



ศึกษาวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาบุคลิกภาพตามหลักพระพุทธศาสนา
ของบุคลากรธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

**AN ANALYSIS OF THE APPROACH OF PERSONALITY-DEVELOPMENT
BASED ON BUDDHIST DOCTRINES OF THE PERSONNEL OF
BANK FOR AGRICULTURE AND AGRICULTURAL CO-OPERATIVES**

นางปาลญา นามเข็ม

ดุขฎฐินิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรดุขฎฐิบัณฑิต
สาขาวิชาพระพุทธศาสนา

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

พุทธศักราช ๒๕๖๐



ศึกษาวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาบุคลิกภาพตามหลักพระพุทธศาสนา
ของบุคลากรธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

นางปาลญา นามเข็ม

ดุษฎีนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต
สาขาวิชาพระพุทธศาสนา

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
พุทธศักราช ๒๕๖๐

(ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย)



**An Analysis of the Approach of Personality-Development
Based on Buddhist Doctrines of the Personnel of
Bank for Agriculture and Agricultural Co-operatives**

Mrs. Palaya Namkhem

A Dissertation Submitted in Partial Fulfillment of
the Requirements for the Degree of
Doctor of Philosophy
(Buddhist Studies)

Graduate School
Mahachulalongkornrajavidyalaya University

C.E. 2017

(Copyright by Mahachulalongkornrajavidyalaya University)



บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย อนุมัติให้นับดุชฎินิพนธ์เรื่อง “ศึกษาวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาบุคลิกภาพตามหลักพระพุทธศาสนาของบุคลากรธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร” เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา ตามหลักสูตรปริญญาพุทธศาสตร ดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพระพุทธศาสนา

(พระมหาสมบุรณ์ วุฑฒิโกโร,ดร.)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

คณะกรรมการตรวจสอบดุชฎินิพนธ์

(ศ.ดร.ประยงค์ แสนบุราณ)

ประธานกรรมการ

(พระราชปริยัติกวี,ศ.ดร.)

กรรมการ

(ผศ.ดร.ธีระพงษ์ มีไธสง)

กรรมการ

(พระโสภณพัฒนบัณฑิต,รศ.ดร.)

กรรมการ

(พระมหามิตร ฐิตปญโญ,ผศ.ดร.)

กรรมการ

คณะกรรมการควบคุมดุชฎินิพนธ์

พระโสภณพัฒนบัณฑิต,รศ.ดร.

ประธานกรรมการ

พระมหามิตร ฐิตปญโญ,ผศ.ดร.

กรรมการ

ชื่อผู้วิจัย

(นางปาลญา นามเข็ม)

- ชื่อคุณิพนธ์** : ศึกษาวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาบุคลิกภาพตามหลักพระพุทธศาสนา
ของบุคลากรธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
- ผู้วิจัย** : นางปาลญา นามเข้ม
- ปริญญา** : พุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต (สาขาวิชาพระพุทธศาสนา)
- คณะกรรมการควบคุมคุณิพนธ์**
- : พระโสภณพัฒนบัณฑิต, รศ.ดร., พธ.บ.(ศาสนา), ศษ.บ.(ประถมศึกษา),
ศศ.ม.(ปรัชญา), Ph.D.(Buddhist Studies)
 - : พระมหามิตร ฐิตปญโญ, ผศ.ดร., ป.ธ. ๔, พธ.บ.(รัฐศาสตร์),
พธ.ม.(พระพุทธศาสนา), Ph.D.(Buddhist Studies)
- วันเสร็จสมบูรณ์** : ๒๘ พฤษภาคม ๒๕๖๑

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ ๓ ข้อคือ ๑) เพื่อศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และหลักพระพุทธศาสนาเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลิกภาพ ๒) เพื่อศึกษาสภาพปัญหาเกี่ยวกับบุคลิกภาพของบุคลากรธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร และ ๓) เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาบุคลิกภาพของบุคลากรธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

จากการวิจัยพบว่า ๑) แนวคิด ทฤษฎีและหลักพระพุทธศาสนาเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลิกภาพมีความมุ่งหมายไปในทิศทางเดียวกันคือมุ่งเน้นพัฒนาอุปนิสัยอันเป็นพื้นฐานที่ส่งผลให้พฤติกรรมแสดงบุคลิกลักษณะภายในจิตใจออกมาให้ปรากฏ และมุ่งเน้นให้ดำเนินชีวิตโดยมีศีลและกติกาสังคมเป็นรากฐาน เพื่อส่งผลให้กายและใจแสดงบุคลิกลักษณะที่เป็นไปในทางที่เป็นคุณเป็นประโยชน์ต่อตนเอง และต่อผู้อื่น ๒) สภาพปัญหาเกี่ยวกับบุคลิกภาพของบุคลากรธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จำแนกเป็น ๒ ประเภทคือ (๑) ปัญหาจากบุคลิกภาพภายนอก ได้แก่ ปัญหาด้านการแต่งกาย ปัญหาด้านการแสดงกิริยาท่าทาง ปัญหาด้านการติดต่อสื่อสาร (๒) ปัญหาจากบุคลิกภาพภายนอก ได้แก่ ปัญหาจากการขาดความเอาใจใส่ ปัญหาจากความไม่ซื่อสัตย์ ปัญหาจากการไม่เสียสละ ปัญหาจากความไม่รู้กาลเทศะ ปัญหาจากการขาดการควบคุมอารมณ์ ซึ่งหากไม่นำมาพิจารณาแก้ไขปรับปรุงอาจจะส่งผลเสียต่อธนาคารในวงกว้างขึ้นจึงจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาปรับปรุงเพื่อเปลี่ยนแปลงให้ไปในทิศทางที่ดีขึ้นอย่างยั่งยืน ๓) แนวทางในการพัฒนาบุคลิกภาพของบุคลากรธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ทำได้โดย (๑) พัฒนาบุคลากรที่มีปัญหาจากบุคลิกภาพภายนอกด้วยหลักกายภาวนา เพื่อฝึกฝน ตา หู จมูก ลิ้น และกายให้มีการสัมพันธ์กับโลกภายนอกอย่างมีคุณค่าและได้ผลดี เป็นไปในทางที่เกิดประโยชน์ ด้วยหลักศีลภาวนาเพื่อให้บุคลากรประพฤติตนอยู่ในระเบียบขององค์กรสามารถควบคุมพฤติกรรมทางกายเพื่อ

การอยู่ร่วมกันกับผู้อื่นได้ดีโดยไม่เบียดเบียนกัน ให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลกัน (๒) พัฒนาบุคลากรที่มีปัญหาจากบุคลิกภาพภายในด้วยหลักจิตภาวนา เพื่อฝึกฝนอบรมจิตให้เจริญงอกงาม เป็นจิตที่อุดมด้วยคุณธรรม มีความเข้มแข็ง มีความเบิกบาน ถึงพร้อมด้วยความสุข เป็นจิตที่พร้อมต่อการงานทุกด้าน ด้วยหลักปัญญาภาวนาเพื่อฝึกฝนอบรมปัญญาให้เจริญงอกงาม รู้และเข้าใจโลกตามที่เป็นจริง สามารถนำปัญญามาใช้จัดการดำเนินการและแก้ปัญหาต่างๆให้สำเร็จผลบรรลุถึงประโยชน์สูงสุด

Dissertation Title : An Analysis of the Approach of Personality Development Based on Buddhist Doctrines of the Personnel of Bank for Agriculture and Agricultural Co-operatives

Researcher : Mrs.Palaya Namkhem

Degree : Doctor of Philosophy (Buddhist Studies)

Dissertation Supervisory Committee

: Phra Sophonphattanabundit, Assoc.Prof.Dr. , B.A.(Religion), B.A.(Primary Education), M.A.(Philosophy), Ph.D.(Buddhist Studies)

: Phramaha Mit Thitapanyo, Asst.Prof.Dr., Pali IV, B.A.(Political Science), M.A.(Buddhist Studies), Ph.D.(Buddhist Studies)

Date of Graduation : May 28, 2018

Abstract

The aims of this research were: 1) to study concepts, theories and Buddhist principles in relation to the personality development; 2) to study the problematic conditions related to the personality development of the personnel of Bank for Agriculture and Agricultural Co-operatives; 3) to present the approach of personality development of the personnel of Bank for Agriculture and Agricultural Co-operatives. The content analysis was then used to describe the data.

The research results revealed that the concepts, theories and Buddhist doctrines related to personality development have the same emphasis on behavior development which is the basis affecting the behaviors expressed as the personality within the mind; lifestyle based on the precepts and social regulation. This leads to positive physical and mental expression, beneficial to oneself and others. In regards to

the problematic conditions related to the personality development of the personnel of Bank for Agriculture and Agricultural Co-operatives, it is found that some personnel did not take care of their health, did not dress the bank uniform and some were unfriendly, uncommunicative, inattentive, dishonest, impolite, not deductive, unmitigated and lacked of emotional control. It is highly necessary to improve these personalities. The approach of personality development of the personnel of Bank for Agriculture and Agricultural Co-operatives can be done according to four aspects based on Buddhism: physical, social, emotional and intellectual aspects. These should be done systematically to change the personality of the bank personnel to be ready for best works based on their roles in the bank.

กิตติกรรมประกาศ

ดุชฎินิพนธ์นี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความเมตตาอย่างสูงจากพระโสภณพัฒนบัณฑิต,รศ.ดร. ประธานกรรมการควบคุมดุชฎินิพนธ์ และพระมหามิตร จิตปญโญ,ผศ.ดร. อาจารย์ที่ปรึกษาที่เมตตาให้คำแนะนำการดำเนินการวิจัย ตลอดจนการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องด้วยความเอาใจใส่อย่างสูงยิ่ง ผู้วิจัยตระหนักในความตั้งใจจริงของพระอาจารย์ที่ได้ทุ่มเทเสียสละเวลา ให้คำปรึกษา ชี้แนะแนวทาง ผู้วิจัยน้อมกราบนมัสการขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

กราบขอบพระคุณ คุณแม่ประยูร นามเข็ม มารดาผู้ให้กำเนิดผู้เป็นกำลังสำคัญในด้าน กำลังใจที่คอยปลอบใจคอยให้กำลังใจให้ลุกอดทนฝ่าฟันกับความเหนื่อยยากลำบากในการดำเนินการ วิจัยควบคู่ไปกับการทำงานประจำที่ค่อนข้างหนัก อันนับเป็นภารกิจที่สำคัญมากทั้งสองด้าน

กราบนมัสการขอบพระคุณ พระมหาบัวพันธ์ ฉนทโสภโณ,ดร., พระสุรเชษฐ์ อดุลโม, พระปลัดวีรศักดิ์ อธิปญโญ กัลยาณมิตรผู้ให้ความเอื้อเฟื้อสนับสนุนหนังสือ ตำรา เอกสารอ้างอิง จำนวนมาก พร้อมทั้งให้ข้อมูลและคำแนะนำการดำเนินการจัดทำงานวิจัยนี้อย่างเต็มกำลัง

ขอขอบพระคุณ พระครูสุธีศัมภีร์ญาณ,ผศ.ดร., ผศ.ดร.ธีระพงษ์ มีไธสง, ดร.วิเชียร แสนมี, ผศ.ดร.สุวิน ทองปั้น, ผศ.ดร.จรัส ลีภา, ผศ.ดร.ประยูร แสงใส ผู้ทรงคุณวุฒิที่ให้ความอนุเคราะห์ ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย รวมถึงให้คำแนะนำงานวิจัย จนทำให้งานวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

ขอขอบพระคุณคณาจารย์มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตขอนแก่น ทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิประสาทวิชาให้ในทุกรายวิชาตามหลักสูตรพุทธศาสตรดุชฎินิพนธ์

ขอขอบพระคุณนายประชา ทิ้งแสน ผู้จัดการ ธ.ก.ส. สาขากรมลาไสย ผู้บังคับบัญชาที่เมตตาอนุญาตให้ผู้วิจัยลาหยุดงานเพื่อการจัดทำงานวิจัยนี้ในทุกครั้งและผู้วิจัยขออนุญาต

ผู้วิจัยมีความตั้งใจมุ่งมั่นให้งานวิจัยนี้เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาบุคลากรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรทั่วทั้งองค์กร เพื่อให้ธนาคารมีบุคลากรที่มีคุณค่า มีประสิทธิภาพ ที่จะสร้างประโยชน์ให้ธนาคารในงานพัฒนาคุณภาพชีวิตเกษตรกรอันจะส่งผลต่อการพัฒนาประเทศต่อไป

อนึ่ง ข้อบกพร่องใดๆ จากการวิจัยนี้ ผู้วิจัยขอน้อมรับแต่เพียงผู้เดียว และมีความยินดีเป็นอย่างยิ่งที่จะได้รับคำแนะนำจากท่านที่เข้ามาศึกษางานวิจัยนี้ เพื่อประโยชน์ในการพัฒนางานวิจัยต่อไป

पालญา นามเข็ม

กรกฎาคม ๒๕๖๑

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญแผนภาพ	ฌ
คำอธิบายสัญลักษณ์ย่อและคำย่อ	ญ
บทที่ ๑ บทนำ	๑
๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	๑
๑.๒ คำถามวิจัย	๔
๑.๓ วัตถุประสงค์ของการวิจัย	๔
๑.๔ ขอบเขตของการวิจัย	๔
๑.๕ นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	๕
๑.๖ ทบทวนเอกสารและงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๗
๑.๗ วิธีดำเนินการวิจัย	๑๖
๑.๘ ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	๑๘
๑.๙ กรอบแนวคิดงานวิจัย	๑๙
บทที่ ๒ การพัฒนาบุคลิกภาพตามหลักพระพุทธศาสนา	๒๐
๒.๑ ความหมายของบุคลิกภาพ	๒๐
๒.๑.๑ บุคลิกภาพภายนอก	๒๐
๒.๑.๒ บุคลิกภาพภายใน	๒๑
๒.๒ ลักษณะของบุคลิกภาพ	๒๔
๒.๓ องค์ประกอบของบุคลิกภาพ	๓๐
๒.๔ ทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพ	๓๒
๒.๕ การพัฒนาบุคลิกภาพตามหลักพระพุทธศาสนา	๔๔
๒.๕.๑ กระบวนการพัฒนาบุคลิกภาพตามหลักภาวนา ๔	๔๔

	๒.๕.๒	ผลของการพัฒนาบุคลิกภาพตามหลักภาวนา ๔	๖๒
	๒.๕.๓	การพัฒนาบุคลิกภาพโดยทั่วไป	๖๓
	๒.๕.๔	การเสริมสร้างบุคลิกภาพ	๖๔
	๒.๖	สรุป	๖๕
บทที่ ๓		สภาพปัญหาเกี่ยวกับบุคลิกภาพของบุคลากรธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร	๖๗
	๓.๑	ต้นแบบบุคลิกภาพทรัพยากรบุคคลของ ธ.ก.ส.	๖๗
	๓.๑.๑	วัฒนธรรมองค์กร	๖๗
	๓.๑.๒	จรรยาบรรณสำหรับกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน	๖๘
	๓.๑.๓	จรรยาบรรณ ตามสายอาชีพ	๗๖
	๓.๑.๔	แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับบุคลากรอย่างเป็นทางการ	๘๖
	๓.๒	สภาพปัญหาเกี่ยวกับบุคลิกภาพ	๙๕
	๓.๒.๑	การคัดเลือก สรรหา บุคลากร ของ ธ.ก.ส.	๙๕
	๓.๒.๒	ปัญหาเกี่ยวกับบุคลิกภาพของบุคลากร ธ.ก.ส.	๙๖
	๓.๓	สรุป	๑๐๒
บทที่ ๔		ศึกษาวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาบุคลิกภาพตามหลักพระพุทธศาสนาของบุคลากรธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.)	๑๐๔
	๔.๑	วิเคราะห์แนวทางการพัฒนาบุคลิกภาพภายนอกของบุคลากร (ธ.ก.ส.)	๑๐๔
	๔.๑.๑	วิเคราะห์ปัญหาเกี่ยวกับบุคลิกภาพตามจริตของบุคคล	๑๐๕
	๔.๑.๒	ทิศนะต่อการพัฒนาบุคลิกภาพภายนอกของบุคลากร ธ.ก.ส.	๑๐๖
	๔.๑.๓	สรุปแนวทางการพัฒนาบุคลิกภาพภายนอกของบุคลากร ธ.ก.ส.	๑๑๕
	๔.๒	วิเคราะห์แนวทางการพัฒนาบุคลิกภาพภายในของบุคลากร (ธ.ก.ส.)	๑๑๖
	๔.๒.๑	วิเคราะห์ปัญหาเกี่ยวกับบุคลิกภาพตามจริตของบุคคล	๑๑๗
	๔.๒.๒	ทิศนะต่อการพัฒนาบุคลิกภาพภายในของบุคลากร ธ.ก.ส.	๑๑๘
	๔.๒.๓	สรุปแนวทางการพัฒนาบุคลิกภาพภายในของบุคลากร ธ.ก.ส.	๑๓๖
	๔.๓	สรุป	๑๓๗
บทที่ ๕		สรุปอภิปราย และข้อเสนอแนะ	๑๔๑
	๕.๑	สรุปผลการวิจัย	๑๔๑
	๕.๒	ข้อเสนอแนะ	๑๔๗

บรรณานุกรม	๑๔๙
ภาคผนวก	๑๕๖
ภาคผนวก ก FOCUS GROUP DISCUSSION	๑๕๗
ภาคผนวก ข ขอความร่วมมือผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย	๑๕๙
ภาคผนวก ค แบบสัมภาษณ์และแบบสอบถาม เพื่อเก็บข้อมูล	๑๖๕
ภาคผนวก ง วินัยพนักงาน	๑๗๑
ประวัติผู้วิจัย	๑๗๔

สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่	หน้า
แผนภาพที่ ๑.๑ กรอบแนวคิดการวิจัย	๑๙
แผนภาพที่ ๒.๑ การพัฒนาบุคลิกภาพโดยทั่วไป	๖๓

คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อ

การใช้อักษรย่อ

อักษรย่อในวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ใช้อ้างอิงจากพระไตรปิฎกและอรรถกถาภาษาไทย โดยใช้พระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย อรรถกถาภาษาไทย ฉบับมหามกุฏราชวิทยาลัย เป็นหลักเรียงตามคัมภีร์ดังนี้

ก. คำย่อคัมภีร์พระไตรปิฎก

พระสุตตันตปิฎก					
เล่ม	คำย่อ		ชื่อคัมภีร์		ภาษา
๑๑	ที.ปา.	(ไทย) =	สุตตันตปิฎก	ทีฆนิกาย	ปฎิกวรรค (ภาษาไทย)
๑๒	ม.มู.	(ไทย) =	สุตตันตปิฎก	มัชฌิมนิกาย	มูลปณณาสก์ (ภาษาไทย)
๑๘	ส.สฬา.	(ไทย) =	สุตตันตปิฎก	สังยุตตนิกาย	สหายนววรรค (ภาษาไทย)
๒๐	อง.ทุก.	(ไทย) =	สุตตันตปิฎก	อังคุตตรนิกาย	ทุกนิบาต (ภาษาไทย)
๒๑	อง.จตุกก.	(ไทย) =	สุตตันตปิฎก	อังคุตตรนิกาย	จตุกกนิบาต (ภาษาไทย)
๒๒	อง.ปญจก.	(ไทย) =	สุตตันตปิฎก	อังคุตตรนิกาย	ปัญจกนิบาต (ภาษาไทย)
๒๓	อง.อฎฐก.	(ไทย) =	สุตตันตปิฎก	อังคุตตรนิกาย	อฎฐกนิบาต (ภาษาไทย)
๒๔	อง.ทสก.	(ไทย) =	สุตตันตปิฎก	อังคุตตรนิกาย	ทสกนิบาต (ภาษาไทย)
๒๔	อง.เอกาทสก.	(ไทย) =	สุตตันตปิฎก	อังคุตตรนิกาย	เอกาทสกนิบาต (ภาษาไทย)
๒๕	ขุ.ธ.	(ไทย) =	สุตตันตปิฎก	ขุททกนิกาย	ธรรมบท (ภาษาไทย)
๒๙	ขุ.ม.	(ไทย) =	สุตตันตปิฎก	ขุททกนิกาย	มหานิเทศ (ภาษาไทย)
๓๐	ขุ.จู.	(ไทย) =	สุตตันตปิฎก	ขุททกนิกาย	จูฬนิเทศ (ภาษาไทย)

พระอภิธรรมปิฎก

เล่ม	คำย่อ		ชื่อคัมภีร์	ภาษา
๓๕	อภิ.วิ.(ไทย)	=	อภิธรรมปิฎก	วิภังค์ (ภาษาไทย)

ปกรณ์วิเสส

คำย่อ

ชื่อคัมภีร์

ภาษา

วิสุทธิ.(ไทย)

=วิสุทธิมรรคปกรณ์

(ภาษาไทย)

อรรถกถาพระสูตรตันตปิฎก

คำย่อ

ชื่อคัมภีร์

ภาษา

ที.ม.อ. (ไทย)

= ทีฆนิกาย สุมังคลวิลาสินี

มหาวรรคอรรถกถา

(ภาษาไทย)

ช.ธ.อ (ไทย)

= ชุททกนิกาย

ธรรมบทอรรถกถา

(ภาษาไทย)

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

แนวทางการพัฒนาประเทศไทยตามหลักการพัฒนาประเทศที่สำคัญ ในระยะแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ ๑๒ (พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) หนึ่งในหลักการสำคัญของแผนคือยึดหลัก “คนเป็นศูนย์กลางการพัฒนา” มุ่งสร้างคุณภาพชีวิตและสุขภาวะที่ดีสำหรับคนไทย พัฒนาคนให้มีความเป็นคนที่สมบูรณ์มีวินัย ใฝ่รู้ มีความรู้ มีทักษะ มีความคิดสร้างสรรค์ มีทัศนคติที่ดี รับผิดชอบต่อสังคม มีจริยธรรมและคุณธรรม พัฒนาคนทุกช่วงวัยและเตรียมความพร้อมเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างมีคุณภาพ รวมถึงการสร้างคนให้ใช้ประโยชน์และอยู่กับสิ่งแวดล้อมอย่างเกื้อกูล อนุรักษ์ฟื้นฟู ใช้ประโยชน์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างเหมาะสม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวางรากฐานให้คนไทยเป็นคนที่สมบูรณ์ มีคุณธรรมจริยธรรม มีระเบียบ วินัย ค่านิยมที่ดี มีจิตสาธารณะ และมีความสุข โดยมีสุขภาวะและสุขภาพที่ดี ครอบคลุมรอบด้าน ตลอดจนเป็นคนเก่งที่มีทักษะความรู้ความสามารถและพัฒนาตนเองได้ต่อเนื่องตลอดชีวิต

เหตุที่สภาพัฒน์ปรับเปลี่ยนแนวคิดของการพัฒนา จากที่เคยกำหนดเป็นด้านๆ มุ่งเน้นการพัฒนาในด้านความเจริญเติบโตการขยายตัวทางเศรษฐกิจเป็นสิ่งสำคัญ จนละเลยการพัฒนาทางด้านสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม และด้านอื่นๆ ก่อให้เกิดปัญหาการพัฒนาที่ไม่ได้สัดส่วน เมืองบางเมืองเจริญเร็วกว่าชนบทมาก เกิดช่องว่างระหว่างเมืองกับชนบทมากขึ้น จนเกิดการอพยพย้ายถิ่นฐานเข้าสู่เมือง ก่อให้เกิดปัญหาของเมืองในรูปแบบต่างๆ เศรษฐกิจในภาพรวมที่ขยายตัวกลับมีความเหลื่อมล้ำทางรายได้ให้เห็นได้ชัด รวยกระจุก จนกระจาย ก่อเกิดเป็นปัญหาสังคมที่หลากหลายรูปแบบมากขึ้น วัฒนธรรมอันดีงามเริ่มถูกละเลย ทรัพยากรธรรมชาติค่อยๆ ลดลงจนยากที่จะฟื้นฟูและบางประเภทก็ไม่สามารถฟื้นฟูให้กลับมามีเหมือนเดิมได้ ตลอดจนสิ่งแวดล้อมที่มีและเหมาะสม ก็ถูกทำลายจนเสื่อมโทรมลง ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของประชาชนเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ แผนฯ ฉบับที่ ๑๒ สภาพัฒน์ให้ความสำคัญกับการบูรณาการในทุกๆ ด้านอย่างเป็นองค์รวม ซึ่งแนวคิดและทิศทางที่เปลี่ยนแปลงไปนั้น เพื่อให้เกิดความสมดุลและมุ่งสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน โดยยึดคนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา พร้อมกับปรับเปลี่ยนวิธีดำเนินการให้ทุกภาคส่วนของสังคมได้เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนาให้มากที่สุด

การดำเนินงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร หรือ ธ.ก.ส. สถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐบาลภายใต้การกำกับของกระทรวงการคลังก็เช่นกัน มีเป้าหมายการดำเนินงานที่มุ่งเน้นไปที่การพัฒนาคุณภาพชีวิตของคน ที่ประกอบอาชีพเกษตรกรรมหรือที่เรียกว่า “เกษตรกร” ธ.ก.ส. มีวัตถุประสงค์อันเป็นแนวทางในการทำงานคือเพื่อช่วยเหลือเกษตรกรไทยให้หลุดพ้นจากความยากจนและการถูกเอาเปรียบจากพ่อค้านายทุน ช่วยให้เกษตรกรเข้าถึงแหล่งเงินทุนในระบบ พร้อมทั้งสนับสนุนสินเชื่อเพื่อสร้างรายได้เพิ่ม เพื่อให้เกษตรกรลูกค้ามีฐานะและความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ซึ่งการที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าวได้นั้น บุคลากรผู้ปฏิบัติงานอันเป็นกลไกสำคัญที่จะนำแนวทางสู่การปฏิบัติต้องเป็นผู้ที่มีคุณสมบัติอันเหมาะสมต่อการทำงาน ด้วยว่างาน ธ.ก.ส. เป็นงานที่หนักเป็นงานที่ต้องใช้ความอดุสาหะมาก อาจารย์จำเนียร สารระนาค ผู้ซึ่งเป็นผู้จัดการคนแรกของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ตระหนักในภารกิจสำคัญอันหนักหน่วงนี้จึงได้ปลุกฝังอุดมการณ์และวัฒนธรรมขององค์กรให้พนักงานยึดถือปฏิบัติหน้าที่ด้วยคุณธรรม จริยธรรม มีสำนึกรับผิดชอบต่อหน้าที่ เสียสละอุทิศตนด้วยความพากเพียรเพื่อประโยชน์ส่วนรวม และซื่อสัตย์สุจริตไม่แสวงหาผลประโยชน์จากการปฏิบัติหน้าที่ ข้อคิดในการปฏิบัติงานนี้ ต่อมาได้เป็นหลักปรัชญาในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธ.ก.ส.ที่ยึดถือกันมาจนถึงปัจจุบันว่า...”งานสินเชื่อเพื่อการเกษตร เป็นงานที่กว้างขวางและซับซ้อนต้องศึกษาและค้นคว้าเพิ่มเติมอยู่เสมอ เพื่อให้มีความรู้ความชำนาญยิ่งขึ้นขอให้ท่านละเว้นการอันควรละเว้น ไม่เบียดเบียนเกษตรกรลูกค้า จงทำงานหนัก เร่งรัดฉับไว ถูกต้อง และแม่นยำกรบด้วยความซื่อสัตย์สุจริต”^๑ ดังนั้นในด้านผู้ปฏิบัติงาน ธ.ก.ส. จึงได้ดำเนินการให้พนักงานเป็นคนเก่ง คนดี และมีความสุขในการทำงานมาโดยตลอด ธนาคารกำหนดนโยบายการบริหารและพัฒนาพนักงานโดยมีเป้าหมายประสงค์ในการสรรหา พัฒนา บรรจุ แต่งตั้ง และดูแลรักษาบุคลากรให้ผูกพันกับธนาคาร มีการจัดทำและบริหารแผนเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้มุ่งสู่การทำงานที่เป็นเลิศเพื่อเสริมสร้างให้พนักงานเป็นคนดี มีแผนเสริมสร้างพฤติกรรมบุคลากรให้สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กร เพื่อให้ ตอบสนองวิสัยทัศน์และพันธกิจของธนาคาร มีการจัดกิจกรรมลด ละ เลิก อบายมุข จัดให้พนักงานปฏิญาณตนเป็นคนดี จัดให้มีวันวัฒนธรรมองค์กร มีการส่งพนักงานไปอบรมกับสถาบันภายนอกเกี่ยวกับหลักสูตรจริยธรรม และจัดสัมมนาเพื่อให้พนักงานมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนวัฒนธรรมการทำงานอันเป็นรากฐานเป็นกรอบที่กำกับความคิดและพฤติกรรมของพนักงานให้เป็นแบบแผนเดียวกัน ที่จะทำให้เกิดพลังสำคัญนำพาให้ ธ.ก.ส. มีผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมาย ธ.ก.ส.ตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพทรัพยากรบุคคลอันเป็นหัวใจสำคัญของความสำเร็จหรือล้มเหลวขององค์กร ซึ่งบุคลากรที่จะถือได้ว่ามีคุณภาพนอกจากจะต้องมีทักษะ ประสิทธิภาพและขีดความรู้ความสามารถในการทำงานตามภาระหน้าที่แล้ว การมี

^๑ สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, พระราชบัญญัติ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ๒๕๐๙, (กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, ๒๕๐๙).

บุคลิกภาพที่เหมาะสมสอดคล้องกับงาน บุคลิกภาพซึ่งเน้นคุณลักษณะเฉพาะของบุคคลอันมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานและการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นทั้งในองค์กรและนอกองค์กรนั้นว่ามีส่วนสำคัญมาก เพราะจะส่งผลได้ชัดเจนต่อการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้องค์กร

แม้ว่าธนาคารมีข้อกำหนดที่รัดกุมในการสรรหาคัดเลือกพนักงาน มีแบบแผนเป็นกรอบให้พนักงานปฏิบัติตาม มีกิจกรรมสนับสนุน มีวัฒนธรรมองค์กร แต่ธนาคารก็ยังประสบปัญหาที่เป็นผลกระทบจากบุคลิกภาพของบุคลากร ดังจะเห็นได้จากข้อร้องเรียนของลูกค้าและส่วนงานต่างๆ จากข้อคิดเห็นของลูกค้าที่แสดงไว้ในแบบแสดงความคิดเห็นที่ธนาคารเปิดช่องทางไว้ให้ลูกค้าสามารถแนะนำหรือร้องเรียนงานธนาคารในส่วนที่ยังบกพร่อง นอกจากนี้ยังพบว่ายังมีพนักงานที่มีพฤติกรรมเบียดเบียนลูกค้าหรือบุคคลทั่วไปพฤติกรรมที่ขัดต่อระเบียบธนาคาร มีการแสดงออกที่ไม่อยู่ในทิศทางที่ธนาคารกำหนด มีบุคลิกภาพที่ไม่เป็นไปตามกรอบที่สังคมยอมรับถึงขั้นที่ธนาคารต้องออกคำสั่งลงโทษ ซึ่งบุคลิกภาพดังกล่าวนี้มีอิทธิพลสูงมากต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มีผลต่อการกำหนดทิศทางการดำเนินงาน มีผลต่อความน่าเชื่อถือ มีผลต่อการสร้างภาพลักษณ์องค์กร

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงตั้งใจที่จะศึกษาหลักพระพุทธศาสนาเรื่อง “ภาวนา ๔” อันเป็นหลักปฏิบัติสำคัญในการพัฒนาตนพัฒนาบุคลิกภาพที่ครอบคลุมสมบูรณ์ครบทั้ง ๔ ด้าน คือ ด้านกาย ด้านสังคม ด้านอารมณ์ ด้านปัญญา หลักภาวนา ๔ อันเป็นหลักคำสอนให้ผู้ปฏิบัติฝึกฝนการใช้กายอย่างมีสติ กายในทางพระพุทธศาสนาอันประกอบด้วย ตา หู จมูก ลิ้น และกาย ในการสัมพันธ์กับโลกภายนอกอย่างมีคุณค่าได้ผลดี เป็นไปในทางที่เกิดประโยชน์ สามารถควบคุมพฤติกรรมที่แสดงออกมาให้เป็นไปในทางที่ดี ไม่เบียดเบียนผู้อื่น อยู่ร่วมกับผู้อื่นได้ดี เป็นผู้มีจิตที่อุดมด้วยคุณธรรม เป็นจิตที่สามารถรู้เท่าทันอารมณ์ มีอารมณ์มั่นคง มีเหตุมีผล วางตนได้ถูกต้องตามกาลเทศะ อยู่ร่วมกับบุคคลอื่นได้โดยไม่มีข้อขัดแย้ง มีสุขภาพจิตที่ดี สดชื่น ร่าเริง อิ่มเอิบใจ มีจิตใจที่อยู่ในภาวะที่ตระหนักรู้ มีความพร้อมในการปฏิบัติภารกิจให้บรรลุความสำเร็จได้ นอกจากนี้ยังส่งผลให้เกิดการพัฒนาปัญญาให้เป็นผู้ที่มีปัญญาเจริญงอกงาม รู้และเข้าใจโลกอย่างถูกต้องตามความเป็นจริง มีเหตุผลบนรากฐานแห่งปัญญาอันจะนำไปสู่การวินิจฉัยวิเคราะห์ปัญหาต่างๆ ได้อย่างละเอียดรอบคอบ

เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาบุคลิกภาพตามหลักพระพุทธศาสนาของบุคลากรธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในการนำไปฝึกฝนอบรมพัฒนาบุคลากรให้ธนาคารมีบุคลากรที่มีคุณภาพ มีบุคลากรที่มีสติปัญญาควบคู่กับการมีจิตที่มีคุณธรรม สามารถใช้กายและจิตในทางที่เป็นประโยชน์ต่อตนเองและต่อองค์กร เป็นผู้มีเหตุผล เป็นผู้มีอารมณ์มั่นคง แสดงพฤติกรรมได้ถูกต้องตามกาลเทศะ มีความซื่อสัตย์ มีความกระตือรือร้นในการทำงาน สนใจใฝ่รู้ในการพัฒนางาน ธนาคารให้เจริญก้าวหน้า มีความระมัดระวังรอบคอบในการทำงาน

๑.๒ คำถามวิจัย

- ๑.๒.๑ การพัฒนาบุคลิกภาพตามหลักพระพุทธศาสนาเป็นอย่างไร
- ๑.๒.๒ สภาพปัญหาเกี่ยวกับบุคลิกภาพของบุคลากรธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรมีประการใดบ้าง
- ๑.๒.๓ ศึกษาวิเคราะห์ว่าแนวทางการพัฒนาบุคลิกภาพตามหลักพระพุทธศาสนาของบุคลากรธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรควรดำเนินการอย่างไร

๑.๓ วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- ๑.๓.๑ เพื่อศึกษาการพัฒนาบุคลิกภาพตามหลักพระพุทธศาสนา
- ๑.๓.๒ เพื่อศึกษาสภาพปัญหาเกี่ยวกับบุคลิกภาพของบุคลากรธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
- ๑.๓.๓ เพื่อศึกษาวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาบุคลิกภาพตามหลักพระพุทธศาสนาของบุคลากรธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

๑.๔ ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้กำหนดขอบเขตการวิจัย ๔ ด้าน ดังนี้

๑.๔.๑ ขอบเขตด้านเอกสาร

(๑) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ศึกษาจากพระไตรปิฎกฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ฉบับภาษาไทย ในส่วนที่เป็นพระสูตร พระวินัย พระอภิธรรม และคู่มือธรรมาภิบาลจริยธรรมทางธุรกิจ จรรยาบรรณของกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร พระราชบัญญัติธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร พ.ศ.๒๕๐๙

(๒) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ศึกษาจาก วรรณกรรม และฎีกา หนังสือ ตำรา เอกสาร บทความ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๑.๔.๒ ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาการพัฒนาบุคลิกภาพตามหลักพระพุทธศาสนา สภาพปัญหาบุคลิกภาพของบุคลากรธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร และศึกษาวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาบุคลิกภาพตามหลักพระพุทธศาสนาของบุคลากรธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

๑.๔.๓ ขอบเขตด้านพื้นที่

ผู้วิจัยเลือกกลุ่มข้อมูลจาก ๕ จังหวัด ดังนี้

๑. จังหวัดขอนแก่น ซึ่งที่ตั้งสำนักงานประกอบไปด้วยหลายส่วนงาน ทั้งส่วนงานระดับฝ่าย ระดับจังหวัด และระดับสาขา อีกทั้งจังหวัดขอนแก่นเป็นเมืองที่ประกอบด้วยความเจริญทางวัตถุแต่ยังมีพื้นที่ชนบทห่างไกลความเจริญ ข้อมูลที่ได้ย่อมหลากหลายและมีความสำคัญควรที่จะนำมาศึกษาวิเคราะห์

๒. จังหวัดมุกดาหาร ผู้วิจัยเลือกเก็บข้อมูลในพื้นที่การดำเนินงานของจังหวัดมุกดาหาร เนื่องจากที่ตั้งอยู่ในเขตชายแดน มีลักษณะการดำเนินงานที่แตกต่างจากจังหวัดอื่น มีลูกค้าผู้มาใช้บริการทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ การให้บริการและการดูแลลูกค้าจึงค่อนข้างมีความแตกต่างที่น่าสนใจ

๓. จังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้วิจัยปฏิบัติงานในพื้นที่จังหวัดกาฬสินธุ์ มีโอกาสรับฟังเสียงจากลูกค้า เสียงจากพนักงาน ที่จุดประกายให้ต้องการศึกษาหาวิธีการที่สามารถพัฒนาบุคลิกภาพของบุคลากร พื้นที่นี้จึงเป็นแหล่งข้อมูลที่ผู้วิจัยจะสามารถเข้าถึงและเก็บข้อมูลเชิงลึกได้มากที่สุด

๔. จังหวัดมหาสารคาม จังหวัดที่ได้ชื่อว่าเป็นตักสิลา นคร ซึ่งนอกจากมีลูกค้าเป็นเกษตรกรแล้วที่จังหวัดนี้ยังมีลูกค้าผู้มาใช้บริการเป็นนักศึกษาบุตรหลานเกษตรกร ผู้วิจัยเห็นว่าที่แห่งนี้จะทำให้ได้ข้อมูลที่มาจากบุคคลที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ซึ่งจะทำให้ผลของการวิเคราะห์ข้อมูลสมบูรณ์มากขึ้น

๕. จังหวัดร้อยเอ็ด จังหวัดที่ได้ชื่อว่าเป็นอู่ข้าวอู่น้ำ ความเป็นเกษตรกรที่มีรายได้จากการเกษตรที่ค่อนข้างสมบูรณ์กว่าพื้นที่อื่นๆ น่าจะเป็นปัจจัยที่ทำให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมมากขึ้น

๑.๔.๔ ขอบเขตด้านกลุ่มประชากรผู้ให้ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์อย่างครอบคลุมทุกฝ่าย ประกอบด้วย

(๑) ผู้บริหารสาขา จาก ๕ พื้นที่ๆ ละ ๑ ท่าน	รวมทั้งสิ้น ๕ ท่าน
(๒) พนักงานผู้ปฏิบัติ จาก ๕ พื้นที่ๆ ละ ๑ ท่าน	รวมทั้งสิ้น ๕ ท่าน
(๓) ลูกค้าผู้มาใช้บริการ จาก ๕ พื้นที่ๆ ละ ๑ ท่าน	รวมทั้งสิ้น ๕ ท่าน
(๔) บุคคลภายนอก จาก ๕ พื้นที่ๆ ละ ๑ ท่าน	รวมทั้งสิ้น ๕ ท่าน
รวมจำนวนประชากรผู้ให้ข้อมูล	ทั้งสิ้น ๒๐ ท่าน

๑.๕ นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้มีศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาวิจัย ซึ่งผู้วิจัยได้ให้คำจำกัดความไว้ดังนี้

บุคลิกภาพ หมายถึง การแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคลากรธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรทั้งในด้านที่เป็นบวกและในด้านที่เป็นลบ จำแนกเป็น ๒ ลักษณะ ได้แก่

- ๑) บุคลิกภาพภายนอก คือ การแต่งกาย การแสดงกิริยาท่าทาง การติดต่อสื่อสาร
- ๒) บุคลิกภาพภายใน คือ ความเอาใจใส่ ความซื่อสัตย์ การเสียสละ การรู้กาลเทศะ การรู้จักควบคุมอารมณ์

บุคลิกภาพตามหลักพุทธศาสนา หมายถึง การแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคลากร ธารณาการเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในด้านที่เป็นบวก ดังนี้

- ๑) บุคลิกภาพภายนอก มีการแสดงพฤติกรรม ดังนี้
- ด้านการแต่งกาย เป็นบุคลากรที่เคารพกฎระเบียบของธนาการ มีการแต่งกาย สุภาพถูกต้องเหมาะสมตามที่ธนาการกำหนด
 - ด้านการแสดงกิริยาท่าทาง เป็นบุคลากรผู้รู้จักสำรวมกาย รู้ว่าควรหรือไม่ควร แสดงออกกับใครอย่างไร มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน มีท่าที่เป็นมิตรกับทุกคน
 - ด้านการติดต่อสื่อสาร เป็นบุคลากรผู้รู้จักสำรวมวาจา รู้ว่าควรหรือไม่ควรพูดกับใครอย่างไร สามารถสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานและบุคคลทั่วไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ๒) บุคลิกภาพภายใน มีการแสดงพฤติกรรม ดังนี้
- ด้านความเอาใจใส่ เป็นบุคลากรที่เอาใจใส่ในกิจการงานของธนาการ มีความกระตือรือร้นในการทำงานและเฝ้าหาความรู้เพื่อพัฒนาการทำงานอยู่เสมอ
 - ด้านความซื่อสัตย์ เป็นบุคลากรที่มีความซื่อสัตย์เป็นคุณธรรมประจำใจ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เบียดเบียนเพื่อนร่วมงาน ไม่เบียดเบียนลูกค้า
 - ด้านการเสียสละ เป็นบุคลากรผู้มีจิตอาสา รู้จักเสียสละอุทิศเวลาส่วนตนเพื่อปฏิบัติภารกิจเร่งด่วนของธนาการให้ลุล่วงไปด้วยดี
 - ด้านการรู้กาลเทศะ เป็นบุคลากรผู้รู้ความควรไม่ควร รู้ว่าเวลาใดควรทำอะไร รู้ว่าสถานที่ใดควรวางตัวอย่างไร

- ด้านการควบคุมอารมณ์ เป็นบุคลากรผู้รู้จักควบคุมอารมณ์ เป็นผู้ที่มีการรู้เท่าทันอารมณ์ เมื่อมีภาวะที่เป็นไปในทางลบมากกระทบจิตใจก็สามารถควบคุมอารมณ์และจัดการให้พฤติกรรม มีการแสดงออกอย่างถูกต้องเหมาะสม ไม่ตกเป็นทาสของสถานการณ์ที่มากระตุ้น

แนวทางการพัฒนา หมายถึง การพัฒนาตามหลักภาวนา ๔ ที่นำไปสู่การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่แสดงออกในทางลบให้เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกในทางบวก โดยมีการวางแผนกำหนดทิศทางไว้ล่วงหน้า พัฒนาตามลำดับขั้นไปสู่ลำดับที่สามารถขยายตัวขึ้น เติบโตขึ้น มีการปรับปรุงให้ดีขึ้นและเหมาะสมกว่าเดิม

บุคลากร หมายถึง บุคคลหลายคนที่ร่วมกันปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทในภาระกิจการดำเนินงานของธนาการเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในพื้นที่ดำเนินงานในสังกัดฝ่ายกิจการสาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน จำนวน ๕ จังหวัด ได้แก่ จังหวัดขอนแก่น จังหวัดอุดรธานี

จังหวัดนครพนม จังหวัดเลย จังหวัดหนองคาย จังหวัดบึงกาฬ จังหวัดสกลนคร จังหวัดมุกดาหาร
จังหวัดกาฬสินธุ์ จังหวัดมหาสารคาม จังหวัดร้อยเอ็ด จังหวัดหนองบัวลำภู

แนวทางการพัฒนาบุคลากรคุณภาพของบุคลากร หมายถึง แบบอย่างในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคลากรธนาการเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรที่แสดงออกมาในทางลบให้เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกในทางบวก โดยมีการวางแผนกำหนดทิศทางไว้ล่วงหน้าอย่างชัดเจน มีการพัฒนาตามลำดับขั้นไปสู่ลำดับที่สามารถขยายตัวขึ้น เติบโตขึ้น มีการปรับปรุงให้ดีขึ้น และเหมาะสมกว่าเดิม

ธนาการเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร หมายถึง สถาบันการเงินที่มีบทบาทและภารกิจหลักในการสนับสนุนเงินทุนแก่เกษตรกร สถาบันเกษตรกร และประชาชนในภาคชนบท วัตถุประสงค์เพื่อให้เกษตรกรไทยเข้าถึงแหล่งเงินทุน หลุดพ้นจากความยากจนและการถูกเอารัดเอาเปรียบจากพ่อค้านายทุน ในงานวิจัยนี้หมายความเฉพาะธนาการเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในสังกัดฝ่ายกิจการสาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน

๑.๖ ทบทวนเอกสารและงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๑.๖.๑ หนังสือ ตำราทางวิชาการ

สมเด็จพระญาณสังวร สมเด็จพระสังฆราชสกลมหาสังฆปริณายก ได้ตรัสถึงวิธีการรู้จักการแก้ไขอารมณ์ของตนเท่ากับเป็นการศึกษาหรือการรู้จักหลักธรรมในพระพุทธศาสนาเถรวาทอย่างถูกต้องชัดเจน ซึ่งสรุปใจความได้ว่า ขั้นตอนต้องรู้จักอารมณ์ที่ดีและไม่ดีด้วยการเรียน การฟัง การอ่าน คำสอนแนวทางปฏิบัติ ขั้นที่สองนำไปปฏิบัติ ขั้นที่สามรู้จักผลของการปฏิบัติที่ได้รับโดยลำดับจนถึงความรู้ความเห็นที่บังเกิดขึ้นแจ่มแจ้งในธรรม การรู้จักขั้นแรกเรียกว่า ขั้นปริยัติ คือ การเรียน ขั้นที่สอง เรียกว่า ขั้นปฏิบัติ ขั้นที่สามเรียกว่า ขั้นปฏิบัติ ส่วนสาเหตุที่ทำให้ผู้คนในสังคมมีความทุกข์ เพราะอารมณ์ต่างๆ^๒ เพราะผู้คนไม่ศึกษาปฏิบัติพยายามแก้ไขอารมณ์ที่ไม่ดีทั้งหลายของตน ทั้งนี้เพราะคิดผิดว่าการปฏิบัติธรรมเป็นเรื่องลำบากใจจึงปล่อยให้อารมณ์แห่งกิเลสต่างๆ เข้าครอบงำจนเกิดเป็นความทุกข์ต่างๆ นานาในชีวิต วิธีแก้ไขด้วยโอสธธรรมเท่านั้น แต่คนมักจะไม่บริโภคธรรม เพราะเห็นว่าขมฝืด ไม่มีรสอร่อย^๓

^๒ สมเด็จพระญาณสังวร สมเด็จพระสังฆราชสกลมหาสังฆปริณายก (เจริญ สุวฑฒโน), **พระพุทธศาสนากับปรัชญา**, (กรุงเทพมหานคร : บริษัทสงศยาม จำกัด, ๒๕๔๙), หน้า ๑-๒๘๗.

^๓ สมเด็จพระญาณสังวร สมเด็จพระสังฆราช สกลมหาสังฆปริณายก (เจริญ สุวฑฒโน), **พระธรรมเทศนาพุทธูปัตติกถา**, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาราชวิทยาลัย, ๒๕๔๙), หน้า ๑-๓๘.

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการพัฒนาอารมณ์ในหนังสือเรื่องโลกขึ้นสหัสวรรษใหม่ คนต้องเปลี่ยนแนวคิดใหม่ไว้ว่า การพัฒนาอารมณ์ความรู้สึกกับปัญญาต้องควบคู่กันและจะต้องสนับสนุนซึ่งกันและกันด้วย พร้อมกับการฝึกฝนอบรมด้วยวิธีประพฤติปฏิบัติเกี่ยวกับการควบคุม การสำรวจระวังใช้งาน และรับใช้อายตนะเหล่านั้นในทางที่จะเป็นประโยชน์อย่างแท้จริงแก่ชีวิตของตนเองและแก่สังคม ดังกล่าวไว้ในหนังสือเรื่องโลกขึ้นสหัสวรรษใหม่ คนต้องเปลี่ยนแนวคิดใหม่ว่า ความรู้ความเข้าใจคือปัญญานี้ มันมาพัฒนาปรับเปลี่ยนความรู้สึกด้วย คือพอมนุษย์มีปัญญามากขึ้น เจ้าพวก emotion บรรดาความรู้สึกทั้งหลายก็จะถูกพัฒนาไปด้วย ในขั้นต้นเรามีความรู้สึกขั้นพื้นฐานที่เด่นด้านสนองความต้องการเสพทางตา หู จมูก ลิ้น เหน็บ แต่ต่อมาจากการพัฒนาด้านความรู้ ก็เกิดปัญหาที่มาจากพัฒนาด้านความรู้สึก แล้วทำให้ความรู้สึกประณีตยิ่งขึ้นๆ ไปตามลำดับ คือเราปฏิเสธไม่ได้แต่ต้องรู้ทันความจริงว่า ด้านรู้กับด้านรู้สึกนั้น มันคู่กันอยู่ ด้าน emotion คือความรู้สึก ที่นิยมเรียกกันว่า “อารมณ์” จะเติบโตขยายตัวในสภาพที่หยาบไปเรื่อยๆ โดยที่ว่าถ้าไม่มีปัญญามันจะพัฒนาไม่ได้ แล้วมันจะยิ่งหยาบ ยิ่งขึ้นไปอีก อย่างที่เรียกว่ามีแต่ negative emotions แต่ถ้าเราพัฒนาถูกต้อง อินทรีย์ทางด้าน “รู้” คือปัญญาก็จะมาพัฒนาด้านความ “รู้สึก” ทำให้ positive emotions เกิดมากขึ้นๆ และประณีตมากขึ้นๆ^๔

พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตฺโต) กล่าวถึงการพัฒนาชีวิตตามแนวพุทธธรรม พอสรุปย่อได้ว่า พระพุทธศาสนาเป็นศาสนาแห่งการกระทำ (กรรมวาทและกิริยาวัต) เป็นศาสนาแห่งความเพียรพยายาม (วิริยวัต) ซึ่งเน้นการปฏิบัติกรำเพียร ไม่ใช่เป็นศาสนาแห่งการอ่อนน้อมเพื่อขอพรจากสิ่งเหนือการพิสุจน์ อริยสัจ ๔ เป็นหลักธรรมสำคัญและทำความเข้าใจหลักการปฏิบัติที่อาศัยความเพียรพยายามด้วยตนเอง ได้แก่ การปฏิบัติตามมรรคมืองค์ ๘ ไม่ว่าจะเป็คนชั้นใดสามารถที่จะประพฤติปฏิบัติตามและเกิดผลกับตนเองได้ การที่จะพัฒนาหรือแก้ปัญหาวิตตนเองต้องรู้จักปัญหาและสิ่งที่เป็นที่ต้งแห่งปัญหาในชีวิตตนเองเสียก่อน เมื่อรู้ปัญหาแล้วจึงสามารถค้นหาสาเหตุของปัญหาเพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดแนวทางการแก้ไข ปัญหา และขจัดปัญหาในชีวิตให้สิ้นไป ชีวิตจึงอยู่ในสภาพปัจจุบันที่ไม่มีปัญหา เพราะดับปัญหาต่าง ๆ ได้ในที่สุด พุทธธรรมแสดงความเป็นไปได้ของชีวิตตั้งแต่เบื้องต้นที่สรุปว่า ชีวิต ประกอบขึ้นมาด้วยขันธห้า การดำเนินชีวิตที่อยู่ภายใต้กฎไตรลักษณ์และหลักปฏิจจสมุพบาท ชีวิตควรมีการพัฒนาจนถึงที่สุดแห่งกองทุกข์และชีวิตในปัจจุบันควรดำเนินตามทางสายกลางที่ เรียกว่า “มัชฌิมาปฏิปทา” และผู้ที่ต้องฝึกฝนอบรมตนเอง ผู้ที่รู้เท่าทันในชีวิตของ

^๔ พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต), *โลกขึ้นสหัสวรรษใหม่ คนต้องเปลี่ยนแนวคิดใหม่*, พิมพ์ครั้งที่ ๓, (กรุงเทพมหานคร : บริษัทพิมพ์สวย จำกัด, ๒๕๔๘), หน้า ๓๕-๓๖.

ตนเอง โดย มุ่งสู่ความสำเร็จคือ ความสงบสุข ความเป็นอิสระของจิตใจจากกิเลสทั้งปวง ที่สามารถรู้เห็นได้ ในชีวิตปัจจุบัน^๕

พุทธทาสภิกขุ ได้กล่าวถึงผู้ดำรงอยู่เหนืออารมณ์ตามทัศนะพระพุทธานุชาตนาเถรวาท ซึ่งสรุปใจความได้ว่า ผู้ดำรงชีวิตอยู่อย่างถูกต้องตามศิลปะแห่งการครองชีวิตของพระพุทธเจ้านั้น คือ ผู้มีชัยชนะอยู่เหนือสิ่งทั้งปวงที่เข้ามาแวดล้อมตน ไม่ว่าจะเป็นสัตว์ บุคคล สิ่งของหรืออะไรก็ตามที่เข้ามาทางตา หู จมูก ลิ้น กายและใจก็ตาม ย่อมจะเข้ามาในฐานะผู้แพ้ ไม่อาจจะทำให้เกิดความมีดมัวสกปรกเร่าร้อนแก่ผู้นั้นได้ แต่ที่ทำให้ชีวิตมีดมัวเร่าร้อนนั้น ก็เพราะมีความยึดมั่นถือมั่นในความรู้สึกว่า ตัวกู ว่าของกู โดยมีศูนย์กลางอยู่ที่ความโลภ คือ อยากได้หรือกำหนดรักใคร่ คือ ออกมาดึงดูดหรือรับเอาอารมณ์ที่มากกระทบ ถ้าในขณะอื่น มันออกมาในรูปแบบที่ผลักดันผลักดันอารมณ์ออกไปมันก็เป็นเรื่องของความโกรธหรือโทสะ แต่ในบางคราวมันก็โง่งมไม่รู้ว่าจะอย่างไรดี ได้แต่วนเวียนไปมาอยู่รอบๆ คือ ไม่แน่ใจว่าจะดึงดูดเข้ามาหรือผลักดันออกไปมันก็เป็นโมหะ^๖

พระธรรมกิตติวงศ์ (ทองดี สุรเตโช) ได้ให้ความหมายอารมณ์แปลว่า สิ่งยึดเหนี่ยวจิตใจ สิ่งที่ยึดติดจิตใจไว้ อารมณ์ในคำวัดหมายถึงสิ่งที่จิตไปยึดเกาะเกี่ยวอยู่แล้วยึดจิตใจไว้ มี ๖ อย่าง คือ รูป รส กลิ่น เสียง โผฏฐัพพะ ธรรมารมณ์ ตามลำดับ อารมณ์ภาษาทางโลกนำมาใช้กับความรู้สึกนึกคิด หรือจิตใจที่แปรปรวน เปลี่ยนแปลงไปแต่ละช่วงเวลาเช่น ที่ใช้ว่า อารมณ์ดี อารมณ์เสีย อารมณ์ร้อน อารมณ์เย็น เป็นต้น ซึ่งมีความหมายแตกต่างจากศัพท์ในรูปแบบเดิมโดยสิ้นเชิง^๗

พระธรรมวิสุทธิกวี (พิจิตร ฐิตวณฺโณ) ได้กล่าวถึงการพัฒนาจิตตามหลักพระพุทธานุชาตนาเถรวาทว่าเป็นการควบคุม กำจัดอารมณ์ กล่าวคือ การปฏิบัติสมถภาวนา และวิปัสสนาภาวนา เป็นการพัฒนาเพื่อควบคุมและกำจัดอารมณ์ อันเป็นต้นตอของความทุกข์ทั้งหมดโดยตรง^๘ อนุสัย คือ กิเลสอย่างละเอียด เป็นกิเลสที่นอนสงบนิ่งอยู่ในสันดาน คือ อยู่ที่จิตใจนั่นเอง แต่ลึกมาก เหมือนกับตะกอนที่อยู่ก้นของตุ่มน้ำ ซึ่งเป็นต้นเค้าของกิเลสทั้งหมด มีอยู่ ๓ สาย ได้แก่ ราคะอนุสัย คือกิเลสสายราคะ หรือโลภะ ปฏิฆานุสัย คือ กิเลสสายโทสะและอวิชชานุสัย คือ กิเลสสายโมหะอนุสัยกิเลสนี้เองเป็นต้นตอของกิเลส ๒ ชนิด ได้แก่ กิเลสอย่างหยาบ (วิติกมกิเลส) ได้แก่ กิเลส

^๕ พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตโต), **พุทธธรรม ฉบับปรับปรุงและขยายความ**, (กรุงเทพมหานคร : มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๒).

^๖ พุทธทาสภิกขุ, **คู่มือมนุษย์**, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ธรรมสภา, ๒๕๔๑), หน้า ๑-๑๔๒.

^๗ พระธรรมกิตติวงศ์ (ทองดี สุรเตโช .ป.ธ.๙ ราชบัณฑิตย), **พจนานุกรมเพื่อการศึกษาพุทธศาสน์ อธิบายศัพท์และแปลความหมายคำศัพท์ชาวพุทธควารู้**, พิมพ์ครั้งที่ ๔ (กรุงเทพมหานคร : ธรรมสภาและสถาบันสื่อธรรม, ๒๕๕๓), หน้า ๑๓๕๐.

^๘ พระธรรมวิสุทธิกวี (พิจิตร ฐิตวณฺโณ), **วิปัสสนาภาวนา**, พิมพ์ครั้งที่ ๕ (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๖), หน้า ๑-๒๓๘.

ที่พุ่งออกมาทางกายและทางวาจา เช่น การฆ่าสัตว์ การลักทรัพย์ เป็นต้น และกิเลสอย่างกลาง (ปริยฐานกิเลส) ได้แก่ กิเลสที่กลุ่มมจติใจให้เดือดร้อน มีนิวรรณ์ ๕ เป็นต้น อนุสัยกิเลสจึงเป็นบ่อเกิดแห่งโทษทุกข์ทั้งหมด^๙

ศรีเรื่อน แก้วกังวาน กล่าวถึงทฤษฎีจิตวิทยาบุคลิกภาพสมัยปัจจุบันและการทำจิตบำบัดที่มีฐานตั้งอยู่บนหลักคิดของทฤษฎีจิตวิทยาบุคลิกภาพเหล่านั้น มีแบบทดสอบวัดบุคลิกภาพโดยหลักคิดคือการประเมินบุคลิกภาพต้องมีความเป็นวิทยาศาสตร์ นั่นคือต้องมีการประเมินโดยใช้แบบวัดบุคลิกภาพที่มีความเป็นมาตรฐาน มีความเที่ยงและมีความตรงเพื่อเสริมกับการประเมินบุคลิกภาพโดยวิธีอื่น เช่น การพูดคุย การสัมภาษณ์ การสังเกต เป็นต้น ทุกทฤษฎีผู้เขียนอธิบายถึงการนำหลักการในทฤษฎีเหล่านั้นไปใช้ในการทำจิตบำบัด มีการปฏิบัติจริง มีผลการค้นคว้าที่ได้ผลดีจริง มีการนำเสนอข้อดีจำกัดแต่ละประเด็น ผู้เขียนไม่ได้เน้นเนื้อหาเรื่องจิตบำบัดในเชิงลึกแต่เป็นการนำเสนอสาระของการทำจิตบำบัดที่มีความเชื่อมโยงทับซ้อนกับทฤษฎีบุคลิกภาพ^{๑๐}

สมักร บุราราศ ใน "จิตวิทยาและการทำใจทางพุทธศาสนา" สมเด็จพระบรมศาสดาทรงตรัสไว้ว่า "ปราศจากปัญญาที่ไม่มีญาณ ปราศจากญาณก็ย่อมไม่มีปัญญา" ผู้ใดมีทั้งปัญญาและญาณย่อมอยู่ใกล้พระนิพพาน" พุทธวจนะข้อนี้ระบุชัดทีเดียวว่า การแสวงหาปัญญาพึงกระทำก่อนการปฏิบัติใด ๆ เพื่อทำใจตามแนวทางของพระพุทธศาสนา ทั้งนี้แม้ว่า ศีล สมาธิ ปัญญา สามประการนี้จะเป็นอุปกรณ์ซึ่งกันและกันก็ตามและปัญญาในกรณีนี้ คือ การศึกษาคำสอนว่าด้วยจิตของพระพุทธศาสนา หรือที่พึงเรียกว่า จิตวิทยาของพุทธศาสนา นั่นเอง^{๑๑}

ก้องแก้ว เจริญอักษร กล่าวว่า ความรู้เรื่องอริสราภาพเพื่อปรับปรุงบุคลิกภาพของตนตามแนวพุทธศาสตร์ได้ชี้ให้เห็นกระจ่างชัดถึงอริสราภาพในการพัฒนาตนได้เท่าเทียมกันทุกคน โดยไม่จำเป็นต้องถูกควบคุมด้วยเงื่อนไขที่เพื่อนมนุษย์เป็นผู้กำหนด แต่ให้กระทำตนสอดคล้องกับเงื่อนไขที่กำหนดไว้ตามธรรมชาติ ดีความได้เป็น ๒ นัย คือการอาศัยเหตุปัจจัยภายใต้กฎเกณฑ์ธรรมชาติพิจารณาสร้างความเจริญทางวัตถุ เพื่อพัฒนาสิ่งแวดล้อมทั้งด้านกายภาพ สังคม วัฒนธรรม เป็นการตัดวงจรประโยชน์จากกฎธรรมชาติด้วยการใช้ปัญญาแก้ไข อนุรักษ์ และส่งเสริมการผลิต เพื่อนำผลจากธรรมชาติมาใช้ให้เกิดประโยชน์ในทางสร้างสรรค์ เพื่อสร้างความเจริญก้าวหน้าให้แก่สังคมและโลก โดยให้สอดคล้องกับยุคสมัยที่แปรเปลี่ยนไปตามกฎของไตรลักษณ์ อีกนัยหนึ่งคือการพัฒนาตนให้

^๙ พระธรรมวิสุทธิกวี (พิจิตร ฐิตวณโณ), *การพัฒนาจิต*, พิมพ์ครั้งที่ ๖ (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาเมฆกุฎราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓), หน้า ๑-๑๗๓.

^{๑๐} ศรีเรื่อน แก้วกังวาน, *จิตวิทยาบุคลิกภาพร่วมสมัยและจิตบำบัด*, (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์หมอชาวบ้าน, ๒๕๕๘), หน้า ๖.

^{๑๑} สมักร บุราราศ, *จิตวิทยาและการทำใจทางพุทธศาสนา*, (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ศยาม, ๒๕๕๕).

เหมาะสมและสอดคล้องกับจังหวะของความเป็นไปตามธรรมชาติ ได้แก่การผดุงรักษาชีวิตให้รุ่งเรืองยาวนาน ในช่วงจังหวะของความเจริญ การประดับประดาชีวิตให้ได้รับผลกระทบจากความเสื่อมโดยให้ชอกช้ำแต่น้อย และเตรียมรับสภาพด้วยใจเป็นกลางอย่างสงบ ให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาชีวิตตนเองให้ได้^{๑๒}

มุกดา ศรียงค์ กล่าวว่า บุคลิกภาพที่สมบูรณ์คือแนวทางที่บุคคลประพฤติซึ่งต้องอาศัยสติปัญญา ความเชื่อถือและศรัทธาต่อชีวิตซึ่งจะทำให้ความต้องการต่างๆ ของบุคคลได้รับการตอบสนอง ทำให้เขาสามารถพัฒนาตนเองให้มีสติรู้ตัวอยู่เสมอ มีความรักตนเองรักธรรมชาติและรักผู้อื่น^{๑๓}

วิเรืองรอง รัตนวิไลสกุล แบ่งบุคลิกภาพออกเป็น ๗ ลักษณะ คือ

- ๑) บุคลิกภาพทางกาย ได้แก่ รูปร่าง หน้าตา สีผิว ความสูง
- ๒) บุคลิกภาพทางจิตใจ ได้แก่ ความจำ ความลืม ความสนใจ
- ๓) บุคลิกภาพทางความสามารถ ได้แก่ ความสามารถในการทำงาน การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า
- ๔) บุคลิกภาพทางอุปนิสัย ได้แก่ ความประพฤติ ความสุภาพอ่อนโยน ความซื่อสัตย์
- ๕) บุคลิกภาพทางสังคม ได้แก่ พฤติกรรมที่แสดงออกต่อผู้อื่น เช่น การคบค้ากับผู้อื่น ชอบสมาคม ชอบเก็บตัว
- ๖) บุคลิกภาพทางอารมณ์ ได้แก่ ความรู้สึกทางจิตใจที่ทำให้เกิดการแสดงออกในด้านต่างๆ
- ๗) บุคลิกภาพทางกำลังใจ ได้แก่ ความสามารถในการควบคุมหรือบังคับพฤติกรรมต่างๆ เช่น ความมั่นคงทางอารมณ์ ความหนักแน่น^{๑๔}

โสภา ขปีลมันน์ กล่าวว่าบุคลิกภาพมี ๒ ประเภท คือ บุคลิกภาพภายนอกและบุคลิกภาพภายใน อันเป็นภาพรวมพฤติกรรมของมนุษย์ที่แสดงออกทางร่างกายและจิตใจ กล่าวคือ บุคลิกภาพภายนอก (External Personality) เช่น รูปร่างหน้าตา กิริยาท่าทาง การพูด การนั่ง การยืน มารยาท การแต่งตัว เป็นต้น บุคลิกภาพภายใน (Internal Personality) คือ ส่วนที่ไม่สามารถมองเห็น แต่อาจทราบได้โดยการอนุมาน หรือการคบค้าสมาคม เช่น สติปัญญา ความถนัด ลักษณะ

^{๑๒} ก่องแก้ว เจริญอักษร, **การพัฒนาบุคลิกภาพตามแนวพุทธ**, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๕), หน้า ๓๗-๓๙.

^{๑๓} มุกดา ศรียงค์, **บุคลิกภาพสมบูรณ์**, (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๓๔), หน้า ๑๘.

^{๑๔} วิเรืองรอง รัตนวิไลสกุล, **มนุษย์สัมพันธ์**, (กรุงเทพมหานคร : โครงการส่งเสริมการสร้างตำรางานเอกสารและการพิมพ์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี, ๒๕๔๐), หน้า ๕๕-๕๖.

อารมณ์ ความใฝ่ฝัน ความปรารถนา ปรัชญาชีวิต ค่านิยม ทักษะคติ ความสนใจ บุคลิกภาพทั้งสองส่วน เป็นเอกลักษณ์ประจำตัวของแต่ละบุคคลซึ่งมีผลต่อบุคคลนั้นในการเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับผู้อื่น และต่อการแสดงพฤติกรรม^{๑๕}

อภิวัดณ์ โพธิ์सान ได้กล่าวถึงบุคลิกภาพทางกายที่ดีว่า ผู้หญิงที่งดงามตามอุดมคติ จะเรียกว่า “อิตถีรัตนะ” (jewel of woman) โดยผู้หญิงที่งดงามเช่นนี้ตามพุทธทัศนะแล้ว ไม่เพียงแต่ประกอบด้วยความงามงดงามทางสรีระร่างกายเท่านั้น แต่ยังคงประกอบด้วยความงามงดงามทางการกระทำและคำพูดจาด้วย ดังมีคำกล่าวพรรณนาในคัมภีร์พุทธศาสนา เช่น คัมภีร์ทีฆนิกาย คัมภีร์มัชฌิมนิกาย และคัมภีร์ลลิตาวิศตระว่า “อิตถีรัตนะ เป็นหญิงมีลักษณะรูปร่างงดงาม นามองชม และดูสมส่วนแบบไม่สูงและไม่ต่ำเกินไป ไม่ผอมและไม่อ้วนเกินไป ทั้งไม่ดำและไม่ขาวเกินไป มีผิวพรรณงามผุดผ่องยิ่งนัก รูปร่างเธอมีสัมผัสอ่อนนุ่มดุจดั่งปุยนุ่นหรือปุยนุ่นหรือปุยนุ่น มีร่างกายอบอุ่นในฤดูหนาว แต่จะมีร่างกายเย็นในฤดูร้อน เธอมีกลิ่นกายหอมกรุ่นดังกลิ่นจันทร์ และมีกลิ่นปากหอมฟุ้งดังกลิ่นดอกอัญมณีนิลยงามนารัก คือ เธอจะมีปกติตื่นก่อน นอนทีหลังสามี มีความประพฤติดีต้องใจสามี และมีคำพูดไพเราะอ่อนหวานชวนฟัง ทั้งไม่เคยนอกใจสามีแม้ด้วยใจนึกคิด”^{๑๖}

นพมาศ ธีรเวคิน กล่าวถึงทฤษฎีบุคลิกภาพในเชิงของศาสนาพุทธว่า พระพุทธองค์นั้นได้สร้างชุมทรัพย์ทางจิตวิทยาไว้ให้ชนรุ่นหลัง ดังนั้นการเข้าใจจิตวิทยาของศาสนาพุทธจึงได้แต่เจาะที่แก่น และไม่มากจนครอบคลุมนำได้หมด มนุษย์ในสายตาของพระพุทธองค์เป็นสรรพสิ่งที่มีศักยภาพสูงแต่ต่าง ๆ นานา เปรียบเสมือนดอกบัวสีเหล่าที่บานในโอกาสต่าง ๆ กัน จิต (mind) คือแก่นกลางของชีวิตเพราะเป็นแหล่งเกิดของสิ่งต่าง ๆ มากมาย สภาวะจิตนั้นจริงๆ แล้วเป็นความว่างเปล่าและที่ดูเหมือนมีอะไรมากมายก็เพราะการยึด ทำให้เกิดอัตตา คือต้นเหตุของปัญหาทั้งหลายทั้งปวง ความอยาก กิเลสทั้งหลาย อารมณ์ร้ายทั้งหลาย ตั้งแต่ โลภะ โทสะ โมหะ ล้วนแล้วแต่เกิดจากตัวอัตตาที่ยึดไว้แน่น มนุษย์เป็นได้ทั้งดีและชั่ว อัตตาถ้าเป็น self ก็เช่นกัน อัตตาไม่ใช่ selfishness และ self ที่แท้จริงไม่เห็นแก่ตัว การยึดตัวตนแบบเห็นแก่ตัวจึงผิด ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับการใช้ชีวิตและปรัชญาด้วยที่สุดของความสำเร็จในการเป็นมนุษย์ คือการสูญสิ้นของตัวตนและอัตตา และเป็นการหลุดจากความทุกข์โดยสิ้นเชิง ดังนั้นบุคคลที่ประสบความสำเร็จสุดยอดพึงมีจิตที่ว่าง โดยว่างจากอารมณ์ กิเลสทั้งปวง ความว่างดังกล่าวจะส่งเสริมให้จิตสงบ และเสริมสร้างการปฏิบัติงานของสติและปัญญา

^{๑๕} โสภากา ขปีลมันัน, บุคลิกภาพและพัฒนาการ : แนวโน้มสู่พฤติกรรมปกติและการมีพฤติกรรมเบี่ยงเบนของเด็กและเยาวชน, (กรุงเทพมหานคร : โอ.เอส.พริ้นติ้ง เฮ้าส์, ๒๕๒๖), หน้า ๖.

^{๑๖} อภิวัดณ์ โพธิ์सान, พุทธศาสนากับแนวคิดอิสตรี, (มหาสารคาม : หจก.อภิชาติการพิมพ์, ๒๕๖๐), หน้า ๘๓-๘๔.

บุคคลที่ไม่สามารถปล่อยวางก็ต้องดิ้นรนกับทุกอย่างเรื่อยไป^{๑๗}

๑.๖.๒ งานวิจัยและวิทยานิพนธ์

พระพิรุณ วุฑฒิมโม ศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาบุคลิกภาพในพระพุทธศาสนา พบว่าการประพฤติปฏิบัติตามคำสอนของพระพุทธเจ้าเพื่อปรับปรุงบุคลิกภาพภายในจิตที่เป็นมโนทุจริตปรับเปลี่ยนมาเป็นมโนสุจริต เมื่อบุคลิกภาพภายในได้รับการปรับปรุงให้ดีขึ้นจะส่งผลให้บุคลิกภาพภายนอกได้รับการปรับปรุงตามไปด้วยคือเปลี่ยนแปลงจากกายทุจริต วจีทุจริต มาเป็นกายสุจริต วจีสุจริต ตามบุคลิกภาพภายในที่ได้รับการปรับปรุง การพัฒนาบุคลิกภาพในพระพุทธศาสนาเป็นการพัฒนาคน ๓ ประการคือการพัฒนาทางกาย การพัฒนาทางจิต การพัฒนาทางปัญญา และการพัฒนาบุคลิกภาพตามกรอบมงคล ๓๘ และการพัฒนาตามหลักไตรสิกขา อันได้แก่ ศีล สมาธิ ปัญญา สามารถจัดสังเคราะห์เข้าด้วยกันได้อย่างสอดคล้องสมดุลง ส่งผลให้กับบุคคลที่ได้รับการพัฒนาบุคลิกภาพได้รับประโยชน์ ๓ ประการคือ ทิฏฐธัมมิกัตถประโยชน์(ประโยชน์ในปัจจุบัน) สัมปรายิกัตถประโยชน์(ประโยชน์ในภายหน้า) และปรมัตถประโยชน์(ประโยชน์สูงสุด) และการพัฒนาบุคลิกภาพในพระพุทธศาสนายังเป็นประโยชน์ต่อบุคคลอื่นและสังคมทั่วไปด้วย^{๑๘}

พระมหาประพนธ์ ศุภษร ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสำคัญของบุคลิกภาพของพระพุทธเจ้าต่อความสำเร็จในการเผยแผ่พุทธศาสนาพบว่าลักษณะทางกายอันเป็นบุคลิกภาพภายนอกประกอบด้วยมหาบุริสลักษณะ ๓๒ และอนุพยัญชนะ ๘๐ สำรวมกิริยา พระพักตร์แจ่มใส พระวาจาประกอบด้วยพระสุรเสียงที่นุ่มนวลไพเราะชัดเจนนีสารัตถะ ลักษณะทางจิตอันเป็นบุคลิกภาพภายใน ทรงมีพระสติปัญญาที่ทรงรู้แจ้งเห็นจริงในสังขารธรรม มีโยนิโสมนสิการเป็นระบบความคิดแยบยลในการประกาศพระพุทธศาสนา มีความเชื่อมั่นในพระองค์สูง ทรงประกาศอย่างองอาจว่าเป็นผู้เลิศเป็นผู้เจริญเป็นผู้ประเสริฐสุด ทรงมีพระทัยเข้มแข็ง อดทนต่อความยากลำบากพระวรกาย อดทนต่อการต่อต้านจากฝ่ายมิถนาคาทิฏฐิ ทรงมีพระกรุณาอันหาที่สุดมิได้ทรงเป็นกัลยาณมิตรกับสัตว์โลกทุกเหล่า ซึ่งบุคลิกภาพภายนอกและบุคลิกภาพภายในทั้งสองส่วนทำงานประสานกันอย่างสอดคล้องเกื้อกูล ภาพลักษณ์ที่ปรากฏออกมาจึงเป็นไปในทางที่พึงประสงค์ สาธารณชนยอมรับนับถืออย่างไม่มีเงื่อนไข เมื่อพระพุทธองค์ตรัสสอนก็กระทำตามอย่างไม่มีเงื่อนไขด้วยความเต็มใจ ซึ่งถือว่าบุคลิกภาพของพระพุทธเจ้ามีความสำคัญเป็นอันมากต่อความสำเร็จในการเผยแผ่พระพุทธศาสนา^{๑๙}

^{๑๗} นพมาศ ธีรเวคิน, **ทฤษฎีบุคลิกภาพและการปรับตัว**, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๔๐), หน้า ๑๙๔-๑๙๕.

^{๑๘} พระพิรุณ วุฑฒิมโม, “การพัฒนาบุคลิกภาพในพระพุทธศาสนา”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๕).

^{๑๙} พระมหาประพนธ์ ศุภษร, “ความสำคัญของบุคลิกภาพของพระพุทธเจ้าต่อความสำเร็จในการเผยแผ่พุทธศาสนา”, **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๔๔).

แม่ชีชลธิชา จันจิว ศึกษาวิจัยเรื่อง ศึกษาปัจจัยที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอารมณ์และพฤติกรรมของพ่อแม่ผู้เข้าร่วมโครงการจิตประภัสสรตั้งแต่นอนอยู่ในครรภ์ พบว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านอารมณ์และพฤติกรรมของคู่สามีภรรยาในโครงการจิตประภัสสรตั้งแต่นอนอยู่ในครรภ์ ผลที่ได้จากการศึกษานั้นคู่สามีภรรยามีแรงจูงใจสำคัญตั้งแต่ในการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกโครงการจิตประภัสสรตั้งแต่นอนอยู่ในครรภ์เป็นสิ่งสำคัญ ที่สามารถบ่งบอกได้ถึงความต้องการแท้จริง ซึ่งสังคมกำลังขาดหายไปนั่นคือ อันดับแรก คือการให้ความสำคัญทางด้านจิตใจ ต้องการศึกษาระยะศีล สมาธิ และปัญญา ซึ่งมีการจัดทำในรูปแบบของกิจกรรมที่เป็นวิถีชีวิตครอบครัวจิตประภัสสร ซึ่งมีความผสมผสานสอดคล้องกันตลอดหนึ่งวัน ทั้งการให้ความรู้ความเข้าใจในหลักแห่งพุทธศาสนา และหลักทางการแพทย์แผนปัจจุบันได้อย่างลงตัว และการคำนึงถึงปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมที่มีบรรยากาศแห่งความร่มรื่น สงบ สบายใจ ผ่อนคลาย รวมทั้งบุคลากรและทีมงานอาสาสมัครของเสถียรธรรมสถานทั้งหมดนี้เป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างยิ่งที่ช่วยส่งเสริมให้เกิดกระบวนการที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านอารมณ์^{๒๐}

สุธรรมมา วรนาวิน ได้ศึกษาเรื่องผลของการปฏิบัติสมาธิที่มีต่อความฉลาดทางอารมณ์ : กรณีศึกษาผู้ปฏิบัติธรรมโครงการเฉลิมพระเกียรติตามรอยเบื้องพระยุคลบาทวัดโสมนัสวิหาร เป็นการวิจัยเชิงเอกสาร และกึ่งทดลอง จากการศึกษาเรื่องความฉลาดทางอารมณ์ตามแนวทางนักจิตวิทยา พบว่า ผู้มีความฉลาดทางอารมณ์ที่ดีจะมีลักษณะเป็นผู้ที่มีความสุขและประสบผลสำเร็จในชีวิต ส่วนความฉลาดทางอารมณ์ในทัศนะของพุทธศาสนานั้น พุทธศาสนากล่าวถึงลักษณะของบุคคลที่ใกล้เคียงกับความฉลาดทางอารมณ์ว่าเป็นผู้มีจิตที่ได้รับการพัฒนาแล้วที่เรียกว่า “ภาวิตจิต” หรือ “พัฒนาจิต” และเป็นผู้มีจิตอันเป็นกุศล หรือมี “กุศลจิต” หมายถึง การมีคุณภาพจิต สมรรถภาพจิต และสุขภาพจิต ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับการปฏิบัติสมาธิ พบว่า การปฏิบัติสมาธิตามหลักพุทธศาสนาด้วยการพัฒนาสติอย่างต่อเนื่องบนฐานทั้ง ๔ คือ กาย เวทนา จิต ธรรม นั้นส่งผลให้เกิดคุณลักษณะ ๔ ประการ คือ พัฒนากาย พัฒนาพฤติกรรม พัฒนาจิต และพัฒนาปัญญาซึ่งเป็นการพัฒนาทั้งความฉลาดทางอารมณ์ และการพัฒนาความฉลาดทางปัญญา ไปพร้อมกัน อย่างไรก็ตามพุทธศาสนาเน้นการพัฒนาจิตมาเป็นอันดับต้น^{๒๑}

^{๒๐} แม่ชีชลธิชา จันจิว, “ศึกษาปัจจัยที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอารมณ์และพฤติกรรมของพ่อแม่ผู้เข้าร่วมโครงการจิตประภัสสรตั้งแต่นอนอยู่ในครรภ์”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓).

^{๒๑} สุธรรมมา วรนาวิน, “ผลของการปฏิบัติสมาธิที่มีต่อความฉลาดทางอารมณ์ : กรณีศึกษาผู้ปฏิบัติธรรมโครงการเฉลิมพระเกียรติตามรอยเบื้องพระยุคลบาทวัดโสมนัสวิหาร”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๐).

กัลยา แจ่มแจ่ม ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่าช้าง จังหวัดเพชรบุรี เป็นการวิจัยเชิงปริมาณวิเคราะห์ ข้อมูลหาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานพบว่า โดยรวมลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารอยู่ในระดับปานกลาง ด้านพนักงาน ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่ลูกค้ามีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรกคือ พนักงานกล่าวทักทาย/พูดคุยกับลูกค้าด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดีและข้อที่ลูกค้ามีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้ายคือพนักงานสามารถแก้ปัญหาให้กับลูกค้าได้

อนุชา สมจิตร ศึกษาการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของบุคคลจากการปฏิบัติกรรมฐานด้วยการเจริญสติปัฏฐาน ๔ ซึ่งฝึกสอนโดยคุณแม่ ดร.สิริ กรินชัย พบว่า มหาสติปัฏฐานสูตร เป็นพระสูตรที่พระพุทธองค์ตรัสสอนการปฏิบัติกรรมฐานที่สมบูรณ์ที่สุดจากพระโอษฐ์ด้วยพระองค์เอง โดยตรัสว่าการเจริญสติปัฏฐาน ๔ นี้เป็นทางเอกเพื่อความบริสุทธิ์หมดจดแห่งสรรพสัตว์เพื่อความดับทุกข์โหม่นัสเพื่อการบรรลุธรรมที่ถูกต้องและเพื่อบรรลุถึงพระนิพพานอันเป็นเป้าหมายสูงสุดทางพระพุทธศาสนา ซึ่งมีคัมภีร์วิสุทธิมรรคขยายความโดยกล่าวว่าการเจริญสติปัฏฐาน ๔ สามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของบุคคลได้ทั้งในระดับโลกียะบุคคลและระดับโลกุตระบุคคล โดยมีญาณ ๑๖ และวิสุทธิ ๗ เป็นเครื่องวัด ผลการวิจัยเห็นได้ชัดว่า ผู้ปฏิบัติสามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรมไปในทางที่ดีขึ้น ควรอย่างยิ่งที่เราจะนำมาปฏิบัติตนตามที่พระพุทธองค์ทรงสอนไว้ ให้ถึงพร้อมทั้งการศึกษาด้านปริยัติ การปฏิบัติด้วยการวิปัสสนากรรมฐาน และผลจากการปฏิบัติอันได้แก่ปัญญาญาณ(ปฏิเวธ)อันจะนำความสุขมาให้แก่ตนเอง ครอบครัว สังคม และมวลมนุษยชาติ^{๒๒}

พระมหาบูรณะ ชาตเมโธ (โพธิ์นอก) ศึกษาอิทธิพลของอายตนะ (สี้อ) ที่มีนุขย์บริโภคอยู่ทุกวันตั้งแต่ตื่นนอนจนกระทั่งหลับว่า อายตนะมีอิทธิพลต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตอย่างไร ผลการวิจัยทำให้ทราบว่าอายตนะเป็นเครื่องมือที่มีความสำคัญต่อมนุษย์และสัตว์ เพราะใช้เป็นสื่อในการรับรู้อารมณ์ภายนอกได้ทั้งหมด แต่การรับรู้นั้นต้องมีสติรับรู้จึงจะได้ประโยชน์ตามประสงค์ มีปัญญาควบคุมผลของการรับรู้แสดงออกมาเป็นพฤติกรรมที่เหมาะสม^{๒๓}

^{๒๒} อนุชา สมจิตร, “การศึกษาการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของบุคคลจากการปฏิบัติกรรมฐานด้วยการเจริญสติปัฏฐาน ๔ ซึ่งฝึกสอนโดยคุณแม่ ดร.สิริ กรินชัย”, *วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิตศาสนาเปรียบเทียบ*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหิดล, ๒๕๓๙), บทคัดย่อ.

^{๒๓} พระมหาบูรณะ ชาตเมโธ (โพธิ์นอก), “การศึกษาอิทธิพลของอายตนะ (สี้อ) ที่มีต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิต”, *วิทยานิพนธ์พุทธศาสนมหาบัณฑิต (ธรรมนิเทศ)*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๓), บทคัดย่อ.

