

หน่วยที่ 3

การพัฒนาบุคลิกภาพ

หัวข้อเรื่อง

- 3.1 ความหมายของบุคลิกภาพ
- 3.2 ความสำคัญของบุคลิกภาพ
- 3.3 องค์ประกอบของบุคลิกภาพ
- 3.4 แนวทางการพัฒนาบุคลิกภาพ

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. บอกความหมายของบุคลิกภาพได้
2. อธิบายความสำคัญของบุคลิกภาพได้
3. อธิบายองค์ประกอบของบุคลิกภาพได้
4. แสดงบทบาทสมมติการพัฒนาบุคลิกภาพได้

สาระสำคัญ

บุคลิกภาพนับได้ว่าเป็นสิ่งที่จำเป็นในการให้บริการซึ่งเป็นภาพของแต่ละบุคคลที่จะทำให้ผู้พบเห็นเกิดความประทับใจทั้งในด้านบวกหรือด้านลบ บุคลิกภาพเป็นสิ่งที่สามารถพัฒนาได้ด้วยการทำความเข้าใจความหมายของบุคลิกภาพ ความสำคัญของบุคลิกภาพ ลักษณะของของบุคลิกภาพ รวมทั้งการฝึกฝนอย่างถูกต้อง

การพัฒนาบุคลิกภาพ

3.1 ความหมายของบุคลิกภาพ

บุคลิกภาพ (Personality) มาจากรากศัพท์ภาษากรีก คือ Persona (Per+Sonare) ซึ่งหมายถึง Mask ที่แปลว่า หน้ากากที่ตัวละคร ใช้สวมใส่ใน การเล่นเป็น บทบาทแตกต่างกันไปตามที่ได้รับ

ฮาร์ทแมน (Hartman) ได้ให้ความหมายของบุคลิกภาพว่า หมายถึง ส่วนรวมทั้งหมดที่บุคคล แสดงออกโดยกิริยาอาการ ความนึกคิด อารมณ์ นิสัยใจคอ ความสนใจ การติดต่อกับผู้อื่น ตลอดจน รูปร่างหน้าตา การแต่งกาย และความสามารถในการอยู่ร่วมกับบุคคลอื่น

เออร์เนส อาร์.ฮิลการ์ด (Hilgard) กล่าวว่า บุคลิกภาพเป็นลักษณะส่วนรวมของบุคคล และการแสดงออกของพฤติกรรม ซึ่งชี้ให้เห็นความเป็นปัจเจกบุคคล ในการปรับตัวต่อสิ่งแวดล้อม รวมถึง ลักษณะที่ส่งผลสู่การติดต่อ สัมพันธ์กับผู้อื่น ได้แก่ ความรู้สึกนับถือตนเอง ความสามารถ แรงจูงใจ ปฏิกริยาในการเกิดอารมณ์ และลักษณะนิสัยที่สะสมจากประสบการณ์ชีวิต

อัลลิส แจมเจริญ ให้ความหมายว่า บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะส่วนรวมของบุคคลทั้งหมด ที่แสดงออกมาปรากฏ ให้คนอื่นได้รู้ได้เห็น ซึ่งแตกต่างกันเพราะภาวะสิ่งแวดล้อมที่สร้างตัวบุคคลนั้น แตกต่างกันประการหนึ่ง และพันธุกรรม ที่แต่ละบุคคล ได้มาก็แตกต่างกัน ไปอีกประการหนึ่ง

จากความหมายของ "บุคลิกภาพ" สรุปได้ว่า บุคลิกภาพหมายถึงลักษณะตัวบุคคลโดย ส่วนรวม ทั้งลักษณะทางกาย รูปร่างหน้าตากิริยาท่าทาง น้ำเสียง คำพูด ความสามารถทางสมอง ทักษะการทํากิจกรรมต่างๆ และลักษณะทางจิต ความรู้สึกนึกคิด เจตคติค่านิยม ความสนใจ ความ มุ่งหวัง อุดมคติ เป้าหมาย ความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมของแต่ละคน



ภาพที่ 3.1 บุคลิกภาพ

ที่มา : โรงเรียนอนันตรักษ์การบริบาล

3.2 ความสำคัญของบุคลิกภาพ

บุคลิกภาพ ของแต่ละคนเป็นสิ่งประจำตัวของคนที่ทำให้แตกต่างจากคนอื่น แต่ละคนมีบุคลิกภาพเป็นของตัวเอง ซึ่งเป็นผลมาจากการทำงานประสานกันของสมองที่ขึ้นอยู่กับพันธุกรรม และประสบการณ์ที่ได้รับจากสิ่งแวดล้อมโดยทั่วไปบุคลิกภาพมีความสำคัญต่อบุคคลดังนี้

