



วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
College of Logistics and Supply Chain



หน่วยการเรียนรู้ที่ 8

การพัฒนาบุคลากรเพื่อสร้างความสัมพันธ์ในองค์กร

รายวิชา LOG 3204 การจัดการตลาดและความสัมพันธ์กับลูกค้า
วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในองค์กร

**ผลขององค์กรเกิดจากความสามารถในการเรียนรู้ (ของตน) ใน
องค์กร ซึ่งมาจากปัจจัยด้าน :**

1. ปัจจัยด้านบุคคล ประกอบด้วย พฤติกรรมการเรียนรู้ระดับปัจเจกและความสัมพันธ์
ของทีมงาน

2. ปัจจัยด้านองค์กร ประกอบด้วยวัฒนธรรมองค์กร ภาวะผู้นำ กลยุทธ์องค์กร
นโยบายที่สนับสนุน ส่งเสริมการเรียนรู้ เป็นต้น

การพัฒนา Development

การพัฒนา คือ การทำให้ดีขึ้น หรือเป็น
การเปลี่ยนแปลงเพื่อสิ่งที่ดีกว่า
(change for the better)

ประสิทธิภาพในการทำงาน คือ
การทำงานที่ให้ผลลัพธ์ (Out put)
สูงเมื่อเทียบกับปัจจัยนำเข้า

ดังนั้น การพัฒนาประสิทธิภาพในการ
ทำงาน จึงเป็นการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้ดีกว่า
เพื่อผลลัพธ์ที่เพิ่มขึ้น หรือสามารถลด
ต้นทุนได้เพิ่มขึ้น

ซึ่งถือเป็นการพัฒนาศักยภาพของ
บุคลากรที่มีขีดความสามารถเพิ่มมากขึ้น
นั่นเอง...

แนวทางการพัฒนาในการทำงานของบุคคล

1. วิเคราะห์ตนเอง ต้องรู้ตนเองว่ามีความสามารถ ความชำนาญ ศักยภาพพิเศษ ด้านใด ความสามารถด้านใดที่ยังขาดทักษะ: ควรหาความรู้เพิ่มเติมในการพัฒนา ศักยภาพ
2. มุ่งมั่นที่จะเปลี่ยนแปลง เปลี่ยนแปลงตนเองให้เป็นที่โดดเด่นที่มีศักยภาพมากขึ้น
3. มองโลกในแง่ดี (ดีต่อบวก) เช่น “ปัญหาทุกอย่างแก้ไขได้และมีทางออกเสมอ”
4. ใฝ่หาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ เช่น ความรู้ด้านการตลาด เศรษฐกิจ การเมือง กฎหมาย การเงิน ซึ่งสามารถหาได้จาก การเข้าสัมมนา อ่านหนังสือ สอบถาม พูดคุย ปรึกษาผู้เชี่ยวชาญ เป็นต้น

แนวทางการพัฒนาในการทำงานของบุคคล (ต่อ)

5. ตั้งเป้าหมายในการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นชีวิตการทำงานหรือในชีวิตประจำวัน โดยเฉพาะการกำหนดเป้าหมายในการทำงาน เป็นหัวใจสำคัญของการปฏิบัติงาน ซึ่งถ้าเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคล การตั้งเป้าหมายควรสูงกว่าศักยภาพของตน เช่น ฟิสิกส์ ไปหัด เป็นต้น
6. วางแผนก่อนลงมือทำ
7. มีการสื่อสารที่ดี เนื่องจากการสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญในการแสดงความต้องการระหว่างบุคคล โดยเฉพาะในการปฏิบัติงาน ต้องใช้ทักษะในการสื่อสารทั้ง การพูด การอ่าน การเขียน การฟัง รวมถึงการแสดงออกด้วยท่าทาง เพื่อชักจูง โน้มน้าว เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดี

แนวทางการพัฒนาในการทำงานของบุคคล (ต่อ)

8. มีบุคลิกภาพที่ดี ดังคำว่า “ใฝ่งามเพราะขบ ดนงามเพราะแต่ง” ยังคงใช้ได้ดีเสมอ บุคลิกและการแต่งกาย เป็นองค์ประกอบอย่างหนึ่งที่จะช่วยความสำเร็จในการทำงาน ซึ่งไม่ควรแต่งกายมากจนเกินไป หรือน้อยเกินไป และที่สำคัญการแต่งกายต้องเหมาะสมกับ รูปร่างและบุคลิกของตนเอง
9. สามารถเพิ่มพลังในการคิด สามารถ ตีความ การที่เบื้องตั้งมั่นในอารมณ์ใดอารมณ์หนึ่งอย่าง แน่วแน่ ไม่ฟุ้งซ่าน
10. สุขภาพที่ดี ร่างกายมีส่วนสำคัญต่อการปฏิบัติงาน งานทุกอย่างจะไม่สามารถสำเร็จ ลุล่วงไปได้หากผู้ปฏิบัติงานเกิดการเจ็บป่วย ผู้มีสุขภาพดีย่อมทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การพัฒนาตนเอง

