

## คุณธรรมจริยธรรม

### ความหมายและความสำคัญของคุณธรรมและจริยธรรม

คุณธรรม (Morality) และจริยธรรม (Ethics) เป็นคำศัพท์ที่มีความหมายใกล้เคียงกันทั้งในภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ตามที่บัญญัติไว้ในพจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542

**คุณธรรม** แปลว่า สภาพคุณงามความดี

**จริยธรรม** แปลว่า ธรรมที่เป็นข้อประพฤติปฏิบัติ ศีลธรรม กฎศีลธรรม

บางครั้งก็เรียกควบกันไปเป็นคุณธรรม จริยธรรม โสเครติส เห็นว่า คุณธรรมที่แท้จริงมีคุณค่าภายในตัวของมัน คือ ทำให้ผู้ครอบครองความดีเป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ เพลโตได้แนะนำ คุณธรรมที่ตั้งอยู่บนความรู้ สิ่งที่ยึดถือว่าเป็นคุณธรรม เช่น ความกล้าหาญ ความพอดี ความยุติธรรม และ ศาสนกิจ จะไม่เป็นคุณธรรม หากสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ไม่มีความรู้เป็นส่วนประกอบที่สำคัญ สังคมที่คนในสังคมไม่มีคุณธรรมจริยธรรม ก็จะเป็นสังคมไร้ระเบียบ มีการเบียดเบียนละเมิดและขัดแย้งกัน

### แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับคุณธรรมและจริยธรรมในสังคมประชาธิปไตย

Michael L. Gross เขียนไว้ใน Ethics and Activism: The Theory and Practice of Political Morality เขามีความเชื่อว่า ความมั่นคงของประชาธิปไตยสมัยใหม่มีพื้นฐานอยู่บนจริยธรรมและการดำเนินการ ของจิต เมื่อรัฐทำผิดพลาด มันขึ้นอยู่กับ การดำเนินการแก้ไขโดยพลเมืองที่ใช้อารมณ์ ความรู้สึกเชิง ศีลธรรมจรรยา นำพวกเขาไปสู่การรู้และแก้ไขความผิด แต่ความรู้สึกเชิงศีลธรรมจรรยาที่ว่านี้ยังคงมีปัญหาที่การตีความ

วรรณกรรม ด้านประชาธิปไตยและจริยธรรมของนักทฤษฎีการเมืองสมัยคลาสสิกสามารถจำแนกได้ เป็น 2 กลุ่ม กลุ่มแรก เป็นกลุ่มจริยธรรมทางการเมืองที่อ่อนแอซึ่งพบได้ในงานของ Tocqueville, Truman, Dahl, และ Madison นักทฤษฎีเหล่านี้เน้นแนวความคิดที่อ่อนแอของคุณลักษณะประชาธิปไตย การให้เหตุผลเชิงจริยธรรมกระตุ้นสิ่งที่มีอยู่ในใจคนเกี่ยวกับความสุข ไม่ใช่ความชัดเจนของกฎธรรมชาติ การตัดสินใจทางจริยธรรมถูกสอนให้ยึดมั่นในความหวังใจต่อท้องถิ่น และการจัดการที่มีประสิทธิภาพต่อการเมืองที่เห็นแก่พวกพ้อง ไม่ใช่หวังใจต่อหลักการสากลของความยุติธรรมหรือความดีที่ยึดมั่นร่วมกัน จริง ๆ แล้ว จริยธรรมทางการเมืองที่อ่อนแอก็มองหาจุดสมดุลระหว่างพฤติกรรมที่เห็นแก่พวกพ้อง และความดีที่ยึดมั่นร่วมกันอยู่เหมือนกัน โดยเน้นที่ความจงรักภักดีต่อกลุ่ม และความเคารพกฎของเกม พลเมืองต้องได้รับความคุ้มครองสิทธิพื้นฐาน และต้องมีความเห็นอกเห็นใจเท่าที่จำเป็นและมีการตัดสินใจเชิงจริยธรรมอย่าง ระมัดระวัง กลุ่มที่ 2 เป็นกลุ่มจริยธรรมทางการเมืองแบบเข้มแข็ง พบได้ในงานของ John Stuart Mill, John Rawls, Jurgen Habermas, และ John Dewey นักทฤษฎีเหล่านี้เห็นว่า ความยุติธรรมต้องเป็น

หลักการอันดับแรกของการเมือง พวกเขานิยามความยุติธรรมโดยใช้คำที่แตกต่างกันออกไป เช่น ผลประโยชน์ ความเป็นธรรม หรือการบรรยายเชิงจริยธรรม แต่แนวความคิดหลักก็คือ ความยุติธรรม คำเหล่านี้ถูกใช้ในการออกแบบเพื่อบูชาหลักการพื้นฐานของความเป็นอิสระ ความมีเกียรติ และความเป็นปัจเจก นักทฤษฎีกลุ่มนี้เห็นว่า การกระทำทางการเมืองในฐานะผลผลิตของความจำเป็น ในประวัติศาสตร์ แต่วัตถุประสงค์ของการกระทำนั้นไม่แตกต่างกัน นั่นคือ การปกป้องความยุติธรรม เพียงแต่รูปแบบอาจมีการเปลี่ยนแปลงไปบ้างในช่วงเวลาต่าง ๆ สำหรับนักปรัชญาแต่ละคน นักกิจกรรมทางการเมืองในระบอบประชาธิปไตย ถูกกำหนดให้ทำหน้าที่ปกป้องความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันทางจริยธรรมของ ประชาธิปไตย ค้ำครองอิสรภาพทางการเมืองของเรา และเราไว้วางใจให้เขาใช้จุดยืนทางจริยธรรมที่กำหนดไว้ใน การดำเนินกิจกรรม เมื่อหลักการทางจริยธรรมที่สำคัญถูกละเมิด

Gross เห็นว่า การมีจริยธรรมทางการเมืองที่เข้มแข็ง ต้องการคนที่ถูกกำหนดให้มีบทบาทไปกระทำกิจกรรมการเมืองโดยมุ่งให้เกิดความ ยุติธรรมทางสังคม ความเท่าเทียมกัน และศักดิ์ศรีของมนุษย์ งานที่เกี่ยวข้องต้องถูกกำหนดไว้ในหน้าที่ ความเป็นธรรม และหลักการที่เห็นแก่ประโยชน์ของผู้อื่นเป็นที่ตั้ง เขาต้องชำระอย่างมีจริยธรรม และมีทรศนะชัดเจนเกี่ยวกับหลักการทางจริยธรรม หมายความว่า พวกนี้จะต้องเป็นอิสระจากผลประโยชน์ของการแบ่งพรรคแบ่งพวก เป็นอิสระจากอิทธิพลทางการเมือง และระมัดระวังอย่างเต็มที่เกี่ยวกับความไม่แน่นอนของการเมือง แต่เมื่อ Gross ทำการวิจัย 3 กรณีศึกษา เขาพบว่า ปัจเจกบุคคลที่มีความสามารถทางการเมืองมากที่สุดส่วนมากเป็นผู้ที่มีความ สามารถทางจริยธรรมน้อยที่สุด และเมื่อเขาศึกษานักกิจกรรมทางการเมืองกรณีผู้ช่วยเหลือพวกยิวให้รอดจากการ ล้างเผ่าพันธุ์โดยนาซี ผู้เข้าร่วมขบวนการต่อต้านการทำแท้งในอเมริกา และขบวนการเรียกร้องความสันติในอิสราเอล เขาพบว่า มันไม่ใช่เรื่องของคนที่มีความสามารถสูง แต่คนที่มีความบริสุทธิ์ใจหรือไม่มีเล่ห์เหลี่ยมทางศีลธรรม จรรยาต่างหาก ที่แสดงให้เห็นปรากฏถึงความสามารถทางการเมือง

คุณธรรมและจริยธรรมระดับบุคคลในสังคมประชาธิปไตย

คุณธรรม และจริยธรรมระดับบุคคล หมายถึง สภาพคุณงามความดีที่เป็นประโยชน์ของปัจเจกบุคคล แนวคิดเกี่ยวกับคุณธรรมและจริยธรรมระดับบุคคล มีผู้จำแนกบุคคลออกไปตามสถานภาพในสังคม เช่น ในฐานะเป็นสมาชิกรัฐ และในฐานะผู้นำหรือผู้ปกครองรัฐ การมีคุณธรรมและจริยธรรมระดับบุคคล มีความสำคัญต่อการปกครองในระบอบประชาธิปไตย เนื่องจากหลักการอิสรภาพ เสรีภาพ และความเสมอภาคของประชาธิปไตยมีความเสี่ยงต่อการทำให้เกิดความเหลื่อมล้ำในสังคม ถ้าสมาชิกในสังคมขาดคุณธรรม

คุณธรรมและจริยธรรมระดับบุคคลในสังคมประชาธิปไตย จำแนกออกเป็นสองส่วน คือ การมีคุณสมบัติของมนุษย์ที่ดี และการเป็นประชาชนที่ดีในสังคมประชาธิปไตย ในส่วนแรก จะได้นำเสนอคุณสมบัติร่วมของนานาศาสนาที่กล่าวถึงความดีที่พึงมีในตัวบุคคล อาทิ ความซื่อสัตย์ การ

ทำความดี ความเมตตา การยึดมั่นในหลักธรรม ในส่วนที่สองจะได้นำเสนอ คุณสมบัติร่วมของ สังคมที่คาดหวังในตัวบุคคล เช่น การทำตามกฎกติกาของสังคม การไม่ละเมิดกฎหมาย การไม่ ก่อให้เกิดความไม่สงบเรียบร้อยในสังคม การมีสัมมาชีวะ เป็นต้น

การ เป็นประชาชนที่ดีในสังคมประชาธิปไตย จะได้อะไรให้เห็นลักษณะเฉพาะของสังคม ประชาธิปไตยที่เป็นเรื่องจำเป็นสำหรับ ประชาชน ที่ต้องมีคุณธรรมจริยธรรมแตกต่างไปจากสังคม ในระบอบการปกครองอื่น ซึ่งอาจเรียกได้ว่าเป็นคุณลักษณะทางจิตของบุคคล ต้องสอดคล้องกับการ พิทักษ์ความเป็นอิสระภาพ เสรีภาพ และเสมอภาพของตนเองไปพร้อมกับการเคารพใน อิสระภาพ เสรีภาพ และเสมอภาพของคนอื่นด้วย ได้แก่ การเคารพในสิทธิศักดิ์ศรีของมนุษย์โดย เท่าเทียมกัน การยอมรับความแตกต่างทางความคิด ความเคารพสิทธิ์ในการแสดงความคิดเห็นของ ผู้อื่น การตระหนักและแสดงความรับผิดชอบต่อสาธารณะ การตระหนักในหน้าที่ของพลเมืองที่มี ต่อส่วนรวม การเห็นแก่ประโยชน์สาธารณะมากกว่าประโยชน์ส่วนบุคคล เพราะหากบุคคล คำนึงถึงแต่สิทธิเสรีภาพของตนเองโดยไม่สนใจสิทธิเสรีภาพของคนอื่น ก็จะมีความเห็นแก่ตัวยิ่ง ถ้ามีพัฒนาการขึ้นเป็นผู้ปกครองก็จะกลายเป็นผู้ปกครองที่เผด็จการ

### **การมีคุณสมบัติของมนุษย์ที่ดี**

1. การยึดและปฏิบัติตามหลักศาสนา
2. การเป็นคนดีในสังคม

### **การเป็นประชาชนที่ดีในสังคมประชาธิปไตย**

1. การเคารพในสิทธิศักดิ์ศรีของมนุษย์โดยเท่าเทียมกัน
2. การยอมรับความแตกต่างทางความคิด
3. ความเคารพสิทธิ์ในการแสดงความคิดเห็นของผู้อื่น
4. การตระหนักและแสดงความรับผิดชอบต่อสาธารณะ
5. การตระหนักในหน้าที่ของพลเมืองที่มีต่อส่วนรวม
6. การเห็นแก่ประโยชน์สาธารณะมากกว่าประโยชน์ส่วนบุคคล

### **คุณธรรมและจริยธรรมของบุคคลที่มีต่อสังคมในสังคมประชาธิปไตย**

คุณธรรมและจริยธรรมของบุคคลที่พึงมีต่อสังคม หมายถึงการมีคุณงามความดีในการทำหน้าที่ พลเมืองของสังคมประชาธิปไตย ความสำคัญของประเด็นนี้อยู่ที่การเมืองการปกครองในระบอบ ประชาธิปไตยที่ดี ไม่ใช่ขึ้นอยู่กับว่ามีผู้ปกครองที่ดีมีคุณธรรม การทำหน้าที่ให้บริการประชาชน

บำบัดทุกข์บำรุงสุข ให้กับประชาชน เท่านั้น แต่ยังขึ้นอยู่กับ การทำหน้าที่ต่อประเทศชาติของประชาชนด้วย

คุณธรรมและจริยธรรมของบุคคลที่มีต่อสังคมในสังคมประชาธิปไตย ประกอบด้วย การมีรูปแบบความคิดสร้างสรรค์ทางบวกในการแสดงบทบาทอย่างแข็งขันในการร่วม พัฒนา และแก้ไขปัญหาของสังคมด้านต่าง ๆ เช่น

1. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจประเด็นสาธารณะอย่างแข็งขัน
2. การมีส่วนร่วมในการกระทำเพื่อส่วนรวมด้วยความเต็มใจ
3. การสนับสนุนการเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน
4. การปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบของบ้านเมือง/เคารพในกฎกติกาของสังคม
5. การติดตามตรวจสอบการทำงานของผู้บริหารและหน่วยงานของรัฐ

ทั้งนี้การมีบทบาทดังกล่าวหากทำด้วยความไม่มีคุณธรรมจริยธรรม ก็ก่อให้เกิดความวุ่นวายเดือดร้อนและทำให้เกิดความแตกแยกในสังคม จนถึงการล้มล้างระบบการเมืองการปกครองกลายเป็นอนาธิปไตยแทนประชาธิปไตยได้ ในบางกรณีก็อาจกลายเป็นเครื่องมือของคนที่ไม่หวังดีต่อประเทศชาติ

#### **คุณธรรมและจริยธรรมของนักพัฒนาในสังคมประชาธิปไตย**

คุณธรรม และจริยธรรมของนักพัฒนา หมายถึง จริยธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ในวิชาชีพของนักพัฒนาที่ดี และการดำรงตนในสังคมอย่างนักพัฒนาที่ดี มีความสำคัญต่อการพัฒนา และรักษา ดำรงไว้ซึ่งระบบการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตยของบ้านเมือง อาจถือได้ว่าเป็นจรรยาบรรณ หรือมาตรฐานวิชาชีพของนักพัฒนาที่ดี จริยธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ในวิชาชีพของนักพัฒนาที่ดี และการดำรงตนในสังคมอย่างนักพัฒนาที่ดี ประกอบด้วย

1. ความรับผิดชอบในการนำความรู้ไปใช้ในทางการเมืองการปกครอง
2. เผยแพร่ความรู้ความเข้าใจด้านการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตยแก่สังคม
3. ความสุจริตในการแสดงความคิดเห็นต่อระบบการเมืองการปกครองและสังคม
4. ปกป้องหลักการอิสระภาพ เสรีภาพ และความเสมอภาค
5. ปกป้องการละเมิดสิทธิเสรีภาพของประชาชน
6. สนับสนุนและปกป้องการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตย
7. ต่อต้านการใช้อำนาจการเมืองการปกครองในทางที่ผิดและเสียหายต่อประเทศชาติ

## เทคนิคการครองใจคน

### พฤติกรรมมนุษย์

#### ความหมายของพฤติกรรมมนุษย์

พฤติกรรม (Behavior) คือ กริยาอาการที่แสดงออกหรือปฏิกิริยาโต้ตอบเมื่อเผชิญกับสิ่งเร้า (Stimulus) หรือสถานการณ์ต่าง ๆ อาการแสดงออกต่าง ๆ เหล่านี้ อาจเป็นการเคลื่อนไหวที่สังเกตเห็นได้หรือวัดได้ เช่น การเดิน การพูด การเขียน การคิด การเต้นของหัวใจ เป็นต้น ส่วนสิ่งเร้าที่มากระทบแล้วก่อให้เกิดพฤติกรรมก็อาจจะเป็นสิ่งเร้า ภายใน (Internal Stimulus) และสิ่งเร้าภายนอก (External Stimulus)

