

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ธุรกิจธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยและเพื่อให้การศึกษาค้นคว้าและวิจัยครั้งนี้ดำเนินไปตามลำดับขั้นตอน ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยเพื่อสนับสนุนงานวิจัย ดังนี้

1. คุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงาน
 - 1.1 แนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงาน
 - 1.2 คุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย
2. ข้อมูลเกี่ยวกับธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย
 - 2.1 ประวัติความเป็นมาของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย
 - 2.2 วัตถุประสงค์ วิสัยทัศน์และพันธกิจ
 - 2.3 อุดมการณ์ของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย
 - 2.4 จริยธรรมและจรรยาบรรณ ของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย
 - 2.5 การแบ่งส่วนงาน
 - 2.6 ภาระหน้าที่และความรับผิดชอบ
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

คุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงาน

1. แนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงาน

การคัดเลือกบุคลากรเข้าทำงานของสถานประกอบการนั้น เป้าหมายหลักที่สำคัญก็เพื่อเลือกบุคลากรที่มีคุณสมบัติในด้านต่างๆ ตรงตามที่ต้องการของสถานประกอบการนั้นๆ ตรงตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ เกี่ยวกับคุณสมบัติของแรงงานที่สถานประกอบการต้องการนั้น ได้มีผู้ให้ความคิดเห็นไว้ดังนี้

จำเนียร จวงตระกูล (2530 : 40) ได้กล่าวถึง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานต่างๆ 4 ประการ ที่ผู้บังคับบัญชาคาดหวัง ดังนี้

1. มีความรู้ดี ได้แก่

1.1 ความรู้พื้นฐานทางอาชีพ ซึ่งจะเป็นข้อกำหนดพื้นฐานตำแหน่งงาน (Job Specification)

1.2 ความรู้ในงานอาชีพ คือ ต้องรู้รายละเอียดของงานในหน้าที่ ว่ามีอะไรบ้างรับผิดชอบอะไรบ้าง เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับใครบ้าง ต้องใช้เครื่องมืออุปกรณ์อะไรบ้าง ขั้นตอนการดำเนินงานเป็นอย่างไร

1.3 ความรู้เกี่ยวกับสังคม โดยรู้ความเป็นไปของสังคมว่าเป็นอย่างไร อยู่ร่วมกับคนอื่นได้ ทำงานร่วมกับบุคคลอื่นได้หรือเรียกว่า มีมนุษยสัมพันธ์

2. มีการทำงานดี ได้แก่ ทำงานให้สำเร็จเป็นไปตามเป้าหมายที่ได้รับ

3. มีความประพฤติดี ได้แก่ การเป็นผู้ที่มีวินัยในตนเอง ดำรงตนอยู่ในระเบียบวินัยขององค์กร ซึ่งองค์กรจะต้องกำหนดมาตรฐานความประพฤติให้พนักงานทุกคนปฏิบัติตาม นอกจากนี้ต้องประพฤติตนอยู่ในกรอบของสังคม ตามกฎหมายและจารีตประเพณี

4. มีสุขภาพดี ได้แก่ การสร้างสุขภาพให้ดี รักษาสุขภาพให้ดี เสริมสร้างสุขภาพให้แข็งแรงตลอดเวลา ซึ่งสุขภาพในที่นี้หมายถึงสุขภาพจิตและสุขภาพร่างกาย การมีสุขภาพดีเป็นสิ่งสำคัญที่สุด ในจำนวนคุณลักษณะที่กล่าวมา เพราะแม้จะมีความรู้ความสามารถ ความประพฤติพร้อมทุกอย่าง หากมีสุขภาพที่ไม่ดี ก็ไม่สามารถทำงานได้ดี

ลักษณะการปฏิบัติงานที่ดีของพนักงานประกอบด้วยบัญญัติ 10 ประการ คือ

1. มีความขยันหมั่นเพียรดี สม่าเสมอ เอาใจจริงเอาใจ ตั้งใจทำงานให้เสร็จโดยเร็ว ไม่จำเป็นต้องให้ผู้บังคับบัญชาคอยติดตามหรือกระตุ้นเตือน
2. มีผลงานที่มีคุณภาพดี ทั้งปริมาณและคุณภาพ ตลอดจนทันเวลา
3. มีความรับผิดชอบ เป็นที่ไว้วางใจได้ดี รับผิดชอบต่อตนเอง ต่อเพื่อนร่วมงาน ต่อผู้บังคับบัญชาและต่อสถานที่ทำงาน
4. มีความเข้าใจในงาน ต้องรู้ขั้นตอนและขอบเขตของการปฏิบัติงานอย่างดีและสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว

5. มีความสามารถในการเรียนรู้ ผู้ปฏิบัติงานที่ดี ย่อมมีความสามารถที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ได้เสมอ เพื่อที่จะได้ช่วยในการปรับปรุงปฏิบัติงานของตนให้ดีขึ้น

6. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และค้นหาวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ประหยัดและปลอดภัยมากขึ้น

7. มีดุลยพินิจและสามัญสำนึก คิดและตัดสินใจอย่างมีเหตุผล

8. มีมนุษยสัมพันธ์ดี หมายถึง ความสามารถของพนักงานที่เข้ากับบุคคลอื่นได้เป็นอย่างดี มีบุคลิกภาพที่เหมาะสม รู้จักกาลเทศะ รู้จักระดับอารมณ์ มีความสุภาพอ่อนน้อมถ่อมตนวางตัวเหมาะสม

9. มีความร่วมมือดี เพราะความร่วมมือนี้ เป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งในการปฏิบัติงานสามารถสื่อข้อความหรือสื่อสารได้ดี

10. มีเจตคติที่ดีต่องานหรือองค์กร

บัญญัติ กุศลสถาพร (2532 : 31) ศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการให้ความสำคัญต่อคุณลักษณะ ในด้านความรับผิดชอบเป็นอันดับแรก ความซื่อสัตย์ ความอดทน ความขยันหมั่นเพียร การตรงต่อเวลา สุขภาพแข็งแรง คล่องแคล่วว่องไว มีระเบียบวินัย มีความรักผูกพันกับองค์กร มีน้ำใจโอบอ้อมอารี ช่วยเหลือเกื้อกูล มีมนุษยสัมพันธ์ ตามลำดับ

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน (2532 : 97) ได้สำรวจพบว่า คุณสมบัติของแรงงานที่นายจ้างต้องการมี 2 ลักษณะ คือ

1. คุณสมบัติทางด้านวิชาการ ได้แก่ ความรู้ทางด้านต่าง ๆ เช่น ความรู้ด้านภาษาอังกฤษ ความรู้ด้านคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

2. คุณสมบัติทางด้านจริยธรรมและคุณธรรม เช่น ความซื่อสัตย์ ความมีวินัย ความอดทน เป็นต้น

ธีรวุฒิ บุญยโสภณ (2538 : 1) กล่าวว่า กิจนิสัยที่ถูกต้องของการทำงานประกอบด้วยวินัยในเรื่องของความปลอดภัย

1. การปฏิบัติงานตามลำดับอย่างมีขั้นตอน
2. มีทักษะหรือความชำนาญในสาขาอาชีพ
3. มีนิสัยในการบำรุงรักษาเครื่องมือและอุปกรณ์
4. มีนิสัยในการใช้วัสดุและสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างประหยัด
5. มีความสามารถในการใช้และบำรุงรักษาเครื่องจักรกล

อาทพร จันทวิมล (2531 : 1) กล่าวว่า คุณลักษณะของแรงงานระดับอาชีวศึกษาจะต้องเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและมีทักษะและต้องได้เกรดเฉลี่ยไม่ต่ำกว่า 2.50 มีความรู้ทางธุรกิจ การจัดการ เก่งคำนวณ สามารถใช้ภาษาอังกฤษ (การอ่านคู่มือ การพูดและฟัง) มีความรู้เรื่องคอมพิวเตอร์ มีทักษะในการปฏิบัติงาน แก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี รู้วิธีการทำงานร่วมกับผู้อื่น มีหลักจิตวิทยาในด้านคุณธรรม จริยธรรม มีความขยัน อดทน มีวินัย ซื่อสัตย์สุจริต มีน้ำใจ

มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ ตรงต่อเวลา มีบุคลิกภาพดี มีเจตคติที่ดีต่องาน มีการปรับตัวในการทำงานกับผู้อื่นได้ดี ความเป็นผู้นำและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

กรมอาชีวศึกษา (2539 : 36) ได้กำหนดคุณภาพผู้จบอาชีวศึกษาที่ตลาดแรงงานต้องการ ได้แก่

1. มีมนุษยสัมพันธ์
2. บุคลิกภาพดี
3. มีความอดทน
4. ขยันยืดมั่น
5. ซื่อสัตย์สุจริต
6. รู้จักรับผิดชอบ
7. รอบรู้สิ่งทันสมัย
8. เฉลียวฉลาด
9. ริเริ่มสร้างสรรค์

งานแนะแนวอาชีพและจัดหางาน วิทยาลัยช่างกลปทุมวัน (2536 : 18) ได้กำหนดคุณลักษณะของพนักงานที่นายจ้างต้องการ 8 ประการ คือ