การพัฒนาตนเอง คือ การที่บุคคลมีความมุ่งมั่น ตั้งใจและตระหนักรู้ด้วยตนเอง ในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงตนเองขึ้นอย่างต่อเนื่องและกระทำด้วยความสมัครใจ โดยใช้กระบวนการพัฒนาตน และการจัดระบบแบบแผนที่ดี จึงจะบรรลุผลสำเร็จตามที่ต้องการได้



การพัฒนาตน เป็นการพัฒนาศักยภาพของตนเองให้ดีขึ้นทั้งร่างกายจิตใจอารมณ์
สังคมสติปัญญาเป็นการพัฒนาความรู้ความสามารถเพื่อให้ตนเป็นสมาชิกที่มีประสิทธิภาพ
ของสังคมเป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ตลอดจนเพื่อการดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข



การพัฒนาตน จะเกิดขึ้นพร้อมๆ กับการประเมินตนเอง บุคคลจะรู้สึกว่าเป็นมิตร
น่าสนใจเพียงใด เหมือนมิตร ทำงานได้ดีเพียงใด การตอบคำถามต่างๆ เกี่ยวกับตนเอง
จะเป็นสิ่งกำหนดความนับถือตนเอง (Self Esteem) หรือคุณค่าของบุคคลที่จะมีส่วนใน
การสร้างเอกลักษณ์ของบุคคล

ความสำคัญของการพัฒนาตน

ความสำคัญต่อตนเอง

1. เป็นการปรับปรุงสิ่งที่บกพร่อง และ พัฒนาพฤติกรรมให้เหมาะสม
2. เป็นการเตรียมตนให้พร้อมในด้านต่างๆ เพื่อรับสถานการณ์ใหม่ๆ ได้ด้วยความรู้สึกที่ดีต่อตนเอง
3. เป็นการวางแนวทางให้ตนเองสามารถพัฒนาไปสู่เป้าหมายในชีวิตได้อย่างมั่นใจ
4. ส่งเสริมความรู้สึกในคุณค่าแห่งตนให้สูงขึ้น

ความสำคัญของการพัฒนาตน (ต่อ)

ความสำคัญต่อบุคคลอื่น

บุคคลแต่ละบุคคล ย่อมต้องเกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน การพัฒนาตนเองย่อมส่งผลต่อบุคคลอื่น ด้วยการปรับปรุงและพัฒนาตนเองจึงเป็นการเตรียมตนให้เป็นผู้ที่ช่วยเหลือผู้อื่น ทั้งบุคคลในครอบครัวและเพื่อนในที่ทำงาน สามารถเป็นตัวอย่างหรือเป็นที่อ้างอิงให้กิจการพัฒนาในท่านอื่น ๆ ต่อไป

ความสำคัญของการพัฒนาตน (ต่อ)

ความสำคัญต่อสังคมโดยรวม

ภารกิจที่แต่ละหน่วยงานในสังคมต้องรับผิดชอบ ล้วนอาศัยทรัพยากรบุคคลที่เป็น
ผู้ปฏิบัติงาน การที่ผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนได้พัฒนาและปรับปรุงตนเองให้ทันต่อ
พัฒนาการของรูปแบบการทำงานหรือ เทคโนโลยี การพัฒนาเทคนิควิธี หรือ วิธีคิด
และทักษะใหม่ ๆ ที่จำเป็นต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและคุณภาพของผลผลิต
ทำให้หน่วยงานนั้นสามารถแข่งขันในเชิงคุณภาพและประสิทธิภาพกับสังคมอื่นได้สูงขึ้น

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาตน

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาตนของแต่ละบุคคลมีดังนี้

1. ประสบการณ์ในช่วงแรกของชีวิต มีความสำคัญต่อการปรับตัว เนื่องจากประสบการณ์ช่วงแรก ที่ผ่านมา สามารถนำมาปรับ ประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อตัวได้ดียิ่งขึ้นกว่าเดิม และ หากเกิดเรื่องร้าย ๆ เกิดขึ้น จะถือว่าสามารถนำมาเป็นครูสอนตน เพื่อเตือนให้รู้จักระมัดระวัง
2. ปัจจัยทางวัฒนธรรม บุคคลจะมีการพัฒนาบุคลิกภาพขึ้นมา เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานของสังคม วัยเด็กจะได้รับการอบรมเลี้ยงดูจากครอบครัว เมื่อโตขึ้นเข้าสู่ระบบการศึกษาจะได้รับอิทธิพลจากโรงเรียน และกลุ่มเพื่อน เป็นต้น

