

เอกสารประกอบการสอนรายวิชา  
การพัฒนาบุคลิกภาพและมารยาททางสังคม  
Personality and Social Etiquette Development



คณะกรรมการจัดทำเอกสารประกอบการสอน  
รายวิชาการพัฒนาบุคลิกภาพและมารยาททางสังคม  
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

## สารบัญ

	หน้า
<b>บทที่ 1 บทนำ แนวคิด และการวางแผนการพัฒนาตนเอง</b>	1
ความสำคัญของบุคลิกภาพ	2
ลักษณะและขอบข่ายของบุคลิกภาพ	3
ปัจจัยที่ทำให้บุคลิกภาพต่างกัน	7
แนวคิดและทฤษฎีบุคลิกภาพ	10
บุคลิกภาพกับการนำทฤษฎีไปประยุกต์ใช้ในการทำงาน	17
กระบวนการพัฒนาตนเอง	18
<b>บทที่ 2 บุคลิกภาพกับการเลือกอาชีพ</b>	23
ความรู้พื้นฐานในการเลือกอาชีพ	23
บุคลิกภาพกับอาชีพการให้บริการ	30
องค์ประกอบของบุคลิกภาพ	39
แนวทางพัฒนาบุคลิกภาพสำหรับนักบริหาร	42
บุคลิกภาพของครู	47
ลักษณะของบุคลิกภาพที่บกพร่อง	51
บุคลิกภาพสู่ความเป็นเลขานุการบริหาร	55
บุคลิกภาพของคนในองค์กร	57
องค์ความรู้ในเรื่องบุคลิกภาพและการมีมนุษยสัมพันธ์ของเลขานุการผู้บริหาร	59
<b>บทที่ 3 บุคลิกภาพเพื่อการทำงาน</b>	67
ความสำคัญของบุคลิกภาพเพื่อการทำงาน	68
ทักษะในด้านการสื่อสาร	71
ทักษะด้านภาษา	75
ทักษะด้านการพูด	77
ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์	81
ทักษะด้านการตัดสินใจ	84
ทักษะด้านเทคโนโลยีและสื่อสังคมออนไลน์	86

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
<b>บทที่ 4 มารยาทการเข้าสังคม</b>	99
มารยาทในการรับประทานอาหาร	103
มารยาทในที่ทำงาน	154
มารยาทในการไปร่วมงานมงคล	155
มารยาทในการไปร่วมงานศพ	156
มารยาทในการไปเยี่ยมไข้	158
มารยาทในการต้อนรับแขก	159
มารยาททางสังคมไทย	161
<b>บทที่ 5 การพัฒนาบุคลิกภาพด้านการแต่งกาย</b>	167
แบบเสื้อผ้ากับรูปร่างของสุภาพบุรุษ	173
แบบเสื้อผ้ากับรูปร่างของสุภาพสตรี	176
การแต่งกายของสุภาพบุรุษและสุภาพสตรี	180
การแต่งกายให้เหมาะสมกับวัย	181
แนวทางการแต่งกายในโลกของการทำงาน	186
<b>บทที่ 6 การพัฒนาบุคลิกภาพด้านจิตใจ</b>	193
องค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์	195
สภาพจิตกับความเครียด	200
ประเภทของความเครียด	202
วิธีลดความเครียด	203
การพัฒนาอารมณ์และจิตใจ	209
<b>เอกสารอ้างอิง</b>	213

## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1 ตัวอย่างความหมายของภาษากาย	37
ตารางที่ 4.1 แสดงความสัมพันธ์ของทักษะการทำงาน	96
ตารางที่ 6.1 แสดงบทบาทของการนำไอคิวและอีคิวต่อกิจกรรมต่าง ๆ ของชีวิต	195

## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 นักจิตวิทยาซิกมันด์ ฟรอยด์	11
ภาพที่ 1.2 นักจิตวิทยาวิลเลียม เฮอเบิร์ตเชลตัน	13
ภาพที่ 1.3 นักจิตวิทยาอับราฮัม มาสโลว์	15
ภาพที่ 1.4 ทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์	16
ภาพที่ 1.5 กระบวนการพัฒนาตนเองเพื่อพัฒนาบุคลิกภาพ	18
ภาพที่ 3.1 แสดงองค์ประกอบของมนุษย์สัมพันธ์	83
ภาพที่ 4.1 รูปแบบหนึ่งของการจัดอาหารแบบไทย	104
ภาพที่ 4.2 แสดงการรับประทานอาหารแบบบุฟเฟ่ต์	110
ภาพที่ 4.3 แสดงการจัดโต๊ะอาหารชุดแบบตะวันตก	112
ภาพที่ 4.4 แสดงการลักษณะของมีดและส้อมในการรับประทานอาหารตะวันตก	113
ภาพที่ 5.1 วงล้อโทนสี	170
ภาพที่ 5.2 เสื้อผ้าสีโทนเย็นสุภาพสตรี	170
ภาพที่ 5.3 เสื้อผ้าสีโทนเย็นสุภาพบุรุษ	171
ภาพที่ 5.4 เสื้อผ้าสีโทนร้อนสุภาพสตรี	171
ภาพที่ 5.5 เสื้อผ้าสีโทนร้อนสุภาพบุรุษ	172
ภาพที่ 5.6 แสดงลักษณะของรูปร่างสุภาพบุรุษ	173
ภาพที่ 5.7 แสดงลักษณะของรูปร่างสุภาพบุรุษแบบ I หรือ H	174
ภาพที่ 5.8 แสดงลักษณะของรูปร่างสุภาพบุรุษแบบสามเหลี่ยมกลับหัว หรือ V Shape	174
ภาพที่ 5.9 แสดงลักษณะของรูปร่างสุภาพบุรุษแบบ O Shape	175
ภาพที่ 5.10 แสดงลักษณะของรูปร่างสุภาพสตรี	176
ภาพที่ 5.11 เสื้อผ้ากับสาวทรงแอปเปิ้ล	176
ภาพที่ 5.12 เสื้อผ้ากับสาวรูปร่างลูกแพร์	177
ภาพที่ 5.13 เสื้อผ้ากับสาวทรงนาฬิกาทราย	178
ภาพที่ 5.14 เสื้อผ้ากับสาวทรงตะเกียบ	179
ภาพที่ 5.15 แสดงการแต่งกายของสุภาพบุรุษ	180
ภาพที่ 5.16 การแต่งกายในช่วงวัย 20 – 29 ปี	182
ภาพที่ 5.17 การแต่งกายในช่วงวัย 30 – 39 ปี	183
ภาพที่ 5.18 การแต่งกายในช่วงวัย 40 – 49 ปี	184
ภาพที่ 5.19 การแต่งกายในช่วงวัย 50 – 60 ปี	185

## สารบัญภาพ (ต่อ)

	หน้า
ภาพที่ 5.20 การแต่งกายแบบทางการหรือแบล็คไทด์ของสุภาพบุรุษ	188
ภาพที่ 5.21 การแต่งกายไปงานเลี้ยงที่เป็นทางการหรือแบล็คไทด์สำหรับสุภาพสตรี	189
ภาพที่ 5.22 การแต่งกายของสุภาพบุรุษสำหรับงานประชุมที่เป็นทางการ	189
ภาพที่ 5.23 การแต่งกายของสุภาพสตรีสำหรับงานประชุมที่เป็นทางการ	190
ภาพที่ 5.24 การแต่งกายชุดทำงานสำหรับสุภาพสตรี	191
ภาพที่ 5.25 การแต่งกายชุดทำงานสำหรับสุภาพบุรุษ	191

# บทที่ 1

## บทนำ แนวคิด และการวางแผนการพัฒนาตนเอง

บุคลิกภาพเป็นเสมือนภาพลักษณ์ภายนอกที่มีส่วนสำคัญ ต่อการส่งเสริมหรือขัดขวาง การประสบความสำเร็จในชีวิตของเรา นอกเหนือจากความรู้ความสามารถด้านวิชาการหรือความสามารถ และความถนัดเฉพาะบุคคลบุคลิกภาพประกอบด้วยลักษณะของบุคคลโดยรวม ได้แก่ ลักษณะทางกาย อารมณ์ สังคม สติปัญญา และพฤติกรรมที่แสดงออก เช่น การเดิน การยืน การนั่ง หรือแม้แต่การพูด และสนทนากับบุคคลต่าง ๆ บุคลิกภาพภายนอกที่แสดงออกมากจะสอดคล้องกับความคิด สติปัญญา และร่างกายของเรา ดังนั้นบุคลิกภาพจึงเป็นลักษณะเฉพาะประจำตัวของบุคคลนั้นที่ทำให้แตกต่าง จากคนอื่น ทั้งนี้นอกจากจะทำให้เข้าใจถึงพฤติกรรมของตนเองแล้ว ยังทำให้เราเข้าใจพฤติกรรมของ บุคคลอื่นที่เราเกี่ยวข้องได้เป็นอย่างดีส่งผลให้เราสามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคมได้อย่างมีความสุข

### ความหมายของบุคลิกภาพ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ให้ความหมายของคำว่า “บุคลิกภาพ” ว่าบุคลิกภาพ คือ สภาพนิสัยจำเพาะคน ซึ่งทำให้เข้าใจได้ว่า บุคลิกภาพประกอบด้วย 2 ส่วน คือ สภาพ กับ นิสัย สภาพหมายถึง ลักษณะของสรีระร่างกายภายนอกที่สามารถมองเห็นสัมผัสจับต้อง กันได้ และนิสัยหมายถึง จิตใจ ความรู้สึก ที่แสดงออกถึงสิ่งที่จะสะท้อนถึงสติปัญญา อารมณ์ทัศนคติ ของแต่ละบุคคล

บุคลิกภาพตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Personality” มีรากศัพท์มาจากภาษากรีกว่า “Persona” ซึ่งมีความหมายว่า “Mask” แปลว่า “หน้ากาก” สำหรับตัวละครใช้สวมหน้าเวลาออก แสดงเวลาออกโรงเพื่อแสดงบทบาทที่ถูกกำหนดให้เช่นผู้สวมหน้ากากเป็นผู้ร้ายก็จะแสดงให้สมกับตัว ผู้ร้ายนักจิตวิทยาได้ให้ความหมายเกี่ยวกับบุคลิกภาพไว้หลายทัศนะ ดังนี้

สตีต วงศ์สุวรรณ (2551: 3) กล่าวว่า บุคลิกภาพ คือส่วนรวมทั้งหมดที่บุคคลแสดงออก โดยกิริยาอาการ ความนึกคิด อารมณ์ นิสัยใจคอความสนใจ การติดต่อกับผู้อื่นตลอดจนรูปร่าง หน้าตา การแต่งกาย และความสามารถในการอยู่ร่วมกับบุคคลอื่น

อลพอร์ท (Gardon W. Allport 1987: 91) ได้กล่าวว่าบุคลิกภาพ คือ การรวมระบบ ทางกายและจิตของบุคคล ซึ่งจะเป็นตัวกำหนดการปรับตัวของบุคคลนั้นกับสิ่งแวดล้อมของเขา

กู๊ด (Carter V. Good 1973: 417) บุคลิกภาพ คือ การรวมตัวในการแสดงออกของ ปฏิบัติการโต้ตอบทางด้านจิตวิทยาและสังคมของแต่ละบุคคลซึ่งเป็นลักษณะที่แสดงออก ทั้งด้านอารมณ์ จิตใจ และพฤติกรรมของบุคคลที่แตกต่างกัน

จากความหมายของนักจิตวิทยาและนักวิชาการที่ได้กล่าวมาข้างต้น กล่าวโดยสรุป ได้ว่าบุคลิกภาพ หมายถึงลักษณะเฉพาะของบุคคลทั้งภายใน และภายนอกของร่างกายที่รวมกันขึ้น ทำให้บุคคลนั้นแตกต่างจากบุคคลอื่นเช่น รูปร่างลักษณะ กิริยาท่าทางมารยาท การแต่งกาย การแสดงออก การพูด การคิด ความรู้สึกนึกคิด ทัศนคติตลอดจนพฤติกรรมต่าง ๆ ความต้องการ อารมณ์ ความสนใจ เป็นต้น

## ความสำคัญของบุคลิกภาพ

บุคลิกภาพเป็นสิ่งที่ทำให้คนมีลักษณะและเอกลักษณ์ที่แตกต่างกันออกไป บางคนอาจมีลักษณะโดดเด่นมีบุคลิกลักษณะเฉพาะตัวหรือบางคนอาจมีลักษณะไม่น่าสนใจ ไม่น่าสนทนาด้วย ตั้งแต่แรกเห็น บุคลิกภาพเป็นสิ่งที่แสดงให้ผู้อื่นเห็นทั้งความคิดและการกระทำ สามารถสร้างความรู้สึกต่อผู้พบเห็นว่าชอบหรือไม่ชอบ หรือเกิดความรู้สึกต่อคนคนนั้นอย่างไร ทำให้คนเกิดความ รู้สึกทางใจ หรืออารมณ์ โดยไม่ต้องใช้ความคิด สติปัญญา หรือการตัดสินใจที่ต้องใช้เหตุผลใด ๆ ทั้งสิ้น บุคลิกภาพที่ดีจึงเป็นทั้งเสน่ห์และอำนาจ และเป็นที่ยอมรับของทุกคนโดยทั่วไป ทำให้สามารถติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น ๆ ได้อย่างราบรื่น

ดังนั้น บุคลิกภาพ จึงมีความสำคัญต่อบุคคลว่าบุคคลแต่ละบุคคลมีพฤติกรรม การแสดงออกที่แตกต่างกันอย่างไร ซึ่งบุคลิกภาพจะเป็นข้อบ่งชี้ให้เห็นว่าบุคคลมีลักษณะเฉพาะ ของตัวเอง อาจคล้ายกันแต่ก็ไม่ทั้งหมด การเข้าใจและเรียนรู้พฤติกรรมของแต่ละบุคคลจะทำให้ มนุษย์สามารถปรับตัวและแสดงปฏิกิริยาตอบสนองต่อพฤติกรรมของบุคคลต่าง ๆ ได้ บุคลิกภาพ มีความสำคัญต่อการดำรงชีวิต พิจารณาได้จากประเด็นต่อไปนี้

1. ความมั่นใจผู้ที่มีบุคลิกภาพที่ดีจะมีความมั่นใจในการแสดงออกมาก เช่น นิตยา เป็นผู้ที่ได้รับรางวัลแต่งกายยอดเยี่ยมของบริษัท ด้วยการยอมรับจากสังคมก็จะทำให้นิตยามีความ มั่นใจในตัวเองมากยิ่งขึ้น ถ้าแสดงออกและพร้อมที่จะเป็นตัวอย่างที่ดีให้กับเพื่อนร่วมงาน

2. เข้าใจความคาดหวังพฤติกรรม โดยทั่วไปบุคลิกภาพของบุคคลก็จะแสดงออก ในสถานการณ์ที่แตกต่างเช่น นายดำชอบดื่มสุราและทำร้ายผู้อื่น เราก็ทำนายได้ว่าเมื่อนายดำดื่มสุรา และเมาก็จะทำร้ายร่างกายผู้อื่นเสมอดังนั้นเราควรหลีกเลี่ยง

3. การยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคลเราสามารถบอกได้ว่าบุคคลหนึ่งแตกต่าง จากอีกบุคคลหนึ่งโดยการสังเกต เช่น ฌาราเป็นคนพูดจาสุภาพและวินัยเป็นคนเจ้าระเบียบ บุคลิกภาพจะช่วยให้เราสามารถจดจำและแยกแยะความแตกต่างของบุคคลได้ พร้อมทั้งเรียนรู้ที่จะ อยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคม

4. การตระหนักในเอกลักษณ์ของบุคคลบุคลิกภาพทำให้บุคคลมีลักษณะที่มีความเฉพาะ เป็นของตนเอง เช่น สัญญาเป็นคนซื่อสัตย์ หรืออารีเป็นคนรักสัตว์

5. การปรับตัวให้เข้ากับคนอื่น ๆ การรับรู้บุคลิกภาพของบุคคลอื่นจะทำให้เราสามารถ ปรับตัวง่ายขึ้น เช่น หัวหน้างานเป็นคนที่ชอบธรรมะเราก็ควรจะคุยด้วยเรื่องธรรมะที่หัวหน้างานสนใจ จะทำให้เราสามารถทำงานร่วมกันได้

6. ความสำเร็จ การมีบุคลิกภาพที่ดีจะได้เปรียบบุคคลอื่นเสมอ ทำให้ได้รับความ ช่วยเหลือ ร่วมมือเป็นอย่างดี ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงาน

7. การยอมรับของกลุ่มบุคลิกภาพที่ดีจะส่งผลทำให้การอยู่ร่วมกันในสังคมดีเพราะกลุ่ม ก็ยอมรับ ทำให้เกิดความรู้สึกที่มั่นคง

โดยสรุปมนุษย์มีบุคลิกภาพที่แตกต่างกันและเป็นส่วนสำคัญที่จะช่วยส่งเสริมและขัดขวาง ความสำเร็จในด้านต่าง ๆ นอกจากนั้นบุคลิกภาพยังมีส่วนสำคัญต่อการดำเนินชีวิตของมนุษย์ในสังคม ส่งผลให้มนุษย์มีพฤติกรรมและการแสดงออกที่แตกต่าง



## ลักษณะของบุคลิกภาพ

บุคลิกภาพ เป็นผลรวมของพฤติกรรมของมนุษย์ทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจที่เป็นลักษณะเฉพาะบุคคลนั้น ๆ คุณลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันอาจจะมี ความบกพร่องในด้านสติปัญญา ร่างกาย ไม่น่าก็น้อยดั่งนั้นมนุษย์จึงจำเป็นต้องพัฒนาในส่วนที่บกพร่อง ของตนในสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น เพื่อจะได้อยู่ร่วมกันในสังคมได้อย่างสันติ โดยบุคลิกภาพของมนุษย์ แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ (ศรีเรือน แก้วกังวาล, 2551: 29) สรุปได้ดังนี้

1. บุคลิกภาพภายนอก (External Personality) เป็นบุคลิกลักษณะที่มองเห็นได้ชัดเจน หรือสัมผัสได้ เช่นรูปร่าง การแต่งกาย การพูดและสนทนา หรือการปฏิบัติตนในการอยู่ร่วมกับผู้อื่น ในสังคมการวางตัวเป็นสิ่งที่เราสังเกตได้ชัดหรือสัมผัสได้ด้วยประสาททั้ง 5 คือ ตา หู จมูก ลิ้น และกาย เช่น รูปร่าง พฤติกรรมของการแสดงกิริยาท่าทาง ในอิริยาบถต่าง ๆ ทั้งการเดิน การยืน การนั่ง หรือแม้แต่ การรับประทานอาหาร การแต่งกาย การปรากฏตัวการใช้ น้ำเสียงมารยาทในการเข้าสังคม เป็นต้น

2. บุคลิกภาพภายใน (Internal Personality) เป็นบุคลิกลักษณะที่บุคคลได้รับการ เรียนรู้ สั่งสมหรือมีประสบการณ์มาเป็นเวลานาน จากการอบรมเลี้ยงดูจากครอบครัวหรือ จากการศึกษา ประสบการณ์ในชีวิต เป็นสิ่งที่สัมผัสได้ยาก ต้องทำงานหรืออยู่ร่วมกันนาน ๆ จึงจะ สามารถมองเห็นพฤติกรรมที่แสดงออกมา เช่น ความรอบรู้ความคิดริเริ่ม ความเชื่อมั่นในตนเอง ความชำนาญ ความเฉลียวฉลาด ไหวพริบ และเชี่ยวชาญความโอ้อ้อมอารี ความรับผิดชอบ ความมูมานะพยายาม ความหนักแน่น ความกล้าหาญ ความสุภาพ อารมณ์ขันความก้าวร้าว ความมีคุณธรรมในจิตใจ และความกล้าแสดงออก เป็นต้น ซึ่งบางอย่างสามารถแก้ไขปรับปรุงได้ แต่ถ้าฝังรากลึกจนเป็นนิสัยถาวรแล้วจะปรับปรุงหรือแก้ไขได้ยากมาก

## ขอบข่ายของบุคลิกภาพ

แนวทางที่ใช้ในการพิจารณาบุคลิกภาพของบุคคลสามารถพิจารณารายละเอียดได้หลายทาง ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้ (สกลิต วงศ์สุวรรณ, 2551: 5)

### 1. ลักษณะทางกาย

ลักษณะทางกายหมายถึง ลักษณะภายนอกที่ประกอบเป็นตัวบุคคลและการแสดงออก ของบุคคล เช่น รูปร่าง ความสูง น้ำหนักความปกติของอวัยวะหน้าตา ผิวพรรณ และท่าทาง ที่แสดงออก เป็นต้น ซึ่งสิ่งนี้คือตัวบ่งชี้ที่แสดงให้ทราบประสิทธิภาพของบุคคลทางกาย ทราบถึงความ แข็งแรงทางร่างกาย และความผ่องแผ้วของจิตใจ การที่อวัยวะรับสัมผัสและทำงานได้ดี รวดเร็ว เป็นบุคลิกที่สำคัญอย่างหนึ่ง

### 2. ลักษณะทางสติปัญญา

ลักษณะทางสติปัญญา หมายถึง ลักษณะภายในที่เกี่ยวกับสมองเช่น สติปัญญา ความจำ จินตนาการ ความถนัด ความเชี่ยวชาญ เจตคติ ความสนใจ ความตั้งใจ การตัดสินใจ และความคิดอย่างเป็นเหตุเป็นผล เป็นต้น

### 3. ลักษณะทางสังคม

ลักษณะทางสังคม หมายถึง การปฏิบัติต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เป็นการเรียนรู้ จากประสบการณ์ในแต่ละสังคมวัฒนธรรมประเพณี คุณธรรมศีลธรรมมารยาท เช่น ความซื่อสัตย์

การเคารพกฎหมายความสุภาพอ่อนโยน เมตตาปราณี หรือเห็นอกเห็นใจผู้อื่นดี หรือไม่สนใจเอาใจใส่กับผู้อื่น และเสียสละหรือคอยแต่จะเอาเปรียบผู้อื่น เป็นต้น

#### 4. ลักษณะทางอารมณ์

ลักษณะทางอารมณ์ หมายถึง ความสามารถในการควบคุม ความรู้สึก การกระทำต่าง ๆ ของบุคคลที่กระทำไปโดยเจตนา เช่น ความกระฉับกระเฉงว่องไว อากาการตื่นเต้น ความร่าเริง ความเฉื่อยชา ความอดทน ความกล้าหาญอาการตกใจง่ายอารมณ์หดหู่ อารมณ์หงุดหงิด หรือความเบื่อหน่าย เป็นต้น

จากข้อขบข่ายบุคลิกภาพดังกล่าวจะเห็นว่าบุคลิกภาพมีข้อขบข่ายที่กว้าง ซึ่งอาจแบ่งได้เป็นบุคลิกภาพภายนอก หรือลักษณะทางกายเป็นสิ่งที่สัมผัสได้ด้วยประสาทสัมผัสได้แก่ รูปร่างหน้าตา การแต่งกายการพูดการวางตัวในสังคมฯ และบุคลิกภาพภายในหรือลักษณะทางอารมณ์สังคม สติปัญญา ที่มองไม่เห็นแต่สามารถสัมผัสและรับรู้ได้ด้วยการติดต่อ ปฏิสัมพันธ์ สื่อสารกัน ซึ่งจะทำให้เราทราบถึงบุคลิกภาพภายในของแต่ละบุคคลว่ามีลักษณะอย่างไรเช่นพูดเก่ง ขยันหมั่นเพียรอดทนเข้มแข็ง มีวินัยความกล้าแสดงออก หรือขาดความมั่นใจในตนเอง

### พัฒนาการบุคลิกภาพในแต่ละวัย

บุคลิกภาพแต่ละบุคคลได้มีการเปลี่ยนแปลงเรื่อยมาตลอดช่วงชีวิตของบุคคล โดยเฉพาะในช่วงวัยทารกจนถึงวัยรุ่นตอนปลาย ที่มีการแสดงออกตามลำดับช่วงอายุที่แสดงถึงพัฒนาการโดย พรพิมล วงศ์สุข (2555: 6) กล่าวถึงพัฒนาการของบุคลิกภาพในแต่ละวัย ดังต่อไปนี้

#### 1. ในวัยทารก (ตั้งแต่แรกเกิดถึง 2 ขวบ)

พัฒนาการด้านบุคลิกภาพของมนุษย์ ได้รับการวางรากฐานมาแล้วตั้งแต่วัยทารก โดยเฉพาะความสัมพันธ์ในครอบครัวที่มีต่อเด็กเพราะสิ่งแวดล้อมของเด็กวัยนี้มีเฉพาะสิ่งแวดล้อมในครอบครัวเท่านั้น ยกเว้นเด็กที่ได้รับการเลี้ยงดูจากสถานเลี้ยงเด็ก ดังนั้น เด็กวัยนี้จะมียึดประกอบหลายประการที่มีอิทธิพลต่อบุคลิก ดังนี้

1.1 ความสัมพันธ์ในครอบครัว หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างพ่อแม่ที่มีต่อลูก ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญการแสดงความอบอุ่นในครอบครัว การที่พ่อแม่รักกันจะส่งต่อความรักให้กับลูกหลานในครอบครัว แต่ถ้าครอบครัวใดมีความสัมพันธ์ที่แตกแยกมีเหตุทะเลาะวิวาท เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมของลูกได้ เช่น ถ้าความสัมพันธ์ในครอบครัวรักกัน เด็ก ๆ ก็จะยิ้มแย้มแจ่มใสมองโลกในแง่ดี แต่ถ้าครอบครัวมีความสัมพันธ์ไม่ดี บรรยากาศตึงเครียด เด็ก ๆ ก็จะเกิดความเครียดกังวล หรืออาจจะแสดงอาการเรียกร้องความสนใจโดยมีพฤติกรรมก้าวร้าว เป็นต้น

1.2 วิธีการอบรมเลี้ยงดู วิธีการที่พ่อแม่ใช้มีอิทธิพลต่อบุคลิกภาพของเด็กมาก ส่วนใหญ่จะเลือกใช้วิธีที่เคยได้รับมาหรืออาจจะเลือกในวิธีการที่แตกต่างจากที่ตนเคยได้รับการเลี้ยงดูมาเลยก็ได้ เช่น พ่อแม่บางคนครอบครัวเลี้ยงดูมาแบบเข้มงวดก็อาจจะเลือกใช้วิธีการที่แตกต่างโดยให้เด็กได้มีส่วนแสดงความคิดเห็นทำให้เด็กมีความมั่นใจ เกิดความรู้สึกที่ดี บุคลิกภาพของเด็กจะสะท้อนในด้านดี แต่ถ้าพ่อแม่ที่เคยถูกเลี้ยงดูแบบเสรี อาจจะเกิดความคิดว่าควรเลี้ยงลูกในแบบที่ตรงกันข้ามกับตัวเองเพื่อต้องการให้ลูกมีวินัย อยู่ในกรอบที่กำหนด ซึ่งถ้าเด็กเข้าใจก็ดี แต่ถ้าไม่เข้าใจก็อาจเกิดการต่อต้านได้ เป็นต้น

1.3 การอบรมสั่งสอนเด็ก ในครอบครัวเด็กๆ มักจะมองพ่อแม่เป็นแบบอย่าง ถ้าครอบครัวมีวิธีการอบรมสั่งสอนอย่างมีเหตุผล เด็กก็จะเข้าใจและพร้อมปฏิบัติ แต่ถ้าการอบรมนั้น พ่อแม่ไม่ปฏิบัติให้ดูเป็นตัวอย่าง หรือเป็นสั่งสอนแบบบังคับให้ปฏิบัติ เด็กจะรู้สึกไม่เห็นด้วย อาจทำให้เป็นเด็กมีบุคลิกเก๋กตและอาจจะไปแสดงออกในโรงเรียนหรือกลุ่มเพื่อน

1.4 การแสดงความรักในครอบครัวที่มีลูกหลายคน พ่อแม่ควรรักลูกให้เท่ากัน เพื่อไม่ให้เกิดปมด้อย หรือความริษยาระหว่างพี่น้อง โดยอาจจะโอบกอดหรือหอมแก้มพร้อม ๆ กัน และควรแสดงความรักอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้ลูกเกิดความรู้สึกว่าเป็นที่รักของพ่อแม่ตลอดเวลา

1.5 ผู้ปกครองควรเปิดโอกาสให้เด็กได้รู้จักคุ้นเคยกับคนแปลกหน้าอาจจะป็นญาติ หรือเพื่อนบ้านบ้าง เพื่อเด็กจะได้ไม่รู้สึกกลัวและขี้อาย การได้มีสังคมจะทำให้เด็กรู้สึกมั่นใจ และการกล้าแสดงออกมากยิ่งขึ้น

## 2. วัยเด็กตอนต้น (3 – 12 ปี)

ในวัยนี้ครอบครัวยังมีอิทธิพลต่อบุคลิกภาพของเด็กมาก เด็กมีแนวโน้มที่จะเลียนแบบพ่อแม่ หรือบุคคลในครอบครัวอยู่แล้ว ดังนั้น ทักษะคติ ค่านิยม อารมณ์ และแบบฉบับพฤติกรรมของบุคคลเหล่านั้น จึงเป็นสิ่งสำคัญต่อบุคลิกภาพของเด็ก ความผูกพันระหว่างพ่อแม่ที่มีต่อลูก มีส่วนที่จะส่งผลต่อบุคลิกภาพของเด็กมาก จากผลการวิจัยพบว่า เด็กที่ต้องถูกนำไปฝากเลี้ยงดูกับญาติอาจจะมีความวิตกกังวล นิ่งเฉย หรืออาจจะป็นพวกที่ต้องการเรียกร้องความสนใจ ส่วนเด็กที่มีสภาพแวดล้อมที่เคยเป็นครอบครัวต่อมาแตกแยกต้องไปอยู่กับครอบครัวใหม่ เด็กจะมีบุคลิกต่อต้าน ซึ่งการอบรมเลี้ยงดูเด็กในวัยนี้จะผลต่อบุคลิกภาพของเด็ก เด็กบางคนมีลักษณะ มีความรับผิดชอบ ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะพ่อแม่ฝึกหัดให้เป็นตัวอย่างของน้อง ๆ หรือต้องช่วยเลี้ยงน้องจึงทำให้เป็นผู้ใหญ่เกินวัย ส่วนเด็กบางคนอารมณ์อ่อนไหวง่าย อาจจะเป็นเพราะพ่อแม่มีความลำเอียงรักลูกไม่เท่ากัน จึงทำให้เด็กน้อยใจ หรือสะเทือนใจง่าย ซึ่งเด็กในวัยนี้จะมีความแตกต่างที่ปรากฏชัด เด็กบางคนมีลักษณะผู้นำบางคนมีลักษณะผู้ตาม บางคนชอบการเข้าสังคม บางคนชอบหนีสังคม ทั้งนี้แล้วแต่ประสบการณ์และการเลี้ยงดู ความแตกต่างระหว่างเพศเกี่ยวกับบุคลิกภาพปรากฏชัด เด็กผู้ชายมักมีลักษณะเป็นผู้นำปราดเปรี้ยว เด็กผู้หญิงจะเชื่อฟัง อ่อนหวาน เรียบร้อย ซึ่งความแตกต่างนี้อาจเกิดจากการเลียนแบบพฤติกรรมจากพ่อแม่ที่เป็นเพศเดียวกันกับตนหรือเกิดจากการที่ผู้ใหญ่อบรมสั่งสอนให้เด็กมีบทบาทตามเพศของตน (Sex Roles) แต่ทั้งนี้ประสบการณ์ต่าง ๆ ที่เด็กได้รับจากจากโรงเรียนก็อาจจะทำให้เด็กแต่ละคนมีบุคลิกภาพแตกต่างกันออกไป เป็นต้นว่า เด็กที่มีประสบการณ์ไม่ดี เช่น ถูกแกล้งหรือถูกล้อเลียนจะทำให้เด็กไม่ชอบเข้าสังคม กลายเป็นเด็กเก็บตัว เป็นต้น

## 3. วัยรุ่นตอนต้น (13 – 16 ปี)

ลักษณะบุคลิกภาพที่ปรากฏชัดในวัยนี้ คือ เด็กจะมีความไม่มั่นใจในตนเอง เป็นระยะที่เด็กมีทัศนคติไม่ดีต่อตนเอง ไม่พอใจในตนเอง เนื่องมาจากสาเหตุด้านร่างกาย เด็กจะรู้สึกไม่พอใจในรูปร่าง หน้าตา และสัดส่วนของตนเอง เนื่องจากวัยนี้พัฒนาการด้านร่างกายของเด็กยังไม่โตเต็มที่เกิดความกังวล เด็กจะมีความรู้สึกกังวลว่า ผิวพรรณไม่เกลี้ยงเกลา ตาจมูกหรือแขนขาไม่ได้สัดส่วน ซึ่งการไม่สมส่วนของร่างกายเหล่านี้ จะเป็นชั่วคราวเท่านั้น แต่เด็กในวัยนี้ยังไม่เข้าใจ จึงคิดว่าตนเองผิดปกติ เด็กชายจะเป็นกังวลว่ากล้ามเนื้อที่ไหล แขน ขา ยังไม่แข็งแรงใหญ่โตเหมือนผู้ใหญ่ สำหรับเด็กหญิงจะคิดว่าผู้หญิงควรมีผิวพรรณเกลี้ยงเกลา แต่วัยนี้จะเริ่มมีสิว ซึ่งจะทำให้เด็กเป็นกังวลมาก จะรู้สึกไร้ค่าและอายถ้าถูกวิจารณ์ ดังนั้นพ่อแม่ ผู้ใหญ่ หรือครู มักจะมีความเห็นว่า

เด็กวัยนี้ยังมีพฤติกรรมไม่ถูกต้องเหมาะสม หรือพฤติกรรมของเด็กยังไม่เป็นที่ยอมรับของสังคม มีกิจกรรมยามที่เป็นเด็ก เนื่องจากเพิ่งพ้นวัยเด็กมาเป็นวัยรุ่นได้ไม่นาน ทำให้ปรับตัวลำบาก ผู้คนในสังคม เช่น พ่อแม่ พี่น้อง ครูจะไม่ยอมรับพฤติกรรมของเขา สถานะของเด็กวัยนี้จึงยังไม่เป็นที่ชัดเจน จึงสร้างความวุ่นวายสับสนแก่เด็ก เช่น บางทีผู้ใหญ่ก็ปฏิบัติต่อเด็กวัยนี้เหมือนยังเป็นเด็กเล็ก ๆ อยู่ เช่น ไม่ให้ไปไหนมาไหนตามต้องการ ไม่ให้กลับบ้านค่ำแต่เมื่อเขาทำตัวเป็นเด็ก เช่น รังแกน้อง ทำเสียงดัง ก็ถูกผู้ใหญ่ดูว่า “โตแล้ว ยังทำตัวเป็นเด็กอยู่ได้” และเมื่อพยายามทำตัวเป็นผู้ใหญ่ก็ยังไม่เต็มที่ได้เต็มที่ เนื่องจากยังไม่มีความสามารถพอ เป็นต้น รวมถึงการมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อตนเอง คือไม่ประสบความสำเร็จในหลายสิ่งที่กระทำ เนื่องจากสังคมคาดหวังให้เด็กมีหน้าที่และความรับผิดชอบมากขึ้น ทำให้เด็กปรับตัวไม่ทัน เพราะความสามารถ และประสบการณ์ด้านต่าง ๆ ยังมีน้อย แม้ว่าร่างกาย จะพัฒนาอย่างรวดเร็ว ดังนั้นผลงานที่ได้ออกมา จึงไม่ใช่ว่าผู้ใหญ่คาดหวัง ทำให้ถูกตำหนิว่าโตแต่ตัวแต่ขาดความสามารถ ทำให้เด็กไม่พึงพอใจในตนเองมากขึ้น เนื่องจากเด็กวัยนี้มีปัญหาทั้งทางด้านส่วนตัว และสังคมดังกล่าว ทำให้เกิดบุคลิกภาพที่ไม่เชื่อมั่นในตนเอง และไม่เชื่อมั่นว่าผู้อื่นจะยอมรับตนหรือไม่ ซึ่งจากความไม่เชื่อมั่นนี้อาจทำให้วัยรุ่นแสดงพฤติกรรมออกมาในรูปของการปฏิเสธไม่ยอมรับสิ่งต่าง ๆ พยายามขัดคำสั่งแทบทุกอย่างและหาข้อแก้ตัวเมื่อทำสิ่งใดล้มเหลว

#### 4. วัยรุ่นตอนปลาย (17 – 21 ปี)

โดยทั่วไปบุคลิกภาพของคนวัยนี้จะดีขึ้นเพราะผู้ใหญ่ตระหนักว่าบุคคลวัยนี้โตแล้ว ก็จะให้อิสระมากขึ้น และบุคคลวัยนี้จะสามารถใช้วิจารณญาณได้ดีขึ้น ทำให้เข้าใจบุคคลอื่น ประกอบกับการที่บุคคลวัยนี้เข้าใจเหตุผล ได้เรียนรู้ว่าอะไรดีหรือไม่ดี เหมาะสมหรือไม่เหมาะสมแล้ว ดังนั้นเด็กจะรู้จักพิจารณาที่จะเปลี่ยนแปลงบุคลิกลักษณะต่าง ๆ ที่บกพร่องของตน ซึ่งการที่จะเขาจะปรับปรุงบุคลิกภาพของตนเองได้นั้น จะต้องมียุทธศาสตร์ประกอบต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

4.1 บุคคลนั้นจะต้องรู้จักตนเอง ตรงตามความเป็นจริง มีสิ่งใดที่บกพร่องต้องยอมรับ และพร้อมที่จะปรับปรุง สิ่งใดซึ่งดีอยู่แล้วให้รักษาไว้ หรือพยายามทำให้ดีขึ้น เช่น มยุรีมีส่วนสูง 155 cm ก็ยอมรับว่าไม่สามารถสูงไปมากกว่านี้ได้ จึงแก้ไขด้วยการใส่รองเท้าส้นสูงเพื่อให้มีความสูงเพิ่มมากขึ้นตามความจำเป็น

4.2 บุคคลนั้นจะต้องรู้สึกภูมิใจในตนเอง การที่คนเราจะมีความมั่นใจในตนเองได้นั้น จะต้องเคยประสบความสำเร็จในสิ่งที่ได้กระทำมาแล้ว ดังนั้น พ่อแม่หรือผู้ปกครองควรส่งเสริมสนับสนุนคอยให้ความช่วยเหลือ พยายามเปิดโอกาสให้เด็กได้ทำในสิ่งที่เหมาะกับระดับความสามารถ ความถนัด และความสนใจของเด็ก เพื่อให้เขาประสบความสำเร็จ จะได้เกิดความรู้สึกภาคภูมิใจในตนเอง

โดยสรุปบุคคลจะมีการพัฒนาบุคลิกภาพไปตามแต่ละช่วงวัย พ่อแม่ผู้ปกครองหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ควรต้องให้ความสำคัญ และเอาใจใส่ดูแลเป็นพิเศษพร้อมกันนั้นควรสร้างความเข้าใจ และตระหนักถึงการเกิดพฤติกรรมต่าง ๆ ที่แสดงออกในแต่ละช่วงวัย โดยเฉพาะวัยเด็กจนถึงวัยรุ่นตอนปลาย เพื่อเป็นการสร้างภูมิคุ้มกันและลดปัญหาต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นได้ในอนาคตต่อไป

## ปัจจัยที่ทำให้บุคลิกภาพต่างกัน

บุคลิกภาพของแต่ละคนจะมีความแตกต่างกันไป ทั้งด้านร่างกาย อารมณ์ จิตใจ ความสามารถ ความถนัด ความสนใจ ทักษะสติ แรงจูงใจ ความคิดสร้างสรรค์ ความรับผิดชอบ วิธีการใช้ชีวิต ฯลฯ ซึ่งลักษณะดังกล่าวเกิดจากการเรียนรู้ที่แตกต่างกันไปของแต่ละบุคคล บุคลิกภาพของคนเรานั้นได้ถูกพัฒนามาจากหลายสาเหตุซึ่งสามารถที่จะพัฒนาปรับปรุงได้หลายวิธี อาจจำเป็นต้องศึกษาว่าบุคลิกภาพที่เกิดขึ้นมานั้นก่อตัวมาจากสิ่งใด ซึ่งมีหลายปัจจัยที่เป็นสาเหตุให้มนุษย์เรานั้นมีบุคลิกภาพที่แตกต่างกันออกไปดังนี้ (พรพิมล วงศ์สุข, 2555:10)

### 1. ความแตกต่างทางด้านพันธุกรรม

ความแตกต่างระหว่างบุคคลถูกกำหนดโดยพันธุกรรม พันธุกรรม (Heredity) หมายถึง การถ่ายทอดลักษณะต่าง ๆ ของบรรพบุรุษไปสู่รุ่นหลาน โดยผ่านกระบวนการทางชีววิทยา การถ่ายทอดลักษณะต่าง ๆ นั้น กำหนดโดยสารพันธุกรรมที่เรียกว่า ยีนส์ (Genes) ซึ่งอยู่ในโครโมโซม (Chromosome) พันธุกรรมมีอิทธิพลต่อลักษณะที่บุคคล อาทิเช่น 1) ลักษณะทางร่างกาย ได้แก่ ลักษณะรูปร่าง เช่น เตี้ย สูง ลักษณะหน้าตา เช่น สวย น่ารัก หล่อ ลักษณะสีผิวเช่น ขาว ดำ ลักษณะสีผมและลักษณะผม ผมสีน้ำตาลหยิก ผมสีดำตรง ลักษณะทางร่างกาย มักจะไม่เปลี่ยนแปลงไปจากบรรพบุรุษเท่าใดนัก 2) เพศและลักษณะประจำเพศ ลักษณะประจำเพศ หมายถึง สิ่งที่ทำให้หญิงและชายต่างกัน ในเรื่องรูปร่าง ลักษณะโครงสร้าง กล้ามเนื้อ เสียง ฯลฯ ซึ่งลักษณะดังกล่าวถูกกำหนดโดยพันธุกรรม 3) ชนิดของหมู่เลือด โดยปกติลูกจะมีหมู่เลือดเหมือนบิดามารดา หรือฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเสมอ และไม่สามารถเปลี่ยนหมู่เลือดได้ ไม่ว่าด้วยวิทยาการใด 4) สติปัญญาและความถนัด สติปัญญาและความถนัดได้รับการถ่ายทอดมาจากพันธุกรรมเป็นส่วนใหญ่ ส่วนในเรื่องของความถนัดเป็นลักษณะที่ได้รับการถ่ายทอดมาจากพันธุกรรม 5) บุคลิกภาพและอารมณ์ จากการศึกษาพบว่า ผาแฝดไข่ใบเดียวกันจะมีปฏิกริยาตอบสนองทางอารมณ์ในลักษณะที่คล้ายกัน นอกจากนี้ลักษณะความขี้อาย การเก็บตัวหรือความกล้าในการแสดงออกในผาแฝดไข่ใบเดียวกันจะเหมือนกันมากกว่า แต่เมื่อโตขึ้นความเหมือนดังกล่าวจะลดน้อยลง แสดงว่าประสบการณ์จะดัดแปลงสภาวะอารมณ์เหล่านี้ด้วย 6) ลักษณะความบกพร่องและโรคบางชนิด เช่น โรคเบาหวาน โรคหัวใจ ฯลฯ

### 2. ความแตกต่างทางด้านอารมณ์

ความแตกต่างทางด้านอารมณ์คนเรามีประสบการณ์มากขึ้นเท่าใด สภาพของอารมณ์จะซับซ้อนและแตกต่างไปมากเท่านั้น อารมณ์ คือความรู้สึกที่เกิดจากการได้รับการกระทบจากสิ่งเร้า อารมณ์มีได้ทั้งทางบวกและทางลบ เป็นได้ทั้งความพึงพอใจและความรู้สึกไม่สมปรารถนา พฤติกรรมของมนุษย์เราเป็นจำนวนมากอยู่ภายใต้การควบคุมของอารมณ์อารมณ์จึงมีความสำคัญและเป็นเรื่องที่เราจะต้องเรียนรู้และเข้าใจ อารมณ์ไม่ใช่สิ่งที่ติดตัวมาตั้งแต่เกิดเป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้ มีความซับซ้อน มนุษย์มีอารมณ์ที่แตกต่างกันเนื่องจากการเรียนรู้ภายใต้สภาวะแวดล้อมที่แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ในครอบครัว ความอบอุ่น ระดับความใกล้ชิด ความสามัคคีกลมเกลียวของครอบครัว จะมีส่วนช่วยผลักดันพัฒนาการทางอารมณ์ที่ดีให้กับเด็กได้ ถ้าหากเด็กรู้สึกถึงความรัก ความอบอุ่นที่พ่อแม่ ญาติพี่น้องมีให้ก็จะทำให้เป็นคนมีเหตุผล มีความหนักแน่นในอารมณ์ ทางตรงกันข้ามหากเด็กไม่ได้รับความรักและความอบอุ่นก็จะส่งผลต่อบุคลิกทำให้เป็นเด็กก้าวร้าวมีอารมณ์เกลียดและโกรธที่รุนแรง

โดยทั่วไปการจำแนกประเภทของอารมณ์เป็นเรื่องยุ่งยาก เพราะคนเรามีสภาวะอารมณ์แตกต่างกัน สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา และอารมณ์แต่ละชนิดก็ยังมีระดับความรุนแรงแตกต่างกันไป ซึ่งจำแนกประเภทอารมณ์ ออกเป็น 6 ประเภท คือ 1) อารมณ์พื้นฐาน ได้แก่ อารมณ์สดชื่น แจ่มใสร่าเริงอารมณ์โกรธและกลัว 2) อารมณ์ที่เกิดจากการสัมผัส ได้แก่ อารมณ์พอใจ ไม่พอใจอารมณ์ชยะแขยง ตกใจและวิตกกังวล 3) อารมณ์ที่เกี่ยวข้องกับบุคคลอื่น ได้แก่ อารมณ์รัก อิจฉาเกลียดและสงสาร 4) อารมณ์ที่เกิดจากการประเมินตนเอง ได้แก่ ความภาคภูมิใจ ละอายสำนึกผิดและผิดหวัง 5) อารมณ์ชั่วคราว ได้แก่ อารมณ์หงุดหงิด อารมณ์เสียใจดีใจ และอารมณ์รู้สึกเป็นสุข 6) อารมณ์สุนทรีย์ ได้แก่ อารมณ์ซาบซึ้งตลกขบขัน และอารมณ์สนเท่ห์ (พิมลพรรณ เชื้อบางแก้ว, 2553: 9) และจากการศึกษาเทอร์แมนและไทเลอร์ (Terman and Tyler, 1954: 1064) พบว่า ผู้ชายมีอารมณ์มั่นคง มีความหนักแน่น มั่นใจตัวเอง มีนิสัยกล้าเสี่ยง ชอบความท้าทาย และมีอารมณ์ก้าวร้าวมากกว่า ในขณะที่ผู้หญิงมักมีอารมณ์อ่อนไหว มีความมั่นใจในตัวเองต่ำ และมีแนวโน้มในการพึ่งพาและคล้อยตามผู้อื่นมากกว่าผู้ชาย นอกจากนี้ผู้หญิงและผู้ชายยังมีความสนใจในกิจกรรมต่าง ๆ ไม่เหมือนกันด้วย

### 3. ความแตกต่างทางด้านสังคม

ความแตกต่างทางด้านสังคมเกิดจากการหล่อหลอมจากความแตกต่างกันเรื่องสภาพของชุมชน สังคม ที่อยู่อาศัย โรงเรียน และหน่วยสังคมอื่น ๆ (ปราณี สุรสิทธิ์, 2554: 23) ซึ่งลักษณะความเป็นอยู่ของผู้คนที่มาอยู่รวมกัน ถ้าอยู่ท่ามกลางกลุ่มคนที่ดี มีความรู้ มีความสุภาพ มีความปรารถนาดีต่อกัน มีน้ำใจ สังคมนั้นก็จะเต็มไปด้วยคนดีมีบุคลิกภาพดี และวางตัวได้อย่างเหมาะสม มีวัฒนธรรม แต่ถ้าสังคมชุมชนนั้นมีแต่การทะเลาะวิวาท เกียจคร้าน อิจฉาริษยา หรือไม่สนใจซึ่งกันและกัน สังคมนั้นก็จะเต็มไปด้วยผู้คนที่บุคลิกภาพที่ไม่เหมาะสม มีนิสัยหยาบคาย มีแต่ความกังวล เห็นแก่ตัว บุคคลแต่ละบุคคลมีพฤติกรรมด้านสังคมแตกต่างกัน นับตั้งแต่ลักษณะการพูดจาสื่อสาร การแต่งกาย การคบเพื่อน ฯลฯ ทั้งนี้เพราะแต่ละบุคคลมาจากสังคมที่แตกต่างกัน เช่น มาจากครอบครัวที่แตกต่างกัน ซึ่งหมายถึงได้รับการอบรมเลี้ยงดูที่แตกต่างกัน บิดามารดา มีอาชีพ การศึกษา ฐานะทางเศรษฐกิจและลักษณะอื่น ๆ ที่แตกต่างกัน ย่อมส่งผลให้บุคคลมีลักษณะสังคมที่ไม่เหมือนกัน นอกจากครอบครัวแล้วยังมีหน่วยสังคมอื่น ๆ ที่มีอิทธิพลทำให้บุคคลมีความแตกต่างกันทางด้านสังคม เช่น กลุ่มเพื่อน ผู้ร่วมงาน โรงเรียน ชุมชนที่บุคคลอาศัยอยู่ และบุคคลที่เกี่ยวข้อง ฯลฯ และความแตกต่างทางด้านสังคมดังกล่าวจะส่งผลให้บุคคลมีแนวโน้มที่จะมีลักษณะของความสนใจ ความต้องการ ค่านิยมและแรงจูงใจในการทำพฤติกรรมต่าง ๆ แตกต่างกันไปด้วย

### 4. ความแตกต่างทางด้านสิ่งแวดล้อม

ความแตกต่างด้านสิ่งแวดล้อม เป็นอีกสาเหตุทำให้บุคลิกภาพแตกต่างกันไป สุรางค์ โค้วตระกูล (2553: 3) กล่าวถึงความแตกต่างด้านสิ่งแวดล้อมว่า สิ่งแวดล้อม (Environment) หมายถึง สิ่งเร้าต่าง ๆ ที่มากระทบหรือเกี่ยวข้องกับบุคคลทั้งที่เป็นสิ่งเร้าทางกายภาพและสิ่งเร้าทางจิตวิทยา มีผลทำให้บุคคลแตกต่างกันอิทธิพลของสิ่งแวดล้อมที่มีต่อบุคคลที่ได้สัมผัสซึ่งอาจแบ่งสิ่งแวดล้อมออกได้ดังนี้

4.1 สิ่งแวดล้อมก่อนคลอด (Prenatal Environment) เป็นสิ่งแวดล้อมที่มีผลตั้งแต่เริ่มปฏิสนธิจนกระทั่งคลอดจากครรภ์มารดา เช่น อาหารที่มารดาได้รับประทานเข้าไป ซึ่งอาหารที่มารดาได้รับประทานมีคุณค่าทางโภชนาการมาก ก็จะช่วยส่งเสริมและสร้างเสริมสุขภาพของแม่

และพัฒนาการของทารกเป็นอย่างดี นอกจากการรับประทานอาหารที่มีคุณค่าทางโภชนาการแล้ว สุขภาพจิตของมารดาก็มีความสำคัญอย่างยิ่งในการตั้งครรภ์แม้มีสุขภาพจิตไม่ดีอาจมีผลกระทบต่อ ด้านอารมณ์ของทารก

4.2 สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Environment) เป็นสิ่งแวดล้อมที่มองเห็น หรือสัมผัสได้ มนุษย์เป็นผู้สร้างขึ้น ตามความต้องการขั้นพื้นฐาน หรืออำนวยความสะดวกในการใช้ ชีวิตประจำวัน เช่น ปัจจัยสี่ ที่ประกอบด้วยอาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่มและยารักษาโรคหรือ สิ่งแวดล้อมที่มนุษย์สร้างขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้ชีวิตประจำวันเช่น ที่พักอาศัยเสื้อผ้า เครื่องนุ่งห่ม รถยนต์ ถนนรถไฟฟ้า เครื่องมือทางการแพทย์ คอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์สื่อสาร ระบบอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

4.3 สิ่งแวดล้อมทางชีวภาพ (Biological Environment) เป็นสิ่งแวดล้อมด้านอาหาร ที่บริโภค และส่งผลกระทบต่อการเจริญเติบโตของร่างกาย เช่น การได้บริโภคอาหารที่ดีมีประโยชน์ ในปริมาณที่เพียงพอ และมีสารอาหารครบทั้ง 5 หมู่ ร่างกายก็จะสูงใหญ่ แข็งแรง สมบูรณ์ บุคลิกภาพก็ดี แต่ถ้าได้กินไม่ครบมือ หรือบริโภคอาหารที่ไม่เป็นประโยชน์ ร่างกายก็จะไม่สมบูรณ์ รูปร่างเล็ก และแคะแค้น ผอม มีโรคภัยเบียดเบียน เพราะขาดสารอาหาร บุคลิกภาพก็ไม่ดี และผิดแผกแตกต่างกับคนที่สมบูรณ์

4.4 สิ่งแวดล้อมทางเศรษฐกิจ (Economic Environment) เป็นสิ่งแวดล้อมด้านดำเนิน ชีวิตในเรื่องเกี่ยวกับการทำมาหากิน การประกอบอาชีพ ฐานะความเป็นอยู่ ผลกระทบที่ได้รับจากการ สภาพเศรษฐกิจในแต่ละช่วง สิ่งเหล่านี้ถือว่ามีผลกระทบต่อความเป็นอยู่ การครองชีพ คนที่มีฐานะดี มีรายได้สูงมักจะมีบุคลิกภาพที่ดี เพราะมีความสามารถที่จะซื้อสิ่งต่าง ๆ มาอุปโภคบริโภคได้ส่วนคนที่ มีรายได้น้อยก็จะมีอำนาจในการซื้อสิ่งของเครื่องใช้ต่าง ๆ มาครอบครอง จึงทำให้ดูแล้ว มีบุคลิกภาพที่ค่อนข้างแย่ และไม่สมบูรณ์

## 5. ความแตกต่างทางด้านความถนัด

ความแตกต่างทางด้านความถนัดเป็นความแตกต่างด้านศักยภาพหรือสมรรถภาพมีอยู่ในตัวบุคคลเป็นพื้นฐานที่ทำให้บุคคลเกิดความสามารถและทักษะจนเกิดผลสัมฤทธิ์ในด้านนั้น ๆ ความถนัดต้องอาศัยความสนใจที่จะฝึกฝน สุภัททา ปิณฑะแพทย์ (2542: 25) แบ่งความถนัดออกเป็น 2 ประเภท คือ

5.1 ความถนัดทั่วไป ได้แก่ ความถนัดที่มีประจำตัวของบุคคล เช่น ถนัดเขียนหนังสือ ด้วยมือซ้ายหรือทั้งสองข้าง

5.2 ความถนัดเฉพาะด้านได้แก่ความถนัดในแต่ละด้านจะถูกแสดงออกมาในด้านใด ด้านหนึ่ง เป็นสิ่งที่แฝงอยู่ในตัวบุคคลอาจแบ่งได้ดังนี้

5.2.1 ด้านช่าง (Realistic) เช่น ช่างเทคนิค ช่างก่อสร้างและช่างยนต์

5.2.2 ด้านวิทยาศาสตร์ (Scientific) เช่น แพทย์นักดาราศาสตร์และเทคนิค การแพทย์

5.2.3 ด้านนักธุรกิจ (Enterprising) เช่น ผู้บริหารผู้จัดการในองค์กรต่าง ๆ

5.2.4 ด้านนักสังคม (Social) เช่น ครู อาจารย์ นักสังคมสงเคราะห์

5.2.5 ด้านศิลปิน (Artistic) เช่น จิตรกร นักร้อง นักแสดง

5.2.6 ด้านงานธุรการ (Conventional) เช่น เลขานุการ เจ้าหน้าที่ธุรการ พนักงานต้อนรับ และจากการศึกษา เทอร์แมนและไทเลอร์ (Terman and Tyler, 1954: 1064) ศึกษาพบว่า ผู้หญิงมีความสามารถด้านภาษา การเขียน และศิลปะมากกว่าผู้ชาย ส่วนผู้ชายมีความสามารถทางด้านคณิตศาสตร์ ภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ และวิทยาศาสตร์มากกว่าผู้หญิง แมคโคบีและแจ๊คคลิน (Macaoby and Jacklin, 1987:239) พบว่าผู้ชายมีความสามารถมากกว่าผู้หญิงในด้านคณิตศาสตร์ การจำรูปทรง การคิดวิเคราะห์และการคิดริเริ่ม

### แนวคิดและทฤษฎีบุคลิกภาพ

ความแตกต่างทางพันธุกรรม สภาพแวดล้อมทางสังคม ศาสนา วัฒนธรรม ระบบเศรษฐกิจ และการเมืองที่แตกต่างกัน รวมถึงการเลี้ยงดูจากครอบครัวส่งผลให้บุคลิกภาพของแต่ละบุคคลมีแตกต่างกันทั้งลักษณะทางกาย เช่น รูปร่างหน้าตา ความสูง คุณลักษณะทางจิตใจ เช่น สติปัญญา ความจำ จินตนาการ อุปนิสัยที่แสดงออกทางพฤติกรรมอารมณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ความรู้ความสามารถความชำนาญซึ่งเป็นไปตามอิทธิพลที่ได้รับ ลักษณะบุคลิกภาพมีความซับซ้อนและมีความหลากหลาย จึงมีผู้ศึกษาเรื่องแนวคิด และทฤษฎีที่ก่อให้เกิดบุคลิกภาพที่จะนำมาอธิบาย สร้างความเข้าใจถึงลักษณะบุคลิกภาพของมนุษย์ที่แตกต่างกันนี้ โดยพยายามที่จะเชื่อมโยงศาสตร์แขนงต่าง ๆ เพื่อให้เกิดแนวคิด ทฤษฎีที่จะอธิบายลักษณะของบุคลิกภาพ

### ความหมายของทฤษฎีบุคลิกภาพ

นักจิตวิทยาที่ศึกษาความหมายของบุคลิกภาพ และได้ให้คำจำกัดความของคำว่า “ทฤษฎีบุคลิกภาพ” อาทิเช่น

ฮิล และ ซิกเลอร์ (Hjelle and Ziegler, 1992: 7) ได้อธิบายถึงความหมายของทฤษฎีบุคลิกภาพไว้ว่า “ทฤษฎีบุคลิกภาพ หมายถึง การศึกษาภาพพจน์ทางสังคม (Superficial Social Image) ซึ่งจะมุ่งศึกษาตามแนวคิดดั้งเดิมที่จะศึกษาการแสดงออกที่มองเห็น เช่นความสง่างาม ความมีเสน่ห์ รูปร่างหน้าตาที่ดึงดูด เป็นต้น”

คาแกน และ มุสเซน (Kagan & Mussen, 1956: 29) กล่าวว่า ทฤษฎีบุคลิกภาพ คือ ความพยายามที่จะจัดระบบพฤติกรรมที่แตกต่างกันของบุคคลภายในกฎเกณฑ์ที่จะช่วยให้เข้าใจว่าทำไมคนเราจึงแตกต่างกันโดยยึดความแตกต่างของแต่ละบุคคลในเรื่องบุคลิกภาพและความรู้สึกต่อสิ่งเร้าออกเป็น 3 แบบ คือ

1. แบบการคิดวิเคราะห์เชิงบรรยาย (Descriptive Analytic Style)
2. แบบการคิดจำแนกประเภทเชิงอ้างอิง (Categorical Inferential Style)
3. แบบการคิดโยงความสัมพันธ์ (Relational Style)

สลิต วงศ์สุวรรณ (2546: 4) ให้ความหมายไว้ว่า “ทฤษฎีบุคลิกภาพ หมายถึง ทฤษฎีที่อธิบายคุณลักษณะและการพัฒนาบุคลิกภาพของบุคคลอย่างเป็นระบบ ระเบียบ ช่วยให้สามารถเข้าใจและทำนายพฤติกรรมได้ ทำให้มองเห็น ลักษณะคงตัว (Consistency) และลักษณะโดยทั่วไป (Generality)”

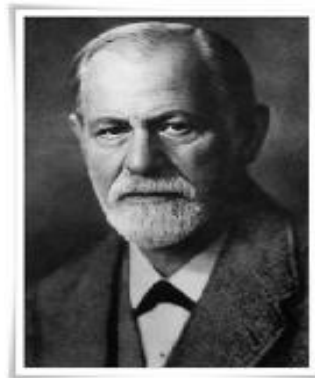
จากความหมายของคำว่า ทฤษฎีบุคลิกภาพที่ได้กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่าทฤษฎีบุคลิกภาพ หมายถึง หลักการที่ได้จากการรวบรวมข้อมูลนำมาจัดระบบพฤติกรรมที่แตกต่างของบุคคล



เพื่อช่วยให้เกิดความเข้าใจพฤติกรรมของมนุษย์ นั่นคือ ทฤษฎีบุคลิกภาพที่ดีควรที่จะสามารถบอกหรือทำนายพฤติกรรมในขอบข่ายของคำจำกัดความของบุคลิกภาพนั้นได้

นักจิตวิทยาได้เสนอแนวความคิดและทฤษฎีบุคลิกภาพที่แตกต่างกันออกไป การจัดแบ่งประเภทของทฤษฎีบุคลิกภาพมีหลายแบบ ขึ้นอยู่กับเกณฑ์ของการจัด อาจารย์รวบรวมเอาทฤษฎีที่มีแนวคิดคล้ายคลึงกันมาอยู่ในกลุ่มเดียวกัน ในครั้งนี้จะนำเสนอทฤษฎีบุคลิกภาพที่อธิบายถึงความสัมพันธ์ด้านต่าง ๆ ของมนุษย์ และเป็นทฤษฎีบุคลิกภาพที่เป็นที่รู้จักและนำมาเป็นหลักในการศึกษาเรื่องบุคลิกภาพ ดังนี้

### ทฤษฎีบุคลิกภาพตามแนวคิดของซิกมันด์ ฟรอยด์



ภาพที่ 1.1 นักจิตวิทยาซิกมันด์ ฟรอยด์  
ที่มา: จารนัย พานิชกุล, 2555

ซิกมันด์ ฟรอยด์ (Sigmund Freud) เป็นจิตแพทย์ และได้รับการยกย่องว่าเป็นบิดาแห่งจิตวิทยา ซิกมันด์ ฟรอยด์เชื่อว่า จิตมีลักษณะเป็นพลังงานเรียกว่า พลังงานจิต (Psychic Energy) ซึ่งมีอยู่อย่างจำกัดและคงที่ ไม่มีทางทำลายหรือสร้างขึ้นใหม่ แต่มีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา จิตของมนุษย์ออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่

1. ระดับจิตสำนึก (Conscious) เป็นสภาพจิตที่มีสติตลอดเวลา แสดงออกไปอย่างรู้ตัว ว่ากำลังทำอะไรอยู่ เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกอย่างมีจุดมุ่งหมาย มีเหตุผลและเป็นที่ยอมรับในสังคม
2. ระดับจิตกึ่งสำนึกหรือจิตใต้สำนึก (Pre-Conscious or Subconscious) เป็นจิตที่สะสมประสบการณ์ เมื่อต้องการก็สามารถเรียกความทรงจำนั้นออกมาได้ เช่น ความทุกข์ในอดีต ถ้าไม่คิดถึงก็ไม่ทุกข์ แต่ถ้าทบทวนถึงเหตุการณ์นั้นก็รู้สึกว่าเป็นทุกข์
3. ระดับจิตไร้สำนึก (Unconscious) เป็นการแสดงออกโดยไม่รู้ตัว ซึ่งการทำงานของจิตไร้สำนึกเกิดจากความต้องการหรือความปรารถนาในวัยเด็ก แต่ถูกกระบวนการทางจิตเก็บกดไว้หรือพยายามจะลืมเช่น การถูกห้าม ถูกลงโทษ และแท้จริงยังคงอยู่ในรูปของตะกอนจิตใจ ซึ่งสามารถจะพุ่งขึ้นมาเมื่อขาดการควบคุม โดยอาจอยู่ในรูปของความฝัน การละเมอ หรือเปลือยพุดออกมาโดยไม่ตั้งใจ

ตามทฤษฎีของฟรอยด์ เชื่อว่าพฤติกรรมต่าง ๆ ของมนุษย์ที่แสดงออกมานั้นสืบเนื่องมาจากการทำงานของพลังงานทางจิต และได้ศึกษาเกี่ยวกับทฤษฎีจิตวิเคราะห์ คือ โครงสร้างบุคลิกภาพ และการพัฒนาบุคลิกภาพ (เคอรี่วัลย์ มีเกียรติ, 2548: 18) โดยมีแนวคิดสำคัญดังนี้

## 1. โครงสร้างบุคลิกภาพ (The structure of personality)

1.1 อิด (Id) เป็นส่วนที่ประกอบด้วยความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ คือความต้องการทางเพศและความก้าวร้าวเป็นรากฐานของสัญชาตญาณที่มีมาตั้งแต่กำเนิด เป็นพลังขับให้แสดงพฤติกรรมออกมา ตามหลักแห่งความพอใจโดยไม่สนใจเหตุผลใด ๆ ทั้งสิ้น ขอให้เป็นความพอใจตามที่ใจปรารถนาตั้งแต่แรกเกิดจนกระทั่งตาย