สิ่งเร้าภายใน ได้แก่ สิ่งเร้าที่เกิดจากความต้องการทางกายภาพ เช่น ความหิว ความกระหาย สิ่งเร้าภายในนี้มีอิทธิพลสูงสุดในการกระตุ้นเด็กให้ แสดงพฤติกรรม และเมื่อเด็กเหล่านี้โตขึ้นในสังคม สิ่งเร้าใจภายในจะลดความสำคัญลง สิ่ง เร้าภายนอกทางสังคมที่เด็กได้รับรู้ในสังคมจะมีอิทธิพลมากกว่าในการกำหนดว่า บุคคลควรจะแสดงพฤติกรรมอย่างไรต่อผู้อื่น

สิ่งเร้าภายนอก ได้แก่ สิ่งกระตุ้นต่าง ๆ สิ่งแวดล้อมทางสังคมที่สามารถสัมผัสได้ด้วยประสาททั้ง ๕ คือ หู ตา คอ จมูก การสัมผัส

สิ่งเร้าที่มีอิทธิพลที่จะจูงใจให้บุคคลแสดงพฤติกรรม ได้แก่ สิ่งเร้าที่ทำให้บุคคล เกิดความพึงพอใจที่เรียกว่า การเสริมแรง (Reinforcement) ซึ่งแบ่งออกได้เป็น ๒ ชนิด คือ การเสริมแรงทางบวก (Positive Reinforcement) คือ สิ่งเร้าที่พอใจทำให้บุคคลมีการแสดงพฤติกรรมเพิ่มขึ้น เช่น คำชมเชย การยอมรับของเพื่อน ส่วนการเสริมแรงทางลบ (Negative Reinforcement) คือ สิ่งเร้าที่ไม่พอใจหรือไม่พึงปรารถนานำมาใช้เพื่อลดพฤติกรรมที่ไม่พึง ปรารถนาให้น้อยลง เช่น การลงโทษ เด็กเมื่อลืกลืม การปรับเงินเมื่อผู้ขับขี่ยานพาหนะไม่ปฏิบัติตามกฎจราจร เป็นต้น มนุษย์โดยทั่วไปจะพึงพอใจกับการ ได้รับการเสริมแรงทางบวกมากกว่าการเสริมแรง ทางลบ

วิธีการเสริมแรงทางบวก กระทำได้ดังนี้

๑. การให้อาหาร น้ำ เครื่องยังชีพ เป็นต้น
๒. การให้แรงเสริมทางสังคม เช่น การยอมรับ การยกย่อง การชมเชย ฯลฯ
๓. การให้รางวัล คะแนน แด้ม ดาว เป็นต้น
๔. การให้ข้อมูลย้อนกลับ ( Information Feedback ) เช่น การรับแจ้งว่าพฤติกรรมที่กระทำนั้น ๆ เหมาะสม

๕. การใช้พฤติกรรมที่ชอบกระทำมากที่สุดมาเสริมแรงพฤติกรรมที่ชอบกระทำน้อยที่สุด เป็นการวางเงื่อนไข เช่น เมื่อทำการบ้านเสร็จแล้วจึงอนุญาตให้ดูทีวี เป็นต้น

#### องค์ประกอบพื้นฐานของพฤติกรรม

๑. ความต้องการ (Needs and Want) Abraham Maslow ได้จัดลำดับความต้องการของมนุษย์ เป็น ๕ ชั้น คือ

๑.๑ ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เช่น ต้องการอาหาร น้ำ ขับถ่าย เพศ พักผ่อน เป็นต้น

๑.๒ ความต้องการความมั่นคงและปลอดภัยของชีวิต ( Safety and Security Needs)

๑.๓ ความต้องการด้านสังคม (Social Needs) ได้แก่ การต้องการความรัก ต้องการให้สังคมยอมรับ (Belongingness Needs)

๑.๔ ความต้องการที่จะมีชื่อเสียงเกียรติยศ (Esteem Needs) ต้องการได้รับการยกย่องจากผู้อื่น

๑.๕ ความต้องการความสำเร็จของคน (Self-Actualization Needs) อยากรู้สำเร็จในทุกอย่าง ความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ออกเป็น ๒ อย่างคือ

๑. ความต้องการทางกาย เช่น อาหาร น้ำ ขับถ่าย เพศ พักผ่อน

๒. ความต้องการทางใจและสังคม ทั้งนี้แตกต่างตามประสบการณ์ของแต่ละบุคคล เช่น ความต้องการความรัก ความสำเร็จ การยอมรับและการยกย่องจากสังคม ความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ความก้าวหน้าในชีวิตส่วนตัวและการงาน เป็นต้น

## แรงจูงใจ

### ความหมายของแรงจูงใจ

แรงจูงใจ (Motivation) หมายถึง ความเต็มใจของบุคคลในการที่จะอุทิศกายและใจในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย โดยได้รับรางวัลเป็นผลตอบแทนการกระทำนั้น ๆ

การจูงใจอาจแบ่งเป็นแรงจูงใจและสิ่งจูงใจ

แรงจูงใจ หมายถึง ความปรารถนาที่จะกระทำกิจกรรมใด กิจกรรมหนึ่งที่คุณคิดว่ามีคุณค่าสำหรับตน แรงจูงใจอาจจะเกิดจากสิ่งเร้าภายในหรือภายนอกก็ได้ ถ้าเป็นสิ่งเร้าภายในอาจเกิดจากแรงขับ ดังนั้น จึงควรทำความเข้าใจกับคำว่า “แรงขับ” แรงขับ คือ แรงผลักดันที่เกิดขึ้นภายในตัวของบุคคลอันเนื่องมาจากความต้องการ

สิ่งจูงใจ (Incentives) คือ สิ่งเร้าที่มากกระตุ้นทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมา เช่น รางวัล คำชมเชย

แรงจูงใจ แบ่งเป็น ๒ ประเภท คือ

๑. แรงจูงใจปฐมภูมิ (Primary motive) เป็นแรงจูงใจที่เกิดจากความต้องการของร่างกาย เช่น ความหิว ความกระหาย การต้องการพักผ่อน

๒. แรงจูงใจทุติยภูมิ (Secondary motive) เป็นแรงจูงใจทางสังคมที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้ ซึ่งมี 3 ชนิด ดังนี้

๒.๑ แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ (Affiliation motive) เป็นแรงจูงใจที่ทำให้บุคคลมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับบุคคลอื่น ๆ เพื่อให้ได้มาซึ่งการยอมรับของบุคคลในสังคม บุคคลจึงจำเป็นต้องรับต้อง รู้จักเห็นอกเห็นใจคนอื่น เอาใจใส่คนอื่นช่วยเหลือคนอื่น และแสดงให้ผู้อื่น เห็นว่าตนสามารถช่วยสังคมได้ จึงเป็นแรงจูงใจให้แสดงพฤติกรรมที่จะได้รับการ ยอมรับจากผู้อื่น ผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมพันธสูงจะชอบทำงานร่วมกับผู้อื่น และเห็นอกเห็นใจผู้อื่น

๒.๒ แรงจูงใจใฝ่อำนาจ (Power motive) เป็นแรงจูงใจที่บุคคลต้องการเหนือผู้อื่น เพราะมีความรู้สึกว่าการมีอำนาจสามารถที่จะบันดาลทุกสิ่งทุกอย่างได้ตามที่ ต้องการ จึงเกิดความต้องการที่จะมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น ทำให้เกิดแรงผลักดันที่จะเป็นแรงจูงใจใฝ่อำนาจ บุคคลที่คิดว่าตนเองไม่ทัดเทียมผู้อื่นในด้านความรู้ ฐานะทางเศรษฐกิจ หรือการศึกษา จะพยายามแสวงหาอำนาจ บุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่อำนาจสูงจะเป็นผู้ที่ชอบแสดงตนในลักษณะผู้นำ ชอบถกเถียงโต้แย้งผู้อื่น

๒.๓ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement motive) เป็นแรงจูงใจที่เกิดจากความคาดหวังความสำเร็จในกิจกรรมของบุคคลโดยบุคคลหนึ่ง ทั้งนี้บุคคลนั้นจะต้องมีการประเมินผลเปรียบเทียบกับผลงานของตนเองกับผู้อื่น หรือเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่สังคมถือว่าดี ลักษณะของบุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง จะพยายามทำงานให้สำเร็จ จะเลือกงานที่เหมาะสมและเป็นไปตามความสามารถ มีความตั้งใจในการทำงาน และสามารถทำงานให้สำเร็จได้ตามเป้าหมาย

องค์ประกอบที่มีส่วนสัมพันธ์กับแรงจูงใจมี ๒ ประการ

๑. องค์ประกอบภายนอก ได้แก่ สิ่งแวดล้อมภายนอกที่อาจทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม

๒. องค์ประกอบภายใน ได้แก่

๒.๑ ความต้องการ (Needs) ถ้าบุคคลมีความต้องการที่จะทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้สำเร็จ แรงจูงใจที่จะพยายามทำเพื่อให้ประสมผลสำเร็จจะมีมาก

๒.๒ เจตคติ (Attitudes) หมายถึง ความเชื่อ หรือความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่งอาจจะแสดงออกมาในลักษณะของความชอบหรือไม่ชอบพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจก็ได้ หากบุคคลมีเจตคติที่ดีต่องาน หัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงาน บุคคลนั้นก็จะมีความสุขหรือความพอใจที่จะทำงานนั้นๆ ตลอดจนพอใจที่จะทำงานกับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานดังกล่าว ซึ่งจะเป็นแรงผลักดันให้บุคคลปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมาย ได้ทั้งประโยชน์ของตนและองค์กร แต่ถ้าหากเกิดเจตคติที่ไม่ดีต่องาน ความสำเร็จของงานก็ย่อมจะเปลี่ยนไป

๒.๓ ค่านิยม (Values) เป็นการที่มองว่าสิ่งนั้น ๆ มีคุณค่า ดังนั้นบุคคลจึงพยายามเลือกกิจกรรมที่จะกระทำตามค่านิยมที่ตนมี เช่น ชอบใช้ของนอก เป็นต้น

๒.๔ ความวิตกกังวล (Anxiety) หากบุคคลมีความวิตกกังวลในการทำงานจะทำให้เกิดอุปสรรคได้ แต่ถ้าบุคคลนั้นมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงอาจจะทำให้ความวิตกกังวลเปลี่ยนไป และสามารถประสมผลสำเร็จในการทำงาน

## การรับรู้ (Perception)

การรับรู้ หมายถึง การแปลหรือการตีความจากการรับรู้สัมผัส โดยแปลความหมายออกเป็นสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่มีความหมาย หรือที่เรา รู้จัก หรือเข้าใจ มนุษย์สามารถที่จะรับรู้สิ่งต่าง ๆ ได้โดยอาศัยอวัยวะสัมผัสต่าง ๆ ของร่างกาย และการที่มนุษย์จะสามารถรับรู้และมีปฏิกิริยาโต้ตอบสิ่งภายนอกได้ดีมากน้อย เพียงใดขึ้นอยู่กับประสบการณ์ ความต้องการ ความสนใจ สภาพแวดล้อมและลักษณะของสิ่งที่มาเรารู้จักด้วยบางครั้งการรับรู้ของมนุษย์ เบี่ยงเบน หรือผิดพลาดไปจากความจริง ซึ่งเราเรียกว่า “ภาพลวงตา” ทั้งนี้อาจเกิดจาก

๑. ขนาด เปรียบเทียบ (Size contrasts) เนื่องจากสิ่งเร้านั้นอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ต่างกัน หรืออยู่ใกล้สิ่งแวดล้อมที่ต่างกัน จะทำให้เกิดภาพลวงตาได้

๒. การเคลื่อนไหว มนุษย์มีความรู้เกี่ยวกับการเคลื่อนไหว มีความรู้สึก เหมือนกับตนเองเคลื่อนไหวไปด้วย เช่น อยู่บนรถไฟขบวนที่จอดอยู่ แต่เมื่อรถไฟอีกขบวนหนึ่งออก เขาจะรู้สึกเหมือนรถไฟขบวนที่ตนนั่งเคลื่อนที่ไปด้วย

องค์ประกอบที่จะมีส่วนเกี่ยวข้องกับการรับรู้ คือ เรื่องของความสามารถสิ่งจูงใจ เจตคติและประสบการณ์ในอดีต รวมทั้งการคาดคะเนล่วงหน้าถึงสิ่งที่จะเกิดขึ้น ทั้งหมดนี้จะมีผลกระทบต่อ การรับรู้ และต่อพฤติกรรมที่จะแสดงออกมา การรับรู้จะสมบูรณ์เพียงใดนั้น ขึ้นอยู่กับสภาวะภายในของบุคคล คือ การเรียนรู้ ค่านิยม ความเชื่อ ประสบการณ์ จากการเรียนรู้ในอดีต และสภาวะภายนอก คือ สิ่งแวดล้อมทั้งหมด ทั้งสองสภาวะดังกล่าวจะเป็นปัจจัยกำหนดแนวทางในการสื่อสารความเข้าใจระหว่าง บุคคลทุกแห่งทุกมุม สิ่งที่ทำให้กระบวนการรับรู้ของแต่ละบุคคลแตกต่างกันออกไปมี ๒ สาเหตุคือ

๑. ปัจจัยภายนอกที่สร้างให้เกิดความสนใจ

๑.๑ ความเข้มของสี แสง เสียงหรือรส ถ้าความเข้มมากจะสามารถดึงดูดความสนใจได้ดีกว่าความเข้มน้อย

๑.๒ ขนาด สิ่งของที่มีขนาดใหญ่ดึงดูดความสนใจได้ดีกว่า

๑.๓ ความแปลกใหม่และสิ่งที่แสดงให้มีลักษณะตรงข้ามกัน (novelty and contrast) จะดึงดูดความสนใจได้ดีกว่า

๑.๔ ตำแหน่งที่ตั้ง (position) ถ้าตั้งอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสมจะเรียกความสนใจได้ดีกว่า

๑.๕ การเคลื่อนไหว (movement) สิ่งที่เคลื่อนไหวจะเรียกร้อยความสนใจได้ดีกว่า

๑.๖ การแสดงให้เห็นเด่นในลักษณะโดดเด่น (isolation)

๑.๗ ระยะทาง (distance) การมองในระยะไกล และระยะใกล้จะรับรู้แตกต่างกัน

๒. ปัจจัยภายในที่สร้างให้เกิดความสนใจ

๒.๑ การจูงใจ (motivation) คนจะเลือกรับรู้เฉพาะสิ่งที่ตรงกับสิ่งจูงใจที่มีอยู่ในตนเอง หรือสิ่งที่ตนสนใจ



๒.๒ บุคลิกท่าทาง (personality) บุคคลจะเลือกที่จะรับรู้บางอย่างที่สอดคล้องกับบุคลิกท่าทางของตนเอง

๒.๓ การคาดหมาย (expectation) บุคคลมักจะรับรู้ในสิ่งที่ตนคาดหมายไว้เท่านั้น สาเหตุที่ก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงในกระบวนการรับรู้ การเปลี่ยนแปลงในกระบวนการรับรู้ของบุคคลเป็นผลเนื่องมาจากแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกันในด้านบุคลิกภาพ ภูมิหลัง ประสบการณ์ในอดีต เป็นต้น

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ มีดังนี้

๑. ทางด้านสรีระ (physiology) การรับรู้ผิดพลาดที่เกิดจากการรับสัมผัสต่าง ๆ ผิดพลาด เช่น การมองเห็นไม่ชัดเจน การได้ยินไม่ชัด

๒. ทางด้านครอบครัว (family) ทักษะคิด ถิ่นนิยม ที่บุคคลได้รับรู้มาจากครอบครัวตั้งแต่เด็กจะมี อิทธิพลต่อการรับรู้ในปัจจุบัน

๓. วัฒนธรรม (culture) วัฒนธรรมและสังคมที่บุคคลนั้นอาศัยอยู่จะมีอิทธิพลต่อการรับรู้

๔. การเรียนรู้ (Learning) คือ กระบวนการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม เนื่องจากบุคคลนั้น ๆ ได้รับประสบการณ์ หรือการฝึกฝน พฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงนี้อาจจะเป็นไปในทางที่เหมาะสมหรือไม่เหมาะสมก็ได้

การเรียนรู้เกิดจากประสบการณ์ และความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งเร้าและปฏิกิริยาตอบสนอง เช่น การทดลองของ Ivan Pavlov นักสรีระวิทยาชาวรัสเซีย ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของปฏิกิริยาตอบสนองอัตโนมัติระหว่าง น้ำลายในปากและน้ำย่อยในกระเพาะอาหารของสุนัขกับเสียงระฆังที่ตีเวลาเขาให้ อาหารสุนัข สุนัขจะเกิดการเรียนรู้ว่าตนจะได้รับอาหารหากได้ยินเสียงระฆัง จึงเป็นการ เรียนรู้ที่เกิดจากประสบการณ์และความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งเร้าที่เกิดจาก ประสบการณ์และความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งเร้าและปฏิกิริยาตอบสนอง