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาตน

(ต่อ)

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาตนเองของแต่ละบุคคลมีดังนี้

3. ปัจจัยทางด้านร่างกาย เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาความเป็นตนในด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของแต่ละบุคคล และการรับรู้ถึงความดีตนของบุคคลอื่นที่มีต่อตนเอง

4. ปัจจัยทางสติปัญญา สติปัญญาดีหรือไม่ดีของบุคคล มีผลต่อความเชื่อมั่น หรือไม่เชื่อมั่นต่อตนเอง

5. ความสำเร็จและความล้มเหลว เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาตน การประสบความสำเร็จ ย่อมทำให้เกิดความเชื่อมั่นในตนเอง

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาตน

(ต่อ)

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาตนเองของแต่ละบุคคลมีดังนี้

6. การยอมรับทางสังคม ช่วยทำให้บุคคลมีความมั่นใจ เกิดความภาคภูมิใจ เป็นมิตร

7. อิทธิพลทางครอบครัว เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อตนเองมากที่สุด การอบรมเลี้ยงดูของครอบครัวมีผลต่อเจตคติของบุคคลที่มีต่อตนเอง

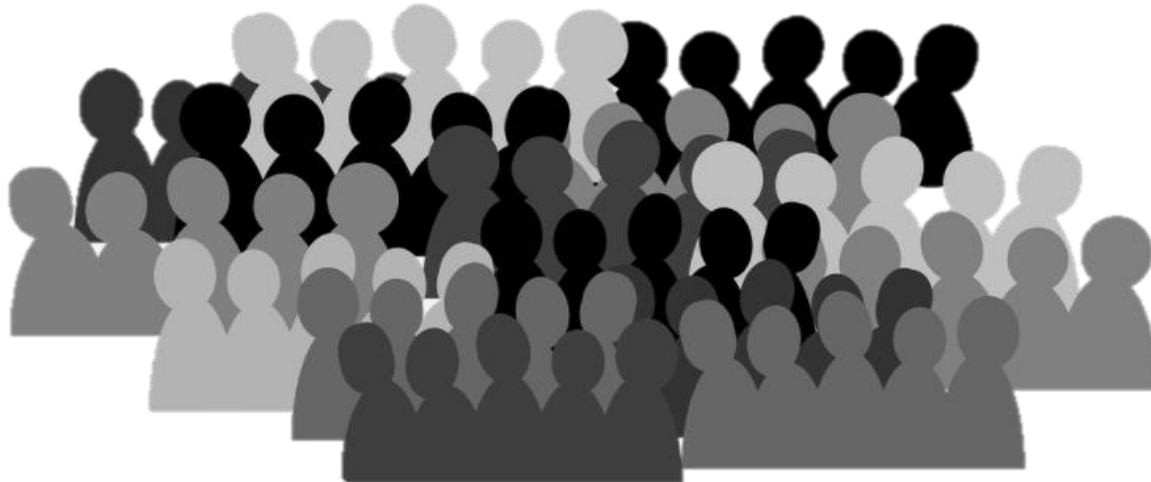
8. อิทธิพลของครู ซึ่งมีอิทธิพลรองจากพ่อแม่ ครูมีบุคลิกภาพดี และสุขภาพดี ย่อมเป็นต้นแบบที่ดีในการพัฒนาตนเอง

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาตน

(ต่อ)

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาตนเองของแต่ละบุคคลมีดังนี้

9. ฐานะทางเศรษฐกิจ เป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลแตกต่างจากผู้อื่น การพัฒนาตนในช่วงวัยเด็กถ้าเด็กมีฐานะทางเศรษฐกิจดีกว่ากลุ่มเพื่อน ไม่มีเสื้อผ้าใส่ ของใช้ต่างๆ ทัดเทียมกับเพื่อน ก็จะรู้สึกด้อยและยังถ้าไม่ได้รับการยอมรับจากกลุ่ม บางตนจะรู้สึกอิจฉา สงสารตนเอง ไม่มีความสุข แต่บางตนอาจจะพยายามลบปมด้วยด้วยการเรียน หรือ การเล่นกีฬา เป็นต้น



แนวทางการพัฒนาและปรับปรุงตนเอง

มีแนวทางการปฏิบัติตามขั้นตอน ดังนี้

1. ตีท้าวิไตรษารค์และประเมิณ
ตนเอง เป็นการทำให้ความรู้อัก
ตนเอง ทำให้รู้ส่วนดีและส่วนที่
บกพร่องของตนเอง ต้อง
ค้นหาเอกลักษณ์ของตนเองยอมรับ
ตนตามสภาพความจริง

