





การพัฒนาบุคลากรภาพ

และ



บุคลากรในงานบริการ

บุคลิกภาพ (Personality) คือ ลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลที่ผสมผสานระหว่าง พฤติกรรม รูปแบบความคิด ความรู้สึก และการตอบสนองทางอารมณ์ ซึ่งหล่อหลอมรวมกันจน กลายเป็นเอกลักษณ์ที่ทำให้บุคคลนั้นแตกต่างจากผู้อื่น

องค์ประกอบของบุคลิกภาพสามารถแบ่งออกเป็น 2 ส่วนหลัก คือ

บุคลิกภาพภายนอก: สิ่งที่สังเกตเห็นได้ชัดเจนจากภายนอก เช่น รูปร่างหน้าตา การแต่งกาย กิริยาท่าทาง การพูดจา และการแสดงออกทางสังคม

บุคลิกภาพภายใน: สิ่งที่อยู่จิตใจและมีผลต่อการแสดงออก เช่น ทักษะคติ อุปนิสัย ความเชื่อ อารมณ์ และกระบวนการคิด



บุคลิกภาพเฉพาะทางสำหรับงานบริการ (Service Personality)

หมายถึง กลุ่มของคุณลักษณะทางพฤติกรรม ทักษะ ทักษะ และการแสดงออกที่เอื้อต่อการสร้างความพึงพอใจและประสบการณ์ที่ดีให้แก่ผู้รับบริการ โดยไม่ได้จำกัดเพียงแค่บุคลิกภาพภายนอกที่ดูดีเท่านั้น แต่รวมถึงสภาวะทางจิตใจที่พร้อมจะช่วยเหลือและให้ความสำคัญกับความต้องการของผู้อื่นเป็นอันดับแรก



คุณลักษณะสำคัญของ Service Personality ประกอบด้วย

- Service Mind (จิตใจรักงานบริการ): มีความเต็มใจและกระตือรือร้นในการช่วยเหลือ
- Empathy (ความเห็นอกเห็นใจ): ความสามารถในการเข้าใจความรู้สึกและความต้องการของลูกค้าอย่างจริงใจ
- Emotional Stability (การควบคุมอารมณ์): ความอดทน ใจเย็น และสามารถจัดการกับสภาวะกดดันหรือคำวิพากษ์วิจารณ์ได้เป็นอย่างดี
- Interpersonal Skills (มนุษยสัมพันธ์): มีความเป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส และสื่อสารด้วยภาษาที่สุภาพเหมาะสมกับกาลเทศะ
- Adaptability & Problem Solving (ความยืดหยุ่นและการแก้ปัญหา): มีไหวพริบในการแก้ไขปัญห เฉพาะหน้า และปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์หรือลูกค้าที่หลากหลายได้อย่างเหมาะสม
- Professional Image (ภาพลักษณ์มืออาชีพ): การแต่งกายสะอาดเรียบร้อย และมีท่วงท่าอิริยาบถที่สุภาพ นอบน้อม



ในงานบริการมักใช้หลักการ "7C's" เพื่อพัฒนาบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ

1. **Cleanliness:** ความสะอาดสะอ้าน ตั้งแต่เส้นผม เล็บมือ จนถึงเครื่องแบบ
2. **Courtesy:** ความสุภาพอ่อนน้อม อ่อนโยนแต่ไม่อ่อนแอ หรือ มารยาท
3. **Cheerfulness:** ความสดใส ยิ้มแย้มแจ่มใสเสมอ
4. **Confidence:** ความมั่นใจในข้อมูลและบริการที่มอบให้
5. **Control:** การควบคุมอารมณ์ แม้ในสถานการณ์ที่กดดันหรือเจอความขัดแย้ง
6. **Concentration:** ความตั้งใจจดจ่อต่อลูกค้าที่อยู่ตรงหน้า
7. **Communication:** การสื่อสารที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ



ทักษะการแสดงออกทางกาย (Body Language) หรือ ภาษา กาย หมายถึง การสื่อสารรูปแบบหนึ่งที่ไม่ใช้ถ้อยคำ (Non-verbal communication) แต่เป็นการสื่อสารผ่านการเคลื่อนไหวของร่างกายเพื่อถ่ายทอดความรู้สึก นึกคิด หรือทัศนคติในขณะ นั้น



องค์ประกอบสำคัญของทักษะการแสดงออกทางกาย ได้แก่

- **สีหน้า (Facial Expressions)** รอยยิ้ม การขมวดคิ้ว หรือการสบตา (Eye Contact) ซึ่งเป็นส่วนที่สะท้อนอารมณ์ได้ชัดเจนที่สุด
- **บุคลิกท่าทาง (Postures)** การยืนตัวตรง การห่อไหล่ หรือการกอดอก ซึ่งบ่งบอกถึงความมั่นใจหรือการปิดกั้น
- **การเคลื่อนไหวและท่าทาง (Gestures)** การผายมือ การพยักหน้า หรือการขยับมือประกอบการพูดเพื่อบ่งชี้ความหมาย
- **ระยะห่าง (Proximity)** การเว้นระยะระหว่างบุคคลที่บ่งบอกถึงระดับความสนิทสนมหรือความเป็นส่วนตัว