3.2.1 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ถ้าบุคคลมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะเป็นแรงพลังกระตุ้นให้มานะพยายาม ดำเนินงานสู่ความสำเร็จ ทำให้บุคคลมีความอดทน ต่อสู้ บากบั่น ใช้ความสามารถลงทุนลงแรง สนใจใฝ่รู้ในทุกสิ่งที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนางานให้เจริญก้าวหน้า แต่ถ้าบุคคลมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ ก็จะลงทุนลงแรงน้อยเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายน้อยลงไป ทำให้งานขาดประสิทธิภาพ

3.2.2 กำหนดทิศทางการดำเนินงาน ได้แก่ ความคิดริเริ่ม กล้าได้กล้าเสีย

1) บุคคลมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สูง มักดำเนินงานโดยคิดค้นความแปลกใหม่ให้กับผลผลิตหรือการให้บริการรวมทั้งการใช้กลยุทธ์หลากหลายเพื่อการตลาดและการโฆษณาประชาสัมพันธ์ เพื่อเอาชนะคู่แข่งและดำรงงานให้คงอยู่หรือก้าวหน้าต่อไป

2) บุคลิกภาพแบบกล้าได้กล้าเสีย บุคคลนี้มักจะยอมลงทุน เสี่ยง กล้าเผชิญกับความล้มเหลว เพราะถ้าได้ก็จะได้มากจนขึ้นพลิกผันชีวิตของตนเองได้

3) บุคคลที่มีความระมัดระวังรอบคอบสูง มักจะไม่ลงทุนกับสิ่งที่ไม่แน่นอน และจะทำงานประเภทที่ก้าวได้เรื่อยๆ คือ ก้าวช้าแต่ตนเองรู้สึกว่ามันคง

3.2.3 ความน่าเชื่อถือ บุคลิกภาพบางด้าน เช่น บุคคลที่รักษาคำพูด อารมณ์มั่นคง มีเหตุผลวางตนได้ถูกต้องตามกาลเทศะ มีน้ำใจ ทำอะไรโดยนึกถึงใจเขาใจเรา เป็นต้น ถ้าเป็นหัวหน้าก็จะเป็นที่ยอมรับของลูกน้อง เป็นมิตรที่ดี และสร้างความรู้สึกไว้วางใจให้แก่ลูกค้ายได้ แต่ถ้าบุคคลมีลักษณะไม่น่าเชื่อถือ มักเกิดปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงาน ผู้อื่นอาจไม่ไว้วางใจ ไม่เชื่อถือศรัทธา ไม่ยอมรับไม่ร่วมงานด้วย ซึ่งอาจสร้างความเสียหายให้กับงานได้ เป็นต้น



ภาพที่ 3.2 บุคลิกภาพแบบกล้าได้กล้าเสีย

ที่มา : <https://sites.google.com/site/sarawurjantharaboss/home>

3.3 องค์ประกอบของบุคลิกภาพ

บุคลิกภาพเป็นภาพรวมที่ตัวเราแสดงออกทั้งที่รู้ตัวและไม่รู้ตัว โดยมีคนอื่นมองอยู่หรือรู้สึกกับสิ่งที่เราแสดงออกดังนั้น จึงต้องมีการระมัดระวังและตกแต่งเสริมเติมให้บุคลิกภาพของเรายิ่งน่ามอง และเป็นທີ່ประทับใจของคนรอบตัว องค์ประกอบของบุคลิกภาพที่จะกล่าวถึงในที่นี้ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ได้แก่ บุคลิกภาพทางกาย บุคลิกภาพทางอารมณ์และจิตวิทยา บุคลิกภาพทางสังคม บุคลิกภาพทางสติปัญญา

3.3.1 บุคลิกภาพทางกาย หมายถึง รูปลักษณ์ภายนอกของบุคคล เพราะเป็นสิ่งแรกที่ปรากฏแก่สายตาผู้คน ดังนั้นความสะอาดของร่างกายจึงเป็นสิ่งสำคัญ รองลงมาคือการแต่งกายที่เรียบร้อยเหมาะสมกับตำแหน่ง วัย และสถานการณ์ ทั้งสองส่วนนี้จะเป็นตัวสื่อสารให้คนภายนอกรู้จักตัวคุณเอง ไม่ว่าจะเป็น ระดับการศึกษา ฐานะ ตำแหน่ง ฯลฯ