สรุปว่าหลักธรรมคำสอนพระพุทธศาสนาเถรวาทมีความสำคัญและสัมพันธ์กับมนุษย์ในทุกแง่มุมของชีวิต การปฏิบัติตามคำสอนของพระพุทธเจ้าจะส่งผลดีต่อผู้ปฏิบัติ หากผู้ปฏิบัติมีความตั้งใจแน่วแน่ มีความอดทน ใช้เวลาศึกษาภาคทฤษฎี และภาคปฏิบัติจนเข้าใจ เริ่มตั้งแต่การให้ทาน รักษาศีล การบำเพ็ญภาวนา ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญที่เอื้อประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิตในทุกๆ ด้าน ส่วนการดำเนินชีวิตด้านอื่นๆ ที่เฉพาะเจาะจงเราก็สามารถน้อมนำหลักธรรมข้ออื่นๆ ที่พระศาสดาทรงตรัสรู้อบรมไว้มากถึง ๘๔๐๐๐ พระธรรมขันธ์ ซึ่งเป็นหลักคำสอนครอบคลุมชีวิตมนุษย์ให้เราสามารถนำมาประยุกต์ใช้ตามเหตุตามกาล ในด้านการพัฒนาบุคลิกภาพก็เช่นกัน พฤติกรรมของบุคคลในแต่ละด้านซึ่งเป็นพื้นฐานบุคลิกภาพโดยรวม สามารถปรับปรุงได้ด้วยหลักพุทธศาสนา ไม่ว่าจะเป็น การแต่งกาย การแสดงกิริยาท่าทาง การสื่อสาร ความเอาใจใส่ ความซื่อสัตย์ การเสียสละ การรู้จักกาลเทศะ การรู้จักควบคุมอารมณ์ เหล่านี้หากได้รับการพัฒนาแล้ว ถึงแม้จะมีสิ่งเร้ามากระทบอายตนะแต่พฤติกรรมที่แสดงออกจะเป็นพฤติกรรมที่มีปัญญาคอยควบคุมจะสามารถแปลงพฤติกรรมที่แสดงออกมาให้เป็นไปในทางที่พึงประสงค์ได้ อันจะส่งผลให้บุคคลเป็นผู้มีบุคลิกภาพที่ส่งผลดีต่อการดำเนินชีวิตไม่เบียดเบียนผู้อื่น สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างถูกต้องตรงตามจุดมุ่งหมายเอื้ออำนวยให้เกิดผลดีต่อการดำเนินงาน ก่อประโยชน์ตนและประโยชน์ส่วนรวมต่อไป

๑.๗ วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร (Document) และทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (Review Literature) การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) การสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) โดยมีขั้นตอนดังนี้

๑.๗.๑ ขอบเขตข้อมูล

๑) ภาคเอกสาร

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ศึกษาจากพระไตรปิฎกฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยฉบับภาษาไทยทั้งในส่วนที่เป็นพระสูตร พระวินัย พระอภิธรรม และและคู่มือธรรมมาภิบาลจริยธรรมทางธุรกิจ จรรยาบรรณของกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ศึกษาจากอรรถกถา ฎีกา หนังสือ ตำรา เอกสาร บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๒) ภาคสนาม

เก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามแบบคุณภาพในรูปของข้อความจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยการเลือกประชากรกลุ่มเป้าหมาย (Target Group) ในพื้นที่ดำเนินงาน

ในสังกัดฝ่ายกิจการสาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน จำนวน ๕ สำนักงาน (๕ จังหวัด) สำนักงานละ ๔ ท่าน รวมเป็นผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งสิ้น ๒๐ ท่านดังนี้

- (๑) ผู้บริหารสาขา จาก ๕ พื้นที่ๆ ละ ๑ ท่าน รวมทั้งสิ้น ๕ ท่าน
- (๒) พนักงานผู้ปฏิบัติ จาก ๕ พื้นที่ๆ ละ ๑ ท่าน รวมทั้งสิ้น ๕ ท่าน
- (๓) ลูกค้าผู้มาใช้บริการ จาก ๕ พื้นที่ๆ ละ ๑ ท่าน รวมทั้งสิ้น ๕ ท่าน
- (๔) บุคคลภายนอก จาก ๕ พื้นที่ๆ ละ ๑ ท่าน รวมทั้งสิ้น ๕ ท่าน

ดำเนินการสัมภาษณ์ในรูปแบบที่ไม่เป็นทางการ ใช้ประเด็น/แนวคำถามกว้างๆ เพื่อกระตุ้นให้คู่สนทนาเล่าเรื่องราว ใช้ทักษะการสื่อสารเพื่อสร้างการสนทนาอย่างมีเป้าหมาย ผู้วิจัยมีโอกาสดักถามในแต่ละประเด็นได้อย่างเสรี ขณะเดียวกันผู้ให้สัมภาษณ์สามารถให้ข้อมูล ขยายความคิดเห็นหรือให้รายละเอียดของคำตอบที่จะแสดงถึงความรู้สึก อารมณ์ พฤติกรรมของตนเองได้อย่างกว้างขวาง

๑.๗.๒ การสนทนากลุ่ม (Focus group Discussion)

ผู้วิจัยดำเนินการจัดสนทนากลุ่มอย่างเป็นระบบ โดยนิมนต์หรือเชิญกลุ่มนักวิชาการทั้งบรรพชิตและคฤหัสถ์ ร่วมสนทนาเพื่ออภิปรายพูดคุย โดยมุ่งประเด็นการสนทนาไปยังเรื่องการพัฒนาบุคลิกภาพตามหลักพระพุทธศาสนาที่ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาวิจัย นำข้อมูลที่ได้จากการสนทนาไปวิเคราะห์หาแนวทางการพัฒนาบุคลิกภาพตามหลักพุทธศาสนาของบุคลากรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรต่อไป

๑.๗.๓ การสร้างเครื่องมือในการวิจัย

การสร้างแบบสัมภาษณ์ มีขั้นตอนดังนี้

๑) ศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร ตำรา งานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามกรอบแนวคิดในการวิจัย และประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา แล้วร่างแบบสัมภาษณ์

๒) สร้างแบบสัมภาษณ์โดยตั้งประเด็นคำถามจากข้อมูลที่ได้ในขั้นที่ ๑ ยึดตามวัตถุประสงค์การวิจัยเป็นหลัก

๓) นำแบบสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์เสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อให้พิจารณาความเหมาะสมของเนื้อหา ภาษา และโครงสร้าง

๔) นำแบบสัมภาษณ์มาแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

๕) นำเสนอแบบสัมภาษณ์ไปยังผู้เชี่ยวชาญ ๕ ท่าน ประกอบด้วย พระครูสุธี คัมภีร์ญาณ, ผศ.ดร. รศ.ดร. โสวิทย์ บำรุงภักดิ์, ผศ.ดร. ประยูร แสงใส, ผศ.ดร. จรัส ลีกา, ผศ.ดร. สุวิน ทองปั้น เพื่อพิจารณาความเหมาะสมและความถูกต้องของเนื้อหา ภาษา โครงสร้าง และความสอดคล้องเกี่ยวข้องกับประเด็นคำถาม

๖) ปรับปรุงแก้ไขแบบสัมภาษณ์ตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ

๗) จัดพิมพ์แบบสัมภาษณ์เพื่อนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

๑.๗.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูล

- ๑) ข้อมูลขั้นปฐมภูมิ (Primary Data) ที่เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลิกภาพ
- ๒) ข้อมูลขั้นทุติยภูมิ (Secondary Data) ที่เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลิกภาพ
- ๓) ข้อมูลจากการสนทนากลุ่ม (Focus group Discussion)
- ๔) ข้อมูลจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง

๑.๗.๕ การวิเคราะห์ข้อมูล

- ๑) รวบรวมเรียงเรียงข้อมูล จัดหมวดหมู่ข้อมูล
- ๒) ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูลเอกสาร (Content Analysis)

สรุปผลการวิจัยแล้วจึงนำเสนอผลการวิจัย

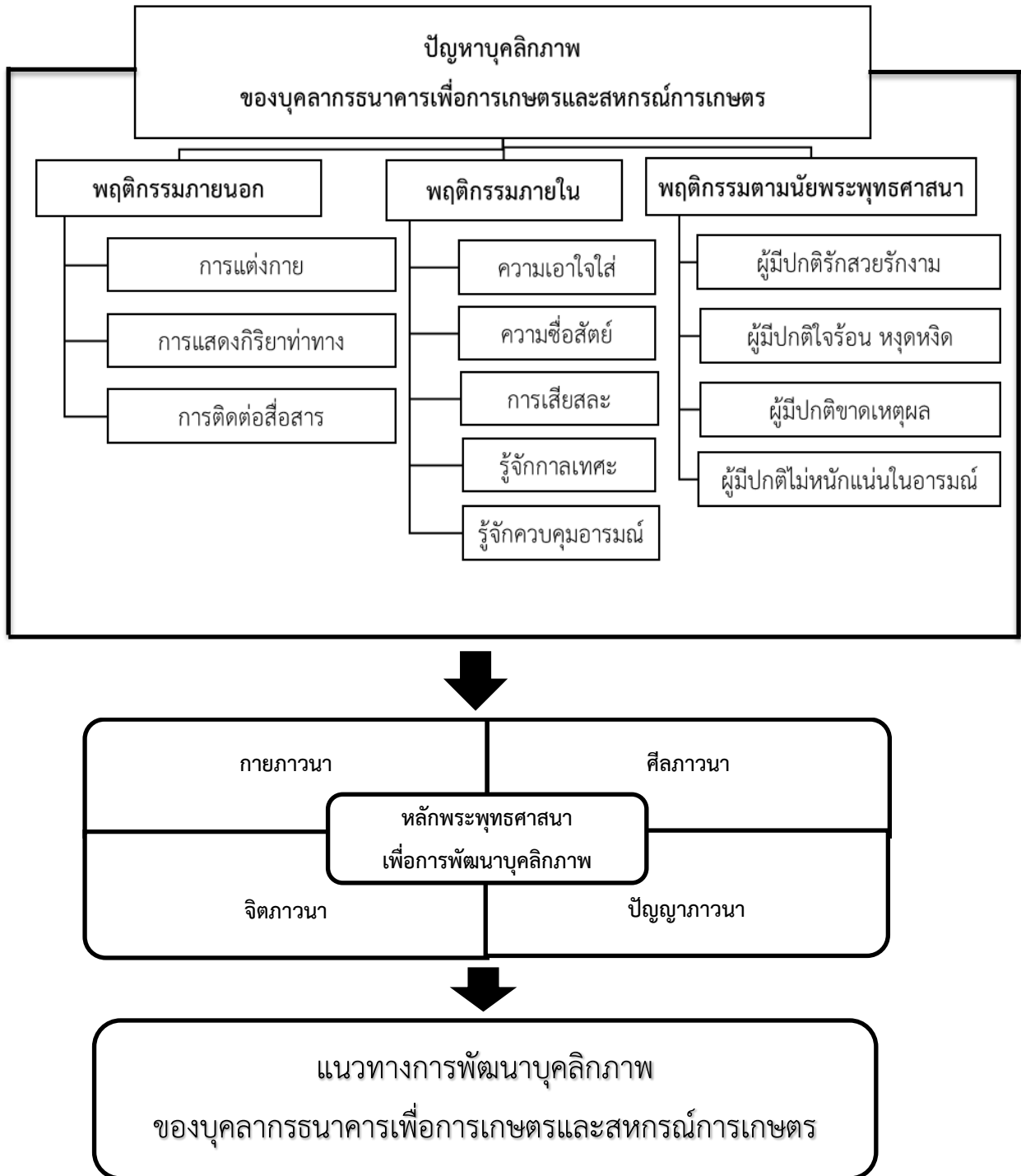
๑.๘ ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

๑.๘.๑ ได้ทราบและเข้าใจแนวคิด ทฤษฎี และหลักพระพุทธศาสนาที่เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลิกภาพ

๑.๘.๒ ได้ทราบสภาพปัญหาเกี่ยวกับบุคลิกภาพของบุคลากรธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

๑.๘.๓ ได้ทราบแนวทางการพัฒนาบุคลิกภาพตามหลักพระพุทธศาสนาของบุคลากรธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

๑.๙ กรอบแนวคิดงานวิจัย



แผนภาพที่ ๑.๑ กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ ๒

การพัฒนาบุคลิกภาพตามหลักพระพุทธศาสนา

๒.๑ ความหมายของบุคลิกภาพ

บุคลิกภาพในทางพระพุทธศาสนา หมายถึง ลักษณะเฉพาะของบุคคลที่แสดงออกทางพฤติกรรมเป็นกายสุจริต วจีสุจริต มโนสุจริต หรือแสดงออกทางพฤติกรรมเป็นกายทุจริต วจีทุจริต มโนทุจริต ที่มีอยู่ภายในจิต แสดงปรากฏออกมาให้บุคคลอื่นรับรู้ และมีการปรับเปลี่ยนตามแรงจูงใจจากภายนอกหรือแรงผลักดันจากภายในจิต การแสดงพฤติกรรมให้ปรากฏออกมาจะขึ้นอยู่กับจริต ๖ ประกอบด้วย รากจริต โทสจริต โมหจริต สัทธาจริต พุทธิจริต วิตกจริต รวมเรียกว่าบุคลิกภาพ จัดเป็น ๒ ประเภท ดังนี้

๒.๑.๑ บุคลิกภาพภายนอก หมายถึง บุคลิกลักษณะที่เป็นลักษณะเฉพาะของบุคคลผู้ที่มี กายสุจริต วจีสุจริต หรือ กายทุจริต วจีทุจริต สังเกตได้ง่ายปรากฏให้เห็นชัดเจนตั้งแต่ศีรษะจรดเท้า ได้แก่ รูปร่างหน้าตา ผิวพรรณ กิริยาท่าทาง การแต่งกาย การวางตัว การพูด ผู้ที่มีรากจริตจะเป็นผู้ที่รักสวยรักงาม ชอบแต่งตัว ประณีตชอบอ่อนหวาน มีกิริยาท่าทางที่สุภาพเรียบร้อย ผู้ที่มีโทสจริตจะเป็นผู้ที่แต่งตัวไม่พิถีพิถัน ชอบส่งเสียงดังโวยวาย และแสดงออกซึ่งกิริยาที่ไม่สุภาพ บุคลิกภาพที่แสดงออกมาให้บุคคลอื่นรับรู้ ในด้านแสดงถึงบุคลิกลักษณะอันงดงาม ในทางพระพุทธศาสนากล่าวรวมถึงพร้อมในความงามไว้ดังนี้

- ๑) อาทิกัลยานัง งามในเบื้องต้น คืองามด้วยศีล
- ๒) มัชฌกัลยานัง งามในท่ามกลาง คืองามด้วยสมาธิ
- ๓) ปะริโยสานะกัลยานัง งามในที่สุด คืองามด้วยปัญญา

ในอรรถกถาอธิบายถึงบุคลิกภาพภายนอกของหญิงที่บุคคลอื่นรับรู้ได้จากการมองเห็นด้วยตา อันเป็นลักษณะความงามที่เรียกว่า “เบญจกัลยาณี” คือความงาม ๕ ประการ ดังนี้

- (๑) ผมงาม ได้แก่ ผมหงอกมีลักษณะเหมือนกำหางนกยูง เมื่อปล่อยลงมาถูกชายผ้าอังแล้ว ปลายผมหงอกจะงอนม้วนกลับขึ้นมาและทรงอยู่อย่างนั้น
- (๒) เนื้องาม ได้แก่ มีริมฝีปากแดงระเรื่อ เหมือนผลตำลึงสุก
- (๓) กระตุงงาม ได้แก่ ฟันขาวเรียบไม่ห่างกัน สวยเหมือนเพชร ที่จัดได้เป็นระเบียบ
- (๔) ผิวงาม ได้แก่ ผิวพรรณของหญิง หากเป็นคนผิวดำ สีผิวก็จะดำเหมือนสีดอกบัวขาบ (นิลบุล) และไม่หยาบ ไม่มีจุดต่างดำ หากเป็นคนผิวขาว สีผิวก็จะขาวเหมือนดอกกรรณิการิ

(๕) วยังาม ได้แก่ หญิงที่คลอดบุตรแล้วตั้ง ๑๐ ครั้ง ก็เหมือนคลอดครั้งเดียวยังสาว
พริ้งอยู่^๑

มีการเศรษฐี คหบดีแห่งกรุงสรวดี มีบุตรชื่อว่าบุณณวัณนุกุมาร เมื่อบุตรนั้นเจริญวัย
มารดาบิดาต้องการให้แต่งงาน แต่บุณณวัณนุกุมารยังไม่อยากแต่งงานจึงกล่าวว่า “ถ้าพบหญิงงาม
พร้อมตามลักษณะเบญจกัลยาณีเมื่อไรจึงจะแต่งงาน” เศรษฐีจึงส่งพราหมณ์ไปแสวงหาหญิงเบญจ
กัลยาณี พวกพราหมณ์เที่ยวแสวงหาไปตามเมืองต่าง ๆ ทั้งเมืองเล็กเมืองใหญ่ จนมาถึงเมืองสาเกต ได้
พบนางวิสาขาผู้มีลักษณะภายนอกถูกต้องตามตำราอิติศรทุกประการ ในขณะที่นางพร้อมทั้งหญิง
บริวารออกมาเที่ยวเล่นน้ำกันที่ท่าน้ำ ขณะนั้นฝนตกลงมาอย่างหนัก หญิงบริวารทั้งหลายพากันวิ่ง
หลบหนีฝนเข้าไปในศาลา แต่นางวิสาขากลับค่อย ๆ เดินช้า ๆ ตามไป ทำให้เนื้อตัวเปียกปอนไปหมด
พวกพราหมณ์ทั้งหลายรู้สึกแปลกใจประกอบกับต้องการจะเห็นลักษณะพื้นของนางด้วยจึงเข้าไปถาม
นางว่า “ทำไมเธอจึงไม่วิ่งหลบหนีฝนเหมือนกับหญิงอื่น” นางวิสาขากล่าวตอบว่า ชน ๔ จำพวกเมื่อวิ่ง
จะดูไม่งาม ชน ๔ จำพวกนั้น ได้แก่

๑. พระราชาทรงรับราชาภิเษก มีเครื่องอาภรณ์ประดับกายอยู่ ถ้าวิ่งเวลาใด จะถูกติเตียน
ได้ว่า ทำตัวเยี่ยงสามัญชน

๒. ช่างทรงของพระราชา ที่ความอยู่ระดับเครื่องศราภรณ์พร้อมให้สมกับตำแหน่ง ถ้าวิ่ง
เหมือนสัตว์อื่น ก็เป็นสิ่งที่ไม่งาม ไม่สมควรแก่การเป็นช่างของพระราชา

๓. นักบวชหรือบรรพชิต ผู้ประพฤติดีงาม อยู่ในความสงบ มีจริยวัตรที่สงบเสถียร ถ้า
เปลอสติไปวิ่งเข้า จะถูกติเตียนได้ว่าไม่มีความงามตามสมณวิสัย

๔. สตรี ควรรักษาภิรยามารยาทให้สมกับเป็นหญิง เพราะความมีมารยาทงามนั้นดุจตั้ง
อาภรณ์งดงามประการหนึ่งทีเดียว ผู้หญิงที่ได้รับการประดับประคองดูแลอย่างดีจากบิดามารดา
เปรียบตั้งอัญมณีอันหาค่ามิได้ ถ้าวิ่งแล้วเกิดพลาดพลั้งล้มลง ร่างกายได้รับบาดเจ็บ บิดามารดาย่อม
เสียใจ

เมื่อพราหมณ์ได้เห็นนางวิสาขามีลักษณะของหญิงเบญจกัลยาณีครบถ้วนจึงสวมมาลัย
ทองให้นางวิสาขาเป็นการหมั้นหมายและกำหนดวันวิวาห์มงคล พราหมณ์ได้กลับไปแจ้งข่าวแก่มีการ
เศรษฐี ท่านเศรษฐีได้เข้าเฝ้ากราบทูลพระเจ้าปเสนทิโกศล พระองค์ได้ไปร่วมงานด้วยตนเองเพื่อให้
เกียรติที่นางยอมมาอยู่แคว้นสรวดี

๒.๑.๒ บุคลิกภาพภายใน หมายถึง บุคลิกลักษณะเฉพาะของบุคคลผู้มีมโนสุจริตและ
มโนทุจริต เป็นลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายใน มองไม่เห็น สัมผัสยาก แต่สามารถศึกษาได้จากการมี
ปฏิสัมพันธ์ การแสดงออกของบุคลิกภาพภายในนั้นจะเป็นการแสดงออกด้านอุปนิสัย โดยบุคคลจะ

^๑ ชุ.ธ.อ (ไทย) ๒๕/๑๔/๑๘.

แสดงออกแตกต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับจริตของแต่ละบุคคล คือ บุคคลที่มีโมหจริต จะเป็นคนที่โลภ อยากรได้ของคนอื่นและชอบทำตัวถือตนเป็นใหญ่ บุคคลที่มีวิตกจริต จะเป็นคนที่มีนิสัยที่ไม่ชอบ ตัดสินใจและชอบทำอะไรที่ไม่เป็นตามกฎระเบียบ บุคคลที่มีศรัทธาจริต จะเป็นคนที่เชื่อคนง่าย ใคร พูดอะไรก็เชื่อ ไม่พิจารณาถึงเหตุผล บุคคลที่มีพุทธจริต จะเป็นคนที่มีปัญญามาก ชอบสอนคนอื่น ฉลาดมีความจำที่ดี มองสิ่งต่างๆตามความเป็นจริง โดยไม่มีอคติ

ในทางจิตวิทยา ได้มีนักจิตวิทยาให้ความหมายบุคลิกภาพไว้อย่างมากมาย ดังต่อไปนี้

คำว่า “บุคลิกภาพ” ในภาษาอังกฤษ คือ “Personality” มาจากคำในภาษาลาตินว่า “Persona” ซึ่งหมายถึง “Mask” ที่แปลว่า “หน้ากาก” สำหรับตัวละครของกรีกในสมัยโบราณที่ใช้สวมใส่หน้าเวลาออกแสดงโดยปกติจะแสดงกลางแจ้งเพื่อที่จะแสดงบทบาทตามที่ถูกกำหนด ตัวละคร เมื่อสวมหน้ากากหรือหัวโขนต่าง ๆ เป็นรูปแบบใดแล้ว ก็จะต้องแสดงท่าทางประกอบให้เหมือนกับ หน้ากาก หรือหัวโขนที่ตนสวมอยู่ เช่น สวมหน้ากากเป็นสัตว์ ก็ต้องแสดงท่าทางประกอบให้ เหมือนกับหน้ากากสัตว์ที่สวมอยู่ด้วย จากคำในภาษาลาติน “Personal” จึงหมายถึงลักษณะตัว ละครในนวนิยายบทละคร^๒

ดังนั้นคำว่า “Personality” จากความหมายเดิมนั้น จึงถูกโยนนำมาสู่ความเข้าใจว่า บุคลิกภาพของคนนั้นก็เหมือนกับหน้ากากของตัวละคร และลักษณะของตัวละครที่ต้องแสดงออกตาม หน้ากากที่สวมอยู่เพราะในชีวิตประจำวันของแต่ละบุคคลจะต้องมีการแสดงออกในพฤติกรรมต่าง ๆ ในแต่ละสถานการณ์ที่แตกต่างกันไป เช่น บางครั้งจะแสดงความดีใจ ชอบใจ ร่าเริง เมื่อประสบกับ สถานการณ์ที่เป็นความสุขของบุคคลนั้น และในบางครั้งจะแสดงอาการเศร้าเสียใจ โกรธ เกลียด เมื่อ ประสบกับสถานการณ์ที่นำมาซึ่งความทุกข์ของบุคคลนั้น

Longman Dictionary ให้ความหมายของ “Personality” ว่า หมายถึง นิสัยลักษณะ ท่าทาง ของบุคคลบางคน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง หมายถึงการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลนั้นต่อ บุคคลอื่น^๓

ฮิลการ์ดและแอทกินสัน (Hilgard and Atkinson) ให้ความหมายของบุคลิกภาพว่า บุคลิกภาพเป็นรูปแบบต่าง ๆ ของพฤติกรรมและวิธีคิด ซึ่งกำหนดแนวทางการปรับตัวของบุคคลต่อ สิ่งแวดล้อม^๔

^๒ So Sethaputra, **New Model English-Thai Dictionary**, (กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๓๘), หน้า ๑๐๕๘.

^๓ Longman, **Dictionary of Contemporary English**, (England : Clays Ltd. 1995), p. 1053.

^๔ วิภาพร มาพบสุข, **จิตวิทยาทั่วไป**, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ, ๒๕๔๒), หน้า ๓๖๘.

กันยา สุวรรณแสง กล่าวว่า บุคลิกภาพ หมายถึง แบบแผนพฤติกรรมของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ที่เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปเป็นลักษณะรวมของบุคคลนั้น อันประกอบด้วยพฤติกรรมที่แสดงออก และลักษณะเฉพาะภายในของบุคคล ซึ่งทำให้บุคคลนั้นมีความแตกต่างจากบุคคลอื่น^๕

ศรีเรื่อน แก้วกังวาน ได้นิยามสรุปความหมายของบุคลิกภาพไว้ว่า “บุคลิกภาพ คือ ลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลในด้านต่าง ๆ ทั้งส่วนภายนอกและส่วนภายใน . . . บุคลิกภาพของบุคคลมีทั้งส่วนร่วมซึ่งเป็นลักษณะสากลของมนุษย์ทุกชาติทุกภาษา และมีส่วนซึ่งเป็นลักษณะที่เรียกกันว่าเฉพาะตัว”^๖

Allport ได้นำคำจำกัดความของบุคลิกภาพที่นักจิตวิทยาให้ไว้ต่าง ๆ กันมาจัดรวบรวมเป็นหมวดหมู่ได้ ๔ ประเภท ดังนี้

๑) คำนิยามที่แสดงถึงชีวภาพทางสังคม (**biosocial definition**) คำนิยามประเภทนี้ให้ความหมายว่า บุคลิกภาพคือคำนิยามที่เป็นสิ่งเร้าทางสังคมของบุคคล บุคลิกภาพของบุคคลใดก็คือปฏิกิริยาโต้ตอบของบุคคลนั้นกับผู้อื่น

๒) คำนิยามทางสรีรภาพ (**biophysical definition**) พิจารณาว่าบุคลิกภาพมี ๒ ด้านคือคุณสมบัติต่าง ๆ ทางด้านสรีระ และอีกด้านหนึ่งคือคุณสมบัติที่เกิดจากการรับรู้ของบุคคลอื่น

๓) คำนิยามลักษณะรวมๆ โดยทั่วไป (**omnibus definition**) ให้ความหมายว่า ทุกสิ่งทุกอย่างที่เกี่ยวกับบุคคลซึ่งโดยทั่วไป นักทฤษฎีบุคลิกภาพจะมีแนวคิดพิจารณาเป็นสิ่งสำคัญอันดับแรกก่อนรายละเอียดต่าง ๆ ของบุคคล

๔) คำนิยามที่ระบุหน้าที่ของบุคลิกภาพ (**integrative หรือ organization function of personality**) คือเป็นหมวดหมู่หรือแบบแผนพฤติกรรมต่าง ๆ ของบุคคล นักทฤษฎีอีกหลายคนได้ให้ความหมายโดยเน้นการทำหน้าที่ของบุคลิกภาพในเรื่องการปรับตัว^๗

จะเห็นว่าบุคลิกภาพในทางพระพุทธศาสนามีความหมายสอดคล้องกับบุคลิกภาพในทัศนะทางจิตวิทยา กล่าวคือ บุคลิกภาพเป็นคุณลักษณะเฉพาะตัวที่เป็นเอกลักษณ์ของแต่ละบุคคลที่แสดงพฤติกรรมออกมาให้บุคคลอื่นรับรู้ พฤติกรรมนี้จะค่อนข้างคงทนถาวร และจะมีการปรับเปลี่ยนตามแรงจูงใจจากภายนอกหรือแรงผลักดันจากภายในจิต

^๕ กันยา สุวรรณแสง, **บุคลิกภาพ และการปรับตัว**, (กรุงเทพมหานคร : ภาควิชาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, อักษรพิทยา, ๒๕๓๖), หน้า ๓.

^๖ ศรีเรื่อน แก้วกังวาน, **ทฤษฎีจิตวิทยาบุคลิกภาพ**, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์หมอชาวบ้าน, ๒๕๓๙), หน้า ๕.

^๗ นวลลลือ สุภาพผล, **ทฤษฎีบุคลิกภาพ**, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ประมวลศิลป์, ๒๕๔๑), หน้า ๔.

๒.๒ ลักษณะของบุคลิกภาพ

ลักษณะของบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันไป ในทางพระพุทธศาสนาจำแนก ลักษณะบุคลิกภาพของบุคคลตามหลัก จริต ๖ อันเป็นหลักในทางพระพุทธศาสนาที่อธิบายความ ประพฤติอันเป็นปกติประจำอยู่ในสันดาน, พื้นเพของจิต, อุปนิสัย, พื้นนิสัย, แบบหรือประเภทใหญ่ๆ แห่งพฤติกรรมของบุคคล ทั่วความประพฤติเรียกว่า จริยา บุคคลผู้มีความประพฤติอย่างนั้นๆ เรียกว่า จริต ซึ่งมีลักษณะแตกต่างกันไป

คำว่า “จริต” มีรากศัพท์ของคำมาจากภาษาบาลี คือคำว่า จร แปลว่า เทียวไป ประพฤติ เมื่อนำ จร ธาตุ + ต ปัจจัยในกิริยาภิกตฺก ซึ่งกฎของ ต ปัจจัยมีอยู่ว่า ถ่าลงหลังธาตุตัวใด ให้ลบที่สุด ธาตุของศัพท์นั้นเสีย แต่ถ้าไม่ลบที่สุดธาตุ ให้ลง อิ อาคม จึงได้คำว่า จริต ซึ่งจริตใช้เป็นคำคุณศัพท์ เพื่อขยายคำนาม เช่น รากจริต โทสจริต โมหจริต เป็นต้น หากใช้ในรูปคำนามเพียงลำพังจะมีรูปเป็น “จิริยา” สำเร็จรูปมาจาก จร ธาตุ + ญย ปัจจัย โดยใช้อิติลึงค์^๕

ในคัมภีร์วิสุทธิมรรค กล่าวถึง “จริต” โดยใช้เป็นคำนาม โดยแสดงเป็นรูปคำว่า ราก จิริยา โทสจิริยา โมหจิริยา สัทธาจิริยา พุทธิจิริยา และวิตกกจิริยา^๕

ในคัมภีร์วิมุตติมรรค ได้อธิบายถึงคำว่า “จิริยา” ว่าหมายถึง จิริยา ๑๔ ประการ คือราก จิริยา โทสจิริยา โมหจิริยา สัทธาจิริยา พุทธิจิริยา วิตกกจิริยา รากโทสจิริยา รากโมหจิริยา โทสโมหจิริยา รากโทสโมหจิริยา สัทธาพุทธิจิริยา สัทธาวิตกกจิริยา พุทธิวิตกกจิริยา และสัทธาพุทธิวิตกกจิริยาและ ได้กล่าวถึงบุคคล ๑๔ ประเภทซึ่งตรงกันกับ ๑๔ จิริยาที่กล่าวมา คือ รากจิริต โทสจิริต โมหจิริต สัทธาจิริต พุทธิจิริต วิตกกจิริต รากโทสจิริต รากโมหจิริต โทสโมหจิริต รากโทสโมหจิริต สัทธาพุทธิ จิริต สัทธาวิตกกจิริต พุทธิวิตกกจิริต และสัทธาพุทธิวิตกกจิริต อนึ่ง จิริยาอย่างอื่นก็ยังมีอยู่ เช่น ตัณหา จิริยา ทิฏฐิจิริยา มานจิริยา และในส่วนของ กรณีโลกะและจิริตที่เหลือมีความหมายไม่แตกต่างกัน จากที่กล่าวมานี้ ซึ่งในคัมภีร์วิสุทธิมรรค ก็ได้มีการกล่าวรายละเอียดของจิริยา ๑๔ ประการนี้ไว้ เหมือนกัน แต่ให้ผู้ศึกษาเข้าใจโดยสังเขปว่ามีจิริยาเพียง ๖ อย่างตามจิริต ๖ เท่านั้น

ดังนั้น จริต จึงมีความหมายว่า ความประพฤติปกติ, ความประพฤติซึ่งหนักไปทางใดทาง หนึ่งอันเป็นปกติประจำอยู่ในสันดาน, พื้นเพของจิต, อุปนิสัย, พื้นนิสัย, แบบหรือประเภทใหญ่ๆ แห่ง พฤติกรรมของคน ทั่วความประพฤติเรียกว่า จิริยา บุคคลผู้มีความประพฤติอย่างนั้นๆ เรียกว่าจิริต

^๕ พระมหาเทียบ สิริญาโณ (มาลัย), การใช้ภาษาบาลี, (กรุงเทพมหานคร : มหาจุฬาลงกรณราช วิทยาลัย, ๒๕๔๗), หน้า ๒๑๐.

^๕ วิสุทธิ. (ไทย) ๑๖๖.

๒.๒.๑ ลักษณะของบุคลิกภาพของแต่ละบุคคล อธิบายตามหลัก จริต ๖ ดังนี้

๒.๒.๑.๑ ลักษณะบุคลิกภาพแบบราคจริต หมายถึง ผู้มีความประพฤติเป็นไปด้วยอำนาจราคะ มีราคะเป็นความประพฤติปกติ, ประพฤติหนักไปทางรักสวยรักงาม

พระพรหมคุณาภรณ์ (ประยูร ธมฺมปุตฺโต) ได้สรุปความหมายของ ราคจริต ว่า หมายถึง ผู้มีราคะเป็นความประพฤติปกติ, ประพฤติหนักไปทางรักสวยรักงาม^{๑๐} ลักษณะของบุคคลผู้เป็นราคจริต ในคัมภีร์วิมุตติมรรคได้อธิบายว่า บุคคลราคจริตจะมองดูรูปเสมือนหนึ่งเขาไม่เคยเห็นมาก่อน เขามองไม่เห็นข้อเสียของรูปนั้นและไม่ได้พิจารณาสิ่งเหล่านั้น เขาไม่ได้พิจารณาคุณความดีแม้เพียงเล็กน้อยของรูปนั้น เขาไม่สามารถเป็นอิสระ จากความต้องการในรูปอารมณ์นั้นได้ แม้หลังจากพิจารณาแล้วเขาก็ยังไม่สามารถที่จะเป็นตัวของตัวเองได้ เขามีภริยาทำทางไปแนวทางเดียวกัน พึงทราบว่าบุคคลนั้นเป็นราคจริตด้วยอาการอย่างนี้^{๑๑} ส่วนในคัมภีร์วิสุทธิมรรค อธิบายไว้อย่างสอดคล้องกันว่า คนราคจริตเห็นรูปที่น่ารื่นรมย์ใจสักหน่อย ก็จ้องดูเสียนานเหมือนกับว่าเกิดความพิศวงติดใจในส่วนดีของรูป แม้จะมีส่วนเสียเล็กน้อยก็ไม่ถือสาอะไร ทั้งที่เห็นกับตา เมื่อจะจากก็อยากจะทำจากไปให้พ้น จากไปทั้งที่มีความอาลัยอยู่ด้วย จากความหมายข้างต้น จึงสรุปลักษณะของคนราคจริตได้ว่า บุคคลราคจริตจะมีสภาวะจิตที่หลงติดในรูป รส กลิ่น เสียงและสัมผัสจนเป็นอารมณ์ มีลักษณะ บุคลิกดี มีมาด น้ำเสียงนุ่มนวลไพเราะ ติดในความสวย ความงาม ความหอม ความไพเราะ ความอโรย ไม่ชอบคิด แต่ช่างจินตนาการเพ้อฝัน มีจุดแข็ง คือ มีความประณีตอ่อนไหว และละเอียดอ่อน ช่างสังเกต เก็บข้อมูลเก่ง มีบุคลิกหน้าตาเป็นที่ชอบและชื่นชมของทุกคนที่เห็น วาจาไพเราะ เข้าได้กับทุกคน เก่งในการประสานงาน การประชาสัมพันธ์และงานที่ต้องใช้บุคลิกภาพจุดอ่อน คือ ไม่มีสมาธิ ทำงานใหญ่ได้ยาก ไม่มีเป้าหมายในชีวิต ไม่มีความเป็นผู้นำ ขี้เกรงใจคน ขาดหลักการมุ่งแต่บำรุงบำเรอผัสสะทั้ง ๕ ของตัวเอง คือ รูป รส กลิ่น เสียง สัมผัส ชอบพูดคำหวานแต่อาจไม่จริง อารมณ์รุนแรงช่างอิจฉา ริษยาชอบปรุ่งแต่ง^{๑๒}

๒.๒.๑.๒ ลักษณะบุคลิกภาพแบบโทสจริต หมายถึง ผู้มีความประพฤติเป็นไปด้วยอำนาจโทสะ มีโทสะเป็นความประพฤติปกติ, ประพฤติหนักไปทางใจร้อนหงุดหงิด

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต) ได้สรุปความหมายของ โทสจริต ว่าผู้มีโทสะเป็นความประพฤติปกติมีลักษณะนิสัยหนักไปทางโทสะ ประพฤติหนักไปทางใจร้อนหงุดหงิด รุนแรง^{๑๓} ใน

^{๑๐} พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต), พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม, พิมพ์ครั้งที่ ๑๒, (กรุงเทพมหานคร : ราชบัณฑิตยสถาน), หน้า ๑๘๙.

^{๑๑} ดูรายละเอียดใน พระอุปติสเถระ, วิมุตติมรรค, หน้า ๕๙.

^{๑๒} อนุสรณ์ จันทพันธ์ และ บุญชัย โกศลธนากุล, จริต ๖ ศาสตร์ในการอ่านใจคน, พิมพ์ครั้งที่ ๒๙, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด, ๒๕๕๕), หน้า ๘, ๑๐.

^{๑๓} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๘๙.

คัมภีร์วิมุตติมรรค ได้อธิบายอาการของบุคคลโทสจริต ว่าบุคคลโทสจริตมองดูรูปไม่นานราวกับว่า เหนือหน้าย เมื่อเขารู้สึกหงุดหงิด เขาจะก่อการทะเลาะวิวาทกับผู้อื่นบ่อยๆ แม้สิ่งใดดี ๆ เขาก็ไม่ชอบใจ เขาปิดบังหมดไม่ว่าอะไร วิธีชีวิตเขาถูกกำหนดโดยโทษ เขามีท่าทีต่ออารมณ์ของทวารอื่นๆ ในทำนองเดียวกัน พึงทราบว่าคุณคนนั้นเป็นโทสจริตด้วยอาการอย่างนี้^{๑๔} ส่วนในคัมภีร์วิสุทธิมรรค ได้อธิบายไว้อย่างสอดคล้องกันว่า คนโทสจริต เห็นรูปที่รื่นรมย์ใจสักหน่อยก็ดูนานไม่ได้ ทำเหมือนกับว่า เหน็ดเหนื่อย เตื่อตรอนใจในส่วนที่เสียของรูป แม้ส่วนดีจะมีก็ไม่มอง ทั้ง ๆ ที่เห็นกับตา เมื่อจะจากไป ก็อยากจะไปให้พ้น ๆ ไม่มีความอาลัยแม้แต่นิดเดียว^{๑๕} จากความหมายข้างต้น จึงพอสรุปลักษณะของคนโทสจริต ได้ว่า บุคคลโทสจริต จะมีสภาวะจิตที่โกรธง่าย ฉุนเฉียวง่าย เพียงพูดผิดสักคำ ได้เห็นดีกัน มีลักษณะ จิตขุ่นเคือง โกรธง่าย คาดหวังว่าโลกต้องเป็นอย่างที่ตัวเองคิด พูดตรงไปตรงมา ชอบชี้ถูกชี้ผิด เจ้าระเบียบ เคร่งกฎเกณฑ์ แต่งตัวประณีต สะอาดสะอาด เดินเร็ว ตรงแนว มีจุดแข็ง คือ อุทิศตัวทุ่มเทให้กับการงานมีระเบียบวินัยสูง ตรงเวลา วิเคราะห์เก่ง มองอะไรตรงไปตรงมา มีความจริงใจต่อผู้อื่นสามารถฟังพาได้ พูดคำไหนคำนั้น ไม่ค่อยโลภ มีจิตขุ่นมัว คือ ร้อนรุ่ม ไม่มีความเมตตา ไม่เป็นที่น่าคบค้าสมาคมของคนอื่น และไม่มีบารมี ไม่มีความคิดสร้างสรรค์ สร้างวีกรรมเป็นประจำ มีโรคภัยไข้เจ็บได้ง่าย

๒.๒.๑.๓ ลักษณะบุคลิกภาพแบบโมหจริต หมายถึง ผู้มีความประพฤติเป็นไปด้วยอำนาจโมหะ มีโมหะเป็นความประพฤติปกติ, ประพฤติหนักไปทางเขลาเหงาซึม เงื่องง งมฉาย

พระพรหมคุณาภรณ์ (ประยูร ปยุตโต) ได้สรุปความหมายของโมหจริตว่า หมายถึง ผู้มีโมหะเป็นความประพฤติปกติมีลักษณะนิสัยหนักไปทางโมหะ ประพฤติหนักไปทางเขลา เหงาซึม เงื่องง งมฉาย ใครว่าอย่างไรก็คอยเห็นคล้อยตามไป^{๑๖} ในคัมภีร์วิมุตติมรรค ได้อธิบายอาการของบุคคลโมหจริต ว่าบุคคลโมหจริตมองดูรูปดังนี้ คือ ในเรื่องของคุณและโทษของสิ่งใด ๆ ก็ตามเขาจะเชื่อคนอื่น ใครเห็นว่าจะมีค่าหรือน่าชื่นชม เขาก็ว่าตามเพราะเขาไม่รู้เรื่องอะไร เขามีท่าทีต่ออารมณ์ของทวารอื่น ๆ ในทำนองเดียวกัน ดังนั้น พึงทราบว่าคุณคนนั้นเป็นโมหจริต^{๑๗} ผู้วิจัยจึงพอสรุปลักษณะของคนโมหจริต ได้ว่า บุคคลโมหะจริตจะมีจิตที่มักอยู่ในสภาพง่วงเหงาหาวนอนหรือซึมเศร้าเป็นอาจณ มีลักษณะ ง่วงๆ ซึมๆ เบื่อๆ เซ็งๆ ดวงตาดูเศร้าๆ ซึ้งๆ พูดจาเบาๆ นุ่มนวลอ่อนโยน ยิ้มง่าย อารมณ์ ไม่ค่อยเสีย ไม่ค่อยโกรธใคร ไม่ชอบเข้าสังคม ไม่ชอบทำตัวเป็นจุดเด่น เดินแบบขาดจุดมุ่งหมาย ไร้ความมั่น คง มีจุดแข็ง คือ ไม่ฟุ้งซ่าน เข้าใจอะไรได้ง่ายและชัดเจน มีความรู้สึก มักตัดสินใจอะไรได้ถูกต้อง ทำงานเก่ง โดยเฉพาะงานประจำ ไม่ค่อยทุกข์หรือเครียดมากนัก เป็นคนดี เป็นเพื่อน

^{๑๔} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๕๙.

^{๑๕} วิสุทธิ. (ไทย) ๑๗๓-๑๘๒.

^{๑๖} พระอุปติสสเถระ, วิมุตติมรรค, หน้า ๕๙.

^{๑๗} วิสุทธิ. (ไทย) ๑๗๓-๑๘๒.

ที่น่าคบ ไม่ทำร้ายใคร มีจุดอ่อน คือ ไม่มีความมั่นใจมองตัวเองต่ำกว่าความเป็นจริงโทษตัวเองเสมอ หมกมุ่นแต่เรื่องตัวเองไม่สนใจคนอื่น ไม่จัดระบบความคิด ทำให้เหมือนไม่มีความรู้ ไม่มีความเป็นผู้นำ ไม่ชอบเป็นจุดเด่น สมาธิอ่อนและสิ้นเปลืองง่ายอารมณ์อ่อนไหวง่ายใจน้อย

๒.๒.๑.๔ ลักษณะบุคลิกภาพแบบสัทธาจริต หมายถึง ผู้มีความประพฤติเป็นไปด้วยอำนาจศรัทธา มีศรัทธาเป็นความประพฤติปกติ, ประพฤติหนักไปทางมีจิตซาบซึ้ง ชื่นบานน้อมใจ เลื่อมใสโดยง่าย

พระพรหมคุณาภรณ์ (ประยุทธ์ ปยุตโต) ได้สรุปความหมายของสัทธาจริต ว่าหมายถึง ผู้มีศรัทธาเป็นความประพฤติปกติ มีลักษณะนิสัยมากด้วยศรัทธา ประพฤติหนักไปทางมีจิตซาบซึ้ง ชื่นบาน น้อมใจเลื่อมใสโดยง่าย จึงพอสรุปลักษณะของคนสัทธาจริต ได้ว่า บุคคลสัทธาจริตจะมีสภาวะจิตที่มีปรัชญาหรือหลักการของตัวเองและพยายามผลักดันให้ตัวเองและผู้อื่นบรรลุถึงจุดหมายนั้น มีลักษณะ ยึดมั่น อย่างแรงกล้าในบุคคล หลักการหรือความเชื่อถือและความศรัทธา คิดว่าตัวเองเป็นคนดี นำศรัทธา ประเสริฐ กว่าคนอื่น เป็นคนจริงจัง พุดมีหลักการ มีจุดแข็ง คือ มีพลังจิตสูงและเข้มแข็งพร้อมที่จะเสียสละเพื่อผู้อื่น ต้องการเปลี่ยนแปลงตัวเองและสังคมไปสู่สภาพที่ดีกว่าเดิม มีพลังขับเคลื่อนมหาศาล มีลักษณะความเป็นผู้นำ มีจุดอ่อน คือ หูเบา ความเชื่ออยู่เหนือเหตุผล ถูกหลอกได้ง่าย ยิ่งศรัทธามาก ปัญญายิ่งลดน้อยลง จิตใจคับแคบ ไม่ยอมรับความคิดที่แตกต่าง ไม่ประนีประนอม มองโลกเป็นขาวและดำ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตนคิดว่าถูกต้อง สามารถทำได้ทุกอย่างแม้แต่ใช้ความรุนแรง

๒.๒.๑.๕ ลักษณะบุคลิกภาพแบบพุทธิจริต (ญาณจริตในพระไตรปิฎก) หมายถึง ผู้มีความประพฤติเป็นไปด้วยอำนาจปัญญา มีความรู้เป็นความประพฤติปกติ, ประพฤติหนักไปทางใช้ความคิดพิจารณา

พระพรหมคุณาภรณ์ (ประยุทธ์ ปยุตโต) ได้สรุปความหมายของ พุทธิจริต ว่าหมายถึง ผู้มีความรู้เป็นความประพฤติปกติ มีลักษณะนิสัยความประพฤติหนักไปทางใช้ความคิดพิจารณา และมองไปตามความจริงจึงพอสรุปลักษณะของคนพุทธิจริต ได้ว่า บุคคลพุทธิจริต จะมีสภาวะจิตที่เน้นการใช้ปัญญาในการไตร่ตรอง คิดหาเหตุผลมาแก้ปัญหาต่างๆในชีวิต ทั้งชีวิตส่วนตัว ชีวิตการทำงานรวมทั้ง มีความสนใจ เรื่องการยกระดับและพัฒนาจิตวิญญาณ ลักษณะ คิดอะไรเป็นเหตุเป็นผล มองเรื่องต่างๆ ตามสภาพความเป็นจริงไม่ปรุงแต่ง พร้อมรับความคิดที่แตกต่างไปจากของตนเอง ไม่เรียนรู้อ่างสังเกต มีความเมตตาไม่เอาเปรียบคน หน้าตาผ่องใส ตาเป็นประกาย ไม่ทุกข์ จุดแข็งคือ สามารถเห็นเหตุเห็นผลได้ชัดเจน และรู้วิธีการแก้ไขปัญหาต่างๆได้อย่างถูกต้อง อึดทนต่ำ เปิดใจรับข้อเท็จจริง จิตอยู่ในปัจจุบัน ไม่จมปลักในอดีต และไม่กังวลในสิ่งที่จะเกิดในอนาคตพัฒนาปรับปรุงตัวเองอยู่เสมอ เป็นกัลยาณมิตร มีจุดอ่อน คือ มีความเฉื่อยไม่ต้องการพัฒนาจิตวิญญาณ ชีวิตราบรื่น

มาตลอด หากต้องเผชิญพลังด้านลบ อาจเอาตัวไม่รอด ไม่มีความเป็นผู้นำ จิตไม่มีพลังพอที่จะดึงดูดคนให้คล้อยตาม

๒.๒.๑.๖ ลักษณะบุคลิกภาพแบบวิตกจริต หมายถึง ผู้มีความประพจน์เป็นไปด้วยอำนาจจิต มีวิตกเป็นความประพจน์ปกติ, ประพจน์หนักไปทางนึกคิด จับจด ฟุ้งซ่าน

พระพรหมคุณาภรณ์ (ประยุทธ์ ปยุตโต) ได้สรุปความหมายของ วิตกจริตว่า หมายถึง ผู้มีวิตกเป็นความประพจน์ปกติ มีลักษณะนิสัยความประพจน์หนักไปทางชอบครุ่นคิดวอกวน นึกคิดจับจดฟุ้งซ่าน จึงพอสรุปลักษณะของคนวิตกจริต ได้ว่า บุคคลวิตกจริต จะมีสภาวะจิตที่กังวลสับสนและวุ่นวายฟุ้งซ่านแทบทุกลมหายใจ ลักษณะ พุดเป็นน้ำไหลไฟดับ ความคิดพวยพุ่ง ฟุ้งซ่านอยู่ในโลกความคิด ไม่ใช่โลกความจริง มองโลกในแง่ร้ายว่าคนอื่นจะเอาเปรียบลั่นแกล้งเรา หน้าจะบึ้ง ไม่ค่อยยิ้ม เจ้ากี้ เจ้าการ อวดตาสองคิดว่าตัวเองเก่ง อยากรู้อยากเห็นไปทุกเรื่องผัดวันประกันพรุ่ง มีจุดแข็ง คือเป็นนักคิดระดับเยี่ยมยอด มองอะไรทะลุปรุโปร่งหลายชั้น เป็นนักพูดที่เก่ง จูงใจคน เป็นผู้นำหลายวงการ ละเอียดรอบคอบ เจาะลึกในรายละเอียด เห็นความผิดเล็กความผิดน้อยที่คนอื่นไม่เห็น มีจุดอ่อน คือ มองจุดเล็กเล็กลืมภาพใหญ่ เปลี่ยนแปลงความคิดตลอดเวลา จุดยืนกลับไปกลับมา ไม่รักษาสัญญา มีแต่ความคิด ไม่มีความรู้สึก ไม่มี วิจารณ์ญาณ ลังแล มักตัดสินใจผิดพลาด มักทะเลาะวิวาททำร้ายจิตใจ เอาไรต์เอาเปรียบผู้อื่น มีความทุกข์ เพราะเห็นแต่ปัญหา แต่หาทางแก้ไม่ได้

๒.๒.๒ ลักษณะของบุคลิกภาพของแต่ละบุคคล อธิบายตามคุณลักษณะที่บุคคลอื่นรับรู้ จำแนกเป็น ๒ ลักษณะ ดังนี้

๒.๒.๒.๑ บุคลิกภาพภายนอก (External Personality) หมายถึง ทั้งร่างกายที่ปรากฏให้เห็นตั้งแต่ศีรษะจรดเท้า ได้แก่ รูปร่างหน้าตา ผิวพรรณ กิริยาท่าทาง การแต่งกาย การวางตัว การพูด เราสามารถปรับปรุงให้เป็นที่ประทับใจแก่ผู้พบเห็นได้ เช่น เอาใจใส่ต่อร่างกาย แต่งกายให้เหมาะสม กิริยามารยาท การแสดงออก

๒.๒.๒.๒ บุคลิกภาพภายใน (Internal Personality) คือ ลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายใน เป็นสิ่งที่มองไม่เห็นสัมผัสยาก แต่สามารถศึกษาจากการมีปฏิสัมพันธ์ เช่น ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ความเฉลียวฉลาด ความเป็นมิตรอารมณและความรู้สึกนอกจากนั้นแล้ว ในตัวของบุคคลอาจจะมีลักษณะเด่นของบุคลิกภาพ (Personality Traits) แตกต่างกันไป ซึ่งบุคคลอาจจะมีบุคลิกภาพมากกว่า ๑ ชนิดก็ได้ ลักษณะบุคลิกภาพนี้จะแสดงชัดเจนเมื่อย่างเข้าสู่วัยผู้ใหญ่ โดยแบ่งออกเป็น ๑๓ ลักษณะ ได้แก่

๑) บุคลิกภาพมั่นคง (Stable personality) ได้แก่ ผู้มีวุฒิภาวะของพัฒนาการทางอารมณ์และบุคลิกภาพ สุขุมเยือกเย็นมีความรับผิดชอบสูง มีเหตุผล มีวิจารณ์ญาณในการแก้ปัญหาได้ เป็นทั้งผู้นำและผู้ตาม มองโลกในแง่ดี ปรับตัวได้

๒) บุคลิกภาพพึ่งพาผู้อื่น (Dependent personality) เป็นผู้มีบุคลิกภาพอ่อนแอ ช่วยตัวเองไม่ได้ ขาดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ กลัวถูกทอดทิ้ง

๓) บุคลิกภาพชอบหลีกเลี่ยง (Avoidance personality) เป็นผู้ที่ไม่มั่นใจในการเข้าสังคมและกลัวถูกตำหนิ พยายามหลีกเลี่ยงกิจกรรมทางสังคม กลัวการถูกวิจารณ์ และกลัวการเสียภัยต่าง ๆ

๔) บุคลิกภาพดื้อเงียบ (Passive-aggressive personality) ได้แก่ ผู้ที่ชอบต่อต้านอย่างเงียบในการแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมในฐานะสมาชิกครอบครัวหรือในสังคม ไม่รับผิดชอบในงาน ชอบอ้างเหตุผลเพื่อหลีกเลี่ยงความผิดพลาดที่เกิดขึ้น

๕) บุคลิกย้ำคิดย้ำทำ (Obsessive-compulsive personality) เป็นบุคคลลักษณะเจ้าระเบียบเคร่งครัด ไม่ค่อยยืดหยุ่น ไม่เข้มงวดต่อกฎเกณฑ์ ชอบบงการให้ผู้อื่นใกล้ชิดกระทำให้ในสิ่งที่ตนต้องการ ไม่ไว้วางใจผู้อื่นว่าจะทำงานได้ดีเสมอตน

๖) บุคลิกภาพหลงตนเอง (Narcissistic personality) ได้แก่ ผู้มีลักษณะชื่นชมตนเองอย่างมากว่ามีความสามารถและประสบความสำเร็จสูง อ่อนไหวต่อคำวิจารณ์ของผู้อื่น และไม่ค่อยเห็นอกเห็นใจผู้อื่น เป็นคนชอบอวดโอ้อวด ไม่ยินดีในความสำเร็จของผู้อื่น

๗) บุคลิกภาพเรียกร้องความสนใจ (Histrionic personality) เป็นคนเจ้าอารมณ์ ต้องการคำสรรเสริญ การยอมรับและคำปลอบใจจากผู้อื่นเสมอ มีอารมณ์เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ใช้ความเด่นทางเพศของตนดึงดูดความสนใจจากผู้อื่น

๘) บุคลิกภาพแบบก้ำกึ่ง (Borderline Personality) คือ ผู้ที่มีปัญหาเกี่ยวกับความเป็นตัวของตัวเอง (Identity) มีภาพพจน์ของตัวเองที่ไม่มั่นคง มีปัญหาในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ อารมณ์เปลี่ยนแปลงง่าย มีลักษณะหุนหันไม่ยั้งคิด ทำตามใจตนเอง อารมณ์แปรปรวน มีปัญหาในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น ไม่แน่ใจในบทบาทและภาพพจน์

๙) บุคลิกภาพหุนหันพลันแล่นและก้าวร้าว (Impulsive aggressive personality) ไม่มีการวางแผนล่วงหน้าในการกระทำสิ่งต่าง ๆ อารมณ์ร้อน โกรธง่าย ควบคุมตนเองได้น้อย ชอบกระทำสิ่งต่าง ๆ อย่างรวดเร็วและก้าวร้าวรุนแรง

๑๐) บุคลิกภาพต่อต้านสังคม (Antisocial personality) ชอบก่อเรื่องขัดแย้งกับผู้อื่น ไม่สนใจความรู้สึกของผู้อื่น ไม่สนใจกฎระเบียบต่าง ๆ ชอบฝ่าฝืนข้อตกลงของหมู่คณะ หุนหันได้ง่าย ก้าวร้าว เอาแต่ใจตนเอง ขาดความรับผิดชอบ

๑๑) บุคลิกภาพอารมณ์แปรปรวน (Affective personality) ได้แก่ ผู้ที่มีอารมณ์เปลี่ยนแปลงง่าย เดียวเศร้าสลับครึกครื้น มีอารมณ์แปรปรวน แสดงออกอย่างเปิดเผย และมักมีปัญหาในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น

๑๒) บุคลิกภาพพระแวง (Paranoid personality) เป็นผู้ชอบสงสัย ไม่ไว้วางใจผู้อื่น มองโลกในแง่ร้าย ไม่ค่อยให้อภัยผู้อื่น หากมีข้อขัดแย้งจะได้ตอบรุนแรงและอาฆาตพยาบาท มักระแวงคู่ครองและผู้ใกล้ชิดว่าไม่ซื่อกับตน

๑๓) บุคลิกภาพแยกตัว (Schizoid personality) ไม่ชอบสังคม เป็นคนเฉย ๆ ไม่แสดงอารมณ์ ไม่ชอบแสดงความรักสนิทสนมกับผู้อื่น ชอบแยกตัวทำสิ่งต่าง ๆ ตามลำพัง ไม่มีเพื่อนสนิท ชอบฝันกลางวัน^{๑๘}

๒.๓ องค์ประกอบของบุคลิกภาพ

บุคลิกภาพเป็นภาพรวมที่ตัวเราแสดงออกทั้งที่รู้ตัวและไม่รู้ตัว โดยมีคนอื่นมองอยู่หรือรู้สึกกับสิ่งที่เราแสดงออก ในทางพระพุทธศาสนาองค์ประกอบของบุคลิกภาพ ประกอบด้วย ๔ องค์ประกอบ ได้แก่ บุคลิกภาพทางกาย บุคลิกภาพทางสังคม บุคลิกภาพทางอารมณ์ บุคลิกภาพทางปัญญา

๒.๓.๑ บุคลิกภาพทางกาย หมายถึง รูปลักษณ์ภายนอกของบุคคล อันเป็นสิ่งแรกที่ปรากฏแก่สายตาผู้คน เช่น การแต่งกาย การแสดงออกทางสีหน้ากิริยาท่าทาง การพูดจา การติดต่อสื่อสาร

๒.๓.๒ บุคลิกภาพทางสังคม หมายถึง รู้จักดำรงตนตามบรรทัดฐานของสังคม เคารพและปฏิบัติตามกฎระเบียบของสังคม ไม่เบียดเบียนผู้อื่น ไม่เบียดเบียนสิทธิสัมปชัญญะของตนเอง

๒.๓.๓ บุคลิกภาพทางอารมณ์ หมายถึง คุณสมบัติ คุณภาพ และสมรรถภาพของจิต

๒.๓.๔ บุคลิกภาพทางปัญญา หมายถึง การแสดงออกทางด้านความคิด การมีเหตุผล การคิดการวินิจฉัยหรือวางแผนต่างๆ การแก้ปัญหาต่างๆ

ในทางจิตวิทยา คอस्ताและแมคเคอร์ กล่าวว่า ลักษณะเฉพาะของบุคคลทั้งภายในและภายนอกที่เป็นตัวกำหนดพฤติกรรมการแสดงออกตามการรับรู้ของบุคคล จัดเป็น ๕ ลักษณะเรียกว่า บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ (The Big Five) ประกอบด้วย

๑) บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว (Neuroticism) แสดงถึงความสามารถในการปรับอารมณ์ และการอดทนต่อสิ่งที่ถูกกระตุ้นภายนอกที่ทำให้บุคคลเกิดอารมณ์ในทางลบ บุคคลที่สามารถปรับและควบคุมการหวั่นไหวได้ดีจะถูกกระตุ้นจากสิ่งแวดล้อมได้ยาก บุคลิกภาพแบบหวั่นไหวจะประกอบด้วยนิสัยย่อย ๖ ด้านดังนี้

^{๑๘} บุคลิกดีหนึ่งในวิถีปัญญา, ประเภทของบุคลิกภาพ, [ออนไลน์], แหล่งที่มา: <https://jbarissawan.wordpress.com> [๒๐ มีนาคม ๒๕๖๑].

- (๑) ความวิตกกังวล (anxiety)
- (๒) ความโกรธ (angry hostility)
- (๓) ความท้อแท้ (depression)
- (๔) ความคำนึงถึงแต่ตนเอง (self-consciousness)
- (๕) การกระตุ้น (impulsiveness)
- (๖) ความเปราะบาง (vulnerability)

๒) บุคลิกภาพแบบแสดงตัว (Extraversion) เป็นองค์ประกอบของบุคลิกภาพที่สามารถทำนายถึงพฤติกรรมทางสังคมของบุคคลที่แสดงถึงปริมาณความสัมพันธ์ที่มีกับคนอื่นและความสามารถในการปรับตัวทางสังคม ถ้าเป็นคนที่มีความลักษณะแบบแสดงตัวสูงก็จะมีการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่นมาก ใช้เวลาส่วนมากอยู่ในสังคมชอบพบปะผู้คน ส่วนคนที่มีความลักษณะแสดงตัวต่ำจะสร้างสัมพันธ์ภาพกับผู้อื่นน้อยชอบอยู่กับตัวเองมากกว่าบุคลิกภาพแบบแสดงตัว จะประกอบด้วยลักษณะนิสัยย่อย ๖ ด้าน ดังนี้

- (๑) ความอบอุ่น (Warmth)
- (๒) การชอบอยู่ร่วมกับผู้อื่น (Gregariousness)
- (๓) การกล้าแสดงความคิดเห็น (Assertiveness)
- (๔) การชอบทำกิจกรรม (Activity)
- (๕) การชอบแสวงหาความตื่นเต้น (Excitement Seeking)
- (๖) การมีอารมณ์ด้านบวก (Positive-Emotions)

๓) บุคลิกภาพแบบเปิดกว้างต่อประสบการณ์ (Openness to Experience) เป็นองค์ประกอบภายในบุคลิกภาพที่เกี่ยวข้องกับตัวบุคคล และแสดงถึงความสามารถในการปรับความคิด ความเชื่อและการปฏิบัติตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงทางความคิดและสถานการณ์ โดยองค์ประกอบแบบเปิดกว้างต่อประสบการณ์นั้นประกอบด้วยลักษณะนิสัยย่อย ๖ ด้าน ดังนี้

- (๑) เป็นคนช่างฝัน
- (๒) ช่างซึ้งในความงาม
- (๓) การเปิดเผยความรู้สึก
- (๔) การปฏิบัติตน
- (๕) การมีความคิด
- (๖) การยอมรับค่านิยม

๔) บุคลิกภาพแบบประนีประนอม (Agreeableness) เป็นองค์ประกอบทางบุคลิกภาพที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมระหว่างบุคคลจะแสดงถึงปริมาณการรับฟังผู้อื่นและความสามารถในการยอมรับหรือปฏิบัติตัวให้สอดคล้องกับผู้อื่น คนที่มีบุคลิกภาพแบบเห็นด้วยกับผู้อื่นสูงจะเป็นคนที่

ยอมรับฟังคำแนะนำจากคนอื่นได้ง่ายๆ บุคลิกภาพแบบประนีประนอมจะประกอบด้วยลักษณะย่อย ดังนี้

- (๑) การเป็นผู้ไว้วางใจผู้อื่น
- (๒) ความตรงไปตรงมา
- (๓) ความเอื้อเฟื้อ
- (๔) คามยอมตามผู้อื่น
- (๕) ความสุภาพถ่อมตน
- (๖) ความมีจิตใจอ่อนโยน

๕) บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก (Conscientiousness) แสดงถึงความยากง่ายและความมากน้อยของจุดมุ่งหมายที่แต่ละบุคคลกำหนดไว้ รวมทั้งความสามารถในการบังคับตัวเองและการมีวินัยในตนเองให้พยายามทำตามเป้าหมายที่วางไว้ได้ครบตามที่ตั้งใจ ถ้าบุคคลใดมีบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกสูง แสดงว่าเป็นคนที่มีเป้าหมายชัดเจนและเป็นคนมีระเบียบวินัยในตนเองสูงในการทำให้เป้าหมายที่ตั้งใจไว้ประสบความสำเร็จ บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกจะประกอบด้วยลักษณะนิสัยย่อย ๖ ด้าน ดังนี้

- (๑) การมีความสามารถ (Competence)
- (๒) ความมีระเบียบ (Order)
- (๓) การมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ (Dutifulness)
- (๔) ความต้องการสัมฤทธิ์ผล (Achievement Striving)
- (๕) ความมีวินัยในตนเอง (Self-Discipline)
- (๖) ความสุขุมรอบคอบ (Deliberation)^{๑๔}

๒.๔ ทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพ

แนวความคิดทางบุคลิกภาพของนักทฤษฎีที่มีชื่อเสียงต่างๆ แม้จะมีความแตกต่างกันในเนื้อหา แต่ก็มีความร่วมที่เป็นแกนหลักเดียวกัน เพียงแต่จัดหรือเหตุการณ์ที่เป็นแนวเดียวกัน เป็นหมวดหมู่เป็นพวกตามเนื้อหาสาระ เพื่อถ่ายทอดการเข้าใจและสามารถมองเห็นเป็นรูปธรรมได้ ผู้วิจัยนำมาแสดงไว้เพื่อประกอบความเข้าใจบุคคลตามพฤติกรรมที่บุคคลนั้นแสดงออกมาเพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนาบุคลิกภาพของบุคคล

^{๑๔} Howard, P. J. & Howard, J. M. (2004), **The Big Five Quick start: An Introduction to the Five-Factor Model of Personality for Human Resource Professionals**. Retrieved on July 2, 2010, [ออนไลน์], แหล่งที่มา: <http://drwdjones.biz>. [๒๐ มีนาคม ๒๕๖๑].

๒.๔.๑ ทฤษฎีบุคลิกภาพแบบจิตวิเคราะห์ (Psychoanalytic Theories)

จุดเริ่มต้นของทฤษฎีบุคลิกภาพตามแนวจิตวิเคราะห์ เริ่มต้นจากการศึกษาโดยอาศัยการสังเกตอาการคนไข้ที่มีอารมณ์แปรปรวนเนื่องจากความเครียด ความวิตกกังวล หรือมีความขัดแย้งในจิตใจ นักจิตวิเคราะห์ได้ใช้วิธีการบำบัดทางจิตซึ่งให้เห็นถึงสาเหตุการเกิดสภาพดังกล่าว และในเวลาเดียวกันก็พยายามที่จะศึกษารวบรวมข้อมูลต่างๆ ที่ได้มาจากคนไข้บันทึกรวบรวมไว้เป็นหมวดหมู่เพื่อการศึกษาและเพื่อนำไปหามาตรการป้องกันแก้ไขต่อไป^{๒๐} นักทฤษฎีจิตวิเคราะห์จะมองพฤติกรรมมนุษย์ว่าเป็นผลอันเกิดจากแรงกระตุ้นหลายอย่างภายในตัวคนๆ นั้น

๑) ทฤษฎีจิตวิเคราะห์ของฟรอยด์

ซิกมันด์ ฟรอยด์ (Sigmund Freud) เป็นจิตแพทย์ชาวเวียนนาได้รับการยกย่องว่าเป็นบิดาของจิตวิเคราะห์เป็นทฤษฎีแรกที่ได้อธิบายการทำงานของจิตใจ ซึ่งเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมมนุษย์ ฟรอยด์เชื่อว่า พฤติกรรมทุกพฤติกรรมมีความหมาย ไม่ได้เกิดขึ้นโดยบังเอิญ แต่จะมีจิตส่วนหนึ่งดำเนินการและสั่งการให้เกิดรูปแบบพฤติกรรมนั้นๆ และสิ่งที่มีอิทธิพลในการแสดงพฤติกรรมและประสบการณ์เหล่านี้จะฝังแน่นอยู่ในจิตใจ บุคคลอาจไม่รู้ตัวแต่ประสบการณ์ดังกล่าวจะมีส่วนทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมาภายหลัง แนวคิดจิตวิเคราะห์เกี่ยวข้องกับการทำความเข้าใจ ซึ่งเชื่อว่า เป็นองค์ประกอบใหญ่ในพฤติกรรมมนุษย์ ได้แก่

(๑) ระดับของจิตใจ (Level of the Mind) พิจารณาจิตใจของมนุษย์ตามความรู้สึกตัวแล้ว จะแบ่งระดับความรู้สึกของจิตใจออกเป็น ๓ ระดับ คือ

ก. จิตสำนึก (The conscious level) เป็นส่วนของจิตใจที่เจ้าตัวรู้สึกและตระหนักในตนเองอยู่ พฤติกรรมที่แสดงออกอยู่ภายใต้การควบคุมด้วยสติปัญญา ความรู้ และการพิจารณาให้เหมาะสมกับสิ่งที่ถูกต้องและสังคมยอมรับ

ข. จิตกึ่งสำนึก (The subconscious level) เป็นระดับของจิตใจที่อยู่ในชั้นลึกลงไปกว่าจิตสำนึก คือ เจ้าตัวไม่ได้ตระหนักอยู่ตลอดเวลา หากแต่ต้องใช้เวลาคิดหรือระลึกถึงชั่วคราว และประสบการณ์ต่างๆ จะถูกดึงมาสู่จิตสำนึก

ค. จิตใต้สำนึก (Unconscious level) เป็นระดับของจิตใจในชั้นลึกที่เจ้าตัวเก็บไว้ในส่วนลึก ประกอบด้วยความต้องการตามสัญชาตญาณต่างๆ ซึ่งไม่อาจแสดงได้อย่างเปิดเผย

(๒) โครงสร้างจิตใจ (Structure of Mind) ฟรอยด์อธิบายว่า จิตใจของมนุษย์ประกอบด้วยโครงสร้างหลักที่เป็นองค์ประกอบอยู่ ๓ ส่วน คือ

^{๒๐} รศ.ดร.โสภา ขปิลมันน์, บุคลิกภาพและพัฒนาการ : แนวโน้มสู่พฤติกรรมปกติและการมีพฤติกรรมเบี่ยงเบนของเด็กและเยาวชน, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ โอ เอส พริ้นติ้ง เฮ้าส์, ๒๕๓๖), หน้า ๑๒.

ก. อิด (Id) คือ สัญชาตญาณ หมายถึง ส่วนของจิตที่ยังไม่ได้ขัดเกลา เป็นส่วนดั้งเดิมของมนุษย์ที่ติดตัวมาแต่กำเนิด และเป็นแรงขับของสัญชาตญาณพื้นฐาน เพื่อความพึงพอใจและความสุขของตนเองเป็นหลัก (Pleasure principle) กระบวนการทำงานของจิตส่วนนี้ไม่ได้นำเหตุผลและความเป็นจริงอื่นๆมาเกี่ยวข้อง แต่เป็นการตอบสนองความต้องการตามสัญชาตญาณพรอยด์เรียกกระบวนการทำงานของจิตส่วนนี้ว่าเป็น กระบวนการคิดแบบปฐมภูมิ (Primary thinking process) ได้กลั่นกรองหรือขัดเกลาให้เหมาะสม

ข. อีโก้ (Ego) เรียกอีกอย่างว่า ตัวตนแห่งบุคคล เป็นส่วนของจิตใจที่การดำเนินโดยอาศัยเหตุและผล การเกิดของส่วนนี้จะทำให้ Id ถูกผลักดันลงไปสู่จิตใจระดับจิตใต้สำนึกและเป็นตัวประสานงานระหว่างความต้องการตามสัญชาตญาณกับโลกภายนอกตามหลักแห่งความเป็นจริง (Reality Principle) การทำงานของจิตส่วนนี้อยู่ในระดับที่บุคคลรู้ตัว จึงเรียกกระบวนการคิดลักษณะนี้ว่า กระบวนการคิดแบบทุติยภูมิ (Secondary thinking process)

ค. ซุปเปอร์อีโก้ (Super Ego) หรือ มโนธรรม เป็นส่วนของจิตใจที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับความรู้สึกผิดชอบชั่วดี ถูกฝึกตามศีลธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณีและศาสนา แบ่งออกเป็น ๒ ส่วนคือ

- มโนธรรม (Conscience) เกิดจากการอบรมสั่งสอนของพ่อแม่หรือผู้เลี้ยงดู เป็นการสอนทั้งทางตรงและทางอ้อมให้แก่เด็ก

- อุดมคติแห่งตน (ego-ideal) เกิดจากการอบรมสั่งสอนของพ่อแม่และผู้อื่นเช่นกัน เป็นการสอนว่าอะไรควรทำอะไรไม่ควรทำ เมื่อโตขึ้นถ้าทำตามอุดมคติแห่งตนจะก่อให้เกิดความรู้สึกอึดใจและภาคภูมิใจ

(๓) พัฒนาการของบุคลิกภาพ พรอยด์เชื่อว่า พัฒนาการและประสบการณ์ในวัยทารกและวัยเด็กเป็นรากฐานของบุคลิกภาพของบุคคลวัยผู้ใหญ่และมีพลังผลักดันจากทางจิตใจซึ่งสัมพันธ์กับความพึงพอใจทางเพศ ซึ่งพัฒนามาเป็น ๕ ระยะ ดังนี้

ก. ระยะของความพอใจทางปาก (Oral Stage) เริ่มตั้งแต่แรกเกิดถึงประมาณ ๑ ปี เช่น การดูดนม การสัมผัสด้วยปาก หากเด็กได้รับการตอบสนองเต็มที่ เด็กก็จะเจริญเติบโตเป็นผู้ใหญ่ที่มีบุคลิกภาพเหมาะสม หากตรงกันข้ามเด็กจะเกิดการชะงักถดถอย (Fixation) และมาแสดงพฤติกรรมในช่วงนี้อีกในวัยผู้ใหญ่ เช่น ชอบนินทาว่าร้าย สูบบุหรี่ กินจุบ-กินจิบ เป็นต้น

ข. ระยะของความพอใจทางทวารหนัก (Anal Stage) ตั้งแต่อายุ ๑-๓ ปี หมายถึงความพอใจอยู่ที่การขับถ่ายเมื่อมีวุฒิภาวะ ดังนั้น การฝึกฝน ฝึกหัด การขับถ่ายอย่างค่อยเป็นค่อยไปและให้เรียนรู้การขับถ่ายเป็นเวลาจะทำให้เด็กไม่เกิดความเครียดและสามารถพัฒนาบุคลิกภาพที่เหมาะสมได้ ตรงกันข้ามหากเด็กได้รับการลงโทษและฝึกหัดด้วยวิธีรุนแรงจะทำให้เด็กเกิดความรู้สึกไม่พอใจและเก็บความรู้สึกที่ไม่ดีไว้ที่จิตไร้สำนึก และจะมีผลต่อบุคลิกภาพในเวลาต่อมา กล่าวคือ เป็น

คนซีเหินยิว เจ้าระเบียบ ชอบทำร้ายให้ผู้อื่นเจ็บปวด อาจเป็นสาเหตุของโรคประสาทชนิด ย้ำคิดย้ำทำ (obsessive - compulsive) ได้

ค. ระยะฟิงพอใจในอวัยวะเพศ (Phallic Stage) อายุ ๓-๖ ขวบ หมายถึง ความสนใจของเด็กจะเปลี่ยนมาสนใจเกี่ยวกับอวัยวะเพศ มักถามว่าตนเกิดมาจากไหน ฯลฯ ในขั้นนี้เด็กจะรักพ่อแม่ที่เป็นเพศตรงข้ามกับตน

ง. ระยะความต้องการแฝง (Latency Stage) อายุ ๗-๑๔ ปี เป็นวัยเข้าโรงเรียน วัยนี้ดูภายนอกค่อนข้างเงียบสงบ หลังจากผ่านระยะ Oedipus complex มาแล้ว ความรู้สึกพอใจทางเพศจะถูกเก็บกดเอาไว้ เด็กจะเริ่มออกจากบ้านไปสังคมภายนอก เช่น สังคมในโรงเรียน เด็กจะมีกิจกรรมใหม่ๆที่เพิ่มขึ้น

จ. ระยะขั้นวัยรุ่น (Genital Stage) อายุ ๑๓-๑๘ ขวบ หมายถึง เด็กหญิงจะเริ่มมีความสนใจเด็กชายและเด็กชายก็เริ่มมีความสนใจเด็กหญิงเป็นระยะที่จะมีความสัมพันธ์ระหว่างเพศอย่างแท้จริง^{๒๑}

๒) ทฤษฎีบุคลิกภาพของ จุง (Jung's Personality Theory)

คาร์ล จี จุง (Carl G. Jung) เป็นนักจิตวิทยาชาวสวิส ได้ศึกษาและพัฒนาทฤษฎีจิตวิทยาแบบจิตวิเคราะห์ จุงมีความคิดที่เชื่อว่าจิตใต้สำนึกทำหน้าที่บันทึกความจำและแรงกระตุ้นทั้งหลายไว้ และทำหน้าที่ถ่ายทอดสิ่งที่จิตใต้สำนึกมีการเก็บสะสมไว้ ซึ่งจะเป็นการสะท้อนกลับให้เป็นมโนภาพ เรื่องราวในอดีตที่น่าตื่นเต้นของมนุษย์ได้

จุง แบ่งบุคลิกภาพออกเป็น ๒ แบบ คือ

แบบที่ ๑ บุคลิกภาพแบบปกปิด (Introverts) เป็นลักษณะบุคคลที่ไม่ชอบการเข้าสังคมมีเพื่อนมาก ยึดมั่นในความรู้สึกของตนเอง ไม่ชอบคบเพื่อนมาก บางขณะจะมีความรู้สึกว่าเหว่ ชอบอยู่ตามลำพัง สันโดษ ชอบอ่านหนังสือ เหนง จิตใจไม่มีความมั่นคง อารมณ์หงุดหงิดหัวนั้ไหวง่ายและไม่ชอบการก้าวร้าวรุนแรง

แบบที่ ๒ บุคลิกภาพแบบเปิดเผย (Extroverts) เป็นลักษณะบุคคลที่ถูกครอบงำโดยอิทธิพลจากสิ่งภายนอก มีเป้าหมายที่เป็นความจริงมาก ชอบมีประสบการณ์ด้วยตนเอง ชอบเข้าสังคม ชอบมีเพื่อนมาก ชอบพูดมากกว่าฟัง ช่างพูด จิตใจมั่นคง ร่าเริง แจ่มใส ปรับตนเองได้ค่อนข้างดี และสามารถที่จะแสดงความก้าวร้าวรุนแรงได้ โดยขาดการควบคุมอารมณ์

ดังนั้น บุคลิกภาพทั้งแบบปกปิด และแบบเปิดเผยจะมีอยู่ในตัวของแต่ละบุคคล ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับโอกาสและสถานการณ์

^{๒๑} รศ.ดร.โสภา ซปีลมันน์, บุคลิกภาพและพัฒนาการ : แนวโน้มสู่พฤติกรรมปกติและการมีพฤติกรรมเบี่ยงเบนของเด็กและเยาวชน, หน้า ๑๒-๑๙.

จากการศึกษาต่อมาพบว่าบุคคลที่มีลักษณะเก็บตัว หรือแสดงตัวอย่างใดอย่างหนึ่งเพียงอย่างเดียวพบน้อยในสังคม บุคคลส่วนใหญ่มักจะมีลักษณะที่กำกวม (Ambiverts) คือ มีลักษณะทั้งสองแบบถ่วงดุลกันในคนหนึ่ง ๆ แต่อาจมีแบบไหนมากกว่ากันแล้วแต่สถานการณ์ ในขณะที่ฟรอยด์มุ่งที่การเลี้ยงดูว่าตอนเด็กเป็นอย่างไร โทมาก็จะเป็นอย่างนั้น แต่จุงไม่เห็นด้วย จุงมีความคิดว่าบุคลิกภาพเป็นผลจากการวางเป้าหมายอนาคต และประสบการณ์ปัจจุบันมากกว่า ทฤษฎีของจุงกล่าวว่า ชีวิตมนุษย์เป็นการพยายามบากบั่นที่จะบรรลุเป้าหมายในอนาคต คือความมีเอกภาพและบูรณภาพ (unity and perfection) โดยที่ระบบต่าง ๆ ของบุคลิกภาพสามารถทำงานร่วมกันอย่างสอดคล้องและสมดุล สามารถแก้ปัญหาและดำเนินชีวิตอย่างมีวุฒิภาวะและปรับตัวได้

จุงกล่าวไว้อีกว่า จิตไร้สำนึกของบุคคลมีสองฝ่าย คือจิตไร้สำนึกส่วนตัว (Personal) และจิตไร้สำนึกส่วนรวม (Collective or Racial) ซึ่งเป็นประสบการณ์ที่มีแตกต่างกัน เช่น เชื่อในเทพเจ้า ความรักแม่และเอื้อเฟื้อต่อเพื่อนมนุษย์ด้วยกัน^{๒๒}

๒.๔.๒ อัลเฟรด แอดเลอร์ (Alfred Adler) เป็นจิตแพทย์ที่ได้ค้นคว้าและพัฒนาบุคลิกภาพขึ้นมาใหม่ เรียกว่า จิตวิทยาปัจเจกชน (Individual Psychology) เชื่อในอิทธิพลของสังคม ชี้ให้เห็นว่า พฤติกรรมของบุคคลจะเป็นอย่างไรนั้นถูกกำหนดโดยสังคมนรอบตัว เช่น เศรษฐกิจการเมือง ประเพณีวัฒนธรรม วิธีการเลี้ยงดูบุตร

แอดเลอร์ มีความเชื่อว่า บุคคลโดยพื้นฐานแล้วถูกจุงใจโดยปมด้อย บุคคลบางคนมีความรู้สึกเป็นปมด้อย เมื่อมีร่างกายพิการและมีความต้องการที่จะทำการชดเชยปมด้อยเหล่านั้น ความรู้สึกที่ตนเองมีปมด้อยทำให้เกิดแรงขับที่เรียกว่า ปมเด่น ตัวอย่างเช่น นักกวีชาวอังกฤษ ลอร์ดไบรอน (Lord Byron) ชาพิการเป็นแชมป์ว่ายน้ำ บีโธเวน (Beethoven) หูพิการได้สร้างตนเองจนได้รับความสำเร็จเป็นนักดนตรีเอกของโลก

แอดเลอร์ มีความเชื่อว่า ความรู้สึกของตนเองจะแสดงบทบาทที่สำคัญ ในการสร้างรูปแบบของบุคลิกภาพ การรู้จักสร้างตนเอง และบุคลิกภาพแบบที่รู้จักตนเอง ก่อให้เกิดความพยายามที่จะเอาชนะอุปสรรคทั้งหลาย และสามารถพัฒนาศักยภาพของตนเองได้ เพราะว่าศักยภาพนี้เป็นลักษณะพิเศษที่มีอยู่ในแต่ละบุคคล ทรรศนะจิตวิทยาของแอดเลอร์เรียกว่า จิตวิทยาปัจเจกชน (Individual Psychology)

ความรู้สึกเป็นปมด้อย (Feeling of Inferiority) แอดเลอร์ กล่าวว่าบุคคลมีความพิการทางร่างกายมีความพยายามที่จะหาทางชดเชยความบกพร่องของตนเอง โดยการฝึกอบรมอย่างเร่งรีบ เด็กผู้หญิงที่พูดติดอ่าง จะพยายามเอาชนะอุปสรรคการพูดติดอ่าง โดยการพยายามฝึกหัดจนกระทั่งสักวันหนึ่งเขาก็จะสามารถพูดได้เก่ง บางทีก็อาจจะได้เป็นผู้ประกาศข่าวทางวิทยุกระจาย

^{๒๒} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๒๖.

เสียง เด็กผู้ชายที่มีขาไม่แข็งแรงจะมีความพยายามอุทิศสาหัสฝึกฝนตนเอง ให้กลายเป็นนักวิ่งระยะไกล ที่มีชื่อเสียง จากตัวอย่างเด็กหญิงและเด็กชายที่กล่าวมาแล้วนี้ แอดเลอร์มีความเชื่อว่า ปมด้อยมิได้เกิดจากความพิการในตัวของมัน ที่ทำให้เกิดแรงมานะพยายามที่จะเอาชนะปมด้อย แต่ที่จริงแล้วเกิดจากเจตคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น บุคคลที่มีความเป็นอิสระที่จะแปลความหมาย ความบกพร่อง ได้หลายแนวทาง หรือแม้กระทั่งว่าจะไม่ยอมรับรู้เลยก็ได้ ถ้าเขาไม่ยอมรับรู้เลยก็จะไม่ทำให้เกิดความพยายาม ที่จะทำลายพฤติกรรม ทำให้เกิดเป็นปมเชื่อง ขอบแสดงอำนาจความก้าวร้าวเพื่อปิดบังข้อบกพร่องของตน

แอดเลอร์ กล่าวว่า โครงสร้างบุคลิกภาพของบุคคลเกิดขึ้นจากเป้าหมาย ๒ ชนิด

๑. พยายามปรับตัวให้เข้ากับสังคม (Social Adaptation)

๒. พยายามทรงไว้ซึ่งอำนาจ (Attainment of Power)^{๒๓}

๒.๔.๓ ทฤษฎีบุคลิกภาพแบบคุณลักษณะ (Trait Personality Theory)

ทฤษฎีคุณลักษณะ กล่าวว่า บุคลิกภาพเป็นสิ่งที่สามารถทำความเข้าใจ และระบุคุณสมบัติขั้นพื้นฐานที่ทำให้เกิดพฤติกรรมมนุษย์ และนับรวมไปถึงองค์ประกอบของพฤติกรรม ที่แสดงให้เห็นถึงความอดทน พื้นฐานจิตใจ และรวมถึงพฤติกรรมในสภาวะเหตุการณ์ต่างๆ

๑) **กอร์ดอน ออลพอร์ต (Gordon Allport)** อธิบายว่า คุณลักษณะเป็นรากฐานของระบบประสาทของบุคคล เป็นโครงสร้างของระบบจิตประสาท ซึ่งทำหน้าที่ควบคุมบังคับหรือเป็นแกนนำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมช่วยสร้างความเชื่อมั่น และทำให้บุคคลอื่นเกิดความรู้สึกยินดีและทำให้ครอบครัวอบอุ่น ถ้าบุคคลใดที่ขาดคุณลักษณะเกี่ยวกับความสามารถในการเข้าสังคมจะมีพฤติกรรมที่ผิดหลัง มีความรู้สึกแตกต่างกันอย่างมากในสภาวะเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น

คุณลักษณะ คือบทบาทที่ชักจูงใจให้เกิดพฤติกรรมโดยตรง มีลักษณะเด่นเป็นพิเศษจะทำหน้าที่ควบคุมการแสดงพฤติกรรมของบุคคลทุกรูปแบบ

ออลพอร์ต แบ่งคุณลักษณะเฉพาะบุคคลเป็น ๓ ส่วน คือ

๑. พวกมีลักษณะเด่น พวกนี้มักมีร่างกายสูงใหญ่ หรือหน้าตาดี มีลักษณะเด่นเฉพาะตัว อาจจะเป็นน้ำเสียง การพูด ท่าทาง หรือท่าทีที่ปฏิบัติต่อผู้อื่น

๒. พวกมีลักษณะด้อย พวกนี้มักมีรูปร่างเตี้ยหรือตัวเล็ก หน้าตาไม่ดี หรือมีลักษณะบางประการที่เป็นปมด้อยของตน

๓. พวกที่มีลักษณะกลาง พวกนี้มักมีร่างกายธรรมดาแบบคนทั่วไป ลักษณะเป็นกลาง ๆ ไม่เด่น ไม่ด้อย แต่ก็ไม่มีลักษณะพิเศษที่น่าสนใจ มักผสมผสานกลมกลืนไปกับคนส่วนใหญ่

^{๒๓} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๓๖.

