

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้ารวบรวมเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องประกอบไปด้วย 4 ส่วน ดังนี้

1. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มสัมพันธ์
2. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับมนุษยสัมพันธ์
3. เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มสัมพันธ์
4. เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับมนุษยสัมพันธ์

เอกสารที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มสัมพันธ์

วิวัฒนาการและความเป็นมาของกลุ่มสัมพันธ์

บุคคลที่ได้ชื่อว่าเป็นผู้ริเริ่มในการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับกลุ่มสัมพันธ์คือ เคิร์ต เลวิน (Kurt Lewin) นักวิทยาศาสตร์และนักจิตวิทยาชาวเยอรมัน โดยในระหว่างปี ค.ศ.1930 – 1948 เลวินและคณะ ได้ศึกษาทดลองเกี่ยวกับกลุ่มในสังคม การเปลี่ยนแปลงบรรยากาศของกลุ่มและความเป็นผู้นำแบบต่างๆในกลุ่มและในที่สุดได้สร้างทฤษฎีสถานหรือทฤษฎีขอบเขต (Field Theory) ขึ้น โดยได้รับอิทธิพลจากทฤษฎีสำคัญทางจิตวิทยาของ เกสตัลท์ (Gestalt Theory) และริเริ่มใช้คำว่า Group Dynamics ซึ่งในภาษาไทยแปลว่า “พลังกลุ่ม” หรือ “พลวัตกลุ่ม” หรือ “กลุ่มสัมพันธ์” (ทิศนา แชมมณี และคณะ, 2522. หน้า 2) ผู้ที่มีความสำคัญต่อการศึกษากลุ่มอีกท่านหนึ่งคือ ซิกมันด์ ฟรอยด์ (Sigmund Freud) ผู้ซึ่งมีส่วนต่อการศึกษากลุ่มอย่างไม่เป็นทางการ ฟรอยด์ ใช้กลุ่มทางสังคม (Social Group) มาเป็นวิธีการในการบำบัดทางจิต (Psychotherapy) ซึ่งก่อให้เกิดศูนย์วิจัยเกี่ยวกับพลังกลุ่มที่สำคัญขึ้นในประเทศอังกฤษ ชื่อว่า ทาวิสโตค คลินิก (Tavistock Clinic) นอกจากนี้ทฤษฎีของฟรอยด์ที่รู้จักกันดีคือ ทฤษฎีจิตวิเคราะห์ (Psychoanalysis Theory) ก็ยังมีอิทธิพลต่อการสร้างหลักการของพลังกลุ่มเป็นอย่างมาก (ทิศนา แชมมณี และคณะ, 2522. หน้า 4)

ในปี ค.ศ. 1946 และ 1947 คาร์ล อาร์ โรเจอร์ส (Carl R. Rogers) ได้ทำการศึกษาถึงประสบการณ์ภายในกลุ่ม โดยโรเจอร์สและคณะได้ตั้งศูนย์การให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัย

ชิคาโก (Counseling Center of the University of Chicago) ขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อฝึกบุคลากรสำหรับการแนะแนวและช่วยเสริมการอบรมแบบเข้มสำหรับเตรียมบุคคลที่จะเป็นนักแนะแนวซึ่งหลักสูตรการอบรมจะเน้นการฝึกเพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้เข้าใจตนเอง ตลอดจนวิธีการในการสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่น (ทิตินา แชมมณี และคณะ, 2522. หน้า 3)

ความหมายของกลุ่มสัมพันธ์

มีผู้อธิบายความหมายของกลุ่มสัมพันธ์แยกออกได้ดังนี้

ทิตินา แชมมณี (2522. หน้า 1) ได้สรุปว่า กลุ่มสัมพันธ์เป็นวิทยาการแขนงหนึ่งซึ่งพยายามศึกษาเรื่องเกี่ยวกับกลุ่มคน เพื่อให้ได้ซึ่งความรู้ที่จะนำไปใช้ในการปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงทัศนคติและพฤติกรรมของคนอันจะเป็นประโยชน์ในด้านการเสริมสร้างความสัมพันธ์และการปรับปรุงการทำงานของกลุ่มคนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เนื้อหาเรื่องกลุ่มสัมพันธ์นี้มิให้ศึกษามากมาย เช่น เรื่องธรรมชาติของคน ธรรมชาติของกลุ่ม แรงผลักดันต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อกลุ่ม บทบาทสมาชิกกลุ่ม กระบวนการตัดสินใจและการแก้ไขปัญหาต่างๆ

คาร์ทไรท์ และแซนเดอร์ (บุหงา วชิระศักดิ์มงคล, 2535. หน้า 10 อ้างอิงจาก Cartwright & Zander, 1986. p. 4) กลุ่มสัมพันธ์แยกเป็น 3 ความหมายดังนี้ คือ

1. กลุ่มสัมพันธ์ หมายถึง อุดมการณ์ทางการเมืองแบบหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับวิธีการรวมกลุ่มและการบริหารกลุ่ม โดยที่อุดมการณ์ดังกล่าวจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับความเป็นผู้นำในระบอบประชาธิปไตย
2. กลุ่มสัมพันธ์ หมายถึง เทคนิควิธีการต่างๆ ที่นำมาใช้เพื่อเรียนรู้เรื่องราวที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มหรือพฤติกรรมกลุ่ม เช่น การแสดงบทบาทสมมุติ การระดมสมอง การสังเกต และการให้ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback)
3. กลุ่มสัมพันธ์ หมายถึง สาขาวิชาที่ว่าด้วยการสืบสวนสอบสวนเพื่อให้รู้และเข้าใจธรรมชาติของกลุ่ม กฎการพัฒนาของกลุ่ม ความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิก เป็นต้น

กิตติพงษ์ ยะเชียว (2538. หน้า 21) กลุ่มสัมพันธ์ หมายถึง เทคนิคและวิทยาการแขนงหนึ่งที่ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมของกลุ่มคนที่มาร่วมสังสรรค์ทำกิจกรรม นำมาเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันโดยวิธีการต่างๆ เพื่อให้ได้ซึ่งความรู้ที่จะนำไปใช้ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงทัศนคติและพฤติกรรมของคน อันจะเป็นประโยชน์ต่อสมาชิกกลุ่มในด้านการเสริมสร้างความสัมพันธ์และการทำงานของกลุ่มคนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ศศิธร ดีเหมาะ (2539, หน้า 16) กลุ่มสัมพันธ์ หมายถึง วิทยาการที่ศึกษาเรื่องเกี่ยวกับกลุ่มคนซึ่งประกอบด้วยกลุ่มคนตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป เพื่อให้ได้ความรู้นำไปใช้ปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงทัศนคติและพฤติกรรม โดยสมาชิกกลุ่มได้กระทำกิจกรรมร่วมกัน มีการดำเนินการและการตัดสินใจร่วมกัน พฤติกรรมที่เกิดขึ้นจะเป็นตัวอย่างในการอธิบายแนวความคิดต่างๆที่ต้องการจะสอน โดยผู้นำกลุ่มเปิดโอกาสให้สมาชิกสรุปความคิดเห็น ความรู้สึกที่ได้รับจากการเข้าร่วมกิจกรรม สุดท้ายผู้นำกลุ่มจะสรุปให้ข้อคิด และสร้างทัศนคติที่ถูกต้องเหมาะสม

สุทิสรา จารุเดชา (2541, หน้า 6) กลุ่มสัมพันธ์ หมายถึง กิจกรรมกลุ่มประเภทหนึ่งที่ได้จัดชุดประสบการณ์ที่วางโครงสร้างไว้ เพื่อให้สมาชิกในกลุ่มจำนวน 2 – 25 คนขึ้นไป โดยสมาชิกกลุ่มได้กระทำกิจกรรมร่วมกัน มีการดำเนินการและการตัดสินใจร่วมกันโดยผู้นำกลุ่มเปิดโอกาสให้สมาชิกกลุ่มสรุปความคิดเห็น ความรู้สึกที่ได้รับจากการเข้าร่วมกิจกรรมสุดท้ายผู้นำกลุ่มให้ข้อคิดและสร้างทัศนคติที่ถูกต้องเหมาะสม

สรุปได้ว่า กลุ่มสัมพันธ์ หมายถึง การจัดกิจกรรมที่ให้สมาชิกในกลุ่มมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นร่วมกันภายใต้บรรยากาศที่มีการยอมรับซึ่งกันและกัน มีความรู้สึกที่ดีต่อตนเองและผู้อื่นโดยมีผู้นำกลุ่มเป็นผู้ช่วยเหลือและสนับสนุนให้สมาชิกเกิดการเรียนรู้ ซึ่งจะเป็นผลทำให้สมาชิกได้พัฒนา

จุดมุ่งหมายของกลุ่มสัมพันธ์

แทรกซ์เลอร์ และนอร์ท (บุหงา วชิระศักดิ์มงคล, 2535, หน้า 28 อ้างอิงจาก Traxler & North, 1975, p. 320) ได้กล่าวถึงจุดมุ่งหมายของกลุ่มสัมพันธ์ สรุปใจความสำคัญได้ดังนี้

1. เพื่อให้การอบรมและให้ความรู้แก่บุคคล เพื่อปรับให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมใหม่ๆทั้งทางด้านการศึกษา อาชีพและสังคม
2. เพื่อเสริมสร้างประสบการณ์ใหม่ๆที่แตกต่างไปจากประสบการณ์ที่ได้จากหลักสูตร
3. เพื่อเป็นรากฐานในการนำไปสู่การให้คำปรึกษาเป็นรายบุคคล เมื่อบุคคลได้เรียนรู้สิ่งต่างๆจากกลุ่มอาจค้นพบปัญหาเฉพาะตนที่ต้องการความช่วยเหลือโดยเฉพาะ ก็จะช่วยให้บุคคลผู้นั้นได้ขอพบผู้ให้คำปรึกษาเป็นรายบุคคลต่อไป
4. เพื่อการปรับตัว การบำบัดรักษาและความเจริญงอกงามของบุคคลและกลุ่ม กิจกรรมจะช่วยให้บุคคลแก้ปัญหาส่วนตัว ปรับตัวและสร้างความเจริญให้แก่ตน

คมเพชร ฉัตรศุภกุล (2530, หน้า 137 – 140) ได้กล่าวถึงจุดมุ่งหมายของกิจกรรมกลุ่มพอสรุปได้ว่า

1. เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจในตนเองอย่างถูกต้อง
2. เพื่อสร้างความเข้าใจในบุคคลอื่น
3. เพื่อสร้างความสามารถในการทำงานร่วมกันของสมาชิก

บุหงา วชิระศักดิ์มงคล (2535. หน้า 141) ได้สรุปว่า จุดมุ่งหมายของกลุ่มมี

2 ลักษณะสำคัญคือ

1. จุดมุ่งหมายเพื่อภาระหน้าที่ (Task Goal) ได้แก่ จุดมุ่งหมายของกลุ่มเกี่ยวกับการดำเนินงานตามภาระหน้าที่ของกลุ่มให้สำเร็จลุล่วงไป เช่น เพื่อร่วมกันแก้ปัญหา เพื่อให้ข้อสนเทศ เป็นต้น

2. จุดมุ่งหมายเพื่อการดำรงกลุ่ม (Maintenance Goal) ได้แก่จุดมุ่งหมายที่เกี่ยวกับการสร้างความเหนียวแน่นในกลุ่ม การสร้างบรรยากาศของกลุ่มให้มีเสน่ห์แก่สมาชิก เป็นต้น

หลักการของกลุ่มสัมพันธ์

ทองเรียน อมรัชกุล (2523. หน้า 29 – 30) ได้กล่าวถึงหลักการของกลุ่มสัมพันธ์พอสรุปได้ดังนี้

1. การให้ความเคารพต่อความเป็นสมาชิกของแต่ละบุคคลและความมีสมรรถภาพในตัวเองจะช่วยให้สมาชิกพัฒนาตนเองได้เต็มที่
2. ประสบการณ์จากกลุ่มจะทำให้บุคคลได้รับการยอมรับนับถือ ได้ประสบการณ์ใหม่ๆ และสร้างความมั่นใจกับสมาชิก
3. สมาชิกทุกคนต้องยอมรับบทบาทต่างๆที่ต้องแสดงออกซึ่งจะมีผลให้บรรลุเป้าหมาย
4. สมาชิกทุกคนต้องยอมรับการเป็นหัวหน้ากลุ่ม และหัวหน้ากลุ่มควรจะสนับสนุนให้สมาชิกมีส่วนร่วมในกิจกรรม รวมทั้งสมาชิกทุกคนจะต้องมีความรับผิดชอบในการดำเนินกิจกรรมกลุ่มร่วมกัน
5. สมาชิกทุกคนต้องยอมรับฟังความคิดเห็นของคนอื่นและเปิดเผยตนเองในกลุ่ม
6. สมาชิกควรได้แรงเสริมเมื่อได้มีส่วนร่วมและทำงานให้กลุ่มอย่างเต็มความสามารถ
7. สมาชิกต้องมองเห็นคุณค่าและความแตกต่างของบุคลิกภาพเพราะมีความสำคัญต่อความมั่นคงของกลุ่ม
8. กิจกรรมกลุ่มที่มีความแตกต่างกันออกไปจะช่วยให้สมาชิกมีส่วนร่วมตามความถนัดและความสนใจ มีการเปลี่ยนแปลงประสบการณ์กันอย่างกว้างขวาง
9. สมาชิกทุกคนต้องเอาใจใส่และมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาของกลุ่มอย่างจริงจัง

10. สมาชิกทุกคนต้องมีส่วนร่วมในการรักษาส่งเสริมและดำรงไว้ซึ่งชื่อเสียงและเสถียรภาพของอารมณ์ของสมาชิกกลุ่ม

11. การให้ความร่วมมือของสมาชิกจะมีพลังสูงขึ้นก็ต่อเมื่อทุกคนได้ตระหนักถึงความมุ่งหมายทำในรูปที่เปิดเผยและความมุ่งหมายซ่อนเร้นที่บุคคลแต่ละคนมีอยู่

12. กลุ่มสัมพันธ์ย่อมทำให้เกิดการเรียนรู้ทางจิตวิทยา ซึ่งการเรียนรู้ในระหว่างสมาชิกต่อสมาชิกด้วยกัน

13. ปัญหาจากการสื่อสารภายในกลุ่ม ถ้าไม่ช่วยกันแก้ไขจะทำให้เกิดปัญหาทางวินัยและทำให้ประสิทธิภาพของกลุ่มลดต่ำลง

14. เทคนิคการทำงานร่วมกันของกลุ่ม รวมทั้งการประเมินโดยกลุ่มย่อมเป็นหนทางที่จะทำให้กลุ่มได้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ

ลักษณะของกลุ่มสัมพันธ์

แพทตัน และกิฟฟิน (ทองเรียน อมรัชกุล, 2523. หน้า 28 อ้างอิงจาก Patton & Giffin, 1963. p. 8) ได้อ้างถึงคาร์ทไรท์ และแซนเดอร์ (Cartwright & Zander) ว่าเป็นผู้กล่าวถึงลักษณะเด่น 4 ประการของกลุ่มสัมพันธ์ในฐานะเป็นศาสตร์สาขาหนึ่งดังนี้

1. เป็นการย้ายการวิจัยโดยผ่านประสบการณ์เป็นสำคัญ (Empirical Research) หมายความว่าวิจัยสัมพันธ์ภาพของกลุ่มจะใช้ระเบียบวิธีการวิจัยในเชิงวิทยาศาสตร์เป็นหลัก เช่น การสังเกต การทดลอง ทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ
2. สนใจเรื่องแรง (Dynamics) และปรากฏการณ์ซึ่งเกี่ยวข้องติดต่อกันและกันในกลุ่ม การที่ผู้วิจัยพลวัตกลุ่มจะศึกษาถึงหลักการอันเป็นเหตุเป็นผลของกลุ่ม และใช้ความพยายามที่จะวิเคราะห์แยกแยะตัวแปรต่างๆรวมทั้งพิจารณาถึงอิทธิพลของตัวแปรต่างๆด้วย
3. เป็นวิชาที่เกิดขึ้นจากการเกี่ยวพันกันหลายวิชา (Interdisciplinary) ผู้วิจัยความสัมพันธ์ของกลุ่มนี้จำเป็นจะต้องใช้ความรู้หลายสาขาในทางสังคมศาสตร์เข้ามาช่วย ทั้งนี้ก็เพราะปัญหาต่างๆทางสังคมมีสาเหตุมาจากหลายอย่าง
4. การนำเอาผลที่ได้มาประยุกต์ใช้ในสังคมจริงๆเพื่อต้องการให้ชีวิตจริงในกลุ่มดำเนินไปได้จึงได้นำเอาผลจากการวิจัยมาไว้เพื่อเป็นหลักในการอ้างอิง รวมทั้งทำให้การดำเนินการภายในกลุ่มมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

การเลือกสมาชิกเข้ากลุ่ม

เรย์และโดนัลด์ (ธวัชชัย ใจเย็น, 2535, หน้า 22-23 อ้างอิงจาก Ray & Donald, 1977, pp. 11-13) ได้ให้แนวคิดในการเลือกสมาชิกเข้ากลุ่มไว้ พอสรุปได้ดังนี้

1. เพศ ในบางสถานการณ์จำเป็นจะต้องเลือกสมาชิกเป็นกลุ่มพวกเดียวกัน แต่กลุ่มที่มีทั้งเพศชายและเพศหญิงก็สามารถกระทำได้ และโอกาสที่จะประสบผลสำเร็จก็มีเท่าๆกับกลุ่มที่มีเพศเดียวกัน
2. อายุหรือวุฒิภาวะ โดยส่วนใหญ่ไม่ควรจัดกลุ่มที่มีสมาชิกแตกต่างกันในเรื่องอายุและฐานะทางสังคม แต่ไม่มีแนวทางมาตรฐานที่กำหนดช่วงของอายุไว้ ผู้นำกลุ่มต้องเป็นคนเลือกระดับวุฒิภาวะเพื่อให้สมาชิกมีส่วนร่วมในกลุ่มของตนได้
3. ลักษณะของบุคลิกภาพ ไม่มีเกณฑ์กำหนดคุณลักษณะของบุคลิกภาพไว้ ซึ่งผู้นำกลุ่มต้องพิจารณาตัดสินใจพื้นความรู้เกี่ยวกับการเข้ามีส่วนร่วมของบุคคล
4. สถิติปัญญา เรื่องที่เกี่ยวข้องกับสถิติปัญญาก็คือความสามารถของสมาชิกกลุ่มที่จะเข้าใจ เนื้อเรื่องการพูดคุยและการอภิปรายของสมาชิกคนอื่นๆ
5. พื้นฐานทางเศรษฐกิจและสังคม รายได้และฐานะทางสังคมไม่เป็นสิ่งสำคัญที่จะนำมาเป็นเกณฑ์ในการคัดเลือกสมาชิกเข้ากลุ่ม
6. เชื้อชาติ กลุ่มที่มีสมาชิกหลายเชื้อชาติมีผลทำให้สมาชิกในกลุ่มนั้นเกิดการเรียนรู้อะไรและสำรวจพฤติกรรมใหม่ๆได้ดี เพราะได้พบกับสถานการณ์ที่เป็นจริงสำหรับสมาชิกส่วนใหญ่
7. บุคคลที่ทำผิดกฎหมาย ผู้ต้องหา หรือผู้ทำผิดกฎหมายไม่ได้ใช้เกณฑ์ในการคัดเลือกสมาชิกเข้ากลุ่ม
8. สภาพครอบครัว สมาชิกกลุ่มที่มีครอบครัวคล้ายคลึงกันอาจจะช่วยเหลือซึ่งกันและกันได้ดี จึงเป็นเกณฑ์เลือกสมาชิกเข้ากลุ่มได้อย่างหนึ่ง แต่ผู้นำกลุ่มบางคนชอบที่จะเลือกสมาชิกที่มีสภาพครอบครัวแตกต่างกันเพื่อให้สมาชิกกลุ่มได้มองเห็นวิถีชีวิตและประสบการณ์ที่แตกต่างกัน