3.3.2 บุคลิกภาพทางอารมณ์และจิตวิทยา หมายถึง อารมณ์เป็นสิ่งที่แสดงให้คนรู้จักเราได้อย่างชัดเจน ผู้นำที่มีบุคลิกภาพดีต้องมีความมั่นคงทางอารมณ์ ทนต่อความกดดันได้ ระวังอารมณ์โกรธได้อย่างรวดเร็ว ไม่หงุดหงิดบ่นว่าตลอดเวลา ต้องกล้าเผชิญอุปสรรคอย่างไม่ย่อท้อ เคารพสิทธิผู้อื่น รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น และต้องมีจิตวิทยาในการพูด พูดจาชมเชย โน้มน้าวใจให้คนทำงานเพื่อความเจริญก้าวหน้าของหน่วยงานได้ รวมทั้งไม่ตรีจิตใจที่จะส่งเสริมความก้าวหน้าด้วย

3.3.3 บุคลิกภาพทางสังคม หมายถึง ความเป็นผู้นำในการศึกษาหาความรู้ในพิธีการต่าง ๆ ตามบรรทัดฐาน (Norms) ของสังคม เพื่อจะได้ปฏิบัติตามมารยาทสากลได้อย่างถูกต้อง สามารถเป็นตัวอย่างให้คำแนะนำแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา

3.3.4 บุคลิกภาพทางสติปัญญา หมายถึง ความรอบรู้และมองการณ์ไกลเป็นสิ่งสำคัญกับผู้ที่อยู่ในสถานะ “ผู้บริหาร” ผู้บริหารที่มีบุคลิกภาพที่ดีจะต้องมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์พอที่จะเป็นผู้นำกลุ่มได้ สามารถสร้างสิ่งที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรได้ อีกทั้งการมีบุคลิกภาพที่ดีทางสติปัญญา

3.4 แนวทางการพัฒนาบุคลิกภาพ

บุคลิกภาพของบุคคลสามารถพัฒนาเปลี่ยนแปลงได้ตามบทบาท และอาชีพที่ดำเนินการอยู่ การพัฒนาบุคลิกภาพในการทำงาน ที่นี้จะกล่าวถึงการพัฒนาบุคลิกภาพโดยทั่วไปและบุคลิกภาพด้านความเป็นผู้ใหญ่ ซึ่งมีแนวทางการพัฒนา ดังต่อไปนี้

3.4.1 การพัฒนาบุคลิกภาพโดยทั่วไป

1) การพัฒนาบุคลิกภาพทางกาย ควรใช้เครื่องแต่งกายที่สะอาดเรียบร้อย ให้เหมาะสมกับรูปร่างของตน ไม่ฟุ้งหรือนำสมัยจนเกินไป บุคลิกภาพทางกายเป็นสิ่งประทับใจครั้งแรก นอกจากการดูแลตนเอง เรื่องการแต่งกายและความสะอาด ควรตรวจสอบตนเองเกี่ยวกับภาษาและกิริยาท่าทาง

2) การพัฒนาบุคลิกภาพทางสติปัญญา ความรู้สึกนึกคิด เจตคติ และความสนใจเมื่อบุคคลคิดว่าตนเองมีความสามารถด้านใดเป็นพิเศษก็พัฒนาด้านนั้น รวมทั้งสะสมความรู้หรือความสนใจด้านอื่นๆ ด้วย เช่น มีส่วนร่วมในการทำงานของสโมสร สมาคม และองค์กรต่างๆ ร่วมในการกีฬาการเล่น หรือในกิจกรรมต่างๆ เป็นต้นเพราะจะทำให้มีความคิดและความสนใจที่กว้างขึ้น ทำให้มีเพื่อนใหม่เพิ่มความมั่นใจในตนเอง

3) การพัฒนาบุคลิกภาพทางอารมณ์ วิธีการที่ดีก็คือไม่ปล่อยให้มอารมณ์พุ่งพล่าน เพราะจะทำให้บุคคลก้าวร้าวหยาบคายต่อเพื่อนร่วมงาน ต่อผู้บริหาร ลูกค้า และบุคคลทั่วไป หรือ แม้แต่การแสดงออกซึ่งความรักความชอบก็ควรจะสำรวมให้อยู่ในระดับที่พอดีให้เป็นที่ยอมรับของ บุคคลทั่วไป

