



มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เชียงใหม่  
MAEJO UNIVERSITY CHIANGMAI

รายงานผล

โครงการอบรม “จิตบริการ ใจสำราญ งานสัมฤทธิ์”

หัวข้อเรื่อง “ทัศนคติต่องานบริการเชิงบวก และการพัฒนาบุคลิกภาพเพื่อการทำงานที่ดี”

วันจันทร์ที่ ๒๘ สิงหาคม ๒๕๖๐

ณ ห้องประชุมอาคม กาญจนประโชติ ชั้น ๔ อาคารอำนวยการ ยศสุข

จัดทำโดย

กองกลาง & กองแนะแนวและศิษย์เก่าสัมพันธ์

สำนักงานอธิการบดี

## คำนำ

ด้วยมหาวิทยาลัยแม่โจ้ มีนโยบายให้ทุกหน่วยงานส่งเสริมให้บุคลากรพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงานเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงในยุคปัจจุบัน ในการนี้ สำนักงานอธิการบดี ซึ่งเป็นหน่วยงานให้บริการที่สนับสนุนภารกิจหลักของมหาวิทยาลัยในด้านต่าง ๆ มีบริบทในการปฏิบัติงานแตกต่างกันไป แต่ในการปฏิบัติงานของทุกหน่วยงานนั้น สิ่งสำคัญคือบทบาทหน้าที่ในการเป็นผู้ให้บริการแก่บุคลากรภายใน บุคคลภายนอกและนักศึกษา ดังนั้น กองกลาง และกองแนะแนวและศิษย์เก่าสัมพันธ์ พิจารณาแล้ว เห็นว่า การสร้างความรู้ ความเข้าใจในเรื่อง “จิตบริการ” เป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานด้านบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และสร้างทัศนคติต่องานบริการเชิงบวก และการพัฒนาบุคลิกภาพเพื่องานบริการที่ดี เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร จึงจัดโครงการ “จิตบริการ ใจสำราญ งานสัมฤทธิ์” เพื่อให้บุคลากรได้เรียนรู้การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับตนเอง เทคนิคในการพูด การให้บริการ และสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นต่อไป

คณะผู้จัดทำคาดหวังว่า การจัดอบรมในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนางานในหน้าที่ของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และคาดว่าเอกสารฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการให้บริการกับหน่วยงานหรือบุคลากรที่สนใจต่อไป

คณะผู้จัดทำ

สิงหาคม ๒๕๖๐

## สารบัญ

	หน้า
คำนำ	๒
สารบัญ	๓
หลักการและเหตุผล	๔
วัตถุประสงค์โครงการ	๔
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๔
รูปแบบกิจกรรม	๕
ตัวชี้วัดความสำเร็จของโครงการ	๕
สรุปผลการประเมินและจำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ	๕
ข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็น	๓/
งบประมาณในการจัด	๔
ปัญหาและอุปสรรค	๔
เอกสารประกอบการอบรม	๙
ภาคผนวก	
- ภาพกิจกรรม	
- กำหนดการ	
- คำกล่าวรายงาน	
- เอกสารมอบหมายงาน	
- รายชื่อผู้เข้าร่วมกิจกรรม	
- เอกสารโครงการที่ได้รับอนุมัติ	
- แบบประเมินโครงการ	

## โครงการ “จิตบริการ ใจสำราญ งานสัมฤทธิ์”

### ๑. หลักการและเหตุผล

มหาวิทยาลัยแม่โจ้ พึงประสงค์ให้บุคลากรในองค์กรได้รับการพัฒนาทั้งในส่วนบทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติงานและบทบาทหน้าที่ในการเป็นตัวแทนขององค์กร อันจะนำไปสู่ภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร และให้ทีมบุคลากร ได้เรียนรู้เทคนิคในการเข้าใจเพื่อนร่วมงานและการทำงานให้มากขึ้น ระดมสมองทำกิจกรรมประยุกต์การสร้างบริการอันโดดเด่นตรงใจ เมื่อจบการอบรม ผู้เข้าอบรมจะสามารถประยุกต์และต่อยอดความรู้ด้านการใช้บริการอย่างเป็นเลิศได้ด้วยตนเอง และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานเป็นอย่างดี

### ๒. วัตถุประสงค์

เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้ทราบหลักการยุทธวิธีและเทคนิคด้านการบริการให้โดนใจ และสัมฤทธิ์ผล

### ๓. ผู้รับผิดชอบโครงการ

๑. กองกลาง
๒. กองแนะแนว และศิษย์เก่าสัมพันธ์

### ๔. วิทยากร

คุณสุพรรณิการ์ บุตรรัตน์

### ๕. วัน เวลาจัดโครงการ

วันจันทร์ที่ ๒๘ สิงหาคม ๒๕๖๐ เวลา ๐๘.๓๐-๑๔.๐๐ น.

### ๖. สถานที่

ห้องประชุมอาคาร กาญจนประโชติ ชั้น ๔ อาคารอำนวยการ ยศสุข

### ๗. กลุ่มเป้าหมาย

บุคลากรคณะ สำนัก ในมหาวิทยาลัยแม่โจ้ จำนวน ๑๕๐ คน

### ๘. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ผู้เข้ารับการอบรมได้ทราบหลักการยุทธวิธีและเทคนิคด้านการบริการให้โดนใจและสัมฤทธิ์ผล
๒. ผู้เข้ารับการอบรมสามารถนำความรู้ที่ได้ ไปใช้ ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร
๓. ผู้เข้ารับการอบรมได้พัฒนาบุคลิกภาพ และวางตัวเหมาะสมกับตำแหน่งงานและการใช้ศิลปะในการพูด ตลอดทั้งเพื่อนร่วมงานและการพูดในที่ชุมชน
๔. ได้เพิ่มพูนความรู้และทัศนคติต่อการทำงานและงานบริการ
๕. ได้พัฒนาประสิทธิภาพของการทำงานเป็นทีม

## ๙. รูปแบบกิจกรรม

จัดทำการบรรยายในหัวข้อ “ทัศนคติต่องานบริการเชิงบวก และการพัฒนาบุคลิกภาพเพื่อการทำงานที่ดี”

## ๑๐. ตัวชี้วัดความสำเร็จโครงการ

ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องจิตบริการ การพัฒนาบุคลิกภาพ และการสร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการ มากขึ้น ร้อยละ ๗๐

## ๑๑. วิธีการดำเนินโครงการ

๑. ขออนุมัติโครงการ
๒. ประสานวิทยากร และจัดทำหนังสือเชิญ
๓. จัดทำกำหนดการ คำกล่าวรายงาน และคำกล่าวเปิดโครงการ
๔. เชิญผู้อำนวยการร่วมเป็นเกียรติในโครงการ และบุคลากรจากหน่วยงานต่าง ๆ เข้าร่วมโครงการ และรวบรวมรายชื่อ
๕. จัดทำตารางมอบหมายงานให้แก่แต่ละฝ่าย และประชุมเตรียมการจัดงาน
๖. จัดทำเอกสารลงทะเบียนผู้เข้ารับการอบรม และเอกสารประกอบการอบรม
๗. ดำเนินกิจกรรมตามกำหนดการ
๘. สรุปและรายงานผล

