

บทที่ ๓

ศึกษาแนวคำสอนว่าด้วยมนุษยสัมพันธ์ในคัมภีร์พระพุทธศาสนาเถรวาท

๓.๑ กำเนิดและพัฒนาการแนวความคิดเรื่องมนุษยสัมพันธ์

มนุษย์ต้องอยู่ร่วมกันในสังคม และการมีชีวิตอยู่ร่วมกันนี้ต่างก็ต้องช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน ทั้งในด้านส่วนตัวและด้านการปฏิบัติงาน ดังนั้นมนุษย์จึงจำเป็นต้องเรียนรู้จะสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น ซึ่งในบทนี้จะกล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ตามทฤษฎีตะวันตกนำเรื่องก่อนแล้วจึงจะกล่าวตามคัมภีร์พระพุทธศาสนา ตามแนวคิดตะวันตกนั้นแนวทางในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ แบ่งออกเป็น ๓ แนวคิด คือ แนวคิดในเรื่องธรรมชาติของมนุษย์ แนวคิดในเรื่องของสังคมไทย และแนวคิดในเรื่องธรรมชาติขององค์การตามทัศนะของ ม.ร.ว. สมพร สุทัศนีย์ มี ๓ ประการ ดังนี้ คือ

๑. แนวคิดในเรื่องธรรมชาติของมนุษย์ ได้แก่ ความแตกต่างระหว่างบุคคล การคำนึงถึงบุคคลในลักษณะผลรวม พฤติกรรมของมนุษย์ย่อมก่อให้เกิดขึ้นได้และจงใจได้ มนุษย์มีคุณค่าและศักดิ์ศรี มนุษย์มีความซับซ้อน มีส่วนย่อยดังนี้

๑.๑ ความแตกต่างระหว่างบุคคล (Individual Difference) เป็นความแตกต่างหลายประการเช่น รูปร่างหน้าตา การแสดงออก อารมณ์ ความรู้สึก เป็นต้น ซึ่งเป็นผลมาจากพันธุกรรมและประสบการณ์

๑.๒ การคำนึงถึงบุคคลในลักษณะผลรวม (A Whole Person) การคำนึงถึงองค์รวมของแต่ละบุคคลเช่น อารมณ์ สังคม สติปัญญา และสภาพแวดล้อมของบุคคลนั้น

๑.๓ พฤติกรรมเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดขึ้นได้และจงใจได้ (A Caused Behavior) ทางจิตวิทยาเชื่อว่า พฤติกรรมเกิดจากความต้องการ

๑.๔ มนุษย์มีคุณค่าและศักดิ์ศรี (Dignity) มนุษย์ทุกคนล้วนเป็นคนมีคุณค่า มีศักดิ์ศรีเท่าเทียมกัน

๑.๕ มนุษย์มีความซับซ้อน (Complex) มนุษย์เป็นสัตว์ชั้นสูงที่มีความซับซ้อน และพฤติกรรมผันแปรอยู่เสมอตามความต้องการหรือแรงจูงใจ

๒. แนวคิดในเรื่องลักษณะของสังคมไทย ลักษณะของสังคมไทยที่เกี่ยวข้องกับมนุษยสัมพันธ์มีหลายประการ เช่น เป็นสังคมที่เน้นตัวบุคคลมากกว่าปัญหา เป็นสังคมอำนาจนิยม อิสระนิยม หรือมีความเป็นปัจเจกชนนิยม มีสาระโดยสังเขปดังนี้

๒.๑ เป็นสังคมที่เน้นตัวบุคคลมากกว่าปัญหา คือ คนไทยจะให้ความสำคัญแก่ตัวบุคคลมากกว่าหลักการ ปัญหา หรือแนวคิดต่าง ๆ

๒.๒ เป็นสังคมอำนาจนิยม ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลจึงเป็นไปในลักษณะของผู้ใหญ่กับผู้น้อย ผู้น้อยจะต้องเคารพเชื่อฟังผู้ใหญ่ไม่ว่าจะถูกหรือผิด

๒.๓ สังคมไทยยึดถืออิสระนิยม คนไทยรักอิสรภาพและชอบทำสิ่งต่าง ๆ ตามสบาย ไม่ชอบมีกฎเกณฑ์มาบังคับ

๓. แนวคิดในเรื่องธรรมชาติขององค์การ มีข้อสมมติฐานว่า องค์การมีธรรมชาติดังนี้

๓.๑ องค์การเป็นระบบสังคม กิจกรรมทางสังคมภายในองค์การจึงอยู่ภายใต้กฎของสังคม

๓.๒ องค์การเป็นศูนย์รวมความสนใจ องค์การเกิดขึ้นเพราะคนมีความสนใจร่วมกัน ในขณะเดียวกันบุคคลก็มีอิสระในการเลือกว่าจะเข้าร่วมในองค์การหรือไม่^๑

๓.๑.๑ นิยามและความหมายของคำว่ามนุษยสัมพันธ์

มนุษยสัมพันธ์เป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ในการเข้าหากัน มนุษยสัมพันธ์เป็นศาสตร์ หมายถึง วิทยาการหรือความรู้ที่เป็นระบบระเบียบที่เชื่อถือได้และสามารถศึกษาหาความรู้ได้อย่างมีระบบ ส่วนมนุษยสัมพันธ์ที่เป็นศิลป์นั้น หมายถึง การประมวลวิทยาการสาขาต่าง ๆ มาผสมกลมกลืนกันให้เป็นศิลปะในการติดต่อประสานสัมพันธ์กับผู้อื่น ซึ่งเป็นเรื่องเฉพาะตัวที่ต้องใช้ความสามารถ สติปัญญา ประสบการณ์ ความรู้ สถานที่ สถานการณ์ และกรณีแวดล้อมอื่น ๆ เช่น เหตุผลทางประเพณี วัฒนธรรม และกฎเกณฑ์ต่าง ๆ มาบูรณาการกันให้เกิดความเหมาะสม มีนักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญหลายท่านได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับคำว่ามนุษยสัมพันธ์ไว้ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๒๕ ได้ให้ความหมายเอาไว้ว่า มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง ความสัมพันธ์ในทางสังคมระหว่างมนุษย์ซึ่งจะก่อให้เกิดความเข้าใจอันดีต่อกัน^๒

เดวิส (Davis) ได้ให้ทัศนะไว้ว่า มนุษยสัมพันธ์ คือ กระบวนการจูงใจคนให้ทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยมีความพอใจเป็นพื้นฐาน^๓

เอ็ดวิน บี ฟลิปโป (Edwin B. Flippo) กล่าวว่า มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง การรวมคนให้ทำงานร่วมกันในลักษณะที่มุ่งให้เกิดความร่วมมือ ประสานงาน ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เพื่อให้เกิดผลบรรลุตามเป้าหมาย^๔

คาร์เตอร์ วี กู๊ด (Carter V. Good) ได้ให้ความหมายว่า มนุษยสัมพันธ์ เป็นปฏิกิริยาทางสังคมที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคล ปฏิกิริยาที่บุคคลที่มีต่อกัน และเป็นการศึกษาถึงปฏิกิริยาที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลเหล่านั้น^๕

ณรงค์ บุญมี กล่าวว่า มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การ เพื่อมุ่งให้เกิดความร่วมมือกันทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความเข้าใจอันดีต่อกันและกัน^๖

^๑ ม.ร.ว. สมพร สุทัศน์ีย์, มนุษยสัมพันธ์, พิมพ์ครั้งที่ ๘, (กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๘), หน้า ๒๖-๒๘.

^๒ ราชบัณฑิตยสถาน, พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๒๕, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์อักษรเจริญทัศน์, ๒๕๓๑), หน้า ๖๒๔.

^๓ ม.ร.ว. สมพร สุทัศน์ีย์, มนุษยสัมพันธ์, หน้า ๔.

^๔ จรูญ ทองถาวร, มนุษยสัมพันธ์, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ทิพย์วิสุทธิ์, ๒๕๓๖), หน้า ๒.

^๕ ดำรงค์ศักดิ์ ชัยสนิท และคณะ, มนุษยสัมพันธ์, (กรุงเทพมหานคร : สุนทรออกเซ็ท, ๒๕๔๙), หน้า ๓.

^๖ จรูญ ทองถาวร, มนุษยสัมพันธ์, หน้า ๒.

ม.ร.ว. สมพร สุทัศนีย์ กล่าวว่า มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง การติดต่อเกี่ยวข้องกับระหว่างบุคคล เพื่อให้เกิดความรักใคร่ชอบพอ ความร่วมมือร่วมใจในการทำกิจกรรมให้บรรลุเป้าหมาย และการดำเนินชีวิตให้มีความสุข^๗

ร.ศ. วิจิตร อวาทกุล ให้ทัศนะไว้ดังนี้ มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง การติดต่อเกี่ยวข้องกับเพื่อเป็นสะพานทอดไปสู่ความเป็นมิตร ชนมิตรและจงใจมิตร รวมทั้งการสร้างหรือพัฒนาตนเองให้เป็นที่รู้จักใคร่ชอบพอแก่คนทั่วไปอย่างกว้างขวาง ได้รับการสนับสนุนร่วมมือจากบุคคลทุกฝ่าย เป็นการสร้างตนให้เป็นคนดีของสังคม พร้อมทั้งแสดงให้เห็นลักษณะสำคัญของการเป็นผู้นำในอนาคตอีกด้วย^๘

ผศ. ฤชณา ศักดิ์ศรี กล่าวว่า มนุษยสัมพันธ์ คือ กระบวนการของศาสตร์ที่ใช้ศิลปะสร้างความพอใจ รักใคร่ ศรัทธา เคารพ นับถือ โดยแสดงพฤติกรรมให้เหมาะสมทั้งทางกาย วาจา และใจ เพื่อโน้มนำให้มีความรู้สึกใกล้ชิด เป็นกันเอง จูงใจให้ร่วมมือร่วมใจในอันที่จะบรรลุสิ่งซึ่งพึงประสงค์อย่างราบรื่น และอยู่ในสังคมได้อย่างสันติสุข^๙

วิทยา เทพยา ได้ให้ทัศนะไว้ว่า มนุษยสัมพันธ์ คือ การสร้างเสริมความสัมพันธ์อันดีกับบุคคลเพื่อให้ได้มาซึ่งความรักใคร่นับถือ ความร่วมมือ ความจงรักภักดี และความสำเร็จ^{๑๐}

ดร.จรรยา ทองถาวร กล่าวถึงมนุษยสัมพันธ์ไว้ว่า มนุษยสัมพันธ์มีความจำเป็นและสำคัญต่อบุคคลทุกคนทุกหมู่เหล่า ในการดำเนินชีวิตและการประกอบกิจการงานทั้งปวงได้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี และมีความสุข เปรียบเสมือนน้ำมันที่หล่อลื่นให้เครื่องจักรทำงานได้ด้วยดี^{๑๑}

ศาสตราจารย์ นายแพทย์ประสพ รัตนากร กล่าวไว้ว่า คำว่า “ใจเขาใจเรา” นับว่าเป็นหัวใจสำคัญของเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และเป็นจุดรวมของสังคมวิทยา มานุษยวิทยา และวิทยาการอันเกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมทางจิตใจ ถ้าเรารู้เรื่อง เขา ให้มากไว้เท่าใด ก็ย่อมจะทำให้ ใจเราสบายเป็นสุขมากขึ้นเท่านั้น^{๑๒}

กล่าวโดยสรุป มนุษยสัมพันธ์ คือการสร้างสัมพันธ์ภาพอันดีระหว่างบุคคลต่อบุคคล บุคคลต่อกลุ่มบุคคล เพื่อบรรยากาศแห่งความร่วมมือร่วมใจในการกิจน้อยใหญ่ให้สัมฤทธิ์ผลอย่างมีคุณภาพ และประสิทธิภาพ อันจะก่อให้เกิดประโยชน์สุขทั้งแก่ตนเองและผู้อื่น

จากทัศนะของนักวิชาการต่าง ๆ พอที่จะประมวลความได้ว่ากำเนิดและการพัฒนาการของมนุษยสัมพันธ์นั้นเกิดมาตั้งแต่ยุคแรกที่คนสองคนได้พบปะกันบนโลกผืนนี้ ซึ่งเกิดขึ้นจากการสร้างสังคมเล็ก ๆ ขึ้นมาจนสู่สังคมใหญ่ ๆ เป็นกลุ่มชน ซึ่งได้สัมพันธ์กันในด้านความเป็นอยู่ความต้องการของมนุษย์ ซึ่งมีหลักฐานจากแหล่งโบราณสถานต่าง ๆ ซึ่งในยุคโบราณความสัมพันธ์มีจุดตัดสินใจที่

^๗ ม.ร.ว. สมพร สุทัศนีย์, มนุษยสัมพันธ์, หน้า ๓.

^๘ วิจิตร อวาทกุล, เทคนิคมนุษยสัมพันธ์, พิมพ์ครั้งที่ ๗, (กรุงเทพมหานคร : O.S. Printing House Co.,Ltd. ๒๕๔๒), หน้า ๒๕.

^๙ ฤชณา ศักดิ์ศรี, มนุษยสัมพันธ์ เล่ม ๑, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์อักษรวิทยา, ๒๕๓๔), หน้า ๒๓.

^{๑๐} วิทยา เทพยา, มนุษยสัมพันธ์, (กรุงเทพมหานคร : ห้างหุ้นส่วนจำกัด เจริญรัฐการพิมพ์, ๒๕๒๔), หน้า ๒.

^{๑๑} จรรยา ทองถาวร, มนุษยสัมพันธ์, หน้า ๖.

^{๑๒} ศ.นพ. ประสพ รัตนากร, จิตวิทยานำรู้, (กรุงเทพมหานคร : รวมสาส์น, ๒๕๐๑), หน้า ๑๐-๑๗.

ความพอใจหรือไม่พอใจเท่านั้น เมื่อพอใจหรือต้องประสงค์ของผู้เป็นใหญ่ก็อยู่ร่วมกันด้วยดี แต่เมื่อมีความคิดไม่ตรงกันเกิดความไม่พอใจก็ตัดสินใจด้วยกำลัง ซึ่งไม่เน้นไปที่ความผิชอบชั่วดี และเคลื่อนเข้าสู่ยุคปรัชญาศาสนาโดยนำเอาความเชื่อต่าง ๆ ของแต่ละเจ้าลัทธิมาเป็นตัวประสานความสัมพันธ์เพื่อให้สังคมอยู่ด้วยสันติสุขซึ่งเน้นไปที่คุณธรรม จริยธรรมทางด้านจิตใจเป็นหลัก จนกระทั่งศตวรรษที่ ๑๙ ซึ่งเป็นยุคเครื่องจักรหรือยุคอุตสาหกรรม มนุษย์ได้กำหนดมาตรการกฏกติกา การอยู่ร่วมกันระหว่างนายจ้างกับลูกจ้างขึ้นมา เพื่อสร้างประสิทธิภาพให้เกิดขึ้นกับโรงงาน โดยเน้นไปที่การสร้างมิตรสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง แทนการใช้อำนาจของนายจ้าง หรือเหตุผลต่อรองเพื่อความ เป็นอยู่ของลูกจ้างเพียงฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาองค์การให้เจริญเป็นปึกแผ่น มีคุณภาพและประสิทธิภาพและทั้งนี้ยังเป็นการพัฒนาชีวิตของลูกจ้างและนายจ้างให้อยู่ดีมีสุข ปัจจุบันมนุษยสัมพันธ์ได้แพร่ไปทั่วทุกองค์การทุกภาคส่วน เพราะมนุษย์นั้นมีความต้องการความเป็นอยู่ร่วมกันเป็นสังคม

การสัมพันธ์กับผู้อื่นของบุคคลในสังคมนั้น ต้องอาศัยหลักการและเหตุผลหลาย ๆ ประการเป็นองค์ประกอบ ซึ่งจะสามารถสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่นได้ ผู้วิจัยได้นำหลักการและแนวทางที่จะทำให้นมนุษย์ดำรงชีพออยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข ดังนี้

๑. หลักการเข้าใจมนุษย์

๑.๑ เข้าใจความต้องการของมนุษย์ หมายถึง ภาวะการณ์ขาดแคลนของร่างกาย และจิตใจซึ่งต้องการการบำบัดโดยการได้มาซึ่งสิ่งที่ต้องการนั้น

ลักษณะของความ ต้องการแบ่งออกเป็น ๒ ประเภท^{๑๓} คือ

๑. ความต้องการทั่วไป (Wants) เป็นความต้องการที่ไม่ใช่สิ่งซึ่งเป็นชนิดที่จะขาดไม่ได้ จะมีหรือไม่มีก็ได้ เช่น ความสะดวกสบายหรือความฟุ่มเฟือยบางอย่าง

๒. ความต้องการที่จำเป็น (Need) เป็นความต้องการที่มีความจำเป็นสำหรับมนุษย์แต่ละคน ซึ่งอาจแตกต่างกัน ด้านสภาพเวลา สถานที่ สิ่งแวดล้อม ความต้องการประเภทนี้เมื่อได้รับการบำบัดแล้วอาจไม่มีความจำเป็นอีกต่อไปก็ได้ เช่น ความต้องการในปัจจัย ๔ อันได้แก่ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย และยารักษาโรค

๑.๒ ปัจจัยที่ช่วยให้เข้าใจตนเองและผู้อื่น การสร้างความเข้าใจระหว่างกันของบุคคล คือ ความพยายามที่จะทำความเข้าใจที่ชนะความต้องการและพฤติกรรมที่แสดงออกมาของผู้อื่น ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ต่อการปรับตัวเข้าหากัน รู้จักอะลุ่มอล่วย สัมผัสความสามัคคีและให้อภัยกัน อันจะนำมาซึ่งความสันติสุขในสังคม

สิ่งที่ช่วยให้บุคคลเข้าใจตนเองและผู้อื่นมีอยู่หลายปัจจัยสำคัญ^{๑๔} ได้แก่

๑. การสื่อสาร เครื่องมือสำคัญที่มนุษย์ส่วนใหญ่ใช้ในการติดต่อสื่อสารกัน เป็นต้นว่า การใช้ภาษา เป็นการสื่อความหมายที่มนุษย์ใช้ในชีวิตประจำวันทั้งภาษาพูดและภาษาเขียน และการ

^{๑๓} อนันต์ งามสะอาด, มนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน, (กรุงเทพมหานคร : เจริญรุ่งเรืองการพิมพ์, ๒๕๔๗), หน้า ๓๐.

^{๑๔} นิภา มานะการ, มนุษยสัมพันธ์, (กรุงเทพมหานคร : รวมสาส์น, ๒๕๓๔), หน้า ๖๑-๖๒.