4) การพัฒนาบุคลิกภาพทางสังคม ปัจจัยเบื้องต้นที่จูงใจ ให้บุคคลอื่นๆ ออยากคบหาสมาคมด้วย เช่น กิริยาท่าทาง น้ำเสียง ภาษาพูด การแต่งกาย และการวางตน เป็นต้น ปัจจัยที่จะทำให้มิตรภาพยั่งยืนมาจากคุณสมบัติที่อยู่ภายในตัวบุคคล เช่น น้ำใจที่ให้ผู้อื่น ความไม่เห็นแก่ตัว ความซื่อสัตย์ ความบริสุทธิ์ใจ การรู้จักใจเขาใจเรา ความเป็นคนตรงต่อเวลา เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้บุคคลควมคุมตนเองให้ประพฤติปฏิบัติได้ และเมื่อทำไปนานๆ ก็จะเกิดความเคยชิน และกลายเป็นลักษณะประจำตัว



ภาพที่ 3.5 บุคลิกภาพทางกาย

3.4.2 การเสริมสร้างบุคลิกภาพ

1) การมองต้องพยายามใช้สายตาด้วยความสุภาพเรียบร้อย เพราะสายตาสามารถบอกถึงความรัก ความเกลียดชัง ความเมตตาปราณี ความโกรธแค้น ความเคารพนับถือ หรือความเหยียดหยาม ดูหมิ่นดูแคลนได้ระวังในการใช้สายตาอย่าให้เกิดความเข้าใจผิดหรือรู้สึกติดลบได้



ภาพที่ 3.6 การมอง

ที่มา : <http://health.kapook.com/view95410.html>

2) การแต่งกายต้องคำนึงถึงความสะดวกเรียบร้อย ทุกครั้งที่เลือกเครื่องแต่งกายหรือกำลังจะแต่งกาย ถูกต้องและเหมาะสมกับกาลเทศะ แต่งกายให้พอดี อย่าให้มากเกินไปหรือน้อยเกินไป เพราะการแต่งกายบ่งบอกความพิถีพิถันและเอาใจใส่ตัวเอง ช่วยทำให้ดูดีหรือดูแย่ได้



ภาพที่ 3.7 การแต่งกาย

ที่มา : มหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น

3) การพูด ศิลปะในการพูดต้องพูดให้ชนะใจผู้ฟัง ใช้คำพูดที่มีเหตุผล สุภาพ ไพเราะ มีน้ำเสียงชวนฟัง เสียงดังฟังชัด ฉะฉาน และใช้คำพูดที่เหมาะสมกับผู้ฟังโดยคำนึงถึงเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ความสนใจพิเศษของผู้ฟัง สถานที่ เวลา และโอกาส



ภาพที่ 3.2 การพูด

ที่มา : มหาวิทยาลัยมหิดล

4) การเดินเดินให้มีท่าทางสง่าและเรียบร้อย โดยเดินให้ตัวตรง ออกผายไหล่ผึ่งเพื่อให้ดูสง่า เวลาเดินให้ก้าวเท้ายาวพอประมาณ และสอดคล้องกับเสื้อผ้าหรือรองเท้าที่สวมใส่ ว่าก้าวแค่นั้นจึงดูคล่องแคล่วและปลอดภัย ต้องระมัดระวังไม่ให้เกิดเสียงดังจนเกินไป เพราะเสียงฝีเท้าจะไปรบกวนผู้อื่น ไม่เดินผ่ากลางผู้อื่นที่ยืนสนทนากัน

5) การแสดงท่าทางให้เป็นธรรมชาติ สง่า ท่าทางที่ดีจะต้องมาจากพื้นฐานของความสงบ สำนวณ ให้เกียรติทั้งแก่ตนเองและผู้อื่น ควรมีท่าทางประกอบเพื่อให้ดูผ่อนคลาย และเสริมในสิ่งที่พูดหรือเล่า ต้องระวังท่าทางที่ไม่สวยงาม เวลาพูดหรือทำอะไรก็ตาม อย่ามีการแสดงท่าประกอบมากเกินไปจนน่าเกลียด หรือแสดงท่าที่ไม่สุภาพ