ขนาดของกลุ่ม

ขนาดของกลุ่มนั้นขึ้นอยู่กับจำนวนของสมาชิกภายในกลุ่ม เพราะจำนวนสมาชิกจะมีผลกระทบต่อสัมพันธภาพ การสื่อสาร และคุณภาพของปฏิสัมพันธ์ภายในกลุ่ม มีผู้ให้ความคิดเห็นในเรื่องขนาดของกลุ่ม ไว้ดังนี้

นักจิตวิทยานิยมศึกษากลุ่มที่มีขนาดเล็กจำนวนสมาชิกไม่เกิน 15 คน เพราะสามารถมองเห็นการเปลี่ยนแปลงและความเคลื่อนไหวภายในกลุ่มของสมาชิกได้ง่าย ถ้ามีมากเกินไปอาจ

ทำให้สมาชิกไม่มีโอกาสแสดงความคิดเห็นหรือความต้องการของตนได้ครบทุกคน จะทำให้บรรยากาศของกลุ่มน่าเบื่อหน่ายสมาชิกขาดความสนใจและอาจจะออกจากกลุ่มไปในที่สุด (จำเนียร ชวงโชติ และคณะ, 2521. หน้า 5)

ขนาดของกลุ่มย่อยจะเป็นเท่าใดนั้นขึ้นอยู่กับลักษณะและวัตถุประสงค์ของกิจกรรม เช่น กิจกรรมบางประเภทต้องการกลุ่มขนาดเล็ก บางกิจกรรมต้องการกลุ่มขนาดใหญ่ บางกิจกรรมยืดหยุ่นขนาดของกลุ่มได้ กลุ่มขนาดเล็กมักประกอบด้วยสมาชิกประมาณ 2-5 คน ขนาดใหญ่ประมาณ 10-12 คน แต่ขนาดที่เป็นที่นิยมกันคือ ขนาด 6-8 คน (ทิตินา แคมมณี, 2522. หน้า 50)

ขนาดของกลุ่มอาจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งในการพิจารณาธรรมชาติของปฏิสัมพันธ์ของกลุ่ม กลุ่มที่มีขนาดแตกต่างกันจะทำให้รูปแบบการปฏิสัมพันธ์แตกต่างกันไปด้วย ในกลุ่มที่มีสมาชิกเกินความจำเป็นสมาชิกจะต้องทำงานซ้ำซ้อนกันบางคนคาดหวังว่าจะได้รับผิดชอบทั้งหมดในขณะที่คนอื่นรู้สึกคับข้องใจที่ไม่มีงานทำไม่มีโอกาสได้ใช้ทักษะที่ตนเองมีอยู่ ขนาดของกลุ่มจึงไม่ควรเกิน 15 คนจะใหญ่เท่าใดยอมขึ้นอยู่กับความจำเป็นของสถานการณ์ จุดมุ่งหมาย แหล่งที่จะให้ความช่วยเหลือในกลุ่มและระดับวุฒิภาวะของบุคคลในกลุ่ม (วัชรีย์ ฐวระธรรม, 2523. หน้า 26)

ขนาดและจำนวนสมาชิกของกลุ่มจะมีมากน้อยเพียงใดไม่ควรกำหนดไว้ตายตัว แต่ควรยืดหยุ่นไปตามความเหมาะสมโดยพิจารณาจากอายุของสมาชิก ชนิดของกลุ่ม สภาพของปัญหา ฯลฯ และยึดหลักให้เกิดความสอดคล้องและความเหมาะสมอันที่จะนำไปสู่ประโยชน์แก่สมาชิกอย่างทั่วถึง (ทิพยวรรณ กิตติพร, 2535. หน้า 193)

เวลาและจำนวนครั้งในการเข้ากลุ่ม

การเข้าร่วมกลุ่มควรตั้งอยู่บนรากฐานของความสมัครใจ จำนวนผู้เข้าร่วมกลุ่มและจำนวนครั้งในการเข้ากลุ่มแล้วแต่กำหนดขึ้นอยู่กับลักษณะของกิจกรรม ปกติแล้วสมาชิกจะได้รับมอบหมายหน้าที่แต่ละบทบาทให้ดำเนินไปสุดแล้วแต่ประเภทและจุดมุ่งหมายของกิจกรรม (ทองเรียน อมรัชกุล, 2523. หน้า 32)

สมาชิกที่เป็นเด็กควรจัดเวลาในการเข้ากลุ่มให้สอดคล้องและเหมาะสมกับความสนใจและแรงจูงใจ ซึ่งอาจใช้เวลาประมาณ 20 นาที ขึ้นไปและไม่เกิน 30 นาที ในแต่ละครั้ง ส่วนสมาชิกที่เป็นวัยรุ่นและผู้ใหญ่ควรใช้เวลา 1-2 ชั่วโมง เป็นเวลา 2-3 สัปดาห์ จนกว่าจะสิ้นสุดปัญหา (วัชรีย์ ททรัพย์มี, 2525. หน้า 332)

ในการกำหนดความถี่และระยะเวลาในการเข้ากลุ่มนั้นควรเป็นหน้าที่ของผู้นำกลุ่มที่จะต้องพิจารณาจากองค์ประกอบต่างๆ เช่น ชนิดของกลุ่ม อายุ สมาชิก ประสบการณ์ของผู้นำกลุ่ม (บุหงา วชิระศักดิ์มิ่งคล, 2535. หน้า 66)

การกำหนดเวลาและจำนวนครั้งในการเข้ากลุ่มจะต้องพิจารณาจากองค์ประกอบต่างๆ เช่น ชนิดของกลุ่ม อายุ เพศของสมาชิก แต่โดยทั่วไประยะเวลาในการเข้ากลุ่มแต่ละครั้งควรใช้เวลา 1 – 2 ชั่วโมง และพบกันสัปดาห์ละครั้ง (Corey, 1985. p. 70)

จากข้อความข้างต้นสรุปได้ว่าเวลาและจำนวนครั้งในการเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ที่นิยมจัดทำกันในปัจจุบันจะใช้ระยะเวลาในการเข้าร่วมกลุ่มแต่ละครั้งประมาณ 50 นาที แต่ไม่เกิน 1 ชั่วโมง สำหรับจำนวนครั้งในการเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มอย่างน้อยจำนวน 2 ครั้งต่อสัปดาห์ หรือจนกว่าจะสิ้นสุดปัญหา

เทคนิคกลุ่มสัมพันธ์

บุหงา วชิระศักดิ์มิ่งคล (2542. หน้า 35 – 37) กล่าวว่าเทคนิคกลุ่มสัมพันธ์บางที่เรียกว่า แบบฝึกหัดที่วางโครงสร้างไว้ (Structured Exercise) หรือประสบการณ์ที่วางโครงสร้าง (Structured Experience) จะเป็นการจัดกิจกรรมในลักษณะต่างๆ บางกรณีอาจเลือกใช้เพียงลักษณะใดลักษณะหนึ่งเพื่อจุดมุ่งหมายบางประการในการดำเนินกลุ่ม บางกรณีเลือกหลายลักษณะโดยจัดเป็นโปรแกรมเพื่อจุดมุ่งหมายในการเรียนรู้หรือการพัฒนาบุคลิกภาพด้านต่างๆ กิจกรรมเหล่านี้มีดังต่อไปนี้คือ

1. เกม เป็นการจัดสถานการณ์สมมติขึ้น เพื่อให้ผู้เรียนได้เล่นด้วยตนเองภายใต้ข้อตกลงหรือกติกาบางอย่างที่กำหนดไว้ ผู้เล่นจะต้องตัดสินใจกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง อันจะมีผลออกมาในรูปแบบแพ้หรือชนะ วิธีการนี้จะช่วยให้ผู้เรียนได้วิเคราะห์ความรู้สึกนึกคิดและพฤติกรรมต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ นอกจากนี้ยังช่วยให้ผู้เรียนเรียนรู้ด้วยความสนุกสนานอีกด้วย
2. บทบาทสมมติ วิธีการนี้มีลักษณะเป็นสถานการณ์สมมติเช่นเดียวกับเกมแต่มีการกำหนดบทบาทของผู้เล่นในสถานการณ์ที่สมมติขึ้นมานั้น แล้วให้ผู้เรียนสวมบทบาท และแสดงออกตามธรรมชาติ โดยอาศัยบุคลิกภาพ ประสบการณ์และความรู้สึกนึกคิดของตนเองเป็นหลัก ดังนั้นวิธีการนี้จึงมีส่วนร่วมให้ผู้เรียนรู้ได้มีโอกาสคิดวิเคราะห์ถึงความรู้สึก และพฤติกรรมของตนเองอย่างลึกซึ้ง และยังเสริมสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ที่น่าสนใจและน่าติดตาม
3. กรณีตัวอย่าง เป็นวิธีการสอนอีกวิธีหนึ่ง ซึ่งใช้กรณีหรือเรื่องราวต่างๆที่เกิดขึ้นจริงนำมาดัดแปลงและใช้เป็นตัวอย่างให้ผู้เรียนศึกษา โดยการวิเคราะห์และอภิปรายกัน เพื่อสร้างความเข้าใจและฝึกฝนหาทางแก้ปัญหาที่นั้น วิธีการนี้จะช่วยให้ผู้เรียนได้รู้จักคิดและพิจารณาข้อมูลของตน

ได้รับอย่างถี่ถ้วน และการอภิปรายจะช่วยให้ผู้เรียนได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกันรวมทั้งการนำเอากรณีต่างๆที่คล้ายคลึงกับชีวิตจริงมาใช้ จะช่วยให้การเรียนรู้มีลักษณะใกล้เคียงกับความเป็นจริงซึ่งมีส่วนทำให้การเรียนรู้มีความหมายสำหรับผู้เรียนขึ้น

4. สถานการณ์จำลอง คือการจำลองสถานการณ์จริงให้ใกล้เคียงกับความเป็นจริงแล้วให้ผู้เรียนเข้าไปอยู่ในสถานการณ์นั้นและมีปฏิริยาโต้ตอบกัน วิธีการนี้จะช่วยให้ผู้เรียนได้มีโอกาสทดลองแสดงพฤติกรรมต่างๆซึ่งในสถานการณ์จริงผู้เรียนอาจไม่กล้าแสดงเพราะอาจจะเป็นการเสี่ยงต่อผลที่จะเกิดที่จะได้รับจนเกินไป

5. ละคร คือวิธีการที่ให้ผู้เรียนได้ทดลองแสดงบทบาทตามที่เขียนหรือกำหนดไว้ให้ผู้แสดงจะต้องพยายามแสดงให้สมบทบาทที่กำหนดไว้ โดยไม่นำเอาบุคลิกภาพและความรู้สึกนึกคิดของตนเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องอันจะมีส่วนทำให้เกิดผลเสียต่อการแสดงบทบาทนั้นๆวิธีการนี้เป็นวิธีการเพื่อช่วยทำให้ผู้เรียนได้มีประสบการณ์ในการที่จะเข้าใจในความรู้สึก เหตุผลและพฤติกรรมของผู้อื่น ซึ่งความเข้าใจนี้มีส่วนช่วยสร้างความเห็นอกเห็นใจกัน นอกจากนี้การที่ผู้เรียนได้มีโอกาสแสดงละครร่วมกันจะช่วยฝึกให้ผู้เรียนเกิดความรับผิดชอบในการเรียนรู้ร่วมกันและได้ฝึกการทำงานร่วมกันอีกด้วย

6. กลุ่มย่อย กลุ่มย่อยจะเปิดโอกาสให้ผู้เรียนทุกคนได้มีส่วนร่วมในการแสดงออกและช่วยให้ผู้เรียนได้ข้อมูลเพิ่มเติมมากขึ้น นักเรียนบางคนไม่กล้าแสดงออกในกลุ่มใหญ่และในกลุ่มใหญ่นั้นโอกาสที่ผู้เรียนจะมีส่วนร่วมโดยทั้งถึงกันนั้นมีน้อย ดังนั้นการจัดกิจกรรมโดยแบ่งเป็นกลุ่มย่อยจะช่วยให้ผู้เรียนได้เกิดการเรียนรู้เนื่องจากการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของกลุ่มได้มากกว่า

ประโยชน์ของการเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์

บุหงา วชิระศักดิ์มงคล (2542, หน้า 30 – 31) หลังการเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มแล้วจะทำให้ได้ผลงานตามจุดมุ่งหมาย ยังมีผลทำให้บุคคลที่เป็นสมาชิกกลุ่มมีการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้นและมีประโยชน์ต่อผู้ให้บริการแนะแนว โรงเรียน และชุมชนอีกด้วย ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ประโยชน์ต่อสมาชิกกลุ่ม การเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มจะมีผลให้นักเรียนได้รับการตอบสนองความต้องการทางสังคม เช่น ความต้องการที่จะเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ ความต้องการยอมรับจากกลุ่มเป็นต้น ทั้งยังก่อให้เกิดพัฒนาการในด้านต่างๆคือ

1.1 พัฒนาการด้านสติปัญญา บุคคลจะได้เรียนรู้และเข้าใจธรรมชาติของมนุษย์ ธรรมชาติของกลุ่ม การจัดการกับกลุ่มและสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนรวมทั้งเรียนรู้ประสบการณ์

ต่างๆ จากสมาชิกกลุ่มมากขึ้น เรียนรู้กระบวนการเรียนรู้ ขบวนการแก้ปัญหา การตัดสินใจ อันจะเป็นประโยชน์ในการนำมาใช้ในชีวิตประจำวันได้เป็นอย่างดี

1.2 พัฒนาการทางด้านทักษะ สมาชิกจะมีโอกาสฝึกทักษะต่างๆ ได้แก่

1.2.1 ทักษะทางสังคม เป็นทักษะที่ช่วยให้บุคคลอยู่ร่วมกันและทำงานกับผู้อื่น ได้อย่างราบรื่น เช่น ทักษะการเป็นผู้ให้และผู้รับ การปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม การควบคุมตนเอง การยอมรับความสามารถของตนเองและของผู้อื่น การรับผิดชอบต่อหน้าที่ การรู้จักสิทธิของตนเองและผู้อื่น

1.2.2 ทักษะในการศึกษาค้นคว้า เป็นทักษะในการศึกษาค้นคว้าหาความรู้ เช่น ทักษะในการเก็บรวบรวมข้อมูล การพูด การฟัง การอ่าน และการรายงาน

1.2.3 ทักษะทางปัญญา ได้แก่ ทักษะในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า การวิพากษ์วิจารณ์ การคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การคิดอย่างมีเหตุผล เป็นต้น

1.2.4 ทักษะในการทำงานกลุ่ม เป็นทักษะในการทำงานร่วมกับผู้อื่น เช่น ทักษะในการวางแผนงาน การเป็นผู้นำ การแสดงความคิดเห็นด้วยการอภิปราย การยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น

1.3 การพัฒนาทางด้านเจตคติ มีการเปลี่ยนแปลงเจตคติต่อตนเองและต่อผู้อื่นไปในทางที่สร้างสรรค์ขึ้น กล่าวคือมีการยอมรับตนเองและยอมรับผู้อื่นมากขึ้น ลดการใช้อำนาจ การสั่งสอนและการควบคุมผู้อื่นลง พอใจกับการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของกลุ่มมากขึ้น เป็นต้น

2. ประโยชน์ต่อผู้แนะแนวหรือผู้นำกลุ่ม ในฐานะผู้บริการแนะแนวซึ่งต้องจัดบริการให้กับนักเรียนเพื่อส่งเสริมและพัฒนา เพื่อป้องกันปัญหา เพื่อแก้ปัญหาให้กับนักเรียน ผู้แนะแนวที่ได้รับการฝึกฝนอบรมในเรื่องกลุ่มจะสามารถให้บริการนักเรียนเป็นกลุ่มเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายดังกล่าว ซึ่งนอกจากจะเป็นการประหยัดเวลาแล้ว ยังสามารถช่วยเหลือนักเรียนได้ในแง่มุมที่สัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลไม่สามารถจะทำได้ นอกจากนี้พฤติกรรมบางประเภทจะไม่ปรากฏเมื่อบุคคลอยู่ตามลำพัง แต่เมื่อเข้ามาอยู่ในกลุ่มจึงจะปรากฏให้เห็นได้ เช่นความเป็นผู้นำ ความสามารถในการติดต่อกับผู้อื่น เป็นต้น ผู้นำกลุ่มจะได้มีโอกาสสังเกตเห็น และสามารถวินิจฉัยสาเหตุแห่งปัญหาลักษณะนิสัยหรืออื่นๆของสมาชิกได้ นอกจากนี้สมาชิกที่เข้าร่วมกลุ่มก็มีโอกาสได้เรียนรู้จักตนเองในด้านต่างๆจากการเข้าร่วมกิจกรรมนี้เช่นกัน การร่วมกันวางแผนชีวิต แผนการศึกษาต่อหรือแผนการเลือกอาชีพระหว่างผู้แนะแนวและนักเรียนที่ได้เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มแล้ว จึงเป็นเรื่องที่จะเป็นไปได้มากขึ้น

3. ประโยชน์ต่อโรงเรียนและชุมชน นักเรียนที่ได้เข้าร่วมกิจกรรมย่อมมีพัฒนาการในตนเองอันจะทำให้บุคคลที่มีความสามารถ มีคุณค่า เป็นผลผลิตที่มีคุณภาพของโรงเรียนและเป็นประชากรที่มีคุณภาพของชุมชนต่อไป ส่วนผลในระยะสั้นที่ปรากฏก็คือ ทำให้นักเรียนแก้ปัญหาได้ สามารถนำตนเองได้ ใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ สามารถใช้ความสามารถของตนอย่างเต็มที่ในการเรียนรู้ซึ่งจะช่วยให้งานสอน งานปกครองของโรงเรียนดำเนินไปได้ด้วยดีแล้ว กิจกรรมกลุ่มที่นักเรียนได้ดำเนินการภายใต้การนิเทศของครู เช่นกิจกรรมนักเรียนต่างๆย่อมมีผลงานที่ปรากฏเป็นแผนงานของโรงเรียนและกิจกรรมที่เกี่ยวข้อกับชุมชน เช่น งานพัฒนาชุมชน งานป้องกันอุบัติเหตุ งานรณรงค์รักษาความสะอาดเหล่านี้ย่อมเป็นประโยชน์ต่อชุมชนโดยตรง อย่างไรก็ตามเมื่อนักเรียนดี โรงเรียนและชุมชนก็จะมีสภาพที่ดีตามไปด้วยเพราะนักเรียนเป็นสมาชิกของโรงเรียนและชุมชน