การเรียนรู้

การเรียนรู้ จะเกิดขึ้นได้ต้องมีองค์ประกอบดังนี้

๑. การจูงใจ คือ การที่บุคคลได้รับการกระตุ้นอันเนื่องมาจากแรงผลักดันหรือความต้องการ ทำให้บุคคลนั้นต้องขวนขวายที่จะต้องพยายามเรียนรู้

๒. เป้าประสงค์ บุคคลนั้นต้องมีเป้าประสงค์ที่จะเรียนรู้เพื่อสนองหรือบำบัดความต้องการของตนเอง

๓. รางวัลและการลงโทษ การชมเชยและการให้รางวัลจะทำให้เกิดความสนใจในการเรียนรู้ เกิดความพึงพอใจในการเรียนรู้ ในขณะที่เดียวกันการลงโทษก็สามารถมีผลทำให้เกิด ความสนใจในการเรียนรู้เพราะต้องการหลีกเลี่ยงจากการลงโทษ แต่ความสนใจที่เกิดขึ้นในลักษณะนี้ จะหมดไปเร็วเมื่อการลงโทษนั้นหมดไป

๔. ความสนใจและจุดมุ่งหมายในระยะยาวบุคคลที่มีความสนใจและมีความมุ่งหมายในระยะยาวจะเกิดการเรียนรู้ได้ดีเพราะเห็นประโยชน์ ผู้ที่มีความสนใจในสิ่งต่าง ๆ อย่างกว้างขวางมีแนวโน้มที่จะเรียนรู้ได้ดีกว่าผู้ที่มีความสนใจในวงแคบ

๕. การมีส่วนร่วมและการเรียนรู้ภายในกลุ่ม การทำงานเป็นกลุ่มมีส่วนช่วยให้บุคคลมีความสนใจและเจตคติที่จะร่วมมือกัน การใช้วิธีการอภิปรายและการตัดสินใจในกลุ่ม โดยสมาชิกของกลุ่มเองจะมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคล

#### ๖. เจตคติและความคิดรวบยอด ( Attitude and Concept )

ความหมายของเจตคติ

“เจตคติ” (Attitude) คือ สภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าและสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ รอบตัว เช่น บุคคล วัตถุสิ่งของหรือสถานการณ์ต่าง ๆ ความรู้สึกนี้อาจเป็นไปในทางบวกหรือลบ เช่น ชอบหรือไม่ชอบ เจตคติของบุคคลย่อมแสดงถึงความรู้ความเข้าใจของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าอันองค์ประกอบของเจตคติ

๑. ความรู้ความเข้าใจหรือความเชื่อของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าอันนั้น ๆ

๒. อารมณ์หรือความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าอันนั้น ๆ ถ้าบุคคลเกิดความรู้สึกชอบเนื่องจากรู้ว่าสิ่งนั้นดีมีประโยชน์

๓. พฤติกรรม คือ การแสดงออกของบุคคลต่อสิ่งเร้าอันนั้น ถ้าบุคคลมีความรู้เกี่ยวกับสิ่งเร้าใด ความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบจะเกิดตามมา และบุคคลนั้นจะแสดงออกซึ่งพฤติกรรมตามเจตคติที่คนมีอยู่

ลักษณะของเจตคติ

๑. เจตคติเป็นสิ่งที่บุคคลเรียนรู้ และสร้างให้เกิดขึ้นในตนเองได้ไม่ว่าจะเป็นทางบวกหรือทางลบก็ตาม

๒. เจตคติเป็นสิ่งที่ค่อนข้างคงที่ยากแก่การเปลี่ยนแปลง เนื่องจากหากบุคคลใดมีเจตคติที่ดีหรือไม่ดีต่อสิ่งใดหรือบุคคลใดแล้ว ความเชื่อจะฝังติดแน่นยากแก่การเปลี่ยนแปลง

๓. เจตคติของบุคคลมีแนวโน้มที่จะต่อต้านสิ่งที่จะมาเปลี่ยนแปลงเจตคตินั้น

๔. เจตคติเป็นรากฐานของแรงจูงใจ และเป็นตัวกำหนดแนวทางในการรับรู้ของบุคคล เช่น หากเราไม่ชอบสิ่งใด เรามักมองไม่เห็นข้อดีของสิ่งนั้น

๕. เจตคดีย่อมจะถ่ายทอดออกมาเป็นพฤติกรรมของบุคคลนั้นเสมอไม่ว่าจะตั้งใจ หรือไม่ก็ตาม

## ความหมายของความคิดรวบยอด

“ความคิดรวบยอด” (Concept) หมายถึง ความคิดขั้นสุดท้ายหรือขั้นสรุปในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นความเข้าใจที่บุคคล สร้างขึ้นหรือสรุปจากเรื่องราวต่าง ๆ เช่น การทำงานอย่างซื่อสัตย์สุจริตเป็นความดี เป็นต้น

ความคิดรวบยอดเกิดจากสาเหตุ ๖ ประการ

๑. การสังเกตพิจารณา

๒. การเปรียบเทียบความคล้าย - ความแตกต่าง

๓. การคัดเลือกเฉพาะสิ่งที่สำคัญเอาไว้

๔. รวบรวมสิ่งที่คัดเลือกไว้เข้าเป็นหมวดหมู่

๕. สร้างความหมายให้เข้าใจง่าย เพื่อใช้ในโอกาสต่อไป

ดังนั้น ถ้าบุคคลมีเจตคติที่ดีหรือไม่ดีต่อเรื่องใดแล้ว ความคิดรวบยอดในเรื่องนั้น ๆ ก็จะโน้มเอียงไปตามเจตคติที่เกิดขึ้น ทั้งเจตคติและความคิดรวบยอดจะเป็นตัวกำหนดพฤติกรรม หากบุคคลใดมีความเข้าใจมีความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบสิ่งใด จะมีพฤติกรรมเบี่ยงเบนไปตามนั้น

๖. ความสนใจและความตั้งใจ (Interest and Attention) คุณลักษณะที่สำคัญและเห็นได้ชัดของการรับรู้ คือการที่บุคคลจะรับรู้ได้เพียงบางอย่างที่ปรากฏชัดอยู่ในขณะนั้น ส่วนที่เหลืออยู่ไม่กระจางชัดก็จะไม่เกิดการรับรู้ นั่นคือเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นรอบ ๆ ตัวเรา บุคคลจะรับรู้ได้เพียงบางส่วนนั้น เนื่องจากความสนใจและความตั้งใจอันเป็นตัวการสำคัญในการรับรู้มีจำกัด ส่วนที่เหลืออยู่จะไม่ได้รับความสนใจเลย และความสนใจนี้อาจไม่คงที่จะเปลี่ยนแปลงได้ เมื่อมีสิ่งอื่นที่มีอำนาจเหนือกว่ามาแทนที่

ปัจจัยที่ทำให้ความสนใจของมนุษย์เปลี่ยนแปลง

๑. ปัจจัยภายนอก

๑.๑ ความเข้มและขนาด (Intensity & Size) เสียงดังและขนาดใหญ่จะเรียกรบกวนความสนใจได้มาก

๑.๒ ลักษณะตรงข้าม (Contrast) การที่เกิดสภาวะตรงกันข้ามเป็นการเปลี่ยนแปลงในการเร้าให้บุคคลเกิดความสนใจ ได้ เช่น ในท่ามกลางความเงียบมีเสียงของตกที่พื้น เป็นต้น

๑.๓ การซ้ำ (Repetition) การเร้าซ้ำ ๆ จะเรียกรบกวนความสนใจได้

๑.๔ การเคลื่อนไหว (Movement) การเคลื่อนไหวจะก่อให้เกิดความสนใจ เนื่องจากบุคคลมักจะไวต่อสิ่งเร้าที่เคลื่อนอยู่ไปมา เพราะตาของบุคคลมักจะสะดุดกับการเคลื่อนไหวโดยไม่ตั้งใจ

๒. ปัจจัยภายใน

๒.๑ แรงจูงใจ (Motives) สามารถก่อให้เกิดความสนใจ

๒.๒ การกำหนดหรือการคาดหวัง (Set or Expectancy) มีบทบาทสำคัญที่จะชี้ทางว่าจะรับรู้อะไร เช่น ถ้าได้รับคำบอกเล่าล่วงหน้าว่าจะถูกถามเกี่ยวกับอะไรจะก่อให้เกิดความสนใจ ตั้งใจในเรื่องนั้นเป็นพิเศษเป็นที่น่าสังเกตว่ามนุษย์ในแต่ละวัยมีช่วงความสนใจ และเรื่องที่จะสนใจต่างกัน การกำหนดกิจกรรมต่าง ๆ ควรคำนึงถึงช่วงความสนใจและวัยของบุคคลด้วย เพราะ กิจกรรมนั้น ๆ อาจไม่ได้รับผลดีเท่าที่ควร

การตัดสินใจ (Decision Making)

ความหมายของการตัดสินใจ

“การตัดสินใจ” คือ การตกลงใจว่าจะกระทำหรือไม่กระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใด การตัดสินใจที่ดีหรือไม่ดีจะเป็นตัวกำหนดการกระทำ ซึ่งมีผลต่อชีวิตของบุคคลและต่อปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ประเภทของการตัดสินใจ

๑. การตัดสินใจระยะสั้น เป็นการตัดสินใจที่มีการเสี่ยงหรือความไม่แน่นอนน้อยมากและเป็นการตัดสินใจที่ต้องทำเป็นประจำ

๒. การตัดสินใจระยะยาว จำเป็นต้องมีการวางแผนเกี่ยวกับอนาคตเสมอ จึงมีการเสี่ยงและมีความไม่แน่นอนอยู่มาก

ขั้นตอนในการตัดสินใจ

๑. นิยามและวิเคราะห์ปัญหา หมายถึง การรู้จักปัญหาและวิเคราะห์ปัญหาเพื่อศึกษาตัวแปรต่าง ๆ พร้อมทั้งหาข่าวสารเพิ่มเติม

๒. พัฒนาและคิดหาคำตอบไว้เลือก เป็นการมองปัญหาในแง่มุมต่างๆ และพยายามหาคำตอบที่ดีที่สุดไว้ใช้ในการแก้ปัญหา

๓. เลือกคำตอบใดคำตอบหนึ่ง เป็นการเลือกคำตอบที่ดีที่สุด โดยคำนึงถึงเวลาพลังงานเงิน ทั้งนี้ต้องอาศัยประสบการณ์ ความรู้และคำแนะนำ

๔. ประเมินค่าของคำตอบและตัดสินใจเปลี่ยนแปลง เป็นคำตอบที่คิดว่าดีที่สุดแล้ว และเมื่อนำไปใช้แล้วพบข้อบกพร่อง นักตัดสินใจที่ดีจะต้องพร้อมที่จะรับข่าวสารข้อมูลใหม่ เพื่อนำมาปรับแผนของตนให้สอดคล้องกับสภาวะที่เปลี่ยนแปลงไป

ลักษณะบุคลิกภาพที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ

๑. การเสี่ยง คนส่วนใหญ่กลัวการเสี่ยงและไม่กล้าตัดสินใจ

๒. เจตคติต่อความสำเร็จและความล้มเหลว การกลัวความล้มเหลวหรือความสำเร็จของการตัดสินใจ ทำให้ขาดประสบการณ์

๓. การลำเอียงของบุคคล ความต้องการ อารมณ์และทำให้อคติการตัดสินใจลำเอียง

๔. ความเคียดแค้น บางคนถึงเลไม่กล้าตัดสินใจมักหลบเลี่ยงปัญหา

๕. ประสบการณ์ เป็นสิ่งช่วยในการตัดสินใจ ประสบการณ์ที่นำมาใช้ต้องเหมาะสมกับความต้องการของสถานการณ์ปัจจุบัน ทั้งนี้ประสบการณ์ในอดีตอาจเป็นเพียงส่วนประกอบส่วนหนึ่งในการตัดสินใจเท่านั้น

๖. การแสวงหาคำแนะนำ การแสวงหาคำแนะนำเป็นข้อมูลประกอบที่จะนำมาร่วมใช้ในการตัดสินใจ เป็นการเปิดใจกว้างรับฟังคำแนะนำของผู้อื่น แต่ถ้าฟังคำแนะนำของผู้อื่นมากเกินไป อาจจะทำให้ตัดสินใจได้ไม่ถูกต้องและลด ความเชื่อมั่นในตนเอง

#### ๔.๑.๓ ลักษณะพฤติกรรมที่พึงประสงค์และไม่พึงประสงค์ของมนุษย์

พฤติกรรมของมนุษย์เมื่อพิจารณาด้านความสำคัญที่มีผลกระทบต่อสังคม อาจแบ่ง ได้เป็น ๒ ประเภท ดังนี้

๑. พฤติกรรมที่พึงประสงค์

๒. พฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์

พฤติกรรมที่พึงประสงค์ ควรมีลักษณะดังต่อไปนี้

๑. ไม่เป็นพิษภัยหรือเป็นที่เดือดร้อนแก่คนอื่น ๆ เช่น ไม่ขโมย ไม่พูดหลอกลวง
๒. เป็นผู้มีน้ำใจ รู้จักแบ่งปันให้ซึ่งกันและกัน ไม่เป็นคนเห็นแก่ตัวมากเกินไป รู้จักที่จะเสียสละ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ช่วยเหลือบุคคลอื่น

๓. ควบคุมอารมณ์ เพื่อรักษาใจและความคิดให้อยู่ในสภาวะปกติ ไม่ควรแสดงออกถึงอารมณ์โกรธบ่อย ๆ

๔. มีสัมมาคารวะ นอบน้อมถ่อมตน ไม่ทำเบ่ง อวดดี ดูถูกเหยียดหยามผู้อื่น

๕. ยินดีชื่นชมในคุณงามความดีและความสามารถของบุคคลอื่น

๖. ไม่หวงความคิด ความรู้ ความดีที่ตนมี พร้อมทั้งจะบอกเล่าให้คนอื่นทราบ  
พฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ ได้แก่

๑. กระวนกระวายและเครียด (restlessness and tension)

๒. ก้าวร้าวและทำลาย (aggression and destructiveness)

๓. นิ่งเฉย (Apathy)

๔. เพ้อฝัน (Fantasy)

๕. พฤติกรรมซ้ำรอย (Stereotype) ประกอบด้วย พฤติกรรมซ้ำรอยหยุดชะงักและ มีคบอดต่อความเป็นจริง (repetitive, fixated and blind)

๖. พฤติกรรมถดถอย (Regression)

มนุษย์มีความต้องการ 3 ประการ

๑. ความต้องการทางกาย เพื่อให้มีชีวิตรอดอยู่ได้

๒. ความต้องการทางใจ - ความรัก ความปลอดภัย ฯลฯ

### ๓. ความต้องการทางสังคม - การยกย่อง เป็นที่ยอมรับ ฯลฯ

การหาทางตอบสนองความต้องการของตนเองบางครั้งอาจมีอุปสรรคมาขัดขวาง ทำให้ไม่สามารถสนองความต้องการของตนได้จึงต้องมีการปรับตัวหรือปรับแต่ง พฤติกรรมโดยพยายามขจัดพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ออกไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับบุคลิกภาพและสภาพแวดล้อมของแต่ละบุคคล

คุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ของทบวงมหาวิทยาลัย

ทบวง มหาวิทยาลัยได้พิจารณาเห็นสมควรกำหนดคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์เพื่อ เป็นเป้าหมายในการพัฒนานิสิตนักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในสังกัดและกำกับ ทบวงมหาวิทยาลัย ดังนี้

๑. เป็นผู้มีความรอบรู้ในวิชาการทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติมีความสามารถในการคิดและวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ
๒. เป็นผู้มีความซื่อสัตย์ จริยธรรม สามารถครองตัวอยู่ในสังคมได้อย่างเต็มภาคภูมิ
๓. เป็นผู้มีความรู้ในศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการดำรงชีวิตในสังคมปัจจุบัน ได้แก่
  - ๓.๑ มีความรู้พื้นฐานด้านคอมพิวเตอร์เพียงพอที่จะใช้งานได้
  - ๓.๒ มีความสามารถในการเล่นดนตรีได้อย่างน้อย หนึ่งชนิด
  - ๓.๓ มีความสามารถในการเชิงศิลปะและวรรณกรรม
  - ๓.๔ มีความสามารถในการกีฬาอย่างน้อยหนึ่งชนิดกีฬา
  - ๓.๕ มีความสามารถทางภาษาต่างประเทศอย่างน้อยหนึ่งภาษา
๔. เป็นผู้มีความรับผิดชอบต่อสังคมและดำรงชีวิตด้วยความเหมาะสม

การดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายทั้ง ๔ ประการนี้จำเป็นต้องได้รับความ