ลักษณะที่ต้องตีท้าวิไตรษารค์และประเมิณ

1. รูปร่างหน้าตา
2. สติปัญญา
3. ความรู้ทั่วไป
4. ความสามารถพิเศษ
5. การแต่งกาย
6. การพูดจา การใช้
ถ้อยคำ
7. กิริยาท่าทาง
8. นิสัยใจคอและ
บุคลิกภาพ
9. ชูานะทางตรุษชู้กิจ
และสังคม

FEEDBACK



แนวทางการพัฒนาและปรับปรุงตนเอง

มีแนวทางการปฏิบัติตามขั้นตอน ดังนี้

FEEDBACK

2. วิธีการที่ใช้ในการศึกษาและประเมินตนเอง มีดังนี้

1. การสังเกตตนเอง
ในด้านของบุคลิกภาพภายนอก เช่น การแต่งกาย การพูด การแสดงกิริยาท่าทาง ตลอดจนสังเกตความรู้สึกของตนเองที่แสดงต่อผู้อื่นและถึงสาเหตุที่ทำให้เกิดความรู้สึกหรือแสดงพฤติกรรมต่างๆ
2. การรับรู้ข้อมูลย้อนกลับจากบุคคลอื่นในการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลต่อบุคคลสิ่งที่ได้รับคือ เนื้อหาและความรู้สึก ทางบวก เช่น การชื่นชม ยินดี ทางลบ เช่น ความไม่พึงพอใจ การต่อว่า

แนวทางการพัฒนาและปรับปรุงตนเอง

FEEDBACK

มีแนวทางการปฏิบัติตามขั้นตอน ดังนี้

2. วิธีการที่ใช้ในการศึกษาและประเมินตนเอง มีดังนี้

3. การประเมินตนเองจากแบบสอบถาม

เช่นสำรวจบุคลิกภาพ แบบสำรวจความเป็นผู้นำ เป็นต้น ผู้ตอบแบบสอบถามต้องตอบด้วยความจริงใจ และนำผลไปพิจารณาอย่างรอบคอบร่วมกับการสังเกต

4. การเปรียบเทียบตนเองกับบุคคลอื่น

ไม่ว่าจะเป็นด้านทัศนคติ อารมณ์ ความสามารถ ความถนัด และคุณลักษณะต่างๆ การเปรียบเทียบทำให้ทราบลักษณะบางด้านที่ดีกว่า ย่อมทำให้เกิดความเชื่อมั่น และยอมรับตนเอง แต่ถ้าพบลักษณะบางอย่างด้อยกว่า ควรพิจารณาและปรับปรุงแก้ไขตนเอง ดังนี้ :

การพิจารณาและนำไปปรับปรุงแก้ไข มีดังนี้

1. ยอมรับและตระหนักในความต้องการที่ปรับปรุงตนเอง
2. มีแรงจูงใจในการปรับปรุงตนเอง ซึ่งเป็นความต้องการส่วนบุคคล ดังนี้
 - ความต้องการที่จะให้มีบุคลิกภาพเป็นที่ดึงดูดใจของเพศตรงข้าม
 - ความต้องการเป็นที่ชื่นชมของบุคคลอื่นในสังคม
 - ความต้องการความมั่นคงปลอดภัยในอาชีพและสังคม
 - ความต้องการอำนาจ
3. วางแผนในการปรับปรุงตนเอง ควรมีการตั้งเป้าหมายว่าจะปรับปรุงเรื่องอะไร ซึ่งมีหลักสำคัญ คือ :
 - ปรับปรุงลักษณะที่บกพร่องที่ละเรื่อง
 - ปรับปรุงอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ
 - ปรับปรุงให้บรรลุตามเป้าหมาย



การพัฒนาตนเองเป็น 2 ด้าน ดังนี้

1. การพัฒนาตนด้านรูปร่าง คือ พัฒนาในส่วนที่สามารถสัมผัสได้ด้วยห้วหิ้ว:สัมผัส เช่น การแต่งกาย กิริยามารยาท ซึ่งสามารถทำได้ด้วยการฝึกฝนไม่ว่าจะเป็นร่างกาย วาจา ภาษา
2. การพัฒนาตนด้านนามธรรม คือ การพัฒนาตนจิตใจ สติปัญญา ทักษะดดี แรงจูงใจ และอุปนิสัย



บุคลิกภาพ PERSONALITY

วิจิตร วา:กุล 2545 ได้ให้ความหมายของบุคลิกภาพว่า :