ใช้กิริยาท่าทางและสัญลักษณ์เป็นเครื่องสื่อสาร เช่น สายตาที่แสดงออกถึงความชื่นชม ความรัก ความรังเกียจ เป็นต้น

๒. ความพอใจและไว้วางใจกัน บุคคลที่จะมีความพอใจจนเกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน จะต้องเข้าใจความรู้สึก ความต้องการของกันและกัน จนเกิดความพอใจถึงขั้นที่จะคบหาสมาคมกัน

๓. การยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น คนที่เข้าใจตนเองได้ดีนั้นต้องพร้อมที่จะรับความจริง ทำใจให้กว้าง ยอมรับฟังคำวิจารณ์ของคนอื่นที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับตัวเรา เพราะความคิดของคนอื่นเปรียบกระจกเงาส่องตัวเรา

๔. การสังเกต เป็นวิธีการที่จะช่วยให้ได้เข้าใจทั้งตัวเองและผู้อื่น เพราะทุกคนควรสังเกตบุคลิกลักษณะของตัวเองในทุก ๆ เรื่อง การรู้จักสังเกตตัวเอง จะนำไปสู่การสังเกตผู้อื่น และมีหลักการที่จะใช้ในการสร้างความเข้าใจผู้อื่นด้วย เพราะสามารถวิเคราะห์เปรียบเทียบพฤติกรรมที่ได้รับรู้จากการสังเกต

๑.๓ การรู้จักตนเอง บุคลิกภาพกับการรู้จักตนเอง ทุกเช้าก่อนออกจากบ้านไปทำงานหรือทำหน้าที่ของตน ส่วนมากเราจะต้องส่องกระจกดูรูปร่างหน้าตาเราเสมอ นั่นเป็นเพียงส่วนหนึ่งเพียงน้อยนิดของการรู้จักตนเองเท่านั้น เราควรตั้งคำถามตัวเองว่า เราเป็นคนมีบุคลิกภาพอย่างไร เป็นคนดีระดับใด มีข้อดี ข้อเสียอะไรบ้าง มีความพอใจในสิ่งต่าง ๆ หรือยังมีความสามารถ ความถนัด และความเชี่ยวชาญในเรื่องใดบ้าง บุคคลในสังคมที่เราเกี่ยวข้องด้วย ให้การยอมรับและนิยมชมชอบเราเพียงใด เราเข้าสังคมหรือร่วมกิจกรรมกับผู้อื่นรู้สึกสนุกสนานและมีความสุขบ้างหรือไม่

การตอบคำถามดังกล่าวได้อย่างชัดเจน ทำให้เราทราบได้ว่าเราได้รู้จักตัวเรา เราจะได้วางตัวให้ถูกต้องและเหมาะสม ควรกระทำในสิ่งที่ควรกระทำ และละเว้นในสิ่งที่ควรละเว้น เมื่อมองภาพรวมของบุคลิกภาพแล้ว ก็จะเป็นคนดีมีเสน่ห์ น่าคบหาสมาคมด้วย^{๑๕}

๑.๔ หลักการเข้าใจผู้อื่น ในองค์กรที่มีคนอยู่ร่วมกัน ทำงานร่วมกัน เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายขององค์กรนั้น คนซึ่งอยู่ในองค์กรต้องทำงานภายใต้กฎระเบียบ กติกา แนวทางนโยบายขององค์กร องค์กรจะกำหนดปริมาณงาน กำหนดสายสัมพันธ์ระหว่างนายและลูกน้อง ระหว่างเพื่อนร่วมงานและระหว่างลูกน้องกับนาย กำหนดแนวทางการปฏิบัติงานแนวทางการตัดสินใจ ซึ่งทั้งหมดนี้เป็นลักษณะขององค์กรที่มีรูปแบบ (Formal Organization) แต่ถ้ามองลึกลงไปถึงคนแต่ละคนที่อยู่ในองค์กร เขาย่อมมีความรู้สึกนึกคิด จิตใจ เป้าหมายของเขาเอง เขาย่อมเลือกคบเพื่อนที่เขาชอบใจ เข้ากับเขาได้ ช่วยเหลือเขาได้ เขายากได้หัวหน้าที่เขายกย่องจากความรู้สึกส่วนตัวมิใช่ องค์กรจัดมาให้ ฯลฯ ทั้งหลายเหล่านั้น ย่อมเป็นเหตุให้คนมารวมกลุ่มกัน เกิดองค์การไร้รูปแบบ (Informal Organization) ซึ่งเป็นองค์กรที่มีความสำคัญมากต่อบริษัทของหน่วยงานราชการและสถานที่ทำงานต่าง ๆ^{๑๖}

^{๑๕} จรุงญ ทองถาวร, มนุษย์สัมพันธ์, หน้า ๒๗.

^{๑๖} ผศ.พูลสุข สังข์รุ่ง, ปัจจัยในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากรในองค์กร, (กรุงเทพมหานคร : สถาบันราชภัฏสวนดุสิต, ๒๕๔๔), หน้า ๔๑.

๒. หลักการสร้างมนุษยสัมพันธ์

๒.๑ มนุษย์สัมพันธ์ต้องเริ่มที่ตนเองก่อน

วิธีสร้างมนุษยสัมพันธ์กับผู้อื่นนั้น ต้องเริ่มที่ตนเองก่อน คือ การรู้จักและเข้าใจตนเอง การที่จะเริ่มที่ตนเองนั้น คือ บุคคลที่จะต้องรู้จักตัวเอง เข้าใจตนเองว่าพร้อมที่จะต้องพัฒนาตนเอง เพื่อการสร้างมนุษยสัมพันธ์^{๑๗} ดังนี้

๑. ศึกษาตนเองให้เข้าใจอย่างถ่องแท้ว่า เราเป็นคนอย่างไร ต้องการอะไร มีบุคลิกอย่างไร มีสถานภาพทางเศรษฐกิจสังคมอย่างไร มีส่วนดีและส่วนบกพร่องอย่างไร

๒. ยอมรับและพร้อมที่จะแก้ไขปรับปรุงตนเองให้ดีขึ้น

๓. พิจารณาว่าสังคมยอมรับเราแค่ไหน เราควรพิจารณาว่าเพื่อนร่วมงานเห็นชอบทั้งความคิดและการกระทำของเราเพียงใด เช่น เมื่อเราเสนอแนวคิดออกไป เพื่อนร่วมงาน หรือคนอื่น เชื่อถือและยอมทำตามหรือไม่

๔. พิจารณาสภาพ ลักษณะนิสัยของตนเองก่อนร่วมกิจกรรมทางสังคม ยอมรับคำตำหนิจากผู้อื่นและพร้อมที่จะแก้ไข

๕. สร้างภาพพจน์ที่ดีสำหรับตนเองและผู้อื่น สร้างความเชื่อมั่นในตนเองให้เกิดขึ้น พยายามปรับตัวให้เข้ากับผู้อื่น ปฏิบัติตนต่อผู้อื่นอย่างมีสติสัมปชัญญะ

๖. รู้จักประมาณตน ไม่หลงตนหรือเห่อเหิมตามผู้อื่น มองโลกในแง่ดีมีอารมณ์ขัน การมองโลกในแง่ดีมีอารมณ์ขันจะทำให้บรรยากาศที่ตึงเครียดดีขึ้น

๒.๒ หลักมนุษย์มีคุณค่าและศักดิ์ศรี

วิธีสร้างมนุษยสัมพันธ์ตามหลักการให้คุณค่าและศักดิ์ศรีแก่ผู้อื่น นั่นก็คือมนุษย์ชอบการชมเชย ยกย่องให้เกียรติ และชอบสิ่งที่ดี ๆ แต่ไม่ชอบการดูถูกเหยียดหยามการสร้างมนุษยสัมพันธ์^{๑๘} หลักข้อนี้ คือ การให้คุณค่าและศักดิ์ศรีแก่มนุษย์ดังนี้

๑. จดจำชื่อและนิสัยใจคอ ตลอดจนสิ่งที่ผู้อื่นชอบได้อย่างแม่นยำ แสดงกิริยาว่าจาสุภาพต่อผู้ที่เรติดต่อกันเกี่ยวข้องกับตามฐานะอันสมควร

๒. ศึกษาส่วนดีเด่นของผู้อื่น และกล่าวถึงส่วนดีเด่นของเขาในที่ชุมชน พูดจาชมเชย ยกย่อง และให้เกียรติผู้อื่นด้วยความจริงใจ ยอมรับนับถือในฐานะมนุษย์ด้วยกันไม่ว่าเขาจะมีฐานะความเป็นอยู่อย่างไร

๓. พูดในสิ่งที่ทำให้ผู้อื่นรู้สึกภาคภูมิใจ ยอมรับฟังความคิดเห็น และยอมรับผู้อื่นให้อยู่ในกลุ่ม ไม่พูดจาและแสดงกิริยาทำทางดูถูกเหยียดหยามผู้อื่น รู้จักขอบคุณและขอโทษตามควรแก่โอกาส

๔. รู้จักไหว้ หรือแสดงความเคารพตามควรแก่ฐานะ และตำแหน่ง รู้จักวางตนให้เหมาะสมกับผู้ที่เราพบเห็น รู้จักอดทนและควบคุมอารมณ์ได้

^{๑๗} ม.ร.ว. สมพร สุทัศน์ย์, มนุษย์สัมพันธ์, หน้า ๑๒๐-๑๒๑.

^{๑๘} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๒๕.

๕. เห็นคุณค่าของสิ่งของที่ผู้อื่นให้ โดยการเก็บรักษาสິงนั้นเอาไว้แม้สิ่งนั้นจะไม่มีราคา

๒.๓ หลักการสร้างความเป็นมิตร

การสร้างมนุษยสัมพันธ์ในการอยู่ร่วมกัน หรือเรียกว่าเป็นหลักการสร้างความเป็นมิตร หมายถึง การสร้างมนุษยสัมพันธ์กับคนที่เราต้องอยู่ร่วมกันนาน ๆ ใกล้ชิดสนิทสนมกัน เช่น อยู่หอพัก อยู่ในที่ทำงาน เป็นต้น พอสรุปเป็นประเด็นได้ดังนี้^{๑๙}

๑. สร้างความเป็นกันเอง ทำให้เขามีความรู้สึกเป็นกันเอง
๒. พุดจาด้วยภาษาสุภาพอ่อนโยน ทำให้ผู้อื่นสบายใจ เช่น คำว่า กรุณา, ได้โปรด, ขอบคุณ, เสียใจ
๓. แสดงความร่าเริงแจ่มใส มีชีวิตชีวา การที่เราแสดงความร่าเริงแจ่มใสทำให้คนอื่นอยู่ใกล้เกิดความสบายใจ
๔. ไม่เอาเปรียบผู้ที่อยู่ด้วยกันจนเกินไป การอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุขต้องไม่เอาเปรียบซึ่งกันและกัน รู้จักรับ และให้อัตราที่ใกล้เคียงกัน
๕. แสดงน้ำใจด้วยการให้ความช่วยเหลือกันโดยไม่ต้องขอร้อง ดูแลเอาใจใส่ยามเพื่อนเจ็บไข้ได้ป่วย
๖. เป็นที่ปรับทุกข์ของเพื่อนได้ คือจะต้องเป็นที่ไว้วางใจ เก็บความลับ แสดงความเห็นใจ ไม่ดูหมิ่นเหยียดหยาม หรือเยาะเย้ย ในความผิดพลาดของเพื่อน
๗. เมื่อทำผิดต้องยอมรับผิด และพร้อมที่จะแก้ไข มีความอดทนต่อความบกพร่องของเพื่อนบางอย่าง เช่น อยู่กับเพื่อนที่ขี้บ่น
๘. แสดงความจริงใจต่อกัน ไว้วางใจซึ่งกันและกัน เมื่อมีเรื่องเดือดร้อนหรือเป็นเรื่องส่วนตัวก็ต้องเปิดเผยและไว้วางใจที่จะเล่าให้ฟัง และเมื่ออีกฝ่ายรับฟังจะต้องเห็นใจอย่างจริงใจ และเก็บความลับของเพื่อนเอาไว้

๒.๔ หลักความแตกต่างระหว่างมนุษย์

วิธีสร้างมนุษยสัมพันธ์ตามหลักนี้ แม้บุคคลจะมีลักษณะร่วมกันในลักษณะใหญ่ ๆ แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายบุคคลแล้วจะพบว่ามนุษย์มีความแตกต่างกันหลายประการ^{๒๐} ดังนี้

๑. แสดงความเข้าใจผู้อื่น เพราะผู้อื่นไม่เหมือนเราจึงทำให้เราต้องผิดหวังอยู่เสมอ เราจึงต้องเข้าใจว่าคนมีความแตกต่างกัน
๒. แสดงความเห็นใจ เมื่อรู้ว่าคนอื่นไม่เหมือนเรา เราจะต้องแสดงความเห็นใจเขา
๓. ให้อภัยในความผิดพลาด เราอาจจะคิดว่าเราเคยทำงานชนิดนี้ไม่เคยพลาดเพราะถนัดงานนี้ แต่คนอื่นอาจทำผิดพลาดได้ เพราะเขาไม่ถนัดและไม่ชอบงานนี้

^{๑๙} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๒๘.

^{๒๐} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๒๒-๑๒๓.

๔. ยอมรับความแตกต่างด้วยความสบายใจ มีความเกรงใจผู้อื่นเพราะบุคคลชอบสิ่งต่าง ๆ ไม่เหมือนกัน

๕. แยกตนออกเมื่อไม่สามารถยอมรับความแตกต่างนั้นได้ รอให้สถานการณ์ดีขึ้นหรือควบคุมอารมณ์ให้ได้แล้วจึงเข้าไปหาเขาใหม่

๖. ความรู้สึกสังเกตความต้องการของผู้อื่นว่าเขาต้องการอะไร พอใจอะไร

๒.๕ หลักการสนองความต้องการของผู้อื่น

ในการปฏิบัติต่อผู้อื่นโดยหลักการนั้น ควรนำมาใช้กับตนเองเสียก่อนว่าถ้าเราอยากจะได้อะไรหรือประสงค์จะให้ใครทำอะไรกับเรา เราควรทำเช่นนั้นก่อน เช่น เราอยากให้อีกคนหนึ่งให้เรา เราจะต้องให้อีกคนหนึ่งก่อน เราอยากให้อีกคนหนึ่งนับถือเรา เราควรนับถืออีกคนหนึ่งก่อน ในทางตรงกันข้ามถ้าเราจะคิดหรือทำอะไรกับใครนั้น ควรทบทวนดูก่อนว่าถ้าเราทำเช่นนั้นกับผู้อื่นเหมือนที่ผู้อื่นทำเช่นนั้นกับเราแล้ว การรอคอยและความผิดหวังทำให้เรารู้สึกเจ็บปวดอย่างไร เช่นเดียวกันคนอื่นก็คงจะมีความรู้สึกเดียวกันกับเราเหมือนกัน^{๒๑}

มนุษย์โดยธรรมชาติแล้วมีความแตกต่างกัน และความต้องการก็แตกต่างกัน เพื่อให้เข้าใจธรรมชาติของมนุษย์ตลอดจนความแตกต่างระหว่างบุคคล เพื่อประโยชน์ในการสร้างเสริมมนุษยสัมพันธ์ โรเบิร์ต เฮช.ลอร์สัน (Robert H. Lorson) ได้แบ่งมนุษย์ไว้ ๕ ประเภท^{๒๒} คือ

๑. ประเภทหัวดีร้อน พวกนี้ชอบคำนวณยอมจำนนในการโต้เถียง ไม่ชอบเปลี่ยนแปลง ไม่พอใจในการปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่ง ลอร์สัน ได้แนะนำวิธีติดต่อกับคนประเภทนี้ให้เหมาะสม คือ (๑) จงพยายามใช้คำสั่งเชิงขอร้องให้มากที่สุดเท่าที่จะสามารถทำได้ (๒) อย่าพยายามชี้ให้เขายอมรับว่า สิ่งที่เขาทำหรือความเห็นของเขาผิด แต่ต้องบอกว่าเขามีหน้าที่รักษาผลประโยชน์ของส่วนรวมร่วมกัน (๓) ถ้าเขามีท่าทีหรือการกระทำที่แสดงถึงการให้ความร่วมมือ ควรให้การชมเชย (๔) พยายามช่วยให้เขาปฏิบัติงานได้ และช่วยให้กำลังใจในการทำงานแม้เขาจะทำผิดพลาดก็ตาม

๒. พวกเฉื่อยชา พวกนี้ก่อนจะทำอะไรคิดแล้วคิดอีก เสียเวลานานกว่าจะทำอะไร ไม่ชอบทำอะไรโดยไม่ได้อะไรให้ทะเลาะไปรุ่งเสียก่อน ลอร์สัน ได้แนะนำวิธีติดต่อกับคนประเภทนี้ให้เหมาะสม คือ (๑) ให้เวลาพอสมควรหลังจากที่สั่งไปแล้ว เวลาออกคำสั่ง ควรพูดซ้ำ ๆ ชัดเจน จากประเด็นหนึ่งไปยังอีกประเด็นหนึ่ง บางครั้งต้องให้ทวนคำสั่ง (๒) พวกนี้เขาจะครุ่นคิดถึงเรื่องที่ไม่พอใจอยู่ตลอดเวลา เพราะเขารู้สึกว่ากระทบกระเทือนเขา (๓) จงรีบให้กำลังใจและชมเชยยกย่องทันทีที่เขาปฏิบัติ อย่าให้พลาดโอกาสนั้น ๆ (๔) ชี้ให้เห็นข้อบกพร่องโดยตรงไปตรงมา แต่อย่าลืมหาที่ความเป็นมิตรที่หวังดี (๕) ถ้ามีการเปลี่ยนแปลงอย่างใดท่านต้องอธิบายให้เขาเข้าใจชัดเจนสมบูรณ์ ให้โอกาสเขาซักถามจนแน่ใจว่าเขาเข้าใจแจ่มแจ้ง

๓. พวกอารมณ์ไหวง่าย ถูกกระทบนิดหน่อยไม่ได้ เห็นเรื่องเล็กเป็นเรื่องใหญ่ ไม่พอใจเมื่อถูกสั่งให้ทำ ลอร์สัน ได้แนะนำวิธีติดต่อกับบุคคลประเภทนี้ให้เหมาะสมดังนี้

^{๒๑} จรูญ ทองถาวร, มนุษยสัมพันธ์, หน้า ๖๗.

^{๒๒} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๖๘.