1.2 อีโก้ (Ego) เป็นส่วนที่ทำหน้าที่ควบคุมพฤติกรรมอันเกิดจากความต้องการของ Id ให้แสดงออกมาที่เหมาะสมเป็นที่ยอมรับของสังคม โดย Ego คอยเหนี่ยวรั้ง Id ไว้ จึงเกิดขัดแย้งตลอดเวลา วุฒิภาวะจะเป็นตัวชี้ว่า Ego มีอำนาจเหนือ Id การที่ Ego คอยควบคุมพฤติกรรมให้อยู่ในกฎเกณฑ์ของสังคม เพื่อให้คนอื่นยอมรับ Ego จึงเป็นการทำตามหลักแห่งความจริง โดยพิจารณาว่าอะไรทำได้ทำไม่ได้ และผ่อนปรนกับ Id อยู่ตลอดเวลา

1.3 ซูเปอร์อีโก้ (Super-Ego) เป็นส่วนที่พัฒนาขึ้นมาจากประสบการณ์ของ Ego ท่ามกลางประสบการณ์ต่าง ๆ ของสังคมตามความเป็นจริง และกฎเกณฑ์ที่พิจารณากำหนด จึงเป็นตัวที่มีหน้าที่สร้างอุดมคติ (Ideal) ที่พึงปรารถนาของสังคม เป็นมโนธรรม (Conscience) ที่คอยเตือน Ego ให้รู้ว่าสิ่งนั้นผิดจงอย่าทำ

2. พัฒนาการของบุคลิกภาพ فروยด์ได้แบ่งพัฒนาการของมนุษย์ออกเป็น 5 ชั้น และให้ชื่อตามอวัยวะที่ตอบสนองความต้องการนั้น ได้ศึกษาแนวคิด ดังนี้ (มุสตี พุกษะวัน, 2548: 22)

2.1 ความพึงพอใจทางปาก (Oral Stage) หรือระยะปาก เริ่มตั้งแต่เด็กหลังคลอดจนถึง 1 ขวบ เด็กจะใช้ปากสนองความต้องการ จะมีความสุขทางปากโดยเริ่มด้วยการใช้ปากดูดนม การดูดนิ้วหัวแม่มือ การกัดเล็บและอมสิ่งต่าง ๆ ถ้าเด็กถูกห้าม ถูกควบคุมมากเกินไปไม่ได้รับการตอบสนองจะเกิดลักษณะพฤติกรรมที่ เรียกว่า การกำหนด (Fixation) ไปตลอดชีวิตคือเมื่อมีความคับข้องใจจะมีพฤติกรรม กินจุบกินจิบ พูดมาก ขี้บ่น ชอบสูบบุหรี่ ดื่มสุรา เคี้ยวหมากฝรั่ง เป็นต้น

2.2 ความพึงพอใจทางทวารหนัก (Anal Stage) หรือระยะอวัยวะขับถ่าย อยู่ในช่วงวัย 2 ขวบ ระยะเวลา นี้ เด็กจะได้รับความสุขต่อเมื่อมีการขับถ่าย ศูนย์รวมความสุข ความพอใจอยู่กับการขับถ่ายตามใจชอบ วัยนี้เด็กจะสามารถบังคับการขับถ่ายได้หรือให้กลืนเอาไว้หรือปล่อยตามธรรมชาติ ระยะเวลาเริ่มที่จะต้องสอนการขับถ่ายจะทำให้รู้สึกว่าการบังคับ ลงโทษด้วยวิธีอันรุนแรงหรือเข้มงวดเกินไป พฤติกรรมอาจแสดงออกมาในลักษณะคือ รื้อรัง ไม่ยอมทำตามง่าย ๆ โตขึ้นอาจเป็นคนขี้เหนียว ประหยัดไม่สุรุ่ยสุร่าย กระหม่อมกระแหม่ม เจ้าระเบียบจนเกินพอดี จู้จี้ พิถีพิถัน

2.3 ความพึงพอใจในทางอวัยวะสืบพันธุ์ (Phallic Stage) อยู่ในช่วง 3 – 5 ขวบ เป็นระยะที่เริ่มสนใจอวัยวะเพศ มีความสนใจอวัยวะสืบพันธุ์ มีความสุข มีความพอใจที่ได้สำรวจและจับต้องลูกคล้ำ และเล่นอวัยวะเพศของตนเอง มีลักษณะพฤติกรรมแบบ Oedipus complex คือ เด็กจะเกิดความรู้สึกรักและผูกพันกับพ่อหรือแม่ที่เป็นเพศตรงข้ามกับตน เด็กหญิงจะแสดงออกโดยการรักพ่อ ส่วนเด็กชายจะรักแม่ พออายุ 5 ขวบ ความรักประเภทนี้จะน้อยลง เด็กชายจะคิดว่าจะให้แม่รักต้องทำตัวเหมือนพ่อ ส่วนเด็กหญิงก็คิดอย่างนี้เช่นเดียวกัน

2.4 ระยะพักตัวหรือระยะแฝง (Latency Stage) อยู่ในช่วง 6 – 12 ปี เป็นระยะก่อนวัยรุ่น อายุ 6 ขวบขึ้นไปจนเริ่มเข้าสู่วัยรุ่น เป็นระยะที่เริ่มแสวงหาบทบาทที่เหมาะสมกับตนเอง มีความสนใจทางเพศแฝงอยู่ภายใน มุ่งสนใจสิ่งแวดล้อมรอบตัวเอง จะค่อยๆ แยกตัวเองจากพ่อแม่

จะพอใจเมื่อได้เรียนรู้โลกภายนอก เริ่มเลียนแบบพ่อแม่ตามเพศของตน และเริ่มมีเจตคติ ค่านิยม ความรู้ สติปัญญา มีการปรับตัวทางสังคม อยากรู้อยากเห็น ชอบเล่นกับเพื่อนวัยเดียวกัน เพื่อนเริ่มมีอิทธิพลเหนือพ่อแม่ มีความเชื่อมั่นในตัวเองมากยิ่งขึ้น

2.5 ความพึงพอใจในการรักเพศตรงข้าม (Genital Stage) อยู่ในช่วง 13 – 20 ปี เริ่มเข้าสู่วัยรุ่นร่างกายเจริญเติบโตมาก มีลักษณะทางเพศขั้นที่สอง (Secondary Sex Characteristic) มีพัฒนาการขึ้น แสดงออกทางเพศและสนใจเพศตรงข้าม คือตั้งแต่วัยรุ่นถึงวัยผู้ใหญ่ มีการปรับตัวให้เข้ากับเพศตรงข้ามทำตนให้เป็นที่สนใจของเพศตรงข้าม เตรียมตัวและประพฤติตัวเป็นผู้ใหญ่เพื่อร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของสังคม

สรุปได้ว่าทฤษฎีบุคลิกภาพตามแนวคิดของซิกมันด์ ฟรอยด์ เชื่อว่าบุคลิกภาพของมนุษย์จะพิจารณาโดยดูที่ระดับการทำงานของจิตอันประกอบด้วยระดับจิตสำนึก ระดับจิตกึ่งสำนึก ระดับจิตใต้สำนึก โครงสร้างบุคลิกภาพ ประกอบด้วยอิด อีโก้ ซูเปอร์อีโก้ และพัฒนาการของบุคลิกภาพทั้ง 5 ชั้น

**ทฤษฎีบุคลิกภาพตามแนวคิดของวิลเลียม เฮอเบิร์ต เชลตัน**



ภาพที่ 1.2 นักจิตวิทยาวิลเลียม เฮอเบิร์ตเชลตัน

ที่มา: Hanson, 2015

**ทฤษฎีบุคลิกภาพตามแนวคิดของวิลเลียม เฮอเบิร์ต เชลตัน** เป็นทฤษฎีที่อธิบายถึงบุคลิกภาพว่ามีความสัมพันธ์กับรูปร่าง ซึ่งรูปร่างที่แตกต่างกันจะส่งผลต่อบุคลิกภาพที่แตกต่างกันด้วย ซึ่งทฤษฎีนี้จะช่วยทำให้สามารถวิเคราะห์ เปรียบเทียบถึงลักษณะ และพฤติกรรมของบุคคล อีกทั้งสามารถใช้เป็นข้อมูลเพื่อการปรับบุคลิกภาพของบุคคลเหล่านั้นได้

เชลตัน (Sheldon) เป็นผู้ที่ศึกษาลักษณะความสัมพันธ์ของโครงร่างกับการแสดงออกในท่าทางต่าง ๆ ของมนุษย์ เชลตันได้อธิบายไว้อย่างง่าย ๆ ว่าจิตวิทยาร่างกายเกี่ยวข้องกับการศึกษาพฤติกรรมของบุคคลด้านจิตวิทยาโดยใช้วิธีศึกษาจากความสัมพันธ์ทางรูปร่างของบุคคลนั้น โดยสาระสำคัญ คือ เชลตันศึกษาบุคลิกภาพ และพฤติกรรมของบุคคลโดยอาศัยรูปร่างเป็นสิ่งกำหนดบุคลิกภาพ และพฤติกรรมของบุคคลนั้น ในการประเมินโครงสร้างรูปร่างทางกายของบุคคล

เชลตันจะแยกรูปร่าง ทางกายออกเป็นประเภทต่าง ๆ เช่น กลม เหลี่ยม ฯลฯ ขณะที่ทฤษฎีลักษณะนิสัย จะแบ่งประเภทลักษณะนิสัยต่าง ๆ เช่น ช่างวิตกกังวล หรือมั่นคง เป็นต้น

ทฤษฎีบุคลิกภาพตามแนวคิดของเชลตัน (Sheldon's Theory)

เชลตัน (Sheldon) ได้ศึกษาลักษณะความสัมพันธ์ของโครงสร้างกับการแสดงออกในท่าทางต่าง ๆ ของมนุษย์ และได้ค้นคว้าลักษณะความสัมพันธ์ของโครงสร้างของร่างกายกับการแสดงออกในท่าทางต่าง ๆ ของมนุษย์เอาไว้อย่างละเอียดตามหลักการของ Kretschner ที่แบ่งประเภทคนออกโดยใช้ลักษณะหรือโครงสร้างของร่างกายเป็นเกณฑ์ เขาได้ใช้วิธีนำภาพถ่ายของคนเป็นจำนวนมาก มาศึกษาพิจารณา และในที่สุดได้ปรับปรุงแล้วสรุปว่ามนุษย์มีลักษณะทางรูปร่างแตกต่างกัน จึงสามารถแบ่งโครงสร้างของร่างกายได้เป็น 3 กลุ่ม และศึกษาลักษณะทางอารมณ์ของคนเหล่านี้ว่าแต่ละประเภทเป็นอย่างไร หลักการแบ่งและชื่อของกลุ่มใช้ตามการแบ่งชั้นของเชลล์ และเนื้อเยื่อในระยะแรกของตัวอ่อนมนุษย์ในครรภ์มารดา ทฤษฎีของเขาได้รับการกล่าวขวัญถึงอย่างมาก ซึ่งบุคลิกภาพของบุคคลที่เชลตันแบ่งเป็น 3 พวก ดังนี้

1. พวกที่มีโครงสร้างแบบค่อนข้างผอม (Ectomorphy) คือประเภทนี้มักเป็นคนผอมสูง เหวบางร่างน้อย กล้ามเนื้อน้อย ไหล่ห่อ นิ้วมือเรียวยาว แขนขายาว ท่าทางบอบบาง ผิวและเส้นผมละเอียด หน้าอกแบนแฟบ ทรวดทรงชะลูด ประสาทไวต่อความรู้สึกมาก ชอบหลบหนีสังคม กลัวการอยู่ในกลุ่ม ไม่ค่อยกล้า ท่าทางอ่อนแอ ไม่กระตือรือร้น ใจน้อย ชอบสันโดษ ชอบอยู่ตามลำพัง อารมณ์อ่อนไหว วิตกกังวลง่าย ช่างคิด มักเป็นโรคจิตประเภท Heboid คือ ชอบหลบหนีสังคม โดยเฉพาะเมื่อต้องเผชิญกับปัญหา คนที่มีบุคลิกภาพประเภทนี้จะไม่ทำอะไรที่เป็นการเรียกร้องความสนใจจากผู้อื่นเหมือนกับพวกอื่น ๆ

2. พวกที่มีโครงสร้างแบบค่อนข้างอ้วน (Endomorphy) คือ เป็นประเภทมีลักษณะอ้วนเตี้ย มีโครงสร้างอ้วนกลม หน้ากลม มีเนื้อและไขมันมาก ร่างกายเต็มไปด้วยไขมัน พุงยื่นหนา ชอบสนุกสนาน ร่าเริง ชอบอยู่สบาย ๆ เปิดเผย กินเก่งเพราะระบบย่อยอาหารทำงานดี จู้จู้ขี้บ่น โกรธง่ายหายเร็ว มักเป็นโรคจิตชนิด Manic Depressive คือ บางครั้งดีใจมาก บางครั้งเสียใจมาก ชอบแสดงอิทธิฤทธิ์ ปล่อยชีวิตตามยถากรรมเป็นคนที่ย่างแก่การคบค้าสมาคม

3. พวกที่มีโครงสร้างแบบสมส่วน (Mesomorphy) พวกนี้เป็นประเภทนักกีฬา นักผจญภัย มีร่างกายสมส่วน ไหล่กว้าง ตะโพกเล็ก ชอบกีฬาการต่อสู้ ชอบผจญภัย กระฉับกระเฉง คล่องแคล่ว ว่องไว มีน้ำใจเป็นนักกีฬา กำยำล่ำสัน กล้ามเนื้อสมบูรณ์ ร่างกายเต็มไปด้วยกล้ามเนื้อ บึกบึน แข็งแรง ชอบใช้กำลัง หรือความก้าวร้าว ขยันขันแข็ง มีกระดูกและกล้ามเนื้อแข็งแรงได้สัดส่วน มีพลังงานมาก มักเป็นโรคจิตประเภท Paranoid คิดว่าตัวเองเป็นใหญ่ในโลก มุ่งทำลายชีวิตคน มักจะกระทำการใด ๆ ที่เป็นการแสดงว่าตัวมีอำนาจและพลังมาก

สรุปได้ว่าทฤษฎีบุคลิกภาพตามแนวคิดของวิลเลียม เฮอเบิร์ต เชลตัน เน้นการศึกษา ลักษณะความสัมพันธ์ของโครงสร้างกับการแสดงออกในท่าทางต่าง ๆ ของมนุษย์ โดยอธิบายได้ว่าจิตวิทยา ร่างกายเกี่ยวข้องกับการศึกษาพฤติกรรมของบุคคล

## ทฤษฎีบุคลิกภาพตามแนวคิดของอับราฮัม มาสโลว์



ภาพที่ 1.3 นักจิตวิทยาอับราฮัม มาสโลว์  
ที่มา : สุทธิกันต์ อุตสาหกรรม, 2555

ทฤษฎีบุคลิกภาพตามแนวคิดของอับราฮัม มาสโลว์ เป็นทฤษฎีที่อธิบายว่าบุคลิกภาพของบุคคลมีผลจากการได้รับการตอบสนองความต้องการซึ่งความต้องการของมนุษย์ตามแนวคิดของมาสโลว์นั้นได้แบ่งออกเป็นลำดับขั้น

มาสโลว์เป็นนักทฤษฎีมนุษย์นิยมได้รับการยกย่องว่าเป็นนักจิตวิทยาชาวอเมริกันที่นำแนวคิดกลุ่มมนุษย์นิยมซึ่งเป็นแนวคิดใหม่ที่สุดในวงการวิทยาการด้านจิตวิทยาในศตวรรษที่ 19 - 20 คือ มีทัศนคติในการมองธรรมชาติมนุษย์ ด้านดีงาม โดยอธิบายว่ามนุษย์มีธรรมชาติใฝ่ดี สร้างสรรค์ความดีรู้คุณค่าในตนเอง รู้จักผิดชอบชั่วดี มีความรับผิดชอบในชีวิต และการกระทำของตน เพราะถือว่าเกิดจากการเลือกของตน และถ้ามนุษย์อยู่ในสิ่งแวดล้อมที่เอื้อแล้วเขาจะพัฒนาไปสู่ความดีความเจริญของบุคลิกภาพ และวุฒิภาวะย่อมตามมาเสมอ

ตามแนวความคิดของมาสโลว์ กล่าวว่ามนุษย์มีความต้องการ (Need) ติดตัวมาแต่กำเนิด ความต้องการหรือความปรารถนาดังกล่าวมีอยู่ 2 อย่างคือความต้องการพื้นฐาน (Basic Needs) และความต้องการขั้นสูง (Meta Needs) ความต้องการพื้นฐานมีแรงกระตุ้นมากกว่าความต้องการขั้นสูง (ลักษณะ สิริวัฒน์, 2549: 15)

### 1. แนวคิดที่สำคัญ

มาสโลว์เชื่อว่าการศึกษาเพื่อเข้าใจมนุษย์อย่างถ่องแท้ ต้องศึกษาจากองค์ประกอบหลัก 2 ประการ คือ

1.1 บุคคลที่มีสุขคติ มีอารมณ์ จิตใจ และบุคลิกภาพมั่นคง เพื่อค้นหาว่าคุณลักษณะของบุคลิกภาพที่ติดนั้น ต้องมีองค์ประกอบอะไรบ้าง มีแนวทางการพัฒนาอย่างไร

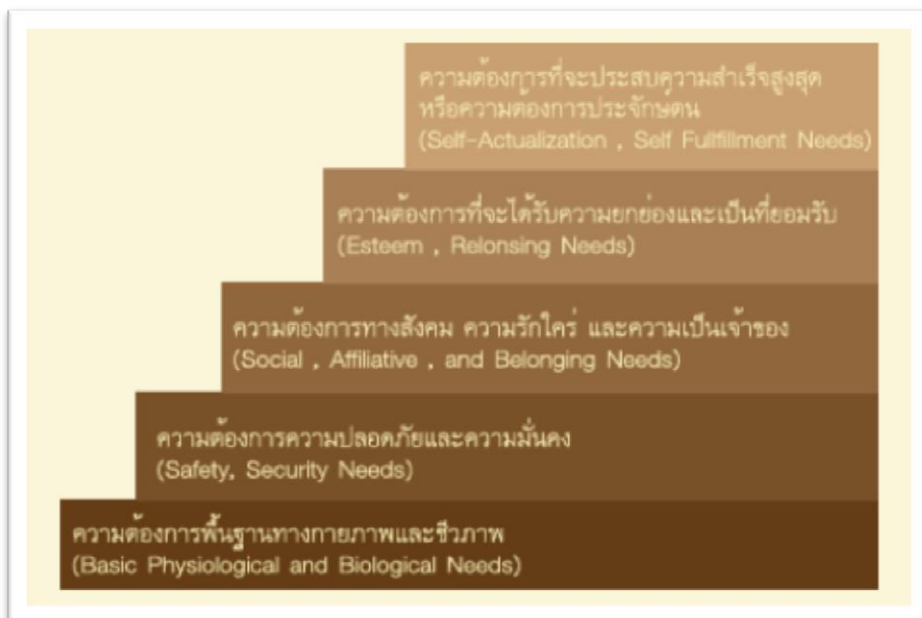
1.2 ต้องศึกษาคนทั้งคน เพราะคนเราประกอบด้วยกาย อารมณ์ ความคิดประสมประสานกัน

ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่า มาสโลว์จะศึกษาเฉพาะคนที่มีพฤติกรรมที่ดี และเหมาะสมทั้งร่างกาย และจิตใจเท่านั้น เพื่อทำความเข้าใจถึงเหตุผลลึก ๆ ของการกระทำเพราะเขามีความเชื่อว่าคนทุกคนเป็นคนดี ทุกสิ่งทุกอย่างที่ทำลงไปล้วนมีเหตุผล และนำผลที่ได้มาวิเคราะห์และเผยแพร่

ซึ่งถือว่ามาสโลว์ได้รับการยกย่องว่าเป็นผู้นำวิชาจิตวิทยาโดยเฉพาะสาขาบุคลิกภาพไปสู่ทิศทางใหม่ ได้แก่ การศึกษาและมองมนุษย์ในด้าน “มุ่งดีและใฝ่ความเจริญวัฒนะ” เพราะมาสโลว์เชื่อว่าพยาธิสภาพทางกายและจิตของมนุษย์ มีสาเหตุจากสิ่งแวดล้อมอันเลวร้ายในสังคมมากกว่าสาเหตุจากธรรมชาติเลวร้ายของมนุษย์

## 2. ทฤษฎีลำดับขั้นของแรงจูงใจ

มาสโลว์มีทฤษฎีที่โด่งดังของเขา คือ ทฤษฎีลำดับขั้นของแรงจูงใจ ทั้งหมด 5 ขั้นตอน เพราะเขามีความเชื่อที่ว่า พฤติกรรมของมนุษย์ทุกรูปแบบเกิดจากแรงจูงใจของตัวเอง แรงจูงใจต่างกันจะทำให้บุคคลมีบุคลิกภาพไม่เหมือนกัน เขาอธิบายว่าแรงจูงใจของมนุษย์มีลำดับขั้นตอนตั้งแต่นั้นต่ำจนถึงขั้นสูงด้วยกัน แรงจูงใจลำดับต้นต้องได้รับการตอบสนอง แรงจูงใจลำดับสูงจึงพัฒนาตามมาตามลำดับ ดังภาพที่ 2.1 ทฤษฎีลำดับขั้นแรงจูงใจของมาสโลว์



ภาพที่ 1.4 ทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์

ที่มา: วัชพร มานะจิตร, 2542 : 19

ลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์

1. ความต้องการพื้นฐานทางกายและชีวภาพ (Basic Physiological and Biological Needs) เช่น ความหิว ความกระหาย ความต้องการทางเพศ ฯลฯ เป็นความต้องการที่ช่วยให้ร่างกายดำรงอยู่ได้ถ้าความต้องการอย่างหนึ่งยังไม่ได้รับการตอบสนองก็จะกีดความต้องการอีกอย่างหนึ่งไว้ เมื่อได้รับตอบสนองตามความต้องการแล้วก็จะมีความต้องการขั้นต่อ ๆ ไป

2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety, Security Needs) เมื่อความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการขั้นต่อไปคือความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินของตนเองเพิ่มขึ้นต่อไป เช่น หลังจาก มนุษย์เราได้รับประทานอาหารเพียงพอกับความต้องการของร่างกายแล้ว ก็จะเริ่มหันมาคำนึงถึงความปลอดภัยของอาหาร หรือสุขภาพ อาจจะมาให้ความสำคัญ

กับคุณค่าด้านโภชนาการ สารอาหารที่ได้รับ หรือให้ความสำคัญกับสิ่งปนเปื้อน หรือสารพิษ ที่อยู่ในอาหารที่รับประทาน

3. ความต้องการความเป็นเจ้าของและความรัก (Belongingness and Love Needs) มนุษย์ทุกคนมีความปรารถนาจะให้เป็นที่รักของผู้อื่นและต้องการมีความสัมพันธ์กับผู้อื่นและเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม และสมาชิกในกลุ่มยอมรับตนเอง

4. ความต้องการได้รับความนิยมนับถือ (Esteem Needs) เมื่อพัฒนาความต้องการความเป็นเจ้าของและความรักได้แล้วก็จะเกิดความต้องการขั้นต่อไปที่อยากให้คนอื่นนิยมนับถือหรือยกย่องตนซึ่งคนที่จะมีคนอื่นยกย่องได้ก็ต้องแสดงบุคลิกที่มีความดีเด่นในตัวของตัวเองก็จะต้องมีความเชื่อมั่นในตนเองมีความสามารถมีคุณงามความดีมีความเป็นอิสระแล้วความนิยยกย่องจากคนอื่นก็จะเกิดขึ้นได้ส่วนใหญ่ความต้องการระดับนี้จากคนอื่นเช่นให้คนอื่นให้เกียรติได้รับยกย่องได้รับการยอมรับคือคนอื่นเห็นคุณค่าของตนเองนั่นเอง

5. ความต้องการรู้แจ้งตนเอง (Self-Actualization Needs) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของคนและนับเป็นความต้องการของคนที่จะบรรลุถึงจุดประสงค์ของความสามารถเป็นความปรารถนาที่อยากรู้และเข้าใจปรากฏการณ์ (Phenomena) ที่ก้าวพ้นเลยความอยากที่กล่าวมาแล้วและได้รับความสำเร็จอย่างสมบูรณ์

สรุปได้ว่าทฤษฎีบุคลิกภาพตามแนวคิดของอับราฮัม มาสโลว์ มีทัศนคติในการมองธรรมชาติมนุษย์ด้าน ดีงาม โดยอธิบายว่ามนุษย์มีธรรมชาติใฝ่ดี รู้คุณค่าในตนเอง รู้จักผิดชอบชั่วดี มีความรับผิดชอบในชีวิต และการกระทำของตนและเชื่อว่ามนุษย์มีความต้องการ (Need) ติดตัวมาแต่กำเนิด โดยอธิบายว่าแรงจูงใจของมนุษย์มีลำดับขั้นตอน

### บุคลิกภาพกับการนำทฤษฎีไปประยุกต์ใช้ในการทำงาน

ความรู้ในทฤษฎีบุคลิกภาพทำให้เกิดความเข้าใจในที่มาของความแตกต่างของบุคลิกภาพแต่ละบุคคล ซึ่งจะสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานได้ดังนี้

ด้านการสรรหาและการคัดเลือกพนักงาน

1. ระบุแหล่งสรรหา ในปัจจุบันการรับสมัครงานมีค่านิยมที่จะเลือกพนักงานโดยพิจารณาจากสถาบันการศึกษาที่จบ เพราะเหตุผลที่เชื่อว่าสถาบันการศึกษามีผลต่อบุคลิกภาพและพฤติกรรมการทำงาน

2. วิธีสรรหาพนักงาน โดยอาจมีการกำหนดคุณสมบัติด้านบุคลิกภาพ เช่น น้ำหนัก ส่วนสูง ความสามารถทางด้านภาษา งานอดิเรก กิจกรรมระหว่างการศึกษา ซึ่งพิจารณาจากการกรอกข้อมูลในใบสมัคร

3. ระบุวิธีการคัดเลือก เป็นวิธีการที่บ่งชี้ให้เห็นถึงบุคลิกภาพทั้งภายในและภายนอก เช่น การสอบสัมภาษณ์ เราจะพิจารณาได้จากการสื่อสาร ทัศนคติ การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า เป็นต้น

ด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่น

1. ในฐานะของหัวหน้างานต้องมีความเข้าใจในความแตกต่างของบุคลิกภาพของลูกน้อง เพราะบุคลากรในองค์กรมีที่มาแตกต่างกัน ทั้งการอบรมเลี้ยงดู การศึกษา สภาพแวดล้อม ถ้าหัวหน้าทราบถึงความแตกต่างก็จะช่วยให้ปรับวิธีการทำงานร่วมกันได้ดียิ่งขึ้น

2. ในฐานะสมาชิกของหน่วยงาน จำเป็นต้องปรับตัวให้เข้ากับบุคคลอื่น ๆ เพื่อการทำงานอย่างมีความสุข โดยเฉพาะในองค์กรขนาดใหญ่ สมาชิกมีจำนวนมากการทำงานต้องมีความเชื่อมโยงประสานกันก็จำเป็นที่จะปรับตัวและเรียนรู้ถึงการทำงานร่วมกันให้ได้มากที่สุด

3. เรียนรู้ถึงบทบาทการทำงาน เป็นการเน้นถึงการวางตัวในแต่ละหน้าที่งานที่ได้รับมอบหมายเช่นถูกวางตัวเป็นเลขานุการ ควรต้องเรียนรู้ที่จะเข้าบทบาทเลขานุการว่าเป็นผู้ช่วยที่จะทำให้การปฏิบัติงานนั้น ๆราบรื่น

ด้านการกำหนดตำแหน่งงาน

สามารถประยุกต์ใช้ในการกำหนดคุณสมบัติที่ต้องการในงาน เช่น ตำแหน่งพนักงานต้อนรับสำหรับองค์กรที่ต้องติดต่อกับต่างประเทศ นอกจากคุณสมบัติเบื้องต้นด้านการศึกษายังจำเป็นต้องมีคุณสมบัติด้านภาษา ด้านมนุษยสัมพันธ์ หรือตำแหน่งพนักงานขายควรมีบุคลิกภาพคล่องแคล่ว มีความสามารถในการเจรจาต่อรอง หรือมีความรู้ทางด้านเทคโนโลยี

### กระบวนการพัฒนาตนเอง

กระบวนการปรับปรุงพัฒนาตนเองที่เหมาะสม ตามแนวคิดของ Megginson and Pedler (1992: 218) มุ่งไปสู่เป้าหมายที่มีความหมายต่อชีวิต ประกอบด้วย 7 ขั้นตอนดังนี้ ความต้องการที่จะเรียนรู้ การวินิจฉัยตนเอง การกำหนดเป้าหมาย การแสวงหาทรัพยากรที่เหมาะสม การสรรหาบุคคล ความอดทนต่อผู้และความพยายาม รวมถึงการประเมินผลด้วยตนเอง ซึ่งเป็นขั้นตอนต่อเนื่องกันไป โดยกระบวนการในการพัฒนาตนเอง มีรายละเอียดดังภาพที่ 1.5 ต่อไปนี้



ภาพที่ 1.5 กระบวนการพัฒนาตนเองเพื่อพัฒนาบุคลิกภาพ



### 1. ความต้องการที่จะเรียนรู้ (Desire to Learn)

การพัฒนาตนเองเริ่มจากการที่บุคคลมีความต้องการเข้าใจองค์การและการปฏิบัติงาน ดังนั้น ความก้าวหน้าในการทำงานจะเกิดขึ้นไม่ได้เลยหากบุคคลไม่มีความต้องการในการพัฒนาตนเองบุคคลที่ต้องการเรียนรู้ จะรับรู้ว่าจะอะไรเป็นสิ่งที่ตนเองต้องการเรียนรู้ ดังนั้น การพัฒนาตนเองต้องเริ่มต้นจากการสำรวจหรือวิเคราะห์ถึงความต้องการของตนเอง ซึ่งอาจจะเกิดจากความรู้สึกไม่พอใจ หรือมีความรู้สึกไม่สะดวกสบายกับการทำงานของตนเองที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน

### 2. การวินิจฉัยตนเอง (Self-diagnosis)

บุคคลที่ต้องการพัฒนาตนเองจำเป็นต้องเข้าใจว่าทำไมถึงไม่พอใจในสภาพที่ตนเองเป็นอยู่ ทำไมอยากมีความก้าวหน้าหรือชอบสิ่งที่ท้าทาย ซึ่งขั้นตอนนี้เรียกว่า การสำรวจวิเคราะห์ตนเองเพื่อทราบถึงจุดเด่นและจุดบกพร่องของตนเอง และนำไปปรับปรุงแก้ไข การวิเคราะห์ต้องเริ่มจากการที่บุคคลรู้สึกไม่พอใจกับสิ่งที่อยู่ในปัจจุบัน เพราะต้องการบางอย่างมากขึ้น หรือต้องการที่จะเปลี่ยนแปลงตัวเองให้ดีขึ้น แนวทางในการสำรวจวิเคราะห์ตนเองนั้น มีหลายแนวทางเช่น การอ่านหนังสือ การสนทนากับเพื่อนร่วมงานเกี่ยวกับการทำงาน หลังจากนั้นนำมาคิดวิเคราะห์ หรือการไปสนทนากับผู้รู้หรือผู้ที่มีความเชี่ยวชาญเพื่อขอคำแนะนำ เพื่อช่วยในการวิเคราะห์ตนเอง หรือการค้นหาค้นหาข้อบกพร่องด้วยตนเองเพื่อต้องการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงตนเองต่อไป

### 3. การกำหนดเป้าหมาย (Set Goals)

เมื่อวิเคราะห์สำรวจตนเองแล้วก็ทราบถึงเป้าหมายที่จะพัฒนาตนเองว่าต้องการที่จะก้าวหน้าขึ้นจากเดิมอย่างไรบ้าง ความคิดที่อยากจะทำต่อไปคืออะไร เขียนเป้าหมายไว้ถ้าเป็นไปได้ ควรกำหนดระยะเวลาในการประเมินผลหรือวัดความก้าวหน้าของตนเองในการทำให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ บางครั้งต้องเผชิญกับความเสี่ยง แต่เป็นความเสี่ยงเล็ก ๆ น้อย ๆ ที่พิจารณาแล้วว่าไม่เป็นอันตรายต่อชีวิตตนเองหรือผู้อื่น เป็นความเสี่ยงที่ไม่เกินความรู้ความสามารถของตนเอง และบางครั้งจะต้องมีความเชื่อมั่นในตนเองเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามที่ตั้งเป้าหมายไว้

### 4. การแสวงหาทรัพยากรที่เหมาะสม (Finding Appropriate Resources)

หลังจากที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้แล้ว สามารถกำหนดวิธีการที่จะทำให้บรรลุผลสำเร็จนั้นได้ โดยการศึกษาหาความรู้ในรูปแบบต่าง ๆ และค้นหาแหล่งข้อมูลที่เป็นประโยชน์หรือทรัพยากรที่เหมาะสมสำหรับตนเอง ซึ่งจะขึ้นอยู่กับสิ่งที่ต้องการเรียนรู้ เช่น การสอบถาม การอ่านหนังสือ เพื่อให้ค้นพบในสิ่งที่ต้องการจะรู้ การฝึกซ้อม การฝึกฝนกับเพื่อน ๆ ในรูปแบบต่าง ๆ

### 5. การสรรหาบุคคล (Recruit of Other People)

การสรรหาหรือการแสวงหาความช่วยเหลือและการสนับสนุนจากบุคคลอื่น เพื่อช่วยให้ความพยายามในการพัฒนาตนเองประสบผลสำเร็จ เราเรียกบุคคลเหล่านี้ว่า เพื่อน เช่น เพื่อนร่วมงานที่มีทักษะความชำนาญ หรือผู้เชี่ยวชาญที่ช่วยให้เกิดการเรียนรู้ถึงวิธีการในการสร้างเครือข่ายกับเพื่อน เพื่อช่วยเหลือให้บรรลุผลสำเร็จในเป้าหมาย รวมทั้งการได้รับข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) ซึ่งเป็นการเรียนรู้โดยการได้รับข้อมูลย้อนกลับจากเพื่อน

### 6. ความอดทน ต่อสู้ และความพยายาม (Strickability and Perseverance)

ในระหว่างขั้นตอนการเรียนรู้ จำเป็นอย่างยิ่งที่บุคคลจะต้องมีความพากเพียร ความพยายาม มานะ อดทนไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคที่ต้องเผชิญ ทุ่มเทและใช้เวลาที่มีอยู่ให้คุ้มค่าเกิดประโยชน์ ไม่ให้สูญเปล่าเพื่อให้บรรลุความสำเร็จในที่สุด

## 7. การประเมินผลด้วยตนเอง (Evaluation)

การประเมินตนเองกับเป้าหมายที่ตั้งไว้ ผลของการกระทำเป็นอย่างไรรบรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการหรือไม่ มีการเปลี่ยนแปลงใดเกิดขึ้นกับตนเองบ้าง ซึ่งอาจกระทำโดยการให้คะแนนตัวเอง และตั้งเป้าหมายใหม่เพื่อพัฒนาตนเองต่อไป

สรุปได้ว่ากระบวนการพัฒนาตนเอง เกิดจากการที่บุคคลต้องการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงและพัฒนาตนเองให้ดีขึ้น โดยเริ่มจากการสำรวจความต้องการที่จะเรียนรู้ การวินิจฉัยตนเองให้ทราบจุดเด่นและจุดด้อย หรือข้อบกพร่องของตนเองเพื่อหาทางแก้ไข ปรับปรุง และตั้งเป้าหมาย รวมถึงต้องแสวงหาทรัพยากรที่เหมาะสม ในการวางแผนทำกิจกรรมปรับปรุงเปลี่ยนแปลงและพัฒนาตนเอง โดยต้องระบุระยะเวลาในการประเมินผล หาวิธีการในการเรียนรู้ จัดระบบการเรียนรู้จากแหล่งทรัพยากรต่าง ๆ รู้จักใช้ประโยชน์จากแหล่งความรู้ เพื่อปรับปรุงตนเอง ให้มีความเจริญก้าวหน้าและประสบความสำเร็จบรรลุเป้าหมายในงานด้วยตนเอง

### สรุปท้ายบท

บุคลิกภาพ เป็นลักษณะเฉพาะของบุคคลทั้งภายในและภายนอกที่ทำให้บุคคลนั้นแตกต่างจากบุคคลอื่น เป็นเสมือนภาพลักษณ์ที่มีความสำคัญต่อการส่งเสริมให้เกิดการปรับตัว และเรียนรู้ที่จะแสดงพฤติกรรมที่ตอบสนองต่อผู้อื่นได้เป็นอย่างดี บุคลิกภาพของมนุษย์มีส่วนที่จะช่วยผลักดันให้เกิดเป็นความสำเร็จหรือล้มเหลวในด้านต่าง ๆ ได้ไม่ว่าจะเป็นด้านการเรียน การทำงาน หรือการเข้าสมาคม ซึ่งมีสองลักษณะคือทั้งบุคลิกภาพภายนอกและบุคลิกภาพภายใน ซึ่งบุคลิกภาพภายนอกสามารถมองเห็นได้หรือสัมผัสได้ส่วนบุคลิกภาพภายในเป็นสิ่งที่สั่งสมมานาน โดยสามารถพิจารณาจากขอบข่ายของบุคลิกภาพประกอบด้วยลักษณะทางกาย ทางจิตใจ อุปนิสัย อารมณ์ ทั้งนี้ ยังต้องพิจารณาถึงปัจจัยทางด้านช่วงอายุวัยต่าง ๆ ประกอบ เนื่องจากพัฒนาการของมนุษย์แต่ละช่วงวัยจะแตกต่างกันด้วย ซึ่งปัจจัยที่ทำให้บุคลิกภาพของคนแตกต่างกันนั้นอาจเกิดจากความแตกต่างทางด้านพันธุกรรม ด้านอารมณ์ ด้านสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม และความแตกต่างทางด้านความถนัด

ทฤษฎีบุคลิกภาพเกิดจากแนวคิดของนักทฤษฎีที่ทำการศึกษเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ จะเห็นได้ว่า มีทั้งที่เหมือน และแตกต่างกัน ทั้งวิธีการคิด การศึกษา และสมมติฐาน ซึ่งล้วนแล้วแต่มีความมุ่งหมายที่จะใช้วิเคราะห์ และอธิบายเกี่ยวกับพฤติกรรมที่แสดงออกมา หรือที่เรียกว่าบุคลิกภาพ ไม่ว่าจะเป็นทฤษฎีจิตวิเคราะห์ของซิกมันด์ฟรอยด์ ที่อธิบายถึงโครงสร้างบุคลิกภาพประกอบด้วย อิด อีโก้ และซูเปอร์อีโก้ บุคลิกภาพตามแนวคิดของวิลเลียม เฮอเบิร์ตเชลตันแบ่งบุคลิกภาพเป็น 3 แบบคือ แบบผอมสูง แบบอ้วนเตี้ย แบบนักกีฬา และทฤษฎีบุคลิกภาพของอัลบราฮัม มาสโลว์เชื่อว่ามนุษย์มีแรงจูงใจในการเกิดพฤติกรรม ซึ่งลำดับขั้นของแรงจูงใจประกอบด้วย 5 ขั้น ซึ่งการพัฒนาบุคลิกภาพหากต้องการความสำเร็จต้องอาศัยกระบวนการพัฒนาตนเอง เกิดจากการที่บุคคลต้องการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงและพัฒนาตนเองให้ดีขึ้น โดยเริ่มจากการสำรวจความต้องการที่จะเรียนรู้ การวินิจฉัยตนเองให้ทราบจุดเด่นและจุดด้อย หรือข้อบกพร่องของตนเองเพื่อหาทางแก้ไข ปรับปรุง และตั้งเป้าหมาย รวมถึงต้องแสวงหาทรัพยากรที่เหมาะสม ในการวางแผนทำกิจกรรมปรับปรุงเปลี่ยนแปลงและพัฒนาตนเอง โดยต้องระบุระยะเวลาในการประเมินผล

### คำถามทบทวน

1. อธิบายคำว่า “บุคลิกภาพ” มาพอสังเขป
2. บุคลิกภาพนั้นประกอบด้วยลักษณะ อะไรบ้าง
3. เหตุใดเราจึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาบุคลิกภาพ
4. ขอบข่ายของบุคลิกภาพ สามารถพิจารณาตามแนวใดได้บ้าง
5. จงอธิบายปัจจัยที่ทำให้บุคลิกภาพแตกต่างกัน
6. จงบอกถึงประเภทของบุคลิกภาพที่แบ่งตามสรีระของบุคคล
7. พัฒนาการของบุคลิกภาพในช่วงวัยทารก มีองค์ประกอบใดบ้างที่มีอิทธิพล
8. ความแตกต่างของของบุคคลทางด้านอารมณ์เป็นที่ประเภท ได้แก่อะไรบ้าง
9. ตามทฤษฎีของ فروยด์ จงอธิบาย โครงสร้างบุคลิกภาพ ประกอบด้วยอะไรบ้าง
10. พัฒนาการของบุคลิกภาพ فروยด์ได้แบ่งพัฒนาการของมนุษย์อย่างไร
11. ตามทฤษฎีของ เซลตัน ท่านคิดว่า โครงสร้างบุคลิกภาพมีแนวคิดพื้นฐานจากสิ่งใด
12. ให้นักศึกษาอธิบายถึงลำดับขั้นของความต้องการตามทฤษฎีมาพอเข้าใจ
13. ให้อธิบายถึงกระบวนการพัฒนาตนเอง

## บทที่ 2

### บุคลิกภาพกับการเลือกอาชีพ

#### ความรู้พื้นฐานในการเลือกอาชีพ

บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะโดยรวมของพฤติกรรมภายนอกและภายในของแต่ละบุคคล รวมถึงความสามารถ ความถนัด ความสนใจและความรู้สึกนึกคิดที่เป็นของบุคคลนั้น ที่จะส่งผลให้มีพฤติกรรมและลักษณะนิสัยเฉพาะของแต่ละบุคคลแตกต่างกันไป การศึกษาทฤษฎีการเลือกอาชีพจะทำให้ทราบว่าบุคลิกของบุคคลนั้นเหมาะสมกับงานลักษณะใด ในการเลือกอาชีพทั้งหมด เพราะต้องมียุทธศาสตร์ประกอบอื่น ๆ อีกมากที่จะต้องนำมาพิจารณาตัดสินใจเลือกอาชีพ เช่น ความใฝ่ฝัน ความชอบ ความถนัดส่วนตัว และความรู้ความสามารถต่าง ๆ ที่มีแต่อย่างน้อยก็ทำให้รู้จักตนเองและความต้องการของตนเอง เพื่อให้สามารถเลือกอาชีพได้ตรงกับความต้องการได้มากขึ้น ทฤษฎีการเลือกอาชีพของ จอห์น แอล ฮอลแลนด์ (John L Holland) ซึ่งเป็นผู้คิดค้นทฤษฎีการเลือกอาชีพได้ให้ความสำคัญกับบุคลิกภาพของมนุษย์ว่ามีอิทธิพลต่อการเลือกอาชีพดังนี้

1. การประกอบอาชีพสามารถแสดงออกทางบุคลิกภาพได้ บุคคลจะเลือกอาชีพใดย่อมแสดงว่าบุคลิกภาพของบุคคลนั้นจะปรากฏออกมาในทิศทางเดียวกัน
  2. บุคลิกภาพของแต่ละบุคคลมีความสำคัญกับชนิดของสิ่งแวดล้อมในการทำงานของบุคคลนั้น บุคคลจึงมีแนวโน้มจะหางานทำหรืออาชีพที่สอดคล้องกับบุคลิกภาพของบุคคลนั้น
  3. แต่ละบุคคลจะค้นหาสิ่งแวดล้อมที่เอื้ออำนวยให้บุคคลนั้นได้ฝึกทักษะ และใช้ความสามารถของบุคคลนั้น และเปิดโอกาสให้บุคคลนั้นได้แสดงเจตคติ ค่านิยม และบทบาทของตนเอง
  4. บุคลิกภาพและสิ่งแวดล้อมจะเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของแต่ละบุคคล ดังนั้นเมื่อสามารถสร้างบุคลิกภาพและสิ่งแวดล้อมของบุคคลนั้นแล้ว ก็จะทำให้ทราบผลที่จะติดตามมาของบุคคลนั้น เช่น การเลือกอาชีพ ความสำเร็จในอาชีพ พฤติกรรมต่าง ๆ การศึกษาอาชีพและสังคม
- ทฤษฎีนี้ได้แบ่งประเภทของบุคลิกภาพออกเป็น 6 กลุ่มด้วยกัน ซึ่งสามารถแบ่งประเภทของงานที่เหมาะสมกับคนในบุคลิกภาพต่าง ๆ ดังนี้

#### กลุ่มที่ 1 บุคลิกภาพของบุคคลมีความสนใจอาชีพช่างฝีมือและสิ่งที่เป็นจริง (Realistic)

##### บุคลิกภาพ : บุคคลในกลุ่มที่ 1

1. เป็นคนที่ชอบกิจกรรมเกี่ยวกับการควบคุม การปฏิบัติการกับเครื่องยนต์กลไกหรือจำพวกเครื่องมือหรือ อุปกรณ์ต่าง ๆ ชอบแก้ไขซ่อมแซมวัสดุต่าง ๆ ทั้งไม้ และโลหะ มีความถนัดทางช่าง

2. ชอบทำกิจกรรมกลางแจ้ง ชอบงานประเภทใช้กำลังกาย ใช้ทักษะและ การเคลื่อนไหว เป็นลักษณะงานของผู้ชาย

3. ชอบงานประเภทมองเห็นปัญหา ที่จะแก้ไขได้ชัดเจน

4. เลี่ยงกิจกรรมแบบต้องใช้วาจาอธิบาย สนใจคณิตศาสตร์ ไม่ชอบงานภาษาหรือ การศึกษา หรืองาน ที่เกี่ยวข้องกับคน

5. เป็นคนขี้อาย ถ่อมตน เกรงใจคน คล้อยตามระบบกฎเกณฑ์ บางครั้งอาจเป็นคนขวานผ่าซาก ไม่มีพิธีรีตอง เก็บตัวไม่ค่อยสูงส่งกับใคร แต่ไม่คิดมาก ไม่เพ้อฝัน หนักแน่น อดทน เอาการ เอางาน จริงจัง พากเพียร เสมอต้นเสมอปลาย

6. บุคคลพวกนี้อาจจะขาดทักษะทางสังคม

**ลักษณะเด่น :** มีความเป็นผู้ใหญ่ มีความอดทน มีความบากบั่น กล้าแสดงผลงาน ขาดทักษะ ในการสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีด้านสังคม และการศึกษา

**ความสามารถ :** สิ่งที่คนประเภทนี้จะสามารถทำได้ก็คือ อ่าน พิมพ์ เขียน แก๊ตตกแต่งเฟอร์นิเจอร์ ชอบทำงานเกี่ยวกับเครื่องมือชนิดต่าง ๆ มีความรู้ทางคณิตศาสตร์

ตัวอย่างอาชีพในกลุ่มที่ ๑	
<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ นักอัญมณีศาสตร์</li> <li>๑ วิศวกรโยธาทั่วไป</li> <li>๑ วิศวกรอิเล็กทรอนิกส์</li> <li>๑ วิศวกรโทรคมนาคม วิศวกรสื่อสาร</li> <li>๑ โทรคมนาคม</li> <li>๑ วิศวกรเครื่องกล (อากาศยาน)</li> <li>๑ วิศวกรการบิน</li> <li>๑ วิศวกรเครื่องกล (ปรับอากาศ)</li> <li>๑ วิศวกรแมคคาทรอนิกส์</li> <li>๑ วิศวกรอาหาร</li> <li>๑ วิศวกรอุตสาหกรรม วิศวกรระบบ และงานผลิตทั่วไป</li> <li>๑ วิศวกรสิ่งทอ วิศวกรอุตสาหกรรมสิ่งทอ</li> <li>๑ ผู้ควบคุมการผลิตไวน์และไวน์ผลไม้</li> <li>๑ นักเทคโนโลยีทางการศึกษา</li> <li>๑ นักอาชีววิทยา</li> <li>๑ ช่างเทคนิควิศวกรรมไฟฟ้า</li> <li>๑ ช่างเทคนิควิศวกรอิเล็กทรอนิกส์</li> <li>๑ ช่างเทคนิควิศวกรรมเครื่องกล</li> <li>๑ ช่างเทคนิควิศวกรรมเครื่องยนต์</li> <li>๑ ช่างเทคนิควิศวกรรมอากาศยาน</li> <li>๑ ช่างเทคนิคแมคคาทรอนิกส์</li> <li>๑ ช่างเขียนแบบทั่วไป</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ ช่างเขียนแบบสถาปัตยกรรม</li> <li>๑ ช่างเทคนิคการสำรวจ</li> <li>๑ ช่างเทคนิคควบคุมหุ่นยนต์</li> <li>๑ นักบิน</li> <li>๑ เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน</li> <li>๑ นักอาชีวอนามัย</li> <li>๑ นักกายภาพบำบัด นักอาชีวบำบัด</li> <li>๑ นักกิจกรรมบำบัด</li> <li>๑ พ่อครัว ผู้ปรุงอาหาร</li> <li>๑ เกษตรกรปลูกพืชแบบผสมผสาน</li> <li>๑ ช่างไฟฟ้าทั่วไป</li> <li>๑ ช่างเชื่อมและช่างตัดโลหะ</li> <li>๑ ช่างซ่อมตัวถังรถยนต์</li> <li>๑ ช่างเคาะพ่นสีรถยนต์</li> <li>๑ ช่างพืดเครื่องยนต์</li> <li>๑ ช่างปรับแต่งเครื่องยนต์</li> <li>๑ ช่างซ่อมยานยนต์</li> <li>๑ ช่างปรับอิเล็กทรอนิกส์หรือเครื่องใช้ในสำนักงาน</li> <li>๑ ช่างทันตกรรม ช่างทำฟันปลอม</li> <li>๑ ช่างทำเครื่องเรือนไม้ ช่างทำเฟอร์นิเจอร์ไม้</li> <li>๑ ช่างแท่นพิมพ์ออฟเซต</li> </ul>
<p><b>อาชีพเพิ่มเติม</b> ช่างเจียรไนพลอย ช่างเชื่อม ช่างทำขนม ช่างปรับซ่อมตัวถังรถยนต์ ช่างทาสี ช่างซ่อมรองเท้า ช่างตัดเสื้อ ช่างทอ ช่างปัก ทหารบก ทหารเรือ ทหารอากาศ พนักงานขับรถบรรทุก ช่างทำโครงเหล็ก ช่างก่อสร้าง คนขับแท็กซี่ นักการภารโรง นักสืบ</p>	

กลุ่มที่ 2 กลุ่มที่มีบุคลิกภาพแบบการใช้ปัญญา และความคิดแบบนักวิชาการ (Investigative)

บุคลิกภาพ : บุคคลในกลุ่มที่ 2

1. เป็นคนที่ชอบวิเคราะห์ และการประเมิน อยากรู้อยากเห็น ช่างสังเกต ไม่เชื่ออะไรง่าย ๆ มีเหตุผล ละเอียดรอบคอบ
2. เป็นคนอนุรักษ์นิยม ไม่ชอบสังคมมาก ชอบงานอิสระ ไม่ชอบเอาอย่างใคร พึ่งพาตัวเองได้ มีความมั่นใจในตัวเอง
3. เป็นคนชอบแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์ ชอบวิจัยในโครงการวิทยาศาสตร์ ชอบทำงานที่ซับซ้อน งานทดลองประเภทท้าทายความสามารถ
4. เป็นคนไม่ชอบงานการค้า การโฆษณา ยึดระเบียบกฎเกณฑ์ สนใจการจัดการและการวางแผนงาน มุ่งงานเป็นใหญ่ และสนใจในสิ่งที่เป็นนามธรรม
5. บุคคลประเภทนี้อาจจะขาดทักษะในการเป็นผู้นำ

**ลักษณะเด่น :** มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีความคิดเห็นรุนแรง มีความบากบั่นอุทิศเวลาให้กับงาน เก็บตัว ไม่ใคร่สนใจการเข้าสังคม

**ความสามารถ :** เป็นคนมีความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์ และมีความสามารถที่จะฝึกฝนอบรมทางช่างบางสาขาได้ สามารถทำงานโดยใช้กล้องจุลทรรศน์ หรือเกี่ยวกับผลกระทบ คลื่นทางวิทยุ ความถี่ต่าง ๆ ได้ดี มีความสามารถทางคณิตศาสตร์ และแพทยศาสตร์ รู้จักการทำงานของร่างกาย แผลส่วนผสมทางเคมี และรู้จักวิธีการใช้เครื่องมือ ทางเทคนิคได้ดี

ตัวอย่างอาชีพในกลุ่มที่ ๒

- |   |  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>๑ นักเทคนิคการแพทย์</li> <li>๑ เกสเซอร์</li> <li>๑ ผู้จัดการผลิตและปฏิบัติการผลิตต่างๆ</li> <li>๑ นักฟิสิกส์ทั่วไป</li> <li>๑ นักดาราศาสตร์</li> <li>๑ นักอุตุนิยมวิทยา นักเคมีทั่วไป</li> <li>๑ นักนิวเคลียร์เคมี</li> <li>๑ นักเคมีพอลิเมอร์</li> <li>๑ นักเคมีผลิตภัณฑ์ปิโตรเลียม</li> <li>๑ นักวิทยาศาสตร์การอาหาร</li> <li>๑ นักธรณีวิทยาทั่วไป</li> <li>๑ นักสถิติ นักวิเคราะห์ระบบ</li> <li>๑ โปรแกรมเมอร์</li> <li>๑ วิศวกรไฟฟ้าทั่วไป</li> <li>๑ นักโลหกรรมการถลุง</li> <li>๑ นักทำแผนที่</li> <li>๑ นักสัตววิทยา</li> <li>๑ นักเทคโนโลยีชีวภาพ</li> <li>๑ นักวิเคราะห์สิ่งแวดล้อม</li> <li>๑ นักโรคพืช</li> <li>๑ นักนิติเวชวิทยา</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>๑ แพทย์นิติเวชศาสตร์</li> <li>๑ นักกีฏวิทยา</li> <li>๑ แพทย์</li> <li>๑ จักษุแพทย์</li> <li>๑ ศัลยแพทย์ วิสัญญีแพทย์</li> <li>๑ จิตแพทย์</li> <li>๑ พยาธิแพทย์</li> <li>๑ ทันตแพทย์ทั่วไป</li> <li>๑ สัตวแพทย์ทั่วไป</li> <li>๑ ผู้สอนผู้เรียนนอกหลักสูตร</li> <li>๑ ครูสอนการศึกษาพิเศษ</li> <li>๑ นักวิชาการการศึกษาพิเศษ</li> <li>๑ ครูสอนผู้เรียนสมาธิสั้น</li> <li>๑ นักวิเคราะห์การตลาด</li> <li>๑ นักเศรษฐศาสตร์</li> <li>๑ นักจิตวิทยา</li> <li>๑ เจ้าหน้าที่รังสีการแพทย์</li> <li>๑ เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์</li> <li>๑ เจ้าหน้าที่ประจำเครื่องประมวลผลค่า</li> <li>๑ ผู้พิมพ์รสุตรา ไวน์ และไวน์ผลไม้</li> </ul> |
|---|--|

### กลุ่มที่ 3 กลุ่มที่มีบุคลิกภาพแบบศิลปิน (Artistic)

#### บุคลิกภาพ : บุคคลในกลุ่มที่ 3

1. เป็นคนที่ชอบแสดงออก รักความอิสระ ไม่ชอบอยู่ใต้บังคับบัญชาใคร ไม่พึ่งพาหรือคล้อยตามผู้อื่น
2. ชอบริเริ่มไม่เอาอย่างใคร ไม่ชอบความจำเจ หรืองานที่มีกฎระเบียบแน่นอน
3. ช่างฝัน อ่อนไหวง่าย บางครั้งเจ้าอารมณ์ มีอุดมคติ
4. ชอบคิดค้นเกี่ยวกับปัญหา สิ่งแวดล้อม และแสดงออกทางศิลปกรรม มีความสามารถทางด้านดนตรี ชอบฟังเพลง ชอบดูละคร เขียนหนังสือและแต่งกลอนได้ดี
5. บุคคลประเภทนี้อาจจะขาดทักษะทางสำนักงาน

**ลักษณะเด่น :** มีสุนทรีย์ มีศิลปะ ชอบครุ่นคิดชอบอยู่คนเดียวเก็บตัว

**ความสามารถ :** เล่นดนตรีได้ ร้องเพลงประสานเสียงได้ แสดงบทบาทต่าง ๆ ได้ รวมทั้งสามารถอ่านแบบแสดงความรู้สึกได้ดี นิยมการฟังและดูละคร เขียนรูปได้อย่างใกล้เคียงความจริง เขียนหนังสือและแต่งกลอนได้ดี

#### ตัวอย่างอาชีพในกลุ่มที่ ๓

- |   |   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>◎ ผู้จัดการโฆษณา</li> <li>◎ ผู้จัดการฝ่ายส่งเสริมโฆษณา</li> <li>◎ เว็บบาสเตอร์</li> <li>◎ สถาปนิกอาคาร</li> <li>◎ ภูมิสถาปนิก สถาปนิกภูมิทัศน์</li> <li>◎ นักประชาสัมพันธ์</li> <li>◎ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์</li> <li>◎ เจ้าหน้าที่สร้างสรรคงานประชาสัมพันธ์</li> <li>◎ นักเอกสารสนเทศ นักสารสนเทศ</li> <li>◎ นักวิเคราะห์เอกสารหรือจดหมายเหตุ</li> <li>◎ นักแปล ผู้สื่อข่าวหนังสือพิมพ์</li> <li>◎ ผู้สื่อข่าวโทรทัศน์</li> <li>◎ ผู้เขียนบทละครโทรทัศน์</li> <li>◎ นักเขียนบทโฆษณา</li> <li>◎ ประติมากร</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>◎ จิตรกร ศิลปินภาพวาด</li> <li>◎ นักเขียนการ์ตูน</li> <li>◎ ช่างเขียนการ์ตูน</li> <li>◎ นักออกแบบท่าแสดง ท่าเต้น</li> <li>◎ มัณฑนากร</li> <li>◎ นักออกแบบตกแต่งภายใน</li> <li>◎ นักออกแบบผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมและพาณิชยกรรม</li> <li>◎ ช่างออกแบบเครื่องประดับ</li> <li>◎ นักออกแบบเสื้อผ้า หรือผลิตภัณฑ์สิ่งทอสิ่งถักหรือนักออกแบบสิ่งทอ</li> <li>◎ นักออกแบบฉากละคร</li> <li>◎ นักออกแบบบรรจุภัณฑ์</li> <li>◎ ช่างเครื่องดินเผา</li> </ul> |
|---|---|

## กลุ่มที่ 4 กลุ่มที่มีบุคลิกภาพแบบบริการสังคม และชอบสมาคม (Social)

### บุคลิกภาพ : บุคคลในกลุ่มที่ 4

1. เป็นคนที่ชอบทำงานร่วมกับผู้อื่น ช่วยเหลือผู้อื่น ช่วยคนที่มีปัญหาทางจิตใจ
2. ไม่ชอบให้ใครสั่ง หรืออยู่ใต้บังคับบัญชาของใคร ชอบให้ความรู้ สนทนาและสร้างสรรค์กับผู้อื่น
3. มีความเข้าใจคนอื่นได้ดี กล้าแสดงออก เป็นกันเอง ร่าเริง มีความเมตตา กรุณา ชอบดูกีฬา ร่วมกิจกรรมบันเทิง
4. ชอบมีอำนาจเหนือคนอื่น มีอุดมคติ มีความรับผิดชอบ อนุรักษ์นิยม
5. มีความสามารถในการพูด มีทักษะในการติดต่อกับผู้อื่น ชอบงานทางด้านภาษามากกว่างานที่ต้องใช้ความรู้ทางวิทยาศาสตร์
6. บุคคลแบบนี้จะขาดทักษะทางเครื่องจักรกล ขาดความสามารถในการวิเคราะห์อย่างมีกฎเกณฑ์ระเบียบวิธี

**ลักษณะเด่น :** ชอบสมาคม ร่าเริง ชอบเที่ยว รักษาประเพณี มีความรับผิดชอบ มีอำนาจอิทธิพลเหนือบุคคลอื่น ๆ มีลักษณะท่าทางนิสัยเป็นผู้หญิง

**ความสามารถ :** สามารถอธิบายสิ่งต่าง ๆ ได้อย่างดี ทำงานร่วมกับบุคคลที่มีอายุสูงกว่าได้ดี วางกิจกรรมหรือโครงการให้กับโรงเรียน หรือวัด มองคนได้อย่างถูกต้อง ชอบช่วยเหลือผู้อื่น และทำงานให้ชุมชนโดยสมัครใจ ชอบทำงานกับคนหมู่มาก

### ตัวอย่างอาชีพในกลุ่มที่ ๔

- |  |   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>◎ ผู้จัดการโรงแรมทั่วไป</li> <li>◎ พยาบาลวิชาชีพทั่วไป</li> <li>◎ ผู้ประกอบวิชาชีพด้านการสอน</li> <li>◎ นักโสตทัศนศึกษา</li> <li>◎ นักแนะแนว เจ้าหน้าที่แนะแนว</li> <li>◎ เจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคล</li> <li>◎ นักนันทนาการ</li> <li>◎ นักสังคมสงเคราะห์</li> <li>◎ นักโภชนาการ</li> <li>◎ ผู้เชี่ยวชาญด้านโภชนาการ</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>◎ นักจัดรายการวิทยุ ดีเจ</li> <li>◎ ผู้ฝึกสอนกีฬา โค้ชกีฬา</li> <li>◎ พนักงานต้อนรับทั่วไป</li> <li>◎ แม่บ้านทั่วไป</li> <li>◎ พนักงานผสมเครื่องดื่ม บาร์เทนเดอร์ หรือบาร์เทนดี</li> <li>◎ ผู้ดูแลผู้ป่วย ผู้สูงอายุและเด็ก (ตามบ้าน)</li> <li>◎ ช่างเสริมสวย</li> <li>◎ โหระ นักโหราศาสตร์</li> </ul> |
|--|---|



## กลุ่มที่ 5 กลุ่มที่มีบุคลิกภาพแบบกล้าคิดกล้าทำ (Enterprising)

### บุคลิกภาพ : บุคคลในกลุ่มที่ 5

1. เป็นคนที่ชอบกิจกรรมที่มีอิทธิพลเหนือคนอื่น ใช้ทักษะในทางพูดจา มองเห็นตนเองเป็นผู้นำเต็มตัว เชื่อมมั่นในตัวเอง ชอบชักจูงผู้อื่นให้คล้อยตาม หรือชอบดำเนินการให้บรรลุเป้าประสงค์

2. ชอบถกเถียงปัญหาการเมือง ชอบอภิปราย พูดจาตรงไปตรงมา กล้าแสดงออก กล้าโต้แย้ง กล้าคิดกล้าทำ กล้าเสี่ยง ชอบการแข่งขันทะเลาะเถียงกัน คล่องแคล่ว ว่องไว

3. มักชอบริเริ่มและดำเนินการทำธุรกิจส่วนตัว ชอบกิจกรรมชนิดเป็นกลุ่มและองค์การ ชอบควบคุมผู้คน ชอบพบปะบุคคลสำคัญ เป็นผู้นำกลุ่มในการทำกิจกรรม ชอบการปาฐกถาร่วมขบวนการในการรณรงค์หรือหาเสียง ชอบการบรรยายเรื่องราวต่าง ๆ

4. ไม่ชอบกิจกรรมที่ต้องเขียนด้วยสำนวนภาษาแบบสละสลวย คำประพันธ์ เขียนภาพปั้นแกะสลัก หรือกิจกรรมที่มีระบบระเบียบมาก เป็นพวกมุ่งมั่น และมุ่งความสัมพันธ์

**ลักษณะเด่น :** กล้าคิด กล้าทำ ชอบวางแผน ชอบสมาคม มีอำนาจเหนือผู้อื่น ราบรื่น สนุกสนาน ทำตามอารมณ์ ไม่ชอบใช้กำลังความคิดอันยาวนาน

**ความสามารถ :** มักเคยถูกเลือกให้ทำกิจกรรมต่าง ๆ สมัยอยู่ในโรงเรียนหรือมหาวิทยาลัย สามารถควบคุม ดูแลการปฏิบัติงานของผู้อื่นได้ มีความกระตือรือร้นมาก ๆ สามารถชักจูงให้คนอื่นมาทำสิ่งที่ตนต้องการได้ ขายสินค้าเก่ง ชอบจัดการ รวบรวมก่อตั้ง เป็นสมาคมและองค์การ เป็นผู้นำการอภิปราย ที่ดี เป็นตัวแทนเจรจาตกลงให้กับกลุ่มหรือองค์การได้ดี

