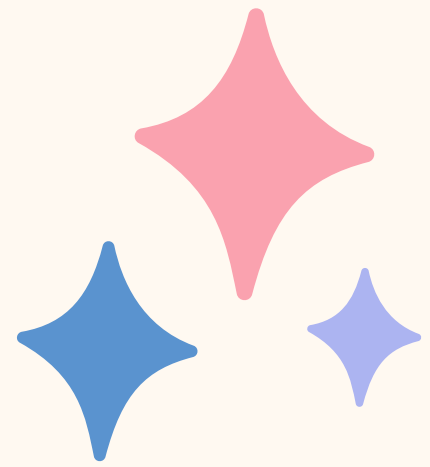
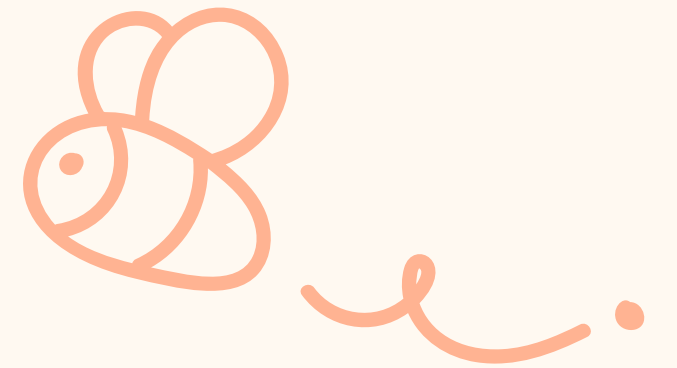


บทที่ 2
การพัฒนาบุคลิกภาพ
และบุคลิกภาพในงานบริการ

โดย อาจารย์วราณิษฐ์ พุทธโรจน์รังษี

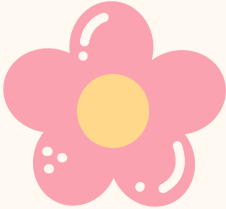


ความสำคัญของบุคลิกภาพต่องานบริการ



บุคลิกภาพ สร้างความรู้สึกต่อผู้พบเห็นว่า ชอบหรือไม่ชอบ หรือ
เกิดความรู้สึกต่อคน ๆ นั้นอย่างไร เช่น เป็นคนมีเสน่ห์น่าคบหา
สมาคมด้วย มีสง่าผ่าเผยหรือกลับเป็นตรงข้ามคือ ไม่น่า
คบเสียเลย บุคลิกภาพทำให้คนเกิดความรู้สึกทางใจ ซึ่งทำให้
เกิดอารมณ์แต่เพียงอย่างเดียว ไม่ต้องใช้ความคิด สติปัญญา
หรือการตัดสินใจที่ต้องใช้เหตุผลใด ๆ ทั้งสิ้น



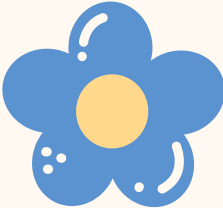
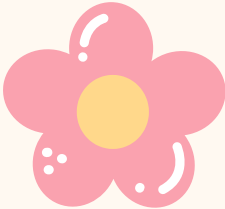
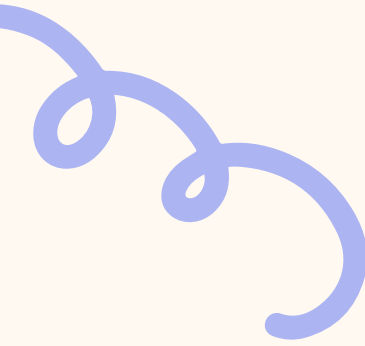


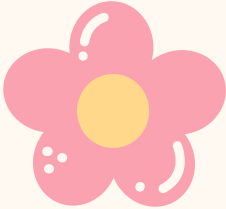
ลักษณะบุคลิภาพที่ผู้ให้บริการพึงพิจารณา

นักจิตวิทยาแบ่งลักษณะบุคลิภาพออกเป็นแบบต่างๆ การแบ่งบุคลิภาพเพื่อแสดงผลดีผลเสียของแต่ละประเภท ซึ่งสามารถแบ่งเป็น 3 ลักษณะได้แก่