## ๑๒. สรุปผลการประเมิน และจำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ

การดำเนินโครงการสำเร็จไปด้วยดี โดยมีผู้เข้าร่วมโครงการทั้งสิ้น ๑๕๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ จากกลุ่มเป้าหมายที่วางไว้ จำนวน ๑๕๐ คน และมีผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๑๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๓ เป็นข้าราชการ ๑ คน พนักงานมหาวิทยาลัย ๙๐ คน พนักงานราชการ ๔ คน ลูกจ้างชั่วคราว ๑๔ คน จ้างเหมาบริการ ๑ คน

### ผลการประเมินผู้เข้าร่วมอบรมพบว่าก่อนการอบรม ผู้ประเมินมี

ผู้เข้าร่วมอบรมประเมินความรู้ความเข้าใจของตนเองก่อนการอบรม โดยส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจในระดับ**ปานกลาง** คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๓๓ โดยแยกเป็นดังนี้

๑. ก่อนเข้าอบรมผู้ประเมินมีความรู้เรื่องหลักการ ยุทธวิธีและเทคนิคในการให้บริการ ในระดับ**ปานกลาง** คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๒๗ และในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๑๘
๒. ก่อนเข้าอบรมผู้ประเมินมีบุคลิกภาพ การวางตัวที่ถูกต้องและเหมาะสมกับงาน ในระดับ**ปานกลาง** คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๘๒ และในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๒๗
๓. ก่อนเข้าอบรมผู้ประเมินสามารถให้คำปรึกษา/แนะแนว/แก้ไขปัญหา และสร้างความประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการได้ ในระดับ**ปานกลาง** คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๖๔ และในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๓๖

ผู้เข้าอบรมประเมินความรู้ความเข้าใจของตนเองหลังจากเข้ารับการอบรม โดยส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจหลังจากเข้ารับการอบรมแล้ว ในระดับ**มาก** คิดเป็นร้อยละ ๗๔ โดยแยกเป็นดังนี้

๑. ผู้ประเมินมีความรู้เรื่องหลักการ ยุทธวิธีและเทคนิคในการให้บริการ ในระดับ**มาก** คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๖๔ และในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๒๗
๒. ผู้ประเมินสามารถพัฒนาบุคลิกภาพและการวางตัว ให้เหมาะสมกับงานได้ ในระดับ**มาก** คิดเป็นร้อยละ ๗๐ และในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๘๒
๓. ผู้ประเมินสามารถให้คำปรึกษา/แนะแนว/แก้ไขปัญหา และสร้างความประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการได้ ในระดับ**มาก** คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๑๘ และในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๑๘

### ผู้เข้ารับการอบรมมาจากหน่วยงานต่าง ๆ แยกเป็นดังนี้

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวนผู้เข้าอบรมแต่ละประเภท					รวม
		ข้าราชการ	พนักงานมหาวิทยาลัย	พนักงานราชการ	ลูกจ้างชั่วคราว	จ้างเหมาบริการ	
	สำนักงานอธิการบดี	๒	๑				๓
	คณะบริหารธุรกิจ				๒		๒
	คณะวิศวกรรมและอุตสาหกรรมเกษตร		๒				๒
	คณะเศรษฐศาสตร์		๒				๒
	คณะเทคโนโลยีการประมงฯ		๒				๒
	คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ฯ		๒				๒
	คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยี		๒				๒
	มหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร์ เฉลิมพระเกียรติ				๑		๑
	มหาวิทยาลัยแม่โจ้-ชุมพร		๒				๒
	วิทยาลัยบริหารศาสตร์		๑				๑
	สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ		๓				๓
	สำนักหอสมุด		๓				๓
	กองกลาง		๒๖	-	๕		๓๑
	กองแนะแนว และศิษย์เก่าสัมพันธ์		๑๓	๑	๒		๑๖
	กองกิจการนักศึกษา		๑๖	๑	๗	๑	๒๕
	กองสวัสดิการ		๕		๒		๗
	กองคลัง		๑				๑
	กองกรเจ้าหน้าที่		๕				๕
	กองแผนงาน		๑๐		๑		๑๑
	กองวิเทศสัมพันธ์		๔				๔
	กองอาคารและสถานที่	๑	๑๔				๑๕
	ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ		๒		๒		๔
	ศูนย์ศิลปวัฒนธรรม		๔	๒			๖
	สำนักงานคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา		๓				๓
	สำนักงานตรวจสอบภายใน		๒				๒
		๓	๑๒๕	๔	๒๒	๑	๑๕๕

การประเมินตนเองโดยวัดจากความรู้ของผู้เข้าร่วมอบรมก่อนเข้าอบรม และหลังจากเข้ารับการอบรมแล้ว โดยผลจะเป็นร้อยละความรู้ความเข้าใจของผู้เข้าร่วมอบรมที่เพิ่มขึ้น

ประเด็นที่ให้ประเมินตนเอง	ระดับการประเมินตนเอง (n=๑๑๐)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ความรู้ก่อนเข้ารับการอบรม</b>					
๑. ท่านมีความรู้เรื่องหลักการ ยุทธวิธีและเทคนิคในการให้บริการ	๙ (๘.๑๘)	๓๑ (๒๘.๑๘)	๖๓ (๕๗.๒๗)	๗ (๖.๓๖)	๐
๒. ท่านมีบุคลิกภาพ การวางตัวที่ถูกต้องและเหมาะสมกับงานในระดับใด	๙ (๘.๑๘)	๔๑ (๓๗.๒๗)	๕๗ (๕๑.๘๒)	๓ (๒.๗๓)	๐
๓. ท่านสามารถให้คำปรึกษา/แนะนำ/แก้ไขปัญหาได้ และสร้างความประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการได้ในระดับใด	๙ (๘.๑๘)	๔๐ (๓๖.๓๖)	๕๙ (๕๓.๖๔)	๓ (๒.๗๓)	๐
Mean =	๙	๓๗.๓๓	๕๙.๓๓	๔.๓๓	๐
<b>ความรู้หลังจากเข้ารับการอบรม</b>					
๑. ระดับความรู้ในเรื่องหลักการ ยุทธวิธีและเทคนิคการให้บริการที่ท่านได้รับ	๓๐ (๒๗.๒๗)	๗๐ (๖๓.๖๔)	๑๐ (๙.๐๙)	๐	๐
๒. ท่านประเมินตนเองแล้ว ท่านสามารถพัฒนาบุคลิกภาพและการวางตัว ให้เหมาะสมกับงานได้ในระดับใด	๒๔ (๒๑.๘๒)	๗๗ (๗๐.๐๐)	๙ (๘.๑๐)	๐	๐
๓. ท่านประเมินตนเองแล้ว ท่านจะสามารถนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับไปพัฒนาตนเองในการพูดสำหรับการให้คำปรึกษา แนะนำ แก้ไขปัญหา และสร้างความประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการได้ในระดับใด	๓๑ (๒๘.๑๘)	๗๕ (๖๘.๑๘)	๔ (๓.๖๔)	๐	๐
Mean =	๒๘.๓๓	๗๔.๐๐	๗.๖๗	๐	๐

