“มนุษยสัมพันธ์
กับ
การมีทัศคติที่ดี ”

อ.ณรงค์ มโนวชิรสรรค์

ธรรมชาติของมนุษย์

1. ไม่ชอบ.....
2. อุปนิสัย.....ตามวัย
3. .....เป็นสิ่งสำคัญ
4. ชอบ.....
5 ชอบ.....
6 ไม่ชอบ.....
7 ชอบให้คนอื่น.....
8 มักสนใจ.....
9 ชอบความ.....

“มนุษยสัมพันธ์”

“สำคัญอย่างไร”

สิ่งที่ได้เรียนรู้

1. “ความหมาย” มนุษยสัมพันธ์
2. ความสำคัญของมนุษยสัมพันธ์
3. หลักการสร้างมนุษยสัมพันธ์
4. เทคนิคและวิธีการสร้างมนุษยสัมพันธ์
5. ทัศนคติที่ดีในการทำงาน
6. การนำไปปรับใช้

มนุษยสัมพันธ์หมายถึง

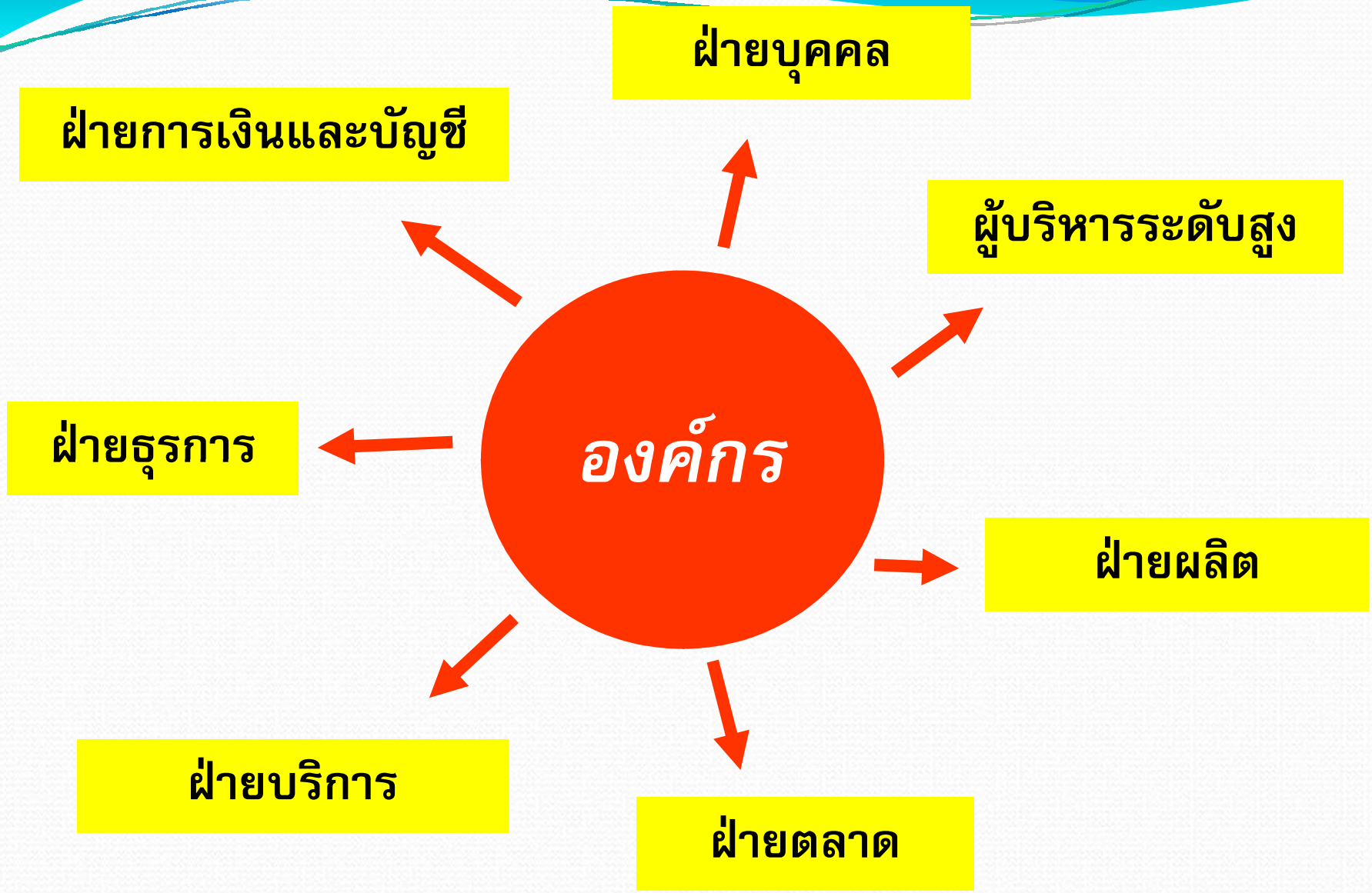
การติดต่อเกี่ยวข้องระหว่างบุคคลกับบุคคล บุคคลต่อกลุ่ม หรือกลุ่มต่อกลุ่ม ทั้งที่เป็นเรื่องส่วนตัวและเกี่ยวข้องกับการทำงาน ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เพื่อให้เกิดความรัก ความศรัทธาช่วยเหลือและร่วมมือร่วมใจกันทำงานให้บรรลุเป้าหมาย