### ตัวอย่างอาชีพในกลุ่มที่ ๕

- |  |   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>◎ ผู้จัดการแผนกงานส่วนหน้า</li> <li>◎ ผู้จัดการฝ่ายบุคคล</li> <li>◎ นักวางแผนงานประชุม</li> <li>◎ ทนายความ</li> <li>◎ พนักงานอัยการ</li> <li>◎ ผู้พิพากษา</li> <li>◎ ที่ปรึกษากฎหมาย เจ้าหน้าที่ฝ่ายกฎหมาย</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>◎ เจ้าหน้าที่ฝ่ายตลาด เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ</li> <li>◎ ช่างขายตลาดหลักทรัพย์</li> <li>◎ พิธีกร ผู้ดำเนินรายการ</li> <li>◎ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน</li> <li>◎ มัคคุเทศก์</li> <li>◎ หัวหน้าพ่อครัว หัวหน้าผู้ปรุงอาหาร</li> <li>◎ หัวหน้าแผนกครัว</li> </ul> |
|--|---|

## กลุ่มที่ 6 กลุ่มที่มีบุคลิกภาพแบบยึดมั่นและมีระเบียบแบบแผน (Conventional)

### บุคลิกภาพ : บุคคลในกลุ่มที่ 6

1. เป็นคนที่ชอบทำงานเกี่ยวกับตัวเลข การนับจำนวน ชอบบทบาทที่เป็นผู้ได้บังคับบัญชา พอใจที่จะคล้อยตาม หรือช่วยฟังบุคคลอื่น
2. ไม่ชอบเป็นผู้นำ เลี่ยงการโต้แย้ง ไม่ชอบงานที่ใช้ทักษะทางร่างกาย ไม่ชอบการเปลี่ยนแปลง เจ้าระเบียบ มีความเป็นอนุรักษ์นิยมมาก ขาดความคิดริเริ่มและจินตนาการ ชอบเลียนแบบ
3. แต่เป็นคนจริงจังกับงานมาก อดทน และรับผิดชอบสูง ละเอียดถี่ถ้วน มีความพากเพียร ควบคุมอารมณ์ตนได้ดี ชอบทำงานสำนักงาน งานตัวเลข งานเอกสารและสารบรรณ เช่น การเก็บบันทึกข้อมูล การจัดหมวดหมู่งาน
4. ไม่ชอบงานด้านศิลปะ ดนตรี วรรณกรรม และงานด้านวิทยาศาสตร์

**ลักษณะเด่น :** อาศัยผู้อื่นรักษาระเบียบประเพณี

**ความสามารถ :** ควบคุมการทำงานของเครื่องจักรธุรกิจ (เช่น คอมพิวเตอร์) ได้ดี จัดระเบียบงานเข้าหมวดหมู่ใช้วิชาตัวเลข ทำงานในเวลาตามที่กำหนด พิมพ์หนังสือได้ ทำบัญชีรับจ่าย ประวัติ ข้อมูล และการนัดหมายต่าง ๆ ตลอดจนจนถึงรายจ่ายในการซื้อขาย ค้นเคยกับวัสดุครุภัณฑ์ทางธุรกิจเป็นอย่างดี

ตัวอย่างอาชีพในกลุ่มที่ 6	
<ul style="list-style-type: none"> <li>◎ นักบัญชีทั่วไป สมทบบัญชี</li> <li>◎ ผู้สอบบัญชี ผู้ตรวจสอบภาษี</li> <li>◎ เจ้าหน้าที่ควบคุมคุณภาพ</li> <li>◎ พนักงานประเมินราคา</li> <li>◎ ผู้ประสานงานติดต่อ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◎ ผู้ประสานงานกิจกรรม</li> <li>◎ พนักงานพิมพ์ดีด เจ้าหน้าที่พิมพ์ดีด</li> <li>◎ เจ้าหน้าที่บันทึกสินค้าคงคลัง</li> <li>◎ ผู้ทำางแผ่นดิน ผู้ทำางเครป</li> </ul>

## พื้นฐานในการส่งเสริมบุคลิกภาพ

บุคลิกภาพมีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกอาชีพ ดังนั้นบุคคลควรมีความรู้พื้นฐานในการส่งเสริมบุคลิกภาพของตนเองเพื่อใช้ในการพิจารณาเลือกอาชีพที่สอดคล้องกับตนเองได้อย่างเหมาะสม ดังนี้

1. ต้องเอาใจใส่สุขภาพ การออกกำลังกาย การทำงาน การกินอาหาร การพักผ่อนนอนหลับ ต้องจัดให้เป็นไปตามความเหมาะสมของร่างกายโดยถือความพอดีของแต่ละบุคคลเป็นหลัก
2. บำเพ็ญตนให้เป็นประโยชน์แก่สังคม ข้อนี้เป็นข้อสำคัญในการควบคุม พลังใจ ใฝ่อำนาจ มิให้แสดงออกมานอกกลุ่มนอกทาง
3. ศึกษางานในหน้าที่ ความรอบรู้ทำให้เกิดความเชื่อมั่นในตนเอง คนที่สู้งานในหน้าที่ของงานดีและทำงานด้วยความมั่นใจ ย่อมเกิดความภาคภูมิใจว่าเป็นคนสำคัญคนหนึ่งของบริษัท
4. หัดนิสัยให้เป็นคนขวนขวาย ความขวนขวายจะเกิดได้ก็ต่อเมื่อมีความสนใจ ความรู้ในหน้าที่
5. เป็นผู้ฟังที่ดี แต่ต้องเป็นการฟังอย่างมีศิลปะ คือผู้ฟังต้องชักจูงผู้พูดให้พูดในเรื่องที่เข้าเรื่องและแสดงให้เห็นว่าตนเองฟังคำพูดของเขาด้วยความตั้งใจ
6. มีวาทศิลป์ ศึกษาปัญหาชีวิตของสังคมที่เกิดขึ้นประจำวันโดยการสังเกต การอ่านหนังสือพิมพ์ ชมภาพยนตร์บ้าง
7. มีความรู้พอที่จะพูดคุยกับผู้อื่นได้ทุกระดับ
8. รู้จักถ่อมตน หมายถึง การไม่ยกตนข่มท่าน ทั้งด้านกิริยาและคำพูด การถ่อมตนที่ถูกต่อนั้นต้องเกิดจากความรู้สึกที่จริงใจว่าตนเองแม้จะมีความสำคัญในทางใดบ้าง
9. รักเพื่อนบ้าน ควรจะมีการวิสาสะกับเพื่อนบ้านบ้าง สัมผัสกันตามสมควร แล้วจะได้ประโยชน์มากมาย
10. อย่างมุ่งสร้างบุคลิกภาพมากเกินไป ถ้าเราวาดภาพอยู่ในใจอยู่เสมอว่า บุคลิกภาพของเราจะต้องเป็นอย่างนั้นอย่างนี้ตามที่เห็นว่าดีหรืองามแล้ว เราก็จะพยายามประพฤติตัวให้เป็นอย่างที่ต้องการ

## บุคลิกภาพกับอาชีพการให้บริการ (Service Sector)

เป็นอาชีพที่ผู้ประกอบการทำหน้าที่ขายบริการหรือให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการหรือลูกค้า ซึ่งจะก่อให้เกิดความพึงพอใจจากการให้บริการนั้น ๆ ผู้ให้บริการจะได้รับค่าตอบแทนจากผู้รับบริการ การประกอบอาชีพประเภทนี้ลงทุนน้อย ดำเนินการได้ง่าย แต่ผู้ประกอบการจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ ประสบการณ์และความเชี่ยวชาญในอาชีพ เช่น การเปิดตู้ซ่อมรถ เจ้าของอยู่จะต้องมีความเชี่ยวชาญในการซ่อมรถหรือเปิดกิจการร้านตัดผม เจ้าของร้านจะต้องมีประสบการณ์ และมีฝีมือในการตัดผม ร้านตัดเสื้อผ้า ร้านซักรีด โรงพยาบาล

แนวคิดไทย เป็นต้น อาชีพการให้บริการจำเป็นต้องดูแลและเอาใจใส่ลูกค้าหรือผู้รับบริการอย่างใกล้ชิด ซึ่งบุคลิกภาพและการแต่งกายเป็นอีกองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดอีกเรื่องหนึ่ง เพราะเป็นสิ่งแรกที่ลูกค้าได้พบเห็น และอาจเป็นปัจจัยสำคัญที่สามารถสร้างความประทับใจแรก (First Impression) พบได้ทั้งด้านบวกและลบ เพราะพนักงานบริการเป็นตัวแทนขององค์กรที่มีผลต่อความประทับใจอย่างชัดเจน หากพนักงานบริการแต่งกายเรียบร้อย และพฤติกรรมการให้บริการดี ย่อมเป็นภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร

ไถ่ถามเพราะชน คนงามเพราะแต่ง” นั้น สามารถนำมาใช้ได้กับผู้ให้บริการทุกคนที่จะต้องคอยตอบคำถาม ประสานงาน ให้ความร่วมมือและความช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการทั้งหลาย นั้นหมายความว่า การมีบุคลิกภาพที่ดีย่อมมีเสน่ห์ดึงดูดใจ เป็นเสมือนโชคล้อจใจลูกค้าให้เกิดความประทับใจ ความมั่นใจในตัวผู้ให้บริการคนนั้น ซึ่งมีใช่เป็นเพียงแค่พนักงานขายที่ทำหน้าที่ขายสินค้าหรือบริการเท่านั้น นอกจากนี้การมีบุคลิกภาพที่ดีสามารถบ่งบอกนัยของการทำงานบางอย่างนั้น ก็คือ การเตรียมความพร้อมที่มีต่อการทำงาน เป็นผู้พร้อมที่จะรับผิดชอบงานในทุกรูปแบบพร้อมที่จะเผชิญปัญหาและอุปสรรคนานาประการ รวมถึงมีความพร้อมต่อการสร้างปฏิสัมพันธ์และการพูดคุยกับผู้อื่น คำกล่าวที่ว่า “ความประทับใจแรกเป็นความประทับใจที่ยาวนาน” ยังสามารถใช้ได้ทุกยุคทุกสมัย ดังนั้น การพัฒนาบุคลิกภาพและการแต่งกายของผู้ให้บริการควรพิจารณา

### 1. บุคลิกภาพ มืองค์ประกอบ 4 เรื่อง คือ

- 1.1 ทักษะคติ เช่น แนวความคิดกับการทำงานบริการ
- 1.2 อารมณ์ เช่น การควบคุมอารมณ์กับสถานการณ์ต่าง ๆ
- 1.3 พฤติกรรม เช่น การเดิน นั่ง ยืน ยิ้ม คำพูดและ มารยาท ฯลฯ
- 1.4 บุคลิกภาพภายนอก เช่น เครื่องแบบ การแต่งกาย ทรงผม ฯลฯ

### 2. หลักการสำคัญในการพัฒนาบุคลิกภาพ

- 2.1 คิดเชิงบวกกับลูกค้าและเหตุการณ์มองเป็นการพัฒนาตัวเองและสร้างสุขให้ลูกค้า
- 2.2 ยินดีบริการด้วยใจรักงานบริการอย่างจริงใจ
- 2.3 ยิ้มด้วยความสดใส จากหัวใจที่พร้อมบริการ
- 2.4 การแต่งกาย ทรงผม อย่างสุภาพและเหมาะสม

### 3. การแต่งกายสำหรับพนักงานผู้ให้บริการ

เครื่องแบบ หรือ ชุดสุภาพ (กรณีไม่มีเครื่องแบบ) เพื่อแสดงความเป็นพนักงานที่พร้อมบริการ และยังเป็นสัญลักษณ์ขององค์กร ณ จุดบริการ ทรงผมและสีผมที่เหมาะสมกับธุรกิจและเพศของพนักงาน เช่นผู้ชายควรตัดผมสั้น สะอาด สีสันและการแต่งกาย ควรเลือกให้เหมาะสมกับกาลเทศะ เพราะสีมีความหมายที่ต่างกัน รongเท้า – ถุงเท้า ผู้ให้บริการควรสวมรองเท้าสีเข้ม สุภาพ

เหมาะกับสถานที่และกาลเทศะ การแต่งหน้า ที่เนียนเป็นธรรมชาติ ช่วยเสริมให้ชวนมองดูสดใสตลอดเวลา

#### 4. หลักการแต่งกายที่เหมาะสมสำหรับพนักงานผู้ให้บริการ

- 4.1 ยึดมั่นปฏิบัติตาม กฎ กติกา ขององค์กร
- 4.2 ดูแลความสะอาด และความเรียบร้อยเป็นสำคัญ
- 4.3 ใส่ใจในรายละเอียดของการแต่งกายให้ครบถูกต้อง มากกว่าความโก้หรู

การเป็นผู้ให้บริการควรต้องดูแลและรักษาบุคลิกภาพและการแต่งกายให้เหมาะสม สุภาพ เรียบร้อยและสะอาด อย่างเป็นปกติ เพื่อสร้างความประทับใจแรกพบ และสร้างความมั่นใจในการรับบริการจากเราอย่างพึงพอใจทั้งด้านงานบริการและภาพลักษณ์ เมื่อลูกค้าประทับใจก็就会有การซื้อซ้ำอย่างไม่ต้องกังวลใจ ดังคำกล่าวที่ว่า “ลูกค้าตัดสินใจซื้อจากตัวคุณ ไม่ใช่ที่ตัวสินค้า (Customers Buy you, not your product)” ดังนั้น บุคลิกภาพจึงเป็นเสมือนภาพลักษณ์ภายนอกที่สำคัญ ถือเป็นหน้าตาและกระจกส่องภาพพจน์ของตนเองที่มีต่อสายตาผู้อื่น การสร้างบุคลิกภาพที่ดีของตนเองนั้นไม่ยากเลย ขึ้นอยู่กับความพร้อมและความต้องการของตน เทคนิคและหลักปฏิบัติง่าย ๆ ในการปรับปรุงและพัฒนาตนเอง ดังต่อไปนี้

#### การจัดทรงผม

ลองคิดว่า หากคุณติดต่อกับคุณ ก เพื่อขอข้อมูล เมื่อคุณเดินเข้าไปในห้องคุณแล้ว เหลือบมองขึ้นไปที่ทรงผมที่รกรุงรัง ดูเหมือนว่าจะลึมหิวผม ผมเผ้ายุ่งเหยิง คุณจะรู้สึกอย่างไร? แน่แน่นอนว่าหลายคนคงจะไม่อยากคุยด้วย หรือ รีบ ๆ คุยเพื่อให้เสร็จธุระของตน เหตุเพราะดูเหมือนว่าผู้ให้บริการจะไม่ค่อยเต็มใจหรือขาดความพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือหรือให้ข้อมูลที่ตนต้องการ.... คุณจะเสียลูกค้าไปโดยคิดไม่ถึงเลยเชียว

แนวทางพัฒนาตนเอง : ก่อนออกจากบ้านทุกครั้ง คุณควรสังเกตการจัดทรงผมของตนเองว่า ดูเรียบร้อยหรือไม่ ทั้งนี้ขอให้คุณเลือกทรงผมให้เหมาะสมกับกาลเทศะ โอกาส และบุคลิกภาพของตนเองด้วย เช่น หากคุณ (ผู้หญิง) จะเข้าพบลูกค้าที่เป็นผู้บริหารระดับสูงขององค์กร คุณไม่ควรเลือกแต่งทรงผมแบบเอากีบมาติดไว้ข้างๆ หู เพราะคิดว่าจะได้ดูอานะเนาะ ผู้ใหญ่จะได้เอ็นดูเรา ดิฉันขอบอกได้เลยค่ะว่า “คิดผิดถนัด ”

## การแต่งกาย

คุณจะรู้สึกอย่างไร หากหัวหน้างานเดินเข้าทักทาย ในขณะที่ใส่เสื้อผ้าหลุดลุ่ย หรือเพื่อนร่วมงานใส่เสื้อผ้าที่มีกลิ่นเหม็นอับ หรือลูกน้องใส่เสื้อผ้าดูเซ็กซี่ กระโปรงสั้นจู้ เสื้อแขนกุด มีแว้ว ๆ แวม ๆ พบว่าการแต่งกาย เช่นแบบนี้จะทำให้เกิดความคิดมากมายของผู้พบเห็นที่มีต่อการแต่งกายดังกล่าว บางคนคิดอาจคิดอนาจาร จินตนาการเลยเถิดกันเข้าไปใหญ่ ลูกค้ายบางคนอาจไม่พอใจพลอยทำให้ไม่อยากพูดคุยด้วยก็เป็นได้

**แนวทางพัฒนาตนเอง :** การแต่งกายถือว่าเป็นเรื่องสำคัญมาก คุณควรเลือกใส่เสื้อผ้าที่เหมาะสมกับรูปร่างและบุคลิกลักษณะของตน ทั้งนี้ขอให้ดูความเหมาะสมของคุณและสถานที่ที่คุณจะเข้าไปพบด้วย เช่น บริษัทอนุญาตให้แต่งชุดฟริสไตล์มาทำงานในวันศุกร์ได้ คุณก็กลับใส่กางเกงขาสั้น เสื้อแขนกุด ไปหาลูกค้าภายนอก เหตุเพราะบริษัทให้แต่งกายแบบสบาย ๆ ในวันนั้นได้ นอกจากการเลือกซื้อเสื้อผ้าให้เหมาะสมแล้ว คุณควรจะดูแลสภาพความเรียบร้อยของเสื้อผ้าที่แต่งด้วย ควรจะรีดและจัดเสื้อผ้าให้เรียบร้อย ที่สำคัญคุณไม่ควรปล่อยให้เสื้อผ้าส่งกลิ่นเหม็นอับหรือมีกลิ่นที่ไม่น่าพึงประสงค์

## การเดิน นั่ง และยืน

ท่าเดิน นั่ง และยืน จะบ่งบอกได้ถึงลักษณะนิสัยใจคอของคุณว่าคุณเป็นคนอย่างไร มีอารมณ์ ความรู้สึก และความต้องการเป็นอย่างไร คนบางคนเดินแกว่งแขนไปมา มีการยกไหล่เล็กน้อยในขณะที่แกว่งแขน พบว่าท่าเดินแบบนี้ดูเหมือนจะหาเรื่องใส่ตัวเอง บอกให้คนอื่นรู้ว่า “ข้าใหญ่ ข้าแค้น” ในขณะที่คนบางคนยืนหรือเดินห่อไหล่ แบบหมดอาลัยตายอยาก พบว่าท่าเดินแบบนี้จะแสดงให้เห็นว่าคนๆ นั้นเป็นคนที่ยึดความเชื่อมั่นในตนเอง ไม่กล้าที่จะแสดงออก... แล้วคุณยังอยากจะมีท่าเดิน นั่ง และยืนแบบนี้หรือไม่

**แนวทางพัฒนาตนเอง :** การพัฒนาตนเองด้วยท่าเดิน นั่ง และยืนที่ดีจึงเป็นสิ่งที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ เพราะการแสดงออกเหล่านี้จะบ่งบอกถึงบุคลิกภาพที่มีความมั่นใจและเชื่อมั่นในตนเอง หลักง่าย ๆ ของการเดิน นั่ง และยืนที่ดีก็คือ ยึดตัว หน้าตรง เดินแกว่งแขนไปมาเล็กน้อย ทั้งนี้การมีท่าเดิน นั่ง และยืนที่ถูกลักษณะ นอกจากจะส่งผลต่อภาพลักษณ์ของตนเองแล้ว ยังส่งผลดีต่อสุขภาพของคุณเอง ไม่เป็นโรคต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกระดูก เช่น ปวดหลัง ปวดข้อต่อ เป็นต้น

## การใช้สายตา และแววดา

หากคุณคุยอยู่กับใครสักคน แล้วเค้ามองออกไปที่อื่น และดูเหมือนจะสนใจคนอื่นมากกว่าตัวคุณเอง หรือคนบางคนที่คุณคุยด้วยมีแววดาเศร้าหมอง สลดหดหู่ สีหน้าอิดโรย ดูแล้วเหมือนจะไม่ได้หลับได้นอน และยิ่งถ้าคุณเจอลูกน้อง ลูกค้าย หรือหัวหน้างานมีสายตาและแววดา เช่นที่ว่านี้ คุณจะรู้สึกอย่างไร คงจะมีน้อยคนนักที่ยังอยากจะคุยกับบุคคลเหล่านี้ด้วย

เฉกเช่นเดียวกัน หากคุณแสดงออกด้วยสายตาและแววตาเช่นนี้ ก็คงจะมีคนบางคน หรือหลายคนที่ไม่อยากจะคุยด้วย

**แนวทางพัฒนาตนเอง :** สายตาและแววตาที่แสดงออกมาจะเป็นเสน่ห์ดึงดูดใจผู้อื่นได้ ดังนั้นสิ่งแรกเลยก็คือ คุณจะต้องสบตากับผู้ที่คุณคุยด้วย ไม่หลบหรือหลีกเลี่ยงการปะทะสายตาสายตา การสบตานั่นมิใช่การจ้องมองแบบเอาเลือดเอาเนื้อ ควรเป็นการแสดงออกด้วยความรู้สึกเอาใจใส่ และความปรารถนาที่อยากจะพูดคุยด้วย รวมถึงการมีแววตาที่พร้อมจะให้ความช่วยเหลือ ความเป็นกันเอง และความร่วมมือต่าง ๆ ดังนั้นการนอนหลับพักผ่อน การดูแลสุขภาพของตน และการมีสภาพจิตใจที่ดีจะช่วยให้คุณมีสายตาและแววตาที่ดี สดใส และแจ่มใสอยู่เสมอ

### การใช้คำพูด และน้ำเสียง

คงไม่มีใครชอบพูดคุยกับคนที่ใช้น้ำเสียงหรือคำพูดที่ไม่ถูกกาลเทศะ คนบางคนทำร้ายตนเองด้วยคำพูดและน้ำเสียงที่สื่อออกมา เป็นคำพูดที่แสดงความรู้สึกไม่พอใจ ก้าวร้าว สักแต่ว่าจะพูดโดยไม่คำนึงว่าผู้ฟังจะรู้สึกอย่างไร เช่น หากหัวหน้าพูดกับคุณว่า “พูดหลายหนแล้วงานนี้สอนแล้วไม่รู้จำจ้ก มีสมองไว้คั่นหูหรือเงี้ยว” ถ้าคุณได้ยินคำพูดแบบนี้ คุณจะรู้สึกอย่างไร?

**แนวทางพัฒนาตนเอง :** มีหลากหลายวิธีเพื่อป้องกันมิให้คุณตายเพราะคำพูด ทางแรกคือ นิ่งเงียบ ใช้สถานการณ์ของการเงียบสยบความรู้สึก ไม่พูดจะดีกว่าพูดออกมา แต่ถ้าคุณรู้สึกอัดอั้นใจทนไม่ไหวจะต้องพูดแล้วละก็ ดิฉันขอให้เลือกใช้คำพูดแบบบัวไม่ให้ช้ำ น้ำไม่ให้ขุ่นจะดีกว่า หลีกเลี่ยงการใช้คำพูดดูถูกดูหมิ่น เหน็บแนม หรือใช้คำพูดก้าวร้าว เอะอะโวยวาย

### การแสดงพฤติกรรมอื่น ๆ ที่ไม่ธรรมดา

การแสดงพฤติกรรมอื่น ๆ ที่ผิดปกติ ไม่ว่าจะเป็นพฤติกรรมการเอามือล้วงกระเป๋า ผิวปาก หรือยกคิ้ว ยกไหล่ เวลาพูดคุยกับผู้อื่น หรือแสดงพฤติกรรมอื่น ๆ ที่แปลกไปจากคนอื่น ซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้ไม่ควรกระทำเป็นอย่างยิ่ง เพราะจะทำให้ดูแล้วเสียบุคลิกภาพ เสียภาพลักษณ์ ทำให้ขาดความน่าเชื่อถือ ขาดความเลื่อมใสและศรัทธาต่อผู้พบเห็น

**แนวทางพัฒนาตนเอง :** คุณควรสังเกตตนเองว่าได้แสดงพฤติกรรมผิดปกติที่แปลกไปจากคนอื่นหรือไม่ รวมถึงการยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ไม่ควรต่อว่าหรือแสดงความโกรธเคือง หากมีเพื่อน หรือบุคคลอื่นตักเตือนหรือบอกกล่าวว่าคุณแสดงพฤติกรรมบางอย่างที่ไม่ควรทำ ซึ่งคุณอาจแสดงจนเป็นนิสัยไปแล้ว แต่ทว่าพฤติกรรมเหล่านี้จะไม่ส่งผลดีต่อภาพพจน์และบุคลิกภาพของตนเอง ดังนั้นคุณควรพยายามที่จะละเลิก และยกเลิกการแสดงออกถึงพฤติกรรมที่ไม่ดีเหล่านั้น พฤติกรรมบางอย่างอาจใช้เวลา แต่ก็ยังดีกว่าที่คุณไม่เคยใช้เวลาและใส่ความพยายามที่จะละทิ้งพฤติกรรมเหล่านั้นลงไป

ดังนั้นการมีบุคลิกภาพที่ดีย่อมส่งผลโดยตรงต่อภาพพจน์ที่ดีที่มีต่อสายตาของลูกค้า ถือว่าเป็นภาพภายนอกที่คุณจะต้องแต่งแต้มเติมสีสรรเข้าไป เพื่อให้ลูกค้าชอบและประทับใจ และนั่นหมายความว่า คุณจะเป็นผู้หนึ่งที่สามารถผูกจิตผูกใจลูกค้าด้วยภาพลักษณ์ภายนอกที่คุณเอง เป็นผู้สร้างขึ้นมา

### **บุคลิกภาพของนักขาย (Sales Personality)**

บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะพิเศษเฉพาะที่ทำให้บุคคลนั้นแตกต่างจากบุคคลอื่น บุคลิกภาพของนักขายจึงหมายถึงลักษณะเฉพาะของผู้ประกอบอาชีพขายนั่นเอง โดยทั่วไปแบ่ง ออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ ได้แก่

บุคลิกภาพภายนอก หมายถึง รูปร่างหน้าตา การแต่งกาย การพูดจา เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้สามารถสัมผัสได้ด้วยตา หู จมูก ลิ้น และกาย

บุคลิกภาพภายใน หมายถึง สิ่งที่ไม่เห็นได้ง่าย แต่สามารถทราบได้จากการมี ความสัมพันธ์ใกล้ชิดกัน เช่น ความกระตือรือร้น ความเชื่อมั่นในตัวเอง ความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ ความเฉลียวฉลาด ความซื่อสัตย์จริงใจ ฯลฯ

### **คุณลักษณะของนักขายที่ดี**

ลักษณะ คุณสมบัติ ความถนัด ทักษะคติ และความสามารถอื่น ๆ ที่รวมกันทำให้เป็น นักขายที่มีคุณภาพนั้น มาจากหลักความจริงที่ว่าบุคลิกภาพในการขายที่ดีนั้นไม่ได้มีสูตรสำเร็จ อย่างเดียว คนที่มีขอบเขตบุคลิกภาพอย่างกว้าง ๆ จะมีโอกาสที่จะที่ประสบความสำเร็จ ในงานขาย จึงไม่มีความจำเป็นที่จะต้องบังคับตนเองเข้าสู่แม่พิมพ์เดียวกัน อย่างไรก็ตามผู้ที่มี ลักษณะเฉพาะบางอย่างที่ดีจะช่วยให้มีโอกาสที่จะประสบความสำเร็จในการขายมากขึ้น ลักษณะต่าง ๆ เหล่านี้ได้แก่

#### **ลักษณะท่าทาง (Appearance)**

ความประทับใจแต่แรกเป็นสิ่งสำคัญ การสร้างความประทับใจแต่แรกพบนั้นจะเกิดจาก ลักษณะท่าทางการแสดงออกจากบุคลิกภาพภายนอกของนักขาย

#### **เสื้อผ้าเครื่องแต่งกาย**

การแต่งกายอย่างมีรสนิยมและรู้จักกาลเทศะเป็นกุญแจสำคัญไปสู่ความสำเร็จ ในการขาย

#### **การแต่งตัว (Grooming)**

การแต่งตัวมีความสำคัญเช่นเดียวกับเสื้อผ้าในการที่จะสร้างความประทับใจแต่แรก พบ น้ำหอม ทรงผม การแต่งหน้า เหล่านี้ ควรจะได้มีการเลือกใช้ให้เหมาะสมเพื่อบ่งถึงรสนิยม



ที่ดี เพราะโดยทั่วไปแล้วลูกค้าไม่ได้เพียงแต่มองเห็นและได้ยินนักขายพูด แต่เขายังได้กลิ่นด้วย แนวทางในการแต่งตัวให้เหมาะสมนั้นก็คือการพิจารณาจากลูกค้าเป็นหลัก

### **น้ำเสียงและนิสัยในการสนทนา**

นิสัยในการพูดสามารถทำลาย/ลดคุณค่าประสิทธิภาพของการขายได้ การพูด อ้อมอ้อม กำกวม ออกเสียงผิด ๆ และใช้คำแสลงสามารถทำให้ลูกค้าเกิดความรำคาญ

### **กริยามารยาทและธรรมเนียมปฏิบัติ**

การแสดงความรักโดยการยกมือไหว้ด้วยความอ่อนน้อม สามารถสร้างความประทับใจแก่ลูกค้าตั้งแต่พบนักขายได้

ลักษณะเฉพาะของบุคลิกภาพที่นักขายควรมี

1. ความเพียรพยายาม (Preseverance)
2. ความกระตือรือร้น (Enthusiasm)
3. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Dependability)
4. ความซื่อสัตย์และจริงใจ (Honesty and Sincerity)
5. อุปนิสัยใจคอหรือคุณสมบัติ (Character)
6. ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy)
7. การยกย่องนับถือ (Respect)
8. ความร่าเริง (Cheerfulness)
9. ความหนักแน่นและเด็ดขาด (Assertiveness)
10. ความสามารถด้านสติปัญญา (Mental ability)
11. จินตนาการ (Imagination)

ลักษณะด้านบุคลิกภาพที่นักขายไม่ควรเป็น

1. การไม่ฟังผู้อื่น
2. ชอบวิพากษ์วิจารณ์
3. ชอบโต้แย้ง
4. การทำตามอารมณ์
5. มีความเกียจคร้าน
6. ขาดความอดทน

## การสื่อสารโดยไม่ใช้คำพูด (Nonverbal communication)

การสื่อสารโดยไม่ใช้คำพูด คือ ท่าทางการให้สัญญาณ การแสดงออกทางสีหน้าและการแสดงออกในรูปแบบอื่นที่ไม่ใช้คำพูดที่แสดงออกถึงความคิดและอารมณ์ ซึ่งอาจจะเกิดขึ้นพร้อมกับการสื่อสารที่ใช้คำพูดหรือไม่ก็ได้

### ภาษากาย (Body Language)

ภาษากายเป็นรูปแบบการติดต่อสื่อสารโดยไม่ใช้คำพูด (Nonverbal Communication) และเป็นการให้ข่าวสารเงียบ (Silence Messages) ซึ่งจัดเป็นสิ่งสำคัญที่สุดของการสื่อสารโดยไม่ใช้คำพูด นักขายจะต้องสังเกตข่าวสารที่แสดงออกในรูปร่างภาษากายของลูกค้าซึ่งจะช่วยให้ได้ทราบถึงความคิดเห็นของเขา ส่วนประกอบพื้นฐานของภาษากายก็คือ ตา หน้า (โดยเฉพาะริมฝีปาก) มือ แขน ขา การวางท่าทาง และการเดินซึ่งเมื่อนำมารวมกันแล้วส่วนประกอบเหล่านี้จะสามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพเหมือนคำพูด

### ตารางที่ 2.1 ตัวอย่างความหมายของภาษากาย

ความหมาย	การแสดงท่าทาง
ความเปิดเผย / จริ่งใจ	ผายมือ เคลื่อนไหวไปใกล้ ถอดกระดุมเสื้อ ถอดเสื้อคลุมออก นั่งที่ขอบเก้าอี้
การประหม่น	เอียงศีรษะ เอามือจับแก้ม เอนตัวไปข้างหน้าเท้าคาง
ความเมินเฉย	งอตัว สบตาเล็กน้อย ริมฝีปากย้อย ชำเลียง โดยไม่เพ่งไปที่ใด
การปฏิเสธ	ไขว้แขนและขา ชำเลียงไปข้าง ๆ จับ / ถูจมูก
ความหงุดหงิด	กัดฟัน กำหมัด บิดมือ ภูก้านคอ เอามือจับผมเล่น
ความกระวนกระวาย หวาดกลัว	เบิกตา ริมฝีปากกระตุก ปากเปิดเล็กน้อย ขยับเท้าไปมา เคาะนิ้วมือ เล่นของอื่น
การต่อต้าน	ตัวแข็งตรง ไขว้แขนขาอย่างแน่น สบตาเล็กน้อย หรือไม่สบตา กำหมัด ปากย่น
ความเชื่อมั่น	ยกตัวตรงอย่างภูมิใจ สบตาอย่างต่อเนื่อง วางมือ เอามือพับไว้หลังศีรษะ เขียงคางขึ้น ยิ้มเล็กน้อย

### การสบตา (Eye contact)

การทอดสายตาส่งข้อมูลมากกว่าส่วนอื่น ๆ ของร่างกาย เพราะการสบตาจะเปิดเผยบางสิ่งบางอย่างให้ทราบในการขายการสบตากับลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญมาก อย่างไรก็ตามการที่นักขายจะจ้องลูกค้ายาว ๆ โดยไม่มองทางอื่นสามารถก่อให้เกิดความอึดอัดได้ และการสบตาอย่างมากสามารถจะแสดงถึงความเย็นชาหรือไม่ชอบได้

### เวลาและพื้นที่ในการติดต่อ

เมื่อนักขายมีนัดกับลูกค้า เขาจะต้องตรงต่อเวลานัดเสมอ และในการไปพบผู้คาดหวังนักขายจะต้องทำความเข้าใจถึงหลักในการติดต่อว่าควรจะเว้นระยะในการยืนหรือนั่งห่างจากลูกค้าอย่างไรจึงจะเหมาะสม โดยทั่วไปจะมีการแบ่งเขตพื้นที่ออกเป็น 4 เขตใหญ่ (ดังรูปที่ 4) ได้แก่

0 – 2 ฟุต เป็นระยะที่ถือเป็นเขตส่วนตัวเฉพาะสำหรับผู้ที่คุ้นเคยเท่านั้น

2 – 4 ฟุต จัดเป็นเขตส่วนตัวที่อาจจะเป็นพื้นที่สำหรับสนทนาได้

4 – 12 ฟุต เป็นเขตทางสังคมสำหรับติดต่อทางธุรกิจ ผู้ที่ทำงานด้วยกันอาจจะใช้ระยะห่าง 4 – 7 ฟุต ซึ่งเป็นระยะธรรมชาติของการสนทนาในงานสังคม หรือระยะระหว่างเจ้านายกับเลขา ระยะดังกล่าวจะบอกระยะที่ผู้ชายควรเข้าไปถึงลูกค้าที่ไม่เคยพบมาก่อน

เขต 12 ฟุตขึ้นไป เป็นระยะแบบสาธารณะมักใช้กับอาจารย์สอนในห้องเรียน

<http://elearning.aru.ac.th/3542304/sr16/opic4/linkfile/print5.htm>

### บุคลิกภาพของการเป็นผู้บริหาร

จากคำกล่าวที่ว่า “บุคลิกภาพดีมีชัยไปกว่าครึ่ง” สะท้อนให้เห็นว่า คนที่มีลักษณะดี มีคุณธรรม ย่อมมีโอกาสประสบความสำเร็จได้มาก บุคลิกภาพจึงมีความสำคัญ ดังนี้

*บุคลิกภาพมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน*

*บุคลิกภาพสร้างเสริมความมั่นใจ สง่างาม กล้าพูดกล้าทำ*

*ลักษณะบุคลิกภาพช่วยสร้างเสริมสัมพันธภาพระหว่างบุคคล*

แน่นอนว่า ผู้บริหารที่มีบุคลิกภาพดีย่อมได้รับการนับถือจากผู้บังคับบัญชา และเมื่อทั้งผู้บริหาร และผู้ใต้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์อันดีกันแล้ว งานก็จะเดินหน้าได้อย่างราบรื่น เพราะสามารถเอ่ยปากขอความช่วยเหลือ ขอคำแนะนำได้ง่าย ร่วมมือกันทำงาน และแก้ปัญหา มีทีมเวิร์คที่ดี งานที่ว่ายากๆ ก็ง่ายไปกว่าครึ่ง แต่ถ้าผู้นำมีลักษณะท่าทางที่โฉบเฉี่ยว พูดจาหยาบค้าย ไม่ใส่ใจการประชุม ทำตามใจตนเอง เอาความคิดเห็นตัวเองเป็นใหญ่ ฯลฯ บุคลิกภาพอย่างนี้หากคนยอมรับได้ยาก ผู้ใต้บังคับบัญชาอาจจะไม่สนใจ งานมีแนวโน้มจะยิ่งพังตามไปด้วย

“บุคลิกภาพของมนุษยย์สุดประเสริฐ

เป็นบ่อเกิดแห่งศรัทธามหาศาล

ใครพบพานอยากรออยู่ชิดสนิทนาน

อีกบันดาลให้พบสุขและสำเร็จ”

## องค์ประกอบของบุคลิกภาพ

### 1. บุคลิกภาพทางกาย แบ่งเป็น 2 องค์ประกอบ

ประการแรก คือ รูปลักษณ์ภายนอกของผู้บริหาร เพราะนี่เป็นสิ่งแรกที่ปรากฏแก่สายตาผู้คน ดังนั้น ความสะอาดของร่างกายจึงเป็นสิ่งสำคัญ รองลงมาคือ การแต่งกายที่เรียบร้อยเหมาะสมกับตำแหน่ง วัย และสถานการณ์ ทั้งสองส่วนนี้จะเป็นตัวสื่อสารให้คนภายนอกรู้จักตัวคุณเอง ไม่ว่าจะเป็น ระดับการศึกษา ฐานะ ตำแหน่ง ฯลฯ โดยไม่ต้องใช้คำพูดด้านวิชาการบางท่านเรียกสิ่งนี้ว่า การสื่อสารที่ไร้ศัพท์ ผู้บริหารที่ขาดการใส่การสื่อสารที่ไร้ศัพท์นี้ อาจจะสื่อสารให้ผู้พบเห็นเข้าใจในเรื่องต่างๆ ผิดไปจากความจริงได้

ประการที่สอง คือ บุคลิกภาพภายใน หมายถึงการใช้ภาษา ผู้นำต้องสามารถพูดโต้ตอบได้ฉลาด สามารถเป็นผู้นำกลุ่มได้ และต้องอ่านหนังสืออยู่เสมอ เพื่อก้าวทันสมัย และเป็นข้อมูลในการแสดงความคิดเห็น ให้คำปรึกษา โต้ตอบกับคู่สนทนา นี่คือนี่ที่จะก่อให้เกิดการยอมรับจากผู้ใต้บังคับบัญชา

### 2. บุคลิกภาพทางอารมณ์และจิตวิทยา

อารมณ์เป็นสิ่งที่แสดงให้คนรู้จักเราได้อย่างชัดเจน ผู้นำที่มีบุคลิกภาพดีต้องมีความมั่นคงทางอารมณ์ ทนต่อความกดดันได้ ระวังอารมณ์โกรธได้อย่างรวดเร็ว ไม่หงุดหงิด บ่นว่าตลอดเวลา ต้องกล้าเผชิญอุปสรรคอย่างไม่ย่อท้อ เคารพสิทธิผู้อื่น รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น และต้องมีจิตวิทยาในการพูด พูดจาชมเชย โน้มน้าวจงใจให้คนทำงานเพื่อความเจริญก้าวหน้าของหน่วยงานได้ รวมทั้งมีจิตใจที่จะส่งเสริมความก้าวหน้าของผู้ใต้บังคับบัญชาด้วย

### 3. บุคลิกภาพทางสังคม

ผู้บริหารควรเป็นผู้นำในการศึกษาหาความรู้ในพิธีการต่าง ๆ ตามบรรทัดฐาน (Norms) ของสังคม เพื่อจะได้ปฏิบัติตามมารยาทสากลได้อย่างถูกต้อง สามารถเป็นตัวอย่างให้คำแนะนำแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา ตลอดทั้งคนรอบข้างได้

### 4. บุคลิกภาพทางสติปัญญา

ความรู้และมองการณ์ไกลเป็นสิ่งสำคัญกับผู้ที่อยู่ในสถานะ “ผู้บริหาร” ผู้บริหารที่มีบุคลิกภาพที่ดีจะต้องมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์พอที่จะเป็นผู้นำกลุ่มได้ สามารถสร้างสิ่งทีก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรได้ อีกทั้งการมีบุคลิกภาพที่ดีทางสติปัญญา จะยิ่งทำให้ลูกน้องเคารพและให้เกียรติมากยิ่งขึ้นด้วย

บุคลิกภาพทั้ง 4 ด้านนี้ หากเป็นบุคคลธรรมดา ๆ จะได้รับความคาดหวังว่า ต้องมีในระดับหนึ่ง แต่ยิ่งเป็นที่คาดหวังสูงในบุคคลระดับผู้นำ ไม่ว่าจะเป็นหัวหน้า ผู้จัดการ ผู้บริหาร ฯลฯ เพราะคนรอบข้างจะมองว่า บุคคลข้างต้นจะต้องมีบุคลิกที่ดีเป็นอย่างมาก หากทำอะไรผิดพลาดเพียงนิดเดียวก็อาจถูกตำหนิได้ ดังนั้นผู้บริหารจึงต้องระวัง และใส่ใจต่อทุกการกระทำ ทุกคำพูด ทุกความคิด ฯลฯ เพราะคนระดับผู้นำทำอะไรแล้ว จะเป็นที่ยึดตามองของคนอื่น ๆ อยู่ตลอดเวลา

และที่สำคัญ ผู้นำต้องหมั่นสร้าง และฝึกฝนบุคลิกภาพของตัวเองให้ดียิ่งขึ้น จนเป็นภาพลักษณ์ประจำตัวเพื่อให้เกิดความนับถือแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา แล้วงานทั้งหลายก็จะเดินไปสู่เส้นชัยได้ด้วยดี

“ภายนอกบอกความงาม ภายในบอกความดี  
หน้าที่บอกความสามารถ”

บุคลิกภาพของผู้บริหารที่พึงประสงค์

1. ลักษณะผู้นำ
2. ความเป็นคนใฝ่รู้ ช่างสังเกต ช่างคิด ช่างสืบค้น
3. ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
4. ความสามารถในการปรับตัวได้ดี
5. แสดงออกอย่างเหมาะสม มีกาลเทศะ
6. มนุษย์สัมพันธ์ดี
7. ความเป็นระเบียบและมีวินัย

การสู่ความเป็นเลิศบุคลิกภาพพิเศษของนักบริหาร

1. รู้จักบริหารตนเอง
2. ทำงานอย่างมีระบบ
3. รักในงานที่ทำ
4. รู้จักใช้คนให้เหมาะสมกับงาน และรู้จักใช้งานให้เหมาะสมกับคน
5. รู้หลักโอนอ่อนผ่อนปรน
6. แสวงหาความรู้ใส่ตัวเองตลอดเวลา
7. จิตใจกว้างขวาง
8. มีสายตายาวไกล
9. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
10. รู้จักบริหารเวลา
11. เก็บรับบทเรียนในอดีต
12. มีเมตตา กรุณา มุทิตา อุเบกขา
13. รู้จักรุก รู้จักถอย เรียนรู้จากผู้อื่น

นอกจากผู้บริหารจะมีบุคลิกภาพที่ดีทางด้านพฤติกรรมแล้วบุคลิกภาพทางด้านสุขภาพจิต ก็เป็นสิ่งสำคัญในการบริหารองค์กรไม่แพ้กัน ดังคำกล่าวที่ว่า

“มาดต้องตา วาจาต้องใจ ภายในต้องเยี่ยม”

สุขภาพจิตที่ดีของผู้บริหารในอนาคต

1. ให้ความเมตตา กรุณา และปรารถนาดี
2. รับฟังทรรศนะ คำวิจารณ์ และข้อมูลย้อนกลับ
3. สงบ สุขุม
4. สดชื่น เบิกบาน พร้อมประสานมิตร
5. เอาใจเขาใส่ใจเรา
6. ปล่อยวาง
7. อุดมหนักแน่น
8. ชมอารมณ์ เก็บอารมณ์ รักษาอารมณ์
9. ใจเป็นผู้ใหญ่ มีวุฒิภาวะ
10. ต่างคนต่างจิตต่างใจ

ซึ่งการจะเป็นผู้บริหารที่ดีได้นั้นเราต้องพัฒนาบุคลิกภาพทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจควบคู่กันไป ถึงแม้จะมีคำกล่าวที่ว่า

ทั้งชีวิตราชการ และชีวิตส่วนตัว  
จะหาคนสมบูรณ์ที่สุดไม่ได้ในโลกนี้  
“No one is perfect”

แต่เราควรฝึกฝนทักษะต่าง ๆ และพัฒนาบุคลิกภาพตนเองให้ดีที่สุด ซึ่งทักษะต่าง ๆ ที่จะมานำเสนอนั้น ประกอบด้วย 4 ทักษะใหญ่ ๆ ที่ผู้บริหารควรนำไปพัฒนาเป็นอย่างยิ่ง

ทักษะที่ต้องพัฒนาตนเองของผู้บริหาร

ทักษะที่ 1 สร้างบุคลิกของผู้บริหารชั้นเยี่ยม

1. แต่งกายมีรสนิยมดีเหมาะสมฐานะ
2. ดูแลสุขภาพให้มีรูปลักษณ์ทรวดทรงที่เหมาะสม
3. ควบคุมอารมณ์ให้เป็นผู้ใหญ่มีเหตุมีผล
4. มีทักษะและมารยาทที่ห้องประชุม+โต๊ะอาหาร
5. ติดตามข่าวสาร อ่านหนังสือประเทืองปัญญา
6. ไปเข้าร่วมสัมมนา+เป็นวิทยากร
7. รู้จักทักษะการแสดงออกต่อหน้าผู้อื่น เหมาะสมกับบทช่วยพระเอก
8. อย่าเล่นบทบาทอัจฉริยผู้ร้าย

ทักษะที่ 2 การสื่อสารของผู้บริหารชั้นเยี่ยม

1. เรียกประชุมชี้แจงให้เกิดกำลังใจ ปลุกเร้า
2. มีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับสิ่งที่กำลังขยความคิด

3. จัดระเบียบเวลาให้เหมาะสมวิเคราะห์ผู้ฟังก่อนพบ
4. เตรียมคำพูดที่เหมาะสมกลุ่มเป้าหมาย / พยายามพูดให้ผู้ฟังตอบว่า ใช่เสมอ หรือถ้าขัดแย้งต้องบอกว่า “ครับ/คะ.... แต่ว่า”
5. สื่อความหมายด้วยภาษากาย เพิ่มจากการพูด
6. เยือกเย็น สุขุม เคลื่อนไหวอย่างราบรื่น
7. อยู่ในระยะห่างที่เหมาะสม คือเกินมือเอื้อม/ไม่คุกคาม เป็นผู้ฟังที่ดี แสดงความสนใจ
8. รู้จักจังหวะรุก – ถอยวางตัวเป็นมืออาชีพ

#### ทักษะที่ 3 การพูดของผู้มีอำนาจเมื่อมีเรื่องสำคัญต้องสั่ง

1. ประโยคบอกเล่าที่ชัดเจน ไม่ซับซ้อน ใช้คำน้อย ไม่มีคำขยายมาก เป็นภาษาที่ทรงอำนาจ
2. พูดให้ช้าลง เสียงระดับต่ำ หนักแน่น เยือกเย็น เข้มงวดและชัดเจน
3. ยืนแบบทหารมั่นคง ไหล่ผิง นัยน์ตามองตรงนิ่ง หน้าเรียบศีรษะนิ่งใส่หน้ากากหินควบคุม อากัปกิริยาราบเรียบ
4. การปรากฏตัวให้สำคัญ นิ่งในที่เด่น

#### ทักษะที่ 4 การสร้างภาวะผู้นำขององค์กร

1. ค้นหาผู้บริหารระดับสูงสุด ผู้อาวุโสเพื่อขอคำแนะนำ
2. สร้างเครือข่ายทีมงาน เพื่อนในสำนักงาน ผู้บริหารต่างหน่วยงานเพื่อใช้ประโยชน์ในการประสานงาน
3. รับฟังข้อมูลทำการข่าวความเคลื่อนไหว เพื่อรับทราบความเป็นไปของคนในองค์กร มีสารทุกข์สุกดิบ คับข้องใจเรื่องใด
4. ค้นหาดาวรุ่งพุ่งแรงที่จะเป็นผู้บริหารระดับสูงสุด ทำงานให้เขาประทับใจ ต้องทำงานให้ผู้ บริหารระดับสูงหลายคนไปพร้อมกัน
5. เสนอตนเองต่อที่ชุมชนในที่ประชุม ในงานสังสรรค์
6. ไม่เล่นหรือแข่งขันในสิ่งที่ไม่ถนัด หลีกความพ่ายแพ้

#### แนวทางพัฒนาบุคลิกภาพสำหรับนักบริหาร

การพัฒนาบุคลิกภาพของนักบริหาร ต้องใช้เทคนิคและกระบวนการหลายวิธี และต่อไปนี้เป็นแนวคิดหลักในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง ข้อสำคัญคือไม่มีสูตรสำเร็จสำหรับทุกคน แต่นักบริหารต้องแสวงหาวิธีที่เหมาะสมกับตนเอง

## 1. ต้องเข้าใจความหมายของความสำเร็จ

ความสำเร็จคือการบรรลุถึงเป้าหมายในชีวิตตามภูมิหลัง และความสามารถที่น่าจะบรรลุได้ ความสำเร็จไม่ได้หมายความว่าล้มเหลวไม่ได้ แต่หมายถึงว่าท่านจะยอมรับความล้มเหลวไม่ได้ต่างหาก แต่ถ้าล้มลงก็ต้องลุกขึ้นได้ สู้ไม่ถอยและปรับกลยุทธ์ใหม่

## 2. ต้องฝึกฝนเพื่อความสำเร็จ

- วิเคราะห์จุดดีจุดอ่อนของตนเอง
- วางแผนที่แน่นอนชัดเจนในการแก้ไข
- สร้างวินัยควบคุมตนเอง ผลักดันให้พยายามทำตารางเวลา
- พุ่มเทความพยายามในการทำงานตามแนวใหม่ แม้ ต้องเหนื่อย
- ฝึกทำงานเพื่อให้เกิดความสำเร็จ จนมีนิสัยทำงานที่ดี
- อ่าน/ฟัง/ประชุม เรื่องเกี่ยวกับความสำเร็จเพื่อเป็นแรงกระตุ้นให้ไฟดี

## 3. ต้องปรับภาพพจน์ใหม่

คนที่ทำงานล้มเหลวจะมีภาพลักษณ์ที่แตกต่างจากผู้ประสบความสำเร็จ ลองเปลี่ยนภาพของท่านให้เป็นภาพของผู้ที่ทำงานสำเร็จ

<u>ภาพของคนล้มเหลว</u>	<u>ภาพของคนทำงานสำเร็จ</u>
1. คิดว่าความสำเร็จขึ้นกับเส้นและอิทธิพล	1. ปัจจัยความสำเร็จอยู่ในตัวถือทำงานหนักและใช้สติปัญญา
2. โทษโชคชะตา	2. มีแนวคิดที่ความสำเร็จอยู่ที่โอกาสซึ่งควบคุมได้ จึงเตรียมความพร้อมและสร้างโอกาสอยู่เสมอ
3. ไม่ยอมรับว่าตนเองผิดพลาด	3. รับผิดชอบการกระทำและความผิดพลาดของตนเอง
4. ได้งานมาแต่ละชิ้น มักบ่นมากกว่าทำ	4. พุ่มเททำงานหนัก
5. เมื่อพูดถึงงานไม่มีความประทับใจ	5. มีความสุขในการทำงาน
6. ห่วงกลัวแต่ว่าตนเองจะเสียเปรียบ	6. พุ่มเทเพื่อแก้ปัญหาให้ตนเองได้ประโยชน์
7. ไม่รู้ตัวว่าล้มเหลว	7. ปรับตัวได้รวดเร็ว
8. ไม่เคยเอางานไปทำที่บ้าน	8. ทำงานค้างให้ลุล่วงสำเร็จ แม้ต้องนำไปทำต่อที่บ้าน
9. ขาดพลังงาน	9. รู้สึกมีพลังงาน มีชีวิตชีวา เล่นกีฬาเป็นประจำ



## 4. ต้องปรับบุคลิกในการแสดงออกต่อหน้าผู้อื่น

- ☞ แต่งกายและใช้เครื่องใช้สอยที่แสดงถึงรสนิยมดี
- ☞ รู้จักทักษะสังคม วางตัวเหมาะสม โดยเฉพาะทักษะที่โต๊ะอาหารและห้องประชุม
- ☞ รู้จักแสดงภาษากาย กิริยาท่าทาง ให้นำดูน่าฟัง
- ☞ รู้จักการแสดงตัวได้เหมาะสมกับบทบาทที่ได้รับ แต่ควรเป็นบทบาทของตัวเอง พระรอง หรือผู้สนับสนุนพระเอก ไม่ควรเล่นบทผู้ร้าย
- ☞ รู้จักปรากฏตัวให้เด่น สง่า สำคัญ มีมาดผู้นำที่สุภาพและสุขุม
- ☞ เมื่อเสนอข้อมูลต้องนำเสนออย่างมีชีวิตชีวา ด้วยความกระตือรือร้น
- ☞ ยืนหรือนั่งให้ผึ่งผาย นัยน์ตามองนิ่ง หน้าขรึม ศีรษะนิ่งควบคุมอากัปกิริยาให้ราบเรียบ เมื่อต้องเผชิญภาวะวิกฤติ

## 5. การแสดงอำนาจของผู้มีอำนาจที่แท้จริง

- ☞ ต้องมีกลยุทธ์ในการชักจูงผู้อื่นให้คล้อยตาม เช่น เชิญมาประชุม ปลุกระดมให้ตื่นตัว
- ☞ ต้องรู้ว่าจะใช้อำนาจอะไร เมื่อใด กับใครและอย่างไร จึงจะไม่เป็นดาบสองคม
- ☞ ก่อนสั่งผู้อื่น ต้องฝึกรับคำสั่งให้เป็น
- ☞ ต้องรู้จักใช้อำนาจโดยเริ่มการมอบงานง่าย ๆ แล้วค่อยเสริมฐานอำนาจให้เข้มแข็งขึ้น
- ☞ เมื่อถูกท้าทายอำนาจ ต้องเข้มแข็ง แสดงภาวะผู้นำด้วยความกล้าหาญและนุ่มนวล
- ☞ ผู้มีอำนาจที่แท้จริง เป็นผู้ทำตัวให้มีเสน่ห์เสมอ
- ☞ รู้จักสร้างเครือข่ายเพื่อหาผู้สนับสนุนอย่างชอบธรรม

## สุขบัญญัติสำหรับนักบริหาร

นอกเหนือไปจากการพัฒนาบุคลิกภาพแล้ว นักบริหารจำเป็นต้องเอาใจใส่บำรุงรักษาสุขภาพของร่างกาย และจิตใจ เพื่อให้ร่างกายมีพลังในการทำงานอย่างไม่เหน็ดเหนื่อย และรู้จักผ่อนคลายจิตใจเมื่อเกิดความเครียด

ต่อไปนี้เป็นสุขบัญญัติ 10 ประการสำหรับนักบริหาร

1. เรียนรู้เรื่องสุขภาพ
2. ปฏิบัติตนตามหลักการสร้างเสริมสุขภาพ
3. กินอาหารที่มีประโยชน์ในปริมาณพอเหมาะ
4. ออกกำลังกายสม่ำเสมอ

5. สร้างอารมณ์ขัน ร้องเพลงได้วันละเพลง
6. รู้จักป้องกันอันตรายเสียงภัยด้านสุขภาพ
7. ตรวจสอบสุขภาพปีละ 1 ครั้ง
8. ป้องกันอุบัติเหตุ
9. พัฒนาบุคลิกภาพให้มั่นคง
10. สร้างจิตสำนึกเพื่อส่วนรวม

### โภชนาการสำหรับนักบริหาร

ปัจจัยสำคัญในการดูแลสุขภาพ คือ เรื่องของอาหารการกิน นักบริหารควรใช้หลักการในเรื่องโภชนาการดังนี้

1. กินให้ครบ 3 มื้อ ไม่กินจุจิกระหว่างมื้อ
2. ไม่กินอาหารมากเกินไปโดยเฉพาะไขมัน กินข้าวพอดี๋ยะ กินปลาเป็นประจำ
3. ควรใช้น้ำมันพืชที่มีกรดไลโนเลติกสูง เช่น น้ำมันถั่วเหลือง
4. หลีกเลี่ยงอาหารที่มีโคเลสเตอรอลสูง
5. กินอาหารจำพวกผักและผลไม้ให้มาก
6. ไม่กินอาหารรสเค็มจัด เพราะจะทำให้เกิดโรคความดันโลหิตสูง
7. ไม่กินอาหารหวานจัด เพื่อป้องกันโรคอ้วน
8. ดื่มน้ำวันละ 6 – 8 แก้ว
9. อย่าดื่มเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์มาก
10. เมื่อไปงานเลี้ยงมาแล้ว มื้อต่อไปควรลดปริมาณลง

### วิธีรับมือกับความวิตกกังวล

ความเครียดวิตกกังวลเป็นคู่แฝดของนักบริหารเสมอ ทั้งนี้เพราะหน้าที่ของนักบริหาร คือ การแก้ปัญหา ซึ่งปัญหาย่อมนำมาความวิตกกังวลวันเกรงให้กับคู่กรณี นายประวีณ ฌ นคร อดีตเลขาธิการ สำนักงาน ก.พ. ได้เสนอแนะวิธีรับมือกับความวิตกกังวลของนักบริหารระดับสูงไว้ดังนี้

### ปัจจัยที่ทำให้ผู้บริหารระดับสูงกังวล

#### 1. งาน

- งานไม่ถูกใจ มาก ยาก เสี่ยงอันตราย

#### 2. คน

- ผู้บังคับบัญชา (สั่งมาก ไม่ชอบหน้า)
- ผู้ใต้บังคับบัญชา (ไม่ร่วมมือ เลื่อยเก้าอี้)
- ผู้เกี่ยวข้องอื่น (นักการเมือง การประท้วง ผู้ขัดผลประโยชน์ ผู้มีอิทธิพลญาติพี่น้อง)

- ตนเอง (สุขภาพไม่ดี ความรู้ไม่พอ อยากร้าวหน้า)

#### 3. สิ่งแวดล้อม

- ระเบียบแบบแผน (ตั้ง ยุบ เลิก เปลี่ยน)
- การเมือง (เปลี่ยนรัฐมนตรี)
- เศรษฐกิจ (งบจำกัด งานขยาย)
- สังคม (ต้องรักษาชื่อเสียงศักดิ์ศรีแต่เงินเดือนน้อย)

#### 4. จิตใจ

- ความอยาก (อยากได้ ดีเด่น รวย)
- ความเกลียด (โกรธ อิจฉา ไม่ถูกชะตา)
- ความกลัว (กลัวผิดระเบียบ กลัวเสียหาย กลัวไม่สำเร็จ)
- ความห่วง (ห่วงทำไม่ดี ห่วงคนอื่น ห่วงประเทศชาติ)
- ความรำคาญ (ไม่อยากถูกรบกวน ไม่อยากยึดระเบียบ ไม่ชอบพิธีการ)

### วิธีลดความกังวล

#### 1. อย่าเอาปัญหามาเป็นความกังวล

เพราะปัญหาเป็นงาน

งานผู้บริหารคือแก้ปัญหาและตัดสินใจ ต้องสนุกในการแก้ปัญหา เล่นเกมให้เป็น

#### 2. ใช้เทคนิค “8 ปล.” เพื่อลดความกังวล

**เปลื้อง** ค่อย ๆ เอาออกทีละเรื่อง

**ปลด** ทำให้สิ่งที่ติดอยู่หลุดออกไป

**ปลิด** ตัดสิ้นแนวแน่เด็ดมันทิ้งไป

**ปลิก** แยกตัวออก หลบไป

**เปลี่ยน** ทดแทนด้วยสิ่งอื่น

**ปล่อย** วางมือ วางเฉย คิดว่าไม่ใช่

ของเรา

**ปลอบ** เอาใจให้กำลังใจตนเอง

**ปลง** ยอมรับสภาพเป็นกรรมของเรา

#### 3. ให้เทคนิคตัว “ผ” และ ตัว “พ”

**ผ่น** ยืดออกไป ยืดเวลา

**พัก** หยุดชั่วคราว แล้วกลับมาใหม่

**พูด** ระบายออกไป แต่อย่าพูดกับหนังสือพิมพ์

**พอ** รู้จักหยุด เลิก ไม่โลภ

#### 4. สร้างคุณสมบัติที่ดีของนักบริหาร

ร่างกาย สมบูรณ์สุขภาพหนักได้

จิตใจ เข้มแข็ง

สมอง ฉียบแหลม ตัดสินได้

คุณธรรม มีเครื่องยึดเหนี่ยว

พฤติกรรม สร้างสรรค์

## บุคลิกภาพของครู

บุคลิกภาพ คือ ลักษณะภายนอกและภายใน อันเป็นเอกลักษณ์ของแต่ละบุคคลซึ่งมี พันธกรรมและสิ่งแวดล้อมเป็นตัวแปรสำคัญ แต่บุคลิกภาพเป็นสิ่งที่สามารถสำรวจและสังเกตได้ จึงสามารถปรับปรุง ส่งเสริม และพัฒนาให้เป็นบุคลิกภาพที่ดีได้ ครูจำเป็นต้องมีบุคลิกภาพที่ดีและเหมาะสมกับการเป็นครู เพราะครูต้องเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ศิษย์ ทั้งยังต้องเป็นผู้พัฒนาศิษย์ให้มีบุคลิกภาพที่ดีและเหมาะสมตามที่สังคมปรารถนาอีกด้วย การที่ศิษย์จะออกไปสู่สังคมและดำรงชีวิตในสังคมได้อย่างมีความสุขนั้น ต้องเป็นคนที่บุคลิกภาพเหมาะสมด้วย อย่างไรก็ตาม สัปปุริสธรรม 7 เป็นธรรมที่ครูสามารถใช้เป็นเครื่องช่วยพัฒนาทั้งในการพัฒนาบุคลิกภาพของครู และสร้างเสริมค่านิยมในวิชาชีพครูได้เป็นอย่างดี ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับครูแต่ละคนว่ามีความปัญญาและมีความพากเพียรเพียงใด สังคมคาดหวังว่าการศึกษาจะเป็นเครื่องมือในการสร้างสรรค์สมาชิกใหม่ เป็นเครื่องมือแก้ปัญหาทางสังคม ตลอดจนเป็นเครื่องมือเยียวยาความทุกข์ในสังคมได้ ความคาดหวังดังกล่าวนี้ย่อมอาศัยปัจจัยสำคัญ คือ ตัวครู บุคคลผู้เป็นครูนั่นเอง คุณลักษณะที่ดีของผู้เป็นครูนี้ มิได้ หมายถึงเพียงรูปร่างหน้าตา หรือน้ำเสียง แต่หมายรวมถึงคุณลักษณะโดยรวมของครู ทั้งร่างกาย อารมณ์ สังคม และสติปัญญาของผู้ที่เป็นครูที่บูรณาการแล้ว แสดงออกให้ผู้คนรอบข้างรับรู้หรือรู้สึกได้ ซึ่งจากแนวคิดที่หลากหลายในประเด็นนี้ ครูที่มีลักษณะดีอาจกล่าวรวม ๆ ได้ว่า ต้องเป็นผู้ที่มีภูมิรู้ดี ภูมิธรรมดี และภูมิฐานดีนั่นเอง คุณลักษณะที่ดีทั้ง 3 ด้าน ดังกล่าว เป็นคุณสมบัติที่สามารถเรียนรู้ ฝึกฝน สั่งสม และถ่ายทอดได้จากครูถึงครู จากครูถึงศิษย์ จากครูถึงสื่อมวลชน รอบตัวครู ทัศนะบุคคลในกลุ่มอาชีพต่างๆ

## ลักษณะของครูที่ดี

สังคมคาดหวังว่า ครู คือ แบบอย่างที่ดีของศิษย์ เป็นผู้สร้างสมาชิกใหม่ของสังคมให้เป็นทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพแก่สังคม ธรรมชาติของอาชีพครูเป็นอาชีพที่ต้องเกี่ยวข้องกับสัมผัสกับบุคคลอื่นอยู่เสมอ ฉะนั้นผู้ดำเนินอาชีพครูจึงจะต้องเป็นผู้ใฝ่รู้ ใฝ่เรียนและใฝ่พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ทั้งทางด้านวิชาชีพ บุคลิกภาพและวิสัยทัศน์ให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงและความก้าวหน้าทางวิชาการ ตลอดจนเทคโนโลยีต่าง ๆ และครูยังต้องประพฤติ ปฏิบัติตนให้เหมาะสมกับธรรมชาติของอาชีพ การที่จะได้ชื่อว่าเป็นครูที่ดีนั้น จึงต้องเป็นบุคคลที่มีคุณลักษณะบางประการที่แตกต่างจากผู้ประกอบวิชาชีพอื่น การกำหนดลักษณะของครูซึ่งล้วนแต่มีคุณค่าในการทำ ความเข้าใจและใช้เป็นข้อมูลเพื่อพัฒนาลักษณะที่ดีพึงประสงค์

