



๓.๒ การพัฒนาบุคลิกภาพ
ของผู้ให้บริการ

๓.๒.๑ ความหมายของการพัฒนาบุคลิกภาพ

การพัฒนาบุคลิกภาพ (Personality Development) หมายถึง การปรับปรุงพฤติกรรมของบุคคลเพื่อให้มีบุคลิกภาพที่ดี ขจัดข้อบกพร่องภายในและภายนอก และเพิ่มจุดเด่น โดยพยายามปรับปรุงพัฒนาเพื่อเป็นการสร้างภาพลักษณ์และภาพพจน์ของบุคคลนั้นให้เป็นที่น่าเชื่อถือศรัทธา โดยการปรับปรุงทั้งภายใน ทักษะคติ พฤติกรรม การวางตัว และภายนอก กิริยามารยาท การแต่งกาย การแสดงออกทางอารมณ์ และคำพูดกระบวนกรที่ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดี และบุคคลมีทัศนคติที่ดีต่อการเปลี่ยนแปลงนั้น ๆ

值日生



๓.๒.๑ ความหมายของการพัฒนาบุคลิกภาพ

การพัฒนาบุคลิกภาพ (Personality Development) หมายถึง การปรับปรุงพฤติกรรมของบุคคลเพื่อให้มีบุคลิกภาพที่ดี ขจัดข้อบกพร่องภายในและภายนอก และเพิ่มจุดเด่น โดยพยายามปรับปรุงพัฒนาเพื่อเป็นการสร้างภาพลักษณ์และภาพพจน์ของบุคคลนั้นให้เป็นที่น่าเชื่อถือศรัทธา โดยการปรับปรุงทั้งภายใน ทัศนคติ พฤติกรรม การวางตัว และภายนอก กิริยามารยาท การแต่งกาย การแสดงออกทางอารมณ์ และคำพูดกระบวนกรที่ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดี และบุคคลมีทัศนคติที่ดีต่อการเปลี่ยนแปลงนั้น ๆ

值日生





“

๕. เปลี่ยนแปลงบุคลิกภาพ (Continuous Improvement) เมื่อมีการปรับปรุงตนเอง ย่อมเกิดการเปลี่ยนแปลงบุคลิกภาพให้ดูดีขึ้น จนเป็นที่ยอมรับของคนทั่วไป ซึ่งส่งผลต่อการมีโอกาสที่จะประสบความสำเร็จสูงในอาชีพการงานต่อไปในภายหน้า

”



๓.๒.๓ การพัฒนาด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ

บุคลิกภาพของบุคคล แบ่งเป็น ๒ ประเภท คือ

๑. บุคลิกภาพภายนอก เป็นสิ่งที่สัมผัสได้ด้วยประสาทสัมผัส ได้แก่ รูปร่าง หน้าตาที่ การแต่งกายการพูด การวางตัว
๒. บุคลิกภาพภายใน เป็นสิ่งที่มองไม่เห็น แต่สามารถสัมผัสและรู้ได้ ด้วยการติดต่อสื่อสารการคบหาซึ่งกันและกันจะทำให้สามารถรู้ได้ว่าแต่ละคนมีบุคลิกภาพภายในอย่างไร เช่น เป็นคนขยัน อดทนเข้มแข็ง ความกล้า ความกลัว



๓.๒.๔ กระบวนการพัฒนาบุคลิกภาพ

กระบวนการพัฒนาบุคลิกภาพจะหมุนเวียนเป็นวงจร ประกอบด้วย ๔ กระบวนการดังนี้



๑. การวิเคราะห์ตนเอง บุคคลที่ต้องการพัฒนาบุคลิกภาพจะต้องเริ่มต้นจากการวิเคราะห์ตนเองก่อน ดังนั้น จึงควรสำรวจหรือวิเคราะห์ว่าตนเองนั้นมีจุดเด่นหรือจุดด้อยอะไร กิริยาท่าทางของตนดีหรือบกพร่องอย่างไร การวิเคราะห์เพื่อกำหนดแนวคิดและวางแผนการพัฒนาตนเอง โดยใช้กลยุทธ์การประเมินสถานการณ์แวดล้อม (SWOT Analysis) โดยมีองค์ประกอบดังนี้

(๑) จุดแข็ง (Strengths) เป็นการวิเคราะห์ว่าตนเองมีจุดแข็งหรือส่วนดีด้านใด มีความรู้ทักษะ ความสามารถเก่งทางด้านไหน รวมทั้งควรหาวิธีการพัฒนาและฝึกฝนจุดแข็ง เพื่อเพิ่มศักยภาพให้ดีขึ้น