การเรียนรู้ตามวิธีการของกลุ่มสัมพันธ์

เยาวกา เตชะคุปต์ (บุหงา วชิระศักดิ์มงคล, 2530. หน้า 4 อ้างอิงจาก เยาวกา เตชะคุปต์, 2517. หน้า 163 – 164) ได้เสนอการเรียนรู้ตามวิธีการของกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ ซึ่งได้แบ่งออกเป็น 4 ขั้นตอน คือ

1. ระยะการมีส่วนร่วม (Participation or Involvement Stage) ระยะนี้ผู้เรียนจะเข้ามามีส่วนร่วมในฐานะสมาชิกคนหนึ่งของกลุ่ม และเป็นผู้ลงมือปฏิบัติหรือคิดค้น แสวงหาที่ต้องการเรียนรู้ด้วยตนเอง ผลการเรียนรู้จะเกิดจากผู้เรียนโดยตรง ผู้ที่มีส่วนร่วมมากก็จะได้รับผลการเรียนรู้มากขึ้น ซึ่งในการมีส่วนร่วมในการเรียนรู้นั้นจะเป็นการมีส่วนร่วมในด้านต่างๆคือ

1.1 ทางด้านร่างกาย (Physical Involvement) คือการเรียนรู้ที่ผู้เรียนลงมือปฏิบัติหรือทำกิจกรรมการเรียนรู้ด้วยตนเอง (Learning by doing) รวมทั้งการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นหรือการค้นคว้าสืบสวนสิ่งที่ต้องการเรียนรู้นั้นด้วยตนเอง ซึ่งต้องอาศัยการแสดงออกทางกาย วาจา ในการสื่อความหมายกับผู้อื่น เพื่อก่อให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกัน

1.2 ทางด้านจิตใจ (Ego or Emotional Involvement) คือการที่ผู้เรียนเกิดความรู้สึกเกี่ยวกับสิ่งที่ได้ลงมือปฏิบัตินั้นอย่างแท้จริง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นนี้จะนำไปสู่การรับรู้แนวคิดและการเรียนรู้ทางด้านเนื้อหาวิชาการเป็นอย่างดี และช่วยให้ผู้เรียนสามารถจำเนื้อหาวิชาได้นานอีกด้วย

1.3 ทางด้านสติปัญญาหรือสมอง (Intellectual or Mental Involvement) คือการเรียนรู้ที่เกิดจากการเห็นจริง มีการค้นพบสิ่งที่ต้องการเรียนรู้ มีการสร้างแนวความคิดจาก

สิ่งที่ได้จากการรับรู้นั้นจะทำให้เกิดการเรียนรู้ที่มีความหมายต่อผู้เรียนมากขึ้น และเป็นแนวทางในการพัฒนาความคิดและเหตุผลในการพิจารณาไตร่ตรองในการทำงาน การตัดสินใจ การวิเคราะห์ และสรุปสิ่งที่เรียนรู้นั้นด้วยตนเอง

2. ระยะเวลาวิเคราะห์ (Analysis Stage) เป็นระยะที่ผู้เรียนจะร่วมกันวิเคราะห์ประสบการณ์การเรียนรู้ที่เพิ่งเกิดขึ้น ซึ่งจะช่วยให้ผู้เรียนมีความรู้อย่างกว้างขวางสามารถประเมินความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในกลุ่ม วิธีการ ผลของการเรียนรู้ตลอดจนช่วยให้ผู้เรียนรู้จักตนเองดียิ่งขึ้น

3. ระยะเวลาสรุปและประยุกต์หลักการ (Generalization and Application) ระยะนี้ผู้เรียนจะรวบรวมแนวคิดที่ตนค้นพบ และแนวคิดที่ได้จากการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้อื่นแล้วสรุปเป็นหลักการของตนเอง ซึ่งจะทำให้ได้ 2 ลักษณะคือ

3.1 การประยุกต์เพื่อปรับปรุงบุคลิกภาพหรือพัฒนาตนเอง (Self development) ให้เหมาะสมยิ่งขึ้น รวมทั้งการปรับตัวให้เข้ากับผู้อื่น ตลอดจนการเสริมสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น (Interpersona Relation) หรือการมีมนุษยสัมพันธ์อันดีกับผู้อื่น

3.2 การประยุกต์เพื่อใช้กับการแก้ปัญหา (Problem Solving) ต่างๆในอนาคต และเพื่อใช้ในการปรับปรุง ควบคุม ธรรมชาติละสังคัมให้ดีขึ้นกว่าเดิม ตลอดจนช่วยกันคิดประดิษฐ์สิ่งใหม่ๆขึ้น

4. ระยะเวลาประเมิน (Evaluation Stage) ผู้เรียนจะเป็นผู้ประเมินผลการเรียนของตนเอง และของกลุ่มจากการอภิปรายให้ข้อเสนอแนะและติชมร่วมกับสมาชิกคนอื่นๆในกลุ่ม

ผกา บุญเรือง (2525. หน้า 101) ได้เสนอขั้นตอนในการจัดกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ไว้ดังนี้

1. ขั้นนำ คือการปูพื้นให้สมาชิกของกลุ่มมีความพร้อมในการทำกิจกรรมกลุ่ม หรือการสร้างบรรยากาศภายในกลุ่มให้เหมาะสมและเอื้อต่อการทำกิจกรรมที่จะติดตามมา
2. ขั้นกิจกรรม คือการที่สมาชิกได้ลงมือกระทำกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งตามกิจกรรมที่ได้จัดเตรียมไว้เพื่อให้สมาชิกได้รับประสบการณ์ตรง และสามารถนำมาวิเคราะห์ได้ในภายหลัง
3. ขั้นอภิปรายและวิเคราะห์ คือการที่สมาชิกได้มีโอกาสแสดงความรู้สึกรู้สึกความคิดเห็นหลังจากที่ได้กระทำกิจกรรมไปแล้ว ในขั้นตอนนี้ผู้นำกลุ่มจะต้องเป็นผู้นำในการช่วยให้สมาชิกได้วิเคราะห์พฤติกรรมต่างๆและอภิปรายร่วมกันจนเกิดกระบวนการเรียนรู้ตามจุดมุ่งหมายที่วางไว้
4. ขั้นประยุกต์ใช้และขั้นสรุป เมื่อสมาชิกเกิดความเข้าใจตามที่ต้องการแล้วผู้นำกลุ่มจะต้องช่วยกระตุ้นให้สมาชิกนำเอาผลที่ได้จากการทำกิจกรรมไปใช้ในชีวิตประจำวันจากนั้นผู้นำกลุ่มและสมาชิกร่วมกันสรุปถึงสาระสำคัญทั้งหมดอีกครั้งหนึ่ง

ผู้นำกลุ่ม

ได้มีผู้ให้ความหมายของผู้นำกลุ่มไว้ต่างๆ กันดังนี้ คือ

ภิญโญ สาร (2519, หน้า 139) ได้ให้ความหมายและหลักการในการพิจารณา ผู้นำไว้ 3 ประการ คือ

1. ผู้นำ คือ บุคคลใดบุคคลหนึ่งในหลายๆคนที่มีอำนาจ อิทธิพล หรือความสามารถในการจูงใจคนให้ปฏิบัติตามความคิดเห็น ความต้องการ หรือคำสั่งของเขาได้ ผู้นำมีอิทธิพลเหนือการปฏิบัติตนหรือพฤติกรรมของผู้อื่น

2. ผู้นำ คือ บุคคลที่มีอำนาจเหนือผู้อื่นในการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภาวะผู้นำเป็นกระบวนการสองทาง คือผู้นำที่มีอิทธิพลเหนือผู้ตามและในบางคราวผู้ตามก็มีอิทธิพลเหนือผู้นำ ความเป็นผู้นำหรือภาวะผู้นำจึงเป็นผลรวมของเจตคติของสมาชิกในกลุ่มทุกคน

3. ผู้นำ ต่างจากหัวหน้าหรือผู้บริหาร ผู้นำและผู้บริหารอาจเป็นคนคนเดียวกันก็ได้แต่ไม่จำเป็นเสมอไป หัวหน้าหรือผู้บริหารหลายคนมีอำนาจหน้าที่โดยตำแหน่ง แต่อาจไม่ใช่ผู้นำที่แท้จริงของกลุ่ม ผู้นำที่แท้จริงอาจเป็นคนอื่นซึ่งไม่ใช่หัวหน้าหรือผู้บริหารแต่เขามีอำนาจ อิทธิพล และความสามารถในการจูงใจคนให้ประพฤติหรือปฏิบัติตามความคิดเห็นของเขาได้

อุทัย หิรัญโต (2519, หน้า 9) ได้ให้ความหมายของการเป็นผู้นำในเชิงปฏิบัติว่าผู้นำคือผู้ที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวก จูงใจ ริเริ่ม ประนีประนอม และประสานงาน โดยอาศัยอำนาจหน้าที่ (Authority) และอำนาจบารมี (Power) เป็นเครื่องมือในลักษณะที่เป็นพิธีการ และไม่เป็นพิธีการ ทั้งนี้เพื่อก่อให้เกิดพลังร่วมของกลุ่มในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะทำการดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ได้

โอห์ลเซน (บุหงา วชิระศักดิ์มงคล, 2542, หน้า 172 อ้างอิงจาก Ohlsen, 1970, p. 52) ให้ความหมายของผู้นำไว้ว่า ผู้ที่เลือกอำนาจให้มีการปฏิบัติการ หรือทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง

บุหงา วชิระศักดิ์มงคล (2542, หน้า 172) ได้ให้ความหมายผู้นำไว้ว่า คือบุคคลที่จัดกระบวนการที่เกี่ยวกับการสร้างอิทธิพลต่อกิจกรรมต่างๆของกลุ่มหรือของสมาชิก เพื่อก่อให้เกิดความพยายามในการที่จะบรรลุถึงเป้าหมายที่กำหนดไว้บนสถานการณ์หนึ่งๆ หรือกล่าวได้ว่า (ทิสนา แคมมณีและคณะ, 2522, หน้า 29) ผู้นำคือบุคคลที่พยายามรวบรวมความต้องการและประสานความคิดของสมาชิกเข้าด้วยกันช่วยกลุ่มกำหนดจุดมุ่งหมายในการทำงาน และดำเนินงานจนบรรลุจุดมุ่งหมายนั้นด้วยวิธีการที่เหมาะสม

ลักษณะของผู้นำกลุ่ม

บุหงา วชิระศักดิ์มงคล (2542. หน้า 173) ในการศึกษาความเป็นผู้นำนั้น ได้มีการศึกษาเป็น 2 แนวคิด คือ

1. ทฤษฎีเน้นคุณลักษณะของผู้นำ (Trait Theory) ทฤษฎีนี้จะพยายามอธิบายหรือศึกษาความเป็นผู้นำบนพื้นฐานของบุคลิกลักษณะส่วนตัวและคุณสมบัติของผู้นำ เช่น คุณลักษณะของผู้นำ คือ มีความเฉลียวฉลาด มีความรู้ มีสติปัญญา มีความรับผิดชอบ มีความริเริ่ม มีความมุ่งมั่นติดตามงาน รู้ธรรมชาติของมนุษย์ และมีความมั่นใจในตนเอง เป็นต้น ซึ่งมีผู้รวบรวมคุณลักษณะของผู้นำไว้หลายทัศนะ เช่น

ทองเจียน อมรัชกุล (2533. หน้า 3 – 5) ได้กล่าวถึงคุณสมบัติของผู้นำจากอักษรที่เขียนคำว่า “Leadership” ดังนี้ 1) เรียนรู้ตลอดเวลา (Learning) 2) มีความตั้งใจจริง (Earnestness) 3) มีความพยายาม (Attempt) 4) มีความขยันขันแข็ง (Deligence) 5) มีความกระตือรือร้น (Enthusiasm) 6) มีความรับผิดชอบ (Responsibility) 7) มีความเชื่อมั่นในตนเอง (Self Confidence) 8) มีความซื่อสัตย์ (Honesty) 9) มีปฏิภาณ (Intelligence) 10) มีบุคลิกภาพดี (Personality)

ทิตินา แชมมณี (2522. หน้า 131 –134) กล่าวถึงลักษณะที่สำคัญ 4 ประการ ที่เกี่ยวกับความเป็นผู้นำที่มีประสิทธิภาพไว้อย่างน่าสนใจ ดังนี้คือ

1. มีความเฉลียวฉลาด (Intelligence) ซึ่งควรมีลักษณะดังต่อไปนี้ คือ

1.1 เป็นนักคิดที่คิดได้อย่างรวดเร็ว และชัดเจน

1.2 มีความสามารถในการวิเคราะห์ และแก้ปัญหาการทำงานและปัญหา

สัมพันธ์ภาพระหว่างสมาชิกได้

1.3 เป็นนักวางแผนที่ดีถ้วน และมีความยืดหยุ่นในการทำงาน

1.4 มีความสามารถในการสื่อสาร กล่าวคือสามารถใช้ภาษาแสดงความคิดเห็นของตนให้ผู้อื่นฟังเข้าใจง่ายและสามารถเข้าใจสิ่งที่ผู้อื่นสื่อสารมาถึงตนได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว

2. มีวุฒิภาวะทางสังคม (Social Maturity) ซึ่งควรมีลักษณะดังต่อไปนี้

2.1 ให้ความสนใจ และร่วมกิจกรรมต่างๆอย่างกว้างขวาง กล่าวคือเป็นคนหูกว้างตากว้าง

2.2 อุดหนุน และมีอารมณ์มั่นคงต่อการโจมตี หรือต่อปฏิกิริยาของสมาชิกและความขัดแย้งภายในกลุ่ม

2.3 เป็นคนตรงไปตรงมาและวางตนเป็นกลางอยู่เสมอ มีทัศนคติที่ดีต่อบุคคลต่าง ๆ และให้ความเป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย และจะต้องไม่มีความลำเอียง อคติ และความเกลียดชังบุคคลต่างๆ

2.4 เป็นบุคคลที่มีเหตุผล มีความมั่นใจในตัวเอง และเคารพตนเอง

3. มีแรงจูงใจภายในและบุคลิกภาพดี (Inner Motivation and Personality) ซึ่งควรมีลักษณะดังนี้

3.1 ผู้นำต้องเป็นผู้ที่มีแรงจูงใจที่จะทำสิ่งต่างๆ ให้สำเร็จเป็นอย่างสูงและจะต้องมีสิ่งที่เป็นความต้องการสูงสุดที่มนุษย์ทุกคนแสวงหาคือ “การรู้จักตนเองอย่างแท้จริง” คือต้องรู้ความสามารถของตนเอง และยอมรับข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นได้ เพราะในการที่กลุ่มจะทำให้ความสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีเขาจะต้องเป็นผู้ที่ทำงานหนักและมีความรับผิดชอบสูงกว่าใคร ผู้นำกลุ่มที่ดีจึงไม่ควรเป็นคนที่อ่อนแอ ท้อแท้ หรือยอมแพ้ง่ายแต่ต้องเป็นคนที่ยอดทนและมีความตั้งใจสูง แล้วยังต้องใช้ความสามารถที่มีอยู่ในการชักจูงให้ผู้อื่นอยากทำงาน และมีกำลังใจทำงานร่วมกัน

3.2 ผู้นำกลุ่มที่ดีจะต้องเป็นคนที่มีความบุคลิกภาพดี

4. มีความเข้าใจที่ถูกต้องต่อการสร้างสัมพันธภาพกับเพื่อนมนุษย์ (Human Relations Attitudes) ผู้นำจะต้องเข้าใจว่าเขากำลังทำงานกับมนุษย์ไม่ใช่เครื่องจักรเขาต้องพยายามหาวิธีการต่างๆ มาใช้เพื่อช่วยให้เกิดความเข้าใจอันดีระหว่างกัน เช่น

4.1 เคารพในความสามารถ และให้เกียรติแก่สมาชิกทุกคนโดยคิดเสมอว่าความสำเร็จของงานคือความสำเร็จของกลุ่ม และความสำเร็จนี้จะเกิดขึ้นได้เมื่อเขาสามารถกระตุ้นทุกคนให้มีส่วนร่วมในการทำงานนี้

4.2 ให้ความสนใจกับความต้องการของสมาชิกทุกคน และหาทางส่งเสริมให้ทุกคนสนใจซึ่งกันและกัน

4.3 หาวิธีการแก้ปัญหาที่เหมาะสมกับกลุ่มโดยวิธีการที่ละมุนละม่อม ใช้วิธีสั่งการแต่ไม่ใช่การเผด็จการ

เริงชัย หมื่นชนะและคณะ (2538. หน้า 72 – 73) กล่าวเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้นำที่สำคัญไว้ 4 อย่างที่จะทำให้ผู้นำมีประสิทธิภาพดังนี้คือ

1. ต้องมีความเฉลียวฉลาดคือมีความสามารถ และทักษะทางการติดต่อสื่อสารที่นำไปใช้ประโยชน์สำหรับการจูงใจเพื่อก่อให้เกิดความร่วมมือจากผู้ใต้บังคับบัญชา

2. ต้องมีความเจริญวัยทางด้านสังคมหมายถึงความสามารถของการรักษาไว้ซึ่งความสงบใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง เมื่อแพ้หรือประสบความสำเร็จมีความเชื่อมั่น และความเคารพตนเองพร้อมกับการให้ความสนใจภายในขอบเขตที่กว้างขวาง

3. การจูงใจภายใน และความปรารถนาความสำเร็จจะเกี่ยวข้องกับการจูงใจภายในและการตอบสนองความต้องการระดับสูง

4. ทักษะคิดต่อมนุษยสัมพันธ์ เป็นค่าที่แสดงถึงการยอมรับว่าความร่วมมือของคนเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับความมีประสิทธิภาพขององค์การผู้นำจะต้องให้ความสำคัญกับคน

2. ทฤษฎีทางด้านพฤติกรรม (Behavioral Theory) จะศึกษาความเป็นผู้นำบนพื้นฐานของแบบพฤติกรรมของผู้นำในการปฏิบัติงานด้านการบริหารของเขา หรือสนใจเรื่องพฤติกรรมของผู้นำ และมุ่งวิเคราะห์พฤติกรรมผู้นำว่ามีการกระทำอย่างไรบ้างในการปฏิบัติหน้าที่ของเขา มีตัวอย่างการศึกษาพฤติกรรมความเป็นผู้นำตามแนวเจตคตินี้ (สมยศ นาวิกการ และผู้สดี รุมาคม, 2520. หน้า 415 - 417) ที่น่าสนใจคือ