การแสดงซึ่งพฤติกรรมของมนุษย์ อันเป็นปฏิกริยาร่วมกันของระบบต่างๆ ในร่างกายของมนุษย์ เช่น อารมณ์ ความดีด เจตตติ ตำนิยม ความสนใจ รูปร่าง ทำทง เป็นต้น

ลักษณะสำคัญของบุคลิกภาพ คือ

1. ความมีเอกลักษณ์เฉพาะตน (Individuality) เป็นลักษณะที่ทำให้บุคคลแตกต่างไปจากคนอื่น เช่น พุดจาพิงพาง โอบอ้อมอารี หรือรักสนุก เป็นต้น
2. ความดงเสันดงวา (Consistency) ของพฤติกรรม เป็นแนวโน้มที่บุคคลแสดงพฤติกรรมใน รูปแบบิตรูปแบบหนึ่งทุกดริ้ง หรือบ่อยดริ้ง เช่น บางดนเวลาโกรธจะเจียบ ไม่ยอมพุดจา บางดนโกรธชอบมีพฤติกรรมกร:กับท่ำ เป็นต้น

องค์ประกอบของบุคลิกภาพ

องค์ประกอบของบุคลิกภาพ ประกอบด้วย :

1. ด้านร่างกาย หมายถึง รูปร่าง โครงสร้าง ทำท่าทาง การแต่งกาย การเดิน เป็นต้น

2. ด้านวาจา หมายถึง การใช้ถ้อยคำ น้ำเสียง ซึ่งผู้อื่นจะได้ยินโดยการฟัง บุคลิกภาพด้านนี้ เช่น การพูดไม่เข้าหู การพูดจากระชกโศกจาก การพูดจาน่าฟัง เป็นต้น บุคลิกภาพทางวาจาที่ดีย่อมหมายถึง การพูดจาด้วยน้ำเสียงนุ่มนวล น่าฟังเป็นมิตร

3. ด้านสติปัญญา หมายถึง ความสามารถทางการติดต่อกับปัญหา ไขว่คว้า ความสามารถที่จะมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม รู้จักคิด คิดเป็น

องค์ประกอบของบุคลิกภาพ (ต่อ)

องค์ประกอบของบุคลิกภาพ ประกอบด้วย :

4. ด้านอารมณ์ หมายถึงการมีอารมณ์ดี ดงเส้นตงวาไม่รู้ว่าม เอมแต่อารมณ์ อุนเฉียว ทรอง่าย บางตนอารมณ์ร่าเรึง มากกว่าอารมณ์อื่น

5. ด้านความสนใจและเจตคติ แต่ละคนย่อมมีความแตกต่างกันไป บางตนสนใจการเมือง บางตนสนใจ เรื่องเศรษฐกิจ บางตนสนใจข่าวบันเทิง ฯลฯ

6. ด้านการปรับตัว มีผลต่อลักษณะของบุคลิกภาพ ถ้าใช้แบบอย่างที่ดีพฤติกรรมที่เหมาะสมสังคม ยอมรับก็จะอยู่อย่างมีความสุข ตรงข้ามถ้าปรับตัวไม่ดี วางตัวในสังคมไม่เหมาะสมย่อมเกิดผลเสียต่อ บุคลิกภาพ

ความสำคัญของบุคลิกภาพ

ความเหมาะสมต่อลักษณะงาน

บุคคลที่มีลักษณะบุคลิกภาพเหมาะสมกับงานจะสามารถทำงานได้โดยไม่ขัดแย้งภายในใจของตนและมีโอกาสทำงานนั้น ๆ ได้ดี เช่น คนลักษณะเก็บตัวเหมาะกับงานที่หมกมุ่น ในเนื้อหาหรืองานที่ทำคนเดียวโดยไม่มีผู้เกี่ยวข้องกับใคร เป็นต้น

การทำงานร่วมกับผู้อื่น

บุคลิกลักษณะต่างกันอาจมีผลต่อการทำงานร่วมกัน เช่น เมื่อต้องมาทำงานร่วมกันย่อมทำให้เกิดการโต้แย้ง และเอาชนะกันตลอดเวลา บรรยากาศในการทำงานอาจมีความเครียด และมีการแข่งขันกันสูงขาดความร่วมมือซึ่งกันและกัน

คุณภาพงานและการอยู่รอดขององค์กร

ความเข้าใจเกี่ยวกับบุคลิกภาพของบุคคลจะมีผลให้เกิดการปฏิบัติงานที่ดี และมีประสิทธิภาพในงานมากยิ่งขึ้น เช่น บุคลิกที่มุ่งมั่น ขยัน รับผิดชอบ และซื่อสัตย์ มักมีความพยายามในการทำงานให้สำเร็จ