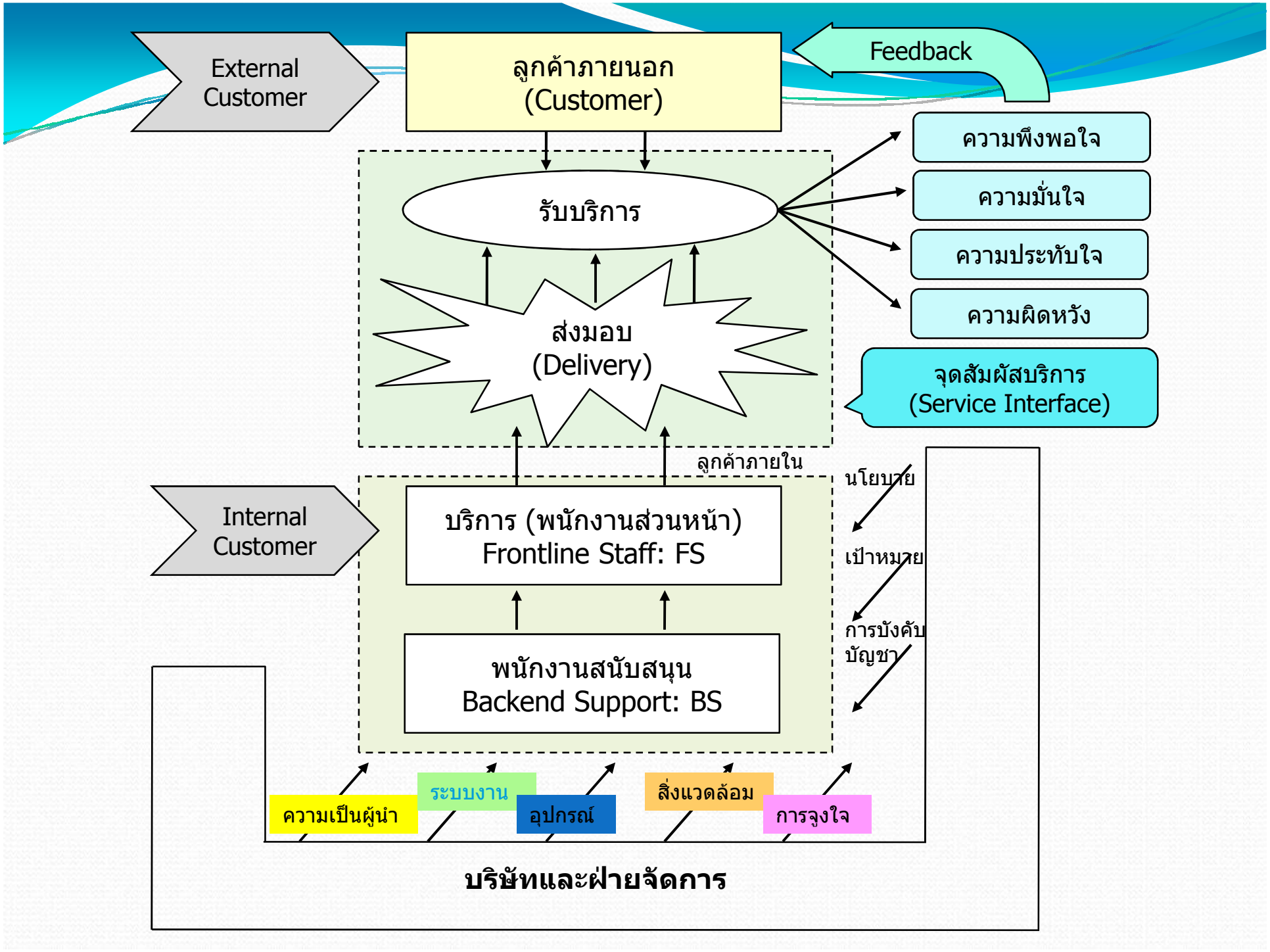
กิจกรรมการสร้างองค์กร

“เปิด” “ปรับ” “เปลี่ยน”