(๒) จุดอ่อน (Weaknesses) เป็นการวิเคราะห์ข้อด้อยว่ามีสิ่งไหนที่ไม่ถนัด ไม่ชอบ หรืออาจทำไม่ค่อยได้ ควรพยายามหาทางแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาจุดอ่อนนั้น

(๓) โอกาส (Opportunities) เป็นปัจจัยของสภาพแวดล้อมภายนอกที่เอื้ออำนวยให้การทำงานเป็นไปตามจุดมุ่งหมายที่วางไว้ ตลอดจนช่วยส่งเสริมและพัฒนาตนเองให้มีประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้น


(๔) อุปสรรค (Threats) เป็นปัจจัยภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อเป้าหมายซึ่งอุปสรรคนี้อาจทำให้บุคคลไม่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ได้

SWOT เป็นกลยุทธ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์จุดแข็งจุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคของแต่ละบุคคลเพื่อปรับปรุง ข้อบกพร่องของตนเองที่มีอยู่ให้ดีขึ้น แต่สิ่งที่สำคัญที่สุด ในการพัฒนาตนเองคือนักขายต้องมีความตั้งใจและความพยายามที่จะปฏิบัติตามเป้าหมายที่วางไว้ให้สำเร็จ



จุดแข็ง (Strengths)	จุดอ่อน (Weaknesses)
<ol style="list-style-type: none"> 1. เรียนรู้เร็ว 2. อุดทน 3. มีความพยายาม 4. สะอาด มีระเบียบวินัย 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ทำงานช้า 2. อ่อนไหวง่าย 3. ขาดความมั่นใจ
โอกาส (Opportunities)	อุปสรรค (Threats)
<ol style="list-style-type: none"> 1. มีหัวหน้าช่วยให้ความรู้และพัฒนา 2. เพื่อนร่วมงานคอยสนับสนุน 3. บรรยากาศทำงานมีความเป็นมิตร 4. ได้พบปะผู้คนหลากหลาย 	<ol style="list-style-type: none"> 1. มลภาวะเป็นพิษ เสี่ยงรบกวน 2. การเดินทางมาทำงานไม่สะดวก ระยะทางไกล 3. ปัญหภายในครอบครัว

รูปที่ ๓.๕ ตัวอย่าง การวิเคราะห์ตนเอง (SWOT Analysis)



๒. การปรับปรุงแก้ไข หลังจากวิเคราะห์ตนเองแล้วจะต้องปรับปรุงแก้ไขพัฒนาข้อบกพร่องทั้งบุคลิกภาพภายใน และภายนอก โดยแก้ไขทีละข้อตามลำดับแบบค่อยเป็นค่อยไปและต้องให้เวลากับตนเองในการแก้ไขพอสมควร

๓. การแสดงออกใหม่ เมื่อทำการแก้ไขเรียบร้อยแล้วก็ปฏิบัติตัวตามแนวทางใหม่และทำให้เกิดความเคยชินจนติดเป็นนิสัย

๔. การประเมินผล เป็นขั้นตอนสุดท้ายหลังจากได้ปรับปรุงแก้ไขแล้ว โดยต้องประเมินผลว่าสิ่งที่ได้แก้ไขปรับปรุงไปแล้วนั้นดีหรือไม่ และมีวิธีการแก้ไขอุปสรรคเหล่านั้นอย่างไร หากยังไม่ดีขึ้นจะต้องกลับเข้าสู่ขั้นการวิเคราะห์ตนเองใหม่ซ้ำอีก หรือหากเป็นที่พอใจแล้วให้นำปัญหาหลักไปมาวิเคราะห์แก้ไข



