน มนุษยสัมพันธ์เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้ความงามของแต่ละคนที่ประพุดติกระทำอย่างถูกต้อง จะเป็นความงามของสังคม เมื่อรวมกันแล้วก็จะกลายเป็นโลกที่งดงามความสุขในสังคมเป็นสิ่งที่ทุกคนจะต้องช่วยกันสร้างโดยมีหลักการว่า ชีวิตจะมีสันติสุขได้นั้น ในเบื้องต้นบุคคลจำเป็นต้องมีหลักในการดำเนินชีวิตคือ มีศรัทธาในศาสนาที่ตนนับถือ มีความคิดเป็นอิสระ และมีความรักต่อเพื่อนมนุษย์และสรรพสิ่ง

จากที่กล่าวมาข้างต้นมนุษยสัมพันธ์จะเป็นองค์ประกอบช่วยทำให้มนุษย์มาอยู่ร่วมกันเป็นสังคม ไม่ว่าจะสังคมขนาดเล็ก หรือขนาดใหญ่ แต่ละคนที่มาอยู่ร่วมกันนั้นต่างก็มีความแตกต่างกัน (Individual) ความแตกต่างกันในเรื่องร่างกาย สติปัญญา อารมณ์ สังคม เพศ นอกจากนี้ยังแตกต่างกันในเรื่องของประสบการณ์ เจตคติ ค่านิยม และความ

เชื่ออีกด้วย ในขณะที่หลักธรรมทางพระพุทธศาสนาก็เป็นองค์ประกอบให้ทุกคนสามารถร่วมใจกัน ระดมความแตกต่างเหล่านี้ แล้วนำมาสร้างสรรค์ให้เกิดสิ่งที่ดีใหม่ๆ ขึ้นในสังคม ก็จะก่อให้เกิดเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง เพราะการคิดของคนหลายคนย่อมจะรอบคอบกว่า และมีโอกาสผิดพลาดมีน้อยกว่าการคิดคนเดียว ปัญหาจึงอยู่ที่ว่าทำอย่างไร บุคคลหลายๆ คนจึงจะสามารถทำกิจกรรมต่างๆ ด้วยความเต็มใจ ช่วยกันคิดช่วยกันทำอย่างเต็มความรู้ ความสามารถของตนเอง และก่อให้เกิดความเข้าใจอันดีต่อกัน มีความรักใคร่ สมัคสมานสามัคคีต่อกัน มีความเคารพ ยอมรับนับถือซึ่งกันและกัน จริใจต่อกัน มีเจตคติที่ดีต่อกัน มีเป้าหมายร่วมกัน ที่กล่าวมาทั้งหมดก็คือการสร้างมนุษยสัมพันธ์ให้เกิดขึ้นในกลุ่มคน ดังนั้นมนุษยสัมพันธ์จึงสำคัญมากสำหรับหน่วยสังคมตั้งแต่เล็กที่สุดคือ ครอบครัวไปจนถึงระดับประเทศ ถ้าหากสามารถทำให้คนที่มาอยู่ร่วมกันนั้นมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน มีความไว้วางใจกัน มีความปรารถนาจะร่วมมือร่วมใจกัน แบ่งหน้าที่กันทำ กำหนดบทบาทหน้าที่ และ ปฏิบัติหน้าที่ของตนได้อย่างสมบูรณ์ หน่วยงานหรือสังคมนั้นก็จะเป็นระเบียบ มีความสุข มีความเจริญก้าวหน้า พัฒนาไปสู่ความเป็นสากลได้