ร่วมมือจากทุกฝ่าย อันได้แก่ มหาวิทยาลัย อาจารย์และนิสิตนักศึกษาที่จะร่วมกันจัดให้มีระบบการเรียนการสอนและกิจกรรม ที่กลม่อเกลา สร้างสรรค์และพัฒนาให้นักศึกษาเป็นบัณฑิตที่พึงประสงค์ได้อย่างที่มุ่งหวัง ทั้งนี้ให้ถือเป็นนโยบายในการปฏิบัติโดยทั่วไปทุกสถาบันประกาศ ณ วันที่ ๑๔ สิงหาคม ๒๕๔๐ ลงนามโดยนายมนตรี ดำนไพบูลย์

#### ๔.๑.๔ แนวทางการแก้ไขพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์

เมื่อพฤติกรรมนี้แสดงออกไปไม่เป็นที่ยอมรับ บุคคลควรจะรู้จักปรับพฤติกรรมของตน เพื่อให้สังคมยอมรับ ซึ่งมีหลักดังนี้

๑. หลักแห่งความจริง ( Realism ) จะต้องยอมรับและยึดหลักความจริงโดยที่ก่อนตัดสินใจกระทำการใด ๆ จะต้องคิดพิจารณาให้รอบคอบว่ามีเหตุผลสมควร และมีทางเป็นไปได้ รู้จักควบคุมอารมณ์ สุขุม หนักแน่น

๒. หลักแห่งความมีใจกล้าพอ ( Commitment ) นั่นคือพร้อมที่จะเผชิญกับเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้น ไม่กลัวต่อปัญหาอุปสรรคและความลำบากใด ๆ มีความมั่นใจในตนเอง

๓. การยอมรับตนเอง (Self-acceptance) เป็นเรื่องเกี่ยวกับความเข้าใจในตนเอง ยอมรับทั้งส่วนที่ตนเก่ง มีความถนัด ความสามารถสูงและส่วนที่เป็นจุดด้อยของตนเองนั่นคือ มีความถนัดหรือความสามารถน้อยในบางเรื่อง ซึ่งถือว่าเป็นเรื่องธรรมดาของมนุษย์ไม่มีบุคคลใดจะรอบรู้หรือเก่งทุก ๆ ด้าน การรู้จักตนเองนี้เป็นเรื่องสำคัญ เพราะสามารถจะหลีกเลี่ยงสิ่งที่จะนำไปสู่ความล้มเหลวได้ ทำให้เกิดการปรับตัวและยอมรับความสามารถของบุคคลอื่น ๆ

๔. ไม่เอาเปรียบผู้อื่นและไม่เห็นแก่ตัว บุคคลที่เห็นแก่ตัวจะไม่คำนึงถึงบุคคลอื่น ไม่ยอมเสียประโยชน์ จะเป็นที่ยังเกียจของสังคมและเป็นมูลเหตุให้เกิดการแตกสามัคคีได้ ก่อนที่จะตัดสินใจทำอะไรลงไปต้องคิดให้ดีเสียก่อนว่าจะไม่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อผู้อื่นและส่วนรวม

๕. การให้ความรักแก่ผู้อื่น ทุกคนต้องการความรักทั้งในฐานะผู้ให้และผู้รับ เนื่องจากความรักเป็นการสร้างความอบอุ่นและ ความมั่นคงในจิตใจ การที่บุคคลมีความรักต่อผู้อื่นย่อมได้รับความรักตอบแทน ทำให้เกิดความสงบและสามัคคีในสังคม

๖. การมีมนุษยสัมพันธ์ เป็นผู้ที่มีส่วนร่วมมีร่วมใจในการปฏิบัติงานและการอยู่ร่วมกันด้วยดีและมีความสุข สามารถคบหาสมาคมและทำงานร่วมกับทุกคนได้เป็นอย่างดีเป็นผู้ที่เข้าใจ รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น

#### ๔.๒ การวิเคราะห์ปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

##### ๔.๒.๑ ความหมาย ความสำคัญของการวิเคราะห์ปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

ความหมายของการวิเคราะห์ปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

การวิเคราะห์ปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Transactional Analysis) หมายถึง คือ การวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างกันของบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปที่มา เกี่ยวข้องกัน โดยเน้นการวิเคราะห์พฤติกรรม เพื่อช่วยให้บุคคลเข้าใจความสัมพันธ์ที่มีต่อผู้อื่นดีขึ้นและเพื่อบุคคล นั้นจะได้พัฒนาการสื่อสาร และมนุษยสัมพันธ์ของคนต่อบุคคลอื่นให้ดียิ่งขึ้น

ความสำคัญของการวิเคราะห์ปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความสำคัญของการวิเคราะห์ปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีดังนี้คือ

๑. ทำให้เข้าใจพฤติกรรมและการสื่อสารของมนุษย์ เช่น วัตถุประสงค์ วิธีการและผล
๒. ทำให้เข้าใจคนอื่นและลดความรู้สึกไม่ดีที่มีต่อคนอื่น
๓. ทำให้เข้าใจผู้ร่วมงานได้ดียิ่งขึ้น
๔. ช่วยกระตุ้นให้เกิดพัฒนาการในด้านต่างๆ เช่น การใช้คำพูดลักษณะการเป็นผู้นำ
๕. ทำให้เกิดการปรับตนเพื่อพัฒนาการและสัมฤทธิ์ผลในการติดต่อสื่อสารกับคนอื่น
๖. ทำให้เกิดการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

## การวิเคราะห์โครงสร้างบุคลิกภาพ

### การวิเคราะห์โครงสร้างบุคลิกภาพ (Structural Analysis)

อีริก เบอว์น (Dr.Eric Berne) ได้อธิบายเรื่องของโครงสร้างบุคลิกภาพ โดยอธิบายในลักษณะของสภาวะ หรือสถานะ (Ego State) ซึ่งเป็นลักษณะที่บุคคลสะสมและสร้างมาตั้งแต่ยังเยาว์วัยโดยไม่รู้ตัว และได้อธิบายความหมายของสภาวะหรือสถานะ คือ บุคลิกภาพซึ่งเป็นวิถีทางที่บุคคลแสดงออกในการดำเนินชีวิตในสังคม โดยแบ่งสภาวะของบุคคลออกเป็น ๓ แบบด้วยกัน ดังนี้

๑. สภาวะ พ่อ แม่ (Parent Ego State - P) คือ บุคลิกภาพที่มีลักษณะคล้ายพ่อแม่หรือผู้ปกครอง

๒. สภาวะผู้ใหญ่ (Adult Ego State - A) คือ บุคลิกภาพที่มีลักษณะเป็นผู้ใหญ่หรือ ผู้มีวุฒิภาวะสมบูรณ์

๓. สภาวะเด็ก (Child Ego State - C) คือ บุคลิกภาพที่มีลักษณะของความเป็นเด็กบุคคลโดยทั่วไปจะต้องมีบุคลิกภาพทั้ง ๓ ส่วนนี้อยู่ในตัวแต่บุคลิกภาพที่ปรากฏหรือแสดงออกจะเป็นเพียงแบบใดแบบหนึ่ง เท่านั้น เช่น ถ้าบุคคลใดกำลังอยู่ในสภาวะเด็ก สำหรับสภาวะพ่อ แม่ หรือสภาวะผู้ใหญ่ก็จะไม่ปรากฏให้เห็น การที่บุคคลจะแสดงบุคลิกภาพเป็นลักษณะใดขึ้นอยู่กับอารมณ์ เหตุผล สถานการณ์บรรยากาศของการติดต่อเกี่ยวข้อง การวินิจฉัยสั่งการ ฯลฯ

๑. สภาวะพ่อ แม่ คือ บุคลิกภาพที่แสดงออกเมื่อบุคคลมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นจะมีลักษณะปกป้อง และแสดงให้เห็นถึงความมีอำนาจ ตลอดจนแสดงออกถึงความรับผิดชอบ ซึ่งมีลักษณะแยกย่อย ดังนี้

๑.๑ สภาวะพ่อ แม่ ที่เจ้าระเบียบ (Critical Parent - CP) การแสดงออกจะเป็นไปในลักษณะที่เอาแต่ใจตัวเอง ออกคำสั่ง เข้มงวด จุกจิก ฐึ้น และวิพากษ์วิจารณ์

๑.๒ สภาวะพ่อ แม่ ที่มีเมตตากรุณา (Nurturing Parent - NP) การแสดงออกจะเป็นไปในลักษณะที่เอาใจใส่ ยกย่อง ชมเชย ปกป้อง ค้ำครอง ช่วยเหลือ

๒. สภาวะผู้ใหญ่ คือ บุคลิกภาพที่แสดงออกเมื่อบุคคลมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น โดยใช้เหตุผลและความคิดที่มีลักษณะ เป็นตรรกศาสตร์ การดำเนินงานหรือการตัดสินใจของบุคคลที่มีสภาวะจิตแบบผู้ใหญ่จะไม่มีการใช้ อารมณ์หรือความรู้สึกใด ๆ มาเกี่ยวข้อง แต่จะใช้ข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงเป็นปัจจัยในการตัดสินใจ

๓. สภาวะเด็ก คือ บุคลิกภาพที่แสดงออกตามธรรมชาติตามความต้องการของตนเองและตามสภาวะอารมณ์ ต่าง ๆ นั่นคือ บุคคลจะแสดงออกในสิ่งที่คุณเองต้องการที่จะกระทำโดยไม่วิตกกังวลเรื่องเหตุผล ดังนั้น พฤติกรรมในสภาวะนี้จะเป็นพฤติกรรมชอบเล่น ชอบเข้าหาคนอื่น ๆ หัวเราะ ร้องไห้ ฯลฯ ซึ่งมีลักษณะแยกย่อย ดังนี้



๓.๑ สภาวะเด็กปรับตัว (Adapted Child - AC) คือ บุคลิกภาพที่มีการปรับตัว เพื่อให้บุคคลอื่นเกิดความพึงพอใจ ซึ่งจะอยู่ร่วมกับบุคคลอื่นได้อย่างมีความสุข

๓.๒ สภาวะเด็กตามธรรมชาติ(Natural Child - NC) คือ บุคลิกภาพที่มีลักษณะเป็นไปตามธรรมชาติ มีการแสดงออกตามความต้องการของตนเอง เช่น ทบตี เข้าเหย่ หัวเราะ ร้องไห้ ชอบเล่น เป็นต้น

## แบบแผนของชีวิต

### แบบแผนของชีวิต ( Life Position )

เป็นแบบแผนที่บันทึกไว้ในความคิดของบุคคลก่อนข้างจะถาวร และมีผลต่อพฤติกรรมแสดงออก การที่บุคคลจะมีแบบแผนชีวิตเป็นแบบใด ย่อมขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่บุคคลได้รับรู้และเรียนรู้แบบแผนชีวิตมี ๔ ลักษณะ ดังนี้

๑. ฉันไม่ดี – เธอดี (I'm not O.K. - You're O.K.) เป็นแบบแผนชีวิตที่บุคคลรู้สึกว่าตนเองต่ำต้อย เก่งหรือดีสู้คนอื่นไม่ได้ จึงต้องการคนปกป้องคุ้มครองดูแลเอาใจใส่

๒. ฉันไม่ดี - เธอก็ไม่ดี (I'm not O.K. - You're not O.K.) เป็นแบบแผนชีวิตที่บุคคลรู้สึกว่าตนเองนั้นสิ้นหวัง ไร้คุณค่าหรือความดี และไม่ยอมรับผู้อื่น

๓. ฉันดี - เธอไม่ดี (I'm O.K. - You're not O.K.) เป็นแบบแผนชีวิตที่บุคคลรู้สึกว่าคนอื่นผิด ทำให้ไม่ได้หรือทำไม่ดีส่วนตนเองนั้นเก่งและดี บุคคลประเภทนี้จึงมักไม่ค่อยไว้วางใจใคร ไม่กล้ามอบหมายงานให้ใครทำ เพราะเกรงจะทำให้ไม่ดี ดังนั้น เพื่อความมั่นใจจึงมักต้องลงมือทำงานเอง

๔. ฉันดี - เธอก็ดี (I'm O.K. - You're O.K. ) เป็นแบบแผนชีวิตที่บุคคลมองโลกในแง่ดี มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีที่สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดียอมรับตนเองและในขณะเดียวกันก็ยอมรับผู้อื่น

## ความเอาใจใส่

### การเอาใจใส่หรือการให้กำลังใจ (Stroke)

มนุษย์ไม่ว่าจะอยู่ในวัยใดต่างก็ต้องการกำลังใจด้วยกันทั้งสิ้น ซึ่งเป็นการแสดงให้เห็นถึงความเอาใจใส่ต่อกัน เราทุกคนได้เรียนรู้ในการให้กำลังใจและได้รับกำลังใจมาตั้งแต่ในวัยเด็ก โดยเริ่มมาจากสัมพันธภาพภายในครอบครัว เช่น การอุ้มชู กอดรัดและคำพูดที่สร้างเสริมกำลังใจ เมื่อแต่ละบุคคลเจริญเติบโตขึ้นก็รู้จักพัฒนาการเอาใจใส่ให้เหมาะสมกับแต่ละสถานการณ์ได้ดียิ่งขึ้น เช่นยามเมื่อเพื่อนมีทุกข์เพียงแต่การจับมือก็สามารถสื่อความหมายของการถ่าย ทอดความรู้สึกที่เห็นใจได้ดียิ่งกว่าคำพูดเสียอีก

การเอาใจใส่จึงเป็นเครื่องมือที่สำคัญอีกชนิดหนึ่งที่ทำให้การทำงานบรรลุจุด มุ่งหมายด้วยดี และผู้ที่ร่วมทำงานก็มีความสุขและรู้สึกว่าตนนั้นมีคุณค่า แก่องค์กร เช่น เมื่อหัวหน้างาน

มอบหมายงานให้ผู้ได้บังคับบัญชาไปปฏิบัติ ผู้ได้บังคับบัญชาก็นำไปปฏิบัติด้วยความตั้งใจ และผลงานสำเร็จด้วยดี หัวหน้างานก็กล่าวชมว่า “คุณทำงานได้เยี่ยมมาก” หรือเอามือมาตบไหล่แล้วกล่าวว่า “เยี่ยมมาก” พฤติกรรมการเอาใจใส่ของหัวหน้าดังกล่าวมีผลทำให้ผู้ได้บังคับบัญชาปลื้มใจ เกิดความสุขและสนุกที่จะทำงาน

การเอาใจใส่ แบ่งออกเป็น

๑. การเอาใจใส่ทางบวก (Positive Strokes) หมายถึง การกระทำที่ทำให้ผู้รับมีความรู้สึกดีขึ้น ได้แก่ คำชมเชย กิริยาท่าทางที่สื่อสารความหมายที่ทำให้ผู้รับแปลความหมายได้ว่าคุณเป็นคนดี หรือ คุณเป็นคนใช้ได้ (You're O.K.) เช่น “คุณนี่พิมพ์งานดีจริงไม่มีผิดเลย”

๒. การเอาใจใส่ทางลบ (Negative Strokes) หมายถึง การกระทำที่ทำให้ผู้รับมีความรู้สึกว่าตนเองไม่ดี ไม่มีคุณค่า (You're not O.K.) ได้แก่ คำตำหนิ เช่น “คุณนี่แนะนำไปหลายครั้งแล้วก็ยังไม่พิมพ์งานผิดอยู่อีก”

๓. การเอาใจใส่ทางบวกหรือทางลบอย่างมีเงื่อนไข (Conditioned Strokes) หมายถึง การกระทำในลักษณะที่ทำให้กำลังใจหรือลดกำลังใจ เพราะผู้รับได้ปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติตามความประสงค์ของผู้ให้หรือลดกำลังใจ ตัวอย่าง การเอาใจใส่ทางบวก ได้แก่ “คุณดวงใจงานที่คุณทำเสนอขึ้นมาเรียบร้อยดีจริง จึงขอมอบปากกาให้เป็นรางวัล” การเอาใจใส่ทางลบ ได้แก่ “นี่คุณเสนองานขึ้นมาแต่ครั้งมีแต่ผิดๆ พลาด ๆ เห็นท่าจะต้องย้ายให้ไปอยู่แผนกอื่น”

๔. การเอาใจใส่ทางบวกหรือทางลบอย่างไม่มีเงื่อนไข (Unconditioned Strokes) หมายถึง การกระทำหรือการแสดงออกใน ลักษณะที่ทำให้หรือลดกำลังใจ โดยไม่ได้ขึ้นอยู่กับการกระทำของผู้รับ เช่น “ดีใจจังเลยที่ได้พบคุณวันนี้” หรือ “คุณนี่อยู่ที่ไหนวุ่นที่นั่น”

