


หน่วยที่ ๓

การพัฒนา
บุคลิกภาพของผู้
ให้บริการ



หัวข้อเรื่อง (topics)

๓.๑ ความหมาย
และความสำคัญ
ของบุคลิกภาพใน
งานบริการ

๓.๒ การพัฒนา
บุคลิกภาพของผู้
ให้บริการ

๓.๓ ลักษณะของ
บุคลิกภาพที่ดี
ของผู้ให้บริการ

๓.๔ บุคลิกภาพ
และมนุษยสัมพันธ์
ในการทางาน
บริการ

๓.๕ การสร้างมนุษย
สัมพันธ์ที่ดีและการ
สื่อสารกับ
ผู้ใช้บริการ



๓.๑ ความหมายและ
ความสำคัญของ
บุคลิกภาพในงานบริการ

๓.๑.๑ ความหมายของบุคลิกภาพ

คำว่า “บุคลิกภาพ” (Personality) เป็นลักษณะเฉพาะของบุคคลที่บ่งบอกความแตกต่างระหว่างบุคคล ได้มีผู้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

ฟิลลิป จี.ซิมบาร์โด และฟลอยด์ แอล.รูช (Zimbardo; & Ruch. ๑๙๘๐) อธิบายว่า บุคลิกภาพเป็นผลรวมของลักษณะเชิงจิตวิทยาของบุคคลแต่ละคน มีผลต่อการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมหลากหลายของบุคคลนั้น ทั้งส่วนที่เป็นลักษณะภายนอกที่สังเกตได้ง่ายและพฤติกรรมภายในที่สังเกตได้ยาก ลักษณะที่หลากหลายดังกล่าว ส่งผลให้บุคคลแสดงออกต่างกันในแต่ละสถานการณ์และช่วงเวลา

เออร์เนส อาร์.ฮิลการ์ด (Hilgard. ๑๙๖๒) กล่าวว่า บุคลิกภาพเป็นลักษณะส่วนรวมของบุคคลและการแสดงออกของพฤติกรรม ซึ่งชี้ให้เห็นความเป็นปัจเจกบุคคลในการปรับตัวต่อสิ่งแวดล้อม รวมถึงลักษณะที่ส่งผลสู่การติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น ได้แก่ ความรู้สึกนับถือตนเอง ความสามารถ แรงจูงใจปฏิกิริยาในการเกิดอารมณ์และลักษณะนิสัยที่สะสมจากประสบการณ์ชีวิต



ริชาร์ด ซี.บูทซิน และคนอื่นๆ
(Bootzin; et al. ๑๙๙๑) ให้ความหมายว่าบุคลิกภาพเป็นลักษณะนิสัยและรูปแบบของความคิด ความรู้สึก และการประพฤติปฏิบัติของบุคคลแต่ละคน

เบอร์นาร์ด (Bernard. ๑๙๗๐) ให้ความหมายของบุคลิกภาพว่า หมายถึง ผลรวมทั้งหมดของท่าทาง รูปร่างลักษณะทางกาย พฤติกรรมที่แสดงออก แนวโน้มการกระทำ ขอบเขตความสามารถทั้งที่ซ่อนเร้นอยู่ ภายในและที่แสดงออกมาให้เห็น

อลพอร์ต (ศรีเรือน แก้ว
กังवाल. ๒๕๓๖: ๑๘๒; อ้างอิงจาก
Allport. ๑๙๖๔) ได้ให้ความหมาย
ของบุคลิกภาพว่าเป็นเทรท (Traits)
เฉพาะตัวที่มีความโดดเด่นเป็น
เอกลักษณ์ (Unique) เป็นตัวทำนาย
ลักษณะพฤติกรรมและวิถีชีวิตที่
แท้จริงของบุคคลผู้นั้น



พงศ์อินทร์ สุขขจร (๒๕๑๓) ให้ความหมายว่า บุคลิกภาพคือการรวบรวมคุณลักษณะต่างๆ ของคน อันประกอบด้วยรูปร่างลักษณะ และพฤติกรรม หรือ จริตกิจริยาที่เป็นเครื่องสื่อนิสัยของคน ๆ หนึ่งซึ่งแสดงออกมาให้คนอื่นแลเห็น