ประโยชน์ของบุคลิกภาพ



แสดงให้เห็นถึงลักษณะของบุคลลประเภทต่าง ๆ



แสดงให้เห็นถึงพรอมของพฤติกรรมของบุคลลใน
องค์กร ชุมชน สังคม



เพื่อใช้เป็นแนวทางในการคัดเลือกบุคลลและแบ่งงาน
ตามลักษณะ ความถนัด ความสามารถ



บุคลลภาพที่ดี สามารถสร้างความชอบพอ เสื่อมใส
และความยกย่องนับถือจากบุคลลอื่น

ประโยชน์ของบุคลิกภาพ



บุคลิกภาพช่วยเสริมสร้างความสามารถในการ
ติดต่อกับผู้อื่น ๑



บุคลิกภาพมีความสำคัญในการสร้าง มนุษย์สัมพันธ์
ที่ดีกับบุคคลอื่น ๑



การปรับปรุงบุคลิกภาพขั้นพื้นฐาน



การดูแลร่างกาย
รูปร่างหน้าตา โดย
เน้นเรื่องความสะอาด
ประณีต และการใช้
ศิลปะการแต่งกายที่
เหมาะสมเข้าช่วยเพื่อ
เสริมรูปร่าง



การแต่งกาย เป็น
บุคลิกภาพภายนอกที่
ปรากฏอย่างเด่นชัด
ไม่ว่าจะเป็นเสื้อผ้า และ
เครื่องประกอบการ
แต่งกาย เช่น ทรง
ผม เครื่องประดับ
รองเท้า กระเป๋า ฯลฯ



การพูดเป็นสิ่งที่
สำคัญในการสร้าง
ความสัมพันธ์
เพราะการพูดเป็น
การถ่ายทอด
ความรู้สึกนึกคิด
ความเชื่อ
ทัศนคติ



กิจกรรมยาก การ
เดิน การยืน การ
นั่ง การรับประทานอาหาร การ
แสดงออกทางสีหน้า
แววตาให้สุภาพ
อ่อนโยน เหมาะสม



Fri



มารยาท

การแนะนำให้รู้จักกัน เนื่องจากทั้งสองฝ่ายต่างรู้สึกพอใจและ
ปรารถนาที่จะรู้จักกัน มีนิสัยที่พอเป็นมิตรกันได้

1. รับแนะนำโดยไม่ต้องลังเลใจ
2. พาผู้ชายไปแนะนำให้รู้จักกับผู้หญิง
3. พาผู้หญิงไปน้อยกว่าไปรู้จักกับผู้ชาย
มากกว่า

4. พาหญิงไปรู้จัก กับ หญิงที่แต่งงานแล้ว
5. บางกรณีอาจต้องพาหญิงไปรู้จักกับชาย
ได้แก่ ชายเป็นพระภิกษุ สามเณร นักบวช

มารยาท (ต่อ)

การแนะนำให้รู้จักกัน เนื่องจากทั้งสองฝ่ายต่างรู้สึกพอใจและ
ปรารถนาที่จะรู้จักกัน มีนิสัยที่พอเป็นมิตรกันได้

6. ถ้าแนะนำคนเดียวให้รู้จักกับคนหลายคนต้อง
แนะนำคนที่ใกล้ก่อนไปตามลำดับ
7. ต้องแนะนำผู้ที่มาทีหลังต่อผู้ที่มาก่อน
8. อย่าแนะนำกันเป็นหมู่ เพราะไม่ช่วยยี่ให้รู้จักกันดี
ขึ้น





การใช้โทรศัพท์
การพูดโทรศัพท์ควร
ปฏิบัติดังนี้ ...



เมื่อรับโทรศัพท์ควรกล่าวคำว่า “สวัสดี” ทุกครั้ง



บอกชื่อสถานที่ หรือ หมายเลขทันทีโดยไม่ต้องรอให้ฝ่าย
หนึ่งถาม



บอกชื่อของเราทันทีเมื่อรับโทรศัพท์ ถ้ารับแทนคนอื่น
ควรจดข้อความของบุคคล ที่โทรศัพท์เข้ามา



ถ้าเราเป็นฝ่ายเรียกไป โดยมีตักจะจงจะพูดกับคนหนึ่งคน
ใด ควรแจ้งนามของเราให้เขาทราบด้วยว่ากำลังพูดอยู่
กับใคร



การพูดทางโทรศัพท์ควรมีความสุภาพ น่าฟัง
จริงใจ มีความสนใจ และ กระตือรือร้น

มารยาทในการประชุม



ตรงต่อเวลา



ศึกษาหัวข้อการประชุม เตรียมรายละเอียดเพื่อการประชุม



พฤติกรรมที่แสดงออกต้องสุภาพ



ให้เกียรติประธานในที่ประชุม

มารยาทในการประชุม

(ต่อ)