ลักษณะต่าง ๆ ทั้ง ๓ ประการมีผลต่อการแสดงพฤติกรรมในสถานการณ์ต่าง ๆ เช่น ผู้บริหาร ถ้ามีลักษณะเด่นจะเป็นตัวส่งเสริมให้งานดีขึ้น แต่ถ้าไม่มีก็ต้องพยายามเพื่อที่จะสร้างความน่าเชื่อถือให้เกิดขึ้น^{๒๔}

๒) แคทเทล (Cattell) กล่าวว่า แต่ละบุคคลจะสามารถอธิบายได้ตามคุณลักษณะ ของบุคคลเช่น ความเป็นมิตร ติดต่อสัมพันธ์กัน ชอบเข้าสังคม แจกแจงจากลักษณะนิสัยซ่อนเร้น (Source traits) ซึ่งพฤติกรรมต้นจะมีอยู่ ๑๖ แบบ และมีลักษณะค้ำกันเป็นคู่ เช่น พึ่งตนเองตรงข้ามกับพึ่งพวกพ้อง หรือใฝ่อิทธิพลกับคล้อยตาม เรียกลักษณะเหล่านี้ว่า นิสัยทั้ง ๑๖ ของบุคลิกภาพ

๓) แฮนส์ ไอเซนค์ (Hans Eysenck) ได้มีการพัฒนาทฤษฎีที่จะอธิบายว่าทำไมแต่ละบุคคลจึงมีความแตกต่างกันในทางบุคลิกภาพและพฤติกรรม คุณลักษณะบุคลิกภาพที่สำคัญ มี ๔ คุณลักษณะ คือ พฤติกรรมปกปิด(Introversion) พฤติกรรมเปิดเผย (Extroversion) และพฤติกรรมที่มั่นคง (Stability) แนวโน้มโรคประสาท (Neuroticism) ต่างก็มีจุดเริ่มต้นมาจากทางด้านชีววิทยา ขึ้นอยู่กับจำนวนกิจกรรมในระบบประสาทของแต่ละบุคคล กิจกรรมนี้จะจูงใจให้แต่ละบุคคลมีการพัฒนาไปในแนวทางที่แน่นอน ขั้นสุดท้ายบุคลิกภาพจะได้มาจากระบบประสาทของแต่ละบุคคลที่ได้รับการถ่ายทอดทางพันธุกรรม และจากประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับมาแล้ว บุคลิกภาพที่มีพฤติกรรมเปิดเผย มีธรรมชาติระบบประสาทที่มีความสงบเยียบ เกิดจากธรรมชาติของระบบประสาทที่ไม่ต้องการแสวงหาสิ่งเพิ่มเติมที่มีความตื่นเต้น จึงมีพฤติกรรมชอบอยู่ตามลำพัง บุคคลทุกคนจะมีบุคลิกภาพเป็นแบบพฤติกรรมเปิดเผยหรือพฤติกรรมปกปิดก็ได้ หรือจะมีพฤติกรรมทั้งแบบเปิดเผยและปกปิดก็ได้

๒.๔.๔ ทฤษฎีบุคลิกภาพตามรูปร่างของบุคคล (Types Personality Theory)

๑) วิลเลียม เซลดอน (William Sheldon) มีความเชื่อว่าบุคลิกภาพแต่ละบุคคล มีส่วนสัมพันธ์กับคุณสมบัติ รูปร่างของบุคคล เซลดอนได้ทำการวิเคราะห์รูปร่างชายหนุ่มจำนวนหลายพันคน และสามารถสรุปได้ว่ารูปร่างแบบพื้นฐานแบ่งเป็น ๓ แบบ คือ

(๑) รูปร่างอ้วน (Endomorphy) มีลักษณะรูปร่างอ้วน เนื้อนิ่มและลำตัวมีขนาดใหญ่ รูปร่างไม่ดี มีน้ำหนักมาก รับประทานอาหารมาก มีความเชื่องช้าอึดอาด ไม่สะอาด มีเพื่อนมาก มีนิสัยชอบการเข้าสมาคม ชอบการนอนและการกิน ชอบให้ร่างกายสบายและเป็นบุคคลที่มีความสุข

(๒) รูปร่างลำสัน (Mesomorphy) มีลักษณะรูปร่างแข็งแรง มีมัดกล้ามเนื้อ มีการพัฒนาทางร่างกายมีกล้ามเนื้อแข็งแรงมองดูดี มีเพื่อนมาก มีความสุข มีคนชอบมาก มีความประณีต

^{๒๔} นพมาศ ธีรเวคิน, **ทฤษฎีบุคลิกภาพและการปรับตัว**, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๔๐), หน้า ๒๔๙.

มีความเร็ว ชอบช่วยเหลือบุคคลอื่น มีลักษณะรูปร่างแบบนักกีฬา ชอบการต่อสู้ มีพลังชอบการผจญภัย ชอบการออกกำลังกายและมีความกล้าหาญ

(๓) รูปร่างผอม (Ectomorphy) มีลักษณะรูปร่างที่กล้ามเนื้อและกระดูกยังไม่ได้รับการพัฒนา หน้าอกแบนราบ ลำตัวมีขนาดบางและอ่อนแอ ศีรษะมีขนาดใหญ่กว่าปกติ มีน้ำหนักเบา รับประทานอาหารได้น้อย ชอบความเงียบ มีความวิตกกังวลใจ มีความหวาดกลัวไม่ชอบการต่อสู้ มีคุณสมบัติที่มีจิตสำนึกของตัวเอง มีอารมณ์อ่อนไหว มีความกังวลใจ ชอบอยู่ตามลำพัง ชอบการใช้ความคิดเป็นต้น

ตามทฤษฎีบุคลิกภาพที่เชลตอนจำแนกรูปร่างบุคคลไว้ทั้ง ๓ รูปแบบ เราจะพบว่าบุคคลเป็นจำนวนน้อยมากที่มีรูปร่างเหมือน แต่ก็ยังมีบุคคลอีกเป็นส่วนใหญ่ที่มีรูปร่างไม่เหมือน แต่อย่างไรก็ตามสิ่งสำคัญและควรระลึกว่าบุคคลส่วนมากจะมีรูปร่างแบบผสมตามทฤษฎีบุคลิกภาพของเชลตอน^{๒๕}

๒.๔.๕ ทฤษฎีบุคลิกภาพการเรียนรู้ทางสังคม (Social Learning Theory)

ความเข้าใจ สภาพการณ์ และพฤติกรรม ทำไมแต่ละบุคคลจึงแสดงการกระทำที่แตกต่างกัน ทั้งที่ในสภาพการณ์ที่เหมือนกันและทำไมในบุคคลคนเดียวกันจะแสดงการกระทำด้วยความยุติธรรมในโอกาสที่ต่างกัน นักพฤติกรรมมีความเห็นว่า ที่เป็นเช่นนี้เพราะว่าแต่ละบุคคลจะรู้จักการใช้ลักษณะเฉพาะบุคคลตามแต่ละสภาพการณ์

๑) วอลเตอร์ มิสเชล (Walter Mischel) มีความเชื่อว่าประวัติศาสตร์เป็นรางวัลที่บุคคลเคยได้รับและเป็นประสบการณ์ในสภาพการณ์ที่เหมือนกัน เป็นความสามารถในการตอบสนองต่อสภาพการณ์ ความเข้าใจที่เป็นลักษณะเฉพาะต่อสภาพการณ์ที่เกิดขึ้น การให้คุณค่าความสำคัญต่อสิ่งเร้าโดยเฉพาะ เช่น เงิน หรือการเข้ากับบุคคลอื่นได้ เป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ ย่อมขึ้นอยู่กับบุคคลที่อยู่รอบตัวเขา และความสำคัญในการพยากรณ์บุคลิกภาพอีกด้วย นักทฤษฎีลัทธิตฤษฎีกรรมเน้นบทบาทความคิดของแต่ละบุคคล ความรู้สึกและการคาดหวังในบุคลิกภาพเรียกว่าทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม

การศึกษาบุคลิกภาพโดยใช้วิธีการเรียนรู้ทางสังคม เน้นตัวบุคคล สิ่งแวดล้อมและพฤติกรรมล้วนแต่เป็นส่วนประกอบที่มีความสำคัญ ถึงแม้ว่าพฤติกรรมจะเป็นส่วนหนึ่งที่ใช้การตัดสินใจโดยอาศัยสภาพการณ์ที่มีตัวบุคคลอยู่ในสภาพการณ์นั้น กระบวนการความเข้าใจ ประสบการณ์ที่เคยผ่านมาแล้วและบุคคลอื่นจะช่วยทำให้บุคคลมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม และมีส่วนช่วยทำให้แต่ละบุคคลเกิดแนวทางปรับปรุงพฤติกรรมตามสภาพการณ์นั้น นักทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมเป็นจำนวน

^{๒๕} รศ.ดร.โสภณ ขปิลมันน์, บุคลิกภาพและพัฒนาการ : แนวโน้มสู่พฤติกรรมปกติและการมีพฤติกรรมเบี่ยงเบนของเด็กและเยาวชน, หน้า ๔๒.

มากเห็นว่าพฤติกรรมคือ การมีปฏิสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง ระหว่างคุณลักษณะเฉพาะบุคคลของแต่ละบุคคลและสิ่งแวดล้อมที่อยู่รอบตัว^{๒๖}

๒) แอลเบิร์ต แบนดูรา (Albert Bandura) นักทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมที่มีชื่อเสียง ชี้ให้เห็นว่า กระบวนการความเข้าใจเป็นศูนย์กลางของการกระทำทั้งหลาย แบนดูรามีความเชื่อว่า มนุษย์มีศักยภาพในการใช้สัญลักษณ์เป็นกระบวนการ และสามารถเปลี่ยนแปลงสภาพการณ์ที่เกิดขึ้นแก่ ตนเองให้เป็นการนำไปสู่การกระทำในอนาคต บุคคลมีความสามารถสร้างสรรควิทยาการใหม่ด้วยการลงมือกระทำ โดยการรู้จักใช้ความรู้และพลังอำนาจในการรู้จักใช้สัญลักษณ์พฤติกรรมของบุคคล มิใช่อาศัยเพียงแต่ประสบการณ์ที่เคยผ่านมาแล้วและมีใช้ปฏิกิริยาตอบสนองในทันทีทันใดต่อสิ่ง แวดล้อม แต่เป็นการควบคุมโดยความคิดที่มองเห็นการณ์ไกล นั่นก็คือ อนาคตที่วางแผนไว้ล่วงหน้าหรือกำหนดลำดับขั้นของการกระทำไว้เป็นการล่วงหน้า ส่วนมากพฤติกรรมของแต่ ละบุคคล ถูกจูงใจและควบคุมโดยมาตรฐานภายในตัวบุคคล การประเมินผล ปรับความคิดและ พฤติกรรมได้ รูปแบบของความคิดที่มีผลต่อการกระทำทั้งหลาย แบนดูรามีความเชื่อว่า บุคคลมีการตัดสินใจโดยการใช้ความสามารถของตนที่จะจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อสภาพการณ์ที่ต่างกัน นั่นก็คือ ศูนย์กลางที่เรียกว่า ประสิทธิภาพของตนเอง

อิทธิพลที่เกิดจากประสิทธิภาพการทำงานของบุคคล เป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลเกิดการกระทำ โดยใช้ความอุตสาหะในกิจกรรมแต่ละอย่าง และถ้าเป็นงานที่บุคคลนั้นมีความกระตือรือร้นหรือมีความศรัทธา บุคคลนั้นก็สามารถเลือกระดับประสิทธิภาพการทำงานของเขาได้ การรู้จักสังเกตตัวอย่างบุคคลอื่นที่มีความสำเร็จในการทำงาน เป็นสิ่งจูงใจให้บุคคลเกิดการเปลี่ยนแปลงสถานภาพทางฐานะความเป็นอยู่ในการดำรงชีพของตนเองได้ดีขึ้น

แบนดูรามีความเห็นว่า การกระทำทั้งหลายของบุคคลเกิดขึ้นได้จากพฤติกรรม ความเข้าใจปัจจัยส่วนบุคคลและอิทธิพลของสิ่งแวดล้อม การกระทำของแต่ละบุคคลจะมีพลังแตกต่างกัน โดยจะแปรตามสภาพการณ์ เงื่อนไขของสิ่งแวดล้อมในขณะใดขณะหนึ่งซึ่งจะมีพลังอิทธิพลต่อพฤติกรรม เช่น เมื่อคนกระโจนลงใต้น้ำลึก ทุกคนจะพยายามว่ายน้ำขึ้นมา การเรียนรู้โดยใช้การสังเกตจากบุคคลอื่น เป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนาบุคลิกภาพ แบนดูรา กล่าวว่า บุคคลรู้จักสังเกตพฤติกรรมของบุคคลอื่น และรู้จักดูว่าหลังจากการแสดงพฤติกรรมนั้นแล้วผลที่ตามมาจะได้รับรางวัลหรือการลงโทษ ถึงแม้ว่าพฤติกรรมจะถูกควบคุมโดยลำดับขั้นต่างๆ แต่ะยังมีผลต่อความ เข้าใจและการประเมินสภาพการณ์ของบุคคล^{๒๗}

^{๒๖} นพมาศ ธีรเวคิน, ทฤษฎีบุคลิกภาพและการปรับตัว, หน้า ๕๑-๕๘.

^{๒๗} อ่างแล้ว.

๒.๔.๖ ทฤษฎีบุคลิกภาพแบบมนุษยนิยม (Humanist Personality Theory)

ทฤษฎีบุคลิกภาพแบบมนุษยนิยม แนะนำเรื่องคุณค่าของการให้ความเคารพโดยปราศจากเงื่อนไขต่อคนอื่น ซึ่งในความเป็นจริงนำไปสู่การปรับเปลี่ยนบุคลิกภาพที่ดีกว่า ยึดถือแนวทางอิสระของ ๒ นักทฤษฎีจิตวิทยาประกอบด้วย

๑) **อับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow)** มาสโลว์มีทรรศนะเหมือนกับฟรอยด์ มีความเชื่อเกี่ยวกับการจูงใจมนุษย์ แต่ทรรศนะของมาสโลว์มีเหตุผลที่มีความแตกต่างจากทรรศนะของฟรอยด์ที่มีความเชื่อในพลังอำนาจ สิ่งที่บุคคลมีมาตั้งแต่แรกเกิด ล้วนแต่เป็นการจูงใจในทางลบ แต่มาสโลว์มีความเห็นว่า จุดอ่อนในสิ่งที่บุคคลมีมาตั้งแต่แรกเกิด ควรจะจัดให้เป็นแนวทางบวก ควรจะได้รับการสนับสนุนให้เกิดการจูงใจ เพื่อให้มนุษย์สามารถมีชีวิตอยู่รอดได้ จัดเป็นพลังอำนาจที่ดีที่สุด และเป็นการจูงใจที่จะต้องกระทำในทันที มาสโลว์มีความเห็นว่า ถ้าตราบใดที่มนุษย์ยังมีความอดอยากหิวโหยอยู่ สิ่งที่มีความสำคัญที่สุดสำหรับเขาก็คืออาหารนั่นเอง ลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์เป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลาย ได้มีการเสนอแนะว่า เมื่อมนุษย์ได้รับความต้องการขั้นพื้นฐานจนเป็นที่พึงพอใจแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการในระดับที่สูงต่อไปให้ปรากฏเห็นอยู่เสมอ

ตามทรรศนะของมาสโลว์มีความเชื่อว่า ความต้องการตามลำดับขั้นทั้งหมดเป็นความต้องการของมนุษย์ที่มีมาตั้งแต่แรกเกิด แต่มนุษย์ที่มีความต้องการตามลำดับขั้นในขั้นที่สูงขึ้น มนุษย์จึงต้องการ การชี้แนะในการกระทำ เมื่อมนุษย์ได้รับความพึงพอใจในลำดับขั้นความต้องการขั้นพื้นฐาน คือ ได้รับอาหารเพียงพอแล้ว และมีความปลอดภัยในชีวิตแล้ว ก็เป็นสิ่งที่เชื่อแนได้ว่า มนุษย์ก็จะได้ถูกจูงใจให้มีความต้องการทางสังคม หรือมีความต้องการการยอมรับ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของสังคมและจะได้รับการยอมรับนับถือเป็นอย่างสูง เขาก็จะเป็นผู้ที่รู้จักและมีความเข้าใจโลกของเขา หรือจัดเป็นการสร้างสุนทรียภาพแห่งความพอใจที่บริสุทธิ์ มนุษย์สามารถจะประสบผลสำเร็จได้ตามเป้าหมาย เขาจะกลายเป็นบุคคลที่มีความสามารถมากที่สุดตลอดไปและมีความสามารถหลายอย่าง หรือเป็นบุคคลที่ประสบความสำเร็จชีวิต ดังนั้นแต่ละบุคคลจะมีความสามารถในการพัฒนาตนเองได้เป็นอย่างดีที่สุดตามแผนการของมาสโลว์ สังคมควรจะมีส่วนช่วยทำให้เกิดความเชื่อมั่นได้ว่า บุคคลทุกคนสามารถจะได้รับความพึงพอใจในความต้องการขั้นพื้นฐานทางด้านสรีระ แต่ควรจะให้เขาได้มีการพัฒนาความต้องการในระดับความต้องการขั้นต่อไปอย่างเต็มที่ เพื่อเป็นการรักษาและควบคุมทางสังคมเหนือสัญชาตญาณของบุคคล มาสโลว์มีความรู้สึกที่ว่า สังคมจะต้องให้การสนับสนุนส่งเสริมบุคคลที่มีความอ่อนแอ โดยการเพิ่มการจูงใจให้มากขึ้น การที่มนุษย์มีแต่การกระทำความเลวก็เป็นสิ่งที่ไม่อาจจะหลีกเลี่ยงได้เนื่องจากเป็นผลสืบเนื่องมาจากการที่บุคคลถูกขัดขวางในความต้องการขั้นพื้นฐาน ดังนั้นบุคคลก็ไม่สามารถทำหน้าที่ตามแรงขับที่เพิ่มขึ้นได้ บุคคลแฉะจะมีพฤติกรรมที่มีความเห็นแก่ตัว หรือกระทำการก่อเหตุร้ายแรง เนื่องจากบุคคลเหล่านั้นจะไม่เคยได้รับความต้องการตามลำดับขั้นในระดับ

ขั้นที่ต่ำที่สุดเพราะว่าบุคคลเหล่านั้นมีความต้องการมากเกินไป ซึ่งเป็นสาเหตุที่ทำให้เข้าต้องกลับมาอยู่ในลำดับความต้องการขั้นต่ำที่สุด แต่ก็ยังเปิดโอกาสให้เขามีแนวทางไปสู่ความสำเร็จสูงสุดในชีวิตได้

ในการศึกษาความสัมพันธ์เหล่านี้ มาสโลว์ได้ให้ความสนใจมิใช่แต่เพียงผู้ป่วยที่มีปัญหาทางด้านจิตวิทยาเท่านั้น แต่ได้ให้ความสนใจแก่บุคคลที่มีความรู้สึกว้าวุ่นจะประสบความสำเร็จในชีวิตถึงแม้ว่าบุคคลเหล่านี้จะไม่มีคุณสมบัติในตนเอง ซึ่งเขาอาจจะเป็นบุคคลที่มีความดื้อรั้น โมโหง่ายไม่เป็นประโยชน์หรือแม้กระทั่งเป็นบุคคลที่น่าสงสาร บุคคลเหล่านี้แต่ละบุคคลมี ศักยภาพเกือบเต็มที่ให้แก่ อัลเบิร์ต ไอน์สไตน์ (Albert Einstein) และอีเลียเนอร์ รูสเวลท์ (Eleanor Roosevelt) แต่บุคคลทั้งสองนี้ก็มีได้มีผลงานสำเร็จเต็ม ๑๐๐ เปอร์เซ็นต์ สำหรับการทำงานทุกชนิดที่ผ่านมาตลอดชีวิต^{๒๘}

๒) คาร์ล โรเจอร์ส (Carl Rogers) มีความเห็นว่า ธรรมชาติของมนุษย์เป็นสิ่งที่ดีและมีความสำคัญมาก โดยมีความพยายามที่จะพัฒนาร่างกายให้มีความเจริญเติบโตอย่างมีศักยภาพสูงสุด โรเจอร์ส ตั้งทฤษฎีขึ้นมาจากการศึกษาปัญหาพฤติกรรมของคนไข้จากคลินิกการรักษาคนไข้ของเขา และได้ให้ความสนใจเกี่ยวกับบุคลิกภาพที่เกิดจากสุขภาพเป็นอย่างมาก ทฤษฎีของโรเจอร์สเน้นถึงเกียรติของบุคคล ซึ่งบุคคลมีความสามารถที่จะทำการปรับปรุงชีวิตของตนเองเมื่อมีโอกาสมิใช่จะเป็นเพียงแต่เหยื่อในขณะที่มีประสบการณ์ในสมัยที่เป็นเด็ก หรือจากแรงขับของจิตใต้สำนึก แต่ละบุคคลจะรู้จักการสังเกตสิ่งแวดล้อมที่อยู่รอบตัวเรา โดยมีแนวทางเฉพาะของบุคคล กล่าวได้ว่า เป็นการรับรู้สภาพสิ่งแวดล้อมซึ่งมีความสำคัญมาก โรเจอร์ เชื่อว่า มนุษย์ทุกคนมีตัวตน ๓ แบบ

(๑) ตนที่ตนมองเห็น (Self Concept) ภาพที่ตนเห็นเองว่าตนเป็นอย่างไร มีความรู้ความสามารถ ลักษณะเพราะตนอย่างไร เช่น สวย รวย เก่ง ต่ำต้อย ขี้อาย ฯลฯ การมองเห็นอาจจะไม่ตรงกับข้อเท็จจริงหรือภาพที่คนอื่นเห็น

(๒) ตนตามที่เป็นจริง (Real Self) ตัวตนตามข้อเท็จจริง แต่บ่อยครั้งที่ตนมองไม่เห็นข้อเท็จจริง เพราะอาจเป็นสิ่งที่ทำให้รู้สึกเสียใจ ไม่เท่าเทียมกับบุคคลอื่น เป็นต้น

(๓) ตนตามอุดมคติ (Ideal Self) ตัวตนที่อยากมีอยากเป็น แต่ยังไม่เป็นในสภาวะปัจจุบัน เช่น ชอบเก็บตัว แต่อยากเก่งเข้าสังคม เป็นต้น

ถ้าตัวตนทั้ง ๓ ลักษณะ ค่อนข้างตรงกันมากจะทำให้มีบุคลิกภาพมั่นคง แต่ถ้าแตกต่างกันสูง จะมีความสับสนและอ่อนแอต่อบุคลิกภาพ

โรเจอร์วางหลักไว้ว่า บุคคลถูกกระตุ้นโดยความต้องการสำหรับการยอมรับนับถือทางบวก นั่นคือความต้องการความรัก การยอมรับและควมมีคุณค่า บุคคลเกิดมาพร้อมกับความ

^{๒๘} นพมาศ ธีรเวคิน, ทฤษฎีบุคลิกภาพและการปรับตัว, หน้า ๑๖๓-๑๖๘.

ต้องการการยอมรับนับถือในทางบวก และจะได้รับการยอมรับนับถือโดยอาศัยการศึกษาจากการดำเนินชีวิตตามมาตรฐานของบุคคลอื่น

ทฤษฎีของโรเจอร์กล่าวว่า “ตนเอง” (Self) คือการรวมกันของรูปแบบค่านิยม เจตคติ การรับรู้และความรู้สึก ซึ่งแต่ละบุคคลมีอยู่และเชื่อว่าเป็นลักษณะเฉพาะของเขาเอง ตนเองหมายถึง ฉันทและตัวฉัน เป็นศูนย์กลางที่รวมประสบการณ์ทั้งหมดของแต่ละบุคคล ภาพพจน์นี้เกิดจากการที่แต่ละบุคคลมีการเรียนรู้ตั้งแต่วัยเริ่มแรกชีวิต ภาพพจน์นั่นเองสำหรับบุคคลที่มีการปรับตัวดีก็จะมี การเปลี่ยนแปลงอย่างคงที่และมีการปรับตัวตามประสบการณ์ที่แต่ละคนมีอยู่

การสังเกตและการรับรู้เป็นเรื่องของตนเองที่ปรับให้เข้ากับสภาพสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ตัวอย่าง เช่น พนักงานบางคนมีการตอบสนองอย่างมีประสิทธิภาพต่อสภาพสิ่งแวดล้อมในการทำงานและการเป็นผู้นำ^{๒๙}

๒.๔.๖ ทฤษฎีพัฒนาการบุคลิกภาพของอีริกสัน (Erikson's Theory of development)

อีริกสัน เอช อีริกสัน (Erikson H. Erikson) มีความคิดเห็นว่าพัฒนาการทางบุคลิกภาพ เป็นเรื่องที่เกิดขึ้นในทุกช่วงของชีวิต มิใช่สำคัญเฉพาะเหตุการณ์ในช่วงแรกของชีวิตที่อยู่ใน Critical Period เท่านั้น ซึ่งพัฒนาการของมนุษย์มิได้เป็นไปเพื่อสนองความสุขความพึงพอใจทางด้านสรีระ เท่านั้น แต่ยังคงต้องขึ้นอยู่กับสภาพทางจิต - สังคม ซึ่งหมายถึงลักษณะการอบรม เลี้ยงดู สัมพันธภาพ ระหว่าง พ่อ - แม่ ตลอดจนอิทธิพลของวัฒนธรรมในสังคมนั้นๆ ซึ่งเด็กจะแสดงให้เห็นถึงความรู้สึกนึกคิดที่มีต่อตนเองและสิ่งแวดล้อม (Self - Concept) และความรู้สึกนี้เป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนาทางบุคลิกภาพ ซึ่งจะเป็นเรื่องที่ติดต่อกันไปตลอดชีวิต

ในแต่ละขั้นตอนของพัฒนาการทางบุคลิกภาพที่อีริกสันเสนอไว้มีโอกาสที่จะพัฒนาไปได้ไม่ทางบวก ก็ทางลบ ซึ่งมี ๘ ขั้นตอนด้วยกัน อีริกสันมีความเห็นว่าพัฒนาการทางบุคลิกภาพเกิดขึ้นได้เนื่องจากคนมีการติดต่อกับสัมพันธ์กับสังคม ดังนั้นจึงเน้นที่สัมพันธภาพระหว่างบุคคลและสังคมในแต่ละขั้นตอนของการพัฒนาจะมี “ช่วงวิกฤต” (Critical Period) สำหรับที่จะพัฒนาเรื่องนั้น ๆ ซึ่ง อีริกสันหมายถึงผู้ที่มีบุคลิกภาพจิตดี ซึ่งจะเป็นลักษณะของคนที่สามารถเผชิญปัญหาหรือแก้ปัญหาทั้งปัญหาที่เกิดจากภายในตนเองและปัญหาจากภายนอก ด้วยการที่สามารถจัดระบบระเบียบความคิดและสามารถตัดสินใจได้

ในทางตรงกันข้ามถ้าในช่วงชีวิตใด พัฒนาการเป็นไปในทางลบมากกว่า เด็กผู้นั้นจะมีพัฒนาการทางบุคลิกภาพไม่สมบูรณ์ ซึ่งจะนำไปสู่การเป็นผู้ที่มีปัญหาในการปรับตัว นอกจากนั้นยังอธิบายว่า ถ้าพัฒนาการของ ego ในตอนแรกเป็นไปด้วยดีก็จะไปช่วยพัฒนา ego ในขั้นที่ ๒ ต่อไป แต่ถ้าพัฒนาการในขั้นแรกไม่ดี ขั้นที่ ๒ อาจจะพัฒนาไปในทางดีได้ ถ้าได้รับประสบการณ์ที่เหมาะสม

^{๒๙} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๗๔-๑๘๑

ในช่วงนั้น แต่ถึงอย่างไรก็ตามอิริคสันชี้ให้เห็นถึงอิทธิพลที่แต่ละชั้นมีต่อกันโดยที่พัฒนาการในชั้นหลัง จะได้รับอิทธิพลจากชั้นก่อนนั้น

๒.๕ การพัฒนาบุคลิกภาพตามหลักพระพุทธศาสนา

การพัฒนาบุคลิกภาพ คือ กระบวนการที่ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลให้มีการแสดงออกในทางที่ดีขึ้น เพื่อดำรงชีวิตอยู่ได้อย่างเป็นสุข มีความมั่นใจในตนเอง มีพลังในการทำงาน

ในทางพระพุทธศาสนา “พัฒนา” มีความหมายตรงกันกับ “ภาวนา” หมายความว่า การทำให้มีขึ้นเป็นขึ้น, การทำให้เกิดขึ้น, การเจริญ, การบำเพ็ญ^{๓๐} การพัฒนาตามแนวคิดทางพุทธศาสตร์ เป็นการเรียนรู้และการปฏิบัติเพื่อไปสู่ความพอดี หรือการมีดุลยภาพของชีวิต มีความสัมพันธ์อันกลมกลืนระหว่างการดำเนินชีวิตของบุคคล กับสภาพแวดล้อมและมุ่งการกระทำตนให้มีความสุขด้วยตนเอง รู้เท่าทันตนเอง เข้าใจตนเองมากกว่าการพึ่งพาอาศัยวัตถุ อันเป็นแนวทางการพัฒนาที่ยั่งยืน การพัฒนาบุคลิกภาพตามแนวพระพุทธศาสนาเป็นการเรียนรู้บุคลิกภาพของตนเองเพื่อหาทางปรับปรุงให้ดีขึ้น ให้ไปสู่ความพอดี มีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและสิ่งแวดล้อมอย่างมีดุลยภาพ เป็นสมาชิกที่ดีมีคุณค่าอย่างแท้จริงของสังคม การที่จะเป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพที่ดีมีคุณค่าสมบูรณ์แบบตามความหมายในทางพระพุทธศาสนาต้องมีความมุ่งมั่นจริงจังที่จะพัฒนาบุคลิกภาพด้วยหลักการพัฒนา ทั้ง ๔ ด้านอย่างต่อเนื่อง คือ การพัฒนาทางด้านกาย การพัฒนาทางด้านสังคม การพัฒนาทางด้านอารมณ์ การพัฒนาทางด้านปัญญา จนเกิดประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิต สามารถนำไปใช้แก้ปัญหาได้ในระดับการดำเนินชีวิตประจำวัน ให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย ทั้งในด้านหน้าที่การงานและครอบครัว หลักพระพุทธศาสนาที่สอดคล้องกับกระบวนการพัฒนาบุคลิกภาพ คือ หลักภาวนา ๔

๒.๕.๑ กระบวนการพัฒนาบุคลิกภาพตามหลักภาวนา ๔ จัดแบ่งเป็นสองขั้นตอน ดังนี้ ขั้นตอนที่ ๑ เตรียมความพร้อมก่อนเข้าสู่กระบวนการพัฒนาบุคลิกภาพ

ก่อนเข้าสู่กระบวนการพัฒนาบุคลิกภาพ บุคคลต้องเริ่มจากมีสัมมาทิฐิ คือมีความเห็นชอบซึ่งเป็นปัญญาระดับหนึ่ง เป็นความเชื่อและความเข้าใจในหลักการต่างๆไป โดยเฉพาะความเชื่อที่ว่าสิ่งทั้งหลายเป็นไปตามเหตุปัจจัย หรือการถือหลักการแห่งเหตุปัจจัย ซึ่งเป็นความเชื่อที่เป็นฐานสำคัญของการพัฒนาทำให้มีการพัฒนาต่อไปได้ เพราะหากมีความเชื่อในทางที่ผิดจะเป็นการตัดหนทางการพัฒนา ทำให้พัฒนาไม่ได้ ดังนั้นก่อนเริ่มต้นเข้าสู่กระบวนการพัฒนาบุคคลจึงต้องมีปัญญา

^{๓๐} พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต), พจนานุกรมพุทธศาสน์ ฉบับประมวลศัพท์, พิมพ์ครั้งที่ ๑๑, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑), หน้า ๒๘๓.

ในระดับความเชื่อในหลักการที่ถูกต้อง และสัมมาทิฐิซึ่งเป็นพื้นฐานหรือจุดเริ่มต้นการพัฒนานี้เกิดขึ้นในตัวบุคคลได้โดยปัจจัย ๒ ประการคือ

๑. ปัจจัยภายนอก ได้แก่ ปรโตโฆชะ เช่น พ่อ แม่ ครูอาจารย์ ผู้ใหญ่หรือวัฒนธรรม ที่ถ่ายทอดอิทธิพลความเชื่อ ความนึกคิด ความเข้าใจ ภูมิธรรมภูมิปัญญา ต่อๆ กันมา ปรโตโฆชะอาจจะดีหรือชั่วก็ได้ ถ้าปรโตโฆชะมาจากกัลยาณมิตรก็จะนำบุคคลไปสู่สัมมาทิฐิอันจะเป็นพื้นฐานของการพัฒนาที่ดีต่อไป

๒. ปัจจัยภายใน ได้แก่ โยนิโสมนสิการ คือ รู้จักคิด รู้จักพิจารณาด้วยตนเอง รู้จักคิดสืบสาวหาเหตุปัจจัย แยกแยะให้เห็นองค์ประกอบจับแง่ดีมาใช้ประโยชน์ได้ รู้จักโยงให้เห็นองค์รวมสร้างองค์ความรู้ความคิดใหม่ได้ เกิดปัญญาที่เข้าถึงความจริง ได้ประโยชน์และทำการสำเร็จ สนองความใฝ่รู้ใฝ่สร้างสรรค์ได้โดยสมบูรณ์

นอกจากปัจจัย ๒ ประการดังกล่าวแล้ว สัมมาทิฐิยังมีองค์ประกอบทำให้เกิดหรือกล่าวได้ว่าเป็นการเตรียมความพร้อมเพื่อนำสู่การพัฒนาอีก ๗ ประการ ดังนี้

(๑) กัลยาณมิตรตदा ความมีกัลยาณมิตร ซึ่งก็คือปรโตโฆชะตามที่ได้กล่าวมาแล้ว อันหมายถึง บุคคลผู้เพียบพร้อมด้วยคุณสมบัติที่จะสั่งสอน แนะนำ ชี้แจง ชักจูง ช่วยบอกช่องทาง หรือเป็นตัวช่วยให้ผู้อื่นดำเนินไปในมรรคาแห่งการฝึกฝนอบรมอย่างถูกต้อง^{๓๑}

(๒) ศีลสัมปทา ความถึงพร้อมด้วยศีล เป็นผู้มีวินัย มีชีวิตที่มีระเบียบ มีพฤติกรรมเคยชินที่ดี ซึ่งเกิดจากการใช้วินัยมาฝึกให้เกิดพฤติกรรมเคยชินที่ดี มีสภาพที่เอื้อต่อการพัฒนาตามกระบวนการต่อไป

(๓) ฉันทสัมปทา ความถึงพร้อมด้วยฉันทะ มีแรงจูงใจที่ถูกต้อง ใฝ่รู้ ใฝ่สร้างสรรค์ ต้องการเข้าถึงความจริงและทำสิ่งทั้งหลายให้ตั้งงามเป็นเลิศ ฉันทะจะเข้ามาทำหน้าที่ในการกำหนดพฤติกรรมแทนตัณหา ความถึงพร้อมด้านความพึงพอใจ อันมีกุศลจิตเป็นพื้นฐาน มีวิจาร์ณญาณควบคุมต่ออินทรีย์ภายใน เมื่อได้รับสัญญาณจากอินทรีย์ภายนอก เช่น เมื่อตาเห็นรูป หูฟังเสียง เป็นต้น แล้วปฏิบัติตามขั้นตอนการรับรู้อย่างมีสติสัมปชัญญะ คือ ให้ความพอใจในกุศลการทำสุจริตกรรม ซึ่งมีฉันทะเป็นผู้นำเบื้องต้น และละเว้นอกุศลการทำทุจริตกรรมอันมีตัณหาเป็นตัวนำก่อน เมื่อลงมือปฏิบัติหน้าที่กิจการงานของตนเอง เพื่อความปลอดภัยจากตัวทุกชั้นนั้นเอง หรือ ให้มีทุกชั้นน้อยที่สุด ถ้าเราสามารถปฏิบัติตน ฝึกฝนตนให้มีฉันทสัมปทานี้^{๓๒}

^{๓๑} อัง.จตุกก. (ไทย) ๒๑/๓๑/๒/๕๐.

^{๓๒} พระธรรมปิฎก, (ป.อ. ปยุตโต), ทศวรรษธรรมทัศน์พระธรรมปิฎก หมวดพุทธศาสตร์, หน้า ๑๔๐-๑๔๑.

(๔) อุตตสัมปทา ความทำตนให้ถึงพร้อม ให้ถึงความสมบูรณ์แห่งศักยภาพของความเป็นมนุษย์ มีจิตสำนึกในการที่จะฝึกฝนพัฒนาตนเองอยู่เสมอ

(๕) ทิฐิสัมปทา ความถึงพร้อมด้วยหลักการแห่งความเชื่อถือ คือ เชื่อถือในหลักการแห่งเหตุผลหรือความเป็นไปตามเหตุปัจจัย เป็นผู้ที่คิดหาเหตุผลอยู่ตลอดเวลา มีความเห็นเข้าใจตามนัยเหตุผล หลักการที่เห็นสมชอบที่ถูกต้อง ปัจจุบันนิยมเรียกว่า ค่านิยม รวมไปถึงอุดมการณ์ แนวทัศนคติในการมองโลก ที่นิยมเรียกว่า โลกทัศน์และชีวทัศน์ต่าง ๆ ตลอดจนทัศนคติพื้นฐานที่สืบเนื่องจากความเห็น ความเข้าใจ และความใฝ่ใฝ่นิยมเหล่านั้น^{๓๓}

(๖) อัปมาทสัมปทา ความถึงพร้อมด้วยความไม่ประมาท กระทบหรือรันทไม่เฉื่อยชา มีสติไม่ปล่อยปละละเลย ไม่พลาดโอกาส มีจิตสำนึกตระหนักในความเปลี่ยนแปลง เห็นคุณค่าของกาลเวลา รู้จักใช้เวลาให้เป็นประโยชน์ ทำงานและพัฒนาชีวิตแข่งกับเวลาความไม่ประมาท มีความเป็นอยู่อย่างมีสติ ไม่เลินเล่อพลอสติ ไม่ปล่อยปละละเลย ระมัดระวังที่จะไม่ทำเหตุแห่งความผิดพลาดเสียหาย และไม่ละเลยโอกาสที่จะทำเหตุแห่งความดีงามและความเจริญ เป็นคนรอบคอบโดยเมื่อกล่าวสรุป คือ ไม่ประมาทใน ๔ สถาน คือ ในการละกายทุจริต ประพฤติกายสุจริต ในการละวจีทุจริต ประพฤติวจีสุจริต ในการละมโนทุจริต ประพฤติมโนสุจริต และในการละมิฉฉาปฏิ แล้วประพฤติสัมมาปฏิ^{๓๔}

(๗) โยนิโสมนสิการ ความถึงพร้อมด้วยโยนิโสมนสิการ รู้จักคิด รู้จักพิจารณาด้วยตนเอง รู้จักคิดสืบสาวหาเหตุปัจจัย แยกแยะให้เห็นองค์ประกอบจับแง่ดีมาใช้ประโยชน์ได้ รู้จักโยงให้เห็นองค์รวมสร้างองค์ความรู้ความคิดใหม่ได้ เกิดปัญญาที่เข้าถึงความจริง ได้ประโยชน์และทำการสำเร็จสนองความใฝ่รู้ใฝ่สร้างสรรค์ได้โดยสมบูรณ์

ขั้นตอนที่ ๒ เข้าสู่กระบวนการพัฒนา

หลักภาวนา ๔ เป็นหลักคำสอนเรื่องการพัฒนาตนที่เหมาะสมอย่างยิ่งในการนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลิกภาพทั้งบุคลิกภาพภายนอกและบุคลิกภาพภายใน เพราะเป็นการพัฒนาศักยภาพของบุคคลอย่างครอบคลุมทั้ง ๔ ด้าน ทั้งกายใจ สังคม อารมณ์ และปัญญา เพื่อให้มีผลปรากฏเป็นไปในทางเจริญ การพัฒนาตนหรือการฝึกฝนตน ในทางพระพุทธศาสนาถือว่าเป็นหลักของบัณฑิตผู้ฉลาดผู้มีปัญญาที่จะต้องฝึกฝนตนเองเพื่อความเจริญก้าวหน้าด้วยคุณธรรมต่าง ๆ^{๓๕}

การพัฒนาตามกรอบภาวนา ๔ พัฒนาโยงเป็นระบบเดียวกันอย่างไม่อาจแยกขาดจากกันได้ เนื่องจากแต่ละด้านมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงเป็นระบบเดียวกันเกี่ยวเนื่องซึ่งกันและกัน เช่น บุคคลที่ไม่

^{๓๓} อ่างแล้ว.

^{๓๔} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๔๐๑-๔๐๒.

^{๓๕} ชุ.ธ. (ไทย) ๒๕/๘๐/๕๓.

มีความโกรธ ไม่มีความเครียด ย่อมมีจิตใจดีงามอันเกื้อกูลต่อสุขภาพกายให้เป็นผู้ที่มีสุขภาพกายดีรู้จักเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในทางที่เป็นประโยชน์เท่ากับเป็นการเกื้อกูลความสัมพันธ์ต่อส่วนรวม เมื่อจะพัฒนาปัญญา ก็จะมีผลเกื้อกูลให้มีสมาธิได้เร็ว ไม่ว่าจะสู้รบสู้รบ ผู้ที่มีสมาธิดีจิตใจสงบก็จะส่งผลให้ไม่มีความเครียด มีจิตใจดีงาม ส่งผลต่อกันเช่นนี้เรื่อยไปตามหลักปัจจัยสัมพันธ์

๑. การพัฒนาบุคลิกภาพตามหลักกายภาวนา

กระบวนการพัฒนาทางด้านกายหรือกายภาวนาเป็นการฝึกกายให้สัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมทางกายภาพอย่างเกื้อกูลและได้ผลดี ใช้อินทรีย์ในการรับรู้ คือ ตา หู (และลิ้น) ในการรับกระทบจากสิ่งแวดล้อมอย่างมีสติ ให้ได้รับความรู้และคุณค่าที่ดีงาม ไม่ลุ่มหลง ไม่เห็นแก่ความสุขสนานบันเทิงเพลิดเพลิน ฝึกให้รู้จักเลือกเฟ้นในการเสพบริโภคใช้ทรัพยากรอย่างไม่ลุ่มหลงมัวเมาไม่ติดในคุณค่าเทียม ใช้สอยด้วยปัญญาเพื่อใช้คุณค่าแท้ ใช้อย่างเป็นปัจจัยที่สร้างสรรค์ รู้จักใช้ชีวิตที่ดีมีความสุขอย่างเกื้อกูลกันกับธรรมชาติ^{๓๖} การพัฒนาความสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมทางกายภาพในทางพระพุทธศาสนาเรียกส่วนของร่างกายที่สัมพันธ์กับสภาพแวดล้อม ในการดำรงชีวิตว่าอินทรีย์หรืออายตนะ เป็นเครื่องมือสื่อสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์กับสิ่งแวดล้อม อินทรีย์ทั้งหมดเหล่านี้เรียกว่า ทวาร เป็นช่องทางการรับรู้ข้อมูลต่างๆ เป็นประตูของความรู้ที่เรียกว่าการรับรู้ เหตุที่เรียกอายตนะเพราะเป็นแดนต่อระหว่างชีวิตกับโลกและเหตุที่เรียกอินทรีย์เพราะทำงานเป็นใหญ่ในหน้าที่ของตัว เช่น ตาเป็นอินทรีย์ในการเห็น หูเป็นอินทรีย์ในการฟัง จมูกเป็นอินทรีย์ในการดมกลิ่น ลิ้นเป็นอินทรีย์ในการลิ้มรส และกายเป็นอินทรีย์ในการรับสัมผัส มนุษย์ติดต่อกับโลกภายนอกด้วยพฤติกรรมที่แสดงออกทางประตู หรือ ทวาร มี ๓ อย่าง คือ กาย วาจา ใจ การเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมมีช่องทางหรือทวาร ๒ ประเภทคือ

๑) ช่องทางที่จะรับรู้ ๖ ทาง คือ ตา หู จมูก ลิ้น กาย ใจ

๒) ช่องทางที่จะกระทำ ๓ ทาง คือ กาย วาจา ใจ

หน้าที่ของอินทรีย์หรืออายตนะหรือทวารแยกเป็น ๒ อย่างคือ รับรู้ข้อมูลข่าวสารและรับความรู้สึก ถ้ามนุษย์ใช้อินทรีย์เพื่อรับรู้ข้อมูลข่าวสารเป็นไปในทางการเรียนรู้เรียกว่าเป็นการศึกษาจะก่อให้เกิดการพัฒนาไปเรื่อยๆ ปัญญาจะเกิด แต่ถ้ามนุษย์ใช้อินทรีย์เพื่อ การรับความรู้สึกเป็นส่วนใหญ่ เรียกว่าด้านเสพคือใช้อินทรีย์เพื่อเสพสนองความรู้สึก อยู่กับความรู้สึกสบายไม่สบาย สุข ทุกข์ ชอบใจ ไม่ชอบใจ ไม่เกิดการพัฒนา ปัญญาจะไม่เกิด ความสุขก็จะถูกจำกัดอยู่กับสิ่งที่ชอบใจซึ่งจะแตกต่างกับคนที่ใช้อินทรีย์เพื่อศึกษาที่จะสามารถพัฒนาขอบเขตความสุขกว้างขวางออกไป ดังนั้นกายภาวนา จึงความหมายว่าเป็นการพัฒนาปัญญาทวาริกาย คือ กายด้านผัสสทวาร ๖ หรืออินทรีย์ ๖

^{๓๖} พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต), การพัฒนาที่ยั่งยืน, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มูลนิธิพุทธธรรม, ๒๕๔๑), หน้า ๒๕๕.

(ตา หู จมูก ลิ้น ผิวภายใน) หมายความว่าเกี่ยวกับการพัฒนาอินทรีย์ กายภาวนาก็คืออินทรีย์ภาวนา^{๓๗} คือพัฒนาอินทรีย์ ๖ ฝึกการใช้อินทรีย์ ๖ ได้แก่ ตา หู จมูก ลิ้น กาย ใจ ซึ่งเป็นสิ่งที่ใช้สำหรับสัมผัสหรือเป็นทางเชื่อมต่อกับโลกภายนอก ได้แก่ รูป เสียง กลิ่น รส สัมผัส อารมณ์ อันเป็นช่องทางที่เข้าไปสัมผัสกับสภาพแวดล้อมทางวัตถุและทางธรรมชาติทั้งหมด ในการฝึกพัฒนากายหรือฝึกพัฒนาอินทรีย์นั้น คือ ฝึกให้มีอินทรีย์สังวร สำรวมอินทรีย์ ๖ เพื่อเป็นเครื่องมือให้เกิดความแข็งแกร่งของศีล เพื่อสนับสนุนจิตให้มีพลังงานที่มั่นคงและเป็นทางให้เจริญปัญญาได้ดีอีกด้วยในมหาอัสน์สูตร พระพุทธองค์ตรัสไว้ว่าการฝึกสำรวมอินทรีย์เป็นกิจที่ควรทำให้อย่างยิ่งขึ้นไป ดังนี้

“เธอทั้งหลายควรสำเหนียกอย่างนี้ว่า เราทั้งหลายจักเป็นผู้คุ้มครองทวารแล้วในอินทรีย์ทั้งหลาย เห็นรูปทางตาแล้วไม่รวบถือไม่แยกถือ จักปฏิบัติเพื่อความสำรวมจักขุนทรีย์ ซึ่งเมื่อไม่สำรวมแล้วก็เป็นเหตุให้ถูกบาปอกุศลธรรม คือ อภิขมาและโทมนัสครอบงำได้จักรักษาจักขุนทรีย์ ถึงความสำรวมในจักขุนทรีย์...ฟังเสียงทางหู...ฯลฯ รู้ธรรมทางใจ...”^{๓๘}

วัตถุประสงค์ในการพัฒนา (พัฒนาอินทรีย์ ๖) มีวัตถุประสงค์เพื่อฝึกฝนใน ด้านการใช้งาน คือ ทำให้อินทรีย์เหล่านั้น มีความละเอียด มี ความละเอียดย มี ความไว มี ความคล่อง มี ความชัดเจน คล้ายกับการฝึกทักษะและเพื่อฝึกฝนในด้านการเลือกสิ่งที่มีคุณค่าและมีประโยชน์มากที่สุด ขณะเดียวกันก็มีวิธีหลีกเลี่ยงจากสิ่งที่เป็นภัย เป็นโทษหรือสิ่งไม่ดีต่าง ๆ ไม่ให้ทะลักเข้ามาสู่อินทรีย์ภายใน โดยมีใจเป็นตัวรับรู้ทั้งหมด จะต้องป้องกันไว้ก่อน

อุปสรรคในการพัฒนากาย หรือ อินทรีย์ ๖ เมื่อบุคคลไม่สำรวมกาย หรือไม่สำรวมอินทรีย์ ๖ มี ตา หู เป็นต้น ย่อมเสพอารมณ์ที่มากกระทบด้วยตัณหา จึงเกิดทุกข์ เพราะอาศัยอินทรีย์นั่นเอง โดยตัณหา^{๓๙} เกิดได้ ๖ ทาง รูปตัณหา ความทะยานอยากได้รูป สัทตตัณหา ความทะยานอยากได้เสียง คันธตัณหา ความทะยานอยากได้กลิ่น รสตัณหา ความทะยานอยากได้รส โสภณตัณหา ความทะยานอยากได้การถูกต้องด้วยกาย ธัมมตัณหา ความทะยานอยากได้อารมณ์ของใจ^{๔๐}

กระบวนการสำหรับพัฒนากาย คือ กระบวนการที่สามารถจะพัฒนาตนเอง ให้เป็นผู้ถึงดับความทุกข์ได้ตามลำดับ โดยมีขั้นตอนการดับทุกข์ตามลำดับดังนี้

ขั้นที่ ๑ อินทรีย์ภายใน + อินทรีย์ภายนอก+วิญญาณ = ผัสสะ

ขั้นที่ ๒ เวทนา (การเสวยอารมณ์)

ขั้นที่ ๓ ปัญญา (โยนิโสมนสิการ)

^{๓๗} พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตโต), **พุทธธรรม ฉบับปรับขยาย**, พิมพ์ครั้งที่ ๓๙, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓), หน้า ๓๕๖.

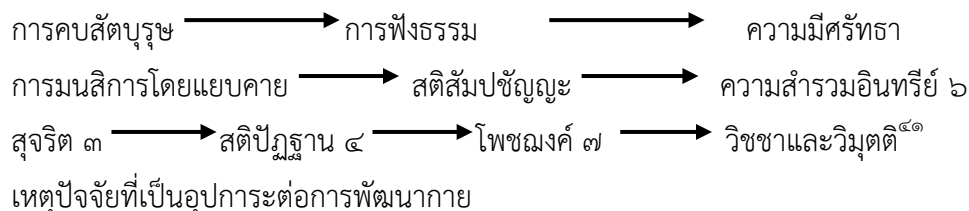
^{๓๘} ม.ม. (ไทย) ๑๒/๔๒๑/๔๕๕.

^{๓๙} ที.ปา. (ไทย) ๑๑/๓๒๓/ ๓๑๘.

^{๔๐} อจ.ทสก. (ไทย) ๒๔/๖๒/๑๓๗-๑๓๘.

อธิบายกระบวนการสำหรับพัฒนากาย ว่า เมื่อบุคคลเสพอารมณ์ภายนอกผ่านประสาทสัมผัสภายใน เช่น ตาเห็นรูป จะปรากฏวิญญาน คือ สภาพรับรู้ข้อมูลทันที หลังจากนั้นก็จะเกิดการสัมผัส คือ ถูกต้องกัน แล้วเกิดเวทนา คือ การเสพหรือเสวยอารมณ์ที่ได้รับมานั้น ต่อจากนั้น ปัญญาหรือโยนิโสมนสิการก็จะทำการตัดตัดหา คือ ความอยากในขณะนั้นเช่นกันเพื่อป้องกันไม่ให้สภาพจิตใจหลงไหลไปตามกระแสแห่งตัณหา จึงเป็นสายดับทุกข์นั่นเอง ขณะที่บุคคลเสพอารมณ์ที่มากระทบอินทรีย์ภายในด้วยปัญญา ย่อมเป็นเหตุให้เกิดความดับทุกข์ได้ โดยเป็นการใช้โยนิโสมนสิการควบคุมอินทรีย์ ให้ทำงานอย่างไม่ตกเป็นทาสแห่งตัณหา ก็จะเป็นการนำสู่การดับทุกข์ตามลำดับ คือ สามารถจะสกัดกั้นตัณหาไว้ได้ด้วยปัญญา กระบวนการสายดับทุกข์ เมื่อพิจารณาจากจุดเริ่มต้น คือ การคบสัตบุรุษคนดีเป็นกัลยาณมิตร การฟังธรรม ความมีศรัทธา ไล่ไปจนสุดสายดับทุกข์ จนถึง วิชาและวิมุตติ ก็เป็นผลสืบเนื่องมาจากความสำรวมอินทรีย์ เป็นหนึ่งขององค์ประกอบเหล่านั้นด้วย

อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาถึงวิชาและวิมุตติซึ่งเป็นผลสูงสุดในการพัฒนากาย โดยมีความสัมพันธ์กับหลักธรรมที่เกี่ยวข้อง คือ วิชาและวิมุตตินั้น เกิดขึ้นมาได้ ด้วยอาศัยโพชฌงค์ สติปัญญา สัจจিত ความสำรวมอินทรีย์ ความมีสติสัมปชัญญะ การมนสิการโดยแยบคาย ความมีศรัทธา การฟังธรรม และการคบสัตบุรุษเป็นเหตุเริ่มต้นของวิชาและวิมุตตินั่นเอง โดยพิจารณาจากเหตุไปหาผลดังนี้



(๑) ป้องกันด้วยการเห็น หมายถึง การเข้าไปหา เข้าไปพบเห็น สัตบุรุษ คือ คนมีความประพฤติดี สัตบุรุษ หมายถึง ผู้มีสี่ปรีชาธรรม ๗ ประการ ได้แก่ เป็น ผู้รู้เหตุ รู้ผล รู้ตน รู้จักประมาณ รู้จักกาลอันควรและไม่ควร รู้จักชุมชนสังคมนั้น และรู้จักบุคคลโดยความแตกต่างกันทั้งทางจรตินิสัย และคุณสมบัติที่จะฝึกฝนได้หรือไม่ เพราะถ้าขาดการเห็นสัตบุรุษ ไม่เข้าใจหลักธรรมของท่าน ไม่พิจารณาถึงธรรมที่ควรมนสิการ และไม่ควรมนสิการ ย่อมจะเกิดอาสวะ^{๔๒}

(๒) ป้องกันอาสวะด้วยการบริโภคปัจจัย หมายถึง การจะใช้สอยปัจจัย ๔ คือ เครื่องนุ่งห่ม อาหาร ที่อยู่อาศัย และยารักษาโรค จะต้องพิจารณาโดยแยบคายก่อนจึงบริโภค คือ อย่ายใช้สอยเพื่อสนองต่อตัณหา^{๔๓}

^{๔๑} อัง.ทสก. (ไทย) ๒๔/๖๑/ ๑๓๕-๑๓๖.

^{๔๒} ม.ม. (ไทย) ๑๒/๑๗-๒๑/๑๘-๒๑.

^{๔๓} ม.ม. (ไทย) ๑๒/๒๓/๒๒-๒๓.

(๓) ป้องกันอาสวะด้วยการบรรเทา หมายถึง ให้พิจารณาโดยแยกกายภายในใจ โดยไม่ยอมรับอกุศลวิตกมาสู่ใจของตน ได้แก่ ไม่รับกามวิตก คือ ความคิดในเรื่องกามคุณ ๕ ที่น่ารักน่าพอใจ ไม่รับพยาบาทวิตก ได้แก่ ความคิดในเรื่องแผนการทำร้ายคนอื่น และ ไม่รับวิหิงสาวิตก ได้แก่ ความคิดชนิดเบียดเบียนคนอื่นด้วยวิธีการต่าง ๆ ให้พินาศไป และละบาปอกุศลทั้งปวงที่เกิดขึ้นแก่ตน แต่พยายามละอีกต่อไปถ้ายังไม่หมด^{๔๔}

(๔) ป้องกันอาสวะด้วยการเจริญ หมายถึง เมื่อพิจารณาโดยแยกกายแล้ว พึงเจริญโพชฌงค์ คือ ฝึกให้เป็นคนมีสติ รู้จักเลือกเฟ้นธรรมะ มีความเพียร แล้วได้ปิติมีความสงบทางกาย (กายปัสสัทธิ) มีความสงบทางใจ (จิตปัสสัทธิ) หรือมีสมาธินั่นเอง แล้วข้อสุดท้าย คือ ให้มีอุเบกขา ความวางเฉยต่ออารมณ์ โดยอาศัยความวิเวก วิราคะ นิโรธ ให้น้อมไปเพื่อความสละทิ้ง จนกว่าจะหาย ความเร่าร้อน ความคับแค้นใจ^{๔๕}

อานิสงส์ของการสำรวมอินทรีย์ คือเมื่ออินทรีย์สังวรบริบูรณ์เต็มที่แล้ว ก็เกิดธรรมอื่นส่งต่อกันเป็นลำดับจนถึงวิมุตติ ทวารทั้งหลาย คือ ตา หู จมูก ลิ้น กาย ใจ อันรักษาดีแล้ว จะทำให้เป็นผู้รู้ประมาณในอาหาร สำรวมในอินทรีย์ทั้งหลาย ประสบสุขทั้งทางกายและทางใจ เป็นผู้ที่มิร่างกายอันไฟทุกข์และไฟกิเลสไหม้ไม่ได้ อยู่ทั้งกลางวันและกลางคืนย่อมอยู่เป็นสุข การสำรวมทางกาย การสำรวมทางวาจา การสำรวมทางใจ การสำรวมทุกอย่างเป็นความดีเป็นผู้มีความละเอียดต่อบาปเรียกว่า ผู้รักษาตัวรอด ตรงกันข้ามกับผู้ไม่สำรวมอินทรีย์จิตของผู้นั้นจะไม่มีโอกาสสงบสุข จะถูกอินทรีย์หนึ่งๆ ต่างฉุดกระชากไปในอำนาจของตนข้างนั้นที่ข้างนี้ที่อยู่จนตลอดเวลาเปรียบเทียบคล้ายลูกบอลที่หนักก็หาแย่งกันอยู่อย่างไม่รู้หยุด และหากอินทรีย์ใดได้อารมณ์มีกำลังแรงกล้ากว่า ก็ส่งไปสู่อารมณ์นั้น เปรียบเหมือนบุรุษจับสัตว์หกชนิด อันมีที่อยู่อาศัยต่างกัน มีที่ที่เกี่ยวหากินต่างกัน มาผูกด้วยเชือกอันมั่นคง คือจับมาผูกด้วยเชือกเหนียวเส้นหนึ่ง จระเข้ นก สุนัขบ้าน สุนัขจิ้งจอก และลิง มาผูกด้วยเส้นหนึ่ง ๆ แล้วผูกเข้าด้วยกันเป็นปมในท่ามกลางแล้วปล่อย สัตว์เหล่านั้นหกชนิดมีที่อาศัยและที่ที่เกี่ยวต่าง ๆ กัน ก็แย่งแย่งฉุดดึงกัน เพื่อจะไปสู่ที่อาศัยที่ที่เกี่ยวของตน งูจะเข้าจอมปลวก จระเข้จะลงน้ำ นกจะบินขึ้นไปในอากาศ สุนัขจะเข้าบ้าน สุนัขจิ้งจอกก็จะไปป่าช้า และลิงก็จะไปป่า ครั้นเหนื่อยล้ากันทั้งหกสัตว์แล้ว สัตว์ใดมีกำลังมากกว่าก็จะลากสัตว์นอกนั้นติดตามไปตามอำนาจของสัตว์นั้น และเช่นเดียวกันผู้ใดไม่อบรมกายคตาสติ ไม่เจริญให้มาก ตา ก็จะฉุดลากเอาไปในรูปที่น่าพอใจ รูปไม่น่าพอใจก็เป็นของปญฺญิกูล หูก็จะฉุดลากเอาไปหาเสียงที่น่าฟัง เสียงที่ไม่น่าฟังก็กลายเป็นปญฺญิกูลไป จมูกก็จะฉุดไปสู่อกลิ่นที่น่าสุดดม กลิ่นไม่น่าสุดดมก็เป็นปญฺญิกูลไป ลิ้นก็จะฉุดลากไปในรสที่ชชอบใจ

^{๔๔} ม.ม. (ไทย) ๑๒/๒๖/๒๕.

^{๔๕} ม.ม. (ไทย) ๑๒/๒๗/๒๕-๒๖.

รสที่ไม่ชอบใจย่อมเป็นปฏิกุล ภายก็จะหลุดลากลไปในสัมผัสที่เอิบอาบใจ สัมผัสที่ไม่เอิบอาบใจ ก็เป็นสิ่งปฏิกุล และใจก็จะหลุดไปในธรรมารมณ์ที่ถูกใจ ธรรมารมณ์ที่ไม่ถูกใจก็เป็นปฏิกุล

การพัฒนาด้านกายนี้จัดอนุโลมอยู่ในการพัฒนาระดับศีล เพราะลำพังเพียงกายอย่างเดียว ไม่มีศีลควบคุมแล้ว พระพุทธศาสนาไม่ถือเป็นการพัฒนาทางกาย แต่ตรงกันข้ามถ้าพัฒนาทางด้านเดียวแล้ว อาจเป็นการส่งเสริมให้เกิดต้นความทะยานอยาก เพื่อให้ได้วัตถุมาบำรุงกายให้เจริญ โดยพระพุทธศาสนาไม่พิจารณาการพัฒนากายแยกต่างหากจาก จริยธรรม เพราะลำพังความเจริญทางกายอย่างเดียว ย่อมไม่มีความหมายเป็นสิกขา และตามปกติจะเอียงไปทางเป็นการสนับสนุนให้ค้นหา ได้เครื่องมือที่จะแสวงหาอ้อย่างโลกามิส^{๕๖} ซึ่งเป็นสายตรงข้ามกับการศึกษา คือ ไตรสิกขา เพื่อพัฒนาฝึกปรือตนเองให้เจริญยิ่งขึ้น หากไม่พัฒนาเรื่องกายให้ชัดเจนหรือชำนาญแล้ว ก็ย่อมตกเป็นเครื่องมือของวัตถุนิยมไปโดยหลีกเลี่ยงได้ยาก โดยเฉพาะในสังคมปัจจุบัน ที่ใช้สื่อมวลชนสาขาต่าง ๆ เช่น สื่อทางโทรทัศน์ สื่อทางหนังสือพิมพ์ สื่อทางอินเทอร์เน็ต มอมเมาให้ผู้ไม่ฝึกฝน พัฒนาตนเองต้องเสียคน เสียความดีของตนไปด้วย การไม่พัฒนากายหรืออินทรีย์ให้รู้เท่าทันจึงเกิดปัญหาตามมาทางสังคมหลายประการ เช่น กรณีพี่ชายข่มขืนน้องสาวของตนเอง เพราะขณะนั้นพี่ชายกำลังดูเว็บไซต์อนาจารอยู่ จึงไม่สามารถควบคุมพฤติกรรมความต้องการทางเพศของตนได้ จึงได้ทำผิดศีลธรรมอย่างน่าสลดใจยิ่งนัก^{๕๗}

๒. การพัฒนาบุคลิกภาพตามหลักศีลภาวนา

กระบวนการพัฒนาตามหลักศีลภาวนา เป็นความพยายามในการจัดการสังคมในด้านการอยู่ร่วมกัน ด้านการมีชีวิตอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคม อย่างมีระเบียบวินัย อยู่ร่วมกับผู้อื่นด้วยดี ไม่ก่อการเบียดเบียน ไม่ทำความเดือดร้อนแก่ผู้อื่นหรือแก่สังคม ประพฤติสิ่งที่เป็นประโยชน์เกื้อกูลต่อผู้อื่น ประกอบอาชีพสุจริตด้วยความขยันหมั่นเพียร โดยมี “ศีล” เครื่องมือสำหรับจัดการเรื่องของความสัมพันธ์ในสังคม ศีลในทางพระพุทธศาสนาไม่ใช่เพียงแค่การยกเว้นการเบียดเบียนกันทางกาย วาจา เท่านั้น แต่หมายถึงอาชีพด้วย ได้แก่ สัมมาวาจา วาจาชอบ สัมมากรรมันตะ การกระทำชอบ สัมมาอาชีพะ เลี้ยงชีพชอบ เป็นอันว่าการพัฒนาศีลก็คือการพัฒนาการอยู่ร่วมกันในสังคมด้วยดี มีระเบียบวินัย อยู่ในกฎเกณฑ์กติกา มีชีวิตเกื้อกูลเป็นประโยชน์

ศีล แปลว่า ปกติ ผู้ที่มีศีลจึงหมายถึงผู้ที่เป็นคนปกติ เป็นมนุษย์ที่ปกติ ความปกตินั้นเป็นพื้นฐานของความสงบเรียบร้อยของทุกสิ่งทุกอย่าง ทั้งสิ่งที่มีชีวิต และสิ่งไม่มีชีวิต แต่เมื่อใดเกิดความไม่ปกติขึ้น ความยุ่งยาก ความเดือดร้อนหรือเสียหายย่อมเกิดขึ้นตามมา ถ้ามีความเป็นปกติ การดำเนินชีวิตก็มีแต่ความสงบสุข สังคมก็อยู่อย่างปกติ เรียบร้อย แต่วันใดที่คนปกติกลายเป็นคนไม่ปกติ

^{๕๖} ที.ปา. (ไทย) ๑๑/๓๐๕/๔๘/๒๗๒, อภ.ปญจก. (ไทย) ๒๒/๗๙/๑๔๕.

^{๕๗} แมชชีคันสนีย์ เสถียรสุด, **เพื่อนทุกข์ ๒**, (กรุงเทพมหานคร: แพลนพรีนติ้ง, ๒๕๕๔), หน้า ๗๐-๗๑.

ไป เมื่อนั้นความทุกข์ ความเดือดร้อนย่อมเกิดขึ้น ทั้งต่อตนเองและบุคคลที่อยู่รอบข้างด้วย อะไรคือความเป็นปกติของมนุษย์ และอะไรคือความผิดปกติของมนุษย์ ศิล ๕ คือปกติของความเป็นมนุษย์ หรือมนุษยธรรม คือธรรมที่ทำให้เป็นมนุษย์ ผู้ที่ผิดศีลก็ชื่อว่า เป็นคนที่ผิดปกติไป ศิลเป็นเครื่องควบคุมให้ตั้งกายกรรม วาจกรรม วัฏด้วยดี หมายความว่า รักษากายให้ตั้งอยู่ในสุจริต ๓ รักษาวาจาให้ตั้งอยู่ในวจีสจจริต ๔ วัฏเป็นปกติ ศิล เข้าไปรับรองกุศลกรรมไว้ หมายความว่า เมื่อบุคคลมีศีลดีแล้ว คุณธรรมอื่น ๆ ที่ดีงาม เช่น ขันติ เมตตา สัจจะ สันโดษ วิริยะ ปัญญา เป็นต้น ก็เกิดขึ้นมาตามลำดับ^{๔๘}

ในระหว่าง ศิล สมาธิ ปัญญา นั้น **ศีลถือเป็นไตรสิกขาข้อแรก**ที่พุทธศาสนาแนะนำให้ประพฤติปฏิบัติ ทั้งในระดับบุคคลและระดับสังคม การดำเนินชีวิตภายใต้กรอบแห่งศีล ๕ ถือเป็นศีลขั้นมูลฐานที่ทุกคนสามารถปฏิบัติได้ เพื่อใช้เป็นบันไดที่จะนำไปสู่การสร้างคุณค่าทางจิตวิญญาณในระดับสูงต่อไป พุทธศาสนาโดยเฉพาะนิกายเถรวาทถือว่า หากปราศจากการรักษาศีล การทำสมาธิในระดับสัมมาสติและสัมมาสมาธิจะไม่สามารถบรรลุได้เลย เพราะศีลและสมาธิคือทางที่นำไปสู่ปัญญา เมื่อไม่สามารถมีสัมมาสมาธิ ก็ย่อมไม่บรรลุปัญญา อันหมายถึงความรู้แจ้งในสภาวะธรรมสูงสุดได้อย่างสมบูรณ์ ในส่วนรวม ศิลเป็นเครื่องช่วยให้สมาชิกในชุมชนอยู่ร่วมกันอย่างกลมกลืน ศิลจึงเป็นเครื่องมือในการพัฒนาสังคมให้สามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างสันติ การที่สังคมปัจจุบันประสบปัญหาต่างๆ มากมาย ก็เนื่องจากสมาชิกในสังคมขาดศีล หรือหย่อนในกฎศีลธรรมไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อม ปัญหาเกี่ยวกับเรื่องศีล ส่วนใหญ่มักจะเกี่ยวกับค่านิยมของคนในสังคมที่ยึดว่าอะไรคือสิ่งที่ถือว่าถูก ผิด หรืออะไรเรียกว่า บุญ หรือ บาป^{๔๙}

"ศีล" คือ ข้อปฏิบัติตนขั้นพื้นฐานในทางพระพุทธศาสนา เพื่อควบคุมความประพฤติทางกายและวาจาให้ตั้งอยู่ในความดีงามมีความปกติสุข เพื่อประโยชน์ขั้นพื้นฐานคือความสุขและไม่มีการเบียดเบียนกันในสังคม ประโยชน์ของศีลในขั้นพื้นฐานคือทำให้กาย วาจา ใจ สงบไม่เบียดเบียนตนเองและผู้อื่น ทำให้สามารถที่จะทำให้จิตสงบได้ง่ายในการทำสมาธิ ในระดับของบรรพชิต ศิลจะมีจำนวนมาก เพื่อกำกับให้พระภิกษุสงฆ์สามเณรสามารถครองตนในสมณภาวะได้อย่างสมบูรณ์ และเอื้อต่อการประพฤติพรหมจรรย์ในขั้นสูงต่อไปได้

ลักษณะของศีล คือ มีการรักษากาย วาจาให้เรียบร้อยดีงาม หน้าที่ของศีล คือ มีการกำจัดความทุกข์ ผลปรากฏของศีล คือ มีความสะอาดกาย วาจา ใจ (กายโสเจยย วจิตโสเจยย มโนโส

^{๔๘} พระธรรมธีรราชมหามุนี, (โชดก ญาณสิทธิ), **วิปัสสนาญาณโสภณ**, พิมพ์ครั้งที่ ๓, (กรุงเทพมหานคร : ศรีอนันต์การพิมพ์, ๒๕๔๖), หน้า ๗๔ - ๗๕.

^{๔๙} สุวัฒน์ จันทระจาง, **แก่นพุทธธรรม**, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์รุ่งเรืองสารสน์การพิมพ์, ๒๕๔๖), หน้า ๑๗๒.

เจยย) ส่วนเหตุเกิดของศีล คือ หิริ (ละอายชั่ว) และโอตตปปะ (กลัวบาป)^{๕๐} นอกจากนั้น ศีลครอบคลุมไปถึง การไม่ละเมิดระเบียบวินัย หรือการไม่เจตนาล่วงเกินเบียดเบียนผู้อื่น ถ้ามองในด้านการกระทำ ศีล จึงหมายถึง ความไม่ละเมิด และการไม่เบียดเบียน สาระของศีลอยู่ที่ความสำรวม หมายถึง การสำรวมระวังคอยปิดกั้น หลีกเว้นไม่ให้ความชั่วเกิดขึ้นนั่นเองเป็นศีล และสภาพจิตของผู้ไม่คิดจะละเมิด ไม่คิดเบียดเบียนใครนั้นแหละเป็นตัวศีล^{๕๑} ศีลที่ทำให้เกิดสภาพความเป็นอยู่ที่เกื้อกูลแก่การปฏิบัติกิจต่าง ๆ เพื่อเข้าถึงจุดหมายที่ตั้งงามโดยลำดับ ไปจนถึงจุดหมายสูงสุดของชีวิต ในกัมมัฏฐาน กล่าวถึงสาระสำคัญของกุศลศีล ว่าสามารถเป็นเหตุให้ดับทุกข์ได้ โดยพระอานนท์ได้ทูลถามพระพุทธเจ้าเกี่ยวกับผลแห่งศีลที่เป็นกุศล และพระองค์ได้ตรัสตอบว่าศีลที่เป็นกุศล ทำให้สามารถดับทุกข์ได้ มีลำดับการพัฒนา ได้แก่ ศีลที่เป็นกุศล เป็นเหตุให้เกิดอวิปปฏิสาร (ความไม่เดือดร้อนใจ) อวิปปฏิสาร เป็นเหตุให้เกิดปราโมทย์ ปราโมทย์ เป็นเหตุให้เกิดปีติ ปีติ เป็นเหตุให้เกิดปัสสัทธิ ปัสสัทธิ เป็นเหตุให้เกิดสุข สุข เป็นเหตุให้เกิดสมาธิ สมาธิ เป็นเหตุให้เกิดยถาภูตญาณทัสสนะ ยถาภูตญาณทัสสนะ เป็นเหตุให้เกิดนิพพิทาและวิราคะ นิพพิทาและวิราคะ เป็นเหตุให้เกิดวิมุตติญาณ ทัสสนะ วิมุตติญาณทัสสนะ เป็นธรรมสูงสุด^{๕๒}

ศีลสำหรับฆราวาส จัดเป็น ๒ ระดับ ดังนี้

๑. ศีลในแง่ธรรม หมายถึง หลักความประพฤติระดับกายวาจาและอาชีวะที่นำมาแนะนำสั่งสอน โดยเน้นที่ปัจเจกชนเป็นสำคัญ ในขั้นนี้ มีความหมายไปถึง อธิศีลสิกขา ซึ่งหมายถึง การฝึกความประพฤติสุจริตทางกาย วาจา และอาชีวะ ได้แก่ รวมเอวองค์มรรค สัมมาวาจา สัมมากัมมันตะ และสัมมาอาชีวะ เข้ามาว่าโดยสาระก็คือ การดำรงตนด้วยดีในสังคม รักษาระเบียบวินัย ปฏิบัติหน้าที่และความรับผิดชอบทางสังคมให้ถูกต้อง มีความสัมพันธ์ทางสังคมที่ดีงามเกื้อกูลประโยชน์ ช่วยรักษาและส่งเสริมสภาพแวดล้อม โดยเฉพาะในทางสังคม ให้อยู่ในภาวะเอื้ออำนวยแก่การที่ทุก ๆ คนจะสามารถดำเนินชีวิตที่ตั้งงาม หรือ ปฏิบัติตามมรรคกันได้ด้วยดี กล่าวโดยย่อ อธิศีลสิกขา คือ ความประพฤติด้านศีล ตัวอย่างพุทธพจน์ที่แสดงเรื่องศีลในแง่ธรรม สำหรับคฤหัสถ์ผู้ครองเรือนที่แสดงถึงบทบาทของศีลและปัญญาของบุตรธิดาต่อบิดามารดา ดังนี้

“บุตรธิดาที่สามารถยังมารดาบิดาผู้ทุศีล ผู้ไม่มีศรัทธาให้ตั้งมั่นในศรัทธา ศีล จาคะ และปัญญาได้ การกระทำอย่างนั้น ชื่อว่า บุตรได้ตอบแทนแก่มารดาบิดา”^{๕๓}

๒. ศีลในแง่ที่เป็นวินัย หมายถึง กฎระเบียบข้อบังคับที่กำหนดวางกันขึ้นเป็นบัญญัติทางสังคม เพื่อกำกับความประพฤติของบุคคล ตามความมุ่งหมายเฉพาะของหมู่ชน หรือ ชุมชนนั้น

^{๕๐} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๗๕ - ๗๖.

^{๕๑} พระธรรมปิฎก, (ป.อ.ปยุตโต), พุทธธรรมฉบับปรับปรุงและขยายความ, หน้า ๗๖๗.

^{๕๒} อัง.เอกาทสก. (ไทย) ๒๔/๑/๑-๓.

^{๕๓} อัง.ทุก. (ไทย) ๒๐/๓๔/๗๘.

โดยมากมุ่งเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติตามธรรมให้แน่นแฟ้นยิ่งขึ้น และผู้ฝ่าฝืนต้องได้รับโทษตามความรับผิดชอบต่อชุมชน หรือ สังคมนั้นอีกชั้นหนึ่ง ต่างจากผลทางจิตใจตามกฏธรรมชาติ นั่นคือ วิธีฝึกคนให้มีศีล ซึ่งเป้าหมายของวินัยที่เป็นศีล^{๕๔} ได้แก่ ศีลระดับสังคัมสงฆ์ มีเป้าหมายที่สำคัญอยู่ ๑๐ ประการ คือ เพื่อความดีงามที่เป็นไปโดยความเห็นชอบร่วมกันของสงฆ์ ความผาสุกแห่งสงฆ์ กำราบคนหน้าด่าน ไม่รู้จักอาย ความอยู่ผาสุกแห่งเหล่าภิกษุผู้มีศีลดีงาม ปิดกั้นความเสื่อมเสีย ความทุกข์ ความเดือดร้อนที่จะมีในปัจจุบัน บำบัดความเสื่อมเสีย ความทุกข์ ความเดือดร้อนที่จะมีในภายหลัง ความเลื่อมใสยิ่งขึ้นไปของคนที่ยังไม่เลื่อมใส ความเลื่อมใสยิ่งขึ้นไปของคนผู้เลื่อมใสแล้ว ความดำรงมั่นแห่งศีลธรรม และส่งเสริมความเป็นระเบียบเรียบร้อย สนับสนุนวินัยให้หนักแน่น^{๕๕}

ศีล ๕ หรือเบญจศีล เป็นศีลขั้นพื้นฐานของศีลทั้งปวง กล่าวคือ ศีลทุกประเภทไม่ว่าจะเป็นศีลของอุบาสก อุบาสิกา สามเณร หรือพระภิกษุ ต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานแห่งศีล ๕ ข้อนี้ กำหนดเป็นศีลสำหรับผู้ครองเรือนทั่วไปควรรักษา เป็นศีลที่ควรรักษาให้เป็นปกติ ประกอบด้วย

- ๑) ปาณาติปาตา เวรมณี เว้นจากการปลงชีวิต, เว้นจากการฆ่าการประทุษร้ายกัน
- ๒) อทินนาทานา เวรมณี เว้นจากการถือเอาของที่เขามิได้ให้, เว้นจากการลักโกง ละเมิดกรรมสิทธิ์ ทำลายทรัพย์สิน
- ๓) กาเมสุมิสฉาจารา เวรมณี เว้นจากการประพฤติดิฉินในกาม, เว้นจากการล่วงละเมิดสิ่งที่ผู้อื่นรักใคร่หวงแหน
- ๔) มุสาวาทา เวรมณี เว้นจากการพูดเท็จ โกหก หลอกลวง
- ๕) สุราเมรัยมัชชะมาทตถานา เวรมณี เว้นจากน้ำเมา คือสุราและเมรัยอันเป็นที่ตั้งแห่งความประมาท, เว้นจากสิ่งเสพติดให้โทษ^{๕๖}

อานิสงส์ของการรักษาศีล ๕

ผู้ที่รักษาศีลข้อที่ ๑ ไม่ฆ่าสัตว์ตัดชีวิต เศษของบุญจะน้อมนำมาเกิดเป็นมนุษย์ผู้มีพลานามัยดี แข็งแรง ปราศจากโรคภัย อายุยืนยาว ไม่มีศัตรูมาเบียดเบียน ไม่มีอุบัติเหตุต่างๆ ที่จะทำให้บาดเจ็บหรือสิ้นอายุขัยก่อนวัยอันควร

ผู้ที่รักษาศีลข้อที่ ๒ ไม่ถือเอาทรัพย์ของผู้อื่นที่เจ้าของมิได้เต็มใจให้ เศษของบุญจะน้อมนำมาเกิดเป็นมนุษย์ในตระกูลที่ร่ำรวย การทำมาหาเลี้ยงชีพประสบความสำเร็จ พบช่องทางในการทำมาค้าขายดีมีทรัพย์สินเงินทอง ทรัพย์สมบัติไม่วิบัติหายนะไปด้วยภัยต่างๆ เช่น อัคคีภัย วาตภัย โจรภัย ฯลฯ

^{๕๔} พระธรรมปิฎก, (ป.อ.ปยุตโต), **พุทธธรรมฉบับปรับปรุงและขยายความ**, หน้า ๗๖๘.

^{๕๕} อัง.ทสก. (บาลี) ๒๔/๓๑/๗๔

^{๕๖} พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตโต), **พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม**, พิมพ์ครั้งที่ ๑๒, (กรุงเทพมหานคร : ราชบัณฑิตยสถาน), หน้า ๒๓๘.

ผู้ที่รักษาศีลข้อที่ ๓ ไม่ล่วงประเวณีในคูครองหรือคนในปกครองของผู้อื่น เศษของบุญจะน้อมนำมาเกิดเป็นมนุษย์ที่ประสบโชคดีในความรัก มักได้พบกับรักแท้ที่จริงจังและจริงใจไม่ต้องอกหัก ผิดหวังในความรัก มีบุตริธิตาที่อ่านอนสอนง่าย ไม่ดื้อด่า ไม่ถูกผู้อื่นฉุดคร่าจนอาจารย์ไปทำให้เสียหาย บุตริธิตาย่อมเป็นอภิชาติบุตรนำเกียรติยศชื่อเสียงมาสู่วงศ์ตระกูล

ผู้ที่รักษาศีลข้อที่ ๔ ไม่กล่าวคำเท็จ เศษของบุญจะน้อมนำมาเกิดเป็นมนุษย์ที่มีเสียงไพเราะ พูดจา มีน้ำมีนวลชวนฟัง มีเหตุมีผล มีโวหารปฏิภาณไหวพริบในการเจรจา จะเจรจาความสิ่งใดก็มีผู้ฟังและเชื่อถือ สามารถกล่าวสั่งสอนบุตริธิตาและศิษย์ให้อยู่ในโอวาทได้ดี

ผู้ที่รักษาศีลข้อที่ ๕ ไม่ดื่มสุราเมรัย เครื่องหมักดองของมีนเมา เศษของบุญจะน้อมนำมาเกิดเป็นมนุษย์ผู้ที่มีสมอง ประสาม ปัญญา ความคิดแจ่มใส จะศึกษาเล่าเรียนสิ่งใดก็แตกฉานและทรงจำได้ง่าย ไม่หลงลืมเพื่อนเลอะเลือน ไม่เสียสติวิกลจริต ไม่เป็นโรคสมอง โรคประสาท ไม่ปัญญาทึบ ไม่ปัญญาอ่อน

ศีล ๕ เป็นคุณธรรมพื้นฐาน เป็นเครื่องช่วยควบคุมกายวาจาของมนุษย์ให้เรียบร้อย เพื่อให้มนุษย์อยู่ร่วมกันในสังคมอย่างสงบสุขพอสมควร หากมีผู้ใดทำผิดศีลข้อใดข้อหนึ่ง หรือหลายข้อแล้ว ก็แสดงพฤติกรรม หรือการกระทำที่ผิดปกติของมนุษย์ออกมา ซึ่งจะก่อให้เกิดความสับสน วุ่นวายเกิด ความเดือดร้อนทั้งต่อตนเอง หมู่คณะ และสังคมส่วนรวม ศีล ๕ เกิดขึ้นจากสามัญสำนึกของมนุษย์ ที่ปรารถนาจะอยู่ในสังคมได้อย่างสงบสุข ปลอดภัย โดยไม่ต้องหวาดระแวงหรือกลัวอันตราย หรือกลัวว่าจะถูกเบียดเบียนทำร้าย ไม่ว่าจะจากใคร หรือด้วยวิธีใดก็ตาม

การนำหลักศีล ๕ มาประยุกต์พัฒนาพฤติกรรมของบุคคลในสังคม ที่แสดงออกมาทางกาย วาจา และใจ ก็เพื่อพัฒนาคุณธรรมและคุณงามความดีในตัวบุคคลให้เป็นผู้ที่ประกอบด้วยเมตตา กรุณา มีสัจจะ มีความซื่อสัตย์ สุจริต มีหิริโอตตปปะ และเป็นผู้ที่แสดงพฤติกรรมทางกาย วาจา และใจ โดยใช้สติปัญญาตัดสินปัญหาต่างๆ มากกว่าการใช้อารมณ์ หรือกิเลสตัณหาต่างๆ เป็นตัวตัดสินใจในการดำเนินชีวิต การพัฒนาตนเองเป็นเรื่องที่สำคัญเป็นอย่างยิ่งในการดำรงชีวิตในสังคมปัจจุบัน และเราไม่อาจหยุดที่จะพัฒนาตนเองได้แม้ในท่ามกลางกระแสความเปลี่ยนแปลงของสังคมที่เป็นไปอย่างรวดเร็ว^{๕๗} สุขภาพกาย สุขภาพใจ จะต้องได้รับการพัฒนาตามกระแสของโลกได้อย่างถูกต้อง ในทางพระพุทธศาสนาสอนว่าคนเราทุกคนเกิดมาต่างมีทุกข์ด้วยกันทั้งสิ้น แต่ในระหว่างที่คนยังมองไม่เห็นทุกข์หรือความทุกข์ยังไม่ได้บิบบัณฑ์ให้รู้สึกสำนึก ก็เรามากจะใช้ชีวิตไปในทางที่ประมาทและไม่สนใจว่าความประมาทนั้นทำให้ชีวิตต้องตกต่ำหรือหายนะไปอย่างไร^{๕๘} การนำหลักศีล ๕ มา

^{๕๗} สมิต อาชวินิกกุล, การพัฒนาตนเอง ภาค ๒, พิมพ์ครั้งที่ ๒, (กรุงเทพมหานคร : ทิพย์อักษร, ๒๕๓๕), หน้า ๘.