(๑) ออกคำสั่งเป็นเชิงแนะนำจะได้ผลดี สำหรับคนประเภทนี้ต้องพยายามปลอบใจให้มากที่สุด (๒) พึงเอาใจใส่เขาให้มากที่สุด แม้เราจะรู้ว่าบางเรื่องเป็นเรื่องเล็กน้อยก็ตามที (๓) พึงหาโอกาสชมให้บ่อยที่สุด พวกนี้ชอบชมมาก เขาจะให้ความร่วมมืออย่างดีเสมอ (๔) ต้องพยายามส่งเสริมปมเด่นของเขา (๕) พึงหาโอกาสชี้แจงกับเขาตัวต่อตัว แสดงเหตุผลการเปลี่ยนแปลงให้เป็นที่เข้าใจ

๔. ประเภทขี้ตลาด ไม่พอใจ ไม่แสดงออกให้เห็น ขี้อาย ไม่กล้าซักถาม สงสัยง่าย ไม่ค่อยมีความคิดริเริ่ม ลอร์สัน แนะนำดังนี้ (๑) ต้องอธิบายอย่างแจ่มแจ้งชัดเจนว่าจะให้ทำอะไร (๒) พวกนี้เมื่อไม่พอใจสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เขาจะไม่มาแจ้งให้ทราบโดยตรง เราต้องถือโอกาสให้เขาเปิดเผยความคับอกคับใจของเขาออกมา (๓) จงถือโอกาสชมเขาเมื่อเขาใช้ความคิดริเริ่ม (๔) พึงพยายามหลีกเลี่ยงที่จะเอ่ยข้อบกพร่องของเขาเสีย จงพยายามพูดจาให้เขารู้สึกสบายใจ (๕) ต้องพยายามชี้แจงให้เขารู้สึกว่า การเปลี่ยนแปลงเป็นการส่งเสริมสวัสดิภาพความมั่นคงให้แก่เขาและครอบครัว ตลอดถึงส่วนรวม

๕. ประเภทพระราน พวกนี้กล้าพูดกล้าแสดงออก ชอบโต้เถียงกัน พูดไม่ค่อยคิดให้ดีเสียก่อน ถือตนเองเป็นใหญ่ ไม่อดทนในสิ่งที่ไม่พอใจ ลอร์สัน แนะนำดังนี้ (๑) พึงออกคำสั่งเป็นเชิงขอร้องให้ช่วยทำ แสดงให้เขารู้สึกว่าเขามีความสามารถ (๒) ท่านแสดงความยอมรับความสามารถของเขา (๓) อย่าชมเชยพร่ำเพรื่อ จงชมเชยในผลงานที่เด่นชัดเพียงสั้น ๆ เท่านั้น แต่ได้ความรู้สึกที่ดี (๔) พึงค่อย ๆ ชี้ให้เห็นความบกพร่องของตัวเอง (๕) พวกนี้ปรับตัวเก่ง^{๒๓}

๒.๖ หลักการจูงใจ

วิธีการสร้างมนุษยสัมพันธ์ตามหลักการจูงใจ จากความเชื่อพื้นฐานที่ว่าพฤติกรรมของมนุษย์เป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดขึ้นได้ และจูงใจได้ หลักการนี้อยู่บนพื้นฐานของจิตวิทยาตามแนวคิดของทฤษฎีการเรียนรู้ที่ว่า พฤติกรรมใดๆ ก็ตาม ที่ได้รับแรงเสริม หรือที่เรียกว่าสิ่งจูงใจ พฤติกรรมนั้นจะเกิดขึ้นอีก การจูงใจในที่นี้ หมายถึง การกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรม โดยใช้สิ่งจูงใจซึ่งมีวิธีการสร้างมนุษยสัมพันธ์^{๒๔} ดังนี้

๑. รักที่จะเข้าไปหาผู้อื่นก่อน ไม่ว่าจะเข้าไปอยู่ขอความช่วยเหลือ หรือให้ความช่วยเหลือ

๒. รักที่จะต้อนรับ เมื่อมีผู้อื่นมาหาหรือเยี่ยมเยียน

๓. รักที่จะบริการหรือทำให้ผู้อื่นได้รับความสะดวกสบายขึ้น

๔. รู้จักชมเชยยกย่องผู้อื่น

๕. รู้จักยิ้มแย้มกับคนทั่วไป การยิ้มครั้งเดียวมีคุณค่ามากกว่าคำพูดหลาย ๆ คำ เพราะการยิ้มบ่งบอกถึงไมตรีจิต

๖. รู้จักทักทายปราศรัยกับผู้อื่นด้วยถ้อยคำสุภาพอ่อนหวาน

๗. รู้จักให้ความช่วยเหลือในเรื่องเล็ก ๆ น้อย ๆ เมื่อเขาขอร้องให้ทำงานแทนก็ไม่ควรปฏิเสธ

^{๒๓} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๖๙-๗๐.

^{๒๔} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๒๕.

๘. แสดงการมีน้ำใจ ให้ความช่วยเหลือผู้อื่นโดยที่เขาไม่ต้องขอร้อง
๙. ให้ความไว้วางใจ หรือเชื่อในเกียรติของผู้อื่น
๑๐. ให้สิ่งของเล็ก ๆ น้อยๆ ในโอกาสพิเศษ เช่น วันเกิด วันปีใหม่ เป็นต้น
๑๑. ให้ความสนใจแก่ผู้อื่นมากกว่าตนเอง เช่น ฟังเรื่องที่ผู้อื่นพูดอย่างตั้งใจ เปิดโอกาสให้คนอื่นพูดและเราเป็นผู้ฟังมากกว่า
๑๒. เอาใจใส่ผู้อื่นหรือเพื่อนร่วมงานบ้าง เช่น รู้จักถามข่าวคราวทุกข์สุขถามถึงคนในบ้านตามสมควร

๓.๑.๒ ประเภทของมนุษยสัมพันธ์

มนุษยสัมพันธ์ คือการประสานสัมพันธ์กันระหว่างมนุษย์กับมนุษย์ ซึ่งมีหลากหลายสถานะที่อยู่ในสังคมนี้ เพื่อเป็นการง่ายต่อการศึกษาวิเคราะห์ ผู้วิจัยจึงได้นำทัศนะของนักวิชาการต่าง ๆ ที่ได้จัดประเภทของมนุษยสัมพันธ์ได้ดังนี้

วิจิตร อวະกุล ได้จัดประเภทของมนุษยสัมพันธ์จัดได้เป็น ๓ ระดับ^{๒๕} คือ

๑. มนุษยสัมพันธ์ระดับตัวต่อตัว หมายถึง มนุษยสัมพันธ์ของแต่ละคนมีปัญหาดังต่าง ๆ กันอย่างกว้างขวาง เช่น การเข้ากับเพื่อนบ้านที่ร้ายกาจ การเข้ากับคนงานที่ชอบบังคับข่มขู่เพื่อน
๒. มนุษยสัมพันธ์ระดับกลุ่ม หมายถึง บางครั้งเรามีความจำเป็นต้องสัมพันธ์กับกลุ่มต่าง ๆ เช่น ข้าราชการกรมนี้เข้ากับกรมโน้นกับกองนี้
๓. มนุษยสัมพันธ์ระหว่างชาติ หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างชาติไทยกับชาติอื่น ๆ บางครั้งเป็นการประชุมนานาชาติ ซึ่งผู้เข้าร่วมมาจากชาติ ศาสนา ความเชื่อถือ ขนบธรรมเนียมต่าง ๆ กัน

การที่คนเรามีความสัมพันธ์ไม่ดีและแตกต่างกัน อาจเป็นผลเนื่องมาจากปัญหาครอบครัว มีลูกมาก ๆ เพื่อนบ้านทะเลาะกัน เป็นคดีฟ้องร้อง อาจจะเรื่องขึ้นไปถึงความขัดแย้งทางเชื้อชาติ ศาสนา สงคราม เป็นสิ่งที่ทำให้มนุษย์ไม่รักความสงบ เอาเปรียบ รุกราน แย่งชิง เอาชนะ และฝังลึกอยู่ในจิตใจเป็นเวลานาน เกิดความเชื่อ ค่านิยม ทัศนคติ ฯลฯ ผสมผสานต่าง ๆ กัน จึงทำให้มนุษย์มีลักษณะความสัมพันธ์ต่าง ๆ กันไป

เสนาะ ผดุงฉัตร กล่าวไว้ว่า ประเภท คือแบบหรือลักษณะเฉพาะของมนุษยสัมพันธ์ แบ่งได้เป็น ๔ ประเภท^{๒๖} คือ

๑. มนุษยสัมพันธ์ทั่วไป คือ การพบปะสนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและความรู้ของบุคคลในสังคมทั่ว ๆ ไป เช่น นักเรียนในห้องเดียวกัน ครูในโรงเรียนเดียวกัน บุคคลในหมู่บ้านเดียวกัน ตำบล อำเภอ และจังหวัดเดียวกัน รวมไปถึงบุคคลผู้อยู่ต่างประเทศที่ได้มีโอกาสพบปะกัน
๒. มนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน คือการทำงานร่วมกันต่าง ๆ เช่น การช่วยกันสร้างสะพาน สร้างถนน สร้างบ้าน การช่วยเกี่ยวข้าวในนา การพัฒนาทำความสะอาดวัด โรงเรียน และหมู่บ้าน เป็นต้น

^{๒๕} วิจิตร อวະกุล, เทคนิคมนุษยสัมพันธ์, หน้า ๒๒-๒๓.

^{๒๖} เสนาะ ผดุงฉัตร, หลักมนุษยสัมพันธ์ในพระพุทธศาสนา, หน้า ๓๘.

๓. มนุษย์สัมพันธ์ในการบริหารราชการ คือ การบริหารบุคคลในหน่วยงานราชการต่าง ๆ เช่น การเกี่ยวข้องระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ในกระทรวง ทบวง กรม กอง โรงเรียน สำนักงานศึกษาธิการ เป็นต้น

๔. มนุษย์สัมพันธ์ในการบริหารธุรกิจ คือ การบริหารงานของบุคคลในหน่วยงานเอกชน เช่น การเกี่ยวข้องของบุคคลในบริษัทในโรงงานอุตสาหกรรม ตัวอย่างเช่น บริษัทประกันภัย บริษัทประกันชีวิต โรงงานทำกระดาษ ผู้เป็นเจ้าของกิจกรรมนั้น ๆ ต้องเกี่ยวข้องกับผู้ร่วมงานเป็นรายบุคคลอย่างทั่วถึง เพราะการบริหารเชิงธุรกิจมุ่งผลกำไรเป็นใหญ่ การสร้างมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีต่อกันจึงสำคัญยิ่ง

ม.ร.ว. สมพร สุทัศน์ย์ ได้แบ่งระดับความสัมพันธ์ออกเป็น ๓ ระดับ^{๒๗} ดังนี้

๑. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในครอบครัว ความสัมพันธ์กับเพื่อนบ้าน และบุคคลอื่น ๆ ในสังคม เช่น บิดามารดากับบุตร สามีกับภรรยา เจ้านายกับคนรับใช้

๒. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร และความสัมพันธ์กับบุคคลนอกองค์กร เช่น ผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ข้าราชการกับประชาชน บุคลากรในสถานศึกษา เป็นต้น

๓. ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ

กฤษณา ศักดิ์ศรี ได้จัดระดับความสัมพันธ์ของมนุษย์เป็นระดับต่าง ๆ ได้^{๒๘} ดังนี้

๑. ความสัมพันธ์ระดับตัวต่อตัว หรือ บุคคลต่อบุคคล เป็นความสัมพันธ์ในลักษณะพบปะ พูดคุย ทักทาย สนทนา สมาคมกันเป็นส่วนบุคคล

๒. ความสัมพันธ์ระดับบุคคลกับกลุ่ม การติดต่อกับราชการ องค์กร หน่วยงาน ชุมชน วัด สมาคม ชมรม กลุ่มคนที่ต้องเกี่ยวข้อง เช่น ครูกับนักศึกษาทั้งกลุ่ม สมาชิกรับชาวนบ้าน หัวหน้าพรรคการเมืองกับสมาชิกพรรค อาจสัมพันธ์กันเกี่ยวกับธุรกิจหน้าที่การงาน การศึกษา การสังคม สงเคราะห์ การกุศล

๓. ความสัมพันธ์ระดับกลุ่มบุคคลกับกลุ่มบุคคลด้วยกัน องค์กรต่อองค์กร สมาคมกับสมาคม ข้าราชการกรมนี้กับกรมโน้นกองนี้ ความสัมพันธ์ในระดับนี้จะซับซ้อนมากขึ้น เพราะองค์กรแต่ละองค์กรนั้นก็ต้องประกอบด้วยบุคคลในลักษณะต่าง ๆ กันที่มารวมกันอยู่ และความสัมพันธ์จึงต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของกลุ่มหรือขององค์กรนั้นด้วย

๔. ความสัมพันธ์ระดับองค์กรกับมวลชน หรือประเทศชาติ ความสัมพันธ์ในระดับนี้ย่อมกว้างขวางขึ้นไปอีก เพราะมวลชนนั้นเป็นที่รวมของคนที่แตกต่างกันการศึกษา ต่างศาสนา ต่างระดับฐานะ ต่างสังคมต่างวัฒนธรรม

๕. ความสัมพันธ์ระดับประเทศต่อประเทศ เป็นความสัมพันธ์ระหว่างชาติ บางครั้งจำเป็นต้องติดต่อกันระดับชาติ มีการประชุมสัมมนาร่วมมือกับนานาชาติ บุคคลแต่ละชาติ ต่างเชื้อชาติ ศาสนา วัฒนธรรม ปรัชญา ภาษา ความเชื่อ ความคิด ธรรมเนียม ประเพณี

^{๒๗} ม.ร.ว. สมพร สุทัศน์ย์, มนุษย์สัมพันธ์, หน้า ๓๑๗.

^{๒๘} กฤษณา ศักดิ์ศรี, มนุษย์สัมพันธ์ เล่ม ๑, หน้า ๑๓๗-๑๓๘.

การที่คนเรามีความสัมพันธ์ไม่ดี และแตกต่างกัน อาจเป็นผลเนื่องมาจากกระบวนการขัดเกลาทางสังคม ครอบครัว และเพื่อนบ้านบกพร่อง เช่น ทะเลาะกัน เป็นคดีฟ้องร้อง และอาจจะเรื่องขึ้นไปจนถึงความขัดแย้งทางเชื้อชาติ ศาสนา และสงคราม ซึ่งเป็นสาเหตุทำให้มนุษย์ไม่รักความสงบ เอาเปรียบ รุกราน แย่งชิง เอาชนะ และฝังลึกอยู่ในจิตใจเป็นเวลานาน เกิดความเชื่อ ค่านิยม เจตคติ ฯลฯ ผสมผสานกันจึงทำให้มนุษย์มีลักษณะความสัมพันธ์ต่อกันในเชิงลบ

จากทัศนะของนักวิชาการดังกล่าว สามารถสรุปประเภทของมนุษยสัมพันธ์ได้เป็น ๓ กลุ่ม คือ

๑. ความสัมพันธ์ระดับตัวบุคคล เป็นความสัมพันธ์ระดับตัวต่อตัว บุคคลต่อบุคคล สนิทสนาปราศรัยและเปลี่ยนเจตคติเป็นการเฉพาะ
๒. ความสัมพันธ์ระดับกลุ่มบุคคล เป็นความสัมพันธ์ระดับบุคคลต่อองค์การ เช่น บุคคลกับชุมชน บุคคลกับหน่วยราชการ บุคคลกับองค์การต่าง ๆ หรือหน่วยงานต่อหน่วยงาน กรมต่อกรม ประชาชนกับราชการ องค์การกับองค์การ เป็นต้น
๓. ความสัมพันธ์ระดับชาติ เป็นความสัมพันธ์ระหว่างชาติ ซึ่งประสานสัมพันธ์กันด้วยผู้ประสานที่เรียกว่าทูต อันเกี่ยวกับเศรษฐกิจ ความมั่นคงของชาติ เช่น กรณีปราสาทเขาพระวิหาร ต้องใช้ความสัมพันธ์ระหว่างชาติแก้ปัญหาดังกล่าว

๓.๑.๓ องค์ประกอบของมนุษยสัมพันธ์

กฤษณา ศักดิ์ศรี กล่าวถึงองค์ประกอบของมนุษยสัมพันธ์ไว้ว่า

๑. ต้องมีความเข้าใจตนเอง หมายถึง ความเข้าใจในความต้องการของตนเอง การรู้จักจุดเด่น จุดด้อยของตน การรู้ถึงจุดที่จะต้องปรับปรุงพัฒนาตน
๒. ต้องมีความเข้าใจบุคคลอื่น หมายถึง การที่เรารู้ถึงความต้องการหรือปัญหาของบุคคลอื่น บุคลิกลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลนั้นๆ และธรรมชาติของคน
๓. ต้องยอมรับความแตกต่างของบุคคลอื่น หมายถึงว่าแต่ละบุคคล ย่อมมีความคิด จิตใจ เขวี้ยงปัญญา ความสามารถ เจตคติ ประสบการณ์ต่าง ๆ กัน^{๒๙}

องค์ประกอบของมนุษยสัมพันธ์คือพฤติกรรม การสนใจ ขนบธรรมเนียมประเพณี ค่านิยม นิสัยสังคม ศาสตร์และศิลป์ ความสมัคปรมาสามัคคี สิ่งเหล่านี้เป็นอุปกรณ์ผสมผสานกันอย่างเหมาะสม เกิดเป็นพฤติกรรมที่น่าพึงพอใจแก่บุคคลอื่น เรียกว่า “มนุษยสัมพันธ์”

สุชาติ มุกเดียร์ ได้สรุปองค์ประกอบของมนุษยสัมพันธ์ ไว้ดังนี้

๑. ความเข้าใจตนเอง หมายถึง ความเข้าใจในความต้องการของตนเอง การรับรู้จุดเด่นจุดด้อยของตนเอง การรู้ถึงจุดที่จะต้องปรับปรุงพัฒนาตน
๒. ความเข้าใจบุคคลอื่น หมายถึง การที่เรารู้ถึงปัญหาและความต้องการของบุคคลอื่น
๓. ต้องมีความเอาใจใส่ในเรื่องการมีปฏิสัมพันธ์หรือการสื่อสารระหว่างตนเองกับผู้อื่น หมายถึง การที่เรามีปฏิริยาโต้ตอบกับบุคคลอื่นในชีวิตประจำวันของเรา ซึ่งจะวางรากฐานอยู่กับเจต

^{๒๙} กฤษณา ศักดิ์ศรี, มนุษยสัมพันธ์ เล่ม ๑, หน้า ๓๒.