2.1 เบลล์ ได้วิจัยเกี่ยวกับบทบาทของความเป็นผู้นำที่ไม่เป็นทางการ เขาพบว่าจะมีผู้นำที่ไม่เป็นทางการเกิดขึ้นในกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นนักศึกษานั้น 2 คน พฤติกรรมของผู้นำคนหนึ่งจะเกี่ยวพันกับงานที่ต้องการทำให้สำเร็จ ในขณะที่ผู้นำอีกคนหนึ่งจะมีพฤติกรรมมุ่งในด้านมนุษยสัมพันธ์ และเบลล์ได้ชี้ให้เห็นว่าการดำเนินงานของกลุ่มจะมีประสิทธิภาพมากขึ้น ถ้าหากบทบาททั้งสองนั้นจะปฏิบัติโดยผู้นำคนละคนแทนที่จะเป็นคนเดียวกัน นอกจากนั้นการวิจัยครั้งนี้ยังชี้ให้เห็นว่าสมาชิกในกลุ่มควรจะต้องมีผู้นำที่ปฏิบัติบทบาทใดบทบาทหนึ่งในสองบทบาทนั้นอย่างน้อยบทบาทละหนึ่งคน

2.2 เบลคและไมตัน (Blake & Mouton) ได้วางโครงการที่จะพัฒนาฝ่ายบริหารด้วยการใช้ตารางการจัดการ (Managerial Grid) ศึกษาแบบต่างๆของความเป็นผู้นำ โดยถือหลักการว่าผู้นำที่ดีที่สุดนั้นจะต้องเป็นผู้นำที่ให้ความสำคัญทั้งในเรื่องของตัวบุคคลและผลผลิต เครื่องมือที่ใช้ตรวจสอบแบบสอบถามการเป็นผู้นำนั้น คือ แบบทดสอบที่แสดงพฤติกรรมผู้นำที่ให้ความสำคัญในเรื่องตัวบุคคลและผลผลิต ผู้นำที่ได้คะแนนสูงทั้งสองด้านย่อมเป็นผู้นำในอุดมคติ และเป็นเป้าหมายในการพัฒนาผู้บริหารตามโครงการนี้ ผลที่ได้จากแบบทดสอบจะนำมาบันทึกในตารางการจัดการและจำแนกผู้นำออกเป็น 5 แบบ คือ 1) แบบที่ไม่ให้ความสำคัญกับตัวบุคคลหรือผลผลิต 2) แบบมีมนุษยสัมพันธ์สูง 3) แบบมุ่งงาน 4) แบบทำงานเป็นกลุ่ม 5) แบบเดินทางสายกลาง

สรุปได้ว่าลักษณะของผู้นำตามทฤษฎีด้านพฤติกรรมก็คือ การแสดงพฤติกรรมในการปฏิบัติงานทั้งด้านภาระหน้าที่และในด้านการดำรงกลุ่มนั่นเอง พฤติกรรมของผู้นำในอุดมคติควรต้องมีทั้งพฤติกรรมเพื่อภาระหน้าที่และพฤติกรรมเพื่อการดำรงกลุ่มอย่างได้สัดส่วนกัน ผู้นำที่มุ่งงานมักจะทำให้กลุ่มได้ผลงานออกมาดี สมาชิกที่ทำงานดีมักได้รับการยอมรับจากผู้นำ และมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน แต่สมาชิกส่วนใหญ่จะไม่ชอบและมักมีการแบ่งเป็นกลุ่มย่อยกันขึ้น ส่วนผู้นำที่มุ่งการดำรงกลุ่มมักเป็นที่รักใคร่ของสมาชิกกลุ่ม แต่ผลงานจะสู้กลุ่มแรกไม่ได้ ผู้นำจึงควรสร้างเสริมให้มีทักษะทั้งทางด้านการงานและการดำรงกลุ่มควบคู่กันไป

ทิตินา แชมมณี (2545. หน้า 15) กล่าวถึงคุณสมบัติของผู้นำไว้ 5 ประการ

1. ผู้นำจำเป็นต้องเป็นผู้ที่มีความเฉลียวฉลาด
2. มีความรับผิดชอบสูง
3. มีความสามารถในการจูงใจคน
4. สามารถตัดสินใจได้รวดเร็วและถูกต้อง
5. เป็นผู้ที่มีความอดทนเต็มไปด้วยพลัง

จะเห็นว่าผู้นำที่ดีจำเป็นต้องมีคุณสมบัติจำนวนมาก ซึ่งยากที่จะหาได้ในบุคคลคนเดียว อย่างไรก็ตามก็ยังมีบุคคลจำนวนหนึ่งซึ่งถึงแม้จะเป็นจำนวนน้อยแต่มีคุณสมบัติดังกล่าวในตัวเองโดยไม่ต้องฝึกฝนกันเป็นพิเศษผู้นำประเภทนี้เรียกว่าเป็นผู้นำที่ดีตามธรรมชาติ อย่างไรก็ตามผู้นำตามธรรมชาติก็มีจำนวนน้อยไม่เพียงพอกับความต้องการของกลุ่มจึงเกิดผู้นำอีกประเภทหนึ่งที่มีคุณสมบัติของความเป็นผู้นำโดยอาศัยการฝึกฝนและการเรียนรู้จากประสบการณ์ เนื่องจากทักษะความเป็นผู้นำเป็นทักษะที่สามารถฝึกฝนพัฒนาให้เกิดขึ้นได้ ดังนั้นสมาชิกกลุ่มทุกคนจึงสามารถฝึกฝนและพัฒนาตนเองให้เป็นผู้นำที่ดีได้คนหนึ่งหากมีความพยายาม

บทบาทของผู้นำกลุ่ม

บุหงา วชิระศักดิ์มงคล (2542. หน้า 182 – 184) ได้จำแนกบทบาทหน้าที่ของผู้นำกลุ่มตามลักษณะจุดมุ่งหมายของกลุ่ม แล้วก็แบ่งบทบาทหน้าที่ของผู้นำได้เป็น 2 ลักษณะ คือ

1. บทบาทเพื่อภาระหน้าที่ แม้ว่าในการทำงานกลุ่มผู้นำจะมีความสำคัญในการปฏิบัติงานเช่นเดียวกับสมาชิกอื่นๆแต่นอกจากผู้นำมีตำแหน่งหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบต่อความสำเร็จของกลุ่ม ผู้นำจึงมีบทบาทหน้าที่ของหัวหน้าในส่วนที่เกี่ยวกับการดำเนินงานตามภาระหน้าที่ได้แก่

- 1.1 การตั้งจุดมุ่งหมายและการทำจุดมุ่งหมายให้แจ่มชัด
- 1.2 การแสวงหาข้อสนเทศที่จำเป็น

- 1.3 การนำทรัพยากรที่มีอยู่ในกลุ่มมาใช้
- 1.4 การกระตุ้นให้มีการวิจัยเพื่อหาแนวทางที่เหมาะสมให้กลุ่ม
- 1.5 จัดการให้การดำเนินงานต่างๆเป็นไปอย่างมีระเบียบแบบแผน
- 1.6 ให้ข้อเสนอแนะแก่สมาชิกในการดำเนินงาน
- 1.7 การสร้างบรรยากาศเพื่อการทดลองสิ่งใหม่ๆ
- 1.8 การประเมินค่าความคิดข้อเสนอแนะของสมาชิก
- 1.9 การอุทิศตนให้กับงาน และกระตุ้นให้สมาชิกปฏิบัติตามแบบอย่าง
- 1.10 การควบคุมให้ปฏิบัติงานตามกำหนดการและขั้นตอน
- 1.11 การหาความเป็นเอกฉันท์ในการปฏิบัติงาน
- 1.12 การช่วยให้กลุ่มได้ประเมินความก้าวหน้าของตนเอง
- 1.13 ส่งเสริมให้สมาชิกวิเคราะห์สถานการณ์กลุ่มและพิจารณาปัญหาของกลุ่มเพื่อหาแนวทางที่ดีให้กลุ่ม

- 1.14 เปิดโอกาสให้สมาชิกได้ใช้และพัฒนาทักษะในการทำงาน
- 1.15 จัดโอกาสให้สมาชิกแต่ละคนได้มีหน้าที่ที่เหมาะสมกับความสามารถ

2. บทบาทเกี่ยวกับการดำรงกลุ่ม การทำงานร่วมกันเป็นกลุ่มนอกจากจะเกี่ยวข้องกับภาระงานที่ต้องดำเนินการให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีแล้ว ลักษณะทางอารมณ์ต่างๆของสมาชิกก็มีส่วนเข้ามามีอิทธิพลต่อบรรยากาศของกลุ่ม และจะเป็นผลกระทบต่อการดำเนินงานและการดำรงกลุ่มด้วย เช่น ความขัดแย้ง การไม่ยอมรับ การไม่ยกย่อง การเห็นพ้องกัน การร่วมมือกัน เป็นต้น ผู้นำกลุ่มจึงควรต้องให้ความสนใจความรู้สึกของสมาชิก ซึ่งเป็นเรื่องของพลวัตกลุ่มด้วย จึงทำให้กลุ่มดำรงอยู่ได้ หน้าที่ของผู้นำกลุ่มเกี่ยวกับการดำรงกลุ่มได้แก่

- 2.1 การกระตุ้นให้สมาชิกได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมของกลุ่ม
- 2.2 การทำให้สมาชิกทุกคนในกลุ่มมีความเป็นมิตรต่อกัน
- 2.3 การตอบสนองอารมณ์ของสมาชิกในกลุ่มตามความเหมาะสม
- 2.4 สนับสนุนให้การสื่อสารเป็นระบบเปิด
- 2.5 มีความตั้งใจฟังสิ่งที่สามารถแสดงออกไม่ว่าจะเป็นทางบวกหรือทางลบ
- 2.6 ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการส่งผลย้อนกลับในทางบวก
- 2.7 แสดงให้เห็นถึงการมีความกระตือรือร้นกันเสมอ
- 2.8 ส่งเสริมให้มีความภาคภูมิใจในกลุ่ม



2.9 มีความสามารถในการตัดสินใจได้อย่างถูกต้องเกี่ยวกับอารมณ์ของกลุ่มที่ **สำนักหอสมุด** เปลี่ยนแปลง

2.10 หาทางออกที่เหมาะสมให้แก่สมาชิกเมื่อเกิดการตึงเครียด

2.11 ส่งเสริมให้สมาชิกมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม

2.12 ส่งเสริมให้สมาชิกมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม

2.13 ทำความรู้จักกับสมาชิกเป็นรายบุคคลและส่งเสริมให้มีโอกาสได้รู้จักกันและกัน เพื่อให้เกิดความคุ้นเคยและช่วยเหลือกันต่อไป

ทิสนา แซมมณี (2522, หน้า 132-133) กล่าวถึงบทบาทที่ผู้นำกลุ่มควรกระทำเพื่อให้กลุ่มสามารถทำงานให้ประสบผลสำเร็จด้วยดีมี 4 ประการ

1. การริเริ่มการทำงานของกลุ่ม (Initiating) คือบทบาทในการริเริ่มการดำเนินงานของกลุ่ม และช่วยให้กลุ่มทำงานไปได้โดยเสนอแนวทางในการคิด และการทำงานให้แก่กลุ่มเสนอวิธีการทำงานและกระตุ้นให้กลุ่มอภิปราย และแถลงความต้องการของกลุ่มเพื่อหาแนวทางในการทำงานเป็นต้น

2. การวางระเบียบการทำงาน (Regulating) คือบทบาทในการแนะนำแนวทาง และการกระตุ้นการทำงานของกลุ่ม เช่น การตั้งเป้าหมายในการทำงาน วางขั้นตอนในการทำงาน กำหนดระยะเวลาในการทำงาน การสรุปรวบรวมข้อมูล เป็นต้น

3. การเสนอข้อมูล (Informing) คือบทบาทในการเสนอข้อมูลและความคิดใหม่ๆให้แก่กลุ่ม เช่นเดียวกับสมาชิกอื่นๆ

4. การสนับสนุนบรรยากาศในการทำงาน (Supporting) คือบทบาทการสร้างบรรยากาศในการทำงาน และช่วยให้ทุกคนอยากทำงาน เช่น การกระตุ้นให้ทุกคนอยากทำงาน การประนีประนอม การลดความตึงเครียดในการทำงาน การควบคุมสถานการณ์ในกลุ่ม เป็นต้น

5. การประเมินผล (Evaluating) คือบทบาทที่ช่วยให้กลุ่มประเมินการทำงาน คือ ประเมินการตัดสินใจ จุดมุ่งหมาย และวิธีการของกลุ่มเพื่อช่วยให้ได้ข้อสรุปที่ถูกต้องแน่นอน

พรพรรณราย ทวีพะยะประภา (2529, หน้า 10-13) ได้อธิบายหน้าที่และบทบาทสำคัญของผู้นำกลุ่มดังนี้

ผู้นำกลุ่มจะต้องเป็นผู้มีความรู้ความชำนาญเฉพาะตนที่จะสามารถนำหรือเื้ออำนวยการกิจกรรมนั้นๆให้ดำเนินไปด้วยดี ต้องเป็นคนช่างสังเกต รู้จักป้อนคำถามเพื่อนำไปสู่การอภิปราย รู้จักนำกลุ่มไปสู่ทิศทางที่ต้องการและไม่ปล่อยให้สมาชิกที่เข้าร่วมออกไปนอกเส้นทาง

ผู้นำกลุ่มเน้นความเจริญงอกงามของสมาชิกแต่ละคนในกลุ่มทั้งด้านเนื้อหาสาระ ด้านความรู้สึกรู้สึกนึกคิดต่างๆที่เกิดขึ้นกับสมาชิก ในขณะที่ทำกิจกรรมผู้นำควรมีอารมณ์ขัน มีความยืดหยุ่น รวมทั้งมีความไวในการรับรู้และสามารถแก้ปัญหาเฉพาะด้านได้ ผู้นำกลุ่มต้องมีการเตรียมกิจกรรมไว้ล่วงหน้าอย่างมีแบบแผน ประกอบด้วยโครงสร้างดังต่อไปนี้ หัวข้อเรื่องจะสอนเรื่องอะไร วัตถุประสงค์ของกิจกรรม ขนาดของกลุ่ม เวลาที่ต้องการใช้ อุปกรณ์ การจัดสถานที่ กระบวนการ

ข้อคำนึงในการเป็นผู้นำกลุ่ม

ในการทำงานบทบาทความเป็นผู้นำเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับกลุ่มซึ่งสมาชิกทุกคนของกลุ่มควรคำนึงว่า ทุกคนมีโอกาสที่จะช่วยกลุ่มได้ไม่จำเป็นต้องให้ประธานหรือผู้นำโดยการแต่งตั้งเป็นผู้ดำเนินการแต่เพียงผู้เดียว ซึ่งมีข้อควรคำนึงในการเป็นผู้นำกลุ่มดังนี้

1. ภาวะความเป็นผู้นำเป็นสิ่งที่เรียนรู้ได้ (Leadership can be learned) การเป็นผู้นำไม่ใช่สิ่งที่มีเกิดขึ้นตามกรรมพันธุ์ หรือเป็นพรสวรรค์เฉพาะบุคคลเท่านั้นแต่เป็นสิ่งที่ต้องอาศัยการฝึกฝนซึ่งเริ่มต้นจากการเป็นผู้มีส่วนร่วมในกลุ่มและพัฒนาขึ้นได้จากประสบการณ์
 2. ความเป็นผู้นำเป็นสิ่งที่ทุกคนต้องกระทำร่วมกัน (Leadership is a shared matter) การทำงานใดๆผู้นำควรคำนึงว่าตนจะทำงานคนเดียวไม่ได้ต้องอาศัยความร่วมมือที่ดีจากสมาชิกทุกคน ซึ่งผู้นำควรกำหนดบทบาทหน้าที่ให้กับสมาชิกทุกคนเพื่อให้เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อยในการทำงาน เปิดโอกาสให้ทุกคนมีส่วนร่วมในกลุ่มทั้งนี้ความพอใจเกิดขึ้นได้จากการที่ทุกคนได้มีโอกาสร่วมแรงร่วมใจในการทำงาน
 3. ผู้นำต้องมีทักษะในการทำงาน (Process skills are essential) ในการทำงานผู้นำและสมาชิกจะต้องร่วมกันกำหนดกระบวนการในการทำงานไว้ให้ชัดเจนว่า ใครทำอะไร ที่ไหน อย่างไร เมื่อไร และมีการวางแผนและโครงสร้างของงานไว้เป็นที่ทราบโดยทั่วไป และสมาชิกทุกคนก็ต้องมีส่วนร่วมในการทำงานอย่างแท้จริงกล่าวคือต้องเป็นผู้ที่ลงทั้งแรงกายและแรงใจ โดยเป็นผู้เสนอความคิดและลงมือปฏิบัติงานนั้นร่วมกัน
 4. ผู้นำควรมีทักษะในการคิดค้นและหาวิธีแก้ปัญหา (Diagnostic skill is basic) ในการทำงานผู้นำจะต้องคอยสอดส่องติดตามผลงานทุกระยะและต้องคอยสังเกตอุปสรรคและปัญหาที่ทำงานล่าช้า แล้วพยายามวินิจฉัยปัญหาและหาวิธีแก้ปัญหาที่อยู่นอยุ่เสมอ
- การเป็นผู้นำที่ดีไม่ใช่สิ่งที่สถาบันหรือตำราเล่มใดจะสอนได้ แต่ต้องอาศัยเทคนิควิธีการของแต่ละคนในการแก้ปัญหาและอาศัยการเรียนรู้จากประสบการณ์ ซึ่งผู้นำที่ประสบผลสำเร็จมักเป็นผู้ที่พยายามศึกษาค้นคิดวิธีการต่างๆเพื่อใช้ในการทำงานของตนอยู่เสมอ

บทบาทของสมาชิกกลุ่ม

บุหงา วชิระศักดิ์มงคล (2535. หน้า 119 – 120) ได้กำหนดบทบาทของสมาชิกกลุ่มไว้ซึ่งแยกออกเป็น 3 ลักษณะ ดังนี้

1. บทบาทเกี่ยวกับการทำงาน (Task Function) เป็นบทบาทที่เกี่ยวข้องกับการทำงานโครงการหรือปัญหาต่างๆที่กลุ่มกำลังทำอยู่ รวมทั้งเรื่องราวที่กลุ่มกำลังอภิปรายกันและจุดมุ่งหมายในการดำเนินงาน

2. บทบาทในการรวมกลุ่ม (Maintenance Function) เป็นบทบาทที่ให้รวมกันและดำเนินงานเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายต่างๆร่วมกันได้สำเร็จ