6) การทำงานต้องทำด้วยท่าทางคล่องแคล่ว ด้วยความชำนาญ และให้ได้ผลงานดีเด่น ทำด้วยความมุ่งมั่นตั้งใจ อย่าให้น้อยไปกว่าความสามารถที่เรามีหรือทำได้ความน่าชื่นใจของผู้ร่วมงานหรือหัวหน้างานทุกคนก็คือ การมีเพื่อนร่วมงานหรือลูกน้องที่ทำงาน "เต็มความสามารถ" อยู่ตลอดเวลา นั่นคือบุคลิกแห่งความสำเร็จ

7) การรักษาสุขภาพร่างกายต้องระวังสุขภาพให้ดี อย่าให้มีโรค ผู้ที่ป่วยออกๆ แอดๆ จะดูเป็นคนขี้โรค ซึ่งน่าเป็นห่วงมากกว่าน่าชื่นชม ดูอ่อนแอ ไม่คล่องแคล่ว โรคบางโรคส่งผลถึงความซิดเซียว ห่อเหี่ยว หม่นหมอง จึงขาดสง่าราศีการดูแลสุขภาพให้ดีคือต้นทุนของการพัฒนาบุคลิกภาพที่สำคัญที่สุด



ภาพที่ 3.4 การออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ
ที่มา : <https://www.gotoknow.org/posts/565556>

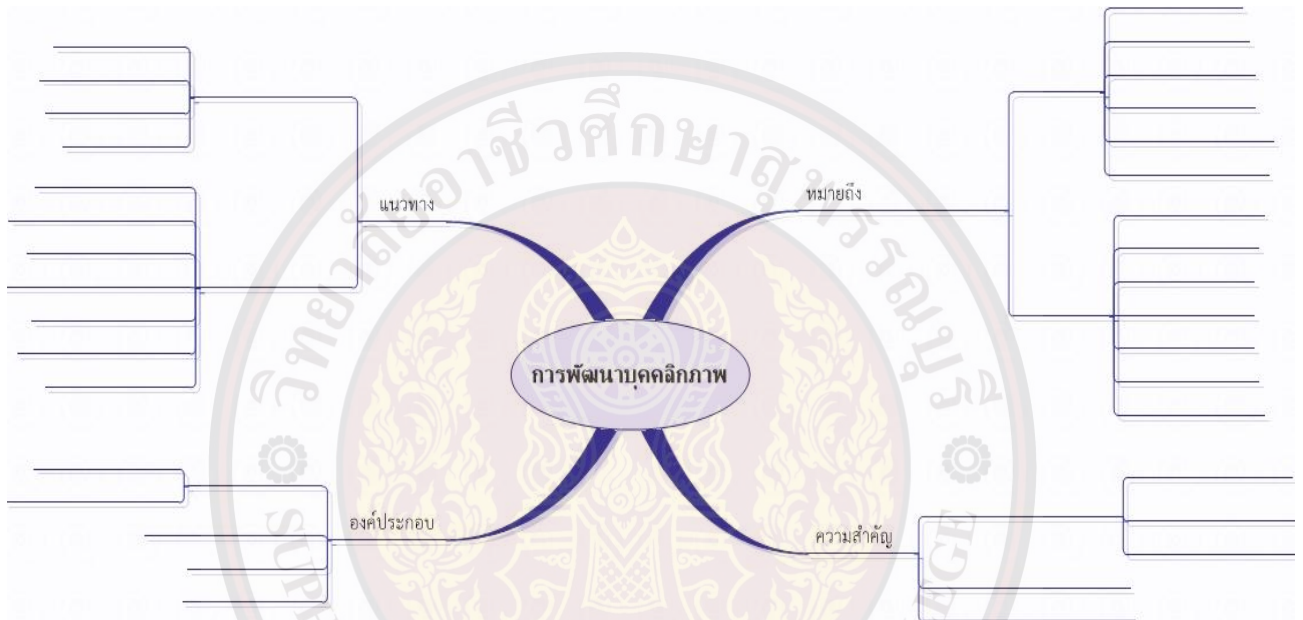
แบบฝึกหัดหน่วยที่ 3

เรื่อง การพัฒนาบุคลิกภาพสำหรับงานบริการ
วิชา ศิลปะการให้บริการ

ใช้ประกอบแผนการจัดการเรียนรู้ที่ 4
ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ

คำสั่ง จงตอบคำถามต่อไปนี้

1. จงสรุปและเติมหัวข้อย่อยของการพัฒนาบุคลิกภาพ ต่อไปนี้



2. จงแสดงความรู้เกี่ยวกับบุคลิกภาพมาพอสังเขป

.....
.....
.....