1. คุณค่าเฉพาะตัว ประกอบด้วย
 - 1.1 ซื่อสัตย์
 - 1.2 มีความมั่นคงทางอารมณ์
 - 1.3 มีทัศนคติที่ดี
 - 1.4 มีความกระตือรือร้น
 - 1.5 ไม่จำกัดความสามารถของตนเอง
2. ทักษะในการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ ประกอบด้วย
 - 2.1 มีความยืดหยุ่น
 - 2.2 มีความคิดสร้างสรรค์และมีแนวทางแปลกใหม่
 - 2.3 สามารถปรับตัวเองเข้ากับความต้องการของงานที่เปลี่ยนแปลงได้
 - 2.4 สามารถวางแผนและจัดระบบการทำงานได้
 - 2.5 สามารถใช้เหตุผลและตัดสินใจได้อย่างเที่ยงตรง
 - 2.6 มีสมาธิสามารถอยู่กับงานหลาย ๆ ส่วน ในเวลาเดียวกันได้
3. มีความสัมพันธ์กับผู้อื่น ประกอบด้วย
 - 3.1 เข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ดี
 - 3.2 มีไหวพริบดี
 - 3.3 ยอมรับข้อติชม
 - 3.4 ยอมรับผู้อื่น

- 3.5 ทำงานเป็นทีมได้
- 3.6 มีความเป็นมิตร
- 3.7 เสมอต้นเสมอปลายกับผู้อื่น
- 3.8 ให้ความร่วมมือดี
- 3.9 เต็มใจรับมอบงาน
- 3.10 ยอมรับการปกครอง
- 3.11 เคารพในสิทธิและทรัพย์สินผู้อื่น
- 3.12 มีคุณสมบัติของการเป็นผู้นำ
- 4. ทักษะในการสื่อสาร ประกอบด้วย
 - 4.1 รู้จักถามคำถาม
 - 4.2 รู้จักขอความช่วยเหลือเมื่อจำเป็น
 - 4.3 แจ้งหัวหน้าเมื่อต้องการหยุดงานพร้อมเหตุผล
 - 4.4 พูดจาฉะฉานชัดเจน
 - 4.5 เป็นผู้ฟังที่ดี
- 5. ลักษณะเกี่ยวกับงาน ประกอบด้วย
 - 5.1 ทำงานเสร็จสมบูรณ์ตามกำหนด
 - 5.2 ปฏิบัติตามคำสั่งได้อย่างไม่บกพร่อง
 - 5.3 มีสมาธิในการทำงาน
 - 5.4 ทำงานเป็นระเบียบเรียบร้อย
 - 5.5 ทำงานอย่างจริงจังและต่อเนื่อง
 - 5.6 มีความแม่นยำและเที่ยงตรง
 - 5.7 ดูแลรักษาเครื่องมือและวัตถุอยู่เสมอ
 - 5.8 มีความละเอียดถี่ถ้วน
 - 5.9 ปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้นตลอดเวลา
- 6. วุฒิภาวะ ประกอบด้วย
 - 6.1 ทำงานได้ดีโดยไม่ต้องควบคุมหรือตรวจตรา
 - 6.2 เชื่อถือและไว้วางใจได้
 - 6.3 มีความรับผิดชอบ
 - 6.4 ไม่นำปัญหาเรื่องส่วนตัวมายุ่งกับงาน
 - 6.5 ยินดีทำงานเพิ่มพิเศษและงานล่วงเวลา
 - 6.6 มีความพร้อมในการทำงาน
 - 6.7 มีความภูมิใจในงานของตน
 - 6.8 มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

- 6.9 สุขุมและควบคุมตนเองได้
- 6.10 มีความรับผิดชอบในการกระทำของตน
- 6.11 มีวุฒิทางความคิด กริยาท่าทางและการกระทำ
- 6.12 ประเมินผลงานของตนเองได้
- 6.13 มีความอดทน
- 6.14 รู้จักใช้เวลาอย่างฉลาด
- 6.15 มีความเชื่อมั่นในตนเอง
- 7. สุขนิสัยและความปลอดภัยในงาน ประกอบด้วย
 - 7.1 ปฏิบัติตามกฎหมายความปลอดภัย
 - 7.2 รักษาอัตราเร็วในการทำงานและอัตราการผลิตที่เหมาะสม
 - 7.3 รักษาสุขนิสัยส่วนบุคคลอย่างดี
 - 7.4 สวมเสื้อผ้าที่เหมาะสมและแต่งกายดี
 - 7.5 สามารถทำงานได้ภาวะความเครียดได้ดี
 - 7.6 มีความแข็งแรงทั้งร่างกายและจิตใจเหมาะกับงานที่ทำ
 - 7.7 สุขภาพดี
- 8. ผู้กพันรับผิดชอบงาน ประกอบด้วย
 - 8.1 ตรงต่อเวลาและสม่ำเสมอ
 - 8.2 ปฏิบัติตามนโยบายต่าง ๆ ของหน่วยงาน
 - 8.3 ให้ความสำคัญกับงาน ไม่ถือว่าเป็นเพียงหน้าที่
 - 8.4 มีความสนใจและกระตือรือร้นในงาน
 - 8.5 ต้องการเรียนรู้เพิ่มขึ้นตลอดเวลา
 - 8.6 มีความซื่อสัตย์ต่อหน่วยงานและพนักงานของหน่วยงาน
 - 8.7 ทำงานเต็มกำลังความสามารถและพยายามทำให้คนอื่นพอใจ
 - 8.8 แสดงความห่วงใยและมุ่งมั่นเกี่ยวกับอนาคตของงาน

2. คุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (2547 ก : 2) ได้กำหนดคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ไว้ในเอกสารข้อบังคับว่าด้วยการบริหารงานบุคคล เงินตอบแทนและค่าใช้จ่ายอื่นของธนาคาร ดังนี้

2.1 คุณสมบัติของเจ้าหน้าที่

เจ้าหน้าที่ต้องมีคุณสมบัติดังต่อไปนี้

- 2.1.1 มีอายุไม่ต่ำกว่าสิบแปดปีบริบูรณ์
- 2.1.2 ไม่เป็นผู้ดำรงตำแหน่งข้าราชการการเมือง หรือผู้สมัครรับเลือกตั้งผู้แทนราษฎร สมาชิกวุฒิสภา สมาชิกสภากรุงเทพมหานคร สมาชิกสภาจังหวัด สมาชิกสภาเทศบาล หรือองค์การปกครองท้องถิ่นอื่นๆ
- 2.1.3 ไม่เป็นผู้ที่ทุพพลภาพจนไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ไร้ความสามารถ หรือมีจิตฟั่นเฟือน ไม่สมประกอบ
- 2.1.4 ไม่เป็นโรคเรื้อน วัณโรคระยะอันตราย โรคเท้าช้างในระยะที่ปรากฏอาการเป็นที่น่ารังเกียจแก่สังคมและโรคพิษสุราเรื้อรัง
- 2.1.5 ไม่ติดยาเสพติด
- 2.1.6 ไม่มีความประพฤติเสื่อมเสีย หรือบกพร่องในศีลธรรมอันดี
- 2.1.7 ไม่มีหนี้สินล้นพ้นตัว
- 2.1.8 ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย
- 2.1.9 ไม่เคยรับโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก เว้นแต่เป็นโทษที่ได้กระทำโดยประมาท หรือความผิดลหุโทษ
- 2.1.10 ไม่เคยถูกลงโทษให้ออก ปลดออก หรือไล่ออกจากหน่วยงานใด เพราะทุจริตต่อหน้าที่หรือกระทำความผิดวินัยอย่างร้ายแรง

2.2 วินัยของเจ้าหน้าที่

เจ้าหน้าที่ต้องรักษาวินัยโดยเคร่งครัดอยู่เสมอ ผู้ใดฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามให้ถือว่าผู้นั้นกระทำความผิดวินัยและจะถูกลงโทษตามควรแก่กรณี

เจ้าหน้าที่ต้องปฏิบัติตนให้อยู่ในวินัยตามที่กำหนดไว้ดังต่อไปนี้

- 2.2.1 ต้องรักษาความลับของธนาคารและลูกค้าอย่างเคร่งครัด
- 2.2.2 ต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ เที่ยงธรรมและปฏิบัติตนอยู่ในความสุจริต ทั้งต้องไม่กระทำการ หรือยอมให้ผู้อื่นกระทำการหาผลประโยชน์อย่างใดๆ อันอาจเป็นทางให้เสียความเที่ยงธรรม หรือความไว้วางใจในการปฏิบัติหน้าที่
- 2.2.3 ต้องปฏิบัติตามตามนโยบาย ข้อบังคับ กฎ ระเบียบ คำสั่ง แบบแผน หรือวิธีการของธนาคารโดยเคร่งครัด
- 2.2.4 ต้องสุภาพเรียบร้อย อยู่ในมารยาทอันดีงาม เชื่อฟังและไม่แสดงความกระด้างกระเดื่องต่อผู้บังคับบัญชา ทั้งต้องปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา ซึ่งสั่งในหน้าที่โดยชอบและห้ามกระทำการขัดผู้บังคับบัญชา เว้นแต่ได้รับอนุญาต
- 2.2.5 ต้องปฏิบัติต่อผู้ที่มาติดต่อธนาคารด้วยมารยาทและอัธยาศัยอันดีงาม

2.2.6 ต้องตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมายให้เกิดผลดีหรือความก้าวหน้าแก่ธนาคาร ต้องอุทิศเวลาให้แก่ธนาคารและมาปฏิบัติงานให้ตรงเวลาโดยสม่ำเสมอ จะละทิ้งหรือทอดทิ้งหน้าที่การงานมิได้

2.2.7 ต้องรักษาและคงไว้เพื่อความสามัคคีระหว่างเจ้าหน้าที่ ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ในกิจการของธนาคารและต้องไม่กระทำการอันอาจเป็นเหตุให้แตกความสามัคคี หรือก่อให้เกิดความกระด้างกระเดื่องในบรรดาผู้อยู่ในวงการของธนาคาร