### 1. ลักษณะของครูที่ดีจากการศึกษาวิเคราะห์ประวัติครูดีเด่น

ธีรพงศ์ แก่นอินทร์ นิราศ จันทกรกิจ และสมคิด ธนะเรืองสกุลไทย (2529:86-102) ได้ศึกษาคุณลักษณะของครูโดยการศึกษาวิเคราะห์ประวัติครูดีเด่นจากหนังสือประวัติครูจำนวน 24

คน พบว่า คุณลักษณะของครูที่ได้ศึกษาและวิเคราะห์มาได้พบว่าคุณลักษณะเด่นของครูที่ดิฉันพึงมีประจำใจ มีดังต่อไปนี้

- 1) มีความตั้งใจทำงานอย่างจริงจังด้วยความรัก ละเอียดรอบคอบ
- 2) มีความขยันขันแข็ง
- 3) มีความเสียสละ
- 4) เป็นผู้ใฝ่รู้ใฝ่เรียน
- 5) อุทิศเวลาให้แก่งานราชการ
- 6) มีกิจกรรมรยาทเรียบร้อย
- 7) มีความเมตตากรุณา มีความซื่อสัตย์สุจริต
- 8) มีอารมณ์แจ่มใสร่าเริง มีอัธยาศัยดี มนุษยสัมพันธ์ที่ดี เป็นผู้ที่ชื่นชอบช่วยเหลือผู้อื่น มีความรักศิษย์ห่วงใยเอาใจใส่ต่อศิษย์ ถ่ายทอดความรู้ให้แก่ศิษย์โดยไม่ปิดบังอำพราง
- 9) มีจิตใจโอบอ้อมอารี ประกอบแต่กรรมดี วางตนอยู่ในศีลธรรม เป็นคนที่เฉลียวฉลาด เป็นผู้ที่มีความคิดริเริ่ม
- 10) เป็นคนไม่ถือตัว มีความมักน้อย มีจิตใจแน่วแน่มั่นคง มีความกล้าหาญ
- 11) มีความคิดกว้างไกล มีความสุขุมรอบคอบ มีความกตัญญู มีความยุติธรรมแก่ทุกคน
- 12) ทำงานโดยไม่หวังสิ่งตอบแทน มีความมัธยัสถ์เป็นคนตรงต่อเวลา
- 13) ให้เกียรติยกย่องผู้อื่น มีน้ำใจนักกีฬา มีความเลื่อมใสในศาสนาอย่างแท้จริง
- 14) มีความเป็นผู้นำ มีขันติ รู้จักใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ มีระเบียบวินัย

## 2. ลักษณะของครูที่ดีตามเกณฑ์มาตรฐานของคุรุสภา

คณะอนุกรรมการส่งเสริมวิชาชีพครูของคุรุสภา (2534:9-51) ได้ศึกษาเกี่ยวกับเกณฑ์มาตรฐานในการปฏิบัติตนของครู ซึ่งใช้บ่งชี้ลักษณะที่ดีของครู และได้สรุปว่าครูควรมีคุณลักษณะ 4 ประการ ดังนี้

1) รอบรู้ คือ ครูจะต้องมีความรอบรู้ในวิชาชีพของตน เช่น ปรัชญาการศึกษา ประวัติการศึกษา หลักการศึกษา นโยบายการศึกษา แผนและโครงการพัฒนาการศึกษาและจะต้องมีความรู้เชี่ยวชาญในเรื่องหลักสูตร วิธีสอนและวิธีประเมินผลการศึกษา ในวิชาหรือกิจการที่ตนรับผิดชอบ นอกจากนี้ ครูควรมีความรู้เกี่ยวกับสภาพเศรษฐกิจและสังคม รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการต่างๆที่เกิดขึ้นบนโลก

2) สอนดี คือ ครูจะต้องทำการสอนอย่างมีประสิทธิภาพมีการพัฒนาการสอนให้สอดคล้องกับความสามารถและความสนใจของนักเรียน อีกทั้งสามารถให้บริการและแนะนำในด้านการเรียน การครองตนและการรักษาสุขภาพอนามัย จัดทำและใช้สื่อการเรียนการสอน

อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งสามารถปรับเปลี่ยนการเรียนการสอนให้เหมาะสมกับสถานการณ์บ้านเมืองในปัจจุบัน

3) มีคุณธรรมและจรรยาบรรณ คือ ครูต้องมีศรัทธาในวิชาชีพครู ตั้งใจใช้ความรู้ความสามารถทางวิชาชีพเพื่อให้บริการแก่เด็กนักเรียนและสังคมมีความซื่อสัตย์ต่อหลักการอาชีพครู มีความรับผิดชอบในด้านการศึกษาต่อสังคม ชุมชนและนักเรียน มีความรักความเมตตา ปรารัณาที่ดีต่อนักเรียน อุทิศตนและเวลาเพื่อส่งเสริมให้นักเรียนทุกคนได้รับความเจริญเติบโตและพัฒนาการในทุกด้าน

4) มุ่งมั่นพัฒนา คือ ครูจะต้องรู้จักสำรวจและปรับปรุงตนเอง สนใจใฝ่รู้และศึกษาหาความรู้ต่าง ๆ รู้จักเพิ่มพูน วิทยฐานะของตนเอง พยายามคิดทดลองวิธีการสอนใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการเรียนการสอน และร่วมพัฒนาชุมชนด้วย

### คุณลักษณะของครูที่ดี 10 ประการ

1) ความมีระเบียบวินัย หมายถึง ความประพฤติ ทั้งทางกายและวาจาและใจ ที่แสดงถึงความเคารพในกฎหมาย ระเบียบประเพณีของสังคม และความประพฤติที่สอดคล้องกับอุดมคติหรือความหวังของตนเอง โดยให้ยึดส่วนรวมสำคัญกว่าส่วนตัว

2) ความซื่อสัตย์สุจริตและความยุติธรรม หมายถึง การประพฤติที่ไม่ทำให้ผู้อื่นเดือดร้อน ไม่เอาเปรียบ หรือคดโกงผู้อื่นหรือส่วนรวม ให้ยึดถือหลักเหตุผล ระเบียบแบบแผนและกฎหมายของสังคมเป็นเกณฑ์

3) ความขยัน ประหยัด และยึดมั่นในสัมมาอาชีพ หมายถึง ความประพฤติที่ไม่ทำให้เสียเวลาชีวิตและปฏิบัติกิจอันควรกระทำให้เกิดประโยชน์แก่ตนและสังคม

4) ความสำนึกในหน้าที่และการทำงานต่าง ๆ รวมไปถึงความรับผิดชอบต่อสังคมและประเทศชาติ หมายถึง ความประพฤติที่ไม่เอาใจเอาเปรียบสังคมและไม่ก่อความเสียหายให้เกิดขึ้นแก่สังคม

5) ความเป็นผู้มีความคิดริเริ่ม วิจัยและตัดสินใจอย่างมีเหตุผล หมายถึง ความประพฤติในลักษณะสร้างสรรค์และปรับปรุงมีเหตุมีผลในการทำหน้าที่การงาน

6) ความกระตือรือร้นในการปกครองในระบอบประชาธิปไตย มีความรักและเทิดทูนชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ หมายถึง ความประพฤติที่สนับสนุนและให้ความร่วมมือ ในการอยู่ร่วมกันโดยยึดผลประโยชน์ของสังคมให้มากที่สุด

7) ความเป็นผู้มีพละทานมัยที่สมบูรณ์ทั้งทางร่างกายและจิตใจ หมายถึง ความมั่นคงและจิตใจ รู้จักบำรุงรักษาและจิตใจให้สมบูรณ์ มีอารมณ์แจ่มใสมีธรรมะอยู่ในจิตใจอย่างมั่นคง

8) ความสามารถในการพึ่งพาตนเองและมีอุดมคติเป็นที่พึ่ง ไม่ไว้วางหรือขอความช่วยเหลือจากผู้อื่นโดยไม่จำเป็น

9) ความภาคภูมิใจและการรู้จักทำนุบำรุงศิลปะ วัฒนธรรม และทรัพยากรของชาติ หมายถึง ความประพฤติที่แสดงออกซึ่งศิลปะและวัฒนธรรมแบบไทย ๆ มีความรักและหวงแหน วัฒนธรรมของตนเองและทรัพยากรของชาติ

10) ความเสียสละ และเมตตาอารี กตัญญูทเวที กล้าหาญ และความสามัคคีกัน

### บุคลิกภาพที่พึงประสงค์ของครูไทย

บุคลิกภาพที่พึงประสงค์ของครูไทยนั้นอาจใช้ลักษณะของสัตว์บุรุษ 7 ประการ เป็นต้นแบบ (Model) ก็ได้ กล่าวคือ ครูผู้มีลักษณะดี 7 ประการ ย่อมเป็นครูที่มีบุคลิกภาพดีนั่นเอง สำหรับการพัฒนบุคลิกภาพของครูนั้นมีจุดประสงค์ที่สำคัญคือ ให้ครูมีบุคลิกภาพที่ดีเป็นแบบอย่าง แก่ศิษย์และชุมชน ลักษณะสัตว์บุรุษ ได้แก่

1) อัมมัญญาตา ความเป็นผู้รู้จักเหตุ คือ ความรู้จักว่าสิ่งนี้เป็นเหตุของสิ่งนี้ เช่น รู้ว่าสิ่งนี้เป็นเหตุแห่งสุข สิ่งนี้เป็นเหตุแห่งทุกข์ หรือพบผลแล้วรู้ชัดว่า ผลนั้นเกิดมาจากเหตุ ผลดีย่อมมาจากเหตุดี ผลชั่วย่อมมาจากเหตุชั่ว อย่างนี้เรียกว่า อัมมัญญาตา

2) อัตถัญญาตา ความเป็นผู้รู้จักผล คือ ความรู้ชัดว่า สิ่งนี้เป็นผลของสิ่งนี้ เช่น รู้ว่าสุขเป็นผลแห่งเหตุอันนี้ ทุกข์เป็นผลแห่งเหตุอันนี้ หรือพบเหตุแล้วรู้จักคาดผลได้ว่า เหตุนั้นจะต้องได้ผลอย่างนี้แน่นอน เหตุดีย่อมได้ผลดี เหตุชั่วย่อมได้ผลชั่ว อย่างนี้เรียกว่าอัตถัญญาตา

3) อัตตัญญาตา ความเป็นผู้รู้จักตน คือ ความรู้ชัดว่า ตนเองมีฐานะเป็นอย่างไร แล้วประพฤติตนให้เหมาะสมกับภาวะและฐานะของตน

4) มัตตัญญาตา ความเป็นผู้รู้จักประมาณ คือ รู้จักพอดี รู้จักประมาณในการแสวงหา และใช้จ่ายทรัพย์เลี้ยงชีพ

5) กาลัญญาตา ความเป็นผู้รู้จักกาล คือรู้จักเวลาอันเหมาะสมแก่การประกอบกิจ และระยะเวลาที่ต้องใช้ในการประกอบกิจ การตรงต่อเวลา มาปฏิบัติงานให้ตรงต่อเวลา ทำให้พอเหมาะกับเวลาที่กำหนด

6) ปริสัญญญาตา ความเป็นผู้รู้จักชุมชน คือรู้จักชุมชน หรือสังคมและรู้จักกิจการที่ต้องประพฤติต่อชุมชนนั้น ๆ ว่า หมู่นี้เมื่อเข้าไปหาจะต้องทำกิจการอย่างนี้ จะต้องพูดอย่างนี้ เป็นต้น

7) ปุคคลัญญาตา ความเป็นผู้รู้จักบุคคล คือรู้จักบุคคล รู้จักเลือกบุคคล ว่า ผู้นี้เป็นคนดี ควรคบ ผู้นี้เป็นคนไม่ดีไม่ควรคบ ผู้นี้มีอัธยาศัยเป็นอย่างนี้ มีคุณธรรมอย่างนี้เป็นต้น

ธรรมะในพระพุทธศาสนาเรื่อง สัปปริสธรรม 7 นี้เป็นหมวดที่สามารถนำมาใช้เป็นหลักในการพัฒนบุคลิกภาพของครู ทั้งบุคลิกภาพภายนอกและบุคลิกภาพภายในได้เป็นอย่างดี

### ลักษณะของบุคลิกภาพที่ครูควรทราบ

แนวความคิดเรื่องบุคลิกภาพนั้น นักจิตวิทยาได้พยายามศึกษาค้นคว้าและวิจัยในแง่มุมต่าง ๆ อย่างกว้างขวาง มีการนำเสนอลักษณะของบุคลิกภาพซึ่งอาจจำแนกได้เป็นลักษณะของบุคลิกภาพที่สมบูรณ์ ลักษณะของบุคลิกภาพที่บกพร่อง ตลอดจนประเภทต่างๆของบุคลิกภาพที่เบี่ยงเบน ลักษณะของบุคลิกภาพที่สมบูรณ์ นักจิตวิทยาเสนอลักษณะบุคลิกภาพที่สมบูรณ์บางลักษณะไว้ดังนี้

1. รู้จักการเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อผู้อื่น สามารถแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. ยอมรับสภาพที่แท้จริงของตนเองและผู้อื่น สามารถสร้างความสัมพันธ์อันอบอุ่นกับผู้อื่นได้
3. เป็นผู้ที่มีความมั่นคงทางอารมณ์ สามารถควบคุมอารมณ์ของตนได้
4. พร้อมจะเผชิญหน้ากับประสบการณ์ใหม่ สามารถรับรู้สิ่งต่างๆ ตามความจริง
5. รู้จักตนเองและเข้าใจตนเอง สามารถปรับสภาพจิตใจให้ปกติได้
6. เป็นผู้ที่มีปรัชญาชีวิตที่แน่นอนพอสมควร สามารถดำเนินชีวิตโดยปราศจากความกลัว
7. เป็นผู้ที่มีอิสระทางใจในการคิดและการกระทำ สามารถจัดการกับชีวิตตนเองได้โดยไม่มี

ความคับข้องใจ

8. คิดถึงตนเองในทางที่ดี สามารถที่จะทำสิ่งต่างๆ อย่างที่สังคมทำได้

### ลักษณะของบุคลิกภาพที่บกพร่อง

ริชชาร์ท บูทซิน (Bootzin, 1986 ; 737) อธิบายเกี่ยวกับบุคลิกภาพที่บกพร่อง (Personality disorder) ว่าเป็นบุคลิกภาพที่ยุ่งเหยิงหรือวิปลาสเกี่ยวข้องข้องกับการไม่รู้จักรู้จักผ่อนปรนหรือไม่ยืดหยุ่นและเป็นลักษณะของบุคลิกภาพอันเกิดจากการทำงานของอวัยวะบางส่วนบกพร่อง โดยทั่วไปบุคลิกภาพที่บกพร่องจะมีลักษณะให้เห็นดังนี้

1. เป็นผู้ที่มีท่าทางแปลกๆ เช่น ขยิบตาถี่ๆ ใช้นิ้วมือป้องปาก ชอบกัดเล็บฯ
2. เป็นผู้ที่มีปมด้อยซึ่งทำให้ถอยหนีจากสังคมหรือมักแสดงอาการข่มขู่ หรือใช้คำพูดข่มผู้อื่นเพื่อปกปิดตนเอง
3. เป็นผู้ที่มีมักจะขอพึ่งพาผู้อื่น ไม่กล้ารับผิดชอบขาดความเชื่อมั่นในตนเอง
4. เป็นผู้ต่อต้านสังคม มองโลกในแง่ร้าย ชอบเป็นปรปักษ์กับสังคม
5. เป็นผู้ที่มีอารมณ์ไม่มั่นคง เปลี่ยนแปลงได้ง่าย



### ประเภทของบุคลิกภาพที่เบี่ยงเบน

นอกจากลักษณะบุคลิกภาพที่สมบูรณ์หรือบกพร่องดังกล่าวแล้ว ยังมีลักษณะบุคลิกภาพที่ครูควรจัดและระวังไม่ให้ศิษย์แสดงออก ได้แก่

1) พวกบุคลิกภาพไม่สมวัย (Inadequate Personality) เป็นพวกที่ปรับตัวยาก การแสดงออกไม่เหมาะสมกับวัย แก่แดด

2) พวกปลีกสังคม (Schizophrenia Personality) เป็นพวกแยกตัวออกจากสังคม ชอบสมมติตนเองตามจินตนาการ

3) พวกชอบชิงดีชิงเด่น (Cyclothymic Personality) เป็นพวกชอบแข่งขัน การแสดงออกทางอารมณ์รุนแรง มีความกระตือรือร้นสูง

4) พวกเชื่อมั่นสูง (Paranoid Personality) เป็นผู้เชื่อมั่นความสามารถของตนเองอย่างมากไม่ยอมวางใจผู้อื่น

5) พวกอ่อนวุฒิภาวะ (Immature Personality) เป็นผู้ที่ควบคุมอารมณ์ และพฤติกรรมของตนเองไม่ค่อยได้ และมักใช้พฤติกรรมถดถอยไปในวัยทารก

6) พวกอารมณ์ไม่มั่นคง (Emotionally Unstable Personality) เป็นผู้มีอารมณ์แปรปรวนเดี๋ยวดีเดี๋ยวร้ายเอาแน่เอาอนไม่ได้

7) พวกพิธีพิถัน (Compulsive Personality) เป็นผู้ที่มีความระมัดระวังตัวเกินไป เปลี่ยนแปลงได้ยาก ยึดมั่นกับบางสิ่งอย่างเคร่งครัด

8) พวกแสดงพฤติกรรมเข้มข้น (Conversion Reaction หรือ Hysteria) เป็นผู้ที่มักแสดงออกอย่างรุนแรงในทุก ๆ เรื่อง

9) พวกพฤติกรรมผิดสังคม (Sociopathic Personality) มี 2 แบบ คือ

9.1) พวกสังคมยุ่งยั้ง (Social Disorders)

9.2) พวกเบี่ยงเบนทางเพศ (Sexual Deviation)

ลักษณะของบุคลิกภาพต่าง ๆ ดังกล่าวนี้ ผู้ประกอบวิชาชีพครูควรทำความเข้าใจเพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลิกของตนเองให้เหมาะสม เพื่อเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ศิษย์และสังคม อีกทั้งเป็นลักษณะของบุคลิกภาพที่ครูส่งเสริมหรือช่วยจัดแก้ศิษย์

### การพัฒนาบุคลิกภาพของครู

การพัฒนาบุคลิกภาพ หมายถึง การวิเคราะห์บุคลิกภาพของแต่ละคนว่าเหมาะสมเพียงใด แล้วพยายามปรับปรุงแก้ไขส่วนที่ยังขาดหรือบกพร่องให้เหมาะสม หรือเป็นไปได้ในลักษณะที่ตนปรารถนา

การพัฒนาบุคลิกภาพของครู หมายถึง การแก้ไข ปรับปรุง และฝึกฝนบุคลิกภาพ ทั้งทางด้านร่างกาย บุคลิกภาพทางด้านอารมณ์ บุคลิกภาพทางด้านสังคม และบุคลิกภาพ ทางด้านสติปัญญาของครู ให้เหมาะสมในการประกอบวิชาชีพครู

การพัฒนาได้มีผู้ให้ความหมายไว้แตกต่างกันดังนี้

1) การพัฒนา คือ วิธีการอย่างหนึ่งที่ทำให้มนุษย์มีการดำรงชีวิตอยู่ได้อย่างเป็นสุข (Good life) โดยจะต้องมีการจัดหาปัจจัยต่าง ๆ ทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพมาปรับปรุงสภาพ ทางวัตถุที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตเพื่อให้มีอิสระจากการอยู่ใต้อำนาจของธรรมชาติความขาดแคลน หรือสิ่งอื่นใดที่กีดกันให้ชีวิตขาดเกียดยศและชื่อเสียง

2) การพัฒนา คือ กระบวนการเปลี่ยนแปลงทางสังคัมรูปแบบหนึ่ง ที่มีการนำเอา ความคิดใหม่ (Innovation) เข้ามาในระบบสังคัม ซึ่งจะทำให้ชีวิตความเป็นอยู่ รายได้ต่อหัว ของบุคคลสูงขึ้นอันเนื่องมาจากใช้วิธีการผลิตที่ทันสมัย และจัดระบบของสังคัมให้ดีขึ้น

3) การพัฒนา คือ กระบวนการที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง โดยการจัดสรรทรัพยากร ของสังคัม เพื่อการเปลี่ยนแปลงที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายที่สังคัมนั้นได้เลือกสรรแล้ว ด้วยการควบคุม อัตราการเปลี่ยนแปลงให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

การพัฒนาบุคลิกภาพ คือ การเปลี่ยนแปลงให้บุคลิกภาพดีขึ้น และดำรงชีวิตอยู่ได้อย่าง เป็นสุข มีความมั่นใจในตนเอง มีพลังในการทำงาน เกิดเป็นกระบวนการที่ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงไป ในทางที่ดีขึ้น และมีทัศนคติที่ดีขึ้นมี กระบวนการดังนี้

1) การวิเคราะห์ตนเอง เป็นกระบวนการที่บุคคลเริ่มสำรวจบุคลิกภาพและลักษณะนิสัย ของตนเอง เพื่อที่จะได้รู้ตนเองนั้นมีลักษณะบุคลิกภาพและลักษณะนิสัยอย่างไรบ้างและ บุคลิกภาพที่ มีอยู่นั้นควรกับความต้องการของสังคัมหรือไม่ เคยมีปัญหาใดในการแสดงบุคลิกภาพบ้างหรือไม่ การ สำรวจตนเองจะทำได้ใน 2 ทางคือ

1.1) การวิเคราะห์ตนเอง เป็นการที่บุคคลพยายามค้นหาองค์ประกอบบุคลิกภาพของ ตนเองเพื่อได้ทราบว่าจะประกอบแต่ละอย่างนั้นมีความสมบูรณ์ถูกต้อง อย่างไรบ้างเมื่อแยก วิเคราะห์องค์ประกอบต่างๆ แล้ว ก็ควรจะประเมินสรุปบุคลิกภาพของตนเองว่าจะคงไว้ในส่วนใด และควรจะปรับปรุง ในส่วนใด ที่สำคัญคือผู้วิเคราะห์ตนเองจะต้องยอมรับในข้อบกพร่อง เพื่อการแก้ไขต่อไปด้วย

1.2) การรับฟังความคิดเห็นจากผู้อื่น โดยปกติแล้วมนุษย์จะมีความลำเอียงเข้าข้าง ตนเองเสมอ ๆ ดังนั้นการวิเคราะห์ตนเองเพียงประการเดียว อาจจะได้ข้อมูลที่ต้องการเพียงพอใน การปรับปรุงบุคลิกภาพ จึงจำเป็นต้องประเมินตนเองโดยการอาศัยการมองของผู้อื่นว่าเขาคิด อย่างไร ต่อบุคลิกภาพของเรา เพื่อจะได้นำส่วนที่บกพร่องมา แก้ไขต่อไป

2) การปรับปรุงแก้ไข เมื่อบุคคลสำรวจตนเองได้ข้อมูลมากเพียงพอแล้ว บุคคลควรจะ ประมวลสรุปบุคลิกภาพเพื่อรู้จักตนเองใน 3 ลักษณะคือ

- 2.1) อุปนิสัยและนิสัยของตนเอง
- 2.2) ลักษณะส่วนรวมของตนเอง
- 2.3) บทบาทของตนเอง

3) การแสดงออกใหม่หรือการฝึกฝนตนเอง เป็นการนำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ตนเอง แล้วมาตรวจพบข้อบกพร่องต่างๆ ซึ่งจำเป็นจะต้องมีการปรับปรุง โดยการที่บุคคลจะต้องมองหา ลักษณะบุคลิกภาพที่จะเป็นแบบอย่างที่จะใช้ในการ ปรับปรุงต่อไปแล้วพยายามเตือนตนเอง ให้ละทิ้งบุคลิกภาพและลักษณะนิสัยเดิมที่บกพร่อง แล้วพยายามปฏิบัติตามแบบอย่าง ของบุคลิกภาพและลักษณะนิสัยใหม่ การปรับปรุงบุคลิกภาพและลักษณะนิสัยเป็นเรื่องที่ต้องใช้เวลา และจะต้องมี ความตั้งใจจริง โดยตัวของบุคคลที่จะปรับปรุงบุคลิกภาพเองจะต้องให้ความเอาใจใส่ เป็นพิเศษ ด้วยการยอมรับข้อบกพร่องของตนและผลที่มีต่อตนเองและผู้อื่นเป็นประการสำคัญ ทั้งต้องรู้จักแสวงหาหนทางที่จะช่วยให้ ตนเองได้รับรู้บุคลิกภาพและลักษณะนิสัยที่สร้างสรรค์ อันควรต่อการเสริมสร้างให้

4) การประเมินผลตนเอง เป็นการสำรวจตรวจสอบขั้นสุดท้าย หลังจากได้กระทำตาม ขั้นตอนที่ได้วางแผนไว้ หรือตั้งใจไว้ การประเมินผลทางบุคลิกภาพ ควรผู้อื่นประเมินด้วย จะทำให้มั่นใจมากขึ้น

บุคลิกภาพที่ดีของครูจะเป็นเครื่องมือสำคัญอย่างยิ่งอย่างหนึ่งที่จะสร้างความประทับใจ ความศรัทธาและความน่าเชื่อถือให้เกิดขึ้นแก่ผู้พบเห็น นักจิตวิทยาการศึกษาให้ความสำคัญ เรื่องบุคลิกภาพอย่างมาก เพราะเชื่อว่าบุคลิกภาพเป็นการจัดระบบพฤติกรรมของบุคคลที่ไม่เพียงแต่ เป็นสิ่งที่แสดงออกถึงความแตกต่างของแต่ละบุคคลเท่านั้น บุคลิกภาพยังเป็นตัวตนของคนแต่ละคน อีกด้วย

### ความสำคัญของบุคลิกภาพของครู

บุคลิกภาพมีความสำคัญต่อครูดังนี้ (ธีรศักดิ์ อัครบวร, 2544, น. 100 – 139)

1) ช่วยให้ปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมและบุคคลอื่น ๆ ได้ดี บุคลิกภาพเป็นลักษณะ เฉพาะตัวที่บุคคลแสดงออกให้ปรากฏแก่ผู้พบเห็น ครูผู้มียุบุคลิกภาพดีย่อมได้เปรียบในการสมาคมกับ บุคคลทั่วไปโดยเฉพาะศิษย์และผู้ปกครอง

2) เพื่อเป็นแบบอย่างให้แก่ศิษย์และบุคคลทั่วไปได้ บุคลิกภาพที่ดีของบุคคลบางคน เช่น ความซื่อสัตย์ ความเที่ยงธรรม ลักษณะการเดิน และลีลาการพูด เป็นต้น สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ สามารถนำไปเป็นแบบอย่างให้ศิษย์นำไปเป็นแบบเพื่อฝึกฝนได้

3) ช่วยให้มีความมั่นใจในตนเอง บุคคลที่มีบุคลิกภาพดี และบุคลิกภาพเหมาะสมกับ หน้าที่รับผิดชอบแล้ว จะทำให้เกิดความมั่นใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น ครูผู้มียุบุคลิกภาพดี ย่อมมั่นใจ

ในการไปปรากฏตัวในที่ต่าง ๆ ทั้งในห้องเรียนและในสังคมทั่วไป สังคมให้การยอมรับผู้มีบุคลิกภาพในการพูดจาดี มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ฯลฯ

4) ช่วยให้เป็นผู้ที่มีสุขภาพจิตดี ครูผู้มีบุคลิกภาพดีทั้งทางด้านร่างกายอารมณ์ สังคม และสติปัญญาย่อมเป็นผู้ที่มีสุขภาพจิตดี เพราะสามารถติดต่อและทำกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกับผู้อื่นได้ดี

5) ช่วยทำให้ครูประสบความสำเร็จในอาชีพการงาน ครูที่มีบุคลิกภาพดีย่อมเป็นที่ไว้วางใจ และมั่นใจการประกอบกิจการต่าง ๆ ผู้ใต้บังคับบัญชาก็อยากร่วมงานด้วย ผู้บังคับบัญชาก็มั่นใจที่จะมอบหมายงานให้รับผิดชอบ และเพื่อนร่วมงานมีความสบายใจในการปฏิบัติงานร่วมกัน

### บุคลิกภาพสู่ความเป็นเลขานุการบริหาร

**บุคลิกภาพ** หมายถึง ลักษณะท่าทีการแสดงออกการวางตัว กิริยา มารยาท น้ำเสียง การพูดจา ทักษะคติทางสังคม การแสดงพฤติกรรมให้สอดคล้องกับกาลเทศะ และเป็นพฤติกรรมเฉพาะตัวของแต่ละบุคคลที่ปรากฏในลักษณะอันไม่ซ้ำแบบกัน มีระบบแน่นอนและมีความสัมพันธ์ระหว่างร่างกายและจิตใจ สามารถชี้ให้เห็นได้ถึงพฤติกรรมที่แตกต่างกัน

#### การปรับปรุงบุคลิกภาพขั้นพื้นฐาน

เพราะบุคลิกภาพตามธรรมชาติไม่เหมือนกัน จึงขอเสนอแนะให้ปรับปรุงบุคลิกภาพขั้นพื้นฐานในด้านต่าง ๆ ต่อไปนี้ เพื่อผู้ที่มีอยู่แล้วจะได้ดีขึ้น ผู้ที่ยังขาดอยู่จะได้มีบุคลิกภาพอันพึงปรารถนา เลือกปรับปรุงข้อที่มั่นใจว่าจะทำได้ก่อน

1. **ความว่องไว (Alertness)** จะต้องปรับตนให้เป็นบุคคลที่ทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน รอบด้าน รับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายและเสร็จทันเวลา เคลื่อนไหวรวดเร็ว เสร็จงานชิ้นแรกแล้วรีบทำชิ้นต่อไปทันที ระมัดระวังและแก้ไขข้อผิดพลาด ปฏิบัติภารกิจประจำวันให้ทันตามสั่งหรือตามที่คุณบังคับบัญชามอบหมาย

2. **ความเอาใจใส่ความสนใจ (Attention)** ตั้งใจรับฟังคำอธิบายงานแต่ละชิ้น ตั้งสมาธิในการทำงานด้วยใจจดใจจ่อ ไม่วอกแวก งานแต่ละงานต้องปฏิบัติอย่างมีเหตุผล ดำเนินการอย่างถูกต้องตามขั้นตอนและวิธีการ กำหนดเป้าหมายและติดตามกระบวนการปฏิบัติงานให้ดีเพื่อป้องกันการผิดพลาด การปฏิบัติที่ตรงเป้าหมายจะช่วยแสดงถึงจุดเด่นของเลขานุการได้อย่างดี

3. **ความไว้วางใจได้ ความเชื่อถือได้ (Dependability)** ในกรณีที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ไม่ว่าจะเป็นเรื่องใดก็ตาม จะต้องดำเนินงานตามคำสั่ง คำแนะนำ คำชี้แจง ให้ถูกต้องเต็มขั้นตอน และให้ผลงานออกมาอย่างมีประสิทธิภาพ

4. **ความสนใจ (Interest)** การบริหารงานทุกประเภท ถ้าจะให้งานนั้นได้รับผลดีมีประสิทธิภาพผู้ปฏิบัติงานจะต้องให้ความสนใจและกระทำอย่างดีที่สุด

5. **การตัดสินใจ (Determined)** กำหนดเวลาในการทำงานแต่ละอย่างให้แน่นอน ควรพิจารณาว่าจะเลือกทำงานชิ้นใดก่อนหลัง กำหนดไว้ให้ตลอดตั้งแต่เริ่มทำงานเสร็จงาน

6. **ความคิดริเริ่ม (Initiative)** งานที่ได้มอบหมายให้ทำโดยผู้ส่งงานมิได้อธิบายรายละเอียด เลขานุการจะต้องพึ่งตนเองโดยหาวิธีการทำงานนั้นให้เสร็จด้วยตนเอง

7. **ความอุตสาหพยายาม (Diligence)** งานบางอย่างอาจจะต้องใช้เวลาปฏิบัติงานนานกว่าปกติ เลขานุการจะต้องมุ่งมั่นทำให้เสร็จ พยายามหาวิธีที่ง่ายและรวดเร็วมาใช้เพื่อให้การทำงานนั้นสัมฤทธิ์ผล

8. **ความถูกต้อง (Accurately)** งานด้านตัวเลข พิมพ์ดีด การคำนวณ การเลือกคำ การสะกดการันต์ การใช้เครื่องหมายวรรคตอน ไวยากรณ์ ควรระมัดระวังอย่าให้ผิดพลาดได้

9. **ความเร็ว (Speed)** เมื่อลงมือทำงานจะต้องขมิขมั้น ทำให้รวดเร็ว และรุดหน้าไปอย่างไม่หยุดยั้ง และไม่ควรจะให้เสียเวลาไปเลยแม้แต่นาทีเดียว

10. **ความเป็นระเบียบ (Orderliness)** เครื่องใช้สำนักงาน อุปกรณ์ วัสดุสิ้นเปลือง เอกสารในการปฏิบัติงาน และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน จะต้องจัดเก็บให้เป็นที่เป็นทางให้มีระบบสอดคล้องกับงานแต่ละประเภทจะต้องสะดวก ง่าย รวดเร็ว ในการที่นำมาใช้

11. **ความสะอาด (Neatness)** ไม่เพียงแต่ร่างกาย เครื่องแต่งตัวของเลขานุการเท่านั้น จะต้องสะอาด ผลการปฏิบัติงานทุกประเภทจะต้องให้สะอาดเรียบร้อยด้วย

12. **ความฉับพลัน (Promptness)** ลงมือทำงานทันทีที่มาถึงสำนักงาน และก็ควรมาก่อนเวลาเริ่มต้นของเวลาเข้าทำงาน และที่สำคัญก็คือ งานทุกชิ้นต้องเสร็จตามเวลาที่กำหนด

13. **ความจำ (Memory)** เรื่องที่สำคัญ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานจะต้องจำให้ขึ้นใจ ชื่อผู้บังคับบัญชาหรือบุคลากรระดับบริหาร รายละเอียดเกี่ยวกับแต่ละคนโดยย่อ ที่พอจะชี้แจงให้บุคคลทราบเมื่อจำเป็นและการจดจำกระบวนการทำงานทั้งหลายที่เป็นงานในหน้าที่ เพื่อจะให้แน่ใจว่าการทำงานและอย่างไม่มีผิดพลาด

14. **การปรับตัวเอง (Adaptability)** ในสภาวะแวดล้อมที่แตกต่างไป เลขานุการอาจไม่คุ้นเคย จะต้องพยายามปรับตัวให้เข้ากับสิ่งต่าง ๆ หรือปรับตัวให้เข้ากับบุคคลอื่นในสำนักงาน สถานการณ์รอบตัวในที่ทำงานซึ่งจะทำให้งานในหน้าที่สำเร็จสมบูรณ์และได้ผลดี

15. **การให้ความร่วมมือ (Cooperation)** ประสานงานกับพนักงานอื่น เพื่อการปฏิบัติงานจะได้ไม่ขัดแย้ง ไม่ซ้ำซ้อนหรือเสื่อมล้ำระหว่างกัน ปฏิบัติตามคำแนะนำในทางที่ถูกต้อง เต็มใจปฏิบัติงานพิเศษนอกเหนืองานในหน้าที่เมื่อได้รับการร้องขอจากผู้อื่น

16. **ความสามารถตกลงใจ (Willingness)** เลขานุการจะต้องพิจารณาหาทางตกลงใจที่จะกระทำจะโดยการขอคำแนะนำจากคนอื่น หรือตกลงใจด้วยตนเองก็ตาม ไม่ต้องกลัวว่างานนั้นจะไม่มีทางทำได้ และต้องตั้งใจทำอย่างแท้จริง

17. **ความจงรักภักดี (Loyalty)** เลขานุการจะต้องอุทิศเวลาให้กับการทำงานจนเต็มที่ตั้งใจทำงานจนเต็มความสามารถไม่ว่างานนั้นจะยากเพียงใด แสดงทัศนคติที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน

18. **ความซื่อสัตย์สุจริต (Honesty)** ไม่ถือเอาประโยชน์หรือสิ่งที่ไม่ใช่สิทธิของตนมาครอบครองกระทำการทั้งหลายด้วยความสุจริตจริงใจ เคารพสิทธิของเพื่อนร่วมงานไม่ว่าจะเป็นสิทธิเหนือของใช้ส่วนตัวหรืออำนาจหน้าที่การทำงาน

19. **ประสิทธิภาพในการทำงาน (Efficiency)** ระบบการทำงานโดยส่วนรวมนั้นจะต้องระดมแนวความคิด ความสามารถ ทักษะที่มีอยู่ออกมาใช้ในการทำงานให้ได้ผลคุ้มค่ากับปัจจัยการทำงานที่ใส่เข้าไป กล่าวง่าย ๆ ว่าผลของงานที่ปฏิบัติทุกอย่างจะต้องมี Output มากกว่า Input

20. **ความทะเยอทะยาน (Ambition)** จะต้องหยิ่งในตัวเองเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน แสดงสมรรถนะในการทำงานให้สัมฤทธิ์ผลที่สูงเยี่ยม เพื่อให้เป็นแรงผลักดันตัวเองก้าวไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นกว่าในปัจจุบัน

### บุคลิกภาพของคนในองค์กร

เลขานุการต้องทำงานกับบุคคลในองค์กร ฉะนั้นเลขานุการจะต้องเรียนรู้ถึงบุคลิกและอุปนิสัยของคนในองค์กรดังต่อไปนี้

1. คนพูดตรงไปตรงมา เป็นพวกไม่ตัดจรีด ไม่มีอะไรมาปิดบัง ซื่อสัตย์ ทำงานจริงจัง มีความจริงใจสูง อาจจะพูดไม่ไพเราะ แต่มีจิตใจที่ดี

2. คนเสียสละ เกิดอะไรขึ้นจะรับผิดชอบ และอาจจะรับอะไรเร็วไป จนบางครั้งเป็นผลเสียแก่ตัวเอง คนประเภทนี้ ทำงานด้วยก็สบายใจ ไม่เอาเปรียบใคร มีแต่ให้มากกว่ารับ

3. คนหน้าตาย เก็บกด อาจจะด่าอะไรนายลับหลัง จึงเป็นคนน่ากลัวที่จะทำงานด้วย

4. คนไม่กล้าขัดใจใคร มักจะเห็นด้วยเกือบทุกเรื่อง เวลาทำงานกับพวกนี้ จะต้องกล้าแสดงความคิดเห็นเพื่อเขาจะได้สบายใจ

5. คนพูดมาก เริ่มนุ่มนวล ใช้คำพูดซ้ำ ๆ จึงควรใส่ใจ หรือพยายามเข้าใจว่าเขาต้องการพูดเรื่องอะไร หากอยากให้งานสำเร็จก็ต้องบอกเป้าหมายเพื่อเขาจะได้ทำได้

6. คนมองโลกในแง่ร้าย มักจะชอบค้านอยู่เรื่อย อาจจะมีเหตุผลหรือไม่มีเหตุผล ใครทำงานด้วยอาจหมดกำลังใจ แต่ก็ต้องทำใจด้วยการใช้โอกา

7. คนชอบทำลาย พวกนี้ไม่อยากเห็นความเสียหายของผู้อื่น เช่น แก่ล้มขโมยเอกสารบ้าง หรือรับโทรศัพท์ก็ไม่บอก หากทำงานด้วยต้องยอมรับว่าเขาอาจร้ายได้ทุกเมื่อ เป็นหน้าที่ของนายต้องคาดโทษ หากทำให้บริษัทหรือหน่วยงานเสียหาย

8. คนไม่พูดไม่แสดง จะเก็บลับเก็บพันไม่พูดอะไร ไม่ชอบยุ่งกับใคร ไม่อยากเข้าไปเกี่ยวข้องด้วย เข้าทำนองขอปลอดภัยไว้ก่อน งานจะไม่ก้าวหน้าเท่าที่ควร เพราะไม่กล้าทั้งดีและชม ทำให้ไม่มีความคิดริเริ่มหรือคิดปรับปรุงอะไร ถือว่า การไม่พูดไม่มีเรื่องราวกับใคร การไม่มีความคิด

งานจะได้ผลก็คือ มอบงานให้ทำพร้อมกับบอกรายละเอียดว่าต้องรายงานกลับมาเรื่องอะไรบ้าง พร้อมกับวันเวลาที่ต้องทำให้เสร็จ

### นิสัยในการปฏิบัติงานที่ควรพิจารณาของเลขานุการ

1. โรคปฏิเสธคนอื่นไม่เป็น บางเรื่องที่มีผู้ขอร้องให้ช่วย ถ้าเห็นว่าไม่มีความสำคัญหรือจำเป็นต้องบอกปิดและขอร้องให้ไปติดต่อผู้อื่น
2. โรคแก้รายละเอียด งานบางอย่างต้องการความกะทัดรัด มีแต่สาระสำคัญก็ไม่ควรที่จะเพิ่มเติมรายการไม่เป็นผลดี
3. โรคลังเล ควรเป็นผู้ตัดสินใจโดยรวดเร็ว และถูกต้อง แต่ด้วยความรอบคอบการกลัวจนไม่กล้าทำอะไรนั้นไม่เป็นผลดี
4. โรคทำงานทุกอย่างที่ขวางหน้า งานใดที่พอจะแบ่งให้ผู้น้อย หรือลูกน้องไปทำบ้างก็จะเป็นการดี

บุคลิกภาพมีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตในสังคมที่ดำเนินอยู่ทุกวันเป็นอย่างมาก โดยพิจารณาได้จากสิ่งต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. ความมั่นใจ มีความมั่นใจในการแสดงออก กล้าที่จะแสดงออกในทางที่ถูกที่ควร เพราะคนอื่นที่พบเห็นจะให้ความสนใจและเชื่อถือ และมีโอกาสที่จะประสบความสำเร็จ
2. การยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล ต้องอาศัยการสังเกตพฤติกรรมที่เกิดขึ้นเป็นประจำสม่ำเสมอ และจะสามารถทำให้รู้สึกวิธีการปรับตัวเข้ากับคนเหล่านั้นได้
3. การตระหนักในเอกลักษณ์ของบุคคล บุคลิกภาพทำให้คนมีลักษณะเฉพาะตัวที่เป็นของตนเอง เช่น เป็นคนนอบน้อม มีความเมตตา มีความซื่อสัตย์ เป็นต้น
4. การปรับตัวให้เข้ากับคนอื่น การที่ทราบถึงบุคลิกลักษณะของบุคคลอื่นทำให้คนเราปรับตัวเข้ากับคนอื่นได้ง่ายขึ้น สามารถปรับตัวให้ทันกับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ง่ายขึ้น
5. บุคคลที่มีบุคลิกภาพดี จะได้เปรียบกว่าคนอื่น และเป็นพื้นฐานแห่งความเชื่อถือแก่ผู้พบเห็น ช่วยให้การดำเนินงานได้ง่ายขึ้น และได้รับความร่วมมือจากบุคคลอื่นสามารถให้การทำงานประสบความสำเร็จ
6. การยอมรับของกลุ่ม บุคลิกภาพที่ดีย่อมเป็นที่ยอมรับของกลุ่มและของบุคคลทั่วไป และก่อให้เกิดความมั่นใจในการทำงาน

### บุคลิกภาพเป็นเครื่องสร้างภาพพจน์ที่ดีให้กับบุคคล โดยสังเกตได้จากสิ่งดังต่อไปนี้

1. การแต่งกาย ให้เหมาะสมกับบุคลิกของตนเอง และไม่ทรูหราจนเกินจากฐานะและสภาพของการทำงาน
2. จากพุดจา ควรใช้น้ำเสียงที่ไพเราะ เพื่อเป็นการกระตุ้นให้ผู้ฟัง การสนทนาจะต้องรู้จักใช้คำพูดที่จูงใจ และเข้าใจง่าย มีเหตุมีผล มีศิลปะการชักจูงใจ
3. มีไหวพริบที่ดี สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้
4. เป็นผู้ที่มีความนอบน้อม มีสัมมาคารวะ ให้ความเคารพต่อผู้อื่น
5. มีความเชื่อมั่นในตนเอง
6. เป็นบุคคลที่ยิ้มแย้มแจ่มใส ร่าเริง
7. รับคำสั่งได้เร็ว
8. มีมนุษยสัมพันธ์ดี

### คนมีเสน่ห์น่าคบคือบุคคลดังต่อไปนี้

1. คนมีเสน่ห์พูดคุยกับผู้ใด เธอจะให้ความสำคัญและสนใจกับคนนั้น 100%
2. คนมีเสน่ห์ต้องรู้จักแบ่งบทิให้ผู้อื่นบ้าง
3. คนมีเสน่ห์จะตั้งใจฟังคนอื่นพูดให้จบ แม้เป็นเรื่องที่เคยฟังมาแล้ว
4. คนมีเสน่ห์จะไม่คุยเรื่องส่วนตัว (เรื่องลูกหรือครอบครัว)
5. คนมีเสน่ห์จะไม่วิจารณ์ผู้อื่นหรือข่มขู่ใคร
6. คนมีเสน่ห์จะรอกจนกว่าการพูดจบแล้วจึงลุก
7. คนมีเสน่ห์จะไม่นิทาหลังเมื่อผู้หนึ่งผู้ใดผลจากวงสนทนา
8. คนมีเสน่ห์จะรู้จักว่าเมื่อไรควรจะมีอารมณ์ขัน
9. คนมีเสน่ห์จะรู้จักทำตัวน่ารักสำหรับทุกคน

### องค์ความรู้ในเรื่องบุคลิกภาพและการมีมนุษยสัมพันธ์ของเลขานุการผู้บริหาร

#### 1. การแต่งกาย

เลขานุการผู้บริหารจะต้องแต่งกายให้มีความเหมาะสม สะอาด สุภาพ เรียบร้อย และถูกกาลเทศะโดยค่านึงว่าเลขานุการผู้บริหารจะต้องพบปะบุคคลทั้งภายในและภายนอกกรม ส่งเสริมการเกษตรไม่ควรสวมกางเกง รองเท้าแตะ ไม่ควรนุ่งสั้น ควรแต่งกายรัดกุม คล่องตัว ทะมัดทะแมง แต่งกายให้พร้อมตั้งแต่ออกจากบ้าน

การแต่งกายของเลขานุการควรตระหนักว่าเลขานุการเป็นเสมือนหน้าตาของผู้บริหาร เป็นภาพรวมของกรมซึ่งจะต้องสร้างความประทับใจ การแต่งกายที่ดีต้องอาศัยเป็นคนช่างสังเกต มีความสนใจและเอาใจใส่ศึกษาเกี่ยวกับหลักการแต่งกายที่ดีโดยเฉพาะซึ่งขึ้นอยู่กับรูปร่างหน้าตา ท่าทาง อิริยาบถเป็นสำคัญ ตลอดจนเรื่องสีของผิว มีหลักเกณฑ์โดยทั่ว ๆ ไป ดังนี้



1) **เสื้อผ้า** ควรอยู่ในสมัยนิยม คำนึงถึงประเพณีนิยมและมีความพอดี รู้จักเลือกสีให้เหมาะกับผิวและรูปร่าง เช่น ถักร่างใหญ่ ควรสวมเสื้อสีเข้ม และใช้เส้นตรงตามยาว ถ้ามีลำคอยาว ควรใส่เสื้อมีปกหุ้มคอหรือใช้เครื่องประดับขีตรอบคอ เพราะจะทำให้ดูคอสั้นเข้า ถ้ามีลำคอสั้น ควรใส่เสื้อหรือใช้เครื่องประดับที่มีลักษณะเป็นรูปตัว V

ส่วนการเลือกสี ควรให้เหมาะสมกับลักษณะของตน คำนึงถึงสีผิว เช่น คนขาวควรใช้สีอ่อน ๆ คนผิวคล้ำหรือดำควรใช้สีเข้ม จะทำให้ดูตัวเล็กลง เส้นขวางจะทำให้แลดูเตี้ย เส้นเฉียงหรือเส้นโค้งทำให้แลดูมีชีวิตชีวา

2) **การเลือกกระเป๋าทือและรองเท้า** ควรเลือกให้เหมาะกับตนเอง และเลือกใช้หนังสือที่มีคุณภาพดี เพราะการเลือกใช้ของดีเป็นการเสริมสร้างบุคลิกลักษณะที่ดีและควรให้กระเป๋าทือกับรองเท้าเข้าชุดกันด้วย ต้องหมั่นดูแลให้สะอาดและเรียบร้อย

3) **หลักการแต่งหน้าที่ดี** แต่งแต่พองามไม่ฉูดฉาด บาดตามากเกินไปหรือตามแฟชั่นมากเกินไปอย่าลืมน่า “ผู้ที่แต่งหน้ามากเกินไป นั้นแสดงว่าเป็นผู้ที่มีข้อบกพร่องมาก และมีส่วนที่จะต้องปิดบังมาก” ดังนั้น ท่านควรแต่งตามธรรมชาติให้แลดูสวยงามยิ่งขึ้นเท่านั้น

4) **เล็บและการทาเล็บ** เล็บไม่ควรสั้นหรือยาวจนเกินไปแต่งปลายให้มน ๆ พองาม หากทาเล็บควรเลือกสีกลาง ๆ อย่าใช้สีฉูดฉาด บาดตาเกินไป ควรดูแลและเอาใจใส่มือและเล็บให้สะอาดอยู่เสมอ

5) **ผม** หมั่นสระผมให้สะอาดอยู่เสมอ แปรงหรือหวีให้เรียบร้อย ควรแต่งผมบ่อย ๆ เลือกแบบผมที่เข้ากับใบหน้า ส่วนสูง และน้ำหนัก ขนาด และรูปร่างช่วงยาวของลำคอด้วย

6) **เครื่องประดับ** การแต่งกายที่ดีควรใช้เครื่องประดับเพียงน้อยชิ้น แต่เป็นของดีมีราคาดีกว่าใช้เครื่องประดับมากเกินไป ไม่ควรใช้เครื่องประดับที่แวววาวเกินไป และการใส่ต่างหูไม่เหมาะกับเลขานุการเพราะเป็นอุปสรรคในการรับโทรศัพท์

อนึ่ง เมื่อมีการดูแลในเรื่องของการแต่งกายให้ดีแล้ว สิ่งทีเลขานุการผู้บริหารควรปรับปรุง ฝึกหัดให้ต้องเป็นนิสัยที่ดี คือ การนั่ง การยืน และการเดินที่ดี เพื่อเสริมสร้างบุคลิกภาพที่ดี ดังนี้

#### การนั่ง

- นั่งตัวตรง หลังพิงพนักเก้าอี้ ยกเว้นบางกรณีต้องไม่นั่งชิดเก้าอี้ เช่น ขณะที่นั่งพูดกับผู้ใหญ่หรือนั่งรับการสัมภาษณ์

- สะโพกชิดริมเก้าอี้ด้านใน ไม่นั่งขอบ ๆ หรือริม ๆ เก้าอี้

- วางเท้าให้สง่าผ่าเผย เรียบร้อย แต่ไม่แลดูฝืนธรรมชาติ

- บั้นเอวตั้งตรงเพราะจะเสริมให้ไหล่ตรง อย่านั่งหลังโกง

- ผู้หญิงควรให้เข้าชิดกันเสมอ ผู้ชายนั่งสุภาพไม่ไขว่ห้าง ไม่เหยียดเท้าออกนอก

โต๊ะไม่นั่งกระดิกขา

- มีอวางซ้อนกันอยู่บนตักหรือวางไว้ข้าง ๆ ตัวไม่นั่งเขยคาง ไม่ทำวคาง
- ไม่ปล่อยตัวนั่งตามสบาย เพราะท่าทางที่ปรากฏจะไม่น่าดูและไม่สุภาพ
- ถ้าโต๊ะห่างเกินไปต้องเลื่อนม้านั่งเข้าหาโต๊ะไม่ใช่ดึงโต๊ะเข้าหาม้านั่ง
- ทุกครั้งที่ลุกจากที่นั่งควรเลื่อนเก้าอี้เข้าเก็บให้เรียบร้อย
- ไม่สอดส่ายสายตาไปมา ไม่แสดงท่าทางลึกลับลึกลน
- ไม่นั่งหมุนไปมาหรือหันไปหันมาตลอดเวลาต้องสำรวมกิริยามารยาท

ให้เรียบร้อย

#### การยืน

- ลำตัวตั้งตรง เท้าทั้งสองข้างชิดกันสำหรับสุภาพสตรี และผู้ชายยืนตัวตรง

ไม่ล้วงกระเป๋า

- ไม่ควรยืนพิงฝาหรือพิงเก้าอี้ที่มีผู้อื่นนั่งอยู่
- ใ้หน้าหันออกอยู่กึ่งกลางลำตัว ไม่เอียงไปข้างใดข้างหนึ่ง
- ยืดอกให้ผึ่งผาย ไหล่ไม่ห่อ ไม่งุ่ม
- ศีรษะตั้งตรง ยกคางนิดหน่อย แต่ไม่มากเกินไป
- สะโพก เอว และช่วงตัวตรง
- ปล่อยแขนทั้ง 2 ข้าง ห้อยขนานกับลำตัวตามสบายไม่กำมือ หรือทำวสะเอว
- ไม่ยืนคอดก ไม่ทำวคาง และไม่ยืนขาไขว้กัน
- ไม่ยืนล้วงและแกะเการ่างกาย ไม่ยืนแต่งหน้าหรือหวีผมในที่สาธารณะ

#### การเดิน

- เดินตัวตรงเป็นไปตามสบาย แต่ท่าที่สง่าผ่าเผยลำคอตั้งตรง
- ก้าวเดินในช่วงระยะการเดิน มีระยะเท่า ๆ กันสม่ำเสมอ
- ทอดหัวเข้าตามสบาย ไม่เกร็งเข้า ควรให้หัวเข้าสัมผัสกันนิดหน่อย

จะแลดูสวยงาม

- ปลายเท้าเหยียดตรงไปข้างหน้า ไม่เกินกะ ๑ กะ ๑
- การก้าวเท้าขึ้นบันไดควรตั้งลำตัวตรง เวลาก้าวควรจะเฉียงตัวเล็กน้อย
- ถ้าหยุดยืนพยายามให้สันเท้าชิดกัน ไหล่และศีรษะตั้งตรง
- แกว่งแขนแต่พองาม ไม่มากเกินไป แต่ไม่ใช่ไม่แกว่งเลย
- ไม่เดินยกย้ายส่วนสะโพกไปมาจนน่าเกลียด
- ผู้หญิงไม่เดินท่าทางชิงชังแบบผู้ชาย และผู้ชายไม่เดินตัวมเตี้ยมแบบผู้หญิง

## 2. การวางตัว

เลขานุการผู้บริหารควรมีกริยา วาจาสุภาพ ใช้คำพูดที่เหมาะสม ยิ้มแย้มแจ่มใสให้การต้อนรับแก่ผู้ที่มาติดต่อด้วยกริยามารยาทที่เหมาะสม สุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน เลขานุการจะต้องให้ความเคารพต่อผู้อาวุโส มีสัมมาคารวะ และสามารถเข้ากับผู้ร่วมงานได้ดี ไม่ถือตัว เย่อหยิ่ง วางตัวเป็นกลาง ไม่ใช่อำนาจของผู้บริหารมากล่าวอ้าง ไม่นินทาผู้บริหาร เลขานุการจะต้องรับฟังและแก้ไข ปัญหา ไม่ใช่อารมณ์ ในการแก้ไขปัญหา ต้องรู้จักควบคุมอารมณ์โกรธ อารมณ์หงุดหงิดของตนเอง ไม่ให้เกิดผลเสียต่องาน และจะต้องให้ความร่วมมือ จริงใจกับเพื่อนร่วมงาน ให้มีความเป็นมิตรต่อทุกคนเป็นที่รักใคร่ของผู้ที่พบเห็นลักษณะการวางตัวดังกล่าวเป็นบุคลิกภาพ (Personality) ที่รวมถึงการ แสดงออกทั้งทางกาย วาจา กริยาท่าทาง สติปัญญา อารมณ์ นิสัยใจคอ ความสามารถและพฤติกรรมส่วนตัวอื่น ๆ ทุกอย่างที่เป็นลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลนั้น ๆ ซึ่งทำให้แต่ละบุคคลมีพฤติกรรมที่แตกต่างจากคนอื่น คนที่มีบุคลิกภาพดีย่อมเป็นที่ชื่นชอบของผู้ที่ได้พบเห็น เป็นคนที่ใคร ๆ ก็อยากรู้จักคบค้าสมาคมด้วย

## 3. ความมีมนุษยสัมพันธ์

เลขานุการผู้บริหารจะต้องมีการประสานสัมพันธ์กับบุคคลหรือหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกกรมฯ ก่อนข้างมาก เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย ดังนั้น จึงต้องประพฤติตาม ให้เป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง ความสัมพันธ์ในทางสังคมระหว่างมนุษย์กับมนุษย์ เพื่อก่อให้เกิดความรู้สึกนึกคิด รักใคร่ พื่อใจ ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน บนพื้นฐานของการใช้ศาสตร์ และศิลป์เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่นนั้นมีหลักการพื้นฐานที่สำคัญอยู่ ว่าเราจะต้องศึกษาให้รู้จักและเข้าใจตนเอง รู้จักและเข้าใจผู้อื่น หรือที่เรียกว่าเป็นการรู้เขา รู้เรา ทั้งนี้ เพื่อจะปรับตัวให้เข้ากันได้ดีอันนำไปสู่การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน องค์ความรู้ในการพัฒนาบทบาทหน้าที่ของเลขานุการของผู้บริหารในด้านมนุษยสัมพันธ์ มีดังนี้

### 3.1 การสร้างมนุษยสัมพันธ์กับผู้บริหาร

3.1.1 ทำความเข้าใจในตัวผู้บริหาร ผู้บริหารก็คือ มนุษย์ปุถุชนคนหนึ่ง เขาย่อมมีวันที่สดชื่น แจ่มใส อารมณ์ดี หรือวันที่ทำอะไรก็ไม่ถูกใจไปเสียทุกอย่าง ผู้บริหารไม่ได้แตกต่างไปจากพวกเรามากในแง่ของความเป็นคน เขาย่อมมีสิ่งที่ชอบและไม่ชอบ มีสิ่งที่ต้องการและไม่ต้องการ ถ้าเรามองเห็นความจริงเกี่ยวกับผู้บริหารแล้ว เข้าไปมีปฏิสัมพันธ์ในส่วนที่เข้ากันได้ดี และหลีกเลี่ยงในส่วนที่ไปด้วยกันไม่ได้ ก็จะเป็นการง่ายต่อการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน

3.1.2 สนใจในสิ่งที่มีความสำคัญยิ่งต่อผู้บริหาร ความสำเร็จเป็นสิ่งสำคัญยิ่งสำหรับผู้บริหาร ผู้บริหารต้องการที่จะทำให้โครงการต่าง ๆ ประสบความสำเร็จ ตลอดจนถึงความสำเร็จในเรื่องอื่น ๆ เราต้องสังเกตว่าผู้บริหารต้องการความสำเร็จในด้านใด และแสดงความ

สนใจเอาใจใส่ที่จะให้ความช่วยเหลือแก่เขา และพยายามปฏิบัติงานให้ดีก็เท่ากับเป็นการช่วยให้ผู้บริหารประสบความสำเร็จได้เร็วขึ้น

3.1.3 ช่วยทำให้ความปรารถนาของผู้บริหารบรรลุผล ผู้บริหารส่วนใหญ่คาดหวังให้ผู้ใต้บังคับบัญชาช่วยกันทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ เราจะต้องเป็นผู้ช่วยเหลือกิจการงานของผู้บริหาร ตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถช่วยเหลืออาจทำได้โดยการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง การแสดงความคิดเห็น การคัดค้านเมื่อเห็นว่าปฏิบัติไม่ถูกกฎระเบียบด้วยการชี้แจงแสดงเหตุผลว่าขัดข้องอย่างไร สิ่งนั้นทำได้หรือไม่ ถ้าทำได้ถูกต้องมีวิธีการอย่างไร การให้ข้อคิดเห็นเช่นนี้จะช่วยป้องกันมิให้เกิดความผิดและหาวิธีที่ถูกต้องเป็นทางออก ซึ่งผู้บริหารจะเป็นผู้ตัดสินใจเองว่าควรจะทำอย่างไร

3.1.4 สร้างลักษณะนิสัยที่พึงประสงค์ เราในฐานะใต้บังคับบัญชาควรปรับปรุงตนเองให้มีลักษณะนิสัยการทำงานที่ดีในด้านต่าง ๆ เช่น ความรู้ความสามารถ ความจงรักภักดี ความน่าไว้วางใจ ความซื่อสัตย์สุจริต ความรับผิดชอบขยันทำงานให้ความเคารพยกย่องผู้บริหารตามฐานะ อ ย่ารบกวนผู้บริหารในเรื่องเล็ก ๆ น้อย ๆ เป็นต้น

### 3.2. การสร้างมนุษยสัมพันธ์เพื่อร่วมงาน

3.2.1 ทำตนเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน หมายถึง ทุกคนในที่ทำงานยอมรับเราเข้าเป็นสมาชิกคนหนึ่งหน่วยงาน โดยเขาจะยอมรับในความคิดเห็นของเราและยอมรับในความเป็นตัวเรา การที่จะได้รับการยอมรับจากผู้อื่นต้องใช้เวลาพอสมควรแต่เราสามารถทำให้เพื่อนร่วมงานยอมรับเราได้เร็วขึ้น ด้วยการใช้เทคนิคบางประการเช่น

- ต้องยอมรับในวิถีชีวิตคนอื่น สิ่งสำคัญคือเราต้องเคารพและยอมรับในวิถีทางที่แต่ละคนเลือกที่จะใช้ชีวิตหรือประพฤติดน เมื่อเราเต็มใจยอมรับในวิถีชีวิตคนอื่น ๆ สิ่งนี้จะถูกสังเกตอย่างรวดเร็วจากคนรอบข้างแล้วเขาเหล่านั้นก็จะยอมรับในตัวเราหรือวิถีชีวิตของเรา

- หลีกเลี่ยงการคาดการณืผู้อื่นอย่างไม่ถูกต้อง หมายถึง การตัดสินคนอื่นโดยไม่พิจารณาจากข้อเท็จจริง เช่น ดูความฉลาดของคนจากรูปร่างหน้าตาของเขา เป็นต้น บ่อยครั้งที่คนเราชุ่นเคืองใจเพราะถูกคนอื่นมอบอย่างผิด ๆ สิ่งนี้จะนำมาสู่ความสัมพันธ์ที่ไม่ดีต่อกัน

- ทำให้ตนแลดูดีเสมอ ความประทับใจครั้งแรกที่ดิงามจะช่วยให้เราถูกยอมรับจากคนรอบข้างได้ง่าย สำรวจเสื้อผ้าและการแต่งตัวของเรว่าสะอาดเรียบร้อยและเหมาะสมหรือไม่

- เป็นผู้ที่มีทัศนคติที่ดี หมายถึง การเต็มใจที่จะทำงานหนักด้วยความพยายามอย่างยิ่งการพยายามทำให้ผู้อื่นพอใจ ตลอดจนพยายามที่จะแสดงความสุภาพ

อ่อนโยน และให้ความเคารพกับคนที่เราร่วมงานด้วย ซึ่งรวมถึงการพยายามที่จะไม่ทำตนเป็นคนรู้ดีไปหมดทุกอย่าง

3.2.2 สังเกตและปฏิบัติตามกติกาของที่ทำงาน การสังเกตกฎเกณฑ์ดังกล่าว ก่อให้เกิดการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีขึ้น การอ่านและปฏิบัติตามกฎที่เขียนไว้จะทำให้เราปฏิบัติตนไม่ผิดแปลกไปจากคนอื่น ๆ และทำงานเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ดี

3.2.3 รับผิดชอบงานของตนให้ดี การที่จะเข้ากับผู้อื่นได้ดีในที่ทำงานนั้น สิ่งสำคัญคือเราต้องมีส่วนช่วยในการทำงานไม่เอาเรียดเอาเปรียบคนอื่น ต้องทำงานในส่วนที่เรา รับผิดชอบให้ดีที่สุด เราควรรู้ศิลปะในการถามผู้อื่นว่าเขาคาดหวังให้เราทำอะไรและไม่อยากให้เราทำอะไร อีกประการหนึ่ง คือ ไมโยนงานที่เรารับผิดชอบไปให้ผู้อื่น

3.2.4 ฝึกตนให้เป็นผู้ที่มีความอดทนต่อพฤติกรรมไม่ดีของเพื่อนร่วมงาน มนุษย์สัมพันธ์ที่ดีต่อกันในบางครั้งมักมีข้อจำกัด เพราะบางคนไม่สามารถที่จะทนต่อพฤติกรรมหรือท่าทางที่ไม่ดีของเพื่อนร่วมงานเพื่อนร่วมงานบางคนอาจมีนิสัยหรือการกระทำที่ก่อความรำคาญ เช่น พูดเสียงดัง คุยโวโอ้อวด ชอบบ่น อิจฉาริษยา ชอบนินทา เป็นต้น ถ้าเราอดทนต่อสิ่งเหล่านี้ของเพื่อนร่วมงานได้ก็จะทำให้เราทำงานร่วมกับเขาได้ดี

