

คู่มือ

การเพิ่มศักยภาพ ของบุคลากรด้านการบริการ และบุคลิกภาพ



การบริการ

การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้มาใช้ บริการจะต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติ มิใช่ว่า การให้ความช่วยเหลือ หรือการทำประโยชน์ต่อผู้มาใช้บริการ จะเป็นไปตามใจของเราผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ โดยทั่วไปหลักการให้บริการมีข้อควรคำนึง ดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ
2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ
3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน
4. เหมาะสมแก่สถานการณ์
5. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ

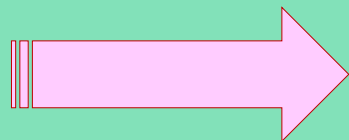


ลักษณะของการบริการที่ดี

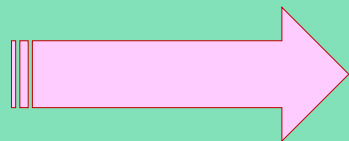
1. ประชาชนต้องมาก่อนเสมอ หมายถึง คำนึงถึงประชาชนก่อนสิ่งอื่นใด
2. ประชาชนถูกเสมอไม่ว่าประชาชนจะพูดจะทำอย่างไรต้องไม่โต้แย้งเพื่อยืนยันว่าประชาชนผิด
3. ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส เพื่อให้ประชาชนรู้สึกอบอุ่นสบายใจ



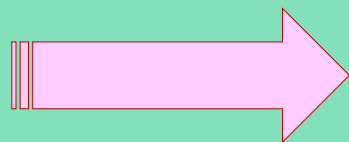
การบริการที่ดี
อันเป็นที่ยอมรับ



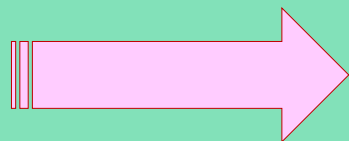
1. ทำด้วยความเต็มใจ



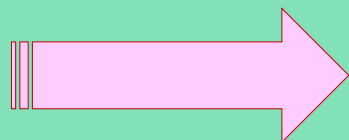
2. ทำด้วยความรวดเร็ว



3. ทำถูกต้อง



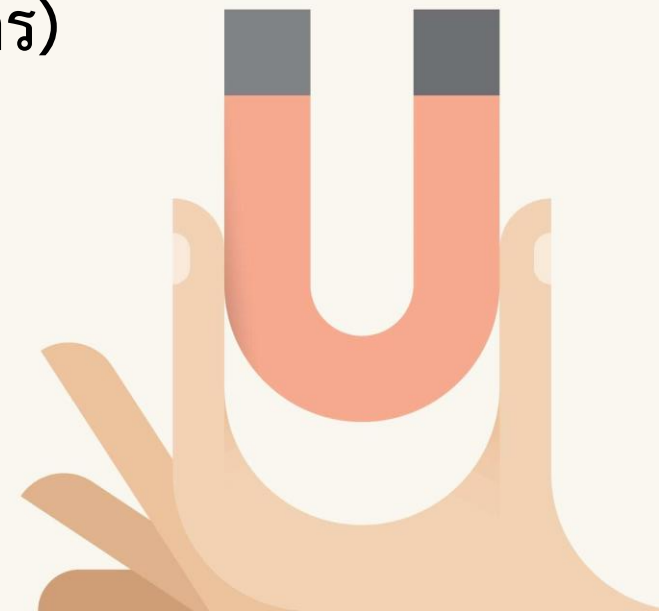
4. ทำอย่างเท่าเทียมกัน



5. ทำให้เกิดความชื่นใจ

การสร้างหัวใจนักบริการ

1. S = Smiling and Sympathy (ยิ้มแย้ม และเห็นอกเห็นใจ)
2. E = Early Response (ตอบสนองอย่างรวดเร็ว)
3. R = Respectful (แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติ)
4. V = Voluntariness manner (ให้บริการสมัครใจ)
5. I = Image Enhancing (รักษาภาพลักษณ์ของตัวเองและองค์กร)
6. C = Courtesy (อ่อนน้อม สุภาพ)
7. E = Enthusiasm (กระฉับกระเฉง กระตือรือร้น)