สมจิต ธนสุกาญจน์ (๒๕๑๓) ให้ความหมายว่า บุคลิกภาพ หมายความว่าถึงตัวบุคคลใดบุคคลหนึ่งเป็นส่วนรวม อันได้แก่ รูปร่าง อารมณ์ ความสามารถ ทักษะ ความสนใจ อุปนิสัย เจตคตินิสัย และความรู้ของบุคคลนั้น รวมศักยภาพ

สรุปความหมายได้ว่า บุคลิกภาพ หมายถึง คุณลักษณะที่เป็นเอกลักษณ์ของแต่ละบุคคล ที่แสดงออกมาปรากฏให้คนอื่นได้รู้ได้เห็นซึ่งแตกต่างกัน เพราะภาวะสิ่งแวดล้อมที่สร้างตัวบุคคลนั้นแตกต่างกัน รวมไปถึงพันธุกรรมที่แต่ละบุคคลได้มาก็แตกต่างกัน



๓.๑.๒ ความสำคัญของบุคลิกภาพ

บุคลิกภาพเป็นภาพลักษณ์ภายนอกของบุคคล ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่แสดงออกทั้งทางกิริยาท่าทาง วาจา ไม่ว่าจะเป็นการแต่งกาย การวางตัว หรืออริยาบถต่าง ๆ ที่แสดงออก ลักษณะการพูด ภาษาที่ใช้ ตลอดจนแบบความคิดที่สั่งมาจากจิตลักษณะภายในจนหลอมเป็นภาพลักษณ์ของบุคคล บุคลิกภาพจึงมีความสำคัญ ดังนี้

A

๑. สร้างความน่าเชื่อถือ ผู้ที่มีบุคลิกภาพที่ดีย่อมได้รับการยอมรับ และส่งผลต่อการสร้างความเชื่อมั่นไปยังบุคคลอื่น เพราะเป็นบุคคลที่มีความเชื่อมั่นในตนเอง รู้จักการวางตัว รู้จักการกล้าแสดงออกได้อย่างเหมาะสม
- รู้จักกาลเทศะ

B

๒. มีอิทธิพลต่อการทำงาน งานบริการเป็นงานที่ต้องใช้บุคลิกภาพ หน้าตา การวางตัวการแสดงออก การเข้าพบปะผู้คน ดังนั้น บุคลิกภาพที่ดีจะช่วยดึงดูดใจลูกค้าที่เข้ามาติดต่อ หรือต้องประสานงาน ทำให้มีโอกาสดำเนินการและพัฒนางานให้ประสบความสำเร็จได้ไม่ยาก

C

๓. สร้างมนุษยสัมพันธ์ ผู้ที่มีบุคลิกภาพดีย่อมมีความเป็นมิตร มีความสามารถที่จะปรับตัวให้เข้ากับบุคคลอื่นได้ดี ทำให้เกิดความพึงพอใจ รักใคร่ ศรัทธา เคารพนับถือ เกิดบรรยากาศความสัมพันธ์ที่ดี การอยู่ร่วมกันการทำงานร่วมกันจึงมีความสุข





๓.๑.๓ ปัจจัยที่กำหนดบุคลิกภาพของบุคคล (Personality determinants) บุคลิกภาพ มีผลมาจาก ๓ องค์ประกอบ คือ พันธุกรรม (Heredity) สิ่งแวดล้อม (Environment Factors) และสถานการณ์ (Situation Conditions)

๑.

๑. พันธุกรรม (Heredity) เป็นสิ่งที่ถ่ายทอดทางพันธุกรรมส่วนมากนั้นเป็นลักษณะทางกาย เช่น อ้วน ผอม สูง ต่ำ ลักษณะเส้นผม สีของผิว กรุ๊ปเลือด โรคภัยไข้เจ็บบางชนิด และข้อบกพร่องทางร่างกายบางชนิด ลักษณะทางกายดังกล่าวนี้เป็นอิทธิพลของพันธุกรรมที่มีต่อบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลทั้งสิ้น

๒.