2.2.8 ต้องไม่กระทำการใดๆ อันอาจนำความเสียหายมาสู่ชื่อเสียงของธนาคาร เช่น ประพฤติตนเสเพล มีหนี้สินรุงรัง เสพของมีนเมา หรือยาเสพติดจนไม่สามารถครองสติในระหว่างเวลาทำงานหรือในขณะปฏิบัติหน้าที่ ครอบครองหรือเสพยาเสพติด เล่นการพนัน และทำความผิดอาญา หรือกระทำความผิดอื่น ซึ่งความประพฤติหรือการกระทำความผิดอื่นดังกล่าว อาจทำให้เสื่อมเสียแก่เกียรติศักดิ์ของตำแหน่งหน้าที่ เป็นต้น

2.2.9 ต้องไม่ดูหมิ่น เหยียดหยาม บุคคลใดๆ

2.2.10 ถ้าถูกฟ้องเป็นจำเลยคดีอาญาหรือคดีแพ่ง ต้องรายงานเป็นหนังสือให้ผู้บังคับบัญชาทราบโดยด่วน เว้นแต่คดีอาญาที่กระทำความผิดโดยประมาท หรือความผิดลหุโทษ

2.2.11 ต้องไม่รายงานเท็จต่อผู้บังคับบัญชา การรายงานโดยปกปิดข้อความซึ่งควรต้องรายงานถือเป็นรายงานเท็จด้วย

2.2.12 ต้องไม่ประกอบอาชีพ วิชาชีพหรือกระทำการกิจการอันใดอันเป็นการกระทบกระเทือนต่อการปฏิบัติหน้าที่ หรือเสื่อมเสียเกียรติศักดิ์แห่งตำแหน่งหน้าที่

2.2.13 ต้องไม่เป็นการกรรมการ ผู้จัดการ ที่ปรึกษา หรือดำรงตำแหน่งอื่นใดที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงกับงานธนาคาร เว้นแต่ได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการ

วินัยร้ายแรงของเจ้าหน้าที่ มีดังนี้

1. ทุจริตต่อหน้าที่หรือกระทำความผิดอาญาโดยเจตนาแก่ธนาคาร
2. จงใจหรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง จนเป็นเหตุให้ธนาคารได้รับความเสียหาย

3. ผ่าฝืนข้อบังคับ หรือระเบียบเกี่ยวกับการทำงาน หรือคำสั่งอันชอบด้วยกฎหมายของธนาคารและธนาคารได้ดักเตือนเป็นหนังสือแล้ว เว้นแต่ในกรณีร้ายแรงที่ธนาคารไม่จำเป็นต้องดักเตือน

4. ละทิ้งหน้าที่เป็นเวลาสามวันทำงานติดต่อกัน โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร
5. ได้รับโทษตามพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก

การเสริมสร้างและพัฒนาให้ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชามีวินัย ให้กระทำโดยการปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี การฝึกอบรม การสร้างขวัญและกำลังใจ การจูงใจ หรือการอื่นใดที่จะเสริมสร้างและพัฒนาทัศนคติ จิตสำนึกและพฤติกรรมของผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาให้เป็นไปในทางที่มีวินัย

ธนาคารต้องส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ได้รับความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน ที่ได้รับมอบหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยมีภารกิจดังนี้

1. การจัดและสนับสนุนการฝึกอบรม
2. การให้หรือร่วมกับหน่วยงานอื่นๆ ในเรื่องทุนการศึกษา
3. ส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเอง
4. ผลิตและจัดหาสื่อเพื่อการเรียนรู้

2.3 จริยธรรมและจรรยาบรรณของเจ้าหน้าที่

2.3.1 พึงปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ทั้งต่อธนาคารและต่อตนเอง ไม่เบียดบัง หรือแสวงหาผลประโยชน์อันมิชอบจากการทำงาน หรือเห็นแก่อำิสสินจ้างใดๆ อันส่อเจตนาไปในทางทุจริตไม่ว่าจะเป็นทางตรงหรือทางอ้อม

2.3.2 พึงประพฤติตนเหมาะสมกับการเป็นเจ้าหน้าที่ธนาคาร ทั้งด้านกิริยา มารยาท การวางตัวและการแต่งกาย เพื่อสร้างความเชื่อถือให้แก่ตนเองและธนาคาร

2.3.3 พึงรักษาชื่อเสียงของตนเอง สร้างความสามัคคีในหมู่คณะและต้องอยู่ในศีลธรรมอันดีงาม

2.3.4 พึงรักษาผลประโยชน์ของธนาคาร โดยไม่กระทำการใด ๆ ที่จะทำให้ธนาคารสูญเสียประโยชน์ไม่เบียดบังประโยชน์ของธนาคารไปเป็นประโยชน์ส่วนตนหรือลูกค้า

2.3.5 พึงรักษาทรัพย์สินของธนาคาร โดยเจ้าหน้าที่มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการใช้ทรัพย์สินของธนาคารให้เกิดประโยชน์สูงสุดและดูแลมิให้ทรัพย์สินของธนาคารต้องเสียหาย ตลอดจนอนุรักษ์ทรัพยากรและสิ่งแวดล้อมอันเป็นจุดมุ่งหมายที่สำคัญของธนาคาร

2.3.6 พึงรักษาชื่อเสียงอันดีงามของธนาคาร โดยไม่ให้ร้ายหรือให้ข้อมูลข่าวสารอันจะก่อให้เกิดความเสื่อมเสียแก่ธนาคาร

2.3.7 พึงสนใจให้บริการลูกค้า ด้วยความเต็มใจและสุภาพ โดยการแนะนำ ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อลูกค้าเมื่อลูกค้าต้องการหรือเมื่อลูกค้ามีปัญหา

2.3.8 พึงมีความจริงใจต่อลูกค้าและรักษาคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้า ไม่สร้างความหวังให้แก่ลูกค้าในสิ่งที่ธนาคารไม่สามารถทำได้

2.3.9 พึงรักษาความลับ โดยเจ้าหน้าที่ต้องรักษาข้อมูลของธนาคารและของลูกค้าไว้เป็นความลับ โดยไม่เปิดเผยข้อมูลหรือข่าวสารของธนาคารที่ยังไม่ควรเปิดเผยและไม่ให้ข่าวสารหรือข้อมูลใดๆ ที่ผู้มีอำนาจสั่งการยังไม่อนุญาต

2.3.10 ไม่พึงใช้อุปกรณ์หรือบุคลากรของธนาคาร เพื่อประโยชน์แห่งตน หรือ ประโยชน์เชิงธุรกิจของตน

2.3.11 ไม่พึงกระทำการให้และรับของขวัญ ซึ่งมีมูลค่าเกินกว่าปกติที่วิญญูชนพึงให้กันระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาไม่ว่าโอกาสใดๆ ก็ตาม

2.3.12 ไม่พึงรับของหรืออามิสสินจ้าง จากผู้อื่น จากลูกค้า หรือผู้อื่นที่ทำธุรกิจกับธนาคารและควรรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

2.3.13 ไม่พึงฝักใฝ่การเมือง แต่สามารถใช้สิทธิทางการเมือง เพื่อสนับสนุนระบอบประชาธิปไตยในทางที่ถูกต้อง

2.3.14 ไม่พึงทำธุรกิจโดยอาศัยชื่อของธนาคาร โดยเจ้าหน้าที่ไม่พึงประกอบธุรกิจใดๆ ที่มีส่วนได้ส่วนเสียกับกิจการของธนาคาร หรือแอบอ้างชื่อเสียงของธนาคารไปใช้ในกิจกรรมของตนเองไม่ว่าจะเป็นทางตรงหรือทางอ้อม

2.4 ข้อพึงปฏิบัติของเจ้าหน้าที่

การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีผลต่อความเจริญก้าวหน้าของธนาคาร หากเจ้าหน้าที่ปฏิบัติดี ปฏิบัติชอบ ธนาคารก็จะมีผลความเจริญก้าวหน้า ดังนั้นเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์กับธนาคารและเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่จึงควรปฏิบัติดังต่อไปนี้

2.4.1 ปฏิบัติงานอย่างตั้งใจ เสียสละและมีประสิทธิภาพ มุ่งมั่นไปสู่ความสำเร็จของงานเพื่อประโยชน์แก่ธนาคารเป็นส่วนรวม ไม่เกี่ยงงานกัน หรือคิดว่าเป็นธุระไม่ใช่ ทั้งที่มีผลกระทบต่อการ

2.4.2 ปฏิบัติตามคำสั่งโดยชอบของผู้บังคับบัญชา ไม่กระทำการใดๆ ที่เป็นการฝ่าฝืนระเบียบ หรือการกระทำใดๆ อันเป็นการส่อเจตนาไม่สุจริต

2.4.3 ให้คำแนะนำ และความช่วยเหลือที่เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานแก่เพื่อนร่วมงานและลูกค้า

2.4.4 ให้เกียรติซึ่งกันและกัน ประพฤติปฏิบัติต่อกันด้วยความสุภาพ รู้จักเสียสละ อดทน อดกลั้นและให้อภัยซึ่งกันและกัน

2.4.5 ไม่แบ่งแยกหรือยกตนข่มผู้อื่น ไม่ว่าจะเป็นฐานะ ตำแหน่งหรือด้วยคุณค่าทางวัตถุนิยมใดและต้องเป็นมิตรต่อกัน

2.4.6 ร่วมมือร่วมใจกันทำงานเดียวกัน หรือข้ามหน่วยงาน เพื่อให้งานสำเร็จ ลุล่วงไปด้วยดี

2.4.7 มีความเอื้ออาทรต่อกัน เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่และรู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา เพื่อจะไม่ทำให้มองกันในแง่ร้าย