1. ลักษณะดีงดุด
2. ลักษณะเป็นกลาง
3. ลักษณะผลลัไส

ซึ่งแต่ละลักษณะจะให้ผลในแต่ละสถานการณ์ต่างกันไป





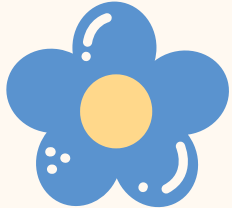
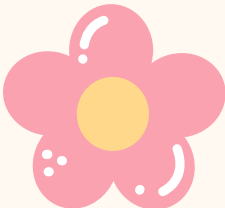
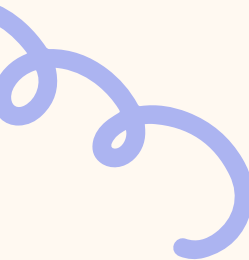
ลักษณะบุคลิกภาพที่ผู้ให้บริการพึงพิจารณา

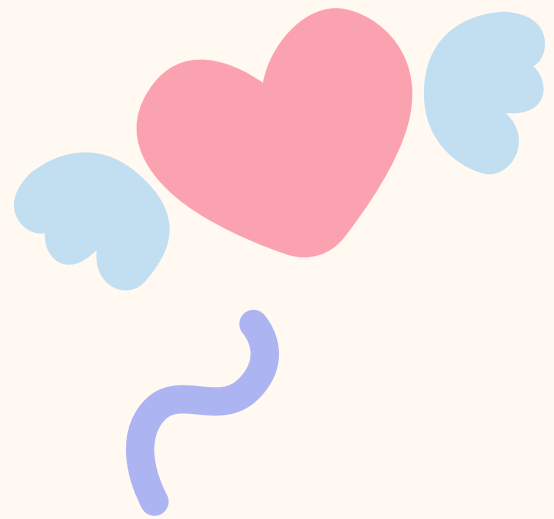
ยังมีลักษณะที่กล่าวถึงกันมากในอีกทฤษฎีหนึ่งแบ่งบุคลิกภาพออกเป็น 2 ประเภท

1. ลักษณะที่เก็บตัว (introvert)

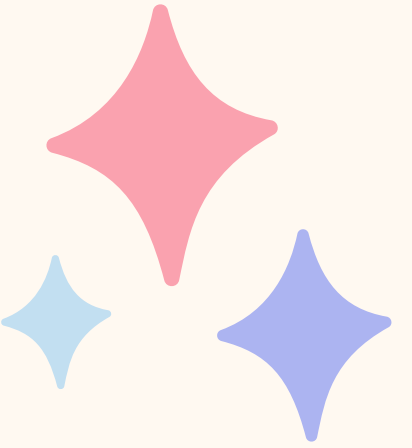
2. ลักษณะที่แสดงตัว (extrovert)

และในแต่ละลักษณะมีข้อเสียรวมอยู่ด้วยกันคนทั่วไปจะมีสองลักษณะผสมกัน แต่บางคนมีลักษณะหนักไปทางด้านเก็บตัว ซึ่งเหมาะสมสำหรับหน้าที่การงานบางอย่าง เช่น เป็นนักคิด นักประดิษฐ์ นักบัญชี ฯลฯ พวกที่มีลักษณะแสดงตัวก็เหมาะแก่งาน ติดต่อกับบุคคลมากหน้าหลายตาเป็นบรรณารักษ์เจ้าหน้าที่ห้องสมุด นักธุรกิจ นักการเมือง พนักงานขาย