๓.๓ ลักษณะของ
บุคลิกภาพที่ดีของผู้
ให้บริการ

๓.๓.๑ บุคลิกภาพภายนอก

บุคลิกภาพภายนอก คือ สิ่งที่เห็นได้ชัดเจนจากภายนอก
ของแต่ละคน

๑. การแต่งกาย ได้แก่ แต่งกายสะอาดและเรียบร้อย ประณีต เหมาะสม ถูกกาลเทศะ และสุภาพ
๒. กิริยาท่าทาง ได้แก่ กิริยาท่าทางสง่า ท่าทางร่าเริง ระมัดระวังต่ออุบัติเหตุ ยิ้มแย้มแจ่มใสมีชีวิตชีวา มีบุคลิกสดชื่น สร้างความสบายใจให้ผู้พบเห็น รวมไปถึงแสดงออกที่ดีทั้งท่าทางการยืน การเดิน การนั่ง การรับคำสั่ง หรือการให้บริการลูกค้า
๓. กระตือรือร้น แสดงออกในการบริการที่กระตือรือร้น ตั้งใจและมีความสนใจในการให้บริการ
๔. มีมารยาทดี แสดงออกถึงกิริยามารยาทที่เหมาะสมถูกกาลเทศะในการให้บริการ
๕. น้ำเสียงและการใช้ภาษา วาจาสุภาพ น้ำเสียงไม่แข็ง น้ำเสียงควรอยู่ในโทนเสียงปกติชัดเจน ไม่เบาและไม่ดังเกินไป พูดจาฉะฉาน ได้เรื่องได้ราว สรุปลงใจความสำคัญ ไม่เพ้อเจ้อหรือพูดคลุมเครือภาษาที่พูดเป็นภาษาที่คนทั่วไปเข้าใจ และใช้คำพูดเหมาะสมกับบุคคล
๖. ตรงต่อเวลา เรื่องของเวลาในการให้บริการก็เป็นเรื่องสำคัญและการแสดงออกด้านพฤติกรรมและบุคลิกภาพในการบริการที่พร้อมอยู่เสมอ รู้จักคุณค่าและรักษาเวลา ให้บริการตามที่นัดหมาย
๗. รู้จักกาลเทศะ ระมัดระวังกิริยาท่าทาง ทั้งในการปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการและเพื่อนร่วมงาน
๘. อ่อนน้อมถ่อมตน การแสดงออกที่อ่อนน้อมถ่อมตนต่อผู้ใช้บริการย่อมเป็นที่รักใคร่พึงพอใจ สามารถสร้างความประทับใจได้อย่างดี
๙. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี บุคลิกภาพที่แสดงความเป็นมิตร การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดียอมทำให้ผู้ใช้บริการกล้าเข้าหา กล้าพูดคุย และเรียกใช้บริการ
๑๐. ยิ้มแย้ม ร่าเริง แจ่มใส แสดงออกด้วยใบหน้าที่เป็นมิตร พร้อมให้การต้อนรับและบริการอยู่ตลอดเวลา

๓.๓.๒ บุคลิกภาพภายใน

บุคลิกภาพภายใน คือ สิ่งที่อยู่ภายในจิตใจ หรืออุปนิสัยใจคอที่มองไม่เห็น สัมผัสไม่ได้ ได้แก่

๑. มีทัศนคติที่ดีต่องาน มองในแง่บวกกับการปฏิบัติงานบริการ
๒. ความรับผิดชอบ ทำงานตามหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบอย่างไม่ขาดตกบกพร่อง
๓. มีใจรักในงานบริการ ตั้งใจพากเพียร สนใจและพัฒนาปรับปรุงงานอยู่เสมอ
๔. รู้จักควบคุมอารมณ์ ระวังความโกรธ ควบคุมสติต่อแรงกดดัน และการมีอารมณ์ขัน
๕. สติในการทำงาน งานบริการต้องทำงานอย่างมีสติ มีใจจดจ่อกับงาน โดยเฉพาะบริการลูกค้าในงานโรงแรม จะต้องไม่ลืมวันเวลาที่นัดหมาย สิ่งของ เอกสารการเดินทาง เพราะถ้าขาดสติก็จะทำให้งานผิดพลาดและก่อให้เกิดปัญหาตามมาในภายหลัง
๖. การเข้าใจบุคคลอื่นและเข้าใจพื้นฐานของความแตกต่างระหว่างบุคคล ยอมรับเหตุและผล
๗. รักษาวินัย ยอมรับกฎเกณฑ์และระเบียบปฏิบัติขององค์กรในด้านต่างๆ
๘. ให้ความร่วมมือแก่เพื่อนร่วมงาน องค์กร สามารถทำงานเป็นทีมและยอมรับบทบาทของตนเอนได้
๙. มีน้ำใจและมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานและผู้ใช้บริการ
๑๐. มีความจำดี มีความรู้เกี่ยวกับข้อมูลในงาน ข้อมูลองค์กรและข่าวสารทั่วไป
๑๑. มีความจริงใจในการปฏิบัติงานต่อองค์กรและการบริการ
๑๒. ซื่อสัตย์สุจริต ทั้งต่อตนเอง ต่อองค์กร เช่น การรักษาเวลา การซื่อสัตย์ต่อผู้ใช้บริการ เช่น การให้ข้อมูลและคำแนะนำที่ถูกต้อง