เอกสารอ้างอิง

- เกษรา สุทธิพิณ. “มนุษยสัมพันธ์ของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทาลัย”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2541.
- โชติรัตน์ สิงห์เชื้อ. การมีมนุษยสัมพันธ์ในองค์การ. กรุงเทพมหานคร: คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2549.
- ธีรรัตน์ กิจจารักษ์. เอกสารคำสอนการบริหารการศึกษา. เพชรบูรณ์: คณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏเพชรบูรณ์, 2538.
- นิภา มานะการ. มนุษยสัมพันธ์. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์เอ็มพันธ์, 2531.
- บุญเลิศ กลินรัตน์. มนุษยสัมพันธ์สำหรับผู้บริหาร. เพชรบุรี: สถาบันราชภัฏเพชรบุรี, 2536.
- ประไพพรรณ ธงอินเนตร. การพัฒนาบุคลิกภาพในการประชาสัมพันธ์. นครปฐม: สถาบันราชภัฏนครปฐม, 2542.
- ทิพย์ นิลนพคุณ. มนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน. ดูรายละเอียดใน <http://pirun.ku.ac.th/~agrpt/envelop/working%20process2.doc> เข้าถึงข้อมูลเมื่อ 1 มกราคม 2553.
- พิมพ์ใจ โอบานุกรักษ์ธรรม. มนุษยสัมพันธ์ของผู้บริหาร. กรุงเทพมหานคร: คณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา, 2542.
- ภนิดา เจริญสุข. “การใช้กิจกรรมกลุ่มเพื่อพัฒนามนุษยสัมพันธ์ของนักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาเฝ้ามัง”. การค้นคว้าแบบอิสระศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาการศึกษาและการแนะแนว). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2549.
- มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. พระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2539.
- เมธี ทิพย์รักษ์. “เปรียบเทียบการใช้กลุ่มสัมพันธ์และการใช้ข้อเสนอเทศเพื่อพัฒนามนุษยสัมพันธ์”. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. (สาขาจิตวิทยาการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2543).
- เรียม ศรีทอง. มนุษยสัมพันธ์. กรุงเทพมหานคร: สถาบันราชภัฏสวนดุสิต, 2540.
- _____ . พฤติกรรมกับการพัฒนาตน : Human Behavior and Self Development. กรุงเทพมหานคร: เวิร์ดเวฟ เอ็ดดูเคชั่น, 2542.
- วิจิตร อวาทกุล. เทคนิคมนุษยสัมพันธ์: Human Relations Technique. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพมหานคร: โอ.เอส.พรีนติ้งเฮ้าส์, 2542.
- วิจิตร วรุตบางกูร. มนุษยสัมพันธ์, วารสารสารานุกรมศึกษาศาสตร์. (มกราคม 2530): 10.

- วินิจ เกตุขำ. **มนุษยสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารยุคใหม่**. กรุงเทพมหานคร: โอเอสพรีน ดิงเฮาส์, 2535.
- วิภาพร มาพบสุข. **มนุษยสัมพันธ์**. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น, 2543.
- สมร ทองดี. หน่วยที่ 2 ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์. **เอกสารประกอบการสอนชุดวิชามนุษย์กับสังคม Man and Society สาขาวิชาศิลปศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 2. นนทบุรี:**
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2539.
- สมพร สุกตัญญู. **มนุษยสัมพันธ์**. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2542.
- สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ. **พฤติกรรมองค์การ : ทฤษฎีและการประยุกต์**. พิมพ์ครั้งที่ 2.
กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2542.
- สุชาดา มุกเตียรย์. "ผลของการฝึกกลุ่มวิเคราะห์การสื่อสารสัมพันธ์ที่มีต่อมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากรที่มีสุขภาพ
ในโรงพยาบาล". วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต จิตวิทยาการให้คำปรึกษา มหาวิทยาลัย
รามคำแหง, 2543.
- สุเมธ แสงนิมนวล. **พัฒนาความสัมพันธ์อย่างไร ให้ผู้คนสนุกสุขใจ**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์สามัคคีสาร
(ดอกหญ้า), 2537.
- เสถียร เหลืองอร่าม. **หลักมนุษยสัมพันธ์กับการบริหารงานในองค์การ**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แพรว
วิทยา, 2519.

2. ภาษาอังกฤษ

- Carter V. Good, **Dictionary of Education**. 3th ed., New York: McGraw-Hill Book company,
1973.
- Glenn Langford. **Philosophy and Education**. London: Macmillan, 1968.
- Peters, J. T. and Waterman H. R. **In Search of Excellence: Lessons from America's**.
New York: John Willey, 1980.