เมื่อขออนุญาตพูดโดยยกมือขึ้นเหนือศีรษะเสมอ



พยายามหลีกเลี่ยงการพูดตำหนิ



หากประสงค์จะตัดคำให้ทื่อหลังก้าว ไม่ให้ผู้อื่นได้รับ
ความอับอาย



หากประชุมมีมติอย่างใดอย่างหนึ่งต้องให้เกียรติที่
ประชุมและปฏิบัติตาม

มารยาทในการประชุม (ต่อ)



ไม่นำรายละเอียดในที่ประชุมซึ่งเป็นการลงมติในที่ประชุมไปแสดงภายนอกในลักษณะ: “ไม่เห็นด้วย”



ตามมติที่ประชุมเป็นอย่างไร โดยมารยาทแล้วต้องการยอมรับตามนั้น



พูดหรือแสดงความดีใจเพื่อช่วยยี้ในที่ประชุมหาทางออก และช่วยยี้ให้ตัดสินใจตามวัตถุประสงค์



รักษาความลับของที่ประชุม และสิ่งที่พิจารณา ภายในในที่ประชุม

มารยาทในการประชุม (ต่อ)

ไม่นำโทรศัพท์ติดตัว เข้าไปในที่ประชุม กรณี
ต้องนำเข้าไปต้องทำการปิดเสียงทุกครั้ง



การเชื่อมเขื่อน แบ่งออกเป็นได้หลายประเภท

01



การเชื่อมตํานับ นิยมทํากับพื้สูงอายุ พื้ใหญ่ที่่สูงตํกดี

02



การเชื่อมตอว ตามมารยาท เมื่อพื้ได้รับการเชื่อมพื้ันตอองหา
โอกาสเชื่อมกลับเมื่อมีโอกาส

03



การเชื่อมเขื่อน ตอวเป็นมารยาทกระชับความสัมพันธ์

การเยี่ยมชม แบ่งออกเป็นได้หลายประเภท (ต่อ)

01



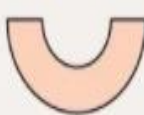
การเยี่ยมชมเพื่อแสดงความยินดี ต้อนรับมีกำหนดเวลาในการแสดงความยินดี

02



การเยี่ยมชมผู้ตกทุกข์ได้ยาก ต้อนรับให้กำลังใจเขา และช่วยดลบันดาลทุกข์ให้ทุเลาลง

03



การเยี่ยมชม ต้อนรับตรงเวลาที่โรงพยาบาลกำหนด อย่านำแสดงสีหน้าทุกข์ใดตก

การเชื่อมต่อ แบ่งออกเป็นได้หลายประเภท

(ต่อ)

01



การเชื่อมต่อลูกค้า ต้องมีความจริงใจในการให้บริการ เป็นการสร้างความสัมพันธ์เพื่อให้ลูกค้ามีการซื้อซ้ำ

02



03



การเชื่อมต่อพว เมื่อทราบข่าวควรรีบไปแสดงความเสียใจ ไม่ควรอยู่นาน ไม่พูดจาให้ญาติเศร้าใจ ไม่พูดตลกและตบอง

ศิลปะ: การสนทนา

ความมีกาลเทศะ:

ไม่นำเรื่องส่วนตัวมาพูด
พ่ายเดี่ยว ต้องเรียนรู้ผู้
สนทนาว่าเป็นคนอย่างไร
อย่าพูดโอ้อวดตนเอง
พูดจาตรงมีความ
สุภาพ

ไม่นินทาผู้อื่น

มีความจริงใจกับคู่
สนทนา สบตากคู่สนทนา
ควรสนทนาในสิ่งที่คู่
สนทนารู้เรื่อง และเข้าใจ

มารยาทของผู้ร่วม สนทนา

ไม่พูดขัดต่อคู่สนทนา
ตั้งใจฟังคู่สนทนา
ตอบโต้พูด – หรือทำ
ไม่ถูกต้องควรกล่าว
คำ”ขอโทษ”



การพัฒนาทักษะนิสัย 7 ประการ ของบุคคลที่มีประสิทธิภาพ มีดังนี้ :

ลักษณะนิสัยที่ 1 ทำงานเชิงรุก (Be Proactive)

บุคคลต้องเป็นฝ่ายเริ่มต้นทำ มีความกระตือรือร้น ริเริ่มทำสิ่งต่างๆ ด้วยตนเอง ก่อนที่จะเรียกร้องให้ผู้อื่นทำการริเริ่ม งานเป็นความรับผิดชอบต่อการเลือกกระทำของตนเอง และมีอิสระในการเลือกกระทำ