คติของเราที่มีต่อคนทั่วไป ตลอดจนความคิด ประสบการณ์ ค่านิยม ความต้องการของตัวเราและผู้อื่น^{๓๐}

ในการอยู่ร่วมกันในสังคม มนุษย์ถือว่าเป็นสัตว์สังคม เพราะฉะนั้นมนุษย์จะต้องศึกษาให้รู้ ว่าคนแต่ละคนในสังคมนั้นต่างกันอย่างใด ดังพุทธภาษิตที่ว่า นานาจิตตัง ต่างคนต่างจิต ต่างความคิด มีทัศนคติคนละอย่าง จากทัศนะของนักวิชาการดังกล่าวทำให้สรุปได้ว่า การสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดี นั้น ต้องรู้จักศึกษาให้รู้เขารู้เรา และวิธีการสร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างตัวเรากับผู้อื่น เพื่อความเป็น เอกภาพในสังคมเดียวกัน

๓.๑.๔ ลักษณะของมนุษยสัมพันธ์

ม.ร.ว.สมพร สุทัศนีย์ ได้สรุปลักษณะของมนุษยสัมพันธ์ไว้ ดังนี้

๑. มนุษยสัมพันธ์เน้นตัวบุคคลมากกว่าเครื่องจักรกลหรือเศรษฐศาสตร์
 ๒. บุคคลดังกล่าวรวมกันเป็นกลุ่มสังคมที่มีระบบ และแสดงพฤติกรรมตอบสนองต่อกัน เป็นความสัมพันธ์ที่มีระบบระเบียบ
 ๓. กิจกรรมสำคัญของมนุษยสัมพันธ์ คือ การจูงใจให้บุคคลเกิดพลังในการติดต่อสัมพันธ์ และแสดงพฤติกรรมตอบสนองให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้
 ๔. การจูงใจนั้นเกิดจากการผสมผสานระหว่างวิทยาการต่าง ๆ กับความสามารถ เฉพาะตัวแล้วประยุกต์ใช้ในการติดต่อสัมพันธ์เพื่อให้ครองใจคนและเอาชนะใจคนได้
 ๕. การจูงใจก่อให้เกิดการทำงานเป็นหมู่คณะ ซึ่งต้องอาศัยการประสานงานความร่วมมือ ร่วมใจของบุคคล
 ๖. การจูงใจที่มีประสิทธิภาพคือการจูงใจที่สนองความต้องการของผู้อื่น
 ๗. มนุษยสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นในหมู่คณะนั้นย่อมก่อให้เกิดผล ๒ ประการ คือตอบสนองความต้องการของบุคคล และตอบสนองความต้องการขององค์การด้วย
 ๘. มนุษยสัมพันธ์ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ในการทำงาน ถ้าเปรียบเทียบ การลงทุนก็นับได้ว่าคงลงทุนน้อยที่สุด แต่ได้ผลดีที่สุด^{๓๑}
- กฤษณา ศักดิ์ศรี ได้กล่าวถึงลักษณะทั่วไปของมนุษยสัมพันธ์ ได้ดังนี้
๑. มนุษยสัมพันธ์มุ่งที่ตัวบุคคล
 ๒. เป็นความสัมพันธ์ที่จัดเป็นระเบียบ
 ๓. กิจกรรมหลักของมนุษยสัมพันธ์ คือ การจูงใจคน คนมีความคิดสร้างสรรค์ถ้าได้รับการ จูงใจ
 ๔. แสดงความสัมพันธ์อย่างบริสุทธิ์จริงใจ ด้วยอุปนิสัยอันแท้จริง เป็นเสน่ห์เชิญชวนให้มีความรู้สึกที่ดีต่อกัน^{๓๒}

^{๓๐} สุชาดา มุกเดียร์, “ผลของการฝึกกลุ่มวิเคราะห์การสื่อสารสัมพันธ์ที่มีต่อมนุษยสัมพันธ์ของ บุคลากรที่มสุขภาพในโรงพยาบาล”, หน้า ๑๔.

^{๓๑} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๕-๖.

^{๓๒} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๒๗.

วิจิตร อวทะกุล ได้สรุปลักษณะของมนุษย์สัมพันธ์ไว้ดังนี้

๑. มีลักษณะของการติดต่อสื่อสารสัมพันธ์กัน ในสังคมการอยู่ร่วมกันของมนุษย์หลายรูปแบบ โดยมีจริยธรรมเป็นสิ่งควบคุมการปฏิบัติต่อกันให้ไปในทางที่ดีที่ถูกต้อง
๒. ต่อมาได้กลายเป็นวิชาเป็นศาสตร์ที่ศึกษาถึงลักษณะความสัมพันธ์ของมนุษย์ ศึกษาถึงพฤติกรรมของมนุษย์อันเกิดจากสิ่งแวดล้อม กรรมพันธุ์ รวมทั้งการอยู่ร่วมกันในสังคม
๓. ในแง่ของการประกอบอาชีพ ยังได้มีการศึกษาที่จะใช้มนุษย์สัมพันธ์ในการนำการบริหารของผู้นำ องค์กร การหน่วยงาน เพื่อจูงใจให้ทำงานร่วมกันเกิดความพึงพอใจ มีความสงบสุข
๔. ในยุคความเจริญก้าวหน้าทางเครื่องจักร ได้มีการสร้างมนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพบรรลุเป้าหมายที่วางไว้
๕. เพื่อลดความขัดแย้งในการทำงาน จึงหันมาใช้วิธีมนุษย์สัมพันธ์ปรับให้ได้สมดุลในการประพฤติปฏิบัติ และการดำเนินงาน^{๓๓}

จากทัศนะของผู้เชี่ยวชาญทำให้รู้ว่าลักษณะของมนุษย์สัมพันธ์นั้น มุ่งที่ตัวบุคคลคือ มนุษย์ที่มีจิตใจ สามารถที่จะพัฒนาทางด้านความคิดริเริ่มได้มิใช่เครื่องจักรกลต่างๆ ซึ่งมีเครื่องมือ ประสานความสัมพันธ์ที่จัดเป็นระเบียบอย่างลงตัว มีกิจกรรมหลัก คือ การจูงใจคน คนเรานั้นถ้าได้รับการจูงใจทำให้ใจให้ฟูก็จะมีความคิดสร้างสรรค์ แล้วจะแสดงความสัมพันธ์อย่างบริสุทธิ์จากจริงใจ ด้วยอุปนิสัยอันแท้จริง เป็นเสน่ห์เชิญชวนให้มีความรู้สึกที่ดีต่อกัน อันเป็นเหตุให้สร้างสรรค์งานที่มีคุณภาพต่อองค์กร

๓.๑.๕ ประโยชน์ของมนุษย์สัมพันธ์

มนุษย์สัมพันธ์ เป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการทำงาน และการอยู่ร่วมกันเป็นสังคมเพราะช่วยให้มนุษย์เรียนรู้ที่จะยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น และปรับตัวปรับใจให้ร่วมสังคมและร่วมกิจกรรมกันอย่างสันติสุข มนุษย์สัมพันธ์เป็นเสมือนมนต์ขลังช่วยลดความเกลียดชัง แม้ศัตรูผู้มีผลประโยชน์ขัดกับเราก็จะกลับกลายเป็นรูปเห็นอกเห็นใจ เป็นมิตรภาพ เรื่องร้ายกลายเป็นดีได้^{๓๔} ไม่ว่าจะติดต่อสัมพันธ์กันในทางงานหรือส่วนตัว ก็จะมีบังเกิดผลดี มีประโยชน์ต่องานอาชีพ และการดำเนินชีวิต อุปสรรค ความยุ่งยากจะเรียบร้อยราบรื่น การมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีนั้น จะช่วยให้เกิดประโยชน์แก่ตนเองและส่วนรวม ในแง่ประโยชน์ต่อตนเอง บุคคลที่มนุษย์สัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนจะก่อให้เกิดความเข้าใจและความเห็นใจซึ่งกันและกัน ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน สามารถสมาคมกับบุคคลในระดับต่าง ๆ ได้ดี ประสบความสำเร็จในการศึกษาและการประกอบกิจกรรมหรือการอาชีพ ในแง่ส่วนรวม การมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีจะช่วยสร้างความสามัคคีกลมเกลียวขึ้นในหมู่คณะ ร่วมใจกันทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีโดยปราศจากข้อขัดแย้ง สามารถอาศัยอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุขและในที่สุดจะช่วยพัฒนาให้สังคมและประเทศชาติเจริญก้าวหน้า

มนุษย์สัมพันธ์ ช่วยให้เกิดมีการแบ่งเบาภาระหน้าที่และความรับผิดชอบในการประกอบธุรกิจการงานระหว่างสมาชิกของกลุ่ม แทนที่บุคคลคนเดียวจะต้องเป็นผู้ทำหน้าที่ทุกอย่างซึ่งย่อมทำ

^{๓๓} วิจิตร อวทะกุล, เทคนิคมนุษย์สัมพันธ์, หน้า ๓๐-๓๑.

^{๓๔} อาภา ภมรบุตร, มนุษย์สัมพันธ์, พิมพ์ครั้งที่ ๒, (กรุงเทพมหานคร: ดวงกลม, ๒๕๒๙), หน้า ๑๐.

ให้ธุรกิจการงานนั้นดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและลุล่วงไปโดยรวดเร็ว ในทำนองเดียวกัน มนุษย์สัมพันธ์ช่วยทำให้มนุษย์มีความใกล้ชิดหรือมีความรู้ดีกว่าอยู่ใกล้ชิดกัน ทั้ง ๆ ที่อาจอยู่ห่างไกลกันอย่างมาก รวมทั้งเกิดความเห็นพ้องกันในวิธีการแก้ปัญหาาร่วมกันและสนองความต้องการร่วมกันของมนุษย์ เพราะฉะนั้น มนุษย์สัมพันธ์จึงมีความสำคัญต่อสังคมอย่างมากทั้งในด้านการเพิ่มผลผลิตสินค้าและบริการ เพื่อสนองความต้องการของสมาชิกในสังคมได้อย่างทั่วถึง และในด้านการประสานประโยชน์และรักษาความสามัคคีระหว่างหมู่คณะหรือระหว่างสมาชิกในสังคม นอกจากนั้น ยังอาจกล่าวได้ด้วยว่าการมีมนุษย์สัมพันธ์ทำให้มนุษย์เกิดศรัทธาที่จะอยู่ร่วมกัน โดยการยอมรับฟังความคิดเห็นของกันและกันด้วยความสุจริตใจ และโดยการยอมรับเสียงข้างมากเป็นวิธีการในการวินิจฉัยชี้ขาดปัญหาที่เป็นข้อขัดแย้งระหว่างกัน อันเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยทำให้การปกครองระบอบประชาธิปไตยดำเนินไปได้โดยราบรื่น การมีมนุษย์สัมพันธ์เป็นประโยชน์ในการร่วมกันประกอบธุรกิจการงานให้ได้ผลผลิตมากขึ้น เป็นการถ่ายทอดความคิด วิธีการทำงาน และสร้างสามัคคีธรรมในหมู่คณะ

มนุษย์สัมพันธ์มีให้หลายระดับ ประโยชน์มีทุกระดับ

ระหว่างบุคคลกับบุคคล มนุษย์สัมพันธ์ช่วยให้เกิดความร่วมมือ การประสานงาน ความเต็มใจทำงาน งานก็สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ระหว่างคนในกลุ่ม ถ้าใครสามารถรวมคนให้ทำงานเป็นกลุ่มได้ นับว่าเป็นนักบริหารงานที่ดี ซึ่งจะต้องเป็นผู้มีมนุษย์สัมพันธ์ดี

ระหว่างองค์การกับคนงานหรือแรงงานสัมพันธ์ หรือกรรมกรสัมพันธ์เป็นเรื่องใหญ่ เรื่องหนึ่ง ที่สร้างปัญหาใหญ่ให้แก่ เศรษฐกิจ การเมือง สังคม และการบริหารงานของโลกเสรี ในทางด้านเศรษฐกิจการแรงงานสัมพันธ์จะช่วยลดความขัดแย้งระหว่างคนงานต่อคนงานระหว่างนายจ้างกับกรรมกรลงได้ ถ้าไม่มีความเข้าใจระหว่างกัน การนัดหยุดงานย่อมเกิดขึ้นได้ทุกโอกาส การมีมนุษย์สัมพันธ์ในระดับสูงหรือแรงงานสัมพันธ์จึงมีความสำคัญต่อเศรษฐกิจ

ทางด้านสังคมจะทำให้คนงานมีกำลังใจทำงาน มีความสัมพันธ์อย่างเหนียวแน่นกับองค์การที่ตนทำงานอยู่ การมีความรู้สึกเป็นเจ้าของ ความเป็นกันเอง การทำงานด้วยความสมัครใจก็จะเกิดขึ้น ทำให้เกิดความสามัคคีเป็นปึกแผ่นขึ้นในองค์การ และมุ่งทำงานโดยมีจุดประสงค์หรือความมุ่งหมายเดียวกันอย่างเหนียวแน่น สร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บริหารกับผู้ใช้แรงงาน

ถ้าจะเน้นประโยชน์ในแง่ของการบริหารงาน มนุษย์สัมพันธ์เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้หัวหน้างานประสบความสำเร็จ และเจริญก้าวหน้า หัวหน้างานควรจะต้องใส่ใจกับศิลปะของการสร้างมนุษย์สัมพันธ์ในหน่วยงาน ทำความเข้าใจกับธรรมชาติของคน โดยเฉพาะในเรื่องความต้องการของมนุษย์และการจูงใจ ซึ่งปัจจุบันก็มีแนวคิดใหม่ ๆ ที่ท้าทายให้ผู้บริหารได้นำไปประยุกต์ใช้ เพื่อให้เกิดประโยชน์กับหน่วยงาน หัวใจของมนุษย์สัมพันธ์ในหน่วยงานก็คือ การที่หัวหน้างานเป็นคนที่ยุ่จักตน รู้จักเพื่อนร่วมงาน และรู้จักความสำคัญของมนุษย์สัมพันธ์ในการบริหารงานด้วย ในการสร้างมนุษย์สัมพันธ์ หัวหน้างานจะต้องใช้วิธีการหลายวิธี เพราะผู้ร่วมงานมี

ความแตกต่างกันมาก การประยุกต์หลักการและวิธีการต่าง ๆ อย่างระมัดระวัง จะช่วยหัวหน้างานให้อยู่บนทางเลือกที่จะนำไปสู่ความสำเร็จได้มากขึ้น^{๓๕}

มนุษยสัมพันธ์เป็นปัจจัยสำคัญอย่างมากต่อกระบวนการบริหาร กระบวนการของความสัมพันธ์ของมนุษย์ที่แสดงออกมาในรูปของการจูงใจ หรือสร้างน้ำใจตามหลักมนุษยสัมพันธ์นั้นมีความสำคัญต่อการบริหารทุกขั้นตอน องค์การต่าง ๆ จะดำเนินการให้ก้าวหน้าสำเร็จตามเป้าประสงค์ได้ขึ้นอยู่กับความสามารถของผู้บริหารในเรื่องการจัดการและมนุษยสัมพันธ์ คือการเข้ากับคนงาน ลูกน้อง จูงใจให้คนร่วมมือร่วมใจกันปฏิบัติงานสู่เป้าหมาย มนุษยสัมพันธ์จึงมีประโยชน์ในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ซึ่งมีทัศนะของนักวิชาการต่าง ๆ กล่าวไว้ดังนี้

กฤษณา ศักดิ์ศรี ได้กล่าวว่ามนุษยสัมพันธ์เป็นวิธีการที่มนุษย์ในสังคมจะติดต่อเกี่ยวข้องกัน เพื่อให้เกิดความร่วมมือ ร่วมใจ เกิดศรัทธา ความยึดมั่นด้วยเหตุด้วยผล บนพื้นฐานแห่งความจริงใจ ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น และสร้างสัมพันธ์ด้วยความเข้าใจอันดีซึ่งจะก่อให้เกิดความซาบซึ้งถึงคุณค่าของความเป็นคน มีเหตุผลแน่นอนมั่นคง เกิดความร่วมมือผูกพันอันยืนนานในการทำงานและดำรงชีวิตร่วมกันในสังคมอย่างมีความสุข

การศึกษาวิชามนุษยสัมพันธ์ จะช่วยให้เข้าใจและเห็นคุณค่าของวิชานี้ที่มีต่อการบริหารงาน การสังคม และเมื่อนำไปปฏิบัติก็จะก่อให้เกิดประโยชน์แก่หน่วยงาน ช่วยในการปรับปรุงการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพ ในด้านเทคนิคการปฏิบัติและสมรรถภาพของผู้ร่วมปฏิบัติงาน และนอกเหนือจากการบริหารงานแล้วยังเป็นประโยชน์ต่อการดำรงชีวิตให้แก่คนทุกหมู่สามารถอยู่ร่วมกันได้ในสังคมอย่างมีความสุข ไม่เบียดเบียนซึ่งกันและกัน

วิทยา เทพยา ได้สรุปความสำคัญของมนุษยสัมพันธ์ อันก่อให้เกิดประโยชน์ดังต่อไปนี้

๑. ก่อให้เกิดความราบรื่นในการคบหาสมาคม
๒. ก่อให้เกิดความพอใจ ยินดี และความร่วมมือในการทำงาน
๓. ก่อให้เกิดความเชื่อถือรักใคร่ซึ่งกันและกัน
๔. ก่อให้เกิดความเข้าใจอันดีต่อกัน
๕. ก่อให้เกิดความสำเร็จในกิจการที่มีวัตถุประสงค์ร่วมกัน^{๓๖}

เริงชัย หมั่นชนะ และคณะได้สรุปผลการวิจัยไว้ว่า บุคคลที่ทำงานกับคนอื่นมาก ๆ หรือผู้ที่มีหน้าที่ควบคุมในระดับต่าง ๆ ที่ถูกปลดออกจากงานหรือไม่ได้รับเลื่อนฐานะความดีความชอบเพราะขาดหลักมนุษยสัมพันธ์มีเปอร์เซ็นต์สูงมากที่สุดดังนี้ เกิดจากการขาดมนุษยสัมพันธ์ถูกปลดออก ๑๐% ไม่ได้เลื่อนฐานะ ๒๔.๕% ขาดความสามารถที่จะเข้ากับคนอื่นได้ถูกปลดออก ๘๙.๕% จึงสรุปถึงความสำคัญของมนุษยสัมพันธ์ได้ดังนี้

^{๓๕} กฤษณา ศักดิ์ศรี, มนุษยสัมพันธ์, หน้า ๖๐-๖๔.

^{๓๖} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๓.