๒. สิ่งแวดล้อม (Environment Factors) มีอิทธิพลต่อพัฒนาการของมนุษย์ ทั้งพัฒนาการทางกาย ทางจิตใจ และบุคลิกภาพ โดยสิ่งแวดล้อมที่มีอิทธิพลมากที่สุดต่อพัฒนาการของมนุษย์ได้แก่ครอบครัว โรงเรียน สมาคม กลุ่มคน สังคมและวัฒนธรรม สิ่งแวดล้อมจะมีอิทธิพลอย่างมากต่อการพัฒนาทางบุคลิกภาพ ทักษะคติ และพฤติกรรมทางสังคม

๓.

๓. สถานการณ์ (Situation Conditions) บุคลิกภาพอาจแปรเปลี่ยนไปภายใต้สถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ทำให้เกิดความรู้สึกและแสดงออกมาในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ชอบเก็บตัว หวาดระแวง โมโหง่าย ใช้ความรุนแรง เป็นต้น

๓.๑.๔ ประเภทของบุคลิกภาพ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (๒๕๕๐) กล่าวว่า ประเภทของบุคลิกภาพ ประกอบด้วย

“

๑. บุคลิกภาพทางร่างกาย (Physical personality) เช่น การมีรูปร่างใหญ่โต รูปร่างเล็ก บอบบาง น้ำหนักมากหรือน้อย รูปทรง หน้าตา ความสูง สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่แสดงให้ทราบถึง ประสิทธิภาพและความแข็งแรงในตัวบุคคลและยังมีผลทางจิตใจด้วย

๒. บุคลิกภาพทางจิตใจ (Psychological personality) เช่น ความมั่นใจ ในการจำ จินตนาการความสนใจ ความตั้งใจ เป็นต้น เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับสมอง

”

“

๓. บุคลิกภาพทางความสามารถ (Capability personality) หมายถึง ความสามารถในการทำงาน อันเป็นลักษณะเฉพาะบุคคล เช่น การแก้ปัญหาใน เหตุการณ์เฉพาะหน้า สติปัญญา ไหวพริบความคิด ริเริ่ม และความสามารถอันเกิดจากการเรียนรู้ฝึกฝน เช่น มีทักษะในการทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดทักษะ ในด้านภาษา กีฬา ศิลปะ เป็นต้น

๔. บุคลิกภาพทางจริยธรรม (Ethical personality) หมายถึง ความประพฤติ ศีลธรรม จรรยาเช่น ความสุภาพ ความอ่อนโยน ความ ซื่อสัตย์ ความไม่เห็นแก่ตัว เป็นต้น

”

๕. บุคลิกภาพทางสังคม (Social personality) คือ พฤติกรรมที่แสดงต่อผู้อื่น เช่น กิริยาท่าทาง มารยาท ความประพฤติ เช่น ชอบคบหาสมาคม การชอบเก็บตัว การชอบแสดงออกสงบเสงี่ยมชอบเด่น ยอมรับในเหตุผลของผู้อื่น การยอมแพ้มั้สู้ เป็นต้น

๖. บุคลิกภาพทางจิตใจและอารมณ์ (Mental and emotional personality) คือ ความรู้สึกทางจิตใจที่ทำให้เกิดการกระทำต่าง ๆ เช่น ตื่นเต้น ตกใจง่าย เฉย ๆ กล้าหาญ ขลาด ใจเย็น ใจร้อน เป็นต้น

๗. บุคลิกภาพทางขวัญกำลังใจ (Morale personality) คือ ความสามารถที่ควบคุมบังคับพฤติกรรมต่าง ๆ ที่กระทำไปโดยเจตนาได้ เช่น เป็นคนกระฉับกระเฉง ว่องไว เฉื่อยชา ใจแข็ง ใจอ่อนมีความมั่นคง ความขยันหมั่นเพียร บากบั่น อดทน ต่อต้านกับความลำบาก การต่อสู้กับอุปสรรค ความเปื้อนหน่าย ความตั้งใจที่ยึดมั่นในจุดมุ่งหมาย คนที่มีกำลังใจดีจะสามารถควบคุมพฤติกรรมไว้ได้ คนที่มีกำลังใจอ่อนไหว จะไม่สามารถควบคุมพฤติกรรมของตนได้ เช่น ถ้ารู้สึกดีใจก็หัวเราะออกมาดัง ๆ แสดงสีหน้าพอใจเกินไป ถ้าเสียใจก็อาจร้องไห้หรือแสดงความเศร้าโศกอย่างเห็นได้ชัด เป็นต้น