จากตารางดังกล่าวข้างต้น พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามได้ประเมินตนเอง ดังนี้

## ๒. ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม

### ๒.๑. มีข้อดี หรือ ข้อควรปรับปรุง

#### ข้อดี

๑. วิทยากรให้ความรู้ได้เป็นอย่างดี มีความเป็นมืออาชีพ
๒. สามารถนำความรู้ที่ได้มาพัฒนาบุคลิกของตนเองให้ดีขึ้น เหมาะกับงานที่รับผิดชอบ และนำไปปรับใช้ในการปฏิบัติงาน และงานด้านการบริการ สร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กรได้เป็นอย่างดี

### ข้อควรปรับปรุง

๑. ควรมีกิจกรรมที่สร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างวิทยากร กับผู้เข้าร่วมอบรม
๒. เนื้อหาบางส่วนวิทยากรรีบเร่งพูดจนเกินไป
๓. ควรเพิ่มระยะเวลาในการอบรม เนื่องจากเรื่องดังกล่าวต้องลงรายละเอียด และใช้เวลาพอสมควร และควรมี work shop ในเรื่องการพัฒนาบุคลิกภาพ
๔. การจัดอบรมครั้งต่อไป ควรพิจารณาเปลี่ยนสถานที่ในการจัดอบรม เนื่องจากอาคารอำนวยการศสข ไม่มีลิฟท์ให้บริการ ต้องเดินขึ้นบันไดหลายชั้น

### **๒.๒. ควรจัดอบรมหลักสูตรใดเพิ่มเติม เพื่อให้สามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ของท่าน**

๑. การทำงานอย่างมีความสุข และประสิทธิภาพ
๒. การวางตัวเพื่อเป็นที่ยอมรับในสังคม
๓. คุณธรรม จริยธรรมในการทำงานร่วมกัน การทำงานเป็นทีมร่วมกัน
๔. หลักการเขียนหนังสือราชการที่ถูกต้องและใช้ได้จริง
๕. วิธีการพูดที่เหมาะสม หลักการติดต่อสื่อสาร การสนทนาและการบริการ
๖. ติดตาม IT และภาษาต่างประเทศเชิงลึก
๗. เทคนิคการออกกำลังกาย / โยคะ / โหนผ้า ต่อยอดบุคลิกภาพ (อาจอบรมช่วงเย็น)
๘. ปรับปรุงบุคลิกภาพ การเลือกทรง รูปแบบชุดทำงานที่เหมาะสม
๑๐. สร้างแรงจูงใจในการทำงาน การทำงานให้เกิดความสุข
๑๑. แนวทางความเหมาะสมในการสื่อโซเชียล เช่น การโพสต์ข้อความบนเฟซบุ๊ก
๑๒. สร้างแรงบันดาลใจในการทำงาน เพื่อสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงสถานการณ์ต่าง ๆ
๑๓. เทคนิคการเจรจาต่อรอง (Negotiation) , Organization Relationship

### **๒.๓ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ**

ควรจัดอบรมโครงการในลักษณะดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ปลูกฝังให้ผู้เข้าร่วมอบรมได้ปฏิบัติตัวเป็นนิสัยที่ดีขึ้น , กระตุ้นให้เกิดความกระตือรือร้น , ย้ำเตือนให้มองตนเอง

### **๑๓. งบประมาณในการจัดโครงการ จำนวน ๒๖,๑๐๐ บาท แยกเป็น**

- ค่าตอบแทนวิทยากร ๓,๖๐๐ บาท
- ค่าใช้สอย ๒๒,๕๐๐ บาท

### **๑๔. ปัญหาและอุปสรรค**

- ไม่มี -

\*\*\*\*\*



# เนื้อหาประกอบการอบรม



## บุคลิกภาพที่ดี(Good Personality)

**คนส่วนมากมีความเข้าใจที่ไม่ถูกต้อง** เกี่ยวกับคำว่า “บุคลิกภาพ” (Personality) หลายคนอาจคิดว่าการมีรูปร่างหน้าตาเป็นอาวูธ หล่อเหลา สวยงาม เป็นการมีบุคลิกภาพที่ดี ซึ่งเป็นความเข้าใจที่ไม่ถูกต้องเพราะองค์ประกอบเรื่องรูปร่างหน้าตานั้นเป็นเพียงส่วนหนึ่งบุคลิกภาพเท่านั้น หากใครเกิดมาแล้วมีหน้าตาดีนั้นเป็นเพียงข้อได้เปรียบที่ทำให้คุณมีความดึงดูดและน่าสนใจมากกว่าคนอื่นที่หน้าตาธรรมดาๆ การเกิดมามีหน้าตาดีถือเป็นพื้นฐานหรือการเริ่มต้นที่ดี หากมีการนำความได้เปรียบตรงนี้มาต่อยอดหรือพัฒนาเพื่อเสริมสร้างบุคลิกภาพ (Personality Development) ให้ดียิ่งขึ้นก็จะเป็นเสน่ห์และเกิดประโยชน์กับตัวเอง แต่ถ้าคิดว่าการมีรูปร่างหน้าตาเป็นอาวูธนั้นเพียงพอแล้ว นั่นคือการเข้าใจผิดอย่างร้ายแรง คนที่มีบุคลิกภาพที่ดีเป็นที่สนใจของคนรอบข้างที่ได้พบปะพูดคุยด้วย ไม่จำเป็นต้องเป็นคนหน้าตาดีแต่สิ่งที่ทำให้ใครสักคนมีบุคลิกภาพที่ดีเหนือกว่าคนอื่นได้นั้น เกิดจากองค์ประกอบหรือคุณสมบัติหลายๆอย่างรวมกัน และเป็นคุณสมบัติที่สามารถพัฒนาฝึกฝนให้เกิดขึ้นได้ จนกลายเป็นสิ่งที่คนทั่วไปเรียกว่า “ความมีเสน่ห์” นั่นเอง

**คนที่มีเสน่ห์ (Charming)** คือ คนที่มีบุคลิกภาพที่ดี ซึ่งไม่จำเป็นต้องเป็นคนที่มีหน้าตาหล่อเหลาหรือสวยงามราวกับดารา ความมีเสน่ห์หรือบุคลิกภาพที่ดี เป็นคุณสมบัติที่สามารถฝึกฝนให้เกิดขึ้นได้โดยอาศัยความตั้งใจ ในการพัฒนาบุคลิกภาพเป็นพื้นฐานสำคัญโดยคิดถึงผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นจากการพัฒนาบุคลิกภาพนั้นคือ เป็นที่ถูกตาต้องใจ นำคบหาของใครต่อใครที่ได้พบพูดคุยโดยไม่จำเป็นต้องสวยหรือหล่อหน้าใสอย่างดาราเกาหลี