3. บทบาทเฉพาะตน (Self Oriented Function) เป็นบทบาทของสมาชิกแต่ละคน ถ้าหากมีมากเกินไปก็อาจจะลดประสิทธิภาพของกลุ่มหรือทำให้กลุ่มแยกพวกกันได้ ถ้าบทบาทของแต่ละคนไม่ประสานหรือไม่สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายของกลุ่ม

ทองเรียน อมรัชกุล (2523. หน้า 40 – 42) ได้กล่าวถึงบทบาทของสมาชิกกลุ่มไว้สรุปได้ดังนี้

1. สมาชิกต้องมีการเปิดเผยตนเองเมื่ออยู่ในกลุ่ม การเปิดเผยตนเองจะทำให้เกิดการเรียนรู้ผู้อื่นและตัวเอง

2. หน้าที่ที่ทำให้กลุ่มบรรลุวัตถุประสงค์ เช่น การริเริ่มสร้างสรรค์การเสนอแนะทางเลือกการให้ข้อคิดเห็น เป็นต้น

3. หน้าที่การดำรงความสัมพันธ์ภายในกลุ่ม เช่น การประสานบทบาทต่างๆเข้าด้วยกันเป็นผู้อำนวยความสะดวกและการให้ความเป็นเพื่อน

4. หน้าที่ในการแสดงความเป็นเอกลักษณ์บุคคล เช่น การต่อสู้และควบคุม การถอยหนีกการทำตนเป็นปรีกษ์ต่อการเข้ากับคนอื่น เป็นต้น

ทฤษฎีเกี่ยวกับกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์

ทิสนา แชนมณี (2522. หน้า 10 – 17) ได้เสนอทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มสัมพันธ์ไว้ดังนี้คือ

1. ทฤษฎีสนาม (Field Theory) ของ เคิร์ต เลวิน (Kurt Lewin) ซึ่งทฤษฎีนี้มีแนวคิดที่สำคัญสรุปได้ดังนี้คือ

1.1 พฤติกรรมเป็นผลมาจากพลังความสัมพันธ์ของสมาชิกในกลุ่ม

1.2 โครงสร้างของกลุ่มจะเกิดจากการรวมกลุ่มของบุคคลที่มีลักษณะแตกต่างกัน

1.3 การรวมกลุ่มแต่ละครั้งจะต้องมีปฏิสัมพันธ์ ระหว่างสมาชิกในกลุ่มโดยจะเป็น ปฏิสัมพันธ์ในรูปการกระทำ (Act) ความรู้สึก (Feel) และความคิด (Think)

1.4 องค์ประกอบต่างๆที่กล่าวมาจะก่อให้เกิดโครงสร้างของกลุ่มแต่ละครั้ง ซึ่งมี ลักษณะแตกต่างกันออกไป ตามลักษณะของสมาชิกในกลุ่ม

1.5 สมาชิกในกลุ่มจะมีการปรับตัวเข้าหากัน และพยายามช่วยกันทำงาน ซึ่งการที่ บุคคลพยายามปรับปรุงบุคลิกภาพของตน ซึ่งมีความแตกต่างกันนั้นจะทำให้เกิดความเป็นอัน หนึ่งอันเดียวกันและทำให้เกิดพลังหรือแรงผลักดันของกลุ่มที่ทำให้การทำงานเป็นไปได้อย่างดี

2. ทฤษฎีปฏิสัมพันธ์ (Interaction Theory) ของเบลล์ (Bales) โฮมานส์ (Homans) และไวท์ (Whyte) แนวความคิดพื้นฐานของทฤษฎีนี้คือ

2.1 กลุ่มจะมีปฏิสัมพันธ์กันโดยการกระทำกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง (Activity)

2.2 ปฏิสัมพันธ์จะเป็นปฏิสัมพันธ์ทุกๆด้าน คือ

2.3 ปฏิสัมพันธ์ทางร่างกาย (Physical Interaction)

2.4 ปฏิสัมพันธ์ทางด้านวาจา (Verbal Interaction)

2.5 ปฏิสัมพันธ์ทางด้านจิตใจ (Emotional Interaction)

2.6 กิจกรรมต่างๆที่กระทำผ่านการมีปฏิสัมพันธ์นี้ จะก่อให้เกิดอารมณ์ ความรู้สึก (Sentiment) ขึ้น

3. ทฤษฎีระบบ (System Theory) ทฤษฎีนี้มีแนวคิดที่สำคัญ คือ

3.1 กลุ่มจะประกอบด้วยโครงสร้างหรือระบบ ซึ่งจะมีการแสดงบทบาทและ กำหนดตำแหน่งหน้าที่ของสมาชิก

3.2 การแสดงบทบาทตำแหน่งหน้าที่ของสมาชิกจะกระทำได้โดยการสื่อสาร ระหว่างกัน (Communication) และจากการเปิดเผยตัวเองในกลุ่ม (Open System)

4. ทฤษฎีสังคมมิติ (Sociometric Orientation) ของไมเรโน (Moreno) ทฤษฎีนี้มีแนว คิดที่สำคัญดังต่อไปนี้ คือ

4.1 การกระทำและจริยธรรมหรือขอบเขตการกระทำของกลุ่มจะเกิดความสัมพันธ์ ระหว่างสมาชิกในกลุ่ม ซึ่งจะศึกษาโดยให้สมาชิกเลือกสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างกัน (Interpersonal Choice)

4.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาความสัมพันธ์คือ การแสดงบทบาทจำลอง (Role playing) หรือการใช้เครื่องมือวัดการเลือกทางสังคม (Sociometric Test)

5 ทฤษฎีจิตวิเคราะห์ (Psychoanalytic Orientation) ซึ่ง ซิกมันด์ ฟรอยด์ (Sigmund Freud) เป็นผู้คิดค้นทฤษฎีขึ้นมา โดยมีแนวคิดสำคัญคือการทำงานที่บุคคลได้มาอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่มจะต้องอาศัยกระบวนการจูงใจ (Motivation Process) ซึ่งอาจเป็นรางวัลหรือผลการทำงานในกลุ่ม และในการรวมกลุ่มนั้นบุคคลมีโอกาสเปิดเผยตนเองหรือพยายามป้องกันตนเอง (Defence Mechanism) ด้วยวิธีการต่างๆ

6. ทฤษฎีจิตวิทยาทั่วไป (General Psychology) มีแนวคิดว่าการใช้จิตวิทยาเกี่ยวกับการรับรู้ การเรียนรู้ ความเข้าใจ การใช้แรงจูงใจ จะเป็นประโยชน์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อทำความเข้าใจพฤติกรรมของบุคคลได้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มสัมพันธ์

งานวิจัยในประเทศ

ราตรี ทาผัด (2532. หน้า 61) ได้ศึกษาเรื่องความเชื่อมั่นในตนเองของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 โดยใช้วิธีการกลุ่มสัมพันธ์ ผลการวิจัยพบว่า นักเรียนที่ได้เข้าร่วมกลุ่มสัมพันธ์มีความเชื่อมั่นในตนเองสูงกว่านักเรียนที่ไม่ได้เข้าร่วมกลุ่มสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01

บัญญัติ ทับทองกลาง (2538. บทคัดย่อ) ได้ศึกษาผลของการใช้กลุ่มสัมพันธ์ที่มีต่อพฤติกรรมกล้าแสดงออกของนักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ 5 โรงเรียนบ้านกร่างพิทยาคม อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ผลปรากฏว่า นักเรียนที่ได้รับการฝึกตามโปรแกรมการใช้กลุ่มสัมพันธ์จะมีพฤติกรรมกล้าแสดงออกสูงกว่าก่อนทำการฝึกอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01

กิติพงษ์ ยะเสี้ยว (2538. หน้า 86 – 89) ได้ทำการศึกษาผลของการใช้กลุ่มสัมพันธ์ที่มีต่อการพัฒนาจริยธรรมด้านความมีวินัยในตนเองของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 จำนวน 45 คน โดยแบ่งเป็นกลุ่มทดลอง 2 กลุ่ม กลุ่มควบคุม 1 กลุ่ม กลุ่มละ 15 คน โดยให้กลุ่มทดลองทั้ง 2 กลุ่ม เข้าร่วมกลุ่มสัมพันธ์ตามโปรแกรมซึ่งผู้วิจัยและผู้แนะนำเป็นผู้นำกลุ่ม กลุ่มละคน ส่วนกลุ่มควบคุมไม่ได้เข้าร่วมกลุ่มสัมพันธ์ ผลการวิจัยพบว่านักเรียนที่เข้าร่วมกลุ่มสัมพันธ์โดยมีผู้วิจัยเป็นผู้นำกลุ่มมีวินัยในตนเองสูงกว่านักเรียนที่ไม่ได้เข้าร่วมกลุ่มสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ศศิธร ดีเหมาะ (2539. บทคัดย่อ) ศึกษาผลของการใช้กลุ่มสัมพันธ์ที่มีต่อการพัฒนาความมีวินัยในตนเองของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 ผลการวิจัยพบว่าหลังการทดลองนักเรียนกลุ่มทดลองมีคะแนนความมีวินัยในตนเองสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นักเรียนกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมมีคะแนนความมีวินัยในตนเองไม่แตกต่างกัน

สุทธิชา ชูเชิด (2542. หน้า 46) ได้ทำการศึกษาผลของการใช้กลุ่มสัมพันธ์ที่มีต่อการปรับตัวด้านสัมพันธภาพกับเพื่อน ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 จากการวิจัยพบว่า หลังการทดลองนักเรียนมีการปรับตัวด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนสูงกว่าก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ชรินทร์ ว่องวีระยุทธ์ (2542. บทคัดย่อ) ได้ศึกษาผลของการใช้กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ที่มีต่อการปรับตัวของนักศึกษาพยาบาลปีที่ 1 กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาพยาบาลปีที่ 1 มหาวิทยาลัยนครสวรรค์ ปีการศึกษา 2541 อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาที่ได้รับการสอนโดยใช้โปรแกรมกลุ่มสัมพันธ์มีความสามารถในการปรับตัวได้สูงกว่านักศึกษาที่ไม่ได้รับการสอนโดยการใช้กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

งานวิจัยต่างประเทศ

เล็กซ์ (Lex, 1973. p. 6093 A) ได้ทำการศึกษาโดยการทดลองกับนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ของมหาวิทยาลัยในรัฐอินเดียนา ให้กลุ่มควบคุมได้รับการสอนแบบเก่ากลุ่มทดลองใช้วิธีสอนแบบกลุ่มสัมพันธ์ ผลการทดสอบก่อนสอนและหลังสอนพบว่ากลุ่มทั้งสองมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ก็พบว่า กลุ่มทดลองมีความพอใจในประสบการณ์ที่ได้รับ และยินดีร่วมกิจกรรมนอกจากนี้ยังมีความต้องการที่จะเรียนแบบกลุ่มสัมพันธ์อีก

วูล์ฟ (Wolf, 1986 . p.1977A) ได้ทำการศึกษาเรื่องกลุ่มสัมพันธ์ ผลของการเป็นผู้นำที่มีต่อพฤติกรรมกลุ่มข้ามวัฒนธรรม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปฏิสัมพันธ์ทางด้านพฤติกรรมเจตคติ และผลงานของรูปแบบการเป็นผู้นำ และผู้นำต่างวัฒนธรรมกับกิจกรรมการทำขนม (Cookies) และจัดทำหนังสือคู่มือ (Handbook) กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษา 4 กลุ่มที่กำลังศึกษาในระดับวิทยาลัยในประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มที่มีผู้นำแบบประชาธิปไตยจะมีความเป็นอิสระความคิดริเริ่มและความกระตือรือร้นมากกว่ากลุ่มที่มีผู้นำแบบเผด็จการ แต่ถ้าเป็นการหาหรือเกี่ยวกับงานกลุ่มจะชอบผู้นำแบบเผด็จการมากกว่า นอกจากนี้ไม่พบความแตกต่างระหว่างผู้นำที่เป็นชาวอเมริกัน และชาวจีนทั้งด้านความเป็นอิสระ ความคิดริเริ่ม และความกระตือรือร้น สรุปแล้วกลุ่มจะมีพฤติกรรมและเจตคติในทางบวกต่อผู้นำแบบประชาธิปไตยมากกว่าผู้นำแบบเผด็จการ แต่ไม่มีความแตกต่างทางด้านเชื้อชาติและวัฒนธรรมของผู้นำ

เอสเคนนาซี (Eskenazi, 1987. p. 2820 A) ได้ทำการศึกษาเรื่องกลุ่มแนะนำการศึกษา ด้านอาชีพในระดับท้องถิ่นกับรูปแบบที่มีประสิทธิภาพของกลุ่มสัมพันธ์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อหา รูปแบบที่มีประสิทธิภาพของกลุ่มสัมพันธ์ที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในการให้คำแนะนำของกลุ่มให้คำแนะนำการศึกษาด้านอาชีพในระดับท้องถิ่น รูปแบบที่ได้เสนอในการศึกษาครั้งนี้ คือ ระบบการติดต่อสื่อสารภายในกลุ่ม การเห็นคุณค่าของการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเพื่อผลสำเร็จของกลุ่มและการยอมรับของสมาชิกกลุ่มในด้านความรับผิดชอบของสมาชิกแต่ละคน ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบทั้งสามเป็นรูปแบบที่มีประสิทธิภาพและยังมีความสัมพันธ์ร่วมต่อความสำเร็จของกลุ่มให้คำแนะนำการศึกษาด้านอาชีพอีกด้วย

จากงานวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศดังกล่าว จะเห็นได้ว่ากลุ่มสัมพันธ์สามารถนำไปใช้พัฒนาความคิด ความเข้าใจ และปรับปรุงพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของบุคคลได้นับตั้งแต่การพัฒนาภาพแห่งตน มนุษย์สัมพันธ์ การปรับตัว การทำงานร่วมกัน ความเชื่อมั่นในตนเอง ผู้วิจัยจึงคิดว่ากิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์เป็นวิธีการที่เหมาะสมในการพัฒนาส่งเสริมมนุษย์สัมพันธ์ของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ซึ่งเป็นการพัฒนาตัวเด็ก นับว่าเป็นประโยชน์อย่างมากในการพัฒนาบุคคลให้มีคุณสมบัติที่เหมาะสมตามต้องการ

เอกสารที่เกี่ยวข้องกับมนุษย์สัมพันธ์

เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่า มนุษย์ไม่อาจอยู่โดยลำพังได้มนุษย์ต้องเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับเพื่อนมนุษย์ด้วยกันเสมอ นอกจากจะเป็นการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันเพื่อแสวงหาปัจจัยในการอยู่รอดของชีวิตแล้วยังเป็นการแลกเปลี่ยนความคิด ความรู้สึก และประสบการณ์ซึ่งกันและกันอีกด้วย หากบุคคลใดมีความสัมพันธ์กับผู้อื่นราบรื่นก็จะก่อให้เกิดความสุข ความสำเร็จและความพอใจ ตลอดจนเป็นพื้นฐานในการพัฒนาตนเองไปสู่ความเป็นผู้มีบุคลิกภาพที่สมบูรณ์ต่อไป ในทางตรงกันข้ามการมีสัมพันธ์ที่ไม่ราบรื่นก็จะทำให้เกิดความขัดแย้ง ความวิตกกังวล และความไม่ไว้วางใจผู้อื่นการดำรงชีวิตจะขาดความสงบสุขและนำไปสู่ปัญหาการปรับตัวได้ (บุหงา วชิระศักดิ์มงคล, 2535. หน้า 1)

ความหมายของมนุษย์สัมพันธ์

มีผู้ให้คำจำกัดความเกี่ยวกับความหมายของมนุษย์สัมพันธ์ไว้หลายท่าน พอสรุปได้ดังนี้ วิจิตร อาวะกุล (2526. หน้า 17) มนุษย์สัมพันธ์หมายถึง การติดต่อเกี่ยวข้องกับระหว่างมนุษย์อันจะเป็นสะพานทอดไปสู่การสร้างมิตร ชนาะใจและจูงใจคน รวมทั้งการสร้างหรือพัฒนา

ตนเองให้เป็นที่รู้จักรักใคร่ชอบพอกันแก่คนทั่วไปอย่างกว้างขวาง ได้รับการสนับสนุนร่วมมือจากบุคคลทุกฝ่าย เป็นการสร้างตนให้เป็นคนดีของสังคม พร้อมทั้งแสดงให้เห็นลักษณะสำคัญของการเป็นผู้นำในอนาคตอีกด้วย

พรหมทิพย์ ศิริวรรณบุศย์ (2527. หน้า 1) กล่าวว่ามนุษยสัมพันธ์ คือ วิชาที่ว่าด้วยศาสตร์และศิลป์ในการสร้างเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคล เพื่อให้ได้มาซึ่งความรักใคร่ นับถือ ความจงรักภักดีและความร่วมมือ โดยความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคล

กฤษณา ศักดิ์ศรี (2534. หน้า 23) สรุปว่ามนุษยสัมพันธ์ คือ กระบวนการของศาสตร์ที่ใช้องค์ความรู้สร้างความพอใจ รักใคร่ ศรัทธา เคารพ นับถือ โดยแสดงพฤติกรรมให้เหมาะสมทั้งกาย วาจา และใจ เพื่อโน้มนำให้มีความรู้สึกใกล้ชิดเป็นกันเอง จูงใจให้ร่วมมือร่วมใจอันที่จะบรรลุสิ่งซึ่งพึงประสงค์อย่างราบรื่นและอยู่ในสังคมได้อย่างสันติสุข

อดุลย์เดช ตียนบุตร (2534. หน้า 25) สรุปได้ว่า มนุษยสัมพันธ์ก็คือ ศาสตร์และศิลป์ในการติดต่อเสริมสร้างสัมพันธ์กับบุคคลเพื่อให้เกิดความรักใคร่นับถือความร่วมมืออันดีต่อกัน และสามารถอยู่ร่วมกันทำงานร่วมกันอย่างมีความสุข

บุหงา วชิระศักดิ์มงคล (2535. หน้า 4) ได้กล่าวถึงความหมายของมนุษยสัมพันธ์ใน 3 ลักษณะ คือ

1. มนุษยสัมพันธ์คือ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หรือระหว่างกลุ่มหรือระหว่างบุคคลกับกลุ่มที่ก่อให้เกิดผลในทางสร้างสรรค์ เช่น มีความรักใคร่ผูกพัน มีความร่วมมือร่วมใจในการสร้างสรรค์ประโยชน์ร่วมกัน เป็นต้น
2. มนุษยสัมพันธ์คือ วิธีการในการสร้างความสัมพันธ์ของมนุษย์ให้เป็นไปในทางที่ก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจกัน ได้รับความพอใจและความสุขโดยทั่วถึงกัน
3. มนุษยสัมพันธ์คือ วิชาการหรือวิทยาการที่ว่าด้วยความสัมพันธ์ของมนุษย์ในด้านที่จะก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจ และสนับสนุนซึ่งกันและกันด้วยความบริสุทธิ์ใจ

