



การสร้างมนุษยสัมพันธ์ในการบริหารงานตามหลักพระพุทธศาสนา Building Buddhist Human Relationships in Administration

พระมหาอนันต์ ชวนาภิภู (แสนแป้)^๑
อุทัย สติมัน^๒

บทคัดย่อ

มนุษยสัมพันธ์ถือว่าเป็นสิ่งจำเป็นในทุกองค์การ เพราะว่ามันุษย์เราจะทำงานใดก็ต้องอาศัยมนุษยสัมพันธ์ที่เป็นเลิศเป็นองค์ประกอบด้วยกันทั้งนั้น มนุษยสัมพันธ์นั้นถือว่าเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ในการเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดี เพื่อให้เกิดความรักใคร่เอ็นดู ความร่วมมือ ความจงรักภักดีและความสำเร็จเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ก่อให้เกิดความร่วมมือในการทำงาน เกิดผลงาน และทำให้ทุกฝ่ายมีความพอใจ ดังนั้น การสร้างมนุษยสัมพันธ์ตามหลักพระพุทธศาสนาคือหลักสังคหวัตถุ ๔ มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการบริหารงาน นักบริหารที่ดีนั้นจะต้องคำนึงถึงมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานก่อนสิ่งอื่น เพราะงานทุกอย่างจะดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพนั้นต้องอาศัยการร่วมมือร่วมใจของคนในหน่วยงานเป็นสำคัญ

คำสำคัญ: การสร้างมนุษยสัมพันธ์, การบริหารงาน, หลักพระพุทธศาสนา.

Abstract

Human relationship is essential to every organization because human relationship is required in all work. Human relationship can be science and art to strengthen relations with love, affection, respect, cooperation, loyalty and success. A good relationship is one of main factors which contribute to establish the better collaborative successful work. In Buddhism, the Sangahavatthu Dhamma is the principle in building a good relationship. A good executive should take all measures to create a good relationship for the advantages of organization. The work will go smoothly and efficiently with collaboration of the organization members.

Keywords: Human relations, Administration, Buddhist principles.

^๑หลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

^๒คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต.



บทนำ

ถึงแม้ว่าประเทศไทยจะได้สมญานามว่า “สยามเมืองยิ้ม หรือดินแดนแห่งรอยยิ้ม” หรือมีชื่อเสียงทางด้านการให้บริการติดอันดับ ๑ ใน ๑๐ ของโลก แต่ความต้องการ และความจำเป็นที่ต้องพัฒนาคุณภาพทางด้านบริการในองค์กรต่างๆ อีกเป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะธุรกิจทางด้านการให้บริการไม่ว่าจะเป็น การท่องเที่ยว โรงแรม ภัตตาคาร ห้างสรรพสินค้า ธุรกิจการขาย และธุรกิจการบริการอื่นๆ ซึ่งได้เล็งเห็นแล้วว่ายังขาดเอกสารต่างๆ ที่เป็น เนื้อหาสาระ และบุคลากรที่จะทำหน้าที่เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการอยู่อีกมาก

มนุษย์สัมพันธ์เป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งต่อสังคมไทย ทุกวันนี้มีเหตุการณ์ไม่พึงปรารถนาหลายอย่าง อันได้แก่ ความแตกแยก ความเห็นที่ไม่ลงรอยกัน การแบ่งแยกเป็นพวก เป็นเหล่า การพูดโฆษณาชวนเชื่อให้ร้ายป้ายสีกัน จนถึงขั้นทำร้ายร่างกาย ทำลายชีวิตกัน ล้วนแล้วแต่แสดงให้เห็นอย่างแน่ชัดว่า สังคมของเราขาดแคลนในเรื่องมนุษย์สัมพันธ์และมีความต้องการมนุษย์สัมพันธ์มากเพียงใด เพราะหลักความรักนั้นเป็นที่มาของการสมัครสมานสามัคคี ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันทั่วโลกว่า มนุษย์สัมพันธ์ช่วยให้เกิดประสิทธิผลในงาน ลำพังแต่ความรู้ความสามารถของคนนั้นซึ่งผลสำเร็จในงานเพียงร้อยละ ๒๐-๓๐ แต่ถ้าหากสภาพมนุษย์สัมพันธ์ของแต่ละคนแต่ละกลุ่มภายในหน่วยงานดี จะก่อให้เกิดผลสำเร็จในหน่วยงานถึงร้อยละ ๘๐-๙๐ (ทองอินทร์ วงศ์โสธร และคณะ, ๒๕๒๓: ๒๓)

การสร้างมนุษย์สัมพันธ์มีวิธีการสร้างหลายวิธี เราพยายามศึกษาหาวิธีต่าง ๆ โดยที่มองข้ามสิ่งที่ใกล้ตัวมากที่สุด และสิ่งที่ติดตัวเรามาตั้งแต่เกิด นั่นคือ “ความเป็นคนไทยและนับถือศาสนาพุทธ” ดังนั้น พระพุทธเจ้าก็ตรัสถึงหลักธรรมในการส่งเสริมหลักมนุษยสัมพันธ์ไว้

หลายประการ เช่น หลักสังคหวัตถุ (ธรรมเครื่องยึดเหนี่ยว) ๔ ประการ คือ ๑) ทาน คือ การให้การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปัน ช่วยเหลือกัน ด้วยสิ่งของตลอดถึงให้ความรู้และแนะนำสั่งสอน ๒) ปิยวาจา คือ วาจาเป็นที่รัก วาจาพูดดีมีน้ำใจ หรือวาจาซาบซึ้งใจ กล่าวคำสุภาพไพเราะ อ่อนหวาน สมานสามัคคี ให้เกิดไมตรีและความรักใคร่นับถือ ตลอดถึงคำแสดงประโยชน์ประกอบด้วยเหตุผลเป็นหลักฐานจูงใจให้นิยมยอมตาม ๓) อตถจริยา คือการประพฤติตนเป็นประโยชน์ การชวนช่วยช่วยเหลือกิจการ การบำเพ็ญสาธารณประโยชน์ ตลอดถึงช่วยแก้ไขปรับปรุงส่งเสริมในทางจริยธรรม และ ๔) สมานัตตตา คือ ทำตนเสมอต้นเสมอปลาย ปฏิบัติสม่ำเสมอในชนทั้งหลาย และเสมอในสุขทุกข์ โดยร่วมรับรู้ร่วมแก้ไข ตลอดถึงวางตนเหมาะสมฐานะ ภาวะ บุคคล เหตุการณ์และสิ่งแวดล้อมถูกต้องตามธรรมในแต่ละกรณี (พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต), ๒๕๓๗: ๑๔๓) หลักสังคหวัตถุ ๔ สรุปลงใจง่าย ๆ คือ โอบอ้อมอารี วจีไพเราะ สงเคราะห์ประชาชน วางตนเหมาะสมจึงกล่าวได้ว่า ถ้าผู้ใดยึดหลักสังคหวัตถุแล้วจะก่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีต่อผู้อื่น หรือถ้าหน่วยงาน องค์กรใด นำไปใช้ก็จะก่อให้เกิดความสมานสามัคคีและเกิดความเข้าใจอันดีในคณะ ซึ่งจะทำให้การทำงานร่วมกันดำเนินไปอย่างราบรื่นและนำมาซึ่งประโยชน์สูงสุดแก่หน่วยงานองค์กรนั้น