๕. การเอาใจใส่ที่หลอกลวง (Plastic Strokes) หมายถึง การกระทำที่ทำให้กำลังใจแต่ผู้ให้อย่างเสแสร้ง ไม่ได้ให้จากใจจริง เช่น แกล้งยินดี หรือแกล้งชม

๖. การเอาใจใส่ที่เป็นพิธีการ (Ritual Strokes) หมายถึง การกระทำดีต่าง ๆ เพียงเพื่อเป็นมารยาทในสังคม หรือเพื่อบำเนนสัมพันธ์ภาพของบุคคลในสังคม เช่น การจับมือกัน การโค้ง การไหว้ การทักทายถามถึงความทุกข์สุขซึ่งกันและกัน ในระหว่างที่พบกัน ในสังคม

๔.๒.๕ อธิบายวิธีการปรับตนให้เข้ากับผู้อื่นด้วยการวิเคราะห์ปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล  
วิธีการปรับตนให้เข้ากับผู้อื่นด้วยการวิเคราะห์ปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

สังคมปัจจุบันยอมรับความสำคัญของการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล ซึ่งสามารถแสดงออกได้ทั้งท่าทาง วาจา สีหน้า แววตา ตลอดจนน้ำเสียงที่เปล่งออกมา ซึ่งจะมีผลทำให้ผู้ที่มีติดต่อสัมพันธ์เกิดความรู้สึกขาดขาดกลัว ไม่อยากเข้าใกล้ ไม่ชอบใจท่าทาง ทำให้เกิดเจตคติที่ไม่ดีต่อกันหรืออาจจะเกิดความรู้สึกที่อบอุ่นเป็นมิตร มีความเอื้ออาทร มีความเป็นกันเอง ซึ่งจะทำให้เกิดเจตคติที่ดีต่อกันทำให้คบหาสมาคมช่วยเหลือเกื้อกูลกันต่อไป

การที่บุคคลมีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการวิเคราะห์โดยสร้างบุคลิกภาพ และสามารถหาเปอร์เซ็นต์ของแต่ละสภาวะมาเปรียบเทียบกัน จะทำให้เราเข้าใจความรู้สึกนึกคิดของเขา ตลอดจนพฤติกรรมที่เขาแสดงออก ซึ่งจะมีส่วนทำให้เราเข้าใจบุคคลอื่น ๆ มากขึ้น และยังทำให้ตัดสินใจได้ว่าควรจะเลือกบุคคลใดมาเป็นเพื่อน หรือมาร่วมทีมทำงาน เพราะเราเข้าใจเขาจึงสามารถสร้างสัมพันธ์กับเขาได้อย่างถูกต้อง เช่นตัวอย่าง นาย ก มีลักษณะ NP ๑๘ % CP ๑๒ % A ๑๐ % NC ๔๕ % AC ๑๕ % จากตัวอย่างดังกล่าว จะเห็นว่านาย ก. มีสภาวะ  $P = NP + CP = ๓๐$  % มีสภาวะ  $A = ๑๐$  % และมีสภาวะ  $C = ๔๕ + ๑๕ = ๖๐$  % ดังนั้นบุคลิกภาพของนาย ก. จะเป็นคนสนุกสนานทำตัวตามสบาย มีความคิดสร้างสรรค์ มีความเป็นอิสระ การใช้เหตุผลมีน้อย พฤติกรรมที่จะวางอำนาจเหนือคนอื่นก็มีน้อย สรุปแล้ว นาย ก. จะเป็นนักบริหารได้ยากเพราะใช้อารมณ์มากกว่าเหตุผล แต่ถ้าไปทำงานเกี่ยวกับอารมณ์ความรู้สึกที่อิสระ เช่น เป็นศิลปิน นาย ก น่าจะทำได้ดีกว่าและประสบความสำเร็จได้มากกว่า จากตัวอย่างของการวิเคราะห์ บุคลิกภาพของ นาย ก ซึ่งทำให้เราตัดสินใจได้ว่า ถ้าเรามีนาย ก เป็นเพื่อนร่วมทีมเราคงต้องมอบหมายงานที่ต้องใช้อารมณ์ หรือใช้ความรู้สึกด้านสุนทรีย์ให้ นาย ก รับผิดชอบ และไม่ควรจะมอบหมายงานด้านบริหารใช้ความรู้สึกด้านสุนทรีย์ให้ นาย ก รับผิดชอบและไม่ควรจะมอบหมายงานด้านบริหารให้นาย ก ทำหรือรับผิดชอบ จากตัวอย่างดังกล่าวก็อาจจะเกิดแนวคิดสวนทางกันว่าถ้าเราอยากเป็นนักบริหาร เราก็ควรปรับตนให้เป็นบุคคลที่มีลักษณะ NP ให้มาก และลักษณะ A ให้มากเช่นกัน ส่วน NC ก็ต้องมีบ้างบางโอกาสเพื่อช่วยผ่อนคลาย

ในการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลจะทำให้ทราบถึงสภาวะของบุคลิกภาพของแต่ละคน ถ้าเราต้องการให้เขาปรับเปลี่ยนสภาวะที่เหมาะสม เพื่อทำให้เขาเป็นที่ยอมรับของกลุ่ม อาจใช้วิธีการดังต่อไปนี้

๑. การกระตุ้นให้บุคคลเข้าสู่สภาวะผู้ใหญ่
  - ๑.๑ โดยใช้คำถามที่ถามเกี่ยวกับเหตุผล เช่น ทำไมคุณถึงพูดเช่นนั้น หรือคุณคิดอย่างไร
  - ๑.๒ เมื่อพูดคุยกันต้องพูดโดยอาศัยข้อเท็จจริง เพื่อให้เข้าใจความเป็นเหตุเป็นผล
๒. การกระตุ้นให้บุคคลเข้าสู่สภาวะเด็ก
  - ๒.๑ พุดคุยในเรื่องสนุกสนาน ทำหรือพูดตลก
  - ๒.๒ ทำตนให้ร่าเริงและกระตุ้นคนอื่นให้ร่าเริงแจ่มใสด้วย
  - ๒.๓ พยายามหามุมมองอื่น ๆ ที่ทำให้ตลกขบขัน
  - ๒.๔ ผู้กระตุ้นอาจทำตัวเองเป็นสภาวะ NP
๓. การกระตุ้นให้บุคคลเข้าสู่สภาวะผู้ใหญ่ที่มีเมตตา (NP)
  - ๓.๑ ขอคำแนะนำ
  - ๓.๒ ขอความช่วยเหลือ

การปรับปรุงบุคลิกภาพต่าง ๆ เหล่านี้ ทำให้เราดำเนินชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างเป็นสุข ซึ่งในระยะแรกอาจไม่คุ้นเคย คือการปรับเปลี่ยน แต่เมื่อฝึกมาก ๆ บ่อย ๆ ครั้งก็จะกลายเป็นอัตโนมัติ และยิ่งเกิดผลตามที่ปรารถนา ซึ่งจะทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจต่อการปรับเปลี่ยนดังกล่าว

นอกจากนั้น ถ้าเราสามารถวิเคราะห์ได้อย่างแจ่มชัดว่าบุคคลที่เราจะเข้าไปติดต่อธุรกิจ การงานด้วยนั้นมีสภาวะแบบใด เราก็ควรจะปรับสภาวะของตัวเอง ให้สอดคล้องกับสภาวะของผู้ที่เราต้องการติดต่อ จะเป็นผลทำให้การเจรจาต่อรองหรือติดต่อธุรกิจประสบความสำเร็จ เช่น ผู้ที่เราจะติดต่อด้านนี้มีลักษณะเป็น CP เราควรจะทำตัวของเราเป็นแบบ AC จะทำให้การติดต่อราบรื่นดี

การศึกษาเรื่อง T.A. มีประโยชน์ทั้งต่อตัวบุคคลและกลุ่มงานที่ต้องทำงานเป็น ทีม ทีมงานจะแข็งแกร่งมีผลงานเป็นที่พึงพอใจ ต้องเกิดกฎสมาชิกในกลุ่มมีทัศนคติชีวิตหรือแบบแผนชีวิตในลักษณะ I'm O.K., You're O.K. เพราะเป็นทัศนคติที่ยอมรับคุณค่าหรือความสำคัญทั้งของตนเองและคนอื่น ๆ และนอกจากนี้ต้องรู้จักที่จะเลือกใช้วิธีการเอาใจใส่ เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจแก่ผู้ร่วมงานทุกระดับซึ่งนับว่าเป็นเทคนิคที่ดี อย่างหนึ่งเป็นการสร้างเสน่ห์ที่น่าประทับใจให้แก่บุคคลแวดล้อม และบุคคลที่ต้องมีความเกี่ยวข้องกับผูกพัน

## เทคนิควิธีการสร้างมิตร

### ธรรมชาติของมนุษย์

โดยธรรมชาติมนุษย์ทุกคนต้องการความรัก การยอมรับและความเห็นอกเห็นใจ จากบุคคลอื่นที่แวดล้อมตัวเอง การจะได้สิ่งต่าง ๆ เหล่านั้นบุคคลย่อมจะต้องรู้จักที่จะยับยั้งสิ่งเหล่านั้นให้แก่บุคคลอื่น ๆ ก่อน ซึ่งจะมีผลทำให้เขาได้รับในสิ่งที่เขาปรารถนาในภายหลัง ดังคำโคลงที่กล่าวไว้ว่า

"ให้ท่านท่านจักให้      ตอบสนอง  
 นบท่านท่านจักปอง      นอบไหว  
 รักท่านท่านควรครอง      ความรัก เรานา  
 สามสิ่งนี้เว้นไว้      แต่ผู้ทรชน "

องค์การแต่ละแห่งจะดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายตามต้องการได้ ต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจในการทำงานจากบุคลากรหลาย ๆ ฝ่ายทั้งภายในและภายนอกองค์กร ดังนั้น การที่จะให้ผลงานมีทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผล จึงต้องรู้จักใช้เทคนิควิธีที่จะจูงใจบุคคลแวดล้อมให้มีความรู้สึกพอใจ และมีความสุขที่ได้มาทำงานร่วมกันดังนั้นเทคนิควิธีการสร้างมิตรซึ่งจัดได้ว่าเป็นหัวใจสำคัญในการทำให้บุคคลได้ร่วมกันทำงาน ด้วยความพึงพอใจและมีความสุข

## ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาสังคม

### ความหมายและลักษณะสำคัญของจิตวิทยาสังคม

จิตวิทยาสังคม คือ การศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกภายใน สังคมหนึ่ง ๆ ทั้งในรูปที่แสดงออกเองหรือถูกบังคับให้แสดง เป็นพฤติกรรมที่เกี่ยวข้อง กันของบุคคลที่มีต่อบุคคลอื่น ต่อกลุ่ม และต่อวัฒนธรรม นอกจากจะศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมแล้วยังช่วยแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการแสดงพฤติกรรมทางสังคมมนุษย์อีกด้วย

จิตวิทยาสังคมมีลักษณะสำคัญ ดังนี้

๑. ศึกษาสาเหตุและผลของการเกี่ยวข้องกันระหว่างบุคคลเพียง 2 คน เพื่อเข้าใจความเกี่ยวข้องสัมพันธ์ได้ชัดเจนกว่าการศึกษาเป็นกลุ่ม

๒. ศึกษาสาเหตุสำคัญทางสังคมและสิ่งแวดล้อม เนื่องจากพฤติกรรมของมนุษย์สามารถเปลี่ยนแปลงได้ และสามารถเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่พึงประสงค์ได้ โดยจัดสิ่งแวดล้อมให้เหมาะสมกับสถานการณ์นั้น ๆ

๓. ศึกษาหาหลักฐาน โดยวิธีการทดลอง (experimental method) เพื่อให้ทราบถึงสาเหตุและผลของปรากฏการณ์ต่าง ๆ ที่บางครั้งไม่สามารถจะสำรวจได้

๔. จิตวิทยาสังคมเป็นสหวิทยา คือ เป็นวิชาที่รับเอาความรู้ที่ประมวลมาจากสาขาวิชาอื่น เช่น ใช้วิชาเศรษฐศาสตร์มาช่วยศึกษาปัญหาทางเศรษฐกิจในสังคม

### ประโยชน์ของจิตวิทยาสังคม

จิตวิทยาสังคมช่วยให้บุคคลสามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุขสามารถสามารถเข้าใจพฤติกรรมของกันและกันได้ดียิ่งขึ้น ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษาจิตวิทยาสังคมมีดังนี้

๑. ทำให้เกิดการรวมพลังกันในกลุ่ม และสร้างสรรค์กลุ่มให้พัฒนายิ่งขึ้น ช่วยกันแก้ปัญหาต่าง ๆ เพื่อให้กลุ่มอยู่รอดและเจริญก้าวหน้า ทั้งนี้สมาชิกแต่ละคนจะต้องมีความเข้าใจกัน

๒. ช่วยในการพัฒนาศักยภาพของบุคคล ความรู้เรื่องจิตวิทยาสังคมสามารถนำมาใช้ ปรับปรุงสังคมที่ตนอยู่ให้ดียิ่งขึ้นและสามารถพัฒนาคุณภาพของบุคคลได้ การพัฒนาสิ่งต่างๆ ย่อมต้องอาศัยคนที่มีคุณภาพมาช่วยในการพัฒนาทั้งสิ้น

๓. ช่วยลดความเครียดของสังคม การศึกษาจิตวิทยาสังคมทำให้เข้าใจธรรมชาติของคนรู้ว่าแต่ละบุคคลมีความคิด เห็นต่างก็มีวิธีแก้ปัญหาและการปรับตัวให้เข้าสิ่งแวดล้อมต่างกันภาวะของสังคมแต่ละสังคมต่างกัน บุคคลก็จะสามารถปรับตัวให้เข้ากันได้มีความเข้าใจกันยอมรับการกระทำซึ่งกัน และกัน

## ธรรมชาติของมนุษย์

ธรรมชาติของมนุษย์ ในเรื่องนี้ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (๒๕๔๑ : ๔๐-๔๒)

อธิบายว่า ธรรมชาติเกี่ยวกับบุคคล พอสรุปได้ดังนี้คือ

๑. ความเป็นผู้มีเหตุผลและการใช้อารมณ์ บุคคลที่ถูกมองว่าเป็นผู้มีเหตุผลเหมือนคอมพิวเตอร์ที่มีชีวิต คนเป็นผู้มี ระบบในการรวบรวมข่าวสารตามที่ต้องการ สามารถวิเคราะห์งาน ได้ละเอียดและระมัด ระวังสามารถชั่งน้ำหนักและประเมินสถานการณ์และรวมถึง ความมีเหตุผลใ การใช้ ความคิด เอ็ดเวิร์ด (Edward . ๑๕๕๔ , ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ . ๒๕๔๑ : ๔๑ ) นักจิตวิทยาได้ให้สมญานามมนุษย์ว่ามนุษย์เป็นผู้มีเหตุผลในกระบวนการของ ข่าวสารในแนวคิดที่ ตรงข้ามมนุษย์เป็นผู้ใช้อารมณ์ หรือมนุษย์เป็นผู้ใช้อารมณ์หลากหลาย บางคนก็ควบคุมตนเอง ไม่ได้และขาดสติ ตัวอย่างเช่น งานของ Freud ได้ชี้ให้เห็นจิตไร้สำนึกของบุคคลเต็มไปด้วยความ คับข้องใจซึ่งมีผลมา จากประสบการณ์ในวัยเด็กคือ มีการคิดความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเหมือนกับ พ่อกับลูก

๒. พฤติกรรมนิยมกับปรากฏการณ์นิยม นักจิตวิทยากลุ่มพฤติกรรมนิยม อธิบายว่า การมองบุคคลในการแสดงออกถึงพฤติกรรมต่างๆและเชื่อว่าพฤติกรรมสามารถปรับเปลี่ยนได้ถ้า ถูกวางเงื่อนไขให้กระทำได้ วัตสัน ( Watson. 1930, อ้างอิงจากปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2541 : 41 ) ได้อธิบายว่า “ให้เด็กทารกที่มีสุขภาพสมบูรณ์สักกลุ่มหนึ่ง ฉันทสามารถอบรม เลี้ยงดูให้เด็ก เป็นไปตามที่ฉันต้องการได้ ตั้งแต่เป็นนายแพทย์ จิตกร แม่ แต่ขอทานและโจร โดยดูจาก ความสามารถ ความถนัดในอาชีพตลอดจนเชื้อชาติของ บรรพบุรุษ” และ สกินเนอร์ ( Skiners. ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2541 : 41 ) อธิบายว่า “พฤติกรรมของมนุษย์สามารถปรับได้ แต่ก็มี นักจิตวิทยาบางท่านที่อาจเห็น ว่า บุคคลมีความสามารถตามระดับสติปัญญาของเขาเอง เราไม่ สามารถทำนายได้ว่า เขาเป็นอย่างไร เขาอยู่ในโลกของเขา เขามีความเป็นตัวของเขาเอง บุคคลแต่ละคนมีบุคลิกภาพเฉพาะตัว การศึกษาเกี่ยวกับคนต้องศึกษาทุกๆ ด้าน บุคคลเป็นผู้มีสมรรถภาพ มากกว่าที่เราจะรู้จัก