บุคลิกภาพ

การแสดงออกทางกาย วาจา อารมณ์ และจิตใจ หรืออุปนิสัยของแต่ละคน ที่ทำ ประจําจนเป็นลักษณะหรือเอกลักษณ์ เฉพาะตัวของแต่ละคน อันเป็นผลมาจาก กรรมพันธุ์ สิ่งแวดล้อม การเลี้ยงดู การหล่อ หลอมสังคัมขึ้นมา “บุคลิกภาพ” คือทุกสิ่ง ทุกอย่างที่เกี่ยวข้ องกับบุคคลในด้านต่างๆ ทั้งคุณสมบัตินอกและคุณสมบัตินภายใน



ความสำคัญของบุคลิกภาพ

1. สร้างความมั่นใจ ผู้ที่มีบุคลิกภาพดีย่อมภาคภูมิใจและมั่นใจ
2. สามารถวิเคราะห์พฤติกรรมบุคคลได้
3. ยอมรับข้อแตกต่างระหว่างบุคคล
4. ตระหนักในเอกลักษณ์ของบุคคล
5. การปรับตัวให้เข้ากับผู้อื่น
6. ความสำเร็จ ของการเป็นผู้มีบุคลิกภาพดี
7. การยอมรับของกลุ่ม



ประเภทของบุคลิกภาพ

แบ่งเป็น 2 ประเภท

1. บุคลิกภาพภายนอก

รูปร่าง หน้าตา การแต่งกาย
การวางตัว การพูด เป็นสิ่งที่
ปรากฏเห็นชัดสร้างความ
ประทับใจแก่ผู้พบเห็น

2. บุคลิกภาพภายใน

ความรู้สึภายในตัวบุคคลสังเกตได้ยาก
แต่ศึกษาได้โดยการปฏิสัมพันธ์กัน
เช่น ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ความ
ยุติธรรม ความเป็นมิตร จริงใจ

ประโยชน์ของบุคลิกภาพ

1. แสดงให้เห็นถึงบุคคลประเภทต่างๆ
2. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการคัดเลือกบุคคลตามลักษณะ ความถนัด ความสามารถ เพื่อที่จะแบ่งงาน มอบหมายงานได้ตามความเหมาะสม
3. บุคลิกภาพที่ดีสามารถสร้างความชอบพอ เลื่อมใส ความยกย่อง นับถือจากบุคคลอื่น
4. บุคลิกภาพช่วยเสริมสร้างความสามารถในการติดต่อกับผู้อื่น
5. บุคลิกภาพมีความสำคัญในการสร้างมนุษยสัมพันธ์



บุคลิกภาพที่ดี/ไม่ดี

การแต่งกาย

การมองบุคคล

การพูด

การเดิน

การยืน

การนั่ง

การไอ/จาม

การรับประทานอาหาร

การแสดงความเคารพนับถือ

บุคลิกภาพที่ทำให้เสียภาพลักษณ์

ล้วง - แคะ - แกะ - เกา

หวาด - เรอ - เอ้ออ้า

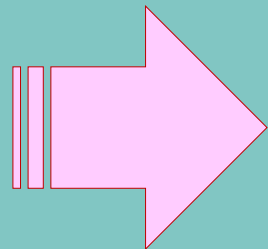
แบบว่า - เขย่าขา

แต่งหน้าต่อสาธารณชน

ผายลม



เขากันว่า

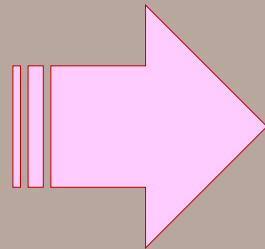


ลูกคนหัวปี

มีความเป็นผู้นำสูง มีความรับผิดชอบ
เป็นคนมุ่งมั่น ค่อนข้างก้าวร้าว
ขี้โอ้อวด เกรงเกรียด จริงจังต่อชีวิต



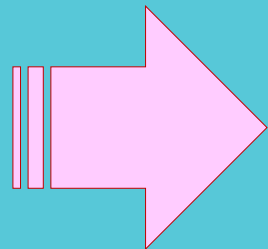
เขากันว่า



ลูกคนรอง

มีบุคลิกภาพ สนุกสนาน รื่นเริง มีความ
รับผิดชอบ ไม่ชอบหรือไม่สนใจที่จะเป็น
ผู้นำ ชอบแข่งขัน ค่อนข้างใจน้อย
โดยเฉพาะถ้าอยู่ในครอบครัวที่พ่อแม่
ให้ความสำคัญ ต่อลูกไม่เท่ากัน ลูกคนรอง
จะมีความรู้สึกน้อยเนื้อต่ำใจ