2.4.8 รู้จักกาลเทศะและประนีประนอม ให้ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะแก่ผู้บังคับบัญชา ในการปรับปรุงงานอย่างบริสุทธิ์ใจ เพื่อให้องค์กรโดยรวมดีขึ้น

2.4.9 ถ่ายทอดและสอนงานในความรับผิดชอบให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือเพื่อนร่วมงานอย่างตรงไปตรงมา ไม่ปิดบังและด้วยความปรารถนาดี

2.4.10 ควบคุมดูแลและพัฒนาผู้ใต้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย ให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี พร้อมทั้งให้คำแนะนำ ชี้แนะแนวทางปฏิบัติ ตลอดจนให้คำปรึกษาด้วย

ความเป็นมิตร หรือเป็นพี่เลี้ยงในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ รับฟังความคิดเห็นของ ผู้ได้บังคับบัญชา

2.4.11 ผู้บังคับบัญชาที่ดีต้องเป็นแบบอย่างที่ดี ทั้งในด้านการงาน และ ส่วนตัวให้แก่ผู้ได้บังคับบัญชา ส่งเสริมผู้ได้บังคับบัญชามีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

2.4.12 มีความยุติธรรม ไม่ปฏิบัติต่อผู้ได้บังคับบัญชา เพื่อสนองประโยชน์ หรือความต้องการของตนทั้งทางตรงและทางอ้อม

2.4.13 ไม่บังคับ ข่มเหง หรือฝืนใจผู้ได้บังคับบัญชา เพื่อสนองประโยชน์ หรือ ความต้องการของตนทั้งทางตรงและทางอ้อม

2.4.14 ผู้บังคับบัญชาต้องคำนึงถึงความรักสามัคคีในหมู่คณะ ไม่ก่อให้เกิด ความแตกแยก หรือแบ่งพรรคแบ่งฝ่ายในธนาคาร

2.4.15 ต้อนรับลูกค้า ด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและแสดงให้ลูกค้าเห็นว่า เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ และยินดีช่วยเหลือลูกค้า ด้วยความจริงใจ ปฏิบัติต่อลูกค้าทุกคน ด้วยความ เสมอภาค ไม่เลือกชั้นวรรณะและสร้างความประทับใจที่ดีให้แก่ลูกค้า

2.4.16 หลีกเลี่ยงการโต้แย้งหรือโต้เถียงกับลูกค้า ต้องระลึกลูกค้าเสมอว่าลูกค้า เป็นฝ่ายถูก หากลูกค้าเข้าใจผิด จะต้องชี้แจงจนเป็นที่พอใจและเมื่อพบว่าคำขอของลูกค้าไม่อยู่ในกรอบและระเบียบที่ธนาคารจะให้บริการได้ให้แสดงความเห็นใจและปฏิเสธอย่างนุ่มนวล

2.4.17 สนใจให้บริการลูกค้าด้วยความเต็มใจ แนะนำให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ต่อลูกค้าหรือเมื่อลูกค้ามีปัญหา

2.4.18 ไม่รับอามิสสินจ้างจากลูกค้า ไม่ว่าจะในสถานที่ใดและโอกาสใด เมื่อ ลูกค้าขอให้ทำในสิ่งที่ผิดระเบียบของธนาคาร จะต้องปฏิเสธและบ่ายเบี่ยงอย่างสุภาพ นอกจากนั้น ต้องไม่แนะนำหรือชี้ช่องทางให้ลูกค้ากระทำการใดๆ ที่จะเป็นการเอาเปรียบธนาคาร หรือไปแอบอ้าง เพื่อประโยชน์นั้นจะเกี่ยวข้องกับธนาคารโดยทางตรงหรือทางอ้อม

2.4.19 มีความจริงใจต่อลูกค้า รักษาความลับสัญญาที่ให้ไว้ต่อลูกค้าและไม่สร้างความหวังให้แก่ลูกค้าในสิ่งที่ธนาคารไม่สามารถกระทำให้ได้

2.4.20 ให้บริการแก่ลูกค้า ด้วยความรวดเร็วและตรงเวลาทุกครั้งที่มีการ นัดหมาย อย่าปล่อยให้ลูกค้ารอคอย โดยไม่บอกเหตุผลให้ลูกค้าทราบ

จากแนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ธุรกิจ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ผู้วิจัยสังเคราะห์มาเป็น คุณลักษณะสำคัญโดยเรียงตามลำดับความสำคัญและความจำเป็นได้ 4 ด้าน คือ ด้านบุคลิกภาพ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านทักษะการบริการและด้านความรู้และได้ศึกษาแนวคิดเชิงทฤษฎีของ คุณลักษณะทั้ง 4 ด้าน ไว้ดังนี้

1. ด้านบุคลิกภาพ

ความหมายของบุคลิกภาพ

เกย์ตัน (Guyton, 1969 : 18) ได้กล่าวถึงบุคลิกลักษณะที่น่าสนใจไว้ 12 ประการ ดังนี้

1. ความปรารถนาแรงกล้าที่จะประสบผลสำเร็จ (Ambition) คนย่อมประสบความสำเร็จได้หากมีความกระตือรือร้นไม่จำกัด ความกระตือรือร้นนี้บางทีเรียกว่า แรงขับพลังงาน การกระตุ้น จูงใจ ความทะเยอทะยาน หรือความต้องการความสำเร็จ

2. ความเพียรพยายาม (Persistence) ความเพียรพยายามที่มีต่อเนื่องถึงแม้จะพบกับความล้มเหลวแล้ว ความเพียรนั้นคือ การเอาชนะอุปสรรคขวางกั้น

3. ความกล้า (Courage) ความกล้าเป็นความตั้งใจในการเริ่ม ความเพียรเป็นความตั้งใจที่จะทำต่อไป มีคำกล่าวที่ว่า ไม่มีผู้ใหญ่นคนใดที่จะไม่เคยประสบกับความผิดพลาดมาก่อน คนเรียนรู้จากความผิดพลาดมากกว่าความสำเร็จ

4. ศรัทธา (Faith) เคล็ดลับของความสำเร็จ คือ มีศรัทธาต่อตนเอง ต่อคนอื่นและต่อธุรกิจของตน เชื่อในความคิด เชื่อในกฎของความสำเร็จ

5. ความซื่อสัตย์มั่นคง (Integrity) ความซื่อสัตย์มั่นคงเป็นคุณลักษณะที่สำคัญ ความสำเร็จในการปกครองดูแลคนเป็นสิ่งที่กระทำได้ไม่ยากถ้าอาศัยเวลา แต่ความซื่อสัตย์มั่นคงเป็นสิ่งลำบากในการจะสร้างขึ้นมากและไม่รับรองว่าจะใช้เวลายาวนานเท่าใดจึงสร้างขึ้นมาได้

6. ความสร้างสรรค์ (Initiative) ความคิดสร้างสรรค์ถ้าเกิดความพึงพอใจแล้วจะทำให้ปรารถนาที่จะทำให้อีกดีขึ้นกว่าเดิม

7. ความยุติธรรม (Justice) การพัฒนาปรับปรุงบรรยากาศ การกระตุ้นจูงใจ จะทำได้ยาก ถ้าปราศจากความยุติธรรม

8. ความถูกต้องแม่นยำ (Objectivity) ความสามารถที่จะมองเห็นสิ่งต่างๆ รอบตัวได้อย่างถูกต้อง ไม่มองอะไรอย่างผ่านๆ ไป จะเกิดความเชื่อไม่ถูกต้อง

9. ความยืดหยุ่น (Flexibility) ความยืดหยุ่น คือความสามารถที่เปลี่ยนแปลงได้ตามความจำเป็น

10. ความมีวินัยแห่งตน (Self – Discipline) คนที่ไม่สามารถบังคับควบคุมตนเองได้ จะไม่สามารถบังคับควบคุมคนอื่นได้เช่นกัน

11. ความแน่วแน่เด็ดขาด (Decisiveness) ความแน่วแน่เด็ดขาดเป็นผลจากความกระฉ่งแจ้งในนโยบายและวัตถุประสงค์

12. ความจำ (Memory) ความจำดีและแม่นยำ ถ้าความจำไม่ดีเสียอย่างเดียว สิ่งอื่นๆ จะไม่มีความหมายอะไร

เจเลย์ ซีเกอร์ (Hjelle & Ziegler, 1992 : 4) ได้กล่าวถึง คำว่า บุคลิกภาพ (Personality) ว่ามี รากศัพท์มาจากภาษาละตินว่า Persona ซึ่งแปลว่าหน้ากากที่ใช้สำหรับให้ผู้เล่นละครสมัยกรีกโบราณสวมใส่ เพื่อแสดงท่าทางและลักษณะนิสัยของตัวละคร ดังนั้น ความเข้าใจเริ่มแรกของบุคลิกภาพ คือ ภาพลักษณ์ทางสังคมอย่างผิวเผิน (Superficial Social Image) ซึ่งบุคคลนำมาใช้เป็นบทบาทในชีวิตจริง การกล่าวถึงบุคลิกภาพในลักษณะนี้ เช่น คนที่มีเสน่ห์ มีความสง่างาม หรือรูปร่างหน้าตาดีและมีลักษณะที่เป็นที่ปรารถนาทางสังคม เป็นต้น อีกลักษณะหนึ่งบุคลิกภาพหมายถึงลักษณะที่โดดเด่น กล่าวคือ เป็นความประทับใจที่บุคคลถ่ายทอดในการแสดงบทบาทกับบุคคลอื่น แต่ในความหมายนี้ยังละเลยความเป็นไปได้ว่าการแสดงออกเช่นนี้จะขึ้นอยู่กับสถานการณ์ด้วย