### 3.3. การสร้างมนุษยสัมพันธ์กับบุคลากรของหน่วยงานอื่น

3.3.1 การสร้างมนุษยสัมพันธ์แบบไม่เป็นทางการ การสร้างมนุษยสัมพันธ์กับคนที่เรารู้จักมักคุ้นหรือคนที่ไม่เคยรู้จักมาก่อน ควรคำนึงถึงด้านต่าง ๆ เช่น

- ให้เกียรติแก่คนที่เราติดต่อสัมพันธ์ด้วย ควรจะเรียกเขาตามตำแหน่งหน้าที่หรือเรียกโดยใช้คำนำหน้าชื่อที่สุภาพ ในกรณีที่เป็นคนรู้จักกันไม่ควรแสดงให้คนในหน่วยงานอื่นเห็นว่าเรสนิทกับบุคคลที่จะติดต่อมากเกินไป เพราะคนอื่น ๆ ในหน่วยงานนั้นอาจจะไม่รู้จักเรา ถ้าหากเราเป็นฝ่ายต้อนรับบุคคลที่มาเยี่ยมเยียนเราก็จงให้เกียรติเขา โดยแนะนำให้ผู้อื่นรู้จักตามตำแหน่งหน้าที่อีกอย่างหนึ่ง คือ พยายามเอาใจใส่บุคคลที่ติดต่อกับเรา โดยอย่าปล่อยให้รอโทรศัพท์หรือนั่งรอนานเกินไป

- มีความจริงใจต่อผู้ที่เราติดต่อด้วย เมื่อเราจะติดต่อขอความช่วยเหลือหรือขอความร่วมมือควรบอกวัตถุประสงค์ให้ชัดเจน อย่ามีสิ่งอื่น ๆ ที่ไม่เหมาะสมแอบแฝงอยู่ อย่าทำให้คนที่เราติดต่อด้วยต้องเดือดร้อนหรือเสียชื่อเสียงที่หลัง ควรแสดงความเอาใจใส่และกระตือรือร้นที่จะให้ความช่วยเหลือหรือให้ความร่วมมือเมื่อเห็นว่าสิ่งนั้นมีความเป็นไปได้

- รู้จักกาลเทศะในการติดต่อสัมพันธ์ การติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลที่เรารู้จักหน่วยงานอื่นควรมีพื้นฐานของความเกรงใจ ไม่ทำให้ผู้อื่นต้องลำบากใจรำคาญหรือได้รับความเดือดร้อน ถ้าเป็นไปได้ควรโทรศัพท์นัดหมายก่อนที่จะไปพบ ในขณะเดียวกันถ้าเราเป็นฝ่ายที่ถูกผู้อื่นนัดติดต่อมาควรให้ความสนใจที่จะหาเวลาไปพบปะ อย่าปฏิเสธบ่อยครั้งจนเขาเอือมระอาจนเลิกติดต่อไป

### 3.3.2 การสร้างมนุษยสัมพันธ์กับบุคลากรในหน่วยงานอื่นแบบเป็นทางการ

- ร่างหนังสือ คำสั่ง ให้ถูกต้องตามหลักราชการหรือหลักสากล เขียนชื่อผู้รับพร้อมทั้งตำแหน่งให้ถูกต้อง บอกวัตถุประสงค์ของการติดต่อให้ชัดเจนเพื่อไม่ให้ผู้รับเกิดความสับสนหรือหงุดหงิดใจ ข้อความควรจะสั้น กระชับ แต่ได้ใจความครบถ้วน เพื่อไม่ให้เป็นการรบกวนเวลาของผู้อื่นมากนัก
- จัดเตรียมความพร้อมในการทำงานร่วมกัน เช่น จัดให้มีระบบการติดต่อสื่อสารที่สะดวกประเภทโทรศัพท์ วิทยุติดต่อ พาหนะในการประสานงาน เป็นต้น
- สร้างความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงานร่วมกัน เช่น สร้างสำนึกในความรับผิดชอบร่วมกันสร้างนิสัยให้ความร่วมมือกับผู้อื่น มีความยืดหยุ่นและประสานประโยชน์ในการทำงาน ขยันทำงานและแสดงความสามารถให้ปรากฏ ทำตนให้เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น อย่าทำตนเหนือผู้อื่นหรือใช้อำนาจเกินความจำเป็น อย่าหวงแหน กีดกัน แบ่งพรรคแบ่งพวก อย่ารังเกียจผู้อื่นที่จะเข้ามาช่วยงาน ฯลฯ

### 3.4. ความกระตือรือร้นและคล่องแคล่วว่องไว

ควรตระหนักถึงความสำคัญของงาน ทำงานตามลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนที่ต้องเร่งดำเนินการ มีความกระตือรือร้น รวดเร็ว และกระฉับกระฉ่งในการทำงานและรับผิดชอบต่อการกระทำต่องานที่ปฏิบัติ เลขาธิการจะต้องมีความใฝ่รู้ ใฝ่เรียนสนใจเรื่องทุกอย่างของหน่วยงานของภายในกรมและภายนอกกรม เพื่อให้รู้จักการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ไขว่คว้าหาความรู้เพิ่มเติมเสมอ จะต้องพัฒนาทักษะความรู้อย่างต่อเนื่องเพื่อปรับปรุงการทำงานของคนให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น สามารถทำงานเชิงรุกได้

### 3.5. การมีปฏิภาณไหวพริบในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า

ควรจะต้องมีเขวี้ยง เฉลียวฉลาด ทันคน เข้าใจสถานการณ์ เข้าใจสภาพปัญหาต่าง ๆ ได้ จะต้องเป็นนักสังเกต จดจำและสามารถประยุกต์ใช้กับงานให้มากที่สุด ต้องรู้งานทั้งภายในกรมและภายนอกกรม เพื่อใช้ในการแก้ไขปัญหาเพื่อตัดสินปัญหาของงาน โดยไม่ได้เกิดผลเสียต่อองค์กร เลขาธิการจะต้องรู้จักแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง ถ้าตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า รู้จักควบคุมสติ อารมณ์ในกรณีที่เกิดปัญหาและรู้จักให้คำแนะนำที่ดีแก่ผู้มารับบริการ ผู้มาติดต่อประสานงาน เพื่อไม่ให้เกิดผลเสียต่องานและคำนึงถึงผลโดยรวมของงานด้วย

เลขาธิการผู้บริหารควรทำตนให้เป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีด้วยการพูดจาไพเราะ อ่อนหวานจริงใจ ไม่ก้าวร้าว มีอัธยาศัยดี ทำที่เป็นมิตร ให้ความเคารพผู้อาวุโสและผู้บังคับบัญชา คิดดี พูดดี ทำให้ดีที่สุดในเมื่อไม่พอใจอะไรต้องรู้จักระงับอารมณ์ ให้ความร่วมมือ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ และรู้จักอะลุ่มอล่วยกับผู้มาติดต่อ มีจิตใจรักการบริการ ยินดีและเต็มใจพร้อมให้บริการ โดยไม่ใช้อารมณ์ ทำตนให้มองโลกในแง่ดีพร้อมรับฟังผู้อื่น

## สรุปท้ายบท

การเลือกอาชีพให้เหมาะสมกับตัวเองเป็นสิ่งสำคัญเพราะบุคคลแต่ละคนย่อมมีบุคลิกภาพที่แตกต่างกัน มีลักษณะเฉพาะทั้งองค์ประกอบที่เป็นบุคลิกภาพในและบุคลิกภาพภายนอก และเนื่องจากเราจะต้องอยู่ในสังคม จึงจำเป็นที่จะต้องปรับเปลี่ยนเพื่อให้สอดคล้องกับวิถีสังคม โดยการเลือกอาชีพก็จะสะท้อนตัวตนของบุคคลนั้น ๆ หากบุคคลเข้าใจและสามารถมองตนเองได้จากสภาพความเป็นจริงย่อมช่วยให้บุคคลนั้นตัดสินใจเลือกประกอบอาชีพ ได้อย่างเหมาะสม อาชีพการเป็นพนักงานบริการ ควรเน้นเรื่องของภาพลักษณ์ที่ดี หรือ อาชีพครู ซึ่งต้องเป็นต้นแบบตัวอย่างที่ดีให้กับนักเรียน นักศึกษา จำเป็นต้องมีความมั่นใจ มีความรู้ความสามารถในการถ่ายทอด หรือมีความเข้าใจ เห็นใจผู้อื่น รวมทั้งอาชีพทางการเป็นผู้บริหารหรือผู้ประกอบการที่ต้องใช้ความสามารถหลาย ๆ ด้านในการบริหารงานและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

## คำถามทบทวน

1. ให้บอกถึงทฤษฎีการเลือกอาชีพของ จอห์น แอล ฮอลแลนด์ (John L Holland)
2. ให้บอกถึงบุคลิกภาพของบุคคลที่มีความสนใจอาชีพช่างฝีมือ และสิ่งที่เป็นจริง (Realistic)
3. ให้บอกลักษณะเด่นของกลุ่มบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบศิลปิน (Artistic)
4. ให้บรรยายลักษณะของบุคคลที่สอดคล้องกับกับคำว่า “ไถ่ถามเพราะชน คนงาม เพราะแต่ง”
5. คุณลักษณะของนักขายที่ดี ประกอบด้วย
6. ให้บอกถึงลักษณะของครูที่ดีตามเกณฑ์มาตรฐานของคุรุสภา ทั้ง 4 ประการ
7. ให้ยกตัวอย่างของลักษณะบุคลิกภาพของครูที่ควรขจัดทิ้งไป
8. ภาษากายที่เป็นการต่อต้าน ลักษณะการแสดงท่าทางคือ
9. บุคลิกภาพของงานเลขานุการขั้นพื้นฐานที่ควรมี
10. มารก็ จะต้องไปสมัครงานเลขานุการสิ่งที่ควรเตรียมตัวได้แก่

## บทที่ 3

### บุคลิกภาพเพื่อการทำงาน

วงการธุรกิจและอุตสาหกรรมยุคปัจจุบัน ให้ความสนใจกับบุคลากรในองค์กร เนื่องจากเป็นหัวใจสำคัญอีกประการหนึ่งของความสำเร็จ หรือล้มเหลวขององค์กร บุคลากรในองค์กรที่จะถือได้ว่ามีคุณภาพ นอกจากจะต้องมีทักษะประสบการณ์ และความรู้ความสามารถในการทำงานตามภาระหน้าที่แล้ว ควรจะต้องมีบุคลิกภาพที่เหมาะสมสอดคล้องกับงาน บุคลิกภาพซึ่งเน้นคุณลักษณะเฉพาะตัวของบุคคล จะมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานและปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ทั้งในองค์กรและนอกองค์กร และยังเป็นภาพลักษณ์ที่สำคัญขององค์กรด้วย ลักษณะที่จำเป็นดังกล่าวนี้ ส่วนหนึ่งคือบุคลิกภาพ ซึ่งเป็นเรื่องที่เรียนรู้ ผักผ่อน และพัฒนาได้ แม้บางลักษณะอาจจะต้องใช้เวลา และพัฒนาได้ไม่ถนัดนักก็ตาม

#### บุคลิกภาพเพื่อการทำงาน

บุคลิกภาพของบุคคลมิใช่เรื่องตายตัวเสมอไป เปลี่ยนแปลงได้ พัฒนาได้ ตามบทบาท และอาชีพที่ดำเนินอยู่ ควรใช้เครื่องแต่งกายที่สะอาดเรียบร้อย ใช้ให้เหมาะสมกับรูปร่างของตน ไม่ฟูฟ่า หรือน่าสมัยจนเกินไป บุคลิกภาพทางกายเป็นสิ่งประทับใจครั้งแรก

นอกจากการดูแลตนเองเรื่องการแต่งกายและความสะอาด ควรตรวจสอบตนเองเกี่ยวกับภาษาและกิริยาท่าทางด้วย ดังคำพังเพยที่ว่า “สำเนียงบอกภาษา กิริยาบอกสกุล” คำพังเพยนี้ยังใช้ได้ต้อย แต่บุคคลก็ต้องไม่ลืมว่า หากใครมีชาติกำเนิด หรือมีพื้นฐานดั้งเดิมที่ไม่ดีนัก กิริยาท่าทาง และภาษาที่ใช้ประจำของตน ก็สามารปรับปรุ้งให้ดีขึ้นได้ มารยาทดี ภาษาดี ไม่จำเป็นต้องมาจากรากฐานชาติสกุลที่ดีเสมอไปทุกคนพัฒนาได้

#### ความสำคัญของบุคลิกภาพ เพื่อการทำงาน

ริต้า แอล แอตคินสัน และคณะ (Atkinson and others 1993:489) ได้กล่าวถึงบุคลิกภาพไว้ว่า บุคลิกภาพซึ่งเป็นลักษณะเด่นเฉพาะของบุคคล ทั้งด้านความคิด อารมณ์ การกระทำ และรูปแบบพฤติกรรม เป็นตัวกำหนดทำที่ปฏิภริยาของผู้ นั้น ต่อการแสดงตนในสิ่งแวดล้อม จากคำกล่าวนี้จะเห็นได้ว่า บุคลิกภาพเป็นสิ่งเอื้ออำนวยต่อการประพฤติปฏิบัติของบุคคล เป็นตัวจักรที่สำคัญยิ่งต่อพฤติกรรม และพฤติกรรมก็เป็นสิ่งรังหรือผลักดันให้คนๆนั้น ก้าวหน้าหรือถอยหลัง ถ้ายิ่งมีบุคลิกภาพดี คุณค่าของคนๆนั้นก็ย่อมมากขึ้น คำว่าบุคลิกภาพดีในที่นี้ ควรเน้นบุคลิกภาพที่เหมาะสม ตามบทบาทหน้าที่ และสถานะของบุคคล



ในการดำเนินงาน ซึ่งเป็นงานที่ต้องอาศัยคุณลักษณะส่วนตัว ของผู้ดำเนินงาน ทั้งด้าน ไหวพริบปฏิภาณ การคิดวิเคราะห์ ความมีเหตุมีผล การรู้ทันคน ทันเหตุการณ์ รอบรู้ กล้าได้กล้าเสีย กล้าเสี่ยง พร้อมต่อการพบปะ มีปฏิสัมพันธ์กับผู้คนทุกประเภท ทุกระดับ ปรับตัวได้โดยรวดเร็วตาม บทบาทหน้าที่ และสถานะ สายตากว้างไกล ยอมรับต่อการเปลี่ยนแปลงสิ่งใหม่ ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้น และมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง ฯลฯ คุณลักษณะทั้งหมดที่กล่าวมานี้ คือคุณลักษณะด้านบุคลิกภาพ ของบุคคลนั่นเอง ซึ่งบางคนมีลักษณะดังกล่าวมาก บางคนมีน้อย ส่งผลให้ดำเนินงานได้ในระดับ ที่ต่างกันไป นอกจากนั้นในส่วนของบุคลิกภาพภายนอก ที่ปรากฏให้คนอื่นเห็น ทั้งรูปร่าง หน้าตา ท่าทาง การวางตนการแต่งกาย ยังสะท้อนภาพลักษณ์ขององค์กร สร้างความน่าเชื่อถือ ซึ่งเป็นปัจจัย เสริมในการติดต่อธุรกิจกับผู้อื่น ส่งผลให้กิจการก้าวหน้าได้

### ความสำคัญของบุคลิกภาพเพื่อการทำงาน สรุปได้ดังนี้

1) บุคลิกภาพมีอิทธิพลต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน บุคลิกภาพในส่วนที่เกี่ยวข้องกับ แรงจูงใจ มีอิทธิพลสูงมากต่อการทำงาน ถ้าบุคคลมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง จะเป็นแรงพลังกระตุ้น ให้มานะพยายาม ดำเนินงานสู่ความสำเร็จ ทำให้บุคคลมีความอดทน ต่อสู้บากบั่น ใช้ความสามารถ ลงทุนลงแรง สนใจใฝ่รู้ในทุกสิ่งที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนางานให้เจริญก้าวหน้า แต่ถ้าบุคคลมีแรงจูงใจ ใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ ก็จะลงทุนลงแรงน้อย เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายน้อยลงไป ทำให้งานขาดประสิทธิภาพ

2) บุคลิกภาพกำหนดทิศทางการดำเนินงาน บุคลิกภาพทางด้านความคิดริเริ่ม ด้านกล้า ได้กล้าเสีย และด้านความระมัดระวังรอบคอบ มีผลต่อทิศทางการดำเนินงาน ถ้าบุคคลมีความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์สูง มักดำเนินงานโดยคิดค้นความแปลกใหม่ ให้กับผลผลิต หรือการให้บริการรวมทั้งการใช้ กลยุทธ์หลากหลาย เพื่อการตลาด และการโฆษณาประชาสัมพันธ์ เพื่อเอาชนะคู่แข่งชั้น และดำรงงานให้คงอยู่หรือก้าวหน้าต่อไป หรือถ้ามีบุคลิกภาพแบบกล้าได้กล้าเสียบุคคลนี้มักจะยอม ลงทุน เสี่ยง กล้าเผชิญกับความล้มเหลว เพราะถ้าได้ ก็จะได้มาก จนขั้นพลิกผันชีวิตของตนเองได้ แต่จะมีบุคคลบางประเภทที่มีบุคลิกภาพ ด้านความระมัดระวังรอบคอบสูง บุคคลประเภทนี้ มักจะไม่ลงทุนกับสิ่งที่ไม่แน่นอน และจะทำงานประเภทที่ก้าวได้เรื่อย ๆ คือ ก้าวช้าแต่ตนเองรู้สึกว่ามี มั่นคง

3) บุคลิกภาพมีผลต่อความน่าเชื่อถือ บุคลิกภาพบางด้าน มีส่วนช่วยสร้างเสริมความ น่าเชื่อถือหรือทำให้บุคคลมี “เครดิต” ในความรู้สึกของผู้ที่เกี่ยวข้อง เช่น ถ้าบุคคลเป็นผู้ที่รักษาคำพูด อารมณ์มั่นคง มีเหตุมีผล วางตนได้ถูกต้องตามกาลเทศะ มีน้ำใจ ทำอะไรโดยนึกถึงใจเขาใจเรา บุคคลประเภทนี้ถ้าเป็นหัวหน้า ก็จะเป็นที่ยอมรับของลูกน้อง เป็นมิตรที่ดี และสร้างความรู้สึกรักชอบพอ ไว้วางใจให้แก่ลูกคำได้ แต่ถ้าบุคคลมีลักษณะตรงข้าม คือไม่น่าเชื่อถือ ก็มักเกิดปัญหาอุปสรรคในการ ดำเนินงาน คือผู้อื่นอาจไม่ไว้วางใจ ไม่เชื่อถือศรัทธา ไม่ยอมรับ ไม่ร่วมงานด้วย ซึ่งอาจสร้างความ

เสียหายให้กับงานได้ เพราะถ้าไม่เป็นที่น่าเชื่อถือ ก็ยอมไม่สามารถดำเนินงานร่วมกับผู้อื่นได้โดยราบรื่น

4) บุคลิกภาพมีผลต่อการสร้างสัมพันธ์กับผู้ร่วมเส้นทางการทำงานอุตสาหกรรมด้วยกัน และกับลูกค้าลักษณะบุคลิกภาพบางด้านของบุคคล มีส่วนช่วยสร้างเสริมสัมพันธภาพระหว่างบุคคลนั้นกับผู้มาติดต่อเกี่ยวข้องด้วย บุคคลที่มีลักษณะพร้อมเป็นมิตรกับผู้คน ยิ้มแย้ม เป็นกันเอง ทำตัวให้ผู้อื่นเข้าถึงได้

#### การพัฒนาบุคลิกภาพทางสติปัญญา

ความรู้สึกรู้สึกคิด เจตคติ และความสนใจ ผู้ทำงานโดยทั่วไป ไม่จำเป็นจะต้องฉลาดเฉลียว มีไหวพริบสูงเสมอไป จึงจัดว่ามีบุคลิกภาพดี ถ้าทุกคนฉลาดมากเท่ากันไปหมด คิดอะไรเหมือน ๆ กัน สนใจสิ่งคล้าย ๆ กัน โลกคงน่าเบื่อ ดังนั้นเมื่อบุคคลคิดว่าตนเองมีความสามารถด้านใดเป็นพิเศษ ก็มุ่งพัฒนาด้านนั้น แต่ก็ไม่ควรละเลยที่จะสะสมความรู้หรือความสนใจด้านอื่นๆ ด้วย เพราะจะทำให้มีความคิดและความสนใจที่กว้างขึ้น อันเป็นสิ่งที่จูงใจให้มีเพื่อใหม่เพิ่มขึ้น มีคนอยากคบอยากสนทนาด้วยมากขึ้น และมีความมั่นใจในตนเอง คุยกับใคร ๆ คบกับใคร ๆ ได้สบายใจ ดังนั้นการมีส่วนร่วมในการทำงานของสโมสร สมาคม และองค์การต่าง ๆ ร่วมในการกีฬาการเล่นหรือในกิจกรรมต่าง ๆ จะทำให้เป็นบุคคลที่มีความรอบรู้ กว้างขวางขึ้น เชื่อมั่นในตนเอง

#### การพัฒนาบุคลิกภาพทางอารมณ์

บุคคลที่ต้องการจะพัฒนาบุคลิกภาพทางอารมณ์ อาจเริ่มต้นโดยสังเกต และคิดหาเหตุผลจากพฤติกรรมของเด็ก ในตัวเด็ก จะมีการแสดงอารมณ์ต่าง ๆ การแสดงออกทางอารมณ์ของเด็กจะเป็นไปตามธรรมชาติ เช่น เมื่อรักเมื่อชอบก็จะแสดงความเป็นเจ้าของในสิ่งที่รักหรือชอบอย่างเต็มที่ เมื่อโกรธ เกลียดไม่ชอบก็แสดงออกมาไม่ปิดบัง อารมณ์เหล่านี้เมื่อบุคคลเห็นเด็กแสดง มักรู้สึกว่าจะไม่ควรทำและพยายามให้เด็กหยุดพฤติกรรมดังกล่าว นั้น ซึ่งถ้าผู้ใหญ่เป็นผู้แสดงพฤติกรรมดังกล่าวเสียเอง สังคมก็อาจจะไม่ยอมรับ ดังนั้น วิธีการที่ดีก็คือ อย่ายปล่อยให้มามีอารมณ์พลุ่งพล่าน เพราะจะทำให้บุคคลก้าวร้าวหยาบคายต่อเพื่อนร่วมงาน ต่อผู้บริหาร ลูกค้า และบุคคลทั่วไป หรือแม้แต่การแสดงออกซึ่งความรักความชอบ ก็ควรจะสำรวมให้อยู่ในระดับที่พอดี เพื่อให้เป็นที่ยอมรับของบุคคลทั่วไปด้วย

#### การพัฒนาบุคลิกภาพทางสังคม

บุคลิกภาพทางสังคม เช่น กิริยาท่าทาง น้ำเสียง ภาษาพูด การแต่งกาย และการวางตน เป็นปัจจัยเบื้องต้นที่จูงใจให้บุคคลอื่น ๆ อยากรับคบหาสมาคมด้วย แต่ก็ยังเป็นเพียงเบื้องต้นเท่านั้น ปัจจัยที่จะทำให้มิตรภาพยั่งยืน มาจากคุณสมบัติที่อยู่ภายในตัวบุคคล เช่น น้ำใจที่ให้ผู้อื่น

ความไม่เห็นแก่ตัว ความซื่อสัตย์ ความบริสุทธิ์ใจ การรู้จักใจเขาใจเรา ความเป็นคนตรงต่อเวลา ซึ่งสิ่งเหล่านี้บุคคลควมคุมตนเองให้ประพฤติปฏิบัติได้ และเมื่อทำไปนาน ๆ ก็จะทำให้เกิดความเคยชิน และกลายเป็นลักษณะประจำตัว

จากที่กล่าวมาเป็นเพียงสังเขป เกี่ยวกับบุคลิกภาพบางประการของนักธุรกิจ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ต่อทิศทางการดำเนินงาน ต่อความน่าเชื่อถือในตัวบุคคล ต่อการสร้างความสัมพันธ์กับผู้ร่วมเส้นทางธุรกิจด้วยกัน และกับลูกค้าและยังมีผลในด้านอื่น ๆ อีกมากที่ไม่ได้นำมากล่าวไว้

การทำงานให้ประสบความสำเร็จต้องอาศัยปัจจัยหลายอย่าง วิชิต นาธิผล (2556: 2) กล่าวถึงองค์ประกอบในการทำงานให้ประสบความสำเร็จมีอยู่ด้วยกัน 3 อย่างคือความรู้ (Knowledge) พรสวรรค์ (Gift) และประสบการณ์ (Experience) นอกจากนั้นยังมีปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ที่ส่งเสริมให้ จะทำบุคคลประสบความสำเร็จ John L. Holland (1973: 2) นักจิตวิทยาทางด้านอาชีพเน้น ความสำคัญของบุคลิกภาพว่ามีส่วนเกี่ยวข้องกับการทำงาน กล่าวคือ บุคคลจะมีความสุขในการทำงาน และประสบความสำเร็จในการทำงานได้ตามความปรารถนานั้น ควรได้ทำงานประกอบอาชีพ ที่สอดคล้องต้องกันกับบุคลิกภาพของเขา ตัวอย่างเช่น บุคคลที่มีบุคลิกภาพชอบสังคม ชอบทำงาน กับคน (Human oriented) มักจะมีความสุขที่ได้ทำงานประกอบอาชีพที่มีโอกาสพบปะผู้คน ได้ทำงานร่วมกับผู้อื่น ได้พบปะสังสรรค์ หรือทำอะไรให้ผู้อื่นในลักษณะที่มีจิตใจบริการ เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานฝึกอบรม งานเลขานุการ งานต้อนรับ หรืองานบริการอื่น ๆ ในทางตรงข้าม บุคคลที่มีบุคลิกภาพที่มุ่งเน้นงานเป็นหลัก (Task oriented) ก็จะมีความสุขที่ได้ทำงานตามลำพัง ไม่ต้องพบปะสังสรรค์กับผู้อื่นมากนัก เช่น ทำงานในห้องปฏิบัติการ ทำงานกับเครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องจักรหรือวัสดุต่าง ๆ ที่ พุดไม่ได้ เป็นต้น ถ้าเขาต้องทำงานอะไรที่ขัดแย้งกับบุคลิกภาพของเขา เขาก็จะมีแนวโน้มที่จะขาดความสุข แสดงความเบื่อหน่ายเฉื่อยชา ไม่ประสบความสำเร็จ ในการทำงาน ไม่พึงพอใจในการทำงาน ซึ่งนำไปสู่ปัญหาอื่น ๆ ได้อีกมากมาย สอดคล้องกับ ภัทรชันษา เรืองมะเริง (2553: 89) ว่าบุคลิกภาพมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความสุขในการทำงาน ด้านการรักในงาน ความสำเร็จในการทำงานและการเป็นที่ยอมรับ

ดังนั้น ในประกอบกิจการงานใด ๆ ที่ทำให้การทำงานประสบผลสำเร็จหรือบรรลุเป้าหมาย เราต้องสร้างองค์ประกอบทั้งด้านความรู้และประสบการณ์ในการทำงาน รวมถึงบุคลิกภาพโดยการเพิ่ม ทักษะและความสามารถที่สำคัญ ที่จะต้องนำไปใช้ในการทำงานให้ประสบความสำเร็จในบพนี้ จะขอนำเสนอทักษะที่สำคัญในการทำงาน ได้แก่ ทักษะด้านการสื่อสาร (Communication skills) ทักษะด้านภาษา (Linguistic Skills) ทักษะด้านการพูด (Speaking Skills) ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ (Human Relation skills) ทักษะด้านเทคโนโลยีและสื่อสังคมออนไลน์ (Technology and Social media skills) เป็นต้น

### ทักษะในด้านการสื่อสาร

การสื่อสารเป็นหัวใจของการทำความเข้าใจระหว่างกันของมนุษย์ในสังคม มนุษย์จะทำความเข้าใจกันได้ต้องอาศัยการสื่อสารเพื่อให้ข้อมูล ถ่ายทอดความรู้ ความคิด ความเห็น และประสบการณ์ซึ่งกันและกัน เพื่อให้สามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างมีความสุขอีกทั้งการสื่อสารยังช่วยให้มนุษย์พัฒนาปัญญาและความคิดสร้างสรรค์ได้อย่างไม่มีที่สิ้นสุด จึงได้มีการให้นิยามและความหมายของคำว่า “การสื่อสาร(communication)” ไว้อย่างหลากหลายดังนี้

Osgood (198: 3) ให้ความหมายการสื่อสารว่าการสื่อสารเกิดขึ้นเมื่อฝ่ายหนึ่งคือผู้ส่งสาร มีอิทธิพลต่ออีกฝ่ายหนึ่งคือผู้รับสารโดยใช้สัญลักษณ์ต่างๆซึ่งถูกส่งผ่านสื่อที่เชื่อมระหว่างทั้งสองฝ่าย

Schramm (1961: 27) กล่าวว่า การสื่อสารหมายถึงกระบวนการนำข่าวสารจากแหล่งกำเนิดไปสู่จุดหมายปลายทาง

Roger and Rogers (1976: 27) นิยามการสื่อสารไว้ว่าหมายถึงกระบวนการถ่ายทอดความคิดจากแหล่งกำเนิดไปยังผู้รับโดยตั้งใจจะให้ผู้รับเปลี่ยนพฤติกรรม

ธิดิภาพ ชยธวัช (2548: 130) กล่าวว่า “การสื่อสารเป็นการส่งมอบสารสนเทศและสิ่งมีความหมายต่าง ๆ จากฝ่ายหนึ่งไปยังอีกฝ่ายหนึ่ง โดยการใช้สัญลักษณ์ที่เป็นที่ยอมรับร่วมกัน หรือเป็นการแลกเปลี่ยนสารสนเทศและการส่งมอบสิ่งที่มีความสำคัญต่าง ๆ”

จันทิมา เขียวแก้ว และนฤมล รุจิพร (2546: 189) ได้ให้ความหมายของการสื่อสารว่า “เป็นกระบวนการที่ก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนความหมายกัน ได้แก่ กระบวนการทางด้านความรู้ และพฤติกรรม คือการที่คนสื่อสารกันนั้นแต่ละฝ่ายก็พยายามที่จะเข้าใจความคิด ความรู้สึกและค่านิยมซึ่งกันและกัน

ชนัตว์ ชามทอง (2550: 10) ให้ความหมายของการสื่อสารว่าการสื่อสาร หมายถึง การติดต่อซึ่งกันและกันของบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปโดยอาศัยสื่อกลางต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกันระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารและสามารถตอบสนองได้ตรงตามความต้องการ

จากความหมายของการสื่อสาร สรุปได้ว่าการสื่อสาร (communication) หมายถึง การรับรู้ร่วมกันในกระบวนการทำความเข้าใจซึ่งกันและกันโดยใช้สัญลักษณ์และระบบสารกระบวนการนำข่าวสารจากแหล่งกำเนิดไปสู่จุดหมายปลายทางกระบวนการถ่ายทอดความคิดจากแหล่งกำเนิดไปยังผู้รับโดยตั้งใจจะให้ผู้รับเปลี่ยนพฤติกรรม

### กระบวนการสื่อสาร

อิวิซซ์ สมบูรณ์ทรัพย์ (2549: 35) กล่าวว่า การสื่อสาร (Communications) หรือ บางท่านอาจจะเรียกว่า “การสื่อข้อความ” นั้นจะประกอบไปด้วยส่วนประกอบสำคัญ (Elements) ต่าง ๆ ดังนี้

1. ผู้ส่งข่าวสาร (Sender) ผู้ทำการสื่อสาร (Communicator) หรือผู้เป็นต้นข่าว (Source of Information of Message) ผู้แถลงข่าวออกข่าว (Issue) ซึ่งอาจจะเป็นบุคคลเดียวหรือหมู่คณะ
2. ตัวข่าวสาร (Message) ได้แก่ตัวเรื่องราวที่จะส่งไปยังผู้รับ (Receiver) ซึ่งต้องเข้าใจรหัสเสียก่อนอาจเป็นจดหมายคำสั่งกิริยาทางสัญญาณที่มีความหมายร่วมกันทั้งผู้รับและผู้ส่งเข้าใจกันสามารถถอดรหัสเกิดความรู้ความเข้าใจกันได้
3. ช่องทางส่งหรือรับข่าวสาร (Channels) หมายถึงสื่อที่จะช่วยให้ข่าวสาร (Message) ที่เข้ารหัสแล้วผ่านไปยังผู้รับถ้าเข้ารหัสเป็นจดหมายช่องทางนั้นคือกระดาษถ้าเป็นวิทยุโทรทัศน์ช่องทางก็คืออากาศถ้าส่งผิดช่องทางข่าวสารที่เข้ารหัสแล้วก็จะไปไม่ถึงผู้รับหรือผู้รับไม่สามารถถอดรหัสได้เช่นถ้าส่งจดหมายให้ผู้รับอ่านในที่มืดหรือส่งสัญญาณทางตาให้คนตาบอดก็จะไม่สามารถรับสัญญาณได้
4. ผู้รับ (Receiver) หรือจุดหมายปลายทางของการส่งข่าวสารคือผู้รับข่าวสารอาจเป็นคนเดียวหรือหมู่คณะก็ได้
5. ความเข้าใจ (Understanding) หรือการสนองตอบหมายความว่าข่าวสารหรือเรื่องราวที่มานั้นนอกจากผู้รับจะได้รับเนื้อหาสมบูรณ์จะต้องเกิดความรู้ความเข้าใจเกิดประสบการณ์ คือ มีการตอบสนองตรงตามความมุ่งหมายของการส่งด้วย

### เส้นทางการสื่อสาร

การสื่อสารในปัจจุบันนี้จำเป็นต้องหาข้อมูลข่าวสารให้ได้รวดเร็ว เพื่อใช้สำหรับการแก้ไขปัญหาได้ทันทั่วถึงและเพื่อใช้ในการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ เส้นทางการสื่อสารในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ มีดังนี้ (อิติภพชยธวัช, 2548: 137)

1. การสื่อสารจากเบื้องบนลงสู่เบื้องล่างการสื่อสารลักษณะนี้จะเป็นไปตามเส้นทางของสายการบังคับบัญชา เช่น จากผู้บริหารลงมาที่รองผู้จัดการแผนก หัวหน้าส่วน หัวหน้างาน ลงมาถึงพนักงานลดหลั่นกันตามอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบและสิ่งที่ผู้บริหารควรพิจารณาในการสื่อสารแบบนี้ คือ ประเภทและจำนวนของข้อมูลข่าวสารอะไรที่ควรส่งจากผู้บริหารลงมายังกลุ่มพนักงาน และการส่งข้อมูลข่าวสารควรกระทำอย่างไรจึงจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด
2. การสื่อสารจากเบื้องล่างขึ้นสู่เบื้องบนการสื่อสารลักษณะนี้มีความสำคัญต่อการผู้บริหารและการจัดการองค์กรเป็นอย่างมาก เพราะจะก่อให้เกิดสิ่งต่อไปนี้ คือ

2.1 พนักงานให้ข้อมูลที่มีคุณค่าและเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจ ควบคุมกิจกรรมต่าง ๆ ของผู้บริหาร

2.2 ทำให้ผู้บริหารทราบว่า เมื่อไรที่พนักงานพร้อมที่จะรับข้อมูลข่าวสาร และยอมรับสิ่งที่ฝ่ายบริหารได้บอกกล่าวมามากน้อยเพียงใด

2.3 ทำให้ผู้บริหารทราบถึงสิ่งที่รบกวนและเป็นปัญหาที่บุคลากรผู้ปฏิบัติงานจริงประสบอยู่และทำให้รู้ว่าพนักงานเข้าใจความหมายของข้อมูลข่าวสารได้มากน้อยเพียงใด

2.4 ทำให้เกิดความชื่นชมและความจงรักภักดีต่อองค์กรด้วยการให้พนักงานมีโอกาสถามคำถาม และให้มีข้อเสนอแนะทางด้านการดำเนินงานขององค์กรที่จะช่วยให้พนักงานแก้ปัญหาการทำงานของเขาได้

3. การสื่อสารตามแนวนอนประกอบด้วยการให้ข้อมูลข่าวสารระหว่างเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานเดียวกัน ซึ่งอยู่ในระดับอำนาจหน้าที่เดียวกันภายในองค์กรและมีผู้บังคับบัญชาคนเดียวกัน ความมุ่งหมายของการสื่อสารตามแนวนอนมีดังนี้

3.1 การประสานงานและการมอบหมายงาน เช่น เจ้าหน้าที่ของแผนกฝึกอบรมและพัฒนาต้องการจัดฝึกอบรมให้พนักงานของบริษัท ซึ่งพวกเขาจะต้องพบกันเพื่อประสานงานว่าใครจะต้องทำอะไร

3.2 การให้ข้อมูลเกี่ยวกับแผนงานและกิจกรรมความคิดเห็นจากบุคคลหลายคน ย่อมดีกว่าความคิดเห็นของบุคคลเพียงคนเดียว การสื่อสารในระดับเดียวกันจึงมีความสำคัญ เช่น ในการจัดฝึกอบรมหรือการณรงค์ประชาสัมพันธ์ สมาชิกของแต่ละแผนกอาจจะต้องส่งข้อมูลเกี่ยวกับแผนงานและสิ่งทีพวกเขาจะต้องทำร่วมกัน

3.3 การแก้ปัญหาพนักงานอาจจะได้รับมอบหมายงานให้ทำร่วมกันในหน่วยงานเดียวกัน ซึ่งต้องมีการพบและเกี่ยวข้องกันในการติดต่อสื่อสารตามแนวนอนเพื่อแก้ปัญหาบางอย่างของหน่วยงาน

3.4 การสร้างความเข้าใจร่วมกันเมื่อการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้น องค์กรจะต้องร่วมกันสร้างความเข้าใจถึงสิ่งที่ควรเปลี่ยนแปลงร่วมกัน การประชุมและสนทนาระหว่างพนักงานระดับเดียวกันและภายในหน่วยงานเดียวกันเป็นสิ่งสำคัญต่อการบรรลุความเข้าใจร่วมกัน

4. การสื่อสารข้ามสายงานในองค์กรส่วนใหญ่ พนักงานอาจจะต้องส่งข้อมูลข่าวสารให้กับบุคคลที่ไม่ใช่ผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้บังคับบัญชาของเขาเอง เช่น แผนกวิศวกรรม แผนกวิจัย แผนกบัญชี แผนกบุคคล ซึ่งจะต้องรวบรวมข้อมูล รายงาน เตรียมแผนงาน ประสานกิจกรรม และให้คำแนะนำแก่ผู้บริหาร ในทุกส่วนขององค์กร ในลักษณะข้ามสายงานซึ่งพวกเขาไม่มีอำนาจตามสายงานที่จะสั่งการกับบุคคลที่ต้องสื่อสารด้วย เพียงแต่เขาต้องใช้การขยความคิดของเขาเท่านั้น การสื่อสารข้ามสายงานจะเป็นกรณีเฉพาะผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน

## การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

ประภาพรรณ อุ่ชอบ และวิลาวัณย์ เอื้อวงศ์กุล (2549: 28) การสื่อสารมีองค์ประกอบในด้านต่าง ๆ ดังกล่าวมาแล้วข้างต้น องค์ประกอบแต่ละด้าน ล้วนเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้การสื่อสารประสบความสำเร็จ หรือล้มเหลวได้ทั้งสิ้น องค์ประกอบสำคัญที่ส่งผลอย่างสูงต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการสื่อสาร ได้แก่ คุณสมบัติของผู้สื่อสาร การใช้สื่อ และเทคนิควิธีในการสื่อสาร โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. คุณสมบัติของผู้สื่อสารการสื่อสาร มีทั้งลักษณะทางเดียว และการสื่อสารแบบสองทาง ในกรณีที่เป็นการสื่อสารแบบทางเดียวผู้รับสาร และผู้ส่งสารจะไม่พบกัน ขาดโอกาสตอบสนอง และการย้อนกลับ ทำให้การสื่อสารได้ผลน้อย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การสื่อสารมวลชนประเภทต่าง ๆ เช่นวิทยุโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ซึ่งแม้ว่าจะมีการย้อนกลับ (Feedback) ก็เป็นเพียงบางโอกาสเท่านั้น ผู้ส่งสารทำหน้าที่ส่งสาร เพียงอย่างเดียว ผู้รับก็ทำหน้าที่รับ เพียงอย่างเดียวเช่นกัน จึงมีโอกาสเกิดความเข้าใจผิดหรือบิดเบือนข่าวสารได้ง่าย และนอกจากนี้การสื่อสารมวลชนยังมีอุปสรรคอีกอย่างหนึ่งคือ ความไม่แน่นอนของผู้รับ หรือกลุ่มเป้าหมาย ผู้รับข่าวสารที่ขาดความรู้ มักวิเคราะห์วิจารณ์หรือตัดสินใจเชื่อโดยอาศัยเพียง “สามัญสำนึก” มากกว่าการใช้เหตุผล การสื่อสารจะประสบผลที่ต้องการเพียงใดนั้น จึงขึ้นอยู่กับปัจจัยที่เกี่ยวกับคุณสมบัติของผู้สื่อสารที่สำคัญ 4 ประการคือ

- 1.1 มีความรู้ความสามารถ
- 1.2 มีทักษะในการสื่อสาร
- 1.3 มีเจตคติที่ดีต่อกัน
- 1.4 มีพื้นฐานทางสังคมและวัฒนธรรมที่คล้ายคลึงกับผู้รับสาร

2. สื่อและเทคนิคการสื่อสาร การสื่อสารเป็นศาสตร์ที่ต้องอาศัยทั้งบุคคล วัสดุเครื่องมือ และเทคนิควิธีการ ดังนั้น ความสำเร็จในการสื่อสารส่วนหนึ่ง จึงขึ้นอยู่กับทางเลือกใช้สื่ออย่างเหมาะสม (ประภาพรรณ อุ่ชอบ และวิลาวัณย์ เอื้อวงศ์กุล, 2549: 29)

โดยสรุป ทักษะด้านการสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญในการสื่อสารที่จะช่วยให้เกิดความเข้าใจในการติดต่อสื่อสารร่วมกันในการทำงานของบุคคลทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อบรรลุเป้าหมายส่งผลให้บุคคลที่มีทักษะการสื่อสารที่ดี สามารถใช้กระบวนการสื่อสารได้อย่างถูกต้องเหมาะสม เป็นผู้มีบุคลิกภาพที่ดีด้วย อีกทั้งจะเป็นการเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อการทำงานร่วมกันในองค์กรอีกด้วย

## ทักษะด้านภาษา (Linguistic Skills)

ภาษาเป็นเครื่องมือของมนุษย์ ที่ใช้ในการสื่อความหมายให้สามารถ ติดต่อสื่อสาร เข้าใจกันได้ ภาษาสามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ วจนภาษา และ อวจนภาษา

1. วจนภาษา เป็นภาษาที่พูดโดยใช้เสียงที่เป็นถ้อยคำ สร้างความเข้าใจกัน มีระเบียบ ในการใช้ถ้อยคำในการพูด นอกจากนั้นยังเป็นหนังสือที่ใช้แทนคำพูด คำที่ใช้เขียนจะเป็นคำ ที่เลือกสรรแล้ว มีระเบียบในการใช้ถ้อยคำในการเขียนและการพูดตามหลักภาษา ซึ่งการพัฒนาทักษะ ในการใช้วจนภาษา ดังนี้

1.1 ควรศึกษาลักษณะสำคัญของ วจนภาษาให้เข้าใจอย่างถ่องแท้

1.2 สิ่งที่วจนภาษาอ้างอิงถึง อาจแตกต่างจากความเป็นจริง ของสิ่งที่อ้างอิง

1.3 การเสริมสร้างศักยภาพการสื่อสารโดยใช้วจนภาษาควรประเมินทักษะ ในการใช้ วจนภาษา ด้านการพูด การฟัง การเขียน และการอ่านอย่างสม่ำเสมอ

2. อวจนภาษา เป็นภาษาที่ใช้สิ่งอื่นนอกเหนือจากคำพูดและตัวหนังสือในการสื่อสาร เพื่อทำให้เกิดความเข้าใจ ภาษาที่ไม่เป็นถ้อยคำ เป็นการใช้มือ ใช้แขน ประกอบการพูด หรือสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ ในการสื่อสารสร้างความเข้าใจ ประเภทของอวจนภาษาได้แก่

2.1 สายตา (เนตรภาษา) การแสดงออกทางสายตา เช่น การสบตากันระหว่างผู้ส่งสาร และผู้รับสาร ก็มีส่วนช่วยในการตีความหมาย เช่น การสบตาแสดงออกถึงความจริงใจ การหรีตา แสดงออกถึงความสงสัย ความไม่แน่ใจ ฯลฯ การแสดงออกทางสายตา จะต้องสอดคล้องกับการแสดง ออกทางสีหน้า การแสดงออกทางสีหน้า และสายตาจะช่วยเสริมอวจนภาษาให้มีน้ำหนักยิ่งขึ้น

2.2 กิริยาท่าทาง (อาการภาษา) การแสดงกิริยาท่าทางของบุคคล สามารถสื่อความหมาย ได้โดยไม่ต้องใช้คำพูด หรือใช้เสริมคำพูดให้มีน้ำหนักมากขึ้นได้ ได้แก่ กิริยาท่าทาง การเคลื่อนไหว ร่างกายและอากัปกิริยาท่าทางต่าง ๆ สามารถสื่อความหมายได้มากมาย เช่น การโบกมือ การส่ายหน้า และการพยักหน้า การยกไหล่ การยิ้มประกอบการพูด การยักคิ้ว อาการนิ่ง เป็นต้น

2.3 น้ำเสียง (ปริภาษา) เป็นอวจนภาษาที่แฝงอยู่ในภาษาพูด ได้แก่ สำเนียงของผู้พูด ระดับเสียงสูงต่ำ จังหวะการพูด ความดังความเบาของเสียงพูด น้ำเสียงช่วยบอกอารมณ์และความรู้สึก นอกจากนี้ยังช่วยแปลความหมายของคำพูด เช่น การใช้เสียงเน้นหนักเบา การทอดเสียง สิ่งเหล่านี้ทำให้ คำพูดเด่นชัดขึ้น กระแทกเสียงหรือเสียงสูง แสดงถึงอารมณ์โกรธ หรือไม่พอใจ การพูดเร็ว ๆ รวด ๆ การพูดที่หยุดเป็นช่วง ๆ แสดงให้เห็นถึงอารมณ์กลัวหรือตื่นเต้นของผู้พูด เป็นต้น

2.4 เนื้อที่หรือช่องว่าง (เทศภาษา) ช่องว่างของสถานที่ หรือระยะใกล้ ไกล ที่บุคคล สื่อสารกัน เป็นอวจนภาษาที่สื่อสารให้เข้าใจได้ เช่น ระยะห่างของหญิงชาย พระกับสตรี คนกับสิ่ง คักดีสิทธิ์ คนสองคนนั่งชิดกันบนม้านั่งตัวเดียวกัน ย่อมสื่อสารให้เข้าใจได้ว่า ทั้งสองคนมีความสนิทสนม กันเป็นพิเศษ เป็นต้น



2.5 กาลเวลา (กาลภาษา) หมายถึง การสื่อความหมายโดยให้เวลา มีบทบาทสำคัญ เวลาแต่ละช่วงมีความหมายในตัว คนแต่ละคน และคนต่างวัฒนธรรมจะมีความคิด และความหมายเกี่ยวกับเวลาแตกต่างกัน เช่น การตรงต่อเวลา วัฒนธรรมตะวันตกถือว่ามีความสำคัญมาก การไม่ตรงต่อเวลานั้นหมายถึง เป็นการแสดงความดูถูก เป็นต้น

2.6 การสัมผัส (สัมผัสภาษา) หมายถึง อวัจนภาษา ที่แสดงออกโดยการสัมผัส เพื่อสื่อความรู้สึก อารมณ์ ความปรารถนาในใจของผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร เช่น การจับมือ การแลบลิ้น การลูบศีรษะ การโอบกอด การตบไหล่ ซึ่งสัมพันธ์กับวัฒนธรรมของแต่ละสังคม เช่น คนไทยถือมิให้เด็กสัมผัสส่วนหัวของผู้ใหญ่ เป็นต้น

โดยหน้าที่ของอวัจนภาษา (Functions of nonverbal communication) คือ

1. การตอกย้ำ (Repeating) การใช้ภาษากายแสดงการย้ำ เช่น เมื่อเรากล่าวถึงสิ่งของที่ใหญ่มา ๆ เราจะกางมือออกกว้าง ๆ เพื่อย้ำสิ่งที่เราพูด

2. ทำให้ภาษาสมบูรณ์ (Complement) เช่น หากเราบอกรักพ่อแม่ การกอด จะเป็นวิธีแสดงความรักที่ลึกซึ้งที่สุด และทำให้สิ่งที่เราพูดออกไปสมบูรณ์มากขึ้น

3. การใช้ท่าทาง หรือสัญลักษณ์แทนคำ (Substituting) เช่น หากเรารู้สึกรำคาญที่เพื่อนพูดเสียงดัง เราอาจลอกตาไปหาต้นเสียง เพื่อแสดงความรู้สึกเบื่อหน่าย หรือวางนิ้วชี้ไว้ที่ริมฝีปาก เพื่อแสดงว่าให้เงียบเสียง

4. ทำให้ การสื่อสาร มีความ ต่อเนื่องกัน (Regulating) โดยใช้ การสบ ตา (Eye contact) พยักหน้า เพื่อแสดงความเข้าใจ ทำให้การสนทนาไหลลื่น ต่อเนื่อง

5. แสดงความขัดแย้ง Contradicting) บางครั้งคำพูดของคนเรากับการกระทำก็แตกต่างกัน เช่นในสถานการณ์ที่คน คนหนึ่งกล่าวกับคนอื่นคนว่า “คุณแต่งตัวสวยจัง” น้ำเสียงหวานใส เสนาะหูฟังดูดี แต่เบื้องหลังคำพูด เธอกลับใช้กริยาท่าทางมองฝ่ายตรงข้ามตั้งแต่หัวจรดเท้า ซึ่งลักษณะการมองตั้งแต่หัวจรดเท้าเป็นการดูถูก และตรงข้ามกับคำพูดที่ฟังดูดีของเธอ

จากข้อมูลดังกล่าวจะเห็นได้ว่า ภาษามีความสำคัญต่อมนุษย์มาก เพราะนอกจากจะเป็นเครื่องมือในการสื่อสารแล้ว ยังเป็นเครื่องมือแห่งการเรียนรู้ และการพัฒนาความคิดของมนุษย์ และเป็นเครื่องมือถ่ายทอดวัฒนธรรม และการประกอบอาชีพ และที่สำคัญก็คือ ภาษาช่วยเสริมสร้างความสามัคคีของคนในชาติอีกด้วย (สมศักดิ์ ทองช่วย, 2555:1)

การพัฒนาบุคลิกภาพในด้านอวัจนภาษา เป็นภาษาที่พูดโดยใช้เสียงที่เป็นถ้อยคำสร้างความเข้าใจกัน ต้องคำนึงถึง

1. การใช้ภาษา ต้องเลือกใช้ถ้อยคำที่เข้าใจง่าย เหมาะสมกับวัยของผู้ฟัง พูดด้วยวาจาสุภาพ ไม่พูดคำหยาบ ไม่พูดแซงขณะผู้อื่นพูดอยู่ และไม่ชี้หน้าคู่สนทนา

2. ออกเสียงพูดให้ชัดเจนตามหลักภาษาและความนิยม ขณะสนทนาควรมีสีหน้า ท่าทางยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง ไม่เคร่งเครียด

3. ท่าทางในการยืน นั่ง ควรสง่าผ่าเผย การใช้ท่าทางประกอบการสนทนาก็มีความสำคัญ เช่น การใช้มือ นิ้ว จะช่วยให้ผู้ฟังเข้าใจเรื่องราวได้ดียิ่งขึ้น

4. ต้องรักษามารยาทให้ตรงเวลาและจบทันเวลา สนทนาในเรื่องที่ทุกคนรู้ เป็นเรื่องและควรเป็นบรรยากาศสนุกสนานแต่มีสาระ สนทนาด้วยท่าทางและกิริยานุ่มนวล สบตาผู้ฟังด้วย และไม่ควรเน้นประเด็นสนทนาเรื่องเชื้อชาติ ศาสนา การเมือง โดยไม่จำเป็น

การพัฒนาบุคลิกภาพในด้านอวัจนภาษา ควรมีการพัฒนาดังนี้

1. ระวังการแปลความหมายอวัจนสารผิด เช่น การโอบกอด การสัมผัสตัว อาจเกิดความเข้าใจผิดว่าเป็นการลวนลาม

2. ใส่ใจหรือให้ความสนใจใช้อวัจนภาษา โดยต้องพิจารณาให้เหมาะสมกับบุคคล สถานที่ และเวลา เช่นไม่ควรพยักหน้ารับคำหรือรับรู้กับผู้ใหญ่หรือผู้สูงวัยกว่า

3. ควรตระหนักว่าพฤติกรรมต่าง ๆ ที่เราคิดว่าเป็นเรื่องปกติไม่สำคัญอาจสร้างความรู้สึกที่ไม่ดีให้กับคนอื่นได้ เช่นเมื่อรับประทานอาหารอิมแล้วเธอเสียงดัง

### ทักษะด้านการพูด (Speaking Skills)

การพูดเป็นทักษะที่สำคัญอย่างหนึ่งในการทำงาน คนเราใช้เวลาในการพูดถึงร้อยละ 30 ของการสื่อสาร (ศุภวรรณ มองเพชร, 2546: 2) เราจะพบว่าคนเราจะมีการพูดเพื่อการสื่อสารค่อนข้างมาก ทั้งในรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ดังนั้น ผู้ประกอบการจำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพื้นฐานในการพูด ซึ่งทักษะนี้ จะเป็นส่วนสำคัญในการดำเนินงานประกอบด้วย ความสำคัญของการพูด คุณสมบัตเบื้องต้นของผู้พูดที่ดี และการเป็นนักพูดที่ดีในงานธุรกิจ

#### ความสำคัญของการพูด

ในการสื่อสาร ด้วยการพูดเป็นทักษะหนึ่งที่เป็น โดยเฉพาะการประกอบการในเชิงธุรกิจ เราจะพบว่า การพูด เป็นสื่อกลางที่สำคัญ เพราะการพูดเป็นการสื่อสารที่ง่ายกว่าการสื่อสารประเภทอื่น เป็นเครื่องมือที่จะช่วยสร้างความเข้าใจระหว่างกันได้ จัดเป็นการสื่อสารสองทาง จะต้องมีการเห็นหน้ากันเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การพูดจะมีการแสดงกิริยาท่าทาง การใช้ น้ำเสียง หรือการแสดงออกทางหน้าตา ประกอบการพูดทำให้ง่ายต่อการเข้าใจ การพูดจะเป็นบันไดขั้นแรกที่จะนำไปสู่การส่งเสริม ช่วยเหลือและสนับสนุนให้การทำงานราบรื่น

#### 1. คุณสมบัติของผู้พูดที่ดี

ผู้พูดที่ดีต้องมีคุณสมบัติพื้นฐานในการพูด ดังนี้ (ศุภวรรณ มองเพชร, 2546: 3)

1.1 ต้องเป็นนักฟังที่ดี ผู้พูดที่ดีต้องเป็นนักฟังที่ดีด้วย ต้องรู้จักหวั่นหวาดการพูด รู้ว่าเมื่อใดควรพูด เมื่อใดควรฟัง การรับฟังผู้อื่นเป็นมารยาทอย่างหนึ่งในการสนทนา และทำให้ได้รับความรู้เพิ่มเติม

1.2 ยอมรับฟังคำติชม ผู้พูดที่ดีควรต้องยอมรับคำติชม หรือการวิพากษ์วิจารณ์จากผู้ฟัง เพราะการที่มีบุคคลอื่น ช่วยติ หรือชม จะทำให้เราได้ข้อคิด ได้แนวทางที่จะสามารถนำมาปรับปรุงแก้ไข

1.3 มีความสุขในการพูดคุย ผู้พูดที่ดีต้องระลึกละเอียดว่าการพูด จะก่อให้เกิดประโยชน์เป็นโอกาสที่ดี รู้สึกยินดีที่ได้รับเกียรติในการพูด หรือให้เกียรติกับผู้ฟัง

1.4 หมั่นศึกษาหาความรู้ตลอดเวลา การเป็นผู้พูดที่ดีควรต้องศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม ทั้งจากการอ่าน การดู การฟัง อย่างสม่ำเสมอ เพราะความรู้ใหม่ๆ จะช่วยทำให้เป็นผู้พูดที่น่าสนใจ

สรุปได้ว่า การเป็นผู้พูดที่ดีควรมีคุณสมบัติพื้นฐานดังกล่าวข้างต้น และในการพูดที่ดีนั้นควรต้องรู้ว่า ผู้ฟังเป็นใคร มีความรู้หรือ มีพื้นฐานในระดับใด เพราะการพูดจะเป็นการสื่อสารที่ต้องการผลลัพธ์ด้านความรู้ ความเข้าใจ ตัวผู้พูดต้องมีความพร้อม และที่สำคัญควรมีบุคลิกภาพที่มีลักษณะเป็นตัวของตัวเอง มีความเชื่อมั่นในตนเอง จะส่งผลให้การพูดบรรลุเป้าหมายได้

## 2. การเป็นนักพูดที่ดีในงานธุรกิจ

ในการประกอบการของนักธุรกิจ ทักษะการพูดเป็นเรื่องหนึ่ง ที่ต้องให้ความสำคัญ เพราะเป็นการสื่อสารที่ใช้ในการติดต่อ หรือสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า ดังนั้น ผู้ที่ปฏิบัติงานหรือผู้บริหารจึงมีลักษณะการเป็นนักพูดที่ดี ดังนี้ (พรพิมล วงศ์สุข, 2555:53)

2.1 การเตรียมความพร้อม เป็นการสร้างความมั่นใจเพราะการที่เราได้มีการเตรียมการที่ดีว่าจะพูดเรื่องใด พูดให้ใครฟัง จะทำให้เราไม่ประหม่า ซึ่งผู้พูดที่ดีจะต้องมีความเชื่อมั่นในตนเองจากการเตรียมความพร้อม

2.2 ควรพูดในเรื่องที่เรามีความรู้เป็นอย่างดี เพราะถ้าเรามีความรู้ในเรื่องที่พูด ทั้งจากการศึกษาค้นคว้า การทำงาน ประสบการณ์จะทำให้เราสามารถพูดได้ดี เป็นการสร้างให้เกิดความถนัดในการพูดมากยิ่งขึ้น

2.3 บุคลิกภาพภายนอก ด้านการแต่งกาย การใช้กิริยาท่าทาง การใช้น้ำเสียง การสบสายตากับผู้ฟัง สิ่งเหล่านี้จะมีส่วนช่วยให้ผู้พูดได้รับความสนใจจากผู้ฟัง เพราะท่าทาง กิริยาอาการที่แสดงออกในขณะที่พูดจะช่วยเสริมเรื่องราวที่พูดได้ดี การสบตาจะช่วยดึงความสนใจของผู้ฟัง การแต่งกายที่สุภาพเหมาะสม ก็จะเป็นส่วนช่วยเสริมให้ผู้พูด ดูมีบุคลิกภาพได้รับการยอมรับจากสังคมได้ง่าย

2.4 การใช้ภาษา ในการพูดในเชิงธุรกิจจำเป็นต้องปรับระดับความยากง่ายในเนื้อหาที่ต้องพูด เพราะผู้ฟังมีหลายระดับ หลายกลุ่มบางครั้งการสื่อสารด้วยภาษาง่ายๆ จะเกิดความเข้าใจได้มากกว่าการสื่อสารด้วยภาษาที่เป็นทางการเช่น ท่านเป็นผู้บริหาร การสื่อสารจะต้องผ่านรองหรือหัวหน้างานภาษาที่ใช้พูดก็เป็นเชิงวิชาการได้ แต่ถ้าเป็นการสื่อสารกับพนักงานปฏิบัติการอาจจะต้องใช้ภาษาพูดที่เข้าใจได้ง่าย ๆ ไม่ซับซ้อน สื่อความตามคำพูด เป็นต้น

## ข้อควรระวังในการพูด

### 1) อย่าพูด เอ้อ – อ้า

ไม่มีความจำเป็นใดๆที่จะต้องพูดคำ เอ้อ หรือคำ อ้า เพราะไม่มีผลดีใด ๆ ทั้งสิ้น โดยมากพูดติด เอ้อ – อ้า กันแทบทุกประโยค มีทั้งอย่างสั้นและอย่างยาว บางคนติดมาโดยไม่มีเหตุผล นี้กว่ามันเป็นของโก้เก๋ บางคนติดมาเพราะคิดอะไรไม่ทัน ก็เอาคำ เอ้อ – อ้า บรรจุเข้าไปตามช่องว่างต่าง ๆ บางคนเลียนแบบนักพูดดัง ๆ ผลเสียของการพูด เอ้อ – อ้า คือ เสียเวลา เสียรสชาติของการพูด ทำให้ผู้ฟังรำคาญ และบางครั้งคำว่า อ้า อาจทำให้ประโยคทั้งประโยคเสียความหมายไปเลยก็ได้ ควรตัดออกให้เหลือน้อยที่สุด หรือไม่มีเลยยิ่งดี ติดขัดก็เว้นจังหวะไป การหยุดบ้างเป็นบางครั้ง กลับเป็นผลดีมากกว่าการพูดไม่ติดขัดเสียด้วยซ้ำ จึงไม่จำเป็นต้องบรรจุ 2 คำนี้เข้าไปเลย ไม่ว่าจะกรณีใด ๆ ฟังระลึกไว้เสมอว่า “เอ้อ – เสียเวลา อ้า – เสียคน”

### 2) อย่าพูดเหมือนอ่านหนังสือหรือท่องจำ

ท่วงทำนองแบบอ่านหนังสือหรือท่องจำ คือ พูดคล่องเป็นเรื่อล่องตามน้ำ พูดไม่มีจังหวะจะโคน ไม่มีชีวิตชีวา ติดจะเร็วไปนิดและตาเหม่อลอย คล้ายกับกลัวจะลืมที่ท่องมา พอถึงตอนที่ติดขัดนึกไม่ออกก็เสียขบวนไปเลย บางครั้งพูดผิดแล้วมัวทวนซ้ำใหม่ จนผู้ฟังจับได้ว่าท่องจำมาพูด แทนที่จะหาทางพลิกแพลงประโยค หรือพูดดัดแปลงที่ผิดให้กลายเป็นถูก ส่วนมากการพูดแบบนี้มักมีคำว่า “ขอโทษ” ปนอยู่ประปราย เช่นเดียวกับนักเรียนอ่านออกเสียงหน้าชั้น

ทางที่ดีควรหัดพูดในลีลาสนทนา คือ พูดไปนึกไป ถ่ายทอดความคิดโดยตรงจากผู้พูด ไปสู่ผู้ฟัง

### 3) พูดด้วยความรู้สึกที่จริงใจ

ต้องใส่ความกระตือรือร้น ใส่อารมณ์และความรู้สึกลงไป อย่าพูดราบเรียบ โดยใช้เสียงทำนองเดียว พยายามเตือนตัวเองตลอดเวลาว่า กำลังพูดต่อหน้าคน ซึ่งมีชีวิตจิตใจ มีความรู้สึกตอบสนอง

การพูดที่จริงใจจะออกมาในรูปของการเน้นหนักเบา เสียงสูงเสียงต่ำ การเน้นจังหวะ การรัวจังหวะ ตลอดจนการหยุดเล็กน้อย ก่อนหรือหลัง การพูดประโยคที่สำคัญ ๆ

สิ่งเหล่านี้แสร้งทำไม่ได้ ต้องอาศัยการฝึกซ้อม การค้นเวที การปลุกความรู้สึกของตนเอง ให้มีความรู้สึกและเชื่อตามนั้นจริงๆก่อน จึงจะสามารถถ่ายทอดอย่างมีชีวิตชีวา ให้ผู้ฟังเกิดความรู้สึกคล้อยตามได้ มีคำเตือนที่น่าจดจำอยู่ว่า “อย่าพูดจนกว่าท่านจะมี ความเข้าใจ ในเรื่องที่ท่านจะพูด อย่าพูดจนกว่าท่านจะมี ความเชื่อเรื่องที่ท่านพูด และอย่าพูดจนกว่าท่านจะมี ความรู้สึกตามเรื่องที่ท่านพูด”

การพูด มีความสำคัญต่อชีวิตมนุษย์เป็นอันมากไม่ว่าจะอยู่ ณ ที่ใด ประกอบกิจการงานใดหรือคบหาสมาคมกับผู้ใด ก็ต้องสื่อสารด้วยการพูดเสมอ จึงมักพบว่า ผู้ที่ประสบความสำเร็จใน