เขาก็นึกว่า

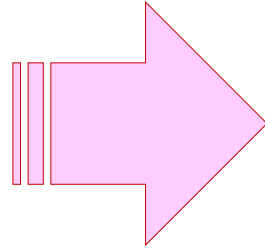


ลูกคนสุดท้าย

มีบุคลิกภาพอ่อนไหวง่าย ใจน้อยเนื่องจาก
คิดว่าตนเองเป็นศูนย์รวมแห่งความสนใจ
ของคนในครอบครัว ไม่ค่อยสนใจ
ความรู้สึกของผู้อื่น ชอบให้ผู้อื่นตามใจ
ไม่ชอบการขัดใจ ช่างประจบ



เขากันว่า



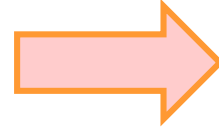
ลูกโตน

มีความเชื่อมั่นในตนเอง เอาแต่ใจ
แต่มีความรับผิดชอบน้อย
มักขาดระเบียบวินัย
ตามใจตนเอง ไม่ค่อยเชื่อฟัง
ถือเหตุผลตนเองเป็นใหญ่



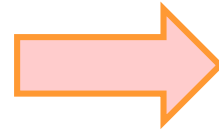
องค์ประกอบของบุคลิกภาพ

1. รูปลักษณ์ทางกาย



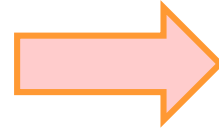
มาดต้องตา

2. ภูมิปัญญาดี-สื่อความหมายดี



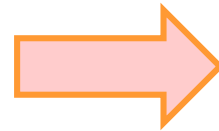
วาจาต้องใจ

3. การควบคุมอารมณ์ดี



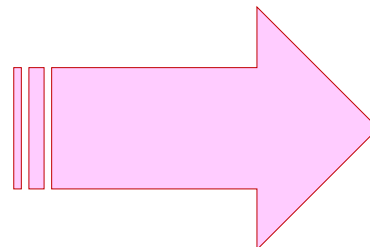
ใจต้องเยียม

4. มารยาทดี



เปี่ยมไปด้วยจรรยา

ทั้งหมดเป็น
Total Message



สร้างศรัทธา
ทรงคุณค่า
สง่างาม

1. รูปลักษณ์ทางกาย → โดดเด่น+เป็นสง่า → มาดต้องตา
(Physical/Body Language)

สีหน้า รูปร่างหน้าตา

กิริยาท่าทาง

สายตา

การแต่งกาย

การปรากฏตัว

น้ำเสียง



2. ภูมิปัญญาดี - สื่อความหมายดี → วาจาต้องใจ

1. พูดกับ “ใคร” ใครคือผู้ฟัง

- นึกถึงกาลเทศะ สภาพแวดล้อม
- ผู้ฟังมีข้อมูลอะไรแล้ว
- ผู้บังคับบัญชา เพื่อร่วมงาน
- นักศึกษา ประชาชนทั่วไป ???

2. พูดในโอกาส “อะไร”

- การนำเสนอ การบรรยาย โอวาท ปราศรัย
- กล่าวต้อนรับ งานแต่งงาน สอน

3. พูดที่ “ไหน”

- ในที่ประชุมคณะกรรมการ
 - ห้องประชุม เวทีห้องประชุมใหญ่
- โรงเรียนวัด สนามกีฬา
- ที่ร้อน แออัด ไม่มีไมโครโฟน ฯลฯ

3. การควบคุมอารมณ์

เมื่อมีคนโกรธเราจะทำอย่างไรที่แสดงความฉลาดทางอารมณ์สูง 3 ขั้นตอน

1. นิ่ง ทบทวนสาเหตุที่อีกฝ่ายหนึ่งโกรธ
2. หากเขาเข้าใจผิดว่าเป็นความผิดของคุณให้อธิบายด้วยความอดทนและ สุภาพ
3. หากเข้าใจเข้าใจถูกว่าเป็นความผิดของเราจงยอมรับผิดพร้อมให้คำสัญญา

EQ

ความฉลาดทางอารมณ์
(Emotional Quotient)