3. บุคลิกภาพมีความสำคัญต่อบุคคลอย่างไร

.....
.....
.....

4. จงยกตัวอย่างสิ่งที่ปรากฏแก่สายตาผู้คนเกี่ยวกับบุคลิกทางกาย

.....
.....
.....

5. จงยกตัวอย่างสิ่งที่แสดงให้เห็นรู้จักเกี่ยวกับบุคลิกภาพทางอารมณ์และจิตวิทยา

.....
.....
.....
.....

6. จงแสดงความรู้เกี่ยวกับบุคลิกภาพทางสังคม

.....
.....
.....

7. จงแสดงความรู้เกี่ยวกับบุคลิกภาพทางสังคม

.....
.....
.....



แบบทดสอบหน่วยที่ 3

เรื่อง การพัฒนาบุคลิกภาพ
วิชา ศิลปะการให้บริการ

ใช้ประกอบแผนการจัดการเรียนรู้ที่ 4
ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ

คำสั่ง จงเลือกคำตอบที่ถูกต้องที่สุด ทำเครื่องหมาย X ลงในช่องของกระดาษคำตอบ

1. ข้อใดไม่จัดอยู่ในบุคลิกภาพลักษณะทางกาย

1. รูปร่างหน้าตา
2. กิริยาท่าทาง
3. น้ำเสียง คำพูด
4. ทักษะการทํากิจกรรมต่างๆ

2. ข้อใดจัดอยู่ในบุคลิกภาพลักษณะทางจิต

1. ความสามารถทางสมอง
2. ทักษะการทํากิจกรรมต่างๆ
3. ความรู้สึกนึกคิด
4. น้ำเสียง คำพูด

3. บุคลิกภาพที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะเป็นอย่างไร

1. มีความอดทน
2. จะลงทุนลงแรงน้อย
3. มีความคิดริเริ่ม กล้าได้กล้าเสีย
4. คิดค้นความแปลกใหม่

4. บุคลิกภาพแบบกล้าได้กล้าเสียจะเป็นอย่างไร

1. กลยุทธ์หลากหลายเพื่อการตลาด
2. การโฆษณาประชาสัมพันธ์
3. กล้าเผชิญกับความล้มเหลว
4. บุคคลที่มีความระมัดระวังรอบคอบสูง

5. บุคคลที่น่าเชื่อถือจะมีลักษณะเป็นอย่างไร

1. รู้สึกว่าอารมณ์มั่นคง
2. เป็นคนพูดตรงๆแรงๆ
3. รู้สึกเป็นมิตรเฉพาะบางคน
4. บางครั้งรู้สึกน่าไว้วางใจ

6. ข้อใดไม่จัดอยู่ในองค์ประกอบของบุคลิกภาพ

1. บุคลิกภาพทางกาย
2. บุคลิกภาพทางอารมณ์
3. บุคลิกภาพทางสังคม
4. บุคลิกภาพทางการทำงาน

7. ข้อใดจัดอยู่ในการพัฒนาบุคลิกภาพโดยทั่วไปทางสังคม
 1. การแต่งกายและความสะอาด
 2. กิริยาท่าทาง
 3. ความรู้สึกนึกคิด
 4. การแสดงออกซึ่งความรักความชอบ
8. ข้อใดจัดเป็นการเสริมสร้างบุคลิกภาพทางกายได้เหมาะสมที่สุด
 1. มองด้วยสายตาทาบอกรถึงความรัก
 2. มองแล้วสะอาดเรียบร้อย
 3. มองด้วยความเมตตาปรานี
 4. มองด้วยความเคารพนับถือ
9. ศิลปะในการพูดให้ชนะใจผู้ฟังทำได้อย่างไร
 1. ใช้คำพูดที่เป็นตรรกะ
 2. ใช้คำพูดไพเราะเบาๆ
 3. ใช้คำพูดน้ำเสียงหวานๆ
 4. ใช้คำพูดที่เหมาะสมกับผู้ฟัง
10. การเสริมบุคลิกภาพในการเดินทำได้อย่างไร
 1. เดินให้สง่าและเรียบร้อย
 2. เดินให้เป็นธรรมชาติ
 3. เดินให้มีความสงบ
 4. เดินให้ดูผ่อนคลาย