เริงชัย หมื่นชนะ (2538. หน้า 7) สรุปได้ว่า มนุษยสัมพันธ์คือ วิชาที่เป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ที่สร้างความเข้าใจอันดีระหว่างบุคคลและบุคคล บุคคลกับหมู่คณะหรือระหว่างคณะกับคณะ เพื่อให้เกิดความเคารพนับถือ ความจงรักภักดี ความสามัคคี ความสำเร็จในหน้าที่การงานและความสุข

จรรณู ทองถาวร (2539. หน้า 2) ได้กล่าวว่า มนุษยสัมพันธ์เป็นวิชาที่ว่าด้วยศาสตร์และศิลป์ในการเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีกับบุคคล เพื่อก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานและอยู่ร่วมกันด้วยดีและมีความสุข

สรุปได้ว่า มนุษย์สัมพันธ์เป็นคุณลักษณะของบุคคลที่มีอยู่ในตัว เป็นเทคนิคหรือวิธีการ ในการสร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลด้วยการแสดงพฤติกรรม การอยู่ร่วมกันด้วยความเข้าใจ สามารถบรรลุเป้าหมาย ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถป้องกันแก้ไขปัญหาต่างๆ

ความสำคัญในการสร้างมนุษย์สัมพันธ์

การสร้างมนุษย์สัมพันธ์นั้นมีเรื่องสำคัญที่ควรศึกษาเป็นเบื้องต้นคือความต้องการของมนุษย์ เพราะมนุษย์ทุกคนมีความต้องการ และความต้องการยังเป็นบ่อเกิดของพฤติกรรมทุกชนิด การจะสร้างมนุษย์สัมพันธ์ให้เกิดขึ้นได้ยังต้องศึกษาความต้องการของมนุษย์ ให้เข้าใจเสียก่อน

จรรยา ทองถาวร (2539, หน้า 22 – 23) ได้กำหนดหลักการไว้ว่า “บุคคลพยายามสนองความต้องการของตนเพื่อความอยู่รอดและความสำเร็จของชีวิต”

มาสโลว์ได้แบ่งความต้องการของบุคคลออกเป็น 5 ระดับ ตามลำดับความสำคัญ ดังนี้

1. ความต้องการทางด้านสรีรวิทยา (Physiological Need) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ (Survival Needs) ได้แก่ ความต้องการในเรื่องของอากาศ ความต้องการอาหาร น้ำ เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค และความต้องการทางเพศ เป็นต้น
2. ความต้องการความมั่นคงและปลอดภัยของชีวิต (Safety and Security Needs) ได้แก่ ความต้องการที่จะอยู่อย่างมั่นคงปลอดภัยจากการถูกทำร้ายหรือถูกขโมยทรัพย์สิน หรือความมั่นคงในการทำงาน และการมีชีวิตอยู่อย่างมั่นคงในสังคม
3. ความต้องการทางด้านสังคม (Social Needs) ได้แก่ ความต้องการความรัก ความต้องการที่จะให้สังคมยอมรับว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของสังคม (Belonging Needs)
4. ความต้องการที่จะมีเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem Needs) ได้แก่ ความภาคภูมิใจ ความต้องการดีเด่นในเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่จะให้ได้รับการยกย่องจากบุคคลอื่น ความต้องการด้านนี้เป็นความต้องการระดับสูงเกี่ยวกับความมั่นใจในตนเอง ในเรื่องของความรู้ความสามารถและความสำคัญของบุคคล
5. ความต้องการความสำเร็จแห่งตน (Self – Actualization Needs) เป็นความต้องการในระดับสูงสุด ซึ่งเป็นความต้องการที่อยากจะทำให้เกิดความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามความนึกคิดของตน เพื่อที่จะพัฒนาตนเองให้ดีที่สุดเท่าที่จะทำได้ ความต้องการทางด้านนี้จึงเป็นความต้องการพิเศษของบุคคล (Self Fulfillment Needs) ที่จะพยายามผลักดันชีวิตของตนเองให้เป็นไปในแนวทางที่ดีที่สุดตามที่ตนคาดหวังเอาไว้

ฟลิปโป (ฟวงทิพย์ ศิริเจริญ, 2532. หน้า 21 อ้างอิงจาก Flippo, 1966. pp.354 – 355)
ได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ไว้ 3 ประการคือ

1. ความต้องการทางกาย (Physiological Needs) ความต้องการทางร่างกายนี้
มนุษย์ถือว่าเป็นสิ่งจำเป็นที่จะทำให้ชีวิตอยู่ได้ ซึ่งได้แก่ อาหาร น้ำ อากาศหายใจ การพักผ่อน
การถ่ายเทของเสียออกจากร่างกาย ที่อยู่อาศัย และความต้องการทางเพศ

2. ความต้องการทางสังคม (Social Needs) มนุษย์มีความต้องการทางสังคม
ไม่เหมือนกัน แต่คนส่วนใหญ่มีความต้องการดังต่อไปนี้ คือ ความต้องการที่จะอยู่ร่วมกับคนอื่น
ในสังคม ความต้องการที่จะให้บุคคลอื่นเอาอกเอาใจ ต้องการให้ผู้อื่นรักใคร่ และความ
ต้องการที่จะให้ผู้อื่นยอมรับว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของสังคม

3. ความต้องการเห็นตนเองสำคัญ (Egoistic Needs) ได้แก่ความต้องการให้ผู้อื่น
ยกย่องสรรเสริญชมเชย ต้องการควบคุมผู้อื่นโดยใช้อิทธิพลหรือออกคำสั่งให้ผู้อื่นปฏิบัติตาม
ต้องการอิสระ ต้องการเสรีภาพ และต้องการที่จะประสบความสำเร็จ

ลัมกินส์ (พรพนทิพย์ ศิริวรรณบุศย์, 2527. หน้า 12 อ้างอิงจาก Lumkins. n. d.
unpaged) ได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ไว้ 5 ประการ พอสรุปได้ดังนี้

1. ความต้องการอยากรู้ อยากเห็น (Need to Know and Understand)
2. ความต้องการพอใจในตน (Esteem Need)
3. ความต้องการการยอมรับจากสังคม (Social Need)
4. ความต้องการที่จะสามารถดำรงชีวิตอยู่ (Survival Need)
5. ความต้องการความสมหวังในชีวิต (Self Fulfilment Need)

จากการศึกษาความต้องการของมนุษย์ดังที่กล่าวมาแล้ว ทำให้ทราบว่า ความต้องการ
ของมนุษย์เป็นแรงผลักดันให้มนุษย์เกิดพฤติกรรมแตกต่างกันตามสภาพแวดล้อมและวุฒิภาวะ
ของเขา ฉะนั้นในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ขั้นพื้นฐานจึงจำเป็นต้องมีความรู้เกี่ยวกับความต้องการ
ของมนุษย์ นอกจากนี้การศึกษาค้นคว้าความแตกต่างระหว่างบุคคลมีความสำคัญในการสร้าง
มนุษยสัมพันธ์มากเพราะมนุษย์ทุกคนย่อมมีความแตกต่างกันแม้แต่พี่น้องที่มีพ่อแม่เดียวกันยังมี
ความแตกต่างกัน เช่น การให้สิ่งของผู้ใดก็ต้องพิจารณาเกี่ยวกับความชอบของเขา เพราะแต่
ละคนมีความชอบไม่เหมือนกันถ้าให้สิ่งของที่เขาไม่ชอบหรือไม่เหมาะกับเขาอาจทำมนุษยสัมพันธ์
ที่มีต่อกันไม่ดีเท่าที่ควร ฉะนั้นพื้นฐานในการสร้างมนุษยสัมพันธ์จึงจำเป็นต้องมีความรู้
เกี่ยวกับความแตกต่างระหว่างบุคคล

ฝน แสงสิงแก้ว (2526. หน้า 18 – 19) กล่าวว่า โดยสรุปมนุษย์จะมีความแตกต่างกัน 4 ด้านคือ

1. ความแตกต่างทางด้านจิตใจ คือ คุณลักษณะทางด้านจิตใจของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันไป ความมีคุณธรรม มีจิตใจอ่อนโยนหรือแข็งกระด้างชอบติดต่อกับผู้อื่นหรือชอบอยู่อย่างโดดเดี่ยว การทำให้ใครทำอะไรหรือให้เขาทำอะไรก็ต้องรู้ว่าเขามีจิตใจเป็นอย่างไร

2. ความแตกต่างทางด้านร่างกาย ไม่ว่าจะเป็นรูปร่างหน้าตา ความแข็งแรงหรือที่โรคเสื่อม สีสตา ซึ่งเป็นสิ่งที่เห็นได้อย่างชัดเจน

3. ความแตกต่างทางด้านอารมณ์ บางคนโหด บางคนเยือกเย็น บางคนหนักแน่น บางคนอ่อนไหวง่าย

4. ความแตกต่างทางด้านสังคม นอกจากจะเป็นความแตกต่างด้านสภาพทางสังคมแล้วก็ยังหมายถึงลักษณะนิสัยทางสังคมอีกด้วย บางคนชอบสังคมบางคนไม่ชอบสังคม บางคนมีนิสัยในการทำลายสังคม

วิทยา นาควัชระ (2527. หน้า 86 – 90) กล่าวว่า คนแตกต่างกันในทุกรูปแบบตั้งแต่ อารมณ์ ความคิด ความถนัด พฤติกรรม ความสามารถ เจตคติ รสนิยม สังคม นิสัย สุขภาพร่างกาย สุขภาพจิต ลักษณะท่าทาง ปัจจัยที่ทำให้คนแตกต่างกันมีหลายชนิด คือ

1. เพศ ชายและหญิงจะคิดไม่เหมือนกัน ทำให้มีลีลาชีวิตของชายและหญิงแตกต่างกันไป

2. วัย แต่ละวัยมีความต้องการแตกต่างกันไป เช่น วัยเด็กต้องการเล่นสนุก วัยรุ่นต้องการเด่นดัง วัยหนุ่มสาวต้องการความก้าวหน้าในชีวิต วัยผู้ใหญ่ต้องการความมั่นคงและชื่อเสียง วัยชราต้องการอยู่กับความหลัง ถ้าผู้ใดสนองความต้องการตามวัยก็จะได้รับมิตรตอบ

3. การศึกษา ทำให้คนมีแนวความคิดแตกต่างกัน

4. เศรษฐกิจ ทำให้โอกาสของคนแตกต่างกัน

5. ถิ่นกำเนิดและสิ่งแวดล้อม นับว่ามีอิทธิพลต่อบุคคลมากในทุกด้าน

6. เชื้อชาติ ภาษา และศาสนา ก่อให้เกิดความคิด ความเชื่อ และความเข้าใจแตกต่างกันได้มาก

พรพนทิพย์ ศิริวรรณบุศย์ (2527. หน้า 8 - 9) ได้กล่าวถึงสาเหตุของการทำให้คนแตกต่างกัน 2 ประการ คือ

1. พันธุกรรม หมายถึง สิ่งที่ถ่ายทอดมาจากบรรพบุรุษซึ่งมักเป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงได้ยาก

2. สิ่งแวดล้อม หมายถึง สภาพการณ์และสิ่งต่างๆที่อยู่แวดล้อมบุคคลแต่ละคนในลักษณะเฉพาะตัวและแตกต่างกันไป

ผู้ที่จะมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีนั้น ควรจะมีความรู้และความเข้าใจในเรื่องความแตกต่างระหว่างบุคคลและปฏิบัติต่อบุคคลนั้นๆให้ถูกต้องตามความต้องการของเขาอย่างเหมาะสม ลาวัลย์ มหาสมุทรรัตน์ (2529. หน้า 18) ได้เน้นว่าผู้ที่จะมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีนั้นจำเป็นต้องพิจารณาตนเองเพื่อที่จะได้รู้จักตนเองเป็นคนอย่างไร มีนิสัยใจคออารมณ์เป็นอย่างไร มีข้อบกพร่องอะไรบ้าง ซึ่งอาจทำได้โดยหมั่นสำรวจพิจารณาตนเองอย่างตรงไปตรงมา และโดยรับฟังคำวิจารณ์ของผู้อื่นหรือคอยสังเกตปฏิกิริยาที่ผู้อื่นแสดงต่อเรา ซึ่งสอดคล้องกับ สุชา จันทน์เอม (2525. หน้า 74) และอัมพิกา ไกรฤทธิ (2522. หน้า 9 – 13) ที่กล่าวว่า ความรู้เกี่ยวกับตัวเราเองมีความจำเป็นมากในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ขั้นพื้นฐาน คือการทราบความต้องการจิตใจ อารมณ์ และนิสัยของตนเองอย่างตรงไปตรงมาหรือโดยการรับฟังคำวิจารณ์ของคนอื่น หรือคอยสังเกตปฏิกิริยาของคนอื่นที่แสดงต่อเรา และวิจิตร อวระกุล (2526. หน้า 9 – 13) ได้กล่าวเพิ่มเติมเกี่ยวกับสิ่งที่จะต้องปรับปรุงตนเองในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ ซึ่งแบ่งเป็น 4 แนว พอสรุปได้ดังนี้ ปรับปรุงตนเอง ศึกษาและเข้าใจผู้อื่น ศึกษาและเข้าใจสภาพแวดล้อมและศึกษาวิธีการในการสร้างเสริมมนุษยสัมพันธ์ และ เฟนสเตอร์ไฮม์ และแบร์ (Fensterheim & Bear, 1975. p. 20) ได้กล่าวถึงสิ่งสำคัญสำหรับตัวเราอีกอย่างหนึ่งเกี่ยวกับพื้นฐานในการสร้างมนุษยสัมพันธ์คือ การกล้าแสดงออกของตัวเอง ถ้าไม่กล้าแสดงออกหรือแสดงออกด้วยพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมจะทำให้ขาดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน การกล้าแสดงออกอย่างเหมาะสมจึงจำเป็นมาก ซึ่งพรรณราย ทรัพย์ะประภา (2524. หน้า 11 – 13) ได้กล่าวว่าผู้ที่กล้าแสดงออกสามารถแสวงหาพฤติกรรมต่างๆพอสรุปได้ดังนี้

1. การพูดแสดงความรู้สึก (Use Feeling - Talk) คือ ความสามารถแสดงความรู้สึกชอบและสนใจออกมาได้อย่างแท้จริง

2. การพูดเกี่ยวกับตนเอง (Talk About Yourself) คือ ความสามารถเล่าถึงความสำเร็จเมื่อถึงเวลาอันเหมาะสม เช่น การทำสิ่งที่มีคุณค่าและน่าสนใจก็สามารถจะเล่าให้เพื่อนๆทราบได้โดยไม่ผูกขาดการสนทนาหรือคุยโอ้อวด

3. การพูดทักทายปราศรัย (Make Greeting - Talk) คือ ความสามารถแสดงความเป็นมิตรกับบุคคลที่ต้องการรู้จักให้มากขึ้นด้วยการยิ้มแย้มแจ่มใสและแสดงความยินดีตลอดจนการทักทายกับเขามากกว่าที่จะพยักหน้าเฉยๆ

4. การยอมรับคำยกย่องชมเชย (Accept Complement) คือ ความสามารถยอมรับคำชมเชยไว้อย่างจริงใจแทนที่จะแสดงความไม่เห็นด้วย ซึ่งเป็นการลงโทษผู้กล่าวชมเชย

5. การแสดงสีหน้าอย่างเหมาะสม (Use Appropriate Facial Talk) คือ ความสามารถแสดงออกทางสีหน้าและน้ำเสียงที่พูดออกมาตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง

6. การแสดงความไม่เห็นด้วยอย่างสุภาพ (Disagree Minly) คือ ความสามารถในการแสดงความไม่เห็นด้วยกับผู้อื่นได้อย่างสุภาพ เช่น มองไปทางอื่นหรือเลิกคิ้ว หรือสั่นศีรษะหรือทำหน้าบึ้ง หรือเปลี่ยนเรื่องสนทนาไปเลย

7. การขอให้แสดงความกระจ่างแจ้ง (Ask for Clarification) คือ การที่ได้รับคำแนะนำ คำสั่งหรือคำอธิบายที่ไม่กระจ่าง ก็สามารถซักถามให้ผู้อื่นพูดใหม่อีกครั้งให้ชัดเจนแทนที่จะออกไปด้วยความสับสนไม่เข้าใจ

8. การถามหาเหตุผล (Ask Why) คือ การกล้าในสิ่งที่ผู้อื่นมาขอร้องให้ทำในสิ่งที่ดูเหมือนว่าจะไม่มีเหตุผล หรือไม่น่าทำ ก็สามารถถามถึงเหตุผลได้

9. การแสดงความไม่เห็นด้วยในขณะนั้น (Express Active Disagreement) คือ ความสามารถแสดงความไม่เห็นด้วยออกมาได้เมื่อไม่เห็นด้วยกับผู้อื่น หรือมีความแน่ใจในความคิดของตน

10. การกล้าว่าวาจาเพื่อรักษาสิทธิ (Speak up for Your Rights) คือ ความสามารถที่จะเรียกร้องสิทธิของตน และขอร้องให้ผู้อื่นแสดงตอบด้วยความยุติธรรม

11. การแสดงความมั่นคง (Be Persistent) คือ ความสามารถเรียกร้องในสิ่งที่เรียกร้องได้จนกว่าจะประสบความสำเร็จ แม้ว่าจะมีคนมาขัดทานก็ไม่เลิกล้มความตั้งใจ

12. การหลีกเลี่ยงในการแสดงเหตุผลในทุกๆความเห็น (Avoid Justifying Every Opinion) คือ การหลีกเลี่ยงตอบเหตุผลแก่คนอื่นๆในทุกความเห็น

จากสาระสำคัญของมนุษยสัมพันธ์ดังกล่าวแล้วพอสรุปได้ว่า พื้นฐานในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ควรประกอบด้วย ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมนุษย์ในเรื่องความต้องการของมนุษย์เพื่อเป็นในการสนองความต้องการของบุคคลได้อย่างถูกต้อง ความแตกต่างระหว่างบุคคลเพื่อเป็นพื้นฐานในการเข้าใจบุคคลแต่ละคนว่ามีความแตกต่างกันในด้านต่างๆและตัวเราเองเพื่อทราบข้อดีและข้อเสียของตน ตลอดจนการแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญในการสร้างมนุษยสัมพันธ์

องค์ประกอบของพฤติกรรมที่ควรแสดงออกเพื่อสร้างมนุษยสัมพันธ์
 วารุณี ธนวานิช (บุหงา วชิระศักดิ์มงคล, 2535. หน้า 18 อ้างอิงจาก วารุณี ธนวานิช,
 2524. หน้า 19) สรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

1. ความเข้าใจตนเอง
2. ความเข้าใจผู้อื่น
3. ความเข้าใจสิ่งแวดล้อม
4. ความเข้าใจวิธีปรับตัวให้เข้ากับผู้อื่น และสิ่งแวดล้อมโดยไม่สูญเสียความเป็นตัวของตัวเอง ไปมากนัก