^{๕๘} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๙.

ประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันทำให้บุคคลมีกายวาจา และใจที่ดีงาม และเป็นการส่งเสริมพัฒนา ศักยภาพความเป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์

“บุคลิกที่ดี” คือ พฤติกรรมที่แสดงออกมาทาง กาย วาจา และใจ ในรูปแบบของการ กระทำที่ประกอบด้วยคุณธรรมและจริยธรรมเป็นพฤติกรรมที่ตั้งอยู่ในคุณงามความดี มีเมตตา กรุณา มีหิริโอตตปปะ มีความซื่อสัตย์สุจริต ต่อตนเองและผู้อื่น ไม่กระทำให้ตนเองและผู้อื่นในสังคมต้อง เดือดร้อน รู้จักยับยั้งชั่งใจ ใฝ่ในการทำความดี รู้จักรับผิดชอบชีวิต รู้จักยับยั้งชั่งใจในความโลภ ความโกรธ ความหลง ครอบงำจิตใจจนเป็นทุกข์ และรู้จักอดทนอดกลั้นต่อกิเลสอยู่บ้าง รู้จักใช้ปัญญา ที่ประกอบด้วยเหตุผล มากกว่าใช้อารมณ์ในการตัดสินใจหา รากเหง้าของการพัฒนาพฤติกรรมให้ดี ยิ่งขึ้นไปก็คือ การนำหลักศีลที่ต้องประกอบด้วยธรรมหลายๆ อย่างมาประพุดิปฏิบัติ กล่าวคือ คือ

- (๑) ต้องเป็นผู้มีเจตนาตั้งใจไว้
- (๒) ต้องเป็นผู้มีเจตสิก คือ ความงดเว้น
- (๓) ต้องเป็นผู้มีความสังวรด้วยสติ
- (๔) ต้องเป็นผู้มีความไม่ก้าวล่วงกิเลสอย่างหยาบ ทางกายวาจา

ธรรมเหล่านี้จัดว่าเป็นศีลทุกข้อ อันจะนำผู้ปฏิบัติห่างไกลจากอบายมุขต่างๆ กล่าวคือ

๑) เจตนาที่ชื่อว่าศีล คือ ผู้ปฏิบัติพึงตั้งใจ งดเว้นจากกายวาจาทุจริต เพราะตั้งใจงดเว้น กายวาจาทุจริตจึงละอกุศลคือ ความทุจริตได้ เช่น เวลาที่งดเว้นทุจริต เจตนาที่ต้องมีเจตสิกคือความไม่ โลภ ไม่โกรธ ไม่หลง ก็ต้องมี สังวรคือสติก็ต้องมี ความไม่ก้าวล่วงกิเลสอย่างหยาบก็ต้องมีเพราะเวลานั้นจิตเป็นกุศล ธรรมเหล่านี้ก็จะต้องเป็นไปร่วมกัน แต่ในวาระนั้น จะกล่าวว่างดเว้นด้วยธรรมอะไร กล่าวคือ การงดเว้นนั้นมีอะไรเป็นประธาน เช่น ถ้าผู้ปฏิบัติงดเว้นด้วยเจตนาเป็นประธาน เช่นตั้งใจ รักษาศีล ชื่อว่า เจตนา เป็นประธาน ส่วนธรรมที่เหลือจำพวกเจตสิก หรือความสำรวม หรือความไม่ ก้าวล่วงเหล่านี้ ก็เข้าร่วมสนับสนุนด้วยในเวลาที่ยารมณ์เป็นกุศล

๒) เจตสิกที่ชื่อว่าศีล คือ ผู้ประพุดิปฏิบัติต่อเจตสิกศีล กล่าวคือ บุคคลนั้นไม่ได้มีเจตนา ตั้งใจไว้ไว้มาก่อน แต่เมื่อมีวัตถุที่จะให้ล่วงศีลแล้วจึงงดเว้นได้ไม่ล่วงศีล เพราะมีวิริตี(ความยินดี) คือ สัมมาวาจาสัมมากรรมมันตะ และสัมมาอาชีวะ อย่างใดอย่างหนึ่งเกิดขึ้น เช่น จะพูดปดก็เว้นไม่พูด อย่างนี้เรียกว่า เป็นสัมมาวาจา ทำให้กล่าววาจาตามความเป็นจริง หรือ สัมมาวาจา เป็นต้น ซึ่งจัดว่า เป็นการเว้นเฉพาะหน้า ซึ่งเรียกว่า เจตสิกศีล^{๕๙}

๓) สังวรที่ชื่อว่าศีล คือ ผู้ประพุดิปฏิบัติต่อสังวรศีล กล่าวคือ เพราะมีสติเป็นเครื่องกั้น กระแสของกิเลสไม่ให้ทำชั่ว ทางกายวาจาจะต้องมีสติสำรวมอยู่เสมอ บาบก็เกิดขึ้นไม่ได้ ชื่อว่า เป็น

^{๕๙} ปราโมทย์ น้อยวัฒน์, อนุพุทพิทกา และอริยสังค, (กรุงเทพมหานคร: จัดพิมพ์โดยชมรมอนุรักษ ธรรม), หน้า ๑๐๐.

สังวรศีล ส่วนการที่เราล่วงศีลก็เกิดจากความโลภ ความโกรธ ความหลง ที่เรายังไม่อยู่จึงทำให้เป็นเหตุให้เกิดบาป แต่ถ้ามีสติสำรวมอยู่บาปก็เกิดขึ้นไม่ได้ จึงจัดว่า เป็นสังวรศีล เหตุเกิดสังวร ๕ อย่าง คือ

๑. ปาฏิโมกข์สังวร คือ ศีล ๕ ศีล ๘ ศีล ๑๐ และ ศีล ๒๒๗ และศีล ๕ ศีล ๘ เป็นปาฏิโมกข์ของคฤหัสถ์

๒. สติสังวร คือ มีสติสำรวมระวังในอินทริยทั้ง ๖ ด้วยการรู้เท่าทันอารมณ์ที่เกิดขึ้นทาง ตา หู จมูก ลิ้น กาย ใจ ที่กำลังเป็นปัจจุบันเพื่อปิดกั้นกระแสของกิเลส

๓. ญาณสังวร คือ ต้องมีสติสัมปชัญญะ เจริญสติปฏิฐานรู้สภาวะธรรมตามความเป็นจริงว่ารูปหรือว่านาม ย่อมจะห้ามทิวฏฐิที่เป็นอนุสัยกิเลสไม่ให้เกิดขึ้นในอารมณ์นั้นๆ

๔. ขันติสังวร คือ ความอดทนอดกลั้นต่อความเย็นร้อน และความลำบากต่างๆ

อานิสงส์ของศีล คือ เป็นเครื่องมือฝึกหัดขัดเกลาภิเลสอย่างหยาบให้เบาบางลง ปรับการแสดงออกทางกายวาจาให้เกื้อกูลแก่สภาพความเป็นอยู่และอยู่ร่วมกันในสังคมด้วยกันด้วยดี ศีลเป็นความจำเป็นพื้นฐานสำหรับพัฒนาชีวิตให้พร้อมที่จะเป็นที่รองรับกุศลธรรมทั้งหลาย เป็นพื้นฐานของสมาธิให้ถึงพร้อมในคุณธรรมทางจิตใจ

๓. การพัฒนาบุคลิกภาพตามหลักจิตภาวนา

กระบวนการพัฒนาทางด้านอารมณ์ตามหลักจิตภาวนา เป็นกระบวนการจัดการกับอารมณ์ให้คนเราสามารถควบคุมอารมณ์ได้ มีการแสดงออกทางอารมณ์ในทางที่เป็นคุณ ทำจิตใจให้เจริญองงามขึ้นในคุณธรรม ความดีงามความเข้มแข็งมั่นคง เบิกบานผ่องใสสงบสุข ว่าด้วยจิตใจที่มีคุณภาพ มีความเชื่อความรู้ตรงตามความเป็นจริงตามเหตุปัจจัย มีความเชื่อมั่นในการทำความดี มีพรหมวิหาร ๔ มีความเสียสละ จิตใจโอบอ้อมอารี และมีหิริโอตตปปะ จิตมีสมรรถภาพมีฉันทะ เพียรพยายาม มีสติไม่เสื่อมถล่ำไปทางเสื่อม มีสมาธิ สงบ ตั้งมั่นมีพลังเหมาะสมแก่การงาน จิตมีสุขภาพดี มีความสุขรู้เท่าทันตามความเป็นจริงเป็นอิสระ มีท่าทีต่อความสุขด้วยการพัฒนาที่ประณีตและสูงขึ้นไปจนได้รับความรู้สึกเป็นอิสระ^{๖๐} และเพราะเหตุที่มีจิตเป็นตัวรับรู้อารมณ์ การพัฒนาทางอารมณ์จึงต้องพัฒนาที่จิตฝึกฝนที่จิตอบรมที่จิต ให้จิตรู้เท่าทันอารมณ์ จิตที่ยังมิได้อบรมนั้นแม้จะเป็นธรรมชาติรู้ ก็ยังเป็นรู้ผิด รู้หลงอยู่ เพราะยังมีอวิชชาคือความไม่รู้ในสัจจะที่เป็นตัวความจริง การพัฒนาจิตหมายถึง อธิจิตตสิกขาในไตรสิกขานั้นเอง ซึ่งหมายถึง การฝึกปรือในด้านคุณภาพและสมรรถภาพของจิต ได้แก่รวมเอาองค์มรรคข้อสัมมาวายามะ สัมมาสติ และสัมมาสมาธิ เข้ามา ว่าโดยสาระก็คือ การฝึกให้มีจิตใจเข้มแข็ง มั่นคง แน่วแน่ ควบคุมตนได้ดี มีสมาธิ มีกำลังใจสูง ให้เป็นจิตที่สงบ ผ่องใส เป็น

^{๖๐} พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตฺโต), การพัฒนาที่ยั่งยืน, หน้า ๑๒๕-๑๒๗.

สุข บริสุทธิ์ ปราศจากสิ่งรบกวนหรือทำให้เศร้าหมอง อยู่ในสภาพเหมาะแก่การใช้งานมากที่สุด โดยเฉพาะการใช้ปัญญาอย่างลึกซึ้ง และตรงตามความเป็นจริง^{๖๑}

การพัฒนาอารมณ์ เป็นการอบรมจิตเพื่อเสริมสร้างจิตให้พร้อมด้วยคุณสมบัติทั้ง ๓ ด้าน กล่าวคือ

๑) คุณภาพจิต ได้แก่ พวกคุณธรรม ต่างๆ คือ สร้างเสริมจิตใจให้ตั้งงาม เป็นจิตใจที่สูง ประณีต ให้มีเมตตา ความรัก ความเป็นมิตร ความปรารถนา ประโยชน์สุขแก่ผู้อื่น มีกรุณา อภัย ช่วยเหลือผู้อื่นให้พ้น ทุกข์ มีจาคะ มีน้ำใจเผื่อแผ่ โอบอ้อมอารี มีคารวะ ความเคารพ เห็นความสำคัญของผู้อื่น มัทวะ ความอ่อนโยน กตัญญู ความรู้คุณค่าแห่งการกระทำของผู้อื่น เป็นต้น เหล่านี้เป็นเรื่องของคุณภาพจิต

๒) สมรรถภาพจิต หรือความสามารถของจิต เช่น ความมีสติดี มีวิริยะ ความเพียรพยายามสั่งงาน มีขันติ ความอดทนและทนทาน มีสมาธิ จิตใจแน่วแน่ มีสัจจะ มีความจริงจัง เอาจริง เอาจัง มีอธิษฐาน ความเด็ดเดี่ยวต่อความมุ่งหมาย มีความหนักแน่นเข้มแข็งมั่นคงของจิตใจที่จะทำงานให้ได้ผลสมบูรณ์ โดยเฉพาะงานทางปัญญาคือการคิดพิจารณาให้เห็นความจริงแจ่มแจ้งชัดเจน

๓) สุขภาพจิต คือ มีจิตที่มีสุขภาพดี มีจิตใจที่เป็นสุข สดชื่นร่าเริง เบิกบาน ปลอดโปร่ง สงบ ผ่องใส พร้อมทั้งจะยิ้มแย้มได้ มีปีติ ความเอิบอิ่มใจ มีปราโมทย์ ความแช่มชื่นใจ มีปีสัสติ ความผ่อนคลาย ไม่คับข้องขุ่นมัว ไม่หม่นหมองหดหู่เหี่ยวแห้งหรือโศกเศร้า อะไรต่างๆ เหล่านี้ เรียกว่า สุขภาพจิต ในที่นี้เรื่องเน้นย้ำอย่างหนึ่ง ก็คือเรื่อง สุขภาพจิต การศึกษาจะต้องสร้างคนให้มีความสุข เพราะว่าความสุขเป็นแก่นของจริยธรรม ในทางพระพุทธศาสนานั้น คนจะมีจริยธรรมได้ต้องมีมีความสุขเป็นหลักด้วย ถ้าคนไม่มีความสุขแล้วจะมีจริยธรรมได้ยาก

พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตโต) กล่าวว่า “ถ้าจะพิจารณาคิดเรื่องอะไร ก็อยู่กับสิ่งนั้นสิ่งเดียว สิ่งอื่นเข้ามาแทรกมิกวนไม่ได้ อย่างนี้ เรียกว่า สมาธิ...สมาธิเป็นเรื่องของจิต คือ ทำจิตให้สงบ แต่พอสงบแล้วจิตก็ใส ก็เลยใช้ปัญญาได้ดี มองเห็นอะไรได้ชัดเจน”^{๖๒}

อานิสงส์ของผู้ที่มีการพัฒนาทางอารมณ์ คือ มีจิตใจเจริญงอกงามพร้อมด้วยคุณสมบัติทั้ง ๓ ด้าน จิตมีความผ่องแผ้วสว่างบริสุทธิ์ จิตสว่าง อารมณ์ผ่องใส ไม่โกรธง่าย ไม่เครียด เมื่อต้องใช้ความคิดก็จะคิดแบบมีเหตุมีผล การที่จิตผ่องแผ้วถือเป็นโอกาสที่พิเศษที่สำคัญต่อร่างกาย ส่งผลให้ร่างกายสร้างและหลั่งฮอร์โมนในร่างกายที่เป็นปกติ ทำให้ร่างกายสมดุล เมื่อร่างกายสมดุล บุคคลนั้นจะอายุยืน คนที่มีอารมณ์ดี ไม่เครียด จะอายุยืนยาว การมีจิตที่ผ่องใสเสมือนหนึ่งมียาอายุวัฒนะขนานเอกไว้ในตัวเอง ทำให้คนรักใคร่ สนับสนุน ให้ความดูแลเอาใจใส่ และเป็นการทำลาย

^{๖๑} พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตโต), **พุทธธรรมฉบับปรับปรุงและขยายความ**, หน้า ๙๑๕.

^{๖๒} พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตโต), **ทศวรรษธรรมทัศน์พระธรรมปิฎก หมวดพุทธศาสตร์**, หน้า ๑.

ความริษยา เป็นคนประเสริฐเพราะละนิวรรณ์ อุปาทาน สังโยชน์ หนักแน่นในกตเวทิตา ว่านอนสอนง่าย เพราะไม่มีมานะ ไม่เย่อหยิ่ง จอหงอ ละความโศกเศร้าในวิภูฏะ สมบูรณ์ในไตรสิกขา เป็นผู้พร้อมด้วยเสบียงแห่งมรรค ผล นิพพาน สิ้นสงสารในเรื่องชีวิต ไม่ต้องเวียนว่ายตายเกิด

๔. การพัฒนาบุคลิกภาพตามหลักปัญญาภาวนา

กระบวนการพัฒนาทางด้านปัญญา เป็นการฝึกอบรมกระบวนการคิดพิจารณาพินิจพิเคราะห์ สิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นโดยใช้หลักเหตุและผล พระพุทธศาสนาสอนให้พัฒนาปัญญาเพื่อให้รู้เท่าทันสิ่งต่างๆ การศึกษาอบรมหากมีแต่สอนให้ปฏิบัติ โดยยึดหมวดศีลและสมาธิด้วยความไม่รู้หรือตกอยู่ในอวิชชา ย่อมจะนำไปสู่ความคิดความเชื่อที่ผิดๆ การคิดโดยการใช้เหตุผลย่อมเป็นทางนำไปสู่การเกิดปัญญาในทางสัมมาทิฏฐิ (การมองเห็นถูกต้อง มีความเห็นถูกต้อง ทฤษฎีถูกต้อง และมีความเข้าใจถูกต้อง) ไม่ว่าจะเป็นการคิดในทางวิทยาศาสตร์ หรือในกระบวนการคิดทางจิตวิญญาณก็ตาม เช่นเดียวกัน ในทางพุทธศาสนา แนวความคิดแบบวิเคราะห์ถือว่าเป็นแนวทางที่จะนำไปสู่การพัฒนาปัญญา เพื่อทำความเข้าใจกับชีวิตว่าสรรพสิ่งทั้งหลายต่างอยู่อย่างพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน มนุษย์จึงไม่ควรจะมีหรือใช้อิทธิสิทธิ์ในการเบียดเบียนธรรมชาติเพื่อแสวงหาประโยชน์ส่วนตน

ปัญญาในสัมมาทิฏฐิ บังเกิดขึ้นได้จากปัจจัย ๒ ประการ คือ

๑) ปัจจัยภายนอก เรียกว่า ปรโตโฆสะ หมายถึง การรับฟังคำสั่งสอน การเล่าเรียนหาความรู้ด้วยการสนทนาซักถาม ฟังคำบอกเล่าซักจูงจากผู้ที่เป็นกัลยาณมิตร ครูอาจารย์ ตำรา และสื่อต่างๆ

๒) ปัจจัยภายใน เรียกว่า โยนิโสมนสิการ หมายถึง การใช้ความคิดพินิจพิเคราะห์ พิจารณาสืบสาวหาเหตุผล แยกแยะสิ่งนั้นๆ ให้เห็นตามสถานะและความสัมพันธ์แห่งเหตุปัจจัย เพื่อนำมาวิเคราะห์แก้ไขปัญหา การที่จะบรรลุเป้าหมายจากการคิดวิเคราะห์ขึ้นอยู่กับปัจจัย ๒ ประการ คือ ภูมิหลัง กับ ระดับของสติปัญญาในการมองเห็นปัญหา

ปัญญาในสัมมาทิฏฐิ มีธรรมที่ส่งเสริมให้เกิด คือ อิทธิบาท ๔ ซึ่งถือว่าเป็นคุณธรรมที่นำไปสู่ความสำเร็จ ๔ ประการ มีดังนี้

๑) ฉันทะ ความพอใจ ความต้องการ ความใฝ่ใจที่จะทำที่จะเรียนรู้ในสิ่งที่ถูกต้อง

๒) วิริยะ ความเพียร ความพยายามในการแสวงหาแนวทางสัมมาทิฏฐิ

๓) จิตตะ ความคิด การตั้งจิตรับรู้ในสิ่งที่ทำ ด้วยการใช้ความคิดอย่างเป็นระบบ

๔) วิมังสา การไตร่ตรอง การทดลอง

การพิจารณาด้วยเหตุผล ความรู้ที่เข้าใจสิ่งทั้งหลายตามความเป็นจริง ความรู้ที่สามารถสืบสาวเหตุปัจจัยของสิ่งต่าง ๆ ความรู้ที่สามารถคิด พิจารณาวินิจฉัยได้ เลือกพ้นกลิ่นกรองได้ เชื่อมโยงประสานได้ ทำให้เอาสุตะหรือข้อมูลข่าวสารวิชาการต่าง ๆ ไปใช้งาน สามารถจัดสรร จัดการ

ทำสิ่งต่าง ๆ ให้สำเร็จได้ ความรู้อย่างนี้ เรียกว่า ปัญญา^{๖๓} หมายถึง ความรู้ทั่ว ปรีชาหยั่งรู้เหตุผล ความรู้เข้าใจชัดเจน ความรู้เข้าใจหยั่งแยกได้ในเหตุผล ดีชั่ว คุณโทษ ประโยชน์ มิใช่ประโยชน์ เป็นต้น และรู้ที่จะจัดแจง จัดสรร จัดการ ความรอบรู้ในกองสังขารมองเห็นตามเป็นจริง”^{๖๔} ปัญญานั้น เป็นเครื่อง วิจิฉัยสุดตะ คือ ความรู้ที่เข้ามานั้นเป็นข้อมูลดิบ เป็นของดิบ ยังไม่รู้อะไรเป็นอย่างไร มีคุณค่าอย่างไร จะเอาไปใช้อย่างไร ถ้าคนไม่มีปัญญา ความรู้นั้นก็เอามากองไว้เฉย ๆ ไม่รู้อะไรจะเอาไปใช้ประโยชน์ได้อะไร แต่คนที่มีความรู้จะสามารถวิจิฉัยได้ เลือกเฟ้นได้ว่า ถ้าเราจะทำอะไรให้สำเร็จสักอย่างหนึ่ง จะต้องเอาความรู้นี้ไปใช้ไปทำอย่างไร ไปดัดแปลงอย่างไร เอาความรู้นั้นไปยกเยื้องใช้งานทำการแก้ไขปัญหาคิดทำสิ่งต่าง ๆ ให้สำเร็จผลตามต้องการได้ การมีปัญญาที่พัฒนาแล้ว จะทำให้รู้สิ่งต่าง ๆ ตามความเป็นจริง เช่น การมีปัญญาพิจารณารู้ไตรลักษณ์ คือ อนิจจัง ทุกขัง และ อนัตตา ตามความเป็นจริง ปราศจากการยึดถือว่าเป็นตัวเรา ของเรา^{๖๕} ส่วนในแง่ของอภิปัญญาสิกขา หมายถึง การฝึกปรือปัญญาให้เกิดความรู้ ความเข้าใจสรรพสิ่ง ทั้งปวงตามความเป็นจริง จนกระทั่ง หลุดพ้น มีจิตใจเป็นอิสระ ผ่องใส เบิกบานโดยสมบูรณ์ รวมเอวองศ์มรรค ข้อสัมมาทิฐิ และสัมมาสังกัปปะ สองอย่างแรกเข้ามา ว่าโดยสาระก็คือ การฝึกอบรมให้เกิดปัญญาบริสุทธิ์ที่รู้แจ้งชัดตรงตามสภาพความเป็นจริง ไม่เป็นความรู้ ความคิด ความเข้าใจที่ถูกบิดเบือนเคลือบคลุม ย้อมสี อำพราง หรือ พร่ามัว เป็นต้น เพราะอิทธิพลของกิเลสมี อวิชชาและตัณหาเป็นผู้นำที่ครอบงำอยู่ การฝึกปัญญาเช่นนี้ต้องอาศัยการฝึกจิตให้บริสุทธิ์เป็นพื้นฐาน แต่ในเวลาเดียวกัน เมื่อปัญญาที่บริสุทธิ์รู้เห็นตามเป็นจริงนี้เกิดขึ้นแล้ว ก็กลับช่วยให้จิตนั้น สงบ มั่นคง บริสุทธิ์ ผ่องใสแน่นอนยิ่งขึ้น^{๖๖}

ปัญญาจำแนกโดยการพัฒนา มี ๓ ทาง ดังนี้

๑) สัจญา ความกำหนดได้หมายรู้ ได้แก่ ความรู้ที่เกิดจากการกำหนด หมาย หรือจำได้หมายรู้ ซึ่งบันทึกไว้เป็นแบบเทียบเคียง และเป็นวัตถุดิบของการรู้และการคิดต่อ ๆ ไป สัจญาที่เกิดขึ้นตามปกติในกระบวนการรับรู้ อาจจะมีแตกต่างกันได้เป็นความรู้หลายระดับตั้งแต่รู้คลุมเคลือไปจนถึงรู้ชัดเจน ตั้งแต่บางแง่ถึงรู้สมบูรณ์ รู้พลาดถึงรู้ถูกต้อง ซึ่งเป็นเพียงเรื่องการเรียนรู้และไม่รู้เท่านั้น จึงเป็นเรื่องของการพัฒนาความรู้โดยตรง

๒) ทิฐิ ความเห็น หมายถึง ความเข้าใจโดยนัยเหตุผล คือ ความรู้ที่ได้ข้อสรุปอย่างใดอย่างหนึ่ง และมีความยึดถือไว้กับตัวตน อาจเป็นความรู้ที่มาจากแหล่งภายนอก แต่ได้คิดกลั่นกรองยอมรับ หรือ สรุปเข้ามาเป็นของตนเอง โดยพระสารีบุตรอธิบายไว้ในมคังคินทียสูตร แสดงความหมาย

^{๖๓} พระธรรมปิฎก, (ป.อ.ปยุตโต), **ความสุขที่แท้จริง**, พิมพ์ครั้งที่ ๒, (กรุงเทพมหานคร : ธรรมสภา, ๒๕๔๓), หน้า ๑๘.

^{๖๔} พระธรรมปิฎก, (ป.อ.ปยุตโต), **พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลศัพท์**, หน้า ๑๖๔.

^{๖๕} ส.สพ. (ไทย) ๑๘/๓๒/๓๔-๓๗.

^{๖๖} พระธรรมปิฎก, (ป.อ.ปยุตโต), **พุทธธรรมฉบับปรับปรุงและขยายความ**, หน้า ๙๑๕.

ของคำว่า “ทิว” ว่าหมายถึง สัมมาทิว เท่านั้น มี ๑๐ ประการ ได้แก่ ทานที่ให้แล้วมีผล ยัญที่บูชาแล้วมีผล การเช่นแล้วมีผล ผลวิบากของกรรมที่ทิวทำชั่วมีอยู่ โลกนี้มี โลกหน้ามี มารดามีคุณ บิดามีคุณ สัตว์ที่เป็นโอปปาติกะมีอยู่ สมณะพราหมณ์ผู้ปฏิบัติดี ปฏิบัติชอบรู้แจ้งโลกนี้และโลกหน้าด้วยตนเอง แล้วสอนให้ผู้อื่นรู้แจ้งมีอยู่ในโลก^{๖๗}

๓) **ญาณ** คือ ความรู้ ความหยั่งรู้ ความรู้บริสุทธิ์ ความรู้ตรงตาม มลภาวะ หรือปัญญาที่ทำงานออกผลเป็นเรื่อง ๆ หรือมองเห็นตลอดสายในด้านหนึ่ง ๆ ญาณเป็นความรู้ระดับสุดยอดของปัญญามนุษย์ และเป็นผลสำเร็จสำคัญของมนุษย์ ด้วยเหตุว่า ญาณ สามารถผลักดันให้มนุษย์สำเร็จขั้น โภธิญาณ ซึ่งหมายถึง ความตรัสรู้ เช่น การที่ พระพุทธเจ้าตรัสรู้ เราเรียกว่า สัมมาสัมโพธิญาณ เป็นศัพท์เฉพาะพระองค์ นอกจากนี้ ยังมีวิธีจำแนกความรู้อยู่อีก จัดเป็นข้อปลีกย่อยลงไป คือ นำความรู้หมวดต่าง ๆ ในเบื้องต้นที่กล่าวแล้วนั้น มาคลุกเคล้าเข้าหมวดกัน

ปัญญาจำแนกโดยการลักษณะ มี ๕ ลักษณะ ดังนี้

- (๑) ความรู้ที่ได้จากการบอกกล่าว เล่าลือ ตรับฟัง เล่าเรียน ถ่ายทอด
- (๒) ความรู้ที่ได้จากการคิดเหตุเหตุผล คือ ตรรก อนุมาน การตริตระองตามเหตุผล
- (๓) ความรู้ตามแบบแผนตำรา เช่น ความรู้จาก พระไตรปิฎก
- (๔) ความรู้ที่พิจารณาเห็นสมหรือยอมรับเข้าเป็นทิวหรือทิวของตน
- (๕) ความรู้ที่ได้ด้วยรู้แจ้งชัดประจักษ์กับตัว คือ ความรู้ที่ได้เห็นจริง ได้รู้จริง ได้ชั่งเหตุผลแล้ว ได้ไตร่ตรองแล้ว ได้ทำให้แจ่มชัดปรากฏชัดแล้ว^{๖๘}

เหตุปัจจัยให้เกิดปัญญาตามนัยแห่งปัญญาสูตร คือ การอาศัย พระศาสดา หรือ เพื่อนพรหมจรรย์ที่นำเคารพริก เข้าไปไต่ถามเรื่องเกี่ยวกับพระพุทธพจน์ ฟังธรรมแล้วทำความสงบกายและใจ มีศีล เป็นพหุสูตร ปรารถนาความเพียร ไม่พูดเรื่องติรัจฉานกถา เห็นความเกิดและความดับแห่งเบญจขันธ์^{๖๙}

เหตุปัจจัยให้เกิดปัญญาตามหลักปัญญาวัฏธรรม ลำดับขั้นตอน การศึกษาภาคทฤษฎี และลงมือปฏิบัติตาม เริ่มตั้งแต่วางนอกไปหาวงใน คือ ผู้ฝึกฝนพัฒนา อบรมตน จะต้องอาศัยบุคคลผู้เป็นกัลยาณมิตรก่อน แล้วตั้งจิตใจฟังธรรมะของท่าน จากนั้นก็พิจารณาใคร่ครวญไปตามกระแสแห่งธรรมะที่ฟังอยู่นั้น เมื่อฟังจับสาระได้แล้วก็นำมาปฏิบัติตามสมควรแก่ความเพียรทางจิต และปัญญา ความรอบรู้ จึงเรียกวิวัฒนาการแห่งปัญญา นี้ว่า เป็นปัญญาวัฏธรรม ซึ่งมี ๔ ประการ คือ (สัปปุริสังเสวะ) การคบหาสัตบุรุษ หรือการคบคนดี เสวนาคณตี (อัมมัสสวนะ) การฟังคำแนะนำสั่งสอนของ

^{๖๗} ขุ.ม. (ไทย) ๒๙/๗๔/๒๒๓-๒๒๔.

^{๖๘} ขุ.ม. (บาลี) ๒๙/๗๒๘/๔๓๖

^{๖๙} อัง.อฎฐก. (ไทย) ๒๓/๒/๑๙๖ - ๒๐๐

สัตบุรุษนั้น (โยนิโสมนสิการ) การพิจารณาไตร่ตรองโดยแยบคายหรือรู้จักคิดให้ถูกวิธี (ธัมมานุธัมมปฏิบัติ) การนำไปปฏิบัติให้ถูกต้องตามหลัก ตามความมุ่งหมาย^{๗๐}

อานิสงส์ของการพัฒนาทางปัญญา การอบรมปัญญานี้มีอานิสงส์หลายร้อยประการ การจะประกาศอานิสงส์แห่งปัญญาภาวนามีใช่เป็นสิ่งที่ทำได้โดยง่ายเลย บุคคลผู้อบรมปัญญา จนสามารถทำลายกิเลสภานาชนิดได้สำเร็จเป็นพระอริยบุคคลตั้งแต่โสดาบัน จนถึงอรหันต์ซึ่งมหาสัพพัญญูทั้งมวล ชื่อได้ว่าสาगरักข์ สาगरักข์ ความยุ่งเหยิงแห่งชีวิตต่างๆ เป็นผู้เลิศในโลกพร้อมทั้งเทวโลกกำจัดกิเลสภานาประการ มีสักกายทิฏฐิ และสังโยชน์เบื้องสูง มีรูปราคะและอรุปราคะ เป็นต้น สามารถถูกกำจัดเสียได้ด้วยปัญญาภาวนา ปัญญาภาวนานอกจากทำลายกิเลสดังกล่าวแล้ว ยังทำให้บุคคลผู้ทำลายกิเลสได้ มีโอกาสได้เสวยรสแห่งอริยผล มีโสดาปัตติผล มีอรหันตผล

๒.๕.๒ ผลของการพัฒนาบุคลิกภาพตามหลักภาวนา ๔

พระผู้มีพระภาคเจ้า ชื่อว่า ทรงอบรมพระองค์แล้ว ทรงเป็นภาวิตัตต์ หรือ พระองค์ที่ทรงเจริญหรือพัฒนาแล้ว เป็นอย่างไร คือ พระผู้มีพระภาคเจ้าทรงอบรมพระวรกาย อบรมศีลอบรมจิตใจ อบรมปัญญา (ขยายความต่อไปอีกว่าทรงเจริญโพธิปักขิยธรรม ๓๗ ประการแล้ว)^{๗๑}

ภาวนา เป็นคำในภาษาบาลี ที่มีรูปกริยาศัพท์เป็น ภาเวติ มีความหมายตรงกับคำว่า **วชฺ** **เขตติ** ซึ่งก็คือ วัฒนา หรือ การพัฒนา ที่ใช้ในภาษาไทย คำว่า ภาวนา ในคำสอนของพระพุทธศาสนา หมายถึงการทำให้มีขึ้นเป็นครั้ง, การทำให้เกิดขึ้น, การเจริญ, การบำเพ็ญ, การฝึกอบรม, การพัฒนา เพื่อทำสิ่งที่ยังไม่มีให้เกิดขึ้น^{๗๒} โดยมีความหมายครอบคลุมถึงการปฏิบัติตนทั้งหมดที่เป็นไปเพื่อการพัฒนาคุณธรรมภายในตน^{๗๓}

คุณสมบัติของบุคคลที่ได้รับการพัฒนาดีแล้วในทางพระพุทธศาสนาท่านใช้ว่าภาวิตกาโย ภาวิตสีโล ภาวิตจิตโต ภาวิตปัญญา คือคำว่า ภาวนา เวลาใช้เป็นคุณศัพท์เป็น ภาวิตะ ภาวิตกาโย ผู้มีกายที่เจริญแล้วหรือฝึกอบรมแล้ว ภาวิตสีโล ผู้มีศีลที่ฝึกอบรมแล้วหรือเจริญแล้วภาวิตจิตโต ผู้มีจิตที่เจริญแล้วหรือมีจิตที่ฝึกอบรมแล้ว ภาวิตปัญญา ผู้มีปัญญาที่เจริญแล้วหรือปัญญาที่ฝึกอบรมแล้ว ถ้าเป็นคำนาม ๔ อันนี้ก็คือ

๑. กายภาวนา คนเป็นภาวิตกาโย ตัวการกระทำเป็นกายภาวนา
๒. ศีลภาวนา คนเป็นภาวิตสีโล ตัวการกระทำเป็นจิตภาวนา

^{๗๐} อัง.จตุกก. (ไทย) ๒๑/๒๔๘/๓๖๗ - ๓๖๘

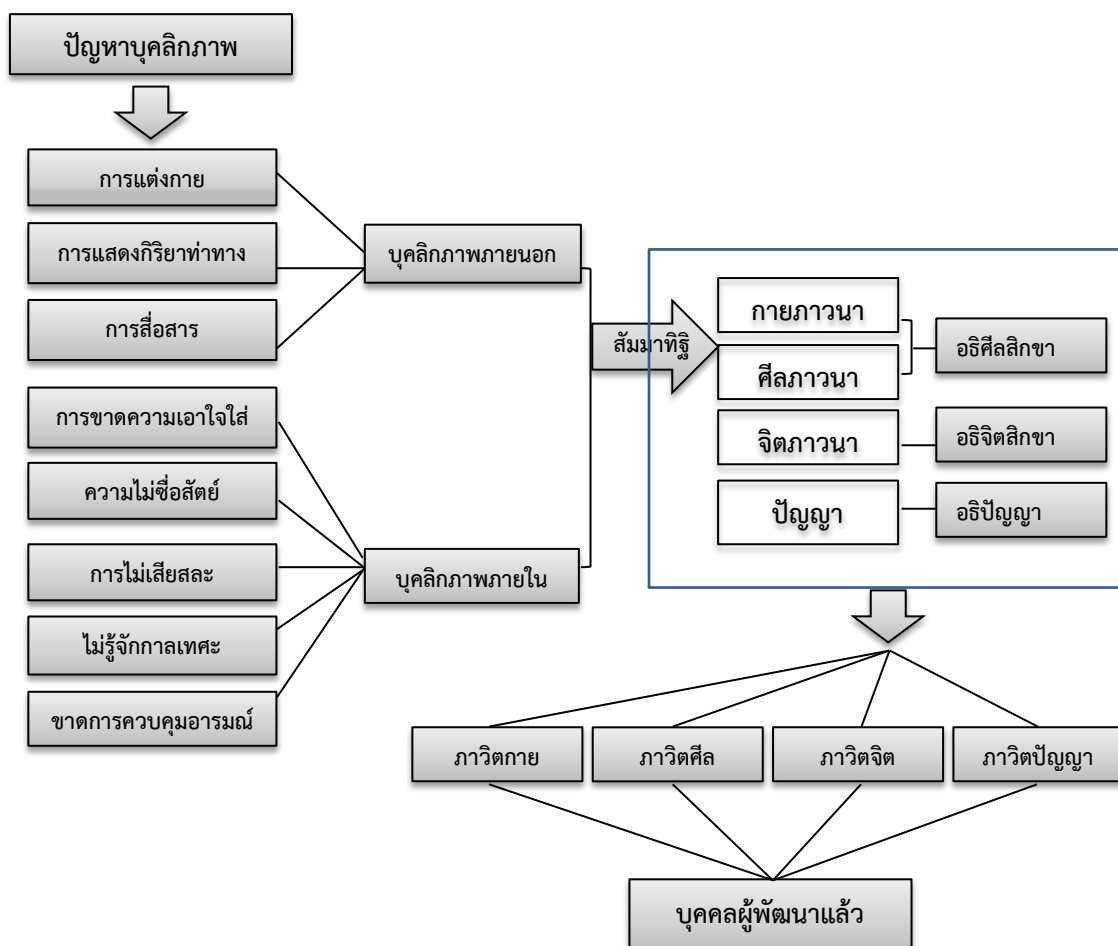
^{๗๑} ขุ.จ. (ไทย) ๓๐/๑๘/๑๑๕.

^{๗๒} พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต), **พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลศัพท์**, พิมพ์ครั้งที่ ๙, (กรุงเทพมหานคร : มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๖), หน้า ๒๐๓.

^{๗๓} พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต), **หลักแม่บทของการพัฒนาดน**, พิมพ์ครั้งที่ ๑๕, (กรุงเทพมหานคร: มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๖), หน้า ๑๐, ๑๕.

๓. จิตภาวนา คนเป็นภาวิตจิตโต ตัวกระทำเป็นจิตภาวนา

๔. ปัญญาภาวนา คนเป็นภาวิตปัญญา ตัวกระทำเป็นปัญญาภาวนา^{๗๔}



แผนภาพที่ ๒.๑ กระบวนการพัฒนาบุคลิกภาพตามหลักภาวนา ๔

๒.๕.๓ การพัฒนาบุคลิกภาพโดยทั่วไป

๑) การพัฒนาบุคลิกภาพทางกาย ควรใช้เครื่องแต่งกายที่สะอาดเรียบร้อย ให้เหมาะสมกับรูปร่างของตน ไม่น่าสมัยจนเกินไป บุคลิกภาพทางกายเป็นสิ่งประทับใจครั้งแรก นอกจากการดูแลตนเอง เรื่องการแต่งกายและความสะอาด ควรตรวจสอบตนเองเกี่ยวกับภาษาและกิริยาท่าทาง

๒) การพัฒนาบุคลิกภาพทางสติปัญญา ความรู้สึนึกคิด เจตคติ และความสนใจเมื่อบุคคลคิดว่าตนเองมีความสามารถด้านใดเป็นพิเศษก็พัฒนาด้านนั้น รวมทั้งสะสมความรู้หรือ

^{๗๔} พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต), พุทธธรรมกับการพัฒนาชีวิต, (กรุงเทพมหานคร : ธรรมสภา, ๒๕๔๐), หน้า ๕๑.

ความสนใจด้านอื่นๆ ด้วย เช่น มีส่วนร่วมในการทำงานของสโมสร สมาคม และองค์กรต่างๆ ร่วมในการกีฬาการละเล่น หรือในกิจกรรมต่างๆ เป็นต้น เพราะจะทำให้มีความคิดและความสนใจที่กว้างขึ้น ทำให้มีเพื่อนใหม่เพิ่มความมั่นใจในตนเอง

๓) การพัฒนาบุคลิกภาพทางอารมณ์ วิธีการที่ดีก็คือไม่ปล่อยให้มอารมณ์พลุ่งพล่าน เพราะจะทำให้บุคคลก้าวร้าวหยาบคายต่อเพื่อนร่วมงาน ต่อผู้บริหาร ลูกค้า และบุคคลทั่วไป หรือแม้แต่การแสดงออกซึ่งความรักความชอบก็ควรจะสารรวมให้อยู่ในระดับที่พอดีให้เป็นที่ยอมรับของบุคคลทั่วไป

๔) การพัฒนาบุคลิกภาพทางสังคม ปัจจัยเบื้องต้นที่จูงใจ ให้บุคคลอื่นๆ อยากรับคบหาสมาคมด้วย เช่น กิริยาท่าทาง น้ำเสียง ภาษาพูด การแต่งกาย และการวางตน เป็นต้น ปัจจัยที่จะทำให้มิตรภาพยั่งยืนมาจากคุณสมบัติที่อยู่ภายในตัวบุคคล เช่น น้ำใจที่ให้ผู้อื่น ความไม่เห็นแก่ตัว ความซื่อสัตย์ ความบริสุทธิ์ใจ การรู้จักใจเขาใจเรา ความเป็นคนตรงต่อเวลา เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้บุคคลควบบคุมตนเองให้ประพฤติปฏิบัติได้ และเมื่อทำไปนานๆ ก็จะเกิดความเคยชิน และกลายเป็นลักษณะประจำตัว

๒.๕.๔ การเสริมสร้างบุคลิกภาพ

๑) การมองต้องพยายามใช้สายตาด้วยความสุภาพเรียบร้อย เพราะสายตาสามารถบอกถึงความรัก ความเกลียดชัง ความเมตตาปราณี ความโกรธแค้น ความเคารพนับถือ หรือความเหยียดหยาม ดูหมิ่นดูแคลนได้ระวังในการใช้สายตาอย่าให้เกิดความเข้าใจผิดหรือรู้สึกติดลบได้

๒) การแต่งกายต้องคำนึงถึงความสะอาดเรียบร้อย ทุกครั้งที่เลือกเครื่องแต่งกายหรือกำลังจะแต่งกาย ถูกต้องและเหมาะสมกับกาลเทศะ แต่งกายให้พอดี อย่าให้มากเกินไปหรือน้อยเกินไป เพราะการแต่งกายบ่งบอกความพิถีพิถันและเอาใจใส่ตัวเอง ช่วยทำให้ดูดีหรือดูแย่ได้

๓) การพูด ศิลปะในการพูดต้องพูดให้ชนะใจผู้ฟัง ใช้คำพูดที่มีเหตุผล สุภาพ ไพเราะ มีน้ำเสียงชวนฟัง เสียงดังฟังชัด ฉะฉาน และใช้คำพูดที่เหมาะสมกับผู้ฟังโดยคำนึงถึงเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ความสนใจพิเศษของผู้ฟัง สถานที่ เวลา และโอกาส

๔) การเดินเดินให้มีท่าทางสง่าและเรียบร้อย โดยเดินให้ตัวตรง ออกผายไหล่ผึ่งเพื่อให้ดูสง่า เวลาเดินให้ก้าวเท้ายาวพอประมาณ และสอดคล้องกับเสื้อผ้าหรือรองเท้าที่สวมใส่ ว่าก้าวแคไหนจึงดูคล่องแคล่วและปลอดภัย ต้องระมัดระวังไม่ให้เกิดเสียงดังจนเกินไป เพราะเสียงฝีเท้าจะไปรบกวนผู้อื่น ไม่เดินฝ่ากลางวงที่ผู้อื่นยืนสนทนากัน

๕) การแสดงท่าทางให้เป็นธรรมชาติ สง่า ท่าทางที่ดีจะต้องมาจากพื้นฐานของความสงบ สบาย ให้เกียรติทั้งแก่ตนเองและผู้อื่น ควรจะมีท่าทางประกอบเพื่อให้ดูผ่อนคลาย และเสริมในสิ่งที่พูดหรือเล่า ต้องระวังท่าทางที่ไม่สวยงาม เวลาพูดหรือทำอะไรก็ตาม อย่ามีการแสดงท่าประกอบมากเกินไปจนน่าเกลียด หรือแสดงท่าที่ไม่สุภาพ

๖) การทำงานต้องทำด้วยท่าทางคล่องแคล่ว ด้วยความชำนาญ และให้ได้ผลงานดีเด่น ทำด้วยความมุ่งมั่นตั้งใจ อย่าให้น้อยไปกว่าความสามารถที่เรามีหรือทำได้ความน่าชื่นใจของผู้ร่วมงาน หรือหัวหน้างานทุกคนก็คือ การมีเพื่อนร่วมงานหรือลูกน้องที่ทำงาน "เต็มความสามารถ" อยู่ตลอดเวลา นั่นคือบุคลิกแห่งความสำเร็จ

๗) การรักษาสุขภาพร่างกายต้องระวังสุขภาพให้ดี อย่าให้มีโรค ผู้ที่ป่วยบ่อยๆ แอดๆ จะดูเป็นคนขี้โรค ซึ่งน่าเป็นห่วงมากกว่าน่าชื่นชม ดูอ่อนแอ ไม่คล่องแคล่ว โรคบางโรครส่งผลถึงความซัดเซียว ห่อเหี่ยว หม่นหมอง จึงขาดสง่าราศีการดูแลสุขภาพให้ดีคือต้นทุนของการพัฒนาบุคลิกภาพที่สำคัญเช่นกัน^{๗๕}

๒.๖ สรุป

บุคลิกภาพของบุคคลสามารถพัฒนาได้ด้วยหลักภาวนา ๔ อันเป็นหลักคำสอนในทางพระพุทธศาสนาซึ่งมุ่งเน้นให้บุคคลเรียนรู้และปฏิบัติเพื่อปรับปรุงเปลี่ยนแปลงไปสู่ความพอดี ความมีดุลยภาพในชีวิต ก็เพื่อให้มีผลปรากฏกล่าวคือ การเปลี่ยนแปลงบุคลิกภาพใน ๒ ด้าน ได้แก่ ๑. บุคลิกภาพภายนอก และ ๒. บุคลิกภาพภายใน ให้เป็นไปในทางที่ดีขึ้นให้มีการแสดงออกทางพฤติกรรมในเชิงบวก จากเดิมที่พฤติกรรมแสดงออกตามตัณหาเมื่อเข้าสู่กระบวนการพัฒนาตามหลักพระพุทธศาสนาจะปรับเปลี่ยนให้บุคคลใช้ปัญญาเป็นตัวนำการแสดงออกทางพฤติกรรมให้มีบุคลิกภาพที่สัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ หรือทางวัตถุ ให้รู้จัก “กิน อยู่ ดู ฟัง” เป็นสามารถเสพสิ่งเหล่านี้ในทางที่เป็นคุณ มิให้เกิดโทษ รู้จักควบคุมไม่ให้เกิดความต้องการที่เกินความจำเป็น มีความสัมพันธ์ที่เกื้อกูลกับสิ่งแวดล้อมทางสังคม ตั้งอยู่ในกฎระเบียบ เพื่อให้การตอบสนองความต้องการของตนไม่ไปเบียดเบียนหรือก่อความเดือดร้อนเสียหายกับผู้อื่น สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่น และเกื้อกูลกันได้ด้วยดี รูปลักษณ์ทางกาย อารมณ์ สังคม สติปัญญาและพฤติกรรม ที่รวมเรียกว่าบุคลิกภาพของบุคคลนั้น การเรียนรู้จะส่งผลให้บุคคลมีการปรับตัวและเปลี่ยนแปลงบุคลิกภาพไปที่ละน้อย การปรับตัวจึงมีความสัมพันธ์กับพัฒนาการทางบุคลิกภาพเป็นอย่างมาก การพัฒนาใดๆก็ตามจะประสบผลสำเร็จตามความมุ่งหมายได้ต้องมีความมุ่งมั่นจริงจังและดำเนินการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ต้องมีการพัฒนาในหลายขั้นตอนจนกว่าจะบรรลุจุดหมายสุดท้าย คือ มีปัญญาที่รู้เท่าทันโลกและชีวิต ดำเนินชีวิตอย่างถูกต้อง มีสุขภาพจิตใจที่ดีงาม มีความสุข เป็นอิสระและเข้าถึงจุดหมายสูงสุดของชีวิต เมื่อใดบุคคลมีการเจริญภาวนาครบ ๔ ประการ สามารถพัฒนาตนครบทั้งสี่ด้านบริบูรณ์ทาง

^{๗๕} การเสริมสร้างบุคลิกภาพ, [ออนไลน์], แหล่งที่มา: <https://sites.google.com/site/orachajannum/> 8-1 [๒๓ มีนาคม ๒๕๖๑].

พระพุทธศาสนาท่านเรียกว่าเป็นสัตบุรุษ^{๗๖} ในด้านการประกอบกิจการหน้าที่การงานก็สามารถดำเนินการได้ประสบความสำเร็จ สามารถควบคุมความประพฤติทางกายและวาจาให้ตั้งอยู่ในความดีงาม เป็นผู้ที่มีความสำรวมกาย มีสติควบคุมความประพฤติทางกายให้ตั้งอยู่ในความดีงาม เป็นผู้ที่มีความสำรวมวาจา เลือกพูดจาด้วยถ้อยคำที่สุภาพ มีศีลเป็นข้อปฏิบัติให้ตั้งมั่นอยู่ในความดี ไม่ใช่วาจาในทางเบียดเบียนผู้อื่น มีความเพียรพยายามฝึกฝนการระงับโทษทางวาจา ไม่ดูหมิ่นเหยียดหยามผู้อื่นให้ได้รับความอับอาย เป็นผู้ที่สามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ สามารถควบคุมอารมณ์ไม่ให้เกิดพฤติกรรมออกมาในทางก่อให้เกิดปัญหา สามารถจัดการให้พฤติกรรมมีการแสดงออกที่เหมาะสมได้ มีจิตใจที่สูง ประณีต มีเมตตา มีความรัก มีความเป็นมิตร ปรรณนาประโยชน์สุขแก่ผู้อื่น มีความรับผิดชอบเอาใจใส่ในงาน พร้อมทั้งจะเสียสละเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ในการช่วยเหลืองานต่างๆ เป็นอย่างดีด้วยความเต็มใจ ไม่เบียดเบียนผู้อื่นมีความซื่อสัตย์ต่อตนเองต่อผู้อื่นและต่อหน้าที่ในความรับผิดชอบ

^{๗๖} พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต), พุทธธรรม ฉบับปรับปรุงขยาย, พิมพ์ครั้งที่ ๓๙, หน้า ๓๕๖.

บทที่ ๓

สภาพปัญหาเกี่ยวกับบุคลิกภาพ ของบุคลากรธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

๓.๑ ต้นแบบบุคลิกภาพทรัพยากรบุคคลของ ธ.ก.ส.

นายจำเนียร สารระนาค ผู้จัดการ ธ.ก.ส. คนแรกได้วางรากฐานการดำเนินงานพร้อมทั้งอุดมการณ์การทำงานให้พนักงาน ธ.ก.ส. ทุกคนละเว้นการอันควรต่าง ๆ โดยได้อบรมสั่งสอนให้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว ซื่อสัตย์ สุจริต และไม่เบียดเบียนลูกค้า เพราะงานสินเชื่อเพื่อการเกษตร เป็นงานที่กว้างขวางและซับซ้อน ต้องศึกษาและค้นคว้าเพิ่มเติมอยู่เสมอ เพื่อให้มีความรู้ ความชำนาญยิ่งขึ้น ละเว้นการอันควรละเว้น ไม่เบียดเบียนเกษตรกรลูกค้า ทำงานหนัก เร่งรัด ฉับไว ถูกต้อง และแม่นยำ กอปรด้วยความซื่อสัตย์สุจริต กำหนดเป็นวัฒนธรรมองค์กร ดังนี้

๓.๑.๑ วัฒนธรรมองค์กร (HEART)

๑. H : Honesty with integrity ซื่อสัตย์สุจริต ตรงเวลา รักษาคำพูด รักษากฎระเบียบ ไม่คดโกง ไม่เอาเปรียบ

๒. E : Economy Sufficiency ใช้ชีวิตพอเพียง ดำรงตนสมฐานะ รักษาชื่อเสียง เกียรติศักดิ์ ใฝ่รู้ พัฒนาตนเองเสมอ

๓. A : Accountability สำนึกรับผิดชอบ มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน มุ่งคุณภาพงาน มุ่งประโยชน์ส่วนรวม

๔. R : Response Heartily ยิ้มบริการด้วยใจ มุ่งประโยชน์ลูกค้า สุภาพอ่อนโยน บริการรวดเร็ว ถูกต้อง

๕. T : Teamwork ตอบสนองเป็นทีม สามัคคี ร่วมมือกัน เคารพ ให้เกียรติกัน เมตตาช่วยเหลือกัน^๑

พนักงานถือเป็นส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนพันธกิจให้บรรลุวิสัยทัศน์ของธนาคาร จึงต้องเสริมสร้างให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคนเป็นคนเก่ง มีความรู้ความสามารถ คนดี มีคุณธรรม จริยธรรมและมีความสุข ในการทำงาน เสริมสร้างวัฒนธรรมและบรรยากาศการทำงาน ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม

^๑ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, คู่มือธรรมาภิบาล จริยธรรมทางธุรกิจ จรรยาบรรณของกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ปี ๒๕๖๑.

สรรหาและรักษา บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ จัดให้มีโอกาสก้าวหน้าในทางเดินสายอาชีพ พัฒนาศักยภาพของพนักงานให้มี ความรู้ความสามารถและทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานให้ ประสบความสำเร็จ และสามารถสร้างความพึงพอใจ สูงสุดให้แก่ลูกค้า มุ่งเน้นการพัฒนาที่ช่วยให้ พนักงานเป็นมืออาชีพในงานที่รับผิดชอบมากยิ่งขึ้น ตลอดจนได้ สร้างและพัฒนาระบบการเรียนรู้ รูปแบบต่างๆ ให้หลากหลายยิ่งขึ้น เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานได้เรียนรู้ด้วย ตนเอง และเรียนรู้ด้วยกัน อย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นการพัฒนาที่ยั่งยืนและนำไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ เสริมสร้างพนักงานให้เป็น คนดี มีความซื่อสัตย์ สุจริต ส่งเสริมให้ปฏิบัติตามจรรยาบรรณ รวมทั้งเสริมสร้างความมั่นคง ขวัญ กำลังใจ และพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงาน ดูแลการกำหนดผลตอบแทน ที่เหมาะสมเป็นธรรม และจัดให้มีสวัสดิการในด้านต่างๆ เช่น การรักษาพยาบาล การเคหะสงเคราะห์ กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ การให้ทุนการศึกษาแก่พนักงาน ตลอดจนจัดให้มีการดูแลระบบการรักษาความปลอดภัยที่ดี ต่อ ชีวิตและทรัพย์สิน สนับสนุนการจัดสถานที่ทำงานให้เหมาะสมและเอื้ออำนวยให้เกิดประสิทธิภาพ และ ประสิทธิภาพในการทำงานอย่างเต็มที่ และเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปภายใต้กรอบเดียวกัน ธนาคารได้กำหนดเป็นจรรยาบรรณให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานได้ถือเป็นหลักปฏิบัติ

๓.๑.๒ จรรยาบรรณสำหรับกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ๑๔ ประการ ดังนี้

๑) การเคารพกฎหมายและหลักสิทธิมนุษยชน กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานปฏิบัติ ตามข้อบังคับ ระเบียบคำสั่งต่างๆ ของธนาคารอย่างเคร่งครัด รวมทั้งปฏิบัติตามกฎหมายและหลัก สิทธิมนุษยชนสากลที่เกี่ยวข้องกับกิจการของธนาคาร มีแนวทางปฏิบัติดังนี้

(๑) กรรมการ ผู้บริหารและพนักงานต้องอ่านและทำความเข้าใจในข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง และ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินกิจการของธนาคาร

(๒) กรรมการ ผู้บริหารและพนักงาน ต้องเคารพในสิทธิของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่าง เท่าเทียมกัน โดยไม่ละเมิดสิทธิส่วนบุคคลรวมทั้งเคารพในเกียรติและศักดิ์ศรี ไม่แบ่งแยกการศึกษา ยศ เชื้อชาติ สัญชาติ ศาสนา และเพศ

(๓) กรรมการ ผู้บริหาร พนักงานจะต้องปฏิบัติหน้าที่ของตนด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โดยคำนึงถึง ประโยชน์อันชอบธรรมของธนาคาร ถึงแม้จะมีช่องว่างของกฎหมายหรือช่องว่างของ ข้อบังคับ ระเบียบ และ คำสั่งของธนาคารก็ตาม

๒) การสนับสนุนภาคการเมือง กรรมการ ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับมีสิทธิเสรีภาพ ในการใช้สิทธิทางการเมืองและสามารถ มีส่วนร่วมในกิจกรรมทางการเมืองภายใต้บทบัญญัติแห่ง รัฐธรรมนูญ มีแนวทางปฏิบัติดังนี้

(๑) กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน พึงหลีกเลี่ยงการเข้าไปรับหน้าที่เป็นกรรมการ พรรคการเมือง เป็นตัวแทนพรรคการเมืองในกิจกรรมสาธารณะต่าง ๆ หรือเป็นสมาชิกขององค์กร

ปกครองส่วนท้องถิ่น หรือ ไม่แสดงด้วยวิธีใด ๆ ที่ทำให้ผู้อื่นเข้าใจว่าธนาคารเกี่ยวข้อง สนับสนุน หรือ ผักใฝ่ทางการเมืองหรือพรรคการเมือง

(๒) กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ต้องไม่แอบอ้างความเป็นพนักงานหรือนำทรัพย์สิน อุปกรณ์ เครื่องมือใด ๆ ของธนาคารไปใช้เพื่อประโยชน์ในการดำเนินการใด ๆ ในทางการเมือง

(๓) กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน พึงหลีกเลี่ยงการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการเมืองใน สถานที่ทำงานหรือในเวลางานอันอาจทำให้เกิดความขัดแย้งทางความคิด

๓) การมีส่วนได้ส่วนเสียและความขัดแย้งทางผลประโยชน์ กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน พึงรักษาผลประโยชน์ของธนาคารโดยไม่กระทำการใดๆ ที่จะทำให้ธนาคารสูญเสียประโยชน์ ไม่เบียดบังประโยชน์ของธนาคารไปเป็นประโยชน์ส่วนตัวหรือลูกค้ำ มีแนวทางปฏิบัติดังนี้

(๑) กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ต้องไม่รับเงินหรือประโยชน์ตอบแทนใด ๆ เป็นการส่วนตัว จากลูกค้ำ คู่ค้าของธนาคาร หรือจากบุคคลใดอันเนื่องมาจากการทำงานในนามธนาคาร

(๒) การทำธุรกิจใดๆ ของกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานต้องไม่กระทบต่อการปฏิบัติหน้าที่และ เวลาทำงานของธนาคาร

(๓) กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ต้องไม่เข้าเป็นหุ้นส่วนหรือผู้ถือหุ้นที่มีอำนาจตัดสินใจ หรือ เป็นกรรมการ หรือผู้บริหาร ในกิจการที่เป็นการแข่งขันหรือมีลักษณะเดียวกับธนาคาร แต่ในกรณีที่ไม่อาจ หลีกเลี่ยงได้ ให้รายงานผู้บังคับบัญชาทราบโดยทันที และในกรณีที่กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานเข้าไป เกี่ยวข้องกับธุรกิจหรือเหตุการณ์ใด ๆ ที่อาจทำให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ให้รายงานผู้บังคับบัญชา ทราบโดยทันที

(๔) กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ไม่พึงแสวงหาผลประโยชน์ให้ตนเองและผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยใช้ข้อมูลใดๆ ของธนาคารซึ่งยังไม่ได้เปิดเผยต่อสาธารณะ และไม่ดำเนินการใดๆ ในลักษณะที่อาจก่อให้เกิด ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ของธนาคาร

(๕) การทำธุรกิจใด ๆ กับธนาคารทั้งในนามส่วนตัว ครอบครัวหรือในนามนิติบุคคลใด ๆ ที่กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานนั้นมีส่วนได้ส่วนเสียจะต้องเปิดเผยส่วนได้ส่วนเสียต่อธนาคารก่อนเข้าทำรายการ

(๖) ห้ามกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ที่มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นผู้อนุมัติในการตกลงเข้าทำรายการ หรือกระทำการใด ๆ ในนามธนาคาร

(๗) ผู้ทำรายการในนามธนาคารมีหน้าที่ต้องตรวจสอบความสัมพันธ์ของคู่ค้าว่าเกี่ยวข้องกับกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานหรือไม่ ก่อนทำรายการเพื่อป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ใด ๆ ที่อาจเกิดขึ้น

๔) การเก็บรักษาความลับ การเก็บรักษาข้อมูล และการใช้ข้อมูลภายใน กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ต้องรักษาข้อมูลของธนาคารและของลูกค้าไว้เป็นความลับ โดยไม่เปิดเผยข้อมูลหรือข่าวสารของธนาคารที่ยังไม่ควรเปิดเผย และไม่ให้อ่านหรือข้อมูลใด ๆ ที่ผู้มีอำนาจ สั่งการยังไม่อนุญาต มีแนวทางปฏิบัติดังนี้

(๑) กรรมการ ผู้บริหารและพนักงาน ไม่พึงเปิดเผยข้อมูลของธนาคารและข้อมูลของลูกค้า โดยไม่ได้รับอนุญาตจากคณะกรรมการธนาคาร หรือผู้จัดการ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย เว้นแต่เป็นข้อมูลที่ต้องเปิดเผยต่อบุคคลภายนอกที่เกี่ยวกับบทบังคับของกฎหมาย

(๒) กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ทำการจัดทำสำเนา ส่งโทรสารหรือจัดเก็บข้อมูลอย่างเหมาะสม ปลอดภัย เพื่อป้องกันมิให้ผู้ที่ไม่เกี่ยวข้องเข้าถึงข้อมูลหรือความลับเหล่านั้น

(๓) กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ต้องหลีกเลี่ยงที่จะพูดถึงความลับในที่สาธารณะ

๕) การปฏิบัติต่อลูกค้า กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ต้องให้ความสำคัญและเอาใจใส่ต่อลูกค้า โดยมุ่งมั่นและสร้าง ความมั่นใจให้กับลูกค้าที่จะได้รับผลิตภัณฑ์และบริการที่ดี มีคุณภาพ ราคาที่เป็นธรรม อันจะส่งผลให้ลูกค้า เกิดความพึงพอใจ มีแนวทางปฏิบัติดังนี้

(๑) กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ต้องส่งเสริมผลิตภัณฑ์ และให้บริการที่ดี มีคุณภาพแก่ลูกค้า

(๒) กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ต้องติดตามประเมินผลผลิตภัณฑ์และการบริการต่อลูกค้า แล้วนำผลที่ได้มาปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้น

(๓) กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน พึงมีความจริงใจต่อลูกค้าและรักษาคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้กับ ลูกค้า ไม่สร้างความหวังให้แก่ลูกค้าในสิ่งที่ธนาคารไม่สามารถทำได้

(๔) กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน พึงปฏิบัติตามเงื่อนไขต่างๆ ที่มีต่อลูกค้าอย่างเคร่งครัด หากไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขข้อใดได้ ควรรีบแจ้งให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด

(๕) กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน พึงสนใจให้บริการลูกค้าด้วยความเต็มใจและสุภาพ โดยการแนะนำให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อลูกค้า เมื่อลูกค้าต้องการหรือเมื่อลูกค้ามีปัญหา

๖) การปฏิบัติต่อคู่แข่งทางการค้า กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ต้องตั้งมั่นที่จะแข่งขันทางการค้าอย่างยุติธรรม โดยคำนึงถึง จริยธรรมในการประกอบการค้า มีแนวทางปฏิบัติดังนี้

(๑) กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ต้องไม่แข่งขันด้วยการใส่ร้ายป้ายสี กลั่นแกล้งหรือบิดเบือน ข้อเท็จจริงของคู่แข่ง ขณะเดียวกันต้องหลีกเลี่ยงการตกลงหรือการพูดคุยถกเถียงกับพนักงานของหน่วยงานหรือ สถาบันการเงินอื่น ๆ เกี่ยวกับตำแหน่งที่ตั้ง ภูมิภาค การตลาด การจัดสรรลูกค้าอัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม ต่างๆ รวมถึงผลิตภัณฑ์บริการ หรือแผนธุรกิจต่างๆ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการแข่งขันทางธุรกิจของธนาคาร

(๒) กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ต้องปฏิบัติภายใต้กรอบกติกาของการแข่งขันที่ดี ไม่แสวงหา ข้อมูลที่เป็นความลับของคู่แข่งทางการค้าด้วยวิธีการที่ไม่สุจริตหรือไม่เหมาะสม เช่น การจ่ายเงินสินจ้างให้แก่ พนักงานของคู่แข่ง เป็นต้น

(๓) กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ต้องไม่ทำการตกลงใดๆ กับคู่แข่งชั้นหรือบุคคลใด ที่มีลักษณะ เป็นการลดหรือจำกัดการแข่งขันทางการค้า

๗) การปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้น กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน พึงปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นตามสิทธิที่มีตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง มีแนวทางปฏิบัติดังนี้

(๑) กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน พึงมุ่งมั่นในการดำเนินงานเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุด ให้กับผู้ถือหุ้น โดยยึดมั่นในคุณธรรมและจริยธรรมตลอดจนตัดสินใจดำเนินการใด ๆ ด้วยความเป็นธรรม มุ่งมั่น ที่จะสร้างความเจริญเติบโตบนศักยภาพที่แท้จริง

(๒) กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน พึงเคารพสิทธิของผู้ถือหุ้นในการได้รับข้อมูลที่เป็นจริง และ ปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นทุกรายอย่างเท่าเทียมกัน

๘) การจัดซื้อ จัดหาและการปฏิบัติต่อคู่ค้า กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ต้องยึดหลักผลประโยชน์สูงสุดของธนาคารโดยไม่คำนึงถึง ผลประโยชน์ส่วนตนหรือของพวกเขาเอง มีแนวทางปฏิบัติดังนี้

(๑) กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน พึงให้ข้อมูลที่เป็นจริงอย่างครบถ้วนแก่ผู้ซื้อหรือผู้ขาย ทรัพย์สิน สินค้า และบริการ

(๒) กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน พึงหลีกเลี่ยงการรับของกำนัลสินน้ำใจ การรับเชิญไปในงานเลี้ยง ประเพณีสังสรรค์ งานเลี้ยงรับรอง การรับเชิญไปดูงานที่จัดขึ้นให้เป็นการส่วนตัวหรือหมู่คณะอย่างเฉพาะเจาะจง ซึ่งลูกค้าเป็นผู้ออกค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องให้ เพื่อป้องกันข้อครหาและการมีใจโน้มเอียงที่จะช่วยเหลือตอบแทน ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเป็นพิเศษในโอกาสหลัง

(๓) กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ที่ต้องการจัดซื้อจัดหาสินค้าและบริการ ต้องคำนึงถึงความ ต้องการ ความคุ้มค่า ราคา และคุณภาพ การจัดซื้อจัดหาต้องดำเนินการอย่างโปร่งใส ให้ข้อมูลแก่คู่ค้าอย่าง เท่าเทียม ถูกต้อง ไม่มีอคติไม่เลือกปฏิบัติต่อคู่ค้า สร้างการแข่งขันที่เป็นธรรมระหว่างคู่ค้า วิธีการจัดซื้อจัดหา มีหลักวิชาการรองรับ มีความรัดกุม สอดคล้องกับสถานการณ์ ในการติดต่อคู่ค้า ให้ผู้ติดต่อเก็บเอกสารหลักฐาน การเจรจา การร่างสัญญา การทำสัญญาและการปฏิบัติตามสัญญาไว้เป็นหลักฐานเพื่อใช้ตามระยะเวลาที่กำหนด

(๔) กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ที่ต้องการจัดซื้อจัดหาสินค้าและบริการ ไม่ควรทำการจัดซื้อ จัดจ้างโดยให้ระยะเวลากระชั้นจนเกินไป ควรใช้เวลาคู่ค้าอย่างพอเพียงในการเตรียมตัว ข้อสัญญาไม่ควรเป็น การเอารัดเอาเปรียบ และควรมีนักกฎหมายเป็นที่ปรึกษาในการทำสัญญา

(๕) กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน จะต้องไม่เรียกรับประโยชน์จากการจัดซื้อจัดหา ต้องวางตัว เป็นกลางไม่ใกล้ชิดกับคู่ค้าจนทำให้คู่ค้ามีอิทธิพลต่อการตัดสินใจมากเกินไป และปฏิบัติตามข้อปฏิบัติในจรรยาบรรณ ว่าด้วยการมีส่วนร่วมได้ส่วนเสียและผลประโยชน์ขัดกันอย่างเคร่งครัด

(๖) กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ต้องปฏิบัติตามกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างของธนาคาร อย่างเคร่งครัดให้เกิดความเป็นธรรมต่อทุกฝ่าย

๙) การรับผิดชอบต่อชุมชนและสังคมโดยรวม กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ตระหนักในความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชน โดยถือเป็น ภารกิจหลักอย่างหนึ่งของธนาคาร มีแนวทางปฏิบัติดังนี้

(๑) กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ต้องอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและรักษาสิ่งแวดล้อม รวมทั้งมีการปฏิบัติตามกฎหมายด้านสิ่งแวดล้อมอย่างเคร่งครัด และไม่กระทำการใด ๆ ที่มีผลเสียหายต่อ ทรัพยากรธรรมชาติสภาพแวดล้อม และระบบนิเวศที่เกี่ยวข้อง

(๒) กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน พึงจัดกิจกรรมหรือสนับสนุนการจัดกิจกรรมของผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย อันเป็นกิจกรรมเพื่อสาธารณประโยชน์และการบริการสังคมอย่างต่อเนื่อง

(๓) พึงปลูกฝังจิตสำนึกให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน มีความรับผิดชอบต่อสังคม โดย ไม่กระทำการใดที่จะมีผลเสียหายต่อทรัพยากรธรรมชาติและสภาพแวดล้อม

๑๐) การปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ต้องเคารพสิทธิส่วนบุคคลของผู้อื่นอย่างเท่าเทียมกัน และไม่ละเมิดสิทธิ รวมทั้งเคารพในเกียรติและศักดิ์ศรีตลอดจนให้ความช่วยเหลือและร่วมมือกันในการทำงาน มีแนวทางปฏิบัติดังนี้

(๑) กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน พึงประพฤติตนเหมาะสมกับการเป็นพนักงานธนาคาร ทั้งด้านกิริยามารยาท การวางตัว และการแต่งกายเพื่อสร้างความเชื่อถือให้แก่ตนเองและธนาคาร

(๒) กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ต้องไม่ยุ่ง ใสร้ายป้ายสี หรือเป็นต้นเหตุแห่งการทะเลาะวิวาท อันเป็นการก่อให้เกิดการแตกแยกสามัคคี และต้องมีส่วนร่วมในการสร้างสรรค์สามัคคี และรักษาไว้ให้เป็น น้ำหนึ่งใจเดียวกันในหมู่พนักงาน

(๓) ผู้บังคับบัญชาพึงปฏิบัติตนให้เป็นที่เคารพนับถือของผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา ไม่พึงกระทำการใด ๆ อันเป็นการไม่เคารพนับถือผู้บังคับบัญชา

(๔) กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคน ต้องไม่กระทำการใด ๆ ที่เป็นการละเมิดหรือคุกคาม ไม่ว่าจะผ่านทางวาจาหรือการกระทำต่อผู้อื่นบนพื้นฐานของเชื้อชาติ เพศ ศาสนา อายุ ความพิการทั้งทางร่างกาย และจิตใจ

(๕) กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน พึงปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เอาใจใส่ เพื่อสร้าง คุณภาพ ประสิทธิภาพและการพัฒนาองค์กรไปสู่ความเป็นเลิศ

๑๑) การควบคุมภายในและการตรวจสอบภายใน กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน จะต้องมีความรู้ความเข้าใจ ให้ความร่วมมือและสนับสนุน ในระบบการควบคุมภายในและการตรวจสอบภายในของธนาคาร จัดให้มีและดำรงรักษาไว้ซึ่งระบบของ การตรวจสอบภายในที่ดีตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ในระเบียบคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน ว่าด้วยการปฏิบัติ หน้าที่ของการตรวจสอบภายใน พ.ศ. ๒๕๔๖ รวมทั้งมีการพิจารณาวินิจฉัยและให้ข้อเสนอแนะตามรายงาน การตรวจสอบของสำนักตรวจสอบภายในโดยคณะกรรมการบริหารหรือผู้บริหารระดับสูง เพื่อสั่งการให้ ผู้รับผิดชอบ ดำเนินการตามความเหมาะสมและทันเวลา มีแนวทางปฏิบัติดังนี้

(๑) กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคน ต้องมีความรู้ความเข้าใจและให้ความร่วมมือใน ระบบการควบคุมภายใน และการตรวจสอบภายในมีการรายงานการรับ การเบิกจ่าย แม่นยำ ถูกต้อง สม่าเสมอ รวดเร็ว เป็นนิสัยมีการสอบทานและปฏิบัติตามระบบที่กำหนดอย่างเคร่งครัด

(๒) กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคน มีหน้าที่สนับสนุนการทำงานและให้ ข้อมูลที่ถูกต้อง ตามความเป็นจริงต่อหน่วยงานตรวจสอบภายในและผู้สอบบัญชีภายนอก

(๓) กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน มีหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องทางการเงิน และรายงาน ในทันทีเมื่อพบข้อผิดพลาดหรือความไม่ชอบมาพากล

๑๒) การรับ การให้ของขวัญ ทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใด กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน พึงระมัดระวังในการรับหรือมอบประโยชน์อื่นเป็นสิ่งจูงใจ หรือ สั่งการให้ผู้อื่นรับและมอบ ประโยชน์แทนตนรวมทั้งคู่สมรสและญาติของพนักงาน ซึ่งอาจมีผลต่อการตัดสินใจ ทางธุรกิจในอนาคต หรือเพื่อหวังผลความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน หรือการพิจารณาความดีความชอบ ประจำปี ได้แก่ ของขวัญ ของที่ระลึก เงิน ทรัพย์สินใด หรือประโยชน์อื่นใดที่อาจคำนวณเป็นเงินได้ เช่น การลดหนี้ หรือการลดหนี้ให้เปล่า การให้ยืมโดยไม่คิดดอกเบี้ย การให้ใช้บริการโดยไม่คิดค่าบริการ หรือ คิดดอกเบี้ยหรือ ค่าบริการน้อยกว่าที่คิดกับบุคคลอื่น โดยปกติทางการค้าและการอื่นซึ่งเป็นการ กระทำที่ทำให้ผู้นั้นได้รับประโยชน์อันอาจคำนวณเป็นเงินได้ หรือไม่ต้องออกค่าใช้จ่าย เป็นต้น ทั้งนี้ ตามที่คณะกรรมการป้องกันและปราบปราม การทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) กำหนด มีแนวทางปฏิบัติ ดังนี้

(๑) กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ต้องไม่เรียกร้อง ไม่รับเงิน ผลประโยชน์หรือสิ่งของ ที่ไม่สมควร ไม่สุจริต หรือเกินปกติวิสัยจากผู้เกี่ยวข้องในกิจการของธนาคาร

(๒) กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ต้องไม่เรียกร้อง ไม่รับเงิน ผลประโยชน์หรือสิ่งของ จากบุคคลหรือนิติบุคคลที่ร่วมทำธุรกิจด้วย ไม่ว่าจะเป็นการเรียกร้องหรือรับเพื่อตนเองหรือผู้อื่น

(๓) กรณีที่นิติบุคคลหรือบุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้องทางธุรกิจกับธนาคาร ให้สิ่งของหรือผลประโยชน์ แก่ผู้บริหารหรือพนักงานเพื่อเป็นสินน้ำใจผู้บริหารหรือพนักงานต้องใช้ดุลยพินิจพิจารณาถึงความเหมาะสม สมควรหรือ/และถูกต้องด้วย โดยคำนึงถึงกฎระเบียบของทางราชการ หากผู้บริหารหรือพนักงานไม่รับ แล้วจะ เป็นการเสียน้ำใจ และกระทบต่อความสัมพันธ์ที่ดีทางธุรกิจก็ให้รับได้ แต่ต้องมีมูลค่าไม่เกินข้อห้ามที่เจ้าหน้าที่ ของรัฐพึงรับได้

(๔) ไม่พึงกระทำการให้และรับของขวัญซึ่งมีมูลค่าเกินกว่าปกติที่วิญญูชนพึงให้กันระหว่าง ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ไม่ว่าโอกาสใด ๆ ก็ตาม

(๕) กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ตลอดจนครอบครัว ต้องหลีกเลี่ยงการให้หรือรับสิ่งของ หรือประโยชน์อื่นใดจากคู่ค้าหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับธุรกิจของธนาคาร ยกเว้นแต่เพื่อประโยชน์ในการดำเนิน ธุรกิจตามปกติ หรือในเทศกาลหรือประเพณีนิยม

๑๓) ความปลอดภัยสุขอนามัยและสิ่งแวดล้อม กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนตระหนักถึงความสำคัญของระบบบริหารและประกัน คุณภาพ ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อม ต้องคำนึงและถือปฏิบัติตามข้อกำหนดและมาตรฐาน ทางด้านคุณภาพความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด มีแนวทางปฏิบัติดังนี้

(๑) กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน พึงตรวจสอบความพร้อมของสุขภาพและร่างกายของตนเอง ก่อนปฏิบัติงาน และไม่ปฏิบัติงานหากร่างกายไม่พร้อมเพื่อลดความเสี่ยงในการเกิดอันตรายจากการทำงาน

(๒) กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ที่ต้องทำงานที่มีความเสี่ยงต่อชีวิตหรือสุขภาพต้องศึกษา ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับสภาพการทำงานที่ไม่ปลอดภัยหรืออาจเป็นอันตราย โดยในการปฏิบัติงานในขั้นตอนใด ที่มีความเสี่ยง หากไม่มีความมั่นใจในผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้น ให้หยุดหรือชะลอการดำเนินงานนั้นและให้ปรึกษา กับผู้เชี่ยวชาญโดยทันที รวมทั้งควรรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบโดยด่วนเมื่อพบเห็นสิ่งผิดปกติบริเวณสถานที่ทำงาน ที่อาจจะมีผลกระทบต่อสุขภาพและความปลอดภัย

(๓) ผู้บังคับบัญชาในสายงานต่างๆ มีหน้าที่กำหนดหรือเผยแพร่แนวทางในการป้องกันและควบคุม ไม่ให้เกิดอุบัติเหตุจากการทำงานให้กับพนักงานและบุคคลที่เกี่ยวข้อง

(๔) กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน พึงมีจิตสำนึกในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อมอย่างจริงจังและต่อเนื่อง ตลอดจนส่งเสริมให้เกิดการใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างประหยัด ให้เกิด ประโยชน์สูงสุด

(๕) กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน พึงให้ความร่วมมือในการดำเนินงานตามมาตรฐาน หรือ ข้อตกลงในเรื่องต่าง ๆ ที่จัดทำขึ้นเพื่อช่วยป้องกันหรือลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

๑๔) ทรัพย์สิน ทรัพย์สินทางปัญญา และการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โทรคมนาคม กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการปกป้องดูแลรักษา ทรัพย์สินทางปัญญาของธนาคาร มีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารโดยใช้สื่อโทรคมนาคมที่ ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อธนาคารอย่างถูกต้องตามหลักกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งมีความเคารพสิทธิของ เจ้าของทรัพย์สินทางปัญญา ตลอดจนไม่สนับสนุนการละเมิดทรัพย์สินทางปัญญาของผู้อื่น ทั้งในประเทศและ ต่างประเทศ มีแนวทางปฏิบัติดังนี้

(๑) กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการใช้ทรัพย์สินทางปัญญา ของธนาคาร ให้เกิดประโยชน์อย่างเต็มที่ เช่น ผลงานวิจัย ผลงานนวัตกรรม เป็นต้น และดูแลมิให้เสื่อมสูญหาย หรือนำไปใช้ประโยชน์ส่วนตัวหรือเพื่อบุคคลอื่น

(๒) กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ต้องเปิดเผยและมอบผลประโยชน์ในการคิดค้นและพัฒนา ที่จัดทำขึ้นในระหว่างการปฏิบัติงานให้แก่ธนาคารไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วน และไม่ว่าทรัพย์สินทางปัญญานั้น ได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายแล้วหรือไม่ก็ตาม

(๓) กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ หรือ เทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ เพื่อประโยชน์ของธนาคารเท่านั้น ห้ามใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตน

(๔) กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ต้องปฏิบัติงานโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่มีลิขสิทธิ์ ถูกต้อง หากปฏิบัติหน้าที่บนเครื่องคอมพิวเตอร์ภายนอกสำนักงานให้ตรวจสอบลิขสิทธิ์ก่อนปฏิบัติงาน และ ห้ามติดตั้งและใช้งานโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ลิขสิทธิ์ไม่ถูกต้องในธนาคารโดยเด็ดขาด

(๕) กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ต้องเก็บรักษาหีบห่อของตนให้เป็นความลับ ไม่บอก บุคคลอื่น เพื่อป้องกันไม่ให้บุคคลอื่นเข้าถึงหีบห่อของตน รวมทั้งไม่ใช้อินเทอร์เน็ตเข้าไปยังเว็บไซต์ที่ไม่คุ้นเคย และอาจจะเป็นอันตรายกับระบบคอมพิวเตอร์ของธนาคาร

(๖) อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศและสื่อโทรคมนาคม ถือเป็นทรัพย์สินของธนาคาร กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน จะต้องร่วมกันบำรุงรักษาอุปกรณ์ฯ ในหน่วยงานของตน ให้มีความพร้อมแก่การใช้งาน อยู่เสมอ และจะต้องระมัดระวังมิให้เกิดการชำรุดเสียหาย หรือสูญหาย หากพบเห็นความชำรุดเสียหาย หรือ สูญหายเกิดขึ้นกับอุปกรณ์ฯ จะต้องรายงานต่อผู้บังคับบัญชา หรือ หน่วยงานที่ทำหน้าที่ควบคุมดูแลอุปกรณ์ ให้ทราบเพื่อดำเนินการแก้ไขโดยเร็ว^๒

^๒ อ้างแล้ว.