๓. การคำนึงเศรษฐกิจและการรู้จักตนเอง ในหัวข้อนี้อธิบายว่า มนุษย์เป็นผู้มี เหตุผลและใช้เหตุผล การคำนึงถึงสิ่ง ที่จะสร้างความพึงพอใจของตนเองในการลงทุนและลงแรง น้อยที่สุด ความพึงพอใจไม่ได้หมายถึงความภูมิใจในงานเท่านั้น หากแต่เป็นความรู้สึกถึง ความสามารถกระทำสิ่งใดๆได้สำเร็จและบางคนอาจหมายถึงเงินหรือเศรษฐกิจนั้น เอง การที่มนุษย์ จะเป็นผู้ที่รู้จักตนเองได้มนุษย์ก็ต้องศึกษาเรื่องของตน เองอย่างละเอียด ว่าตนเองต้องการอะไร มี ปัจจัยใดบ้างที่ทำให้ตนเองสามารถ พัฒนา พฤติกรรมที่เรากระทำอยู่นี้เป็นเหตุเป็นผลเรื่องใด แต่ หลายคนคงปฏิเสธไม่ได้ว่าส่วนหนึ่งมาจากเรื่องเศรษฐกิจนั่นเอง

แนวคิดเรื่องธรรมชาติของมนุษย์ แนวคิดในเรื่องธรรมชาติของมนุษย์ผู้เขียนขอสรุปเรื่อง ธรรมชาติของมนุษย์ไว้ดังนี้ คือ

๑. มนุษย์เป็นผู้มีศักดิ์ศรี แนวความคิดนี้เชื่อว่ามนุษย์มีความดั่งมาติดตัวมาตั้งแต่เกิด และมนุษย์มีความสามารถที่จะพัฒนาตนเองให้เต็มศักยภาพเท่าที่ตนเองต้องการ การเคารพและให้เกียรติกันจึงเป็นสิ่งที่ดี เป็นสิ่งที่ทุกคนปรารถนา
๒. มนุษย์มีความแตกต่างกันแตกต่างในเรื่องพันธุกรรม ในเรื่องสิ่งแวดล้อม ต่างกันในเรื่องการอบรมเลี้ยงดู รวมไปถึง วัฒนธรรมที่ตนเองอยู่ เราไม่เหมือนคนอื่นและคนอื่นก็ไม่เหมือนกับเรา เราก็ มีความรู้ความสามารถ ความถนัดอย่างหนึ่ง คนอื่นก็มีความรู้ความสามารถอีกอย่างหนึ่ง ต่างคนต่างมีความรู้ความสามารถที่ต่างกันจะทำให้เขาเหมือนเรา และจะทำให้เราเหมือนเขา คงเป็นไปได้หรือไม่ หรือในเรื่องเพศต่างกันการกระทำ ความคิด ความสนใจ เจตคติก็แตกต่างกัน ดังนั้นเมื่อรู้ว่ามนุษย์มีความแตกต่างกัน เราก็ยอมรับธรรมชาติของแต่ละคน ไม่เอาเขามาเปรียบกับเรา ไม่เอาตัวเราไปตั้ง เกณฑ์ประเมินค่าตามคนอื่น อยู่แบบเขาเป็นเขาและเราก็เป็นเรา เคารพและให้เกียรติซึ่งกันและกันชีวิตก็มีค่า ชีวิตก็มีความสุข
๓. มนุษย์มีแรงจูงใจในทางที่ดี ที่สูงขึ้นมนุษย์ต้องการที่จะพัฒนาตนเองให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้น มนุษย์มีแรงจูงใจจะทำให้มนุษย์กระทำการต่างๆ เพื่อให้ตนเองไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ
๔. พฤติกรรมของมนุษย์ทุกอย่างต้องมีสาเหตุ มีที่มาที่ไปบุคคลจะไม่กระทำการสิ่งใด ๆ แบบไร้สติ ไร้ความนึกคิด แต่การกระทำของบุคคลมีเหตุผลแห่งการกระทำโดยทั้ง สั้น เช่น คนที่ขยันทำงานอาจมาจากความต้องการผลสัมฤทธิ์ในงาน ต้องการความ ภูมิใจในตนเอง หรือแม้บางคนอาจต้องการเงินเป็นต้น อย่างไรก็ตามเราก็คิดว่าเราไม่สามารถ เข้าใจพฤติกรรมของคนอื่นว่ามาจากสาเหตุใด แต่ว่าเราทราบสิ่งที่ตัวเรา เป็น ตัวเรากำลังจะทำอะไร การที่จะเป็นและการที่จะทำจะต้องมีพื้นฐานที่ชอบ ธรรม มีคุณธรรมกำกับ มีมโนธรรมสนใจซึ่งจะทำให้เราเป็นคนที่ดีมีสุข และมนุษย์ก็รู้ว่าสิ่งที่ตนเองกระทำมีสาเหตุมาจากอะไร
๕. มนุษย์มีความต้องการ ความต้องการของมนุษย์จะเริ่มจากสิ่งที่เป็นพื้นฐานในการดำรงชีวิตและเมื่อความต้องการนั้นๆ ได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลก็จะมีความต้องการในลำดับที่สูงขึ้นตาม ลำดับ เช่น ต้องการความรัก ต้องการเกียรติยศชื่อเสียง ฯลฯ
๖. มนุษย์มีความต้องการพัฒนาการชีวิต การพัฒนาการของมนุษย์จะพัฒนาการ เป็นไปตามช่วงวัย วัยต่างๆของมนุษย์จะ ทำให้เห็นการพัฒนาบุคลิกภาพของมนุษย์ตามช่วงวัย ถ้าบุคคลที่มีการพัฒนาการ ปกติ พัฒนาการบุคลิกภาพก็จะเพิ่มขึ้น หรือพัฒนาตามอายุ หรือตามช่วงวัย เช่น เดียวกัน เช่น พัฒนาการบุคลิกภาพของวัยผู้ใหญ่ย่อมจะดีกว่าวัยรุ่น แต่อย่างไรก็ดีพัฒนาการที่เป็นไปตามลำดับขั้นก็จะสร้างเสริมบุคลิกภาพของบุคคลให้ เป็นรอยประสบการณ์ของบุคคลด้วย
๗. มนุษย์ต้องการการพักผ่อน การนอนหลับหรือแม้แต่การไปเที่ยวพักผ่อนหย่อนใจ เป็นการทำให้ชีวิตสดชื่นขึ้น ยามใดที่ บุคคลทำงานจนล้าถึงตนเอง ยามนั้นความเหนื่อยความเมื่อยล้าทำให้ ประสิทธิภาพของบุคคลลดน้อยถอยลง นั่นเป็นสิ่งที่เตือนว่าถึงเวลาที่ต้องพัก ผ่อนแล้ว

๘. มนุษย์เป็นสัตว์สังคม มนุษย์ต้องการเพื่อนต้องการกลุ่ม ต้องการสมาคม ไม่มีใครอยู่คนเดียวในโลก เราไม่ได้เกิด จากกระบอกไม้ไผ่ เราทุกคนมีพ่อแม่ มีคนหลายคนเลี้ยงดูเรา มีหลายคนที่คุณดูแลอบรมให้การศึกษาเรา การมีเพื่อน การมีกลุ่มจะทำให้เราไม่รู้สึกโดด เดี่ยว ยามทุกข์หรือสุข มีใครสักคนที่พร้อมจะฟังเราอยู่ข้างๆ เรา นี้แหละที่มนุษย์เป็นสัตว์สังคม

๙. มนุษย์ต้องการขนบธรรมเนียมและวัฒนธรรม มีความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันมีกรอบในการดำเนินชีวิตตามกระแสของสังคม และประเทศชาติ และสิ่งเหล่านี้เป็นปัจจัยในการปลูกฝังเจตคติ ค่านิยม แนว คิด การตัดสินใจ รวมไปถึงการแสดงพฤติกรรมต่างๆ ที่ทำให้บุคคลแตกต่างกันด้วย

๑๐. มนุษย์มีความต้องการ การอยากรู้ อยากเห็น การอยากเข้าใจในสิ่งที่ตนเองไม่รู้ ดังนั้นมนุษย์ต้องเรียนรู้เพื่อพัฒนา ศักยภาพของตนเอง และตอบคำถามความอยากรู้ การใคร่จะรู้ด้วยตนเอง และการอยาก รู้ อยากเห็น ในแต่ละบุคคลก็แตกต่างกันด้วย

ในเรื่องการรับรู้เกี่ยวกับตนเองเพื่อพัฒนาบุคลิกภาพนั้นยังมีแนวคิดอื่น ๆ อีก ที่ช่วยให้การศึกษาเรื่องการพัฒนาบุคลิกภาพของบุคคลนั้นๆ แต่สิ่งสำคัญ ที่ควรทำความเข้าใจร่วมกัน กล่าวคือความหมายของคำว่า บุคลิกภาพหมายถึงอะไร บุคลิกภาพ หมายถึงทุก ๆ อย่างที่เป็นตัวเรา ทั้งที่ปรากฏและที่ซ่อนเร้น หรือในส่วนที่เป็นแนวคิด ค่า นิยม ความเชื่อ คุณภาพทางจิต จิตแบบยึดติด หรือจิตแบบสารธารณะ คือจิตที่ รู้จักให้ รู้จักกอบกู้ รู้จักปล่อยวางและรู้จักที่จะเกื้อกูล ในสังคมมีคน หลากหลายมากมาย ท่านรู้หรือไม่ว่ามนุษย์มีความต้องการอะไร เขาอาจจะต้องการ เงิน ต้องการเกียรติ ต้องการอำนาจ หรือไม่ก็ขอให้ถูกรางวัลกับเขาสักงวด บาง คนอาจขอแค่มีกินก็มีความสุขแล้ว บางคนอาจขอแค่ลูก ๆ เป็นคนดีเท่านี้ก็พอใจแล้ว หลากหลายคำตอบหลากหลายความคิดซึ่งทุกคนคิด ได้ ผันได้และหวังได้ ส่วนจะเป็นตามที่หลายคนฝันหรือหลายคนหวังหรือไม่ นั่น จะ เป็นไปตามที่เราต้องการหรือไม่ นั่นก็เป็นอีกเรื่องหนึ่ง แต่สำหรับแนวคิด ของนักจิตวิทยาหลายท่าน เชื่อว่ามนุษย์มีความต้องการ และได้อธิบายว่า มนุษย์มีความต้องการอะไร

### การอบรมเลี้ยงดู ( Socialization )

การอบรมเลี้ยงดู หมายถึง วิธีการเรียนรู้ทางสังคม การถ่ายทอดทางวัฒนธรรม การยึดถือปฏิบัติร่วมกัน การประพฤติตามขนบธรรมเนียมประเพณี การกินอยู่ ความเชื่อ ค่านิยม ทศนคติ ที่บุคคลยึดเป็นแนวทางในการปรับตัวให้อยู่ในสังคมได้อย่างสุขสบาย

สถาบันทางสังคมที่เกี่ยวกับการอบรมเลี้ยงดู ( Agents of Socialization )

สถาบันทางสังคมสำคัญที่ถ่ายทอดลักษณะนิสัยและบุคลิกภาพของบุคคล มี ๕ ประการ คือ

๑. ครอบครัว ได้แก่ พ่อ แม่ พี่ น้อง ปู่ ย่า ตา ยาย ฯลฯ ที่อยู่รวมกันในครอบครัวจะเป็นผู้ที่หล่อหลอมความเชื่อ ค่านิยม ทศนคติ จนกลายเป็นนิสัยและบุคลิกภาพของสมาชิกใหม่



๒. โรงเรียน ได้แก่ ครู อาจารย์ เป็นบุคคลที่ช่วยอบรมสั่งสอน ถ่ายทอด ปลุกฝังความเชื่อ ค่านิยม ทศนคติ เป็นการให้การศึกษาอย่างมีแบบแผนทางด้านวิชาการ จริยธรรม ขนบธรรมเนียม ประเพณีของสังคม

๓. กลุ่มเพื่อนเล่น ได้แก่ เพื่อนบ้านใกล้เคียง เพื่อนร่วมโรงเรียน เพื่อนร่วมงาน บุคคลได้ เรียนรู้พฤติกรรมซึ่งกันและกัน รู้จักรักพวกพ้อง รู้จักการเที่ยว การทำงานร่วมกัน จะมีการถ่ายทอด ความเชื่อ ค่านิยม ทศนคติให้แก่กัน

๔. สถาบันศาสนา ศาสนาเป็นสิ่งสำคัญในสังคมที่เป็นสิ่งยึดเหนี่ยวทางจิตใจ เป็นสถาบันที่ สร้างความเชื่อ ค่านิยมและทศนคติได้อย่างมาก เป็นตัวการสำคัญที่จะหล่อหลอมบุคลิกภาพของ บุคคล

๕. สื่อสารมวลชน ได้แก่ วิทยุ โทรทัศน์ ภาพยนตร์ หนังสือพิมพ์ วารสารต่าง ๆ เป็นสถาบัน ที่มีความสำคัญ มีขอบข่าย และอิทธิพลกว้างขวางมาก

### หลักการสร้างมนุษยสัมพันธ์

#### ความหมายของมนุษยสัมพันธ์

มนุษยสัมพันธ์ หมายถึงการสร้างเสริมความสัมพันธ์อันดีกับบุคคลเพื่อให้เกิดความร่วมมือ ร่วมใจในการปฏิบัติงานหรืออยู่ร่วมกันอย่างดี มีความสุขโดยใช้ความรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมของ มนุษย์เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการ

การที่จะเรียนรู้ให้เกิดความเข้าใจมนุษยสัมพันธ์นั้นควรเข้าใจปัจจัย ๕ ประการ

๑. เข้าใจตนเอง

๒. เข้าใจผู้อื่น

๓. เข้าใจสังคม

๔. เข้าใจลักษณะโครงสร้างของหมู่คณะ

๕. เข้าใจหลักการและวิธีการสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อกัน

การสร้างมนุษยสัมพันธ์ โดยอาศัยองค์ประกอบ 2 ประการ

๑. หลักจิตวิทยา จิตวิทยาเป็นศาสตร์ที่ช่วยให้บุคคลเข้าใจว่าพฤติกรรมของเขามีอะไรบ้าง และเกิดจากอะไร ดังนั้นเพื่อให้เกิดความเข้าใจบุคคลควรศึกษาเรื่องดังต่อไปนี้

๑.๑ การจูงใจ (Motivation) หมายถึง สภาวะภายในของบุคคลที่กระตุ้นให้เกิด พฤติกรรม เพื่อบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ แรงจูงใจแบ่งออกเป็น แรงจูงใจทางร่างกาย เช่น แรงจูงใจ ให้ดื่มกิน และแรงจูงใจทางจิตวิทยา เช่น แรงจูงใจที่จะรักและถูกรัก เป็นต้น แรงจูงใจอาจจะเกิด จากแรงขับ (Drive) ความต้องการ (Needs) สิ่งล่อใจ (Incentives) เป็นต้น ในการติดต่อกับผู้อื่น บางครั้งบุคคลต้องการให้ผู้อื่นทำตามที่ต้องการ ทำอย่างไรจึงจะให้บุคคลนั้นทำตามความปรารถนาของตนได้ นี่ก็คือเหตุผลสำคัญที่เราจะต้องศึกษาเพื่อจูงใจให้ผู้อื่นคล้อยตาม สิ่งที่มีอิทธิพล

ต่อแรงจูงใจ อาจเป็นความกลัว ความอยากรู้ อยากเห็น อยากแสวงหาของแปลกใหม่ ความรัก  
ต้องการการยอมรับของสังคม ฐานะตำแหน่งความสำเร็จ เป็นต้น

๑.๒ ความรับผิดชอบ (Responsibility) การ ที่บุคคลต้องมีความรับผิดชอบเนื่องจากความ  
เป็นผู้นำ มีความมุ่งมั่นให้งานสำเร็จ โดยพยายามให้ได้รับความร่วมมือกันในหมู่ของร่วมงาน จึง  
เป็นความจำเป็นที่ ทุกคนในกลุ่มต้องมีความสัมพันธ์อันดีต่อกันร่วมกันรับผิดชอบงาน

๑.๓ การเอาใจเขามาใส่ใจเรา (Empathy) เป็น การเห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกันยอมรับฟัง  
ความคิดเห็นของผู้อื่น เป็นคุณสมบัติสำคัญของผู้นำที่ก่อให้เกิดความแตกฉานของกลุ่มเดียวกัน  
หากบุคคลสามารถเข้าใจซึ่งกันและกันและยอมรับฟังความคิดเห็นกันจะก่อให้เกิด มนุษยสัมพันธ์ที่  
ดีต่อกัน