๑. ก่อให้เกิดความราบรื่นในการคบหาสมาคม
๒. ก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน
๓. ก่อให้เกิดความรักใคร่เอ็นดูซึ่งกันและกัน
๔. ก่อให้เกิดความสำเร็จและก้าวหน้าในงานที่ทำ
๕. ก่อให้เกิดความสงบสุขสามัคคีในงานที่ทำ^{๓๗}

ดร.จรรยา ทองถาวร ได้สรุปประโยชน์ของวิชามนุษยสัมพันธ์ว่า มนุษยสัมพันธ์เป็นวิชาที่อาศัยศาสตร์และศิลป์ในการสร้างเสริมความสัมพันธ์อันดีกับบุคคล เพื่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงานหรืออยู่ร่วมกันด้วยดีและมีความสุข มนุษยสัมพันธ์มีความสำคัญมากในการที่จะเชื่อมต่อหรือประสานใจในลักษณะภาวะใจระหว่างบุคคลหรือกลุ่มบุคคล อันจะยังประโยชน์อย่างใหญ่หลวงต่อบุคคลและมนุษยชาติ สามารถป้องกันแก้ไขปัญหามากมาย และจะช่วยเสริมสร้างสันติสุขให้เกิดขึ้นแก่สังคมได้^{๓๘}

สุชาติ มุกเดียร์ กล่าวถึงประโยชน์ของมนุษยสัมพันธ์ ไว้ดังนี้

๑. ทำให้เข้าใจธรรมชาติด้านต่าง ๆ ของมนุษย์
 ๒. ทำให้เข้าใจความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ และสามารถสนองความต้องการพื้นฐานที่เหมือนกันและแตกต่างกันได้
 ๓. ทำให้เกิดความราบรื่นในการคบหากับผู้อื่น
 ๔. ทำให้ได้รับความรักใคร่ เชื้อถือ ศรัทธา จากบุคคลในครอบครัว องค์กร และสังคม
 ๕. ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย
 ๖. ช่วยลดปัญหาความขัดแย้งในการทำงานและในการอยู่ร่วมกัน
 ๗. ทำให้บุคคลมีแรงจูงใจในการทำงาน มีความสามัคคีกลมเกลียว รักองค์การและทำให้องค์การมีความมั่นคงเป็นปึกแผ่น
 ๘. เป็นปัจจัยสำคัญในการประสานประโยชน์ของสังคม ช่วยป้องกัน และแก้ปัญหาเศรษฐกิจ การเมือง และสังคมได้
 ๙. ทำให้ทุกคนมีความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน พร้อมทั้งต่อสู้เพื่อประโยชน์ร่วมกัน ทำให้ตนเองมีความสุข ผู้อื่นมีความสุข และสังคมมีประสิทธิภาพ^{๓๙}
- เสนาะ ผดุงฉัตร กล่าวถึงประโยชน์ของมนุษยสัมพันธ์ ไว้ดังนี้
๑. เป็นแหล่งสร้างความสามัคคี คือการอยู่ร่วมและทำงานร่วมกันอย่างมีความสุข ลดปัญหาความขัดแย้งต่างๆ ก่อให้เกิดความมั่นคงในการทำงาน
 ๒. เป็นแหล่งพัฒนาบุคลากรและองค์การ คือการทำงานของบุคคลในหน่วยงานต่างๆ จะมีศักยภาพ เมื่อบุคคลในหน่วยงานมีศักยภาพ งานก็จะมีประสิทธิภาพมีคุณภาพและส่งผลให้องค์การเป็นที่เชื่อถือและยอมรับ จึงเท่ากับเป็นการพัฒนาองค์การให้เป็นที่ยอมรับในระดับสากล

^{๓๗} เริงชัย หมั่นชนะ และคณะ, มนุษยสัมพันธ์, หน้า ๒-๔.

^{๓๘} จรรยา ทองถาวร, มนุษยสัมพันธ์, หน้า ๖-๗.

^{๓๙} สุชาติ มุกเดียร์, “ผลของการฝึกกลุ่มวิเคราะห์การสื่อสารที่มีต่อมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากรทีมสุขภาพในโรงพยาบาล”, หน้า ๑๔.

๓. เป็นแหล่งพัฒนาตนเอง คือจะเป็นเครื่องมือช่วยให้บุคคลรู้ว่าจะพัฒนาตนเองให้เข้ากับสภาพแวดล้อมและบุคคลอื่นได้อย่างไร โดยบุคคลจะรู้จักพัฒนาตนเองไปเรื่อยๆ

๔. เป็นแหล่งระดมความคิดของคน มนุษย์สัมพันธ์จะเป็นแหล่งระดมความคิดของผู้ทำงานที่มีศักยภาพ จะทำงานเต็มกำลังความสามารถของคน ท่วมเทให้กับงาน เพื่อให้ผลงานออกมาดีที่สุด

๕. เป็นแหล่งผลิตคุณภาพของงาน ผลงานที่เกิดจากการนี้ จะมีคุณภาพเป็นที่ยอมรับทั่วไป ที่สำคัญผลงานจะประทับใจและครองใจผู้อื่นตลอดไป

๖. เป็นแหล่งผลิตคุณภาพของทีมงาน คือในทุกสาขาวิชาชีพต้องมีมนุษย์สัมพันธ์เข้าไปเกี่ยวข้องงานนั้นๆ จึงดำเนินไปตามวัตถุประสงค์เพราะวิชามนุษย์สัมพันธ์เป็นสหวิชา ประกอบด้วยหลาย ๆ วิชามารวมกัน เช่น มานุษยวิทยา สังคมวิทยา จิตวิทยา รัฐศาสตร์ ฯลฯ รวมเรียกว่า วิชามนุษย์สัมพันธ์ จึงกล่าวได้ว่า “ไม่มีมนุษย์สัมพันธ์ ไม่มีความสำเร็จของงานที่ดี”

๗. เป็นแหล่งประสานนโยบาย ผู้บริหารและผู้ทำงาน สามารถรู้นโยบาย ผู้บริหารและผู้ทำงานสามารถรู้นโยบายและปฏิบัติได้โดยงานสำเร็จตามเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพ^{๔๐}

มนุษย์สัมพันธ์มีบทบาทในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน หรือองค์การตลอดจนการอยู่ร่วมกันในสังคม การสร้างสรรค์บรรยากาศทางมนุษย์สัมพันธ์จะช่วยจรรโลงบุคคลและกลุ่มบุคคลไปในทางเดียวกัน ในการปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ มนุษย์สัมพันธ์จึงเป็นปัจจัยพื้นฐานในการดำรงชีวิตของคนทุก ๆ คน ดังพุทธภาษิตที่ว่า “วิสาสาสปรมา ญาติ ความคุ้นเคย เป็นญาติอย่างยิ่ง”^{๔๑} ฉะนั้น มนุษย์สัมพันธ์มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการบริหารงาน นักบริหารที่ดีนั้น จะต้องคำนึงถึงมนุษย์สัมพันธ์ในการทำงานก่อนสิ่งอื่น เพราะงานใด ๆ ก็ดีจะดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพนั้น ต้องอาศัยการร่วมมือร่วมใจของคนในหน่วยงานเป็นสำคัญ

จึงสรุปความได้ว่าจากการศึกษาเรื่องมนุษย์สัมพันธ์ มีประเด็นศึกษาหลัก ๆ ๕ ประเด็นด้วยกัน ผลจากการศึกษา ทำให้มองเห็นว่า

๑. กำเนิดและพัฒนาการแนวความคิดเรื่องมนุษย์สัมพันธ์ มนุษย์สัมพันธ์ คือการสร้างสัมพันธ์ภาพอันดีระหว่างบุคคล เพื่อก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในอันจะทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งให้สัมฤทธิ์ผลอย่างมีคุณภาพ และประสิทธิภาพ อันจะก่อให้เกิดประโยชน์สุขทั้งแก่ตนเองและผู้อื่น มนุษย์สัมพันธ์นั้นเกิดมาตั้งแต่สมัยโบราณเริ่มแรกที่มนุษย์รู้จักคบหากัน ซึ่งมีหลักฐานจากแหล่งโบราณสถานต่างๆ ซึ่งความสัมพันธ์มีจุดตัดสินใจที่ความพอใจหรือไม่พอใจเท่านั้น และเคลื่อนเข้าสู่ยุคปรัชญาศาสนา โดยนำเอาความเชื่อต่างๆ ของแต่ละเจ้าสิทธิมาเป็นตัวประสานความสัมพันธ์เพื่อให้สังคมอยู่กันด้วยสันติสุขซึ่งเน้นไปที่คุณธรรมจริยธรรมทางด้านจิตใจเป็นหลัก จนกระทั่งศตวรรษที่ ๑๙ ยุคอุตสาหกรรม มนุษย์ได้กำหนดมาตรการการกฎกติกา การอยู่ร่วมกันระหว่างนายจ้างกับลูกจ้างขึ้นมา เพื่อสร้างประสิทธิภาพให้เกิดขึ้นกับโรงงานปัจจุบัน มนุษย์สัมพันธ์ได้แพร่ไปทั่วทุกองค์การ ทุกภาคส่วน เพราะมนุษย์นั้นมีความต้องการความเป็นอยู่ร่วมกันเป็นสังคม

^{๔๐} เสนาะ ผดุงฉัตร, *หลักมนุษย์สัมพันธ์ในพระพุทธศาสนา*, หน้า ๓๖-๓๗.

^{๔๑} พ.ธ. (ไทย) ๒๕/๒๐๔/๙๖.

ธรรมชาติ ในบุคคลที่ยังไม่รู้แจ้งเห็นจริงในสัจธรรมทางพระพุทธศาสนา ซึ่งค้นหาหรือความต้องการนี้นั้นแหละที่เป็นตัวต้นเหตุให้มนุษย์ได้พบปะประสานสัมพันธ์กัน

คำสอนของพระพุทธศาสนามีแนวปรัชญาเกี่ยวกับมนุษย์สัมพันธ์ และเป็นรากฐานของมนุษย์สัมพันธ์เพราะมีหลักธรรมในการส่งเสริมจิตใจของคนให้เกิดความรัก สร้างสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่น ๆ ธรรมเท่านั้นที่ทำให้คนผิดแผกแตกต่างจากสัตว์ และคนเราจะอยู่โดยลำพังไม่ต้องอาศัยความช่วยเหลือของผู้อื่นบ้างเลยนั้นหาได้ไม่ จึงจำเป็นที่จะต้องระลึกถึงประโยชน์ของผู้อื่นบ้าง มิใช่นึกถึงตนเองแต่ผู้เดียว ธรรมทั้งหลายมีใจเป็นหัวหน้า มีใจเป็นใหญ่ สำเร็จด้วยใจ มนุษย์สัมพันธ์เป็นการพิจารณาศึกษาทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติ ที่มุ่งเน้นในเรื่องปัจจัยที่เกี่ยวกับธรรมชาติกับพฤติกรรมของมนุษย์ผู้มีความรู้สึกในด้านจิตใจ และความต้องการอยู่หลายประการ มนุษย์เรามีจิตใจต่างกัน แต่ก็มีอยู่หลายอย่างที่คล้ายกัน คือ โลภะ โลภอยากได้ของคนอื่น โทสะ จิตคิดประทุษร้ายหรือความโกรธโมหะ ความหลงมกมายไร้สาระ ฉะนั้นต้องสังวรไว้เสมอว่าผู้มีศรัทธาที่จะทำแต่สิ่งที่เป็นบุญความดี รู้ว่าเป็นบาปเป็นความชั่ว เขาจะไม่ทำอย่างนี้เป็นคนดีได้จริง ๆ ต้องรู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา รู้จักกาลเทศะ รู้จักควบคุมอารมณ์ตนเอง รู้จักวิธีส่งเสริมกำลังใจรักษามลประโยชน์ของผู้ได้บังคับบัญชา

พระพุทธศาสนาเน้นการประพฤติชอบทางกาย วาจา ใจ ที่บุคคลพึงประพฤติต่อบุคคลอื่น อันจะเห็นได้จากข้อที่ควรศึกษาเบื้องต้นในทางพระพุทธศาสนาที่เรียกว่าไตรสิกขา^{๔๓} อันได้แก่ ศีล ความระวังรักษากาย วาจาให้เรียบร้อย สมาธิ ความตั้งใจมั่นแน่วแน่ที่จะทำตามหน้าที่ ปัญญา ความศึกษารอบรู้กิจการทุกอย่างด้วยปัญญาอันแตกฉาน พระพุทธองค์ทรงบัญญัติศีลเป็นเบื้องต้นในการเผ่าร้างกายวาจาให้เรียบร้อย และพระพุทธโอวาทอันเป็นหัวใจสำคัญของพระพุทธศาสนาย้าลงตรงการไม่ทำความชั่วทั้งปวง การทำกุศลให้ถึงพร้อม การทำจิตใจให้ผ่องใส^{๔๔} และพระพุทธศาสนาได้มองถึงความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ต่อมนุษย์ ซึ่งปฏิสัมพันธ์กันด้วยหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติต่อกัน โดยอิงอาศัยหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาเป็นตัวประสานที่เรียกว่า ทิศหก

ในการประกาศพระพุทธศาสนา พระพุทธองค์ทรงใช้หลักมนุษยสัมพันธ์เป็นปฐมเหตุแห่งการประกาศพระพุทธศาสนา กล่าวคือก่อนจะทรงเทศนาหรือสั่งสอนผู้ใดก็จะทรงตรวจดูความพร้อมของผู้นั้น ภูมิหลังของผู้นั้น ซึ่งเรียกว่า อุปนิสัย เพื่อให้เกิดผลแก่ผู้นั้นอย่างจริงจัง มนุษย์สัมพันธ์ตามหลักพระพุทธศาสนา คือ “การทำประโยชน์ตนและประโยชน์ผู้อื่นให้ลุล่วงสมบูรณ์ด้วยความไม่ประมาท”^{๔๕}

ในประเด็นนี้ผู้วิจัยได้แยกเป็นประเด็นศึกษาถึงแนวความคิดของพระพุทธศาสนาในเรื่องมนุษย์สัมพันธ์กับพุทธศาสนิกชนดังนี้

^{๔๓} อัง.ติก. (ไทย) ๒๐/๘๗/๓๑๒.

^{๔๔} ที.ม. (ไทย) ๑๐/๙๐/๕๐.

^{๔๕} ที.ม. (ไทย). ๑๐/๒๑๘/๑๖๖. (อด โข ภควา ภิกขุ อามนุเตสิ หนททานิ ภิกขเว อามนตยามิ โว วยธมา สงขารา อูปมาเทน สมปาเทถาติ อัย ตถาคตสส ปจณิมา วาจา)

๓.๒.๑ ความสัมพันธ์ระหว่างชาวพุทธกับพระพุทธศาสนา

ความสัมพันธ์ของชาวพุทธกับพระพุทธศาสนา อาจแบ่งเป็น ๕ ประการ^{๔๖} คือ

๑. ความสัมพันธ์ของชาวพุทธ ในการทำบุญกุศลที่วัด สำนักสงฆ์
๒. ความสัมพันธ์ของชาวพุทธ ในการไปร่วมประชุม ณ พุทธสมาคมต่าง ๆ
๓. ความสัมพันธ์ของชาวพุทธ ในการไปร่วมฟังเทศน์ ปาฐกถาธรรม และการปฏิบัติธรรม
๔. ความสัมพันธ์ของชาวพุทธ ในการร่วมบริจาคเงินทำบุญในเทศกาลต่าง ๆ รวมทั้งการสร้างวัด ปูชนียวัตถุ ปูชนียสถาน และโรงเรียน เป็นต้น
๕. ความสัมพันธ์ของชาวพุทธ ในการทำบุญเทศกาลสำคัญ ๆ เช่น วันเข้าพรรษา วันออกพรรษา วันมาฆบูชา วันวิสาขบูชา และวันอาสาฬหบูชา เป็นต้น

๓.๒.๒ ความสัมพันธ์ระหว่างพระกับชาวบ้าน

เมืองไทยถือได้ว่าเป็นดินแดนแห่งพระพุทธศาสนา วิถีชีวิตของคนไทยจึงมีความผูกพันกับพระพุทธศาสนาโดยตลอด โดยเฉพาะพระกับชาวบ้านมีความสัมพันธ์^{๔๗} ที่สรุปได้ดังนี้

๑. เป็นญาติธรรมช่วยสอนธรรมะให้ประพฤติดีปฏิบัติชอบ
๒. เจริญพระพุทธมนต์ในงานพิธีต่าง ๆ เช่น งานมงคลสมรส งานทำบุญทั้งเป็นงานมงคลและอวมงคล
๓. แสดงธรรมหรือปาฐกถาในเทศกาลต่าง ๆ เช่น งานไหว้ครูของนักเรียนตามสถานศึกษาต่างๆ งานวันเข้าพรรษา และในงานพิธีต่าง ๆ

๓.๒.๓ ความสัมพันธ์ของคนไทยในอดีตที่มีต่อพระพุทธศาสนา

คนไทยกับพระพุทธศาสนามีความผูกพันกันมาแต่อดีตเป็นเวลานาน ไม่อาจแยกจากกันได้ จนกลายเป็นศาสนาประจำชาติไทยมาแต่โบราณกาล จากนั้นพระพุทธศาสนาจึงเจริญมั่นคงในราชอาณาจักรไทยยิ่งกว่าประเทศใดในโลก หลักธรรมทางพระพุทธศาสนาจึงเป็นที่มาแห่งขนบธรรมเนียมประเพณี ศิลปวัฒนธรรม วิถีชีวิต ทศนคติ และความรู้สึกนึกคิดต่าง ๆ ของคนไทย สิ่งเหล่านี้ จะมีหลักพระพุทธศาสนาเข้าไปเกี่ยวข้อง กล่าวได้อย่างสนิทใจว่า ชาตินี้เจริญรุ่งเรืองมั่นคงตราบเท่าทุกวันนี้ก็ด้วยพระพุทธศาสนา

พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตฺโต) ได้กล่าวถึงความผูกพันของคนไทยกับพระพุทธศาสนาในฐานะเป็นศาสนาประจำชาติไว้ ๑๐ ประการ

๑. พระพุทธศาสนาเป็นศาสนาของประชากรส่วนใหญ่ของประเทศ
๒. พระพุทธศาสนาเป็นแกนนำและเป็นรากฐานสำคัญของวัฒนธรรมไทย

^{๔๖} เสนาะ ผดุงฉัตร, *หลักมนุษยสัมพันธ์ในพระพุทธศาสนา*, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์การศาสนา, ๒๕๔๕), หน้า ๔๓.

^{๔๗} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๔๔.