๓.๑.๓ จรรยาบรรณ ตามสายอาชีพ

นอกจากจรรยาบรรณสำหรับกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานแล้ว ธนาคารยังได้กำหนดหลักความประพฤติอันเหมาะสม แสดงถึงคุณธรรมและจริยธรรม ในการประกอบอาชีพที่กลุ่มบุคคลแต่ละสาขาวิชาชีพประมวลขึ้นไว้เป็นหลัก เพื่อให้สมาชิกในสาขาวิชาชีพนั้นๆ ยึดถือปฏิบัติ เพื่อรักษาชื่อเสียงและส่งเสริมเกียรติคุณของสาขาวิชาชีพของตน ธนาคารได้กำหนดให้มีจรรยาบรรณ ตามสายอาชีพ คือ ๑. สายอาชีพบริหาร ๒. สายอาชีพการตลาด ๓. สายอาชีพสินเชื่อ ๔. สายอาชีพธนาคารและการเงิน ๕. สายอาชีพการบัญชี ๖. สายอาชีพบริหารความเสี่ยง ๗. สายอาชีพประชาสัมพันธ์ ๘. สายอาชีพพัฒนาลูกค้าและชุมชน ๙. สายอาชีพวิจัยและประเมินผล ๑๐. สายอาชีพการพนักงาน ๑๑. สายอาชีพคอมพิวเตอร์ ๑๒. สายอาชีพกฎหมาย ๑๓. สายอาชีพบริหารทั่วไป ๑๔. สายอาชีพบรรณารักษ์ ๑๕. สายอาชีพนโยบายและแผน ๑๖. สายอาชีพตรวจสอบ ๑๗. สายอาชีพสถาปัตยกรรมและมัณฑนศิลป์ ๑๘. สายอาชีพวิศวกรรม ๑๙. สายอาชีพช่าง ๒๐. สายอาชีพบริการ มีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

๑) สายอาชีพบริหาร

- (๑) การให้ (ทาน) : ให้ความรู้ ให้อภัย ให้ความรักความเมตตา ให้กำลังใจ
- (๒) การประพฤติดีงาม (ศีล) : การสำรวมกาย วาจา ใจประพฤติตนเป็นตัวอย่างที่ดี
- (๓) การสละประโยชน์ส่วนตน (บริจาคตะ) : เสียสละประโยชน์ส่วนตัวเพื่อประโยชน์ส่วนรวม
- (๔) ความซื่อตรง (อาชชวะ) : ซื่อตรงต่อตนเอง ซื่อตรงต่อผู้อื่น และซื่อตรงต่อหน้าที่
- (๕) ความอ่อนโยน (มัททวะ) : มีความอ่อนโยน นุ่มนวล ทั้งกายและใจเคารพในเหตุผลและมีสัมมาคารวะ
- (๖) ความเพียร (ตบะ) : มุ่งมั่น บากบั่นทำงานให้สำเร็จผลอันพึงประสงค์
- (๗) การระงับความโกรธ (อภโกธะ) : การไม่ถือโกรธ การไม่ผูกพยาบาท
- (๘) การไม่เบียดเบียน (อวิหิงสา) : ไม่ประพฤติเบียดเบียนผู้ใด
- (๙) ความอดทน (ขันติ) : มีความอดทนต่ออุปสรรค อดกลั้นต่อแรงกดดัน หรือสิ่งยั่วยุต่าง ๆ ด้วยความสุชุม รอบคอบ ไม่ท้อถอย
- (๑๐) ความหนักแน่นในธรรม (อวิโรธนะ) : มีความยุติธรรม เที่ยงตรงและไม่มีอคติ

๒) สายอาชีพการตลาด

- (๑) เป็นผู้ที่มีศีลธรรมอันดี มีจริยธรรม และประพฤติตนตามวัฒนธรรมองค์กรให้เหมาะสมกับฐานะหน้าที่
- (๒) เสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่เที่ยงตรงและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า

(๓) เคารพสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญาของผู้อื่น ไม่นำผลงานของผู้อื่นแม้เพียงบางส่วนไปใช้เป็น ประโยชน์ส่วนตน โดยไม่ได้รับอนุญาตหรือให้คำตอบแทนแก่เจ้าของงาน

(๔) ไม่ฉวยโอกาสจากสถานการณ์ต่าง ๆ สร้างผลประโยชน์ให้กับตนเองหรือก่อให้เกิดความเสียหาย หรือความไม่เป็นธรรมต่อผู้อื่นและองค์กร

(๕) ปฏิบัติตนและพัฒนาตนเองให้เป็นผู้มีความรู้ความสามารถทันสถานการณ์อยู่ตลอดเวลา

๓) สายอาชีพสินเชื่อ

(๑) เป็นผู้ที่มีศีลธรรมอันดี มีจริยธรรม และประพฤติตนตามวัฒนธรรมองค์กรให้เหมาะสมกับฐานะหน้าที่

(๒) ต้องมีการสอบสวนข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากตัวลูกค้าโดยตรงหรือคู่สมรสของลูกค้าให้ได้ข้อความจริง พร้อมบันทึกข้อมูลของลูกค้าตามความเป็นจริง ในบางครั้งอาจจะต้องมีการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากบุคคล ใกล้เคียงหรือตรวจสอบสถานที่จริง

(๓) ไปพบลูกค้าตามวัน เวลา สถานที่นัดหมายตามกำหนด ไม่ไปสายเกินเวลาที่นัดหมายไว้ กรณี มีเหตุสุดวิสัยที่ไม่สามารถไปพบลูกค้าได้ต้องรีบแจ้งให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าโดยด่วนหรือในโอกาสแรกที่สามารถ จะกระทำได้

(๔) ให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนโยน ยิ้มแย้มแจ่มใส มีเมตตาเอื้ออาทร มีน้ำใจ เน้นความสะดวกรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ

(๕) ให้บริการด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ โดยยึดหลักความเสมอภาคเท่าเทียมกัน

(๖) ยินดีรับฟังความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะจากลูกค้าทุกคนด้วยความเต็มใจ

(๗) ศึกษาหาข้อมูลของลูกค้าให้ได้ข้อเท็จจริง

(๘) วิเคราะห์ข้อมูลของลูกค้า ตามหลักวิชาการและวิธีปฏิบัติของธนาคารอย่างเคร่งครัด และบริการ ให้สินเชื่อแก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีความเหมาะสม

(๙) ไม่สนับสนุน หรือแนะนำให้ลูกค้ากู้ยืมเงินจากนายทุนเพื่อนำมาชำระหนี้ธนาคาร หรือทำสัญญา ให้ลูกค้ากู้เงินจากธนาคารเพื่อนำมาชำระหนี้ธนาคาร

(๑๐) ประเมินหลักประกันทุกประเภทตามความเป็นจริง และทบทวนตามระยะเวลาที่เหมาะสม

(๑๑) แนะนำการพัฒนาการทำกิน และการดำเนินชีวิตตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

(๑๒) ปฏิบัติตนและพัฒนาตนเองให้เป็นผู้มีความรู้ความสามารถทันสถานการณ์อยู่ตลอดเวลา

๔) สายอาชีพธนาคารและการเงิน

(๑) เป็นผู้ที่มีศีลธรรมอันดี มีจริยธรรม และประพฤติตนตามวัฒนธรรมองค์กรให้เหมาะสมกับฐานะหน้าที่

(๒) ให้บริการและประพฤติตนตามวัฒนธรรมบริการของธนาคารด้วยจิตสำนึกที่ดี

(๓) ศึกษาข้อมูลผลิตภัณฑ์ของธนาคารให้ชัดเจนและเป็นปัจจุบัน

(๔) มีความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงานและมีสมาธิในขณะปฏิบัติหน้าที่

(๕) รักษาข้อมูลส่วนตัว หรือข้อมูลที่เป็นประโยชน์ของลูกค้าไว้เป็นความลับ และไม่เปิดเผยให้ผู้อื่นทราบ เว้นแต่จะได้รับความยินยอมจากลูกค้า

(๖) บันทึกข้อมูลตามจริง ถูกต้องครบถ้วนและมีการตรวจสอบเอกสารการเงินอย่างสม่ำเสมอ

(๗) ปฏิบัติตนและพัฒนาตนเองให้เป็นผู้มีความรู้ความสามารถทันสถานการณ์อยู่ตลอดเวลา

๕) สายอาชีพการบัญชี

(๑) เป็นผู้ที่มีศีลธรรมอันดี มีจริยธรรม และประพฤติตนตามวัฒนธรรมองค์กรให้เหมาะสมกับฐานะหน้าที่

(๒) มีความโปร่งใสเป็นอิสระ และความเที่ยงธรรม

(๓) ให้บริการและประพฤติตนตามวัฒนธรรมบริการของธนาคารด้วยจิตสำนึกที่ดี

(๔) ศึกษาข้อมูลผลิตภัณฑ์ของธนาคารให้ชัดเจนและเป็นปัจจุบัน

(๕) มีความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงานและมีสมาธิในขณะปฏิบัติหน้าที่

(๖) รักษาข้อมูลส่วนตัว หรือข้อมูลที่เป็นประโยชน์ของลูกค้าไว้เป็นความลับ และไม่เปิดเผยให้ผู้อื่นทราบ เว้นแต่จะได้รับความยินยอมจากลูกค้า

(๗) ปฏิบัติตนและพัฒนาตนเองให้เป็นผู้มีความรู้ความสามารถทันสถานการณ์อยู่ตลอดเวลา

๖) สายอาชีพบริหารความเสี่ยง

(๑) เป็นผู้ที่มีศีลธรรมอันดี มีจริยธรรม และประพฤติตนตามวัฒนธรรมองค์กรให้เหมาะสมกับฐานะหน้าที่

(๒) มีความเป็นอิสระในการให้ความเห็นที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

(๓) ปฏิบัติงานโดยใช้ความรู้ความสามารถ ความชำนาญ และวิจารณญาณทางวิชาชีพตามหลักปฏิบัติ ของการบริหารความเสี่ยงที่เป็นมาตรฐาน

(๔) ปฏิบัติงานอย่างโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้

(๕) ปฏิบัติงานโดยใช้สารสนเทศที่เพียงพอเหมาะสม และมีคุณภาพพึงระมัดระวังในการใช้และ ปกป้องข้อมูลที่ได้มาระหว่างการปฏิบัติหน้าที่ และไม่ใช้ข้อมูลที่ได้มาเพื่อผลประโยชน์ส่วนตัวหรือเพื่อการใด ที่ขัดต่อกฎหมายและจริยธรรมขององค์กร

(๖) ปฏิบัติตนและพัฒนาตนเองให้เป็นผู้มีความรู้ความสามารถทันสถานการณ์อยู่ตลอดเวลา

๗) สายอาชีพประชาสัมพันธ์

(๑) เป็นผู้ที่มีศีลธรรมอันดี มีจริยธรรม และประพฤติตนตามวัฒนธรรมองค์กรให้เหมาะสมกับฐานะหน้าที่

(๒) ศรัทธาในหน้าที่และมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร

(๓) คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าส่วนตนและรับผิดชอบต่อสังคมเป็นนิจ

(๔) นำเสนอเนื้อหาอย่างสุจริตใจ และรักษาวัฒนธรรมในการใช้ภาษา

(๕) เคารพรักษากฎระเบียบ และบรรทัดฐานของสังคมไทย

(๖) ใช้ปิยวาจา มีมนุษยสัมพันธ์ และบุคลิกภาพที่ดี

(๗) ปฏิบัติตนและพัฒนาตนเองให้เป็นผู้มีความรู้ความสามารถทันสถานการณ์อยู่ตลอดเวลา

๘) สายอาชีพพัฒนาลูกค้าและชุมชน

(๑) เป็นผู้ที่มีศีลธรรมอันดี มีจริยธรรม และประพฤติตนตามวัฒนธรรมองค์กรให้เหมาะสมกับฐานะหน้าที่

(๒) ปฏิบัติงานโดยยึดหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงมาใช้ในการดำเนินงานของธนาคาร โดย ขับเคลื่อนพร้อมกันทั้ง ๓ ด้าน คือ ด้านลูกค้า (Customer) ด้านพนักงาน (Employee) ด้านองค์กร (Organization)

(๓) ไม่กระทำการใดๆ ไม่ว่าจะทางตรงหรือทางอ้อม ในกระบวนการพัฒนาลูกค้าโดยมุ่งหวังประโยชน์ ของตนเอง ของผู้อื่น หรือของทีมงาน

(๔) ปฏิบัติตนและพัฒนาตนเองด้วยการแสวงหาความรู้เพื่อสร้างความเข้มแข็งให้กับลูกค้าและชุมชน ให้เหมาะสม และทันกาลอยู่ตลอดเวลา

๙) สายอาชีพวิจัยและประเมินผล

(๑) เป็นผู้ที่มีศีลธรรมอันดี มีจริยธรรม และประพฤติตนตามวัฒนธรรมองค์กรให้เหมาะสมกับฐานะหน้าที่

(๒) นักวิจัยต้องตระหนักถึงพันธกรณีในการทำวิจัย ตามข้อตกลงที่ทำไว้กับหน่วยงานที่สนับสนุนการวิจัย และต่อหน่วยงานที่ตนสังกัด

(๓) นักวิจัยต้องมีพื้นฐานความรู้ในสาขาวิชาการที่ทำวิจัย นักวิจัยต้องมีพื้นฐานความรู้ในสาขาวิชาการ ที่ทำวิจัยอย่างเพียงพอและมีความรู้ความชำนาญหรือมีประสบการณ์ เกี่ยวเนื่องกับเรื่องที่ทำวิจัย เพื่อนำไปสู่ งานวิจัยที่มีคุณภาพและเพื่อป้องกันปัญหาการวิเคราะห์ การตีความ หรือการสรุปที่ผิดพลาด อันอาจก่อให้เกิด ความเสียหายต่องานวิจัย

(๔) ต้องมีความรับผิดชอบต่อสิ่งที่ศึกษาวิจัย ดำเนินการด้วยความรอบคอบ ระมัดระวัง และเที่ยงตรง ในการทำวิจัย มีจิตสำนึกและมีปณิธานที่จะอนุรักษ์ ศิลปวัฒนธรรม ทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม

(๕) ต้องเคารพศักดิ์ศรีและสิทธิของมนุษย์ที่ใช้เป็นตัวอย่างในการวิจัย ต้องถือเป็น ภาระหน้าที่ที่จะ อธิบายจุดมุ่งหมายของการวิจัยแก่บุคคลที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยไม่หลอกลวงหรือบีบ บังคับ และไม่ละเมิดสิทธิส่วนบุคคล

(๖) ต้องมีอิสระทางความคิด โดยปราศจากอคติในทุกขั้นตอนของการทำวิจัย นักวิจัยต้องมีอิสระ ทางความคิด ต้องตระหนักว่าอคติส่วนตนหรือความลำเอียงทางวิชาการ อาจ ส่งผลให้มีการบิดเบือนข้อมูลและ ข้อค้นพบทางวิชาการ อันเป็นเหตุให้เกิดผลเสียหายต่องานวิจัย

(๗) พึงนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์ในทางที่ชอบ นักวิจัยพึงเผยแพร่ผลงานวิจัยเพื่อ ประโยชน์ทาง วิชาการและสังคม ไม่ขยายผลข้อค้นพบจนเกินความเป็นจริง และไม่ใช้ผลงานวิจัย ในทางมิชอบ

(๘) ต้องซื่อสัตย์และมีคุณธรรมในทางวิชาการและการจัดการ นักวิจัยต้องมีความ ซื่อสัตย์ต่อตนเอง ไม่นำผลงานของผู้อื่นมาเป็นของตน ไม่ลอกเลียนงานของผู้อื่น ต้องให้เกียรติและ อ้างถึงบุคคลหรือแหล่งที่มาของ ข้อมูลที่นำมาใช้ในการวิจัย ต้องซื่อตรงต่อการแสวงหาทุนวิจัยและ มี ความเป็นธรรมเกี่ยวกับผลประโยชน์ที่ได้จาก การวิจัย

(๙) เคารพความคิดเห็นทางวิชาการของผู้อื่น นักวิจัยพึงมีใจกว้างพร้อมที่จะเปิดเผย ข้อมูลและขั้นตอน การวิจัยยอมรับฟังความคิดเห็นและเหตุผลทางวิชาการของผู้อื่น และพร้อมที่จะ ปรับปรุงแก้ไขงานวิจัยของตน ให้ถูกต้อง

(๑๐) พึงมีความรับผิดชอบต่อสังคมทุกระดับ นักวิจัยพึงมีจิตสำนึกที่จะอุทิศ กำลังสติปัญญาในการทำวิจัย เพื่อความก้าวหน้าทางวิชาการเพื่อความเจริญและประโยชน์สุขของ สังคมและมวลมนุษยชาติ

(๑๑) ปฏิบัติตนและพัฒนาตนเองให้เป็นผู้มีความรู้ความสามารถทันสถานการณ์อยู่ ตลอดเวลา

๑๐) สายอาชีพการพนักงาน

(๑) เป็นผู้ที่มีศีลธรรมอันดี มีจริยธรรม และประพฤติตนตามวัฒนธรรมองค์กรให้ เหมาะสมกับฐานะหน้าที่

(๒) ไม่เปิดเผยข้อมูลบุคลากรก่อนได้รับอนุญาตและระมัดระวังรอบคอบในการใช้และรักษาข้อมูล ที่ได้มาระหว่างการปฏิบัติหน้าที่

(๓) ไม่ใช่ข้อมูลที่ได้มาเพื่อประโยชน์ส่วนตัวหรือในรูปแบบอื่นใดที่ถือเป็นการขัดต่อกฎหมาย หรือ ขัดต่อวัตถุประสงค์ที่ถูกต้องตามกฎหมายและจรรยาบรรณของธนาคาร

(๔) ไม่รับสิ่งของหรือตอบแทนใดๆ ที่จะทำให้เกิดหรืออาจทำให้ขาดความเที่ยงธรรมในการใช้วิจารณ์งานในการปฏิบัติหน้าที่หรืออาจทำให้วิญญูชนทั่วไปเข้าใจว่าขาดความอิสระได้

(๕) ปฏิบัติหน้าที่ที่ตนรับผิดชอบโดยใช้ความรู้ ทักษะ และประสบการณ์อย่างเต็มความสามารถ โดยยึดมาตรฐานการปฏิบัติงานวิชาชีพ

(๖) ปฏิบัติตนและพัฒนาตนเองให้เป็นผู้มีความรู้ความสามารถทันสถานการณ์อยู่ตลอดเวลา

๑๑) สายอาชีพคอมพิวเตอร์

(๑) เป็นผู้มีศีลธรรมอันดี มีจริยธรรม และประพฤติตนตามวัฒนธรรมองค์กรให้เหมาะสมกับฐานะหน้าที่

(๒) ไม่คัดลอกผลงานของผู้อื่นมาเป็นของตนเว้นแต่จะได้รับอนุญาตจากเจ้าของสิทธิเดิมอย่างเป็นทางการ ภายลักษณะอักษร

(๓) ใช้ความรู้ความสามารถในทางสร้างสรรค์ ไม่ใช่ในทางทำลายหรือกลั่นแกล้งให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย

(๔) ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อส่งเสริมเกียรติคุณของวิชาชีพ ผู้ร่วมอาชีพและเพื่อพัฒนาวิชาชีพ

(๕) รับฟังความคิดเห็นแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างบุคคลเครือข่ายและองค์กรที่เกี่ยวข้อง

(๖) เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมและสามารถตรวจสอบการปฏิบัติงาน

(๗) ปฏิบัติตนและพัฒนาตนเองให้เป็นผู้มีความรู้ความสามารถทันสถานการณ์อยู่ตลอดเวลา

๑๒) สายอาชีพกฎหมาย

(๑) เป็นผู้มีศีลธรรมอันดี มีจริยธรรม และประพฤติตนตามวัฒนธรรมองค์กรให้เหมาะสมกับฐานะหน้าที่

(๒) พึงปฏิบัติหน้าที่ด้านกฎหมายด้วยความรับผิดชอบ บริสุทธิ์ ยุติธรรม มุ่งมั่นทุ่มเท เพื่อประโยชน์ สูงสุดของธนาคาร

(๓) พึงละเว้นการเรียกรับผลประโยชน์ใดๆ จากลูกค้า หรือผู้มีส่วนได้เสียในธุรกิจของธนาคาร

(๔) พึงรักษาเกียรติและชื่อเสียงของนักกฎหมายมิให้มัวหมอง หรือเป็นผู้ประพฤติชั่ว อันอาจทำให้ เสื่อมเสียเกียรติ กระทบกระเทือนต่อวิชาชีพ

(๕) พึงซื่อสัตย์ต่อวิชาชีพ ใช้ความรู้ความชำนาญและประสบการณ์ด้านกฎหมาย เพื่อพิทักษ์รักษา ความถูกต้องและความยุติธรรม

(๖) พึงรักษาจรรยาบรรณและปฏิบัติต่อผู้ร่วมวิชาชีพอย่างเป็นธรรม

(๗) พึงส่งเสริมความยุติธรรมตามวิถีทางของกฎหมาย

(๘) พึงไม่แนะนำให้อาศัยช่องว่างของกฎหมายทำความเสียหายให้ธนาคารและบุคคลอื่น

(๙) พึงให้คำปรึกษาในข้อหารือให้กับธนาคารและผู้เกี่ยวข้อง ด้วยความเห็นที่สุจริต ภายใต้ออกกฎหมาย และข้อเท็จจริงที่ปรากฏ

(๑๐) พึงไม่ส่งเสริมให้ผู้ขาดคุณสมบัติ มีประวัติหรือพฤติกรรมอันไม่เหมาะสม เข้ามาเป็นผู้ร่วมวิชาชีพ ทางกฎหมายของธนาคาร

(๑๑) ปฏิบัติตนและพัฒนาตนเองให้เป็นผู้มีความรู้ความสามารถทันสถานการณ์อยู่ตลอดเวลา

๑๓) สายอาชีพบริหารทั่วไป

(๑) เป็นผู้ที่มีศีลธรรมอันดี มีจริยธรรม และประพฤติตนตามวัฒนธรรมองค์กรให้เหมาะสมกับฐานะหน้าที่

(๒) เป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี มีความสุภาพอ่อนน้อม ยิ้มแย้มแจ่มใส มีน้ำใจและเอื้ออาทรต่อเพื่อนร่วมงาน และผู้ติดต่ออย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ ให้บริการโดยเน้นความสะดวกรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ

(๓) เป็นผู้มีความรู้ในงานบริหารทั่วไป ได้แก่ งานบริหารสำนักงาน งานบริหารอาคารและงานบริการ ได้เป็นอย่างดี สามารถปฏิบัติและแนะนำให้คำปรึกษาได้อย่างเหมาะสม

(๔) เป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบตามกฎและระเบียบอุทิศแรงกายแรงใจ พัฒนาคุณภาพงาน ให้เป็นที่พอใจของผู้รับบริการ มุ่งประโยชน์และภาพลักษณ์ของธนาคารเป็นสำคัญ

(๕) พึงดูแลและใช้ทรัพย์สินขององค์กรอย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด โดยระมัดระวัง มิให้เกิดความเสียหายหรือสิ้นเปลือง ตลอดจนไม่นำทรัพย์สินขององค์กรไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตน

(๖) ไม่ให้ข่าวหรือแกล้งเรื่องราวใด ๆ เกี่ยวกับงานของตน ไม่ให้ความกระจ่างแจ้งกับผู้อื่นก่อนถึงเวลา อันสมควร ถึงแม้จะเป็นอำนาจและขอบเขตที่ตนสามารถพูดได้ก็ตาม

(๗) ประสานความร่วมมือและสนับสนุนการดำเนินธุรกิจธนาคารให้มีความมั่นคง มีการจัดการที่ทันสมัย ควบคู่กับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และรับผิดชอบต่อสังคม

(๘) ส่งเสริมให้มีการติดต่อสื่อสารภายในและภายนอกองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

(๙) ปฏิบัติตนและพัฒนาตนเองให้เป็นผู้มีความรู้ความสามารถทันสถานการณ์อยู่ตลอดเวลา

๑๔) สายอาชีพบรรณารักษ์

(๑) เป็นผู้มีศีลธรรมอันดี มีจริยธรรม และประพฤติตนตามวัฒนธรรมองค์กรให้เหมาะสมกับฐานะหน้าที่

(๒) ต้องใช้วิชาชีพให้เกิดประโยชน์แก่ผู้ใช้ได้อย่างเต็มความสามารถ

(๓) ต้องใช้ความเสมอภาคแก่ผู้ใช้โดยไม่คำนึงถึงฐานะ เชื้อชาติ ศาสนาสังคม

(๔) ต้องมีมนุษยสัมพันธ์อันดีต่อผู้ร่วมงานและผู้ร่วมวิชาชีพ

(๕) ปฏิบัติตนและพัฒนาตนเองให้เป็นผู้มีความรู้ความสามารถทันสถานการณ์อยู่ตลอดเวลา

๑๕) สายอาชีพนโยบายและแผน

(๑) เป็นผู้มีศีลธรรมอันดี มีจริยธรรม และประพฤติตนตามวัฒนธรรมองค์กรให้เหมาะสมกับฐานะหน้าที่

(๒) ปฏิบัติงานโดยเน้นการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วนอย่างทั่วถึง ในการกำหนดนโยบาย แผนงานต่าง ๆ อันจะนำไปสู่การขับเคลื่อนแผนงานไปสู่การปฏิบัติให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

(๓) รับฟังความคิดเห็นข้อเสนอแนะจากทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การกำหนดนโยบายและแผนงาน รวมทั้งการจัดสรรทรัพยากรต่าง ๆ เป็นไปด้วยความเสมอภาค เท่าเทียม ถูกต้อง เทียบตรง และเป็นธรรม

(๔) ปฏิบัติตนและพัฒนาตนเองให้เป็นผู้มีความรู้ความสามารถทันสถานการณ์อยู่ตลอดเวลา

๑๖) สายอาชีพตรวจสอบ

(๑) เป็นผู้มีศีลธรรมอันดี มีจริยธรรม และประพฤติตนตามวัฒนธรรมองค์กรให้เหมาะสมกับฐานะหน้าที่

(๒) ความซื่อสัตย์สุจริต (Integrity) ผู้ตรวจสอบภายในทุกคนต้องแสดงความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงาน ทุกเรื่องที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งความซื่อสัตย์ของผู้ตรวจสอบภายในสร้างความไว้วางใจ เชื่อใจ และทำให้วิจารณ์ญาณ ของผู้ตรวจสอบภายในเป็นที่น่าเชื่อถือ มีสำนึกรับผิดชอบ ปฏิบัติตามกฎหมาย และเปิดเผยข้อมูลตามที่กฎหมายและวิชาชีพกำหนด ไม่มีส่วนร่วมโดยเจตนาในกิจกรรมที่ขัดต่อกฎหมาย หรือการกระทำที่อาจเสื่อมเสียต่อวิชาชีพ การตรวจสอบภายในหรือรัฐวิสาหกิจ เคารพและสนับสนุนวัตถุประสงค์ที่ถูกต้องตามกฎหมายและหลักจริยธรรมของรัฐวิสาหกิจ

(๓) ความเที่ยงธรรม (Objectivity) ผู้ตรวจสอบภายในจะแสดงความเที่ยงธรรมเยี่ยงผู้ประกอบวิชาชีพ ในการรวบรวม ประเมิน และสื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมหรือกระบวนการที่ตรวจสอบ ผู้ตรวจสอบภายใน จะประเมินสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นกลาง ไม่ลำเอียง และไม่ปล่อยให้อคติหรือบุคคลอื่นมีอิทธิพล เหนือการประเมิน ไม่มีส่วนร่วมในกิจกรรมหรือความสัมพันธ์ที่บั่นทอนหรืออาจบั่นทอนการประเมินอย่างเป็นกลาง ไม่ลำเอียงของตน ทั้งนี้ รวมไปถึงการกระทำหรือความสัมพันธ์ที่ขัดต่อผลประโยชน์ของรัฐวิสาหกิจด้วย ไม่รับสิ่งตอบแทนใดๆ ที่บั่นทอนหรืออาจบั่นทอนวิจารณญาณของผู้ประกอบวิชาชีพ เปิดเผยความจริงทั้งหมดที่ทราบ ซึ่งหากละเว้นไม่เปิดเผยแล้ว อาจทำให้รายงานผล การตรวจสอบบิดเบือนไป

(๔) การรักษาความลับ (Confidentiality) ผู้ตรวจสอบภายในจะเคารพคุณค่าและสิทธิของผู้เป็นเจ้าของ ในข้อมูลที่ได้รับ และไม่เปิดเผยข้อมูลโดยปราศจากอำนาจหน้าที่ที่เหมาะสม เว้นแต่เมื่อกฎหมายหรือวิชาชีพ กำหนดไว้เป็นอย่างอื่น ครอบคลุมในการใช้และปกป้องข้อมูลที่ได้มาระหว่างการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ใช่ข้อมูลที่ได้มาเพื่อผลประโยชน์ส่วนตัว หรือเพื่อการใดที่ขัดต่อกฎหมายหรือขัดต่อ วัตถุประสงค์ที่ถูกต้องตามกฎหมายและหลักจริยธรรมของรัฐวิสาหกิจ

(๕) ความสามารถในหน้าที่ (Competency) ผู้ตรวจสอบภายในควรใช้ความรู้ ทักษะและประสบการณ์ ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ผู้ตรวจสอบภายในไม่ควรยอมรับหรือปฏิบัติงานที่ตนเองไม่มีความรู้ ความสามารถ ยกเว้นจะได้รับคำแนะนำหรือได้รับการสนับสนุนให้มีความรู้ความสามารถที่เพียงพอในการปฏิบัติงาน ปฏิบัติหน้าที่ในงานส่วนที่ตนมีความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ ที่จำเป็นเท่านั้น ปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน โดยยึดมาตรฐานสากลการปฏิบัติงานวิชาชีพการตรวจสอบ ภายใน (International Standards for the Professional Practice of Internal Auditing) เป็นหลัก พัฒนาความชำนาญ ประสิทธิภาพ และคุณภาพของบริการอย่างต่อเนื่อง

(๖) ปฏิบัติตนและพัฒนาตนเองให้เป็นผู้มีความรู้ความสามารถทันสถานการณ์อยู่ตลอดเวลา

๑๗) สายอาชีพสถาปัตยกรรมและมัณฑนศิลป์

(๑) เป็นผู้ที่มีศีลธรรมอันดี มีจริยธรรม และประพฤติตนตามวัฒนธรรมองค์กรให้เหมาะสมกับฐานะหน้าที่

(๒) ต้องไม่ใช้อำนาจหน้าที่โดยไม่ชอบธรรมหรือใช้อิทธิพลหรือให้ผลประโยชน์แก่บุคคล เพื่อให้ตนเอง หรือผู้อื่นได้รับหรือไม่ได้รับงาน

(๓) ต้องไม่ลงลายมือชื่อในงานที่ตนไม่ได้รับทำตรวจสอบหรือควบคุมด้วยตนเอง

(๔) ต้องปฏิบัติงานที่ได้รับทำอย่างถูกต้องตามหลักปฏิบัติและวิชาการ

(๕) ไม่ใช่อำนาจหน้าที่โดยไม่ชอบธรรม หรือใช้อิทธิพล หรือให้ผลประโยชน์แก่บุคคลใดเพื่อให้ตนเอง หรือผู้อื่นได้รับหรือไม่ได้รับงาน

(๖) ไม่เรียกรับ หรือยอมรับทรัพย์สิน หรือผลประโยชน์อย่างใดสำหรับตนเองหรือผู้อื่นโดยมิชอบ จาก ผู้รับเหมาหรือบุคคลใด ซึ่งเกี่ยวข้องในงานที่ทำอยู่กับผู้ว่าจ้าง

(๗) ไม่ประกอบวิชาชีพสถาปัตยกรรมและมัณฑนศิลป์เกินความสามารถที่ตนเองจะกระทำได้

(๘) ไม่ละทิ้งงานที่ได้รับทำโดยไม่มีเหตุอันสมควร

(๙) ไม่เปิดเผยความลับของงานที่ตนได้รับทำ เว้นแต่ได้รับอนุญาตจากผู้ว่าจ้าง

(๑๐) ปฏิบัติตนและพัฒนาตนเองให้เป็นผู้มีความรู้ความสามารถทันสถานการณ์อยู่ตลอดเวลา

๑๘) สายอาชีพวิศวกรรม

(๑) เป็นผู้ที่มีศีลธรรมอันดี มีจริยธรรม และประพฤติตนตามวัฒนธรรมองค์กรให้เหมาะสมกับฐานะหน้าที่

(๒) ต้องปฏิบัติงานที่ได้รับทำอย่างถูกต้องตามหลักปฏิบัติและวิชาการ

(๓) ไม่ใช่อำนาจหน้าที่โดยไม่ชอบธรรม หรือใช้อิทธิพล หรือให้ผลประโยชน์แก่บุคคลใดเพื่อให้ตนเอง หรือผู้อื่นได้รับหรือไม่ได้รับงาน

(๔) ไม่เรียกรับ หรือยอมรับทรัพย์สิน หรือผลประโยชน์อย่างใดสำหรับตนเองหรือผู้อื่นโดยมิชอบ จาก ผู้รับเหมาหรือบุคคลใด ซึ่งเกี่ยวข้องในงานที่ทำอยู่กับผู้ว่าจ้าง

(๕) ไม่ประกอบวิชาชีพวิศวกรรมควบคุมเกินความสามารถที่ตนเองจะกระทำได้

(๖) ไม่ละทิ้งงานที่ได้รับทำโดยไม่มีเหตุอันสมควร

(๗) ไม่ลงลายมือชื่อเป็นผู้ประกอบวิชาชีพวิศวกรรมควบคุมในงานที่ตนเองไม่ได้รับทำ ตรวจสอบ หรือ ควบคุมด้วยตนเอง

(๘) ไม่เปิดเผยความลับของงานที่ตนได้รับทำ เว้นแต่ได้รับอนุญาตจากผู้ว่าจ้าง

(๙) ปฏิบัติตนและพัฒนาตนเองให้เป็นผู้มีความรู้ความสามารถทันสถานการณ์อยู่ตลอดเวลา

๑๙) สายอาชีพช่าง

(๑) เป็นผู้ที่มีศีลธรรมอันดี มีจริยธรรม และประพฤติตนตามวัฒนธรรมองค์กรให้เหมาะสมกับฐานะหน้าที่

(๒) สำนึกรับผิดชอบต่อความปลอดภัย สุขภาพ และสวัสดิภาพต่อผู้ใช้งาน/ลูกค้า ต่อการปฏิบัติงาน ด้านการซ่อมบำรุง

(๓) มีความน่าเชื่อถือ ถูกต้องแม่นยำ ตามขั้นตอนมาตรฐานในการให้บริการงานที่ดูแลอย่างมีคุณภาพ

(๔) มีน้ำใจ ใส่ใจ ให้บริการ ปฏิบัติงานตามข้อเท็จจริงอย่างมีเหตุผล ไม่เลือกปฏิบัติ

(๕) ปฏิบัติตนและพัฒนาตนเองให้เป็นผู้มีความรู้ความสามารถทันสถานการณ์อยู่ตลอดเวลา

๒๐) สายอาชีพบริการ

(๑) เป็นผู้ที่มีศีลธรรมอันดี มีจริยธรรม และประพฤติตนตามวัฒนธรรมองค์กรให้เหมาะสมกับฐานะหน้าที่

(๒) พึงดูแลและใช้ทรัพย์สินขององค์กรอย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด โดยระมัดระวัง มิให้เกิดความเสียหายหรือสิ้นเปลือง ตลอดจนไม่นำทรัพย์สินขององค์กรไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตน

(๓) เป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ดี มีความสุภาพอ่อนน้อม ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการแก่ผู้มาติดต่อ โดยเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ

(๔) ปฏิบัติตนและพัฒนาตนเองให้เป็นผู้มีความรู้ความสามารถทันสถานการณ์อยู่ตลอดเวลา^๓

๓.๑.๔ แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับบุคลากรอย่างเป็นรูปธรรม

ธนาคารได้กำหนดให้มีการถือปฏิบัติ ดังนี้

๑) จัดทำคู่มือ “ธรรมาภิบาล” จรรยาบรรณของกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ให้แก่พนักงาน ทุกคน และกำหนดให้มีการปรับปรุงคู่มือดังกล่าวให้ทันสมัยเหมาะสมกับสภาพปัจจุบัน

๒) บรรจุและสอดแทรกเรื่องจรรยาบรรณไว้ในหลักสูตรการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานทุกระดับ โดยเฉพาะพนักงานบรรจุใหม่

๓) รณรงค์และเผยแพร่ด้วยสื่อต่างๆ เช่น โปสเตอร์ แผ่นพับ เป็นต้น และพัฒนาพนักงานธนาคาร ให้รู้และประพฤติปฏิบัติตามจรรยาบรรณ โดยใช้จรรยาบรรณที่ธนาคารกำหนดเป็นแนวทางดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

๔) บรรจุเรื่องจรรยาบรรณเป็นวาระในการประชุมส่วนงานประจำเดือนทุกเดือน

๕) มีการทดสอบเรื่องจรรยาบรรณของธนาคาร ในการสอบคัดเลือกเพื่อเลื่อนระดับในการแต่งตั้ง ให้ดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้น

๖) มีการประเมินเรื่องการปฏิบัติตามจรรยาบรรณของพนักงานในการเลื่อนเงินเดือนประจำปี และแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้นในกรณีไม่มีการสอบ

^๓ อ้างแล้ว.

๗) จัดให้มีกิจกรรมที่เป็นการส่งเสริมสนับสนุนให้พนักงานประพฤติปฏิบัติตามจรรยาบรรณ

๓.๑.๔.๑ ธรรมนูญ

ธรรมนูญ หรือ การกำกับดูแลกิจการที่ดี หมายถึง การจัดโครงสร้างและกลไกการบริหารจัดการภายในองค์กร เพื่อเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างคณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน โดยมีวัตถุประสงค์สำคัญเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้เกิดแก่ธนาคารและจะเกิดประโยชน์ต่อผู้ที่เกี่ยวข้องและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย ไม่ว่าจะเป็นผู้ถือหุ้น ลูกค้า คู่ค้า พนักงาน และประชาชนทั่วไป ธนาคารมีจุดมุ่งหมายสำคัญในการสื่อความไปยัง พนักงาน ผู้ถือหุ้น ลูกค้า คู่ค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และสังคม ถึงความตระหนักและยึดมั่นในการปฏิบัติตามหลักธรรมนูญที่สอดคล้องกับหลักเกณฑ์และ แนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีในรัฐวิสาหกิจปี ๒๕๕๒ ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) กระทรวงการคลัง ได้ปรับปรุงภายใต้โครงการยกระดับมาตรฐานระบบธรรมนูญที่ดีในรัฐวิสาหกิจ อันประกอบด้วยหลักสำคัญ ๗ ประการ ดังนี้

(๑) **Accountability** ความรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติหน้าที่

(๒) **Responsibility** ความสำนึกในหน้าที่ ด้วยขีดความสามารถและประสิทธิภาพที่เพียงพอ

(๓) **Equitable Treatment** การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยสุจริต และจะต้องพิจารณา ให้เกิดความเท่าเทียมกัน

(๔) **Transparency** ความโปร่งใสต้องมีความโปร่งใสใน ๒ ลักษณะ ดังนี้

- ความโปร่งใสในการดำเนินงานที่สามารถตรวจสอบได้
- มีการเปิดเผยข้อมูลอย่างโปร่งใส มีการแสดงผลประกอบการ อย่างโปร่งใสแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย

(๕) **Value Creation** การสร้างมูลค่าเพิ่มแก่กิจการทั้งในระยะสั้นและระยะยาว โดยการ เปลี่ยนแปลงหรือเพิ่มมูลค่าใดๆ นั้น จะต้องเป็นการเพิ่มความสามารถ ในทุกด้านเพื่อการแข่งขัน

(๖) **Ethics** การส่งเสริมพัฒนาการกำกับดูแล และจรรยาบรรณที่ดีในการประกอบธุรกิจ

(๗) **Participation** การมีส่วนร่วม เป็นการส่งเสริมให้เกิดการกระจายโอกาสแก่ประชาชน ให้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินการใดๆ

๓.๑.๔.๒ ต้นแบบธรรมาภิบาล ธ.ก.ส.

ธ.ก.ส.ดำเนินการภายใต้หลักธรรมาภิบาลมาตั้งแต่ยุคก่อตั้ง โดยมีต้นแบบธรรมาภิบาล ได้แก่ท่านอาจารย์จำเนียร สารระนาค ผู้จัดการธนาคารคนแรกของ ธ.ก.ส. โดยถือใช้บัญญัติ ๙ ประการ เป็นหลักปฏิบัติให้แก่พนักงานในองค์กร ดังนี้

(๑) การทุจริต พนักงาน ธ.ก.ส. ต้องอยู่วินัยตามข้อบังคับ ฉบับที่ ๙ โดยเคร่งครัด ถ้ามีพฤติการณ์ทุจริต ธ.ก.ส. จะสอบสวนทุกราย ที่ได้ทราบ และเมื่อได้ความเป็นสัตย์ ธ.ก.ส. จะลงโทษสถานเดียวคือไล่ออก

(๒) การมีเมียมากกว่าคนเดียว เข้าไนต์คลับ หรือเล่นการพนัน ท่านอาจารย์จำเนียร ได้วางกติกายห้ามพนักงาน ธ.ก.ส. มีเมียมากกว่าคนเดียว เข้าไนต์คลับ หรือเล่นการพนัน

(๓) การกู้ยืมเงินจากลูกค้า การที่พนักงานธนาคารกู้ยืมเงินจากลูกค้า มิใช่เพียงแต่เป็นมูลให้หมู่ลูกค้า ดูถูกพนักงานธนาคารผู้กู้ยืมเท่านั้น หากยังทำให้หมู่ลูกค้าดูถูกพนักงานธนาคารส่วนรวมด้วย และยังเป็นทาง ให้เสียความเที่ยงธรรมหรือความไว้วางใจในการปฏิบัติหน้าที่

(๔) การเป็นตัวโผทอดผ้าป่า ขอให้เข้าใจโดยชัดว่า การที่พนักงานธนาคารเป็นกรรมการเกี่ยวกับการ ศาสนาหรือสังคม ธนาคารขอส่งเสริมและอนุโมทนาเป็นอย่างยิ่ง แต่ถ้าถึงขนาดอาศัยงานในหน้าที่พนักงานธนาคารขอให้ลูกค้าบริจาคทรัพย์เป็นอีกเรื่องหนึ่งต่างกันทีเดียว จำเป็นที่ ธ.ก.ส. ต้องระงับมิให้เกิดมีขึ้น

(๕) การเรียกรับเงินลูกค้าชื่อของใช้ประจำที่ทำการ การที่พนักงานธนาคารเรียกรับเงินลูกค้าเพื่อประโยชน์ ส่วนตัวไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม เป็นการเบียดเบียนลูกค้าของธนาคาร ธนาคารจะสอบสวนพิจารณาลงโทษไล่ออก

(๖) การหาผลประโยชน์จากบรรดาลูกค้าหรือทำมาหากินร่วมกับลูกค้า การที่พนักงานธนาคาร โดยตนเองหรือโดยร่วมกับผู้อื่นหาผลประโยชน์จากบรรดาลูกค้า เช่น ขายปุ๋ยในหมู่ลูกค้า หรือการที่พนักงาน ธนาคารทำมาหากินร่วมกับลูกค้า เช่น ลงทุนทำไร่นาร่วมกับลูกค้า หรือให้ลูกค้าทำไร่นาให้แก่ตน ย่อมเป็น การหาผลประโยชน์อันเป็นทางให้เสียความเที่ยงธรรม

(๗) การรับอามิสสินจ้าง การที่ธนาคารร่วมมือกับสถาบันอื่นดำเนินการเกี่ยวข้องกับลูกค้านั้น ธนาคาร มุ่งก่อให้เกิดประโยชน์แก่ลูกค้าเป็นที่ตั้ง เช่น การร่วมมือกับบริษัทขายปุ๋ยที่ดีก็เพื่อช่วยให้ลูกค้าใช้เงินได้จาก ธนาคารไปซื้อปุ๋ยตรงตามวัตถุประสงค์จริงๆ ทั้งได้รับปุ๋ยที่มีคุณภาพดีในราคาอันสมควร และได้รับคำแนะนำ การใช้ปุ๋ยที่ถูกต้อง

(๘) การไม่ซื้อต่องาน พนักงานสินเชื่อประจำหน่วยงานต่างๆ เป็นผู้แทนของธนาคาร ในท้องถิ่นนั้นๆ ท่านออกมาปฏิบัติงานไกลหูไกลตาจากสำนักงานธนาคาร ธนาคารขอมอบความไว้วางใจอย่างสูงแก่ท่าน โดยเชื่อมั่นว่าทุกท่านมีน้ำใสใจจริงในงานของสถาบันนี้

(๙) การหลับในที่ทำงาน พนักงานธนาคารย่อมต้อนรับผู้ฝากหรือผู้มาติดต่อในกิจการของธนาคาร โดยทันที ทั้งปฏิบัติงานอย่างฉับไว แม่นยำ ประณีต และด้วยอากาศสุภาพ ถ้ามีพนักงานคนใดหลับในที่ทำงาน จ้วงเจียกะปลกกะเปลี่ย ฟังสำนึกว่าตนกำลังทำให้ประชาชนดูหมิ่นสถาบันของตนว่ามีโชธนาคาร ทั้งนี้เป็นเรื่อง ไม่พึงมีพึงเป็น^๔

๓.๑.๔.๓ วินัยของพนักงาน ธ.ก.ส.

ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญต่อวินัยของพนักงาน จึงกำหนดแบบแผนความประพฤติหรือข้อปฏิบัติ สำหรับพนักงานและลูกจ้าง เพื่อให้ธนาคารดำเนินงานไปได้ด้วยดี มีประสิทธิภาพในการทำงาน ทำให้เกิดความ ยั่งยืน และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่ธนาคาร

การดำเนินการทางวินัย

๑) ข้อบังคับฉบับที่ ๙ ว่าด้วยวินัยการสอบสวนและการลงโทษสำหรับพนักงาน และ ลูกจ้าง มีสาระสำคัญคือ

(๑) บทบัญญัติ วินัย ที่พนักงานหรือลูกจ้าง พึงปฏิบัติมี ๑๓ ประการ ดังนี้

(๑.๑) ต้องสนับสนุนการปกครองตามรัฐธรรมนูญด้วยความบริสุทธิ์ใจ

(๑.๒) ต้องรักษาความลับของธนาคาร

(๑.๓) ต้องให้การต้อนรับ คำชี้แจง ความสะดวก ความเป็นธรรม และความสงเคราะห์แก่ผู้มาติดต่อในกิจการของธนาคารโดยมิชักช้าทั้งต้องสุภาพเรียบร้อยต่อประชาชนทั่วไป ห้ามดูหมิ่นเหยียดหยามบุคคลใดๆ

(๑.๔) ต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ เทียงธรรม และประพฤติตนอยู่ในความสุจริต ทั้งต้องไม่กระทำการหรือยอมให้ผู้อื่นกระทำการหาผลประโยชน์อย่างใด อันอาจเป็นทางให้เสียความเที่ยงธรรมหรือความไว้วางใจในการปฏิบัติหน้าที่ ห้ามกดขี่ข่มเหง หรือเบียดเบียนผู้ใด และห้ามอาศัยหรือให้ผู้อื่นอาศัยงานในหน้าที่ของตน ไม่ว่าจะทางตรงหรือทางอ้อมหาผลประโยชน์ให้แก่ตนเองหรือผู้อื่น

(๑.๕) ต้องชวนชวยปฏิบัติหน้าที่ด้วยความอุตสาหะและรวดเร็ว ให้เกิดผลดี และเกิดความก้าวหน้าแก่ธนาคารและลูกจ้างของธนาคาร

(๑.๖) ต้องไม่รายงานเท็จหรือเสนอความเห็นที่ไม่สุจริตต่อผู้บังคับบัญชา

(๑.๗) ต้องปฏิบัติตามข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง แบบแผน และวิธีปฏิบัติของธนาคาร และต้องสนใจระเบียบปฏิบัติของส่วนราชการ หรือสถาบันอื่นที่เกี่ยวข้องกับกิจการในหน้าที่ของตน

(๑.๘) ต้องอุทิศเวลาของตนให้แก่กิจการของธนาคาร จะละทิ้งหรือทอดทิ้งหน้าที่ไม่ได้ ห้ามเป็นตัวกระทำการในห้างหุ้นส่วนหรือบริษัทใดๆ

^๔ อ้างแล้ว.

(๑.๙) ต้องสุภาพเรียบร้อย เชื่อฟัง และไม่แสดงความกระด้างกระเดื่องต่อผู้บังคับบัญชา ผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชาต้องปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาซึ่งสั่งในกิจการของธนาคาร โดยชอบในการปฏิบัติกิจการของธนาคาร ห้ามกระทำการข้ามผู้บังคับบัญชาเหนือตน เว้นแต่ผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปสั่งให้กระทำ หรือได้รับอนุญาตพิเศษเป็นครั้งคราว

(๑.๑๐) ต้องรักษาชื่อเสียงมิให้ขึ้นชื่อว่าประพฤติชั่ว ห้ามประพฤติในทางที่อาจทำให้เสื่อมเสียเกียรติศักดิ์ของตำแหน่งหน้าที่ เช่น ประพฤติตนเป็นคนเสเพล เสพสุราหรือของเมาอย่างอื่น จนไม่อาจครองสติได้ เสพยาเสพติดให้โทษ มีหนี้สินรุงรัง เล่นการพนัน กระทำหรือยอมให้ผู้อื่นกระทำการอื่นใดซึ่งอาจทำให้เสื่อมเสียเกียรติศักดิ์ของตำแหน่งหน้าที่

(๑.๑๑) ต้องไม่เสพสุราหรือของมีเมาอย่างอื่นในเวลาปฏิบัติหน้าที่เป็นอันขาด

(๑.๑๒) ต้องร่วมมือช่วยเหลือกันในกิจการของธนาคาร ต้องรักษาความสามัคคีในบรรดาผู้อยู่ในวงการของธนาคาร และต้องไม่กระทำการใดๆ อันอาจเป็นเหตุให้เกิดความแตกแยกสามัคคี หรือก่อให้เกิดความกระด้างกระเดื่องในบรรดาผู้อยู่ในวงงานของธนาคาร

(๑.๑๓) ต้องร่วมมือประสานงานด้วยดีกับส่วนราชการหรือสถาบันอื่นที่เกี่ยวข้องกับกิจการของธนาคาร

(๒) อัตราโทษทางวินัยที่จะใช้ลงโทษแก่พนักงานหรือลูกจ้างที่กระทำผิดวินัยมี ๕ สถาน ดังนี้

(๒.๑) ภาคทัณฑ์

(๒.๒) ตัดเงินเดือน

(๒.๓) ลดเงินเดือน

(๒.๔) ให้ออก

(๒.๕) ไล่ออก

(๓) อำนาจหน้าที่ของผู้มีอำนาจดำเนินการทางวินัยหรือลงโทษทางวินัย

(๔) สิทธิของผู้ถูกกล่าวหา หรือถูกลงโทษทางวินัย และสิทธิประโยชน์ในระหว่างถูกพักงานหรือถูกลงโทษออกจากงานแล้วกลับเข้าทำงานใหม่

๒) ระเบียบฉบับที่ ๓๑ ว่าด้วยการสอบสวน มีสาระสำคัญ คือ

(๑) คุณสมบัติของผู้ที่จะเป็นกรรมการสอบสวนสอบข้อเท็จจริง

(๒) ขั้นตอนและกระบวนการสอบสวนหรือสอบข้อเท็จจริง

(๓) กระบวนการและขั้นตอนการสอบผู้ที่เกี่ยวข้องกับผู้กระทำความผิดตามคำสั่งสอบสวนหรือสอบข้อเท็จจริง

(๔) การจัดทำรายงานการสอบสวนหรือสอบข้อเท็จจริงเสนอผู้มีอำนาจ

๓) ระเบียบฉบับที่ ๒๙ ว่าด้วยหลักเกณฑ์การอุทธรณ์ และการพิจารณาอุทธรณ์ มีสาระสำคัญ คือ

- (๑) สิทธิในการยื่นอุทธรณ์คำสั่งลงโทษทางวินัยและเลิกจ้าง
- (๒) ผู้ที่มีอำนาจยื่นอุทธรณ์แทนผู้ถูกลงโทษทางวินัยหรือเลิกจ้าง
- (๓) ขั้นตอนและระยะเวลาในการยื่นอุทธรณ์
- (๔) ผู้มีอำนาจในการพิจารณาอุทธรณ์

๓.๑.๔.๔ ความรับผิดชอบทางละเมิดของผู้ปฏิบัติงาน

ในการปฏิบัติหน้าที่และการใช้อำนาจหน้าที่ตามกฎหมายของพนักงานนั้นอาจก่อให้เกิดความเสียหาย แก่บุคคลภายนอกหรือแก่ธนาคารหลายประการ พนักงานจึงมีความเสี่ยงที่จะต้องรับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดขึ้น มากพอสมควร หากกำหนดให้พนักงานต้องรับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดขึ้นทุกประการเหมือนเช่นที่ผ่านมาในอดีต ก็จะทำให้พนักงานไม่กล้าใช้ดุลพินิจหรือดำเนินการในเรื่องต่าง ๆ อันส่งผลในทางลบต่อประสิทธิภาพในการบริหาร ราชการแผ่นดินและการจัดทำบริการสาธารณะ

การกระทำของพนักงานในการปฏิบัติหน้าที่นั้น โดยที่ธนาคารมีสถานะเป็นนิติบุคคลซึ่งไม่สามารถ ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ได้ด้วยตนเอง การดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของธนาคารจึงต้องกระทำโดยผ่าน พนักงานการกระทำของพนักงานในการปฏิบัติหน้าที่จึงมีได้เป็นไปเพื่อประโยชน์เฉพาะตัว แต่เป็นการกระทำ “แทนธนาคาร” ดังนั้น หากการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานก่อให้เกิดความเสียหายขึ้นแก่บุคคลภายนอกหรือ แก่ธนาคารเอง ธนาคารก็ชอบที่จะต้องรับภาระในความเสียหายที่เกิดขึ้นก่อน แต่เมื่อธนาคารรับภาระในความเสียหายนั้นไว้แล้ว จะเรียกให้พนักงานผู้ก่อให้เกิดความเสียหายชดใช้ค่าสินไหมทดแทนแก่ธนาคารได้หรือไม่ และเป็นจำนวนเท่าใดนั้น ธนาคารก็พึงควรที่จะคำนึงด้วยว่าพนักงานผู้กระทำละเมิดนั้นมีความบกพร่องในการ ปฏิบัติหน้าที่ มากน้อยเพียงใด เหตุที่ธนาคารต้องคำนึงว่าพนักงานผู้กระทำละเมิดนั้นมีความบกพร่องในการปฏิบัติหน้าที่ที่มากน้อยเพียงใด สืบเนื่องมาจากพนักงานมีหน้าที่และความรับผิดชอบที่ต้องดำเนินการในเวลาเดียวกันหลายประการ อีกทั้งการ บริหารงานของธนาคารนั้น จำเป็นต้องใช้ความรู้และประสบการณ์มาก และต้องใช้ในการตัดสินใจที่ละเอียดอ่อน ความบกพร่องในการปฏิบัติหน้าที่จึงเป็นสิ่งที่สามารถเกิดขึ้นได้ ดังนั้นหากความบกพร่องในการปฏิบัติหน้าที่นั้น เป็นความบกพร่องที่ “ย่อมอาจเกิดขึ้นได้เสมอในระหว่างการปฏิบัติหน้าที่” ธนาคารก็ไม่พึงควรเรียกให้พนักงาน ผู้กระทำละเมิดชดใช้ค่าสินไหมทดแทนที่ธนาคารได้จ่ายแก่ผู้เสียหายไปแล้ว เพราะในการดำเนินการใด ๆ ก็ตามนั้นเป็นธรรมดาอยู่เองที่อาจเกิดข้อผิดพลาดขึ้นได้ แม้จะได้ใช้ความระมัดระวังตามสมควรแล้ว แต่หากการกระทำละเมิดนั้นเกิดขึ้นจากความบกพร่องในการปฏิบัติหน้าที่ “อย่างมากหรืออย่างร้ายแรง” ก็สมควรที่ธนาคาร จะเรียกให้พนักงานผู้กระทำละเมิดต้องชดใช้ค่าสินไหมทดแทนที่ธนาคารได้ชดใช้แก่

ผู้เสียหายไปแล้วหรือแก้ความเสียหายที่เกิดขึ้นแก่ธนาคาร เนื่องจากความบกพร่องในการปฏิบัติหน้าที่อย่างมากหรืออย่างร้ายแรงดังกล่าว แสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่า พนักงานนั้นมีได้ใช้ความรอบคอบหรือความระมัดระวังในการปฏิบัติหน้าที่

๓.๑.๔.๕ นโยบายต่อต้านการให้หรือรับสินบน (Anti-Bribery Policy)

ธนาคารมีความมุ่งมั่นในการต่อต้านการให้หรือรับสินบนทุกรูปแบบ เนื่องจากเป็นส่วนหนึ่งของการทุจริต คอร์รัปชัน และไม่เพียงแต่เป็นการกระทำที่ผิดกฎหมายเท่านั้น แต่ยังขัดต่อคุณธรรมและจริยธรรมที่ดีงาม เป็น พฤติกรรมที่ไม่สามารถยอมรับได้ ทั้งนี้ ถือเป็นส่วนหนึ่งของการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ร่วมกับ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) หน่วยงานภาครัฐ ภาคประชาสังคม และสื่อมวลชน ในการสร้างมาตรฐานการประกอบธุรกิจที่โปร่งใส ธ.ก.ส. จึงได้กำหนดนโยบายต่อต้านการให้หรือรับสินบน ดังนี้

คำนิยาม สินบน (Bribery) หมายถึง เงินหรือทรัพย์สิน หรือประโยชน์อื่นใด ไม่ว่าจะโดยตรงหรือโดยอ้อม ที่เสนอว่าจะให้ สัญญาว่าจะให้ มอบให้ การยอมรับการให้ หรือร้องขอสิ่งใดสิ่งหนึ่งอันส่งผลต่อการตัดสินใจอย่างใด อย่างหนึ่งในลักษณะจงใจให้กระทำการหรือไม่กระทำการ เพื่อให้ได้มาซึ่งธุรกิจของธนาคาร หรือเอื้อประโยชน์ ให้กับธุรกิจของผู้ให้ ที่ขัดต่อกฎหมายหรือหน้าที่รับผิดชอบ หรือธรรมเนียมปฏิบัติทางการค้าที่เป็นธรรม ของขวัญ หมายถึง เงินหรือทรัพย์สิน หรือประโยชน์อื่นใดที่ให้แก่กันเพื่ออหยาศัยไมตรี และให้ หมายรวมถึงประโยชน์อื่นใดที่เป็นรางวัลให้โดยเสน่หาหรือเพื่อการสงเคราะห์ หรือให้เป็นสินน้ำใจ การ ให้สิทธิพิเศษ ซึ่งมีใช้เป็นที่จัดไว้สำหรับบุคคลทั่วไปในการได้รับการลดราคาทรัพย์สิน หรือการให้สิทธิพิเศษ ในการได้รับบริการหรือความบันเทิง ตลอดจนการออกค่าใช้จ่ายในการเดินทางหรือท่องเที่ยว ค่าที่พัก ค่าอาหาร หรือสิ่งอื่นใดในลักษณะเดียวกันและไม่ว่าจะให้เป็นการลับ ดัก หรือหลักฐานอื่นใด การชำระเงินให้ล่วงหน้า หรือการคืนเงินให้ในภายหลัง ประเพณีนิยม หมายถึง เทศกาลหรือวันสำคัญซึ่งอาจมีการให้ของขวัญกัน และให้หมายรวมถึง โอกาสในการแสดงความยินดี การแสดงความขอบคุณ การต้อนรับ การแสดงความเสียใจ หรือการให้ความช่วยเหลือ ตามมารยาทที่ถือปฏิบัติกันในสังคมด้วยหน้าที่ความรับผิดชอบ บุคลากรของ ธ.ก.ส. ต้องปฏิบัติงานด้วยความรอบคอบ ระมัดระวังตามนโยบายฉบับนี้ รวมถึงการ ปฏิบัติตามคู่มือปฏิบัติและหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี จริยธรรมทางธุรกิจ รวมถึงข้อกำหนดอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

๑) คณะกรรมการ ธ.ก.ส. ทำหน้าที่กำกับดูแลกิจการที่ดี ส่งเสริมให้การดำเนินการของ ธ.ก.ส. โปร่งใส และตรวจสอบได้ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้ถือหุ้น ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย

๒) ผู้บริหารสูงสุด ทำหน้าที่กำหนดนโยบายต่อต้านการให้หรือรับสินบน สื่อสารสร้างความเข้าใจ รวมทั้งกำกับดูแลให้มีระบบที่สนับสนุนที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้สอดคล้องกับกฎหมาย ข้อบังคับ และการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจ เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานตระหนักถึงความสำคัญ และได้นำไปปฏิบัติจนเป็นวัฒนธรรม องค์กร

๓) ผู้บริหารทุกระดับ ทำหน้าที่นำนโยบายฉบับนี้ไปสู่การปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ โดยสนับสนุน และควบคุมดูแลให้พนักงานมีการปฏิบัติตามนโยบายฉบับนี้ รวมถึงการทบทวนความเหมาะสมของระบบและ มาตรการต่างๆ

๔) ฝ่ายตรวจสอบ ทำหน้าที่ในการตรวจสอบและสอบทานการปฏิบัติงานให้เป็นไปอย่างถูกต้อง ตรงตามนโยบาย แนวปฏิบัติ ระเบียบ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้มั่นใจว่ามีระบบการควบคุมภายใน ที่เหมาะสม ต่อความเสี่ยงด้านการให้หรือรับสินบนที่อาจเกิดขึ้น และรายงานต่อคณะกรรมการตรวจสอบ

๕) บุคลากรของ ธ.ก.ส. ต้องไม่ดำเนินการหรือเข้าไปมีส่วนร่วมในการให้หรือการรับสินบนทุกรูปแบบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม

๖) คู่ค้า ตัวแทน ตัวกลาง ที่ปรึกษา หรือผู้ที่มีความเกี่ยวข้องทางธุรกิจอื่นๆ ของ ธ.ก.ส. หรือกระทำการในนามของ ธ.ก.ส. โดยบุคลากร ธ.ก.ส. จะปฏิบัติกับบุคคลเหล่านี้ให้สอดคล้องกับนโยบายฉบับนี้

๓.๑.๔.๖ แนวปฏิบัติการต่อต้านการให้หรือรับสินบน (Code of Conduct)

๑) บุคลากรของ ธ.ก.ส. ทุกระดับต้องปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการให้หรือ รับของขวัญของเจ้าหน้าที่ของรัฐ พ.ศ. ๒๕๔๔ และประกาศคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ เรื่อง หลักเกณฑ์การรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใด โดยธรรมจรรยาของเจ้าหน้าที่ของรัฐ พ.ศ. ๒๕๔๓ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในแนวปฏิบัติดังต่อไปนี้

(๑) การให้ของขวัญแก่ผู้บังคับบัญชาหรือบุคคลในครอบครัวของผู้บังคับบัญชาได้เฉพาะกรณีปกติ ประเพณีนิยม ทั้งนี้การให้ของขวัญตามประเพณีนิยมนั้น ต้องมีมูลค่าไม่เกินจำนวนที่คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติกำหนดไว้

(๒) บุคลากรของ ธ.ก.ส. และครอบครัวของตนจะรับของขวัญจากผู้ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติหน้าที่ ได้เฉพาะกรณีดังต่อไปนี้

(๒.๑) การรับตามปกติประเพณีนิยม ที่กำหนดไว้ตามนโยบายฉบับนี้

(๒.๒) การรับที่เป็นการแจกจ่ายทั่วไป หมายถึงเป็นของขวัญที่รับตามโอกาสหรือเป็นประโยชน์ ที่ให้กับคนทั่วไป ไม่เฉพาะเจาะจง ทั้งนี้ ของขวัญนั้นต้องมีราคาหรือมูลค่าไม่เกินจำนวนที่คณะกรรมการ ป.ป.ช. กำหนดไว้ อีกทั้ง การรับนั้นต้องมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการรักษา มิตรภาพ รักษาน้ำใจ หรือรักษาความสัมพันธ์อันดีส่วนตัวหรือ ระหว่างส่วนงานเท่านั้น กรณี

นอกเหนือจากนี้ผู้จัดการและผู้บริหารระดับสูงต้องรายงานเป็นลายลักษณ์อักษรต่อคณะกรรมการ
ธรรมาภิบาล ความรับผิดชอบต่อสังคม และนวัตกรรม สำหรับผู้บริหารและพนักงานทุกระดับ ต้อง
รายงานเป็น ลายลักษณ์อักษรต่อผู้บังคับบัญชาลำดับถัดไปภายในระยะเวลาอันสมควรและต้อง
สามารถชี้แจงการกระทำต่างๆ ของตนได้ทั้งต่อภายในและภายนอก

(๓) การสนับสนุนทางการเมือง ธ.ก.ส.เป็นองค์กรที่เป็นกลางทางการเมือง สนับสนุน
การปฏิบัติตาม กฎหมายและการปกครองระบอบประชาธิปไตย ธ.ก.ส. ไม่มีแนวปฏิบัติที่จะให้การ
ช่วยเหลือทางการเมืองแก่พรรคการเมืองใดๆ ไม่ว่าจะทางตรงหรือทางอ้อม

(๔) การบริจาคเพื่อการกุศล สาธารณประโยชน์ และเงินสนับสนุน ธ.ก.ส. สนับสนุน
การพัฒนา ชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม เพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตแก่ผู้คนในสังคม ผ่านการดำเนิน
ธุรกิจหรือการบริจาค แต่ต้องเป็นไปเพื่อสาธารณะการกุศลเท่านั้น การบริจาคเงินเพื่อการกุศลและ
เงินสนับสนุนต้องเป็นไปอย่างโปร่งใส และถูกต้องตามกฎหมาย โดยมีหลักฐานที่ชัดเจน สอดคล้องกับ
ขั้นตอนการอนุมัติและการสอบทานตามระเบียบ ของ ธ.ก.ส. และจัดให้มีขั้นตอนการติดตามอย่าง
เหมาะสมเพื่อให้มั่นใจว่าการบริจาคเพื่อการกุศลไม่ถูกนำมาใช้ เพื่อเป็นข้ออ้างสำหรับการให้หรือรับ
สินบนหรือไม่ได้ปฏิบัติเพื่อการทุจริตคอร์รัปชัน

๒) ธ.ก.ส. ต้องให้ความเป็นธรรมและคุ้มครองพนักงานที่ปฏิเสธการให้หรือรับสินบน
โดย ธ.ก.ส. จะไม่ลงโทษหรือให้ผลลบต่อพนักงานที่ปฏิเสธการให้หรือรับสินบน แม้ว่าการกระทำนั้น
จะทำให้ ธ.ก.ส. สูญเสียโอกาสทางธุรกิจ

๓) ผู้บริหารสูงสุดและผู้บริหารทุกระดับต้องปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี (Role
Model) ในการปฏิบัติตามนโยบายฉบับนี้ และมีหน้าที่สื่อสารทำความเข้าใจกับพนักงานเพื่อให้
กิจกรรมทางธุรกิจที่อยู่ในความรับผิดชอบเป็นไปอย่างถูกต้อง เผยแพร่ความรู้สร้างความเข้าใจให้
พนักงานทุกระดับยึดถือและปฏิบัติตามนโยบายฉบับนี้อย่างจริงจัง รวมถึงเสริมสร้างให้เป็นส่วนหนึ่ง
ของวัฒนธรรมองค์กร

๔) นโยบายต่อต้านการให้และรับสินบนนี้ ครอบคลุมถึงกระบวนการบริหารงาน
บุคคล ตั้งแต่การสรรหา การคัดเลือกบุคลากร การฝึกอบรม การเลื่อนตำแหน่ง และการประเมินผล
การปฏิบัติงานของพนักงาน

๕) บุคลากร ธ.ก.ส. เมื่อพบการกระทำที่ไม่เป็นไปตามนโยบายฉบับนี้ ให้ถือปฏิบัติ
ตามนโยบายการแจ้งเบาะแสดการกระทำผิด (Whistle Blowing Policy) ซึ่งผู้แจ้งเบาะแสดจะได้รับ
ความคุ้มครองผลกระทบจากการแจ้งเบาะแสนั้น

๖) ธ.ก.ส. กำหนดให้บอกกล่าวประชาสัมพันธ์นโยบายต่อต้านการให้หรือรับสินบน
ผ่านสื่อทั้งภายในและภายนอก เช่น เว็บไซต์ของ ธ.ก.ส. และรายงานประจำปี โดยนโยบายดังกล่าว

ของ ธ.ก.ส. เป็นการปฏิบัติภายใต้กฎหมายของประเทศไทยในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันและการให้หรือรับสินบน^๕

๓.๒ สภาพปัญหาเกี่ยวกับบุคลิกภาพ

ของบุคลากรธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

บุคลิกภาพที่เป็นปัญหา (Personality Disorder) หมายถึงบุคลิกภาพที่เบี่ยงเบนไปจากปกติ ไม่เป็นไปตามปกติวิสัย มีแบบแผนการแสดงออกของพฤติกรรมไม่เป็นไปตามมาตรฐานของสังคม มีลักษณะที่สำคัญคือมีแบบแผนความคิดและพฤติกรรมที่ไม่ยืดหยุ่น ปรับเปลี่ยนยาก บุคลิกภาพที่เป็นปัญหาเกิดจากความล้มเหลวในการสร้างนิสัยที่ดี เป็นความผิดปกติของโครงสร้างของบุคลิกภาพที่เกิดขึ้นทีละน้อย เป็นเหตุให้มีบุคลิกภาพแบบคนเห็นแก่ตัวไม่รู้จักรักการให้ ไม่สามารถสร้างสัมพันธ์ภาพกับคนอื่นได้ เป็นปัญหาในการดำรงชีวิต มีพฤติกรรมการแสดงออก มีการปรับตัวที่ไม่เหมาะสมจนยากต่อการแก้ไข^๖

๓.๒.๑ การคัดเลือก สรรหา บุคลากร ของ ธ.ก.ส.

เพื่อให้ได้มาซึ่งบุคลากรตามคุณลักษณะที่ธนาคารต้องการ ทั้งในด้านความรู้ความสามารถ วิสัยทัศน์ และบุคลิกภาพ ธนาคารดำเนินการสรรหาบุคลากรโดยการสอบคัดเลือก เป็นการทดสอบความรู้เฉพาะตำแหน่ง ความรู้ความสามารถทั่วไป สอบสัมภาษณ์ และการทดสอบบุคลิกภาพ ซึ่งในด้านการทดสอบบุคลิกภาพนั้นธนาคารทำการทดสอบโดยใช้แบบทดสอบบุคลิกภาพ (Personality Tests) ซึ่งเป็นแบบทดสอบที่ต่างจากแบบทดสอบอื่น ไม่มีคำตอบที่ตายตัวว่าถูกหรือผิด คำถามมุ่งวัดลักษณะนิสัยและความรู้สึกนึกคิดของบุคคลซึ่งซ่อนอยู่ภายใน อันเป็นที่ยอมรับแล้วว่า บุคลิกภาพของคนมีผลต่อความพึงพอใจในงาน ประสิทธิภาพในการทำงาน และความสำเร็จในการประกอบอาชีพของการประเมินบุคลิกภาพใช้วิธีการ ๒ แนวทาง คือ

^๕ ข้อบังคับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ฉบับที่ ๙ ว่าด้วยวินัยการสอบสวนและการลงโทษสำหรับพนักงานและ ลูกจ้าง

ระเบียบธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ฉบับที่ ๒๙ ว่าด้วยหลักเกณฑ์การอุทธรณ์และการพิจารณาอุทธรณ์

ระเบียบธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ฉบับที่ ๓๑ ว่าด้วย การสอบสวนเป็นแนวทางในการดำเนินการทางวินัย

^๖ นพมาศ ธีรเวคิน, **ทฤษฎีบุคลิกภาพและการปรับตัว**, (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๔๐). หน้า ๙๕-๑๒๒.

๑) **Self-report personality inventories** เป็นแบบประเมินบุคลิกภาพที่กำหนดให้ผู้เข้าทำการสอบคัดเลือกต้องตัดสินใจว่าตนเองจะรู้สึกหรือต้องทำอะไรหากต้องตกอยู่ในสถานการณ์หรือประสบกับเหตุการณ์ที่กำหนด หรือให้เลือกว่าลักษณะใดความรู้สึกใดน่าจะตรงกับตนเองมากที่สุด แต่แบบทดสอบประเภทนี้จะมีปัญหาอยู่ที่ความซื่อสัตย์ของคน ผู้ตอบมักจะหาทางเลือกคุณลักษณะตามที่เขาคิดว่าผู้จ้างงานต้องการ มากกว่าจะเลือกตอบตามความรู้สึกที่แท้จริง

๒) **Projective techniques** เป็นวิธีการที่ทำให้ผู้ถูกทดสอบต้องเผชิญกับสภาพปัญหาที่กำกวมมีทางออกหลายแง่หลายมุม ข้อเสียของการทดสอบแบบนี้คือใช้เวลามากและต้องทดสอบทีละคน ผู้ทำการทดสอบต้องอยู่ในระดับผู้เชี่ยวชาญและเนื่องจากการทดสอบแบบนี้ไม่เป็นปรนัย การแปลผลอาจมีอคติเข้าแทรกได้ง่าย ผลการวิจัยจึงระบุว่า การทดสอบแบบนี้มีความเที่ยงตรงค่อนข้างต่ำ^๗

๓.๒.๒ ปัญหาเกี่ยวกับบุคลิกภาพของบุคลากรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

๓.๓.๒.๑ **ปัญหาจากบุคลิกภาพภายนอก** เป็นปัญหาที่เกิดจากการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคลากรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ที่เบี่ยงเบนไปจากปกติ ไม่เป็นไปตามปกติวิสัย มีการแสดงออกของพฤติกรรมไม่เป็นไปตามมาตรฐานของสังคม ดังรายละเอียดต่อไปนี้

๑) **ปัญหาด้านการแต่งกาย** การแต่งกายด้วยชุดฟอร์มที่ธนาคารกำหนดเป็นการช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ธนาคารได้อย่างชัดเจน ช่วยส่งผลในด้านจิตใจของพนักงานให้มีความรู้สึกภาคภูมิใจและเห็นคุณค่าในตัวเองเมื่อได้สวมใส่ชุดฟอร์มของธนาคาร ช่วยให้รู้สึกถึงความเป็นหนึ่งเดียว รับรู้ถึงความสามัคคีในการทำงานภายใต้องค์กรเดียวกัน ช่วยให้ผู้สวมใส่ตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบ รู้สึกถึงความภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของ ธ.ก.ส. ชุดฟอร์มอันเป็นเอกลักษณ์ช่วยให้ ธ.ก.ส.เป็นที่รู้จักมากขึ้น ชุดฟอร์มช่วยควบคุมพฤติกรรมของพนักงานขณะสวมใส่ให้ตระหนักในการปฏิบัติตัวไม่ให้เสื่อมเสียชื่อเสียงธนาคาร นอกจากนี้ชุดฟอร์มยังช่วยลดความเหลื่อมล้ำในที่ทำงาน ลดการแข่งขันการแต่งตัวและเพิ่มความใส่ใจในงานอย่างเต็มที่ อีกทั้งยังช่วยพนักงานประหยัดค่าใช้จ่ายไม่ต้องจ่ายเงินค่าเครื่องแต่งกายบ่อยๆ

ถึงอย่างนั้น ก็ยังพบว่าพนักงาน ธ.ก.ส.บางส่วนไม่ให้ความสำคัญกับการแต่งกายด้วยเครื่องแบบตามที่ธนาคารกำหนด^๘ เห็นแก่ความสะดวกสบายส่วนตัวมากเกินไป จนมองข้ามความสำคัญของเครื่องแต่งกายที่ธนาคารกำหนด หรืออีกประการคือความเคยชินกับการทำงาน

^๗ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, **สมัครงาน**, [ออนไลน์], แหล่งที่มา : <https://www.baac.or.th/content-job.php> [๒๐ ก.พ.๒๕๖๑].

^๘ บันทึกที่ ฝทท/๒๐๗๙๔ ลงวันที่ ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๑ เรื่อง ชักซ้อมแนวทางการแต่งกายเครื่องแบบที่ธนาคารกำหนด.

ภาคสนามในพื้นที่นอกสำนักงานที่ธนาคารอนุญาตให้แต่งตั้งตามความเหมาะสมกับสถานการณ์การทำงานโดยไม่บังคับให้สวมใส่ชุดฟอร์ม ทำให้เป็นช่องทางให้พนักงานหลีกเลี่ยงการสวมใส่ชุดฟอร์มแม้ในขณะที่ปฏิบัติงานในสำนักงาน เช่น นาย ก. (นามสมมุติ)ถูกผู้บังคับบัญชาว่ากล่าวตักเตือนเรื่องการสวมใส่กางเกงยีนส์และรองเท้าสีสนับดูขาดไม่สุภาพมาปฏิบัติงาน^๙ และในทางกลับกันก็ยังพบปัญหาจากพนักงานที่แต่งกายด้วยเครื่องแบบตามที่ธนาคารกำหนดอย่างถูกต้องแต่กลับเป็นไปในทางทำลายภาพลักษณ์ของธนาคาร นำพาตัวเองขณะแต่งเครื่องแบบไปกระทำพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม กล่าวคือ นายเอ (นามสมมุติ) ตำแหน่งพนักงานพัฒนาธุรกิจ มีความผิดฐานไม่ปฏิบัติตามข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง แบบแผน และวิธีปฏิบัติของธนาคาร ไม่อุทิศตนให้แก่กิจการของธนาคาร และดื่มน้ำเมาในเวลาปฏิบัติงาน ลักษณะพฤติกรรมคือ ดื่มสุร่าทั้งในและนอกเวลาปฏิบัติงานจนมีอาการมึนเมา หลบเลี่ยงงานและผัดนัดลูกค้าย่อยครั้ง^{๑๐} หรือ นาย ก. (นามสมมุติ) ผู้จัดการสาขา ให้สัมภาษณ์ว่า “ธนาคารตระหนักในเรื่องการแต่งกายที่ไม่เป็นไปตามแบบที่ธนาคารกำหนดหลายๆเลยนะครับ มีบันทึกซักซ้อมมาทุกปี แต่ได้ผลน้อยมาก พนักงานที่ตัดเสื้อผ้าตามแบบมาตรฐานมีน้อยมากๆ อย่างพนักงานหญิงนี่นะครับ ธนาคารลงทุนจ้างดีไซเนอร์ออกแบบชุดฟอร์มที่เป็นมาตรฐาน สวยงาม มีให้เลือกตั้งหลายแบบ ก็ไม่ยอมเลือกตัด ก็พากันไปออกแบบเองมาใหม่มาตัดแบบแปลกๆ มาใส่ มันอาจจะสวยในความรู้สึกของตัวผู้ใส่ แต่มันไม่เป็นระเบียบครับ สำหรับผม เห็นว่าถ้าพนักงานแต่งกายให้ถูกต้องตามที่ธนาคารกำหนด จะเป็นระเบียบเรียบร้อยสร้างความประทับใจให้ผู้มาใช้บริการเกิดความสบายใจ เกิดความน่าเชื่อถือ ซึ่งไม่น่าจะลำบากอะไรนัก เนื่องจาก ธนาคารมีเงินช่วยเหลือค่าเครื่องแต่งกายอยู่บ้าง พนักงานไม่น่าที่จะประสบปัญหาเรื่องค่าใช้จ่ายในการแต่งกาย เรื่องเครื่องแบบนี้ เป็นสิ่งที่ช่วยสร้างความภาคภูมิใจนะครับ เดินเห็นไปไหนๆ ยึดอกได้อย่างสง่าผ่าเผย ว่าเราเป็นพนักงาน ธ.ก.ส. สถาบันการเงินอันทรงเกียรติที่ผู้คนมากมายต้องการเข้ามาร่วมงาน”^{๑๑} คุณพัต (นามสมมุติ) กล่าวถึงการแต่งกายของพนักงานว่า “ปัญหาเรื่องการแต่งกาย สังเกตว่าน่าจะเป็นพนักงานหญิงนะคะ ส่วนตัวคิดว่าเป็นเพราะแพชชั่นคะเพราะเขาผัดครั้งหนึ่ง คือใช้ผ้าตามแบบที่ธนาคารกำหนด แต่ดีไซเนอร์แบบที่ไม่ใช่มาตรฐานตามที่ธนาคารกำหนด คงต้องการสวยโดดเด่นไม่ซ้ำใคร ต้องการให้ตัวเองดูดีกว่าใคร เลยกลับกลายเป็นลักษณะที่หลากหลาย ละลานตาไม่เป็นเอกลักษณ์ ส่วนพนักงานชาย ในเวลาที่อยู่ประจำสำนักงาน ธนาคารกำหนดให้สวมเสื้อเชิ้ตแขนยาวสีขาวเรียบไม่มีลายในตัว ผูกไทด์

^๙ รายงานการประชุมพนักงานสาขากมลาไสย ประจำเดือนตุลาคม ๒๕๖๐ ณ วันที่ ๒๔ ตุลาคม ๒๕๖๐.

^{๑๐} คำสั่งธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรที่ ๔๓๓/๒๕๖๑ ข้อมูลการกระทำผิดวินัยและเลิกจ้างปีบัญชี ๒๕๖๐ ประจำเดือนมกราคม ๒๕๖๑.

^{๑๑} สัมภาษณ์ นาย ก. นามสมมุติ, ผู้จัดการสาขา, ๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑.

ธนาคาร สวมกางเกงสแล็คสีดำ รองเท้าหนังสีดำ ก็ยังมีปะปนมาค่ะที่ใส่เสื้อผ้าตามใจตัวเอง รวมๆแล้ว ยังไม่เรียบร้อยเลยค่ะ ดูหลากหลายสีกันมากๆ”^{๑๒}

จากข้อมูลข้างต้นพบว่า สภาพปัญหาด้านการแต่งกายเกิดจากพนักงานไม่แต่งกายตามที่ธนาคารกำหนด บางคนใช้ผ้าตามที่ธนาคารกำหนดแต่แบบไม่ตรงตามแบบมาตรฐานของธนาคาร บางคนแต่งกายถูกต้องแต่สวมรองเท้าไม่เรียบร้อยสีสันทันตืด พนักงานชายบางคนสวมเสื้อเชิ้ตสีขาวแขนยาวตามที่ธนาคารกำหนดแต่ไม่ใช่ขาวเรียบเป็นสีขาวที่มีลวดลายในตัว เรื่องเล็กๆน้อยๆเหล่านี้ที่ทำให้เครื่องแต่งกายอันเป็นเอกลักษณ์ของธนาคาร ไม่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยสวยงาม ไม่เสริมสร้างภาพลักษณ์ให้องค์กรตามที่ธนาคารพึงประสงค์

๒) ปัญหาด้านการแสดงกิริยาท่าทาง การแสดงพฤติกรรมต่อลูกค้านั้นจะเกิดขึ้นจากการมี “จิตสำนึกของการให้บริการ (Service Mind) ซึ่งเป็นการแสดงออกถึงความตระหนักและเข้าใจในบทบาทและความรับผิดชอบที่ต้องตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า รวมทั้งการแสดงออกที่จะช่วยเหลือ และให้ความร่วมมือแก่ลูกค้า ทั้งนี้จิตสำนึกของการให้บริการนั้นจะเป็นความสามารถ (Competency) อย่างหนึ่งซึ่งโดยส่วนใหญ่จะเป็นความสามารถหลัก (Core Competency) ที่ ธ.ก.ส. คาดหวังให้พนักงาน ทุกคน ทุกระดับตำแหน่ง มีความสามารถด้านนี้

ปัญหาจากพฤติกรรมการแสดงกิริยาท่าทาง ธ.ก.ส.พบว่า มีลูกค้าแสดงความคิดเห็นเชิงลบกรณีพนักงานการเงินหน้าเคาน์เตอร์พูดคุยกันเองระหว่างพนักงานด้วยกันขณะปฏิบัติหน้าที่ ทำให้ลูกค้าขาดความมั่นใจ เกรงว่าจะทำงานผิดพลาด บางครั้งก็มักจะทำภารกิจส่วนตัวก่อนและทิ้งให้ลูกค้ารอ เมื่อลูกค้าซักถามข้อมูลในรายละเอียดก็แสดงกิริยาท่าทาง และน้ำเสียงไม่พอใจบ่อยครั้ง การให้ข้อมูลหรือตอบข้อซักถามต่าง ๆ แก่ลูกค้าไม่ละเอียด ไม่ใส่ใจรับฟังปัญหาของลูกค้า”^{๑๓} จากการสัมภาษณ์คุณ เอ. (นามสมมุติ) กล่าวว่า “ขอให้ความเห็นส่วนที่เคยพบเจออะคะ คือเรื่องที่ปล่อยให้รอแบบไม่มีอนาคตคะ รอแบบไม่บอกเลยว่ารออะไร รอทำไม รออีกนานไหม คือรอเท่านั้น พอเข้าไปถามก็จะมีแสดงสีหน้าท่าทางหงุดหงิด คือเราก็พอจะเข้าใจละคะว่าพนักงานมีงานมาก แต่ที่ถามเพราะเราก็จะได้จัดการกับชีวิตเราถูก ถ้าจะแก้ไขก็เรื่องนี้คะ คือไม่ต้องแสดงออกแบบรำคาญลูกค้า ถ้าจะให้รอนาน ยิ้มหวานๆ พูดเพราะๆ นานแค่ไหนก็จะรอคะ”^{๑๔}

จากข้อมูลข้างต้นพบว่า สภาพปัญหาด้านการแสดงกิริยาท่าทางเกิดจากพนักงานแสดงออกพฤติกรรมเชิงลบผ่านทางสีหน้า ท่าทาง น้ำเสียง แสดงกิริยาโต้ตอบต่อลูกค้าในด้านที่ไม่ดีในขณะปฏิบัติหน้าที่ให้บริการ

^{๑๒} สัมภาษณ์ คุณพัช (นามสมมุติ), ของลูกค้าผู้บริหารของ ธ.ก.ส., ๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑.

^{๑๓} แบบแสดงความคิดเห็นของลูกค้าประจำสาขากมลาไสย ประจำเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๐.

^{๑๔} สัมภาษณ์ คุณ เอ. (นามสมมุติ) ของลูกค้าผู้บริหารของ ธ.ก.ส., ๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑.