๒. หลักการสื่อสาร คือ การสื่อความหมายจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสารเพื่อให้ผู้รับเข้าใจใน  
สิ่งที่ ผู้ส่งต้องการ โดยการสื่อความหมายด้วยวาจาหรือการสื่อความหมายโดยไม่ใช้วาจา (Verbal  
and non - Verbal Communication) เช่น มือ ตา ร่างกาย เป็นต้น

องค์ประกอบของการสื่อสาร

๑. แหล่งข้อมูลหรือผู้ส่งสาร (Source)

๒. สาร (Message) เนื้อหาที่จะส่งไปอาจจะเป็นภาษาท่าทางหรือภาษาพูด

๓. ช่องทาง (Channel) ที่จะส่งสารไปยังผู้รับ

๔. ผู้รับสาร (Receiver) ผู้รับสารรับมาแล้วต้องแปลความหมายของสารจากประสบการณ์ที่  
ตนมีอยู่

ปฏิกิริยาย้อนกลับ

สำหรับปฏิกิริยาย้อนกลับทำให้ทราบว่าสารที่ส่งไปบรรลุจุดมุ่งหมายเพียงใด

๑. ปฏิกิริยาย้อนกลับทางบวก (Positive feedback) เกิดความพึงพอใจ เนื่องจากสารที่ตน  
ส่งออกไปบรรลุจุดมุ่งหมาย

๒. ปฏิกิริยาย้อนกลับทางลบ (Negative feedback) เกิดความไม่พึงพอใจเนื่องจากไม่ได้รับ  
การตอบสนองตามที่ต้องการ

ความสำเร็จของการสื่อสาร ขึ้นอยู่กับ

๑. ความชัดเจน การสื่อสารชัดเจนไม่คลุมเครือ

๒. ระดับความรู้ผู้ส่งสารและผู้รับสารต้องปรับระดับความรู้ให้เหมาะสมเท่าเทียมกัน

๓. ทักษะคิดไม่ติดต่อกันและต่อข่าวสารจะทำให้ข่าวสารบิดเบือนไปจากข้อมูลเดิม

๔. ระบบวัฒนธรรมในสังคม หากผู้ส่งสารและผู้รับสารอยู่ในวัฒนธรรมที่แตกต่าง  
กันจะทำให้การสื่อสารเข้าใจกันได้ยาก

๔.๓.๔ เทคนิควิธีการสร้างมนุษยสัมพันธ์ในการสร้างมิตร

เทคนิควิธีการสร้างมนุษยสัมพันธ์ สามารถทำได้ง่ายๆ มีดังนี้

๑. ยิ้มแย้ม หมายถึง เราจิ้มยิ้มแย้มเข้าไป ยิ้มอย่างจริงใจ ยิ้มทุกที่ ยิ้มให้กับทุกคน
๒. แจ่มใส หมายถึง การที่เรามีอารมณ์ที่แจ่มใส สดใส ใครอยู่ใกล้ก็รู้สึกอบอุ่นมีความสุข
๓. ตั้งใจสนทนา หมายถึง เราจงตั้งใจสนทนา เป็นผู้ฟังมากๆ ยิ่งฟังมากก็จะรู้มาก
๔. เจรจาไพเราะ หมายถึง เราจงเจรจาด้วยถ้อยคำที่ไพเราะเสนาะ โสด คำพูดที่รื่นหูจะมีแต่คนนิยมชมชอบ ไม่มีใครชอบคนพูดตะคอก พูดเสียดสี

๕. สงเคราะห์เกื้อกูล หมายถึง เราจงให้การสงเคราะห์เกื้อกูลแก่ผู้ที่เราเกี่ยวข้อง เช่น ให้ความช่วยเหลือจัดหาสิ่งของมาฝากบ้างตามสมควร

ศิลปะการเข้าถึงบุคคลเพื่อสร้างความคิดร่วม

เนื่อง จากมนุษย์เราเป็นสัตว์สังคมที่อยู่คนเดียวในโลกไม่ได้ มนุษย์จึงต้องสัมพันธ์ กันทั้งด้านชีวิตส่วนตัว ทำงานสร้างสรรค์ร่วมกัน การสร้างมนุษยสัมพันธ์เพื่อความคิดร่วมกันในการดำเนินภารกิจในชีวิตประจำวัน จึงเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็น โดยใช้ศิลปะในการเข้าถึงบุคคลดังนี้

๑. เคารพในความเป็นมนุษย์ของทุกคน โดยไม่มีชั้นวรรณะ ปฏิบัติต่อกันในลักษณะของคนกับคน บุคคลอื่นคือมนุษย์ร่วม โลกและสังคมเดียวกันกับเรา มีเกียรติ มีค่า และมีสิทธิเท่าเทียมกับเรา เราจึงควรให้เกียรติ เกรงใจและไม่ลำเอียงของผู้อื่น

๒. การมองโลกในแง่ดีและมองแต่ส่วนดีของผู้อื่นจะทำให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อ สิ่งต่างๆ และบุคคลที่อยู่แวดล้อมตัวเรา ไว้วางใจและเชื่อมั่นในบุคคลอื่น ซึ่งจะง่ายแก่การขอความร่วมมือ

๓. ถามความคิดเห็นและรับฟังความคิดเห็นของบุคคลอื่น แม้ว่าความคิดเห็นนั้นอาจจะขัดหรือตรงกันข้ามกับความคิดเห็นของเรา โดยเปิดโอกาสให้มีการอภิปราย ชักถามและเสนอแนะ ซึ่งจะก่อให้เกิดความรู้สึกภาคภูมิใจว่ามีบทบาทสำคัญ มีส่วนร่วมในผลสำเร็จขององค์การด้วย

๔. ชี้แจงนโยบาย แผนงานและปัญหาต่าง ๆ ให้เป็นที่เข้าใจอย่างชัดเจนและทันต่อเหตุการณ์ หากสิ่งใดไม่สามารถปฏิบัติได้ก็ให้อธิบายให้ฟังด้วยเหตุผลจนเข้าใจ ตลอดจนสนับสนุนให้บุคคลอื่นมีบทบาทร่วมในการกำหนดนโยบายวางแผนและตัดสินใจ เกี่ยวกับการแก้ปัญหา เป้าหมายและการดำเนินการขององค์การ

๕. การรักษาและสนใจเรื่องเกี่ยวกับ ผลประโยชน์ของผู้ร่วมงาน และส่วนรวมมากกว่าผลประโยชน์ของตนเอง เช่น การขอปรับวุฒิ เลื่อนขั้น เงินพิเศษ เป็นต้น

๖. ใจกว้าง เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เอาใจใส่ต่อความทุกข์ส่วนตัวและในด้านการทำงานของบุคคลอื่น ร่วมทุกข์ร่วมสุขด้วย เมื่อมีทุกข์ก็ช่วยเหลือให้กำลังใจและคำปรึกษาแนะนำแนวทางและวิธีแก้ไข ปัญหาที่กำลังประสบเท่าที่จะทำได้อย่างเห็นใจ จริงใจและเสมอต้นเสมอปลาย

๗. ให้ความยุติธรรมและปฏิบัติต่อทุกคนอย่างเสมอภาคในทุกๆ ด้านไม่ลำเอียงหรือแสดงว่ารักใครเกลียดใครเป็นพิเศษดำเนินหรือลงโทษผู้กระทำผิด และสนับสนุนยกย่อง ชมเชย และให้

เกียรติผู้ที่ทำความดี ตลอดจนแสดงความยินดีเมื่อผู้อื่นประสบความสำเร็จไม่ว่าผู้นั้นจะเป็นใครก็ตาม

๘. เอาใจใส่และสนองความต้องการของบุคคลอื่น ทั้งในด้านวัตถุและจิตใจเท่าที่จะทำได้ โดยพยายามผสมผสานความต้องการของสมาชิกแต่ละคนให้สอดคล้องกับความต้องการและเป้าหมายขององค์กร เพื่อความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันภายในองค์กร ความจงรักภักดีต่อองค์กร และความสามัคคีก็จะเกิดขึ้น

๙. แสดงจุดร่วม สงวนจุดต่าง พยายามพูดคุยกันในเรื่องที่สามารถตกลงกันได้ ส่วนสิ่งที่ขัดแย้งกันไม่ควรจะกล่าวถึงหากมีการแก้ไขปรับปรุงก็ควรแก้ไขปรับปรุงที่ตัวเราเองก่อนที่จะขอให้ผู้อื่นแก้ไขเปลี่ยนแปลง

๑๐. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อบุคคลอื่น และเข้ากับบุคคลอื่นได้อย่างสม่ำเสมอ เพื่อจะได้ได้รับความสนับสนุนร่วมมือในกิจกรรมต่าง ๆ ของชีวิต ตลอดจนการสร้างบรรยากาศในการอยู่ร่วมกันกับบุคคลอื่น ให้เป็นไปในทางที่เกิด ความสัมพันธ์ที่ดีตลอดเวลา รู้จักทักทาย ยิ้มแย้มแจ่มใส สนุกสนานรื่นเริง สดชื่น กระฉับกระเฉง พูดกับบุคคลอื่นด้วยถ้อยคำที่เป็นมิตร นุ่มนวล สุภาพ อ่อนโยน และถ้อยคำที่ก่อให้เกิดความรู้สึกร่วมกัน เช่น "พวกเรา" และให้เกียรติกัน ควรเว้นการเป็นนักวิชาการบ้างในบางขณะ หาเรื่องสนุกสนานมาพูดคุย หลีกเลี่ยงการโต้เถียง และอาจเห็นคล้อยตามในเรื่องที่ไม่สำคัญ อย่างนิทานว่าร้ายวิพากษ์วิจารณ์บุคคลอื่นโดยไม่จำเป็น ในกรณีที่ต้องออกคำสั่งให้ผู้อื่นปฏิบัติตามก็ควรจะเป็นคำสั่งที่อ่อนโยนละมุนละม่อม และถามความรู้สึกก่อนที่จะออกคำสั่งก็จะได้รับการปฏิบัติตามอย่างเต็มใจ

ศิลปะการสื่อสาร การสื่อความหมายและการเจรจาต่อรอง

การสื่อความหมายที่ดีมีศิลปะในการสื่อสาร ๑๐ ประการดังนี้

๑. คิดกระจ่างก่อนที่จะสื่อสารเพื่อทำให้ความคิดของตนเองจะต้องกระจ่างเสียก่อนว่าต้องการอะไรและจะใช้วิธีสื่อสารแบบใด

๒. วางวัตถุประสงค์ในการสื่อสารแต่ละครั้ง ต้องวางวัตถุประสงค์ให้ชัดเจน เพื่อหาแนวทางไปสู่วัตถุประสงค์ดังกล่าว

๓. จงวิเคราะห์หสิ่งแวดล้อม ในการสื่อสารไม่ได้ราบรื่นทุกครั้งไป อาจจะมีอุปสรรคเกิดขึ้นได้ เช่น เสียงรบกวน ความมึนงงของคู่สื่อสาร จังหวะ ฯลฯ หากเราวิเคราะห์สิ่งแวดล้อมเหล่านี้ได้อย่างถูกต้องจะวางแผนและคิดหาแนวทาง ป้องกันมิให้อุปสรรคต่าง ๆ เกิดขึ้นได้ การสื่อสารก็จะสัมฤทธิ์ผลมากขึ้น

๔. การสื่อสารแบบสองทาง (Two-way Communication) เป็นที่ยอมรับกันว่าการสื่อสารแบบสองทางที่เรียกว่า การสื่อสารแบบสองทางที่สนใจศึกษาพฤติกรรมและทุกสิ่งทุกอย่างเกี่ยวกับคู่สื่อสารด้วย ย่อมก่อให้เกิดประสิทธิผลของการสื่อสารเพิ่มขึ้น โดยอาจจะเจรจาโต้ตอบกันและศึกษาซึ่งกันและกัน เพื่อให้ได้ข้อมูลซึ่งกันและกันมากขึ้น

๕. ดีทั้งเนื้อหาและถ้อยคำ หมายถึง เนื้อหาและถ้อยคำก็คือสารที่เราจะใช้เป็นสื่อในการสร้างความเข้าใจที่ตรงกัน ของคู่สื่อสาร ฉะนั้นถ้าสารใดมีสาระดีและใช้ถ้อยคำไพเราะ ก็จะสามารถที่จะใช้สื่อความหมายได้บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้

๖. นำมาพูดเป็นประเด็น หมายถึง ในการสื่อสารจำเป็นต้องสรุปเนื้อหา นำมาพูดเป็นประเด็น โดยอาจจะมีการเน้นย้ำให้เห็นใจความสำคัญเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันของ คู่สื่อสาร

๗. เน้นติดตามผล หมายถึง การสื่อสารจะสำเร็จหรือไม่ จำเป็นจะต้องดูที่ผลของการสื่อสารด้วย หากประสบผลสำเร็จก็อาจจะดำเนินการสื่อสารด้วยวิธีเดิม แต่ถ้าไม่สำเร็จก็จะได้หาวิธีการแก้ไขได้ทันท่วงที เพื่อมิให้การสื่อสารล้มเหลว

๘. นำยลด้วยภาษาท่าทาง หมายถึง ในการสื่อสารนั้นจะต้องใช้อากัปกริยาท่าทางเป็นสื่อผสมผสานกับการใช้ภาษา ถ้อยคำด้วย เพื่อช่วยให้เกิดสัมฤทธิ์ผลในการสื่อสารได้

๙. เชื่อไม่จางทุกสมัย หมายถึง การสื่อสารที่ยึดความจริงเป็นหลักจะเป็นสิ่งที่น่าเชื่อถือตลอดเวลา ไม่ว่าเวลาจะผ่านไปนานสักเท่าใด

๑๐. ใช้ศิลปะในการฟัง หมายถึง คู่สื่อสารจำเป็นต้องใช้เป็นผู้ฟังที่ดีด้วย เพื่อทราบวัตถุประสงค์ของการ สื่อสารอย่างแท้จริง เนื้อหาที่ถูกต้องและสามารถวัดผลของการสื่อสารในแต่ละครั้งได้ เพื่อพิจารณาว่าจะดำเนินการสื่อสารอย่างไรจึงจะสัมฤทธิ์ผล

### ศิลปะของการเจรจาต่อรอง

เป็นที่ยอมรับกันแล้วว่ามนุษย์มีความแตกต่างกันในหลาย ๆ ด้าน เมื่อต้องมาอยู่ร่วมกัน ทำงานร่วมกัน เพื่อวัตถุประสงค์และเป้าหมายเดียวกัน วิธีการทำงานที่แตกต่างกัน ย่อมก่อให้เกิดการขัดแย้งกันแน่นอน แต่เมื่อจำเป็นต้องเดินทางไปสู่จุดหมายปลายทางอันเดียวกัน ก็จำเป็นต้องมีการพูดคุยเจรจาต่อรองและปรับตัวเข้าหากัน เพื่อบรรลุเป้าหมายร่วมกัน การเจรจาต่อรองจึงนับว่าเป็นเรื่องที่ต้องใช้ศิลปะพอสมควร เพื่อแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในการทำงาน

ขั้นตอนของการเจรจาต่อรองกัน มีดังนี้

๑. วิเคราะห์ความต้องการของคู่เจรจา

๒. แสดงความปรารถนาที่จะให้ความร่วมมือ

๓. เน้นถึงประโยชน์ร่วมกัน

๔. การแสดงให้เห็นความเข้าใจความต้องการของคู่เจรจา

๕. เข้าใจความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการของคู่เจรจาทรัพยากร และเป้าหมายของตนเอง  
ข้อควรคำนึงในการเจรจาต่อรอง

๑. การเจรจาต่อรองที่ดีที่สุดต้องใช้เวลา จึงควรเจรจาต่อรองโดยไม่เร่งร้อน

๒. ควรมีการเจรจาต่อรองก่อนเกิดวิกฤตการณ์

๓. การเจรจาต่อรองต้องเป็นไปในลักษณะของความเป็นมิตร ให้การยอมรับนับถือและไว้วางใจกัน ยิ้มแย้มแจ่มใสเข้าหากัน
๔. ยอมเสียเวลา เพื่อค้นหาข้อมูลเพิ่มเติมหรือเมื่อต้องย้อนกลับไปกลับมาบ่อย ๆ
๕. จดบันทึกไว้เป็นหลักฐานสำหรับอนาคต
๖. ให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ในการทำงานมากกว่าตำแหน่งหรือตัวบุคคล
๗. ดำเนินถึงผลประโยชน์ที่จะได้รับซึ่งกันและกัน
๘. ดำเนินถึงวัตถุประสงค์ของการทำงานเป็นหลัก
๙. ให้ยึดข้อเท็จจริงเป็นหลัก