ดังนั้น ในการสร้างหลักมนุษยสัมพันธ์ในการบริหารตามหลักพุทธศาสนาจึงเป็นสิ่งที่คนทุกคน เช่น ผู้บริหาร บุคลากรในองค์กรต่างๆ สามารถสร้างมนุษย์สัมพันธ์แก่กันและกันได้ โดยนำหลักธรรมเหล่านั้นไปใช้ในชีวิตประจำวันอย่างสม่ำเสมอได้ การทำงานในองค์กรนั้นก็จะมีแต่ความสุข คนก็สำราญ งานก็สำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้อย่างแน่นอน



มนุษย์สัมพันธ์คืออะไร

มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความสนใจและศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ไว้อย่างกว้างขวางและได้ให้ความหมายของมนุษยสัมพันธ์ไว้หลายทัศนะ ดังนี้

การสร้างมนุษยสัมพันธ์กับผู้อื่นเป็นสิ่งที่ดีงามและจะทำให้ชีวิตประสบความสำเร็จ เหตุที่เป็นเช่นนี้ เนื่องมาจากชีวิตของเราจะต้องแวดล้อมไปด้วยผู้คน เราไม่อาจจะหลีกเลี่ยงจากผู้คนไปได้ เหมือนกับที่อริสโตเติล นักปราชญ์ชาวกรีก ได้กล่าวไว้ว่า มนุษย์เป็นสัตว์สังคม ใช้ชีวิตอยู่ร่วมกันเป็นหมู่เป็นเหล่า เป็นกลุ่มเป็นก้อน มีปฏิริยาโต้ตอบในกลุ่มหรือทางสังคมซึ่งกันและกัน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อความปลอดภัยและอยู่รอดของชีวิตร่วมกัน ซึ่งเป็นการตอบสนองสัญชาตญาณของมนุษย์ (วิจิตร อวาทะกุล, ๒๕๔๒: ๒๖) หรือ รุสโซ ปราชญ์อีกคนกล่าวว่า มนุษย์จะต้องตกอยู่ภายใต้เครื่องพันธนาการของสังคม (สุเมธ แสงนิมนวล, ๒๕๓๗: ๒๑)

โธมัสและแอนเดอร์สัน (Thomas and Anderson) ให้คำจำกัดความว่า มนุษยสัมพันธ์ เป็นการสัมพันธ์ซึ่ง กันและกันระหว่างบุคคลในกลุ่ม (อ้างใน เกษรา สุทธะพินทุ, ๒๕๔๑: ๑๐)

บุญเลิศ กลิ่นรัตน์ กล่าวว่า มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง ศิลปะในการเข้ากับผู้อื่นได้อย่างราบรื่นโดยมีจุดหมายที่จะให้เกิดความร่วมมือซึ่งกันและกัน เพื่อให้ดำเนินกิจกรรมทั้งปวงดำเนินไปจนบรรลุเป้าหมายขององค์การที่ตั้งไว้ (บุญเลิศ กลิ่นรัตน์, ๒๕๓๖: ๑๒๐)

ดังนั้น มนุษยสัมพันธ์จึงหมายถึง กระบวนการทางสังคมหรือปฏิริยาทางสังคมที่มนุษย์ได้ใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ในการดำเนินชีวิตและอยู่ร่วมกันในสังคม โดยปราศจากความขัดแย้ง ทุกฝ่ายได้รับความพึงพอใจอันจะนำไปสู่ความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานและการอยู่

ร่วมกันอย่างมีความสุข เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้และเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

มนุษยสัมพันธ์มีความสำคัญอย่างไร

มนุษยสัมพันธ์เป็นสิ่งสำคัญยิ่งสำหรับมนุษย์ทุกคนในสังคม ไม่ว่าจะอยู่ในฐานะหรือสถานภาพใดก็ตาม เพราะผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ย่อมเป็นที่ชื่นชอบของผู้อื่น มีความคล่องตัวในการติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่นที่จะทำให้ได้รับความร่วมมือ ช่วยเหลือทำงานร่วมกัน เพื่อความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ แต่ถ้าผู้ที่ไม่มียุทธศาสตร์มนุษยสัมพันธ์ก็จะอยู่ในสถานะที่เข้ากับคนอื่นได้ยาก ขาดการยอมรับนับถือจะทำให้ขาดความมั่นใจในตนเอง อันจะเป็นผลทำให้เกิดความเบื่อหน่ายต่อหน้าที่การงาน อันจะเป็นผลต่อการปฏิบัติตามมา

มนุษย์ต้องอยู่ร่วมกันในสังคม และการมีชีวิตอยู่ร่วมกันนี้ต่างก็ต้องช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกันทั้งในด้านส่วนตัวและด้านการปฏิบัติงาน ดังนั้น มนุษย์จึงจำเป็นต้องเรียนรู้ที่จะสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น และด้วยเหตุนี้มนุษยสัมพันธ์จึงมีความสำคัญต่อการอยู่รอดของมนุษย์ซึ่งอาจกล่าวถึงความสำคัญของมนุษยสัมพันธ์ในประเด็นที่สำคัญ ดังนี้

๑. มนุษยสัมพันธ์ช่วยเสริมสร้างพัฒนาการของชีวิต พัฒนาการของชีวิตมนุษย์จะเริ่มต้นที่ครอบครัว ความสัมพันธ์ระหว่างเด็กกับสมาชิกอื่นในครอบครัว เช่น พ่อ แม่ พี่น้อง จะช่วยให้เกิดการเรียนรู้เกี่ยวกับตนเองและผู้อื่น เป็นต้น การที่บุคคลสามารถสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีกับบุคคลในครอบครัว ย่อมจะช่วยสร้างเสริมให้บุคคลนั้นมีเจตคติที่ดีต่อบุคคลอื่นในสังคม ซึ่งจะนำไปสู่การยอมรับตนเองและสามารถชื่นชมในบุคคลอื่นได้ และเมื่อเติบโตขึ้น เด็กก็จะต้องเรียนรู้ที่จะสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น เช่น เพื่อน ครู อาจารย์ และบุคคลอื่น ๆ ทั้งในสถานศึกษา



และในสังคมแวดล้อมอื่น เช่น ในการประกอบกิจการอาชีพ ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่า มนุษย์จำเป็นต้องเรียนรู้ที่จะสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้ที่อยู่รอบข้างตลอดชีวิต หรืออาจกล่าวได้ว่ามนุษย์สัมพันธ์ช่วยเสริมสร้างพัฒนาการของชีวิตให้ดำเนินไปได้อย่างราบรื่น (สมร ทองดี, ๒๕๔๒: ๗๗)