ความสำคัญของมนุษยสัมพันธ์

- ได้รับความร่วมมือ
- งานมีคุณภาพ เพิ่มผลผลิตมากขึ้น
- ความพึงพอใจในการทำงาน
- มีความสุขกับงานที่ทำ


ฝ่ายบุคคล
ฝ่ายการเงินและบัญชี
ผู้บริหารระดับสูง
ฝ่ายธุรการ
องค์กร
ฝ่ายผลิต
ฝ่ายบริการ
ฝ่ายตลาด


External Customer
ลูกค้าภายนอก (Customer)
Feedback
รับบริการ
ส่งมอบ (Delivery)
ความพึงพอใจ
ความมั่นใจ
ความประทับใจ
ความผิดหวัง
จุดสัมผัสบริการ (Service Interface)
ลูกค้าภายใน
Internal Customer
บริการ (พนักงานส่วนหน้า) Frontline Staff: FS
พนักงานสนับสนุน Backend Support: BS
นโยบาย
เป้าหมาย
การบังคับบัญชา
ความเป็นผู้นำ
ระบบงาน
อุปกรณ์
สิ่งแวดล้อม
การจูงใจ
บริษัทและฝ่ายจัดการ

จุดมุ่งหมายมนุษย์สัมพันธ์

1. เสริมสร้างความเข้าใจอันดีต่อกัน
2. ส่งเสริมให้มีการยอมรับนับถือ ไว้วางใจ เลื่อมใสศรัทธา
3. รักษาและคงไว้ซึ่งความร่วมมือ
4. ลดความขัดแย้ง
5. ส่งเสริมการอยู่ร่วมกันด้วยความเมตตา

จุดมุ่งหมายมนุษย์สัมพันธ์ภาย (ต่อ)

6. เพื่อให้รู้จักและเข้าใจตนเอง
7. เพื่อให้รู้จักและเข้าใจผู้อื่น
8. เพื่อให้เกิดความรักใคร่ เชื่อถือ
9. ศรัทธา และไว้วางใจผู้อื่น

หลักทั่วไปในการสร้างมนุษยสัมพันธ์

- การมีความจริงใจ
- การมีความรักและความปรารถนาดีต่อบุคคลอื่น
- การรู้จักจิตใจผู้อื่น รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา
- การมีมารยาททางสังคมรู้ว่า สิ่งใดควรทำ สิ่งใดควรละเว้น

วิธีสร้างมนุษยสัมพันธ์

1. สร้างความคุ้นเคย
2. แสดงความจริงใจ
3. รับฟังความคิดเห็น
4. เข้าใจเพื่อนร่วมงาน
5. ยอมรับ (ข้อดีและข้อเสีย)
6. ยกย่องชมเชยตามควร

วิธีสร้างมนุษยสัมพันธ์

7. ไม่วิพากษ์วิจารณ์และไม่นินทา
8. ให้เกียรติ
9. มีอารมณ์ขันควรแก่กาลเทศะ
10. เป็นผู้ให้มากกว่าผู้รับ
11. ให้ความร่วมมือ
12. ไม่ยกตนข่มเพื่อน

วิธีสร้างมนุษยสัมพันธ์

13. มีความสุขุม เยือกเย็น หนักแน่น เสมอต้นเสมอปลาย
14. อย่าซัดทอดความผิดให้เพื่อน
15. พบปะสังสรรค์กับเพื่อนตามสมควร
16. ให้ความช่วยเหลือแก่เพื่อนร่วมงาน
17. มีคุณธรรม

ปัจจัยสำคัญในการสร้างมนุษย์สัมพันธ์

1. การรับรู้หรือความเข้าใจ
2. ความเชื่อ
3. ทัศนคติเชิงบวก-ลบ
4. ค่านิยม

ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์

- การสื่อสาร พูด ฟัง ถาม ตอบ
- การปฏิสัมพันธ์
- มารยาทและการเข้าสังคม
- การแสดงความคิดเห็น
- ในการประชุม

มนุษยสัมพันธ์กับการทำงาน

- รับผิดชอบ
- เข้าใจบทบาท
- เปิดใจรับฟัง
- เคารพมติประชุม
- เป็นนักแก้ปัญหา
- ตรงต่อเวลา
- มีการสื่อสารที่ดีมาก