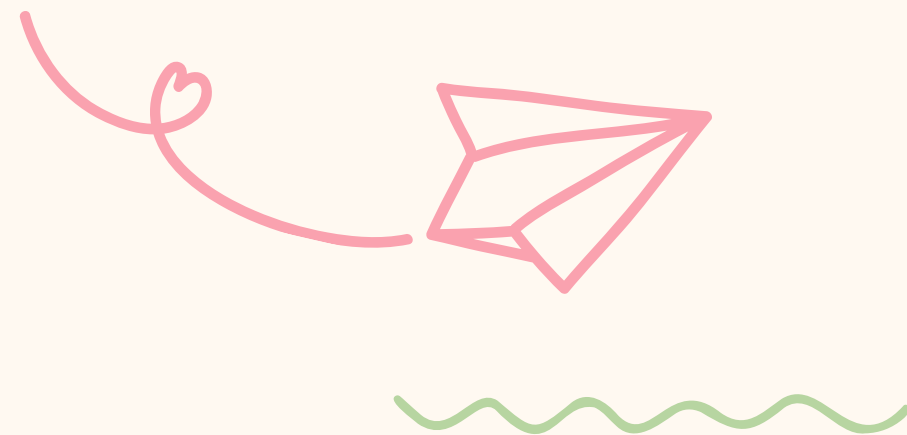




ผู้ให้บริการควรมีบุคลิกภาพเช่นไร



บุคลิกภาพ เป็นการรวมลักษณะต่าง ๆ ที่มีอยู่ในตัวบุคคลหนึ่ง ๆ อันประกอบด้วยรูปร่าง ลักษณะ อากัปกิริยา คำพูด น้ำเสียง การแสดงท่าทาง รวมถึงพฤติกรรมที่แสดงออก อุปนิสัยใจคอ ทัศนคติ ความรู้สึนึกคิด อารมณ์ จึงแยกพิจารณาบุคลิกภาพที่ดีได้กว้าง ๆ ดังนี้



ผู้ให้บริการควรมีบุคลิกภาพเช่นไร

ส่วนเกี่ยวกับร่างกาย

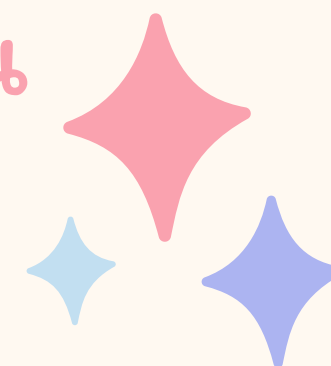
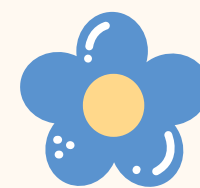
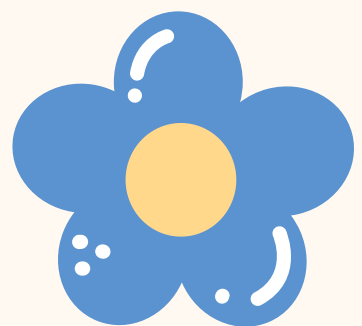
การมีสุขภาพพลานามัยดี แต่งกาย
สะอาดและเรียบร้อย กิริยาท่าทาง
สง่า ท่าทางร่าเริงแจ่มใส ว่องไว แต่
ไม่ใช่หลุกหลิกหลุน

ท่าทางการพูดจา

เสียงและภาษาที่พูด น้ำเสียงแจ่มใส ชัดเจน ไม่
เบาและไม่ดังเกินไป พูดจาฉะฉาน ได้เรื่องได้
ราว ไม่เพ้อเจ้อหรือพูดคลุมเครือ ภาษาที่พูดเป็น
ภาษาที่คนทั่วไปเข้าใจ ใช้ภาษาเหมาะสมแก่บุคคล
และฤดูกาลเทศะ

ผู้ให้บริการควรปรับปรุงบุคลิกภาพอย่างไร

ทุกคนควรสำรวจว่าตนเองมีบุคลิกภาพในลักษณะใด คน
ทั่วไปยอมรับมาตรฐานของสังคมในเรื่องความสะอาดทั้ง
ร่างกายและเครื่องแต่งกาย การมีกิริยาจาสุภาพเรียบร้อย
พูดจาฉะฉาน ชัดถ้อยชัดคำ ไม่พูดเพ้อเจ้อ หยาบคาย
ทำทางเขี้ยวแก้ง แคล่วคล่อง สง่าผ่าเผย อ่อนโยนแต่ไม่
อ่อนแอ ควบคุมอารมณ์ได้ดี มีทัศนคติที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน
และสถาบัน นับจากครอบครัวจนถึงสังคมภายนอก
หากวางแนวทางไว้เช่นนี้ก็จะก้าวไปได้เรื่อย ๆ ไม่หลงทาง



การเสริมสร้างบุคลิกภาพ



1. การมอง

สายตาสามารถบอกถึงความรัก ความเกลียดชัง
ความเมตตาปราณี ความโกรธแค้น ความเคารพนับถือ
หรือความเหยียดหยาม ดูหมิ่นดูแคลน ฉะนั้น
เมื่อเรามองใคร เราจะต้องพยายามใช้สายตาด้วยความ
สุภาพเรียบร้อย ระวังในการใช้สายตาอย่าให้คนอื่นเกิด
ความเข้าใจผิดได้