๒. มนุษย์สัมพันธ์ส่งเสริมสัมฤทธิ์ผลของงาน เนื่องจากการที่บุคคลในกลุ่มมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีต่อกันนี้เอง จึงอาจกล่าวได้ว่า มนุษย์สัมพันธ์เปรียบเสมือนเป็นเครื่องมือที่ช่วยจูงใจให้สมาชิกในกลุ่มร่วมมือร่วมใจกันปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ (สมร ทองดี, ๒๕๔๒: ๗๘) และ เคท เดวิส กล่าวว่า “สังคมยังมีความเจริญขึ้นเพียงใด ยังต้องให้ความสนใจทั้งด้านมนุษย์สัมพันธ์กับวิชาการและเทคโนโลยีที่ก้าวหน้าไป เพราะความสัมพันธ์ดังกล่าวเป็นกุญแจที่ไขไปสู่ประสิทธิผลของหน่วยงาน” นอกจากนั้น อัลเบิร์ต เอ็ดเวิร์ด วิกัม ได้ศึกษาบุคคลจำนวน ๔,๐๐๐ คน ที่ถูกไล่ออกและตกงานในเวลา ๑ ปี จะมีคนที่ชี้แจงทำงานเพียง ๔๐๐ คน หรือ ๑๐ เปอร์เซ็นต์ ส่วนอีก ๓,๖๐๐ คน นั้นถูกไล่ออกจากงานเพราะไม่สามารถจะพัฒนาบุคลิกภาพให้เข้ากับบุคคลอื่นได้ (ธรรมรช โชติกุญชร, ๒๕๒๔: ๑๘)

นอกจากจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการทำงานแล้ว มนุษย์สัมพันธ์ยังเป็นศาสตร์ที่มีประโยชน์ในการอยู่ร่วมกันเป็นสังคมมนุษย์ ตั้งแต่ชุมชนไปจนถึงครอบครัว มนุษย์สัมพันธ์มีบทบาทและความสำคัญอย่างยิ่งต่อการสร้างสถาบันหรือองค์การทางสังคม เพราะจะทำให้มนุษย์เรียนรู้ที่จะยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น และยอมรับบุคคลอื่นเพื่อฐานของความเป็นมนุษย์เท่ากัน เรียนรู้ที่จะสร้างความเข้าใจซึ่งกันและกัน คนเก่งที่มีความสามารถสูง ถ้าขาดมนุษย์สัมพันธ์ก็กลายเป็นบุคคลที่เปล่าประโยชน์

เพราะไม่มีโอกาสที่จะแสดงปฏิสัมพันธ์กับกลุ่มคนและแสดงความสามารถให้ปรากฏแก่กลุ่มคน และความเก่งนั้นก็ไร้ค่าและหมดความหมายไปในที่สุด เพราะไม่อาจก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวมและสังคมได้ ฉะนั้น มนุษย์สัมพันธ์จึงมีบทบาทอย่างยิ่งในการอยู่ร่วมกันเองของมนุษย์อย่างมีสันติสุข (พรณทิพย์ ศิริวรรณบุศย์, ๒๕๒๘: ๕)

๓. มนุษย์สัมพันธ์กับชีวิตประจำวัน สังคมไทยนั้นมีลักษณะที่แตกต่างในโครงสร้างจากสังคมในโลกตะวันตกอย่างมาก แม้คนไทยในแต่ละภูมิภาคจะมีความแตกต่างในวัฒนธรรมและประเพณี แต่เอกลักษณ์ความเป็นไทยก็ยังมีส่วนร่วมกันอยู่มาก เช่น คนไทยเชื่อว่า "ประเพณีไทยแท้แต่โบราณ ใครมาถึงเรือนชานต้องต้อนรับ" ความเชื่อเช่นนี้ก็ตกทอดวัฒนธรรมของไทยมาเป็นเวลานาน นอกจากนี้ประเทศไทยยังมีวัฒนธรรมที่ตกทอดมาช้านานอื่นๆ อีก เช่น วัฒนธรรมการอบรมเลี้ยงดูที่บิดามารดาไทยทุกระดับจะเน้นเหมือนกัน คือ ๑) การควบคุมพฤติกรรมก้าวร้าวทางกายและวาจา ๒) ความกตัญญูและความจงรักภักดี ๓) ความเมตตา ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่และความเสียสละ ค่านิยมนี้ตกทอดในรุ่นต่อๆ มาจนถึงปัจจุบัน

ดังนั้นจึงสามารถกล่าวได้ว่า มนุษย์สัมพันธ์มีความสำคัญมาก ช่วยสร้างความสันติสุขให้กับสังคม นักบริหาร พบว่า แม้ตัวเขาและคณะบริหารจะมีความรู้ความสามารถมากเพียงใดก็ตาม หากขาดความเข้าใจเรื่องคนและไม่ใช่มนุษย์สัมพันธ์แล้วก็ไม่สามารถจูงใจหรือสร้างความนิยมในตัวผู้บริหารได้

มนุษย์สัมพันธ์มีประโยชน์อย่างไร

มนุษย์สัมพันธ์เป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการทำงานและการอยู่ร่วมกันเป็นสังคม เพราะช่วยให้มนุษย์เรียนรู้ที่จะยอมรับความ



คิดเห็นของผู้อื่นและปรับตัวปรับใจให้ร่วมสังคม และร่วมกิจกรรมกันอย่างสันติสุข มนุษย์สัมพันธ์ เป็นเสมือนมนต์ขลัง ช่วยลดความเกลียดชัง แม้ ศัตรูผู้มีผลประโยชน์ขัดกับเรา ก็จะกลับกลายเป็น รูปเห็นนอกเห็นใจ เป็นมิตรภาพ เรื่องร้าย กลายเป็นดีได้ไม่ว่าจะติดต่อสัมพันธ์กัน ในทาง การงานหรือส่วนตัวก็จะเกิดผลดีมีประโยชน์ต่อ งานอาชีพ และการดำเนินชีวิต อุปสรรค ความ ยุ่งยาก จะเรียบร้อยราบรื่นการมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ ดีนั้น จะช่วยให้เกิดประโยชน์ต่อตนเอง และ ส่วนรวมในแง่ประโยชน์ต่อตนเอง บุคคลที่มี มนุษย์สัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อน จะก่อให้เกิดความ เข้าใจ และความเห็นใจซึ่งกันและกัน ช่วยเหลือ กันสามารถสมาคมกับบุคคลในระดับต่างๆ ได้ดี ประสบความสำเร็จในการศึกษาและการ ประกอบกิจกรรม หรือการอาชีพในแง่ส่วนรวม การมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีจะช่วยสร้างความสามัคคี กลมเกลียวขึ้นในหมู่คณะร่วมใจกันทำงานให้ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีโดยปราศจากข้อขัดแย้ง สามารถอาศัยอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุขและใน ที่สุดจะช่วยพัฒนาให้สังคมและประเทศชาติ เจริญก้าวหน้า

การสร้างมนุษย์สัมพันธ์ในการบริหารงานตาม หลักสังคหวัตถุ ๔

ผู้นำหรือผู้บริหารคือผู้ชักพาให้คน อื่นเคลื่อนไหว หรือกระทำการในทิศทางที่ผู้นำ กำหนดเป้าหมายไว้หลายคน มีบทบาทเป็นผู้นำ กันอยู่แล้ว เช่น เป็นผู้นำองค์กร ผู้นำสมาคม ผู้นำวัด และแม้กระทั่งหัวหน้าครอบครัวก็จัดว่า เป็นผู้นำ ปัญหาของผู้นำก็คือทำอย่างไรจะให้ เป็นที่ยอมรับของผู้ตาม เริ่มตั้งแต่หาทางให้ ได้รับการเลือกตั้งเข้าสู่ตำแหน่งผู้นำ เมื่อได้รับ เลือกตั้งแล้วก็ยังได้รับความร่วมมือจากสมาชิก ช่วยกันทำงานและมีผลงานเป็นที่ประจักษ์จน