๓) ปัญหาด้านการติดต่อสื่อสาร การสื่อสารกับลูกค้าให้สัมฤทธิ์ผลเป็นทักษะสำคัญที่พนักงานผู้ให้บริการลูกค้าต้องมี ผู้ให้บริการจะต้องพูดให้ลูกค้าฟังได้ชัดเจน พูดจาฉะฉาน แสดงออกถึงความมั่นใจของผู้ให้บริการ และทำให้ลูกค้ารู้สึกมั่นใจในการรับทราบข้อมูลหรือยอมรับแนวทางในการแก้ไขปัญหา มีจังหวะการพูดที่เหมาะสมจะช่วยให้ฟังได้ชัดเจนและรับทราบข้อมูลครบถ้วน หลีกเลี่ยงคำพูดที่ทำให้ลูกค้าเกิดทัศนคติด้านลบกับองค์กรหรือตัวผู้ให้บริการ หากไม่สามารถสนองตอบตามที่ลูกค้าต้องการ ควรให้ข้อมูลทางเลือกกับลูกค้า เพื่อหาทางแก้ปัญหาและคงความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างลูกค้ากับองค์กร ผู้ให้บริการจะต้องเป็นผู้ที่สามารถควบคุมอารมณ์ขณะสนทนาได้ดี ผู้ให้บริการที่ไม่สามารถควบคุมอารมณ์ได้ลูกค้าจะรับรู้จากน้ำเสียงที่ให้บริการ ซึ่งจะนำมาสู่การร้องเรียนผู้ให้บริการได้ กิริยาที่สุภาพ นอบน้อม สบตาผู้สนทนา จะทำให้การบริการประสบความสำเร็จได้ง่ายขึ้น

ปัญหาด้านการสื่อสารของ ธ.ก.ส. พบลูกค้าร้องเรียนผ่านช่องทางที่ธนาคารจัดให้ เช่น นาย อ. (นามสมมุติ) พนักงานพัฒนาธุรกิจ มีพฤติกรรมไม่ให้การต้อนรับ คำชี้แจง ความสะดวก ความเป็นธรรมและความสงเคราะห์แก่ผู้มาติดต่อในกิจการธนาคาร โดยซักช้าและไม่สุภาพเรียบร้อย ให้บริการลูกค้าเกษตรกรด้วยถ้อยคำที่ไม่สุภาพ พูดจาในลักษณะที่ดูหมิ่นเหยียดหยาม ประจานต่อหน้าบุคคลอื่น ทำให้ลูกค้าได้รับความอับอาย เป็นต้น^{๑๕} จากการสัมภาษณ์คุณตุ๊ก (นามสมมุติ) กล่าวถึงการพูดการสื่อสารของพนักงานว่า “ที่เคยพบปัญหาคำพูดคำจา ก็จะเป็นพนักงานพัฒนาธุรกิจที่เขาคุยกับลูกค้านะคะ ขอวิจารณ์ในฐานะเคยได้ยินได้ฟัง และเคยเป็นคนที่มีหนี้ คือเรื่องคำพูดที่ไม่สุภาพ ที่พนักงานใช้กับลูกค้า ข้อแรกเลยคือ คนเป็นหนี้ไม่มีใครอยากให้คนอื่นรู้หรอกคะว่าเราเป็นหนี้ พนักงานสอบถามข้อมูลเพื่อทำสัญญาแต่พูดจาเหมือนกับเป็นเจ้าของหนี้ที่เผลอความผิดผู้ต้องหา ทำให้ลูกค้าเกิดความอับอายลูกค้าอื่นๆ ข้อนี้น่าจะปรับปรุงโดยด่วนเลยคะ ถ้าคิดจะพัฒนาคุณภาพชีวิตของเกษตรกร ก็ไม่ควรทำร้ายความรู้สึกด้วยคำพูดให้ลูกค้าเกิดความอับอาย”^{๑๖}

จากข้อมูลข้างต้นพบว่า สภาพปัญหาด้านการสื่อสารเกิดจากพนักงานให้บริการลูกค้าด้วยถ้อยคำที่ไม่สุภาพ พูดจาในลักษณะที่ดูหมิ่นเหยียดหยามต่อหน้าบุคคลอื่นทำให้ลูกค้าได้รับความอับอาย

๓.๓.๒.๒ ปัญหาจากบุคลิกภาพภายใน ลักษณะภายใน เป็นสิ่งที่มองไม่เห็น สัมผัสยาก ไม่สามารถหาตัวชี้วัดที่ชัดเจนได้ แต่สามารถสร้างปัญหาในองค์กรได้ การจะทราบถึงปัญหาที่เกิดจากบุคลิกภาพภายในเหล่านี้ต้องมีโอกาสได้ทำงานร่วมกันหรืออยู่ด้วยกันนานๆ บุคลิกภาพภายในจึงจะค่อยๆแสดงออกมา จำแนกรายละเอียดได้ดังนี้

^{๑๕} แบบแสดงความคิดเห็นของลูกค้าประจำสาขาย่อยร้องคำ ประจำเดือนมีนาคม ๒๕๖๑.

^{๑๖} สัมภาษณ์ คุณตุ๊ก (นามสมมุติ), ของลูกค้าผู้บริหารของ ธ.ก.ส., ๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑.

๑) ปัญหาจากการขาดความเอาใจใส่ ไม่เอาใจใส่ในงาน ขาดความกระตือรือร้น บุคลากร ธ.ก.ส.บางส่วนยังทำงานตามความเคยชิน ทำงานตามคำบอกเล่าจากรุ่นสู่รุ่น ไม่ใส่ใจใน กฎเกณฑ์หรือระเบียบของธนาคาร ฉะฉาน ล้าหยุดบ่อย ไม่ว่าจะนโยบายหรือทิศทางของธนาคารจะเป็นเช่นไร ก็ยังคงเป็นอย่างที่เคยเป็น ทำอย่างที่เคยทำ ไม่ปฏิบัติตาม ซ้ำยังไม่ “ยินดี” แต่มักจะ “ยินร้าย” ต่อเรื่องต่าง ๆ เสมอ บางครั้งใช้การสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์เป็นเครื่องมือในการวิพากษ์วิจารณ์ ธนาคาร หรือใช้ห้องรับประทานอาหารเป็นเวทีแสดงความคิดเห็นในเชิงลบ พนักงานที่มีลักษณะและ พฤติกรรมเช่นนี้สร้างความหนักใจให้กับเพื่อนร่วมงานเป็นอันมาก ด้วยความที่เป็นคนเฉื่อยชา มาทำงาน เพียงเพื่อให้ผ่านไปแต่ละวัน ไม่คิดจะพัฒนาตัวเอง ซ้ำยังชอบวิพากษ์วิจารณ์อย่างไม่สร้างสรรค์ ทำให้ เพื่อนร่วมงานต่างหนักใจ เป็นปัญหาสำคัญที่ต้องได้รับการแก้ไขอย่างจริงจัง เพราะเป็นปัญหาที่บั่นทอน กำลังใจเพื่อนร่วมงาน เนื่องจากถ้าปล่อยไปเรื่อยๆ ไม่เปลี่ยนแปลงแก้ไข อาจทำให้พนักงานดี ๆ ที่ขยัน ช้นแข็งเกิดอาการเฉื่อยชา ขาดความกระตือรือร้นตามไปด้วย เนื่องจากเห็นว่า คนที่ทำตัวไม่ดี ไม่ ทุ่มเทให้องค์กร กลับไม่ได้รับการลงโทษ แล้วเขาจะอุทิศตนทำงานหนักเพื่อองค์กรไปทำไม ในเมื่อไม่ ทำก็ไม่ผิด พนักงานลักษณะเช่นนี้ไม่ว่าจะถูกวางไว้ที่จุดใด ส่วนงานใด จะกลายเป็นจุดบอดจุดอ่อน ของส่วนงานนั้นทันที^{๑๓๗} ตัวอย่างเช่น นายเฉื่อย (นามสมมุติ) ตำแหน่งหัวหน้าหน่วยอำเภอ มี พฤติกรรมที่มึนสรุจจนทำให้ผลการปฏิบัติงานด้อย ประสิทธิภาพต่ำกว่ามาตรฐาน ขาดการเอาใจใส่ ระมัดระวังรักษาประโยชน์ของธนาคาร ก่อให้เกิดภาระแก่ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อน ร่วมงาน ทำให้ลูกค้าบางส่วนไม่พึงพอใจในการให้บริการ จึงทำให้เกิดความเสียหายแก่ภาพลักษณ์ของ ตำแหน่งหน้าที่และองค์กร^{๑๓๘} จากการสัมภาษณ์คุณเบนซ์ (นามสมมุติ) มีเกี่ยวข้องกับการเอาใจใส่ใน งานของพนักงานดังนี้ “ผมคิดว่าที่สำคัญที่สุดควรเป็นรู้ในสิ่งที่ทำ รู้ในงานของตัวเอง เวลาผมมา ธนาคารผมรู้สึกหงุดหงิดมากที่เห็นพนักงานต้องถามเพื่อนข้างๆตลอดเวลา เหมือนทำอะไรไม่เป็นเลย แล้วมานั่งทำงานได้ไง การถามบ้างเป็นเรื่องธรรมดาครับ แต่ถ้าถามบ่อยๆ ตลอดเวลาเนี่ยสร้างความไม่ มั่นใจเอาซะเลย เรามาโอนเงินก็กังวลใจว่าเงินจะถึงปลายทางหรือเปล่าเนาะ พ่อแม่เราจะได้รับเงินใหม่ ก็กลัวว่าสิ่งที่เราเข้ามาทำจะผิดนะครับไม่มั่นใจ แก้ไขได้ครับแต่เสียเวลาเสียความรู้สึกครับ เปรียบเทียบชัดๆ ผมว่าเหมือนคุณขายสินค้าถ้าไม่รู้จักสินค้าที่ตัวเองขายไม่รู้จักข้อเด่นข้อด้อยของ สินค้าจะเสนอขายได้ยังไง”^{๑๓๙}

^{๑๓๗} รายงานการประชุมคณะกรรมการพิจารณาการโยกย้าย สำนักงาน ธ.ก.ส.จังหวัดกาฬสินธุ์ ประจำปี บัญชี ๒๕๖๐.

^{๑๓๘} บันทึกที่ ฝทท/๒๖๙๙๓ ลงวันที่ ๕ เมษายน ๒๕๖๑ รายงานประเภทพฤติกรรม ประเภทโทษทาง วินัยและเลิกจ้าง ปีบัญชี ๒๕๖๐.

^{๑๓๙} สัมภาษณ์ คุณเบนซ์ (นามสมมุติ), ของลูกค้าผู้บริหารของ ธ.ก.ส., วันที่ ๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑.

จากข้อมูลข้างต้นพบว่า สภาพปัญหาด้านการขาดความเอาใจใส่ เกิดจากพนักงานไม่เอาใจใส่ในงาน ขาดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่ ขาดความกระตือรือร้นในการชวนหาหาความรู้

๒) ปัญหาจากความไม่ซื่อสัตย์ ข้อนี้เป็นปัญหาที่ยิ่งใหญ่มาก แม้จะวัดโดยตัวชี้วัดไม่ได้ แต่ด้วยการร่วมงาน การติดต่อสมาคมด้วย และผลกระทบจากผลการดำเนินงาน จะทำให้สามารถทราบได้ว่าบุคคลนั้นซื่อสัตย์หรือไม่ ความซื่อสัตย์เป็นคุณธรรมเริ่มต้นแห่งความดีทั้งหลาย เป็นคุณธรรมที่ไม่ได้เกิดขึ้นเองในตัวบุคคล ต้องได้รับการสั่งสอนอบรมและหมั่นฝึกฝนจนเป็นนิสัย ในการดำเนินงานของ ธ.ก.ส. ปัจจุบันมีคำสั่งลงโทษทางวินัยขั้นไล่ออกพนักงานทุกเดือน^{๒๐} อันเป็นปัญหาที่เกิดจากความไม่ซื่อสัตย์ของพนักงาน ซึ่งธนาคารเน้นความสำคัญในเรื่องความซื่อสัตย์เป็นอย่างมาก ถ้าเกิดเหตุทุจริตในการทำงาน เมื่อธนาคารดำเนินการพิจารณาสอบข้อเท็จจริงแล้วพบว่าทุจริตจริง มีโทษสถานเดียวคือไล่ออก ไม่ว่าผลของการกระทำนั้นจะตกแก่บุคคลภายในองค์กรหรือภายนอกองค์กรก็ตาม ตัวอย่างเช่น นางสาวสะสวย (นามสมมุติ) ตำแหน่งพนักงานการเงิน อาศัยตำแหน่งหน้าที่ทำการทุจริต ถอนเงินจากบัญชีเงินฝากของลูกค้า โดยลูกค้าเจ้าของบัญชีไม่ทราบและไม่ได้ลงลายมือชื่อผู้รับเงินในใบถอนเงิน เพื่อนำเงินไปใช้ประโยชน์ส่วนตัว นอกจากนี้ยังมีพฤติกรรมขาดงานติดต่อกันเกิน ๑๕ วัน โดยผู้บังคับบัญชาสอบสวนแล้วเห็นว่าไม่มีเหตุผลอันสมควร และนางสาวจงใจ (นามสมมุติ) ตำแหน่งพนักงานการเงิน มีพฤติกรรมอาศัยตำแหน่งหน้าที่ทุจริต ค่าธรรมเนียมเงินกู้ A-Cash โดยรับเงินจากลูกค้าแล้วไม่ออกใบเสร็จให้แก่ลูกค้า กลับนำเงินจำนวนดังกล่าวไปใช้ประโยชน์ส่วนตัว^{๒๑}

จากข้อมูลข้างต้นพบว่า สภาพปัญหาด้านความไม่ซื่อสัตย์ เกิดจากพนักงานอาศัยตำแหน่งหน้าที่ทำการทุจริต เบียดเบียนทรัพย์สินลูกค้าเพื่อประโยชน์ส่วนตัว

๓) ปัญหาจากการไม่เสียสละ ไม่อุทิศเวลา ภารกิจของ ธ.ก.ส. เป็นภารกิจแบบที่ทีมการดำเนินงานจะประสบความสำเร็จตามเป้าหมายได้ต้องทำงานร่วมกันและส่งเสริมกันไปในทางบวก แต่ในบางภารกิจเป็นงานเร่งด่วนถูกจำกัดด้วยเงื่อนไขของเวลา พนักงาน ธ.ก.ส.ต้องสละเวลาพักผ่อนในวันหยุดเพื่อมาทำงานเพื่อให้ภารกิจนั้นสำเร็จลุล่วงได้ตามกำหนด แต่ยังพบปัญหาพนักงานบางกลุ่มบางคนที่ไม่ให้ความสำคัญ เลือกตนเองเป็นที่ตั้ง ถือว่าเป็นวันหยุดจึงไม่ยอมเสียสละความสุขส่วนตัว ส่งผลให้งานล่าช้าได้รับความเสียหาย ก่อให้เกิดภาระแก่ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ในการที่ต้องปฏิบัติหน้าที่แทน

^{๒๐} คำสั่งธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เรื่อง ลงโทษทางวินัยพนักงาน.

^{๒๑} บันทึกที่ ฝทน/๒๖๙๙๓ ลงวันที่ ๕ เมษายน ๒๕๖๑ รายงานประเภทพฤติกรรม ประเภทโทษทางวินัยและเลิกจ้าง ปีบัญชี ๒๕๖๐.

จากข้อมูลข้างต้นพบว่า สภาพปัญหาด้านการไม่เสียสละ เกิดจากพนักงานไม่อุทิศเวลา ส่วนตัวเพื่อภารกิจสำคัญเร่งด่วนของธนาคาร

๔) ปัญหาจากความไม่รู้กาลเทศะ ส่วนมากปัญหาการไม่รู้กาลเทศะ ใน ธ.ก.ส. จะเกิดจากบุคคลภายในองค์กร กับกิจกรรมภายในมากกว่ากับการสัมพันธ์กับบุคคลภายนอก ตัวอย่างเช่น การมาทำงานสาย การเข้าประชุมสาย การไม่ตั้งใจในการประชุม การส่งงานล่าช้าไม่ตรงตามข้อตกลง ไม่สุภาพเรียบร้อยไม่เชื่อฟังและแสดงอาการกระด้างกระเดื่องต่อผู้บังคับบัญชา ตัวอย่างเช่น นายปิ่น(นามสมมุติ) ผู้ช่วยพนักงานบริการยานพาหนะ มีพฤติกรรมบกพร่องในหน้าที่ขาดงานและเมื่อสิ้นวันไม่จัดเก็บรถยนต์ธนาคารตามวิธีปฏิบัติของธนาคาร อีกทั้งยังเผยแพร่รูปอาวูรปิ่น/กระสุนปิ่น และข้อความที่ไม่เหมาะสมในลักษณะข่มขู่ผู้บังคับบัญชาผ่านสื่อสังคมออนไลน์^{๒๒}

จากข้อมูลข้างต้นพบว่า สภาพปัญหาด้านความรู้กาลเทศะ เกิดจากพนักงานไม่รู้ความควรไม่ควร ไม่รู้ว่าเวลาใดสถานที่ใดควรปฏิบัติเช่นใด ทำให้เกิดข้อบกพร่องในหน้าที่ที่รับผิดชอบ

๕) ปัญหาจากการขาดการควบคุมอารมณ์ เป็นการแสดงออกที่เป็นไปในทางลบเมื่อจิตใจอยู่ในภาวะที่ได้รับผลกระทบกระเทือนหรือมีสิ่งกระตุ้น หรือสถานการณ์ที่กระตุ้นอารมณ์ และทำให้เราตั้งเครียดจนไม่สามารถที่จะควบคุมอารมณ์เราได้ ทำให้ร่างกายเปลี่ยนแปลงไปจากปกติ และจะมีการแสดงออกของพฤติกรรมและความรู้สึกตามอารมณ์ที่เกิดขึ้น เป็นปัญหาที่พบใน ธ.ก.ส. ทั้งต่อบุคคลภายนอกและภายในองค์กร เมื่อเกิดอารมณ์วิตกกังวล อารมณ์โกรธ อิจฉาริษยา จะทำให้เกิดการพูดกระทบกระทั่งเสียดสี^{๒๓} ทำให้มีพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดการแสดงออกที่เป็นปัญหาต่างๆ ตามที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ได้แก่ การแสดงกิริยาท่าทางหรือน้ำเสียงไม่พอใจ การให้ข้อมูลหรือตอบข้อซักถามต่าง ๆ แก่ลูกค้าไม่ละเอียด การไม่ใส่ใจรับฟังปัญหาของลูกค้า ผู้ให้บริการที่ไม่สามารถควบคุมอารมณ์ได้ลูกค้าจะรับรู้ได้ทันทีจากท่าทางหรือน้ำเสียงการพูดขณะที่ให้บริการ

จากข้อมูลข้างต้นพบว่า สภาพปัญหาด้านการขาดการควบคุมอารมณ์ เกิดจากพนักงานแสดงออกของพฤติกรรมและความรู้สึกตามอารมณ์ที่เกิดขึ้นที่เป็นไปในทางลบต่อลูกค้า แสดงกิริยาท่าทางหรือน้ำเสียงไม่พอใจต่อลูกค้า

๓.๓ สรุป

บุคลากรที่ธนาคารต้องการตามแบบแผนที่ธนาคารกำหนดกับบุคลากรที่มีอยู่จริง ยังไม่ไปในทางเดียวกันทั้งหมด ยังคงพบว่ามีบุคลากรบางส่วนที่มีบุคลิกภาพแบบที่เป็นปัญหา เช่น การแต่งกายไม่เป็นไปตามที่ธนาคารกำหนด มีกิริยาท่าทางไม่เหมาะสมไม่เป็นมิตร มีความบกพร่องด้านการสื่อสาร ขาดความเอาใจใส่ ไม่ซื่อสัตย์ ไม่สุภาพ ไม่เสียสละ ไม่อุทิศเวลา ไม่รู้กาลเทศะ ขาดการ

^{๒๒} อ่างแล้ว.

^{๒๓} ระบบ VOC ขอร้องเรียนพนักงาน, [ออนไลน์], แหล่งที่มา : <https://.baacnet>.

ควบคุมอารมณ์ ซึ่งบุคลากรเหล่านี้มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องได้รับการพัฒนาปรับปรุงเพื่อเปลี่ยนแปลงให้เป็นไปในทิศทางที่ดีขึ้น เพื่อให้เป็นบุคลากรในแบบที่ธนาคารพึงประสงค์ เป็นคนเก่ง มีความรู้ความสามารถ คนดี มีคุณธรรม จริยธรรมและมีความสุข ในการทำงาน เสริมสร้างวัฒนธรรม และบรรยากาศการทำงาน ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม เป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนพันธกิจให้บรรลุวิสัยทัศน์ของธนาคาร

บทที่ ๔

ศึกษาวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาบุคลิกภาพตามหลักพระพุทธศาสนา ของบุคลากรธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.)

บุคลิกภาพคือพฤติกรรมของบุคคลทั้งที่ปรากฏและไม่ปรากฏออกมาภายนอก ไม่ว่าจะ เป็นพฤติกรรมด้านใดตัวแกนอยู่ที่เจตจำนง ซึ่งจะเป็นตัวกำหนดการดำเนินไปกำหนดคุณสมบัติ ประกอบ เช่น เจตจำนงที่มีโลภะเป็นตัวประกอบพฤติกรรมก็จะออกไปในทางที่จะเอาจะเข้าไปหา หากมีโทสะเป็นตัวประกอบเข้ามาควบคุมวิถีพฤติกรรมก็จะออกไปในทางที่หมายทำลาย หากมีปัญญา มาเป็นตัวประกอบ พฤติกรรมก็จะเป็นไปในทางของเหตุผล กระทำการด้วยความรู้ความเข้าใจ นั่นคือ หากบุคคลยังมีความไม่รู้ หรือที่ในทางพระพุทธศาสนาเรียกว่า อวิชชา นั้น จะทำให้แสดงออกทาง พฤติกรรมตามความอยาก หรือที่ในทางพระพุทธศาสนาเรียกว่า ตัณหา เมื่อมีความไม่รู้ก็จะมีตัณหา มาเป็นตัวกำหนดพฤติกรรม กระทำการต่างๆ ไปตามความปรารถนาที่จะได้รับสุขเวทนาหลีกเลี่ยง ทุกขเวทนาและทำให้เกิดปัญหาตามมามากมาย คือ เป็นอันตรายต่อตนเองทั้งด้านร่างกายและจิตใจ เป็นอันตรายต่อการอยู่ร่วมกันในสังคม เป็นอันตรายต่อธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พฤติกรรมที่เกิดจาก ตัณหาเป็นตัวนำนั้น ไม่มีขอบเขต ไม่มีที่สิ้นสุด ก่อให้เกิดการเบียดเบียนกัน เกิดปัญหาในทางสังคม จึง เป็นความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีการพัฒนาให้บุคคลใช้ปัญญาเป็นตัวนำพฤติกรรม กำหนดการกระทำ ด้วยเหตุผล เลือกรับสิ่งที่มีคุณค่าที่แท้จริง^๑

๔.๑ วิเคราะห์แนวทางการพัฒนาบุคลิกภาพภายนอกของบุคลากร (ธ.ก.ส.)

จากการศึกษาวิจัยพบว่าปัญหาเกี่ยวกับบุคลิกภาพของบุคลากรของธนาคารเพื่อการ การเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ที่เป็นปัญหาจากบุคลิกภาพภายนอก มี ๓ ประการคือ

- ๑) ปัญหาด้านการแต่งกาย
- ๒) ปัญหาด้านการแสดงกิริยาท่าทาง
- ๓) ปัญหาด้านการติดต่อสื่อสาร

^๑ พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต), *จะพัฒนาคนกันได้อย่างไร*, (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ มูลนิธิพุทธธรรม, ๒๕๕๑), หน้า ๑๑-๒๕.

๔.๑.๑ วิเคราะห์ปัญหาเกี่ยวกับบุคลิกภาพตามจริตของบุคคล

๑) **บุคคลผู้มีปัญหาด้านการแต่งกาย** จากการศึกษาวิจัยพบว่าผู้ที่มีปัญหาด้านการแต่งกายจัดอยู่ในลักษณะวิตกจริต คนในกลุ่มวิตกจริตนี้เป็นคนไม่ค่อยมีความรู้สึก ความรู้สึกแตกต่างจากอารมณ์ ความรู้สึกเกี่ยวกับวิจารณ์ญาณ การมีญาณสังหรณ์ แม้คนที่มีลักษณะวิตกจริตแม้จะมีความคิดมากมายแต่จะไม่สามารถเลือกได้ ไม่มีวิจารณ์ญาณว่าอะไรถูกไม่ถูกเหมาะสมไม่เหมาะสม เพราะสมองไปติดด้านซ้ายจึงมักไม่รู้สึกรู้ว่าอะไรถูกอะไรผิด ไม่เข้าใจความรู้สึกคนอื่น และไม่ค่อยสนใจสิ่งแวดล้อม ชอบคิดซ้ำในเรื่องอดีตเมื่ออยู่คนเดียว แต่เมื่ออยู่กับคนอื่นจะคิดเรื่องโน่นเรื่องนี้ จะมีความสุขเพราะคิดว่าตัวเองสามารถคิดได้เร็วกว่าดีกว่าคนอื่น มองจุดเล็กลิมภาพใหญ่ เปลี่ยนแปลงความคิดตลอดเวลาเปลี่ยนจุดยืนกลับไปกลับมาไม่รักษาสัญญา มีแต่ความคิดไม่มีความรู้สึก ไม่มีวิจารณ์ญาณ ลังเล มักตัดสินใจผิดพลาด มักทะเลาะวิวาท ทำร้ายจิตใจ เอาไรต์เอาเปรียบผู้อื่น มีความทุกข์ เพราะเห็นแต่ปัญหา แต่หาทางแก้ไม่ได้ การแต่งกายมักจะจับโน่นประสมนี้ ให้ออกมาดูเด่น ดูฉลาดแต่ไม่สวยงาม เพราะไม่มีความรู้สึกมีแต่ความคิด

๒) **บุคคลผู้มีปัญหาด้านการแสดงกิริยาท่าทาง** จากการศึกษาวิจัยพบว่าผู้ที่มีปัญหาด้านการแสดงกิริยาท่าทางจัดอยู่ในลักษณะโทสจริต คนในกลุ่มโทสจริตนี้เป็นคนมักโกรธ โกรธได้ทั้งวัน อะไรผิดนู่นนี่ หน่อยไม่ได้ ทำให้อารมณ์ขุ่นมัวเป็นนิจ ไม่ค่อยไม่เป็นที่น่าคบค้าสมาคมของผู้อื่น มีนิสัยค่อนข้างเหยียดหยิ่งอวดดี ทำให้ความสัมพันธ์กับคนอื่นไม่ค่อยราบรื่น จุดเดือดต่ำ โมโหง่าย ราคาคณคนง่าย

๓) **บุคคลผู้มีปัญหาด้านการติดต่อสื่อสาร** จากการศึกษาวิจัยพบว่าผู้ที่มีปัญหาด้านการเจรจาติดต่อสื่อสารจัดอยู่ในลักษณะเดียวกับผู้ที่มีปัญหาด้านการแสดงกิริยาท่าทางคือจัดอยู่ในลักษณะโทสจริต เป็นคนมักโกรธ ผลจากอารมณ์โกรธ ทำให้จิตไม่ผ่อนคลาย ชอบใช้คำพูดที่ก้าวร้าว รุนแรงเสียดสีจิตใจผู้อื่น เป็นการสร้างวีกรรมอยู่ตลอดเวลา สร้างความขุ่นเคืองใจให้กับผู้อื่น เกลียดชัง และอาจทำไปสู่การทะเลาะวิวาทค่อนข้างบ่อย มีนิสัยค่อนข้างเหยียดหยิ่งอวดดี พูดจาตรงไปตรงมา ไม่สนใจความรู้สึกคนฟัง มักแสดงความโมโหเกรี้ยวกราดบ่มเพาะนิสัยข้างโมโหของตัวเองอยู่ตลอดเวลา

ในแต่ละบุคคล บางคนมีหลายลักษณะ บางคนมีลักษณะเดียว บางคนมีครบทั้ง ๖ ลักษณะ แต่ความเข้มข้นรุนแรงไม่เสมอกันเพราะบารมีที่เคยอบรมจิตมาไม่เสมอกัน

๔.๑.๒ ทิศนะต่อการพัฒนาบุคลิกภาพภายนอกของบุคลากร ธ.ก.ส.

๑) ทิศนะของผู้บริหารสาขาของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

คุณประชา ทิ้งแสน กล่าวถึงการพัฒนาพนักงานด้านบุคลิกภาพทางกายไว้ว่า^๒ ในการทำงาน บุคลิกภาพทางกายคงหมายถึงเพียงบุคลิกภายนอกใช้ไหมครับ ผมจะดูแลซักซ้อมให้พนักงานในสาขาที่ผมรับผิดชอบมีการแต่งกายตามระเบียบที่ธนาคารกำหนด คงไม่ถึงกับต้องบังคับ เพราะพนักงานทุกคนมีความรับผิดชอบต่อตนเองมากพออยู่แล้ว ผมมีความเชื่อมั่นเช่นนั้น ก็จะพยายามสื่อสารระเบียบข้อบังคับตามแนวทางที่ธนาคารต้องการให้พนักงานรับทราบ ส่วนในเรื่องการสื่อสารกับลูกค้าก็นำเข้าที่ประชุมครับ ซักซ้อมพนักงานเรื่องการพูดจา เรื่องการตอบข้อซักถามที่อาจทำให้เกิดข้อขัดแย้ง ส่วนมากปัญหาการร้องเรียนจากลูกค้าจะมาจากการที่เขามาติดต่อธนาคารแต่ไม่บรรลುವัตถุประสงค์ คำตอบของพนักงานจะมีผลต่อสถานการณ์เป็นอย่างมาก ผมจะแนะนำพนักงานถึงวิธีการตอบปัญหาที่ช่วยลดข้อขัดแย้ง พนักงานทุกคนฝึกฝนได้ครับ ไม่มีปัญหาอะไร ซักซ้อมบ่อยๆ ประชุมบ่อยๆ แต่ถ้าหากให้แนะแนวทางการพัฒนางานธนาคาร ก็เห็นว่าพัฒนาคนสำคัญที่สุด ใจพร้อมงานก็พร้อมครับ ส่วนเรื่องอื่นเรียนรู้ได้ครับ

ผู้บริหารสาขาเห็นความสำคัญของการแต่งกายตามระเบียบของธนาคาร ในขณะเดียวกันก็มีความเชื่อมั่นในความรับผิดชอบต่อพนักงานค่อนข้างมาก นอกจากนี้ยังให้ความสำคัญต่อการสื่อสาร การตอบข้อซักถามให้ลูกค้าเกิดกระจ่าง ลดข้อขัดแย้ง

คุณศิริรินทร์ ลอยวิรัตน์ กล่าวถึงการพัฒนาพนักงานด้านบุคลิกภาพทางกายไว้ว่า^๓ การพัฒนาทางกาย สำหรับผมแล้วเห็นว่าพนักงานควรแต่งกายให้ถูกต้องตามที่ธนาคารกำหนด เพราะงานการให้บริการต้องสร้างความประทับใจให้ผู้มาใช้บริการเกิดความสบายใจ เกิดความน่าเชื่อถือ ซึ่งไม่น่าจะลำบากอะไรนัก เนื่องจาก ธนาคารมีเงินช่วยเหลือค่าเครื่องแต่งกายอยู่บ้าง พนักงานไม่น่าที่จะประสบปัญหาเรื่องค่าใช้จ่ายในการแต่งกาย ลองนึกภาพตามนะครับว่าถ้าพนักงานหน้าเคาน์เตอร์แต่งตัวตามชอบใจ ต่างคนต่างชอบคนละแบบ อาจจะเรียบร้อยหรือไม่เรียบร้อยตามแต่สไตล์ของแต่ละบุคคล ลูกค้าผู้มาใช้บริการเข้ามาธนาคารจะกล้าฝากเงินกับเราหรือไม่ หรือลูกค้าจะเข้าใจว่านี่ธนาคารหรือไม่ ถ้าฝากเงินไปแล้วจะปลอดภัยหรือไม่ ลูกค้าขาดความเชื่อมั่น กลัวความเสี่ยง ส่งผลให้ธนาคารขาดความน่าเชื่อถือ บุคลิกภายนอกสามารถสร้างความน่าเชื่อถือได้ในเบื้องต้นที่ได้พบ ต่อเมื่อได้พูดคุยเจรจาหากรู้จักเจรจา มีความรู้ในงานที่ทำก็จะเพิ่มความน่าเชื่อถือในระดับที่มากขึ้น ผู้ให้บริการไม่เหมือนกับผู้มาใช้บริการครับ ในทางกลับกันผู้มาใช้บริการไม่ว่าจะมาในลักษณะใดแต่ตัว

^๒ สัมภาษณ์ คุณประชา ทิ้งแสน, ผู้จัดการสาขากมลาไสย สังกัดสำนักงาน ธ.ก.ส. จังหวัดกาฬสินธุ์, ๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑.

^๓ สัมภาษณ์ คุณศิริรินทร์ ลอยวิรัตน์, ผู้จัดการสาขาเมยวดี สังกัดสำนักงาน ธ.ก.ส. จังหวัดร้อยเอ็ด, ๑ มีนาคม ๒๕๖๑.

แบบใดมาตรฐานการให้บริการก็ต้องเป็นแบบเดียวกัน เป็นที่ทราบกันดีอยู่แล้วว่าลูกค้า ธ.ก.ส.เป็นเกษตรกร ถ้าพ่อใหญ่แม่ใหญ่จะเข้ามาในธนาคารในชุดที่เพิ่งกลับจากไร่จากนา เนื้อตัวเต็มไปด้วยเหงื่อโคลและกลิ่นกาย ผู้ให้บริการก็ไม่มีหน้าที่ที่จะไปสังเกตรายละเอียดของผู้มาใช้บริการ ไม่มีหน้าที่ที่จะแสดงอาการรังเกียจ สิ่งที่ต้องทำคือดูแลให้บริการ สนองตอบในเรื่องที่ลูกค้าเข้ามาติดต่อเท่านั้น

การแต่งกายต้องมองในสองมุมมองที่แตกต่างกัน คือเน้นให้ความสำคัญต่อการแต่งกายของพนักงานให้ถูกต้องตามระเบียบของธนาคาร พร้อมกับเน้นงานบริการต่อลูกค้าด้วยมาตรฐานเดียวกันทุกคนโดยไม่ให้แบ่งแยกเพียงเพราะการแต่งกายของผู้มาติดต่อดีหรือไม่ดี

คุณจงกลรัตน์ การรื่นศรี กล่าวถึงการพัฒนาพนักงานด้านบุคลิกภาพทางกายไว้ว่า^๔ พี่ให้ความสำคัญมากค่ะกับความเรียบร้อยในการแต่งกายของน้องๆ พนักงาน โดยเฉพาะพนักงานหญิงที่ให้บริการที่หน้าเคาน์เตอร์ เริ่มตั้งแต่ลูกค้าหลักประตูธนาคารเข้ามาเลยนะคะ สายตาของลูกค้าที่มองเห็นจากกระยะไกล มองมาที่พนักงานหน้าเคาน์เตอร์ เห็นสวยๆ งามๆ แล้วก็จะเกิดอิมเม็ปใจสบายใจ การเจรจาสื่อสารจะง่ายขึ้น ความสะอาดสะอ้านเรียบร้อยของการแต่งกายด้วยชุดฟอร์มของธนาคารที่เป็นสีเดียวกันแบบเดียวกันจะช่วยสร้างความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในที่งาน และยังสร้างความสบายใจสร้างความมั่นใจให้ผู้มาติดต่อ นอกจากนั้นประโยชน์ของชุดฟอร์มอีกข้อคือลูกค้าบางคนหรือหลายๆ คนที่ไม่ค่อยเข้ามาบ่อยนักจะสามารถทราบได้ทันทีว่าใครเป็นพนักงานก็จากเครื่องแต่งกายนี้เอง นอกจากเสื้อผ้าแล้วผมเผ้าก็เป็นอีกส่วนที่ละเลยไม่ได้ คงจะไม่น่าดูเลยถ้าพนักงานเราจะทำหัวยุ่งมานั่งหน้าเคาน์เตอร์หรือน้ำตาที่ไม่ได้รับการดูแลไม่ทาแป้งแต่งหน้าชะเลยปล่อยหน้ามามันย่อง การแต่งกายดีไม่ได้หมายความว่าถึงการแต่งกายด้วยเสื้อผ้าของใช้ราคาแพงนะคะสำหรับพนักงาน ธ.ก.ส. ธนาคารมีฟอร์มให้พนักงานใส่ แบบเดียวกัน สีเดียวกัน ใส่อยู่อย่างนี้เกือบทุกวัน ใส่ซ้ำใส่วนก็ไม่มีใครรู้เพราะมันก็แบบเดิม เรื่องค่าใช้จ่ายธนาคารก็จ่ายให้ถึงจะไม่มากนักแต่ก็พอจะบรรเทาภาระพนักงานได้บ้าง ก็ต้องให้ความสำคัญทุกส่วนไปจนถึงรองเท้าเลยละคะ ว่าง่ายๆคือให้ดูความเหมาะสม ดูระเบียบข้อบังคับของธนาคาร ดูข้อกำหนดของธนาคาร ให้เหมาะให้ควรแก่การทำงานที่ทำ วันใดธนาคารกำหนดให้แต่งอย่างไรก็อย่างนั้น หน้าที่พนักงานที่เพิ่มเติมคือจัดหาจัดแต่งให้เรียบร้อยเท่านั้นเอง

การแต่งกายด้วยเครื่องแบบชนิดเดียวกัน สร้างเอกลักษณ์ สร้างมาตรฐาน สร้างความน่าเชื่อถือ ช่วยแยกแยะพนักงานและลูกค้าได้ชัดเจน ง่ายต่อการติดต่อกัน

^๔ สัมภาษณ์ คุณจงกลรัตน์ การรื่นศรี, ผู้จัดการสาขาน้ำพอง สังกัดสำนักงาน ธ.ก.ส. จังหวัดขอนแก่น.

คุณเกษตร รอดอ่อง กล่าวถึงการพัฒนาพนักงานด้านบุคลิกภาพทางกายไว้ว่า^๕ สำหรับผมมีความเห็นว่ากายกับวาจาสำคัญควบคู่กันอย่างไม่แยกไม่ได้ในเรื่องของงานบริการ กายนี้เรื่องความเรียบร้อยภายนอกที่สร้างความน่าเชื่อถือสร้างความสบายใจในการเข้ามาติดต่อเป็นเรื่องที่ธนาคารให้ความสำคัญมากๆ จะเห็นได้จากการที่ธนาคารจ่ายเงินจำนวนมากค่าเครื่องแต่งกายสำหรับพนักงาน ก็เพื่อให้พนักงานดูดีสวยงามน่าเชื่อถือเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน หน้าที่ของผมก็คือซักซ้อมดูแลให้พนักงานในสาขาปฏิบัติตามระเบียบของธนาคารคอยแนะนำตักเตือน แต่คิดว่าเรื่องเครื่องแต่งกายนี้สร้างปัญหาไม่ได้มาก แค่อ่อนบ้าง น่องๆ พนักงานก็ปฏิบัติตามได้อย่างไม่ยากนัก แรกๆ อาจจะมีผู้ที่ทำทายเป็นเหตุกฏบ้าง แต่ไม่ได้สร้างปัญหาร้ายแรงอะไร ส่วนเรื่องวาจา การพูดการเจรจากับลูกค้านี้ต่างหากที่เป็นประเด็นปัญหาตลอดมา พนักงานกับลูกค้าบางครั้งการพูดการจาที่ไม่เข้าใจกัน เมื่อเจรจาก่อเกิดข้อขัดแย้งเกิดอารมณ์โกรธ ถ้าไม่ได้รับการดูแล ไม่ได้รับการฝึกฝนย่อมสร้างปัญหาใหญ่ให้ธนาคารอย่างแน่นอน ที่ผ่านมามาธนาคารได้รับข้อร้องเรียนมากมายจากลูกค้าที่ไม่พึงพอใจคำพูดคำเจรจากของพนักงาน ควรอย่างยิ่งที่ธนาคารจะจัดให้มีการอบรมการจัดการกับปัญหาความขัดแย้งระหว่างการเจรจา ผมรู้แค่ประเด็นปัญหานั้นครับ ส่วนว่าจัดการปัญหาความขัดแย้งจากการเจรจาอย่างไร ก็คงต้องพึ่งพาผู้ทรงคุณวุฒิเฉพาะด้านมาช่วยครับ สิ่งที่ได้ทำก็คงเป็นเพียงให้ความเห็นไปที่ธนาคาร จัดให้มีการจัดอบรม หรือเรียนรู้ บังคับเรียนไปเลยให้เป็นเรื่องเป็นราว เน้นที่ผลของการอบรม ไม่ใช่แค่จัดให้มีการอบรมเพื่อนับครั้งการอบรมให้เป็นแค่เพียงผลงานของส่วนงานที่รับผิดชอบการอบรม ส่วนหลังจากอบรมผลจะเป็นอย่างไรไม่สนใจ แบบนั้นเปลืองงบประมาณเปล่าๆ ครับ

จะเห็นว่าในการทำงาน ไม่ใช่เพียงแค่พนักงานมีความรู้เท่านั้นที่จะช่วยให้งานขององค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ได้ แต่พนักงานต้องมีศาสตร์และศิลป์ในการเจรจา จะช่วยให้งานสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

คุณชัยชาญ คิตฎุก กล่าวถึงการพัฒนาพนักงานด้านบุคลิกภาพทางกายไว้ว่า^๖ ผมมีความเห็นซัดๆ เพียงเล็กน้อยนะครับ คือ สำคัญกับผิดชอบครับ พนักงานใหม่ๆ น่องใหม่ที่เพิ่งเริ่มเข้ามาทำงานนี้สำคัญ ปลุกฝังให้มีความสำนึกกับผิดชอบต่องานต่อองค์กรให้มากๆ ให้เป็นนิสัย เมื่อเขามีความรับผิดชอบ เรื่องอื่นจะตามมาเองง่ายๆ เขาจะรักองค์กรและมีความเป็นห่วงองค์กรจะทำให้มีความรอบคอบต่อการกระทำและการแสดงออกทุกอย่างเองโดยอัตโนมัติ ถ้าจะพัฒนาก็ต้องอบรมที่ใจละครับ ถ้าใจเขาคิดดีเขาจะแปลเจตนาของธนาคารออกได้เองทุกข้อ รู้ว่าธนาคารมีเป้าหมายอะไร รู้ว่าตัวเองในฐานะผู้ขับเคลื่อนงานธนาคาร ต้องทำอะไร ในฐานะที่เป็นผู้บริหารสาขาซึ่งเป็นส่วนหนึ่ง

^๕ สัมภาษณ์ คุณเกษตร รอดอ่อง, ผู้จัดการสาขาชาวาปีปทุม สังกัดสำนักงาน ธ.ก.ส. จังหวัดมหาสารคาม, ๒๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑.

^๖ สัมภาษณ์ คุณชัยชาญ คิตฎุก, ผู้จัดการสาขาคอนตาล สังกัดสำนักงาน ธ.ก.ส. จังหวัดมุกดาหาร, ๒๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑.

ในการขับเคลื่อนงาน ก็พยายามเสนอความเห็นต่อธนาคาร ให้ธนาคารพิจารณาให้ความสำคัญงานพัฒนาตัวบุคคล ทั้งในด้านความรู้ความสามารถ ทั้งในด้านจิตใจให้มีความสำนึกรับผิดชอบ เพื่อให้ธนาคารได้มีบุคลากรที่เป็นคนเก่งคนดีครับ

ความรับผิดชอบที่มาจากภายในใจ มีความสำคัญต่อการทำงานด้วยเช่นกัน ซึ่งความรับผิดชอบนั้นจะส่งผลให้การทำงานและการประกอบกิจการต่างๆ สำเร็จได้ด้วยดี

๒) ทักษะของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

คุณสุภาพร ดลโสภณ ให้ความเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลิกภาพของพนักงานว่า^๗ คำทักทาย เป็นการเริ่มต้นสร้างความสัมพันธ์ที่จะช่วยสร้างเสน่ห์ให้งานบริการนะคะ ส่วนตัวเห็นว่าธนาคารควรให้ความสำคัญจัดให้มีการอบรมพนักงานเกี่ยวกับการเทคนิคการพูดให้สัมฤทธิ์ผล ขออนุญาตยกตัวอย่าง ร้านสะดวกซื้อ เซเว่นอีเลฟเว่น เขาฝึกอบรมการทักทายให้พนักงานช่วยเพิ่มยอดขายได้มาก

จะเห็นว่านอกจากการแต่งกายแล้ว การพูดการเจรจามีความสำคัญมากต่องานบริการ

คุณอ่อนตา ศรีบาลแจ่ม ให้ความเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลิกภาพของพนักงานว่า^๘ ใฝ่ใจเพราะชน คนงามเพราะแต่ง การมีบุคลิกดีมีชัยไปกว่าครึ่งคะ บุคลิกดีหมายถึงทุกด้านนะคะตั้งแต่เสื้อผ้าที่ต้องถูกระเบียบของธนาคาร สะอาดสะอาด รีดเรียบร้อย ตัดเย็บได้พอดีกับตัวเราไม่หลวมเกินไปไม่คับเกินไป มีความพอดีเหมาะสม รองเท้าก็ต้องเช็ดดูให้สะอาดเรียบร้อย ต่อไปคือท่วงท่าคะ เรื่องนี้ก็สำคัญมาก ภาษากายสามารถสร้างปัญหาหรือคลี่คลายปัญหาได้พอกันนะคะ ถ้าคิดอะไรไม่ออกในสถานการณ์คับขัน ก็ยิ้มไว้ก่อนเลยคะ ยิ้มมากๆ ยิ้มออกจากใจ ให้ใบหน้าเป็นยิ้มตลอดเวลา ยิ่งดีคะ ผู้มาติดต่อหรือคู่กรณีจะรู้สึกดีขึ้น แล้วจากนั้นจึงค่อยๆตั้งสติ ค่อยๆคิดแก้ปัญหา อีกสิ่งหนึ่งที่สำคัญเช่นกัน คือน้ำเสียงในการพูดนะคะ แม้ว่าในใจจะรู้สึกเช่นไรก็ตาม ต้องพยายามฝึคน้ำเสียงให้นุ่มนวลเข้าไว้คะ น้ำเสียงที่แข็งกระด้างสร้างศัตรูนะคะ สำคัญคะ

งานบริการที่ต้องติดต่อสื่อสารกับผู้คนตลอดเวลา ภาษากายและภาษาพูดมีความสำคัญควบคู่กันอย่างแยกไม่ออก และเป็นสิ่งที่สร้างให้เกิดมีขึ้นได้ฝึกฝนได้ และการมีสติก็ช่วยแก้ปัญหาในการทำงานได้

^๗ สัมภาษณ์ คุณสุภาพร ดลโสภณ, พนักงานบริหารทั่วไป ระดับ ๙ สังกัดสำนักงาน ธ.ก.ส. จังหวัดร้อยเอ็ด, ๑ มีนาคม ๒๕๖๑.

^๘ สัมภาษณ์ คุณอ่อนตา ศรีบาลแจ่ม, พนักงานบริหารทั่วไป ระดับ ๘ สาขาภาพสินธุ์ สังกัดสำนักงาน ธ.ก.ส.จังหวัดกาฬสินธุ์, ๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑.

คุณหทัยฉัญ คชโคตร ให้ความเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลิกภาพของพนักงานว่า^๙ การแต่งกายดีเหตุผลเพราะเราต้องการให้ตัวเองดูดี มีความเหมาะสมต่อหน้าที่การทำงาน พนักงานบางคนอาจจะอ้างว่าเราทำงานเก่งแม้จะแต่งตัวด้วยเสื้อยืดกางเกงยีนส์รองเท้าแตะก็ไม่ได้ทำให้คุณภาพการทำงานลดลงเราไม่ได้ใช้เสื้อผ้าทำงาน แต่สมองต่างหากที่เราใช้ทำงาน อย่างนี้ก็คงไม่ได้ อย่างแน่นอน เพราะการสร้างภาพประทับใจ สร้างความน่าเชื่อถือ มาจากการที่เราทำให้ตัวเราน่าเชื่อถือ ความสมบูรณ์ทั่วทั้งกายและวาจาอย่าละเลยความสำคัญเข้าด้วยกัน ไม่มีใครที่อยากติดต่องานกับผู้ที่ดูแย่มากๆแน่นอน เพราะผู้มาติดต่อไม่มีทางทราบได้เพียงการมองจากภายนอก ทำตามระเบียบธนาคารค่ะ ดีที่สุดแล้ว

มาตรฐานการแต่งกายตามแบบที่องค์กรกำหนดช่วยสร้างความสำเร็จในงานตามหน้าที่

คุณจินวະลา นามเหลา ให้ความเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลิกภาพของพนักงานว่า^{๑๐} ความพึงพอใจของลูกค้าคือสิ่งที่ธนาคารต้องการค่ะ เราพนักงานก็ต้องให้บริการให้ลูกค้าพึงพอใจภายใต้ระเบียบกฎเกณฑ์ของธนาคาร ด้านแรกที่สร้างความพึงพอใจได้คือทักทายด้วยรอยยิ้มค่ะ ตามด้วยวาจาอ่อนหวานอย่างจริงใจ แสดงออกให้ลูกค้ารับทราบได้ว่าเราเต็มใจช่วยเหลืออย่างเต็มที่ บางคนเวลามาติดต่อธนาคารจะตื่นเต้น ประหม่า คิดไม่ออกว่าจะบอกพนักงานว่าต้องการทำอะไร พนักงานต้องฝึกฝนจากประสบการณ์ให้สามารถคาดเดาได้ถึงสิ่งที่ลูกค้าต้องการซึ่งถ้าทำได้เช่นนี้จะช่วยสร้างความประทับใจให้ลูกค้าได้มาก ความประทับใจนั้นจะช่วยสร้างชื่อเสียงให้ธนาคารได้จากการบอกต่อของลูกค้า สำหรับเรื่องการแต่งกายนั้นธนาคารกำหนดให้อยู่แล้ว แต่พนักงานปฏิบัติตามเท่านั้น ก็จะสร้างเอกลักษณ์ สร้างภาพลักษณ์ให้ธนาคารได้แล้วค่ะ

ความพึงพอใจความประทับใจ สร้างได้ด้วยการแสดงออกให้เห็นถึงความจริงใจความมีน้ำใจ และมีความเต็มใจในการให้บริการในการช่วยเหลือ

คุณธวัชชัย ภูคงเดือน ให้ความเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลิกภาพของพนักงานว่า^{๑๑} ในมุมมองของผม งานในความรับผิดชอบเป็นงานพื้นที่ ดูแลลูกค้าที่ออกปฏิบัติงานในพื้นที่ การแต่งกายของพนักงานเน้นความสุภาพเหมาะสมกับลักษณะงานให้มีความคล่องตัวเหมาะสมกับงาน มีเอกลักษณ์คือเสื้อคลุมเขียวที่ลูกค้าคุ้นเคย แต่สิ่งที่สำคัญมากๆ ที่ผมคิดว่าต้องซักซ้อมบ่อยๆ หรืออาจต้องให้มีการอบรมคือการสื่อสารกับลูกค้า บ่อยครั้งที่พนักงานเผลอใช้คำพูดที่พูดด้วยความคุ้นเคยกับ

^๙ สัมภาษณ์ คุณหทัยฉัญ คชโคตร, พนักงานบริหารทั่วไป ระดับ ๘ สาขาหนองสองห้อง สังกัดสำนักงาน ธ.ก.ส.จังหวัดขอนแก่น, ๒ มีนาคม ๒๕๖๑.

^{๑๐} สัมภาษณ์ คุณจินวະลา นามเหลา, หัวหน้าการเงิน ธ.ก.ส.สาขาคำชะอี สังกัดสำนักงาน ธ.ก.ส.จังหวัดมุกดาหาร, ๒๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑.

^{๑๑} สัมภาษณ์ คุณธวัชชัย ภูคงเดือน, หัวหน้าหน่วยอำเภอพยัคฆภูมิพิสัย สาขาพยัคฆภูมิพิสัย สังกัดสำนักงาน ธ.ก.ส.จังหวัดมหาสารคาม, ๒๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑.

ลูกค้าแต่ขาดการไตร่ตรองว่าอาจจะไม่เหมาะสม อาจจะล่วงเกินต่อลูกค้า จนก่อให้เกิดความขุ่นเคืองต่อกันได้ พนักงานที่ส่วนมากเป็นชาย การพูดจาจึงโลดโผนมากบางครั้งอาจมากเกินไป จึงเห็นควรว่า ถ้าหากธนาคารจะปรับปรุงเกี่ยวกับพนักงาน ควรจัดให้มีการอบรมทักษะการพูด ผมว่าจะช่วยสร้างความสบายใจให้ลูกค้าได้มาก เมื่อเกิดความสบายใจการติดต่อประสานงานก็จะง่ายขึ้น งานธนาคารก็จะสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

การเว้นช่องว่างในความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับลูกค้าไว้บ้างเล็กน้อยจะช่วยผ่อนคลายปัญหาการล่วงเกินได้ ฝึกคิดให้มากขึ้นฝึกพูดให้ช้าลง ฝึกการมีสติไตร่ตรองก่อนการพูดจา

๓) ทักษะของลูกค้าของ ธ.ก.ส.

คุณจุ่น โตโส เล่าถึงพนักงาน ธ.ก.ส.ว่า^{๑๒} เวลาไปธนาคาร ก็สั้นนะ ตื่นเต้น เราคนบ้านนอก อยู่แต่ในท้องไร่ท้องนา นานๆจะเข้าตลาดสักครั้ง ไม่ค่อยรู้เรื่องอะไร มาธนาคารก็ตอนที่ลงนานนั้นละ มากู้เงินไปทำทุนลงนา กับตอนมาส่งเงิน ปีละครั้งสองครั้ง วันไหนเข้ามาเจอพวกหนูๆที่เขารับชำระหนี้ล่ะ ถ้าเขายืมให้ ใจมันชื่นมากก่อนเลย เวลาที่มีเงินมาส่งเขาตามกำหนดก็กลัวน้อยหน่อย แต่มีช่วงก่อนๆที่ลูกๆยังเรียนไม่จบ ป่าไม่มีเงินมาส่งหนี้ มาแต่ครั้งมีดอกเบีย่มากก็ไม่ค่อยครบ ป่าก็จะกังวลไปสารพัด กลัวเขาว่า กลัวความผิด กลัวเขาจะไม่ให้กู้ไม่ให้เป็นลูกค้า ยิ่งถ้ามาเจอเจ้าหน้าที่ที่เขาไม่ค่อยพูด สีนหน้าตึงๆ ป่าจะยิ่งพูดผิดพูดถูกเลยทีเดียวนะ ที่ถามว่าป่าอยากเห็นพนักงาน ธ.ก.ส.เป็นแบบไหนหรือ ป่าว่า ไม่ต้องสวยก็ได้ แต่เป็นแบบที่เห็นแล้วสบายใจ คุยด้วยแล้วสบายใจ เป็นกันเอง มีเวลาแนะนำ มีน้ำใจ ช่วยแก้ปัญหา แต่ตอนนี้ไปที่ไรเจอแต่พนักงานที่รีบร้อนเร่งรีบ ไม่มีเวลายืมให้ป่าเลย

ในมุมมองของผู้มาใช้บริการ ต้องการความสบายใจความผ่อนคลาย ต้องการให้ภารกิจของตนเองประสบความสำเร็จ คลี่คลายปัญหาได้

คุณศิริโสภา ชมพูวิเศษ เล่าถึงพนักงานว่า^{๑๓} พนักงานธนาคารจะดูดีเมื่อยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทายลูกค้านะคะ นับตั้งแต่การต้อนรับด้วยน้ำเสียงและสำเนียงที่ให้ความหวังให้กำลังใจ ใส่ใจต่อปัญหาของลูกค้า ถ้าเราเข้ามาธนาคารช่วงที่ลูกค้ามากก็ไม่เป็นไรคะ รอนานก็ได้แต่ต้องไปตามคิว ไม่เลือกลูกค้า ไม่เลือกปฏิบัติ การแต่งกายมีส่วนสำคัญคือทำให้พนักงานดูเป็นทีมงาน ลูกค้าเข้ามาที่รู้ได้ทันทีว่าคนนี้เป็นพนักงานด้วยเครื่องแบบที่บ่งบอกชัดเจน ดูสบายตาสบายใจด้วยคะ อีกเรื่องหนึ่งที่ยอยากบอก เพราะยังพบเจออยู่เรื่อยๆ คือปล่อยให้ลูกค้ารอ โดยไม่แจ้งว่ารออะไร ต้องรออีกนานไหม ทำไมต้องรอแล้วเรียกคิวถัดไปแทนเรา คือรอได้แต่ขอให้แจ้งให้รู้เหตุผล

^{๑๒} สัมภาษณ์ คุณจุ่น โตโส, ลูกค้า ธ.ก.ส.สาขาชนบท สังกัดสำนักงาน ธ.ก.ส.จังหวัดขอนแก่น, ๒ มีนาคม ๒๕๖๑.

^{๑๓} สัมภาษณ์ คุณศิริโสภา, ชมพูวิเศษ ลูกค้า ธ.ก.ส.สาขามุกดาหาร สังกัดสำนักงาน ธ.ก.ส.จังหวัดมุกดาหาร, ๒๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑.

ความเสมอภาคในการให้บริการ และการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้ลูกค้าเกิดความสบายใจถ้าต้องมาติดต่อบริการช่วงที่มีลูกค้ามากๆ

คุณทศพร คำคง เล่าถึงพนักงานว่า^{๑๔} รูปร่างหน้าตามีส่วนทำให้ดูดีสวยงามก็จริงนะครับ ก็ให้เหมาะสมกับเหตุกับกาลกับสถานที่นั่นแหละครับ แต่ในความคิดผมคิดว่าที่สำคัญที่สุดควรเป็นรูปร่างที่ทำงานของตัวเอง เวลาผมมาธนาคารผมรู้สึกหงุดหงิดมากที่เห็นพนักงานต้องถามเพื่อนข้างๆ ตลอดเวลา เหมือนทำอะไรไม่เป็นเลย แล้วมานั่งทำงานได้ไง การถามบ้างเป็นเรื่องธรรมดาครับ แต่ถ้าถามบ่อยๆ ตลอดเวลาเนี่ยสร้างความไม่มั่นใจเอาซะเลย เราเอาเงินก็กังวลใจว่าเงินจะถึงปลายทางหรือเปล่านะ พ่อแม่เราจะได้รับเงินไหม ก็กลัวว่าสิ่งที่เราเข้ามาทำจะผิดนะครับไม่มั่นใจ แก้ไขได้ครับ แต่เสียเวลาเสียความรู้สึกครับ เปรียบเทียบซัดๆ ผมว่าเหมือนคุณขายสินค้าถ้าไม่รู้จักสินค้าที่ตัวเองขายไม่รู้จักข้อเด่นข้อด้อยของสินค้าจะเสนอขายได้อย่างไร

การศึกษาเรียนรู้งานให้เกิดความชำนาญในขั้นตอนการปฏิบัติ เรียนรู้ผลิตภัณฑ์ของธนาคาร จะช่วยให้การทำงานไม่ผิดพลาด ทำให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจในการมาใช้บริการ

คุณภัทรวรรณ พิมช่อม เล่าถึงพนักงานว่า^{๑๕} เวลาธนาคาร เห็นลูกค้า พนักงานหน้าตาน่ารักยิ้มแย้มแจ่มใส ทำให้สบายใจนะคะ คลายความกังวลใจ อย่างน้อยๆสิ่งที่เราต้องการทำ เวลาเราถามก็คงได้คำตอบที่ดี คงไม่โดนด่ากลับมา บางแห่งไปติดต่องาน เคยพบเหมือนกันคะ เห็นเราเป็นชาวบ้านแต่งตัวซอมซ่อแบบนี้ก็ไม่ค่อยอยากคุยด้วย หน้าตาบึ้งตึง แต่งตัวแต่งหน้าสวยๆ พอหน้าตาบึ้งตึงเครื่องสำอางก็ไม่ช่วยคะ คุณแต่งตัวสวยแต่อย่างรังเกียจคนที่ดูดีกว่าที่แต่งตัวไม่สวยนะคะ”

การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าทุกคนโดยไม่เลือกว่าเป็นใคร สูงส่งหรือต่ำต้อย สวยงามหรือหยาบหรือซอมซ่อ ด้วยการปฏิสัมพันธ์แบบเดียวกัน ช่วยสร้างความประทับใจให้ผู้มาพบเห็นและผู้มาใช้บริการได้

คุณปฐวี อ่ำศรี เล่าถึงพนักงานว่า^{๑๖} ผมเป็นผู้ชาย ชอบมองสวยงามครับ ให้นั่งรอนานๆ ก็ไม่น่าเบื่อ ยุคนี้นี้ครับเข้ามาธนาคารมีหลายสิ่งหลายอย่างที่เปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น สมัยก่อนผมมากับพ่อ เอาตรงๆเลยนะครับ น่าเบื่อครับการมา ธ.ก.ส. สมัยนั้นลูกค้าเยอะมาก พนักงานก็มีน้อย ทำงานก็ช้าๆ เครื่องไม้เครื่องมือที่เขาใช้ก็ไม่ทันสมัย ถ้ามาธนาคารก็ทั้งวันครับ ทั้งงานไร่งานนาเต็มวัน ทั้งวัวทั้งควายอดน้ำตายอยู่กลางทุ่งโน่นแหละครับ แต่ทุกวันนี้ทันสมัยดีครับ นี่ๆ

^{๑๔} สัมภาษณ์ คุณทศพร คำคง, ลูกค้า ธ.ก.ส. สาขาตักศิลา สังกัดสำนักงาน ธ.ก.ส.จังหวัดมหาสารคาม, ๒๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑.

^{๑๕} สัมภาษณ์ คุณภัทรวรรณ พิมช่อม, ลูกค้า ธ.ก.ส. สาขาภาพสินธุ์ สังกัดสำนักงาน ธ.ก.ส.จังหวัดภาพสินธุ์, ๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑.

^{๑๖} สัมภาษณ์ คุณปฐวี อ่ำศรี, ลูกค้า ธ.ก.ส. สาขาเมยวดี สังกัดสำนักงาน ธ.ก.ส.จังหวัดร้อยเอ็ด, ๑ มีนาคม ๒๕๖๑.

อย่างเจ้าสิ่งนี้ครับ (เครื่องกดบัตรคิว) เมื่อก่อนมีชะที่ไหนล่ะครับ พ่อผมต้องเอาเอกสารมากองๆลงใน ตะกร้าที่วางตรงหน้า กองพะเนินเทินทึก ไม่มีอนาคตครับ เมื่อไรจะถึงเราก็มารู้ ไม่ค่อยชัดเจน ลูกคามี หน้าทีร่อนนั่นจะแข่งคิวเราหรือไม่ไม่มีสิทธิ์รู้เลย สรุปผมชอบความสวยงาม นื่องๆหน้าเคาน์เตอร์ เขาดูทันสมัยมากขึ้นดูดีครับ ชอบความทันสมัยของอุปกรณ์ด้วยครับ พัฒนาต่อไป

การปรับปรุงการให้บริการในด้านอุปกรณ์ในการทำงานให้ทันสมัยก็เป็นส่วนสำคัญ ไม่แพ้กับการพัฒนาบุคลากร

๔) ทักษะของบุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้องกับ ธ.ก.ส.

คุณพัชรา เล่าถึงพนักงานว่า^{๑๗} การอดทนต่อการให้บริการแก่ลูกค้าหรือกลุ่มคนที่มาร่วม ทำธุรกรรมทางการเงินกับทางธนาคาร บางครั้งอาจทำให้บ้านใกล้เรือนเคียงมีปากเสียงกับลูกค้าของ ธนาคาร ลูกค้าหรือรถส่งของไม่สามารถเข้ามาจอดหน้าร้านได้ เพราะสถานที่จอดรถธนาคารจัดไว้ไม่พอสำหรับลูกค้า รถจำนวนมากมายก็จะล้นมาตามข้างถนน ซึ่งทำให้ประชาชนที่อาศัยอยู่บริเวณ รอบๆ ธนาคาร ต้องอดทนกับการจราจรที่ติดขัด หรือรถติดในช่วงที่มีลูกค้าที่มาใช้บริการพร้อมๆกัน ก็สร้างความหงุดหงิดใจได้ตลอดทั้งปีเหมือนกันค่ะ เราคนบ้านใกล้ก็ไม่รู้จะทำอย่างไร พนักงาน ธนาคารก็ไม่มีใครสนใจมาแก้ไขอะไร มาทำงานเดินผ่านไปผ่านมาไม่ค่อยทักทายกับผู้คนรอบๆนี้เท่าไร หรอกค่ะ นอกจากเวลาที่เขาต้องการเงินฝาก

มนุษย์สัมพันธ์ที่ดีกับทุกคนทั้งที่เกี่ยวข้องกับงานและไม่เกี่ยวข้องกับงาน เป็นสิ่งสำคัญอีก ข้อในการพัฒนาบุคลิกภาพให้เป็นบุคคลที่น่ารักน่าสมาคมด้วย

คุณชญัญญิษฐ์ สุวรรณศรี เล่าถึงพนักงานว่า^{๑๘} การแนะนำอย่างอ่อนโยนจะช่วยสร้างเสน่ห์ให้พนักงานได้เยอะ เป็นหน้าเป็นตาให้ธนาคารได้ โดยเฉพาะความอ่อนโยนต่อผู้สูงอายุที่เงอะงะ อายุมากสายตาไม่ดี ไม่มีความมั่นใจ สร้างเสน่ห์ต่อผู้พบเห็นได้เลย ทำไปเถอะค่ะถึงแม้ไม่ได้รับคำชม ด้วยวาจา แต่เราแอบชื่นชมคุณในใจ ความรู้สึกที่มีให้ธนาคารก็จะดีตามมาค่ะ เป็นความงามที่ส่ง ประกายมาจากภายในตัวของพนักงานเองคือความอ่อนน้อม อ่อนโยน มีเมตตา

กิริยามารยาทและจิตใจที่มีเมตตาอย่างจริงใจจะสร้างคุณค่าให้กับงานบริการ

^{๑๗} สัมภาษณ์ คุณพัชรา เจริญรัตนกิจ, ประชาชนทั่วไปไปรอบชุมชน ธ.ก.ส. สาขา ร้อยเอ็ด สังกัด สำนักงาน ธ.ก.ส. จังหวัดร้อยเอ็ด, ๑ มีนาคม ๒๕๖๑.

^{๑๘} สัมภาษณ์ คุณชญัญญิษฐ์ สุวรรณศรี, ประชาชนทั่วไปไปรอบชุมชน ธ.ก.ส. สาขามุกดาหาร สังกัด สำนักงาน ธ.ก.ส. จังหวัดมุกดาหาร, ๒๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑.

คุณวรรณพร โพนเฉลียว เล่าถึงพนักงานว่า^{๑๙} ใส่ใจในความรู้สึกของผู้อื่น เข้าใจผู้อื่น เป็นสิ่งที่ดีนะค่ะ การรบกวนเพื่อนบ้านแม่เพียงครั้งก็ทำให้เสียชื่อเสียงได้ ที่พบเจอคือเรื่องการจัดงาน รื่นเรีงค่ะ รู้สึกว่ามีงานรื่นเรีงค่อยข้างบ่อยและมีเครื่องเสียงดังมากๆ ก็ปกติของหน่วยงานที่ต้องมีเสียงสังสรรค์ แต่ก็ควรควบคุมให้มีเวลาที่เหมาะสม อย่างนานเกินไปจนเกินทน อย่าดังเกินไปจนน่ารำคาญ และถ้าจะให้ดีคือการเข้าถึง ผู้คนร้อยทั้งร้อยค่ะต้องการให้คุณเห็นความสำคัญ เวลาจัดงานก็เข้ามาบอกกล่าว ถึงแม้เสียงจะดังเท่าเดิมความหงุดหงิดใจก็ไม่เกิดค่ะ เพราะมีการบอกกล่าวไว้ล่วงหน้าแล้ว

การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ช่วยแก้ปัญหาการกระทบกระทั่งกับผู้คนรอบข้างทั้งที่เกี่ยวข้องกับงานและไม่เกี่ยวข้องกับงาน

คุณพักสงคราม ลุนพุด เล่าถึงพนักงานว่า^{๒๐} ผมเป็นคนนอก ไม่ได้เป็นลูกค้าของธนาคาร วิจารณ์ตามสายตาคณนภายนอกนะครั้บว่า รอยยิ้มกับวาจาเอาชนะใจคนได้ทั้งโลกครั้บ ถ้าจะพัฒนาคน ก็เน้นไปเลยครั้บอย่างแรก ยิ้มเยอะๆมากๆ เหมือนสาวๆสายการบินไงครั้บ ยิ้มอย่างจริงใจอบอุ่น และถ้อยคำถ้อยวาจาแสดงความเป็นมิตร เพียงเท่านั้น ก็จะทำให้การเจรจาเรื่องงานเป็นเรื่องที่ง่ายขึ้นทีเดียว

ท่าทีการแสดงออก ภาษาทางกาย เป็นสิ่งโน้มน้าวใจผู้ที่มาติดต่อ

คุณกาญจนา ยังเทียน เล่าถึงพนักงานว่า^{๒๑} เรามีโอกาสมาใช้บริการ ไม่ได้เป็นลูกค้าประจำ แต่มาเพื่อโอนเงินไปบัญชีอื่น เมื่อเราไม่ได้มาประจำ สิ่งที่ต้องการคือคำแนะนำที่ชัดเจน แม้เราจะไม่ใช้ลูกค้าในตอนนี้ แต่ถ้าเราเกิดความประทับใจก็อาจเปลี่ยนใจให้เข้ามาเป็นลูกค้าได้ ความใกล้ชิดกลมมัยนี้ไม่ใช่ปัญหาแล้วค่ะ การเดินทางมาธนาคารสะดวก แต่การให้บริการสำคัญที่สุดค่ะ ถ้าพนักงานใส่ใจบริการ ให้เรารู้สึกเป็นกันเอง สบายใจ รู้สึกว่าเราคือคนสำคัญ ทั้งๆ ที่เรามาครั้บแรกก็รู้สึกอบอุ่นใจแล้ว อย่างนี้ค่ะที่จะช่วยดึงลูกค้าได้ ใครๆก็อยากไปในที่ที่รู้สึกอบอุ่นสบายใจค่ะ

การปฏิสัมพันธ์ ความจริงใจ การให้ความสำคัญ สามารถสร้างคุณค่าต่องานบริการได้
จากการสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลิกภาพทางกายสรุปได้ดังนี้

ในทัศนะของผู้บริหารสาขาต่อแนวทางในการพัฒนาบุคลิกภาพทางกาย สามารถทำได้ โดยรณรงค์ให้พนักงานเคร่งครัดในการแต่งกายตามระเบียบของธนาคาร มีการประชุมซักซ้อมสม่ำเสมอให้พนักงานมีความตระหนักในความสำคัญของชุดฟอร์มอันเป็นเอกลักษณ์ของธนาคาร ให้ความสำคัญของการเป็นทีมด้วยการมีเครื่องแต่งกายเป็นตัวกำหนดความเป็นทีมเดียวกัน สร้างเสริม

^{๑๙} สัมภาษณ์ คุณวรรณพร โพนเฉลียว, ประชาชนทั่วไปรอบชุมชน ธ.ก.ส. สาขาอมลาลัย สังกัดสำนักงาน ธ.ก.ส.จังหวัดกาฬสินธุ์, ๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑.

^{๒๐} สัมภาษณ์ คุณพักสงคราม ลุนพุด, ประชาชนทั่วไปรอบชุมชน ธ.ก.ส. สาขาขอนแก่น สังกัดสำนักงาน ธ.ก.ส.จังหวัดขอนแก่น, ๒ มีนาคม ๒๕๖๑.

^{๒๑} สัมภาษณ์ คุณกาญจนา ยังเทียน, ประชาชนทั่วไปรอบชุมชน ธ.ก.ส. สาขาตักสิลา สังกัดสำนักงาน ธ.ก.ส.จังหวัดมหาสารคาม, ๒๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑.

ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน อันเป็นเอกลักษณ์ นอกจากนี้บุคลิกภาพทางกายยังหมายความรวมไปถึงการเจรจาสื่อสารการตอบข้อซักถามต่อลูกค้า ให้เข้าใจตรงตามแนวทางการทำงานของธนาคาร มีศาสตร์และศิลป์ในการเจรจาแม้ในสถานการณ์ตึงเครียดขัดแย้ง ก็สามารถเจรจาให้สถานการณ์คลี่คลายได้ ซึ่งธนาคารสามารถปรับปรุงพัฒนาการพูดของพนักงานได้โดยการจัดการอบรม เชิญผู้เชี่ยวชาญผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะทางมาให้ความรู้แก่พนักงาน

ในทัศนะของพนักงานต่อแนวทางการปรับปรุงพัฒนาบุคลิกภาพทางกาย สามารถทำได้โดยปฏิบัติตามข้อกำหนดของธนาคาร มีความภาคภูมิใจองค์กร ไม่พยายามที่จะคิดแปลกแยกไปจากกลุ่ม ซึ่งถ้าทำได้เช่นนี้จะช่วยให้เกิดความกระชับเรียบร้อยในองค์กร ไม่มีใครคนหนึ่งคนใดฝ่าฝืนทุกคนล้วนเสมอภาค บุคลากรก็ภูมิใจบุคคลทั่วไปก็ชื่นชม

ในทัศนะของลูกค้าต่อแนวทางการปรับปรุงพัฒนาบุคลิกภาพทางกาย สามารถทำได้โดยการพัฒนาที่เท่าเทียมการแสดงออก หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส คำพูดที่สร้างความสบายใจผ่อนคลาย รวมถึงความรอบรู้ในงานที่ทำ ซึ่งจะช่วยส่งเสริมบุคลิกภาพให้น่าดูน่ามองได้

ในทัศนะของบุคคลภายนอกทั่วไปต่อแนวทางการปรับปรุงพัฒนาบุคลิกภาพทางกาย สามารถทำได้โดย การปฏิสัมพันธ์กับบุคคลทั่วไปอย่างอ่อนน้อมถ่อมตน ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเกิดขึ้นได้ด้วยการฝึกหัดตนเองเท่านั้น

๔.๑.๓ สรุปแนวทางการพัฒนาบุคลิกภาพภายนอกของบุคลากร ธ.ก.ส.

จากการศึกษาวิจัยพบว่าปัญหาจากบุคลิกภาพภายนอก อันได้แก่ ปัญหาด้านการแต่งกาย ปัญหาด้านการแสดงกิริยาท่าทาง และปัญหาด้านการติดต่อสื่อสาร ของบุคลากรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร นั้น สามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงให้ดีขึ้นได้ด้วยการพัฒนาตามหลักกายภาวนาและหลักศีลภาวนา

กายภาวนา จะฝึกฝนให้บุคคลใช้กายในการสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมทางกายภาพในทางที่เกื้อกูลและได้ผลดีใช้ปัญญาเป็นตัวนำการแสดงออกพฤติกรรมทางกาย แต่การปฏิบัติในทางพระพุทธศาสนาไม่พิจารณาการพัฒนากายแยกต่างหากจากศีลธรรมและจริยธรรม เพราะลำพังความเจริญทางกายอย่างเดียวย่อมไม่มีความหมายเป็นสภิกขา พระพุทธศาสนาจัดอนุโลมการพัฒนาทั้งกายในการพัฒนาระดับศีล เรียกว่า อธิศีลสิกขา เพราะหากลำพังเพียงกายอย่างเดียวไม่มีศีลควบคุมอาจเป็นการส่งเสริมให้เกิดต้นความทะยานอยากเพื่อให้ได้วัตถุมาบำรุงกายซึ่งมีแต่จะสร้างปัญหาเพิ่มขึ้นไปอีก นอกจากหลักกายภาวนาแล้วการพัฒนาทางกายยังมีปัจจัยส่งเสริมให้การพัฒนาเป็นไปด้วยดีได้ผลตามวัตถุประสงค์ กล่าวคือ การคบคนดีผู้รู้เหตุ รู้ผล รู้ตน รู้จักประมาณ รู้จักกาลอันควร และไม่ควรรู้จักชุมชนสังคม ซึ่งจะช่วยแนะนำตักเตือนและนำพาให้เป็นคนดีตามไปด้วย การพิจารณาก่อนการบริโภคไม่ให้เกินไปเพื่อสนองต่อตัณหา การพิจารณาโดยแยกกายภายในใจไม่รับกามวิตก ไม่

รับพยาบาลทวิตก ไม่รับวิหิงสาวิตก ไม่รับบาปอกุศลทั้งปวง การพิจารณาโดยแยบคายรู้จักเลือกเฟ้น ธรรมะฝึกให้เป็นคนมีสติ มีความสงบทางกาย มีความสงบทางใจ^{๒๒}

บุคคลที่พัฒนาทางด้านกายตามหลักกายภาวนา จะเป็นผู้ที่สามารถใช้กายในการสัมพันธ์ กับสิ่งแวดล้อมในทางที่เกื้อกูลและได้ผลดีกล่าวคือ เป็นผู้ที่มี กิเลสเป็น ไข้เป็น บริโภคเป็น ทุเป็น ฟังเป็น

ศีลภาวนา จะฝึกฝนให้บุคคลมีระเบียบวินัย สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้ด้วยดี มี อธิศีลสิกขาเป็นเครื่องมือในการพัฒนา จัดการบุคคลในเรื่องของความสัมพันธ์ในสังคม อยู่ในกฎเกณฑ์กติกา ใช้ชีวิตเกื้อกูลเป็นประโยชน์ต่อสังคม ศีลจะเป็นข้อกำหนดพื้นฐานในการควบคุมความประพฤติของบุคคลในทางกายและวาจาให้ตั้งอยู่ในความดีงาม ทำให้กาย วาจา ใจ สงบไม่เบียดเบียนตนเองและผู้อื่น รักษากาย วาจาให้เรียบร้อยดีงาม ศีล เป็นเครื่องมือฝึกหัดขัดเกลากิเลสอย่างหยาบให้เบาบางลง ปรับการแสดงออกทางกายวาจาให้เกื้อกูลแก่สภาพความเป็นอยู่ของบุคคลและการอยู่ร่วมกันในสังคม ศีลเป็นหลักปฏิบัติพื้นฐานสำหรับพัฒนาชีวิตให้พร้อมที่จะเป็นที่รองรับกุศลธรรมทั้งหลาย เป็นพื้นฐานของสมาธิให้ถึงพร้อมในคุณธรรมทางจิตใจ^{๒๓}

บุคคลที่พัฒนาทางด้านกายตามหลักศีลภาวนา จะเป็นผู้ที่ไม่เบียดเบียน ไม่ก่อความเดือดร้อนรำคาญแก่ผู้อื่น ดำรงตนอยู่ในวินัย แสดงออกด้านการสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในสังคมในทางที่เกื้อกูล สร้างสรรค์ และส่งเสริมสันติสุข กล่าวคือ คบหาเป็น สังคมเป็น พุดเป็น สื่อสารเป็น

บุคลาการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ที่ได้รับการพัฒนาบุคลิกภาพภายนอกตามหลักภาวนา ๔ คือ กายภาวนาและศีลภาวนา จะเป็นบุคลาการที่ดำรงตนอยู่ในระเบียบวินัยของธนาคาร มีความสัมพันธ์กับลูกค้าและเพื่อนร่วมงานในลักษณะที่เกื้อกูล เป็นผู้ที่มีสังคมเป็น พุดเป็น สื่อสารเป็น ทั้งต่อลูกค้า ผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน

๔.๒ วิเคราะห์แนวทางการพัฒนาบุคลิกภาพภายในของบุคลาการ (ธ.ก.ส.)

จากการศึกษาวิจัยพบว่าปัญหาเกี่ยวกับบุคลิกภาพของบุคลาการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ที่เป็นปัญหาจากบุคลิกภาพภายใน มี ๕ ประการคือ

- ๑) ปัญหาจากการขาดความเอาใจใส่
- ๒) ปัญหาจากความไม่ซื่อสัตย์
- ๓) ปัญหาจากการไม่เสียสละ
- ๔) ปัญหาจากความไม่รู้กาลเทศะ

^{๒๒} พระพรหมคุณาภรณ์ (ป. อ. ปยุตโต), *จะพัฒนาคนได้อย่างไร*, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มูลนิธิพุทธธรรม, ๒๕๕๑), หน้า ๔๙-๖๐.

^{๒๓} อ่างแล้ว.

๕) ปัญหาจากการขาดการควบคุมอารมณ์

๔.๒.๑ วิเคราะห์ปัญหาเกี่ยวกับบุคลิกภาพตามจริตของบุคคล

๑) **บุคคลผู้มีปัญหาจากการขาดความเอาใจใส่** จากการศึกษาวิจัยพบว่าผู้ที่มีปัญหาด้านการขาดความเอาใจใส่ จัดอยู่ในลักษณะราคะจริต บุคลิกดี มีมาด น้ำเสียงนุ่มนวลไพเราะ ติดในความสวย ความงาม ความหอม ความไพเราะ ความออร่อย ไม่ชอบคิด แต่ช่างจินตนาการเพื่อฝัน วาจาไพเราะ เข้าได้กับทุกคน เก่งในการประสานงาน ไม่มีสมาธิ ทำงานใหญ่ได้ยาก ไม่มีเป้าหมายในชีวิต ไม่มีความเป็นผู้นำ ขี้เกรงใจคน ขาดหลักการมุ่งแต่บำรุงบำเรอผัสสะทั้ง ๕ ของตัวเอง

๒) **บุคคลผู้มีปัญหาจากความไม่ซื่อสัตย์** จากการศึกษาวิจัยพบว่าผู้ที่มีปัญหาด้านความไม่ซื่อสัตย์ จัดอยู่ในลักษณะวิตกจริต พูดจาน้ำไหลไฟดับ พูดจาไร้สาระ กังวลและว่านุ่นใจตลอดเวลา คิดไม่หยุด หน้าไม่มร่อยยิ้ม พูดเก่ง ซึ่งแรกๆ จะฟังดูดีแต่ภายหลังจะพบว่าไม่ค่อยน่าเชื่อถือ เพราะโกหกเก่งและชอบเปลี่ยนแปลงจุดยืน จับผิดเก่ง มองโลกในแง่ร้าย ไม่เคยพอใจในสิ่งที่ตนมี ไม่ซื่อสัตย์ ดูถูกดูแคลนคน หน้าไหว้หลังหลอก จิตใจไม่เคยสงบ ชอบไต่หาความรู้เพื่อไปใช้ข่มคนอื่น มีสิ่งที่ยอยากจะทำเต็มไปหมดแต่ไม่เคยได้ลงมือทำสักที หรือไม่ก็ทำแล้วแต่ก็ไม่เสร็จสักอันเพราะจับจด ชอบผัดวันประกันพรุ่ง ฟุ้งซ่าน จัดลำดับความสำคัญก่อนหลังไม่ค่อยเป็น

๓) **บุคคลผู้มีปัญหาจากการไม่เสียสละ** จากการศึกษาวิจัยพบว่าผู้ที่มีปัญหาด้านการไม่เสียสละ จัดอยู่ในลักษณะราคะจริต อิจฉาริษยา ชอบนินทา ชิงดีชิงเด่น โกหกเก่ง เจ้าชู้ เจ้าคารม แต่ปากกับใจไม่ค่อยตรงกัน สติแรงแต่สมาธิต่ำ มีความยึดมั่นถือมั่นสูง บางครั้งจึงไม่ค่อยมีคุณธรรมหรือหลักการอะไรมากนัก ในบางครั้งจะมีลักษณะวิตกจริตคือ ชอบผัดวันประกันพรุ่ง จับจด ฟุ้งซ่าน

๔) **บุคคลผู้มีปัญหาจากความไม่รู้กาลเทศะ** จากการศึกษาวิจัยพบว่าผู้ที่มีปัญหาด้านความไม่รู้กาลเทศะ จัดอยู่ในลักษณะวิตกจริต เป็นนักจับผิดตัวยง มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีแรงฮึดสูง มีความกระตือรือร้น แต่ค่อนข้างมองโลกในแง่ร้ายจึงมักทำให้ที่ประชุมป่วนอยู่เสมอ

๕) **บุคคลผู้มีปัญหาจากการขาดการควบคุมอารมณ์** จากการศึกษาวิจัยพบว่าผู้ที่มีปัญหาด้านการขาดการควบคุมอารมณ์ จัดอยู่ในลักษณะโทสจริต หน้าตาดุตัน บึ้งตึง จริงจัง มักไม่สวยไม่หล่อ จุดเดือดต่ำ โกรธง่าย มีสมาธิแรง เสียงดังฟังชัด หากมีสิ่งใดไม่พอใจจะตำหนิติเตียนทันที โดยไม่มีการไว้หน้า มีความซื่อตรง ซื่อสัตย์ รักษาคำพูด มีระเบียบวินัย ไม่ชอบผัดวันประกันพรุ่ง ใจร้อนอยากให้งานเสร็จเร็วๆ มีความมุ่งมั่น ตั้งใจจะทำอะไรแล้วต้องทำให้ได้ ใจกว้าง จริงใจ และเนื่องจากมีสมาธิจึงสามารถขบคิดอะไรได้ค่อนข้างลุ่มลึก โทสจริต จะมีอัตราตัวตนสูง ชอบชี้ถูกชี้ผิด อารมณ์รุนแรง ย้ำคิดย้ำทำ อาฆาตพยาบาท และมักจะเผลอดูถูกผู้อื่นอยู่บ่อยครั้งโดยไม่รู้ตัวเพราะคิดว่าตนเองเป็นศูนย์กลางของจักรวาลจึงทำให้มีปัญหาทะเลาะแว้งกับผู้อื่นอยู่เป็นประจำ

แต่ทั้งนี้ในแต่ละบุคคลไม่ได้มีเพียงจริตเดียว บางคนอาจมีครบทั้ง ๖ จริต หรือขาดไปเพียงบางจริต แต่แสดงลักษณะเด่นๆ ออกมาชัดเจนเพียงบางลักษณะ

๔.๒.๒ ทักษะต่อการพัฒนาบุคลิกภาพภายในของบุคลากร ธ.ก.ส.