แอลพอร์ท (Allport, 1973 : 48) ให้คำนิยามของคำว่า บุคลิกภาพ ว่าหมายถึง องค์ประกอบของระบบจิตและกาย ซึ่งเคลื่อนไหวได้ภายในตัวบุคคลและเป็นสิ่งกำหนดการปรับตัว เขาให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม

เจริญ เจษฎาวัลย์ (2533 : 47) กล่าวว่าบุคลิกภาพคือ คุณลักษณะทางกาย วาจา และทางจิตใจที่จะสะท้อนความรู้สึกนึกคิดออกมาให้ผู้อื่นเห็น และก่อให้เกิดความประทับใจหรือไม่ประทับใจมากน้อยเพียงใด

วินิจ เกตุขำ (2535 : 13) กล่าวถึงความหมายของบุคลิกภาพว่า หมายถึง คุณลักษณะส่วนรวมที่ค่อนข้างจะมั่นคงของบุคคลและเป็นตัวบ่งบอกว่าบุคคล มีความเหมือนหรือแตกต่างกัน เช่น บางคนชอบแสดงออก ร่าเริง บางคนเก็บตัว บางคนกระตือรือร้น แต่ละคนมีบุคลิกภาพที่แตกต่างกันไป ซึ่งสิ่งเหล่านี้ เป็นองค์ประกอบที่สำคัญ ที่ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมแตกต่างกัน โดยสะท้อนออกมาในรูปของการกระทำหรือการแสดงออก เป็นต้น

จากคำจำกัดความดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่าบุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะที่อยู่ในตัวบุคคล ซึ่งเป็นลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลทั้งในส่วนที่เป็นรูปธรรม คือ มองเห็นได้ชัดเจน เช่น รูปร่าง หน้าตา กิจกรรมารยาท การแต่งกายและส่วนที่เป็นนามธรรม เช่น ความรู้สึก จิตใจ อารมณ์ นิสัย สติปัญญา เป็นต้น ซึ่งเป็นสิ่งที่ทำให้แต่ละบุคคลมีพฤติกรรมต่างกัน

องค์ประกอบของบุคลิกภาพ

สุภัททา ปิณฑะแพทย์ (2542 : 174) ได้กล่าวถึง ลักษณะบุคลิกภาพของบุคคลจะขึ้นอยู่กับองค์ประกอบต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. ร่างกายและอารมณ์ (Physique and Temperament) สภาพทางร่างกายของบุคคล เช่น ขนาดความแข็งแรง และพฤติกรรมทางด้านอารมณ์ มีความสัมพันธ์กันในลักษณะที่ผสมผสานก่อให้เกิดเป็นบุคลิกภาพส่วนหนึ่งของบุคคล เป็นต้น

2. สติปัญญาและความสามารถอื่นๆ (Intellection and Other Abilities) บุคคลจะแสดงพฤติกรรมส่วนหนึ่งตามความรู้และความสามารถที่ตนมีอยู่และใช้ทักษะเฉพาะด้าน เพื่อการแสดงเอกลักษณ์ของตน

3. ความสนใจและค่านิยม (Interests and Values) ความพึงพอใจและให้คุณค่าของสิ่งต่างๆ ย่อมมีผลต่อการแสดงออกของบุคคล
4. เจตคติทางสังคม (Social Attitudes) ความคิดที่บุคคลที่เกี่ยวกับสังคมจะเป็นตัวกลาง ทำให้บุคคลมีแนวโน้มที่จะโต้ตอบกับสิ่งแวดล้อมในสังคมตามรูปแบบของความคิดนั้นๆ
5. การกำหนดแรงจูงใจ (Motivational Dispositions) แรงกระตุ้นที่บุคคลมีอยู่จะเป็นพลังที่ทำให้แสดงพฤติกรรมจนกว่าจะถึงจุดหมายปลายทางได้ในลักษณะที่แตกต่างกันไป
6. การแสดงออกและท่าทางที่มีแบบแผน (Expressive and Stylistic Traits) หมายถึงลักษณะของพฤติกรรมที่คงที่ ที่ได้กำหนดไว้ว่าคือตัวของผู้นั้น
7. แนวโน้มที่เกี่ยวกับอาการของโรค (Pathological Trends) อาการที่ผิดปกติทางจิตและการมีความเสื่อมทางด้านสุขภาพจิต จะทำให้บุคคลมีพฤติกรรมที่แตกต่างไป

2. ด้านมนุษยสัมพันธ์

ความหมายของมนุษยสัมพันธ์

สงวน สุทธิเลิศอรุณ (2543 : 178) ได้ให้ความหมายว่า เป็นวิชาที่ว่าด้วยศาสตร์และศิลปะในการสร้างเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคลและหรือระหว่างกลุ่ม โดยใช้แรงจูงใจกระตุ้นให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการอยู่ร่วมกัน และหรือร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติหน้าที่การทำงานให้สำเร็จด้วยดีและมีความสุข ดังนี้

1. หลักการสร้างเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคล ทำได้ดังนี้

1.1 การรู้จักกัน (Know to) มนุษย์ไม่อาจอยู่คนเดียวหรือทำงานโดยไม่เกี่ยวข้องหรือไม่จำเป็นต้องพึ่งพามนุษย์ได้ เมื่อมีเหตุผลและความจำเป็นเช่นนี้ มนุษย์จำเป็นต้องทำความรู้จักและเข้าใจเพื่อนมนุษย์ด้วยกัน เพื่อเป็นแนวทางและโอกาสในการสร้างเสริมความสัมพันธ์อันดีต่อกันได้และสามารถอำนวยความสะดวกระหว่างกัน เพราะสังคมไทยชอบยึดถือตัวบุคคล ระบบพรรคพวก เพื่อนฝูง ดังนั้น การที่เรารู้จักกันไว้จะอำนวยความสะดวกได้อย่างมากทั้งเรื่องหน้าที่การทำงานและเรื่องส่วนตัว

1.2 ความใกล้ชิด (Proximity) มนุษย์ที่มีพฤติกรรมใกล้ชิดกันจะมีโอกาสสร้างความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนมนุษย์ได้ดีกว่าบุคคลที่ไม่มีพฤติกรรมใกล้ชิดกัน

1.3 คุณสมบัตินิสัยบุคคล (Personal Qualities) คุณสมบัตินิสัยบุคคลเป็นสาเหตุสำคัญที่มนุษย์อยากจะสร้างความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนมนุษย์หรือไม่ และจะเป็นแรงบันดาลใจที่ช่วยส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนมนุษย์ได้ คุณสมบัตินิสัยบุคคลของมนุษย์มีทั้งปรากฏให้เห็นภายนอก ได้แก่ รูปร่างหน้าตา ซึ่งอาจทำให้มนุษย์เกิดความรักและความสนใจต่อกันได้ และคุณสมบัตินิสัยบุคคลของมนุษย์ที่ปรากฏให้เห็นได้ยาก เช่น ความมีน้ำใจ ซึ่งอาจทำให้มนุษย์เกิดความสงสาร เห็นอกเห็นใจและมีความซาบซึ้งต่อกันได้ แนวคิดดังกล่าวสอดคล้องกับผลการวิจัยของแอนเดอร์สัน (Anderson, 1968) ได้วิจัยพบว่า นักศึกษาอเมริกัน ชอบลักษณะคุณสมบัตินิสัยบุคคล

6 ลักษณะ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ 1) ความจริงใจ (Sincerity) 2) ซื่อสัตย์ (Honest) 3) จงรักภักดี (Loyal) 4) พุดจริง (Truthful) 5) น่าเชื่อถือ (Trustworthy) 6) ไว้วางใจได้ (Dependable) ส่วนคุณสมบัติส่วนบุคคล 3 ลักษณะที่ไม่ชอบ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยคือ 1) โกหก (Liar) 2) หลอกลวง (Phony) 3) คดโกง (Dishonest)

1.4 ความคุ้นเคย (Familiarity) มนุษย์ที่พยายามสร้างความคุ้นเคยต่อกันอย่างสม่ำเสมอจะช่วยสร้างความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนมนุษย์ได้เป็นอย่างดี เช่น มนุษย์พูดจากัน หรือสื่อสารติดต่อกันทั้งต่อหน้าและโดยใช้เครื่องมือสื่อสารอย่างอื่น ได้แก่ โทรศัพท์ อีเมล เป็นต้น จะทำให้เกิดความคุ้นเคย

1.5 ความพึงพอใจซึ่งกันและกัน (Rewardingness) มนุษย์ที่มีบุคลิกภาพที่ดี เช่น รูปร่าง อารมณ์ดี เป็นต้น เมื่อมีการปฏิสัมพันธ์หรือติดต่อกันบ่อยๆ จะช่วยให้ทั้งสองฝ่ายเกิดความพึงพอใจซึ่งกันและกัน

1.6 ความสมดุลทางปัญญา (Cognitive Balance) โดยทั่วไปมนุษย์ชอบที่จะติดต่อกันบ่อยๆ และสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนมนุษย์ที่มีระดับสติปัญญา ระดับการศึกษา และความคิดเห็นที่คล้ายหรือใกล้เคียงกับตน ทำให้การเจรจาหรือการพูดคุยกันราบรื่นและเข้าใจกันง่าย

1.7 ความคล้ายคลึงกัน (Similarity) การที่มนุษย์พยายามจะติดต่อและสัมพันธ์กัน จะต้องมีความคล้ายคลึงกันในด้านต่างๆ เช่น มีเจตคติและความคิดเห็นที่คล้ายคลึงกัน เป็นต้น ทำให้พูดจาและเข้าใจกันได้ง่าย นอกจากนั้นยังมีลักษณะของบุคลิกภาพและคุณลักษณะส่วนบุคคลที่คล้ายคลึงกัน จะช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันได้ เช่น เพื่อนมนุษย์ที่มีความสนใจอาชีพ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุ เชื้อชาติและวัฒนธรรมที่คล้ายคลึงกัน เป็นต้น ย่อมจะช่วยสร้างความสัมพันธ์กันง่ายขึ้น