5. ความเข้าใจในวิธีที่ทำให้ผู้อื่นเกิดความภูมิใจ และมั่นใจในตนเอง

ดำรงศักดิ์ ชัยสนิทและสุนี เลิศแสงวงกิจ (2538. หน้า 31 – 33) ได้กล่าวถึง
 การรู้จักตนเองว่า เป็นความรู้สึกนึกคิดและภาพการมองที่แตกต่างกันระหว่างบุคคล 2 คนหรือ
 มากกว่านั้น เปรียบเสมือนกระจกเงาบานใหญ่ที่ส่องภาพที่เป็นจริงของตัวเราเอง การยอมรับ
 คำวิจารณ์ความคิดเห็นของบุคคลอื่นอย่างมีเหตุผล ทำให้เราสามารถทำหรือนำให้กับตัวเองและ
 รู้จักตัวเองได้อย่างถูกต้อง หลักในการรู้จักตนเองประกอบด้วยสิ่งสำคัญ 6 ประการ

1. ความรู้ ความรอบรู้ในหลักการ ทฤษฎี นำไปประยุกต์ใช้อย่างรอบคอบมีเหตุผลให้
 เข้ากับบรรยากาศและสถานการณ์ ความสำเร็จในการประกอบอาชีพไปยื่นรอทุกคนแล้ว
2. สุขภาพและศักยภาพทางร่างกาย ความแข็งแรงทางร่างกายและจิตใจ เป็นกองทัพ
 ที่สั่งกำลังบำรุงให้ร่างกาย จิตใจมีพลานามัยที่สมบูรณ์ทุกส่วน และพร้อมเสมอที่จะตอบสนอง
 เมื่อแสดงบทบาท
3. ฐานะทางเศรษฐกิจ การมีสภาพคล่องทางเศรษฐกิจ ทำให้คลายความวิตกกังวล
 การแสดงบทบาทสามารถตอบสนองได้อย่างเต็มสามารถ
4. สติปัญญา ความสามารถทางสมองเป็นนามธรรม และเป็นความแตกต่างระหว่าง
 บุคคลการฝึกฝนช่วยให้เกิดความสามารรถได้
5. นิสัยและความสนใจ บุคลิกภาพของมนุษย์เกิดจากการอบรมเลี้ยงดู และสิ่งแวดล้อม
 ทำให้ทุกคนต้องปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์และเหตุการณ์ที่เปลี่ยนไปอย่างรวดเร็ว ต้องพัฒนา
 ตัวเองให้ทันสมัย
6. ความสามารถและความถนัดเฉพาะ ในสังคมมนุษย์ทุกชาติทุกสังคมมักจะยอมรับ
 ความสามารถและความถนัดเฉพาะบุคคล ถึงแม้ว่าในขณะที่เขามีชีวิตอาจอาจจะไม่ได้รับการ
 ยอมรับเมื่อเขาจากไปแล้ว ผลงานที่เป็นอมตะจะไม่ตายตามไปด้วย เช่น สุนทรภู่ สมเด็จพระ
 พระยาดำรงราชานุภาพ ท่านพุทธทาส ฯลฯ

จรรยา ทองถาวร (2539, หน้า 62 – 68) ได้กล่าวถึง ความเข้าใจผู้อื่น ไว้ดังนี้

1. การรับรู้ทางสังคมเพื่อความเข้าใจผู้อื่น

การรับรู้ทางสังคมเป็นกระบวนการที่รู้จักและเข้าใจบุคคลที่อยู่รอบตัวเราดังที่ สวงน สุทธิเลิศอรุณ (2529, หน้า 39 – 48) ได้ให้แนวคิดไว้ดังนี้ การที่เรารู้จักครูและเพื่อนแล้ว แต่บางครั้งเราเข้าใจครูและเพื่อนของเราน้อยมาก บางกรณีเรารู้จักหน้า ไม่รู้จักชื่อหรือรู้จักชื่อแต่ยังไม่รู้จักใจ บุคคลจะคบกันที่ใจหรือความจริงใจที่มีต่อกัน

2. การสื่อความหมายเพื่อความเข้าใจผู้อื่น

ตามปกติบุคคลจะสื่อความหมายต่อกันโดยใช้ภาษา ที่อาจช่วยให้เกิดความเข้าใจ ตรงกันระหว่างผู้ส่งและผู้รับ ภาษาที่ใช้ในการสื่อความหมายอาจแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

2.1. การสื่อความหมายเชิงวจนะ (Verbal Communication) เป็นการสื่อความหมายโดยใช้ถ้อยคำที่เป็นคำพูดและภาษาเขียนที่มนุษย์ใช้ในชีวิตรประจำวัน เช่น การพูดคุยกัน การปรึกษาหารือ การสัมภาษณ์ การพูดโทรศัพท์ การเขียนจดหมาย และการสั่งงาน เป็นต้น

2.2. การสื่อความหมายเชิงอวัจนะ (Non-verbal Communication) เป็นการสื่อความหมายโดยใช้สัญลักษณ์และพฤติกรรมแห่งการกระทำที่มีใช้ถ้อยคำ แต่อาจทำให้เกิดการรับรู้และเข้าใจกันได้ระหว่างผู้ส่งและผู้รับ หรืออาจจะเรียกว่าภาษาท่าทางก็ได้

3. ความสำคัญของการสื่อความหมายต่อการเข้าใจผู้อื่น

ในชีวิตประจำวันเราต้องเกี่ยวข้องกับบุคคลรอบๆตัวเป็นจำนวนมาก นับตั้งแต่บุคคลที่เรารู้จักดีและบุคคลที่เรายังไม่รู้จัก การจะไว้วางใจได้หรือไม่นั้นอาจจะผิดหรือถูกก็ได้ เพราะบุคคลมีความโน้มเอียงที่จะสังเกตอกำปึกิริยาและท่าทางของผู้อื่นเมื่อแรกพบกันเพื่อประเมินอย่างคร่าวๆว่าเป็นคนอย่างไร ซึ่งแต่ละคนที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับโดยปกติก็มีความแตกต่างระหว่างบุคคลอยู่เป็นพื้นฐานแล้ว เมื่อเข้ามาเกี่ยวข้องกับเราก็จะมีพฤติกรรมโดยการสื่อความหมายด้วยวิธีการต่างๆทั้งภาษาพูดและภาษาเขียนและภาษาท่าทาง ซึ่งก็ช่วยให้เกิดความเข้าใจผู้อื่น ถ้าบุคคลขาดการติดต่อสื่อความหมายก็อาจไม่เข้าใจกันได้ การสื่อความหมายที่ดีจึงเป็นปัจจัยสำคัญ ทำให้เกิดความเข้าใจกันและสามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข

3.1 อิทธิพลของการเข้าใจผู้อื่นที่มีต่อพฤติกรรมของบุคคล

การเข้าใจผู้อื่นมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลเป็นอย่างมาก เมื่อบุคคลได้เข้าใจผู้อื่นอย่างไรก็จะแสดงพฤติกรรมที่สอดคล้องกับการเข้าใจผู้อื่นนั้น

3.2 วิธีการศึกษาเพื่อความเข้าใจผู้อื่น

วิธีการศึกษาเพื่อความเข้าใจผู้อื่นโดยวิธีธรรมชาติ อริสโตเติล ได้กล่าวว่า มนุษย์เป็นสัตว์สังคม มนุษย์จึงมีการกระทำระหว่างกัน (Interaction) มีทั้งพฤติกรรมของการกระทำ (Action) ของบุคคลหนึ่งหรือหลายคน และพฤติกรรมโต้ตอบ (Reaction) ของบุคคลอื่นโดยการสื่อความหมาย การตีความหมายและการรับรู้พฤติกรรมต่างๆของบุคคล อันเป็นพฤติกรรมทางสังคมของบุคคล บุคคลจะรู้จักและเข้าใจทั้งสองอย่างก็ได้ จึงเกิดความเข้าใจต่อกันโดยธรรมชาติ

3.3 วิธีการศึกษาเพื่อความเข้าใจผู้อื่นโดยใช้ภาพหน้าต่างใจฮารี บุคคลในสังคมย่อมมีกิจกรรมที่ต้องเกี่ยวข้องกับบุคคลอื่นเสมอ พฤติกรรมที่เกี่ยวข้องจำเป็นต้องใช้ภาษาในการสื่อความหมาย ซึ่งมีทั้งภาษาพูด ภาษาเขียน และภาษาท่าทาง ในการรับรู้ทางสังคมส่วนใหญ่ บุคคลจะใช้ภาษาพูดและภาษาท่าทางในการทำควมรู้จักและเข้าใจบุคคลที่เกี่ยวข้องหรือบุคคลที่อยู่รอบตัว โดยเฉพาะอย่างยิ่งการทำควมรู้จักและเข้าใจบุคคลมักจะมีสาเหตุที่การสื่อความหมายที่ภาษาท่าทางเพราะความจำกัดของผู้รับสาร การใช้ปราสาทส่วนรับรู้เสียงพูดเพียงอย่างเดียวย่อมไม่ได้จึงต้องใช้ปราสาทตาในการรับรู้สิ่งเร้าต่างๆรวมทั้งการสื่อความหมายด้วยภาษาท่าทาง อาจจะเป็นอากัปกริยาการเดิน การนั่ง การยืน การพูด การให้สายตาและการชี้นิ้ว เป็นต้น การใช้ภาษาดังกล่าวเปรียบเสมือนการเปิดหน้าต่างใจ (ดวงตาเสมือนหน้าต่างหัวใจ) และหน้าต่างแห่งอารมณ์รวมทั้งการเปิดเผยความรู้สึกนึกคิดภายในของบุคคลได้มากที่สุด ซึ่งตามปกติพฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับบุคคลอื่น จะถูกแบ่งออกเป็น 4 ส่วนคือ

	ตนเองทราบ	ตนเองไม่ทราบ
ผู้อื่นทราบ	บริเวณเปิดเผย 1	บริเวณจุดบอด 3
ผู้อื่นไม่ทราบ	บริเวณซ่อนเร้น 2	บริเวณเร้นลับ 4

ภาพ 1 ภาพหน้าต่างใจฮารี

4. การเข้าใจและการปฏิบัติต่อผู้อื่นเพื่อการสร้างเสริมมนุษยสัมพันธ์

ในการปฏิบัติต่อผู้อื่นโดยหลักการนั้น ควรนำมาใช้กับตนเองเสียก่อนว่าถ้าเราอยากได้อะไรหรือประสงค์จะให้ใครทำอะไรกับเรา เราควรทำเช่นนั้นก่อน เช่น เราอยากให้อื่นไหวเรา เราจะต้องไหวผู้อื่นก่อน เราอยากให้อื่นนับถือเรา เราควรนับถือผู้อื่นก่อน ในทางตรงกันข้ามถ้าเราจะคิดหรือทำอะไรกับใครนั้น ควรทบทวนดูก่อนว่า ถ้าเราทำเช่นนั้นกับผู้อื่นเหมือนกับที่ผู้อื่นทำเช่นนั้นกับเราแล้วจะรู้สึกอย่างไร เช่น เรามีนัดกับใครแล้วเขาผิดนัดกับเราบ่อยๆเราจะคิดและรู้สึกอย่างไร การรอคอยและความผิดหวังทำให้เรารู้สึกเจ็บปวดอย่างไร เช่นเดียวกัน คนอื่นก็คงจะมีความรู้สึกเช่นเดียวกับเราเหมือนกัน

อัลเบอร์ตี และเอ็มมอนส์ (พวงทิพย์ ศิริเจริญ, 2532. หน้า 24 อ้างอิงจาก Alberti & Emmons, 1982. pp. 23 – 30) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของพฤติกรรมที่ควรแสดงออกเพื่อสร้างมนุษยสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ซึ่งพอสรุปได้ดังนี้

1. การประสานตา (Eye Contact) คือ การมองบุคคลที่พูดด้วยอย่างเหมาะสมโดยมองบุคคลที่พูดด้วยบ้างและมองไปที่อื่นบ้าง จะทำให้การสนทนาเป็นกันเองแสดงถึงความสนใจและการเคารพผู้ที่เราพูดด้วย ถ้าผู้พูดมองไปที่อื่นมากกว่าแสดงว่าเขาขาดความมั่นใจในตนเอง ถ้าผู้พูดจ้องผู้ฟังมากผู้ฟังอาจรู้สึกไม่สบายใจ

2. การวางตัว (Body Posture) คือ การยืนหรือนั่งที่เหมาะสมในลักษณะของการเผชิญหน้าการโน้มตัวหรือการวางตัวให้ตรงจะทำให้เรื่องราวที่พูดกับบุคคลอื่นมีน้ำหนักมากขึ้น การทำตัวเป็นคนเหื่องหงอยจะลดอำนาจในตัวเองลง

3. ระยะห่างและการสัมผัสทางกาย (Distance and Physical Contact) คือ ระยะห่างระหว่างบุคคล 2 คน มีผลต่อการสื่อสารมาก การยืนหรือการนั่งใกล้กันเป็นลักษณะของความคุ้นเคยกัน รวมทั้งการสัมผัสทางกายด้วย แต่การสัมผัสทางกายส่วนใหญ่ขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมและสังคม

4. การแสดงท่าทาง (Gestures) คือ การแสดงท่าทางที่เหมาะสมซึ่งจะทำให้เรื่องราวที่พูดมีความหนักแน่นยิ่งขึ้น เช่น อาการไต่ตรองใช้ความคิดแสดงถึงความเชื่อมั่นในตนเอง ความเปิดเผย และความอบอุ่น

5. การแสดงออกทางสีหน้า (Facial Expression) คือ การแสดงออกทางสีหน้าที่สอดคล้องกับเรื่องราวที่พูดและความรู้สึกต่างๆในขณะนั้นจึงเป็นการแสดงออกที่มีประสิทธิภาพ

6. น้ำเสียง ความกังวานของเสียงและระดับเสียง (Voice Tone Inflection & Volume) คือ การคุมเสียงให้อยู่ในระดับปานกลางจะเป็นระดับเสียงที่เหมาะสม การใช้ระดับเสียงที่เบาคล้ายกับเสียงกระซิบทำให้เกิดความไม่มั่นใจหรือระดับเสียงที่ดังคล้ายตะโกนจะเกิดลักษณะการป้องกันตนเอง

7. ความคล่องในการพูด (Fluency) คือ การพูดเรื่อยๆเป็นสิ่งสำคัญแต่ถ้าเป็นการแสดงความคิดเห็นควรพูดช้าๆจะทำให้เข้าใจง่ายกว่าการพูดเร็ว ถ้าการพูดที่หยุดบ่อยๆผู้ฟังจะเกิดความเบื่อหน่าย และรู้สึกว่าผู้พูดขาดความมั่นใจในตนเอง

8. กาลเทศะในการพูด (Timing) คือ การตัดสินใจเลือกโอกาสอันเหมาะสมในการพูด ควรหลีกเลี่ยงการต้องเผชิญหน้ากับบุคคลที่อยู่กันเป็นกลุ่ม โดยหาโอกาสพูดในภายหลังจะเหมาะสมกว่า

9. การฟัง (Listening) คือ การแสดงให้ผู้พูดได้ทราบถึงความสนใจในการฟังโดยการสะท้อนกลับความคิดเห็นเกี่ยวกับการแสดงสีหน้าท่าทางที่เหมาะสม เช่น หันหน้าไปทางผู้พูด มีการสบตา พยักหน้า และพยายามทำความเข้าใจในสิ่งที่เราพูดก่อนที่จะพูดตอบเขาไป

10. ความคิด (Thought) คือ กระบวนการที่ซับซ้อนของมนุษย์ แยกเป็น 2 ลักษณะ คือความคิดเกี่ยวกับสิ่งนั้นในลักษณะใด และความคิดเกี่ยวกับตนเองเมื่ออยู่ในสถานการณ์ที่ต้องการแสดงความคิด เนื่องจากความคิดเป็นสิ่งที่สังเกตไม่ได้โดยตรงนักจิตวิทยาจึงไม่ค่อยสนใจในเรื่องความคิดนัก

11. เนื้อหาที่จะพูด (Content) คือ เรื่องราวที่พูดควรเลือกเรื่องที่เหมาะสม บุคคลที่มีความลังเลใจนานๆเพราะไม่รู้จะพูดอะไร จะต้องมีการฝึกพูดในบางสิ่งบางอย่างและส่งเสริมให้แสดงความรู้สึกรู้สึกของตนเองต่อสิ่งนั้น

หลักในการสร้างมนุษยสัมพันธ์

การสร้างมนุษยสัมพันธ์นั้นเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ที่บุคคลปฏิบัติกันแตกต่างกันไป แต่มีผู้กล่าวถึงหลักในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ไว้เหมือนกันคือ เป็นหลักที่ควรนำมาปฏิบัติได้โดยทั่วไปดังนี้

วิจิตร อวระกุล (2526. หน้า 148 – 152) ได้กล่าวถึงการสร้างมนุษยสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงานพอสรุปได้ดังนี้ การทักทายกันเมื่อมีความจริงใจต่อเพื่อน หลีกเลี่ยงการนินทาเพื่อน อย่าขัดหรือดุดความผิดให้เพื่อน ยกย่องชมเชยเพื่อนในสิ่งที่สมควร ให้ความร่วมมือใน

กิจกรรมของเพื่อนด้วยความเต็มใจเสมอ ให้เพื่อนได้ทราบในเรื่องที่เรารับผิดชอบหรือเกี่ยวข้อง
ฟังความคิดของเพื่อนๆบ้าง หลีกเลี่ยงการทำตัวเหนือเพื่อน ทำตนให้เสมอต้นเสมอปลายใจกว้าง
และเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อเพื่อนๆ ไปพบปะสังสรรค์เพื่อนบ้านตามสมควร และให้ความเห็นออก
เห็นใจช่วยเหลือเพื่อนในยามทุกข์ร้อน

สุชา จันทน์อม (2525. หน้า 74 – 76) ได้กล่าวถึงวิธีการสร้างมนุษยสัมพันธ์
พอสรุปได้ว่า พยายามทำตนให้เป็นผู้แจ่มใสร่าเริง ยิ้มง่าย จงกระตุ้นให้ผู้อื่นเกิดกำลังใจใน
โอกาสที่มีความยากลำบากหรือความสับสนจงให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่น จงเปิดโอกาสให้ผู้อื่นได้
แสดงน้ำใจช่วยเหลือตน จงเป็นผู้ยินดีรับฟังความผู้อื่น จงตรงต่อเวลาและรักษาคำมั่นสัญญา
จงหลีกเลี่ยงการชิงดีชิงเด่นอย่างไม่เป็นธรรมและจงอย่าถือตนเหนือผู้อื่น

พรรณทิพย์ ศิริวรรณนุศย์ (2527. หน้า 54 – 55) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบในการ
สร้างมนุษยสัมพันธ์ในกลุ่ม สรุปได้ว่า ต้องเชื่อความสามารถและมีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน
มีการช่วยเหลือกันเสมอ มีการติดต่อสื่อสารที่ดี รู้จักการทำงานร่วมกันอย่างมีระบบและรู้จักใช้
กระบวนการกลุ่มในการทำงาน