๓. พระพุทธศาสนาเป็นศูนย์รวมจิตใจ ทำให้เกิดความสามัคคีในหมู่ชนชาวไทย
๔. พระพุทธศาสนาเป็นหลักการที่ช่วยดำรงรักษาเสรีภาพในการนับถือศาสนา
๕. พระพุทธศาสนาเป็นสถาบันคู่ชาติไทย
๖. พระพุทธศาสนาสอดคล้องกับลักษณะนิสัยของคนไทยที่รักความเป็นอิสระเสรี
๗. พระพุทธศาสนาเป็นแหล่งสำคัญที่หล่อหลอมเอกลักษณ์ของชาติไทย
๘. พระพุทธศาสนาเป็นมรดกและเป็นคลังสมบัติอันล้ำค่าของชนชาติไทย
๙. พระพุทธศาสนาเป็นหลักแนวทางในการพัฒนาชาติไทย
๑๐. พระพุทธศาสนาเป็นแหล่งของดีมีค่า ที่ชนชาติไทยมอบให้แก่อารยธรรมของโลก^{๔๘}

จะเห็นได้ว่าแนวคิดพระพุทธศาสนาในเรื่องมนุษยสัมพันธ์นั้น เสนอแนวทางการเกี่ยวข้องและการเป็นอยู่โดยสันติสุขระหว่างบุคคลกับบุคคลในทางพระพุทธศาสนา โดยมีหลักการมนุษยสัมพันธ์ในทางพระพุทธศาสนาเป็นตัวเชื่อมโยง ที่ทางพระพุทธศาสนาเรียกว่าธรรมะ ซึ่งจัดตามระดับความสำคัญมากน้อยต่างกัน คือเริ่มการสร้างสัมพันธ์ที่ตัวของเราเองเป็นที่ตั้ง โดยการเรียนรู้จักฝึกฝนตนเอง เพราะตนนั้นฝึกได้ยาก ดังนั้นจึงต้องฝึกฝนตนเองให้รู้จักวิธีการสร้างมนุษยสัมพันธ์ แล้วจึงสร้างสัมพันธ์กับบุคคลอื่นโดยเริ่มจากภายในบ้านคือครอบครัว แล้วจึงขยายไปสู่ระดับใหญ่กว่านั้นภายนอกบ้าน

๓.๓ หลักมนุษยสัมพันธ์ในคัมภีร์พระพุทธศาสนาเถรวาท

ในคัมภีร์พระพุทธศาสนานั้น หลักมนุษยสัมพันธ์มีกล่าวไว้ในพระสูตรต้นตปิฎก คือพระสูตรต่าง ๆ ดังจะขอยกมาประกอบวิจัยดังต่อไปนี้

๓.๓.๑ หลักมนุษยสัมพันธ์ในทตฺตสูตร^{๔๙}

ทตฺตสูตรเป็นพระสูตรที่พระพุทธเจ้าตรัสรู้ถึงคุณสมบัติของผู้จะเป็นสมณทูต โดยตรัสเทียบเคียงถึงคุณสมบัติความเป็นทูตของสารีบุตร ๘ ประการ ดังนี้

๑. โสตา การรู้จักฟังเหตุผลของผู้อื่น ต้องคอยฟังความคิดเห็นหรือหลักการของผู้อื่นอย่างรอบคอบให้สิ้นกระบวนการความทั้งเหตุและผล เพื่อจะนำมาเกี่ยวข้องกับหลักการของเรา เชื่อว่าต้องเป็นผู้ฟังที่ดี โดยมีมนสิการคือทำไว้ในใจด้วยอุบายอันแยบยล ฟังแล้วใช้ความคิดพิจารณาในหลักการนั้น ๆ อย่างสุขุม

๒. สาเวตา การรู้จักใช้คำพูดประกอบด้วยเหตุผลเพื่อให้คนอื่นฟังตน เมื่อถึงคราวต้องพูดแสดงความคิดเห็น ต้องมีหลักการที่เฉียบคม รู้จักใช้เหตุผลประกอบการพูดให้ผู้ฟังเข้าใจได้ง่าย และ

^{๔๘} พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต), ความสำคัญของพระพุทธศาสนาในฐานะเป็นศาสนาประจำชาติ, พิมพ์ครั้งที่ ๗, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท สหธรรมิก จำกัด, ๒๕๓๗), หน้า ๔๕-๔๖.

^{๔๙} ที.ปา.(ไทย) ๑๑/๒๗๓/๒๑๖-๒๑๘.

พูดในสิ่งที่เป็นประโยชน์ เป็นความจริง โดยยึดประโยชน์ที่ฝ่ายตนและฝ่ายผู้อื่นได้รับผลประโยชน์ร่วมกันอย่างสันติสุข

๓. อุคคเหตา การเป็นผู้คงแก่เรียน ชอบศึกษาหาความรู้ในสาขาวิชาต่าง ๆ ต้องหมั่นศึกษาหาความรู้ในหลักวิชาการทุกแขนง เพื่อเป็นประโยชน์ในการชี้นำและประกอบเหตุผลในการชักจูงให้บุคคลเข้าใจในประเด็นที่เรานำเสนอ ไม่ใช่รู้เพียงด้านเดียวเท่านั้น

๔. ธารตา การเป็นผู้มีความจำดี จดจำถ้อยคำและเรื่องราวต่าง ๆ หมั่นสังสมประสบการณ์ต่าง เก็บไว้ในห้องใจด้วยการทบทวนอยู่เสมอ เพื่อเป็นการสร้างสมรรถภาพในด้านความจำ หรือหาเครื่องมือช่วยความจำในคราวจำเป็นจริง ๆ เท่านั้น

๕. วิญญาตา การเข้าใจคำพูดของคนอื่น ต้องรู้เขารู้เรา ตั้งใจสิ่งที่เขาเสนอมาว่าหมายความว่าอย่างไร เมื่อไม่เข้าใจประเด็นที่เขาพูดอย่างถ่องแท้ทำให้การสื่อสารผิดพลาด ตัวเรานั้นต้องรับผิดชอบความผิดพลาดนั้น ๆ จนกว่าจะเข้าใจในประเด็นนั้น เพื่อเป็นการไม่ให้เกิดเสียงผลประโยชน์ของความเป็นเหตุได้

๖. วิญญาเปตา การโน้มน้าวให้ผู้อื่นเข้าใจจุดประสงค์ของเรา รู้จักใช้ภาษาที่บุคคลสามารถที่จะเข้าใจได้ง่าย ๆ เป็นคำสามัญ อันจะโน้มน้าวให้ผู้อื่นเห็นจริงไปตามถ้อยคำของเราได้ ดังนั้น ในการนำเสนอสิ่งใด ต้องชี้แจงวัตถุประสงค์ของเราให้ชัดเจน ให้บุคคลอื่นเข้าใจในวาทะนั้น ไม่ใช่ให้เข้าใจด้วยการสรุปเองตามอัตโนมัตินี้

๗. กุสโล จ สหิตาสหิตสส ฉลาดในการพูดถ้อยคำที่เป็นประโยชน์ ถ้าจะพูดสิ่งใด หากไม่เกิดประโยชน์ไม่ควรพูด พูดแต่สิ่งที่มีสาระ รู้จักสิ่งที่ควรพูดและไม่ควรพูดและรู้จักเวลาที่ควรพูดและไม่ควรพูด ที่เรียกว่า การพูดต้องรู้จักกาลเทศะ บางเรื่องอาจพูดได้ในบางกรณี บางกรณีอาจพูดไม่ได้ เช่น ไปพูดเรื่องความสามัคคีกันในขณะที่เขากำลังประทุ้งด้วยอารมณ์อยากกันอยู่ หรือ แสดงเรื่องการทำบุญในขณะที่บุคคลกำลังหิว ซึ่งไม่ก่อให้เกิดประโยชน์โดยประการใด เพราะฉะนั้น ผู้ที่จะเป็นทูต ก่อนพูดอะไร ควรพิจารณาสถานการณ์ให้รอบคอบเสียก่อน เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ตนและประโยชน์ท่านที่สมบูรณ์

๘. โน จ กลหการโก การไม่ชวนทะเลาะเบาะแว้ง เป็นการหลีกเลี่ยงการโต้เถียง ผู้ที่จะเป็นทูตนั้น ต้องพูดเพื่อก่อให้เกิดความสามัคคี พูดเพื่อสมานสามัคคี สร้างพลังความสามัคคี หรือสร้างประโยชน์ให้เกิดขึ้นกับทุกฝ่าย โดยไม่ได้หวังแค่ประโยชน์ของตนเท่านั้น อย่าทำอย่างวิธการพราหมณ์ที่ทำลายเจ้าวัชชีทั้งหลายเพราะความอิจฉาริษยา แม้จะเป็นบ้านใกล้เรือนเคียง ก็พึงพูดเพื่อให้เกิดความรักความใคร่ของชนทั้งสองฝ่ายและพระองค์ยังทรงย้ำถึงหน้าที่ของทูตไว้อีกว่า “ภิกษุใด สอนบริษัทให้เรียนให้อ่าน ไม่สะทกสะท้าน ไม่ให้เสียคำที่พูด ไม่ให้เสียคำสอน ชี้แจงให้เขาหมดสงสัย และเมื่อถูกซักถามก็ไม่โกรธ ภิกษุเช่นนั้นแล ควรไปเป็นทูตได้”^{๕๐}

มนุษยสัมพันธ์ในพุทธสูตร อัฐกนิบาต อังคุตตรนิกาย นี้ เป็นหลักธรรมอันจะนำมาประยุกต์ใช้ในการติดต่อสื่อสารด้วยวาจาจากบุคคลอื่น เป็นหลักศึกษาและปฏิบัติสำหรับผู้ที่จะเป็นผู้ประสานงานทำกิจกรรมต่าง ๆ ต้องเป็นผู้ที่รู้จักหน้าที่ ยึดมั่น ขวนขวาย ประสานความคิด สติ ยุติธรรม รู้จักผ่อนสั้นผ่อนยาวเพื่อทำประโยชน์และหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

^{๕๐} อง.อรรถก.(ไทย) ๒๓/๑๖/๒๔๒.

เพราะสังคมปัจจุบันเป็นสังคมแห่งการต่อสู้ระหว่างกลุ่มชนที่หลากหลายอาชีพ เป็นสังคมกลุ่มใหญ่ที่กว้างขวาง เป็นสังคมโลกาภิวัตน์ก้าวล้ำเทคโนโลยี เพราะฉะนั้น การติดต่อสื่อสารระหว่างองค์การกับองค์การถือว่ามีความสำคัญมาก เพื่อผลประโยชน์ขององค์การของตนเองและองค์การร่วมว่าเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ เป็นที่น่าเชื่อถือ คุณสมบัติที่พระพุทธเจ้าตรัสไว้ในพุทธสูตรนี้ จึงเป็นเสมือนใบเบิกทางที่จะสร้างมนุษยสัมพันธ์อันดีระหว่างกันมนุษย์ผู้จะสร้างความเจริญแก่สังคมด้วยคุณธรรมที่แท้จริง

๓.๓.๒. หลักมนุษยสัมพันธ์ในอัครัญญสูตร^{๕๑}

ในสมัยเมื่อพระพุทธเจ้าประทับอยู่ที่บุพพารามมหาวิหาร ของนางวิสาขามหาอุบาสิกา ได้ตรัสเรื่องกำเนิดโลกแก่สามเณรเสฏฐะและสามเณรภราทวาชะ สรุปความว่า

กำเนิดมนุษย์คนแรก เมื่อคราวโลกเกิดขึ้นใหม่ ๆ แต่ยังมีแต่ของเหลวอยู่นั้น พวกอภัสสรพรหมได้ลงมาท่องเที่ยวอยู่ในโลกที่กำหนดว่าเป็นของมนุษย์ ในสมัยนั้นทั่วทั้งจักรวาล ไม่มีดวงดาว ดวงอาทิตย์ ดวงจันทร์ ไม่มีเพศชายหญิง แต่มนุษย์ยุคแรกมีแสงสว่างเรืองรองในตัวเอง

ยุคจวันดิน ต่อมาผืนน้ำได้เกิดจวันดินลอยขึ้นมาเหมือนนมสดที่ถูกเคียวจนร้อนแล้วตั้งไว้ให้เย็นจับเป็นผาอยู่ข้างบน มีสี กลิ่น รสชวนรับประทาน ในขณะนั้นได้มีสัตว์โลกตนหนึ่งเป็นคนโลเลลองเอานิ้วจุ่มจวันดินขึ้นมาชิมดู รสชาติได้แผ่ซาบซ่านเข้าถึงหัวใจจนเกิดความอยากขึ้น สัตว์โลกพวกอื่นก็พากันทำตามอย่าง ต่างก็พากันติดในรสของจวันดิน จนรศมีในกายหายไปดวงอาทิตย์ ดวงจันทร์ ดวงดาวนักขัตฤกษ์ทั้งหลายจึงได้ปรากฏ ส่งผลให้ปรากฏกลางวัน กลางคืน เดือน ฤดู ปี ตามมา ในระยะนี้ถือว่าโลกได้วิวัฒนาการทางกายภาพอย่างเต็มที่ เมื่อมนุษย์กินจวันดินมากมาย ทำให้ร่างกายผิวพรรณเปลี่ยนไปเป็นหยาบกระด้างผิดแผกแตกต่างกัน ทำให้ต่างคนต่างดูหมิ่นผิวพรรณของกันและกัน เกิดความเยอหยิ่งถือตัวในผิวพรรณของตนเอง ทำให้จวันดินหมดไป มนุษย์จึงมาชุมนุมบนเพอรำพันถึงจวันดินที่หายไปอย่างโหยหาและเกิดความหิวโดยเป็นครั้งแรก

ยุคสะเก็ดดิน ต่อมาสะเก็ดดินได้ปรากฏขึ้นเหมือนดอกเห็ด มนุษย์ลองเก็บมากินแล้วติดในรสชาติ ผิวพรรณเปลี่ยนไปเป็นหยาบกระด้างผิดแผกแตกต่างกัน ทำให้ต่างคนต่างดูหมิ่นผิวพรรณของกันและกันเกิดความเยอหยิ่งถือตัวในผิวพรรณของตนเอง นานเข้าสะเก็ดดินก็หมดหายไป มนุษย์จึงมาชุมนุมบนเพอรำพันถึงสะเก็ดดินที่หายไปอย่างโหยหา

ยุคเครีอดิน ต่อมาสะเก็ดดินหายไปแล้ว เครีอดินได้ปรากฏขึ้นเหมือนผักบุ้ง มีรสชาติอร่อย มนุษย์ลองเก็บมากินแล้วติดในรสชาติ ผิวพรรณเปลี่ยนไปเป็นหยาบกระด้างผิดแผกแตกต่างกัน ทำให้ต่างคนต่างดูหมิ่นวรรณะของกันและกันเกิดความเยอหยิ่งถือตัวในวรรณะของตนเอง นานเข้าสะเก็ดดินก็หมดหายไป มนุษย์จึงมาชุมนุมบนเพอรำพันถึงสะเก็ดดินที่หายไปอย่างโหยหา

ยุคข้าวสาลี ต่อมาได้เกิดข้าวสาลีที่ไม่ต้องปลูกเองไม่มีราก ไม่มีกลีบ ขาวบริสุทธิ์มีกลิ่นหอม มีแต่เมล็ดข้าวสาร เมื่อมนุษย์โลกนำข้าวสาลีมาในตอนเย็น พอตอนเช้าข้าวสาลีก็กลับงอกขึ้นใหม่ ไม่ปรากฏว่าจะหมดสิ้นไป อยู่มาวันหนึ่งเข้าก็ปรากฏเพศชายหญิงขึ้นมา ต่างคนต่างจ้องกันแล้วเกิดความกำหนัดเร่าร้อนในอารมณ์ จึงพากันเสพเมถุนธรรมกันอย่างเปิดเผยไร้อายมนุษย์พวกที่

^{๕๑} ที.ปา.(ไทย) ๑๑/๑๑๑-๑๔๐/๘๕-๑๐๒.

เห็นคนอื่นเสพเมณูโจ่งแจ้งเช่นนั้นก็พากันไล่ทุบตี จึงทำให้มนุษย์ที่ชอบเสพเมณูหลบหนีไปสร้างบ้านเรือนอาศัย มนุษย์จึงได้เริ่มสร้างบ้านเรือนขึ้นมาเพื่อเป็นที่มุงบังในการประกอบภารกิจเสพอสังกรรมกัน ในยุคสมัยนี้

ยุคแบ่งข้าวสาลี ต่อมามีมนุษย์บางคนเกิดความเกียจคร้านได้เก็บข้าวสาลีมากักตุนไว้เพื่อบริโภคเป็นเวลาวันหนึ่งบ้าง สองวันบ้าง ทำให้ข้าวสาลีบริสุทธิ์กลายเป็นข้าวสาลีเกิดเป็นหย่อม ๆ มนุษย์พากันมาชุมนุมพรรณนาถึงความสุขสบายในกาลก่อน แล้วต่างก็โทษบาปกรรมของตนที่ไม่สามารถรักษาคุณงามความดีต่าง ๆ ไว้ได้ เพราะเหตุแห่งราคะ โทสะ โมหะ และความโลภ ดังนี้แล้วก็แบ่งนาข้าวสาลีและปักปันเขตแดนกันว่าต่างคนต่างมีสิทธิในที่ดินของตนเอง

กำเนิดวรรณะกษัตริย์ ต่อมามีมนุษย์คนหนึ่งเป็นคนมีจิตคิดโลภ ไปแอบขโมยข้าวสาลีของคนอื่นจนถูกจับได้ แม้จะถูกตักเตือนก็อดไม่ได้ที่จะทำอีก จึงถูกลงประชาทัณฑ์ด้วยท่อนไม้และก้อนดิน นับตั้งแต่นั้นมาทิวนาทานการลักทรัพย์ก็ปรากฏขึ้นในโลก พวกมนุษย์จึงปรึกษากันเพื่อหาคนมาเป็นผู้นำในการว่ากล่าวตักเตือนมนุษย์ จึงได้บุคคลผู้เด่นสง่าน่าเลื่อมใส มีศักดิ์ใหญ่กว่ามนุษย์ทุกคนเป็นหัวหน้า พากันเรียกขานว่า มหาชนสมมติผู้ทั้มหาชนแต่งตั้งเป็นหัวหน้าบ้าง กษัตริย์บ้าง ผู้เป็นใหญ่แห่งแผ่นดินบ้าง ราชารู้ทำให้คนอื่นชอบใจได้อย่างชอบธรรมบ้าง ซึ่งผู้นำชุมชนยุคแรกนั้น ตั้งขึ้นมาเพื่อปกครอง ให้ความคุ้มครอง และตัดสินความชอบธรรมแก่ชุมชนโดยมีคำตอบแทนที่ชุมชนมอบให้เป็นสินน้ำใจ ซึ่งต่อมาเรียกว่า ส่วย หรือ ภาษี

กำเนิดวรรณะพราหมณ์ ต่อมามีมนุษย์บางจำพวกนึกถึงอดีตที่ผ่านมาแล้วคิดว่าเป็นบาปกรรม จึงพากันทำพิธีลอยบาปอันเป็นอกุศลกรรมเสียในแม่น้ำ จึงชื่อว่าพราหมณ์ หมายถึงผู้ลอยบาป พราหมณ์บางพวกต้องการความสงบก็ออกบำเพ็ญเพียร บางพวกยังต้องการวิถีชีวิตอยู่ในสังคม ก็ทำหน้าที่ผู้สอนศิลปะวิทยาต่าง ๆ

กำเนิดวรรณะแพศย์ มีมนุษย์กลุ่มหนึ่งยึดมั่นในเมณูธรรม แล้วแยกกันไป ประกอบการทำงาน จึงได้รับการเรียกขานว่า แพศย์ หมายถึงผู้แยกตัวไปประกอบการทำงานต่าง ๆ ต่อมาเป็นผู้มีคุณค่าต่อสังคม ด้วยกลุ่มนี้เป็นกลุ่มของพ่อค้าวานิชต่าง ๆ ที่ทำมาค้าขายเพื่อนำรายได้เข้ามาสู่ประเทศ

กำเนิดวรรณะศูทร ส่วนมนุษย์พวกที่เหลือมีการงานต่ำเล็ก ๆ น้อย ๆ รับจ้างคนอื่นเลี้ยงชีพ จึงถูกเรียกขานว่า ศูทร หมายถึง ผู้ทำการงานชั้นต่ำ เป็นชนชั้นกรรมกรมีหน้าที่รับจ้างทำงานเพื่อเลี้ยงชีพ

วรรณะพิเศษ ต่อมาวรรณะทั้งสี่ต่างดำเนินธรรมเนียมของตนแล้วออกจากเรือนไปบวชเป็นบรรพชิตด้วยประสงค์จะเป็นสมณะผู้สงบ จึงเกิดมีวรรณะพิเศษซึ่งเรียกว่าวรรณะสมณะ

จากพระสูตรนี้พระพุทธองค์ได้สรุปไว้ว่า ไม่ว่าจะเป็นกษัตริย์ พราหมณ์ แพศย์ ศูทร หรือว่าสมณะก็ตาม ถ้าประพฤติทุจริต เป็นมิฉนาทิจญฺญิ ยึดถือการกระทำด้วยอำนาจ มิฉนาทิจญฺญิ หลังจากตายไปแล้วก็เกิดในอบายตกนรกทั้งนั้น แต่ถ้าประพฤติสุจริต เป็นสัมมาทิจญฺญิยึดถือการกระทำด้วยสัมมาทิจญฺญิ หลังจากตายไปแล้วก็ไม่เกิดในสุคติโลกสวรรค์ด้วยกันทั้งนั้น หรือหากประพฤติทั้งทุจริต มีทิจญฺญิปนกัน ยึดถือการกระทำด้วยอำนาจทิจญฺญิปนกัน หลังจากตายไปย่อมได้รับทุกข์บ้าง สุขบ้างปนกันไป ถ้าสำรวมกาย วาจา ใจ เจริญโพธิปักขิยธรรม ๓๗ ประการแล้ว ย่อมปรีณิพพานได้ในปัจจุบัน^{๕๒}

^{๕๒} ที.ปา.(ไทย) ๑๑/๑๓๗-๑๓๘/๑๐๐-๑๐๑.