ลักษณะนิสัยที่ 2 เริ่มต้นด้วยจุดมุ่งหมายในใจ (Being with the End in Mind)

เป็นการวางแผนการออกแบบ และวางโครงสร้างสำหรับสิ่งที่เราต้องการจะเป็น ก่อน โดยติดหลาย ๆ ทางเลือก และเลือกสิ่งที่ดีที่สุดใจก่อน

ลักษณะนิสัยที่ 3 ลำดับความสำคัญก่อนหลัง (Put First Things First)

อุปนิสัยนี้เป็นการฝึกการบริหารเวลา โดยต้องจัดลำดับความสำคัญของงาน ทั้งนี้ใช้หลักในการแบ่งสิ่งที่ต้องทำออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่

- สำคัญแต่เร่งด่วน เช่น วิกฤตการณ์ การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า
- สำคัญแต่ไม่เร่งด่วน เช่น การวางแผนครอบครัว การพักผ่อนหย่อนใจ
- ไม่สำคัญแต่เร่งด่วน เช่น การรับโทรศัพท์
- ไม่สำคัญและไม่เร่งด่วน ได้แก่ การดูละครโทรทัศน์ สิ่งบันเทิงที่เกินความเป็นไปในชีวิตนั้นตัว ให้ทำงานตามหน้าที่ ก่อนเป็นอันดับแรก

ลักษณะนิสัยที่ 4 ดิตแบบชนะ – ชนะ (Think Win – Win)

เป็นการสร้างความเชื่อที่ไว้วางใจซึ่งกันและกัน เป็นการแสวงหาผลประโยชน์ร่วมกัน และยอมรับในผลลัพธ์ด้วยความเต็มใจ เป็นการประสานทั้งประโยชน์และความสัมพันธ์ที่ทุกฝ่ายจะได้รับสูงสุดและดีที่สุด

ลักษณะนิสัยที่ 5 พยายามเข้าใจผู้อื่นก่อนที่จะให้ผู้อื่นเข้าใจตน (Seek First to Understand Then to Be Understood)

อุปนิสัยนี้เป็นการฝึกการฟัง โดยเป็นการฟังแบบเข้าใจกัน การทำความเข้าใจผู้อื่น ทำได้โดยการแสดงความตั้งใจ ความรู้สึกของตนเองด้วยการกล่าวแสดงออก และด้วยความเข้าใจต่อความตั้งใจและความรู้สึกของผู้อื่น

ลักษณะนิสัยที่ 6 ทำงานด้วยการประสานประโยชน์อย่างสร้างสรรค์เพิ่มพูน
(Synergize)

เป็นการแสวงหาทางเลี้ยวในการแก้ปัญหาที่ได้จากการปรึกษาพูดคุย
แลกเปลี่ยนความคิดเห็นและข้อมูล เป็นการผนึกพลังแนวความคิดที่แตกต่างของ
แต่ละคนมาช่วยกันเป็นจุดเสริมเป็นทางเลี้ยวใหม่ที่มีประสิทธิผลมากขึ้น

ลักษณะนิสัยที่ 7 ลับคมเลื่อย (Sharpen the Saw)

เป็นการฝึกฝนอุปนิสัยทั้ง 6 ให้คมอยู่เสมอ โดยแบ่งเป็น :

- ❖ การฝึกฝนด้านกายภาพ เป็นการออกกำลังกายให้สมบูรณ์ สุขภาพแข็งแรง
- ❖ ฝึกฝนด้านสติปัญญา เป็นการฝึกฝนการ คิด จำ และนำไปใช้ เช่น การอ่านหนังสือ
- ❖ การฝึกฝนด้านจิตวิญญาณ อารมณ์ ความรู้สึก เช่น การสวดมนต์ ทานา รักษาศีล เป็นต้น

ขอขอบขอบคุณแหล่งข้อมูล :

บริษัท วราวัตเน็ชเชอ : การบริการลูกค้าและเทคโนโลยี วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ยุทธนา ธรรมเจริญ และคณะ : การจัดการตลาด มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พงษ์ชัย อดิธมรัตน์กุล : โลจิสติกส์ทั่วประเทศไทยในกระแสโลกาภิวัตน์ กรุงเทพฯ : สุขภาพใจ

นิเวศน์ ธรรมะ และคณะ : การจัดการการตลาด

ตำนาน อภิปรัชญาสกุล : การเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กร

รูปภาพ : <https://www.freepik.com/>

รูปภาพ : <https://www.shutterstock.com/>

รูปภาพ : <https://pixabay.com/th/>



The End
thank you