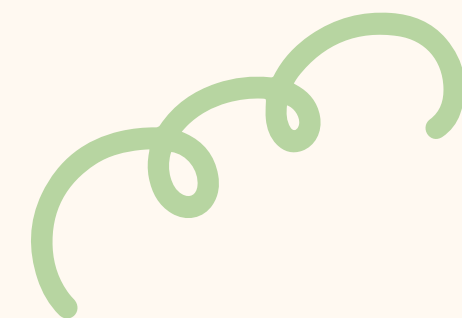


การเสริมสร้างบุคลิกภาพ



2. การแต่งกาย

ต้องคำนึงถึงความสะอาดเรียบร้อย
ถูกต้องและเหมาะสมกับกาลเทศะ
แต่งกายให้พอดี อย่าให้มากเกินไป
จนกลายเป็นน่าเกลียด



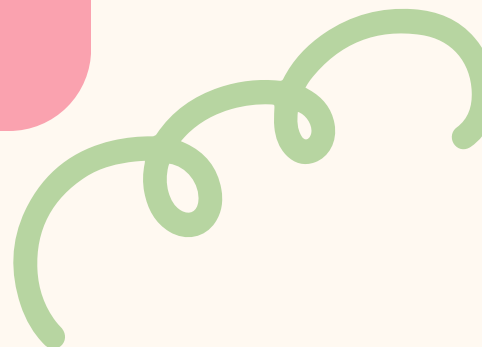


การเสริมสร้างบุคลิกภาพ



3. การพูด

ต้องมีศิลปะในการพูด พูดให้ชนะใจผู้ฟัง โดยจะต้องใช้คำพูดที่มีเหตุผล สุภาพ ไพเราะ และใช้คำพูดที่เหมาะสมกับผู้ฟัง (โดยคำนึงถึงวัย เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และความสนใจพิเศษของผู้ฟัง) สถานที่ เวลา และโอกาส



การเสริมสร้างบุคลิกภาพ

4. การเดิน

ต้องระมัดระวังไม่ให้เกิดเสียงดังจนเกินไป ซึ่งจะ
ทำให้เป็นที่รบกวนผู้อื่น ต้องเดินให้ตัวตรง ออกผาย
ไหล่ผึ่ง เดินให้มืท่าทางสง่าและเรียบร้อย ไม่เดินผ่า
กลางผู้อื่นที่ยืนสนทนากันอยู่

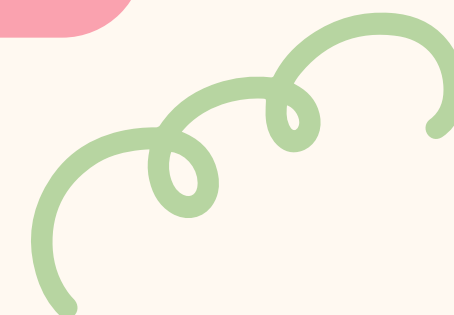


การเสริมสร้างบุคลิกภาพ



5. การแสดงท่าทาง

ต้องระวังท่าทางที่ไม่สวยงาม เวลาพูดหรือทำอะไรก็ตาม อย่ามีการแสดงท่าประกอบมากเกินไปจนน่าเกลียด หรือแสดงท่าที่ไม่สุภาพ



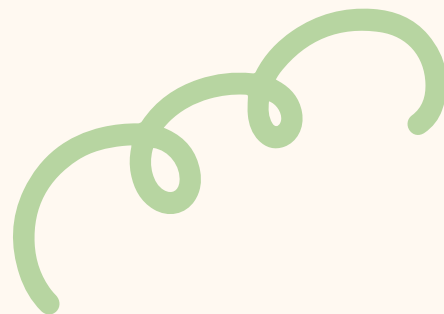


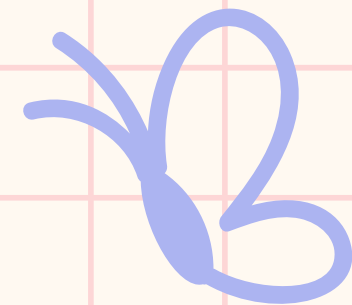
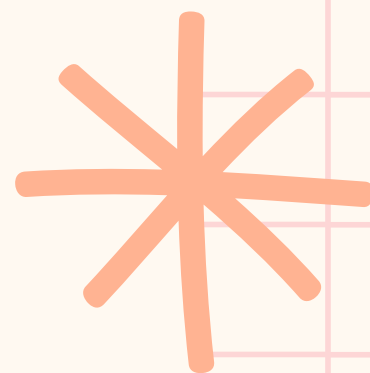
การเสริมสร้างบุคลิกภาพ