### เทคนิควิธีในการเจรจาต่อรอง

#### การเจรจาต่อรองเพื่อให้ประสบความสำเร็จควรปฏิบัติดังนี้

๑. ต้องมีเจตคติในทางบวกต่อกัน คือ
    - ๑.๑ คู่เจรจาเปรียบเสมือนมิตรหรือหุ้นส่วนที่ต้องทำงานขึ้นเดียวกันสำเร็จด้วยกัน เมื่อมีปัญหาที่ต้องร่วมกันคิดหาแนวทางแก้ไข ให้ปัญหานั้นจบสิ้นลงไปด้วยดีพร้อมกัน
    - ๑.๒ ความขัดแย้งที่เกิดจากความคิดที่แตกต่างกันเป็นสิ่งสร้างสรรค์ ทำให้เกิดการมองปัญหาในแง่มุมที่แตกต่างกัน เป็นการมองสิ่งต่างๆ ในลักษณะกว้างขวางหลายแง่หลายมุม ซึ่งจะช่วยให้เกิดการพิจารณาอย่างรอบคอบ
  - ๑.๓ เมื่อขัดแย้งแล้วมาเจรจาดกลงกัน จะเป็นแนวทางในการดำเนินงานขององค์การเป็นไปในทิศทางเดียวกันและสอดคล้องกัน
  ๒. สนใจและเข้าใจความต้องการของคู่เจรจา
  ๓. เต็มใจที่จะให้ความร่วมมือ ประนีประนอมและตกลงกัน
  ๔. จะต้องได้รับชัยชนะร่วมกัน หรือได้ผลประโยชน์ทั้งสองฝ่าย
  ๕. ในการเจรจาควรทำเพื่อให้ผลงานที่ออกมาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มิใช่เจรจาเพื่อมุ่งหวังชัยชนะแต่เพียงอย่างเดียว
  ๖. การเจรจาประนีประนอมต่อความขัดแย้งใด ๆ ควรกระทำอย่างระมัดระวังและรอบคอบ โดยไม่ให้เกิดความเสียหายใด ๆ และควรเป็นไปด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ทั้งสองฝ่ายและองค์การ
    ๗. อาจจะต้องมีการเปลี่ยนแปลงบ้าง เช่น เปลี่ยนคน ลักษณะการทำงาน สัญญา
    ๘. จัดตั้งคณะศึกษาร่วมกัน จัดประชุมเพื่อเจรจายุติปัญหา
    ๙. ขอผู้ไกล่เกลี่ย
    ๑๐. เล่าเรื่องตลก พยายามระงับอารมณ์และความก้าวร้าว
- ยุทธวิธีการสร้างมิตรเพื่อการสอนใจคน

ในการที่จะแนะนำสั่งสอนผู้อื่นนั้น ผู้ปฏิบัติจำเป็นจะต้องสร้างความน่าเชื่อถือ ศรัทธา เป็นมิตรต่อบุคคลอื่น โดยปฏิบัติดังนี้

๑. ประพฤติปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี เสียสละประโยชน์สุขส่วนตัวเพื่อประโยชน์ส่วนรวม แสดงให้เห็นความสามารถ ความกระตือรือร้นในการทำงานและภาวะความเป็นผู้นำ
  ๒. สนใจและรักคนอื่น วิธีสร้างมิตรภาพขั้นแรกก็คือฝึกหัดทำให้รักและปรารถนาดีต่อทุกคน ให้ความช่วยเหลือให้คำปรึกษาแนะนำถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์แนะนำวิธี ปฏิบัติแก่บุคคลอื่น ตลอดจนช่วยวิเคราะห์และให้คำตอบที่เขาต้องการ
  ๓. ให้ความเห็นอกเห็นใจ เมตตากรุณา ร่วมทุกข์ร่วมสุข ให้ความเป็นกันเอง และทักทายถามสารทุกข์สุขดิบเป็นประจำ เปิดโอกาสให้เข้าพบเพื่อปรับทุกข์และปรึกษาหารือรวมทั้งการทำใ้บุคคลอื่น รู้สึกว่าเราชอบเขา มีทัศนคติที่ดีต่อเขา รักและจริงใจต่อเขา
  ๔. พุดน้อยแต่ฟังให้มาก เปิดโอกาสให้เขาระบายความในใจและรับฟังอย่างสนใจเข้าใจและเห็นใจ อย่าตัดบท
  ๕. ไม่พุดถึงเรื่องที่ผิดพลาดให้อภัยในข้อผิดพลาด และให้กำลังใจโดยคิดเสียว่าทุกคนไม่อยากจะผิดควรสอบถามหรือศึกษาสาเหตุอย่าง พร้อมทั้งจะเข้าใจ อย่าใช้การคาดเดาของตนเอง หรือคำพุดเล่าลือเป็นเครื่องตัดสินการกระทำของแต่ละบุคคล โดยต้องทำให้กว้าง และมองโลกในแง่ดี
  ๖. น้ำเสียงที่พุดต้องสุภาพ อ่อนโยน กล่าวกันว่าน้ำเสียงที่อ่อนโยนจะชนะใจคนได้ถึง ๕๐ %
  ๗. คิดก่อนพุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อจะตำหนิผู้อื่นเพราะมนุษย์ชอบฟังคำ สรรเสริญยกย่องมากกว่าการติเตียน แม้ว่าจะเป็นความจริงก็ตาม ดังนั้นจึงควรใคร่ครวญถึงผลดีและผลเสียของคำพุดที่พุดออกไป โดยยึดสุภาษิตที่ว่า "พุดไปสองไพเบี้ย นิ่งเสียตำลึงทอง" บางครั้งอาจจะพุดตรง ๆ ไม่ได้ ก็ควรจะใช้วิธีการเปรียบเทียบ ยกนิทานอุทาหรณ์สอนใจจะได้ผล
- หลักธรรมในการสร้างมนุษยสัมพันธ์
- การประพฤติปฏิบัติต่อกันอย่างมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีอาจใช้ ได้แก่ สังคหวัตถุ ธรรม ๔ อิทธิบาทธรรม ๔ ไตรสิกขา สัมปยุตธรรม ๗ และหลักทศพิธราชธรรม
๑. สังคหวัตถุธรรม ๔ ได้แก่ จาคะ ปิยะวาจา อัถถจริยาและสมานัตตา
    - ๑.๑ จาคะหรือทาน ได้แก่ การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ช่วยเหลือเกื้อกูลให้ผู้อื่นพ้นทุกข์ โดยไม่หวังผลตอบแทน
    - ๑.๒ ปิยะวาจา ได้แก่ การใช้ถ้อยคำที่สุภาพเป็นที่ชื่นชอบแก่ผู้ได้ยิน ได้ฟัง เป็นการพุดที่ให้เกียรติซึ่งกันและกันไม่พุดคำหยาบ ไม่พุดคำคำพุดเสียดสีหรือพุดเพื่อเจื้อ

๑.๓ อุตถจริยา ได้แก่ การสร้างสรรค์สิ่งที่ดีมีประโยชน์แก่กันและกัน เลือกทำแต่สิ่งที่ดีมีคุณค่าให้แก่เพื่อน คนรู้จัก และคนในสังคม ไปจนถึงประเทศชาติ ความเป็นมนุษย์ต้องรู้จักช่วยเหลือคนอื่น รู้จักแบ่งปัน รู้จักการให้ รวมไปถึงการเสียสละต่างๆ เป็นต้น

๑.๔ สมานัตตตา ได้แก่ ความเสมอดันเสมอปลายสมกับอรรถภาพของบุคคล คงเส้นคงวา ปัจจุบันปฏิบัติอย่างไรแม้ฐานะสังคมจะเปลี่ยนแปลงดีขึ้นก็ยังคงแสดงออกใน สิ่งดีงามเช่นเดิม เช่นความถ่อมตัว ความสุภาพ การให้เกียรติเพื่อนมนุษย์ เป็นต้น

๒. อิทธิบาทธรรม ๔ ได้แก่ ฉันทะ วิริยะ จิตตะ และวิมังสา ดังจะอธิบายต่อไปนี้

๒.๑ ฉันทะ ได้แก่ ความพึงพอใจในสิ่งที่ทำอยู่บุคคลควรรักงานรักเพื่อนร่วมงาน รักหมู่คณะ และสถาบัน เมื่อบุคคลมีความพอใจมีความรักในสิ่งที่ตนทำ สิ่งต่างๆที่ตนแสดงพฤติกรรมออกมาก็จะดีด้วย มนุษย์ควรให้ความรักแก่กัน ตั้งแต่รักกันภายในครอบครัว รักกันในกลุ่มงานและสังคม

๒.๒ วิริยะ ได้แก่ ความเพียรพยายามมีความขยัน อดทนมีมานะ บากบั่นจนประสบผลสำเร็จ ดังสุภาษิตที่ว่า มีความพยายามที่หนักที่นั่นย่อมประสบความสำเร็จ เช่น ต้องการเรียนเก่ง นักศึกษาก็ต้องหมั่นท่องอ่านทำรายงาน ทำแบบฝึกหัด รับผิดชอบต่อการเรียนมีวินัย ความพยายามจะทำให้ให้นักศึกษาสอบได้ดี

๒.๓ จิตตะ ได้แก่ ความตั้งใจ การฝักใฝ่อย่างจริงจัง ไม่ว่าจะเป็นการเรียนหรือการทำงานเอาใจใส่ต่องานที่ทำ มีความตั้งใจว่าจะทำทุกอย่างให้ดี ทำให้ได้ มีเจตนาแน่วแน่ทุกอย่างย่อมสำเร็จ

๒.๔ วิมังสา ได้แก่ ความสุขุม รอบคอบพิจารณาสิ่งที่ทำด้วยปัญญา มีการตรวจตราอยู่สม่ำเสมอ เหมือนที่กล่าวว่ามีผลลดาอย่างขาดเฉลี่ยว หมายถึงการทำกรใดๆ ให้รอบคอบ ความละเอียดลออในงานที่เราได้กระทำ

๓. ไตรสิกขา ได้แก่ ศีล สมาธิ ปัญญา

๓.๑ ศีล หมายถึง ความเป็นปกติที่บุคคลพึงกระทำ โดยการทำความและใจให้บริสุทธิ์ไม่โกรธ เกลียด อิจฉา อาฆาตเคียดแค้นหรือคิดทำร้าย เบียดเบียนผู้ใด การไม่ลักทรัพย์หรือการหยิบเอาสิ่งของของผู้อื่นไม่ได้ให้ มาเป็นของตน การไม่ล่วงละเมิดครอบครัวของผู้อื่น การไม่โกหก พูดเอาดีเข้าข้างตน พูดจาทำร้ายคนอื่น รวมไปถึงการพูดจาสอเสียดต่างๆ และการเสพอบายมุขจนเป็นเหตุให้ครองสติไม่ได้ทำร้ายตนเองและครอบครัวจนเดือด ร้อนกันไปทั่วเพราะตัวเราเป็นสาเหตุ ถ้าบุคคลมีศีลประจำใจ การอยู่ร่วมกันในสังคมก็จะปกติสุข

๓.๒ สมาธิ หมายถึง การสำรวมจิตใจให้แน่วแน่ไม่ฟุ้งซ่าน ไม่วอกแวก ไม่สับสน สามารถรวมจิตให้เข้ากับกายเป็นหนึ่งได้ ทำให้กำหนดรู้ว่าจะทำอะไร คือใครมีจุดมุ่งหมายอย่างไร รู้ความเป็นชีวิตและรู้ทำทันเหตุการณ์ รวมไปถึงการฝึกจนรู้และเข้าใจวิธีการแก้ปัญหาอย่างถูกต้อง และมีสติมีสมาธิ ที่จะทำกิจการใดเพื่อยังประโยชน์ต่อตนเองและผู้อื่น



๓.๓ ปัญญา หมายถึง การรู้จักใคร่ครวญ การรู้จักไตร่ตรองทบทวนด้วยความสงบ ด้วยใจ เป็นกลาง ถึงสังขารที่เรียกว่า "อนิจจัง ทุกขัง อนัตตา" เกิด แก่ เจ็บ ตาย เป็นของธรรมดาโลก และเมื่อชีวิตเกิดขึ้นมาแล้วจึงทำดีเพื่อเป็นคุณงามความดีและสร้างประโยชน์ให้กับผู้อื่น

๔. สัมปริสธรรม ๗ ได้แก่ รู้จักเหตุ รู้จักผล รู้จักตน รู้จักประมาณ รู้จักกาลเวลา รู้จักสังคัม และรู้จักบุคคล

๔.๑ รู้จักเหตุ หมายถึง เข้าใจสาเหตุว่าเรื่องนี้เกิดขึ้นเพราะอะไร ไตร่ตรอง ลำดับขั้นตอน ได้

๔.๒ รู้จักผล หมายถึง รู้ถึงสิ่งที่จะตามมาเมื่อมีปัญหาที่เกิดขึ้นจะเป็นผลดีผลเสียอย่างไร

๔.๓ รู้จักตน หมายถึง การที่ตัวเราเข้าใจตนเอง เข้าใจความต้องการของตนเอง

๔.๔ รู้จักประมาณ หมายถึง รู้ว่าเขาทำอะไร เกิดอะไรขึ้น จะเกิดอะไรต่อไป จะรู้จักยับยั้ง ถ้าเห็นว่าผลตามมาจากจะเสียหาย

๔.๕ รู้จักกาลเวลา หมายถึง รู้จักคุณค่าของเวลาว่าเวลาไหน ควรทำอะไรมีแผนในการทำงาน

๔.๖ รู้จักสังคัม หมายถึง เข้าใจสภาพสังคัม โครงสร้าง ขนบธรรมเนียม ประเพณี ควรตัดสินใจทำอะไร อย่างไร เมื่อใด โดยใคร

๔.๗ รู้จักบุคคล หมายถึง เข้าใจคนที่เราเกี่ยวข้องด้วยว่า มีบุคลิกภาพ นิสัย ทัศนคติ ความเชื่อ เป็นต้นอย่างไร ควรติดต่อสัมพันธ์อย่างไร

๕. ฆราวาสธรรม ๗

๕.๑ ศรัทธา หมายถึง ความเชื่อถือเลื่อมใสในสิ่งที่ควรเชื่อถือด้วยเหตุด้วยผล

๕.๒ หิริ หมายถึง ความละอายต่อความไม่ดี ความผิด บาป

๕.๓ โอตตัปปะ หมายถึง ความเกรงกลัวต่อผลลัพท์จากการกระทำผิด

๕.๔ วิริยะ หมายถึง ความพากเพียรพยายาม ขยันทำความดี

๕.๕ พาหุสัจจะ หมายถึง ความรอบรู้ในหลักแห่งความดี ความถูกต้อง เหมาะสม

๕.๖ สติ หมายถึง ระลึก ยับยั้งชั่งใจ ตระหนักดีว่ากำลังทำอะไร ผลอะไรจะตามมา

๕.๗ ปัญญา หมายถึง ความเฉลียวฉลาด ความเข้าใจสิ่งต่างๆ และแก้ไขปัญหาได้ถูกต้อง เหมาะสม

๖. หลัก ทศพิธราชธรรม มี ๑๐ ข้อดังนี้คือ

๖.๑ ทาน หมายถึง การให้สงเคราะห์ อนุเคราะห์ผู้อื่น อภัยผู้หลงผิด

๖.๒ สีล หมายถึง รักษากาย วาจา ใจ ให้มั่นคงสงบ

๖.๓ บริจาค หมายถึง เสียสละประโยชน์ และความสุขส่วนตน

๖.๔ อาชชะวัง หมายถึง แสดงความซื่อสัตย์ จริงใจในการปฏิบัติหน้าที่ของตน

๖.๕ ตะมัง หมายถึง การเพียรพยายามให้ลุล่วง

- ๖.๖ มัททะวัง หมายถึง แสดงความสุภาพอ่อนโยน ถูมนละม่อม
- ๖.๗ อัถโกธัง หมายถึง ความไม่โกรธพยาบาทผู้ใด
- ๖.๘ อวิหิงสัง หมายถึง ไม่เบียดเบียนผู้อื่น
- ๖.๙ ชันติ หมายถึง อดทนต่อสภาพการณ์ต่าง ๆ
- ๖.๑๐ อวิโรชนัง หมายถึง การปฏิบัติไม่เบี่ยงเบนจากทำนองคลองธรรม มีความยุติธรรม

ขนิษฐา กาญจนรังษีนนท์

<http://www.dmsc.moph.go.th/cleangov/knowledge/Ethics.stm>

<http://socialscience.igetweb.com/index.php?mo=3&art=8992>