พร้อมที่จะได้รับเลือกตั้งให้กลับมาดำรงตำแหน่ง อีกในสมัยหน้า

นักบริหารต้องเป็นคนฉลาดรอบรู้ และขยันขันแข็ง เรื่องนี้เข้าใจได้ง่ายว่าเพราะ เหตุใด คนโง่และเกียจคร้านเป็นนักบริหารเมื่อใด ก็พาให้องค์กรล่มจมเมื่อนั้น คนบางคนมีทั้งความ ฉลาดและความขยัน แต่เขาก็ไม่ได้รับการเลื่อน ตำแหน่งเป็นนักบริหาร เมื่อสอบถามแล้วก็ได้รับ คำอธิบายจากผู้ใหญ่ว่า “คนคนนี้อะไรๆ ก็ดี หรือก สียอยู่อย่างเดียวคือเลว เขาเป็นคนที่ไม่ฉลาด และขยันแต่ฉลาดโกงและขยันโกง” ดังนั้น นัก บริหารที่ดีต้องมีความฉลาด ความขยัน และ ความสุจริต คนบางคนมีคุณธรรมทั้งสามประการ คือเป็นคนฉลาด ขยันและสุจริต แต่เขาก็ไม่ได้รับ การเลื่อนตำแหน่งเป็นนักบริหาร เมื่อสอบถาม แล้วก็ได้รับคำอธิบายว่า “คนคนนี้เป็นคนดีจริง แต่เป็นคนดีที่โลกไม่ต้องการ เพราะเขาถือว่าตัว ฉลาดกว่าคนอื่น จึงได้เที่ยววิพากษ์วิจารณ์ ชาวบ้าน ขยันก่อศัตรูทั่วไป เขาเป็นคนที่พูดไม่ เข้าหูคนและค่อนข้างจะแสบน้ำใจ” นี่แสดงว่า คนคนนี้ขาดมนุษย์สัมพันธ์จึงทำงานร่วมกับคน อื่นไม่ได้ เหตุนี้ นักบริหารที่เก่งและดี จะต้องมีความรู้และมีมนุษย์สัมพันธ์ และต้อง ประกอบด้วยหลักธรรมที่ส่งเสริมการสร้างมนุษย์ สัมพันธ์

หลักพุทธธรรมที่จะช่วยส่งเสริมและ สนับสนุนให้บุคลากรภายในองค์กรเกิดมนุษย สัมพันธ์อันดีต่อกันนำมาซึ่งการอยู่ร่วมกันอย่าง สันติสุขและทำให้ปฏิบัติตามสามารถพัฒนา ตนเองได้ใน ๓ ด้านหลักๆ กล่าวคือ ด้าน พฤติกรรม ด้านจิตใจ และด้านสติปัญญา มีหลาย หลักพุทธธรรมด้วยกัน ดังนั้น การสร้างหลัก มนุษย์สัมพันธ์ตามหลักพระพุทธศาสนาซึ่งเป็น คำสั่งสอนที่องค์สมเด็จพระสัมมาสัมพุทธเจ้าทรง แสดงธรรมไว้ในสมัยพุทธกาลส่งผลมาถึงปัจจุบัน โดยเฉพาะหลักพุทธธรรมที่ว่าด้วยธรรมเพื่อ



ความสัมพันธ์ในสังคม การสร้างมนุษยสัมพันธ์ในสังคม หลักของการอยู่ร่วมกันในสังคม และหลักมนุษยสัมพันธ์ในยุคปัจจุบันตามแนวตะวันตก เพื่อส่งเสริมการสร้างมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากรในการทำงานในองค์กรนั้นๆต่อไปด้วยการสร้างมนุษยสัมพันธ์ในการบริหารตามหลักสังคหวัตถุ ๔

หลักสังคหวัตถุ เป็นหลักธรรมในทางพระพุทธศาสนาซึ่งเป็นหลักธรรมที่ยึดเหนี่ยวใจบุคคล และประสานหมู่ชนไว้ให้สามัคคีจึงถือว่าเป็นหลักธรรมในการส่งเสริมการสร้างมนุษยสัมพันธ์ของคนในสังคม พระพุทธองค์ได้ตรัสว่า ภิคุชทั้งหลาย สังคหวัตถุ (ธรรมเครื่องยึดเหนี่ยว) ๔ ประการ สังคหวัตถุ ๔ ประการ อะไรบ้าง คือ ทาน ปิยวาจา อตถจริยา สมานัตตตา ภิคุชทั้งหลาย สังคหวัตถุ ๔ ประการนี้แล ทาน ปิยวาจา อตถจริยาในโลกนี้ และสมานัตตตาในธรรมนั้นๆ ตามสมควร สังคหธรรมเหล่านี้แลช่วยอุ้มชูโลก เหมือนลิ่มสลักที่ยึดคัมภีร์ซึ่งแล่นไปได้ ฉะนั้น ถ้าไม่พื้มีธรรมเหล่านี้ มารดาหรือบิดาก็ไม่พื้ได้การนับถือหรือการบูชาเพราะบุตรเป็นเหตุ แต่เพราะบัณฑิตเล็งเห็นความสำคัญของสังคหธรรมเหล่านี้ ฉะนั้น บัณฑิตเหล่านั้นจึงถึงความเป็นใหญ่และเป็นผู้ว่าสรรเสริญ (อง. จตฺก. (ไทย) ๒๑/๓๒/๕๐)

พระพุทธองค์ยังได้ตรัสถึงอานิสงส์สังคหวัตถุ ๔ ว่า ภิคุชทั้งหลาย ในชาติก่อน ภพก่อนกำเนิดก่อน ตถาคตเกิดเป็นมนุษย์ สงเคราะห์ประชาชนด้วยสังคหวัตถุ ๔ คือ ทาน (การให้) ปิยวาจา (วาจาเป็นที่รัก) อตถจริยา (การประพฤติประโยชน์) สมานัตตตา (การวางตนสม่ำเสมอ) เพราะตถาคตได้ทำสิ่งสม พอกพูนกรรมนั้น ทำให้กรรมนั้นไพบูลย์แล้ว หลังจากตายแล้วตถาคตจึงไปเกิดในสุคติโลกสวรรค์ฯลฯ จุติจากเทวโลกนั้นแล้วมาสู่ความเป็นอย่างนี้จึงได้ลักษณะมหาบุรุษ ๒ ประการนี้คือ มีพระหัตถ์และพระบาทอ่อนนุ่ม มีฝ่าพระหัตถ์และฝ่าพระ

บาทมีเส้นที่ข้อพระองคุลิจดกันเป็นรูปดาขาย (ที.ปา.(ไทย) ๑๑/๒๑๐/๑๗๐)

สังคหวัตถุ (อง.นวก. (ไทย) ๒๓/๕/๔๔๐) เป็นหลักธรรมในทางพระพุทธศาสนา โดยเป็นภาษาบาลีแยกออกเป็น ๒ ศัพท์คือ สังคห ๑ และ วัตถุ ๑ สังคห แปลเป็นภาษาไทยว่า สงเคราะห์มีความหมายว่า ช่วยเหลืออุดหนุน วัตถุในที่นี้มีความหมายว่าเรื่อง รวมทั้ง ๒ ศัพท์มีความหมายว่า เรื่องความช่วยเหลือ และในพระไตรปิฎกได้กล่าวถึงสังคหวัตถุว่า สังคหวัตถุ (ธรรมเครื่องยึดเหนี่ยว) ๔ ประการ (รัตนธัญญ์ ตันอมตยรัตน์, ๒๕๕๓) คือ