๑) ในด้านสังคม

(๑) ทักษะของผู้บริหารสาขาของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

คุณประชา ทิ้งแส ให้ความเห็นเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกันไว้ว่า^{๒๔} สังคมเป็นเรื่องของการอยู่ร่วมกัน ไม่ว่าจะเป็น ธ.ก.ส.หรือองค์ใดก็ตามหากต้องการพัฒนาองค์กร สิ่งแรกที่ต้องพัฒนาคือบุคลากรในองค์กรนั้นๆ ซึ่งถือว่าเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดในการขับเคลื่อนภารกิจขององค์กรสู่เป้าหมาย งาน ธ.ก.ส. เป็นงานบริการ จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้ให้บริการต้องเข้าใจผู้มาใช้บริการ ในการประชุมทุกครั้งหรือเมื่อมีโอกาส ผู้จัดการจะแนะนำพนักงานเสมอ ว่าผู้ที่จะดูแลลูกค้าได้ดีนั้นต้องฝึกใส่ใจเพื่อนพนักงานด้วยกันก่อน เพราะหากแม้แต่เพื่อนร่วมงานที่พบเจอกันทุกวัน อยู่ด้วยกันเกือบทุกวันยังไม่สนใจกัน ก็เป็นการยากที่พนักงานจะใส่ใจลูกค้า ดังคำสอนที่ผู้ใหญ่พร่ำสอนมาว่าให้เอาใจเขามาใส่ใจเรา รับรู้ทุกข์สุขของผู้ที่อยู่ร่วมกับเราทำงานร่วมกันกับเรา มีความรัก ความเมตตา ความหวังดีอย่างจริงใจมอบให้กัน เหล่านี้จะช่วยให้บรรยากาศในการทำงานดี ความรู้สึกดีดีที่มีต่อกัน จะช่วยให้มีกำลังใจในการทำงาน มีทัศนคติในทางบวก มีกำลังใจในการทำงาน

การสร้างบรรยากาศในการอยู่ร่วมกัน ความมีน้ำใจไมตรีต่อกัน เข้าใจซึ่งกันและกัน คือสิ่งที่ควรสร้างให้เกิดมีเมื่อต้องมาอยู่ร่วมกับผู้อื่น

คุณเกษร รอดอ่อง ให้ความเห็นเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกันไว้ว่า^{๒๕} การปฏิบัติงานให้บริการ สิ่งที่จะช่วยส่งเสริมงานได้ดีอีกข้อหนึ่งคือพนักงานต้องฝึกทักษะการเป็นนักทำนาย ไม่ใช่การทำนายโชคชะตา แต่คุณต้องทำนายอนาคตในอีก ๕ นาทีข้างหน้าว่าลูกค้าผู้ที่กำลังอยู่ตรงหน้าเราขณะนี้ มีอะไรที่เราช่วยเหลือได้ก่อนที่ลูกค้าจะเอ่ยปากขอ เป็นทักษะการรู้ใจอันเป็นหัวใจข้อหนึ่งของงานบริการ เหล่านี้จะช่วยสร้างบรรยากาศในองค์กรได้ดีทีเดียว พนักงานอยู่ร่วมกันกับพนักงานอยู่ร่วมกันกับลูกค้าอย่างมีมิตรไมตรี ช่วยเสริมสร้างคุณภาพคนเสริมสร้างคุณภาพงานได้แน่นอน

ความเข้าใจผู้อื่น รู้ใจผู้อื่นแม้ในเรื่องเล็กๆน้อยๆ ก็สามารถสร้างคุณค่าต่อการอยู่ร่วมกันได้

^{๒๔} สัมภาษณ์ คุณประชา ทิ้งแส, ผู้จัดการสาขาอมลาลัย สังกัดสำนักงาน ธ.ก.ส. จังหวัดกาฬสินธุ์, ๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑.

^{๒๕} สัมภาษณ์ คุณเกษร รอดอ่อง, ผู้จัดการสาขาวาปีปทุม สังกัดสำนักงาน ธ.ก.ส. จังหวัดมหาสารคาม, ๒๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑.

คุณจงกลรัตน์ การรื่นศรี ให้ความเห็นเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกันไว้ว่า^{๒๖} ความเอื้อเฟื้อมีน้ำใจให้เพื่อนร่วมงาน ช่วยเหลืองานเพื่อนด้วยความเต็มใจ เข้าอกเข้าใจซึ่งกันและกัน เอาใจเขามาใส่ใจเรา จะช่วยให้บรรยากาศการปฏิบัติงานราบรื่น

ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เป็นสิ่งที่ทุกคนต้องการได้รับ เมื่อเราต้องการรับจากผู้อื่น เราก็ต้องพร้อมที่จะเป็นผู้ให้ด้วย

๒) ทักษะของพนักงาน ธ.ก.ส.

คุณอ่อนตา ศรีบาลแจ่ม ให้ความเห็นเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกันไว้ว่า^{๒๗} การให้เกียรติซึ่งกันและกัน ช่วยให้การอยู่ร่วมกันไม่มีปัญหาหะคะ ความเกรงใจกันให้เกียรติ ให้ความเคารพ ผู้น้อยเคารพผู้ใหญ่ ผู้ใหญ่ก็ให้เกียรติผู้น้อย ถ้อยทีถ้อยอาศัยกันไม่เบียดเบียนกัน เมื่อผิดพลาดก็แนะนำตักเตือน เมื่อนำความดีก็ให้กำลังใจยกย่องชมเชย

ความเกรงใจกัน ให้เกียรติซึ่งกันและกัน ไม่เบียดเบียนกัน เป็นหลักสำคัญของการอยู่ร่วมกัน

คุณสุภาพร ดลโสภณ ให้ความเห็นเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกันไว้ว่า^{๒๘} การเอาใจเขามาใส่ใจเราและความสามัคคี เป็นสิ่งสำคัญของการอยู่ร่วมกัน บรรยากาศของการอยู่ร่วมกันที่ช่วยส่งเสริมการทำงานคือต้องมีความเป็นหนึ่งเดียวกัน ไม่แบ่งพรรคแบ่งพวก ไม่ดูถูกเพื่อนพนักงาน มีความยินดีเต็มใจให้การช่วยเหลืองานตามโอกาสอันควร ไม่พูดจาเยาะเย้ยถากถาง เหยียดหยามให้เกิดความกินแหนงแคลงใจ ให้ความร่วมมือในกิจการงานของธนาคาร เหนือนี้ก็ช่วยให้งานลุล่วงไปได้ด้วยดี

ความสามัคคี ให้ความร่วมมือในงานของส่วนรวม ช่วยให้งานของส่วนรวมสำเร็จด้วยดี

คุณหทัยฉัญญ์ คชโคตร ให้ความเห็นเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกันไว้ว่า^{๒๙} ความจริงใจค่ะ การอยู่ร่วมกันด้วยความจริงใจ สร้างความสบายใจให้เพื่อนร่วมงาน มีความจริงต่อกัน ก็น่าจะช่วยทำให้บ้านหลังที่สองของเราน่าอยู่มากขึ้นแล้วนะคะ

การอยู่ร่วมกันด้วยความจริงใจต่อกัน สร้างความสัมพันธ์ที่ดีในสังคม

^{๒๖} สัมภาษณ์ คุณจงกลรัตน์ การรื่นศรี, ผู้จัดการสาขาหน้าพอง สังกัดสำนักงาน ธ.ก.ส. จังหวัดขอนแก่น. ๒ มีนาคม ๒๕๖๑.

^{๒๗} สัมภาษณ์ คุณอ่อนตา ศรีบาลแจ่ม, พนักงานบริหารทั่วไป ระดับ ๘ สาขาภาพสินธุ์ สังกัดสำนักงาน ธ.ก.ส.จังหวัดกาฬสินธุ์, ๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑.

^{๒๘} สัมภาษณ์ คุณสุภาพร ดลโสภณ, พนักงานบริหารทั่วไป ระดับ ๙ สังกัดสำนักงาน ธ.ก.ส. จังหวัดร้อยเอ็ด, ๑ มีนาคม ๒๕๖๑.

^{๒๙} สัมภาษณ์ คุณหทัยฉัญญ์ คชโคตร, พนักงานบริหารทั่วไป ระดับ ๘ สาขานองสองห้อง สังกัดสำนักงาน ธ.ก.ส.จังหวัดขอนแก่น, ๒ มีนาคม ๒๕๖๑.

คุณจินวลา นามเหลา ให้ความเห็นเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกันไว้ว่า^{๓๐} สร้างความประทับใจให้ลูกค้าเห็นผ่านการแสดงออกต่อเพื่อนร่วมงานด้วยกัน ลูกค้าผู้ที่นั่งมองอยู่นอกเคาน์เตอร์มองเห็นพนักงานมีความสามัคคีกลมเกลียว เอื้อเพื่อช่วยเหลือกัน ยิ้มแย้มแจ่มใสให้กัน เพียงแค่มองก็สบายใจ เมื่อถึงคิวที่มาใช้บริการก็จะไม่มี ความกังวลใจ บรรยากาศดี ๆ จะช่วยให้ลูกค้าอยากเข้ามาใช้บริการมากขึ้น

มนุษย์สัมพันธ์อันดี นอกจากสร้างสุขในสังคมที่เราอยู่อาศัย ยังสร้างความสบายใจต่อผู้พบเห็น

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรภาพเพื่อการอยู่ร่วมกันในสังคมสรุปได้ดังนี้

ในทัศนะของผู้บริหารสาขาต่อแนวทางในการพัฒนาบุคลากรภาพเพื่อการอยู่ร่วมกันในสังคม สามารถทำได้โดย ร่วมกันสร้างบรรยากาศของการอยู่ร่วมกันอย่างรักใคร่ปรองดอง ให้ความใส่ใจเพื่อนพนักงานด้วยกัน ให้การดูแลกัน รับรู้ทุกข์สุขซึ่งกันและกัน ร่วมมือกันแก้ปัญหา เมื่ออยู่ร่วมกันฝึกการเป็นผู้ให้ ให้ความรัก ให้ความเมตตา ให้ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ อาจจะใช้วิธีการดำเนินโครงการอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อให้พนักงานมีกิจกรรมที่ต้องรับผิดชอบร่วมกัน เพื่อเสริมสร้างความสามัคคี

ในทัศนะของพนักงานผู้ปฏิบัติงานต่อแนวทางในการพัฒนาบุคลากรภาพเพื่อการอยู่ร่วมกันในสังคม สามารถทำได้โดยปรับปรุงที่ตนเองให้มีความเกรงใจซึ่งกันและกัน ให้เกียรติเพื่อนร่วมงาน มีความรักความปรารถนาดีต่อเพื่อนร่วมงานทุกคน ไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก

๒. ในด้านอารมณ์

๑) ทัศนะของผู้บริหารสาขาของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

คุณประชา ทังแสน ให้ความเห็นว่า^{๓๑} งานธนาคารเป็นงานบริการ ความมุ่งหมายของธนาคารคือ ความพึงพอใจของลูกค้าผู้มาใช้บริการซึ่งธนาคารให้ความสำคัญมาก ธนาคารถือว่าความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการเป็นมาตรการที่ใช้วัดประสิทธิภาพการให้บริการธนาคารกำหนดให้สาขาทั่วประเทศสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารรายงานผลต่อธนาคารปีละ ๒ ครั้ง เพื่อนำผลไปพัฒนาปรับปรุงงานบริการ สิ่งที่ลูกค้าต้องการโดยทั่วไป มีดังนี้

^{๓๐} สัมภาษณ์ คุณจินวลา นามเหลา, หัวหน้าการเงิน ธ.ก.ส.สาขาคำชะอี สังกัดสำนักงาน ธ.ก.ส. จังหวัดมุกดาหาร, ๒๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑.

^{๓๑} สัมภาษณ์ คุณประชา ทังแสน, ผู้จัดการสาขากมลาไสย สังกัดสำนักงาน ธ.ก.ส. จังหวัดกาฬสินธุ์, ๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑.

(๑) การให้บริการรวดเร็วถูกต้องแม่นยำ กระตือรือร้นเอาใจใส่ลูกค้าที่มาใช้บริการ ไม่โอ้อ้อ พุดคุย ทำธุระอย่างอื่นที่ไม่ใช่การให้บริการลูกค้า นอกจากนี้ยังต้องมีความสุขรอบคอบ ระมัดระวัง รอบรู้ในงานที่ทำเป็นอย่างดี และที่สำคัญคือมีสมาธิในการทำงาน

(๒) การให้บริการอย่างเพียงพอ มีจำนวนพนักงานที่เหมาะสม เครื่องมืออุปกรณ์เพียงพอ ต่อการให้บริการ เพื่อไม่ให้เกิดการรอคอยที่นานเกินไป

(๓) การให้บริการอย่างเสมอภาค เท่าเทียมกัน โดยไม่ยึดตัวบุคคล ให้บริการตามลำดับ ก่อนหลัง ไม่มีการลัดคิว ไม่เลือกที่รักมักที่ชัง

(๔) การให้บริการที่ทันสมัย มีเทคโนโลยีที่ทันสมัย มีพนักงานที่มีความรู้ความสามารถในงานที่ปฏิบัติ

(๕) การให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม มีมนุษยสัมพันธ์ ให้บริการด้วยคำพูดที่ไพเราะ ถูกกาลเทศะ ไม่ใช้อารมณ์กับผู้มาใช้บริการ

คุณจงกลรัตน์ การรื่นศรี ให้ความเห็นว่า^{๓๒} ใน ธ.ก.ส. มองในภาพรวมโดยทั่วไป ด้านอารมณ์กับการทำงานปัญหาส่วนใหญ่ถ้ามี มักเกิดจากการขาดการควบคุมอารมณ์ เมื่อจิตใจอยู่ในภาวะที่ได้รับการกระทบกระเทือนหรือมีสิ่งกระตุ้นที่ทำให้ตั้งเครียดจนไม่สามารถที่จะควบคุมอารมณ์ได้ มักมีการแสดงออกที่เป็นไปในทางลบ แสดงออกด้วยคำพูดกระทบกระทั่งเสียดสี แสดงออกทางสีหน้าท่าทางที่ผู้คนโดยทั่วไปสามารถตัดสินอารมณ์คนจากใบหน้าได้ เพราะการแสดงออกทางใบหน้าอย่างคร่าวๆ มีเพียง พอใจ-ไม่พอใจ ยอมรับ-ปฏิเสธ ซึ่งแม้เพียงครั้งเดียวของปฏิกิริยาด้านลบก็สามารถสร้างภาพลักษณ์ที่ไม่ดีให้ธนาคารได้ การแสดงออกด้วยอารมณ์ก้าวร้าวรุนแรงเป็นผลมาจากการเกิดความคับข้องใจส่งผลให้เกิดการตอบสนองหรือแสดงออกพฤติกรรมในหลายรูปแบบ อารมณ์ก้าวร้าวบางชนิดเมื่อแสดงออกมาแล้วสามารถก่อให้เกิดอันตรายต่อบุคคลอื่นได้ จึงควรอย่างยิ่งที่พนักงานต้องได้รับการฝึกฝนควบคุมอารมณ์ ผู้ที่เคยแสดงออกพฤติกรรมดังกล่าวก็จะได้มีแนวทางปรับปรุง ผู้ที่ยังไม่เคยแสดงออกพฤติกรรมดังกล่าวก็จะได้มีแนวทางป้องกันควบคุม

คุณเกษตร รอดอ่อง ให้ความเห็นว่า^{๓๓} ในฐานะผู้บริหารสาขา ผมขอเสนอแนะแนวทางการควบคุมอารมณ์ในการทำงาน ในการให้บริการ ดังนี้

(๑) เมื่อจิตใจอยู่ในภาวะที่ได้รับการกระทบกระเทือนหรือมีสิ่งกระตุ้นที่ทำให้ตั้งเครียดพยายามทำความเข้าใจความตั้งเครียด ความกลัว ความวิตกกังวลของอารมณ์ มีสติรู้เท่าทันอารมณ์ก่อนการแสดงออกพฤติกรรมต่างๆ

^{๓๒} สัมภาษณ์ คุณจงกลรัตน์ การรื่นศรี, ผู้จัดการสาขาน้ำพอง สังกัดสำนักงาน ธ.ก.ส. จังหวัดขอนแก่น. ๒ มีนาคม ๒๕๖๑.

^{๓๓} สัมภาษณ์ คุณเกษตร รอดอ่อง, ผู้จัดการสาขาวาปีปทุม สังกัดสำนักงาน ธ.ก.ส. จังหวัดมหาสารคาม, ๒๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑.

(๒) ยอมรับสภาพอารมณ์ที่ตั้งเครียดนั้น และพยายามควบคุมอารมณ์ไม่ให้มีอิทธิพลเหนือพฤติกรรม

(๓) พยายามจัดการอารมณ์ที่ตั้งเครียดนั้น ให้บรรเทา หรือหายไป อย่าปล่อยให้อารมณ์สร้างปัญหาที่ใหญ่ขึ้น

(๔) ตั้งสติอยู่กับปัจจุบัน ไม่กังวลกับอดีตที่ผิดพลาด ปฏิบัติหน้าที่ตรงหน้าในเวลาปัจจุบันด้วยความเชื่อมั่น ให้ความสำคัญกับลูกค้าผู้มาใช้บริการตรงหน้าให้มากที่สุด

ต้องพยายามฝึกฝนการจัดการกับอารมณ์ของตนเองให้ได้ดีครับ แล้วไม่ว่าจะเป็นการทำงานหรือการอยู่ร่วมกัน ถ้าตั้งอยู่บนหลักของเหตุผลไม่ใช้อารมณ์ในการจัดการย่อมส่งผลดีแน่นอน”

จะเห็นว่า วิธีการที่สามารถนำมาจัดการฝึกฝนบุคลากรตามแนวทางการควบคุมอารมณ์ทั้ง ๔ ข้อข้างต้นที่ผู้บริหารสาขาให้ความเห็นมานั้น วิธีเหมาะสมที่สุดคือการฝึกฝนจิตใจตามหลักทางพุทธศาสนา การฝึกสติและสมาธิสามารถจัดการความเครียดออกจากจิตใจได้สำนึกได้ผลดีที่สุดและยั่งยืนกว่าการแก้เครียดด้วยการหยุดงานไปเที่ยวพักผ่อนที่ช่วยแก้ไขจิตใจให้ดีขึ้นเพียงชั่วคราวเท่านั้นแต่ไม่ได้ทำให้ความเครียดหายไป มันยังคงสะสมอยู่ในจิตใจได้สำนึก เมื่อกลับเข้ามาทำงานความเครียดก็จะกลับมาอีก ผู้บริหารสาขาส่วนมากเชื่อว่าจิตในขณะที่มีสติจะทำงานโดยไม่วอกแวก ไม่ถูกสอดแทรกด้วยอารมณ์ การทำสมาธิทุกวันเท่ากับปลดปล่อยความเครียดออกจากสมองทุกวัน สมองจะไม่มีความคิดค้างค้ำอยู่ เมื่อมีความเครียดเข้ามาใหม่ ก็จะเผชิญกับสถานการณ์ได้ดี

๒) ทักษะของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

คุณอ่อนตา ศรีบาลแจ่ม ให้ความเห็นว่า^{๓๔} งาน ธ.ก.ส. เป็นงานบริการด้านการเงินและการให้สินเชื่อแก่ลูกค้าเกษตรกร บางครั้งปัญหาจะมาจากเรื่องส่วนตัวของพนักงานที่ไม่แยกออกจากเรื่องการทำงาน และบ่อยครั้งที่การเผชิญหน้ากับลูกค้าผู้มาใช้บริการก่อให้เกิดความเครียดต่อพนักงานผู้ให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคปัจจุบันยุคโซเชียลมีเดียที่ลูกค้าทั้งหลายเอาใจยากขึ้นหนักหนา “วิน เหวียง โวย” เริ่มมีปรากฏให้เห็น ไม่เหมือนสมัยก่อนที่ลูกค้าสงบเสงี่ยมไม่โวยวายมากนัก ปัญหาความเครียดของพนักงานจากลูกค้า ตัวอย่างดังนี้

๑) “จอมเห็นแก่ตัว” ลูกค้ากลุ่มนี้มักจะมึนสยเห็นแก่ประโยชน์ส่วนตนจนเกินควรจนกระทั่งไปสร้างความเดือดร้อนแก่ลูกค้าปกติท่านอื่นๆ ชอบขอรับบริการก่อนโดยไม่สนใจคิว มีข้ออ้างในการรีบร้อนมากมาย

๒) “เจ้าอารมณ์” ลูกค้ากลุ่มนี้ชอบใช้คำพรูสวาทรุนแรง ด่ากราดไม่สนหน้าอินทร์หน้าพรหม

^{๓๔} สัมภาษณ์ คุณอ่อนตา ศรีบาลแจ่ม, พนักงานบริหารทั่วไป ระดับ ๘ สาขาภาพสินธุ์ สังกัดสำนักงาน ธ.ก.ส.จังหวัดกาฬสินธุ์, ๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑.

๓) “ช่างเอาเปรียบ” ลูกค้ายกกลุ่มนี้ชอบทำตัวเป็น “ศรีธนญชัย” คอยจ้องหาช่องทางเอาเปรียบองค์กรชนิดที่ใครได้พบได้เจอต้องสายหัว

หากต้องเผชิญหน้ากับลูกค้ายกปัญหา สิ่งที่พนักงานควรต้องทำสิ่งแรกคือ การทำให้ใจให้กับสถานการณ์ตรงหน้าอย่างมีสติ จัดการกับความยุ่งยากตรงหน้าอย่างระมัดระวังรอบคอบ สิ่งที่ทำง่ายที่สุดในเบื้องต้นคือ ยิ้มแย้ม รอยยิ้มคือการแสดงออกที่ได้ผลมาก สถานการณ์ที่มีความรุนแรงน้อยจะเปลี่ยนเป็นไม่มีปัญหากระทบกระทั่งกันเลย ส่วนสถานการณ์ที่รุนแรงมากจะถูกเปลี่ยนให้บรรเทาเบาบางลงได้ การยิ้มแย้มและเอาใจใส่ เห็นอกเห็นใจในความยุ่งยากของลูกค้าย ตอบสนองได้ตรงตามความต้องการและไม่ผิดต่อระเบียบของธนาคาร พนักงานต้องพยายามฝึกฝนให้สามารถข่มอารมณ์ที่ไม่พอใจไม่ให้แสดงออกทางพฤติกรรม ต้องเป็นผู้ที่สามารถยิ้มได้กับทุกสถานการณ์ ฝึกให้เป็นผู้ที่มีกริยาอาการอ่อนโยน สุภาพและมีมารยาทดี อ่อนน้อมถ่อมตน เป็นผู้ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการเสมอ มีสติจัดการกับทุกสถานการณ์ได้ด้วยดี

การจัดการกับอารมณ์ให้ได้ผลดีคือจัดการอย่างมีสติ ใจเย็นต่อสถานการณ์ ยิ้มให้กับปัญหาความยุ่งยากอย่างใจเย็นมีสติ

คุณจินวลา นามเหลา ให้ความเห็นว่า^{๓๕} แนวทางที่จะช่วยให้พนักงานเป็นผู้ที่มีสติและปัญญาสามารถจัดการกับสถานการณ์ขัดแย้งได้ด้วยดี ในมุมมองของพนักงานเห็นว่า ธนาคารควรจัดให้มีโครงการอบรม ดังนี้

(๑) โครงการพัฒนาบุคลิกภาพ เพื่อเป็นแนวทางให้พนักงานรู้จักการจัดการกับตัวเอง นับตั้งแต่การเดิน การนั่ง การแสดงสีหน้า การทักทาย การกล่าวลา รู้จักการแสดงออกด้วยท่าทีที่เสริมสร้างบุคลิกภาพ สร้างความพึงพอใจต่อผู้พบเห็น รู้จักเทคนิคการเจรจาในสถานการณ์ที่ตึงเครียด

(๒) โครงการปฏิบัติธรรม การปฏิบัติธรรมฝึกสติน่าจะเป็นหลักการสำคัญที่ช่วยให้พนักงานดำเนินชีวิต แบบมีสติ แสดงออกซื่อสัตย์ใช้เวลาไตร่ตรองมากขึ้นและรอบคอบมากขึ้น การปฏิบัติธรรม คือการฝึกจิตฝึกใจ หมั่นมองตน รู้กายและใจ ด้วยสติ มีความรู้สึกตัวอยู่เสมอ มองอะไรก็เห็นเป็นธรรม ตัวอยู่ที่ไหน ใจก็อยู่ตรงนั้น คืออยู่กับปัจจุบัน ถ้ามีสติ เวลาทำงานใจก็อยู่กับงาน แต่ก็ไม่มีลมตัวหลงอยู่ในงาน ยังมีความรู้สึกตัวอยู่ เวลากลับบ้าน คุยกับลูก ใจก็อยู่กับลูก ไม่คิดเรื่องอื่น มีความยับยั้งชั่งใจไตร่ตรองอย่างรอบคอบก่อนที่จะโต้ตอบหรือแสดงออกพฤติกรรมใดๆ

การอบรมพัฒนาสติ ช่วยให้สามารถจัดการกับอารมณ์ได้อย่างมีคุณภาพ

^{๓๕} สัมภาษณ์ คุณจินวลา นามเหลา, หัวหน้าการเงิน ธ.ก.ส.สาขาคำชะอี สังกัดสำนักงาน ธ.ก.ส. จังหวัดมุกดาหาร, ๒๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑.

๓) ทักษะของลูกค้าของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

คุณศิริโสภา ชมพูวิเศษ ให้ความเห็นว่า^{๓๖} ในมุมมองของลูกค้าการเข้ามาติดต่อ ธ.ก.ส. ต้องเตรียมทำใจหลายเรื่อง ธ.ก.ส.แทบทุกสาขาโดยเฉพาะในเขตอีสานบ้านเรา จะมีลูกค้าเข้ามาใช้บริการจำนวนมากทุกวัน ถ้าจะเข้ามา ธ.ก.ส. ก็คือต้องตัดภาระเรื่องอื่นๆออกไปให้หมด ลูกค้ามีจำนวนมาก พนักงานมีจำนวนน้อย โดยเฉพาะเวลาพักจะมีพนักงานบางส่วนไปพักกลางวัน จะยิ่งทำให้การบริการช้ามากขึ้น”

คุณจุ่น โตโส ให้ความเห็นว่า^{๓๗} ธ.ก.ส. จะแตกต่างจากธนาคารอื่นๆ เพราะลูกค้าเป็นเกษตรกรเป็นชวนาชาวไรไม่ค่อยมีโอกาสเข้ามาติดต่องานราชการบ่อยนัก จึงไม่รู้ขั้นตอนการทำงาน of ธนาคาร การใช้บริการจะใช้เวลานานมากกว่าที่ควรเป็น ก็อย่าเพิ่งรำคาญลูกค้าบ้านนอกจะ เพราะบ่อยครั้งที่เห็นพนักงานหงุดหงิดเมื่อต้องอธิบายเรื่องเดิมๆ ซ้ำๆ ได้โปรดใจเย็นกับคนบ้านนอกคอกนาที่ไม่ค่อยได้เข้ามาในเมือง

คุณภัทรวรรณ พิมชะอุ่ม ให้ความเห็นว่า^{๓๘} อยากให้ ธ.ก.ส. เป็นเหมือนบ้านที่คุ้นเคย ไม่อยากรู้สึกประหม่าเมื่อเข้ามาใช้บริการ อยากให้พนักงานทักทายให้คำแนะนำในเรื่องที่กำลังจะใช้บริการ บางครั้งลูกค้าประหม่าจนบอกไม่ถูกว่าจะมาทำอะไร ถ้าพนักงานคาดเดาได้ตรงใจคงเป็นการผ่อนคลายความกังวลให้ลูกค้าได้ไม่น้อยเลย

คุณทศพร คำคง ให้ความเห็นว่า^{๓๙} ความเป็นกันเองก็เป็นอีกหนึ่งสิ่งที่ลูกค้าต้องการ เมื่อเข้ามาติดต่อ พบพนักงานยิ้มแย้มทักทายอย่างเป็นกันเอง จะช่วยให้ลูกค้าคลายความกังวลใจลงมากเลยครับ แม้จะยังไม่กระจ่างในหลายเรื่อง แต่ก็ไม่หวั่นใจอะไร และความคงเส้นคงวาในการบริการก็เป็นสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังด้วยเช่นกัน ถ้า ธ.ก.ส.ต้องการให้ลูกค้านึกภาพรูปแบบการบริการของ ธ.ก.ส.ได้ทันทีว่าเป็นอย่างไร ต้องมีมาตรฐานในการให้บริการเหมือนกันทุก ๆ ครั้ง มิใช่มาวันนี้ตอบอย่างหนึ่ง แต่พรุ่งนี้ตอบอีกอย่างหนึ่ง ทั้งที่เป็นคนคนเดียวกัน หรือต่างคนก็ตาม หากให้บริการที่ไม่สม่ำเสมอ ลูกค้าจะนึกถึงภาพที่ไม่แน่นอนในบริการ ที่แล้วแต่จังหวะกับชะตา

^{๓๖} สัมภาษณ์ คุณศิริโสภา ชมพูวิเศษ, ลูกค้า ธ.ก.ส. สาขามุกดาหาร สังกัดสำนักงาน ธ.ก.ส.จังหวัดมุกดาหาร, ๒๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑.

^{๓๗} สัมภาษณ์ คุณจุ่น โตโส, ลูกค้า ธ.ก.ส.สาขาชนบท สังกัดสำนักงาน ธ.ก.ส.จังหวัดขอนแก่น, ๒ มีนาคม ๒๕๖๑.

^{๓๘} สัมภาษณ์ คุณภัทรวรรณ พิมชะอุ่ม, ลูกค้า ธ.ก.ส.สาขากาฬสินธุ์ สังกัดสำนักงาน ธ.ก.ส.จังหวัดกาฬสินธุ์, ๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑.

^{๓๙} สัมภาษณ์ คุณทศพร คำคง, ลูกค้า ธ.ก.ส.สาขาตักศิลา สังกัดสำนักงาน ธ.ก.ส.จังหวัดมหาสารคาม, ๒๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑.

คุณปฐวี อ่ำศรี ให้ความเห็นว่า^{๔๐} ลูกค้า ไม่สามารถบอกได้หรือทราบว่าแนวทางที่ควรนำมาปรับปรุงพนักงานคืออะไร แต่ถ้าให้บอกคงได้แต่บอกว่าความคาดหวังที่ลูกค้าต้องการคืออะไร เชื่อว่าทางธนาคารจะสามารถนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงงานบริการได้ ถ้าถามถึงแนวทางแบบพุทธศาสนา ในวิถีแบบชาวบ้านเกษตรกรเรา ผมก็เป็นอดีตนักบวช มีความมั่นใจร้อยเปอร์เซ็นต์ว่าผู้ที่ดำเนินชีวิตในทุกๆ ด้านตามหลักคำสอนของพระสัมมาสัมพุทธเจ้า ไม่ว่าจะในการดำเนินชีวิตหรือในการทำงานจะส่งผลดีอย่างแน่นอน เปรียบเทียบคำสอนที่เราคุ้นเคยคนเฒ่าคนแก่สอนหญิงที่จะออกเรือนท่านก็แนะนำให้ออกเรือนกับคนสุกอันหมายถึงคนที่ผ่านการบวชเรียนมาแล้ว นั่นหมายถึงความมั่นใจในคำสอนของพระสัมมาสัมพุทธเจ้า มั่นใจว่าผู้ที่ผ่านการอบรมตนตามคำสอนในทางพระพุทธศาสนาเป็นคนดีที่จะสามารถนำพาครอบครัวเป็นสุขเจริญก้าวหน้าได้

ลูกค้าส่วนมากมีความเห็นไม่แตกต่างกัน คือต้องการความสะดวกรวดเร็วเมื่อมาใช้บริการ ต้องการความเสมอภาคในการให้บริการ ต้องการความเป็นเอง ความมีมาตรฐานในการทำงาน สามารถช่วยให้ลูกค้าบรรลุวัตถุประสงค์ในการติดต่อกันด้วยสบายใจด้วย

๔) ทักษะของบุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้องกับ ธ.ก.ส.

คุณวรรณพร โพนเฉลียว ให้ความเห็นว่า^{๔๑} เราไม่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรง เป็นแต่เพียงเข้ามาติดต่อกานเป็นครั้งคราว เป็นผู้อยู่ไกลเท่านั้น ก็ไม่มีข้อกังขาใดกับงานบริการของ ธ.ก.ส. แต่จุดเด่นของ ธ.ก.ส. ที่พบทุกครั้งเข้ามาคือความแออัด ลูกค้ามากมายตลอดปี ถ้าจะมีพนักงานที่แสดงพฤติกรรมด้านลบออกมาบ้างก็ดูเหมือนว่าจะเป็นเรื่องที่เป็นไปได้ง่าย ด้วยจำนวนลูกค้า ด้วยระดับการรับรู้ของลูกค้า ด้วยปริมาณงาน ล้วนแต่เป็นเรื่องกดดัน เป็นเรื่องที่ชวนให้เครียดได้มาก

การจัดการต่องานตรงหน้าให้สำเร็จลงได้ด้วยอารมณ์ที่มั่นคง มีทัศนคติในการมองทุกสิ่งตรงหน้าในทางที่ดี ในทางที่เป็นบวก จะช่วยสร้างความเข้าใจอันดีต่อลูกค้าและเพื่อนร่วมงาน

คุณชัยญนิษฐ์ สุวรรณศรี ให้ความเห็นว่า^{๔๒} ขออนุญาตเสนอเทคนิคการบริการเลยก็แล้วกัน จากตัวอย่างที่เคยอ่านเจอจากนิตยสารของสายการบินภายในประเทศของประเทศญี่ปุ่น เมื่อ ธ.ก.ส. อาจจะนำมาปรับใช้ได้ ทำอย่างไรให้พนักงานมีความสุข ความสุขของพนักงานมาจากการมีเพื่อนร่วมงานและสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่ดี ตลอดจนการเห็นคุณค่าในงานที่ตัวเองทำ สายการบิน Amakusa สายการบินท้องถิ่นเล็ก ๆ ในจังหวัดคุมาโมโตะมุ่งให้บริการผู้โดยสารแบบอบอุ่น เป็นมิตร

^{๔๐} สัมภาษณ์ คุณปฐวี อ่ำศรี, ลูกค้า ธ.ก.ส.สาขาเมยวดี สังกัดสำนักงาน ธ.ก.ส.จังหวัดร้อยเอ็ด, ๑ มีนาคม ๒๕๖๑.

^{๔๑} สัมภาษณ์ คุณวรรณพร โพนเฉลียว, ประชาชนทั่วไปรอบชุมชน ธ.ก.ส.สาขากมลาไสย สังกัดสำนักงาน ธ.ก.ส.จังหวัดกาฬสินธุ์, ๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑.

^{๔๒} สัมภาษณ์ คุณชัยญนิษฐ์ สุวรรณศรี, ประชาชนทั่วไปรอบชุมชน ธ.ก.ส.สาขามุกดาหาร สังกัดสำนักงาน ธ.ก.ส.จังหวัดมุกดาหาร, ๒๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑.

เขาให้อิสระพนักงานเต็มที่ในการออกไอเดียและการให้บริการ トラบไตที่กิจกรรมนั้น ๆ ทำให้ผู้โดยสารรู้สึกอบอุ่นและสนุกสนาน การให้อำนาจพนักงานในการตัดสินใจทำสิ่งต่าง ๆ ตลอดจนใส่ความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน ทำให้พนักงานไม่รู้สึกว่าบริการเป็นงานประจำ น่าเบื่อจำเจ แต่กลับสนุกในการปรับแต่งการบริการของตนให้เหมาะกับสถานการณ์ งาน ธ.ก.ส.ที่มีปริมาณงานมากมายน่าจะกลับกลายเป็นเรื่องสนุกสนานได้ไม่ยาก ถ้าพนักงานไม่รู้สึกว่าบริการเป็นงานประจำ ออกแบบงานบริการได้เอง ภายใต้ขอบเขตที่เหมาะสมของระเบียบธนาคาร สนุกสนานที่จะได้พบปะรู้จักกับผู้คนมากหน้าหลายตาที่แวะเวียนเข้ามาหาในแต่ละวัน พนักงานทุกคนน่าจะสนุกกับงาน เมื่อพนักงานรู้สึกเต็มอิ่มและสุขใจ พวกเขาและเธอก็จะสามารถมอบความรัก ความปรารถนาดีให้กับลูกค้าได้ นั่นทำให้พนักงานสามารถสังเกตเห็นความต้องการของลูกค้า และสนุกกับการคิดไอเดียการบริการใหม่ ๆ เพื่อยกระดับการบริการของตนให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นไป

มนุษย์สัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน ทักษะที่ดีต่อสิ่งที่ทำ จะทำให้สนุกกับงานที่ทำ ไม่รู้สึกเบื่อหน่าย และการได้รับความไว้วางใจให้มีอิสระต่อการออกแบบวิธีการทำงานด้วยตนเองจะทำให้ในแต่ละวันพนักงานมีความสุขกับการคิดค้นเทคนิคการบริการที่จะช่วยมัดใจลูกค้า ความผิดพลาดในแต่ละวันจะกลายเป็นเรื่องเล็กน้อยและเป็นบทเรียนสำหรับการแก้ไขให้ดีขึ้นในวันถัดไป

คุณพิภพสงคราม ลุนพุด ให้ความเห็นว่า^{๔๓} การเป็นผู้ฟังที่ดีเป็นอีกหนึ่งความประทับใจ บางครั้งลูกค้าที่มีปัญหาเข้ามาที่ธนาคาร อาจจะได้ต้องการคำตอบที่ชัดเจนอย่างแท้จริง อาจจะต้องการเพียงมีคนเข้าใจเห็นใจรับฟัง บางปัญหา เช่น ปัญหาหนี้สิน ลูกค้าอาจจะยังไม่สามารถแก้ไขได้ในขณะนี้ เพราะต้องใช้เวลา แต่การที่ได้เข้ามาพูดคุยให้พนักงานรับรู้รับฟังน่าจะเป็นการช่วยผ่อนคลายความกังวลในใจลงได้บ้าง และธนาคารเองก็คงมีมาตรการต่างๆ สำหรับการช่วยเหลือดูแลลูกค้าอยู่แล้ว เพราะฉะนั้นสิ่งที่กำลังจะบอกคือการรับฟังอย่างเข้าใจ ใส่ใจ ให้ความสำคัญในเรื่องที่ลูกค้าพูด เท่านั้นที่พอ

ความเข้าใจผู้อื่นอย่างแท้จริง จะทำให้พนักงานมีพัฒนาการทางด้านบุคลิกภาพที่ดี พนักงานต้องพยายามฝึกฝนเรียนรู้ เพื่อนำมาพัฒนาตนเอง

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลิกภาพทางอารมณ์ สรุปได้ดังนี้

ในทัศนะของผู้บริหารสาขาต่อแนวทางในการพัฒนาบุคลิกภาพทางอารมณ์ สามารถทำได้ โดย ธนาคารควรจัดโครงการให้พนักงานได้รับการอบรมการจัดการอารมณ์ตามหลักพุทธศาสนา เพื่อให้พนักงานมีพื้นฐานมีแนวทางในการฝึกฝนตนเองให้เป็นผู้ที่มีความหนักแน่นทางอารมณ์ ไม่ปล่อยให้อารมณ์เป็นไปตามสถานการณ์ที่ยั่วยุ เป็นผู้ที่มิหตุมิผล ไม่ใช้อารมณ์ในการทำงาน มีสติรู้เท่า

^{๔๓} สัมภาษณ์ คุณพิภพสงคราม ลุนพุด, ประชาชนทั่วไปรอบชุมชน ธ.ก.ส.สาขาขอนแก่น สังกัดสำนักงาน ธ.ก.ส.จังหวัดขอนแก่น, ๒ มีนาคม ๒๕๖๑.

ทันอารมณ์จนสามารถควบคุมอารมณ์ได้แม้ต้องตกอยู่ในสถานการณ์ที่ตึงเครียด และสามารถจัดความเครียดออกจากจิตใจได้สำนึกได้ หลังจากรับการฝึกอบรมแล้วจะช่วยให้พนักงานมีแนวทางในการฝึกฝนพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานเป็นผู้ที่มีความหนักแน่นทางอารมณ์เป็นลักษณะถาวรประจำตัว

ในทัศนะของพนักงานผู้ปฏิบัติต่อแนวทางในการพัฒนาบุคลิกภาพทางอารมณ์ สามารถทำได้โดยการฝึกฝนตนเอง ซึ่งต้องมาจากธนาคารให้โอกาสในการฝึกฝนนั้น อาจจะเป็นการอนุญาตให้พนักงานสามารถเข้าคอร์สการฝึกกับสถาบันภายนอกได้โดยไม่ถือเป็นวันลา ถือเป็น การสนับสนุนการพัฒนาตนเองอีกทางหนึ่ง การฝึกให้จิตใจเบิกบานสามารถอดทนต่อสถานการณ์ที่ไม่ชอบใจสถานการณ์ที่ตึงเครียดได้ จะส่งผลดีให้ต่อการทำงาน การฝึกจิตใจให้รู้จักปล่อยวาง สถานการณ์ตึงเครียดแต่จิตใจต้องไม่เครียดตาม

ในทัศนะของลูกค้ำต่อแนวทางในการพัฒนาบุคลิกภาพทางอารมณ์ สามารถทำได้โดยการพัฒนาตนเองตามหลักคำสอนทางพระพุทธศาสนา เพื่อให้เป็นผู้ที่มีความสุขุม รอบคอบ ใจเย็น สามารถยั้งสู้ปัญหาได้อย่างไม่หวาดหวั่น เป็นผู้ไม่เย่อหยิ่งไม่ถือตน สามารถปรับตัวเข้ากับวิถีชีวิตชนบทได้ดี ด้วยงานธนาคารเป็นงานที่มีงานหลักอยู่ในพื้นที่ชนบทเป็นงานที่ส่งเสริมการพัฒนาชนบท ถ้าหากพนักงานเข้าใจวิถีชีวิตชนบท ก็จะทำให้งานสามารถขับเคลื่อนไปได้อย่างราบรื่น ประสบความสำเร็จด้วยดี

ในทัศนะของบุคคลภายนอกต่อแนวทางในการพัฒนาบุคลิกภาพทางอารมณ์ สามารถทำได้โดยการ สร้างความรู้ให้พนักงานตระหนักถึงความสำคัญของการอยู่ร่วมกัน ด้วยความเป็นสัตว์สังคมของมนุษย์การอยู่ร่วมกันด้วยดีเป็นสิ่งที่สำคัญมาก วิธีการที่จะผูกความสัมพันธ์ในกลุ่มต้องจัดให้มีกิจกรรมร่วมกัน ให้มีโอกาสได้เอาใจใส่ดูแลทุกข์สุขร่วมกัน ความเป็นกลุ่มเป็นสังคม จะสร้างเสริมให้บุคคลสร้างสรรค์สิ่งดีดีเพื่อกลุ่ม รักพวกพ้องมีทัศนคติที่ดี มีมนุษยสัมพันธ์ เมื่อได้รับการยอมรับในกลุ่ม ความสุขความดีจะแผ่ขยายไปถึงบุคคลอื่นๆโดยอัตโนมัติ ซึ่งจะทำให้พนักงานรู้จักการวางตนอย่างเหมาะสมต่อทุกคนที่เกี่ยวข้อง

๓. ด้านปัญญา

๑) ทัศนะของผู้บริหารสาขาของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

คุณประชา ทังแสน ให้ความเห็นว่า^{๔๔} การพัฒนาบุคลิกภาพด้านสติปัญญานั้นเป็นการพัฒนาที่ตัวบุคคลโดยการสร้างแรงกระตุ้นให้พนักงานพัฒนาตนเองมีความเฉลียวฉลาดในการทำงาน ในทุกๆด้านและสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ โดยการเสริมสร้างในด้านการฟังจากการรับข่าวสาร ทั้ง

^{๔๔} สัมภาษณ์ คุณประชา ทังแสน, ผู้จัดการสาขากมลาไสย สังกัดสำนักงาน ธ.ก.ส. จังหวัดกาฬสินธุ์, ๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑.

ของลูกค้าที่มาใช้บริการและบุคคลทั่วไปที่ทำการสื่อสารกับเรา และสามารถสรุปสาระสำคัญของสิ่งที่รับฟังได้ คิดตามและไตร่ตรอง ในสิ่งที่เกิดขึ้นและสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ ถ้ามคือรู้จักถามในสิ่งที่ตนเองสงสัยหรือไม่เข้าใจไม่ว่าจะเป็นกับผู้บริหารเองหรือกับลูกค้าเพื่อทำความเข้าใจที่ตรงไปตามความต้องการของบุคคลนั้นๆ และรู้จักจดจำ คือการจดบันทึก รวบรวมข้อมูลที่ได้รับและมีประโยชน์ต่อองค์กรตลอดทั้งสามารถวิเคราะห์ข้อมูลที่ทำการบันทึกและสังเคราะห์เพื่อนำมาพัฒนาตนเองและองค์กรได้ ซึ่งการพัฒนาบุคลิกภาพของพนักงานทั้ง ๔ ด้านนี้ถือว่าการพัฒนาที่ตัวบุคคลให้เกิดไหวพริบและความเฉลียวฉลาดในการทำงานมากขึ้น

คุณประชา ทิ้งแสน ผู้จัดการสาขากมลาไสย กล่าวว่าบุคลิกภาพของพนักงานนั้นพนักงานทุกคนควรที่จะพัฒนาบุคลิกของตนเองเป็นพื้นฐาน ไม่ควรรอการกระตุ้นให้พัฒนาอย่างเดียว พร้อมทั้งพนักงานควรมีความฉลาดในทางด้านอารมณ์ด้วย

คุณเกษร รอดอ่อง ให้ความเห็นว่า^{๕๕} การส่งเสริมให้บุคลากรในหน่วยงานไปศึกษาดูงานและนำความรู้ที่ได้จากการไปศึกษาดูงานมาประยุกต์ใช้ในหน่วยงานของตนเอง หรือการส่งเสริมให้พนักงานศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นกว่าเดิม โดยมีทุนการศึกษาของหน่วยงานให้นั้นเป็นการส่งเสริมสติปัญญาให้แก่พนักงานได้เป็นอย่างดี เพราะการที่พนักงานได้ไปศึกษาแล้วมีความรู้และความสามารถที่ส่งผลต่อการพัฒนาองค์กรได้ในอนาคต

คุณเกษร รอดอ่อง ผู้จัดการสาขาวาปีปทุม กล่าวว่า บุคลากรต้องสามารถประยุกต์เหตุการณ์หรือสถานการณ์ในการให้บริการให้เป็นและหาวิธีแก้ปัญหาเองได้

คุณชัยชาญ คิตฎุก ให้ความเห็นว่า^{๕๖} การจัดอบรมพนักงานเป็นประจำก็เป็นการเสริมสติปัญญาให้แก่พนักงานได้เป็นอย่างดีทั้งยังสามารถเตือนสติพนักงานให้ปฏิบัติงานให้มีคุณภาพอีกด้วย ตลอดทั้งการส่งเสริมด้านคุณธรรมและจริยธรรมให้แก่พนักงานโดยการฝึกปฏิบัติธรรมอยู่เป็นประจำเพื่อเสริมสร้างสติ ทั้งนี้เพราะสตินั้นเป็นสิ่งสำคัญในการปฏิบัติงานทั้งในด้านการควบคุมอารมณ์และการใช้ความคิดในการแก้ปัญหา

คุณชัยชาญ คิตฎุก ผู้จัดการสาขาดอนตาล กล่าวว่า การที่จะพัฒนาบุคลากรนั้นจำเป็นต้องมีการอบรมให้รู้ถึงจิตบริการสังคัมบาง

^{๕๕} สัมภาษณ์ คุณเกษร รอดอ่อง, ผู้จัดการสาขาวาปีปทุม สังกัดสำนักงาน จ.ก.ส. จังหวัดมหาสารคาม, ๒๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑.

^{๕๖} สัมภาษณ์ คุณชัยชาญ คิตฎุก, ผู้จัดการสาขาดอนตาล สังกัดสำนักงาน จ.ก.ส. จังหวัดมุกดาหาร, ๒๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑.

คุณศิรินทร์ ลอยวิรัตน์ ให้ความเห็นว่า ^{๔๗} การส่งเสริมให้พนักงานสมาธิก่อนปฏิบัติงานทุกวันจะเป็นการช่วยให้พนักงานนั้นทำงานอย่างมีสติ เพราะก่อนที่พนักงานจะเข้าทำงานได้นั้นก็ต้องมีอารมณ์ที่แตกต่างกันออกไปตามสภาพแวดล้อมของตนเองที่ได้เผชิญมาก่อนจะมาทำงาน ทั้งปัญหาครอบครัว ตลอดทั้งสังคมซึ่งอาจเป็นเหตุให้พนักงานนั้นขาดสติและเกิดความฟุ้งซ่านในอารมณ์ ดังนั้นการให้พนักงานนั่งสมาธิก่อนที่จะเริ่มงานน่าจะส่งผลดีในด้านจิตใจของพนักงานเพราะอำนาจของการทำสมาธินั้นจะส่งผลให้พนักงานนั้นสติและปัญญาในการทำงาน ตลอดทั้งยังสามารถระงับอารมณ์ที่ไม่พึงประสงค์ได้เป็นอย่างดีอีกด้วย ทั้งยังไม่เป็นการสิ้นเปลืองงบประมาณในการแก้ปัญหาอีกด้วย

คุณศิรินทร์ ลอยวิรัตน์ ผู้จัดการสาขาเมยวดี การที่จะให้บุคลากร หรือพนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น ควรมีการฝึกสมาธิก่อนเข้าทำงาน นี้เพื่อจะให้พนักงานมีความเป็นมีสติอยู่ตลอดเวลาการทำงาน

คุณจงกลรัตน์ การรื่นศรี ให้ความเห็นว่า ^{๔๘} ควรมีการจัดให้พนักงานได้ปฏิบัติธรรมอยู่เป็นประจำเพราะจะช่วยในเรื่องของจิตใจพนักงานได้เป็นอย่างดี ในแต่ละวันพนักงานจะต้องพบกับลูกค้าในจำนวนมากและลูกค้าแต่ละคนต่างมีความต้องการที่แตกต่างกันออกไปตลอดทั้งอารมณ์ที่ไม่พึงประสงค์ ซึ่งส่งผลให้พนักงานนั้นเกิดความไม่พอใจบ้างในบางครั้งเพราะความเหนื่อยล้าในการทำงาน ดังนั้นควรมีการส่งเสริมให้พนักงานได้เข้าร่วมปฏิบัติธรรมอยู่เป็นประจำเพื่อให้พนักงานนั้นผ่อนคลายความเครียดในการทำงานที่ถูกต้องและมาปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คุณจงกลรัตน์ การรื่นศรี ผู้จัดการสาขาน้ำพอง สังกัดสำนักงาน การที่จะให้บุคลากร หรือพนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น ควรมีการฝึกปฏิบัติให้กับพนักงาน นี้เพื่อจะให้พนักงานมีความเป็นมีความเข้าใจสภาวะที่เกิดขึ้นในปัจจุบันว่าเป็นอย่างไรเอง เพื่อที่จะให้พนักงานมีสมาธิอยู่กับการทำงาน

ในภาพรวมจะเห็นว่าผู้บริหารสาขาล้วนมีความเห็นไปในทิศทางเดียวกันว่า การจัดการอบรมเป็นเทคนิคสำคัญในการพัฒนาบุคลากร ผู้ที่ได้รับการฝึกฝนอย่างสม่าเสมอเท่านั้นที่จะเป็นผู้ที่มีสติปัญญารู้เท่าทันต่ออารมณ์ตนเอง รู้เท่าทันต่ออารมณ์ผู้อื่น สามารถใช้ปัญญาไตร่ตรองหาเหตุผลหาทางแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยขับเคลื่อนงานขององค์กรไปสู่เป้าหมายได้ ในขณะเดียวกันก็สามารถปฏิบัติงานไปพร้อมกับการสร้างสุขให้แก่ตนเองและผู้คนรอบข้าง

^{๔๗} สัมภาษณ์ คุณศิรินทร์ ลอยวิรัตน์, ผู้จัดการสาขาเมยวดี สังกัดสำนักงาน ธ.ก.ส. จังหวัดร้อยเอ็ด. ๑ มีนาคม ๒๕๖๑.

^{๔๘} สัมภาษณ์ คุณจงกลรัตน์ การรื่นศรี, ผู้จัดการสาขาน้ำพอง สังกัดสำนักงาน ธ.ก.ส. จังหวัดขอนแก่น. ๒ มีนาคม ๒๕๖๑.

๒) ทักษะของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

คุณอ่อนตา ศรีบาลแจ่ม ให้ความเห็นว่า^{๔๙} อยากให้ธนาคารจัดให้มีการอบรมพนักงานเกี่ยวกับการใช้ไหวพริบในเรื่องการแสดงออกของพนักงานในช่วงเวลาต่างๆตลอดทั้งให้รู้จักฉลาดในการสื่อสารกับคนรอบข้าง และรู้จักสังเกตอารมณ์ของคนรอบข้างว่าเป็นแบบไหนควรหรือไม่ควรที่จะเข้าไปสนทนาหรือแม้กระทั่งการใช้คำพูดกับบุคคลทั่วไป ไม่ว่าจะพนักงานหรือลูกค้า พูดง่ายๆคืออยากให้รู้จักฉลาดในการสื่อสารนั่นเอง

คุณอ่อนตา ศรีบาลแจ่ม พนักงานบริหารทั่วไป กล่าวว่า การจัดอบรมพนักงานให้รู้จักใช้ไหวพริบในการสื่อสารและรู้จักสังเกตอารมณ์กับคนรอบข้าง เพื่อเป็นการเสริมสร้างสติปัญญาให้แก่พนักงานเอง

คุณสุภาพร ดลโสภณ ให้ความเห็นว่า^{๕๐} รู้จักระมัดระวังในการพูดไม่ว่าจะเป็นต่อผู้บริหาร เพื่อนร่วมงานหรือลูกค้า ต้องรู้จักกาลเทศะ ไม่พูดในสิ่งไม่ควรพูดเพราะจะก่อให้เกิดปัญหาในองค์กรได้ เพราะสิ่งที่คุณพูดอาจจะทำให้วงแตกได้ถ้าคุณพูดผิดเวลาและอาจจะทำร้ายความรู้สึกคนอื่นโดยที่คุณไม่ได้ตั้งใจ ก่อนที่คุณจะแสดงความคิดเห็นอะไร ถามตัวเองดูว่าควรพูดออกไปเวลานี้ไหม และถ้าพูดไปคนฟังจะรับได้ไหม

คุณสุภาพร ดลโสภณ พนักงานบริหารทั่วไป กล่าวว่า การระมัดระวังในการพูดถือว่าเป็นสิ่งสำคัญควรรู้จักกาลเทศะเพราะจะไม่ส่งผลกระทบต่อตนเองและผู้อื่น

คุณจินวระลา นามเหลา ให้ความเห็นว่า^{๕๑} พนักงานต้องรู้จักใช้คำที่สุภาพและเหมาะสม หากมีใครขอให้คุณทำอะไร แล้วคุณไม่พร้อมที่จะทำก็ไม่ต้องหาคำพูดที่ดีเพื่อที่จะปฏิเสธอย่างนุ่มนวลไม่ทำให้ร้ายจิตใจของผู้ที่ขอความช่วยเหลือ เป็นการประสานความสัมพันธ์ระหว่างกันอย่างมีสติ ตลอดทั้งรู้จักวางแผนให้กับตัวเองในการทำงานไม่ว่าจะเป็นการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ตลอดทั้งรู้จักจดจำเรื่องที่เกิดขึ้นและเคยแก้ไขแล้วเพื่อเป็นการไม่ไปสร้างความเดือนร้อนให้แก่คนอื่นอีก

คุณจินวระลา นามเหลา หัวหน้าการเงิน กล่าวว่า การมีสติรอบคอบในการพูดหรือการทำงานนั้นเป็นสิ่งสำคัญเพราะจะไม่ทำให้ตนเองและผู้อื่นเดือนร้อน

^{๔๙} สัมภาษณ์ คุณอ่อนตา ศรีบาลแจ่ม, พนักงานบริหารทั่วไป ระดับ ๘ สาขาภาพสินธุ์ สังกัดสำนักงาน ธ.ก.ส.จังหวัดกาฬสินธุ์, ๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑.

^{๕๐} สัมภาษณ์ คุณสุภาพร ดลโสภณ, พนักงานบริหารทั่วไป ระดับ ๙ สังกัดสำนักงาน ธ.ก.ส. จังหวัดร้อยเอ็ด, ๑ มีนาคม ๒๕๖๑.

^{๕๑} สัมภาษณ์ คุณจินวระลา นามเหลา, หัวหน้าการเงิน ธ.ก.ส.สาขาคำชะอี สังกัดสำนักงาน ธ.ก.ส. จังหวัดมุกดาหาร, ๒๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑.

คุณธวัชชัย ภูคงเดือน ให้ความเห็นว่า^{๕๒} ต้องรู้จักเก็บความลับของตนเองหรือว่าผู้อื่น พวกไม่มีไหวพริบชอบทำก็คือป่าวประกาศเรื่องของตัวเองให้ชาวบ้านชาวช่องรับรู้กันทั่ว ถ้าคุณอยากเป็นคนมีไหวพริบ คุณต้องไม่เที่ยวป่าวประกาศบอกทุกคนในรัศมีการได้ยินว่าคุณเพิ่งเลิกกับแฟนมา มีผีนขึ้นตามแขนขา หรือเล่าปัญหาส่วนตัวต่างๆ ให้คนอื่นฟัง การบอกเรื่องส่วนตัวให้คนที่ไม่ค่อยสนิท ฟังมีแต่จะทำให้คนพวกนั้นรู้สึกอึดอัดและจะไม่ทำให้คุณได้เพื่อนใหม่เพิ่มหรอกนะ รู้จักใช้ไหวพริบชะ บ้างและสังเกตดูว่าคนอยากฟังเรื่องที่คุณเล่าต่อหรือควรหยุดเล่าได้แล้ว

คุณธวัชชัย ภูคงเดือน หัวหน้าหน่วยอำเภอ การไม่พูดเรื่องส่วนตัวให้คนอื่นรับรู้มันช่วยสร้างบรรยากาศในการสนทนาได้เป็นอย่างมากเพราะบุคคลอื่นนั้นไม่อยากจะรับรู้เรื่องส่วนตัวของเรา มากสักเท่าไร

คุณหทัยณัชญ์ คชโคตร ให้ความเห็นว่า^{๕๓} มีไหวพริบในการทำงานแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ด้วยตนเองถ้าไม่เป็นเรื่องที่ใหญ่กว่าแรงของตน ตลอดทั้งรู้จักฉลาดในการสร้างบรรยากาศในห้องทำงาน คือการไม่พูดในสิ่งที่ไม่ควรพูดและ ไม่ทำลายบรรยากาศในการพูดกับคนอื่น เช่นการพูดสอดแทรกระหว่างคนอื่นกำลังพูดกัน หรือการแสดงความคิดเห็นที่ไม่จำเป็นระหว่างการพูดกับคนอื่น และไม่เอาปัญหาส่วนตัวของตนเองมาเป็นปัญหาในการทำงาน ควรมีความฉลาดในการถามเพื่อนร่วมงานให้มากกว่าที่เป็นอยู่ รู้จักกาลเทศะในการถามและการที่จะเข้าไปทักทายคนรอบข้างให้มากกว่านี้ ไม่กดขี่ข่มเหงผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยก็ยิ่งเป็นการดี ตลอดทั้งควรมีไหวพริบในการทำงานไม่ว่าจะเป็นด้านการต้อนรับลูกค้าจะต้องรู้จักถามและซักชวนสร้างความคุ้นเคย ในส่วนเพื่อนร่วมงานก็ต้องรู้จักสร้างความคุ้นเคยตลอดทั้งรู้จักกาลเทศะอีกด้วยจะเป็นการดีและต้องไม่เอาอารมณ์ส่วนตัวมาใช้ในเวลาปฏิบัติงาน

คุณหทัยณัชญ์ คชโคตร พนักงานบริหารทั่วไป กล่าวว่า การมีไหวพริบในการแก้ปัญหาของตนเองถือว่าเป็นการไม่สร้างความเดือดร้อนให้แก่ผู้อื่นได้ เพราะไม่มีใครจะมานั่งแก้ปัญหาให้เรา ได้ตลอดเวลา

พนักงานผู้ปฏิบัติงานมีความเห็นว่า ในการปฏิบัติงานพนักงานความได้รับการอบรมเทคนิคการเจรจาให้สัมฤทธิ์ผล เทคนิคการเจรจาในสถานการณ์ที่ขัดแย้ง เพื่อการแก้ปัญหา เพื่อการทำงานให้ประสบความสำเร็จ

^{๕๒} สัมภาษณ์ คุณธวัชชัย ภูคงเดือน, หัวหน้าหน่วยอำเภอพยุหะคีรีพิสัย สาขาพยุหะคีรีพิสัย สังกัดสำนักงาน อ.ก.ส.จังหวัดมหาสารคาม, ๒๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑.

^{๕๓} สัมภาษณ์ คุณหทัยณัชญ์ คชโคตร, พนักงานบริหารทั่วไป ระดับ ๘ สาขาหนองสองห้อง สังกัดสำนักงาน อ.ก.ส.จังหวัดขอนแก่น, ๒ มีนาคม ๒๕๖๑.

๓) ทักษะของลูกค้ำของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

คุณจุ่น โตโส ให้ความเห็นว่า^{๕๔} บางครั้งคุยกับเจ้าหน้าที่ธนาคารไม่รู้เรื่องเพราะเราเองเป็นแค่เกษตรกรที่ไม่มีความรู้อะไรมากนัก อยากให้ทางธนาคารเลือกใช้คำอธิบายแบบที่เราเข้าใจง่ายด้วยภาษาแบบบ้านๆ เพื่อให้ทำตามได้อย่างง่ายดายตลอดทั้งอยากให้พนักงานเก็บอารมณ์ในการต้อนรับเวลาที่อยู่ต่อหน้าลูกค้ำ เพราะบางครั้งเข้าไปติดต่ออะไรยังไม่ได้ทำอะไรแต่กับเจอพนักงานหน้าบึ้งใส่ทำให้รู้สึกว่าจะไม่ยอมมาใช้บริการถ้าไม่จำเป็นเพราะเป็นหนี้

จากบทสัมภาษณ์คุณจุ่น โตโส ลูกค้ำอยากเห็นความเป็นเอกภาพในการบริการของเจ้าหน้าที่ อยากให้มีการอธิบายในภาษาที่ชาวบ้านแล้วเข้าใจได้เลยไม่จำเป็นต้องไปตีความในคำอธิบายอีกครั้ง

คุณศิริโสภา ชมพูวิเศษ ให้ความเห็นว่า^{๕๕} ควรปรับการต้อนรับลูกค้ำมากกว่านี้ ไม่ใช่ว่าปล่อยเลยตามเลยเราเป็นลูกค้ำแท้ๆแต่กับต้องเป็นฝ่ายเข้าไปขอใช้บริการซึ่งก็เป็นสิ่งที่ไม่ถูกต้องเท่าไร พนักงานจะต้องรู้จักฉลาดในการถามไถ่ลูกค้ำและต้องฉลาดในการพูดดึงดูคนที่มาใช้บริการมากกว่านี้ ตลอดทั้งต้องรู้จักกาลเทศะในการพูดกับลูกค้ำให้มากกว่านี้ ไม่ใช่ใช้อารมณ์ส่วนตัวมาร่วมในการทำงานเพราะงานธนาคารนั้นเป็นงานบริการไม่ว่าจะอารมณ์ไม่ดีมาจากไหนก็ต้องรู้จักหักห้ามใจตนเอง พูดง่ายๆคือต้องมีสติในการทำงานเสมอและฉลาดในการวางตนด้วย

คุณศิริโสภา ชมพูวิเศษ ลูกค้ำ การต้อนรับให้การต้อนรับลูกค้ำควรมีมาตรฐานเดียวกัน ไม่ใช่ที่ว่าบริการลูกคนหนึ่งดี พออีกคนก็ปล่อยปะละเลยไม่ให้ความสนในการที่จะให้บริการ

คุณทศพร คำคง ให้ความเห็นว่า^{๕๖} อยากให้พนักงานมีการวางตัวที่เป็นกันเองเพราะบางทีผู้ใช้บริการก็รู้สึกเกรงๆต่อพนักงาน จนทำให้ไม่ค่อยจะกล้าที่จะถามในเรื่องที่ตนไม่เข้าใจ ซึ่งตนคิดว่าจะเป็นการดีที่พนักงานนั้นควรมีความฉลาดในการถามลูกค้ำและสร้างอภัยภัยกับลูกค้ำให้มากกว่านี้ เพราะจะทำให้บรรยากาศในการใช้บริการเปลี่ยนไปและทำให้ลูกค้ำมีความไว้วางใจต่อพนักงานอีกด้วย

คุณทศพร คำคง ลูกค้ำ อยากเห็นความเป็นกันเองของพนักงานในการให้บริการกับลูกค้ำ ลูกค้ำจำได้กล้าที่จะแสดงความเห็น และถามในประเด็นที่ไม่เข้าใจ ไม่ใช่ว่าปล่อยให้ลูกค้ำงในการดำเนินการ

^{๕๔} สัมภาษณ์ คุณจุ่น โตโส, ลูกค้ำ ธ.ก.ส.สาขาชนบท สังกัดสำนักงาน ธ.ก.ส.จังหวัดขอนแก่น, ๒ มีนาคม ๒๕๖๑.

^{๕๕} สัมภาษณ์ คุณศิริโสภา ชมพูวิเศษ, ลูกค้ำ ธ.ก.ส. สาขาเม็กดาหาร สังกัดสำนักงาน ธ.ก.ส.จังหวัดเม็กดาหาร, ๒๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑.

^{๕๖} สัมภาษณ์ คุณทศพร คำคง, ลูกค้ำ ธ.ก.ส.สาขาศึกษา สังกัดสำนักงาน ธ.ก.ส.จังหวัดมหาสารคาม, ๒๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑.

คุณภัทรวรรณ พิมชะอุ่ม ให้ความเห็นว่า^{๕๗} อยากให้พนักงานวางตัวให้เหมาะสมเวลาทำงาน ไม่เอาอารมณ์ส่วนตัวมาใช้ในเวลาปฏิบัติงานเพราะจะทำให้เกิดความไม่พอใจต่อลูกค้า เพราะจากที่ไปใช้บริการธนาคารที่ผ่านมานั้นจะไม่ค่อยเห็นเจ้าหน้าที่ยิ้มสักเท่าไร นั่นอาจจะเป็นเพราะงานเยอะหรืออะไรก็ไม่รู้แต่ก็อยากให้ปรับปรุงในส่วนนี้เพราะการสร้างรอยยิ้มต่อลูกค้านั้นก็ถือว่าเป็นการแสดงความเป็นกัลยาณมิตรต่อผู้อื่นได้เป็นอย่างดี ตลอดทั้งต้องรู้จักถามลูกค้าและสร้างความคุ้นเคยเพื่อให้ลูกค้านั้นมาใช้บริการด้วยความสบายใจและไม่มีความรู้สึกเกรงกลัวต่อการมาใช้ธนาคาร

คุณภัทรวรรณ พิมชะอุ่ม ลูกค้า อยากเห็นบริการของเจ้าหน้าที่ หรือพนักงาน ทำงานด้วยจิตอาสาจริงๆ หรือแยกอารมณ์ส่วนตัวออกจากการทำงานที่กำลังทำอยู่ ไม่ควรเอามาปะปนกัน

คุณปฐวี อ่ำศรี ให้ความเห็นว่า^{๕๘} พนักงานควรที่จะเรียนรู้ภาษาถิ่นมากกว่านี้ เพราะลูกค้าส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการนั้นจะเป็นชาวบ้านทั่วไปไม่ค่อยจะมีความรู้ในด้านการใช้ภาษาที่เป็นทางการ เพราะบ่อยครั้งที่พนักงานก็ไม่เข้าใจในคำพูดเรา จึงอยากให้หน่วยงานนั้นมีการฝึกให้พนักงานเรียนรู้วิถีชีวิตของชาวชนบทให้มากกว่านี้เพราะจะได้มีความเข้าใจซึ่งกันและกันมากขึ้น ตลอดทั้งควรมีไหวพริบในการซักถามลูกค้าว่าที่มาติดต่อธนาคารนั้นมีความต้องการอย่างไร เพื่อที่จะให้บริการได้ตรงความต้องการ ตลอดทั้งไม่ควรแสดงความไม่พอใจออกมา รู้จักเก็บอาการ ตามอย่างคำโบราณสอนที่ยังใช้ได้ดีคือน้ำขุนไว้ใจ น้ำใสไว้บอก ที่ผ่านมาเคยเห็นว่าเวลาพนักงานไม่พอใจก็จะแสดงออกมาทางด้านกริยาและหน้าตาออกมาอย่างชัดเจน

ในด้านลูกค้า ต้องการให้พนักงานมีความเข้าใจในลูกค้า เข้าใจข้อดีข้อด้อยในด้านความสามารถของการติดต่องานราชการ ข้อดีในการพูดจาสื่อสารให้พนักงานเข้าใจ ต้องการให้พนักงานถามไถ่พูดคุยให้ความเอาใจใส่อย่างเป็นกันเองเพื่อลดความประหม่าเก้อเจิน มีไหวพริบในการเจรจา

๔) ทักษะของบุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้องกับ ธ.ก.ส.

คุณกาญจนา ยังเทียน ให้ความเห็นว่า^{๕๙} พนักงานควรมีอัธยาศัยที่ดีกว่านี้ ในการวางตัวกับคนอื่นแม้ว่าจะทำงานเหนื่อยก็ตาม เพราะบางครั้งการที่เราแสดงออกมาทั้งหมดก็ไม่ใช่ว่าจะเป็นผลดีต่อเราตลอดทั้งควรรู้จักสนทนาและถามคนรอบข้างเพื่อที่จะสร้างอัธยาศัยไมตรีที่ดีต่อกัน เพื่อเป็นการสร้างความคุ้นเคยกับคนรอบข้าง”

^{๕๗} สัมภาษณ์ คุณภัทรวรรณ พิมชะอุ่ม, ลูกค้า ธ.ก.ส.สาขาภาพสินธุ์ สังกัดสำนักงาน ธ.ก.ส.จังหวัดภาพสินธุ์, ๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑.

^{๕๘} สัมภาษณ์ คุณปฐวี อ่ำศรี, ลูกค้า ธ.ก.ส.สาขาเมยวดี สังกัดสำนักงาน ธ.ก.ส.จังหวัดร้อยเอ็ด, ๑ มีนาคม ๒๕๖๑.

^{๕๙} สัมภาษณ์ คุณกาญจนา ยังเทียน, ประชาชนทั่วไปไปรอบชุมชน ธ.ก.ส.สาขาตักสิลา สังกัดสำนักงาน ธ.ก.ส.จังหวัดมหาสารคาม, ๒๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑.

คุณกาญจนา ยังเทียน ประชาชนทั่วไปรอบชุมชน ให้สัมภาษณ์ว่า อยากเห็นความเป็นผู้มี
อัธยาศัยที่ดีกว่านี้ ไม่ควรแสดงกิริยาที่ไม่เหมาะสมกับประชาชนทั่วไปหรือลูกค้าที่ไม่มีเกรด

คุณชญัญญนิษฐ์ สุวรรณศรี ให้ความเห็นที่^{๖๐} พนักงานปรับปรุงเรื่องการปฏิสัมพันธ์กับคน
รอบข้าง รู้จักทักทายสนทนาสร้างความคุ้นเคยให้กับคนรอบข้าง แม้ว่าวันนี้เราเป็นเพียงคนบ้านใกล้
เรือนเคียงในชุมชน วันหน้าเราอาจจะเป็นลูกค้าธนาคารก็ได้

คุณชญัญญนิษฐ์ สุวรรณศรี ประชาชนทั่วไปรอบชุมชน กล่าวว่าพนักงานควรมีปฏิสัมพันธ์
กับคนรอบข้างด้วยการทักทาย สนทนาบางเป็นบางครั้ง ไม่ควรทำตนเป็นคนละชั้นกับคนรอบข้าง

คุณพัชรา เจริญรัตนกิจ ให้ความเห็นที่^{๖๑} พนักงานธนาคารน่าจะใส่ใจสั่งค้รอบข้าง
ธนาคารบ้าง ฉลาดในการใช้อารมณ์รับรู้และเข้าใจอารมณ์ทั้งของตัวเองและผู้อื่นตลอดจนสามารถ
ปรับหรือควบคุมได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์ สามารถควบคุมตนเองไม่ให้หวั่นไหวไป ตาม
เหตุการณ์ต่าง ๆ ไม่ให้ก้าวร้าว อวดดี ซึ่งจะช่วยให้การดำเนินชีวิตเป็นไปอย่างราบรื่นและมีความสุข”

คุณพัชรา เจริญรัตนกิจ ประชาชนทั่วไปรอบชุมชน อยากเห็นพนักงานสามารถสนทนา
และปรับตนเองให้เข้ากับสังคมทั่วไปได้

คุณพักสงคราม ลุนพุด ให้ความเห็นที่^{๖๒} คนเราทุกวันนี้เอาแต่อารมณ์เป็นใหญ่ครับ ขัด
ใจไม่ค่อยได้ โพสต์ภาพโพสต์คลิปดำผ่านโลกโซเชียลเลยครับ ยุคนี้ข้อมูลข่าวสารรวดเร็วมาก
สนองต่ออารมณ์ในทันที ถ้าหากพนักงานต้องการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับธนาคาร คงไม่
ปรารถนาให้ธนาคารเป็นที่รู้จักจากคลิปที่ชาวบ้านโพสต์ด่าเนาะ มันคงเป็นภาพลบมากกว่า
ภาพลักษณ์ที่ดี ไม่ว่าจะเพราะงานเยอะหรืออะไรก็แล้วแต่เราก็ต้องรู้จักจัดการกับอารมณ์และ
การแสดงออกอย่างมีสติ จัดการด้วยปัญญาอย่างเหมาะสมกับเหตุกับผลกับกาลกับเวลากับสถานที่

คุณพักสงคราม ลุนพุด ประชาชนทั่วไปรอบชุมชน อยากเห็นจิตบริการของพนักงาน ไม่
อยากเห็นความเป็นนายในการให้บริการกับลูกค้า

^{๖๐} สัมภาษณ์ คุณชญัญญนิษฐ์ สุวรรณศรี, ประชาชนทั่วไปรอบชุมชน ธ.ก.ส.สาขามุกดาหาร สังกัด
สำนักงาน ธ.ก.ส.จังหวัดมุกดาหาร, ๒๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑.

^{๖๑} สัมภาษณ์ คุณพัชรา เจริญรัตนกิจ, ประชาชนทั่วไปรอบชุมชน ธ.ก.ส.สาขาร้อยเอ็ด สังกัดสำนักงาน
ธ.ก.ส.จังหวัดร้อยเอ็ด, ๑ มีนาคม ๒๕๖๑.

^{๖๒} สัมภาษณ์ คุณพักสงคราม ลุนพุด, ประชาชนทั่วไปรอบชุมชน ธ.ก.ส.สาขาขอนแก่น สังกัด
สำนักงาน ธ.ก.ส.จังหวัดขอนแก่น, ๒ มีนาคม ๒๕๖๑.

คุณวรรณพร โพนเฉลียว ให้ความเห็นว่า^{๖๓} มองทุกปัญหาอย่างใจเย็น มีทัศนคติในทางบวกต่อปัญหาเสมอ โดยให้คิดว่าปัญหานั้นคือโอกาสที่จะทำให้ได้เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ และทุกปัญหาสามารถแก้ไขได้”

บุคคลภายนอกเห็นว่าพนักงานธนาคารควรปรับปรุงด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ ปฏิสัมพันธ์กับบุคคลโดยทั่วไป การสร้างความรู้จักจะช่วยอำนวยความสะดวกต่องานต่างๆให้ราบรื่นได้ และพัฒนาตนเองในด้านเป็นผู้มีความหนักแน่นในอารมณ์ ไม่ปล่อยให้สถานการณ์ยั่วยุให้แสดงออกมาอย่างไม่เหมาะสม เหล่านี้จะเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้ธนาคารได้

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลิกภาพทางปัญญา สรุปได้ดังนี้

ในทัศนะของผู้บริหารสาขาต่อแนวทางในการพัฒนาบุคลิกภาพทางปัญญา สามารถทำได้ โดย การพัฒนาที่ตัวบุคคลสร้างแรงกระตุ้นให้พนักงานพัฒนาตนเองมีความรอบรู้ในงานที่ทำ โดยธนาคารควรให้การสนับสนุนให้มีการอบรมพนักงานอย่างสม่ำเสมอ ให้มีการณรงค์ส่งเสริมด้านคุณธรรมและจริยธรรมกระตุ้นให้พนักงานยึดมั่นในศีลธรรมอันดีมีคุณธรรมประจำใจ การฝึกปฏิบัติธรรมอยู่เป็นประจำจะช่วยเสริมสร้างจิตใจให้เป็นไปในฝ่ายดี ตัวอย่างเช่น ในระดับสาขาผู้บริหารสาขาและพนักงานจัดประชุมหารือหาข้อตกลงร่วมกันเพื่อที่จะจัดให้สาขาของตนเป็นสาขาวิถิปุทธ มีการส่งเสริมให้พนักงานนั่งสมาธิตามเวลาที่ส่วนรวมเห็นว่าเหมาะสม การนั่งสมาธิทุกวันจะเป็นการเคลียร์ความเครียดออกจากจิตใจไม่ปล่อยให้สะสม ซึ่งจะช่วยให้พนักงานเป็นผู้ที่มีจิตใจปลอดโปร่ง ไม่มี ความเครียดความกังวลใจ ผู้ที่ได้รับการฝึกฝนอย่างสม่ำเสมอเท่านั้นที่จะเป็นผู้ที่มีสติปัญญารู้เท่าทันต่ออารมณ์ตนเอง รู้เท่าทันต่ออารมณ์ผู้อื่น สามารถใช้ปัญญาไตร่ตรองหาเหตุผล หาทางแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยขับเคลื่อนงานขององค์กรไปสู่เป้าหมายได้ ในขณะที่เดียวกันก็สามารถปฏิบัติงานไปพร้อมกับการสร้างสุขให้แก่ตนเองและผู้คนรอบข้าง

ในทัศนะของผู้ปฏิบัติงานต่อแนวทางในการพัฒนาบุคลิกภาพทางปัญญา สามารถทำได้ โดยธนาคารจัดให้มีการอบรมศิลปะการพูดที่ชาญฉลาดเพื่อขจัดปัญหาความขัดแย้ง กลุ่มพนักงานเห็นว่าผู้ที่มีสติปัญญาในการแก้ปัญหาควรมีวาจาที่ช่วยผ่อนคลายเป็นด้วย จะช่วยให้การประสานสัมพันธ์มีประสิทธิภาพ การดำเนินงานเป็นไปอย่างราบรื่น

ในทัศนะของลูกค้าต่อแนวทางในการพัฒนาบุคลิกภาพทางปัญญา สามารถทำได้โดยการจัดการกับอารมณ์ของตนเองได้ พนักงานต้องสามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ วางตัวได้เหมาะสมในเวลางาน ไม่เอาอารมณ์ส่วนตัวมาใช้ในเวลาปฏิบัติงาน

^{๖๓} สัมภาษณ์ คุณวรรณพร โพนเฉลียว, ประชาชนทั่วไปไปรอบชุมชน ธ.ก.ส.สาขากมลาไสย สังกัดสำนักงาน ธ.ก.ส.จังหวัดกาฬสินธุ์, ๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑.

ในทัศนะของบุคคลภายนอกต่อแนวทางในการพัฒนาบุคลิกภาพทางปัญญา สามารถทำได้โดยการปฏิสัมพันธ์กับคนรอบข้าง รู้จักทักทายสนทนาสร้างความคุ้นเคยกับคนรอบข้าง มองทุกปัญหาอย่างใจเย็น มีทัศนคติในทางบวกต่อปัญหาเสมอ

๔.๒.๓ สรุปแนวทางการพัฒนาบุคลิกภาพภายในของบุคลากร ธ.ก.ส.

จากการศึกษาวิจัยพบว่าปัญหาจากบุคลิกภาพภายใน อันได้แก่ ปัญหาจากการขาดความเอาใจใส่ ปัญหาจากความไม่ซื่อสัตย์ ปัญหาจากการไม่เสียสละ ปัญหาจากความไม่รู้กาลเทศะ และปัญหาจากการขาดการควบคุมอารมณ์ของบุคลากรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร นั้น สามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงให้ดีขึ้นด้วยการพัฒนาตามหลักศีลภาวนา จิตภาวนา และปัญญาภาวนา

ศีลภาวนา จากการศึกษาค้นคว้าพบว่า ศีลเน้นในแง่ที่เป็นวินัย เป็นไปเพื่อกำกับความประพฤติของบุคคล ตามความมุ่งหมายเฉพาะของหมู่ชน หรือ ชุมชนนั้น ผู้ฝ่าฝืนต้องได้รับโทษตามความรับผิดชอบต่อชุมชน หรือ สังคมนั้นความดำรงมั่นแห่งศีลธรรมข้อบัญญัติจะส่งเสริมความเป็นระเบียบเรียบร้อย สนับสนุนวินัยให้หนักแน่น ดำรงตนด้วยดีในสังคม รักษาระเบียบวินัย ปฏิบัติหน้าที่และความรับผิดชอบทางสังคมให้ถูกต้อง^{๖๔}

บุคคลที่พัฒนาทางด้านสังคม อารมณ์ ปัญญา โดยมีหลักศีลภาวนาเป็นพื้นฐานการดำเนินชีวิต จะเป็นผู้ที่ไม่เบียดเบียน ไม่ก่อความเดือดร้อนรำคาญแก่ผู้อื่น ดำรงตนอยู่ในวินัย มีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในสังคมในทางที่เกื้อกูล สร้างสรรค์ และส่งเสริมสันติสุข กล่าวคือ คบหาเป็น สักขมเป็น พุดเป็น สื่อสารเป็น

จิตภาวนา จากการศึกษาค้นคว้าพบว่า จิตภาวนาเป็นกระบวนการจัดการกับอารมณ์ให้คนเราสามารถควบคุมอารมณ์ได้ เป็นการอบรมจิตใจให้เจริญองงามในคุณธรรมความดีงาม มีจิตใจที่มั่นคง เบิกบานผ่องใส มีความเสียสละ โอบอ้อมอารี มีความเพียรพยายาม เป็นจิตที่มีคุณภาพมีสติไม่เสื่อมถอยไปทางเสื่อม มีพลังเหมาะสมแก่การงาน ปราศจากสิ่งรบกวนหรือทำให้เศร้าหมอง อยู่ในสภาพเหมาะแก่การใช้งานมากที่สุด^{๖๕}

บุคคลที่พัฒนาทางด้านสังคม อารมณ์ ปัญญา ตามหลักจิตภาวนา จะเป็นผู้ที่สมบูรณ์ด้วยคุณภาพจิต มีจิตใจประกอบด้วยคุณธรรม มีความเมตตากรุณา เอื้ออารี มีมุทิตา มีความเคารพอ่อนน้อม มีความกตัญญูกตเวทิตะ เป็นผู้ที่สมบูรณ์ด้วยสมรรถภาพจิต มีจิตใจที่เข้มแข็งมั่นคง มีความเพียรพยายาม มีอุตสาหะวิริยะ มีความรับผิดชอบ มีสติสมาธิ จะเป็นผู้ที่มีความสมบูรณ์ด้วยสุขภาพจิต มีจิตใจร่าเริง เบิกบานสดชื่น กล่าวคือ ตั้งจิตเป็น วางใจเป็น ทำใจเป็น

^{๖๔} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๔๙-๖๐.

^{๖๕} อ้างแล้ว.

ปัญญาภาวนา จากการศึกษาวิจัยพบว่า ปัญญาภาวนา เป็นการฝึกอบรมกระบวนการคิด พิจารณาพินิจพิเคราะห์ สิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นโดยใช้หลักเหตุและผล สอนให้คิดไตร่ตรองโดยใช้ เหตุผลย่อมเป็นทางนำไปสู่การเกิดปัญญาในทางสัมมาทิฐิ คือเห็นถูกต้อง มีความเห็นถูกต้อง ทฤษฎี ถูกต้อง และมีความเข้าใจถูกต้อง สอนให้ใช้แนวความคิดแบบวิเคราะห์เป็นทางนำไปสู่การพัฒนาปัญญา เพื่อใช้ปัญญาแก้ไขปัญหাজัดทำสิ่งต่าง ๆ ให้สำเร็จผลตามต้องการ ใช้ปัญญาสืบสาวเหตุปัจจัยของสิ่ง ต่าง ๆ สามารถคิดพิจารณาพินิจเลือกเฟ้นกลั่นกรอง เชื่อมโยงประสาน นำเอาข้อมูลข่าวสาร วิชาการต่าง ๆ ไปใช้งานได้ดี สามารถจัดสรรจัดการทำสิ่งต่าง ๆ ให้สำเร็จอย่างได้ผล^{๖๖}

บุคคลที่พัฒนาทางด้านสังคม อารมณ์ ปัญญา ตามหลักปัญญาภาวนา จะทำให้เป็นผู้ที่ รู้จักคิด รู้จักพิจารณา รู้จักพินิจ พิจารณา รู้จักแก้ปัญหารู้จักกระทำการต่างๆ ด้วยปัญญาที่บริสุทธิ์ มองเห็น สิ่งทั้งหลายตามความเป็นจริง ปราศจากอคติและแรงจูงใจเคลือบแฝง เป็นอิสระจากการครอบงำของ กิเลส เป็นอยู่ด้วยความรู้เท่าทัน

บุคลากรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ที่ได้รับการพัฒนาบุคลิกภาพ ภายในตามหลักภาวนา ๔ คือ ศีลภาวนา จิตภาวนา และปัญญาภาวนา จะเป็นบุคลากรที่มีความ กระตือรือร้น ไม่เฉื่อยชา ไม่ปล่อยปละละเลย ไม่พลาดโอกาส มองเห็นคุณค่าของเวลา เอาใจใส่ในการ ดูแลต้อนรับให้บริการต่อลูกค้าและผู้มาติดต่อด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี เป็นบุคลากรที่มีจิตใจ ประกอบด้วยคุณธรรม มีความซื่อสัตย์ในหน้าที่การงาน ซื่อสัตย์ต่อตนเองและบุคคลอื่น เป็นผู้รู้ กาลเทศะ รู้ว่าเวลาใดควรกระทำการอย่างไร มาทำงานตรงต่อเวลา การเข้าประชุมตามเวลาที่นัดหมายและมีความตั้งใจในการประชุม ส่งงานรวดเร็วตรงตามข้อตกลง มีความสุภาพเรียบร้อยอ่อนน้อม ถ่อมตนเชื่อฟังผู้บังคับบัญชา เป็นผู้ที่สามารถควบคุมอารมณ์ได้ในทุกสถานการณ์ สามารถควบคุมการ แสดงออกโดยใช้ปัญญาเป็นตัวนำ กระทำหน้าที่การงานโดยใช้ปัญญาภายใต้หลักของเหตุและผล

๔.๓ สรุป

จากการวิจัยพบว่าสภาพปัญหาเกี่ยวกับบุคลิกภาพของบุคลากร ธ.ก.ส.ซึ่งจำแนกเป็น ๒ ลักษณะ ผู้วิจัยเสนอแนวทางการพัฒนาบุคลิกภาพตามหลักภาวนา ๔ ดังนี้

๔.๓.๑ ปัญหาจากบุคลิกภาพภายนอก

- ด้านการแต่งกาย เป็นบุคลากรที่ไม่ใส่ใจที่จะเคารพกฎระเบียบของธนาคาร การแต่ง กายไม่สุภาพเรียบร้อย ไม่ถูกต้องเหมาะสมตามที่ธนาคารกำหนดไว้

^{๖๖} อ่างแล้ว.