**สิ่งสำคัญที่ต้องตระหนัก** คือ รูปร่างหน้าตาเป็นเพียงส่วนหนึ่งของบุคลิกภาพภายนอกที่ไม่จีรัง ยั่งยืนย่อมเกิดการเปลี่ยนแปลงเมื่อเวลาผ่านไป แต่การมีเสน่ห์หรือบุคลิกภาพที่ดีทั้งบุคลิกภาพภายในและบุคลิกภาพภายนอกเรียกว่าสมบรูณ์ครบถ้วนจะทำให้คุณเป็นคนมีเสน่ห์และความมีเสน่ห์หรือบุคลิกภาพที่ดี (Good Personality) นี้เองที่จะเป็นสิ่งที่ติดตัวคุณไปตลอดชีวิต

**ขั้นตอนสำคัญในการพัฒนาบุคลิกภาพ** คือ ตั้งใจมุ่งมั่นแล้วเริ่มจากการสำรวจตัวเองอย่างตรงไปตรงมามีข้อดี-ข้อเสียอะไรบ้าง โดยเน้นที่ข้อบกพร่องเพราะเราต้องการนำมาเป็นข้อมูลในการพัฒนาบุคลิกภาพ จากนั้นค่อยๆพัฒนาบุคลิกภาพภายใน (Internal Personality) เมื่อความรู้สึกนึกคิด มีจิตใจดี มีการมองโลกในแง่ดี ก็ส่งผลให้เกิดการกระทำที่ดี ตามความคิดที่ออกมาจากจิตใจภายใน ขั้นต่อไปคือการพัฒนาบุคลิกภาพภายนอก(External Personality) ที่จะได้รับพื้นฐานที่ดีจากบุคลิกภาพภายใน ทำให้การกระทำและการแสดงออกมาแล้ว ดูดี มีเสน่ห์แล้วทำการพัฒนาบุคลิกภาพภายนอกเพิ่มเติมก็เป็นอันสมบรูณ์

## “เรารู้จักกับการพัฒนาบุคลิกภาพที่ดีกัน”

**บุคลิกภาพ** คือ ลักษณะท่าทางซึ่งสามารถแสดงออกมาได้ทั้งทางร่างกาย จิตใจ และความรู้สึกนึกคิด ที่สะท้อนออกมาให้ผู้อื่นเห็นและเกิดความประทับใจ



ฉะนั้น การที่บุคคลจะได้รับการยอมรับนับถือ การสนับสนุน ความไว้วางใจ และความประทับใจจากผู้อื่นนั้น ก็ควรที่จะแสดงบุคลิกภาพที่ดีและเหมาะสมให้ผู้อื่นเห็น เพราะบุคลิกภาพมีอิทธิพลต่อความรู้สึกและอารมณ์ของผู้ที่พบเห็นเป็นอย่างยิ่ง

### ความหมายและความสำคัญของบุคลิกภาพ

คำว่า "บุคลิกภาพ" หมายถึง คุณลักษณะทางกาย ทางจิตใจ และความรู้สึกนึกคิดที่สะท้อนออกมาให้ผู้อื่นเห็นและเกิดความประทับใจมากน้อยเพียงใด

**มีความสำคัญ** คือ บุคลิกภาพนับเป็นส่วนประกอบที่สำคัญที่มีอิทธิพลต่อความรู้สึกและอารมณ์ของผู้ที่พบเห็นเป็นอย่างยิ่ง จึงส่งผลต่อการยอมรับนับถือ การให้ความร่วมมือ การสนับสนุน และความไว้วางใจจากผู้อื่น

### ประเภทของบุคลิกภาพ

๒.๑ บุคลิกภาพภายนอก คือ สิ่งที่เห็นได้ชัดเจนจากภายนอกของแต่ละคน สามารถที่จะปรับปรุงแก้ไขได้ง่าย ใช้เวลาไม่นาน แบ่งได้เป็น ๔ หมวด คือ

๑. รูปร่างหน้าตา
๒. การแต่งกาย
๓. กิริยาท่าทาง
๔. การพูด

๒.๒ บุคลิกภาพภายใน คือ สิ่งที่อยู่ภายในจิตใจ หรืออุปนิสัยใจคอที่มองไม่เห็น สัมผัสไม่ได้แก้ไขได้ยาก เช่น

๑. ความเชื่อมั่นในตนเอง
๒. ความซื่อสัตย์สุจริต
๓. ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
๔. ความรับผิดชอบ

แนวทางที่คนส่วนใหญ่ยึดถือในการพิจารณาบุคลิกภาพของคน มีดังนี้

๑. **ลักษณะทางกาย** ได้แก่ รูปร่าง ทรวดทรง ความสูง น้ำหนัก ความปกติของอวัยวะ สีส้ม ผิวพรรณ หน้าตา ท่วงท่าทางการแต่งกาย (ตามกาลเทศะ) ฯลฯ สิ่งเหล่านี้ย่อมเป็นเครื่องแสดงให้ทราบถึงประสิทธิภาพของบุคคลทางกายซึ่งผู้พบเห็นจะประเมินเราเมื่อเจอกันในเวลา ๑-๕ วินาทีแรก

๒. **คุณลักษณะทางจิตใจ** เช่น สติปัญญา ความจำ จินตนาการ ความถนัด เจตคติ ความสนใจ ความตั้งใจ การตัดสินใจ ความคิดด้วยเหตุผล ฯลฯ เหล่านี้เกี่ยวกับสมองทั้งสิ้น

๓. **อุปนิสัย** หมายถึง ลักษณะโดยรวมของนิสัยหลายๆ อย่าง ของบุคคลที่แสดงออกเป็นพฤติกรรม เป็นระยะที่ยาวนานพอสมควร จนกลายเป็นความประพฤติหรือความมีศีลธรรม จรรยา มารยาท และคุณธรรม

๔. **อารมณ์** ได้แก่ ความรู้สึกแห่งจิตที่ก่อให้เกิดการกระทำต่างๆ เช่น ชื่นชอบ ตื่นเต้น โกรธ กล้าหาญ หวาดกลัว ตกใจง่าย ร่าเริง หดหู่ หงุดหงิด กังวล ฯลฯ

๕. **กำลังใจ** คือ ความสามารถที่จะควบคุมหรือบังคับกิริยาอาการต่างๆ ที่กระทำไปโดยเจตนา เช่น กระฉับกระเฉงว่องไว หรือเฉื่อยชา เชื่องช้า ความอดทนหรือความเบื่อหน่าย

๖. **การสมาคม** คือ กิริยา ท่าที อาการที่บุคคลแสดงต่อผู้อื่น เช่น ชอบคบค้าสมาคม หรือเก็บตัว เมตตาปราณี เห็นอกเห็นใจผู้อื่น หรือไม่แยแสเอาใจใส่กับผู้อื่น