1.8 การประจบประแจง (Ingratiation) การที่มนุษย์จะสร้างความดึงดูดใจหรือเสน่ห์ให้แก่ตนเอง จะต้องรู้จักการประจบประแจง โดยพูดหรือแสดงพฤติกรรมให้เพื่อนมนุษย์รักและสนิทชิดชอบ เพื่อประโยชน์ตน

2. ทฤษฎีการจูงใจเพื่อสร้างความดึงดูดใจ (Attractiveness)

ทฤษฎีการจูงใจเพื่อสร้างความดึงดูดใจระหว่างเพื่อนมนุษย์ เพื่อให้เกิดความชอบพอ ความสัมพันธ์อันดีต่อกันและช่วยให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการอยู่ร่วมกันและหรือในการปฏิบัติหน้าที่การงาน มี 2 ทฤษฎี คือ

2.1 ทฤษฎีความต้องการ ของอัมราแฮม มาสโลว์ ซึ่งได้กล่าวไปแล้วในด้านบุคลิกภาพข้างต้น

2.2 ทฤษฎีความต้องการใฝ่สัมพันธ์ (Need for Affiliation) ของไวท์ (Wright) ซึ่งเขาวิจัยว่ามนุษย์ถูกแรงจูงใจภายในกระตุ้นให้พยายามที่จะรู้จักเพื่อนมนุษย์และเปิดเผยความรู้สึกกับเพื่อนมนุษย์ นอกจากนั้นยังมีผลงานวิจัยของไบร์นและกรีนดลิ่งเจอร์ (Byrne and Greedlinger, 1989) พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยที่มีความต้องการในการใฝ่สัมพันธ์จะสร้างความสัมพันธ์กับ

เพื่อนๆ นักศึกษาในระหว่างภาคเรียนมากกว่านักศึกษาที่มีความต้องการในการไฝ่สัมพันธน้อย นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยของ เอลตัน เมโยและคณะ (Elton May and others, 1924) พบว่า การให้ความสนใจแก่เจ้าหน้าที่จะช่วยกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่ทำงานได้สำเร็จตามเป้าหมาย

ความสำคัญของมนุษยสัมพันธ์ (เอกชัย กี่สุขพันธ์, 2538) ได้กล่าวว่า พื้นฐานของมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานนั้น ได้แก่ การยอมรับในความเป็นคนความแตกต่างระหว่างบุคคล เคารพในความคิดและพฤติกรรมการแสดงออกของแต่ละบุคคล ล้วนจะนำไปสู่ความร่วมมือและการประสานงานที่ดี โดยพื้นฐานของวัฒนธรรมการทำงาน (Work Culture) แบบไทยๆ มนุษยสัมพันธ์นับว่ามีอิทธิพลสูงต่อการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก คนไทยปฏิบัติงานด้วยน้ำใจ ถ้าหากรักหรือชอบใครแล้วจะยินดีทำตามอย่างเต็มที่ ถึงแม้ว่าจะไม่มีผลตอบแทนมากมายอะไรนัก ซึ่งแตกต่างกับวัฒนธรรมการทำงานแบบอเมริกาหรือยุโรป มนุษยสัมพันธ์ในการทำงานจึงนับว่ามีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะการทำงานของแต่ละบุคคลนั้น หากสามารถสร้างความรู้สึกชอบให้เกิดขึ้นในจิตใจของบุคคลหนึ่งได้แล้ว บุคคลนั้นก็จะมีแนวโน้มเชื่อเราและเมื่อเขาเชื่อเราแล้วเราก็จะมีแนวโน้มในการปฏิบัติงานหรือทำตามที่เราต้องการได้ การที่เขาจะปฏิบัติงานหรือทำตามเรามากน้อยเพียงใดก็ขึ้นกับความชอบที่เขามีต่อเราเช่นกัน

สรุปได้ว่า คนชอบกันมีแนวโน้มเชื่อกันและคนเชื่อกันมีแนวโน้มจะทำตามกัน การที่คนจะทำตามกันก็เพราะมีความชอบเป็นพื้นฐานอยู่แล้ว ดังนั้นความรู้สึกชอบ ไม่ชอบ จึงมีอิทธิพลต่อความเชื่อและการกระทำตามกัน

วินิจ เกตุขำ (2535 : 17) ได้สรุปความหมายจากนักวิชาการว่า หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์กับมนุษย์ที่มุ่งให้เกิดความเข้าใจอันดีต่อกัน อันจะนำมาซึ่งความร่วมมือประสานงานกันในการดำเนินกิจการต่างๆ อย่างได้ผลและมีประสิทธิภาพ

หลักทั่วไปของมนุษยสัมพันธ์ (วนิดา เสนีเศรษฐ และ ชอบ อินทรประเสริฐกุล, 2530 : 91) มีดังนี้

1. รู้จักหักทลายปราชัยกับบุคคลทั่วไป ไม่มีอะไรดีเท่ากับการใช้คำพูดที่ไพเราะอ่อนหวาน
2. รู้จักยิ้มกับบุคคลทั่วไป เพราะการยิ้มย่อมทำได้ง่ายกว่าการทำหน้าบูดบึ้ง
3. ให้เรียกชื่อบุคคล เพราะแสดงว่าเราให้ความสนใจ กระทั่งจำชื่อเขาได้
4. แสดงความเป็นกันเองและให้ความช่วยเหลือแก่บุคคลทั่วไป
5. พูดและทำด้วยความจริงใจ มั่นใจ มีใจแสวงหา เทียงตรงเปิดเผยตรงไปตรงมา และให้การช่วยเหลือเมื่อมีโอกาส ด้วยความจริงใจต่อผู้อื่น
6. พยายามชอบและให้ความสนใจแก่บุคคลทั่วไป
7. รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา
8. รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นอย่างมีเหตุผล
9. พร้อมที่จะให้บริการผู้อื่นเสมอ

10. ให้การยอมรับนับถือผู้อื่น ไม่ดูหมิ่นเหยียดหยาม
11. มีความอดทน มั่นคงในอารมณ์
12. รู้ตน รู้ประมาณ
13. มองโลกในแง่ดี มีอารมณ์ขัน
14. มีความแนบเนียนในการติดต่อและถ่อมตน

เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์ (2522 : 128) ได้กล่าวว่า การที่บุคคลทำงานและได้รับความร่วมมือร่วมใจจากผู้อื่นเป็นอย่างดีนั้น เพราะผู้นั้นเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ดี มนุษยสัมพันธ์เป็นทั้งศาสตร์และศิลปะในการเข้ากับคน การครองใจคนและการเอาชนะใจคน มนุษยสัมพันธ์ (Human Relations) คือ การรวมพลังของบุคคลเพื่อจะทำงานและมีแรงจูงใจให้ร่วมมือกันในการทำงาน โดยมุ่งที่จะให้ได้ผลผลิตสูงและขณะเดียวกันบุคคลก็ได้รับการตอบสนอง ความต้องการทั้งทางเศรษฐกิจ สังคมและจิตวิทยา

หลักมนุษยสัมพันธ์ทางพุทธศาสนา คนไทยได้นำหลักธรรมทางพุทธศาสนามาประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันมาตั้งแต่โบราณกาล หลักคำสอนสำหรับการสร้างมนุษยสัมพันธ์ตามแนวคิดของ ชารี มณีศรี (ม.ป.ป. : 109) มีอยู่หลายหมวดธรรม เช่น พรหมวิหาร 4 มรรกาสดธรรม 4 และสังคหวัตถุธรรม 4 เป็นต้น หลักคำสอนที่มีส่วนเกื้อหนุนมนุษยสัมพันธ์โดยตรงเรียก สังคหวัตถุธรรม มี 4 ประการ ดังนี้

ทาน คือ การให้ ถือเป็นหลักสำคัญเบื้องต้น การให้เป็นการแสดงออกของไมตรีจิต เป็นการเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ การให้มีได้หมายความว่าทำให้เป็นวัตถุสิ่งของเงินทองเท่านั้น แต่ยังหมายถึงสิ่งอื่นๆ เช่น ให้กำลังใจ ให้เกียรติ ให้ความเคารพ ให้อภัย เป็นต้น

ปิยวาจา คือ การใช้คำพูดที่ประกอบด้วยหลักเกณฑ์ ไพเราะ อ่อนหวาน ผู้พูดก็พูดคำจริง มีสัจจะ ผู้ฟังมีสติพิจารณาว่าคำพูดนั้นๆ จริงหรือไม่

อัตถจริยา คือ ประพฤติตนให้เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่นและส่วนรวม ทำคุณประโยชน์แก่กันและกัน

สมานัตตา คือ วางตนเสมอต้นเสมอปลาย ไว้ตนได้เหมาะสม ไม่ถือตัว ไม่ดูหมิ่น ดูแคลนกัน ไม่ยกตนข่มท่าน ไม่ลืมหืมตา

จากคำจำกัดความดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง ลักษณะของบุคคลที่แสดงออกถึงสัมพันธภาพระหว่างบุคคลที่มุ่งให้เกิดความเข้าใจอันดีและเกิดความร่วมมือประสานงานกัน