กิจธุระ การงาน การคบหาสมาคมกับผู้อื่น ตลอดจนการทำประโยชน์แก่สังคมส่วนรวม ล้วนแต่เป็น คนที่มีประสิทธิภาพในการพูดทั้งสิ้นส่วนหนึ่งของการพูดสามารถสอนและฝึกได้ อาจกล่าวได้ว่าการพูดเป็น ”ศาสตร์” มีหลักการ และกฎเกณฑ์ เพื่อให้ผู้เรียนมีทักษะ และเป็น ”ศิลปะ” คือความสามารถพิเศษ หรือศิลปะเฉพาะตัวของผู้พูดแต่ละบุคคล บางคนมีความสามารถที่จะตรึงผู้ฟังให้นั่งอยู่กับที่ จิตใจจดจ่ออยู่กับการฟังเรื่องที่พูด ผู้พูดบางคนสามารถพูดให้คนฟังหัวเราะได้ตลอดเวลา

### การพูดคืออะไร

**การพูด** คือ การใช้ถ้อยคำ น้ำเสียง และกิริยาอาการ เพื่อถ่ายทอดอารมณ์ ความรู้สึกนึกคิด ความรู้ ประสบการณ์ ตลอดจนความต้องการของผู้พูดให้ผู้ฟังได้รับรู้ และเกิดการตอบสนอง

**การพูดที่ดี** คือ การใช้ถ้อยคำ น้ำเสียง รวมทั้งกิริยาอาการอย่างมีประสิทธิภาพ ถูกต้องตามจรรยาบรรณและประเพณีนิยมของสังคม เพื่อถ่ายทอดอารมณ์ ความรู้สึกนึกคิด ความรู้ ประสบการณ์ และความต้องการที่เป็นคุณประโยชน์แก่ผู้ฟัง เพื่อให้เกิดการรับรู้และเกิดผลการตอบสนองอย่างสัมฤทธิ์ผลตามความมุ่งหมายของผู้พูด

นิพนธ์ ศศิธร ได้กล่าวถึงการพูดที่ดีต่อชุมชนว่า มีองค์ประกอบที่สำคัญอยู่ 4 ประการ คือ

1. การพูดที่มีถ้อยคำดี ได้แก่
  - 1.1 ถ้อยคำที่เป็นความจริง
  - 1.2 ถ้อยคำที่มีประโยชน์
  - 1.3 ถ้อยคำที่เป็นที่พึงใจแก่ผู้ฟัง
2. การพูดที่มีความเหมาะสม ได้แก่
  - 2.1 ความเหมาะสมกับกาลสมัย
  - 2.2 ความเหมาะสมกับเวลาที่กำหนดให้
  - 2.3 ความเหมาะสมกับโอกาส
3. การพูดที่มีความมุ่งหมาย ได้แก่
  - 3.1 ความมุ่งหมายทั่วไป
  - 3.2 ความมุ่งหมายเฉพาะบุคคล

การพัฒนาบุคลิกภาพในด้านการพูด ควรปฏิบัติดังนี้

1. ออกเสียงพูดให้ดังพอประมาณ อย่าตะโกนหรือพูดค่อยเกินไป
2. ควรพูดให้ผู้ฟังเข้าใจได้ง่ายไม่ใช่ศัพท์วิชาการหรือศัพท์เฉพาะจะทำให้ผู้ฟังเกิดความเบื่อหน่าย
3. ควรแสดงกิริยาที่แสดงถึงความตั้งใจในการพูดทั้งสีหน้าและท่าทาง

4. มีมารยาททั้งในเรื่องที่พูดและเวลา เน้นการพูดที่ผู้ฟังสนใจอาจเป็นเรื่องทั่ว ๆ ไป ใช้เวลาให้เหมาะสมกับเรื่องที่พูด

5. ไม่ควรพูดโอ้อวดโดยเฉพาะในเรื่องส่วนตัว ไม่นินทาผู้อื่น ไม่พูดแซงขณะผู้อื่นพูดอยู่

6. รักษาอารมณ์ในขณะที่พูดให้เป็นปกติ

โดยสรุป ทักษะด้านการพูด เป็นเครื่องมือที่ดีที่ผู้ประกอบการควรจะต้องมีและประยุกต์ใช้ในการทำงาน เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิผลต่องาน หรือส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร โดยการพูดจะเป็นการแสดงถึงความสามารถในการสื่อสารอีกทางหนึ่ง ซึ่งการพูดที่ดีจะส่งผลต่อบุคลิกภาพของบุคคลนั้น ซึ่งการเป็นผู้พูดจะต้องมีการเตรียมการศึกษาเรื่องที่ต้องพูดโน้มน้าวให้ผู้ฟังเกิดความสนใจ และยังส่งผลต่อการวางตัวเมื่อต้องเป็นผู้ฟังอีกด้วย

### ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ (Human Relation Skills)

คำว่า “มนุษยสัมพันธ์” (Relation Skills) ได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลายมุมมอง และหลายลักษณะ ในที่นี้จะสรุปได้ดังนี้

น้ำทิพย์ พรพัฒนานิกม (2554: 47) ให้ความหมายไว้ว่า “มนุษยสัมพันธ์เป็นวิชาที่ว่าด้วยวิธีการสร้างความเข้าใจกันระหว่าง2คนหรือตั้งแต่2คนขึ้นไปในการที่จะอยู่ร่วมกันได้อย่างมีความสุข”

บรรจง พลไชย (2554: 2) กล่าวว่า “มนุษยสัมพันธ์หมายถึงความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์กับมนุษย์ที่มุ่งให้เกิดความเข้าใจอันดีต่อกัน เพื่อให้เกิดความรักใคร่ชอบพอ ความจงรักภักดี ความร่วมมือร่วมใจในการทำกิจกรรมให้บรรลุเป้าหมายความเข้าใจอันดีต่อกันระหว่างบุคคล และเกิดการประสานงานกันในการดำเนินการต่าง ๆ อย่างได้ผลและมีประสิทธิภาพ

รัตติกรณ์ จงวิศาล (2551: 13) กล่าวว่า มนุษยสัมพันธ์เป็นการศึกษาพฤติกรรมมนุษย์ในการองค์กรและศึกษาปฏิสัมพันธ์หรือความสัมพันธ์แบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ทั้งความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นภายในองค์กรและทุก ๆ สถานที่ที่คนอาศัยอยู่

พิมลพรรณ เชื้อบางแก้ว (2553: 47) ได้ให้ความหมายว่า มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง การติดต่อเกี่ยวข้องกันระหว่างบุคคล เพื่อให้เกิดความรักใคร่ชอบพอ ความร่วมมือร่วมใจในการทำกิจกรรมให้บรรลุเป้าหมาย และการดำเนินชีวิตให้มีความราบรื่น

Davis (1981) ได้ให้ความหมายว่า มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง กระบวนการจูงใจคนให้ทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลโดยมีความพอใจเป็นพื้นฐาน

Flippo (1966: 15) ได้ให้ความหมายว่า มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง การรวมคนให้ทำงานร่วมกันในลักษณะที่มุ่งให้เกิดความร่วมมือ สมานฉันท์เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย หรือเป็นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ที่มุ่งหมายให้เกิดความร่วมมือในการทำงาน อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดความเข้าใจอันดีต่อกัน

กล่าวโดยสรุป มนุษย์สัมพันธ์ หมายถึง กระบวนการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลตั้งแต่ 2 คน ขึ้นไป ทั้งในระดับเดียวกัน และต่างระดับกันอย่างเป็นทางการ และไม่เป็นทางการ และทั้งในด้านส่วนตัว และในการทำงานเพื่อให้เกิดความเข้าใจอันดีต่อกัน อันจะนำมาซึ่งความรัก ความเข้าใจ นำไปสู่สามัคคีและร่วมแรงร่วมใจ ในการทำกิจกรรม หรือการทำงานต่าง ๆ ให้บรรลุ เป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งสามารถดำเนินชีวิตได้อย่างมีความสุข

### ลักษณะของมนุษย์สัมพันธ์

ลักษณะของ มนุษย์สัมพันธ์เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของแต่ละคน ลักษณะของ ผู้มีมนุษย์สัมพันธ์ ที่ดีเช่น ยิ้มแย้มแจ่มใส รู้จักควบคุมอารมณ์ มีบุคลิกภาพที่ดี มีสัมมาคารวะ เป็นนักฟังที่ดี หรือรู้จักใช้คำพูด หรือภาษาพูดให้เหมาะสม ฯลฯ

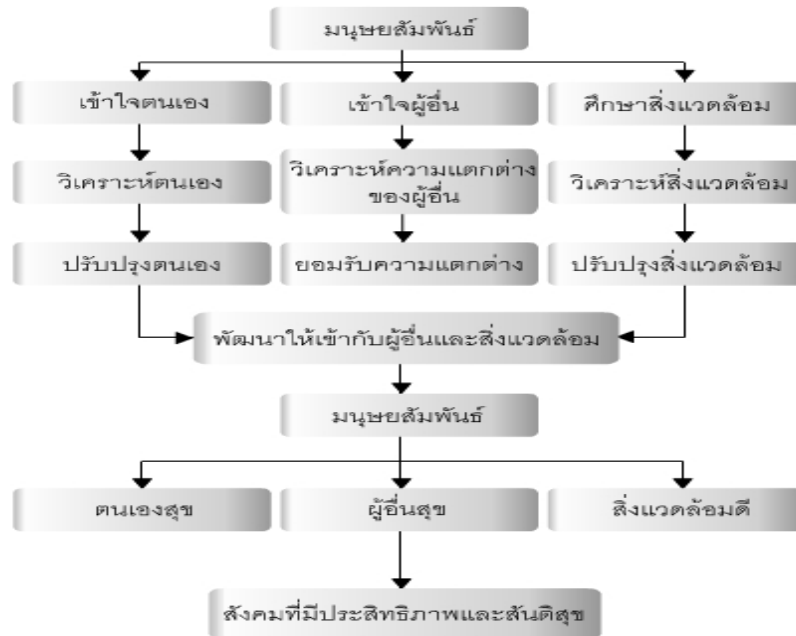
โดยมีผู้ที่ศึกษาลักษณะของมนุษย์สัมพันธ์และอาจสรุปได้ดังนี้ (สมพร สุทัศนีย์, 2551: 5)

1. มนุษย์สัมพันธ์ เน้นตัวบุคคล มากกว่าเครื่องจักรกล หรือสภาพทางเศรษฐศาสตร์
2. บุคคลในสังคมรวมตัวกัน เป็นกลุ่มสังคมที่มีระบบ และแสดงพฤติกรรมตอบสนองต่อกัน เป็นความสัมพันธ์ที่มีระบบระเบียบ
3. กิจกรรมสำคัญของมนุษย์สัมพันธ์ คือ การจูงใจให้บุคคลเกิดพลัง ในการติดต่อสัมพันธ์ และแสดงพฤติกรรมตอบสนอง ให้มากที่สุดเท่าที่จะมากได้
4. การจูงใจนั้นเกิดจากการผสมผสานระหว่างวิทยาการต่างๆ กับความสามารถเฉพาะตัว แล้วประยุกต์ใช้ในการติดต่อสัมพันธ์กัน เพื่อให้ครองใจคนและเอาใจชนะคนได้
5. การจูงใจก่อให้เกิดการทำงานเป็นหมู่คณะ ซึ่งต้องอาศัยการประสานงาน ความร่วมมือ ร่วมใจของบุคคล
6. การจูงใจที่มีประสิทธิภาพคือ การจูงใจที่สนองความต้องการของผู้อื่น
7. มนุษย์สัมพันธ์ ที่เกิดขึ้นในหมู่คณะนั้นย่อมก่อให้เกิดผล 2 ประการ คือตอบสนอง ความต้องการของบุคคล และตอบสนองความต้องการขององค์การด้วย
8. มนุษย์สัมพันธ์ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการทำงาน ถ้าเปรียบเทียบกับ การลงทุนก็นับได้ว่าเป็นการลงทุนน้อยที่สุด แต่ได้ผลดีที่สุด

มนุษย์สัมพันธ์ จึงเป็นการติดต่อเกี่ยวข้องกันระหว่างบุคคลในสังคม ทั้งที่เป็นส่วนตัว และที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ โดยมีเป้าหมายสุดท้าย เพื่อให้ตนเองเป็นสุข ผู้อื่นเป็นสุข และสังคมมีประสิทธิภาพ

ดังนั้น การสร้างมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี เป็นทั้งศาสตร์ (Science) และศิลป์ (Art) เนื่องจาก มีหลักการ และทฤษฎีที่เป็นพื้นฐานสำหรับการนำไปใช้นั้น ต้องอาศัยเทคนิควิธีการ และศิลปะ เฉพาะของแต่ละบุคคล การที่คนเราจะมิ มนุษย์สัมพันธ์ ที่ดีกับบุคคลอื่น จำเป็นต้องเรียนรู้ทั้ง

ภาคทฤษฎี และภาคปฏิบัติเพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญ จนสามารถเข้าใจตนเองเข้าใจผู้อื่นและเข้าใจสิ่งแวดล้อมดังภาพที่ 4.1



ภาพที่ 3.1 แสดงองค์ประกอบของมนุษย์สัมพันธ์

ที่มา: สมพร สุทัศนีย์, 2551: 7

การพัฒนาบุคลิกภาพในด้านมนุษย์สัมพันธ์ มีแนวทางดังนี้

1. การจะสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นให้ได้สิ่งสำคัญ คือ เราต้องสำรวจตัวเราเองก่อน ว่าเรามีจุดเด่นจุดด้อยอย่างไรแล้วจึงพัฒนาตนให้เหมาะสม
2. ศึกษาจากตำรา เอกสาร แนวความคิดทางจิตวิทยากลุ่มต่าง ๆ ทฤษฎีต่าง ๆ ที่ทำให้เราเห็นตัวแบบ เป็นแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงบุคลิกภาพ ของตนเองได้ เช่น ในทางจิตวิทยาอธิบายเรื่องการสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ต้องเอาใจเขามาใส่ใจเรา ต้องรู้จักยอมรับนับถือ มีความจริงใจ รู้จักเปิดเผยตนเอง รู้จักการสร้างสัมพันธ์ภาพในขณะนั้น และรู้จักที่จะเผชิญหน้ากับคนอื่น ทำตัวให้เข้ากับใครง่าย ๆ เป็นต้น
3. ฝึกการพูดให้เป็น พูดอย่างสร้างสรรค์ สื่อความชัดเจนตรงไปตรงมา จริงใจ ในคำพูดควรอ่อนน้อมและไม่เสียงแข็งจนเกินไป ไม่ใช่อำนาจในคำพูดแม้ว่าเราจะมีอำนาจก็ตาม
4. ฝึกหัดการเป็นผู้ให้กับผู้อื่นบ้าง เช่น รู้จักช่วยเหลือผู้อื่น ให้การยอมรับนับถือ ให้เกียรติ รู้จักเคารพผู้อาวุโสกว่า รู้จักการอ่อนน้อมถ่อมตน เอาใจเขามาใส่ใจเรา ไม่เอาเปรียบคนอื่น เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ทำตัวให้มีความมั่นคงทางอารมณ์ เป็นต้น



5. ให้ตระหนักเสมอว่า เราอยู่ตัวคนเดียวในโลกไม่ได้ เราต้องปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ต้องอยู่ร่วมกับผู้อื่น ไม่ว่าจะเป็นคนในครอบครัว หรือคนในสังคมอื่น ๆ เช่น ที่โรงเรียน สถาบันการศึกษา ที่ทำงาน เราจะต้องปฏิบัติกับผู้อื่นอย่างดี ให้เกียรติกันและกัน สิ่งใดที่เราปฏิบัติให้กับผู้อื่นเราก็จะได้สิ่งนั้นคืนเช่นกัน

6. การสร้างความสัมพันธ์โดยใช้หลักศาสนา ทำให้บุคคลอยู่ร่วมกันในสังคมอย่างมีความสุขได้ เช่น หลักธรรมในเรื่อง สังคหวัตถุ 4 ก็จะอธิบายเรื่อง การแบ่งปัน การให้ความช่วยเหลือคนอื่น การพูดจริง การพูดไพเราะน่าฟัง การปฏิบัติตนให้มีความ มีประโยชน์ต่อคนอื่น และมีความสมอบนเสมอบลายในการปฏิบัติตน นอกจากนี้ ก็มีเรื่อง ทิศ 6 ที่อธิบายเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลว่าแต่ละคนควรจะปฏิบัติตนอย่างไร หรือแม้กระทั่งหลักธรรม สัปบุริสธรรม 7 ประการอันได้แก่ คุณธรรมหรือแนวทางการปฏิบัติของคนดีที่พึงปฏิบัติ

7. การให้ความร่วมมือกับคนอื่น ๆ ในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ ไม่ใช่สร้างวันสองวัน แต่เป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ยาวนาน และแบบของพฤติกรรมเราเป็นที่ยอมรับของกลุ่มของสังคม เราเป็นคนมือไม่นิ่งช่วยเหลือคนอื่นอย่างเต็มใจ สิ่งเหล่านี้จะเป็นเสน่ห์ให้ใคร ๆ ก็รักใคร ๆ ก็ปรารถนาที่จะช่วยหรือเกื้อกูล เพราะรู้จักให้ความช่วยเหลือผู้อื่นเสมอ ๆ

8. ฝึกเป็นคนตรงต่อเวลา มีความรับผิดชอบต่องานที่ทำ เรียกว่า รักษาคำพูด รักษาเวลา มีความกระตือรือร้นในงานที่ทำ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำงานสนุกอารมณ์ดี

โดยสรุปทักษะด้าน มนุษยสัมพันธ์ เป็นเครื่องมือในการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เพื่อให้เกิดความเข้าใจอันดีต่อกัน นำไปสู่สัมมาคคีและร่วมแรงร่วมใจ ในการทำทำงานให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

### ทักษะด้านการตัดสินใจ (Decision Making Skills)

ความสามารถในการทำงานให้บรรลุความสำเร็จนั้น นอกจากจะต้องมีความรู้ความสามารถ ในงานที่ปฏิบัติแล้ว สิ่งสำคัญประการหนึ่งของผู้ปฏิบัติงาน ก็คือ การตัดสินใจ (Decision Making) การตัดสินใจเปรียบเสมือนหัวใจของการปฏิบัติงานและบริหารงาน ทั้งนี้ เพราะการตัดสินใจจะมีอยู่ในแทบทุกขั้นตอน และทุกกระบวนการของการทำงาน แม้แต่บุคคลทั่วไปก็ไม่อาจหลีกเลี่ยง เรื่องการตัดสินใจได้ ดังนั้น การเป็นผู้บริหาร หรือผู้ประกอบการ ที่ประสบความสำเร็จจะต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานการตัดสินใจที่ถูกต้อง ซึ่งประกอบด้วยสิ่งที่ควรพิจารณาดังนี้ (วัชพร มานะจิตร, 2542: 107)

1. ลักษณะการตัดสินใจที่เป็นพื้นฐานผู้ประกอบการ หรือผู้นำในองค์กร ควรจะต้องพิจารณาถึงการเลือกใช้การตัดสินใจในลักษณะที่แตกต่างกันตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้แก่

1.1 ลักษณะเฉียบขาด เป็นลักษณะที่ใช้ข้อมูลน้อยที่สุด ในการดำเนินการไปสู่การตัดสินใจที่พอใจเพียงข้อเดียว

1.2 ลักษณะยึดหยุ่น มักจะเปลี่ยนจุดสนใจไปมา ใช้ข้อมูลเดิมวิเคราะห์ซ้ำหลายรอบ และได้ข้อสรุปใหม่เรื่อย ๆ ใช้ข้อมูลสารสนเทศน้อย

1.3 ลักษณะแบ่งชั้น เป็นลักษณะตรงกันข้ามกับ ลักษณะยึดหยุ่น เพราะใช้ข้อมูลในการวิเคราะห์จำนวนมาก ทำอย่างรอบคอบละเอียดถี่ถ้วน เพื่อให้ได้ข้อสรุปที่ดี

1.4 ลักษณะบูรณาการ เป็นลักษณะของการใช้ข้อมูลจำนวนมากแต่จะค้นหาข้อมูลที่สมเหตุสมผลเพิ่มมากขึ้นด้วยเช่นกัน เพื่อใช้ในการตัดสินใจ

1.5 ลักษณะหนุนหลัง จะเป็นลักษณะเฉียบขาดหรือยึดหยุ่น อย่างไม่อย่างหนึ่งก็ได้ เพราะจะใช้ข้อมูลสารสนเทศน้อย มีความรวดเร็วในการตัดสินใจ

2. อิทธิพลที่ส่งผลต่อการตัดสินใจ ผู้ประกอบการหรือผู้นำควรพิจารณาถึงสิ่งที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ (ราศรี ภูมิ, 2546: 95) ได้แก่

2.1 ความไม่ยุติธรรม รับฟังความคิดเห็นของพรรคพวก มีทัศนคติที่ไม่ยอมรับฟังข้อมูลหรือความคิดเห็นจากบุคคลอื่น

2.2 ประสบการณ์ของผู้ตัดสินใจ จะมีอิทธิพลต่อการโน้มน้าวให้การตัดสินใจง่ายขึ้น รวดเร็ว และมีความเสี่ยงน้อย

2.3 ตำแหน่งและอำนาจ หน้าที่ จะเป็นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ เนื่องจากคนส่วนใหญ่จะคล้อยตามบุคคลที่มีตำแหน่ง หรืออำนาจหน้าที่ โดยเฉพาะบุคคลที่เกี่ยวข้องมีตำแหน่งสูงกว่า

2.4 การสื่อสาร จะมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจมาก เพราะการสื่อสารที่ดีจะทำให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องประกอบการตัดสินใจ

3. ลำดับขั้นของการตัดสินใจ ผู้ประกอบการ หรือผู้นำ ต้องพิจารณาถึงแนวทางการตัดสินใจตามลำดับเพื่อผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ได้แก่

3.1 ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลปัญหาที่ต้องตัดสินใจให้เกิดความเข้าใจอย่างชัดเจนเป็นลำดับแรก เช่น มีปัญหาอะไร เหตุใดต้องตัดสินใจ และตัดสินใจเพื่อสิ่งใด เป็นต้น

3.2 รวบรวมข้อมูลประกอบการตัดสินใจให้มีจำนวนมากที่สุด โดยอาจนำมาจากหลายแหล่ง เช่น จากข้อมูลสถิติ จากการบอกเล่า เป็นต้น

3.3 วิเคราะห์ข้อมูลและนำมาจัดหมวดหมู่ บอกแหล่งที่มาและผู้รับผิดชอบ

3.4 ค้นหาแนวทางการตัดสินใจหลาย ๆ วิธี โดยนำข้อมูลที่วิเคราะห์แล้วในลำดับที่สามมาพิจารณาและประเมินผลการตัดสินใจของแต่ละแนวทาง

3.5 ตัดสินใจเลือกเพียง 1 วิธี เป็นการนำผลการตัดสินใจในหลาย ๆ วิธีที่ค้นพบในลำดับที่สี่ มาเปรียบเทียบถึงผลดี ผลเสียที่จะเกิดขึ้น และตัดสินใจ

3.6 สั่งการพร้อมลงมือปฏิบัติตามที่ได้ตัดสินใจ

3.7 ติดตามและประเมินผล เพื่อจะได้นำผลที่ได้ไปใช้เป็นแบบอย่างในการตัดสินใจครั้งต่อไป

4. ประโยชน์ของการตัดสินใจที่ดีที่ผู้ประกอบการ หรือผู้นำจะได้รับประโยชน์จากการตัดสินใจที่ดี ดังนี้

- 4.1 ทำให้ลดปัญหาความขัดแย้ง ส่งเสริมให้เป็นบุคคลที่มีเหตุผล
- 4.2 ลดความเสี่ยงในการบริหารและการประกอบการ
- 4.3 เกิดการตัดสินใจร่วมกันในหน่วยงานส่งเสริมการทำงานเป็นทีม

ทำให้การทำงานบรรลุเป้าหมาย

โดยสรุปทักษะด้านการตัดสินใจ เป็นเครื่องมือที่จะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทั้งในบทบาทของผู้บริหาร และพนักงานที่รับผิดชอบในงานด้านต่าง ๆ ประสบความสำเร็จ โดยพิจารณาองค์ประกอบของการตัดสินใจ อาทิเช่น ลักษณะการตัดสินใจอิทธิพลที่ส่งผลต่อการตัดสินใจ ลำดับขั้นของการตัดสินใจในทักษะนี้ จะเป็นองค์ประกอบหนึ่งของความสามารถในการทำงานของบุคคล ซึ่งมีบุคลิกภาพที่มุ่งเน้นการทำงาน

### ทักษะด้านเทคโนโลยีและสื่อสังคมออนไลน์ (Technology and Social media Skills)

ในปัจจุบัน เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) และการสื่อสารมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาในด้านต่างๆ ทั้งด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านการบริการด้านสิ่งแวดล้อม ด้านการศึกษา ซึ่งเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) หรือ IT ได้เข้าไปมีส่วนสำคัญยิ่งสำหรับองค์กรที่เข้ามาช่วยอำนวยความสะดวกในการดำเนินงาน ทำให้การเข้าถึงข้อมูลมีความรวดเร็ว การติดต่อสื่อสารมีประสิทธิภาพ และช่วยประหยัดต้นทุนในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ของหน่วยงานที่เชื่อมต่อในระบบอินเทอร์เน็ต เช่น การรับส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ การมีเว็บไซต์สำหรับเป็นช่องทางในการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ เป็นต้น แม้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศจะมีประโยชน์ และสามารถช่วยอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ แต่ในขณะเดียวกันก็มีความเสี่ยงสูง และอาจก่อให้เกิดภัยอันตรายหรือสร้างความเสียหายต่อการปฏิบัติงานและการดำเนินชีวิตเช่นกัน

#### บทบาทของเทคโนโลยีสารสนเทศในยุคโลกาภิวัตน์

จอห์น ไนซ์บิตต์ ผู้พยากรณ์สังคมได้เขียนหนังสือเรื่อง Megatrends 2000 โดยกล่าวถึงแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงใหม่ทางสังคมโลกว่าเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้การกระจายข้อมูลข่าวสารเป็นไปอย่างแพร่หลาย มีลักษณะการกระจายแบบทุกทิศทางและมีระบบการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ทั้งยังเป็นการสื่อสารแบบสองทิศทาง ด้วยเหตุนี้ผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจ การเมืองและสังคมจึงแตกต่างจากในอดีตมาก ดังจะเห็นได้จากวิกฤตการณ์ทางด้านเศรษฐกิจจากประเทศหนึ่งมีผลกระทบต่อประเทศอื่น ๆ อย่างรวดเร็วและกว้างขวาง ผลของความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้เกิดแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่หลายด้าน แนวโน้มที่สำคัญที่เกิดจากเทคโนโลยีที่สำคัญและเป็นทีกล่าวถึงกันมาก มีหลายประการ (ยีน ภู่วรรณ, 2551: 2)

1. เทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้สังคมเปลี่ยนมาเป็นสังคมสารสนเทศ ซึ่งในอดีตสังคมมีความเป็นอยู่แบบเร่ร่อนมาเป็นสังคมเกษตรที่รู้จักกับการเพาะปลูกและสร้างผลิตผลทางการเกษตร ทำให้มีการสร้างอาคารบ้านเรือนเป็นหลักแหล่ง ต่อมามีความจำเป็นต้องผลิตสินค้าให้ได้ปริมาณมาก และต้นทุนถูก จึงสนใจหันมาผลิตแบบอุตสาหกรรมเพื่อให้ได้ปริมาณตามความต้องการ ทำให้สภาพความเป็นอยู่ของมนุษย์เปลี่ยนแปลงมาเป็นสังคมเมือง มีการรวมกลุ่มอยู่อาศัยเป็นเมือง มีอุตสาหกรรมเป็นฐานการผลิต จนมาถึงปัจจุบันซึ่งกำลังเปลี่ยนแปลงเข้าสู่สังคมสารสนเทศ โดยมีคอมพิวเตอร์และระบบการสื่อสารเข้ามามีบทบาทมากขึ้น มีการใช้เครือข่าย เช่น อินเทอร์เน็ต เชื่อมโยงการทำงานต่าง ๆ เกิดคำใหม่ว่า “ไซเบอร์สเปซ (Cyberspace)” มีการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ในไซเบอร์สเปซ เช่น การพูดคุย การซื้อสินค้าและบริการ การทำงานผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ทำให้เกิดสภาพเสมือนจริงมากมาย อาทิ ห้องสมุดเสมือนจริง ห้องเรียนเสมือนจริง ที่ทำงานเสมือนจริง

2. เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นเทคโนโลยีแบบสุนทรียสัมผัส และตอบสนองตามความต้องการ ซึ่งเดิมการใช้เทคโนโลยีเป็นแบบบังคับ เช่น การดูโทรทัศน์ วิทยุ เมื่อเปิดเครื่องรับโทรทัศน์ จะไม่สามารถเลือกตามความต้องการได้ ถ้าสถานีส่งสัญญาณใดมาก็จะต้องชม หากไม่พอใจก็ทำได้เพียงเลือกสถานีใหม่ แนวโน้มจากนี้ไปจะมีการเปลี่ยนแปลงในลักษณะที่เรียกว่า On Demand เช่น เมื่อต้องการชมภาพยนตร์เรื่องใดก็สามารถเลือกชมและดูได้ตั้งแต่ต้นรายการ หากจะศึกษาหรือเรียนรู้ ก็มี Education on Demand คือสามารถเลือกเรียนตามต้องการได้ เพราะเทคโนโลยีมีพัฒนาการที่ก้าวหน้าจนสามารถนำระบบสื่อสารดังกล่าวมาใช้เพื่อตอบสนองตามความต้องการของมนุษย์ได้

3. เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้เกิดสภาพทางการทำงานแบบทุกสถานที่และทุกเวลา โดยการโต้ตอบผ่านระบบเครือข่าย อาทิ วีดีโอคอนเฟอเรนซ์ ระบบประชุมบนเครือข่าย ระบบ Tele – Education ระบบการค้าบนเครือข่าย (E-Commerce) ลักษณะของการดำเนินกิจกรรมเหล่านี้ทำให้ขยายขอบเขตการทำงานไปทุกหนทุกแห่งและดำเนินการได้ตลอด 24 ชั่วโมง เห็นได้จากตัวอย่างที่มีมานานแล้ว เช่น ระบบเอทีเอ็ม ทำให้การเบิกจ่ายได้เกือบตลอดเวลา และกระจายไปใกล้ตัวผู้รับบริการมากขึ้น แต่ด้วยเทคโนโลยีที่ก้าวหน้ายิ่งขึ้น การบริการจะกระจายมากยิ่งขึ้นจนถึงที่บ้าน ในปัจจุบันสังคมการทำงานสามารถทำงานที่บ้านหรือที่ใดก็ได้ และเวลาใดก็ได้

4. เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้ระบบเศรษฐกิจเปลี่ยนจากระบบแห่งชาติไปเป็นเศรษฐกิจโลก ทำให้การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารทั่วโลกทำได้สะดวกมากขึ้น ความเกี่ยวข้องของเครือข่ายสารสนเทศทำให้เกิดสังคมโลกาภิวัตน์ ระบบเศรษฐกิจซึ่งแต่เดิมมีขอบเขตจำกัดภายในประเทศ เปลี่ยนเป็นเศรษฐกิจที่กระจายไปทั่วโลก มีกระแสการหมุนเวียนแลกเปลี่ยนสินค้าบริการอย่างกว้างขวางและรวดเร็ว สามารถรับรู้ข่าวสารได้ทันทีที่ใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตในการสื่อสารระหว่างกันและติดต่อกับคนได้ทั่วโลก ซึ่งเทคโนโลยีสารสนเทศมีส่วนเอื้ออำนวยให้การดำเนินการมีขอบเขตกว้างขวางมากยิ่งขึ้น ระบบเศรษฐกิจของโลกจึงผูกพันกับทุกประเทศ และเชื่อมโยงกันแน่นแฟ้นขึ้น

5. เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้องค์กรมีลักษณะผูกพัน หน่วยงานภายในเป็นแบบเครือข่าย ในอดีตการจัดองค์กรมีการวางเป็นลำดับขั้น มีสายการบังคับบัญชาจากบนลงล่าง แต่เมื่อการสื่อสารแบบสองทางและการกระจายข่าวสารดีขึ้น มีการใช้เครือข่ายคอมพิวเตอร์ในองค์กรเกิดผูกพันกันเป็นกลุ่มงาน มีการเพิ่มคุณค่าด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ การจัดโครงสร้างขององค์กรจึงเปลี่ยนจากเดิม และมีแนวโน้มที่จะเป็นเครือข่ายที่มีลักษณะการบังคับบัญชาแบบแนวราบมากขึ้น หน่วยธุรกิจและกลุ่มงานจะมีขนาดเล็กลง สามารถเชื่อมโยงกันกับหน่วยธุรกิจอื่นเป็นเครือข่าย องค์กรมีการปรับเปลี่ยนไปตามกระแสของเทคโนโลยี เพราะการดำเนินธุรกิจต้องใช้ระบบการสื่อสารที่มีความรวดเร็วถูกต้องซึ่งสามารถตรวจสอบข้อมูลย้อนหลังได้ ก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลได้ง่ายและรวดเร็ว

6. เทคโนโลยีสารสนเทศก่อให้เกิดการวางแผนการดำเนินการระยะยาวขึ้น อีกทั้งยังทำให้การตัดสินใจหรือเลือกทางเลือกได้ละเอียดขึ้น แต่เดิมการตัดสินใจปัญหาอาจมีหนทางให้เลือกได้น้อย เช่น มีคำตอบเดียว ใช่และไม่ใช่ แต่ด้วยข้อมูลข่าวสารที่สนับสนุนการตัดสินใจ ทำให้วิถีความคิดในการตัดสินใจเปลี่ยนไป ผู้ตัดสินใจมีทางเลือกได้มากขึ้น มีความละเอียดอ่อนในการตัดสินใจได้ดีขึ้น

โดยสรุปแล้วเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีของโลกในยุคปัจจุบันที่สามารถเชื่อมโยงโลกทั้งโลกเข้าไว้ด้วยกันโดยพื้นฐานของเทคโนโลยี ย่อมมีประโยชน์ต่อการพัฒนาประเทศชาติให้เจริญก้าวหน้าได้ แต่เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับวิถีความเป็นอยู่ของสังคมสมัยใหม่อยู่มาก

## ความหมายและประเภทของสื่อสังคมออนไลน์

### ความหมายของสื่อสังคมออนไลน์

สื่อสังคมออนไลน์ หมายถึง สื่อดิจิทัลที่เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติการทางสังคม (Social Tool) เพื่อใช้สื่อสารระหว่างกันเครือข่ายทางสังคม (Social Network) ผ่านทางเว็บไซต์ และโปรแกรมประยุกต์บนสื่อใดๆ ที่มีการเชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ต โดยเน้นให้ผู้ใช้ทั้งที่เป็นผู้ส่งสารและผู้รับสารมีส่วนร่วม (Collaborative) อย่างสร้างสรรค์ ในการผลิตเนื้อหาขึ้นเอง (User – Generate Content : UGC) ในรูปของข้อมูล ภาพ และเสียงประเภทของสื่อสังคมออนไลน์

### สื่อสังคมออนไลน์

(อังกฤษ: social media) หมายถึงสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นสื่อกลางที่ให้คุณค่าทั่วไปมีส่วนร่วมสร้างและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นต่าง ๆ ผ่านอินเทอร์เน็ตได้ สื่อเหล่านี้เป็นของบริษัทต่าง ๆ ที่ให้บริการผ่านเว็บไซต์ของตน เช่น เฟซบุ๊ก ไฮไฟฟ์ ทวิตเตอร์ วิกีพีเดีย เป็นต้น

ประเภทของสื่อสังคมออนไลน์ มีด้วยกันหลายชนิด ขึ้นอยู่กับลักษณะของการนำมาใช้ โดยสามารถแบ่งเป็นกลุ่ม หลักดังนี้

1. Weblogs หรือเรียกสั้น ๆ ว่า Blogs คือ สื่อส่วนบุคคลบนอินเทอร์เน็ตที่ใช้เผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ ข้อคิดเห็น บันทึกส่วนตัว โดยสามารถแบ่งปันให้บุคคลอื่น ๆ โดยผู้รับสารสามารถเข้าไปอ่าน หรือแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมได้ ซึ่งการแสดงเนื้อหาของบล็อกนั้นจะเรียงลำดับจากเนื้อหาใหม่ไปสู่เนื้อหาเก่า ผู้เขียนและผู้อ่านสามารถค้นหาเนื้อหาย้อนหลังเพื่ออ่านและแก้ไขเพิ่มเติมได้ตลอดเวลา เช่น Exteen, Bloggang, Wordpress, Blogger, Okanation

2. Social Networking หรือเครือข่ายทางสังคมในอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นเครือข่ายทางสังคมที่ใช้สำหรับเชื่อมต่อระหว่างบุคคล กลุ่มบุคคล เพื่อให้เกิดเป็นกลุ่มสังคม (Social Community) เพื่อร่วมกันแลกเปลี่ยน และแบ่งปันข้อมูลระหว่างกันทั้งด้านธุรกิจ การเมือง การศึกษา เช่น Facebook, Hi5, Ning, Linked in, MySpace, Youmeo, Friendste

3. Micro Blogging และ Micro Sharing หรือที่เรียกกันว่า “บล็อกจิ๋ว” ซึ่งเป็นเว็บเซอร์วิสหรือเว็บไซต์ที่ให้บริการแก่บุคคลทั่วไป สำหรับให้ผู้ให้บริการเขียนข้อความสั้น ๆ ประมาณ 140 ตัวอักษร ที่เรียกว่า “Status” หรือ “Notice” เพื่อแสดงสถานะของตัวเองว่ากำลังทำอะไรอยู่ หรือแจ้งข่าวสารต่างๆ แก่กลุ่มเพื่อนในสังคมออนไลน์ (Online Social Network) (Wikipedia, 2010) ทั้งนี้การกำหนดให้ใช้ข้อมูลในรูปข้อความสั้น ๆ ก็เพื่อให้ผู้ใช้ที่เป็นทั้งผู้เขียนและผู้อ่านเข้าใจง่าย ที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายคือ Twitter

4. Online Video เป็นเว็บไซต์ที่ให้บริการวิดีโอออนไลน์โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย ซึ่งปัจจุบันได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายและขยายตัวอย่างรวดเร็ว เนื่องจากเนื้อหาที่น่าสนใจในวิดีโอออนไลน์ไม่ถูกจำกัดโดยผังรายการที่แน่นอนและตายตัว ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถติดตามชมได้อย่างต่อเนื่อง เพราะไม่มีโฆษณาคั่น รวมทั้งผู้ใช้สามารถเลือกชมเนื้อหาได้ตามความต้องการ และยังสามารถเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องได้จำนวนมากอีกด้วย เช่น Youtube, MSN, Yahoo

5. Photo Sharing เป็นเว็บไซต์ที่เน้นให้บริการฝากรูปภาพโดยผู้ใช้บริการสามารถอัปโหลดและดาวน์โหลดรูปภาพเพื่อนำมาใช้งานได้ ที่สำคัญนอกเหนือจากผู้ใช้บริการจะมีโอกาสแบ่งปันรูปภาพแล้ว ยังสามารถใช้เป็นพื้นที่เพื่อเสนอขายภาพที่ตนเองนำเข้าไปฝากได้อีกด้วย เช่น Flickr, Photobucket, Photoshop, Express, Zoom

6. Wikis เป็นเว็บไซต์ที่มีลักษณะเป็นแหล่งข้อมูลหรือความรู้ (Data/Knowledge) ซึ่งผู้เขียนส่วนใหญ่อาจจะเป็นนักวิชาการ นักวิชาชีพหรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางด้านต่าง ๆ ทั้งการเมือง เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม ซึ่งผู้ใช้สามารถเขียนหรือแก้ไขข้อมูลได้อย่างอิสระ เช่น Wikipedia, Google Earth, diggZy Favorites Online

7. Virtual Worlds คือการสร้างโลกจินตนาการโดยจำลองส่วนหนึ่งของชีวิตลงไป จัดเป็นสื่อสังคมออนไลน์ที่บรรดาผู้ที่ท่องโลกไซเบอร์ใช้เพื่อสื่อสารระหว่างกันบนอินเทอร์เน็ตใน

ลักษณะโลกเสมือนจริง (Virtual Reality) ซึ่งผู้ที่เข้าไปใช้บริการอาจจะบริษัทหรือองค์กรด้านธุรกิจ ด้านการศึกษา รวมถึงองค์กรด้านสื่อ เช่น สำนักข่าวรอยเตอร์ สำนักข่าวซีเอ็นเอ็น ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการซื้อพื้นที่เพื่อให้บุคคลในบริษัทหรือองค์กรได้มีช่องทางในการนำเสนอเรื่องราวต่างๆ ไปยังกลุ่มเครือข่ายผู้ใช้สื่อออนไลน์ ซึ่งอาจจะเป็นกลุ่ม ลูกค้าทั้งหลัก และรองหรือ ผู้ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ ของบริษัท หรือองค์กรก็ได้ ปัจจุบันเว็บไซต์ที่ใช้หลัก Virtual Worlds ที่ประสบผลสำเร็จ และมีชื่อเสียง คือ Second life

8. Crowd Sourcing มาจากการรวมของคำสองคำคือ Crowd และ Outsourcing เป็นหลักการขอความร่วมมือจากบุคคลในเครือข่ายสังคมออนไลน์ โดยสามารถจัดทำในรูปแบบของเว็บไซต์ที่มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อค้นหาคำตอบและวิธีการแก้ปัญหาต่าง ๆ ทั้งทางธุรกิจ การศึกษา รวมทั้งการสื่อสาร โดยอาจจะเป็นการดึงความร่วมมือจากเครือข่ายทางสังคมมาช่วยตรวจสอบข้อมูลเสนอความคิดเห็นหรือให้ข้อเสนอแนะ กลุ่มคนที่เข้ามาให้ข้อมูลอาจจะเป็นประชาชนทั่วไปหรือผู้มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านที่อยู่ในภาคธุรกิจหรือแม้แต่ในสังคมนักข่าว ข้อดีของการใช้หลัก Crowd sourcing คือ ทำให้เกิดความหลากหลายทางความคิดเพื่อนำไปสู่การแก้ปัญหาที่มีประสิทธิภาพ ตลอดจนช่วยตรวจสอบหรือคัดกรองข้อมูลซึ่งเป็นปัญหาสาธารณะร่วมกันได้ เช่น Idea storm, Mystarbucks Idea

9. Podcasting หรือ Podcast มาจากการรวมตัวของสองคำคือ “Pod” กับ “Broadcasting” ซึ่ง “POD” หรือ Personal On – Demand คือ อุปสงค์หรือความต้องการส่วนบุคคล ส่วน “Broadcasting” เป็นการนำสื่อต่างๆ มารวมกันในรูปของภาพและเสียง หรืออาจกล่าวง่ายๆ Podcast คือ การบันทึกภาพและเสียงแล้วนำมาไว้ในเว็บเพจ (Web Page) เพื่อเผยแพร่ให้บุคคลภายนอก (The public in general) ที่สนใจดาวน์โหลดเพื่อนำไปใช้งาน เช่น Dual Geek Podcast, Wiggly Podcast

10. Discuss/Review/Opinion เป็นเว็บบอร์ดที่ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตสามารถแสดงความคิดเห็น โดยอาจจะเกี่ยวกับ สินค้าหรือบริการ ประเด็นสาธารณะทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคม เช่น Epinions, Moutshut, Yahoo!Answer, Pantip, Yelp

### อุปกรณ์เครื่องมือทางสื่อสังคมออนไลน์

**คอมพิวเตอร์ (Computer)** คือ เครื่องคำนวณ อิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถทำงานคำนวณผล และเปรียบเทียบค่า ตามชุดคำสั่งด้วยความเร็วสูงอย่างต่อเนื่องและอัตโนมัติ พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 ได้ให้คำจำกัดความของคอมพิวเตอร์ไว้ค่อนข้างกะทัดรัดว่า เครื่องอิเล็กทรอนิกส์แบบอัตโนมัติ ทำหน้าที่เหมือนสมองกล ใช้สำหรับแก้ปัญหาต่าง ๆ ทั้งที่ง่ายและซับซ้อน โดยวิธีทางคณิตศาสตร์ หรืออาจกล่าวได้ว่า เครื่องคอมพิวเตอร์หมายถึง เครื่องมือที่ช่วยในการคำนวณและการประมวลผลข้อมูล

**สมาร์ทโฟน (SmartPhone)** คือ โทรศัพท์มือถือที่นอกเหนือจากใช้โทรออก – รับสายแล้วยังมีแอปพลิเคชันให้ใช้งานมากมาย สามารถรองรับการใช้งานอินเทอร์เน็ตผ่าน 3G, Wi-Fi และสามารถใช้งานโซเชียลเน็ตเวิร์ค และแอปพลิเคชันสนทนาชั้นนำ เช่น LINE, Youtube, Facebook, Twitter ฯลฯ โดยที่ผู้ใช้สามารถปรับแต่งลูกเล่นการใช้งานสมาร์ทโฟนให้ตรงกับความต้องการได้มากกว่ามือถือธรรมดา ผู้ผลิตสมาร์ทโฟนรุ่นใหม่ ๆ นิยมผลิตสมาร์ทโฟนที่มีหน้าจอระบบสัมผัส, ใส่กล้องถ่ายรูปที่มีความละเอียดสูง, ออกแบบดีไซน์ให้สวยงามทันสมัย, มีแอปพลิเคชันและลูกเล่นที่น่าสนใจ

**แท็บเล็ต (Tablet)** คือ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่มีหน้าจอระบบสัมผัสขนาดใหญ่ มีขนาดหน้าจอตั้งแต่ 7 นิ้วขึ้นไป พกพาได้สะดวก สามารถใช้งานหน้าจอผ่านการสัมผัสผ่านปลายนิ้วได้โดยตรง มีแอปพลิเคชันมากมายให้เลือกใช้ ไม่ว่าจะเป็นรับ – ส่งอีเมล, เล่นอินเทอร์เน็ต, ดูหนัง, ฟังเพลง, เล่นเกม หรือแม้กระทั่งใช้ทำงานเอกสารออฟฟิต ข้อดีของแท็บเล็ต คือ มีหน้าจอที่กว้างทำให้มีพื้นที่การใช้งานเยอะ มีน้ำหนักเบา พกพาได้สะดวกกว่าโน้ตบุ๊ก หรือคอมพิวเตอร์ สามารถจดบันทึกหรือใช้เป็นอุปกรณ์เพื่อการศึกษาได้เป็นอย่างดี

### อุปกรณ์เครือข่าย

**เซิร์ฟเวอร์ (Server)** หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า เครื่องแม่ข่าย เป็นเครื่องคอมพิวเตอร์หลักในเครือข่าย ที่ทำหน้าที่จัดเก็บและให้บริการไฟล์ข้อมูลและทรัพยากรอื่น ๆ กับคอมพิวเตอร์เครื่องอื่น ๆ ในเครือข่าย โดยปกติคอมพิวเตอร์ที่นำมาใช้เป็นเซิร์ฟเวอร์มักจะเป็นเครื่องที่มีสมรรถนะสูง และมีฮาร์ดดิสก์ความจำสูงกว่าคอมพิวเตอร์เครื่องอื่น ๆ ในเครือข่าย

**ไคลเอนต์ (Client)** หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า เครื่องลูกข่าย เป็นคอมพิวเตอร์ในเครือข่ายที่ร้องขอ บริการและเข้าถึงไฟล์ข้อมูลที่จัดเก็บในเซิร์ฟเวอร์ หรือพุดต่าง ๆ ก็คือ ไคลเอนต์เป็นคอมพิวเตอร์ ของผู้ใช้แต่ละคนในระบบเครือข่าย

**ฮับ (HUB) หรือ เรียก รีพีตเตอร์ (Repeater)** คือ อุปกรณ์ที่ใช้เชื่อมต่อกลุ่มคอมพิวเตอร์ ฮับ มีหน้าที่รับส่งเฟรมข้อมูลทุกเฟรมที่ได้รับจากพอร์ตใดพอร์ตหนึ่ง ไปยังพอร์ตที่เหลือ คอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่อเข้ากับฮับจะแชร์แบนด์วิธหรืออัตราข้อมูลของเครือข่าย เพราะฉะนั้นถ้ามีคอมพิวเตอร์เชื่อมต่อมากจะทำให้อัตราการส่งข้อมูลลดลง

**เนทเวิร์ค สวิตช์ (Switch)** คือ อุปกรณ์เครือข่ายที่ทำหน้าที่ในเลเยอร์ที่ 2 และทำหน้าที่ส่งข้อมูลที่ได้รับมาจากพอร์ตหนึ่งไปยังพอร์ตเฉพาะที่เป็นปลายทางเท่านั้น และทำให้คอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่อกับพอร์ตที่เหลือส่งข้อมูลถึงกันในเวลาเดียวกัน ดังนั้น อัตราการรับส่งข้อมูลหรือแบนด์วิธจึงไม่ขึ้นอยู่กับคอมพิวเตอร์ ปัจจุบันนิยมเชื่อมต่อแบบนี้มากกว่าฮับเพราะลดปัญหาการชนกันของข้อมูล



**เราต์เตอร์ (Router)** เป็นอุปกรณ์ที่ทำหน้าที่ในเลเยอร์ที่ 3 เราต์เตอร์จะอ่านที่อยู่ (Address) ของสถานีปลายทางที่ส่วนหัว (Header) ข้อแพ็กเก็ตข้อมูล เพื่อที่จะกำหนดและส่งแพ็กเก็ตต่อไป เราต์เตอร์จะมีตัวจัดเส้นทางในแพ็กเก็ต เรียกว่า เราต์ติ้งเทเบิล (Routing Table) หรือตารางจัดเส้นทางนอกจากนี้ยังส่งข้อมูลไปยังเครือข่ายที่ให้โพรโทคอลต่างกันได้ เช่น IP (Internet Protocol) IPX (Internet Package Exchange) และ AppleTalk นอกจากนี้ยังเชื่อมต่อกับเครือข่ายอื่นได้ เช่น เครือข่ายอินเทอร์เน็ต

**บริดจ์ (Bridge)** เป็นอุปกรณ์ที่มักจะใช้ในการเชื่อมต่อวงแลน (LAN Segments) เข้าด้วยกัน ทำให้สามารถขยายขอบเขตของ LAN ออกไปได้เรื่อย ๆ โดยที่ประสิทธิภาพรวมของระบบ ไม่ลดลงมากนัก เนื่องจากการติดต่อของเครื่องที่อยู่ในเซกเมนต์เดียวกันจะไม่ถูกส่งผ่านไปรอบวนการจราจรของเซกเมนต์อื่น และเนื่องจากบริดจ์เป็นอุปกรณ์ที่ทำงานอยู่ในระดับ Data Link Layer จึงทำให้สามารถใช้ในการเชื่อมต่อเครือข่ายที่แตกต่างกันในระดับ Physical และ Data Link ได้ เช่น ระหว่าง Ethernet กับ Token Ring เป็นต้น บริดจ์ มักจะถูกใช้ในการเชื่อมเครือข่ายย่อยๆ ในองค์กรเข้าด้วยกันเป็นเครือข่ายใหญ่ เพียงเครือข่ายเดียว เพื่อให้เครือข่ายย่อย ๆ เหล่านี้สามารถติดต่อกับเครือข่ายย่อยอื่น ๆ ได้

**เกตเวย์ (Gateway)** เป็นอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ที่เชื่อมต่อเครือข่ายต่างประเภทเข้าด้วยกัน เช่น การใช้เกตเวย์ในการเชื่อมต่อเครือข่าย ที่เป็นคอมพิวเตอร์ประเภทพีซี (PC) เข้ากับคอมพิวเตอร์ประเภทแมคอินทอช (MAC) เป็นต้น

### ประโยชน์และข้อจำกัดของสังคมออนไลน์

แม้ลักษณะของเครือข่ายสังคมออนไลน์ จะเป็นสื่อให้ข้อมูลข่าวสารสามารถกระจายออกไปอย่างรวดเร็วและกว้างขวางมีคุณประโยชน์มากมายในด้านการติดต่อสื่อสารแต่ก็เปรียบเสมือนดาบสองคมหากผู้ใช้ขาดคุณธรรมจริยธรรม สามัญสำนึก การรู้จักเคารพสิทธิ ของผู้อื่น และความระมัดระวังในการใช้แล้ว สังคมออนไลน์เหล่านี้ก็จะเป็"สังคมอันตราย"ที่จะเป็นด้านมืดของสังคมไทย

ประโยชน์ของ Social networks เครือข่ายสังคมออนไลน์

1. สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลความรู้ในสิ่งที่สนใจร่วมกันได้
2. เป็นคลังข้อมูลความรู้ขนาดย่อมเพราะเราสามารถเสนอ และแสดงความคิดเห็น แลกเปลี่ยนความรู้ หรือตั้งคำถามในเรื่องต่างๆ เพื่อให้บุคคลอื่นที่สนใจหรือมีคำตอบได้ช่วยกันตอบ
3. ประหยัดค่าใช้จ่ายในการติดต่อสื่อสารกับคนอื่น สะดวกและรวดเร็ว
4. เป็นสื่อในการนำเสนอผลงานของตัวเอง เช่น งานเขียน รูปภาพ วิดีโอต่าง ๆ เพื่อให้ผู้อื่นได้เข้ามารับชมและแสดงความคิดเห็น

5. ใช้เป็นสื่อในการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ หรือบริการลูกค้าสำหรับบริษัทและองค์กรต่าง ๆ ช่วยสร้างความเชื่อมั่นให้ลูกค้า
6. ช่วยสร้างผลงานและรายได้ให้แก่ผู้ใช้งาน เกิดการจ้างงานแบบใหม่ ๆ ขึ้น
7. คลายเครียดได้สำหรับผู้ใช้ที่ต้องการหาเพื่อนคุยเล่นสนุก ๆ
8. สร้างความสัมพันธ์ที่ดีจากเพื่อนสู่เพื่อนได้

### ข้อจำกัดของ Social networks เครือข่ายสังคมออนไลน์

1. เว็บไซต์ให้บริการบางแห่งอาจจะเปิดเผยข้อมูลส่วนตัวมากเกินไป หากผู้ใช้บริการไม่ระมัดระวังในการกรอกข้อมูลอาจถูกผู้ไม่หวังดีนำมาใช้ในทางเสียหาย หรือละเมิดสิทธิส่วนบุคคลได้
2. Social Network เป็นสังคมออนไลน์ที่กว้าง หากผู้ใช้รู้เท่าไม่ถึงการณ์หรือขาดวิจารณญาณ อาจโดนหลอกลวงผ่านอินเทอร์เน็ต หรือการนัดเจอกันเพื่อจุดประสงค์ร้าย ตามที่เป็นข่าวตามหน้าหนังสือพิมพ์
3. เป็นช่องทางในการถูกละเมิดลิขสิทธิ์ โฆษณผลงาน หรือถูกแอบอ้าง เพราะ Social Network Service เป็นสื่อในการเผยแพร่ผลงาน รูปภาพต่างๆ ของเราให้บุคคลอื่นได้ดูและแสดงความคิดเห็น
4. ข้อมูลที่ต้องกรอกเพื่อสมัครสมาชิกและแสดงบนเว็บไซต์ในรูปแบบ Social Network ยากแก่การตรวจสอบว่าจริงหรือไม่ ดังนั้นอาจเกิดปัญหาเกี่ยวกับเว็บไซต์ที่กำหนดอายุการสมัครสมาชิก หรือการถูกหลอกโดยบุคคลที่ไม่มีตัวตนได้
5. ผู้ใช้ที่เล่น social network และอยู่กับหน้าจอคอมพิวเตอร์เป็นเวลานานอาจสายตาเสียได้หรือบางคนอาจตาบอดได้
6. ถ้าผู้ใช้หมกมุ่นอยู่กับ social network มากเกินไปอาจทำให้เสียการเรียนหรือผลการเรียนตกต่ำลงได้
7. จะทำให้เสียเวลาถ้าผู้ใช้ใช้อย่างไร้ประโยชน์

### ยกตัวอย่างประโยชน์และข้อจำกัดการใช้เฟซบุ๊กเป็นศูนย์แห่งการเรียนรู้ในสถานศึกษา

ในกรณีที่ยกเลิกการเรียนการสอนในห้องเรียนเพราะสภาพอากาศไม่เอื้ออำนวย ครูผู้สอนสามารถใช้ เฟซบุ๊ก เป็นศูนย์แห่งการเรียนรู้ร่วมกับผู้เรียนโดยการกำหนดหัวข้อเกี่ยวกับวิชาที่สอน เพื่อให้ผู้เรียนร่วมกันแสดงความคิดเห็น ไม่ควรใช้ข้อความที่รุนแรงในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับผู้เรียนและสถานศึกษา หลีกเลี่ยงการแสดงข้อความที่ก่อให้เกิดข้อโต้แย้งที่รุนแรง ควรตั้งค่าการแสดงความคิดเห็นต่าง ๆ ที่ผู้เรียนทุกคนสามารถเข้าไปอ่านได้ ควรแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับผู้เรียนในเชิงบวกเท่านั้น

จะเห็นได้ว่าเฟซบุ๊กเป็นศูนย์แห่งการเรียนรู้และเป็นห้องโถงการศึกษาขนาดใหญ่ที่ทรงประสิทธิภาพในการเรียนรู้แบบไร้ขีดจำกัด ซึ่งครูผู้สอนและผู้เรียนสามารถเข้าถึงได้จากทุกที่ทุกเวลา ตลอดวันละ 24 ชั่วโมง สัปดาห์ละ 7 วัน ฉะนั้น ผู้บริหารการศึกษาจึงควรกำหนดแนวปฏิบัติในการใช้เฟซบุ๊กอย่างเหมาะสม เพื่อช่วยลดความเสี่ยงด้านการใช้ เฟซบุ๊ก ไปในทางที่ผิด หรือด้านการก่อให้เกิดความเสื่อมเสียชื่อเสียงแก่สถานศึกษา ยิ่งกว่านั้น ผู้บริหารการศึกษาจำเป็นต้องพัฒนา นโยบายการใช้ เฟซบุ๊ก ที่มีอยู่ เป็นระยะๆ เพื่อให้เข้ากับสถานการณ์ และยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลงไปด้วย

### ประโยชน์ของการใช้ เฟซบุ๊ก เพื่อการเรียนการสอน

1. สื่อสารถึงนักศึกษาได้อย่างรวดเร็วกว่าการใช้ อีเมลล์ หรือ อีเลิร์นนิ่ง
2. ส่งเสริมการกระตุ้นให้นักศึกษาได้แบ่งปันความรู้ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นได้อย่างทั่วถึง และรวดเร็ว
3. นักศึกษามีความสะดวกในการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร

### ข้อจำกัดของการใช้เฟซบุ๊กเพื่อการเรียนการสอน

1. อาจละเมิดสิทธิส่วนบุคคลได้
2. อาจารย์หรือนักศึกษาไม่เป็นส่วนตัวในการข้อความหรือรูปภาพต่าง ๆ

### ประโยชน์และข้อจำกัด การประยุกต์ใช้งาน Youtube เพื่อการเรียนการสอน

Youtube เป็นเว็บไซต์ที่ให้บริการแลกเปลี่ยนภาพวิดีโอ ระหว่างผู้ใช้ได้ฟรี โดยนำเทคโนโลยีของ Adobe Flash มาใช้ในการแสดงภาพวิดีโอ ซึ่งยูทูปมีนโยบายไม่ให้ อัปโหลดคลิป ที่มีภาพโป๊เปลือย และคลิปที่มีลิขสิทธิ์ นอกเสียจากเจ้าของลิขสิทธิ์ได้ อัปโหลดเอง เมื่อสมัครสมาชิกแล้ว ผู้ใช้จะสามารถใส่ภาพวิดีโอเข้าไป แบ่งปันภาพวิดีโอให้คนอื่นดูด้วย แต่หากไม่ได้สมัครสมาชิก ก็สามารถเข้าไปเปิดดูภาพวิดีโอ ที่ผู้ใช้คนอื่น ๆ ใส่ไว้ใน Youtube ได้ แม้จะก่อตั้งได้เพียงไม่นาน (youtube ก่อตั้งขึ้นเมื่อ เดือนกุมภาพันธ์ ค.ศ. 2005) Youtube เติบโตอย่างรวดเร็วมาก เป็นที่รู้จักกันแพร่หลายและได้รับความนิยมทั่วโลก ต่อมาปี ค.ศ. 2006 กูเกิ้ล ซื้อยูทูป ตอนนี้ ยูทูปจึงกลายเป็นส่วนหนึ่งของ กูเกิ้ล แล้ว แต่ด้วยตัวยูทูปเองที่มีเนื้อหามากมายเป็นแสนชิ้น ทั้งสื่อและเครื่องมือการเรียนรู้ต่างๆที่สามารถใช้เป็นสื่อการเรียนการสอนในห้องเรียนได้ แต่ในขณะเดียวกันก็มีสื่อประเภทที่สุ่มเสี่ยง และทำให้เด็ก และเยาวชนไขว่เขวไปได้ ทั้งจากมิวสิควิดีโอ การ์ตูน จึงเป็นที่มาของการเปิดหน้าการศึกษาล่าสุดของยูทูปขึ้นที่เรียกว่า “ยูทูป สำหรับ โรงเรียน (Youtube for Schools) ซึ่งเป็นช่องทางการเรียนรู้ที่จัดตั้งขึ้น

## ประโยชน์ของ YouTube สำหรับโรงเรียน

1. กว้างขวางครอบคลุม YouTube สำหรับโรงเรียน เปิดโอกาสให้โรงเรียนต่าง ๆ เข้าถึงวิดีโอเพื่อการศึกษาฟรี นับแสนรายการจาก YouTube EDU วิดีโอเหล่านี้มาจากองค์กรที่มีชื่อเสียงต่างๆ เช่น Stanford, PBS และ TED รวมทั้งจากพันธมิตรที่กำลังได้รับความนิยมของ YouTube ซึ่งมียอดผู้ชมนับล้าน ๆ คน เช่น Khan Academy, Steve Spangler Science และ Numberphile
2. ปรับแก้ได้ สามารถกำหนดค่าเนื้อหาที่ดูได้ในโรงเรียน โรงเรียนทั้งหมดจะได้รับสิทธิ์เข้าถึงเนื้อหา YouTube EDU ทั้งหมด แต่ครูและผู้ดูแลระบบ อาจสร้างเพลย์ลิสต์วิดีโอที่ดูได้เฉพาะในเครือข่ายของโรงเรียนเท่านั้น ได้เช่นกัน
3. เหมาะสมสำหรับโรงเรียนผู้บริหารโรงเรียน และครู สามารถลงชื่อเข้าใช้และดูวิดีโอใด ๆ ก็ได้ แต่นักเรียน จะดูได้เฉพาะวิดีโอ YouTube EDU และวิดีโอที่โรงเรียนได้เพิ่มเข้าไปเท่านั้น

## ข้อจำกัด

1. อาจมีการละเมิดลิขสิทธิ์
2. อาจมีการกระทำที่ไม่ดี

ภาพรวมการมีทักษะการทำงานในด้านต่าง ๆ จะเป็นความเชื่อมโยง ที่สะท้อนถึงการแสดงออกของบุคลิกภาพภายใน และภายนอก ของบุคคล ความเชื่อมั่น กล้าแสดงออกถึงความรู้ความสามารถในแต่ละทักษะ จะเป็นตัวผลักดันในบุคคลเกิดการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง เปรียบเสมือนการเรียนรู้ และการปรับปรุงบุคลิกภาพเพื่อให้สามารถอยู่รอดในสังคมปัจจุบันได้ และเมื่อพิจารณาความเกี่ยวข้องของทักษะ การทำงาน กับการพัฒนาบุคลิกภาพ สามารถแสดงความสัมพันธ์ ของทักษะ การทำงานกับบุคลิกภาพ ในขอบข่ายด้านความเชื่อมั่นความน่าเชื่อถือ ความกล้าแสดงออก ความกระตือรือร้น ความมีน้ำใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ และการชอบเข้าสังคม ได้ดังนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงความสัมพันธ์ของทักษะการทำงาน

ทักษะด้าน	ความ มั่นใจใน ตนเอง	ความ น่าเชื่อถือ	กล้า แสดงออก	ความ กระตือรือร ร	มีน้ำใจ เอื้อเพื่อ เพื่อแม่	ชอบ เข้า สังคม
ด้านการสื่อสาร	✓		✓	✓		
ด้านการพูด	✓	✓	✓		✓	✓
ด้านภาษา	✓		✓	✓		
ด้านเทคโนโลยีและ สื่อสังคมออนไลน์		✓		✓	✓	✓
ด้านมนุษยสัมพันธ์	✓	✓	✓	✓	✓	✓