***ทักษะนี้มีความสำคัญอย่างมากในการทำงานและการเข้าสังคม เพราะช่วยสร้างความน่าเชื่อถือ เสริมสร้างบุคลิกภาพ และช่วยให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพมากกว่าการใช้คำพูดเพียงอย่างเดียว

ภาษากายส่งผลต่อความรู้สึกของลูกค้ายิ่งกว่าคำพูดถึง 55% ตามหลักกฎของ Mehrabian

- การสบตา (Eye Contact): แสดงถึงความจริงใจและความใส่ใจ (สบตาประมาณ 60-70% ของเวลาที่คุยกัน)
- รอยยิ้ม (Smiling): ยิ้มจากตา (Duchenne Smile) ช่วยลดกำแพงระหว่างบุคคล
- การยืนและการเดิน: ยืนตัวตรง ออกผายไหล่ผึ่ง ไม่กอดอกหรือเอามือล้วงกระเป๋า
- การไหว้หรือการทักทาย: ต้องถูกต้องตามกาลเทศะและระดับของบุคคล

การสื่อสารด้วยพลังของคำพูดและน้ำเสียงประกอบด้วย 2 องค์ประกอบสำคัญในกฎการสื่อสารของ Mehrabian ดังนี้

1. **Verbal (วจนภาษา):** คือ "เนื้อหา" หรือ "คำพูด" ที่เราเลือกใช้ คิดเป็น 7% ของผลลัพธ์การสื่อสารทั้งหมด เน้นที่ความถูกต้องของข้อมูล ความชัดเจน และการใช้ภาษาที่เหมาะสมกับผู้ฟัง
2. **Vocal (อวจนภาษาทางเสียง):** คือ "น้ำเสียง" ที่เราใช้สื่อสาร คิดเป็น 38% ของผลลัพธ์การสื่อสาร ซึ่งมีอิทธิพลมากกว่าตัวอักษร โดยประกอบด้วย
 - **ระดับเสียง (Pitch):** เสียงสูง-ต่ำ สื่อถึงอารมณ์ที่ต่างกัน เช่น เสียงสูงแสดงความตื่นเต้น
 - **ความดัง (Volume):** การเน้นย้ำความสำคัญ
 - **จังหวะ (Pace):** การพูดเร็วหรือช้าเพื่อดึงดูดความสนใจ
 - **น้ำหนักเสียง (Tone):** สื่อถึงทัศนคติ เช่น ความเมตตา ความเด็ดขาด หรือความจริงใจ

การปรับทัศนคติเพื่อบริการที่เป็นเลิศ (Service Mindset) คือการสร้าง "กระบวนการทางความคิด" ที่มีเป้าหมายเพื่อส่งมอบความพึงพอใจและประสบการณ์ที่ดีที่สุดแก่ผู้รับบริการ โดยไม่ได้มองว่างานบริการเป็นเพียง "หน้าที่" แต่เป็นความมุ่งมั่นที่จะสร้างคุณค่าและสายสัมพันธ์ระยะยาว



องค์ประกอบสำคัญของ Service Mindset ที่ยกระดับสู่ความเป็นเลิศ ได้แก่

- **การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer-Centric)** ให้ความสำคัญกับความ ต้องการและปัญหาของลูกค้าเป็นอันดับแรกในทุกๆ การปฏิสัมพันธ์
- **การบริการเชิงรุก (Proactive Service)** ไม่รอให้เกิดปัญหาหรือรอให้ลูกค้า ถ้าม แต่ใช้วิธีสังเกตและคาดการณ์ความต้องการเพื่อลงมือก่อน (Anticipation Skill)
- **ความเป็นเจ้าของ (Ownership Mindset)** ปฏิบัติงานด้วยความรู้สึกเหมือน ธุรกิจนั้นเป็นของตนเอง รับผิดชอบปัญหาของลูกค้าจนกว่าจะคลี่คลาย ไม่ผลัก ภาระให้ผู้อื่น



องค์ประกอบสำคัญของ Service Mindset ที่ยกระดับสู่ความเป็นเลิศ ได้แก่ (ต่อ)

- ความฉลาดทางอารมณ์และการเห็นอกเห็นใจ (EQ & Empathy) เข้าใจอารมณ์ของลูกค้าและควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ดี แม้ในสถานการณ์ที่ยากลำบาก
- การปรับตัวและเรียนรู้ต่อเนื่อง (Continuous Improvement) นำทุกคำติชมหรือปัญหามาเป็นบทเรียนเพื่อพัฒนามาตรฐานการบริการให้ดียิ่งขึ้นเสมอ