จากความในพระสูตรนี้เราจะมองเห็นหลักมนุษย์สัมพันธ์ของคนยุคแรก ๆ ว่าเกิดมาจากความโลภ ความโกรธ ความหลง มีการแบ่งเป็นกลุ่ม ๆ ที่เรียกว่าวรรณะ เพื่อกำหนดระดับชั้นของสังคมและมีหน้าที่ต่างกัน ไม่ก้าวก่ายหน้าที่ของกันและกันเพื่อจรรโลงสังคมให้น่าอยู่ดังนี้

๑. วรรณะกษัตริย์ มีหน้าที่ปกครองบ้านเมือง ต้องศึกษาศิลปะในทางต่อสู้ปกครอง พัฒนาบ้านเมืองให้เจริญน่าอยู่และสงบเป็นระเบียบเรียบร้อย มีหน้าที่ในการบริหารประเทศออกกฎระเบียบสังคม เพื่อให้วรรณะอื่นในสังคมอยู่ร่วมกันอย่างสันติสุข

๒. วรรณะพราหมณ์ มีหน้าที่ศึกษาวิชาการด้านศาสนาเพื่อพัฒนาจิตในให้สงบแล้วอบรมสั่งสอนกุลบุตรกุลธิดาให้ดำเนินชีวิตในทางที่ถูกต้องตามหลักคตินิยมของสังคม

๓. วรรณะแพศย์ มีหน้าที่ศึกษาวิชาการด้านการค้าขาย การพาณิชย์กรรม เพื่อหาเลี้ยงครอบครัวและนำภาษีมาบำรุงประเทศ มีความขยันหมั่นเพียรพัฒนาฝีมืออยู่เสมอไม่มีหยุดยั้ง

๔. วรรณะศูทร มีหน้าที่พัฒนาฝีมือแรงงานของตัวเองให้เข้มแข็ง เพื่อทำงานของนายจ้างให้บรรลุจุดประสงค์ ถือว่าตัวเป็นส่วนหนึ่งในการผลิตของนายจ้าง

พระพุทธองค์เห็นว่าการถือวรรณะเกินไปทำให้เกิดทวิภูมิฐานะ ถึงขั้นดูถูกดูแคลนเหยียดหยามซึ่งกันและกัน พระองค์จึงให้ละวรรณะเสียให้แต่ละคนทำหน้าที่ของตัวเองให้ดีที่สุดละชั่ว ทำความดีทำความเห็นให้ถูกต้องให้ตรง ย่อมประสบสุขทั้งในภพนี้และภพหน้า^{๕๓}

๓.๓.๓ หลักมนุษย์สัมพันธ์ในสังคาลกสูตร^{๕๔}

สังคาลกสูตร เป็นพระสูตรที่พระพุทธองค์ตรัสแก่สังคาลกมาณพที่กำลังไหว้ทิศทั้งหกตามคำสั่งของบิดา โดยที่พระองค์ประยุกต์ใช้กับพระพุทธศาสนาว่า การไหว้ทิศทั้ง ๖ ที่ถูกต้องนั้น ต้องรู้ว่าแต่ละทิศนั้นหมายถึงอะไร คือมารดาบิดาเป็นทิศเบื้องหน้า อาจารย์เป็นทิศเบื้องขวา บุตรภรรยาเป็นทิศเบื้องบน และเมื่อรู้แล้วต้องมีวิธีการทำการไหว้ที่ถูกต้องด้วย เช่น รู้ว่าบิดามารดาเลี้ยงเรามาแล้วต้องเลี้ยงท่านตอบแทนคุณเป็นต้น ไม่ใช่การมานั่งจูดรูปเทียนไหว้เท่านั้น

ซึ่งในพระสูตรดังกล่าวพระพุทธเจ้าได้ตรัสลำดับแห่งการสร้างมนุษย์สัมพันธ์ต้องเริ่มที่ตัวเราก่อน ดังนี้

๑. **กรรมกิเลส** คือ ความเศร้าหมองพร้อม เป็นกรรมดำ ที่ไม่ควรทำ ไม่ควรสร้างให้เกิดมีในตน คือ การฆ่าสัตว์ตัดชีวิต การลักทรัพย์สินสิ่งของที่ไม่ได้ให้ด้วยอาการแห่งขโมย การล่วงละเมิดเป็นชู้กับสามีภรรยาผู้อื่น และการพูดเท็จโกหกหลอกลวงด้วยถ้อยคำอันไม่จริง

๒. **เหตุแห่งอคติ** คือความลำเอียงอันเป็นหนทางแห่งบาปกรรม คือ ความลำเอียงเพราะรัก ความลำเอียงเพราะชัง ความลำเอียงเพราะหลง ความลำเอียงเพราะกลัว เพราะผู้ประพฤติกกรรมดังกล่าวย่อมทำให้เสื่อมจากยศ เหมือนพระจันทร์ข้างแรม มีแต่ความมัวหมองไม่ปรากฏรัศมีที่แจ่มกระจ่าง

๓. **อบายมุข ๖ ประการ** อันเป็นหนทางเสื่อมแห่งตน อันได้แก่

^{๕๓} ที.ปา.(ไทย) ๑๑/๑๓๗/๑๐๐-๑๐๑.

^{๕๔} ที.ปา.(ไทย) ๑๑/๒๔๒-๒๖๖/๑๙๙-๒๑๒.

๑. การหมกมุ่นในการเสพของมีนเมาคือสุราเมรัย อันเป็นเหตุเป็นที่ตั้งแห่งความประมาท ซึ่งมีโทษ ๖ ประการ คือ (๑) เสียทรัพย์ทันตาเห็น (๒) ก่อการทะเลาะวิวาท (๓) เป็นบ่อเกิดแห่งโรคภัยต่าง ๆ เช่น มะเร็งตับ ปอดทะลุ (๔) เป็นเหตุเสียชื่อเสียง (๕) เป็นเหตุให้ไม่รู้จักกาย (๖) เป็นเหตุทอนกำลังปัญญา

๒. การหมกมุ่นในการเที่ยวเตร่ตามตรอกซอกซอยในเวลากลางคืน มีโทษ ๖ ประการ คือ (๑) ชื่อว่าไม่คุ้มครองไม่รักษาตัวเอง (๒) ชื่อว่าไม่คุ้มครอง ไม่รักษาบุตรภรรยา (๓) ชื่อว่าไม่คุ้มครองทรัพย์สมบัติ (๔) เป็นที่สงสัยของคนอื่นด้วยเหตุต่าง ๆ เช่นว่า จะเป็นขโมย (๕) มักถูกใส่ร้ายป้ายสีด้วยเรื่องไม่เป็นความจริง (๖) ทำให้เกิดความลำบากมากมายหลายอย่าง

๓. การเที่ยวดื่มหรสพ มีโทษตามสถานที่ไปเที่ยวทำให้ไม่เป็นอันประกอบอาชีพการงาน มีโทษ ๖ ประการ คือ (๑) มีการรำที่ไหนไปทีนั้น (๒) มีการขับร้องที่ไหนไปทีนั้น (๓) มีการประโคมที่ไหนไปทีนั้น (๔) มีเสภาที่ไหนไปทีนั้น (๕) มีการบรรเลงที่ไหนไปทีนั้น (๖) มีเถิดเทิงที่ไหนไปทีนั้น

๔. การหมกมุ่นในการเล่นการพนันอันเป็นเหตุแห่งความประมาท มีโทษ ๖ ประการ คือ (๑) ผู้ชนะย่อมก่อเวร (๒) ผู้แพ้ย่อมเสียตายทรัพย์ที่เสียไป (๓) เสียทรัพย์ทันตาเห็น (๔) ถ้อยคำที่เป็นพยานในศาลก็เชื่อถือไม่ได้ (๕) ถูกมิตรอำมาตย์หมิ่นประมาท (๖) ไม่มีใครประสงค์จะแต่งงานด้วย

๕. การหมกมุ่นในการคบคนชั่วเป็นมิตร มีโทษตามลักษณะเพื่อนที่คบด้วย ดังคำที่กล่าวไว้ว่า เข้าฝูงกาเป็นกาเข้าฝูงหงส์เป็นหงส์ มีโทษ ๖ สถาน คือ (๑) เขามีนักเลงการพนันเป็นเพื่อน (๒) เขามีนักเลงเจ้าชู้เป็นเพื่อน (๓) เขามีนักเลงสุราเป็นเพื่อน (๔) เขามีคนลงโลกเป็นเพื่อน (๕) เขามีคนโกงเป็นเพื่อน (๖) เขามีโจรเป็นเพื่อน

๖. การหมกมุ่นในความเกียจคร้าน มีโทษตามอาการ ๖ ประการ คือ (๑) มักอ้างว่าหนาวเกินไป แล้วไม่ทำงาน (๒) มักอ้างว่าร้อนเกินไป แล้วไม่ทำงาน (๓) มักอ้างว่าเย็นเกินไป แล้วไม่ทำงาน (๔) มักอ้างว่ายังเช้ายู่ แล้วไม่ทำงาน (๕) มักอ้างว่าหิวเกินไป แล้วไม่ทำงาน (๖) มักอ้างว่ากระหายเกินไป แล้วไม่ทำงาน เมื่อเขาหาทางผัดผ่อน การงานอยู่อย่างนี้ โภคะที่ยังไม่เกิดก็ไม่เกิดขึ้น ที่เกิดขึ้นแล้วก็นับวันแต่จะหมดสิ้นลงไปเรื่อย ๆ

๔. มิตรปฏิรูป หรือมิตรเทียม เป็นบุคคลที่พึงเว้นให้ไกลเสีย มี ๔ ประเภท คือ (๑) คนที่ถือเอาแต่ประโยชน์จากผู้อื่นฝ่ายเดียว (๒) คนดีแต่พูด (๓) คนหัวประจบ (๔) คนชักนำเพื่อนไปในทางเสื่อมเสีย

๕. มิตรแท้ คือมิตรที่มีใจดีมี ๔ จำพวก คือ (๑) มิตรมีอุปการะ (๒) มิตรร่วมสุข ร่วมทุกข์ (๓) มิตรแนะประโยชน์ (๔) มิตรมีความรักใคร่

๖. ทิศ กล่าวถึงความเกื้อกูลระหว่างบุคคลกับบุคคลอื่นในสังคม มี ๖ ประการ คือ บิดามารดาเป็นทิศเบื้องหน้า ครูอาจารย์เป็นทิศเบื้องขวา บุตรภรรยาเป็นทิศเบื้องหลัง มิตรสหายอำมาตย์เป็นทิศเบื้องซ้าย ลูกจ้างทาสมรรณกรเป็นทิศเบื้องต่ำ สมณพราหมณ์หรือพระสงฆ์เป็นทิศเบื้องบน

ในตอนท้ายพระองค์ยังตรัสไว้อีกว่า บัณฑิตผู้ถึงพร้อมด้วยศีลเป็นคนละเอียดและมีไหวพริบ มีความประพฤติเยียมตนไม่ดื้อกระด้าง ผู้เช่นนั้นย่อมได้ยศ คนหมั่นไม่เกียจคร้านย่อมไม่หวั่นไหว ในอันตรายทั้งหลาย คนมีความประพฤติไม่ขาดสาย มีปัญญา ผู้เช่นนั้นย่อมได้ยศ คนผู้สงเคราะห์ แสวงหามิตรที่ดี รู้เท่าทันถ้อยคำที่เขากล่าว ปราศจากตระหนี่ เป็นผู้แนะนำแสดงเหตุผลต่าง ๆ

เนื่อง ๆ ผู้เช่นนั้น ย่อมได้ยศ การให้ เจริญไพเราะ การประพุดให้เป็นประโยชน์ ความเป็นผู้มีตนเสมอในธรรมทั้งหลาย ในคนนั้น ๆ ย่อมยึดเหนี่ยวใจกันไว้ได้ ความจากสิ่งกาลสูตรนี้ ชี้ให้เห็นว่ามนุษยสัมพันธ์นั้นเริ่มที่ตัวบุคคลเป็นอันดับแรกและเริ่มประพุดทำให้เกิดมีที่บ้าน ถ้าความสัมพันธ์หรือมนุษยสัมพันธ์ในบ้านดีแล้วมนุษยสัมพันธ์นอกบ้านมักจะดีไปด้วย แต่ถ้าไม่ได้เริ่มหรือสร้างสมนิสัยปัจจัยในมนุษยสัมพันธ์มาจากบ้านแล้วย่อมยากที่จะสร้างมนุษยสัมพันธ์กับคนอื่นนอกบ้านได้ โดยเริ่มจากการทำหน้าที่ระหว่างลูกกับพ่อแม่ สามีกับภรรยา นายจ้าง ลูกศิษย์กับครู เพื่อนกับเพื่อน และพุทธศาสนิกชนกับสมณะนักบวช ซึ่งจะเห็นได้ว่าต่างคนต่างทำหน้าที่ของตนตามสภาพที่เป็นอยู่ เพราะคนหนึ่งคนนี้มีหน้าที่หลายหน้าที่

๑. ต้องทำหน้าที่ลูกที่ดีต่อพ่อแม่ ด้วยความกตัญญูรู้คุณท่าน ประพุดิตนให้ดำรงอยู่ในโอวาทของท่าน คือ ให้ละชั่วทำความดี มีความกตัญญูรู้คุณ

๒. ต้องทำหน้าที่พ่อแม่ผู้ให้การอบรมสั่งสอนลูกให้ตั้งอยู่ในคุณงามความดีเพื่อเป็นคนดีในสังคม

๓. ต้องทำหน้าที่สามีผู้นำครอบครัวที่ดีมีความซื่อสัตย์ต่อภรรยา ไม่ประพุดินอกใจหาเศษหาเลยทางมิชอบนอกบ้าน

๔. ต้องทำหน้าที่ลูกศิษย์ที่ต้องเทิดทูนคุณงามความดีของครูอาจารย์ที่ได้ประสาธน์วิชาการต่าง ๆ และอบรมสั่งสอนให้เราตั้งอยู่ในความดี

๕. ต้องทำหน้าที่นายจ้างที่จะต้องดูแลมอบหมายภาระธุระให้กับลูกจ้างตามกำลังกาย กำลังความสามารถ หรือเป็นหัวหน้างานที่มีคุณภาพมีความเอื้ออารีต่อลูกน้อง

๖. ต้องทำหน้าที่ลูกจ้างที่จะต้องทำหน้าที่อย่างขยันขันแข็งเพื่อให้งานของนายจ้างสำเร็จ ลุล่วงไปด้วยดี ด้วยสำนึกว่าเราเป็นส่วนหนึ่งของงานที่ทำอยู่

๗. ต้องทำหน้าที่เพื่อนที่เป็นมิตร คือความเป็นผู้มีไมตรีต่อกันระหว่างเพื่อผู้ คอยแนะนำเพื่อนในทางที่ชอบประกอบด้วยธรรม

๘. ต้องทำหน้าที่พุทธศาสนิกชนที่มีคุณภาพ รู้หน้าที่ของชาวพุทธที่ดี รู้จักละชั่วทำความดี ทำจิตใจให้ผ่องใส และรู้อุปถัมภ์บำรุงพระพุทธศาสนาตามกำลังความสามารถ

นอกจากหลักการและวิธีการในแสดงหน้าที่ของแต่ละหน้าที่แล้วต้องมีหลักธรรมที่ใช้เป็นตัวเชื่อมโยงที่สำคัญคือ สังคหวัตถุ อันได้แก่ มีความโอปปาติกะ อธิปไตย และขันติ วิจิไพเราะเจริญแต่ถ้อยคำที่นำมาซึ่งความรักความห่วงหาอาทรซึ่งกันและกัน สงเคราะห์ทุกคนช่วยเติมเต็มในสิ่งที่ขาดแก่บุคคลในสังคม และวางตนเสมอไม่ประพุดโอ้อวดถูกดูหมิ่นคนอื่นโดยตำแหน่งหน้าที่ วุฒิภาวะ ฐานะ จึงจะเป็นกาไวประสาธน์สัมพันธ์ให้แน่นแฟ้นยิ่งขึ้น

๓.๓.๔ หลักมนุษยสัมพันธ์ในมงคลสูตร^{๕๕}

มงคลทั้ง ๓๘ ประการเป็นหลักสร้างประโยชน์แก่บุคคลทั้งส่วนตัวและส่วนรวมซึ่งพระพุทธองค์ตรัสเรียกว่า อุดมมงคล แปลว่า มงคลอันยอดเยี่ยม ซึ่งมีสาเหตุจากเหตุได้เข้าไปทูลถาม

^{๕๕} พ.บ.(ไทย)๒๕/๑-๑๓/๖-๘.