๗. **ความรู้ ความสามารถ อำนาจ ฐานะ ความรู้สูง ความชำนาญ มีความสามารถเป็นพิเศษ ความมี-อำนาจ อิทธิพล มียศถาบรรดาศักดิ์ เหล่านี้เป็นปัจจัยส่งเสริมบุคลิกภาพอย่างมาก**

### “การเสริมสร้างบุคลิกภาพ”

๑. **THE WAY YOU LOOK :** ลักษณะการมองของเราจะแสดงความรู้สึกออกมาให้เห็น เช่น มองด้วยความรัก เมตตาปราณี เกลียด เหยียดหยามดูหมิ่นดูแคลน ควรระมัดระวังการมอง อย่าให้ความรู้สึกที่ไม่ดีแสดงออกมาทางสายตา วิธีจะมองคนควรใช้สายตาสุภาพเรียบร้อย

๒. **THE WAY YOU DRESS :** การแต่งกายที่สุภาพเรียบร้อย สะอาด รู้จักใช้สีให้ถูกต้องและเหมาะสมแก่กาลเทศะตลอดจนการแต่งเล็บ หน้า ตา ปากทำให้พอดี อย่าให้มากเกินไปจนกลายเป็นสิ่งที่น่าเกลียดไป

๓. **THE WAY YOU TALK :** การพูดเป็นสิ่งสำคัญที่สุด การทำงานร่วมกับผู้อื่นต้องมีศิลปะในการพูด สามารถที่จะชนะใจผู้ฟังได้ จะต้องใช้คำพูดที่มีเหตุผล สุภาพเรียบร้อย ไพเราะอ่อนหวาน จะทำให้ผู้ติดต่อเกิดความประทับใจ

๔. **THE WAY YOU WALK:** การเดินควรเดินตัวตรง ออกผายไหล่ผึ่ง มีท่าทางสง่าผ่าเผย แสดงถึงความมั่นใจในตัวเองท่าเดินที่จะช่วยส่งเสริมบุคลิกภาพเป็นอย่างมาก

๕. **THE WAY YOU ACT:** การแสดงท่าทาง ต้องระมัดระวังอย่าให้มีท่าทางที่ไม่สวยไม่งาม ไม่น่าดูเกิดขึ้น เราต้องแสดงท่าทางให้เป็นที่น่าดู น่าชม เช่น ท่าทางในการพูดควรให้สุภาพ อย่าให้มีท่าทางประกอบมากเกินไปจนน่าเกลียด และไม่สุภาพ

๖. THE SKILL WITH WHICH YOU DO THING: ความชำนาญ ความเชี่ยวชาญ ทักษะที่ต้องใช้ในวิชาชีพ ตามคุณวุฒิ ตามตำแหน่ง ต้องแสดงออกอย่างคล่องแคล่วว่องไว คุณาเชื่อถือ

๗. YOUR HEALTH: สุขภาพเป็นสิ่งสำคัญ ผู้ที่ปฏิบัติงานควรจะต้องเป็นผู้ที่มีสุขภาพดี ร่างกายแข็งแรง ไม่มีโรคภัยไข้เจ็บ ควรบำรุงรักษาให้เป็นผู้มีสุขภาพสมบูรณ์อยู่เสมอ

### ความสำคัญของการมีบุคลิกภาพที่ดี

ผู้ที่มีบุคลิกภาพที่ดีนั้นเริ่มมาจากผู้ที่มีสุขภาพจิตที่ดี โดยจะเป็นผู้ที่สามารถมองเห็นสิ่งต่าง ๆ ตามที่เป็นจริงอย่างถูกต้อง ไม่ต่อต้านหรือยอมรับทุกสิ่งทุกอย่างโดยไร้หลักการ และไม่ว่าจะอยู่ในสภาวะการณ์ใดๆก็ตาม ก็ยังสามารถปฏิบัติได้คงเส้นคงวา นั่นก็คือการเป็นบุคคลที่สามารถปรับตัวได้ดี

การเป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพที่ดีนั้นมีลักษณะสำคัญที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิตในแง่มุมมองต่างๆ ดังนี้

๑. มีความสามารถในการรับรู้และเข้าใจในสภาพความเป็นจริงได้อย่างถูกต้อง
๒. การแสดงอารมณ์จะอยู่ในลักษณะและขอบเขตที่เหมาะสม
๓. มีความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและสังคมได้ดี
๔. มีความสามารถในการทำงานที่อำนวยความสะดวกต่อผู้อื่นและสังคมได้
๕. มีความรักและความผูกพันต่อผู้อื่น
๖. มีความสามารถในการพัฒนาตนเอง และการพัฒนาทางการแสดงออกของตนต่อผู้อื่นได้ดีขึ้น

**การที่คนเรามีบุคลิกภาพที่ดี** ย่อมหมายถึง บุคลิกภาพที่น่าประทับใจเริ่มตั้งแต่ยังไม่เห็นตัวกัน เมื่อเจอหน้ากัน ภายใน ๕ วินาทีแรกเราก็จะถูกประเมินแล้วว่าเป็นคนเช่นไรจากบุคลิกภาพภายนอก ซึ่งจะเป็นสิ่งที่สร้างความประทับใจตั้งแต่แรกเห็น ไม่ว่าจะสุขภาพร่างกาย หน้าตา ทรงผม เสื้อผ้า แต่งตัวเหมาะสมกับกาลเทศะ แลดูสะอาดเรียบร้อย เครื่องประดับ สีสันท่าทางต่าง ๆ เช่น การยืน เดิน นั่ง การพูดจา น้ำเสียงนุ่มนวลชวนฟัง ไม่พูดกระซิก หรือขวานผ่าซาก รู้จักพูด รู้จักเลือกใช้ถ้อยคำให้เหมาะสมกับคนฟังและกาลเทศะ กิริยาท่าทางคล่องแคล่วมีความมั่นใจ สรุป คือภาพรวมภายนอกทั้งหมดของคนเรานี้คือ ดี ดังคำที่ว่า

**“กาย-ดูดี วาจา-น่าฟัง และใจ-เป็นบวก”**

**สำหรับบุคลิกภาพที่ไม่ดี** หมายถึง ลักษณะภายนอกที่ไม่ดี ได้แก่ การแสดงพฤติกรรมที่ไม่สุภาพไม่เหมาะสมแก่กาลเทศะและสถานที่ไม่เป็นที่พึงปรารถนาของสังคม การแต่งกายที่ไม่สุภาพ เรียบร้อย ปล่อยชายเสื้อลอยอยู่นอกกางเกง แต่งกายไม่เหมาะสมกับกาลเทศะ การยืน เดิน นั่ง ไม่สุภาพ การพูดจา พูดกระซิก หรือขวานผ่าซาก ไม่รู้จักพูด

**บุคลิกภาพหรือคุณลักษณะที่บกพร่องในการทำงาน** ได้มีผู้ศึกษาและรวบรวมข้อผิดพลาดที่นักบริหารมักประพฤติปฏิบัติกันอยู่ทั่วไป ซึ่งควรจะพิจารณาสำรวจและแก้ไขปรับปรุง ดังนี้