มนุษยสัมพันธ์ภายในองค์กร

หัวหน้า

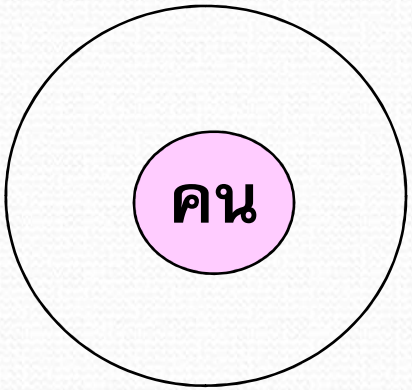
ที่ปรึกษา/ผู้เชี่ยวชาญ

ตัวเรา

เพื่อน/แผนก/ส่วนงานอื่น ๆ

พ่อแม่ /ญาติ/พี่น้อง

บุคคลอื่นที่มาติดต่อ
(ลูกค้า ซัพพลายเออร์
ผู้มาดูงาน)



ปัจจัยความสำเร็จในการทำงาน

ระบบงาน

1. ต้องมีระบบการวางแผน
2. การกำหนดหน้าที่การทำและคุณสมบัติ
3. เทคโนโลยี่เครื่องมือในการปฏิบัติงานรวมทั้งระเบียบปฏิบัติ
4. การรายงานผลระบบการพิจารณาผลตอบแทน

+

ระบบคน

- ความรู้ความสามารถ
- ทักษะ
- ทัศนคติ

= **ทีมงาน**

รู้เวลา

รู้จัก รู้ใจ

ความสำคัญของการทัศนคติเชิงบวก

1. เป็นแรงขับเคลื่อนที่สำคัญต่อการกระทำ
2. ทำให้บุคคลมีความมานะอดทน บากบั่น
3. ท้าทายการเปลี่ยนแปลง
4. เกิดแรงจูงใจในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

ทัศนคติที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง

- การมองโลกในทางบวก
- คิดที่จะเป็น " ผู้ให้ " มากกว่า" ผู้รับ "
- ทุกอย่างย่อมต้องเป็นไปได้ –
- " วันพรุ่งนี้ " ย่อมดีกว่า " วันนี้ "

พื้นฐานสำคัญของการมีทัศนคติเชิงบวก

- ◈ เข้าใจตัวเอง
- ◈ เข้าใจผู้อื่นในทางที่ดี
- ◈ เข้าใจงาน

ลักษณะการคิดเชิงบวก

- ยอมรับความเป็นจริง
- มองทุกอย่างสดใส
- เรียนรู้ฝึกฝนและพัฒนาได้
- เห็นคุณค่าตนเองและผู้อื่น
- มีวินัยกับตนเอง

5’ H for Success

แนวทางพัฒนาทัศนคติเชิงบวก

- เข้าใจเรื่องความคิดสร้างสรรค์
- มองปัญหาให้เป็นโอกาส
- เชื่อว่าทุกสิ่งเป็นไปได้หากพยายาม
- ลองทำก่อนปฏิเสธ
- อโหสิกรรมก่อนนอน
- สร้างสมดุลย์แห่งชีวิต
- เลือกมองภาพใหญ่

เราเลือกทัศนคติในการทำงานได้
แม้ในยามที่เราเลือกงานไม่ได้

คุณภาพของทำงานขึ้นอยู่กับ
การสื่อสารกับตนเอง

การพัฒนาตนเองเพื่อพัฒนาองค์กร

- เข้าใจตนเอง
- สามารถใช้ชีวิตกับผู้อื่นได้อย่างมั่นคง
- ควบคุมตัวเองได้ดี มีสติ สมาธิ
- มีความรับผิดชอบในสิ่งที่ตัวเองเลือก
- มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ทำได้ดีขึ้นเรื่อยๆ
- คิดแบบ ชนะ ชนะ
- กล้าที่จะเปลี่ยนแปลง
- มีเป้าหมายที่ชัดเจน มีเส้นทางในการเดิน

การพัฒนาตนเองเพื่อพัฒนาองค์กร

- คิดก่อนทำเสมอ
- จัดลำดับความสำคัญของงาน
- มีวินัยในการทำงาน
- สะสมความรู้ และแสวงหาความรู้ใหม่
- เข้าใจ
- เป็นนักฟัง
- ทำงานเป็นทีมเป็น
- เปิดใจ

ให้ความช่วยเหลือ

ให้อิสรภาพ

ให้โอกาส ให้การยอมรับ ให้อิสรภาพ ให้คำชี้แนะ

ให้อภัย ให้คำชี้แนะ ให้ความช่วยเหลือ

ให้อภัย

ให้โอกาส ให้โอกาส ให้อิสรภาพ

ให้การยอมรับ ให้ความ

ช่วยเหลือ ให้การยอมรับ

ให้อภัย ให้คำชี้แนะ ให้อิสรภาพ

ให้โอกาส ให้อิสรภาพ ให้อภัย ให้อภัย

ให้การยอมรับ ให้คำชี้แนะ ให้อิสรภาพ ให้อิสรภาพ