ประโยชน์ของการมี Service Mindset ที่ดี

- สร้างความประทับใจและความภักดีต่อแบรนด์ (Customer Loyalty)
- เพิ่มโอกาสในการซื้อซ้ำ (Repeat Purchase) และการบอกต่อ
- ยกระดับประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกันภายในทีม



ข้อควรระวังในการพัฒนาบุคลิกภาพ (Common Pitfalls) หมายถึง ข้อผิดพลาดหรืออุปสรรคที่มักเกิดขึ้นในกระบวนการปรับปรุงตนเอง ซึ่งหากไม่ระวังอาจทำให้การพัฒนาบุคลิกภาพดูไม่เป็นธรรมชาติ หรือส่งผลเสียต่อภาพลักษณ์และความสัมพันธ์กับผู้อื่นแทนที่จะดีขึ้น



ข้อควรระวังที่สำคัญ มีดังนี้

1. การขาดความจริงใจ : พยายามเลียนแบบผู้อื่นจนสูญเสียตัวตน ทำให้ดูฝืนและไม่เป็นธรรมชาติ
2. การเน้นเพียงรูปลักษณ์ภายนอก : ให้ความสำคัญกับเสื้อผ้าหน้าผม แต่ละเลยมารยาท ทักษะคติ และการควบคุมอารมณ์
3. ความมั่นใจที่มากเกินไปจนกลายเป็นการหลงตัวเอง : เส้นบางๆ ระหว่างความมั่นใจกับการดูถูกผู้อื่น หากไม่ระวังอาจดูเป็นคนอวดดี
4. การไม่สอดคล้องกับกาลเทศะ : วางตัวดีแต่ไม่เหมาะสมกับสถานที่หรือกลุ่มคนที่ปฏิสัมพันธ์ด้วย



ข้อควรระวังที่สำคัญ มีดังนี้ (ต่อ)

5. การพยายามมากเกินไป : การพยายามแสดงออกว่าตนเองมีบุคลิกภาพดีจนดูเกร็งและสร้างความอึดอัดให้คนรอบข้าง
6. ละเลยการเป็นผู้ฟังที่ดี : สนใจแต่การนำเสนอตัวเองจนลืมรับฟังผู้อื่น ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของเสน่ห์ส่วนบุคคล

การพัฒนาบุคลิกภาพที่มีประสิทธิภาพควรเริ่มจาก ทักษะสติภายใน (Inside-out) ควบคู่ไปกับการปรับปรุงพฤติกรรมภายนอกเพื่อให้เกิดความสมดุลและยั่งยืน

ข้อควรระวังที่สำคัญ มีดังนี้ (ต่อ)

5. การพยายามมากเกินไป : การพยายามแสดงออกว่าตนเองมีบุคลิกภาพดีจนดูเกร็งและสร้างความอึดอัดให้คนรอบข้าง
6. ละเลยการเป็นผู้ฟังที่ดี : สนใจแต่การนำเสนอตัวเองจนลืมรับฟังผู้อื่น ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของเสน่ห์ส่วนบุคคล

การพัฒนาบุคลิกภาพที่มีประสิทธิภาพควรเริ่มจาก ทักษะสติภายใน (Inside-out) ควบคู่ไปกับการปรับปรุงพฤติกรรมภายนอกเพื่อให้เกิดความสมดุลและยั่งยืน

การพัฒนาบุคลิกภาพทางจิต หมายถึง การพัฒนาด้านภายในจิตใจ
ความคิด อารมณ์ และการรับรู้ เพื่อให้เกิดความมั่นคงทางอารมณ์ มีเหตุผล
ควบคุมตนเองได้ดี ปรับตัวเก่ง มีความมั่นใจในตนเอง สร้างสรรค์ และ
สามารถรับมือกับสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งรวมถึงการ
จัดการความเครียด การสร้างทัศนคติเชิงบวก การฝึกสมาธิ และการพัฒนา
ทักษะการคิดวิเคราะห์

องค์ประกอบหลักของการพัฒนาบุคลิกภาพทางจิต:

- **การจัดการอารมณ์:** การรู้จักและควบคุมอารมณ์ตนเองให้มั่นคง ไม่หวั่นไหวไปกับสิ่งกระตุ้นภายนอกต่างๆ
- **การสร้างความมั่นใจ:** การพัฒนาความเชื่อมั่นในตนเองที่จะกล้าคิด กล้าทำ และกล้าเผชิญหน้ากับปัญหา
- **ความคิดเชิงบวก :** การฝึกมองโลกในแง่ดีและมีทัศนคติที่สร้างสรรค์ต่อสถานการณ์ต่างๆ
- **การพัฒนาสติปัญญา:** การมีไหวพริบ ความสามารถในการแก้ปัญหา และการตัดสินใจที่ดี
- **การปรับตัว:** การปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมและสังคมได้ดี สร้างสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น
- **การฝึกฝนอย่างต่อเนื่อง:** การทำสมาธิ การฝึกหายใจ และการฝึกตนเองให้มีพฤติกรรมที่ดีงามสม่ำเสมอ