๑. ทาน คือ การให้ พอให้แล้ว เขาได้สิ่งที่เขาต้องการ เขาก็จะมีความรักเราขึ้นมา การให้ทาน ไม่ได้หมายถึงการให้วัตถุสิ่งของ หรือเรียกว่า อามิสทาน แต่เพียงอย่างเดียว ยังหมายรวมถึง การให้ความรู้เป็นทานด้วย ถ้าเป็นความรู้ทางโลก เรียกว่าวิทยาทาน ถ้าเป็นความรู้ทางธรรมก็เรียกธรรมทาน นอกจากนี้ยังมีการให้ที่สำคัญอีกอย่างหนึ่ง นั่นก็คือ การให้อภัย ไม่ถือโกรธเคืองกันมีจิตเมตตา ปราบปรามดีต่อกันหรือเรียกว่าอภัยทาน คนเรายู่ด้วยกันก็เป็นธรรมดาที่จะต้องมีการกระทบกระทั่งกันบ้าง ชัดใจกันบ้าง แต่เมื่อชัดใจกันแล้วก็ควรต้องมีการให้อภัยกัน ให้เรามองแต่ข้อดีของเขาเยอเยๆ แล้วความไม่พอใจก็จะค่อยๆ ลดลง จนหายไป เราก็ม会有แต่ความสุขใจ สบายใจ มีความรักความเมตตาที่พร้อมจะมอบให้กับทุกคนจะไปที่ไหนใครๆ ก็รัก

๒. ปิยวาจา คือ การพูดถ้อยคำที่เป็นที่รัก คำพูดนี้มีความสำคัญมาก จะทำให้คนรักเราหรือเกลียดเราก็ได้พระสัมมาสัมพุทธเจ้าทรงให้หลักการพูดไว้ดังนี้ ๑) ต้องเป็นคำจริง ๒) เป็นคำสุภาพไพเราะอ่อนหวาน ๓) พูดแล้วก่อให้เกิดประโยชน์ ๔) พูดด้วยจิตเมตตา ๕) พูดถูกกาลเทศะคือถูกเวลาและสถานที่ นอกจากการพูดจาไพเราะแล้ว จะต้องมีความเสียงด้วย เช่น มี



ครับ มีค่ะ นี่เป็นการเพิ่มเสน่ห์ให้กับคนพูดได้ เยอะเลย มีคนเคยเปรียบเอาไว้ว่า คำพูดที่ไพเราะมีหางเสียงนั้นก็เหมือนทองหยอดที่มีจะงอย หน่อยๆ ก็เหมือนถ้อยคำที่ไพเราะๆ เมื่อพูดไปแล้ว คำพูดก็หวาน มีหางเสียงเหนียวใจ คนให้มาติดอยู่ที่เรา

๓. อัตถจริยา คือ การทำตนให้เป็นประโยชน์ ในข้อนี้ แยกได้ ๒ ประเด็น คือ ๑) การทำตัวของเราให้เป็นคนมีประโยชน์ ๒) การสร้างประโยชน์ให้กับคนอื่น

เราจะต้องฝึกตัวของเราเองให้เป็นคนมีประโยชน์ เพราะถ้าคนไหนเป็นคนที่มีประโยชน์ คนๆ นั้นจะเป็นที่รักของคนอื่น ใครๆ ก็อยากเข้าใกล้ วิธีทำให้เราเป็นคนมีประโยชน์ก็ทำได้ การหมั่นปรับปรุง พัฒนาความรู้ความสามารถของเราให้ยิ่งๆ ขึ้นไปตลอดเวลา และต้องต้องทำควบคู่ไปกับการพัฒนาคุณธรรมด้วย เพราะเราจะเป็นคนเก่งอย่างเดียวไม่พอ แต่ต้องเป็นคนดีด้วย เมื่อเราฝึกตัวเองให้เป็นคนมีประโยชน์แล้วก็ต้องสร้างประโยชน์ให้กับคนอื่นด้วย การช่วยเหลือเกื้อกูลกัน มีน้ำใจไมตรีต่อกัน เห็นอะไรช่วยได้ก็ช่วย ไม่นิ่งเฉยดูตายก็จะเป็นที่รักของคนทั่วไป แม้แต่ในสังคมที่ถูกยกย่องให้เกียรติ ย่อมเป็นบุคคลที่ทำคุณประโยชน์แก่หมู่ชนนั้นๆ เพราะฉะนั้น เมื่อเราอยู่ที่ใด เราควรทำตัวให้เกิดประโยชน์บุคคลใดก็ตามเป็นบุคคลที่มีประโยชน์ บุคคลนั้นจะเป็นบุคคลที่น่ารัก

๔. สมานัตตตา คือ การวางตนให้สม่ำเสมอ หมายถึง การวางตัวของเราให้สมกับฐานะและบทบาทของตัวเอง เช่น เป็นพี่เป็นน้อง เป็นพ่อแม่ลูก เป็นสามีภรรยา เราก็วางตัวให้เหมาะสม พอติดตามนั้น อย่างแรกเลยก็มีฐานะเป็นลูกศิษย์ที่รักของคุณครู เป็นลูกที่น่ารักของคุณพ่อคุณแม่ ถ้าใครมีพี่ เราก็มีฐานะเป็นน้องจะเห็นได้ว่า แต่ละคนก็จะมีหลายฐานะในตัวเอง ดังนั้น เราจะต้องศึกษาว่าในแต่ละฐานะที่เราเป็นอยู่ มี

หน้าที่อะไรบ้าง เมื่อศึกษาแล้วก็ต้อง ปฏิบัติตามหน้าที่นั้นให้สมบูรณ์ ถ้าทำได้เช่นนี้เราก็จะเป็นที่รักของคนรอบข้าง แต่ถ้าใครเป็นโจรอยู่ก็ไม่ได้หมายความว่า จะต้องวางตัวให้สมกับที่เป็นโจร อันนี้ไม่ถือว่าสมานัตตตา เพราะสมานัตตตายังหมายรวมถึงการทำตนให้สมกับที่เป็นคนก็คือ การปฏิบัติตนให้เป็นคนดีที่โลกต้องการ (ปณณธ เจริญชัยฤกษ์, ๒๕๕๒)

จึงสรุปได้ว่า หลักสังคหวัตถุ ๔ เป็นหลักธรรมที่ยึดเหนี่ยวใจ และส่งเสริมมนุษยสัมพันธ์ทำให้เกิดความเคารพและความเกรงใจซึ่งกันละกัน และนำไปสู่ความสงบสุข ซึ่งเกิดจาก ๑) รู้จักการให้ คือให้สิ่งของให้ความรู้และให้อภัย ๒) พูดจาไพเราะ พูดความจริง พูดให้เกิดประโยชน์และพูดถูกกาลเทศะ ๓) การทำให้ตนเป็นคนที่มีประโยชน์และสร้างประโยชน์ให้แก่ส่วนรวม และ ๔) การทำตนให้สมกับฐานะและบทบาทหน้าที่ของตัวเอง

การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ ในการบริหารงานในองค์กร

การปฏิบัติงานโดยทั่วไปจะต้องติดต่อสัมพันธ์กันทั้งเพื่อนร่วมงานและบุคคลภายนอกและภายในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นเรื่องธุรกิจการงานหรือเรื่องส่วนตัว ทั้งนี้ เพราะการปฏิบัติงานนั้นไม่สามารถทำด้วยตัวเองทั้งหมดได้ จึงจำเป็นต้องอย่างยิ่งที่จะต้องรู้จักวิธีการเสริมสร้างมิตรภาพและความศรัทธา เชื่อถือ ให้เกิดกับเพื่อนร่วมงานเหล่านั้น หลักธรรมในพระพุทธศาสนาที่เราจะสามารถนำมาประยุกต์ใช้เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานให้เป็นไปด้วยดี คือ สังคหวัตถุ ๔ ประการ ได้แก่

๑. ทาน คำว่า "ทาน" นั้นมิใช่การให้เฉพาะสิ่งของเพียงอย่างเดียว แต่ยังรวมไปถึงการอบรมสั่งสอน หรือการให้อภัยทาน ถ้าขาดการให้



การแบ่งปัน การช่วยเหลือกัน ย่อมเป็นการแสดงให้เห็นว่าสังคมนั้นๆ ไม่ได้มีน้ำใจต่อกันและกัน ฉะนั้น การอยู่ร่วมกันไม่ว่าจะสังคมในระดับไหน ก็จะต้องอาศัยความเสียสละและการแบ่งปันซึ่งกันและกัน ซึ่งจะทำให้สังคมนั้นเกิดความปกติสุขและการเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ความเสียสละและการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ถือเป็นเรื่องสำคัญยิ่งในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ และจะต้องกระทำโดยใจที่ปราศจากอคติ ไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวกในการให้ความช่วยเหลือและในการบริหารงาน จะต้องมีความพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือตลอดเวลา โดยที่ทำความด้วยความเต็มใจและฐานะผู้บริหารจะต้องแสดงถึงความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ให้ผู้อื่นก่อน เมื่อเขาได้รับความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่จากผู้บริหารแล้วย่อมมีการตอบสนองงานของผู้บริหารและการทำงานก็จะดำเนินไปอย่างราบรื่น เนื่องจากการบริหารงานนั้นมีทั้งผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา จึงกล่าวได้ว่าในด้านทานนั้นมีความสำคัญมากต่อการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างกัน เพราะการทำงานร่วมกันนั้นไม่สามารถทำได้เพียงลำพังจะต้องให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันตลอดในทุกๆระดับ และโดยเฉพาะในองค์กรแต่ละแห่งจะต้องมีหลักในการเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ มุ่งบริหารงานให้เกิดผลสำเร็จแก่องค์กรโดยรวม และบุคลากรจะต้องทำงานตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา ดังนั้น ความเสียสละจึงเป็นเป็นสิ่งที่จะเป็นอย่างยิ่งในองค์กร เพื่อให้การทำงานบรรลุเป้าหมายการทำงานนั้นจะต้องมีความอดทนและทำร่วมกันเสมือนครอบครัวเดียวกัน เพื่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงานทั้งในหน่วยงานและการให้บริการแก่ประชาชน เพราะการร่วมมือร่วมใจกันในการทำงานถือได้ว่าเป็นการทำให้เกิดความสามัคคีในหมู่คณะและไม่เฉพาะหน่วยงานหรือองค์กรเท่านั้น หากแต่รวมถึงทุกคนในสังคม จะต้องให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน

เท่าที่ตนมีกำลังความสามารถ อันเป็นการแสดงออกถึงความมีน้ำใจของคนในสังคมและเป็นการสร้างปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน

๒. ปิยวาจา การใช้วาจาที่ไพเราะ สุภาพอ่อนหวาน เป็นหลักเบื้องต้นที่คนเราจะใช้ในการตัดสินใจ บางครั้งพบกันครั้งแรกถ้ากล่าวถ้อยคำที่ไม่ไพเราะก็อาจทำให้เกิดความเกลียดชังได้ แต่ถ้ากล่าวด้วยถ้อยคำที่ไพเราะสุภาพอ่อนหวานให้เกียรติผู้อื่นก็จะสามารถดึงดูดใจของผู้อื่นได้ ไม่ว่าผู้พูดจะอยู่ในระดับไหนก็ตาม ถ้าพูดจาไพเราะอ่อนหวานก็จะทำให้ผู้ฟังมีความสุข การใช้วาจานั้นมีส่วนสำคัญมากในการอยู่ร่วมกันจะต้องมีหลักในการใช้วาจาเพื่อให้เกิดความเข้าใจอันดีระหว่างกัน เพราะธรรมชาติของมนุษย์แล้วมีความต้องการให้ผู้อื่นให้เกียรติและกล่าวถ้อยคำที่ไพเราะสุภาพแก่ตน แต่ถ้าได้รับคำพูดที่ไม่ไพเราะแล้วย่อมก่อให้เกิดความไม่มีความสุขในการรับฟังคำพูดเหล่านั้นและสำหรับการทำงานร่วมกัน แม้จะมีเจตนาที่ดีแต่ถ้าคำพูดที่ออกมาไม่มีความไพเราะอ่อนหวานก็จะเกิดปัญหาในการทำงานได้ เพราะคำพูดนั้นก่อให้เกิดผลทั้งในเชิงบวกและเชิงลบ ถ้าคำพูดที่กล่าวออกมามีความสุภาพไพเราะก็จะเป็นแรงจูงใจให้คนอยากทำงานร่วมกันและในทางตรงกันข้าม ถ้ากล่าววาจาออกมาแล้วฟังไม่สุภาพไพเราะ ก็อาจเกิดความรู้สึกไม่อยากร่วมงานด้วย แม้ในความเป็นจริงแล้วจะมีเจตนาที่ดีก็ตาม แต่อาจเป็นเพราะคำพูดที่ออกมานั้นอาจเป็นการสื่อความหมายในแง่ลบ การกล่าววาจาถือเป็นการแสดงออกอย่างหนึ่งซึ่งในส่วนของคุณลักษณะในองค์กรนั้นจะมีวินัยในส่วนของการกำกับการใช้วาจาต่อผู้มาติดต่อราชการ หรือการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีในการประสานงานซึ่งบุคลากรในองค์กรจะต้องมีการใช้วาจาที่สุภาพในการสื่อสาร ซึ่งการให้บริหารนั้นการใช้วาจามีความจำเป็นอย่างยิ่งทั้งในส่วนของการให้บริการประชาชนผู้มา