- ด้านการแสดงกิริยาท่าทาง เป็นบุคลาการที่มีการแสดงออกด้วยกิริยาอาการที่ไม่เหมาะสมแสดงกิริยาท่าทางไม่พอใจ เมื่อต้องให้ข้อมูลหรือตอบข้อซักถามต่าง ๆ ไม่ใส่ใจรับฟังปัญหาของลูกค้า
- ด้านการติดต่อสื่อสาร เป็นบุคลาการที่ให้บริการลูกค้าด้วยถ้อยคำที่ไม่สุภาพ พูดจาในลักษณะที่ดูหมิ่นเหยียดหยาม หรือประจานต่อหน้าบุคคลอื่น ทำให้ลูกค้าได้รับความอับอาย

๔.๓.๒ แนวทางการพัฒนาบุคลิกภาพภายนอกตามหลักภาวนา ๔

ผู้วิจัยเสนอแนวทางการพัฒนาบุคลาการที่มีปัญหาจากบุคลิกภาพภายนอก ด้วยหลักกายภาวนาและศีลภาวนา ซึ่งเป็นหลักในการฝึกฝนให้ ตา หู จมูก ลิ้น และกาย สัมพันธ์กับโลกภายนอกอย่างมีคุณค่า เป็นไปในทางที่เป็นประโยชน์ ฝึกให้รู้จักเลือกรับรู้และกลั่นกรองเฉพาะข้อมูลที่ดีมีประโยชน์ปิดกั้นข้อมูลที่เป็นโทษ เมื่อมีสิ่งภายนอกผ่านเข้ามาทางช่องทางการรับรู้ คือ ตา หู จมูก ลิ้น และกาย ฝึกให้เป็นผู้ที่มีความสำรวมกาย มีความสำรวมวาจา โดยมี"ศีล" ซึ่งเป็นข้อปฏิบัติตนขั้นพื้นฐานในทางพระพุทธศาสนา เป็นหลักควบคุมความประพฤติทางกายและวาจาให้ตั้งอยู่ในความดีงามมีความปกติสุข ประโยชน์ขั้นพื้นฐานคือ ทำให้กาย วาจา ใจ สงบไม่เบียดเบียนตนเองและผู้อื่น การรักษาศีลเป็นการเพียรพยายามฝึกฝนการระงับโทษทางกายและวาจา อันเป็นเพียงกิเลสหยาบมิให้เกิดขึ้น เป็นคุณธรรมที่เป็นปกติของมนุษย์ที่จะต้องทรงไว้ให้ได้ตลอดไป

เมื่อบุคลาการได้พัฒนาตนเองตามหลักกายภาวนาและศีลภาวนาแล้ว จะเป็นผู้ที่สามารถควบคุมความประพฤติทางกายและวาจาให้ตั้งอยู่ในความดีงาม เคารพกฎระเบียบของธนาคาร รับรู้กฎระเบียบข้อบังคับด้วยความเข้าใจประโยชน์ของการปฏิบัติตามกฎนั้น ในด้านการแต่งกายจะเป็นผู้ที่มีความตระหนักและเห็นความสำคัญของการแต่งกายเพื่อเสริมสร้างบุคลิกภาพรวมถึงความภูมิใจใน “เครื่องแบบพนักงาน” ที่สะท้อนถึงภาพลักษณ์ขององค์กร มีความภูมิใจที่จะประกาศการเป็นสมาชิกของสถาบันการเงินที่ทรงเกียรติผ่านเครื่องแบบพนักงาน นอกจากการแต่งกายด้วยเครื่องแบบพนักงานของธนาคารจะเป็นการส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีของธนาคารแล้ว ยังเป็นประโยชน์ต่อการรักษาความปลอดภัยในการแยกแยะพนักงานจากกลุ่มบุคคลที่ไม่ใช่พนักงาน “BAAC IS OUR PRIDE” บอกใครๆว่าเราภูมิใจใน ธ.ก.ส.ด้วยการสวมใส่เครื่องแบบตามที่ธนาคารกำหนด^{๖๗} ในด้านการแสดงกิริยาท่าทาง จะเป็นผู้ที่มีความสำรวมกาย มีสติควบคุมความประพฤติทางกายให้ตั้งอยู่ในความดีงาม ตระหนักในหน้าที่ของพนักงานผู้ให้บริการที่ดี เมื่อปฏิบัติหน้าที่จะเป็นผู้แสดงออกด้วยกิริยาท่าทางที่เหมาะสม มีความยินดี เต็มใจ ให้บริการ เมื่อต้องให้ข้อมูลหรือตอบข้อซักถามต่าง ๆ ก็กระตือรือร้นโดยมิได้รีรอ เอาใจใส่รับฟังปัญหาของลูกค้าและช่วยเหลือหาทางออกที่เหมาะสมและ

^{๖๗} บันทึกที่ ผทท/๒๐๗๙๔ ลงวันที่ ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๑ เรื่อง ซักซ้อมแนวทางการแต่งกายเครื่องแบบที่ธนาคารกำหนด.

เกิดประโยชน์สูงสุดต่อลูกค้า ในด้านการสื่อสาร จะเป็นผู้ที่มีความสำรวจมาจา เลือกพูดจาด้วยถ้อยคำ ที่สุภาพ มีศิลปะเป็นข้อปฏิบัติให้ตั้งมั่นอยู่ในความดี ไม่ใช่วาจาในทางเบียดเบียนผู้อื่น มีความเพียร พยายามฝึกฝนการระงับโทษทางวาจา ไม่ดูหมิ่นเหยียดหยามผู้อื่นให้ได้รับความอับอาย

๔.๓.๓ ปัญหาจากบุคลิกภาพภายใน

- ด้านความเอาใจใส่ เป็นบุคลากรที่ไม่เอาใจใส่ในกิจการงานของธนาคาร ไม่มีความ กระตือรือร้นในการทำงานและไม่ชวนขวนขวายหาความรู้เพื่อพัฒนาการทำงาน ประสิทธิภาพของงานต่ำกว่ามาตรฐาน เป็นภาระแก่ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน

- ด้านความซื่อสัตย์ เป็นบุคลากรที่ไม่มีความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ในความรับผิดชอบ อาศัย ตำแหน่งหน้าที่ทำการทุจริต เป็นการเบียดเบียนเพื่อนร่วมงาน เบียดเบียนลูกค้า

- ด้านการเสียสละ เป็นบุคลากรผู้มีความเห็นแก่ประโยชน์ส่วนตนฝ่ายเดียว ไม่เสียสละ เวลาในการทำงานนอกเวลาที่เป็นงานสำคัญเร่งด่วน หรืองานอื่นนอกจากงานประจำ ไม่มีความ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ในการช่วยเหลืองานผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

- ด้านการรู้กาลเทศะ เป็นบุคลากรผู้ไม่รู้ว่าอะไรควรอะไรไม่ควร เวลาใดควรเวลาใดไม่ควร ไม่รู้หน้าที่ของตนเอง กระด้างกระเดื่องต่อผู้บังคับบัญชา มาทำงานสาย เข้าประชุมล่าช้า กลับ บ้านก่อนเวลา

- ด้านการควบคุมอารมณ์ เป็นบุคลากรผู้ที่ไม่สามารถควบคุมอารมณ์ เมื่อมีภาวะที่เป็นไป ในทางลบมากระทบจิตใจก็แสดงพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดปัญหาโดยไม่สามารถจัดการให้พฤติกรรมมีการ แสดงออกที่เหมาะสมได้ ปล่อยให้จิตใจตกเป็นทาสของสถานการณ์นั้น

๔.๓.๔ แนวทางการพัฒนาบุคลิกภาพภายในตามหลักภavana ๔

ผู้วิจัยเสนอแนวทางการพัฒนาบุคลากรที่มีปัญหาจากบุคลิกภาพภายใน ด้วยหลักศีลภavana จิตภavana และปัญญาภavana ซึ่งจิตภavanานั้นเป็นหลักในการฝึกฝนที่จิตอบรมที่จิต ให้จิตรู้เท่าทัน อารมณ์ สร้างเสริมจิตใจให้ดีงาม เป็นจิตใจที่สูง ประณีต มีเมตตา มีความรัก มีความเป็นมิตร ปรารถนาประโยชน์สุขแก่ผู้อื่น มีกรุณา อยากร่วมช่วยเหลือผู้อื่นให้พ้นทุกข์ มีจาคะ มีน้ำใจเผื่อแผ่ โอบ อ้อมอารี มีคารวะ มีความเคารพ เห็นความสำคัญของคนอื่น มัทวะ ความอ่อนโยน กตัญญู รู้คุณค่าแห่ง การกระทำของผู้อื่น มีสติดี มีวิริยะ มีความเพียรพยายามสู้งาน มีขันติ มีความอดทนและทนทาน มี สมาธิ จิตใจแน่วแน่ มีสัจจะ มีความจริงจัง เอาจริงเอาจัง มีอธิษฐาน เต็ดเต็ยต่อความมุ่งหมาย มีความหนักแน่นเข้มแข็งมั่นคงของจิตใจที่จะทำงานให้ได้ผลสมบูรณ์ โดยเฉพาะงานทางปัญญาคือการ คิดพิจารณาให้เห็นความจริงแจ่มแจ้งชัดเจน มีจิตใจที่เป็นสุข สดชื่นร่าเริง เบิกบาน ปลอดโปร่ง สงบ ผ่องใส พร้อมทั้งจะยิ้มแย้มได้ มีปีติ ความเอิบอิ่มใจ มีปราโมทย์ ความแช่มชื่นใจ มีปีสัทธิ ความผ่อนคลาย ไม่คับข้องขุ่นมัว ไม่หม่นหมองหดหู่เหี่ยวแห้งหรือโศกเศร้า ฝึกฝนจิตให้เป็นจิตที่รู้สึกตัว และ เตรียมพร้อมในทุกขณะของเหตุการณ์ ฝึกฝนจิตให้เป็นจิตที่อยู่ในภาวะที่ตระหนักรู้ และเตรียมพร้อมใน

การปฏิบัติภารกิจเพื่อการดำรงชีวิตด้วยความสุขุม รอบคอบ หนักแน่น และไม่ประมาท สามารถบรรลุความสำเร็จได้โดยปราศจากทุกข์ ตามแนวคำสอนในทางพระพุทธศาสนา การฝึกฝนอบรมจิต หมายถึง การทำให้จิตบริสุทธิ์ น้อมรับหลักการทางธรรมชาติ เกี่ยวกับปฏิสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการภายในจิตใจของมนุษย์ที่มีต่อตนเองและต่อคุณค่าทางสังคม กล่าวคือ ไม่เพียงแต่มีทัศนคติที่จะหาประโยชน์ให้กับตนเองเพียงอย่างเดียว แต่ต้องมุ่งส่งเสริมและแสวงหาเป้าหมายในการกระทำความดีเพื่อสังคม ส่วนปัญญาภาวนาเป็นการฝึกอบรมกระบวนการคิดพิจารณาพิจารณาปัจเจกเคราะห์ สิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นโดยใช้หลักเหตุและผล พระพุทธศาสนาสอนให้พัฒนาปัญญาเพื่อให้รู้เท่าทันสิ่งต่างๆ คิดวิเคราะห์โดยใช้เหตุผลย่อมเป็นทางนำไปสู่การเกิดปัญญา โดยยึดศีลเป็นเครื่องนำไปสู่ปัญญาในทางสัมมาทิฐิ คือ มีความเห็นถูกต้อง ทฤษฎีถูกต้อง และมีความเข้าใจถูกต้อง

เมื่อบุคลากรได้พัฒนาตนเองตามหลักจิตภาวนาและปัญญาภาวนาแล้ว จะเป็นผู้ที่สามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ แม้มีภาวะที่เป็นไปในทางลบมากกระทบจิตใจก็สามารถควบคุมอารมณ์ไม่ให้แสดงพฤติกรรมออกมาในทางก่อให้เกิดปัญหา สามารถจัดการให้พฤติกรรมมีการแสดงออกที่เหมาะสมได้ เมื่อฝึกฝนจิตเป็นผู้ที่มีจิตใจที่สูง ประณีต มีเมตตา มีความรัก มีความเป็นมิตร ปรารถนาประโยชน์สุขแก่ผู้อื่น จะส่งผลให้มีความรับผิดชอบเอาใจใส่ในงาน ไม่ทอดทิ้งธุระให้ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน พร้อมทั้งจะเสียสละเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ในการช่วยเหลืองานต่างๆ ของธนาคารเป็นอย่างดีด้วยความเต็มใจ เป็นผู้มีความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ในความรับผิดชอบ ไม่เบียดเบียนเพื่อนร่วมงาน ไม่เบียดเบียนลูกค้า ไม่กระทำการทุจริตในหน้าที่แม้มีโอกาส

หลักภาวนา ๔ เป็นหลักสำหรับการพัฒนาคนและพัฒนาชีวิต ๔ ด้านคือ ๑. พัฒนาด้านกาย เรียกว่า กายภาวนา ๒. พัฒนาด้านศีล เรียกว่า ศีลภาวนา ๓. พัฒนาด้านจิต เรียกว่า จิตภาวนา ๔. พัฒนาด้านปัญญา เรียกว่า ปัญญาภาวนา เมื่อนำหลักคำสอนทั้ง ๔ มาพัฒนาบุคลากรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ๔ ด้านโยงเป็นระบบเดียวกัน สัมพันธ์เชื่อมโยงเกื้อกูลซึ่งกันและกัน ตามหลักปัจจัยสัมพันธ์ จะทำให้ธนาคารมีบุคลากรที่มีคุณภาพมีประสิทธิภาพมีความเหมาะสมกับการงานในตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบ มีความเข้าใจที่ถูกต้องต่องาน เข้าใจถูกต้องต่อกฎระเบียบข้อบังคับและพร้อมที่จะปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ อารมณ์ไว้ซึ่งคุณลักษณะของวัฒนธรรมการบริการของ ธ.ก.ส. คือ “ซื่อสัตย์สุจริต มีสำนึกรับผิดชอบ ตอบสนองเป็นทีม ยิ้มบริการด้วยใจ ใช้ชีวิตพอเพียง” อันจะเป็นการแก้ปัญหาด้านบุคลิกภาพของบุคลากรของธนาคารทั้งยังส่งเสริมให้บุคลากรมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม ช่วยสร้างเสริมภาพลักษณ์ให้ธนาคารต่อไป

บทที่ ๕

สรุปอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ ๓ ข้อคือ ๑) เพื่อศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และหลักพุทธศาสนา เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลิกภาพ ๒) เพื่อศึกษาสภาพปัญหาเกี่ยวกับบุคลิกภาพของบุคลากรธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร และ ๓) เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาบุคลิกภาพของบุคลากรธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ผู้วิจัยดำเนินการวิจัยโดยเก็บรวบรวมข้อมูลจาก พระไตรปิฎกฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ฉบับภาษาไทย หนังสือ บทความ งานวิจัย และเอกสารจากสื่ออินเทอร์เน็ตที่เนื้อหาเกี่ยวข้องกับการพัฒนาตน ดำเนินการวิเคราะห์เชิงคุณภาพโดยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

๕.๑ สรุปผลการวิจัย

๕.๑.๑ การพัฒนาบุคลิกภาพตามหลักพระพุทธศาสนา

พระพุทธศาสนาจำแนกบุคลิกภาพอันเป็นลักษณะเฉพาะของบุคคลที่แสดงออกทางพฤติกรรมเป็น ๒ ประเภท คือ บุคลิกภายนอก และบุคลิกภายใน การที่ในทางพระพุทธศาสนา จำแนกลักษณะของบุคคลเช่นนี้ ถือเอาการปรากฏให้บุคคลอื่นเห็นหรือรับรู้

๑) บุคลิกภาพภายนอก หมายถึง ร่างกายที่ปรากฏให้เห็นตั้งแต่ศีรษะจรดเท้า ได้แก่ รูปร่าง หน้าตา ผิวพรรณ กิริยาท่าทาง การแต่งกาย การวางตัว การพูด ซึ่งสามารถปรับปรุงให้เป็นที่ประทับใจแก่ผู้พบเห็นได้ เช่น เอาใจใส่ต่อร่างกาย แต่งกายให้เหมาะสม กิริยามารยาท การแสดงออกทางร่างกาย แต่ละบุคคลนั้นขึ้นอยู่กับจริต โดยในที่นี้การแสดงออกทางด้านนิสัยและกิริยาท่าทางจัดได้ว่าเกิดจากจริตของบุคคล คือ

(๑) ผู้ที่เป็นราคะจริตจะเป็นผู้ที่รักสวยรักงาม ชอบแต่งตัว ประณีตชอบอ่อนหวาน มีกิริยาท่าทางที่สุภาพเรียบร้อย

(๒) ผู้ที่มีโทสะจริตจะเป็นผู้ที่แต่งตัวไม่พิถีพิถัน ชอบส่งเสียงดังโวยวาย และแสดงออกซึ่งกิริยาที่ไม่สุภาพนั้นจัดว่าเป็น

๒) บุคลิกภาพภายใน หมายถึง ลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในเป็นสิ่งที่มองไม่เห็นสัมผัสยาก แต่สามารถทราบได้จากการมีปฏิสัมพันธ์ เช่น ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ความเฉลียวฉลาด ความเป็นมิตรอารมณและความรู้สึกนอกจากนั้นแล้ว ในตัวของบุคคลอาจจะมีลักษณะเด่นของบุคลิกภาพ

แตกต่างกันออกไป ซึ่งบุคคลอาจจะมีบุคลิกภาพมากกว่า ๑ ชนิดก็ได้ ลักษณะบุคลิกภาพนี้จะแสดงชัดเจนเมื่อเข้าสู่วัยผู้ใหญ่ ซึ่งการแสดงออกของบุคลิกภาพภายในนั้นจะไม่ค่อยแสดงออกเป็นกริยาท่าทางแต่จะเป็นด้านอุปนิสัย โดยการแสดงออกของบุคคลนั้นจะมีความแตกต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับจริต ซึ่งบุคลิกภาพภายในของบุคคลนั้นจะแสดงออกตามจริตของบุคคล คือ

(๑) บุคคลที่มีโมหจริต จะเป็นคนที่โลภอยากได้ของคนอื่นและชอบทำตัวถือตนเป็นใหญ่

(๒) บุคคลที่มีวิตกจริต จะเป็นคนที่มีนิสัยที่ไม่ชอบตัดสินใจและชอบทำอะไรที่ไม่เป็นตามกฎระเบียบ บุคคลที่มี

(๓) บุคคลที่มีศรัทธาจริต จะเป็นคนที่เชื่อคนง่าย ใครพูดอะไรก็เชื่อ ไม่พิจารณาถึงเหตุผล

(๔) บุคคลที่มีพุทธจริต จะเป็นคนที่มีปัญญามาก ชอบสอนคนอื่น ฉลาดมีความจำที่ดี มองสิ่งต่างๆตามความเป็นจริง โดยไม่มีอคติ

บุคลิกภาพของบุคคลสามารถพัฒนาเปลี่ยนแปลงได้ตามบทบาท และอาชีพที่ดำเนินการอยู่ การพัฒนาบุคลิกภาพในการทำงาน ที่นี้จะกล่าวถึงการพัฒนาบุคลิกภาพโดยทั่วไปและบุคลิกภาพด้านความเป็นผู้ใหญ่ ซึ่งมีแนวทางการพัฒนา ดังต่อไปนี้

การพัฒนาบุคลิกภาพโดยทั่วไป

๑) การพัฒนาบุคลิกภาพทางกาย ควรใช้เครื่องแต่งกายที่สะอาดเรียบร้อย ให้เหมาะสมกับรูปร่างของตน ไม่น่าสมัยจนเกินไป

๒) การพัฒนาบุคลิกภาพทางสติปัญญา ความรู้สึกรู้คิด เจตคติ และความสนใจเมื่อบุคคลคิดว่าตนเองมีความสามารถด้านใดเป็นพิเศษก็พัฒนาด้านนั้น รวมทั้งสะสมความรู้หรือความสนใจด้านอื่นๆ ด้วย

๓) การพัฒนาบุคลิกภาพทางอารมณ์ วิธีการที่ดีก็คือไม่ปล่อยให้มามีอารมณ์พลุ่งพล่าน เพราะจะทำให้บุคคลก้าวร้าวหยาบคายต่อเพื่อนร่วมงาน ต่อผู้บริหาร ลูกค้า และบุคคลทั่วไป

๔) การพัฒนาบุคลิกภาพทางสังคม ปัจจัยเบื้องต้นที่จูงใจ ให้บุคคลอื่นๆ อยากคบหาสมาคมด้วย เช่น กริยาท่าทาง น้ำเสียง ภาษาพูด การแต่งกาย และการวางตน เป็นต้น

การเสริมสร้างบุคลิกภาพ

๑) การมองต้องพยายามใช้สายตาด้วยความสุภาพเรียบร้อย

๒) การแต่งกายต้องคำนึงถึงความสะอาดเรียบร้อย

๓) การพูด ศิลปะในการพูดต้องพูดให้ชนะใจผู้ฟัง

๔) การเดินเดินให้มีท่าทางสง่า

๕) การแสดงท่าทางให้เป็นธรรมชาติ

๖) การทำงานต้องทำด้วยท่าทางคล่องแคล่ว ด้วยความชำนาญและให้ได้ผลงานดีเด่น

๗) การรักษาสุขภาพร่างกายต้องระวังสุขภาพให้ดี

การพัฒนาบุคลิกภาพในทางพระพุทธศาสนา

พระพุทธศาสนาสอนให้พัฒนาบุคคลตามหลักภาวนา ๔ โยงเป็นระบบเดียวกันอย่างครอบคลุม ไม่แยกขาดจากกันเนื่องจากการพัฒนาบุคคลในแต่ละด้านนั้นจะส่งผลต่อกัน สนับสนุนซึ่งกันและกันตามหลักปัจจัยสัมพันธ์ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

๑) **กายภาวนา** พระพุทธศาสนาสอนให้เจริญกาย พัฒนากาย การฝึกอบรมกายให้รู้จักติดต่อกันเกี่ยวข้องกับสิ่งทั้งหลายภายนอกทางอินทรีย์ทั้งห้าด้วยดี และปฏิบัติต่อสิ่งเหล่านั้นในทางที่เป็นคุณมิให้เกิดโทษ ให้กุศลธรรมงอกงาม ให้กุศลธรรมเสื่อมสูญ สอนให้พัฒนาความสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ในการพัฒนาทางกายนั้นพระพุทธศาสนาไม่เน้นที่การทำให้ร่างกายเติบโตแข็งแรง แต่ถือว่าการกินอาหารให้ได้คุณค่า กินพอดี ด้วยความรู้จักประมาณ ให้ร่างกายอยู่ผาสุก มีสุขภาพดี เป็นฐานให้การพัฒนาด้านอื่นๆ ต่อไป การมีร่างกายที่ระบบภายในต่างๆ ทำงานเรียบร้อยดี ท่านเรียกว่าเป็น ปธานียังคะ อย่างหนึ่ง คือเป็นองค์หนึ่งของสภาพชีวิตที่เหมาะสมแก่การใช้ความเพียรพยายามในการพัฒนาชีวิต แต่การพัฒนากายไม่ใช่แค่นั้น การพัฒนากายเน้นที่การที่เราดำรงชีวิตอยู่ในโลกนี้ ส่วนของร่างกายที่สัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมในการดำรงอยู่ ก็คือ ตา หู จมูก ลิ้น และประสาทกาย ที่เรียกว่าอินทรีย์ ฉะนั้น การพัฒนากาย ในพระพุทธศาสนาจึงเน้นไปที่การพัฒนาอินทรีย์ ในการสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ อันได้แก่ ตา หู จมูก ลิ้น กาย ให้ใช้งานได้ดี เกิดประโยชน์สูงสุด มีผลในทางส่งเสริมคุณภาพชีวิต เช่น พัฒนาการใช้ตาให้ดูเป็น พัฒนาการใช้หูให้ฟังเป็น ฯลฯ การพัฒนากาย จะต้องพัฒนาอินทรีย์ คือ การฝึกใช้อินทรีย์ให้เป็นประโยชน์แก่ชีวิต ไม่ใช่ใช้อินทรีย์ให้เกิดโทษ ฉะนั้น กายภาวนา ไม่ใช่เฉพาะเพียงฝึกให้ร่างกายเติบโต แข็งแรง มีสุขภาพดีเท่านั้น แต่ต้องพัฒนาให้ใช้อินทรีย์เป็น นอกจากนั้น การพัฒนาทักษะต่างๆ ในทางอาชีพ ก็รวมอยู่ในข้อนี้ด้วย แต่ที่เป็นแกนกลางก็คือการพัฒนาที่เป็นอินทรีย์นี้ อาจกล่าวได้ว่า การพัฒนากายก็คือการพัฒนาอินทรีย์

๒) **ศีลภาวนา** พระพุทธศาสนาสอนให้พัฒนาศีล เนื่องจากศีลเป็นเรื่องราวของความสัมพันธ์ในสังคมด้านการมีชีวิตอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคม ศีลเป็นสภาพหรือคุณสมบัติของตัวบุคคล เป็นเรื่องของการที่บุคคลนั้นมีระเบียบในการดำเนินชีวิตและการอยู่ร่วมกับผู้อื่นด้วยดี ความมีระเบียบหรือประพฤติดตนอยู่ในระเบียบอย่างนี้เรียกว่า ศีล ส่วนวินัยนั้นเป็นการจัดระเบียบ ทั้งการจัดระเบียบชีวิตของตนเองและการจัดระเบียบในการอยู่ร่วมกับผู้อื่น ตลอดจนการจัดระบบสังคมทั้งหมด ศีลกับวินัยจึงเป็นของคู่กัน คือ วินัยทำให้เกิดศีล ถ้าเรารักษาวินัยเราก็เป็นผู้มีศีล ในทางพระตามปกติจะเรียกคนว่าเป็นผู้มีศีล แต่ในทางภาษาไทยเรานิยมใช้คำว่า มีวินัย วินัยนั้นเนื่องอยู่กับสังคม เพื่อการอยู่ร่วมกันด้วยดีในสังคมซึ่ง

เป็นเรื่องสมมุติ ศิลคือการที่คนนั้นเขามีระเบียบชีวิตอย่างนั้น หรือประพฤตินอนอยู่ในระเบียบอย่างนั้น เรื่องศีลภาวนา เป็นเรื่องการพัฒนาคนให้มีระเบียบในการดำเนินชีวิต และในการอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคม

๓) จิตภาวนา พระพุทธศาสนาสอนให้พัฒนาจิต ทำจิตให้เจริญงอกงาม ใน ๓ ด้าน ดังนี้คือ

(๑) พัฒนาคุณภาพจิต ให้มีคุณธรรมต่างๆ ทำให้จิตใจประณีตดีงาม มีเมตตา กรุณา มีศรัทธา มีความกตัญญู กตเวทิตะ

(๒) พัฒนาสมรรถภาพจิต ให้มีสมรรถภาพของจิตใจ ให้มีความเข้มแข็ง เอาไปใช้งานได้ดี คือ มีสมาธิ มีสติ มีวิริยะ คือความเพียรพยายาม ความกล้าสู้ ความเอาใจใส่รับผิดชอบ ความเข้มแข็ง ความอดทน

(๓) พัฒนาสุขภาพจิต ให้มีจิตใจที่มีความสุข เป็นจิตที่มีความเบิกบาน มีปีติ มีความอิมใจ มีปราโมทย์ มีความร่าเริงบันเทิงใจ

๔) ปัญญาภาวนา พระพุทธศาสนาสอนให้พัฒนาปัญญาโดยเน้นไปที่ความคิดเหตุผล ซึ่งเป็นเพียงขั้นหนึ่งหรือด้านหนึ่งของปัญญา ในพระพุทธศาสนาปัญญามีอยู่หลายขั้น เริ่มตั้งแต่การรู้จัก รับ รู้ประสบการณ์ให้ตรงตามเป็นจริง การคิดตามเป็นจริง โดยไม่ถูกครอบงำด้วยอคติ หรือโลภะ โทสะ โมหะ จนถึงความรู้ความเข้าใจโลกและชีวิตตามเป็นจริง ที่ทำให้มีจิตใจเป็นอิสระ

๕.๑.๒ สภาพปัญหาเกี่ยวกับบุคลิกภาพของบุคลากรธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

ปัญหาด้านบุคลิกภาพของบุคลากรธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ที่พบสามารถออกเป็น ๒ ด้านตามการจำแนกลักษณะของบุคคลในทางพระพุทธศาสนา ดังนี้

๑) ปัญหาจากบุคลิกภาพภายนอก ลักษณะภายนอกที่ผู้พบเห็นสามารถสังเกตเห็นได้ชัด สัมผัสได้จริง เป็นสิ่งที่สร้างความประทับใจได้ตั้งแต่ครั้งแรกที่พบ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้ามีอุปนิสัยที่แสดงพฤติกรรมออกมาในทางไม่เหมาะสม ก้าวร้าว อันธพาล ถือดี ก็อาจก่อให้เกิดปัญหา ดังรายละเอียดต่อไปนี้

(๑) ปัญหาด้านการแต่งกาย พบว่าพนักงาน ธ.ก.ส. บางส่วนไม่ให้ความสำคัญกับการแต่งกายด้วยเครื่องแบบตามที่ธนาคารกำหนด มุ่งเน้นเห็นความสะอาดสบายส่วนตัวมากเกินไป จนมองข้ามความสำคัญของเครื่องแบบที่ธนาคารจัดหามาให้ อีกประการคือความเคยชินกับการทำงานภาคสนามในพื้นที่นอกสำนักงานธนาคารที่ธนาคารอนุญาตให้แต่งตัวตามความเหมาะสมกับสถานการณ์การทำงานโดยไม่บังคับให้สวมใส่ชุดฟอร์ม ทำให้เป็นช่องทางให้พนักงานหลีกเลี่ยงการสวมใส่ชุดฟอร์มแม้ในขณะที่ปฏิบัติงานในสำนักงาน

(๒) ปัญหาด้านการแสดงกิริยาท่าทาง พบว่าพนักงานการเงินหน้าเคาน์เตอร์พูดคุยกันเองระหว่างพนักงานด้วยกันขณะปฏิบัติหน้าที่ ทำให้ลูกค้าขาดความมั่นใจ เกรงว่าจะทำงาน

ผิดพลาด บางครั้งก็มักจะทำการกิจส่วนตัวก่อนและทิ้งให้ลูกค้ารอ เมื่อลูกค้าซักถามข้อมูลในรายละเอียดก็แสดงกิริยาท่าทาง และน้ำเสียงไม่พอใจบ่อยครั้ง การให้ข้อมูลหรือตอบข้อซักถามต่าง ๆ แก่ลูกค้าไม่ละเอียด ไม่ใส่ใจรับฟังปัญหาของลูกค้า

(๓) ปัญหาด้านการติดต่อสื่อสาร พบว่าพนักงานไม่ให้การต้อนรับ ไม่มีคำชี้แจง ไม่อำนวยความสะดวกตามที่ควร ไม่ให้ความสงเคราะห์แก่ผู้มาติดต่อในกิจการธนาคาร ซักข่ารีรอและไม่สุภาพเรียบร้อย ให้บริการลูกค้าเกษตรกรด้วยถ้อยคำที่ไม่สุภาพ พุดจาในลักษณะที่ดูหมิ่นเหยียดหยาม ประจานต่อหน้าบุคคลอื่น ทำให้ลูกค้าได้รับความอับอาย

๒) ปัญหาจากบุคลิกภาพภายใน ลักษณะภายใน เป็นสิ่งที่มองไม่เห็น สัมผัสยาก ไม่สามารถหาตัวชี้วัดที่ชัดเจนได้ แต่สามารถสร้างปัญหาให้องค์กรได้ การจะทราบถึงปัญหาที่เกิดจากบุคลิกภาพภายในเหล่านี้ต้องมีโอกาสได้ทำงานร่วมกันหรืออยู่ด้วยกันนานๆ บุคลิกภาพภายในจึงจะค่อยๆ แสดงออกมา จำแนกรายละเอียดได้ดังนี้

(๑) ปัญหาจากการขาดความเอาใจใส่ พบว่าพนักงานมีผลการปฏิบัติงานด้อย ประสิทธิภาพต่ำกว่ามาตรฐาน ขาดการเอาใจใส่ระมัดระวังรักษาประโยชน์ของธนาคาร สร้างภาระแก่ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ทำให้ลูกค้าบางส่วนไม่พึงพอใจในการให้บริการ ทำให้เกิดความเสียหายแก่ภาพลักษณ์ของตำแหน่งหน้าที่และองค์กร

(๒) ปัญหาจากความไม่ซื่อสัตย์ พบว่าพนักงานอาศัยตำแหน่งหน้าที่ทำการทุจริต เบียดเบียนลูกค้าเบียดเบียนธนาคาร กระทำการทุจริตเพื่อประโยชน์ส่วนตนในทางมิชอบ

(๓) ปัญหาจากการไม่เสียสละ พบว่าพนักงานไม่อุทิศเวลาให้กับภารกิจเร่งด่วนของธนาคาร เพื่อให้ภารกิจนั้นสำเร็จลุล่วงได้ทันตามกำหนด พนักงานบางกลุ่มบางคนไม่ให้ความสำคัญกับงานเลือกความสบายของตนเองเป็นที่ตั้ง เช่น ในวันหยุดไม่ยอมเสียสละความสุขส่วนตนเพื่อกิจการงานเร่งด่วนของธนาคาร ส่งผลให้งานล่าช้าได้รับความเสียหายทั้งทีม

(๔) ปัญหาจากความไม่รู้กาลเทศะ พบว่ามีปัญหาความไม่รู้กาลเทศะ ใน ธ.ก.ส. ซึ่งเกิดจากบุคคลภายในองค์กร กับกิจกรรมภายในมากกว่ากับการสัมพันธ์กับบุคคลภายนอก ตัวอย่างเช่น การมาทำงานสาย การเข้าประชุมสาย การไม่ตั้งใจในการประชุม การส่งงานล่าช้าไม่ตรงตามข้อตกลง ทำให้ส่วนงานที่ต้องทำงานถัดไปต้องล่าช้าตามไปด้วย ส่งผลกระทบไปถึงลูกค้าทำให้เกิดนัดกับลูกค้า

(๕) ปัญหาจากการขาดการควบคุมอารมณ์ พบว่ามีพนักงานที่มีการแสดงออกที่เป็นไปในทางลบเมื่อจิตใจอยู่ในภาวะที่ได้รับการกระทบกระเทือนหรือมีสิ่งกระตุ้น หรือสถานการณ์ที่กระตุ้นอารมณ์ให้ตั้งเครียดจนไม่สามารถที่จะควบคุมอารมณ์ได้ มีการแสดงออกของพฤติกรรมและความรู้สึกตามอารมณ์ที่เกิดขึ้น ส่งผลกระทบต่อบุคคลภายนอกและภายในองค์กร แสดงออกด้วยการพูดกระทบกระทั่งเสียสติ พุดจาในลักษณะที่ดูหมิ่นเหยียดหยาม ใช้ถ้อยคำที่ไม่สุภาพ แสดงกิริยาท่าทาง และน้ำเสียงไม่พอใจ เฉื่อยชาไม่เอาใจใส่ในงาน ดำเนินชีวิตบนพื้นฐานของอารมณ์เป็นที่ตั้ง

๕.๑.๓ ศึกษาวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาบุคลิกภาพของบุคลากร ธนาคารเพื่อ การเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

การที่พระพุทธศาสนาสอนให้พัฒนาบุคลาการที่มีปัญหาด้านบุคลิกภาพทั้ง ปัญหาบุคลิกภาพภายนอกและปัญหาบุคลิกภาพภายใน ก็เนื่องจากว่าหลักคำสอนในทางพระพุทธศาสนานั้น เป็นหลักสากล ไม่เฉพาะเจาะจง ไม่จำกัดขอบเขต เป็นสากลทุกด้าน ทั้งด้านความคิด การปฏิบัติ ปราศจากเงื่อนไขอันเป็นข้อจำกัด ไม่ว่าจะเป็นชนชาติใด ศาสนาใด หรือชาติตระกูลเช่นใด ย่อมได้รับผลสำเร็จเช่นเดียวกันหากได้รับการพัฒนาครบกระบวนการทั้ง ๔ ด้าน คือ พัฒนาทางกาย พัฒนาทางสังคม พัฒนาทางอารมณ์ พัฒนาทางปัญญา และบุคลาการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรที่มีปัญหาในด้านบุคลิกภาพก็เช่นกัน แนวทางการพัฒนาตามหลักภาวนา ๔ นี้จะเป็นหนทางแก้ไขปัญหาจากบุคลิกภาพของบุคลาการทั้ง ๒ ด้าน คือ ๑. **ปัญหาบุคลิกภาพภายนอก** ได้แก่ ทางกาย และทางสังคม ทางกาย คือ การแต่งกายที่ไม่สุภาพเรียบร้อย ไม่เป็นไปตามระเบียบที่ธนาคารกำหนด ทางสังคมมักจะมีการสร้างปฏิสัมพันธ์ทางสังคมอยู่เป็นประจำ การมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมนี้เองจึงมักมีการแสดงกิริยาท่าทางด้วยอาการที่ไม่เหมาะสม การสื่อสารด้วยถ้อยคำที่ไม่สุภาพ พูดจาในลักษณะที่ดูหมิ่นเหยียดหยาม หรือประจานต่อหน้าบุคคลอื่น ทำให้ลูกค้าได้รับความอับอาย ผู้วิจัยจึงเสนอแนวทางการพัฒนาด้านกายและสังคมด้วยหลักภาวนาและศีลภาวนามาเป็นตัวพัฒนา และ ๒. **ปัญหาบุคลิกภาพภายใน** ได้แก่ ทางอารมณ์ ทางปัญญา ปัญหาบุคลิกภาพที่เกิดขึ้นจากภายในถือว่าสำคัญต่อบุคคล ในส่วนที่เป็นอารมณ์นี้มักเห็นจากความเอาใจใส่ ที่พนักงานไม่เอาใจใส่ในกิจการงานของธนาคาร การทำงานมีประสิทธิภาพของงานต่ำกว่ามาตรฐาน นำไปสู่ความไม่ความซื่อสัตย์ ที่พนักงานไม่มีความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ในความรับผิดชอบ อาศัยตำแหน่งหน้าที่ทำการทุจริต เบียดเบียนเพื่อนร่วมงาน เบียดเบียนลูกค้า ด้านการเสียสละที่มีพนักงานที่ไม่เสียสละเวลาในการทำงานนอกเวลาที่เป็นงานสำคัญเร่งด่วน หรืองานอื่นนอกจากงานประจำ ไม่มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ในการช่วยเหลืองานผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ด้านการรู้กาลเทศะ ที่ยังมีพนักงานที่ไม่รู้ว่าอะไรควรอะไรไม่ควร เวลาใดควรเวลาใดไม่ควร ไม่รู้หน้าที่ของตนเอง กระด้างกระเดื่องต่อผู้บังคับบัญชา มาทำงานสาย เข้าประชุมล่าช้า กลับบ้านก่อนเวลา ด้านการควบคุมอารมณ์ มีพนักงานที่ไม่สามารถควบคุมอารมณ์ตนเองได้เมื่ออยู่ในภาวะที่ถูกกระตุ้น ซึ่งแสดงพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดปัญหาโดยไม่สามารถจัดการให้พฤติกรรมมีการแสดงออกที่เหมาะสมได้ ปล่อยให้จิตใจตกเป็นทาสของอารมณ์ ปัญหาเหล่านี้สามารถนำหลักจิตภาวนาและปัญญาภาวนามาเป็นตัวพัฒนา การพัฒนาจำต้องเริ่มต้องจากตัวบุคลาการก่อนด้วยการนำหลักจิตพิจารณาจนเห็นเหตุเกิดและดับ นอกจากนั้นเอาตัวปัญญาเข้าไปค้นหาความจริง ถึงอย่างไรก็ตามการที่จะพัฒนาได้นั้นควรมีการจัดอบรมให้ความรู้กับบุคลาการเป็นเบื้องต้น เพื่อให้บุคลาการตระหนักรู้ถึงผลที่จะเกิดจากพฤติกรรมของเขาเสียก่อนแล้วนำหลักจิตภาวนาและปัญญาภาวนาพัฒนา

การนำหลักภาวนา ๔ เป็นแนวทางการพัฒนาปรับปรุงบุคลิกภาพของบุคลากรก็เพื่อให้ อนาคตเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรมีบุคลากรที่เป็นผู้ที่สามารถควบคุมความประพฤติทาง กายและวาจาให้ตั้งอยู่ในความดีงาม เคารพกฎระเบียบของธนาคาร รับรู้กฎระเบียบข้อบังคับด้วยความ เข้าใจประโยชน์ของการปฏิบัติตามกฎนั้น เป็นผู้ที่มีความสำรวมกาย มีสติควบคุมความประพฤติ ทางกายให้ตั้งอยู่ในความดีงาม ตระหนักในหน้าที่ของพนักงานผู้ให้บริการที่ดี แสดงออกด้วยกิริยา ท่าทางที่เหมาะสม มีความยินดี เต็มใจ ให้บริการ เมื่อต้องให้ข้อมูลหรือตอบข้อซักถามต่าง ๆ ก็ กระตือรือร้นโดยมิได้รังรอ เอาใจใส่รับฟังปัญหาของลูกค้าและช่วยเหลือหาทางออกที่เหมาะสมและ เกิดประโยชน์สูงสุดต่อลูกค้า เป็นผู้ที่มีความสำรวมวาจา เลือกพูดจาด้วยถ้อยคำที่สุภาพ มีศีลเป็นข้อ ปฏิบัติให้ตั้งมั่นอยู่ในความดี ไม่ใช่วาจาในทางเบียดเบียนผู้อื่น มีความเพียรพยายามฝึกฝนการระงับ โทษทางวาจา ไม่ดูหมิ่นเหยียดหยามผู้อื่นให้ได้รับความอับอาย เป็นผู้ที่สามารถควบคุมอารมณ์ของ ตนเองได้ สามารถควบคุมอารมณ์ไม่ให้เกิดพฤติกรรมออกมาในทางก่อให้เกิดปัญหา สามารถจัดการ ให้พฤติกรรมมีการแสดงออกที่เหมาะสมได้ มีจิตใจที่สูง ประณีต มีเมตตา มีความรัก มีความเป็นมิตร ปรารถนาประโยชน์สุขแก่ผู้อื่น มีความรับผิดชอบเอาใจใส่ในงาน พร้อมทั้งจะเสียสละเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ใน การช่วยเหลืองานต่างๆ ของธนาคารเป็นอย่างดีด้วยความเต็มใจ มีความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ในความ รับผิดชอบ ไม่เบียดเบียนเพื่อนร่วมงาน ไม่เบียดเบียนลูกค้า ไม่กระทำการทุจริตในหน้าที่แม้มีโอกาส มีคุณลักษณะตามแบบผู้ให้บริการที่ดีที่ธนาคารพึงประสงค์คือ “ซื่อสัตย์สุจริต มีสำนึกรับผิดชอบ ตอบสนองเป็นทีม ยึดบริการด้วยใจ ใช้ชีวิตพอเพียง”

๕.๒ ข้อเสนอแนะ

๕.๒.๑ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ธนาคารต้องดำเนินการให้มีการส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรให้เป็นผู้มีบุคลิกภาพเหมาะสม แก่งาน ด้วยการพัฒนาบุคลากรทั้ง ๔ ด้าน คือ การพัฒนาทางกาย การพัฒนาทางสังคม การพัฒนา ทางอารมณ์ การพัฒนาทางปัญญา โดยมีแนวทางในการพัฒนาดังนี้

๑. ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการฝ่าฝืนกฎระเบียบข้อบังคับและวิธีปฏิบัติของธนาคาร

๑.๑ ธนาคารต้องมีคำสั่งเป็นลายลักษณ์อักษรให้พนักงานถือปฏิบัติ และกำหนด บทลงโทษทางวินัยให้ชัดเจนสำหรับผู้ฝ่าฝืน

๑.๒ ธนาคารต้องดำเนินการให้มีการควบคุมการปฏิบัติตามคำสั่งตามข้อ ๑.๑ โดย กำหนดให้ผู้จัดการสาขาซึ่งเป็นผู้บริหารประจำส่วนงานเป็นผู้ควบคุมให้มีการปฏิบัติตามโดยเคร่งครัด โดยไม่มีข้อยกเว้น และกำหนดให้รายงานต่อธนาคารหากมีการฝ่าฝืน

๒. ปัญหาที่เกิดจากบุคลากร

๒.๑ ธนาคารต้องกำหนดเป็นแผนปฏิบัติประจำปี กำหนดให้พนักงานทุกคนได้รับการพัฒนาตามหลักการพัฒนาบุคคล ๔ ด้าน (ตามหลักภาวนา ๔) โดยพนักงานทุกคนต้องเข้าอบรม ๒ ไตรมาส/ครั้ง ผู้ที่ไม่เข้ารับการอบรมหรือเข้ารับการอบรมไม่ครบตามแผนต้องกำหนดบทลงโทษชัดเจน เช่น ไม่พิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน

๒.๒ กำหนดเป็น KPI รายบุคคล ให้พนักงานมีการพัฒนาด้วยตนเองตามหลักการที่ได้รับการอบรมมาตามข้อ ๒.๑ และจัดให้มีการสุ่มเพื่อตรวจสอบผลการอบรม เพื่อนำไปปรับปรุงหลักสูตรให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

๕.๒.๒ ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

๑. ศึกษารูปแบบการพัฒนาบุคลิกภาพของบุคลากรธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตรตามหลักพุทธศาสนา

๒. ศึกษาการพัฒนาภาวะความเป็นผู้นำของบุคลากรธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตรตามหลักพุทธศาสนา

บรรณานุกรม

๑. ภาษาไทย :

ก. ข้อมูลปฐมภูมิ

มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. **พระไตรปิฎกภาษาไทย**. ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๓๙.

มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. **อรรถกถาภาษาไทย**. ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. โรงพิมพ์วิญญาน, ๒๕๓๒.

ข. ข้อมูลทุติยภูมิ

(๑) หนังสือ :

ก่องแก้ว เจริญอักษร. **การพัฒนาบุคลิกภาพตามแนวพุทธ**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๕.

กันยา สุวรรณแสง. **บุคลิกภาพ และการปรับตัว**. กรุงเทพมหานคร: ภาควิชาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. อักษรพิทยา, ๒๕๓๖.

ธรรมท พระธัมมปัทมฐกถาแปล ภาค ๓. พิมพ์ครั้งที่ ๒๐. กรุงเทพมหานคร: มหามกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓.

นพมาศ อีระเวคิน. **ทฤษฎีบุคลิกภาพและการปรับตัว**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๔๐.

นวลลออ สุภาพล. **ทฤษฎีบุคลิกภาพ**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ประมวลศิลป์, ๒๕๔๑.

ปราโมทย์ น้อยวัฒน์. **อนุப்புพิกถา และอริยสัจ**. กรุงเทพมหานคร: จัดพิมพ์โดยชมรมอนุรักษ์ธรรมมปป.

พุทธทาสภิกขุ. **คู่มือมนุษย**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ธรรมสภา, ๒๕๔๑.

_____. **วิปัสสนาในอริยาบทหนึ่ง**. กรุงเทพมหานคร: ธรรมสภา, ๒๕๔๒.

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต), **พุทธธรรม ฉบับปรับขยาย**. พิมพ์ครั้งที่ ๓๙. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๒๗.

_____. **โลกขึ้นสหัสวรรษใหม่ คนต้องเปลี่ยนแนวคิดใหม่**. พิมพ์ครั้งที่ ๓ กรุงเทพมหานคร: บริษัท พิมพ์สวย จำกัด, ๒๕๔๘.

_____. **พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม**. พิมพ์ครั้งที่ ๑๒. กรุงเทพมหานคร : ราชบัณฑิตยสถาน, ๒๕๔๖.

พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตฺโต). **พุทธธรรม ฉบับปรับปรุงและขยายความ**. กรุงเทพมหานคร: มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๒.

_____ . **พุทธธรรมกับการพัฒนาชีวิต**. กรุงเทพมหานคร: ธรรมสภา, ๒๕๔๐.

_____ . **พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลศัพท์**. พิมพ์ครั้งที่ ๙. กรุงเทพมหานคร: มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๖.

_____ . **พุทธธรรม (ฉบับเดิม)**. พิมพ์ครั้งที่ ๑๑. กรุงเทพมหานคร: ดวงแก้ว, ๒๕๔๔.

_____ . **หลักแม่บทของการพัฒนาตน**. กรุงเทพมหานคร: มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๗.

_____ . **ทศวรรษธรรมทัศน์พระธรรมปิฎก หมวตสังคมาศศาสตร์และมนุษยศาสตร์**. กรุงเทพมหานคร: ธรรมสภา, ๒๕๔๓.

_____ . **การพัฒนาที่ยั่งยืน**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มูลนิธิพุทธธรรม, ๒๕๔๑.

_____ . **ความสุขที่แท้จริง**. พิมพ์ครั้งที่ ๒. กรุงเทพมหานคร: ธรรมสภา, ๒๕๔๓.

_____ . **ความสำคัญของพระพุทธศาสนา ในฐานะศาสนาประจำชาติ**, พิมพ์ครั้งที่ ๙. กรุงเทพมหานคร: มูลนิธิพุทธธรรม, ๒๕๔๐.

พระธรรมธีรราชมหามุนี (โชดก ญาณสิริ). **วิปัสสนาญาณโสภณ**. พิมพ์ครั้งที่ ๓. กรุงเทพมหานคร : ศรีอนันต์การพิมพ์, ๒๕๔๖.

พระธรรมกิตติวงศ์ (ทองดี สุรเตโช. ป.ธ.๙ ราชบัณฑิต). **พจนานุกรมเพื่อการศึกษาพุทธศาสตร์ อธิบายศัพท์และแปลความหมายคำวัดที่ชาวพุทธควรรู้**. พิมพ์ครั้งที่ ๔. กรุงเทพมหานคร : ธรรมสภาและสถาบันสื่อธรรม, ๒๕๕๓.

_____ . **วิปัสสนาภาวนา**. พิมพ์ครั้งที่ ๕. กรุงเทพมหานคร: มหามกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๔๖.

พระธรรมวิสุทธิกวี (พิจิตร ฐิตวณฺโณ). **การพัฒนาจิต**. พิมพ์ครั้งที่ ๖. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ มหามกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓.

พระมหาเทียบ สิริญาโณ (มาลัย). **การใช้ภาษาบาลี**. กรุงเทพมหานคร: มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๗.

พระอุปัชฌาย์. **วิมุตติมรรค**. แปลโดย พระเทพโสภณ (ประยูร ธมฺมจิตฺโต) และคณะ จากต้นฉบับภาษาอังกฤษของพระเอฮาราและคณะ. พิมพ์ครั้งที่ ๖. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๘.

มุกดา ศรียงค์. **บุคลิกภาพสมบูรณ์**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๓๔.

แม่ชีคันสนีย์ เสถียรสุด. **เพื่อนทุกข์ ๒**. กรุงเทพมหานคร : แปลนพรัตน์, ๒๕๔๔.

รศ.ดร.โสภา ขปิลมันน์. **บุคลิกภาพและพัฒนาการ: แนวโน้มสู่พฤติกรรมปกติและการมีพฤติกรรม
เบี่ยงเบนของเด็กและเยาวชน.** กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ โอ เอส พริ้นติ้ง เฮ้าส์,
๒๕๓๖.

วิภาพร มาพบสุข. **จิตวิทยาทั่วไป.** กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ, ๒๕๔๒.

วิเรืองรอง รัตน์วิไลสกุล. **มนุษย์สัมพันธ์.** กรุงเทพมหานคร: โครงการส่งเสริมการสร้างตำรางาน
เอกสารและการพิมพ์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี, ๒๕๔๐.

ศรีเรื่อน แก้วกังวาล. **ทฤษฎีจิตวิทยาบุคลิกภาพ.** กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์หมอชาวบ้าน,
๒๕๓๙.

_____. **จิตวิทยาบุคลิกภาพร่วมสมัยและจิตบำบัด.** กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์หมอ
ชาวบ้าน, ๒๕๕๘.

สมเด็จพระญาณสังวร สมเด็จพระสังฆราชสกลมหาสังฆปริณายก (เจริญ สุวฑฒโน).
พระพุทธศาสนากับปรัชญา. กรุงเทพมหานคร : บริษัทสงศยาม จำกัด, ๒๕๔๙.

_____. **พระธรรมเทศนาพุทธูปัตติกา.** กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหามกุฏราชวิทยาลัย,
๒๕๔๙.

โสภา ขปิลมันน์. **บุคลิกภาพและพัฒนาการ: แนวโน้มสู่พฤติกรรมปกติและการมีพฤติกรรม
เบี่ยงเบนของเด็กและเยาวชน.** กรุงเทพมหานคร: โอ.เอส.พริ้นติ้ง เฮ้าส์, ๒๕๒๖.

สมัคร บุรวาต. **จิตวิทยาและการทำใจทางพุทธศาสนา.** กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ศยาม,
๒๕๕๕.

สมิต อาชวนิจกุล. **การพัฒนาตนเอง ภาค ๒.** พิมพ์ครั้งที่ ๒. กรุงเทพมหานคร : ทิพย์อักษร, ๒๕๓๕.

อภิภูวัฒน์ โพธิ์सान. **พุทธศาสนากับแนวคิดอิสตรี.** มหาสารคาม : หจก.อภิชาติการพิมพ์, ๒๕๖๐.

อ.อโณทัย. **ธรรมะกับการเมือง.** กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์สุขภาพใจ, ๒๕๔๖.

อนุสรณ์ จันทพันธ์ และ บุญชัย โกศลธนากุล. **จริต ๖ ศาสตร์ในการอ่านใจคน.** พิมพ์ครั้งที่ ๒๙.
กรุงเทพมหานคร : บริษัท อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด, ๒๕๕๕.

(๒) วิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

กัลยา แจ่มแจ้ง. “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและ
สหกรณ์การเกษตร สาขาท่าปาง จังหวัดเพชรบุรี”. **สารนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต
(ธุรกิจการศึกษา),** บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, ๒๕๔๙.

พระพิรุณ วุฑฒิมโม. “การพัฒนาบุคลิกภาพในพระพุทธศาสนา”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตร์
มหาบัณฑิต.** บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๖.

พระมหาบุรณะ ชาตเมโธ (โพธิ์นอก). “การศึกษาอิทธิพลของอายตนะ (สื่อ) ที่มีต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิต”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสนมหาบัณฑิต (ธรรมนิเทศ)**. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๓.

พระมหาประพันธ์ ศุภษร. “ความสำคัญของคุณลักษณะของพระพุทธเจ้าต่อความสำเร็จในการเผยแผ่พุทธศาสนา”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๔๔.

แม่ชีชลธิชา จันจิว. “ศึกษาปัจจัยที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอารมณ์และพฤติกรรมของพ่อแม่ผู้เข้าร่วมโครงการจิตประภัสสรตั้งแต่อนอนอยู่ในครรภ์”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓.

สุธรรมมา วรนาวิน. “ผลของการปฏิบัติสมาธิที่มีต่อความฉลาดทางอารมณ์: กรณีศึกษาผู้ปฏิบัติธรรมโครงการเฉลิมพระเกียรติตามรอยเบื้องพระยุคลบาทวัดโสมนัสวิหาร”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๐.

อนุชา สมจิตร. “การศึกษาการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของบุคคลจากการปฏิบัติกรรมฐานด้วยการเจริญสติปัญญาฐาน ๔ ซึ่งฝึกสอนโดยคุณแม่ ดร.สิริ กรินชัย”. **วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิตศาสนาเปรียบเทียบ**. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหิดล, ๒๕๓๙.

(๓) วารสาร :

พระเทพวรคุณ, (สมาน สุเมโธ). พระสงฆ์สุปฏิปันโน”. **แสงอีสาน**. ปีที่ ๒ ฉบับที่ ๗, ๒๕๔๖.

(๔) เอกสารไม่ได้ตีพิมพ์เผยแพร่ :

คำสั่งธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เรื่อง ลงโทษทางวินัยพนักงาน.

คำสั่งธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรที่ ๔๓๓/๒๕๖๑ ข้อมูลการกระทำผิดวินัยและเลิกจ้างปีบัญชี ๒๕๖๐ ประจำเดือนมกราคม ๒๕๖๑.

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. **คู่มือธรรมาภิบาล จริยธรรมทางธุรกิจ จรรยาบรรณของกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ปี ๒๕๖๑**.

บันทึกที่ ฝทท/๒๐๗๙๔ ลงวันที่ ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๑ เรื่อง ชักซ้อมแนวทางการแต่งกายเครื่องแบบที่ธนาคารกำหนด.

บันทึกที่ ฝทท/๒๖๙๙๓ ลงวันที่ ๕ เมษายน ๒๕๖๑ รายงานประเภทพฤติกรรม ประเภทโทษทางวินัยและเลิกจ้าง ปีบัญชี ๒๕๖๐.

พระเทพวรคุณ, (สมาน สุเมโธ). **ปีใหม่สุขใจด้วยธรรมะ**, ขอนแก่น: เอกสารประกอบการบรรยาย วัดป่าแสงอรุณ, ๒๕๔๒.

รายงานการประชุมคณะกรรมการพิจารณาการโยกย้าย สำนักงาน ช.ก.ส.จังหวัดกาฬสินธุ์ ประจำปี
บัญชี ๒๕๖๐.

รายงานการประชุมพนักงานสาขากมลาไสย ประจำเดือนตุลาคม ๒๕๖๐ ณ วันที่ ๒๔ ตุลาคม ๒๕๖๐.

(๕) สื่ออิเล็กทรอนิกส์ :

การเสริมสร้างบุคลิกภาพ, [ออนไลน์], แหล่งที่มา: <https://sites.google.com/site/orachajannum/> 8-
1 [๒๓ มีนาคม ๒๕๖๑].

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. สมัครงาน. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา:
<https://www.baac.or.th/content-job.php>, [๒๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑]

บุคลิกดีหนึ่งในวิถีกาญจนา, ประเภทของบุคลิกภาพ, [ออนไลน์], แหล่งที่มา: [https://
jbarissawan.wordpress.com](https://jbarissawan.wordpress.com) [๒๐ มีนาคม ๒๕๖๑].

ระบบ VOC ข้อร้องเรียนพนักงาน, [ออนไลน์], แหล่งที่มา : <https://.baacnet>.

(๖) สัมภาษณ์ :

กลุ่มผู้บริหาร

๑. สัมภาษณ์ คุณประชา ทิ้งแสน, ผู้จัดการสาขากมลาไสย สังกัดสำนักงาน ช.ก.ส. จังหวัดกาฬสินธุ์,
๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑.

๒. สัมภาษณ์ คุณเกษตร รอดอ่อง, ผู้จัดการสาขาวาปีปทุม สังกัดสำนักงาน ช.ก.ส. จังหวัด
มหาสารคาม, ๒๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑.

๓. สัมภาษณ์ คุณชัยชาญ คิตฎุก, ผู้จัดการสาขาดอนตาล สังกัดสำนักงาน ช.ก.ส. จังหวัดมุกดาหาร,
๒๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑.

๔. สัมภาษณ์ คุณศิรินทร์ ลอยวิรัตน์, ผู้จัดการสาขาเมยวดี สังกัดสำนักงาน ช.ก.ส. จังหวัดร้อยเอ็ด. ๑
มีนาคม ๒๕๖๑.

๕. สัมภาษณ์ คุณจงกลรัตน์ การรื่นศรี, ผู้จัดการสาขาน้ำพอง สังกัดสำนักงาน ช.ก.ส. จังหวัด
ขอนแก่น. ๒ มีนาคม ๒๕๖๑.

กลุ่มพนักงาน

๑. สัมภาษณ์ คุณอ่อนตา ศรีบาลแจ่ม, พนักงานบริหารทั่วไป ระดับ ๘ สาขากาฬสินธุ์ สังกัด
สำนักงาน ช.ก.ส.จังหวัดกาฬสินธุ์, ๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑.

๒. สัมภาษณ์ คุณสุภาพร ดลโสภณ, พนักงานบริหารทั่วไป ระดับ ๙ สังกัดสำนักงาน ช.ก.ส. จังหวัด
ร้อยเอ็ด, ๑ มีนาคม ๒๕๖๑.

๓. สัมภาษณ์ คุณจินวะลา นามเหล่า, หัวหน้าการเงิน ช.ก.ส.สาขาคำชะอี สังกัดสำนักงาน ช.ก.ส.
จังหวัดมุกดาหาร, ๒๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑.

๔. สัมภาษณ์ คุณธวัชชัย ภูคงเดือน, หัวหน้าหน่วยอำเภอพยัคฆภูมิพิสัย สาขาพยัคฆภูมิพิสัย สังกัดสำนักงาน ธ.ก.ส.จังหวัดมหาสารคาม, ๒๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑.
๕. สัมภาษณ์ คุณหทัยฉัญญ์ คชโคตร, พนักงานบริหารทั่วไป ระดับ ๘ สาขาหนองสองห้อง สังกัดสำนักงาน ธ.ก.ส.จังหวัดขอนแก่น, ๒ มีนาคม ๒๕๖๑.

กลุ่มลูกค้า

๑. สัมภาษณ์ คุณจุ่น โตโส, ลูกค้า ธ.ก.ส.สาขาชนบท สังกัดสำนักงาน ธ.ก.ส.จังหวัดขอนแก่น, ๒ มีนาคม ๒๕๖๑.
๒. สัมภาษณ์ คุณศิริโสภา ชมพูวิเศษ, ลูกค้า ธ.ก.ส. สาขามุกดาหาร สังกัดสำนักงาน ธ.ก.ส.จังหวัดมุกดาหาร, ๒๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑.
๓. สัมภาษณ์ คุณทศพร คำคง, ลูกค้า ธ.ก.ส.สาขาตักศิลา สังกัดสำนักงาน ธ.ก.ส.จังหวัดมหาสารคาม, ๒๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑.
๔. สัมภาษณ์ คุณภัทรวรรณ พิมชะอุ่ม, ลูกค้า ธ.ก.ส.สาขากาฬสินธุ์ สังกัดสำนักงาน ธ.ก.ส.จังหวัดกาฬสินธุ์, ๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑.
๕. สัมภาษณ์ คุณปฐวี อ่ำศรี, ลูกค้า ธ.ก.ส.สาขาเมยวดี สังกัดสำนักงาน ธ.ก.ส.จังหวัดร้อยเอ็ด, ๑ มีนาคม ๒๕๖๑.

กลุ่มบุคคลทั่วไป

๑. สัมภาษณ์ คุณกาญจนา ยิ่งเทียน, ประชาชนทั่วไปไปรอบชุมชน ธ.ก.ส.สาขาตักศิลา สังกัดสำนักงาน ธ.ก.ส.จังหวัดมหาสารคาม, ๒๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑.
๒. สัมภาษณ์ คุณชัยญญิษฐ์ สุวรรณศรี, ประชาชนทั่วไปไปรอบชุมชน ธ.ก.ส.สาขามุกดาหาร สังกัดสำนักงาน ธ.ก.ส.จังหวัดมุกดาหาร, ๒๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑.
๓. สัมภาษณ์ คุณพัชรา เจริญรัตนกิจ, ประชาชนทั่วไปไปรอบชุมชน ธ.ก.ส.สาขาร้อยเอ็ด สังกัดสำนักงาน ธ.ก.ส.จังหวัดร้อยเอ็ด, ๑ มีนาคม ๒๕๖๑.
๔. สัมภาษณ์ คุณพักสงคราม ลุนพุด, ประชาชนทั่วไปไปรอบชุมชน ธ.ก.ส.สาขาขอนแก่น สังกัดสำนักงาน ธ.ก.ส.จังหวัดขอนแก่น, ๒ มีนาคม ๒๕๖๑.
๕. สัมภาษณ์ คุณวรรณพร โพนเฉลียว, ประชาชนทั่วไปไปรอบชุมชน ธ.ก.ส.สาขามลาลาย สังกัดสำนักงาน ธ.ก.ส.จังหวัดกาฬสินธุ์, ๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑.

๒. ภาษาอังกฤษ :

American Psychiatric Association. **Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders (Fifth ed.)**, Arlington. VA: American Psychiatric Publishing, 2013.

Howard, P. J. & Howard, J. M. **The Big Five Quick start: An Introduction to the Five-Factor Model of Personality for Human Resource Professionals. Retrieved**, 2004.

Longman. **Dictionary of Contemporary English**. England: Clays Ltd., 1995.

So Sethaputra. **New Model English-Thai Dictionary**. Bangkok: Thaiwattanapranit, 1995.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
FOCUS GROUP DISCUSSION



รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิร่วมกิจกรรมการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion)
เรื่อง “การพัฒนาบุคลิกภาพตามหลักพุทธศาสนาของบุคลากรธนาคารเพื่อการเกษตรและ
สหกรณ์การเกษตร”

ของ นางปาลญา นามเข้ม รหัสประจำตัวนิสิต ๕๕๐๕๕๐๕๐๑๗

ในวัน ศุกร์ ที่ ๑๖ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๑ เวลา ๑๓.๐๐ น. เป็นต้นไป

ณ ห้องประชุม ๔๐๑ ชั้น ๔ อาคาร ๑๐๐ ปี สมเด็จพระพุทธาจารย์ (อาก อาสภมหาเถร)

ลำดับที่	ชื่อ/ฉายา/นามสกุล	ตำแหน่ง	ลงชื่อ
๑	พระโสภณพัฒนบัณฑิต,รศ.ดร.	ประธานกรรมการ	
๒	พระมหามิตร จิตปัญโญ,ผศ.ดร.	กรรมการ	
๓	ผศ.ดร.ธีระพงษ์ มีไธสง	อาจารย์มหาวิทยาลัยมหาสารคาม	
๔	ดร.วิเชียร แสนมี	อาจารย์มหาวิทยาลัยขอนแก่น	
๕	พระครูสุธีศัมภีร์ญาณ,ผศ.ดร.	อาจารย์ประจำ มจร.	
๖	ผศ.ดร.สุวิน ทองปั้น	อาจารย์ประจำ มจร.	
๗	ผศ.ดร.จรัส ลีกา	อาจารย์ประจำ มจร.	
๘	ผศ.ดร.ประยูร แสงใส	อาจารย์ประจำ มจร.	
๙	พระมหาพิสิฐ วิสิษฐปัญโญ	เจ้าหน้าที่บัณฑิตศึกษา	
๑๐	พระสำรอง สณญโต	เจ้าหน้าที่บัณฑิตศึกษา	
๑๑	พระครูจันทร์ อมตฺตสิริ	นิสิต ๗/๒๐	
๑๒	ทอแก้วกล้า ทนใส	นิสิต ๗/๑๐๐	
๑๓	พระจงชัย ธีระคโธ	นิสิต ๗/๒๕	
๑๔	อดุลวิวัฒน์ ฐิติน	นิสิต ๗/๑๐๐	
๑๕	กวีวิทย์.ว.น.๒๕ ๒๕๖๐/๒๕๖๑	นิสิต ๗-๑๐๐	
๑๖			
๑๗			
๑๘			
๑๙			
๒๐			

ภาคผนวก ข

ขอความร่วมมือผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน วิทยาลัยสงฆ์ขอนแก่น (บัณฑิตศึกษา วิทยาเขตขอนแก่น) โทร ๐๘๘-๗๖๐-๐๓๓๐

ที่ ศธ ๖๑๓๒.๑/ว๑๕

วันที่ ๑๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑

เรื่อง ขอความร่วมมือเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการศึกษาวิจัย

เรียน/เจริญพร รศ.ดร.โสวิทย์ บำรุงภักดิ์

ด้วย นางปาลญา นามเข็ม รหัสประจำตัว ๕๕๐๕๕๐๕๐๑๗ แบบ ๒.๑ นิสิตปริญญาเอก สาขาวิชา
พระพุทธศาสนา บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตขอนแก่น ได้รับอนุมัติให้ทำ
คุณวุฒิพนธ์เรื่อง “การพัฒนาบุคลิกภาพตามหลักพุทธศาสนาของบุคลากรนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์
การเกษตร” โดยมีคณะกรรมการควบคุมคุณวุฒิพนธ์ ดังนี้ ๑) พระโสภณพัฒนบัณฑิต,รศ.ดร. ๒) พระมหามิตร
ฐิตปณฺโญ,ผศ.ดร.

เพื่อให้งานศึกษาวิจัยของนิสิตมีคุณภาพด้านวิชาการและถูกต้องตามหลักการวิจัย บัณฑิตศึกษา วิทยา
เขตขอนแก่น พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นบุคคลผู้มีความรู้ความสามารถและมีความเชี่ยวชาญในการตรวจสอบ
เครื่องมือการศึกษาวิจัย จึงเรียน/เจริญพรมมาเพื่อขอความร่วมมือท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือการ
ศึกษาวิจัยของนิสิตท่านนี้ด้วย

บัณฑิตศึกษา วิทยาเขตขอนแก่น หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับร่วมมือจากท่านด้วยดี ขออนุโมทนามา ณ
โอกาสนี้

(พระโสภณพัฒนบัณฑิต,รศ.ดร.)

รองอธิการบดี วิทยาเขตขอนแก่น

ประธานกรรมการบริหารบัณฑิตศึกษา วิทยาเขตขอนแก่น

ทนาย

ใจพิชิตกานแบบมีทองคอสวิ เน้นตราสีไปเป็นแบบสีทอง
คู่กับปกใบที่สีทองแต่โต

(รศ.ดร.โสวิทย์ บำรุงภักดิ์)
๒๐ ก.พ. ๖๑



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน วิทยาลัยสงฆ์ขอนแก่น (บัณฑิตศึกษา วิทยาเขตขอนแก่น) โทร ๐๘๘-๗๖๐-๐๓๓๐

ที่ ศธ ๖๑๓๒.๑/ว๑๕

วันที่ ๑๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑

เรื่อง ขอความร่วมมือเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการศึกษาวิจัย

เรียน/เจริญพร พระครูสุธีคัมภีรญาณ,ผศ.ดร.

ด้วย นางปาลญา นามเข็ม รหัสประจำตัว ๕๕๐๕๕๐๕๐๑๗ แบบ ๒.๑ นิสิตปริญญาเอก สาขาวิชา พระพุทธศาสนา บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตขอนแก่น ได้รับอนุมัติให้ทำ ดุษฎีนิพนธ์เรื่อง “การพัฒนาบุคลิกภาพตามหลักพุทธศาสนาของบุคลากรธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร” โดยมีคณะกรรมการควบคุมดุษฎีนิพนธ์ ดังนี้ ๑) พระโสภณพัฒนบัณฑิต,รศ.ดร. ๒) พระมหามิตร ฐิตพลโญ,ผศ.ดร.

เพื่อให้นักศึกษาวิจัยของนิสิตมีคุณภาพด้านวิชาการและถูกต้องตามหลักการวิจัย บัณฑิตศึกษา วิทยาเขตขอนแก่น พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นบุคคลผู้มีความรู้ความสามารถและมีความเชี่ยวชาญในการตรวจสอบ เครื่องมือการศึกษาวิจัย จึงเรียน/เจริญพรมมาเพื่อขอความร่วมมือท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือการศึกษาวิจัยของนิสิตท่านนี้ด้วย

บัณฑิตศึกษา วิทยาเขตขอนแก่น หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับร่วมมือจากท่านด้วยดี ขออนุโมทนา มา ณ โอกาสนี้

(พระโสภณพัฒนบัณฑิต,รศ.ดร.)

รองอธิการบดี วิทยาเขตขอนแก่น

ประธานกรรมการบริหารบัณฑิตศึกษา วิทยาเขตขอนแก่น

๑๕๓๖๑ ๘๖/๑๖ ๑๕๓๖๑ ๑๕๓๖๑

๒๕๖๑



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน วิทยาลัยสงฆ์ขอนแก่น (บัณฑิตศึกษา วิทยาเขตขอนแก่น) โทร ๐๘๘-๗๖๐-๐๓๓๐

ที่ ศธ ๖๑๓๒.๑/ว๑๕

วันที่ ๑๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑

เรื่อง ขอความร่วมมือเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการศึกษาวิจัย

เรียน/เจริญพร ผศ.ดร.สุวิน ทองปั้น

ด้วย นางปาลญา นามเข็ม รหัสประจำตัว ๕๕๐๕๕๐๕๐๑๗ แบบ ๒.๑ นิสิตปริญญาเอก สาขาวิชา พระพุทธศาสนา บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตขอนแก่น ได้รับอนุมัติให้ทำ คุชชีนิพนธ์เรื่อง “การพัฒนาบุคลิกภาพตามหลักพุทธศาสนาของบุคลากรธนาการเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร” โดยมีคณะกรรมการควบคุมคุชชีนิพนธ์ ดังนี้ ๑) พระโสภณพัฒนบัณฑิต,รศ.ดร. ๒) พระมหามิตร จิตปถโญ,ผศ.ดร.

เพื่อให้งานศึกษาวิจัยของนิสิตมีคุณภาพด้านวิชาการและถูกต้องตามหลักการวิจัย บัณฑิตศึกษา วิทยาเขตขอนแก่น พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นบุคคลผู้มีความรู้ความสามารถและมีความเชี่ยวชาญในการตรวจสอบ เครื่องมือการศึกษาวิจัย จึงเรียน/เจริญพรมาเพื่อขอความร่วมมือท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ การศึกษาวิจัยของนิสิตท่านนี้ด้วย

บัณฑิตศึกษา วิทยาเขตขอนแก่น หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับร่วมมือจากท่านด้วยดี ขออนุโมทนา มา ณ โอกาสนี้

(พระโสภณพัฒนบัณฑิต,รศ.ดร.)

รองอธิการบดี วิทยาเขตขอนแก่น

ประธานกรรมการบริหารบัณฑิตศึกษา วิทยาเขตขอนแก่น

ตรวจแล้วดำเนินการต่อไป

(ผอ.ดร.สุวิน ทองปั้น)



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน วิทยาลัยสงฆ์ขอนแก่น (บัณฑิตศึกษา วิทยาเขตขอนแก่น) โทร ๐๘๘-๗๖๐-๐๓๓๐

ที่ ศธ ๖๑๓๒.๑/๖๑๕

วันที่ ๑๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑

เรื่อง ขอความร่วมมือเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการศึกษาวิจัย

เรียน/เจริญพร ผศ.ดร.ประยูร แสงใส

ด้วย นางปาลญา นามเข็ม รหัสประจำตัว ๕๕๐๕๕๐๕๐๑๗ แบบ ๒.๑ นิสิตปริญญาเอก สาขาวิชา
พระพุทธศาสนา บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตขอนแก่น ได้รับอนุมัติให้ทำ
วิทยานิพนธ์เรื่อง “การพัฒนาบุคลิกภาพตามหลักพุทธศาสนาของบุคลากรธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์
การเกษตร” โดยมีคณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ดังนี้ ๑) พระโสภณพัฒนบัณฑิต,รศ.ดร. ๒) พระมหามิตร
จิตปณฺโญ,ผศ.ดร.

เพื่อให้งานศึกษาวิจัยของนิสิตมีคุณภาพด้านวิชาการและถูกต้องตามหลักการวิจัย บัณฑิตศึกษา วิทยา
เขตขอนแก่น พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นบุคคลผู้มีความรู้ความสามารถและมีความเชี่ยวชาญในการตรวจสอบ
เครื่องมือการศึกษาวิจัย จึงเรียน/เจริญพรมาเพื่อขอความร่วมมือท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือการ
ศึกษาวิจัยของนิสิตท่านนี้ด้วย

บัณฑิตศึกษา วิทยาเขตขอนแก่น หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับร่วมมือจากท่านด้วยดี ขออนุโมทนามา ณ
โอกาสนี้

(พระโสภณพัฒนบัณฑิต,รศ.ดร.)

รองอธิการบดี วิทยาเขตขอนแก่น

ประธานกรรมการบริหารบัณฑิตศึกษา วิทยาเขตขอนแก่น

ตรวจสอบเรียบร้อย
เมื่อวันพุธที่ ๑๖ มีนาคม ๒๕๖๑ ณ วิทยาลัยสงฆ์ขอนแก่น

๑๓ ก.พ. ๖๑

ภาคผนวก ค
แบบสัมภาษณ์และแบบสอบถาม เพื่อเก็บข้อมูล

แบบสัมภาษณ์

เรื่อง : แนวทางการพัฒนาบุคลิกภาพตามหลักพุทธศาสนาของบุคลากรธนาคาร
เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

คำชี้แจง :

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ตามหลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพระพุทธศาสนา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตขอนแก่นประกอบการวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาบุคลิกภาพตามหลักพุทธศาสนาของบุคลากรธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรข้อมูลทุกส่วนจากการสัมภาษณ์จะถูกปิดเป็นความลับ ผู้วิจัยจะดำเนินการแปรผลออกมาเป็นข้อมูลส่วนรวมเท่านั้น ซึ่งผลของข้อมูลส่วนรวมจะไม่ส่งผลกระทบต่อผู้ให้สัมภาษณ์และหน่วยงาน/องค์กร ใดๆ

แบบสอบถามมีทั้งหมด ๓ ขั้นตอน

ตอนที่ ๑ ข้อมูลข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ให้สัมภาษณ์

ตอนที่ ๒ ข้อมูลด้านเนื้อหาตามวัตถุประสงค์

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะงานวิจัย

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลส่วนตัวผู้ให้สัมภาษณ์ทั่วไป

๑.๑ ชื่อ-สกุล ผู้ให้สัมภาษณ์.....อายุ.....ปี

เพศ.....ระดับการศึกษาสูงสุด.....

๑.๒ ที่อยู่.....

๑.๓ อาชีพ.....

๑.๔ สถานภาพของผู้มาติดต่อ

- ลูกค้าเกษตรกร / สถาบันเกษตรกร
- องค์กรชุมชน (เช่น กองทุนหมู่บ้าน, วิสาหกิจชุมชน ฯลฯ)
- ส่วนราชการ
- พนักงาน ธ.ก.ส.
-

ส่วนที่ ๒ ปัญหาเกี่ยวกับบุคลิกภาพของบุคลากรในธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

๒.๑ สภาพปัญหาจากบุคลิกภาพภายนอก

๒.๑.๑ ด้านการแต่งกาย

.....

.....

.....

.....

.....

๒.๑.๒ ด้านการแสดงกิริยาท่าทาง

.....

.....

.....

.....

.....

๒.๑.๓ ด้านการติดต่อสื่อสาร

.....

.....

.....

.....

.....

๒.๒ สภาพปัญหาจากบุคลิกภาพภายใน

๒.๒.๑ ด้านการขาดความเอาใจใส่

.....

.....

.....

.....

.....

๒.๒.๒ ด้านความไม่ซื่อสัตย์

.....

.....

.....

.....

.....

๒.๒.๓ ด้านการไม่เสียสละ

.....

.....

.....

.....

.....

๒.๒.๔ ด้านความไม่รู้กาลเทศะ

.....

.....

.....

.....

.....

๒.๒.๕ ด้านการขาดการควบคุมอารมณ์

.....

.....

.....

.....

.....

ตอนที่ ๓ แนวทางการพัฒนาบุคลากรคุณภาพตามหลักภาวะนา ๔
ของบุคลากรธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.)

๓.๑ แนวทางการพัฒนาบุคลากรคุณภาพภายนอก

๓.๑.๑ หลักพัฒนาภายใน

.....
.....
.....
.....
.....

๓.๑.๒ หลักพัฒนาสังคม

.....
.....
.....
.....
.....

๓.๒ แนวทางการพัฒนาบุคลากรคุณภาพภายใน

๓.๒.๑ หลักพัฒนาอารมณ์

.....
.....
.....
.....
.....

๓.๒.๒ หลักพัฒนาปัญญา

.....
.....
.....
.....
.....

ตอนที่ ๔ ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณเป็นอย่างสูงในการให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

นางปาลญา นามเข็ม

นิสิตหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพระพุทธศาสนา

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

ภาคผนวก ง
วินัยพนักงาน

**ทำไมพนักงาน ธ.ก.ส. กู้ยืมเงินจากลูกค้าธนาคารจึงมีโทษถึงขั้นพ้นสภาพ
จากการเป็นพนักงาน**

กลุ่มงานวินัยขอ นำ 1 ในบัญญัติ 9 ประการเพื่อความยั่งยืนของ ธ.ก.ส. ซึ่งบัญญัติไว้ โดยอดีตท่านผู้จัดการจำเนียร สารระนาด ผู้เป็นที่เคารพรักของพนักงาน ธ.ก.ส. นั่นคือเรื่องขอความร่วมมือพนักงานธนาคารละเว้นการอันสมควรละเว้นอันได้แก่ การกู้ยืมเงินลูกค้า มาเป็นข้อเตือนใจพนักงานธนาคารทุกท่าน ซึ่งมีใจความดังนี้

“การที่พนักงานธนาคารกู้ยืมเงินจากลูกค้า มิใช่เพียงแต่เป็นมูลให้หมูลูกค้าถูกพนักงานธนาคารผู้กู้ยืมเท่านั้น หากยังทำให้หมูลูกค้าถูกพนักงานธนาคารส่วนรวมด้วย และยังเป็นทางให้เสียความเที่ยงธรรมหรือความไว้วางใจในการปฏิบัติหน้าที่ ทั้งอาจเป็นการเบียดเบียนลูกค้า การปฏิบัติเช่นนี้กระทบกระเทือนสถาบันธ.ก.ส. อย่างแรง เพราะหมูลูกค้าอาจเข้าใจผิดว่า การที่ ธ.ก.ส. ให้กู้เงินนั้นเพื่อเป็นทางให้พนักงานของ ธ.ก.ส. หาผลประโยชน์ส่วนตัว ฉะนั้น ถ้าพนักงานผู้ใดกระทำเช่นนี้ ธ.ก.ส. จำเป็นต้องเลิกจ้างหรือลงโทษให้ออก หรือไล่ออก หรือแล้วแต่กรณี”

จากบทบัญญัติดังกล่าวของท่านผู้จัดการจำเนียร สารระนาด จึงเป็นคำตอบที่ดีที่สุดที่ใช้ตอบคำถามที่ว่า “ทำไมพนักงาน ธ.ก.ส. กู้ยืมเงินจากลูกค้าธนาคาร จึงเป็นการกระทำผิดวินัยร้ายแรง ”

การแต่งกายเครื่องแบบธนาคาร

ปัจจุบันธนาคารพบว่า มีพนักงาน ผู้ช่วยพนักงาน รวมถึงลูกจ้างของธนาคารลงรูปภาพซึ่งร่วมกันตีพิมพ์สูรานอกเวลาปฏิบัติงาน ในขณะที่สวมชุดพนักงานหรือชุดที่มีสัญลักษณ์อันแสดงให้ทราบว่าเป็นพนักงานธนาคาร ในสื่อสังคมออนไลน์และมีผู้พบเห็น นำรูปภาพดังกล่าวส่งผ่านสื่อสังคมออนไลน์ในหลายช่องทางโดยมีการวิจารณ์ ลงข้อความแสดงความคิดเห็นในทางเสียหายแล้วส่งต่อไปเผยแพร่สู่สาธารณะอย่างกว้างขวางและรวดเร็ว ทำให้เกิดความเสียหายต่อชื่อเสียงและภาพลักษณ์ธนาคาร

ธนาคารจึงขอให้พนักงาน ผู้ช่วยพนักงาน รวมถึงลูกจ้างของธนาคารที่แต่งกายเครื่องแบบพนักงานหรือเครื่องแต่งกายที่มีสัญลักษณ์ธนาคาร พึงระมัดระวังในการไปร่วมกิจกรรมที่ไม่เหมาะสมทั้งในเวลาปฏิบัติงานและนอกเวลาปฏิบัติงาน รวมถึงการลงรูปภาพหรือข้อความในสื่อสังคมออนไลน์อย่างเหมาะสม ให้เป็นไปตามบันทึกที่ธนาคารได้ซักซ้อมไว้ เพื่อร่วมกันรักษาภาพลักษณ์ที่ดีของพนักงานและของธนาคาร ป้องกันผลกระทบที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อชื่อเสียงของธนาคาร

ในส่วนผู้บังคับบัญชาขอให้สอดส่อง กำกับ ดูแลผู้ใต้บังคับบัญชาในเรื่องดังกล่าวด้วย

ประวัติผู้วิจัย

- ชื่อ : ปาลญา นามเข็ม
- เกิด : ๕ กรกฎาคม ๒๕๑๑ ที่อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์
- ตำแหน่งปัจจุบัน : พนักงานบริหารทั่วไป ระดับ ๘
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขากรมลำไย
ในสังกัดสำนักงาน อ.ก.ส.จังหวัดกาฬสินธุ์
ฝ่ายกิจการสาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน
- การศึกษาปริญญาตรี : การบัญชี (บธ.บ) มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- การศึกษาปริญญาโท : พุทธศาสนา (พ.ม.) มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
วิทยาเขตขอนแก่น
- การศึกษาปัจจุบัน : ระดับดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพระพุทธศาสนา
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตขอนแก่น
- ที่อยู่ปัจจุบัน : ๕๙ ถนนโสมพะมิตร ตำบลกาฬสินธุ์ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์
จังหวัดกาฬสินธุ์



บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย อนุมัติให้นับสภานิพนธ์เรื่อง
“วิเคราะห์หลักคำสอนเรื่องการพัฒนาตนในคัมภีร์พระพุทธศาสนา” เป็นส่วนหนึ่งของการสอบวัด
คุณสมบัติรายวิชาสัมมนาพระไตรปิฎก ตามหลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชา
พระพุทธศาสนา

(พระมหาสมปурณ์ วุฑฒิกโร,ดร.)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

คณะกรรมการตรวจสอบสภานิพนธ์

(พระราชปริยัติกวี,ศ.ดร.)

ประธานกรรมการ

(ดร.วิเชียร แสนมี)

กรรมการ

(พระมหามิตร รุติปัญญา,ผศ.ดร.)

กรรมการ

อาจารย์ที่ปรึกษาสภานิพนธ์

พระมหามิตร รุติปัญญา,ผศ.ดร.

ชื่อผู้วิจัย

(นางปาลญา นามเข็ม)