- |                          |                           |
|--------------------------|---------------------------|
| ๑. ไม่รักความก้าวหน้า    | ๑๒. เป็นตัวอย่างที่เลว    |
| ๒. รอบรู้ในวงจำกัด       | ๑๓. ยอยากเป็นที่ชื่นชอบ   |
| ๓. ขาดความรับผิดชอบ      | ๑๔. ไม่เห็นใจลูกน้อง      |
| ๔. ไม่กล้าตัดสินใจ       | ๑๕. มองข้ามความสามารถ     |
| ๕. ไม่หมั่นตรวจสอบ       | ๑๖. ไม่อบรมพัฒนา          |
| ๖. สื่อความหมายคลุมเครือ | ๑๗. บ้ากฏระเบียบ          |
| ๗. มอบหมายงานไม่เป็น     | ๑๘. ขาดศิลปะในการวิจารณ์  |
| ๘. ชอบเข้าข้างตัวเอง     | ๑๙. ไม่ใส่ใจในคำร้องทุกข์ |
| ๙. เห็นประโยชน์ส่วนตน    | ๒๐. อ่อนประชาสัมพันธ์     |
| ๑๐. แสวงหาผลโดยมิชอบ     | ๒๑. ไร้มนุษยสัมพันธ์      |
| ๑๑. ไม่รักษาคำพูด        | ๒๒. ไม่สร้างฐานรองรับ     |

### การพัฒนารูปลักษณ์ทางกาย

แต่เดิมคนเข้าใจว่าบุคลิกภาพ คือ ความหล่อความสวย และการวางท่วงท่าอิริยาบถ การพัฒนาบุคลิกภาพตามทัศนะนั้น จึงเป็นการอบรมและฝึกปรับปรุงตนให้มีรูปลักษณ์ และอิริยาบถดีเพียงด้านเดียว บัดนี้เราเข้าใจแล้วว่า บุคลิกภาพหมายถึงคุณสมบัติโดยรวมของบุคคลซึ่งแบ่งเป็น ๔ องค์ประกอบดังกล่าว แต่รูปลักษณ์ทางกายเป็นปัจจัยแรกที่คนเห็น ดังนั้น ทุกคนจึงต้องสนใจต่อการพัฒนารูปลักษณ์ทางกาย โดยพัฒนาในเรื่องต่อไปนี้

**การแต่งกายให้เหมาะสม** วิธีการแต่งกายมีอิทธิพลต่อหน้าที่การงาน ก่อนจะซื้อหรือใส่เสื้อผ้า ควรถามตัวเองว่า

๑. เสื้อผ้านี้เหมาะกับงานหรือบริษัทของฉันหรือไม่
๒. เสื้อผ้านี้เป็นแบบที่เรียบง่าย หรือเป็นความนิยมช่วงสั้น
๓. เสื้อผ้านี้เหมาะกับรูปร่างของฉันหรือไม่
๔. เสื้อผ้านี้ตัดเย็บพอดีกับตัวของฉันหรือไม่
๕. เสื้อผ้านี้มีคุณภาพดีหรือไม่

## การแต่งกายสำหรับการทำงาน

ผู้หญิง	ผู้ชาย
<p><b>๑. เสื้อ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ไม่ควรใส่เสื้อที่ไม่มีแขน</li> <li>- ควรใส่เสื้อที่มีแขนสั้น แขนสามส่วน หรือแขนยาว</li> <li>- สีไม่ควรจะสว่างเกินไป หรือมีลวดลายมากเกินไป</li> </ul> <p><b>๒. กระโปรง</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ควรยาวระดับเข่าหรือคลุมเข่า</li> <li>- สีไม่ควรจะสว่างเกินไป หรือมีลวดลายมากเกินไป</li> <li>- ควรเข้ากับเสื้อ</li> </ul> <p><b>๓. ถุงน่อง</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ควรใส่ถุงน่องที่มีสีกลืนกับผิวหรือสีเนื้อ แต่ถ้าไม่ใส่ควรกำจัดขนที่ขา</li> <li>- ควรอยู่ในสภาพที่ดี</li> <li>- ควรเป็นแบบเรียบและไม่มีลวดลาย</li> </ul> <p><b>๔. เครื่องประดับ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ควรเข้ากับเสื้อผ้าที่สวมใส่</li> <li>- ไม่กระดุกกระดิงหรือแสดงความเป็นผู้หญิงจนเกินไป</li> <li>- จำนวนไม่มากและไม่ใหญ่จนเกินไป</li> </ul>	<p><b>๑. เสื้อ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ควรใส่เสื้อแขนยาว ผูกเนคไท ยกเว้นถ้าเป็นแบบฟอร์มที่เป็นเสื้อเชิ้ตแขนสั้น หรือเสื้อซาฟารีแขนสั้น</li> <li>- สีควรเป็นสีสุภาพ เช่น ขาว ครีမ် เทาอ่อน ฟ้ายอ่อน</li> <li>- ถ้ามีลวดลาย ควรมีลายทางที่เป็นสีอ่อนเช่นเดียวกัน</li> </ul> <p><b>๒. กางเกง</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สีเรียบเข้ม หรือมีลวดลายที่ไม่สะดุดตา</li> </ul> <p><b>๓. เข็มขัด</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ทำด้วยหนัง อยู่ในสภาพดี</li> <li>- สีกลมกลืนกับกางเกง แบบเรียบ</li> </ul> <p><b>๔. เนกไท</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ควรเลือกสีที่เข้ากันได้กับเสื้อหรือชุดสูท</li> </ul> <p><b>๕. ชุดสูท</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ใส่สำหรับงานที่เป็นพิธีการ หรือการประชุมที่สำคัญ</li> <li>- เสื้อและกางเกงสีเดียวกัน ส่วนใหญ่นิยมสีเข้ม</li> <li>- หากเป็นชุดสูทกระดุมแถวเดียว (๒ เม็ด) ให้ติดกระดุมเฉพาะเม็ดบนเท่านั้น</li> <li>- หากเป็นกระดุม ๒ แถว (๔ เม็ด) ให้ติดกระดุมทุกเม็ด</li> </ul> <p><b>๖. ถุงเท้า</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สีเข้ากับกางเกง</li> <li>- ไม่มีลวดลายหรือสีฉูดฉาดจนเกินไป</li> <li>- ไม่สั้นจนเกินไป ถ้านั่งแล้วต้องไม่เห็นผิวหนังบริเวณขาเรียบ หรือมีความยาวพอเหมาะ</li> </ul>

### แนวทางการพัฒนาบุคลิกภาพ

การที่บุคคลจะมีบุคลิกภาพที่ดีต้องมีการปรับตัวและพัฒนาตน โดยเริ่มต้นจาก

**๑. สำรวจตนเอง** โดยอยู่หน้ากระจกแล้วสังเกตบุคลิกภาพที่ประกอบกันขึ้นมาจากหลายๆสิ่งหลายๆอย่างซึ่งรวมเป็นหมวดหมู่แล้วก็จะมียู่ ๕ หัวข้อต่อไปนี้

