

คู่มือ

# การเพิ่มศักยภาพ ของบุคลากรด้านการบริการ และบุคลิกภาพ



มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม  
Chandrakasem Rajabhat University

# การบริการ

การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้มาใช้ บริการจะต้องมีหลัก ยึดถือปฏิบัติ มิใช่ว่า การให้ความช่วยเหลือ หรือการทำประโยชน์ต่อผู้มาใช้บริการ จะเป็นไปตามใจ ของเราผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ โดยทั่วไปหลักการให้บริการมีข้อควรคำนึง ดังนี้

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

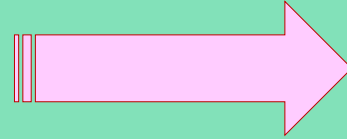


## ลักษณะของการบริการที่ดี

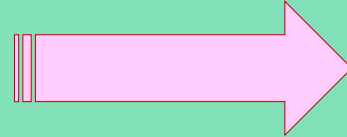
1. ประชาชนต้องมาก่อนเสมอ หมายถึง คำนึงถึงประชาชนก่อนสิ่งอื่นใด
2. ประชาชนถูกเสมอไม่ว่าประชาชนจะพูดจะทำอย่างไรต้องไม่โต้แย้งเพื่อยืนยันว่าประชาชนผิด
3. ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส เพื่อให้ประชาชนรู้สึกอบอุ่นสบายใจ



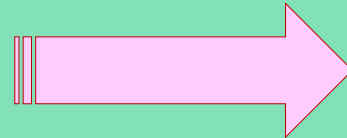
การบริการที่ดี  
อันเป็นที่ยอมรับ



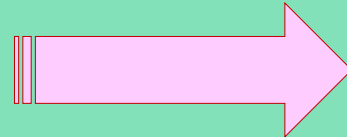
1. ทำด้วยความเต็มใจ



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 ที่ทำประจําจนเป็นลักษณะหรือเอกลักษณ์เฉพาะตัวของแต่ละคน อันเป็นผลมาจากกรรมพันธุ์ สิ่งแวดล้อม การเลี้ยงดู การหล่อหลอมสังคมขึ้นมา “บุคลิกภาพ” คือทุกสิ่งทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับบุคคลในด้านต่างๆ ทั้งคุณสมบัติภายนอกและคุณสมบัติภายใน



## 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

หาว - เรอ - เอ้ออ้า

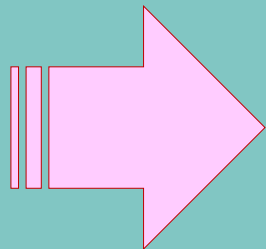
แบบว่า - เขย่าชา

แต่งหน้าต่อสาธารณชน

ผายลม



เขาก็น่า

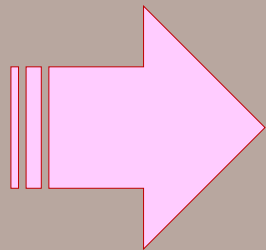


ลูกคนหัวปี

มีความเป็นผู้นำสูง มีความรับผิดชอบ  
เป็นคนมุ่งมั่น ค่อนข้างก้าวร้าว  
ขี้โอ้อวด เกร่งเกรียด จริงจังต่อชีวิต



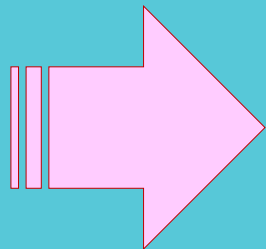
เขากันว่า



## ลูกคนรอง

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

เขาก็นึกว่า



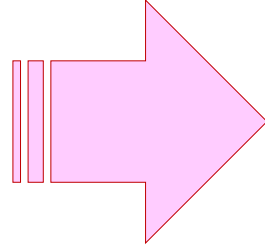
## ลูกคนสุดท้อง

มีบุคลิกภาพอ่อนไหวง่าย ใจน้อยเนื่องจาก  
คิดว่าตนเองเป็นศูนย์รวมแห่งความสนใจ  
ของคนในครอบครัว ไม่ค่อยสนใจ  
ความรู้สึกของผู้อื่น ชอบ让别人ตามใจ  
ไม่ชอบการขัดใจ ช่างประจบ