องค์ประกอบของมนุษยสัมพันธ์

นิพนธ์ คันทะเสวี (2528 : 1) กล่าวว่าองค์ประกอบของมนุษยสัมพันธ์มี 8 ประการ ดังนี้

1. สภาพ หมายถึง ภาวะการณ์หรือสิ่งแวดล้อม หรือบรรยากาศ ซึ่งประกอบด้วยมนุษย์และการมีปฏิริยาตอบโต้ หรือปฏิสัมพันธ์ต่อกันและกัน
2. การเอื้ออำนวย หมายถึง ภาวะการณ์ที่ช่วยให้เป็นไปตามความมุ่งหมาย หรือวัตถุประสงค์ด้วยความคล่องตัว รวดเร็วและราบรื่น
3. การดำรงชีวิตร่วมกัน หมายถึง การมีชีวิตอยู่ร่วมกันทางส่วนตัว เช่น ในครอบครัว หรือในหมู่ญาติพี่น้อง เพื่อนฝูง เป็นต้น ที่จะต้องมีความเห็นอกเห็นใจ มีความรักใคร่เมตตา ปราณี มีการช่วยเหลือเกื้อกูลกันทั้งในทางวัตถุและทางจิตใจที่ทำให้คนเรามีความอบอุ่นและความมั่นคงทางใจ
4. การทำงาน หมายถึง การดำรงชีพในสังคม เพื่อจะได้มาซึ่งการตอบสนองความต้องการในด้านกาย อารมณ์ สังคม ความคิดและจิตใจ โดยการใช้ความรู้ความสามารถ ความถนัด ความสนใจที่แต่ละคนมีอยู่ แลกเปลี่ยนเอาสิ่งที่เป็นปัจจัยของการสนองความต้องการต่างๆ ดังกล่าว
5. ความราบรื่น คือ ความสอดคล้องคล่องตัว เรียบร้อย สะดวกกายสบายใจ
6. ประสิทธิผล คือ ความสำเร็จตามเป้าหมาย
7. ประสิทธิภาพ คือ อัตราส่วนระหว่างผลที่ได้รับการลงทุน หรือการทุ่มเท กำลังกาย กำลังใจ กำลังทรัพย์และเวลา
8. ทุกฝ่ายได้รับ ความพึงพอใจ ในทุกๆ ด้าน หมายถึง การที่บุคคลที่เกี่ยวข้องได้รับความพอใจ จากความสัมพันธ์กันและกันนั้นๆ ตามความต้องการของแต่ละฝ่าย ไม่มีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งได้หรือเสีย แต่ได้หรือเสียร่วมกันและกัน ไม่มีใครได้เปรียบหรือเสียเปรียบ แต่ทุกฝ่ายได้ตามส่วนอันพึงได้พึงมี ซึ่งไม่จำเป็นต้องเท่ากันทุกกรณี

มนุษย์สัมพันธ์จะเกิดขึ้นอย่างไร

ศูนย์ให้คำปรึกษาทางการเงินสำหรับวิสาหกิจขนาดกลางขนาดย่อมและประชาชน (2543 : 3) ได้กล่าวว่า มนุษย์เป็นสัตว์สังคม เป็นสิ่งที่นักจิตวิทยาเห็นพ้องกัน คนเรามีความต้องการทางจิตใจที่ต้องการอยู่ร่วมกัน ต้องการมีเพื่อน ต้องการมีคนเข้าใจ ต้องการมีคนยอมรับ ต้องการมีคนเห็นคุณค่า เป็นกันอย่างนี้ทุกคน แต่ระดับมากน้อยนั้นก็ต่างกันไป

มีคนบอกว่า คนเราเป็นสัตว์ที่ขี้เหงาที่สุดในโลก เหงาได้แม้จะอยู่ท่ามกลางหมู่คน บางคนมีคนรัก มีครอบครัว มีเพื่อนฝูงก็ยังเหงา

บางคนเมื่อเหงาขึ้นมา แทนที่จะหาทางขจัดความเหงา โดยการหาเพื่อน ออกสังคม พบหาผู้คน ทำกิจกรรมร่วมกับคนอื่น แต่กลับเก็บตัว หลีกหนีผู้คน ทำให้ยิ่งเหงาหนักขึ้น

พฤติกรรมของคนเรานั้น ไม่ค่อยจะตรงไปตรงมานัก บางทีซับซ้อน ซึ่งการที่ซับซ้อนมากนั้น มักจะเป็นกับคนที่มีการปรับตัวไม่ค่อยดีนัก กลัวไปต่างๆ นาๆ ขาดความเชื่อมั่นในตัวเอง มีความระแวงสูง คนอยู่ใกล้ซัดก็รู้สึกไม่สบายใจ บรรยากาศมันอึดอัด คาดคะเนไม่ได้ว่าอะไรจะเกิดขึ้น

คนที่มีความสัมพันธ์ที่ดี จึงจำเป็นต้องเป็นคนที่มีความเข้าใจธรรมชาติของมนุษย์พอสมควรและจะต้องมีความไวต่อการรับรู้ความรู้สึกนึกคิด อารมณ์ของผู้อื่นด้วย

แต่การที่จะเข้าใจอะไรนอกเหนือออกไป จะต้องเข้าใจตนเองเสียก่อนนั้น เป็นสิ่งแรกสุดที่จะต้องทำ

ดังนั้น การที่จะมีความสัมพันธ์ที่ดี จึงไม่ใช่แค่เพียงการฝึกเฉพาะด้านเทคนิคเท่านั้น การฝึกที่แท้จริง ต้องเริ่มต้นที่ใจ ที่ความคิด ที่ความรู้สึกของคนผู้นั้น

1. ลองสำรวจดูซิว่า เรามีความคิดต่อความหมายของคำว่ามนุษย์สัมพันธ์อย่างไร เราต้องการมีเพื่ออะไร

หากคำตอบเรา ออกมาในลักษณะเพื่อเป็นเครื่องมือสำหรับประโยชน์ของเราฝ่ายเดียว ให้คนอื่นคล้อยตามเรา ให้คนอื่นทำตามที่เราต้องการ มักจะเป็นการถูกต้องหรือไม่ มนุษย์สัมพันธ์ที่เกิดในลักษณะนี้จะอยู่ได้ยืดแค่ไหน มีความจริงใจต่อกันหรือไม่

ถ้าในทางตรงกันข้าม การคบกันนั้น ไม่ได้เน้นผลประโยชน์เป็นอันดับแรก แต่ให้ความสำคัญกับความรู้สึกที่ดีต่อกันในฐานะเพื่อนมนุษย์ แล้วเรื่องผลประโยชน์ที่จะให้แก่กัน เป็นผลที่ตามมาทีหลัง แต่ต้องเป็นลักษณะที่ไม่เอาแต่ได้ฝ่ายเดียว แต่ควรจะเป็นการพยายามให้อีกฝ่ายรับประโยชน์มากที่สุดด้วย น่าจะเป็นสิ่งที่เหมาะกว่าหรือไม่

2. ทศณคติที่เรามีต่อตนเองและต่อผู้อื่นเป็นอย่างไร ในที่นี้หมายถึงว่า เรามีความรู้สึกต่อตนเองที่ดีหรือไม่ เช่น รู้สึกมีความมั่นใจในความเป็นตัวเรา ในรูปร่างหน้าตา ฐานะ การงาน ความรู้ความสามารถ เป็นต้น หรือมีความรู้สึกภาคภูมิใจในตนเองมากจนรู้สึกดี หรือเหนือกว่าคนอื่น หรือตรงข้ามมีความรู้สึกด้อย ขลาดกลัว ไม่มั่นใจในความเป็นตัวเราต่าง ๆ เหล่านี้ เป็นต้น

ในขณะที่เดียวกันเรารู้สึกในทำนองนี้กับคนอื่นทั่วไปอย่างไร ดูถูก หรือชื่นชม หรือเห็นคนอื่นสูงส่งกว่าเรา

ทศณคติเหล่านี้ ก็มีส่วนในการกำหนดลักษณะรูปแบบความสัมพันธ์ที่จำแนกได้

4 ประเภท

ประเภทที่ 1 วางตนเองเหนือกว่าคนอื่น

ถ้าคนนั้นมีทศณคติที่เห็นแต่ ข้อด้อย ข้อเสีย ของคนอื่น ชอบนิินทาว่าร้าย ยกตนข่มท่าน แสดงความเหนือกว่า คุยโว อวดรู้ อวดสามารถก็จะเข้าทำนองเห็นคนอื่นไม่ดีไปหมดตัวเองดีอยู่คนเดียว ลักษณะนี้จะเป็นกันแล้วไม่รู้ตัว เพราะไม่ค่อยมีใครรับฟัง

ประเภทที่ 2 วางตัวเป็นผู้ด้อยกว่าคนอื่น

ขาดความเชื่อมั่นในตัวเอง ดูถูกตัวเอง ไม่มีความเป็นตัวของตัวเอง มักจะคล้อยตามผู้อื่นคอยประจบสอพลอ คอยให้ผู้อื่นตัดสินใจให้ ทำตัวให้น่าสงสาร น่าเอ็นดู ประเภทนี้มักจะเป็นคนขี้อาย คิดมาก ไวต่อความรู้สึกของคนอื่น แต่มักจะตีความแง่ร้ายเกินไป กลัวทำแล้วไม่ถูกใจคนอื่น

ความสัมพันธ์ในขั้นต้นอาจจะไม่มีปัญหา เพราะไม่ก้าวร้าว แต้นอบน้อมต่อตัว แต่ในระยะยาวจะไม่ราบรื่น เพราะมีความกดดันเก็บกด ขาดความเป็นตัวของตัวเอง จะมีความ ขุ่นเคืองและแปรเปลี่ยนเป็นอีกประการหนึ่ง ส่วนบางคนที่เราระบายอารมณ์ได้ เช่น ต่อบุตร หรือลูกน้อง เป็นต้น