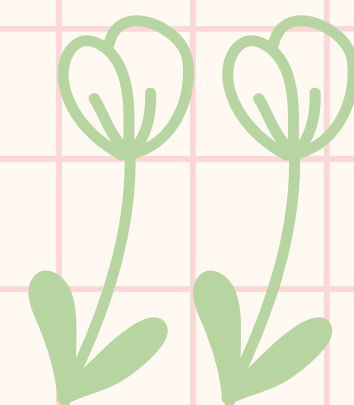
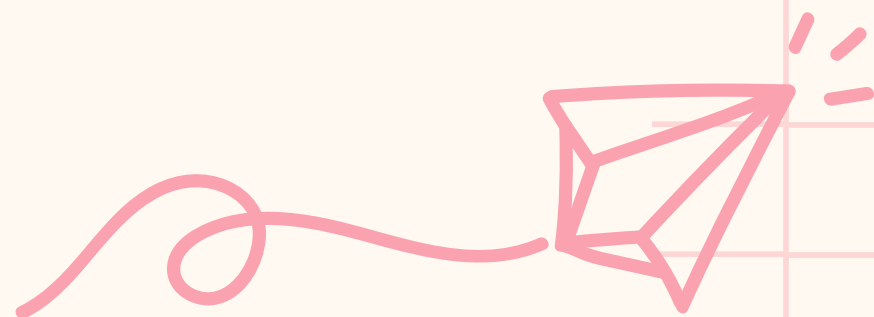
6. ทักษะในการทำงาน

ในการทำงานใด ๆ ก็ตามจะต้องทำให้ดีที่สุด
เท่าที่จะดีได้ ต้องทำด้วยท่าทางคล่องแคล่ว
ด้วยความชำนาญ และให้ได้ผลงานดีเด่น

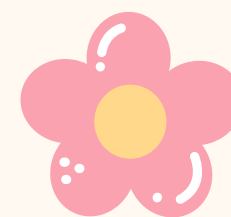
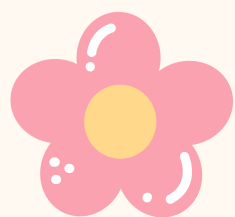




แนวทางในการพัฒนาบุคลิกภาพ 5 หัวข้อหลัก



1.แนวทางการรักษาสุขภาพและอนามัย



ออกกำลังกาย
อย่างสม่ำเสมอ



รับประทานอาหาร
ที่มีประโยชน์
ต่อร่างกาย



พักผ่อนนอนหลับให้
เพียงพอ
วันละ 7- 8 ชั่วโมง



2.แนวทางการดูแลร่างกาย



รักษาความสะอาดในช่องปากและฟัน



ดูแลดูแลรักษา
เส้นผมและทรงผม
ให้เรียบร้อยอยู่เสมอ



โกนหนวดเคราให้เกลี้ยงเกลา



รักษาความสะอาดของร่างกาย
อย่าให้มีกลิ่นตัว

3.แนวทางการแต่งกาย

สวมใส่เสื้อผ้าที่สะอาด
ซักกรีดให้เรียบร้อย



การแต่งกายให้สวยงามและเหมาะสมกับบุคลิกภาพ
จำเป็นต้องรู้จักเลือกใช้เสื้อผ้าและเครื่องแต่งกาย
โดยยึดหลัก ดังนี้

- รู้จักอำพรางส่วนที่บกพร่องของตนเอง
- รู้จักเลือกสีเนื้อผ้าให้เข้ากับสีผิวตนเอง
- สวมใส่เสื้อผ้าที่มีความปราณีต สะอาด เรียบร้อย



4.แนวทางบุคลิกภาพด้านอารมณ์

บุคคลใดที่ต้องการจะพัฒนาบุคลิกภาพ
ของตนให้ดีขึ้นจะต้องเป็นคนที่รู้จัก
“อดทนและใจเย็น”
สามารถจัดการกับอารมณ์ของตัวเองได้
เป็นอย่างดี



5.แนวทางการพัฒนาบุคลิกภาพ ภายในความเชื่อมั่นในตนเอง

- ยอมรับในความสามารถของตนเอง
- อย่าคาดหวังผลดีเลิศในการทำงานจนเกินไป
- อย่านำความเก่งของผู้อื่นมาทับถมตนเอง
- กำหนดจิตใจตัวเองให้ชนะความกลัวให้ได้