### สรุปท้ายบท

ในองค์การต้องการบุคลากรที่มีความรู้ และความสามารถ ในการทำงาน ซึ่งเป้าหมายคือความสำเร็จในการทำงานอันประกอบด้วย ความรู้ (Knowledge) พรสวรรค์ (Gift) ประสบการณ์ (Experience) บุคลากรที่มีความรู้มีประสบการณ์ที่ดี จะส่งผลให้เกิดความสำเร็จได้ ซึ่งทักษะหรือความสามารถ ความเชี่ยวชาญ และความชำนาญ เป็นสิ่งที่บุคลากรต้องพัฒนาให้เกิดขึ้น เพื่อนำไปใช้ในการทำงาน บุคลากรจำเป็นต้องมีทักษะที่หลากหลาย เพื่อช่วยทำให้สามารถปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย ให้ประสบความสำเร็จ บรรลุตามเป้าหมาย หรือที่วางแผนไว้นั้น โดยทักษะที่สำคัญจะประกอบด้วย ทักษะด้านการสื่อสาร ซึ่งจะต้องพิจารณาถึงเส้นทางการสื่อสาร การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ทักษะทางด้านภาษาพิจารณา จากวจนภาษา และอวจนภาษา ทักษะด้านการพูดพิจารณาการเป็นผู้พูดที่ดี คุณสมบัติของผู้พูด ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ พิจารณาลักษณะของมนุษยสัมพันธ์ แนวทางการสร้างมนุษยสัมพันธ์ ทักษะด้านการตัดสินใจ พิจารณาส่งที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ และทักษะด้านเทคโนโลยี และสื่อสังคมออนไลน์ พิจารณาทักษะของเทคโนโลยีสารสนเทศในยุคโลกาภิวัตน์

**คำถามทบทวน**

1. ทักษะในการทำงานประกอบด้วยทักษะอะไรบ้าง
2. จงอธิบายว่าทักษะทางด้านการสื่อสารมีผลต่อบุคลิกภาพอย่างไร
3. ให้อธิบายถึงกระบวนการและเส้นทางการสื่อสารมาพอเข้าใจ
4. จงอธิบายว่าทักษะทางด้านมนุษยสัมพันธ์มีผลต่อบุคลิกภาพอย่างไร
5. ในนักศึกษากล่าวถึง ความสำคัญของการมีทักษะในการทำงาน พร้อมทั้งเปรียบเทียบ
6. ให้อธิบายถึงแนวทางการสร้าง มนุษยสัมพันธ์ มาพอเข้าใจ
7. ทักษะด้านการตัดสินใจ ประกอบด้วยอะไรบ้าง
8. ให้อธิบายความจำเป็นในการมีทักษะด้านเทคโนโลยีและ สื่อสังคมออนไลน์
9. ทักษะทางด้านใดที่ท่านเห็นว่าองค์กรควรจัดให้พนักงานทุกคนต้องมี

## บทที่ 4

### มารยาทการเข้าสังคม

การอยู่ร่วมกันในสังคม สมาชิกในสังคมจะต้องมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกันในด้านต่าง ๆ เช่น การพึ่งพาอาศัยให้ความช่วยเหลือกัน มีความสามัคคีและร่วมมือกันพัฒนาสังคมให้เจริญก้าวหน้า สังคมก็จะน่าอยู่สมาชิกในสังคมก็มีความสุข ในสังคมนั้นจะต้องมีกติกาทั้งในแง่ของกฎหมาย ข้อปฏิบัติในการอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุขเช่นมีความรับผิดชอบมีระเบียบวินัย มีความซื่อสัตย์ มีความสามัคคีมีความเสียสละ รวมถึงการมีมารยาทในสังคม เพื่อให้การอยู่ร่วมกันในสังคมสงบสุข (ทรูปลูกปัญญา, 2556: 1)

การมีบุคลิกภาพในการเข้าสังคม เป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องเรียนรู้ พัฒนาและปรับตัว โดยเฉพาะการมีมารยาทในสังคม ต้องอาศัยการเชื่อมโยงจากองค์ความรู้ ประสบการณ์และการเปลี่ยนแปลงตนเอง เพื่อให้เข้ากับสังคม วัฒนธรรมนั้น ๆ ผู้ที่มีมารยาททางสังคม คือ ผู้ที่สามารถแสดงออกทั้งทางด้านกิริยา วาจา การวางตนที่เหมาะสม มีความประพฤติดี มีความสุภาพเรียบร้อย อ่อนน้อม และมีการแสดงออกที่ใช้สติปัญญา ไหวพริบปฏิภาณ ได้เหมาะสมกับบุคคล เวลา และสถานที่ นั่นก็หมายถึงการเป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพที่ดีนั่นเอง ในบทนี้จะมุ่งเน้นมารยาททางสังคม ได้แก่ มารยาทในการแนะนำตัว มารยาทการทักทาย มารยาทในการพูด มารยาทในการใช้โทรศัพท์ มารยาทในการประชุม มารยาทบนโต๊ะอาหาร มารยาทในที่ทำงาน มารยาทในการไปร่วมงานมงคล มารยาทในการไปร่วมงานศพ มารยาทในการไปเยี่ยมไข้ มารยาทในการต้อนรับแขก และมารยาทที่พึงปฏิบัติในที่สาธารณะ รวมถึงมารยาททางสังคมเกี่ยวกับอิริยาบถที่หลากหลาย

#### ความหมายของมารยาท

พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน (2542: 34) ได้ให้ความหมายคำว่า มารยาท คือ การกระทำ อาการที่แสดงออกมาด้วยกาย มารยาท บางที่ใช้ในอาการที่ดี เช่น มีกิริยา หมายความว่า มีกิริยาดี

จำนง อติวัฒนสิทธิ์ (2553: 65) ได้ให้ความหมายของคำว่า มารยาท หมายถึงผลรวมของความคิด ท่าที และนิสัย ซึ่งสร้างสมจากมูลฐานองค์ประกอบทางจิตและทางกายภาพของบุคคล อันถ่ายทอดทางชีววิทยาส่วนหนึ่งและจากแบบอย่างวัฒนธรรมที่ถ่ายทอดทางสังคมอีกส่วนหนึ่ง บุคลิกภาพ ยังรวมถึงการปรับเอาเหตุจูงใจความปรารถนาและความมุ่งประสงค์ของบุคคลให้เข้ากับความต้องการและลักษณะสภาพสิ่งแวดล้อมทางสังคมและสภาพแวดล้อมทางกายภาพ

รัศมี ภิบาลแทน (2550: 155) มารยาท หมายถึง กิริยาวาจาที่ถือว่าเรียบร้อย มีคำพังเพยกล่าวว่า “ก้านบัวบอกลึกตื้น ชลธารมารยาทส่อสันดานชาติเชื้อ” แสดงว่าเรื่องมารยาทเป็นสิ่งที่บอกให้รู้ว่าบุคคลผู้ประพฤตินั้นมีชาติ มีตระกูลหรือได้รับการอบรมมาดีหรือไม่เพียงไร มารยาทเป็นกติกาเบื้องต้นของสังคมมนุษย์ผู้มีอารยธรรมหรือมนุษย์ผู้มีความเจริญใช้ประพฤติปฏิบัติต่อกันในสิ่งที่ควรประพฤติ

วันทนีย์ แสนภักดี (2554: 77) มารยาทหมายถึงแนวทางในการปฏิบัติหรือการแสดงวาจาภาษาท่าทางและพฤติกรรมต่างๆออกมาให้ปรากฏแก่สายตาของผู้อื่นคนทั่ว ๆ ไปจะมีมารยาทดีมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับกรฝึกอบรมของแต่ละครอบครัวบุคลิกภาพของแต่ละคนจะบอกให้รู้ว่าคนนั้นมีความสุภาพอ่อนน้อมมีสัมมาคารวะและมีระเบียบวินัยเพียงใด

พื้นฐานที่สำคัญของมารยาท คือความสุภาพและสำรวม อาจกล่าวได้ว่าสองลักษณะนี้คือลักษณะของผู้ดีไทย (พิมลพรรณ เชื้อบางแก้ว, 2553: 125)

คนสุภาพ คือ คนที่มีจิตใจสูงและเชื่อมั่นในตนเอง คนต้องมีอะไรในตัวแล้วจึงจะมีความสุภาพอ่อนน้อมได้ ความสุภาพไม่ได้เกิดจากความเกรงกลัว แต่เป็นความกล้า

ความสำรวม คือ การมีสติ ไม่แสดงกิริยาอาการอะไรที่เกินควร รู้จักปฏิบัติเพียงพอเหมาะสม คิดดีแล้วจึงทำโดยคิดว่าสิ่งที่ได้กระทำจะส่งผลดีต่อผู้ที่เกี่ยวข้องมิใช่การกระทำเพียงเพื่อตัวเอง

สรุปได้ว่า มารยาท หมายถึง การแสดงออกทั้งท่าทางและพฤติกรรมที่ปรากฏต่อผู้อื่นจะเป็นมารยาทที่ดีหรือบกพร่องขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายด้าน การมีมารยาทที่ดีเป็นปัจจัยที่ส่งเสริมให้เกิดความสำเร็จในการทำงาน ดังการศึกษาของ จุฬามาศ บุญตั้ง (2559: 112) พบว่าการมีทัศนคติเชิงบวก การมีมารยาท บุคลิกภาพและการแต่งกายที่ดีเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในงาน

## มารยาทสังคม

มารยาทสังคม ตามที่สำนักงานคณะกรรมการวัฒนธรรมแห่งชาติ (2556: 12) ได้ให้ความหมายไว้ หมายถึง กรอบหรือแบบแผนที่ควรปฏิบัติหรือควรละเว้นในส่วนที่เกี่ยวข้องกับผู้อื่นรวมทั้งชุมชน และคนหมู่มาก

ดังนั้น มารยาทจึงเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นที่ควรทราบ และนำไปปฏิบัติมีดังนี้

### 1. มารยาทในการแนะนำให้รู้จักกันและการแนะนำตัว

มารยาทในการแนะนำตัวนับเป็นเรื่องจำเป็นในสังคมธุรกิจ เพราะจะต้องอยู่ในเหตุการณ์ที่จะต้องมีการแนะนำตัวบ่อยครั้ง ส่วนการแนะนำให้รู้จักกันควรปฏิบัติ ดังนี้ (พรพิมล วงศ์สุข, 2555: 68)

1.1 การแนะนำบุคคลให้รู้จักกันมีหลักทั่ว ๆ ไปว่าต้องแนะนำผู้อาวุโสก่อนให้รู้จักผู้อาวุโสมาก นำฝ่ายชายไปแนะนำให้รู้จักกับฝ่ายหญิงยกเว้นฝ่ายชายเป็นเจ้านายผู้ใหญ่หรือผู้มี



ตำแหน่งระดับสูง นำหญิงโสดไปแนะนำให้รู้จักหญิงที่แต่งงานแล้ว แนะนำให้ผู้มาที่หลังรู้จักกับผู้มาก่อน ถ้าเสมอกันให้แนะนำตามความเหมาะสม

1.2 ต้องแนะนำผู้ชายต่อผู้หญิงเสมอโดยถือเป็นการให้เกียรติเพศหญิง

1.3 ต้องยึดถือความอาวุโสเป็นสำคัญ ในกรณีการแนะนำเพศเดียวกัน

1.4 ต้องแนะนำผู้ที่อยู่ในตำแหน่งหน้าที่งานที่ต่ำกว่าต่อผู้ที่อยู่ในตำแหน่งหน้าที่งานที่สูงกว่าเสมอ ไม่ว่าจะเป็นเพศชายหรือเพศหญิง

1.5 ในกรณีที่เป็นผู้ถูกแนะนำ ก็ควรแสดงกิริยารับรู้ด้วยการกล่าวคำทักทายตอบ ซึ่งการแนะนำตัวเป็นการแสดงออกของบุคลิกภาพของสมาชิกในสังคม เป็นการทำความรู้จักผ่านการแนะนำของเพื่อนสมาชิกโดยเราสามารถแสดงถึงความรู้สึกยินดีที่ได้รู้จัก ด้วยท่าทางสุภาพเป็นต้น

## 2. มารยาทการทักทาย

มีหลักการสำคัญ 5 ประการ คือ (เพิ่มศักดิ์ วรรณยางกูร, 2556: 106)

2.1 ต้องพูดด้วยน้ำเสียง ถ้อยคำที่ชัดเจน เสียงดังพอสมควรและไม่ควรพูดอยู่ในลำคอ ควรเปล่งเสียงออกมาด้วยน้ำเสียงที่ดี

2.2 กล่าวทักทาย และแนะนำจากตัวเราก่อนเสมอ

2.3 ไม่ควรพูดแบบย่น ควรพูดด้วยประโยคที่สมบูรณ์

2.5 ไม่ควรรีบพูดจนลื่นพันกันเพราะจะทำให้ข้อความบางส่วนขาดหาย ทำให้การสื่อสารมีความหมายที่ผิดไป

2.5 ไม่เลือกที่จะพูดหรือทักทายเฉพาะคนที่เรารู้จัก ถ้าในกลุ่มสนทนามีบุคคลที่สาม ควรทักทายหรือส่งรอยยิ้มให้ครบทุกคน

ดังนั้น การกล่าวทักทายด้วยการให้เกียรติ เช่น สวัสดีค่ะ สวัสดีครับ ถือเป็นมารยาทที่ควรปฏิบัติต่อกันอย่างสุภาพ สะท้อนบุคลิกภาพของผู้ทักทายด้วยความอ่อนน้อม กิริยาการทักทายที่สุภาพ

## 3. มารยาทในการประชุม

ผู้ที่มีมารยาทดีพึงระมัดระวังการแสดงออกทั้งทางด้านกิริยา การแสดงความคิดเห็น การสนทนาของตนตลอดการประชุม มารยาทในการประชุมที่ควรปฏิบัติ ดังนี้ (พรพิมล วงศ์สุข, 2555: 56)

3.1 ควรเข้าประชุมให้ตรงเวลาทุกครั้ง โดยไปถึงก่อนเวลา 5 – 10 นาที เพื่่อนั่งก่อนประธานกล่าวเปิดประชุม ขณะนั่งคอยควรอ่านเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประชุมไปพลาง ๆ และไม่ควรรลิมปิดอุปกรณ์สื่อสารทุกประเภท ที่อาจส่งเสียงดังรบกวนสมาธิผู้อื่นในระหว่างการประชุมด้วย

3.2 การแสดงความคิดเห็นหรือนำเสนอข้อมูลใดต่อที่ประชุม มีหลักอยู่ว่าจะต้องขออนุญาตผู้เป็นประธานก่อนทุกครั้ง แล้วใช้การพูดผ่านประธานไปสู่ผู้เกี่ยวข้องในที่ประชุม นั้น

จะไม่ใช้การพูดกันโดยตรงระหว่างสองฝ่าย แต่จะมีประธานเป็นผู้ดำเนินการเชื่อมโยงการประชุมของทุกคนในที่ประชุม

3.3 อย่าผูกขาดการพูดหรือการแสดงความคิดเห็นแต่เพียงผู้เดียว ควรเปิดโอกาสให้ผู้อื่นได้พูดหรือแสดงความคิดเห็นบ้าง เพราะต้องเข้าใจว่า การประชุม คือ การให้คนได้มาร่วมกันแสดงความคิดเห็น ควรเป็นไปในลักษณะสลับกันเป็นทั้งผู้พูดและผู้ฟังที่ดี เพื่อเป็นการให้เกียรติซึ่งกันและกัน

3.4 ควรพูดให้ตรงประเด็น กระชับไม่ยืดเยื้อหรือวกวนไปมา ควรลำดับความคิดให้ดีก่อนพูด และพูดโดยเรียงลำดับก่อนหลังของเรื่องราวให้ต่อเนื่องเพื่อให้ผู้ฟังสามารถติดตามและทำความเข้าใจได้ง่าย และควรพูดประเด็นที่อยู่ในวาระการประชุม หากจะแทรกอารมณ์ขันหรือพูดหักมุมเรื่องเพื่อคลี่คลายบรรยากาศที่ตึงเครียดควรพิจารณาให้เกิดความเหมาะสมและถูกกาลเทศะ

3.5 ควรควบคุมอารมณ์ขณะที่อยู่ในการประชุม ไม่พูดอย่างเกรี้ยวกราดโวยวาย ไม่ตะโกนโหวกเหวก ไม่พูดแบบเหน็บแนมหรือถากถางเยาะเย้ยผู้อื่น ไม่พูดสอดไส้ขมความคิดเห็นคนอื่น แต่ควรพูดแบบสุภาพและสำรวมแม้จะโต้แย้งผู้ใดหรือจะแสดงความคิดเห็นที่คัดค้านผู้ใดในการประชุม ควรระมัดระวังให้เป็นไปอย่างสุภาพ สุขุม และเป็นเหตุเป็นผลปราศจากอารมณ์ไม่พอใจใด ๆ

3.6 หากมีสมาชิกในที่ประชุมพูดหรือแสดงความคิดเห็น ควรฟังด้วยความสนใจจับประเด็นสำคัญที่ควรรู้ ไม่จำเป็นต้องเคร่งเครียดจริงจังมากจนเกินไป ควรใช้การฟังอย่างผ่อนคลาย เพราะในการประชุมบางครั้งอาจจะใช้เวลาและมีความยาวที่พูดคุยแสดงความคิดเห็นกันหลากหลาย หรือควรมีแสดงความคิดเห็นบ้าง และไม่ควรงั่งฟังอย่างเอกเขนก นั่งเอนหลังกางข้อศอกบนโต๊ะ ท้าวคางฟังจนหลับไป เพราะจะทำให้เสียบุคลิกภาพอย่างยิ่ง

3.7 ในขณะประชุมหากเกิดอาการง่วงนอน ควรระมัดระวังการแสดงออกโดยใช้มือป้องปากเอาไว้ขณะหาว ซึ่งหากเกิดอาการดังกล่าวในที่ประชุมมักจะเสิร์ฟน้ำเย็น หรือชากาแฟให้ดื่มไปพลาง ๆ ขณะประชุมเพื่อแก้คอแห้งและแก้ง่วง แต่ไม่ควรดื่มกินจนมากมายเกินไป

3.8 ไม่ควรลุกเข้า – ออก จากห้องประชุมบ่อย ๆ โดยไม่มีเหตุผลสำคัญ เพราะจะดูเหมือนสมาชิกไม่ให้ความสำคัญกับการประชุมและเป็นการทำลายสมาธิผู้อื่นด้วย แต่หากมีความจำเป็นควรแสดงความเคารพเพื่อขออนุญาตประธานในการประชุมทุกครั้งที่จะเข้าและออกจากห้องประชุม และควรรีบกลับเข้ามาประชุมต่ออย่างรวดเร็วที่สุด

สำหรับมารยาทในการประชุมเป็นสิ่งสะท้อนบุคลิกภาพในการทำงานและการอยู่ร่วมกับสมาชิกในองค์กรได้เป็นอย่างดี

## มารยาทในการรับประทานอาหาร

สมศรี สุกุมลนันทน์ (2535: 38 – 48) กล่าวว่า มารยาทในการรับประทานอาหารมีขึ้นเพื่อประโยชน์ของตัวเอง รับประทานอาหารมูมมาม ไม่ดีแก่สุขภาพอนามัย เคี้ยวอาหารไม่ละเอียด อาหารอาจตกไปในหลอดลมถึงตายได้ ที่ท่านห้ามไม่ให้พูดทั้งคำข้าว ก็มีเหตุผลเดียวกัน มารยาททั้งหลายในการรับประทานอาหารจึงเกิดขึ้นเพื่อประโยชน์ของตนเป็นอันดับแรก เพื่อประโยชน์ผู้อื่น คือไม่ทำให้เขาไม่พอใจ เป็นอันดับรอง เราอิ่มสบายแล้ว จะทำเสียงเรอก็เป็นเรื่องของเรา มารยาทสังคมห้ามไว้ เพราะเห็นแก่ความรู้สึกของผู้อื่น ถ้าอาหารติดพันระหว่างรับประทานอาหาร อยากรู้นิ้วมือเชี่ยออกทำไม่ได้ มารยาทอนุญาตไว้เพียงให้ใช้ลิ้นจัดการอย่างที่ไม่ทำให้คนอื่นรู้สึกว่าการกำลังทำอะไรเวลาที่รีบร้อน รับประทานอาหารเร็วเกินปรกติคนอื่น เราว่าเป็นนิสัยปรกติของเรา ไม่เห็นจะเกี่ยวกับใครที่ไหน ทำไมจึงเป็นการเสียมารยาท การรับประทานอาหารเร็วรีบร้อน บอกนิสัยโลก กลัวจะไม่มีรับประทาน คนที่อดอยากเมื่อได้อาหารมา ย่อมรีบร้อนเพื่อบรรเทาความหิวโหยทั้งนั้น สังคมไม่ชอบให้คนแสดงออกถึงความอดอยาก ในเมื่อมีอาหารมาอยู่ตรงหน้าและต้องรับประทานร่วมกับผู้อื่น

มารยาทในการรับประทานอาหาร สรุปได้ว่า มีความสำรวมเพื่อประโยชน์แก่ตัวเองและผู้อื่น รวมทั้งมีเรื่องของอนามียอยู่ด้วย ไม่ว่าจะเป็นการรับประทานอาหารไทย จีน ฝรั่งเศส ญี่ปุ่น มารยาทพื้นฐานในการรับประทานอาหารโดยตรงกันทั้งสิ้น ต่างกันบ้างชนิดของอาหาร บังคับให้ใช้กิริยาการรับประทานอาหารอย่างนั้น เช่น คนจีนพวยข้าวต้มร้อน ๆ ด้วยตะเกียบ อาจมีเสียงบ้างในการนั้น คนญี่ปุ่นยกชามชุปขึ้นชดเช่นเดียวกับจีน แต่ชุปของญี่ปุ่นไม่ร้อนจัดเท่าของจีน เสียงชดจึงเงียบกว่า แต่ทั้งนี้ทั้งนั้นความสำรวมในการชดอาหารที่เป็นน้ำช่วยให้เกิดมารยาทได้เสมอ ทุกวันนี้เราใช้เครื่องมือในการรับประทานอาหารอย่างฝรั่งที่ถือว่าเป็นสากล เพียงแค่ปรับให้เข้ากับลักษณะอาหารไทย เราไม่ใช้มีดส้อมแค่ใช้ช้อนส้อม เพราะอาหารไทยไม่ต้องมาตัดมาแลในขณะรับประทาน ผู้ประกอบอาหารจัดการมาเสร็จเรียบร้อยแล้ว ตัดพอคำเข้าปากได้ทันที ถ้ามองในแง่นี้เราเจริญกว่าฝรั่งไม่ต้องมาแลมาเถือ ซึ่งต้องใช้มีดส้อมและใช้เป็นอาวุธได้ ไม่สมควรให้เห็นในการรับประทานอาหาร

มารยาทในการรับประทานอาหาร แบ่งออกได้เป็นหลายลักษณะตามลักษณะของการจัดอาหาร หรือรูปแบบของการจัดงานเลี้ยง โดยแยกออกเป็นมารยาทแบบต่าง ๆ ดังนี้

### มารยาทการรับประทานอาหารแบบไทย

สมศรี สุกุมลนันทน์ (2535: 41 – 43) กล่าวถึงมารยาทการรับประทานอาหารไทยไว้ว่า อาหารไทยโดยทั่วไป มีการจัดเสิร์ฟแบบให้รับประทานกับข้าวร่วมกัน วางกับข้าวทั้งหมดตรงกลาง คนไทยแต่ก่อนจึงจัดอาหารเป็นสำรับ เพื่อให้สะดวกแก่การล้อมวงกันรับประทาน ทุกคนจะได้เริ่มเอื้อมมือตักอาหารจากสำรับตรงกลางมาสู่จานข้าวของตนได้ถนัด แม้ไม่มีสำรับก็ตั้งอาหารรวมกลุ่มไว้ตรงกลางเหมือนอย่างตั้งสำรับ

เมื่อหลายคนรับประทานร่วมกัน มารยาทจึงเกิดขึ้นเพื่อให้การรับประทานเป็นไปด้วยความสะดวกงดงาม มีถ้อยทีถ้อยอาศัย คอยจับหวะในการตักอาหารจากจานรวมมาสู่จานตัว เพื่อไม่ให้ดูเป็นการแย่งตัก อาหารไทยแต่ละชนิดมีรสและรูปร่างเป็นเอกเทศ ไม่ต้องรับประทานให้อีกกันเหมือนอาหารฝรั่ง เวลาจัดเสิร์ฟไม่กะเกณฑ์ว่า จานนี้ต้องรับประทานร่วมกับจานนั้น คนร่วมวงอาหารอ่านพร้อมใจชอบอาหารจานนี้มากกว่าจานนั้น อาหารจานที่มีคนชอบมาก อาจหมดเร็วกว่าผู้ที่มิมารยาท คือ มีน้ำใจนึกถึงผู้อื่น ควรยังมีมือในการตักอาหารจานที่มีคนชอบมาก ไม่ตักมามากเสียคนเดียว ควรคิดเผื่อไว้ให้ผู้อื่นบ้าง

การจัดเสิร์ฟอาหารไทยแบบรับประทานร่วม มีส่วนดีคือช่วยส่งเสริมความรู้รักสามัคคี รู้จักที่เขาที่เรา รู้จักเกรงใจผู้อื่น มีส่วนเสียในแง่ของอนามัยในการรับประทานอาหาร เพราะใช้ช้อนที่นำอาหารเข้าปากไปแล้วไปใช้ตักอาหารในจานร่วม เท่ากับนำน้ำลายให้เข้าไปสู่อาหาร รับประทานร่วมวงกันหลายคน ไม่รู้ว่าใครเป็นโรคอะไรบ้าง แม้ไม่ได้เป็นโรคอะไรเลยก็ยังนำรังเกียจอยู่ดี **ควรยืนยันให้มีช้อนกลางสำหรับอาหารทุกจาน** ถ้าเป็นแกงจืด มีช้อนกลางแล้ว จะใช้ช้อนกลางตักแกงเข้าปากเลยไม่ได้ ต้องถ่ายทอดแกงจากช้อนกลางลงในช้อนเฉพาะตัวอีกทีหนึ่งอาจไม่สะดวกอยู่บ้าง เพราะฉะนั้นในการเสิร์ฟอาหารที่มีน้ำแกง จึงนิยมมีถ้วยเฉพาะตัวแต่ละคน อาหารอื่นใช้จานร่วมได้ แกงจืดใช้อย่างนั้นไม่ได้ การรักษาอนามัยในการรับประทาน ก็นับเนื่องให้เป็นมารยาทได้ เมื่อยุติการรับประทาน จะอ้อมหรือไม่อ้อมก็รวบช้อนเป็นสัญญาณ ถ้ามีส่วนที่รับประทานเหลืออยู่ในจาน ทำให้เข้าที่เข้าทางเสีย เพื่อไม่ให้ดูน่าเกลียด



ภาพที่ 4.1 รูปแบบหนึ่งของการจัดอาหารแบบไทย

ที่มา: สมศรี สุกุมลนันทน์. 2535: 41

## การรับประทานอาหารแบบจีน

สมศรี สุขุมลันนันทน์ (2535: 43 – 48) กล่าวถึงมารยาทในการรับประทานอาหารจีนว่า เครื่องมือในการรับประทานอาหารของจีนต่างจากใครๆในโลก คือ ตะเกียบ การจับตะเกียบให้ใช้ถนัดมือมากกว่าใช้ซ้อมหรือมีดส้อม ต้องฝึกหัด อาหารจีนจึงมักทำให้เป็นขึ้นเป็นอันพอที่จะหยิบด้วยตะเกียบได้ถนัด น่าสังเกตว่าการใช้ตะเกียบไม่ถนัด ไม่ถนัดกว่าน่าจะอายเท่ากับการใช้มีดส้อมอย่างฝรั่งไม่ถนัด เป็นเรื่องค่านิยมที่เห็นว่าการรับประทานอาหารแบบฝรั่งไวกว่าแบบอื่น ๆ การรับประทานอาหารด้วยตะเกียบทำให้เกิดกิริยาพิเศษอย่างหนึ่ง คือ พยายามในการพวยข้าวเข้าปากต้องยกขามเข้าไปรออยู่ใกล้ปาก เป็นกิริยาที่ต้องฝึกหัดต่ออยู่เหมือนกัน จึงจะทำได้แบบเนียนละเมียดละไมไม่น่าเกลียด ยิ่งถ้าเป็นข้าวต้มต้องระวังเป็นอันดี จะไม่ให้เกิดเสียงชนิดที่บอกว่าเป็นการรับประทานอย่างไม่ระวังมารยาท

อาหารจีนเสรีพออย่างให้รับประทานร่วมกับข้าวเหมือนอาหารไทย เป็นแต่ว่ามีลำดับในการจัดเสิร์ฟที่เป็นแบบฉบับกว่า เช่น เสิร์ฟแกงจืดทีหลังพร้อมข้าวผัด ฝรั่งเสิร์ฟซุบก่อนเพื่อน จีนเสิร์ฟน้ำแกงเกือบสุดท้าย ไทยเสิร์ฟพร้อมกันทุกอย่าง จะว่าของใครดีกว่าใครไม่ได้ เพราะต่างมีเหตุผลด้วยกันทั้งนั้น ในการเสิร์ฟอาหารจีนแบบให้รับประทานร่วม มีปัญหาในทางอนามัยเหมือนกับของไทย คือ ตะเกียบที่ใช้ส่งอาหารเข้าปากแล้วมาใช้คีบอาหารในการจากร่วม ถ้าเป็นอาหารที่คีบได้เป็นชิ้นเป็นอันและผู้ใช้ตะเกียบมีความชำนาญคีบแล้วไม่พลาดก็พอทำเนา สิ่งที่ติดอยู่ที่ตะเกียบไม่ขยายไปสู่อาหารชิ้นอื่น ตะเกียบเป็นของถือติดมือ เวลาพูดคุยกันออกท่าทางมือที่ถือตะเกียบอดมีส่วนร่วมด้วยไม่ได้ นับเป็นมารยาทไม่งาม เช่นเดียวกับเมื่อรับประทานอาหารแบบฝรั่งใช้มีดและส้อมต้องไม่ใช้มีดและส้อมประกอบท่าทางเมื่อพูด ถ้ามองในด้านความน่ากลัว ตะเกียบไม่น่ากลัวเท่ามีดและส้อม

การรับประทานแบบนั่งโต๊ะจีน เช่นเดียวกับการนั่งล้อมวงกับพื้นเมื่อรับประทานอาหารไทย คุณต้องนั่งใกล้ชิดกันมากแทบจะสัมผัสกัน ไม่มีทางที่ให้นั่งอย่างสบายเต็มที่ ใครนั่งอย่างกางแขนกางขา จะต้องไปกินเนื้อที่ของผู้อื่น เป็นการเสียมารยาท ทำนั่งสบายของคนเมื่ออยู่ที่โต๊ะ มักต้องทำข้อศอกบนโต๊ะ ซึ่งต้องการเนื้อที่มากกว่าเมื่อนั่งแขนแนบตัว มารยาทของการนั่งโต๊ะอาหาร ไม่ว่าจะรับประทานอาหารแบบไทย จีน ฝรั่ง การความสำรวม ไม่กางแขนทำข้อศอกบนโต๊ะ บางคนยกข้อศอกตั้งขึ้นใช้เท้าคางต่อไปอีก ความสำรวมต้องแลกกับความสบายตามใจตัว เนื้อที่สำหรับการนั่งจำกัด เนื้อที่บนโต๊ะสำหรับวางภาชนะก็จำกัดด้วยเนื้อที่นิดเดียวใช้วางแก้วน้ำจานแบ่งอาหาร ชามข้าว ผู้มีมารยาทต้องรักษาลิทธิในเนื้อที่ของตน โดยไม่ล่วงล้ำเนื้อที่ของผู้อื่นของใครก็ของใคร จำกัดให้อยู่ในที่ทาง

ถ้ามีก้างหรือกระดูก หรืออะไรที่ปนอยู่ในอาหาร แต่รับประทานไม่ได้ต้องการคายจะทำอย่างไร ตรงนี้ต้องใช้สามัญสำนึกเข้าช่วย เพื่อให้เกิดความเนบเนียน ไม่ระคายคายตาผู้อื่น หลีกเลียงการถ่ม หรือถุยเด็ดขาด ถึงแม้ว่าจะเป็นกิริยาที่คนจีนบางกลุ่มไม่ถือว่าเป็นการเสียมารยาทร้ายแรงก็ตาม เคยเห็นผู้ปฏิบัติการณ์เป็น 2 อย่าง คือ อย่างหนึ่งค่อยๆจัดการให้สิ่งนั้นมาอยู่ที่ริมฝีปาก แล้วใช้

ตะเกียบคีบออก กรณีนี้ต้องเป็นของชิ้นเล็กๆ และผู้ใช้ตะเกียบมีฝีมือพอที่จะคีบได้แนบเนียน ในการปฏิบัติควรกำหนำลงเพื่อให้ทำได้ถนัดและไม่ระคายคายสยตาผู้อื่น อีกอย่างหนึ่ง คือ กำหนำลงใช้มือซ้ายค่อยๆ หยิบของออกจากกริมฝีปาก ไม่มีการอำปากกว้าง อย่างนี้ใช้ได้สำหรับการรับประทาน อาหารทุกแบบ ไม่ควรทำอย่างอื่น คือ คายสิ่งนั้นลงบนช้อนที่นำไปรองรับ เพราะจะทำให้คนมองเห็น สิ่งนั้นถนัดเกินไป อาหารที่เข้าปากไปแล้วคายออกมาเป็นสภาพที่น่ารังเกียจอย่างยิ่ง สิ่งนั้นออกจากปากแล้ว วางไว้อย่างแอบๆ ในชามจานเฉพาะของตัว หรือวางไว้บนโต๊ะข้างจานชาม อย่าถ่มลงที่พื้น

การรับประทานอาหารแบบจีนและไทยจะเป็นพิธีการหรือไม่พิธีการ เครื่องมือในการ รับประทานอาหารเหมือนกัน ต่างกันตรงที่ความสวยงามมีค่าน้อยเท่านั้น ตะเกียบก็ยังเป็น ตะเกียบที่ใช้คู่เดียวตั้งแต่ต้นจนจบ ไม่มีตะเกียบสำหรับพู่ข้าว ตะเกียบสำหรับคีบผักผักและอื่น ๆ ไม่ได้เปลี่ยนตะเกียบตามจำนวนและชนิดอาหาร เหมือนอย่างฝรั่งเปลี่ยนมีดส้อม มีข้อสังเกตว่าการ รับประทานอาหารแบบจีนในหมู่คนจีน เสียงมีมากกว่าปรกติ ภาษาจีนต้องพูดออกเสียงชัดทุกคำทำให้ ต้องพูดดัง นิยมกันว่าที่โต๊ะรับประทานอาหาร เสียงควรจะมีน้อยที่สุด พยายามไม่ให้ซอสน้อมหรือ มีดส้อมกระทบการเกิดเสียง ในการพูดคุยไม่ควรแสดงอารมณ์เต็มที่ ควรคุยแต่พอให้ได้ยินกันในหมู่ผู้ นั่งใกล้ชิด ไม่ส่งเสียงข้ามโต๊ะไปคุย ไม่ว่าจะรับประทานอาหารแบบไทย จีน ฝรั่ง นิยมตรงกันหมด เรื่องการใช้เสียงให้เบาที่โต๊ะอาหาร เปิดโอกาสให้ฟังเสียงดนตรีที่เล่นระหว่างเวลารับประทานอาหาร บรรยากาศที่ผ่อนคลาย รื่นรมย์ และถือเป็นมารยาทสำคัญที่จะไม่พูดเรื่องใด ๆ ที่จะทำลาย บรรยากาศนั้น

นอกจากนี้ ยังมีมารยาทในการรับประทานอาหารจีนอีกบางประการ พอสรุปได้ดังนี้

1. ในงานเลี้ยงแบบโต๊ะจีน ผู้ที่ไปร่วมงานควรไปนั่งร่วมโต๊ะที่ยังมีที่ว่างอยู่ให้เต็มเสียก่อน ไม่ควรไปนั่งที่โต๊ะข้าง ๆ ตามลำพังเพียงหนึ่งคนหรือสองคน
2. ไม่ควรรับประทานอาหารที่ยกมาเสิร์ฟแต่ละอย่างมาจนเกินไป ควรคำนึงถึงการเผื่อแผ่ต่อผู้อื่นที่ร่วมโต๊ะกันด้วย
3. ควรฝึกการใช้ตะเกียบในการรับประทานอาหารให้ชำนาญ เพื่อความคล่องตัวในขณะ รับประทานอาหาร
4. ควรสังเกตน้ำจิ้มแต่ละชนิดบนโต๊ะอาหารว่าใช้สำหรับการรับประทานอาหารประเภทใด อาจสังเกตจากผู้ร่วมโต๊ะคนอื่นๆ ก็ได้ ระวังว่าไม่ควรจิ้มอาหารผิดประเภทในน้ำจิ้มแต่ละอย่าง
5. หากอาหารวางบนโต๊ะที่เป็นจานหมุน เมื่อหมุนจานอาหารมาอยู่ตรงหน้าของเราแล้ว ควรรีบตัก เพื่อจะได้หมุนจานไปยังผู้ร่วมโต๊ะคนอื่นๆ ให้ได้ตักบ้างจนทั่วถึงทุกคน หากเป็นโต๊ะที่หมุน จานอาหารไม่ได้ ควรเลื่อนจานอาหารไปให้ผู้ร่วมโต๊ะได้ตักบ้างหรือสุภาพบุรุษควรให้การบริการ ช่วยตักอาหารจานที่อยู่ไกลให้สุภาพสตรี เพื่อแสดงความมีน้ำใจแก่ผู้ร่วมโต๊ะ

## มารยาทการรับประทานอาหารในงานเลี้ยงน้ำชา

งานเลี้ยงน้ำชา (Tea Party) คือ งานสังสรรค์เพื่อสร้างความสนิทสนมกัน มักจะจัดในลักษณะเป็นการภายในส่วนตัว โดยเจ้าภาพจะเชิญเพื่อนฝูงมาที่บ้านในยามบ่ายเพื่อรับประทานอาหารและขนมไปในระหว่างการพูดคุยกัน งานเลี้ยงน้ำชาเป็นธรรมเนียมของฝรั่งชาวอังกฤษ ซึ่งในปัจจุบันเรานำมาประยุกต์ในการจัดเลี้ยงในช่วงระหว่างพักการประชุมสัมมนาที่ใช้เวลายาวนาน หรือที่เรียกกันว่า “Coffee Break” นั่นเอง แต่ยังคงพบเห็นงานเลี้ยงน้ำชาได้ในบ้านผู้ดีเก่าหรือบ้านท่านทูตในต่างประเทศ เป็นต้น

อาหารในงานจัดเลี้ยงน้ำชา ประกอบด้วย เครื่องดื่มประเภทที่ไม่ใช่แอลกอฮอล์ คือ น้ำชาหรือกาแฟเท่านั้น ส่วนขนมเป็นประเภทที่รับประทานกับน้ำชาหรือกาแฟได้ร่อย ซึ่งอาจจะจัดเป็นแบบฝรั่งหรือแบบไทยทั้งคาวและหวานก็ได้ เช่น เค้ก ครีวซองก์ แชนวิซส์ต่าง ๆ เอแคลร์ ขนมปังหน้าหมู ขนมจีบ ซาลาเปา สาคุไส้หมู ข้าวเกรียบปากหม้อ กระทงทอง ตะโก้ กระทงเล็ก ๆ ข้าวเหนียวหน้ากุ้ง ข้าวเหนียวหน้าสังขยา วุ้นชิ้นเล็กๆ เป็นต้น นอกจากนี้อาจจะผลไม้หั่นเป็นชิ้นพอคำเพิ่มเติมได้ด้วย

มารยาทในการรับประทานอาหารน้ำชามีอยู่ไม่มากนักเพราะเป็นงานเลี้ยงส่วนตัวที่ไม่เป็นทางการ แต่ก็ควรมีมารยาทที่ถูกต้องจึงจะได้ชื่อว่ามีบุคลิกภาพที่ดี ได้แก่

1. ควรตักแบ่งอาหารที่เสิร์ฟมาในถาดใหญ่มาใส่ในจานของตนเองก่อนจึงจะรับประทาน ไม่ควรใช้มือหยิบหรือใช้การจิ้มตักอาหารจากจานใหญ่หรือถาดใหญ่ตรงกลางโต๊ะมา ใส่ปากรับประทาน
2. ขณะยกถ้วยน้ำชาหรือกาแฟขึ้นดื่ม ควรใช้มือซ้ายหรือจานรองถ้วยยกขึ้นมาจากโต๊ะ และใช้มือขวาถือถ้วยยกขึ้นดื่มเป็นระยะๆ ทุกครั้งที่จิบชาหรือกาแฟ
3. ควรพูดคุยไปพลาง ๆ ขณะรับประทานขนมและชากาแฟ ไม่ควรก้มหน้าก้มตา รับประทานเป็นหลัก ควรใช้การพูดคุยกับแขกอื่น ๆ เป็นหลัก และสลับกับการยกถ้วยน้ำชากาแฟขึ้นดื่มหรือตักขนมรับประทานทีละคำเล็ก ๆ ไปด้วย
4. หากต้องการรับประทานขนมหรือชากาแฟเพิ่มเติม ควรให้เจ้าภาพเป็นผู้บริการตักขนมหรือรินเครื่องดื่มเพิ่มให้แขก แขกไม่ควรยกกาน้ำชาหรือกาแฟรินเติมให้ถ้วยของตนเอง เพราะจะดูเป็นการเสียมารยาท แสดงว่าเจ้าภาพไม่สนใจถามไถ่บริการแขก พึงระลึกว่าแขกผู้มีเกียรติ ต้องไม่แสดงกิริยาวาจาใด ๆ ให้เจ้าภาพเสียหน้า

## มารยาทการรับประทานอาหารในงานเลี้ยงรับรอง

สมศรี สุกุมลนันทน์ (2535: 53 – 55) กล่าวถึงการเลี้ยงรับรองว่า งานเลี้ยงรับรอง (Cocktail Party) เป็นการเรียกใช้งานตามวัตถุประสงค์ (เป็นอย่างเดียวกับงานเลี้ยงcocktail ซึ่งเรียกตามชื่อเหล้าที่เสิร์ฟ) เช่น แหกมากมาย ไม่ต้องจัดเก้าอี้ที่นั่ง ทุกคนต้องยืนดื่มและรับประทานอาหารที่จัดเสิร์ฟใส่ถาดมา มีบริการเสิร์ฟถึงตัว เป็นประเภทอาหารที่รับประทานสะดวก หยิบจับง่าย เป็นชิ้นเป็นอัน ขนาดพอคำ สมัยนี้อาหารและการจัดเสิร์ฟเปลี่ยนไปบ้างเพราะงานเลี้ยงรับรองอยู่ในระหว่างเวลาอาหารเย็นของคนไทยส่วนใหญ่ เสิร์ฟอาหารที่รับประทานอ้อมไปเลยก็มี อาหารประเภทนี้จะจัดวางอยู่กับที่ แหกเดินไปอย่างทีนั้นแล้วยืนรับประทาน

งานเลี้ยงรับรองมีขึ้นเพื่อให้คนมาสังสรรค์กัน รู้จักหรือไม่รู้จักก็พูดกันได้แนะนำตัวเองได้ เพราะฉะนั้นความสำคัญจึงอยู่ที่การพูดคุย ไม่ได้อยู่ที่การรับประทานอาหาร ใครยืนปักหลักอยู่ ณ ที่ตั้งอาหาร ตั้งหน้าตั้งตารับประทาน คือ เสียมารยาท เวลารับประทาน มีคนมากมายมายืนคุยอยู่ใกล้ ๆ คุยไปรับประทานไป อาหารบางอย่างต้องระวังตอนรับประทานเป็นพิเศษ เพื่อไม่ให้เกิดท่าทางไม่น่าดู เช่น รับประทานสะเต๊ะต้องใช้ฟันช่วยรูดเนื้อออกจากไม้ แยกเขี้ยวขึงฟัน ดูไม่สวย โดยเฉพาะสำหรับสุภาพสตรี รับประทานอาหารที่ติดฟัน เช่น ถั่วทอด เศษอาหารติดฟันโดยไม่รู้ตัว รับประทานแล้วต้องพูดต้องยิ้มทำให้คนเห็นเศษอาหารที่ฟัน อันเป็นภาพที่น่ารังเกียจ อาหารประเภทเรียกน้ำย่อยที่จัดใส่ถาดมา มีไม้เล็กๆคล้ายไม้จิ้มฟันจิ้มอยู่ เมื่อจิ้มอาหารเข้าปากแล้ว อย่าทิ้งลงบนพื้น บางทีบริการมีภาชนะรองรับยืนรออยู่ใกล้ๆ วางใหม่บนถาดที่ยังรองรับ ถ้าไม่มีบริการเดินไปทิ้งยังที่ ๆ เขาจัดไว้ มักเป็นที่เชียบูหรี ซึ่งตั้งอยู่ตามที่ต่าง ๆ ถ้ายังยืนคุยติดพันอยู่ ปลีกตัวออกไปทิ้งไม่เหมาะ ก็คือไว้ระหว่างนี้วจนกว่าจะสบโอกาส

เรื่องการรับประทานอาหารในงานเลี้ยงรับรอง ผู้หญิงลำบากกว่าผู้ชาย เพราะมากมีกระเป๋าสตางค์ติดมือ มือหนึ่งใช้ถือแก้วเครื่องดื่ม อีกมือหนึ่งถือกระเป๋า การหยิบอาหารจะไม่ถนัด ถ้าเลี้ยงไปใช้กระเป๋าสตางค์แบบคล้องแขนก็จะหมดปัญหา ควรเลือกอาหารที่จะใช้มือเดียวหยิบได้ อาหารจำพวกที่ต้องใส่ภาชนะ เช่น กระเพาะปลา รับประทานไม่ถนัด เพราะมือหนึ่งต้องถือชามอาหาร อีกมือหนึ่งถือช้อนตัก เป็นภาพการรับประทานอาหารที่ไม่งาม ที่จริงการยืนดื่มยืนรับประทานก็ไม่งามอยู่แล้วตามมารยาทไทย ยืนดื่มยืนรับประทาน ยืนคุยไปรับประทานไป พูดกับคนนี้ประโยคสองประโยค ย้ายโยกไปคุยกับคนนั้น ถือว่าถูกต้องตามมารยาทของการไปงานเลี้ยงรับรอง ซึ่งเป็นงานที่ฝรั่งนำเข้ามาจัดในสังคมไทย ยอมให้พักมารยาทแบบไทยไว้ก่อนสำหรับงานนี้



## มารยาทการรับประทานอาหารแบบบุฟเฟต์

งานเลี้ยงบุฟเฟต์ (Buffet Party) เจ้าภาพจะจัดวางอาหารไว้บนโต๊ะอย่างสวยงามครบหมดทุกประเภท และให้แขกบริการตัวเองด้วยการลุกไปตักอาหารที่จัดไว้มารับประทาน โดยจะมีบริการเสิร์ฟเครื่องดื่มให้ถึงโต๊ะที่นั่ง การเลี้ยงแบบนี้เน้นการบริการตนเองของแขก การประหยัดอาหารตามจำนวนแขกที่มางาน และการจัดเครื่องดื่มเครื่องใช้สำหรับการรับประทานอาหารตามจำนวนของแขก ลักษณะอาหารแบบบุฟเฟต์ จัดเป็นหมวดหมู่ตามประเภทของอาหาร ดังนี้

1. **ออเดิร์ฟ** เป็นอาหารประเภทรับประทานเล่น เรียกน้ำย่อยก่อนจะเริ่มรับประทานอาหารหลักของมื้อ มักจัดเป็นอาหารจำพวกทอด ยำ สลัด ต้มยำ ฯลฯ

2. **อาหารร้อน** เป็นอาหารหนักสำหรับรับประทานเป็นหลักของมื้อ มักจะจัดเป็นอาหารหนักแบบอาหารไทย อาหารฝรั่ง หรือ อาหารจีน เช่น ข้าวสวย ข้าวผัด แกงเผ็ด ซุป ผัดผัก ผัดเผ็ด เนื้อสัตว์อบ นึ่ง ย่าง ฯลฯ

3. **ขนมหรือผลไม้** เป็นของหวานปิดรายการหลังอาหารคาว เช่น ขนมเค้กต่าง ๆ ขนมไทยต่าง และผลไม้ตามฤดูกาล เป็นต้น

มารยาทในการรับประทานอาหารแบบบุฟเฟต์อยู่ที่การไม่แสดงความโลภ การรู้จักประมาณสำรวมในการรับประทานไม่เห็นแก่ตัวเองและพวกพ้อง และมีจิตใจสาธารณะนึกถึงผู้อื่นที่ยังไม่ได้รับประทานด้วย เพื่อความสุขในการรับประทานอาหาร และเพิ่มความมั่นใจในการไปร่วมงานเลี้ยงรับประทานอาหารแบบบุฟเฟต์ ควรมีหลักพึงปฏิบัติดังต่อไปนี้

1. เมื่อเลือกที่นั่งได้แล้ว ไม่ควรจะลุกเดินไปเดินมาโดยไม่จำเป็น แต่หากจะลุกจากที่นั่งไป ต้องกล่าวคำขอโทษกับผู้ที่นั่งใกล้หรือผู้ร่วมโต๊ะอาหาร

2. หลังจากเรื่องที่เรียบร้อยแล้ว ควรหาโอกาสทักทายและแนะนำตัวเองกลับผู้ที่นั่งใกล้และผู้ร่วมโต๊ะอาหารคนอื่น ๆ

3. กระจ่างของสุภาพสตรีควรระวังไว้ข้างหลังติดกับผนัง เพราะหากวางบนโต๊ะอาหารอาจจะทำให้รับประทานอาหารไม่สะดวก เพราะเกะกะกีดขวางการวางอุปกรณ์ในการรับประทานอาหาร

4. ไม่ควรหยิบหรือเล่นอุปกรณ์ในการรับประทานอาหาร

5. เมื่อเจ้าภาพหรือประธานในงานเริ่มตักอาหาร เราก็ก่อยๆเดินตามกันไปโดยเรียงแถวให้เป็นระเบียบ อย่าแย่งกันหรือแซงคิว เพราะเป็นการเสียมารยาทมาก

6. ควรตักอาหารในปริมาณที่พอเหมาะ ซึ่งตนเองสามารถรับประทานได้หมด ไม่ตักไปเผื่อคนอื่น หรือตักอาหารส่งให้แก่เพื่อนซึ่งมาขึ้นรอรับอาหารอยู่ข้างๆแถว และอย่าตักอาหารหลายชาติหรือหลากชนิดมากจนเกินไปในงานเดียวกัน

7. ควรตักอาหารให้ทั่ว ๆ ไม่เลือกตักอาหารที่ตนเองชอบแต่เพียงอย่างเดียว งานแรก อาจจะเป็นอาหารเรียกน้ำย่อย เช่น แสม ไส้กรอก ซาลามี ซุป ต้มยำ ปอเปี๊ยะทอด หรืออื่น ๆ แล้วงานต่อไปจึงค่อยเป็นอาหารหนัก ซึ่งขึ้นอยู่กับอาหารที่เจ้าภาพจัดเตรียมไว้

8. เมื่อตักอาหารเสร็จในแต่ละอย่างควรรีบเดินต่อไป อย่าหยุดคุยกัน เพราะจะเป็นการ กีดขวางการตักอาหารของผู้อื่น

9. อาหารที่ตักมาแล้วควรรับประทานให้หมด ไม่ควรเหลือไว้ เพราะจะเป็นการแสดงให้เห็น เจ้าภาพในงานเห็นว่า อาหารที่ตนนำมาเลี้ยงแขกนั้นไม่อร่อยหรือไม่ดีพอ และยังแสดงถึงความไม่รู้จักร ะประมาณในการกินของแขกที่มาในงานด้วย

10. หากไม่อิ่มเราสามารถเดินไปตักอาหารใหม่ได้อีก ซึ่งถือว่าเป็นวิธีการที่ถูกต้องที่สุด ไม่ใช่ตักเพียงครั้งเดียวแต่รวมอาหารทุกชนิดไว้ในจานของเราทั้งหมด จะทำให้ดูไม่น่ารับประทาน

11. ไม่ตักขนมหรือผลไม้ ซึ่งเป็นอาหารหวานมาเตรียมรอข้างจานอาหารคาว ที่ยังรับประทานไม่เสร็จ ควรรับประทานอาหารคาวจนอิ่มเสียก่อน จึงลุกไปตักอาหารหวานมา รับประทานซึ่งจะลุกไปตักอาหารหวานก็รอบก็ได้จนกว่าจะอิ่ม

12. ผ้าเช็ดปากมีไว้สำหรับเช็ดปาก อย่างนำไปซับเหงื่อ ซับน้ำมูก หรือเช็ดแว่น โดยเราจะ วางผ้าไว้บนตัก หากผ้าผืนใหญ่มากเราจะพับผ้าเป็น 2 ทบ และใช้เพียงมุมผ้าเช็ดเท่านั้น ซึ่งสามารถ เปลี่ยนมุมไปได้ตลอดทั้ง 4 มุม หากจำเป็นต้องลุกจากเก้าอี้ให้เราพับผ้าแล้ววางไว้บนเก้าอี้ และหากต้องลุกออกจากงานนั้นไป ให้ขยำผ้าหรือพับผ้าเป็นทบ (ซึ่งดูสุภาพกว่า) แล้ววางไว้บนโต๊ะ อาหาร แต่อย่าพับผ้ากลับเป็นรูปทรงเดิมหรือรูปทรงอื่นๆ



ภาพที่ 4.2 แสดงการรับประทานอาหารแบบบุฟเฟต์

ที่มา: สมศรี สุกุลนันทน์. 2535: 41

### มารยาทการรับประทานอาหารชุดแบบตะวันตก

กล่าวถึงการรับประทานอาหารแบบฝรั่ง เราไปติดอยู่ที่การใช้เครื่องมือการรับประทานอาหาร ฝรั่งเป็นคนเจริญ ทำให้ไม่เป็นเหมือนเขา กลัวคนจะติให้ได้อายุว่าเชื่อซาไม่เจริญเท่าเขา เรานิยมฝรั่งเสีย จนเห็นว่าอะไรที่เป็นฝรั่ง โกว่าดีกว่าของเรา เราให้เกียรติตัวเราและของเราน้อยกว่าฝรั่ง ฝรั่งมีเครื่องมือการรับประทานอาหารต่างจากเรา ยิ่งเป็นอาหารชุด (Set Menu) ที่มีอาหารหลายอย่าง เครื่องมือการรับประทานอาหารก็เพิ่มขึ้นตามไปด้วยตามลักษณะการใช้เวลารับประทานอาหารแต่ละอย่าง

### เครื่องมือเครื่องใช้ในการรับประทานอาหารชุดแบบตะวันตก

เรื่องการใช้เครื่องมือในการรับประทานอาหารแบบฝรั่ง เป็นความรู้ซึ่งหาได้จากหนังสือที่เขียนขึ้นเพื่อการนี้โดยเฉพาะ การจะใช้ความรู้ให้เป็นประโยชน์ต้องมีภาคปฏิบัติ สำหรับคนไทยทั่วไปมีโอกาสน้อยที่จะได้รับประทานอาหารฝรั่งที่เสิร์ฟเป็นพิธีการเต็มยศอย่างในสถานที่รโหฐาน สถานที่ฝึกหัดน่าจะได้แก่การไปรับประทานอาหารในโรงแรม พอจะทำให้เห็นวิธีการจัดโต๊ะ มีเครื่องใช้ในการรับประทานอาหารที่เป็นพื้นฐานของการรับประทานอาหารแบบฝรั่ง เช่น รู้ว่าแก้วเหล้า แก้วน้ำ อยู่ขวามือ จานขนมปังและมีดเนยอยู่ทางซ้าย มีดอยู่ด้านขวาของจาน ส้อมอยู่ด้านซ้าย ชนิดของมีดและส้อมเข้าชุดกันตามลักษณะของอาหารและจำนวนอาหารที่เสิร์ฟ เห็นมีดที่มีหัวหยัก รู้ว่าจะมีอาหารปลา ดังนี้ เป็นต้น ผู้รับประทานทำไปตามที่เขาจัดไว้ เช่น หยิบมีดและส้อมจากที่ไกล จานเข้ามาหาใกล้ ใช้สามัญสำนึกเข้าช่วยความไม่เคยรู้ เพราะการที่เขาจัดวางเครื่องมือในการรับประทานอย่างนั้นก็เป็นไปตามสามัญสำนึก คือ ความสะดวกในการหยิบใช้สอยของผู้รับประทาน และความสะดวกในการเสิร์ฟของผู้ปฏิบัติงาน เช่น แก้วน้ำ แก้วเหล้า วางอยู่ขวามือ เพราะผู้เสิร์ฟจะเข้ามาทางขวามือของผู้รับประทาน และในด้านผู้รับประทานซึ่งทักทว่าถนัดขวาทุกคน ใช้มือขวา หยิบแก้วได้สะดวก ไม่ไปปะทะกับมือขวาของผู้ที่นั่งถัดไป จานขนมปังอยู่ทางซ้าย เพราะเมื่อกะทานเนยลงบนขนมปังต้องใช้สองมือและใช้มือซ้ายถือขนมปังเพื่อให้มือขวาทานเนย เวลาเสิร์ฟอาหาร ผู้เสิร์ฟเข้ามาทางซ้ายของผู้รับประทาน เพื่อให้ผู้รับประทานใช้มือขวาตักอาหารร่วมกับมือซ้ายได้สะดวก ถ้าเข้ามาทางขวา จะกีดขวางมือขวา เหล่านี้คือตัวอย่างที่แสดงเหตุผลของการจัดวางเครื่องมือในการรับประทาน ถ้าเข้าใจเหตุผลแล้วจะปฏิบัติถูกต้องเป็นอัตโนมัติได้ (สมศรี สุขุมลันนทร์. 2535: 48 – 50)



ภาพที่ 4.3 แสดงการจัดโต๊ะอาหารชุดแบบตะวันตก

ที่มา: นะโอกิ, ชะกะมูระ. 2540: 11

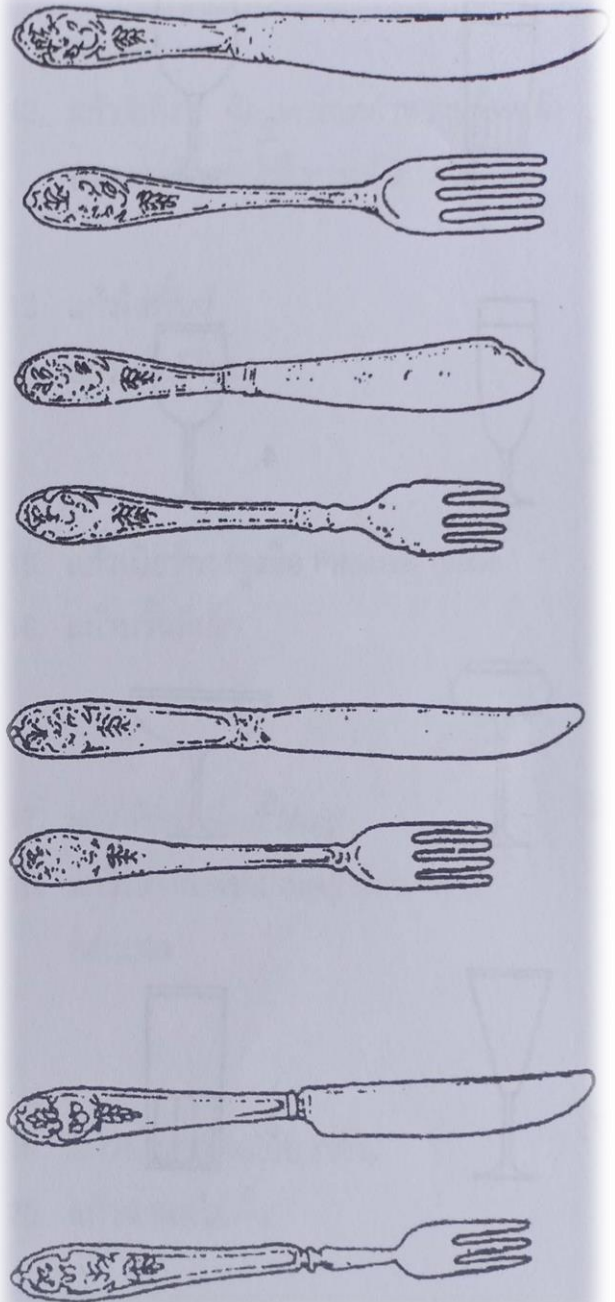
- |                       |                        |                     |
|-----------------------|------------------------|---------------------|
| 1. จานรอง             | 8. ส้อมสำหรับกินปลา    | 15. ที่ทาเนย        |
| 2. ผ้าเช็ดมือ         | 9. ส้อมสำหรับออดีร์ฟ   | 16. มีดตัดเนย       |
| 3. มีดออดีร์ฟ         | 10. จานใส่ขนมปัง       | 17. จานรองเนย       |
| 4. ช้อนซูป            | 11. ช้อนกาแฟ           | 18. แก้วใส่น้ำเปล่า |
| 5. มีดหั่นปลา         | 12. ส้อมสำหรับกินผลไม้ | 19. แก้วแชมเปญ      |
| 6. มีดหั่นเนื้อ       | 13. มีดหั่นผลไม้       | 20. แก้วใสไวน์แดง   |
| 7. ส้อมสำหรับกินเนื้อ | 14. ช้อนไอศกรีม        | 21. แก้วใสไวน์ขาว   |

มีดและส้อมที่ใช้รับประทานอาหาร  
จำพวกเนื้อสัตว์ คมมีดต้องคมกริบ คมมีดบาง  
ชนิดอาจมีลักษณะเป็นฟันเลื่อย

มีดและส้อมที่ใช้รับประทานอาหาร  
จำพวกเนื้อปลา ใช้มีดชนิดเดียวกับที่ใช้  
รับประทานเนื้อ แต่จะมีขนาดเล็กกว่าและมี  
การประดับตกแต่งที่มีดมากกว่า

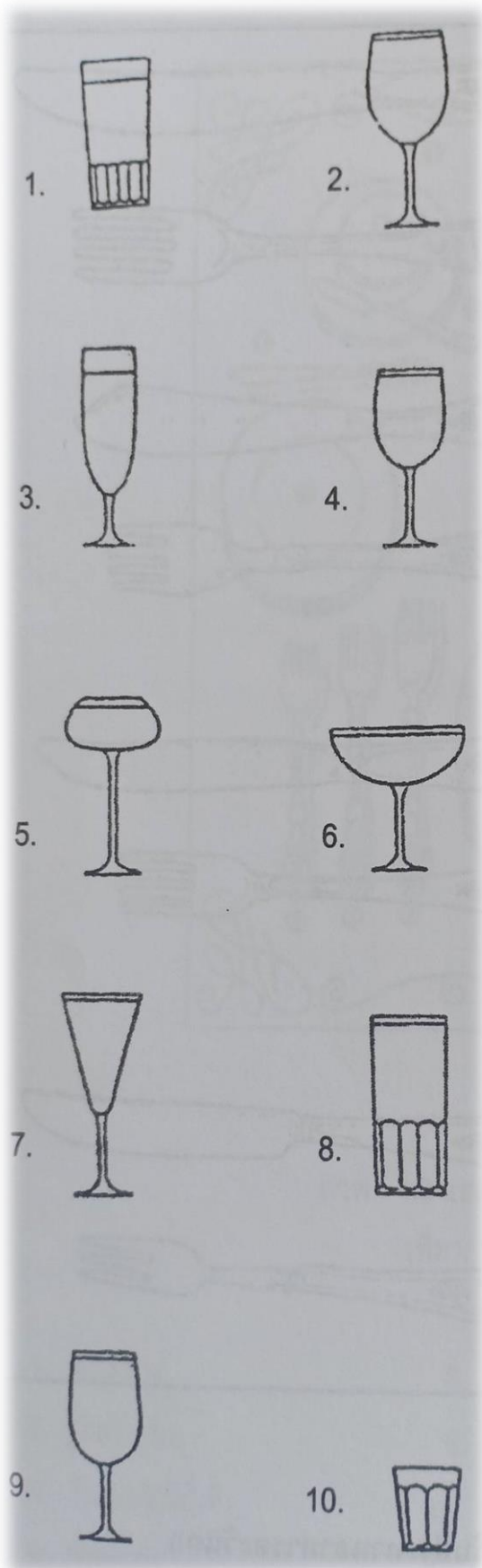
มีดและส้อมที่ใช้รับประทานของ  
หวาน มีขนาดเล็กกว่ามีดที่ใช้รับประทาน  
เนื้อสัตว์และเป็นมีดและส้อมชนิดเดียวกับที่ใช้  
ในการรับประทานออเดิร์ฟ

มีดและส้อมที่ใช้ในการรับประทาน  
ผลไม้ เป็นมีดและส้อมที่มีขนาดเล็กที่สุด



ภาพที่ 4.4 แสดงการลักษณะของมีดและส้อมในการรับประทานอาหารตะวันตก

ที่มา: วันดี ม่านศรีสุข. 2534: 74



1. แก้ววิสกีซ่าว ( Whisky sour คือ เหล้าผสมให้รสอ่อนออกเปรี้ยว)