เขาก็น่า



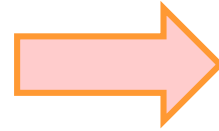
## ลูกโทน

มีความเชื่อมั่นในตนเอง เอาแต่ใจ  
แต่มีความรับผิดชอบน้อย  
มักขาดระเบียบวินัย  
ตามใจตนเอง ไม่ค่อยเชื่อฟัง  
ถือเหตุผลตนเองเป็นใหญ่

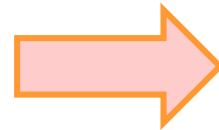


## องค์ประกอบของบุคลิกภาพ

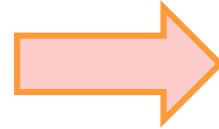
1. รูปลักษณ์ทางกาย
2. ภูมิปัญญาดี-สื่อความหมายดี
3. การควบคุมอารมณ์ดี
4. มารยาทดี



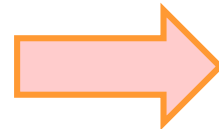
มาดต้องตา



วาจาต้องใจ

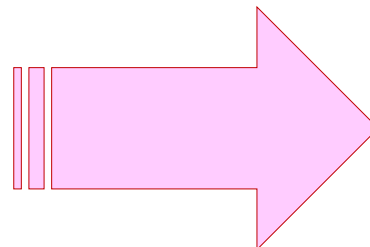


ใจต้องเยี่ยม



เยี่ยมไปด้วยจรรยา

ทั้งหมดเป็น  
Total Message



สร้างศรัทธา  
ทรงคุณค่า  
ส่งงาม

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

สีหน้า รูปร่างหน้าตา

กิริยาท่าทาง

ส่ายตา

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

เมื่อมีคนโกรธเราจะทำอย่างไรที่แสดงความ  
ฉลาดทางอารมณ์สูง 3 ขั้นตอน

1. นิ่ง ทบทวนสาเหตุที่อีกฝ่ายหนึ่งโกรธ
2. หากเขาเข้าใจผิดว่าเป็นความผิดของคุณ  
ให้อธิบายด้วยความอดทนและ สุภาพ
3. หากเข้าใจเข้าใจถูกว่าเป็นความผิดของเรา  
จงยอมรับผิดพร้อมให้คำสัญญา

# EQ

ความฉลาดทางอารมณ์  
(Emotional Quotient)



## 4. มารยาท เปี่ยมไปด้วยจรรยา

### มารยาททางสังคมที่พึงปฏิบัติ

1. ช่วยเหลือผู้อื่นบ้าง โดยเฉพาะสุภาพสตรี และผู้สูงอายุ เพื่อให้คนอื่นพึงพอใจ  
ทั้งการแนะนำ ชวนสนทนา
2. มีความสำรวม และสำรวจตัวเอง ก่อนไปงานสังคมระดับสูง ทั้งกริยา ท่วงทำนอง  
การรับประทานอาหาร



## มารยาททางสังคมที่พึงปฏิบัติ

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

## 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

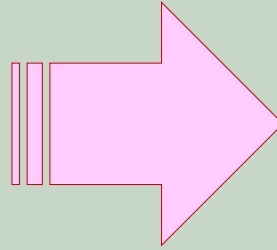
13. ควรปฏิบัติต่อหู จมูก และส่วนอื่นๆ ของร่างกาย ในที่ลับตาคน  
(ให้มือของคุณอยู่ห่างจากหน้าและทรงผม)
14. ไม่เคี้ยวหมากฝรั่ง ระหว่างงานพิธีการ การประชุม การฟังบรรยาย  
ลดการนั่งไขว่ห้างในงานพิธี และนั่งกับผู้ใหญ่ โดยเฉพาะแถวหน้า การนั่งสนทนากับผู้ใหญ่มิพึงระวังความสำรวม
15. โปรดงดวิจารณ์รูปร่างหน้าตาของใคร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