**๑.๑ ร่างกาย** หมายถึงรูปลักษณ์ภายนอกของคุณที่ปรากฏต่อผู้อื่น รวมถึงแต่รูปร่างหน้าตา การแต่งกาย ทรงผม กระทั่งการดูแลรักษาความสะอาด และน้ำเสียงหรือถ้อยวาจาที่ออกมาจากปาก

๑.๒ สติปัญญา ก็คือความสามารถในการรับรู้ การทำความเข้าใจปรากฏการณ์ต่างๆด้วยเหตุและผล ตลอดจนความสามารถในการแยกแยะข้อเท็จจริงต่างๆ

๑.๓ อารมณ์ เป็นปฏิกิริยาของจิตใจที่ตอบสนองต่อเรื่องราวที่มากระทบตามธรรมชาติมนุษย์ เช่น อารมณ์ขัน อารมณ์เศร้าโศกเสียใจ อารมณ์หดหู่เบื่อหน่าย และอีกหลายอารมณ์ ซึ่งบางครั้งก็เกิดขึ้นเฉพาะในการรับรู้ของแต่ละคนเอง หรือบางครั้งก็อาจปรากฏตัวออกมาให้เป็นที่รู้เห็นของบุคคลอื่นได้เหมือนกัน

๑.๔ นิสัย คือพื้นฐานพฤติกรรมต่างๆอันเกิดจาก ความเชื่อ ทศนคติ ค่านิยม ซึ่งเกิดขึ้นจากการสะสมข้อมูลรวมทั้งการกระทำตามความเคยชินและข้อมูลที่ได้รับรู้มาจากแหล่งต่างๆประกอบกัน

๑.๕ สังคม หมายถึง สิ่งแวดล้อมในทุกด้านของชีวิต ทั้งที่เป็นบุคคลและเป็นปรากฏการณ์ต่าง ๆ นับตั้งแต่เกิดมาจนถึงปัจจุบัน

๒. จดลงสมุดบันทึก ว่ามีอะไรบ้างในตัวเองที่รู้สึกไม่พอใจและรู้สึกชื่นชม พิจารณาดูว่าสิ่งใดที่เราไม่พอใจและอยากปรับเปลี่ยน

๓. ถามคนรอบข้าง ถามว่าพวกเขาอยากให้เราปรับปรุงเปลี่ยนแปลงอะไรบ้าง การเปิดใจรับฟังเสียงของคนรอบข้าง เหมือนเราได้กระจกส่องชั้นดีทีเดียวมาช่วยส่องอีกทาง เพราะถึงที่สุดแล้วคนที่จะตัดสินว่าเราน่าคบค้าสมาคม น่าส่งเสริมสนับสนุน หรือน่าเบื่อหน่ายก็คือคนรอบข้างของเรา

๔. ขอคำแนะนำจากคนที่มีความรู้ในการพัฒนาบุคลิกภาพ หรือผู้ที่มีบุคลิกภาพที่ดีว่าควรทำอย่างไร หรือมีเคล็ดลับพิเศษของแต่ละคนหรือไม่ และฟังรับฟังคำแนะนำด้วยท่าทีที่แจ่มใส ฟังด้วยหัวใจ มิใช่ฟังด้วยหู

๕. หาหนังสือมาอ่าน ซึ่งเป็นหนังสือที่แนะนำวิธีสำรวจตรวจตราตนเอง มารยาทที่พึงปฏิบัติ

๖. หาใครสักคนช่วยฝึกฝน หรือจะเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านบุคลิกภาพและมารยาทสังคม ซึ่งจะช่วยแก้ไขปัญหาคได้ในระยะเวลาอันสั้น

ดังนั้น การที่บุคคลจะมีบุคลิกภาพที่ดีนั้น ไม่ใช่การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงแค่ภายนอกด้วยการแต่งกายหรือพฤติกรรมที่แสดงออกเท่านั้น หากจำเป็นต้องมีการปรับปรุงหรือพัฒนาบุคลิกภาพภายในเสียก่อน จึงจะทำให้การพัฒนาบุคลิกภาพภายนอกประสบความสำเร็จได้ การพัฒนาบุคลิกภาพจากภายใน

### “หลักและวิธีเสริมสร้างบุคลิกภาพ”

การยืน เดิน นั่ง เป็นส่วนสำคัญที่บ่งบอกถึงบุคลิกภาพของแต่ละบุคคล งามอิริยาบถ คือ การยืน เดิน นั่ง เปิด-ปิดประตู ขึ้นลงรถ อย่างถูกต้องสวยงาม

การรู้จักทำตัวให้เข้ากับบุคคล สถานที่และเวลาอย่างถูกต้อง ถือว่ามีมารยาททางสังคมที่ดี เช่น การรู้จักกราบไหว้ที่ถูกต้องวิธีและถูกกาลเทศะ การรู้จักธรรมเนียมของชาวต่างชาติ การปฏิบัติตนในงานเลี้ยงต่าง ๆ การไปเยี่ยมคนป่วย การมอบดอกไม้แสดงความยินดีหรือให้ผู้อาวุโส เป็นต้น





บางครั้ง เราอาจจะต้องอยู่ในสถานการณ์ที่ไม่ทันได้เตรียมตัว  
เตรียมใจ และอาจเกิดอะไรขึ้นกับเราได้ทุกวินาที ดังนั้น เราต้อง  
พร้อมเสมอที่จะเผชิญกับเหตุการณ์ ในลักษณะที่พร้อม คือ ไม่ตกใจ  
ดีใจ เสียใจ กลัว เกินกว่าเหตุ สามารถควบคุมท่าทางของตนเอง  
ได้เป็นอย่างดี

#### ๔. แนวทางในการพัฒนาบุคลิกภาพ

##### ๔.๑ การรักษาสภาพอนามัย



- ออกกำลังกายสม่ำเสมอ
- รับประทานอาหารที่มีประโยชน์
- ควบคุมน้ำหนักไม่ให้เพิ่มหรือลดผิดปกติ
- ละเว้นการสูบบุหรี่หรือยาเสพติดให้โทษทุกชนิด
- ไม่ดื่มสิ่งของที่มีแอลกอฮอล์หรือคาเฟอีน
- พักผ่อนนอนหลับให้เพียงพอ วันละ ๗-๘ ชม.
- รักษาอารมณ์ให้สดชื่นแจ่มใสอยู่เสมอ