วีระยุทธ วิเชียรโชติ (บุหงา วชิระศักดิ์มงคล, 2535. หน้า 202 – 204 อ้างอิงจาก
วีระยุทธ วิเชียรโชติ, 2532. หน้า 230 - 246) ได้อธิบายให้เข้าใจอย่างชัดเจนถึงหลักธรรมที่เป็น
พื้นฐานสำหรับการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีคือ หลักธรรม 7 ประการสำหรับคนดีหรือสัปปุริสธรรม 7
ซึ่งสรุปได้ดังนี้

หลักธรรมข้อที่ 1 การเป็นผู้รู้จักตนเอง คือ รู้จักฝึก การสำรวจตนเองเพื่อหาทางปรับ
ปรุงแก้ไขลักษณะที่ไม่ดีแล้วพัฒนาบุคลิกภาพให้ดีขึ้น

หลักธรรมข้อที่ 2 การเป็นผู้รู้จักเหตุ คือ การรู้จักตัวและพิจารณาการกระทำของตน
เสมอว่าถูกต้องหรือไม่เพื่อคิดให้รอบคอบก่อนทำ

หลักธรรมข้อที่ 3 การเป็นผู้รู้จักผล การรู้จักตัวและพิจารณา ความสุข ความพอใจ
ความดีใจและความเสียใจที่เกิดขึ้นอยู่เสมอเพื่อหาทางป้องกันแก้ไข

หลักธรรมข้อที่ 4 การเป็นผู้รู้จักชุมชน คือ การรู้จักตัวและพิจารณาเกี่ยวกับเรื่องการ
พูดและความประพฤติให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อม

หลักธรรมข้อที่ 5 การเป็นผู้รู้จักกาล คือ การพิจารณาการกระทำหรือการปฏิบัติให้
เหมาะสมกับเวลาเพราะการกระทำที่ไม่เหมาะสมกับเวลาทำให้เกิดผลเสียต่อสัมพันธภาพได้

หลักธรรมข้อที่ 6 การเป็นผู้รู้จักประมาณ คือ การพิจารณาความต้องการของเขาให้อยู่ในขอบเขตของความพอดี เช่น การสร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างนักเรียนกับครูต้องให้พอดีถ้ามากเกินไปเด็กอาจจะลามาปรามขาดความยำเกรง ถ้าห่างเหินเมินเฉยเด็กจะไม่เข้าใกล้

หลักธรรมข้อที่ 7 การเป็นผู้รู้จักบุคคลข้อนี้เป็นการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดี คือ การรู้จักเลือกคบคนดี การรู้จักเลือกเคารพและรู้จักเลือกไว้วางใจคน

กาญจนา คุณารักษ์ (2527. หน้า 103 – 117) ได้กล่าวถึงหลักธรรมในพระพุทธศาสนาที่ช่วยในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ ซึ่งพอสรุปได้ดังนี้

1. ธรรมที่ใช้สร้างตนเองให้เป็นศูนย์แห่งความรัก เช่น เบญจศีล เบญจธรรม ขันติไฉรัจจะ ทิริ-โอดตบปะะ ความสันโดศ ความมีสัมมาคารวะ เป็นต้น
2. ธรรมที่สร้างสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่น เช่น พรหมวิหาร 4 สังคัตถุ 4 ฆราวาสธรรม สาราณียธรรม อปรีหานิยธรรม สัปปริสธรรม 7 ทิศ 6 เป็นต้น
3. ธรรมที่เป็นหลักในการปกครอง มีทศพิธราชธรรม 10 เป็นต้น

วนิดา เสนีเศรษฐ และชอบ อินทร์ประเสริฐกุล (2530. หน้า 9) ได้กล่าวถึงหลักทั่วไปของมนุษยสัมพันธ์ ไว้ดังนี้

1. รู้จักพักทหายปราศรัยกับบุคคลทั่วไป ไม่มีอะไรดีเท่ากับการใช้คำพูดที่ไพเราะอ่อนหวาน
2. รู้จักยิ้มกับบุคคลทั่วไป เพราะว่าการยิ้มยอมทำได้ง่ายกว่าการทำหน้าบูดบึ้ง
3. ให้เรียกชื่อบุคคล เพราะแสดงว่าเราให้ความสนใจกระทั่งจำชื่อเขาได้
4. แสดงความเป็นกันเอง และให้ความช่วยเหลือแก่บุคคลทั่วไป
5. พูดและทำด้วยความจริงใจ มั่นใจ มิใช่แสร้งทำ เพียงตรง เปิดเผยตรงไปตรงมา และช่วยให้ความช่วยเหลือต่อบุคคลอื่นด้วยความจริงใจ
6. พยายามชอบและให้ความสนใจแก่บุคคลทั่วไป
7. รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา
8. รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นอย่างมีเหตุผล
9. พร้อมที่จะให้บริการแก่ผู้อื่นอยู่เสมอ
10. ให้การยอมรับนับถือผู้อื่น ไม่ดูหมิ่นเหยียดหยาม
11. มีความอดทน มั่นคงในอารมณ์
12. รู้ตน รู้ประมาณ
13. มองโลกในแง่ดี มีอารมณ์ขัน

14. มีความแนบแน่นในการติดต่อและถ่อมตน

วิธีการสร้างความสัมพันธ์

อภิญา สวรร (จรรยา ทองถาวร, 2539. หน้า 105 – 107 อ้างอิงจาก อภิญา สวรร, 2530. หน้า 6 - 9) เสนอวิธีการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลทั่วไปให้ประสบผลสำเร็จ ดังนี้คือ

1. บุคลิกภาพ (Personality) ให้ปรับปรุงลักษณะบุคลิกภาพภายนอกให้งดงาม เช่น การแต่งกายให้สะอาดและสุภาพเรียบร้อย ที่ท่าสง่าผ่าเผย พุดจาสุภาพเรียบร้อยทั้งต่อหน้าและทางโทรศัพท์
2. การมีท่าทางที่ดี (Handsome) มีกิริยาท่าทางดี มีมารยาท พุดคุยสนุกสนาน มีอารมณ์ขัน มีลักษณะโอภาปราศรัยทำให้ผู้คนคบหาด้วยความสบายใจ
3. ความเป็นเพื่อน (Friendliness) ควรทำตัวให้สนิทสนมกลมเกลียวเป็นเพื่อนได้ง่ายและรู้สึกเป็นกันเอง ทำตัวเสมอตนเสมอปลาย
4. มีความอ่อนน้อม (Modesty) กิริยามารยาทสุภาพ พุดจาอ่อนน้อมถ่อมตน สงบเสงี่ยม การวางตัวสุภาพอ่อนน้อมยอมนำมาซึ่งความรักใคร่
5. การมีน้ำใจ ช่วยเหลือ (Helpful) เต็มใจช่วยเหลือผู้อื่นด้วยกำลังกาย กำลังความคิด กำลังเงิน ในลักษณะเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่หากพบเห็นใครได้รับความเดือดร้อนต้องมึน้ำใจช่วยเหลือเสมอ
6. การให้ความร่วมมือดี (Cooperation) การให้ความร่วมมือในการทำงานร่วมกับผู้อื่นไม่เห็นแก่ตัว เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมเป็นสำคัญ
7. การมีความกรุณา (Kindness) เอื้อเฟื้อ มีน้ำใจโอบอ้อมอารีแก่ผู้ได้รับความทุกข์ยากและกรุณาปรานีแก่คนทั่วไป
8. เป็นคนมีประโยชน์ (Contribution) ช่วยเหลือกิจการงานแก่คนทั่วไปโดยมิหวังประโยชน์ตอบแทน อำนวยประโยชน์แก่สังคมตามสมควรไม่ว่าจะเป็นด้วยความคิด กำลังกาย หรือกำลังทรัพย์
9. มีการสร้างสรรค์ (Constructive) มีความคิดและการกระทำที่สร้างสรรค์
10. การมีอารมณ์ดี (Good Emotion) มีการควบคุมและการใช้อารมณ์ได้เหมาะสม แม้จะเหน็ดเหนื่อย และต้องพบกับปัญหาหลายต่อหลายปัญหาก็ยังยิ้มสู้
11. มีความกระตือรือร้น (Enthusiasm) มีชีวิตจิตใจ ไม่เซื่องซึมหรือมีนินชา เบิกบาน แจ่มใส เป็นคนรักงานสนุกกับการทำงานถือว่าชีวิตคือการทำงาน

12. มีความรับผิดชอบ (Responsibility) มีความรับผิดชอบต่อภาระงาน คำพูด คำมั่นสัญญา รักษาเวลา ทำให้เป็นผู้มีเกียรติเชื่อถือได้
13. มีความอดทน (Patient) อดทนต่อความเหน็ดเหนื่อยความยากลำบาก อดทนต่อ กิริยาท่าทาง การกระทำ คำพูดที่ไม่สบอารมณ์
14. มีความขยันขันแข็ง (Diligent) ขยันต่อการทำงานตามภาระหน้าที่ความรับผิดชอบ ไม่เป็นคนเกียจคร้าน
15. มีความพยายาม (Attempt) ความพยายามพากเพียรที่จะฝึกฝนฝึกหัดตนให้มี คุณสมบัติที่ดีทางมนุษยสัมพันธ์และคุณสมบัติด้านการงาน พยายามปรับปรุงแก้ไขตนเองและ งานอยู่เสมอ
16. มีปฏิภาณ (Intelligence) มีปฏิภาณไหวพริบในการสนทนาและสร้างบรรยากาศ ความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น

ประโยชน์ของมนุษยสัมพันธ์

มนุษยสัมพันธ์เป็นวิชาที่เกี่ยวข้องกับทุกคน และมีโอกาสใช้อยู่ตลอดเวลาทุกกรณีตลอด ชีวิต เพราะมนุษย์จะต้องติดต่อสัมพันธ์กันและกันตลอดเวลาและทุกหนทุกแห่ง ยิ่งคนเราต้องใช้ ชีวิตในโลกและสังคมปัจจุบันแบบสมัยใหม่มากเท่าใด ความจำเป็นที่จะต้องติดต่อและพึ่งพา อาศัยคนอื่นก็ยิ่งมีมากขึ้นทุกขณะตั้งแต่เกิดไปจนตาย มนุษยสัมพันธ์สามารถทำให้ผู้เรียนมี ความสุขในชีวิตส่วนตัว มีส่วนสร้างสรรค์ความสงบ ความเรียบร้อยและความเจริญก้าวหน้าให้ แก่หมู่คณะและสังคมประเทศชาติได้อย่างถาวร (จรรยา ทองถาวร, 2539. หน้า 6 – 7)

สรุปประโยชน์ของมนุษยสัมพันธ์ ได้ดังนี้

1. เพื่อให้เข้าใจถึงธรรมชาติ ความต้องการ ความแตกต่างตลอดจนลักษณะของ บุคคล รู้วิธีที่จะเอาชนะใจคนให้เข้ามาร่วมงานด้วยความรักและความพอใจ
2. ทำให้เกิดความราบรื่นในการคบหาสมาคม สามารถทำงานร่วมกับบุคคลทุกคนได้ อย่างดี
3. เป็นประโยชน์สำหรับผู้บริหารในการใช้มนุษยสัมพันธ์เพื่อความสำเร็จของงาน
4. เป็นสื่อในการติดต่อประชาสัมพันธ์ให้บุคคลอื่นยอมรับ เข้าใจในการปฏิบัติงานของ เราตลอดจนรับฟังข้อคิดเห็นจากบุคคลที่เกี่ยวข้อง อันจะทำให้กิจการต่างๆ ที่ทำขึ้นสำเร็จได้ด้วยดี
5. เป็นปัจจัยสำคัญในการประสานประโยชน์เพื่อป้องกันและแก้ปัญหาทางสังคม เศรษฐกิจ การปกครอง และการเมือง

6. ทำให้ทุกคนมีความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน พร้อมจะร่วมมือกันทำงาน และอยู่ร่วมกันด้วยความสุข

ระวีวรรณ เสวตามร (2540. หน้า 16) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ดังนี้

1. ทำให้เกิดความราบรื่นในการคบหาสมาคม มีความเข้าใจที่ดีต่อกัน
2. ทำให้เกิดความพอใจ ยินดีในการปฏิบัติงาน
3. ทำให้เกิดความสามัคคีรักใคร่ปรองดองกัน
4. ทำให้เกิดความสำเร็จในงานที่มีวัตถุประสงค์ร่วมกัน
5. ทำให้เกิดปัจจัยในการเพิ่มผลผลิต
6. เป็นเครื่องมือในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับมนุษยสัมพันธ์

งานวิจัยภายในประเทศ

มีงานวิจัยในประเทศที่ศึกษาเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ ผู้วิจัยได้รวบรวมไว้ดังนี้

ลาวัณย์ มหาทุมะรัตน์ (2529. หน้า 55) ได้ศึกษาผลของการใช้กิจกรรมกลุ่มเพื่อพัฒนามนุษยสัมพันธ์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ได้ทำการทดลองกับกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนศรีศักดิ์สุวรรณวิทยา จังหวัดสิงห์บุรี จำนวน 24 คน แบ่งเป็นกลุ่มทดลอง 12 คน กลุ่มควบคุม 12 คน พบว่านักเรียนกลุ่มที่ได้รับการฝึกกิจกรรมกลุ่มมีมนุษยสัมพันธ์สูงกว่านักเรียนที่ไม่ได้รับการฝึกกิจกรรมกลุ่มอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

พวงทิพย์ ศิริเจริญ (2532. หน้า 58) ได้ศึกษาผลของการแสดงบทบาทสมมติที่มีต่อมนุษยสัมพันธ์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 กลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียนโรงเรียนเฉลิมขวัญสตรี จังหวัดพิษณุโลก จำนวน 20 คน แบ่งเป็นกลุ่มทดลอง 10 คน กลุ่มควบคุม 10 คน ผลการทดลองพบว่านักเรียนกลุ่มทดลองที่ใช้การแสดงบทบาทสมมติมีมนุษยสัมพันธ์สูงกว่ากลุ่มควบคุมที่ได้รับข้อเสนอแนะอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

อดุลย์เดช ดิยะบุตร (2534. หน้า 60 – 61) ได้ศึกษาผลของการใช้กลุ่มสัมพันธ์ที่มีต่อมนุษยสัมพันธ์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 กลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียนโรงเรียนเซพิสัยพิทยาคม จังหวัดหนองคาย จำนวน 42 คน จัดเป็นกลุ่มทดลอง 21 คน และกลุ่มควบคุม 21 คน ผลการทดลองพบว่านักเรียนกลุ่มทดลองที่เข้าร่วมกลุ่มสัมพันธ์มีมนุษยสัมพันธ์สูงกว่ากลุ่มที่ไม่ได้เข้าร่วมกลุ่มสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

มณฑลพายัพ ภาคเกษม (2537. หน้า 75) ได้ศึกษาผลของการฝึกพฤติกรรมกล้าแสดงออกที่มีต่อมนุษยสัมพันธ์ ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 จากผลการฝึกพฤติกรรมกล้าแสดงออกพบว่านักเรียนในกลุ่มทดลองมีมนุษยสัมพันธ์สูงกว่าก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และนักเรียนที่ได้เข้าร่วมฝึกพฤติกรรมกล้าแสดงออกมีมนุษยสัมพันธ์สูงกว่านักเรียนที่ไม่ได้รับการฝึกพฤติกรรมกล้าแสดงออกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

งานวิจัยในต่างประเทศ

ในต่างประเทศยังไม่พบผู้ทำวิจัยเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ที่เป็นงานวิจัยเชิงทดลองในลักษณะตัวแปรตามโดยตรง แต่มีรากฐานงานวิจัยคล้ายๆกับมนุษยสัมพันธ์ คือ การติดต่อระหว่างบุคคลอยู่บ้าง ซึ่งพอจะกล่าวได้ดังนี้

ลิเบอริ (Liberi, 1979. p. 6548 A) ได้ศึกษาผลของการนิเทศเป็นกลุ่มที่มีอ้อมโนทัศน์เกี่ยวกับการติดต่อระหว่างบุคคล และการฝึกการให้คำปรึกษา กลุ่มตัวอย่างเป็นนิสิตปริญญาตรีที่เรียนวิชาการให้คำปรึกษา ก่อนทำการทดลองนิสิตทุกคนทำแบบทดสอบการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและตอบแบบสอบถามการให้คำปรึกษา กลุ่มทดลองให้เวลา 6 สัปดาห์ สัปดาห์ละ 1 ชั่วโมงครึ่ง กลุ่มทดลองได้รับการนิเทศเกี่ยวกับการให้คำปรึกษาซึ่งเน้นความรู้สึกเจตคติพฤติกรรมของผู้ให้คำปรึกษาและเน้นความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้คำปรึกษากับผู้รับคำปรึกษา ส่วนกลุ่มควบคุมศึกษาจากทฤษฎีและอภิปรายร่วมกัน ผลการทดลองพบว่ากลุ่มทดลองที่ได้ศึกษาของการนิเทศเป็นกลุ่มจะมีอ้อมโนทัศน์เกี่ยวกับการติดต่อระหว่างบุคคลและการให้คำปรึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ฮาซินสกี (Hazinski, 1985. p.1688 A) ได้ทำการศึกษาเปรียบเทียบการฝึกทักษะทางสังคมที่มีต่อการฝึกทักษะในการติดต่อทางสังคมของบุคคลที่บกพร่องทางสมอง เป็นการศึกษาเชิงทดลอง โดยใช้แบบแผนการวิจัยแบบสอบก่อนสอบหลังและมีกลุ่มควบคุม กลุ่มทดลองที่ฝึกทักษะทางสังคมนี้โดยใช้วิธีดีโอเทปประกอบการฝึกด้วย ผลงานวิจัยพบว่าการฝึกทักษะทางสังคมโดยใช้วิธีดีโอเทปประกอบการสามารถเพิ่มทักษะในการติดต่อทางสังคมของบุคคล

จากผลการวิจัยของต่างประเทศและในประเทศพบว่า การฝึกทักษะต่างๆหรือการใช้กระบวนการกลุ่ม เช่น การฝึกทักษะการติดต่อระหว่างบุคคล การฝึกทักษะด้านสังคมหรือการใช้กระบวนการกลุ่มสามารถพัฒนาเกี่ยวกับการติดต่อระหว่างบุคคล เช่น การรู้จักขอความช่วยเหลือ การติดต่อกับบุคคลอื่น การมีอ้อมโนทัศน์เกี่ยวกับการติดต่อกับคนอื่นดีขึ้นและการมีมนุษยสัมพันธ์ดีขึ้น ซึ่งทำให้บุคคลมีเจตคติที่ดีต่อบุคคลอื่น ตลอดจนมีความเข้าใจตนเองและผู้อื่นดีขึ้น