## มารยาททางสังคมที่พึงปฏิบัติ

16. ต้องไม่ตำหนิใครต่อหน้าบุคคลที่สาม หากกระทำโดยเฉพาะกับผู้ใดบังคับบัญชาให้ทำเป็นส่วนตัว สองต่อสอง
17. มารยาทการเข้าคิว เป็นเสน่ห์ของคนตะวันตก อย่าเร่งคนที่อยู่หน้าเราไม่ว่าจะใช้คำพูดหรืออากัปกิริยากี่ตาม
18. ระมัดระวังการสูบบุหรี่หรือพรีอ และในที่ห้ามสูบบุหรี่ถือว่าเป็นการรบกวนภาวะแวดล้อมบุคคลอื่น และลดความสง่างามของผู้สูบเอง โดยเฉพาะในโต๊ะอาหารที่มีสุภาพสตรีนั่งร่วมด้วย หรือในวงสนทนาควรขออนุญาตผู้ร่วมสนทนาก่อน

การแต่งการเสริมสร้างบุคลิกภาพ

ความสำคัญของการแต่งกาย



สามารถสื่อสารได้

ช่วยเสริมบุคลิกภาพ





# หลักการแต่งกายที่ดี มีเสน่ห์

เน้นความเป็นตัวของตัวเอง

สะอาด สุภาพ เรียบร้อย สวยงาม

รู้จักดัดแปลงแก้ไข

ถูกต้องตามกาลเทศะ

สร้างเอกลักษณ์ให้กับตนเอง



การแต่งหน้า



การเลือกใช้เครื่องสำอาง

ทรงผม



ความสะอาด  
ความเรียบร้อย  
เหมาะสม และดูดี

เสื้อผ้า



สุภาพ ประณีต  
สะอาด  
ประหยัด

# การเลือกเสื้อผ้าตามรูปร่าง

## คนอ้วน

- สวมเสื้อผ้าที่เสริมไหล่
- ควรเป็นเสื้อผ้าเนื้อเรียบ เบาบาง
- เสื้อควรเป็นคอวี ลายตั้ง
- ผ้าสีเข้ม ช่วยให้ดูผอม

## คนผอมบาง

- ใส่เสื้ออ่อนหรือสีสว่าง จะช่วยให้ดูเปล่งปลั่ง
- สามารถใช้เนื้อผ้าที่มันวาวเพื่อเพิ่มขนาดร่างกาย
- หลีกเลียง ผ้าแข็ง ผ้าหนา แขนบเนื้อ หรือรัดรูป

## คนสูงใหญ่

- ควรสวมเสื้อผ้าที่หนา
- เสื้อคอกว้างๆ แขนกว้างๆ



# การเลือกเสื้อผ้าตามรูปร่าง

## ผิวนขาว

- สีกรมท่า ดำ ช่วยขับผิว
- ถ้าเป็นสีสดใช้สีอ่อน ใช้ได้เกือบทุกสี



## คนตัวเตี้ย

- ควรเป็นผ้าสีเดียวกันทั้งชุด
- เลือกลายแนวตั้ง กระเป๋าด้านเดียว
- เสื้อคอวี แขนยาว ไม่จีบพอง
- กางเกงควรรัดเป็นจิบคม ขายาว
- รองเท้าสีเดียวกับกางเกง

## ผิวดำ

- สีเหลือง เทาๆ ครีม สีเบจ น้ำตาลอ่อน ฟ้า เขียวอ่อน ไม่ควรเป็นสีน้ำตาลเข้ม หรือสีเข้มอื่นๆ





บุคลิกภาพดี  
สร้างความก้าวหน้าได้มากกว่าที่คิด



thank you