ประเภทที่ 3 ทำตัวเป็นคนที่น่าเบื่อหน่าย มองตนเองและผู้อื่นในแง่ร้าย

ถ้าจะดูง่าย ๆ ก็คือ เห็นคนอื่นเป็นคนเหมือนๆ กับตัวเอง การยอมรับนับถือคนอื่น มีความนับถือตนเอง การคบกันจะเป็นอย่างเสมอกัน เคารพนับถือกัน ขึ้นชมในความสามารถกัน และกัน ความสัมพันธ์จะเป็นไปอย่างมีชีวิตชีวา ความเป็นธรรมชาติไม่มีการข่มกันหรือต้องระวัง เก็บกดอะไร คนที่มีสภาพจิตใจ มีทัศนคติที่เหมาะสมเช่นนี้เป็นผู้ที่สามารถคบใครก็ได้อย่างจริงใจ และอย่างมีความสุข

ประเภทที่ 4 การมีความรู้สึกที่ดีกับตนเองและผู้อื่น

การมีความรู้สึกที่ดีกับตนเองกับผู้อื่นนั้น มิได้หมายความว่า มองคนในแง่ดี จะไม่เห็นข้อเสีย ข้อบกพร่อง แต่หมายถึง การเข้าใจถึงความไม่สมบูรณ์ของคน คนในแง่ความเป็นจริง มีทั้งข้อดีและข้อเสีย แต่รู้จักคบ รู้จักยอมรับ ให้อภัย หลีกเลียงและดึงข้อดีมาคบกัน เห็นและชื่นชอบในความดี ความสามารถที่แต่ละคนมีอยู่

ในแง่ที่เกี่ยวกับตนเองก็เช่นเดียวกัน การเคารพนับถือ มีความรู้สึกถึงคุณค่าของตนเอง หมายถึงการยอมรับข้อดีข้อดีของตนเอง ด้วยความรู้สึกที่ไม่อับอาย มีความอ่อนน้อม ถ่อมตน อย่างเหมาะสม พิจารณาในการปรับปรุงตัวเองอยู่ตลอดเวลา

คนประเภทนี้ต้องผ่านพัฒนาความคิด ทัศนคติและมีการเข้าใจชีวิตที่ดีพอ

ความคิดทัศนคติและสภาพจิตใจ เป็นมูลฐานในการกำหนดบุคลิกภาพ พฤติกรรม การแสดงออกต่างๆ มีคำกล่าวถึงผลของผู้ปฏิบัติในการฝึกจิต แม่เมตตา ว่าเป็นผู้มีเสน่ห์ ใครเห็น ก็นิยมชมชื่น ก็คงไม่ใช่สิ่งมหัศจรรย์อะไร ถ้าเราเข้าใจถึงหลักเกณฑ์ที่กล่าวมานี้

นักจิตวิทยาที่มีชื่อเสียงในการสร้างความสัมพันธ์เน้นว่า ถ้ามีทัศนคติที่เหมาะสม ทำสิ่งที่ถูกต้องต่อทั้งตนเองและผู้อื่น แล้วเทคนิคต่างๆ ในการสร้างสัมพันธ์ที่ดีก็จะตามมาเอง เช่น การพูดจาให้เกียรติเคารพความเป็นคนของแต่ละคน การแสดงความเข้าใจใน ความสำคัญกับคนที่เรากำลังคุยด้วยต่างก็จะตามมา

ตัวอย่างของเทคนิคที่ควรรู้หรือให้ความใส่ใจ เช่น

1. การพยายามทำความเข้าใจ หรือเข้าใจในบุคคลที่เราต้องการสร้างความสัมพันธ์ ด้วย อาจจะทำได้โดยการถามคนที่รู้จัก ศึกษาข้อมูลที่มีอยู่ ถ้าที่ใครรู้จักเรา รู้ถึงความสามารถ ความสนใจพิเศษ งานอดิเรก ก็ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อกันง่ายขึ้น จากนั้นก็อาจจะได้ถาม พูดคุยถึงเพิ่มเติมในรายละเอียดได้มากขึ้น อย่างไม่ยากเย็นอะไร

2. การรู้จักถาม ก็เป็นทักษะที่สำคัญอย่างหนึ่ง เพราะเป็นวิธีที่จะได้ข้อมูลต่างๆ ถามอย่างไรถึงไม่ละลาบละล้วง หรือถามอย่างไรไม่ทำให้รำคาญ

3. การรู้จักมารยาทสังคม เป็นสิ่งที่สำคัญมากซึ่งมีหลายๆ อย่าง ในด้านเทคนิค เช่น กาลเทศะ การรู้จักกล่าวคำพูดอย่างเหมาะสม เช่น การขอโทษ การขอตัว การกล่าวขอบคุณ การแสดงการคารวะกันต่างๆ เป็นต้น

4. การไม่ตีสันทิเร็วเกินไป คนเราบางคนถือมากในการตีสันทิ เช่น ผู้ที่ทำงานในลักษณะนักวิชาการ อาจจะตะขิดตะขวงใจ ที่ถูกเรียกว่าพี่หรือน้อง เป็นต้น แต่บางคนลักษณะอาจรู้สึกชอบและเป็นกันเอง โดยเฉพาะชาวบ้านทั่วไป

5. การรู้จักสังเกต ความสนใจ อารมณ์ ความรู้สึกของคนที่เราสนทนาด้วย บางขณะผู้ที่เราจะพูดคุยด้วย ไม่อยู่ในภาวะที่พร้อมจะพูดคุยกับเรา เราไม่ควรจะรบกวน หรือ บางขณะผู้สนทนาพูดถึงความสนใจของเขา แต่เรากำลังตั้งหน้าตั้งตาจะพูดเรื่องของเร

6. หาเรื่องที่เป็นความสนใจของกลุ่มสนทนา ไม่มีอะไรคุยสนุกเท่ากับเรื่องที่เรารัก เช่น พูดถึงกีฬาที่เราโปรด นักกีฬาที่เราชื่นชอบ หรือหนังสือที่เราติดใจ หรือเรื่องการทำอาหาร การเลี้ยงดูบุตร สำหรับแม่บ้านที่เป็นแม่เรือน แล้วค่อยดึงความสนใจร่วมกัน โดยมาถึงประเด็นที่เราต้องการ แต่ไม่ควรรีบร้อนนัก จนขาดความจริงใจและความเป็นธรรมชาติ

7. ลักษณะน้ำเสียง ท่าทางการนั่ง การประสานดากับกลุ่มสนทนา สิ่งเหล่านี้ล้วนเสริมให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อกัน การเป็นผู้ฟังที่ดี มีความสำคัญมาก

8. การมีน้ำใจในการบริการ การเอื้อเฟื้อ เช่น การช่วยหยิบของ การช่วยเหลือของ การช่วยกิจกรรมบางอย่างที่ช่วยได้ ในขณะที่กำลังสนทนาและอีกฝ่ายหนึ่งมีสิ่งที่จะต้องทำ เป็นต้น

9. การรู้จักข้อดีข้อเสียของคนเราสัมพันธ์ด้วยว่า เขามีความภาคภูมิใจอะไรที่มีกับตนเองหรือสิ่งของในบ้านบ้าง เช่น การเป็นนักวิเคราะห์ นักบริหาร หรือนักสะสมภาพ นักกีฬา เป็นต้น

10. ความสม่ำเสมอ ในการติดต่อเมื่อมีการพูดคุย มีสัมพันธ์กันแล้ว ก็มีการติดต่อกันมาตามเวลาอันสมควร ไม่หายไป

11. การรู้เวลาอันควร การพูดคุยกัน พอถึงเวลาก็ควรหยุดการสนทนา ไม่เช่นนั้นจะเกิดความรู้สึกในทางลบเกิดขึ้น

สิ่งเหล่านี้เป็นเพียงตัวอย่างให้คิดกันเพิ่มเติม เพราะมีข้อปลีกย่อยในแง่ของการแสดงออกอย่างเหมาะสม เช่น การเป็นผู้มีอารมณ์ขัน การแสดงออกถึงความเป็นกันเอง น่าไว้วางใจ การใช้คำพูดที่ไม่ใช่ลักษณะการสั่งสอน เป็นต้น

วิธีการสร้างมนุษยสัมพันธ์

พนักงาน

1. อ่อนน้อมถ่อมตน
2. ให้ความเคารพนับถือ
3. เชื่อฟัง การปฏิบัติตาม
4. ตั้งใจทำงาน

5. เสนอความคิดเห็น
6. ทำให้หัวหน้าไว้วางใจได้
7. ขอคำแนะนำ
8. ให้เกียรติหัวหน้า
9. ยอมรับความผิดพลาดและการแก้ไข
10. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
11. สนับสนุนความคิดเห็น
12. มีทัศนคติที่ดี

เพื่อนร่วมงาน

1. ให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน
2. มีความจริงใจ
3. ให้อภัย
4. มีความเป็นกันเอง
5. รับฟังความคิดเห็น
6. เอาใจเขามาใส่ใจเรา
7. ศึกษาปัญหาและวิเคราะห์
8. แลกเปลี่ยนความคิดเห็น
9. ตั้งใจทำงาน
10. เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่
11. ไม่เอาเปรียบ
12. ไม่ก้าวก่ายกัน
13. ให้เกียรติซึ่งกันและกัน
14. มีความอดทนหนักแน่น

ลูกค้า

1. เต็มใจบริการ
2. พุดจาไพเราะ ยิ้มแย้มแจ่มใส
3. ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหา
4. ให้ความรู้สึกเป็นกันเอง
5. ลูกค้าเป็นผู้ถูกเสมอ
6. ไม่ดูถูกลูกค้า
7. เอาใจเขามาใส่ใจเรา
8. บริการสะดวก รวดเร็ว