ติดต่อกันและบุคลากรในองค์กรจะต้องมีหลักในการอธิบายเพื่อให้ผู้ฟังมีความสุข แม้บางครั้งอาจจะไม่สามารถดำเนินการได้ตามที่เสนอมาได้ แต่ต้องชี้แจงถึงหลักของเหตุผลด้วยคุณภาพ และให้เกียรติเพื่อให้เกิดความเข้าใจอันดีต่อกัน จึงกล่าวได้ว่าการใช้วาจาในส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ การที่จะกล่าววาจาออกมานั้นจะต้องไม่ให้กระทบจิตใจของผู้ฟัง ผู้พูดต้องมีความระมัดระวังในการใช้วาจา และในการที่ต้องให้บริการประชาชนก็ควรที่จะมีเทคนิคในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน หรือในบางครั้งในการให้บริการแก่ประชาชนอาจมีผู้ที่รู้จักสนนิมสนมอยู่ด้วยก็ตาม ผู้พูดจะต้องมีขอบเขตในการใช้วาจาเพื่อไม่ให้กระทบความสัมพันธ์ในภาพรวม และไม่มีผลกระทบต่องค์กร

๓. ด้านอัตถจริยา การบำเพ็ญประโยชน์เป็นหน้าที่ของทุกคนที่อยู่ในสังคม ร่วมกันและการช่วยเหลือกิจการต่างๆ ก็เป็นไปตามกำลังความสามารถของตนที่จะทำได้ ทั้งทางด้านกำลังกายและกำลังใจ โดยที่ไม่จำเป็นต้องตายต่อธุระของส่วนรวมและการที่ร่วมกันบำเพ็ญประโยชน์เพื่อส่วนรวมนั้นก็จะทำให้บ้านเมืองหรือสังคมนั้นเกิดความปกติสุขอีกทั้งจะเป็นตัวอย่างให้ผู้อื่น เมื่อคนอื่นได้รับตัวอย่างที่ดีและนำไปปฏิบัติแล้วก็จะเกิดความช่วยเหลือกันในวงกว้างขึ้นถือเป็นการแสดงออกถึงน้ำใจไมตรีที่มีต่อกันของคนในสังคมและการช่วยเหลือกิจการหรือการบำเพ็ญสาธารณประโยชน์ก็ต้องทำด้วยความเต็มใจ บริสุทธิ์ใจ ไม่มีนัยยะแอบแฝง เมื่อต่างพากันช่วยเหลือกิจการของสังคมตามความรู้ความสามารถของตนแล้วก็จะทำให้อยู่ร่วมกันได้อย่างมีความสุขและในส่วนของการบริหารงานนั้นผู้บริหารจะต้องมีหลักการในการขอความช่วยเหลือจากบุคลากร โดยการอธิบายถึงหลักความสำคัญของงานต่างๆ ให้พนักงานเกิดความเข้าใจและให้ช่วยดำเนินงานต่างๆ เหล่านั้นให้

บรรลุตามเป้าหมายและกรอบเวลาที่วางไว้ แต่ทั้งนี้ผู้บริหารก็ต้องมีใจที่เมตตาต่อพนักงานและการทำงานนั้น ถ้าขาดจริยธรรมแล้วก็จะไม่สามารถดำเนินงานได้ เพราะบางครั้งทำงานกับบุคคลจำนวนมากก็ต้องมีการนำหลักธรรมทางพระพุทธศาสนามาใช้ในการโน้มน้าวเพื่อให้เกิดความร่วมมือในการทำงานและการบำเพ็ญประโยชน์ร่วมกันนั้น ถ้าทุกคนทำด้วยเต็มอกเต็มใจจะทำให้มีความสบายใจมากกว่าการถูกบังคับให้ทำ และการทำงานด้วยความสมัครใจนั้นจะทำให้สามารถต่อยอดความคิดออกไปได้ สำหรับในองค์กรนั้นก็จะต้องช่วยกันทำงานเป็นทีมจะดีกว่าต่างคนต่างทำ เพราะการอยู่ร่วมกันในองค์กรแม้จะมีการแบ่งงานรับผิดชอบ แต่ในทางปฏิบัติก็ควรที่จะช่วยกันเท่าที่ตนจะสามารถกระทำได้

๔. ด้านสมานัตตตา การทำตนเสมอตนเสมอปลายนั้นเป็นสิ่งที่ทุกคนต้องตระหนัก เพราะการจะทำสิ่งใดนั้นจะต้องทำให้มีความต่อเนื่องตลอดไป ไม่ใช่ในตอนต้นทำดีเพื่อเป็นการสร้างภาพลักษณ์ แต่พอผ่านระยะนั้นไปแล้วก็ทำไม่เต็มเท่าที่ควรจะเป็นซึ่งถ้าเป็นเช่นนั้นแล้วก็จะเกิดการนิินทาและสูญเสียความเชื่อมั่นในสายตาผู้อื่น คนเราหากมีความตั้งใจดีถือหลักความเสมอต้นเสมอปลายทั้งก่อนรับหน้าที่และหลังรับหน้าที่คือ ทำให้คนอื่นเห็นในคุณความดีและความตั้งใจจริงของเรา ก็จะเป็นเครื่องผูกใจและได้รับการยอมรับจากผู้อื่น ความเสมอต้นเสมอปลายมีความสำคัญมาก เพราะจะเป็นตัวช่วยให้เราสามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างปกติสุข สำหรับการทำงานร่วมกันของบุคลากรในองค์กร ผู้บริหารต้องมีการใช้คนให้ตรงกับงาน แต่ก็ต้องมีการอธิบายชี้แจงให้บุคลากรคนอื่นเข้าใจถึงเหตุผลที่ต้องเลือกใช้งานบุคคลนั้น เพราะทุกคนต่างก็มีข้อดีมีความสามารถเฉพาะด้าน ในฐานะที่เป็นผู้บริหารก็ต้องตัดสินใจเลือกผู้ที่เหมาะสมที่สุด เพื่อให้ผลงานออกมาดีต่อองค์กรในภาพรวม แต่ผู้บริหาร



ก็ต้องแสดงความรักต่อพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมกันโดยที่ไม่เลือกปฏิบัติ หรือที่เรียกว่า “เลือกที่รักมักที่ชัง” และการพิจารณาความดีของบุคลากรก็ต้องมีใจที่เป็นกลางปราศจากความลำเอียง หรือแม้บางครั้งบุคลากรอาจจะทำไม่ถูกใจ แต่ผู้บริหารก็ต้องทำให้กว้างและให้อภัยเสมอ เมื่อบุคลากรได้รับความรักความเมตตาจากผู้บริหารแล้วก็พร้อมที่จะทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ แต่ถ้าผู้นำหรือผู้บริหารไม่มีความเสมอต้นเสมอปลาย ก็ไม่สามารถดูแลผู้ใต้บังคับบัญชาได้และไม่ได้รับการยอมรับนับถือจากผู้ใต้บังคับบัญชา ดังนั้น หลักความเสมอต้นเสมอปลายจะช่วยให้การสร้างมนุษยสัมพันธ์ และความสามัคคีให้เกิดขึ้นกับทุกคน

บทสรุป

การสร้างมนุษยสัมพันธ์ให้เกิดขึ้นในการบริหารงานในองค์กรที่เป็นแรงบันดาลใจเชิงบวก จะต้องพร้อมองค์ประกอบ ๓ ประการด้วยกัน ได้แก่ การรู้จักตน การเข้าใจผู้อื่น และการมีสภาพแวดล้อมที่ดี เพื่อให้รู้จักและเข้าใจตนเอง ถ้าจะให้เป็นการดี ควรส่งเสริมการสร้างมนุษยสัมพันธ์ตามหลักพุทธธรรม คือ การนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาบูรณาการในกิจวัตรประจำวัน การเรียนการสอน วิถีชีวิต ดังนี้