พระองค์ว่าอะไรเป็นสิ่งที่ดีที่สุดในโลกนี้ เพราะว่าบางคนก็บอกว่าอากาศตอนเช้าบ้าง รสของน้ำผลไม้ตูมอ่อนบ้าง นกแอ่นลมบ้าง สิ่งที่เป็นมงคลคืออะไร ซึ่งมีความว่า

สมัยหนึ่ง พระผู้มีพระภาคประทับอยู่ ณ พระวิหารเชตวันอารามของอนาถบิณฑิกเศรษฐี ใกล้พระนครสาวัตถี ครั้นนั้นมีเทวดาตนหนึ่ง เมื่อปฐมยามล่วงไปแล้ว มีรัศมีอันงดงามยิ่ง ทำพระวิหารเชตวันทั้งสิ้นให้สว่างไสว เข้าไปเฝ้าพระผู้มีพระภาคถึงที่ประทับ ถวายบังคมแล้วยืนอยู่ ณ ที่ควรส่วนข้างหนึ่ง ครั้นแล้วได้กราบทูลพระผู้มีพระภาคด้วยคาถาว่า เทวดาและมนุษย์เป็นอันมาก ผู้หวังความสวัสดิ์ได้พากันคิดมงคลทั้งหลาย ขอพระองค์ได้โปรดตรัสอุดมมงคลเถิด

พระพุทธองค์ได้ตรัสมงคล ๓๘ ประการไว้ ซึ่งเป็นข้อปฏิบัติเพื่อสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคลกับผู้อื่น ดังนี้ (๑) การไม่คบคนพาล (๒) การคบบัณฑิต (๓) การบูชาบุคคลที่ควรบูชา (๔) การอยู่ในประเทศอันสมควร (๕) ความเป็นผู้มีบุญอันกระทำแล้วในกาลก่อน (๖) การตั้งตนไว้ชอบ (๗) พากุสัจจะ การเรียนได้ฟังมาก (๘) มีศิลปะรู้หลักในทางการศึกษา (๙) วินัยที่ศึกษาดีแล้ว (๑๐) วาจาสุภาพ (๑๑) การบำรุงมารดาบิดา (๑๒) การสงเคราะห์บุตร (๑๓) สงเคราะห์คู่ครอง (๑๔) การงานอันไม่อาภูล (๑๕) รู้จักให้ทาน (๑๖) การประพฤติดุจธรรม (๑๗) การสงเคราะห์ญาติ (๑๘) ประพฤติกรรมอันไม่มีโทษ (๑๙) การงดเว้นจากบาป (๒๐) ความสำรวมจากการดื่มเมาอันเป็นที่ตั้งแห่งความประสาธ (๒๑) ความไม่ประมาทในธรรมทั้งหลาย (๒๒) มีความเคารพ (๒๓) ความประพฤติดุจตน (๒๔) ความสันโดษ (๒๕) ความกตัญญู (๒๖) การฟังธรรมโดยกาล (๒๗) มีความอดทน (๒๘) ความเป็นผู้ว่าง่าย (๒๙) การได้เห็นสมณะทั้งหลาย (๓๐) การสนทนาธรรมโดยกาล (๓๑) ความเพียรเครื่องเผากิเลส (๓๒) ประพฤติพรหมจรรย์ (๓๓) การเห็นอริยสัจ (๓๔) การกระทำนิพพานให้แจ้ง (๓๕) จิตไม่หวั่นไหว (๓๖) มีจิตไม่เศร้าโศก (๓๗) มีจิตปราศจากธุลี (๓๘) มีจิตเกษมซึ่งสรุปเป็นประเด็นศึกษาได้ดังนี้

๑. วิธีสร้างมนุษยสัมพันธ์ให้เกิดขึ้นในตนเอง หมายถึง ตรวจสอบความพร้อมของตนเองเสียก่อนว่าสิ่งที่ตัวเองต้องการนั้นคืออะไร เช่น การรู้จักเลือกสถานที่อยู่อย่างเหมาะสมหรือเลือกการงานที่ถูกต้องกับวิชาที่ตัวเองเรียนมาที่ตัวเองชำนาญ การได้มีบุญวาสนาคอยอุดหนุนตามส่งมาเกื้อหนุน การตั้งตนอยู่ในกรอบของศีลธรรม การชวนชวหาความรู้ใส่ตัวอยู่เสมอทั้งวิชาการจากตำราและความรู้รอบตัวก้าวให้ทันเทคโนโลยีเป็นผู้มีวิสัยทัศน์ก้าวหน้า ได้รับการฝึกฝนในศิลปะวิทยาการอย่างชำนาญ ฝึกให้เป็นผู้มีระเบียบวินัยในตัวเองรู้จักเคารพกติกาของสังคมฝึกตนเองให้เป็นผู้กล้าแต่คำสัตย์จริง เจริญอ่อนหวาน ถูกกาลเทศะ รู้จักควบคุมวาจาของตนเองให้ถูกหลักธรรม

๒. วิธีสร้างมนุษยสัมพันธ์กับบุคคลอื่น หมายถึง การรู้จักเลือกคบคนที่ควรคบเพราะสังคมจะอยู่ได้ก็เพราะการอยู่ร่วมกันของคนในสังคม ต้องถือปฏิบัติว่า คบคนพาลพาไปหาผิด คบบัณฑิต บัณฑิตพาไปหาผล คบคนชั่วพาตัวให้มิดมน จะคบคนควรพิจารณา รู้จักบูชากราบไหว้ผู้ที่ให้ความอุปการะเรามา เช่น ปุชนียบุคคลต่าง ๆ บิดามารดาก็ต้องมีความกตัญญูรู้คุณท่าน เลี้ยงดูบุตรให้เป็นคนดีและอยู่รอดในสังคม มีความซื่อสัตย์ต่อคู่ครองของตนเอง ทำงานที่เจ้านายมอบให้ไม่ให้คั่งค้าง รู้จักเฉลี่ยความสุขให้บุคคลอื่นทั้งคนใกล้และคนไกลแม้กระทั่งญาติมิตรที่ตกทุกข์ได้ยาก

๓. วิธีสร้างมนุษยสัมพันธ์กับสังคม หมายถึง การสรรสร้างชีวิตให้เกิดขึ้นในสังคมเพื่อให้สังคมเป็นสุข โดยไม่หวังผลตอบแทน เช่นการมีความไม่ประมาททั้งในการประกอบอาชีพ และความไม่ประมาทในชีวิต มีความเคารพต่อกติกาสังคม ต่อบุคคลผู้ควรเคารพ มีความสันโดษคือการ

ดำรงตนอยู่ด้วยเศรษฐกิจพอเพียง ชีวิตก็มีความสุขไม่เบียดเบียนใครให้เกิดความลำบากทั้งกายและใจ

๓.๔ องค์ประกอบของมนุษย์สัมพันธ์ในคัมภีร์พระพุทธศาสนาเถรวาท

มนุษย์สัมพันธ์ที่ดีก็คือการฉีกใจคนในกลุ่มเข้าด้วยกันยังความสัมพันธ์เหนียวแน่นก็ยิ่งเพิ่มความเป็นปึกแผ่นให้กับกลุ่มเท่านั้น ต้องกำหนดอยู่เสมอว่าทุกคนมีความสำคัญหมดสำหรับมนุษย์สัมพันธ์ในพระสูตร จากการที่ผู้วิจัยได้ศึกษาจากความในพระไตรปิฎกแล้วนั้นทำให้ได้ผลสรุปองค์ประกอบของมนุษย์สัมพันธ์ โดยตั้งเป็นประเด็นการศึกษาไว้ดังนี้

๑. องค์ประกอบส่วนบุคคล หมายถึง หลักการที่สร้างความเป็นตัวของตัวเองให้มีศักยภาพพอที่จะเป็นส่วนหนึ่งที่มีคุณภาพในสังคมได้อย่างสง่างาม โดยปฏิบัติตามหลักมงคลสูตร สูตรที่จะสร้างมงคลชีวิตให้เกิดขึ้นกับตัวเอง เช่น ความเป็นผู้รู้จักเลือกการงานที่ตรงกับที่ตนเองได้ศึกษามา และทำหน้าที่ของตัวเองให้ดีที่สุดไม่ว่าจะเป็นการเป็นผู้ศึกษาดีมีวิชาความรู้แน่นของ และตั้งอยู่ในธรรมอันเป็นสุจริตเว้นขาดจากทุจริต

๒. องค์ประกอบส่วนบุคคลกับบุคคลอื่น หมายถึง หลักการที่จะประสานสัมพันธ์กับบุคคลอื่นเพื่อให้กิจการนั้นบรรลุเป้าหมายด้วยดี โดยปฏิบัติตามหลักสังคาลสูตร สูตรที่ว่าด้วยการปฏิบัติหน้าที่ต่อบุคคลภายในสังคมเดียวกัน ตั้งแต่อยู่ภายในชานคาเดียวกันคือพ่อแม่ คู่ครอง บุตรธิดา ตลอดถึงญาติพี่น้องและการอวยประโยชน์แก่บุคคลที่อยู่นอกรับบ้าน เช่น เพื่อน ครูอาจารย์ นายจ้าง พระภิกษุสงฆ์ ซึ่งตั้งอยู่ในกรอบปฏิบัติที่อิงอาศัยธรรมคือสังคหัตถุธรรมเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวใจกันไว้เป็นสำคัญ ซึ่งท่านเปรียบเสมือนสลักที่ยึดเพลาารถไว้ไม่ให้หลุดออกจากกัน

๓. องค์ประกอบส่วนบุคคลกับสังคมโดยรวม หมายถึง หลักการที่จะอำนวยความสะดวกให้สังคมอยู่ดีมีสุข เช่น ประเทศชาติมีความเป็นปึกแผ่น โดยยึดหลักวรรณะสี่ในอัครคัมภีร์สูตรซึ่งแสดงถึงการทำหน้าที่ของแต่ละกลุ่มชนไม่ให้ขาดตกบกพร่องเพื่อพัฒนาประเทศไปสู่ที่เจริญ แต่ทั้งนี้ต้องอาศัยหลักคุณธรรมความไม่โลภ ไม่โกรธ ไม่หลง ซึ่งเป็นคติจากพระสูตรดังกล่าวที่แสดงให้เห็นถึงความล่มสลายของสังคมแต่ละยุคเพราะเหตุแห่งความโลภ ความโกรธและความหลงผิด ตั้งแต่ยุควันดิน จนถึงยุควรรณะ เพราะฉะนั้นสังคมพุทธสูตร สูตรว่าด้วยหน้าที่ของผู้ที่จะเป็นผู้ประสานงานระหว่างกลุ่มหรือระหว่างประเทศชาติ รู้จักสื่อให้ฝ่ายตรงข้ามเข้าใจวัตถุประสงค์ของฝ่ายตน และศึกษาให้เข้าใจความต้องการของฝ่ายตรงข้าม

สรุปความว่ามนุษย์สัมพันธ์เป็นกระบวนการจงใจคน และความสำเร็จของมนุษย์สัมพันธ์อยู่ที่ใจของเรา คนเราจะมีสัมพันธ์กัน โกรธกันเกลียดชังกัน อิจฉาริษยา นินทาว่าร้าย ทะเลาะวิวาทบาดหมาง โมโหผูกใจเจ็บพยาบาท เสียใจ มีอารมณ์ร้ายต่อกัน หรือมีใจรักกัน เคารพกัน เห็นอกเห็นใจกัน เอาใจเขามาใส่ใจเรา ยอมรับนับถือให้เกียรติกันและกัน มีความศรัทธาต่อกัน ยกย่องกันก็มาจากการสร้างมิตรภาพด้วยความรัก โดยฝึกหัดทำใจของเราให้มีความปรารถนาดีต่อทุกคนที่พบปะ ความรักย่อมดึงดูดความรัก ความชอบย่อมดึงดูดความชอบ เราให้ความรักใคร่ คนคนนั้นก็ย่อมให้

ความรักตอบ เราชอบใครคนคนนั้นย่อมให้ความชอบตอบ เป็นต้น ในทางตรงกันข้ามถ้าเราโกรธเกลียดใคร เราก็ย่อมได้รับผลอย่างเดียวกันกลับมาไม่เร็วกว่า

การเปิดฉากหักทลายผู้อื่นก่อน ยืมกับผู้อื่นก่อน ยกมือไหว้ผู้อื่นก่อน พุดกับผู้อื่นก่อน ย่อมอยู่ในฐานะที่เป็นต่อ ดังพุทธภาษิตที่ว่า ผู้บูชาย่อมได้รับการบูชาตอบ ผู้ให้ย่อมได้รับให้ตอบ^{๕๖} การปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นนั้นอย่ามัวรักษาเหลี่ยม ทะนงตน ต้องรอให้คนอื่นหักก่อนจึงจะหัก คนอื่นพุดก่อนจึงจะพุด คนอื่นยืมก่อนจึงจะยืม ท่านอาจจะเป็นคนที่ยืนอยู่อย่างโดดเดี่ยว เดียวดาย โดยไม่มีคนไปสัมพันธ์ด้วย

การเข้าไปหักทลายหรือสร้างมิตรกับบุคคลอื่นนั้น เราจะต้องยืม มีกิริยาวาจาสุภาพควรระวังการหักทลาย อย่าให้เกิดผลลบขึ้น ควรให้เกียรติกัน ควรสร้างความประทับใจ ความจริงใจ ความตั้งใจจริง ไม่ใช่การแสดแสร้ง แกล้งทำแหวตาของบุคคลที่มีความปรารถนาดีจะได้ผลตอบแทนเป็นที่น่าพอใจแน่นอน

จริงอยู่เราไม่สามารถเอาชนะใจคนทุกคนได้ แต่เราควรรักษาความสัมพันธ์กับคนทุกคนให้มันคงไว้ตลอดเวลา แต่เราก็มักจะพบการตอบสนองของบางคนไม่เป็นไปตามที่เราตั้งใจไว้จึงทำให้เกิดการเบียดเบียนท้อแท้ ที่จะกระทำดีกับบุคคลนั้น สิ่งเหล่านี้เป็นของธรรมดา เราควรระวังหลีกเลี่ยงและเข้าใจสภาพของเขา

จึงสรุปความได้ว่า การศึกษามนุษย์สัมพันธ์ในพระพุทธศาสนาเถรวาท ซึ่งศึกษาประเด็นหลัก ๆ ๓ ประเด็นด้วยกัน ทำให้มองเห็นว่า

๑. ความหมายของมนุษย์สัมพันธ์ตามแนวคิดของพระพุทธศาสนา มุ่งเน้นในเรื่องปัจจัยที่เกี่ยวกับกรรมคติกับพฤติกรรมของมนุษย์ผู้มีความรู้สึกในด้านจิตใจ และความต้องการอยู่หลายประการ มนุษย์เรามีจิตใจต่างกัน แต่ก็มีอยู่หลายอย่างที่คล้ายกัน คือ โลภะ โลภอยากได้ของคนอื่น โทสะ จิตคิดประทุษร้ายหรือความโกรธ โมหะ ความหลงมกมายไร้สาระ พระพุทธศาสนาเน้นการประพฤติดชอบทางกาย วาจา ใจ ที่บุคคลพึงประพฤติต่อบุคคลอื่น

๒. หลักมนุษย์สัมพันธ์ในคัมภีร์พระพุทธศาสนาเถรวาท ผู้วิจัยได้ศึกษาวิเคราะห์หลักมนุษย์สัมพันธ์ในพระสูตรดังนี้

พุทธสูตร เป็นหลักธรรมอันจะนำมาประยุกต์ใช้ในการติดต่อสื่อสารด้วยวาจากับบุคคลอื่น เป็นหลักศึกษาและปฏิบัติสำหรับผู้ที่จะเป็นผู้ประสานงานทำกิจการต่าง ๆ

อัคคัณฺณสูตร ว่าด้วยการถือวาระเกินไปทำให้เกิดทิฏฐิมานะ ถึงขั้นดูถูกดูแคลนเหยียดหยามซึ่งกันและกัน พระพุทธองค์ให้ละวาระเสียให้แต่ละคนทำหน้าที่ของตัวเองให้ดีที่สุดละชั่วทำความดีทำความเห็นให้ถูกให้ตรง ย่อมประสบสุขทั้งในภพนี้และภพหน้า

สิงคาลกสูตร ว่าด้วยมนุษย์สัมพันธ์นั้น เริ่มที่ตัวบุคคลเป็นอันดับแรก และเริ่มประพฤติทำให้เกิดมีที่บ้าน ถ้าความสัมพันธ์หรือมนุษย์สัมพันธ์ในบ้านดีแล้วมนุษย์สัมพันธ์นอกบ้านมักจะดีไปด้วย คือเริ่มจากการทำหน้าที่ระหว่างลูกกับพ่อแม่ สามีกับภรรยา นายจ้างกับลูกจ้าง ลูกศิษย์กับครู เพื่อนกับเพื่อน และศาสนิกชนกับสมณะพระสงฆ์

^{๕๖} พุ.ชา. (ไทย) ๒๘/๑๗/๑๘๖.

มงคลสูตร ว่าด้วยมงคลทั้ง ๓๘ ประการเป็นหลักสร้างประโยชน์แก่บุคคลทั้งส่วนตัวและส่วนรวม ซึ่งพระพุทธองค์ตรัสเรียกว่าอุตมมงคล แปลว่ามงคลอันยอดเยี่ยม

๓. องค์ประกอบของมนุษย์สัมพันธ์ในพระสูตร สรุปได้ ๓ ประการ คือ องค์ประกอบส่วนบุคคล หมายถึง หลักการที่สร้างความเป็นตัวของตัวเองให้มีศักยภาพพอที่จะเป็นหนึ่งที่มีคุณภาพในสังคมได้อย่างสง่าผ่าเผย องค์ประกอบส่วนบุคคลกับบุคคลอื่น หมายถึง หลักการที่จะประสานสัมพันธ์กับบุคคลอื่น เพื่อให้กิจการนั้นบรรลุเป้าหมายด้วยดีและองค์ประกอบส่วนบุคคลกับสังคมโดยรวม หมายถึง หลักการที่จะอำนวยให้สังคมอยู่ดีมีสุขเช่นประเทศชาติมีความเป็นปึกแผ่น