ในงานบริการเรียกสิ่งนี้ว่าการมี "หัวใจบริการ" (Service Mind) ซึ่งประกอบด้วยรายละเอียดเชิงลึก ดังนี้

1. การสร้างระบบความคิดเชิงบวก (Positive Mindset)

บุคลิกภาพทางจิตเริ่มต้นที่ "วิธีคิด" (Paradigm) ต่อตนเองและผู้อื่น

- **Self-Esteem (การเห็นคุณค่าในตนเอง):** ผู้ที่จะบริการคนอื่นได้ดี ต้องรู้สึกร่างกายของตนเองมีเกียรติและมีคุณค่า หากเราภูมิใจในตัวเอง พลังบวกจะแผ่ออกมาทางสีหน้าและแววตา
- **Growth Mindset:** มองว่าคำตำหนิของลูกค้าคือ "บทเรียน" ไม่ใช่ "คำด่า" ทำให้เราไม่เก็บมาบ่นทอนจิตใจ แต่เก็บมาเพื่อพัฒนา
- **Optimism:** การมองโลกในแง่ดีช่วยให้เรามีรอยยิ้มที่มาจากข้างใน (Inside-out) ไม่ใช่การแสร้งยิ้ม

2. ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence - EQ)

ในงานบริการ ความสามารถในการจัดการอารมณ์สำคัญกว่า IQ:

- **Self-Awareness (การรู้เท่าทันตนเอง):** รู้ตัวว่าตอนนี้กำลังโกรธ เหนื่อย หรือ หงุดหงิด เพื่อที่จะ "เบรก" อารมณ์ไม่ให้หลุดแสดงออกปทางสีหน้า
- **Self-Regulation (การควบคุมตนเอง):** ความสามารถในการระงับอารมณ์เมื่อเผชิญหน้ากับลูกค้าที่ใช้อารมณ์ (Composure)
- **Empathy (ความเข้าใจผู้อื่น):** การเอาใจเขามาใส่ใจเรา พยายามทำความเข้าใจว่า "ทำไมลูกค้าถึงโกรธ" แทนที่จะโกรธตอบ

3. จิตวิทยาความพร้อมและการตื่นตัว (Mindfulness & Alertness)

- **Present Moment:** การอยู่กับปัจจุบันขณะ เมื่ออยู่ต่อหน้าลูกค้า ต้องตัดความกังวลเรื่องส่วนตัวออกไป เพื่อให้บุคลิกภาพดู "ใส่ใจ" (Attentive)
- **Enthusiasm (ความกระตือรือร้น):** เป็นบุคลิกที่เกิดจากจิตใจที่อยากช่วยเหลือ (Will to serve) ทำให้ท่าทางการเดินและการพูดดูมีความคล่องแคล่ว ไม่เฉื่อยชา
- **Resilience (ความยืดหยุ่นทางจิตใจ):** ความสามารถในการ "ดีดตัวกลับ" หลังจากเจอเหตุการณ์แย่ๆ ในงานบริการ เพื่อให้พร้อมรับลูกค้าคนถัดไปด้วยมาตรฐานเดิม



4. คุณธรรมและจรรยาบรรณในงานบริการ (Integrity)

บุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือเกิดจากความซื่อสัตย์ภายใน:

- Sincerity (ความจริงใจ): ลูกค้าสัมผัสได้ว่าเราช่วยด้วยใจหรือช่วยตามหน้าที่
- Responsibility: การมีจิตสำนึกรับผิดชอบต่อคำพูดและสิ่งที่รับปากลูกค้าไว้
- Trustworthiness: การสร้างบุคลิกให้ดูไว้วางใจได้ ผ่านความมั่นคงทาง
อารมณ์และคำพูด

5. เทคนิคการฝึกฝนจิตใจเพื่อพัฒนาบุคลิกภาพ (Mental Exercises)

1. การบอกตัวเองหน้ากระจกทุกเช้า เช่น "วันนี้ฉันจะส่งมอบความสุขให้ลูกค้า"
2. ฝึกจินตนาการภาพตัวเองขณะรับมือกับสถานการณ์ยากๆ ด้วยความใจเย็น และมืออาชีพ
3. หลังเลิกงาน ให้บันทึกว่าวันนี้อารมณ์หลุดตอนไหน และครั้งหน้าจะจัดการอย่างไร

Thank You!