4. มารยาท เปี่ยมไปด้วยจรรยา

มารยาททางสังคมที่พึงปฏิบัติ

1. ช่วยเหลือผู้อื่นบ้าง โดยเฉพาะสุภาพสตรี และผู้สูงอายุ เพื่อให้คนอื่นพึงพอใจ
ทั้งการแนะนำ ชวนสนทนา
2. มีความสำรวม และสำรวมตัวเอง ก่อนไปงานสังคมนระดับสูง ทั้งกริยา ท่วงทำนอง
การรับประทานอาหาร

มารยาททางสังคมที่พึงปฏิบัติ

3. การโทรศัพท์ไปถึงบุคคลอื่นหรือผู้ใหญ่ โปรดแนะนำตัวเองก่อนเสมอ (เป็นใคร ตำแหน่งอะไร) หลักสำคัญไม่ควรใช้ความสะดวกของผู้พูด ไปทักท้วงว่าคู่สนทนาที่เราพูดอยู่ด้วย สะดวกเหมือนผู้ติดต่อโทรศัพท์ไปหา
4. ถ้าผู้โทรศัพท์เป็นผู้ใหญ่/ผู้บริหาร ต้องขอโทษและเรียนถามว่ามีธุระหรือสะดวกที่จะอนุญาตพูดได้หรือไม่ โดยเฉพาะโทรศัพท์มือถือ โปรดระลึกว่าเราสะดวก เราจึงโทรไปหา แต่ผู้รับอาจไม่พร้อมหรือสะดวกที่จะพูด ควรต้องสอบถามก่อน เป็นการให้เกียรติกัน

มารยาททางสังคมที่พึงปฏิบัติ

5. เวลาพูด (โทรศัพท์) และพบแขก หรือพบในงานควรแนะนำตัวเอง พึงอย่าพูดทักว่า “จำหนู/ผมได้ไหม”
6. ไม่ควรเอ่ยอ้างถึงผู้มีชื่อเสียง หรือผู้โด่งดัง เพื่อให้ตนเป็นผู้สำคัญขึ้นมา
7. ไม่ควรซุบซิบนินทาท่ามกลางวงสนทนาสาธารณะ หรือพูดเรื่องขำลือ อย่างซ้ำซาก ไม่ควรตั้งคำถามๆ ว่า “ทำไม”

มารยาททางสังคมที่พึงปฏิบัติ

8. เวลาพูดอย่าเสียงดังจนกลายเป็นการตะโกน แต่ให้พูดพอจะได้ยินหรือเข้าใจ อยู่ท่ามกลางผู้อื่น มิควรใช้เสียงจากการใช้โทรศัพท์มือถือไปรบกวนผู้อื่น และอย่ามีกิริยาซุบซิบประเจิดประเจ้อเช่นกัน
9. ฝึกระดับเสียงตนเองให้มีระดับ ต่ำ นุ่มนวลใช้ไวยากรณ์ออกเสียงอักขรวิธีให้ถูกต้อง คำที่อ่านและขานผิดบ่อยๆ ต้องระวัง โดยเฉพาะการกล่าวรายงาน การกล่าวเปิดงาน ต้องตรวจสอบคำที่อ่านผิดบ่อยๆ ไว้กันผิดพลาด

มารยาททางสังคมที่พึงปฏิบัติ

10. ฝึกพูดคำว่าได้โปรด ขอขอบคุณ ยินดี ขอโทษ ให้ติดปากเป็นธรรมชาติ คำเหล่านี้เป็นเครื่องสำอางทางสังคม เรียกคำว่า “คุณ” ลอยๆ คุณจะแข็งแกร่งไป ควรบอกด้วยชื่อของท่านเหล่านั้นด้วย จะทำให้ดูให้เกียรติมากขึ้น
11. ไม่ควรผูกขาดการสนทนาแต่เพียงผู้เดียว ดูแวดวงว่าสาระของการสนทนาเขารับได้ และสามารถร่วมคุยได้ด้วยหรือไม่
12. ปฏิบัติต่อคนอื่น อย่างที่คุณหวังจะได้รับการปฏิบัติอย่างนั้นกับตัวเอง การรับไหว้พึงระวังอย่าให้เป็นแบบขอไปที และหากไม่รับไหว้เลยจะดูไม่งาม