##### ๔.๒ การดูแลร่างกาย

- รักษาความสะอาดในช่องปากและฟัน
- ดูแลรักษาเส้นผมและทรงผมให้เรียบร้อยทั้งด้านความสะอาดและรูปร่าง
- โกนหนวดเคราให้เกลี้ยงเกลา ตัดและขริบให้เรียบร้อย
- รักษาผิวพรรณให้สะอาดสดชื่นอยู่เสมอ อย่าให้ผิวแห้งกร้าน
- รักษากลิ่นตัว
- รู้จักการแต่งหน้าแต่พองาม
- ดูแลเล็บมือ เล็บเท้า ให้สะอาดอยู่เสมอ
- ปรับเปลี่ยนเสื้อผ้าและชุดชั้นในที่สวมใส่ทุกวัน
- ควรมีการเช็คร่างกายเป็นประจำทุกปี หรือเมื่อร่างกายมีอาการผิดปกติให้รีบไปปรึกษาแพทย์

##### ๔.๓ การแต่งกาย

- สวมใส่เสื้อผ้าที่สะอาด ซักรีดให้เรียบร้อย
- สีสันไม่ฉูดฉาด ควรเลือกสีให้เหมาะสมกับรูปร่างและผิวพรรณของตนเอง
- กระเป๋าถือและรองเท้า ควรใช้หนังที่มีคุณภาพดี สีเรียบ สำนวณร่องเท้า  
จัดการซ่อมแซมให้เรียบร้อย
- แต่งหน้าให้เนบเนียน ไม่แต่งเข้มผิดธรรมชาติ เลือกใช้เครื่องสำอางค์ที่มีคุณภาพดี
- ไม่ควรไว้เล็บยาวจนเกินไป สีทาเล็บควรเลือกสีกลาง ๆ ไม่ควรปล่อยให้สีลอก

- สระผมให้สะอาดอย่างน้อยสัปดาห์ละ ๑-๒ ครั้ง หวีผมให้เรียบร้อย เลือกทรงผมที่รับกับใบหน้า
- เครื่องประดับ ควรใช้เพื่อเสริมการแต่งกายให้ดูดีขึ้น แต่ไม่ควรใช้เครื่องประดับมากเกินไป จนดูสะดุดตากรู้งรังไปหมด
- ควรแต่งกายให้เหมาะสมกับสภาพภูมิศาสตร์และวัฒนธรรม
- ควรแต่งกายให้เหมาะสมกับกาลเทศะ

#### ๔.๔ อารมณ์

รู้จักควบคุมอารมณ์ ไม่ปล่อยอารมณ์ไปตามใจตนเอง คนที่ควบคุมอารมณ์ตนเองได้จะได้เปรียบ และจะเอาชนะเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้ ในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องธรรมดาที่จะต้องเผชิญเหตุการณ์มากระทบกระทั่งกันอารมณ์กันอยู่เสมอ

ฉะนั้น บุคคลใดที่ต้องการจะพัฒนาบุคลิกภาพของตนให้ดีขึ้น จะต้องเป็นคนรู้จักอดทนใจเย็นเมื่อมีเหตุการณ์ที่ไม่ถูกใจเกิดขึ้น

#### ๔.๕ ความเชื่อมั่นในตนเอง

- ยอมรับในความสามารถของตนเอง
- อย่าเลี้ยงผลเลิศในการทำงานจนเกินไป
- อย่าถือคติว่าการทำงานสิ่งใดเมื่อทำแล้วต้องดีที่สุดในที่สุด
- อย่านำความเก่งของผู้อื่นมาทับถมตนเอง
- หมั่นฝึกจิตใจตนเองให้ชนะความกลัวให้ได้

ภาคผนวก

**กำหนดการโครงการจิตบริการ ใจสำราญ งานสัมฤทธิ์**  
**หัวข้อ “ทัศนคติต่องานบริการเชิงบวก และการพัฒนาบุคลิกภาพเพื่องานบริการที่ดี”**  
**วันอังคารที่ ๒๒ สิงหาคม ๒๕๖๐**  
**ณ ห้องประชุมอาคมกาญจนประโชติ ชั้น ๔ อาคารอำนวยยศสุข มหาวิทยาลัยแม่โจ้**

- 
- |                       |  |
|-----------------------|--|
| เวลา ๐๘.๓๐ – ๐๙.๐๐ น. | - ลงทะเบียน  |
| เวลา ๐๙.๐๐ น.         | - พิธีกรกล่าวต้อนรับผู้เข้าร่วมอบรม และแจ้งกำหนดการกิจกรรม   |
| เวลา ๐๙.๑๕ น.         | - นางสาวสิริวิทย์ อินจินดา ผู้อำนวยการกองแนะแนว และศิษย์เก่า<br>สัมพันธ์ กล่าวรายงาน   |
|                       | - ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กชพร ศิริโกคากิจ รองอธิการบดี<br>ประธาน กล่าวเปิดโครงการ   |
| เวลา ๐๙.๓๐ น.         | - การอบรมหัวข้อ “ทัศนคติต่องานบริการเชิงบวก และการพัฒนา<br>บุคลิกภาพเพื่อการทำงานที่ดี” โดย คุณสุพรรณนิการ์ บุตรรัตน์<br>วิทยากร |
| เวลา ๑๐.๓๐ น.         | - พักรับประทานอาหารว่างและเครื่องดื่ม (ระหว่างการอบรม)   |
| เวลา ๑๐.๔๕ น.         | - การอบรมหลักสูตร “ทัศนคติต่องานบริการเชิงบวก<br>และการพัฒนาบุคลิกภาพเพื่อการทำงานที่ดี” (ต่อ)                                   |
| เวลา ๑๒.๐๐ น.         | - รับประทานอาหารกลางวัน  |
| เวลา ๑๓.๐๐ น.         | - Work Shop และตอบข้อซักถาม  |
| เวลา ๑๔.๐๐ น.         | - ผู้เข้ารับการอบรมถ่ายภาพร่วมกับวิทยากร   |
|                       | - เสร็จการอบรม   |
-

## ภาพกิจกรรม



รองอธิการบดี (ผศ.ดร.กชพร ศิริโกคากิจ)

ประธานเปิดโครงการ



นางปราณี พันธุ์วุฒิ  
ผู้อำนวยการกองกลาง  
กล่าวรายงาน



คุณสุพรรณนิการ์ บุตรรัตน์  
วิทยากรบรรยาย



นายพงษ์พัฒน์ ราชจันทร์  
พิธีกรโครงการ



ผู้บริหารและวิทยากรถ่ายภาพพร้อมกับผู้เข้าร่วมอบรมก่อนเริ่มโครงการ



วิทยากร แนะนำตัวเอง และเริ่มบรรยาย ในหัวข้อ “การสร้างทัศนคติต่องานบริการเชิงบวก และ การพัฒนาบุคลิกภาพเพื่องานบริการที่ดี”







วิทยากรให้ผู้เข้าร่วมอบรมทำกิจกรรม  
ระหว่างอบรม วิธีการยื่น นั้ง ที่ถูกวิธี  
และวางตัวให้เหมาะสม สง่างาม



วิทยากรให้ผู้เข้าร่วมอบรมมีส่วนร่วมใน  
การบรรยาย



ยินดีให้บริการค่ะ





ภาพบรรยายภาคีในการอบรม



ถ่ายภาพร่วมกันก่อนปิดโครงการ