๑. ด้านทาน คือ การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ช่วยเหลือและแบ่งปันซึ่งกันและกัน จึงทำให้บุคลากรในองค์กรมีความเป็นกันเองในการทำงานและไม่ถือตัวต่อเพื่อนร่วมงานและไม่ว่าจะสังคมระดับไหน ถ้ามีการเสียสละและแบ่งปันซึ่งกันและกันก็จะทำให้สังคมนั้นปกติสุข สำหรับการทำงานในองค์กรนั้น ในฐานะผู้บริหารต้องแสดงความเอื้อเฟื้อต่อผู้อื่นก่อนและควรที่จะมีการปรับความเข้าใจของบุคลากรเสมอเพื่อให้เกิดความรักความสามัคคีกันซึ่งจะทำให้การทำงานดำเนินไปด้วย

ความราบรื่นและเกิดผลสำเร็จแก่ประชาชนโดยรวม

๒. ด้านปิยวาจา คือ การกล่าวถ้อยคำไพเราะอ่อนหวาน พูดในสิ่งที่เป็นประโยชน์และมีเหตุผล มีการใช้วาจาที่สุภาพเรียบร้อยเคารพต่อผู้ใหญ่และมีการทักทายด้วยคำไพเราะอ่อนหวาน และเมื่อเพื่อนร่วมงานไม่เข้าใจก็มีการชี้แจงด้วยถ้อยคำที่สุภาพ ซึ่งเป็นการสร้างแรงจูงใจให้คนอื่นอยากทำงานร่วม สำหรับการใช้อาจานนั้นผู้พูดต้องมีความระมัดระวังเป็นอย่างยิ่ง ไม่กล่าวถ้อยคำที่กระทบต่อจิตใจของผู้ฟังและต้องทำให้ผู้ฟังมีความสุขเมื่อได้ยินซึ่งการใช้อาจานนั้นมีความสำคัญอย่างยิ่งในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน

๓. ด้านอัตถจริยา คือ การประพฤติในสิ่งที่เป็นประโยชน์ทั้งต่อตนเองและผู้อื่น บุคลากรมีความร่วมมือร่วมใจในการทำงานเป็นอย่างดีและการช่วยเหลือกันนั้นเป็นการแสดงออกถึงการมีน้ำใจต่อผู้อื่นซึ่งในองค์กรนั้น การช่วยกันในการทำงานเป็นทีมย่อมดีกว่าต่างคนต่างทำ ถึงแม้ว่าจะมีการแบ่งหน้าที่รับผิดชอบก็ตาม แต่ในทางปฏิบัติก็ความที่จะช่วยกันเท่าที่ตนจะสามารถกระทำได้และสำหรับการช่วยเหลือประชาชน แม้บางครั้งอาจทำได้ไม่เต็มที่เท่าที่ควร แต่หากทำด้วยความเต็มใจ ประชาชนก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อองค์กรและควรที่จะจัดให้บุคลากรขององค์กรได้ออกบำเพ็ญสาธารณประโยชน์นอกสถานที่เพื่อให้ได้ปฏิบัติงานร่วมกันของบุคลากร

๔. ด้านสมานัตตตา คือ ความเสมอต้นเสมอปลาย วางตัวเหมาะสมแก่หน้าที่ บุคลากรขององค์กรปฏิบัติตนอยู่ในกฎระเบียบขององค์กรอย่างเคร่งครัดซึ่งการปฏิบัติอย่างเสมอต้นเสมอปลายก็จะได้รับการยอมรับจากผู้อื่น ผู้บริหารต้องมีการเลือกใช้คนให้เหมาะสมกับงาน แต่ต้องมีการอธิบายเหตุผลให้บุคลากรทราบถึงเหตุผลที่เลือกใช้งานบุคคลนั้น เพราะในฐานะผู้บริหารต้องตัดสินใจเลือกใช้คนที่เหมาะสม



ที่สุดและจะต้องไม่เลือกปฏิบัติ หรือที่เรียกว่า “เลือกที่รักมักที่ชัง” โดยเฉพาะการพิจารณาความดีของบุคลากรนั้นจะต้องมีใจเป็นกลาง ปราศจากอคติ เมื่อบุคลากรได้รับความเมตตาจากผู้บริหารแล้วก็จะทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ

ถ้าบุคลากรนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาประยุกต์ใช้ในองค์กรจะทำให้รู้จักและเข้าใจผู้อื่น

เชื่อถือ ศรัทธา และไว้วางใจผู้อื่นได้รับความร่วมมือร่วมใจในการทำงานไปสู่เป้าหมายและลดปัญหาความขัดแย้งในการทำงานและการอยู่ร่วมกัน บุคลากรในองค์กรก็จะเป็นคนมีคุณภาพ มีสมรรถภาพ มีคุณภาพและมีศักยภาพ สามารถพัฒนาตน สังคม องค์กร ของตน และประเทศชาติให้เท่าเทียมกับสังคมโลกได้อย่างแน่นอน

บรรณานุกรม

เกษรา สุทธะพินทุ. “มนุษย์สัมพันธ์ของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย”. **วิทยานิพนธ์ปริญญา**

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ๒๕๔๑.

ทองอินทร์ วงศ์โสธร และคณะ. “ภาวะผู้นำ” ใน เอกสารชุดวิชาหลักและระบบบริหารการศึกษา.

นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๒๓.

ธรรมรส โชติคุณุชร. **มนุษย์สัมพันธ์**. พิมพ์ครั้งที่ ๓. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์. ๒๕๒๔.

บุญเลิศ กลิ่นรัตน์. **มนุษย์สัมพันธ์สำหรับผู้บริหาร**. เพชรบุรี: สถาบันราชภัฏเพชรบุรี, ๒๕๓๖.

ปิ่นฉัตร เจริญชัยพุกกะ. “การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษาโรงพยาบาลกรุงเทพ”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๒.

พรรณทิพย์ ศิริวรรณบุศย์. **มนุษย์สัมพันธ์**. กรุงเทพฯ : ภาควิชาจิตวิทยา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๒๘.

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตโต), **พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม**. พิมพ์ครั้งที่ ๑๖, กรุงเทพฯ : เอสอาร์พรินติ้งแมสโปรดักส์, ๒๕๓๗.

มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. **พระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย**, กรุงเทพฯ: มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๓๙.

รัตนธัญญา ตันอมตยรัตน์. “ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยตามหลักสังคหวัตถุ ๔”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓.

วิจิตร อวาทกุล. **เทคนิคมนุษย์สัมพันธ์ : Human Relations Technique**. พิมพ์ครั้งที่ ๘. กรุงเทพฯ : โอ.เอส.พรินติ้ง เฮาส์. ๒๕๔๒.

สมร ทองดี. “ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์”. ใน รุ่งพงษ์ ชัยนาม (บรรณาธิการ), เอกสารการสอนวิชามนุษย์กับสังคม (หน่วยที่ ๑-๗), พิมพ์ครั้งที่ ๕, นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๔๒.

สุเมธ แสงนิมนวล. **พัฒนาความสัมพันธ์อย่างไร ให้ผู้คนสนุกสุขใจ**. กรุงเทพฯ : สามัคคีสาร (ดอกหญ้า), ๒๕๓๗.