มารยาททางสังคมที่พึงปฏิบัติ

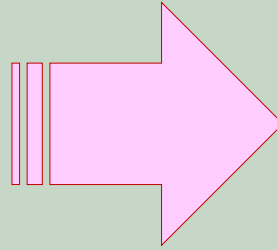
13. ควรปฏิบัติต่อหู จมูก และส่วนอื่นๆ ของร่างกาย ในที่ลับตาคน (ให้มือของคุณอยู่ห่างจากหน้าและทรงผม)
14. ไม่เคี้ยวหมากฝรั่ง ระหว่างงานพิธีการ การประชุม การฟังบรรยาย ลดการนั่งไขว่ห้างในงานพิธี และนั่งกับผู้ใหญ่ โดยเฉพาะแถวหน้า การนั่งสนทนากับผู้ใหญ่มิพึงระวังความสำรวม
15. โปรดงดวิจารณ์รูปร่างหน้าตาของใคร ไม่ว่าจะทางดีหรือร้าย

มารยาททางสังคมที่พึงปฏิบัติ

16. ต้องไม่ตำหนิใครต่อหน้าบุคคลที่สาม หากกระทำโดยเฉพาะกับผู้ใต้บังคับบัญชา ให้ทำเป็นส่วนตัว สองต่อสอง
17. มารยาทการเข้าคิว เป็นเสน่ห์ของคนตะวันตก อย่าเร่งคนที่อยู่หน้าเรา ไม่ว่าจะใช้คำพูดหรืออากัปกิริยาก็ตาม
18. ระมัดระวังการสูบบุหรี่หรือพรีอ และในที่ห้ามสูบบุหรี่โปรดสำนึกว่าเป็นการรบกวนภาวะแวดล้อมบุคคลอื่น และลดความสง่างามของผู้สูบเอง โดยเฉพาะในโต๊ะอาหารที่มีสุภาพสตรีนั่งร่วมด้วย หรือในวงสนทนาควรขออนุญาตผู้ร่วมสนทนาก่อน

การแต่งการเสริมสร้างบุคลิกภาพ

ความสำคัญของการแต่งกาย



สามารถสื่อสารได้

ช่วยเสริมบุคลิกภาพ



หลักการแต่งกายที่ดี มีเสน่ห์

เน้นความเป็นตัวของตัวเอง

สะอาด สุภาพ เรียบร้อย สวยงาม

รู้จักัดดแปลงแก้ไข

ถูกต้องตามกาลเทศะ

สร้างเอกลักษณ์ให้กับตนเอง





การเลือกใช้เครื่องสำอาง

ความสะอาด
ความเรียบร้อย
เหมาะสม และดูดี

สุภาพ ประณีต
สะอาด
ประหยัด

การเลือกเสื้อผ้าตามรูปร่าง

คนอ้วน

- สวมเสื้อผ้าที่เสริมไหล่
- ควรเป็นเสื้อผ้าเนื้อเรียบ เบาบาง
- เสื้อควรเป็นคอวี ลายตั้ง
- ผ้าสีเข้ม ช่วยให้ดูผอม



คนผอมบาง

- ใส่สีอ่อนหรือสีสว่าง จะช่วยให้ดูเปล่งปลั่ง
- สามารถใช้เนื้อผ้าที่มันวาวเพื่อเพิ่มขนาดร่างกาย
- หลีกเลียง ผ้าแข็ง ผ้าหนา แนบเนื้อ หรือรัดรูป

คนสูงใหญ่

- ควรสวมเสื้อผ้าที่หนา
- เสื้อคอกว้างๆ แขนกว้างๆ

การเลือกเสื้อผ้าตามรูปร่าง

ผิวนขาว

- สีกรมท่า ดำ ช่วยขับผิว
- ถ้าเป็นสีสดใช้สีอ่อน ใช้ได้เกือบทุกสี

คนตัวเตี้ย

- ควรเป็นผ้าสีเดียวกันทั้งชุด
- เสื้อลายแนวตั้ง กระเป๋าด้านเดียว
- เสื้อคอวี แขนยาว ไม่จีบพอง
- กางเกงควรรีดเป็นจีบคม ขายาว
- รองเท้าสีเดียวกับกางเกง



ผิวดำ

- สีเหลือง เทาๆ ครีม สีเบจ น้ำตาลอ่อน ฟ้ำ เขียวอ่อน ไม่ควรเป็นสีน้ำตาลเข้ม หรือสีเข้มอื่นๆ



บุคลิกภาพดี

สร้างความก้าวหน้าได้มากกว่าที่คิด



thank you