2. แก้วไวน์แดง

3. แก้ววิสกีซ่าวอีกแบบหนึ่ง หรือใช้ใส่คัสตาร์ด แซ่เย็นรับประทานก็ได้

4. แก้วไวน์ขาว หรือใช้ใส่พอร์ทไวน์ คือ ไวน์แดงรสหวานจากโปรตุเกส

5. แก้วไวน์อีกรูปหนึ่ง นิยมใช้กับไวน์ขาวจากแคว้นโรนเยอรมนี

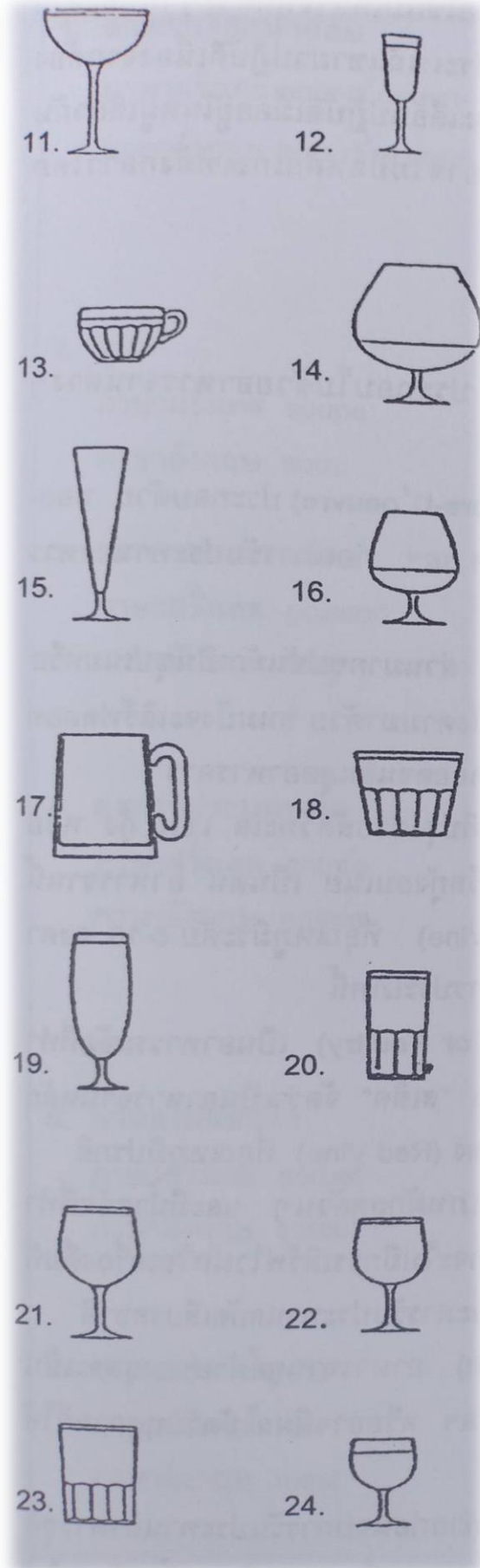
6. แก้วแชมเปญ

7. แก้วเชอรี

8. แก้ววิสกีโซดาหรือวิสกี้น้ำ

9. แก้วเชอรีอีกรูปหนึ่ง ดูๆก็จะปนเปกับแก้ววิสกีซ่าว

10. แก้ววิสกี้ออนเดอะร็อก คือ เหล้าใส่น้ำแข็งก้อน



11. แก้วค็อกเทล คือ พวกเหล้าผสมดื่มเรียก  
น้ำย่อย

12. แก้วลิเคียว คือ พวกเหล้าหวานดื่มหลัง  
อาหารหรืออาจใช้ใส่บรันตีจิบก็ได้

13. แก้วใส่พินซ์

14. แก้วบรันตีใหญ่

15. แก้วเบียร์ทรงสูงชื่อ Pilsener glass

16. แก้วบรันตีเล็ก

17. แก้วเบียร์ (Beer Mug)

18. แก้วโอลด์แฟชั่นใส่เหล้าผสม เช่น ค็อกเทล

19. แก้วน้ำชาเป็นแบบชาจีน

20. แก้วน้ำผลไม้คั้น

21. แก้วน้ำธรรมดา

22. แก้วไวน์ขาวอีกรูปหนึ่ง

23. แก้วน้ำอีกแบบหนึ่ง

24. แก้วลิเคียวอีกอย่างหนึ่งใช้ใส่เหล้า  
ครีม เดอ มงท์ เหล้าสีเขียวๆ รถมือนसारะแห่

**หมายเหตุ** แก้วทรงต่าง ๆ นี้ คนตะวันตกออกแบบมาใช้กับเหล้าชนิดต่าง ๆ ก็เนื่องจากความนิยมที่กำหนดกันขึ้นไว้ในสังคมของเขา และเราปรับเอาประเพณีเขามาปฏิบัติ เนื่องจากต้องสมาคมติดต่อกับชนต่างชาติเพื่อให้เป็นแบบเดียวกัน แต่การจะเลือกปฏิบัติเมื่ออยู่ในหมู่เดียวกันของเราหรือแต่ละบุคคลหรือตามสถานการณ์ที่เหมาะสม ก็อาจไม่ยึดหลักเกณฑ์ดังกล่าวโดยเคร่งครัด หรือไม่ยึดเลยก็เป็นเหตุผลส่วนตัวของเรา

### ลำดับของชุดอาหารแบบตะวันตก

การจัดอาหารชุดแบบตะวันตกโดยทั่ว ๆ ไป ประกอบไปด้วยอาหารจานต่าง ๆ ตามลำดับดังนี้

1. **อาหารเรียกน้ำย่อย (Appetizers or Hors-D'oeuvre)** ประกอบด้วย หอยนางรมสด กุ้งค็อกเทล ผักดอง ปลาแซลมอน ปลาหมึกอบซอส ฯลฯ ก่อนการรับประทานอาหารประเภทนี้อาจจะมีการเสิร์ฟเครื่องดื่มผสมต่างๆ (Cocktail)

2. **ซूप (Soup)** อาจเป็นซूपใสหรือซूपข้น ส่วนมากซूपข้นมักเป็นซूपเนยหรือซूपครีม (Cream Soup) เมื่อเสิร์ฟซूपแล้วจะมีการเสิร์ฟขนมปังตามมาด้วย ขนมปังจะเสิร์ฟตลอดรายการอาหารคาว ซึ่งสามารถจะรับประทานหลังจากซूपไปได้ตลอดจนสิ้นสุดอาหารคาว

3. **อาหารประเภทปลา (Fish)** เป็นอาหารที่ปรุงด้วยสัตว์ทะเล เช่น กุ้ง หอย ปู ปลา ซึ่งอาจจะเสิร์ฟมาในรูปของปลาหนึ่ง ปลาทอดเนย หรือกุ้งอบเนย เป็นต้น อาหารจานนี้รสชาติจะไม่เข้มข้นมากนัก และมักจะเสิร์ฟไวน์ขาว (White Wine) ที่อุณหภูมิระดับ 5 – 10 องศาเซลเซียส (เย็นจัด) มาให้ดื่มร่วมกันไปกับการรับประทานอาหารประเภทนี้

4. **อาหารประเภทเนื้อหรือสัตว์ปีก (Meat or Poultry)** เป็นอาหารรสจัดที่ทำจากเนื้อหมู เนื้อวัว เนื้อเป็ด หรือเนื้อไก่ มักปรุงมาในรูปของ “สเต็ก” จัดว่าเป็นอาหารจานหลักของชุดที่เสิร์ฟในมื้อนั้น (Entree) โดยทั่วไปจะเสิร์ฟคู่กับไวน์แดง (Red wine) ที่อุณหภูมิปกติ

5. **สลัดผัก (Salad)** เป็นอาหารจานเย็นประเภทผักสดล้วนๆ และมีน้ำสลัดที่ทำจากน้ำผลไม้ และน้ำส้มสายชู ดังนั้น การรับประทานอาหารสลัดผักจะไม่มีเสิร์ฟไวน์หรือเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์ เพราะจะทำให้ผู้รับประทานอาหารเกิดความอึดอัด และการรับประทานอาหารสลัดเสียรสชาติ

6. **ขนมหวานหรือผลไม้ (Dessert or Fruit)** อาหารจานสุดท้ายของชุดจะเป็นการเสิร์ฟขนมหวาน เช่น เค้ก คัสตาร์ด ไอศกรีม พุดดิ้ง ฯลฯ หรืออาจมีผลไม้ตามฤดูกาลก็ได้ อาจเสิร์ฟประเภทใดประเภทหนึ่ง หรือมีทั้งขนมและผลไม้ก็ได้

7. **กาแฟหรือชา (Coffee or tea)** ปิดท้ายก่อนจบการรับประทานอาหารชุดแบบตะวันตก คือ มีการเสิร์ฟกาแฟหรือชาแก้วเล็กๆ หลังอาหาร อาจจะมีขนมชิ้นเล็ก ๆ ให้รับประทานแกล้มไปกับกาแฟหรือชาด้วย เช่น ช็อคโกแลตหรือคุกกี้ ซึ่งจะเสิร์ฟอยู่ในจานกลางโต๊ะอาหารให้หยิบรับประทานร่วมกัน



<p><b>1. อาหารเรียกน้ำย่อย</b> ภาษาฝรั่งเศส Hor-d'oeuvre ภาษาอังกฤษ Hor d'oeuvre</p>	<p>อาหารประเภทนี้จัดเป็นอาหารเรียกน้ำย่อย ประกอบด้วย หอยนางรมสด ผักดอง ขนมปังทอด ปลาแซลมอน ปลาหมักซอส ก่อนรับประทานอาหาร จะเสิร์ฟด้วยเหล้าเชอร์รี่หรือเหล้าแชมเปญ</p>
<p><b>2. ซุป</b> ภาษาฝรั่งเศส Soupe ภาษาอังกฤษ Soup</p>	<p>แบ่งเป็นซุปใสและซุปข้น ส่วนมากซุปข้นมักเป็นซุปเนยหรือซุปรีม (Cream Soup)</p>
<p><b>3. อาหารประเภทปลา</b> ภาษาฝรั่งเศส Poisson ภาษาอังกฤษ Fish</p>	<p>ปลาหนึ่งหรือปลาทอดเนย เช่น ปลาจาระเม็ดคาว เป็นต้น รสชาติจะอ่อนๆรับประทานร่วมกับไวน์ขาว เมื่อรับประทานควรมีอุณหภูมิระดับ 5 – 10 องศาเซลเซียส</p>
<p><b>4. อาหารประเภทเนื้อ</b> ภาษาฝรั่งเศส Entree ภาษาอังกฤษ Entree</p>	<p>อาหารจานนี้จัดเป็นอาหารจานหลัก สำหรับอาหารชุดแบบง่ายๆ โดยทั่วไปมักเป็นเนื้อวัวหรือเนื้อไก่ เนื้อเป็ด รสชาติเข้มข้นรับประทานร่วมกับไวน์แดง อุณหภูมิที่เสิร์ฟก็เป็นอุณหภูมิห้อง</p>
<p><b>5. น้ำผลไม้แช่แข็ง</b> ภาษาฝรั่งเศส Sorbet ภาษาอังกฤษ Sorbet</p>	<p>เป็นอาหารที่ใช้ปรับรสชาติปากให้เหมาะสมตามปรกติมักเป็นเครื่องดื่มเย็นๆ ที่เติมเหล้าลงไป โดยทั่วไปมักทำด้วยน้ำผลไม้เครื่องเทศหรือน้ำตาล</p>
<p><b>6. อาหารย่าง/ปิ้ง/อบ</b> ภาษาฝรั่งเศส Rôti ภาษาอังกฤษ Roast</p>	<p>อาหารจานนี้จัดเป็นอาหารจานหลัก สำหรับงานเลี้ยงอาหารค่ำ โดยมากมักเป็นไก่อบ เป็ดอบ รสชาติค่อนข้างอ่อน</p>
<p><b>7. สลัดผัก</b> ภาษาฝรั่งเศส Salade ภาษาอังกฤษ Salad</p>	<p>โดยทั่วไปมักเสิร์ฟพร้อมกับอาหารอบ</p>
<p><b>8. ของหวาน</b> ภาษาฝรั่งเศส Entremets ภาษาอังกฤษ Dessert</p>	<p>อาหารว่างประเภท ไอศกรีม น้ำผลไม้แช่เย็น (เชอร์รี่)</p>
<p><b>9. ผลไม้</b> ภาษาฝรั่งเศส Fruits ภาษาอังกฤษ Fruit</p>	<p>เช่น แดงหวาน สตอเบอรี่ กล้วยหอม สับปะรด</p>
<p><b>10. กาแฟ</b> ภาษาฝรั่งเศส Café ภาษาอังกฤษ Coffee</p>	<p>กาแฟแก้วเล็กๆหลังอาหาร อาจรับประทานในปริมาณครั้งหนึ่งของการทานกาแฟตามปรกติ</p>

## ความรู้เกี่ยวกับเครื่องดื่ม (Beverage)

ความรู้เกี่ยวกับเครื่องดื่ม ถือว่าเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมากเช่นเดียวกับความรู้เกี่ยวกับอาหาร ผู้ดื่มควรรู้จักชนิดของเครื่องดื่ม การดื่ม และวิธีการเสิร์ฟที่ถูกต้องของเครื่องดื่มแต่ละชนิด สำหรับเครื่องดื่มโดยทั่วไปจะเห็นได้ว่ามีอยู่หลายชนิดด้วยกัน ซึ่งแต่ละชนิดมีรสชาติและประโยชน์ที่นำไปใช้รวมทั้งวิธีการดื่มและวิธีการเสิร์ฟที่แตกต่างกันออกไปตามชนิดของเครื่องดื่ม ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ

### 1. เครื่องดื่มประเภทไม่มีแอลกอฮอล์ผสมอยู่ ได้แก่

น้ำผลไม้สด ได้แก่ น้ำส้มคั้น น้ำสับปะรด ฯลฯ

น้ำผลไม้กระป๋อง ได้แก่ น้ำองุ่นกระป๋อง น้ำแอปเปิ้ลกระป๋อง ฯลฯ

น้ำผลไม้เข้มข้น หมายถึง เครื่องดื่มที่ทำมาจากน้ำผลไม้และมีการเติมน้ำตาลหรือน้ำเชื่อมเพื่อเพิ่มความเข้มข้น ได้แก่ น้ำมะนาวเข้มข้น (Lemmon Squash) น้ำส้มเข้มข้น (Orange Squash) ฯลฯ

น้ำโซดา หมายถึง เครื่องดื่มที่ได้จากการผสมของไบคาร์บอเนตของโซดากับน้ำ

น้ำอัดลม ได้แก่ Coca-Cola เป๊ปซี่ ฯลฯ

น้ำแร่ หรือที่เรียกกันว่า น้ำแร่ธรรมชาติ คือ เป็นเครื่องดื่มที่มีสารเกลือแร่ที่มีประโยชน์ต่อร่างกาย นอกจากนี้ อาจมีเกลือแร่บางชนิดที่สามารถแก้โรคได้บางชนิด ได้แก่ เพอเรียเออร์ (Perrier) วิซี (Vichy) ฯลฯ

2. เครื่องดื่มประเภทมีแอลกอฮอล์ผสมอยู่ (Alcoholic Drink) สามารถแบ่งแยกออกได้ ดังนี้

2.1 เครื่องดื่มก่อนอาหาร (Drink Before Meals) หรือเครื่องดื่มเรียกน้ำย่อย (Appretive) หมายถึง เครื่องดื่มที่ใช้ดื่มก่อนรับประทานอาหารกลางวันหรือเย็น เพื่อเป็นการเรียกน้ำย่อย ได้แก่ Vermouth Campari Pernod และ Pimm's ราคาคูเครื่องดื่มผสม (Cocktail) ฯลฯ

2.2 เครื่องดื่มพร้อมอาหาร (Drink During Meals) เครื่องดื่มชนิดนี้ใช้ดื่มพร้อมอาหารเพื่อทำให้รสชาติของอาหารดีขึ้น คือ

เหล้าเชอรี (Cherry) เหล้าพอร์ท (Port) เหล้ามาเดยร่า (Madeira) เป็นเหล้าที่นิยมใช้ดื่มควบคู่กับอาหารประเภทซूप (Soup)

เหล้าไวน์ขาว (White Wine) เช่น เหล้าไวน์ขาวของเขต Burgundy Bourgogne และเขตอื่นๆของประเทศฝรั่งเศส รวมทั้งเหล้าไวน์ขาวของประเทศอื่น ๆ มักจะใช้ดื่มควบคู่กับอาหารที่มีเนื้อสีขาว โดยเฉพาะอาหารทะเลทุกชนิด

เหล้าไวน์แดง (Red wine) เช่น เหล้าไวน์แดงของเขต Bordeaux Bourgogne และเขตอื่นๆของประเทศฝรั่งเศส รวมทั้งเหล้าไวน์แดงของประเทศอื่น ๆ มักจะใช้ดื่มควบคู่กับอาหารที่มีเนื้อแดงและเนยแข็ง (Cheese)

เหล้าไวน์ชมพู (Rose wine) เป็นเหล้าไวน์ที่สามารถใช้ดื่มควบคู่กับอาหารชนิดใดก็ได้ตามความนิยมของผู้รับประทาน

แชมเปญ (Champagne) เป็นเหล้าที่นิยมใช้ดื่มควบคู่กับอาหารประเภทของหวานและผลไม้ชนิดต่าง ๆ

**2.3 เครื่องดื่มหลังอาหาร (Drink After Meals)** เครื่องดื่มชนิดนี้จะนิยมใช้ดื่มหลังอาหารเพื่อช่วยในการย่อยอาหาร แต่บางครั้งเครื่องดื่มชนิดนี้มีบางอย่างที่พูดดื่มอาจจะใช้ดื่มก่อนอาหาร เพื่อช่วยเรียกน้ำย่อย หรือในโอกาสสนทนาปรึกษากันเป็นการสังคม เครื่องดื่มชนิดนี้ ได้แก่

เหล้าหวาน (Liqueur) เป็นเหล้าที่มักจะใช้ดื่มหลังอาหาร หรือนิยมดื่มควบคู่กับกาแฟ

เหล้าบรันดี (Brandy) เหล้าคอนยัค (Cognac) เป็นเหล้าอีกชนิดหนึ่งที่มักจะใช้ดื่มควบคู่กับกาแฟ

วิสกี้ (Whisky)

เบียร์ (Beer)

จิน (Gin) และวอดก้า (Vodka)

### มารยาทในการรับประทานอาหารชุดแบบตะวันตก

มารยาทในขณะรับประทานอาหารชุดแบบตะวันตกนั้นมีรายละเอียดมากมาย ทั้งที่เป็นมารยาททั่วไปขณะนั่งโต๊ะรับประทานอาหาร การใช้ผ้ากันเปื้อน การใช้มีด ส้อม ช้อน วิธีการรับประทานอาหารออเดิร์ฟ ซุป ขนมปัง อาหารจำพวกปลา อาหารจำพวกเนื้อ สลัดผัก ของหวาน และผลไม้ รวมไปถึงการดื่มชา กาแฟ และการดื่มไวน์ ซึ่งจะอธิบายโดยมีภาพประกอบด้วยเพื่อเพิ่มความเข้าใจ และสามารถนำไปปฏิบัติในสถานการณ์จริงได้อย่างมั่นใจในลำดับถัดไป สำหรับมารยาททั่ว ๆ ไปขณะนั่งโต๊ะรับประทานอาหารชุดแบบตะวันตก ได้แก่

1. จานขนมปัง ซึ่งจะจัดไว้ทางซ้ายมือ แก้วน้ำอยู่ทางด้านขวามือ ไม่ควรหยิบปิด เพราะจะเป็นการหยิบของผู้อื่นมาใช้

2. ถือนิ้วมือขวาตัดอาหาร และถือส้อมมือซ้ายจิ้มอาหารเข้าปาก ต้องคว้าส้อมอย่าเอามีดตักอาหารเข้าปากเป็นอันขาด ควรตัดอาหารให้มีขนาดพอดีไม่ใหญ่เกินไป

3. เมื่อนั่งเรียบร้อยแล้วควรหุบผ้าเช็ดมือปูไว้บนโต๊ะ

4. ช้อนซูปจะอยู่ด้านขวามือ เวลาตักซูปจะตักออกจากตัวและถ้ำร้อนเกินไปไม่ควรเป่าอาหาร

5. การนั่งโต๊ะรับประทานอาหารควรนั่งหลังตรง ข้อศอกไม่วางบนโต๊ะ

6. หยิบเครื่องมือที่ใช้ในการรับประทานอาหาร ควรเริ่มหยิบอุปกรณ์ที่วางเรียงไว้นอกสุดเข้าหาในสุดเรื่อยไปจนหมดรายการอาหาร

7. กรณีที่ทำเครื่องมือหล่นจากโต๊ะไม่ต้องเก็บ ปล่อยให้เป็นที่ของพนักงานบริการ
8. ขณะรับประทานอาหาร อย่ากางข้อศอก ควรจะแนบกับลำตัว
9. ในขณะที่นั่งโต๊ะอาหาร เมื่อพนักงานนำอาหารมาเสิร์ฟควรระวังตัวเล็กน้อยเพื่อให้พนักงานปฏิบัติหน้าที่ได้สะดวก
10. การเริ่มรับประทานอาหารขนมปัง ควรจะรอให้เสิร์ฟซุพและรับประทานซุพหมดแล้วจึงจะรับประทานขนมปังไปได้ตลอดจนจบอาหารคาว
11. น่าจะรับประทานขนมปัง ควรใช้มือปิดให้พอดีคำ ถือนขนมปังด้วยมือซ้ายทานเรียบร้อยแล้วเอาเข้าปาก
12. กรณีที่หยุดเว้นช่วงในขณะรับประทานอาหาร ควรวางมีดและส้อมไว้บนจาน
13. อุปกรณ์เครื่องใช้ที่วางไว้บนโต๊ะอาหาร ไม่ควรจับเล่นหรือเคลื่อนที่ในระหว่างรับประทานอาหารและเครื่องดื่ม
14. ในกรณีเครื่องดื่มที่จัดแก้ววางไว้บนโต๊ะ เช่น แก้วไวน์ขาว แก้วไวน์แดง หรือแก้วแชมเปญ เป็นต้น ถ้าหากไม่ต้องการดื่มเครื่องดื่มชนิดใดก็ให้คว่ำแก้วนั้นไว้ ซึ่งพนักงานบริการจะทราบว่าจะไม่ต้องการเครื่องดื่มชนิดนั้น จะได้ไม่ต้องเสิร์ฟ
15. ระหว่างรับประทานอาหารไม่ควรอ่านหนังสือเว้นแต่จะเป็นเมนูอาหารหรือรายการเครื่องดื่ม
16. สุภาพสตรีไม่ควรแต่งหน้าทาแป้งหรือทาลิปสติกในขณะที่นั่งอยู่ที่โต๊ะอาหาร
17. ก้างปลาถ้าอยู่ในปาก จะใช้มือหยิบออกจากปากได้ แต่ควรป้องปากให้มิดชิด
18. อย่าเสนออาหารในงานให้ผู้อื่น หรือขออาหารจากงานของผู้อื่น
19. เมื่อใช้ไม้จิ้มฟัน ควรใช้ผ้าเช็ดมือป้องปิดให้เรียบร้อย
20. การสนทนาในขณะรับประทานอาหาร ควรเป็นเรื่องสนุกสนานไม่ใช่เรื่องเศร้า เครียด หรือสกปรก
21. จะใช้มือหยิบรับประทานอาหารได้เมื่ออาหารชิ้นเล็กไม่สะดวกที่จะใช้ส้อมจิ้ม เช่น มันกรอบ ชากบ ซีโรงแคะ เป็นต้น
22. แก้วไวน์ แก้วแชมเปญ ควรจับที่ก้านแก้ว
23. เมื่อลุกไปเข้าห้องน้ำ ควรวางผ้าเช็ดมือไว้บนเก้าอี้ หรือพาดไว้บนที่วางแขน ถ้าจะลุกไปจากโต๊ะอาหารเลย ควรวางผ้าเช็ดมือไว้บนโต๊ะด้านซ้ายโดยไม่ต้องพับ

สำหรับการใช้อุปกรณ์ต่างๆ ขณะรับประทานอาหาร และวิธีการรับประทานอาหารแต่ละประเภท จะแยกอธิบายลักษณะท่าทางในการใช้อุปกรณ์และวิธีการรับประทานอาหารแยกเป็นอย่าง ๆ ไป โดยจะมีภาพประกอบด้วย ดังนี้ (นะโอะกิ ชะกะมูระ. 2540: 12 – 23)

## วิธีการใช้ผ้ากันเปื้อน



ในภัตตาคารมีผ้ากันเปื้อนที่พับไว้อย่างวิจิตรสวยงามตั้งไว้บนโต๊ะ แต่เมื่อทางออกก็เป็นเพียงผ้าสีขาวเรียบๆผืนหนึ่ง พลอยทำให้รู้สึกว่าจะไม่อยากทำสกปรกกับมัน แต่ความจริงผ้ากันเปื้อนเป็นสิ่งจำเป็นอย่างหนึ่ง ต้องใช้อย่างถูกต้องในโอกาสที่ควรใช้

### 1. หยิบผ้ากันเปื้อนวางเหนือเข่า (ตัก)



พับออกด้านนอก อย่าหนีบไว้ที่หน้าอก เพราะจะดูเป็นเรื่องตลก พับผ้ากันเปื้อนลงครึ่งหนึ่ง หันด้านปลายออกด้านนอกวางไว้เหนือเข่า การผูกไว้ที่คอบ้างที่อกบ้างเป็นวิธีสำหรับเด็กเล็กเท่านั้น

## 2. ใช้ขอบของผ้ากันเปื้อนเช็ดริมฝีปาก หรือปลายนิ้ว



อย่าเช็ดช่วงกลางของผ้ากันเปื้อน ถึงแม้ว่าจะเรียกว่าเช็ด ความจริงก็เพียงแค่แตะเบา ๆ เท่านั้น นอกจากนี้วิธีนี้แล้วถือเป็นการใช้ที่ไม่ถูกต้อง

## 3. เมื่อรับประทานอาหารเสร็จ วางผ้ากันเปื้อนไว้บนโต๊ะ



ผ้ากันเปื้อนเมื่อใช้เสร็จแล้ว ไม่จำเป็นต้องพับให้เรียบร้อย เมื่อลุกออกจากเก้าอี้หลังรับประทานอาหารเสร็จแล้ว วางผ้ากันเปื้อนกองไว้บนโต๊ะด้านซ้ายเพื่อแสดงว่าใช้เสร็จแล้ว ไม่ต้องพับให้เรียบร้อย

## 4. ผ้ากันเปื้อนไม่ใช่ผ้าสารพัดประโยชน์

การคิดว่าผ้ากันเปื้อนมีหน้าที่บางอย่างตรงกับ ผ้าเย็น ผ้าเช็ดหน้า กระดาษเช็ดปาก เพราะฉะนั้นจึงทำหน้าที่แทนสิ่งเหล่านี้ได้ทั้งหมดนั้นไม่ถูกต้อง ผ้ากันเปื้อนมีข้อจำกัดในการใช้ และข้อห้ามในการใช้ ซึ่งมีลักษณะเฉพาะตัวอีกด้วย การเลือกใช้วิธีใดวิธีหนึ่งตามใจตัวเองจะทำให้คนรอบข้างขมวดคิ้วใส่เราได้ ประโยชน์อันดับแรกของผ้ากันเปื้อน คือ ใช้สำหรับเช็ดความสกปรกออกจากริมฝีปากและปลายนิ้ว

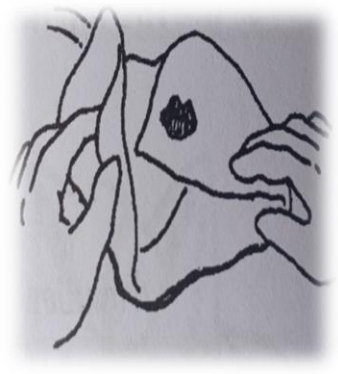
เมื่อรู้ถึงจุดประสงค์นี้แล้วคงพอจะรู้ว่าผ้ากันเปื้อนไม่ควรใช้ทำอะไรบ้าง



คุยจ้อ



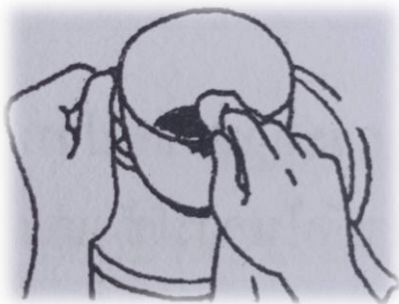
ห้ามใช้ผ้ากันเปื้อนเช็ดหน้าหรือคอ  
หรือแว่นตาเด็ดขาด มิฉะนั้น  
จะเช็ดริมฝีปากไม่ได้



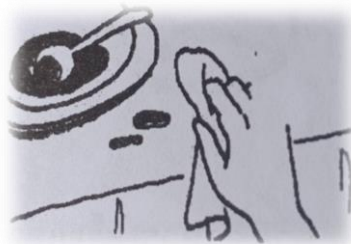
การเช็ดรอยเปื้อน  
ต้องใช้ขอบผ้ากันเปื้อนเช็ด

เมื่อนั่งลงริบวางผ้ากันเปื้อนไว้แต่หากมีผู้ใหญ่หรือเจ้านายอยู่ด้วยต้องรอให้เจ้านาย  
หรือผู้ใหญ่หยิบเสียบก่อน

ผ้ากันเปื้อนไม่ใช่ผ้าสำหรับเช็ดโต๊ะ  
การเช็ดดูจนมีเสียงไม่ควรทำ



รอยเปื้อนบนโต๊ะ  
ควรบอกบริการให้เป็นคน



ในกรณีที่ลุกออกจากโต๊ะหรือนั่งอยู่  
ต้องพับส่วนที่สกปรกไว้ไม่ให้เห็น



วางผ้ากันเปื้อนไว้ข้างโต๊ะ  
หรือบนเก้าอี้



รอยลิปสติกหรือรอยปากที่อยู่ที่ถ้วยหรือแก้ว ใช้ผ้ากันเปื้อนค่อย ๆ เช็ดเงียบ ๆ  
(เพื่อไม่ให้สกปรกควรใช้ผ้ากันเปื้อนแตะที่ริมฝีปากก่อนดีม)



ขณะลุกออกไปตักอาหารใช้ผ้าเช็ดหน้าหรือทิชชูเช็ดริมฝีปาก  
หรือนิ้วบ่งบอกว่าใช้ผ้ากันเปื้อนไม่เป็น

### วิธีการใช้มีด ส้อม และช้อน

การรับประทานอาหารฝรั่งให้เก่งและอร่อย ต้องใช้มีด  
ส้อม และช้อนอย่างถูกต้อง

อีกทั้งหากใช้อุปกรณ์เหล่านี้ได้อย่างถูกต้องก็สามารถ  
ใช้วิธีรับประทานอาหารให้ถูกต้องเกือบทั้งหมด ก่อนอื่นต้องรู้ถึง  
วิธีใช้เบื้องต้นก่อน



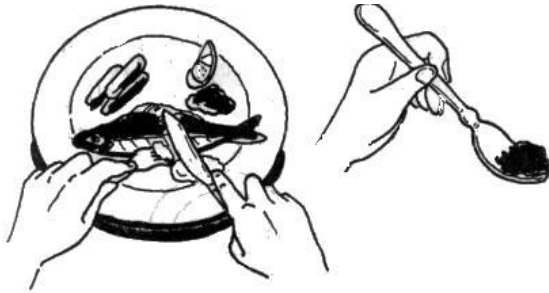
#### 1. จับส้อมด้วยมือซ้าย จับมีดด้วยมือขวา



จับส้อมและมีดตามรูป นิ้วชี้วางอยู่บนของด้านบนของด้ามส้อมและมีด จับให้แน่นอย่า  
ให้หลุดออกจากมือ

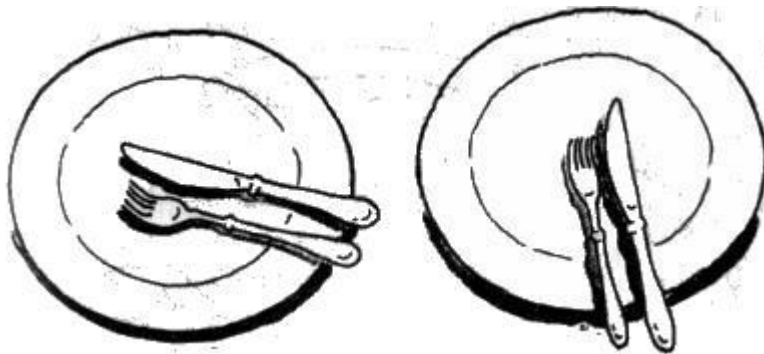


## 2. ใช้ส้อมตักอาหารหรือจิ้มอาหาร



กล่าวกันว่า การใช้ส้อมจิ้มอาหารเป็นวิธีที่ไม่สมควร ต้องใช้ส้อมตักอาหาร ยกเว้นอาหารบางอย่างซึ่งใช้จิ้มรับประทานจะสะดวกกว่า

## 3. รับประทานเสร็จแล้วต้องวางไว้ในที่ที่ถูกกำหนดเอาไว้แล้ว



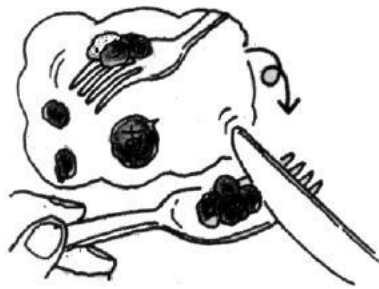
เมื่อรับประทานเสร็จแล้ววางมีดและส้อมไว้บนจานตามรูป หันด้านคมของมีดเข้าหาตัว ส่วนส้อมวางหงายขึ้นมา

## 4. การถือช้อน ใช้วิธีเดียวกับการจับดินสอ

วิธีถือช้อนใช้วิธีเดียวกับวิธีถือดินสอ การกุมด้ามส้อมจนแน่น ใช้นิ้วทั้ง 5 นิ้ว ไม่ใช่วิธีที่ถูกต้อง ปลายนิ้วควรจะถูกกลางด้ามหรือค่อนข้างบนเล็กน้อย

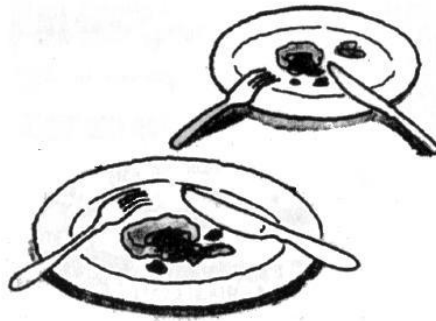
การถือส้อมบางครั้งใช้วิธีเดียวกับการถือช้อน คือจับหงายขึ้น บางครั้งเพื่อความสะดวกในการรับประทานอาหารจะถือส้อมหงายขึ้นก็ไม่ผิดอะไร แต่ในตอนนั้นจะถือส้อมด้วยมือซ้ายหรือขวาก็ให้ใช้วิธีเดียวกับการถือช้อน

### 5. ใช้ด้านหน้าของส้อมตักอาหารขึ้นมา



หลักในการถือส้อมคือต้องคว่ำด้านหลังขึ้นมาอยู่ข้างบน แต่หากเป็นข้าวหรือจำพวกเมล็ดถั่วใช้ด้านหลังของส้อมช้อนขึ้นมาไม่ได้ ใช้การหงายส้อมขึ้นจากด้ามเช่นเดียวกับขณะที่ถือดินสอ ตักอาหารอย่าให้หล่นแล้วตักใส่ปาก

### 6. การวางมีดและส้อมเมื่อยังไม่เลิกรับประทานอาหาร



ขณะรับประทานอาหารจิบไวน์ไปพลาญคุยกับคนข้าง ๆ ไปพลาญ ควรวางมีดและส้อมไว้ กรณีนี้ มีระเบียบว่าต้องวางมีดและส้อมไว้ในจานให้เป็นรูป “[ ]” วางด้วยด้านคมของมีดไว้ด้านใน ส่วนส้อมคว่ำด้านหลังขึ้นมาอยู่ข้างบน

## 7. ทำมิดหรือส้อมหล่นไม่ต้องเก็บ



ถ้าทำช้อนหรืออุปกรณ์อื่น ๆ ตกหล่นควรเรียกบริการให้เก็บแทน เพราะแขกไม่ใช่คนที่มีหน้าที่เก็บของตัวเองที่ตัวเองทำหล่น

กรณีที่ต้องการมิดหรือส้อมคันใหม่ ต้องเรียกบริการนำมาเปลี่ยนให้ใหม่ ไม่ควรคิดว่า เป็นความผิดของตนเองที่ทำหล่นจึงไม่ควรเรียกบริการมาเก็บให้

## 8. ใช้มิด ส้อม ต้องระวัง

จุดที่ต้องระวังเป็นพิเศษสำหรับมารยาทในการใช้มิด ส้อม และช้อน เห็นจะเป็นเสียงที่ อุปกรณ์เหล่านี้กระทบกันนั่นเอง อย่างไรก็ตาม มิด ส้อม และช้อน เป็นของใช้ที่ทำด้วยโลหะ ส่วนงานเป็นภาชนะที่ทำจากกระเบื้อง 2 สิ่งนี้ เมื่อขัดสีกันย่อมมีเสียงรบกวนเกิดขึ้น การที่จะไม่ให้ เกิดเสียงขึ้นมาเลยคงเป็นไปได้ยาก ควรระวังไม่ให้เกิดเสียงดังเกินไป

อีกประการหนึ่ง อย่าลืมว่ามิดทุกชนิดเป็นของมีคมทั้งนั้น แม้ว่ามิดสำหรับรับประทานปลา จะไม่เหมือนมิดหั่นเนื้อปลาในครัว แต่มิดก็คือมีด จึงควรเรียนรู้วิธีใช้ที่ถูกต้องดังต่อไปนี้



หากออกแรงจับมิดหรือส้อมมากเกินไปขณะรับประทานอาหาร จะก่อให้เกิดเสียงดังได้ง่าย



เวลาที่ต้องใช้มีดเขี่ยอาหารในงานเข้ามารวมกัน ควรถือมีดห่างจากงานเล็กน้อย จะป้องกันการเกิดเสียงรบกวนได้



อย่าหันด้านมีคมของมีดหรือส้อมไปยังผู้อื่น แล้วอย่าแกว่งไปแกว่งมา



อย่ากางข้อศอกมากเกินไปขณะที่ใช้มีดหรือส้อมเพราะจะทำให้ความรำคาญต่อผู้อื่น



ห้ามใช้มีดจิ้มอาหารรับประทานหรือเสียน้ำจิ้มที่ติดอยู่บนมีด

เมื่อใช้ส้อมจิ้มอาหารขึ้นมาแล้วต้องรับประทานเพียงคำเดียว ดังนั้น จึงไม่ควรนำของขึ้นใหญ่ใส่ปากในคำเดียว ควรหันเป็นชิ้นเล็กทีละคำใส่ปาก

## วิธีการจัดอาหารที่บริการมาเสิร์ฟ

นอกจากวิธีเรียงแถวตักอาหารทีละคนแล้ว ยังมีวิธีตักแบ่งจากจานใหญ่ที่วางอยู่บนโต๊ะ วิธีนี้มี 2 แบบ คือ บริการจะเป็นผู้ตักแบ่งให้หรือตักแบ่งกันเอง แต่ไม่ว่าจะเป็นแบบไหนควรทำให้ดี อย่าให้ผู้อื่นเสียเวลา

### 1. ให้ความร่วมมือกับบริการ



เมื่อบริการนำอาหารมาเสิร์ฟ ควรเอียงตัวไปอีกด้านหนึ่ง เพื่อบริการสามารถบริการได้สะดวกขึ้น และควรหยุดคุยกับคนข้างๆ ชั่วขณะ

### 2. ให้บริการช่วยตักอาหารแบ่งให้แทนก็ได้



แม้จะเป็นวิธีที่ต้องตักอาหารจากจานใหญ่แบ่งกันเอง แต่หากเป็นอาหารที่ตักยาก จะขอให้บริการช่วยก็ได้

### 3. เมื่ออาหารถูกตักแบ่งแสดงว่าจวนจะเริ่มลงมือรับประทาน



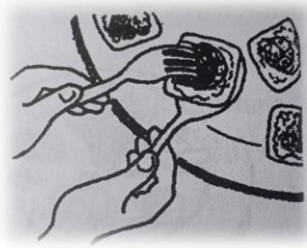
เมื่ออาหารเสิร์ฟต่อจากตำแหน่งของตัวเองเลยไปซัก 2 – 3 คนแล้ว เริ่มลงมือรับประทานได้ ไม่จำเป็นต้องรอให้อาหารถูกเสิร์ฟครบทุกคน

### 4. อย่าตักอาหารเลอะเทอะ

หากบริกรนำอาหารใส่จานใหญ่มาทางด้านซ้ายมือของเรา หมายความว่ากรุณาตักด้วยตนเอง โดยปรกติแล้ว ควรจะมีส้อมและช้อนขนาดใหญ่วางอยู่ด้านหน้าของจานใบนั้น เมื่อเวลาตักแบ่งออกมาควรทำตัวปรกติ อย่าลนอย่ารีบร้อนเพราะจะทำให้เกิดความผิดพลาดขึ้นมาได้ ก่อนอื่นมองรอบ ๆ ทั่วจานเพื่อดูให้ชัดว่าเป็นอาหารจำพวกไหนอย่างไรอย่างราบรื่นและมีสง่า

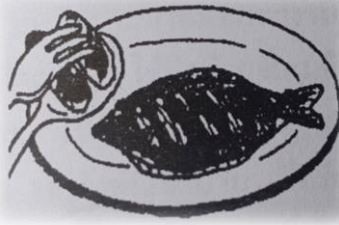
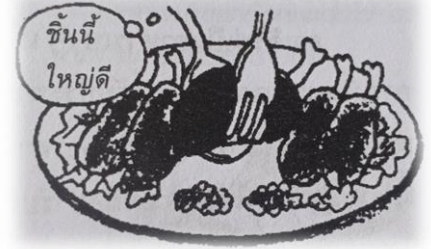


ควรตักอาหารโดยคำนึงถึงปริมาณของอาหารต่อจำนวนคน อย่าตักอาหารมาก เพราะเป็นสิ่งที่ตนเองชอบรับประทาน โดยปรกติหากเป็นอาหารหลักจะตักให้ปริมาณพอดีสำหรับคนเดียวได้ง่าย แต่หากเป็นเครื่องเคียงหลายอย่างรวมกัน ควรคำนึงถึงจำนวนอาหารที่คนอื่นยังไม่ได้ตักเสียก่อนแล้วจึงตักให้พอดี



ถือช้อนกลางมือขวา ถือส้อมมือซ้าย ตักอาหารด้วยช้อน แล้วกดให้หนึ่งด้วยส้อม

อาหารที่จะตักนั้นตามหลักแล้วควรตักด้านหน้าของจานใหญ่ ส่วนอาหารที่เรียงไว้อย่างเรียบร้อยจะมีชิ้นใหญ่สุดอยู่ตรงกลาง ควรตักชิ้นแรกเรียงมาตามลำดับ อย่าตักชิ้นตรงกลางก่อน



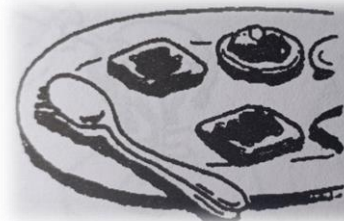
ก่อนอื่นตักอาหารหลักเสียก่อน แล้วจึงตักเครื่องเคียง

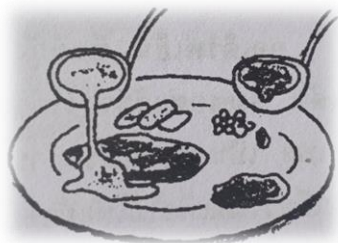
ส่วนอาหารที่มีน้ำซอสราด ควรเทลงด้านขอบจานหรือข้าง ๆ ส้อมที่วางอยู่ ระหว่างรับประทานอาหารจนจบอย่าตักน้ำซอสราด



อาหารที่จะตักวางอยู่บนจานอย่างเรียบร้อย บริเวณช่วงกลางของจานเป็นอาหารหลัก (หัวปลาอยู่ด้านซ้าย) ถัดจากนั้นเป็นเครื่องเคียง

เมื่อตักอาหารเสร็จแล้ววางช้อนกลางและส้อมเรียงไว้ด้านหน้าของจาน เพื่อคนต่อไปจะได้หยิบง่าย





หากเป็นซอสใส่เทลงบนอาหารหลัก  
แต่หากเป็นซอสชิ้นเทลงบนช่องว่างของจาน

### วิธีการรับประทานอาหารออเดิร์ฟ

ออเดิร์ฟเป็นอาหารเบาๆเพื่อเรียกน้ำย่อย เป็นการเพิ่มบรรยากาศในการรับประทานอาหารบนโต๊ะได้ดียิ่ง มีโชอาหารที่จะรับประทานให้อิ่ม แม้ว่าจะตักแบ่งรับประทานได้มาก แต่ก็อย่ารับประทานมากเกินไป มีอาหารที่รับประทานง่ายอยู่มาก แต่ก็มีบางอย่างที่ต้องมีเคล็ดลับในการรับประทาน

#### 1. ออเดิร์ฟบางอย่างรับประทานด้วยมือก็ได้



ถึงแม้จะเป็นอาหารที่มีขนาดเล็ก ตามหลักแล้ว  
ใช้มีดหรือส้อม แต่ขนมปังที่ตัดเป็นก้อนพอคำ  
ประดับด้วยผักสดทำให้รับประทานด้วยมือได้



ผักสดบางชนิด เช่น หน่อไม้ฝรั่งยาว ๆ  
ใช้มีดหรืออย่างอื่นเป็นชิ้นหั่นแล้วรับประทาน  
ด้วยส้อม

#### 2. จับที่ก้านแก้วคืออกเทลไว้

ออเดิร์ฟเย็นซึ่งมี กุ้ง ปู หอยนางรม เป็นต้น  
จิ้มซอสแล้ววางไว้ส่วนขอบของแก้วคืออกเทล  
เป็นการรับประทานโดยใช้ส้อมเพียงอย่างเดียว  
แต่เพื่อไม่ให้แก้วขยับไปมาต้องใช้มือที่วางจับที่  
ก้านแก้วเอาไว้ขณะรับประทาน





### 3. เทเรนู สำหรับทาขนมปังให้ทำด้านบนขนมปัง

เทเรนู (หรือแคเปีย) มีไว้เพื่อทาขนมปัง ใช้มือฉีกขนมปังออกเป็นชิ้นพอคำ แล้วทาเทเรนู หรืออื่น ๆ บนขนมปัง แล้วใช้มือหยิบเข้าปาก ไม่ใช่ใช้ว่าทาเทเรนูบนขนมปังทั้งหมด ฉีกขนมปัง ออกเป็นชิ้นแล้วใช้ส้อมทาเทเรนู ถูรับประทาน ก็ได้



### 4. การรับประทานหอยนางรมสดๆ ใช้มือซ้ายจับเปลือกหอยก่อนที่จะรับประทาน

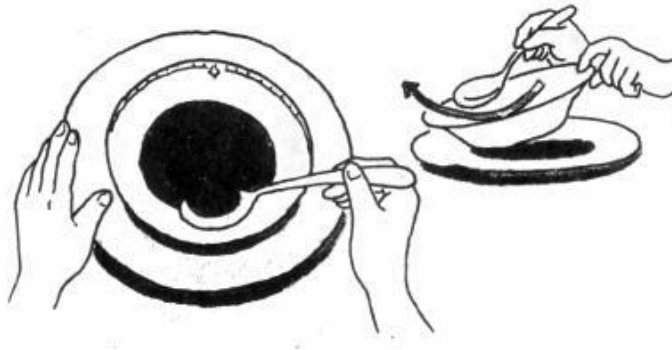
การรับประทานหอยนางรมสด ๆ โดยมีเปลือกติดอยู่นั้น ใช้มือซ้ายจับเปลือกหอยให้ดี ๆ ส่วนมือขวาใช้ส้อมแคะเนื้อให้หลุดจากเปลือกเสียก่อน แล้วจึงจะเข้าปาก เมื่อรับประทานส่วนเนื้อด้วย ส้อมแล้ว จะดื่มส่วนที่เป็นน้ำเหลืออยู่ที่หลังก็ได้ ส่วนหอยเชลล์ ใช้ด้านหลังของส้อมดันเนื้อให้หลุด จะดีกว่าใช้ปลายด้านหน้าตักขึ้นมา



## วิธีการรับประทานซูป

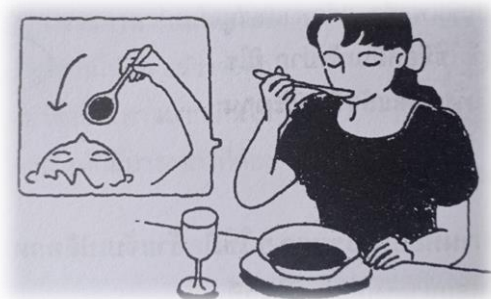
ซูปไม่ใช่การดื่ม (Drink) แต่เป็นการรับประทาน (Eat) จากความหมายนี้จะดื่มเข้าไปให้มีเสียงดังไม่ได้เด็ดขาด หลักสำคัญในการรับประทานซูป คือ ไม่ให้มีเสียงดัง

### 1. ตักซูปจากด้านใกล้ตัวออกด้านนอก



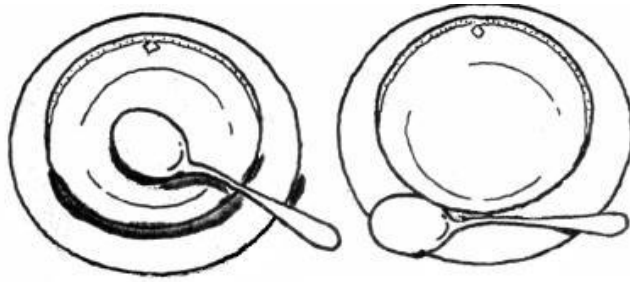
จะตักจากด้านนอกเข้ามาด้านใกล้ตัวก็ไม่ผิด แต่วิธีในภาพเป็นวิธีโดยทั่วไป เมื่อซูปจวนจะหมดใช้มือซ้ายยกจานด้านในเอียงขึ้นไปด้านหน้าตามรูป เพื่อให้ น้ำซูปในชามไหลไปรวมกันด้านหน้า เพื่อความสะดวกในการตักรับประทานตามลักษณะตักออกด้านนอกนั่นเอง

### 2. รับประทานจากด้านข้างช้อนซูป



รูปนั้นหากรับประทานจากด้านข้างตรงๆจะเกิดเสียงได้ง่าย ดังนั้นควรเอียงด้ามช้อนออกไปเป็นเส้นทแยงมุมถือช้อนห่างจากริมฝีปากเล็กน้อย ด้ามช้อนทะแยงออกไปด้านนอกแล้วก้มลงไปรับประทาน เป็นเคล็ดลับอย่างหนึ่ง

### 3. รับประทานเสร็จแล้ววางช้อนไว้ในชาม



ช้อนเมื่อใช้เสร็จแล้ววางด้านหน้าหงายขึ้นทิ้งไว้ โดยให้ด้ามช้อนเอียงออกด้านข้าง

### 4. ขั้นตอนในการรับประทานซूपเพื่อไม่ให้เกิดการผิดพลาด

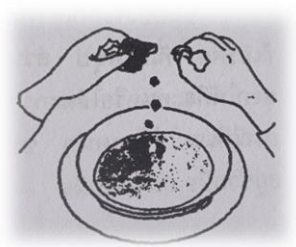
ซूप เป็นของที่รับประทานได้คล่องคอ ดังนั้น ท่าที่ไม่ถูกต้องจะทำให้กลายเป็นที่จับตามองมากขึ้น การจะรับประทานซूपให้เก่งต้องฝึกให้ชิน ควรรู้เคล็ดลับไม่กี่ข้อนี้ไว้ สิ่งสำคัญคือท่าทางขณะรับประทาน ปริมาณซूपที่ควรจะตัก เป็นต้น



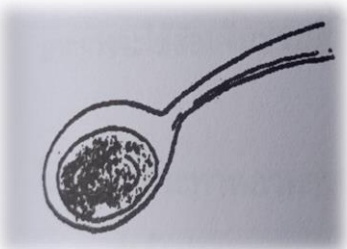
เมื่อก้มตัวลงไปรับประทาน  
อย่างไรก็ย่อมเกิดเสียงขึ้น  
กรุณานั่งให้เรียบร้อย



แม้ว่าซूपจะร้อน แต่จะใช้ปากเป่า  
ให้เย็นไม่ได้ ดังนั้น เพื่อให้รู้ว่าซूप  
ร้อนแค่ไหนนั้นควรตักเพียง  
เล็กน้อยสำหรับตีมคำแรก



แครกเกอร์ หรือ Cookie  
(ขนมปังรูปร่างคล้ายดินสอ)  
ใช้มือฉีกเป็นชิ้นลงในซूप



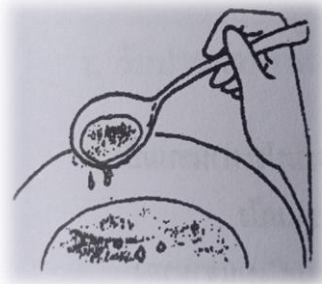
ซूप เมื่อตักขึ้นมาแล้ว  
ควรรับประทานให้หมด  
ภายในคำเดียว ทางที่ดี  
ควรจะขึ้นมา 6 - 7 ส่วนก็พอ



อย่าใช้ช้อนชูดกับชามใส่ซूप



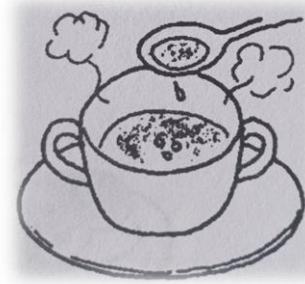
ถ้าเป็นถ้วยที่มีหู จับที่หู  
แล้วยกขึ้นมาตีมก็ได้



เพื่อไม่ให้ซूपหยดลงจากช้อน  
ขณะตักขึ้นมา จะปาดกัน  
ช้อนกับขอบชามก็ได้



การรับประทานซूपโดยไม่ให้เหลือเลย  
เป็นเรื่องที่ไม่จำเป็น และแน่นอนว่า  
การยกขึ้นมาตักนั้นห้ามทำเด็ดขาด



เพื่อทดสอบว่าซूपร้อนขนาดไหน  
จึงควรใช้ช้อนในการตัก  
รับประทานครั้งแรก

### วิธีการรับประทานขนมปัง

ขนมปังจะถูกเสิร์ฟมาตั้งแต่แรกหรือไม่ก็เสิร์ฟช่วงที่เสิร์ฟซूप ส่วนการเสิร์ฟนั้นอาจจะแจกให้ทีละคนหรือใส่ตะกร้าตามจำนวนคนก็มี กรณีที่แจกให้ทีละคน ขนมปังของแต่ละคนจะอยู่ทางซ้ายมือ อย่าหยิบผิด

#### 1. การรับประทานขนมปังพร้อมอาหารหลัก

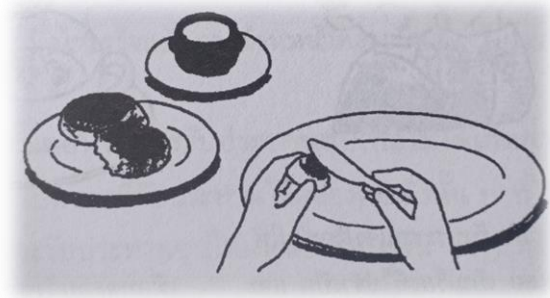


ขนมปังไม่ควรรับประทานตั้งแต่ที่แรก ควรรับประทานหลังจากซूपผ่านไปแล้ว และรับประทานให้หมดไปพร้อม ๆ กับอาหารหลัก (ปลาหรือเนื้อ)

## 2. รับประทานขนมปังก้อนขนาดใหญ่พอกำทาด้วยเนย

### ลำดับการรับประทานขนมปัง

1. หยิบขนมปัง
2. ฉีกขนมปังบนจานรอง
3. หยิบขนมปังที่เหลือไว้ที่เดิม
4. จับขนมปังมือซ้าย ทาด้วยเนย
5. เก็บมีดสำหรับทาเนยไว้ที่เดิม
6. รับประทานขนมปัง



อย่าใช้ปากกาขนมปัง ใช้มือฉีกขนมปังบนจานรองขนมปังแล้วทาเนยรับประทาน

## 3. ใช้ซอสสำหรับรับประทานอาหาร รับประทานกับขนมปังได้หรือไม่

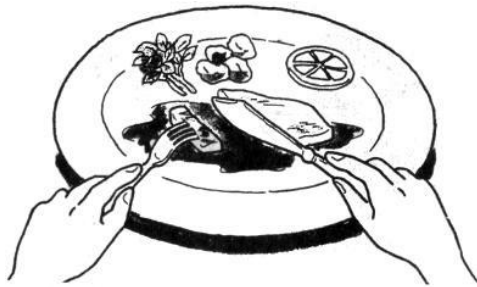


หากเป็นงานที่ต้องระวังกิจกรรมยามาหลายมากเป็นพิเศษไม่ควรทำ แต่ถ้าเป็นงานที่ไม่ต้องระวังมากอาจจะใช้ส้อมจิ้มขนมปังชิ้นเล็ก ๆ เช็ดซอสที่เหลืออยู่รับประทานให้หมดก็ได้

## วิธีการรับประทานอาหารจำพวกปลา

ลำตัวปลาสามารถเลาะเนื้อออกมาได้ง่าย แต่อย่างไรก็ต้องเหลือกระดูก หนึ่งส่วนหัวหรือหาง สิ่งเหล่านี้ทำให้บนจานเกะกะได้ง่าย ดังนั้นเพื่อไม่ให้เกะกะจึงต้องจัดการกับมันด้วยที่สำคัญ คือ การรับประทานเนื้อปลาให้ถูกวิธี

### 1. รับประทานเนื้อปลาจากชามมือที่ละคำ



วิธีการรับประทาน คือ ใช้มีดตัดจากด้านซ้ายมือเป็นชิ้นใหญ่พอคำ ราดซอสให้พอก่อนลงมือรับประทาน ตัดแบ่งเป็นชิ้น ๆ อย่าให้กระจาย

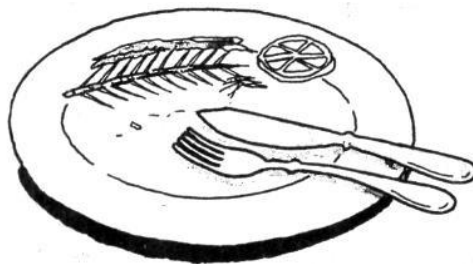
### 2. ใช้ส้อมรองกระดูกปลาจากปาก



กรณีที่เป็นกระดูกชิ้นเล็ก ๆ เอาส้อมรองไว้ที่ปาก แล้วก็อย่าแลบลิ้นออกมา

ไม่คายกระดูกปลาลงบนจานโดยตรง แต่ใช้ส้อมรองไว้ที่ปากแล้ววางไว้บริเวณขอบจาน

### 3. รับประทานเสร็จแล้วกวาดเศษอาหารในจานให้เรียบร้อย

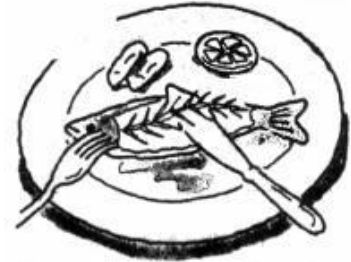


เก็บหัวปลา ทาง กระดูกหรือหนังปลาไว้ด้านตรงข้าม ไม่จำเป็นต้องหักกระดูกลำตัวออกเป็นสองท่อน เมื่อหักแล้วจะให้ความรู้สึกรู้สึกว่ามีเศษอาหารเพิ่มขึ้น

#### 4. เนื้อปลาไม่ต้องกลับด้านรับประทาน



ขั้นแรก แกะเนื้อด้านบน  
รับประทาน จากนั้นเลาะกระดูก  
ย้ายออกไปก่อนจะทานเนื้อ  
ส่วนล่าง



อาหารประเภทปลาที่มีหัวและหางรวมอยู่ด้วยก่อนอื่น เลาะเนื้อด้านบนออกมาไว้ด้านใกล้ตัว แล้วจะร่วมรับประทาน จากนั้นสอดมีดเข้าไประหว่างใต้กระดูกลำตัวกับเนื้อส่วนล่างแล้วเลาะกระดูกหัวและหางออกมาไว้ด้านตรงข้าม จากนั้นจึงรับประทานเนื้อส่วนล่างต่อไป การรับประทานปลานั้นจะไม่ใช้การกลับลำตัวปลารับประทานเป็นอันขาด

#### 5. สำหรับปลาลิ้นหมาจะต้องเลาะกระดูกออกในตอนแรก

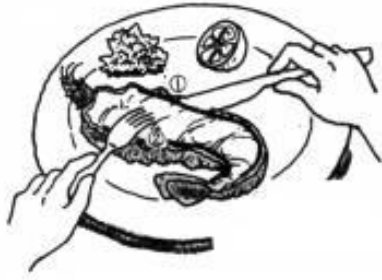


ส่วนที่มีกระดูกมากจะต้องเลาะกระดูกออกตั้งแต่แรก ถ้าเป็นปลาที่มีความกว้างให้ตัดครึ่งบนรับประทานก่อน

ปลาลิ้นหมาเป็นปลาที่นิยมรับประทานกันมากในบรรดาอาหารตะวันตก สำหรับปลาที่มีครีบตามลำตัวเช่นนี้ จะต้องเลาะทิ้งไปตั้งแต่ที่แรกก่อนจะลงมือรับประทานจึงจะสะดวก ส่วนที่เลาะทิ้งไปให้นำมาไว้ด้านตรงข้าม

ส่วนปลาที่มีลำตัวกว้างนั้น ก่อนอื่นหาเป็น 2 ท่อน ขนานกับกระดูกลำตัวแล้วเลาะเนื้อส่วนครึ่งบนรับประทาน จากนั้นจึงรับประทานเนื้อครึ่งล่างจะเป็นวิธีที่สะดวกกว่า

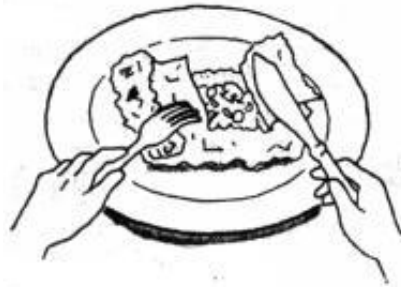
## 6. การรับประทานกุ้งจะต้องเลาะเนื้อออกจากเปลือกเสียก่อน



อาหารจำพวกกุ้งที่มีเปลือกอยู่ด้วยอย่างกุ้งก้ามกรามจะต้องเลาะเนื้อออกจากเปลือกมาไว้ที่จานจึงจะรับประทานง่ายขึ้น ใช้ส้อมกดเนื้อเอาไว้สอดมีดเข้าไปในระหว่างเนื้อและเปลือกแล้วค่อย ๆ เลาะเนื้อออก

ส่วนกุ้งนาง ต้องใช้มือแกะเปลือกออก (ล้างนิ้วมือในซามสำหรับล้าง หรือเช็ดด้วยผ้าเช็ดมือให้สะอาด)

## 7. ใช้มีดเปิดห่อบรรจุอาหาร



อาหารที่ถูกเสิร์ฟมาโดยที่ยังมีอลูมิเนียมฟอยล์ หรือกระดาษไขห่ออยู่อย่าใช้มือแกะ ใช้มีดแทงเข้าไปช่วงกลางกระดาษจากนั้นใช้มีดและส้อมแกะห่อทั้งสองฝั่ง ออกจากกันเมื่อทางออกแล้วจะรับประทานทั้งอย่างนั้นก็ได้อีก



## 8. วิธีบีบมะนาวจะต่างกันตามขนาด



อาหารจำพวกปลาจะมีมะนาวเสิร์ฟมาด้วย มะนาวที่หาเป็นแว่นให้วางบนเนื้อปลาแล้ว กองลงไปเบา ๆ ส่วนมะนาวที่ผ่านเป็นรูปครึ่งวงกลมนั้นใช้มือบีบ แต่เพื่อป้องกันไม่ให้มะนาวกระเด็นไปที่อื่นใช้มืออีกข้างป้องไว้ ส่วนมะนาวที่ถูกหั่นเป็นครึ่งซีก จับด้วยมือซ้ายถือส้อมด้วยมือขวาแทงเข้าไปให้น้ำออกมา

### การรับประทานอาหารจำพวกเนื้อ

การรับประทานอาหารจำพวกเนื้ออาศัย “การตัด” จากมีดอย่างแท้จริง เปิดกระดูกชิ้นใหญ่กว่ากระดูกปลาที่เหลือไว้บนจาน ความลำบากและเรื่องที่ไม่ถึงมืออยู่ในอาหารแต่ละชนิด แต่หากตัดสนใจเล็กรับประทานก็เป็นอันว่าหมดโอกาสลิ้มลองอาหารจานนั้น และยังทำให้คิดว่าเป็นวิธีการรับประทานที่ยากลำบากเหลือเกิน

#### 1. อย่าหั่นเป็นชิ้นเล็กๆจนหมดตั้งแต่ที่แรก



อาหารทุกชนิดใช้วิธี “หั่นแล้วรับประทาน” ไปจนหมด อาหารจำพวกเนื้อให้ใช้การหั่นจากซ้ายมาทางขวาขนาดชิ้นพอคำ (หรือชิ้นที่หั่นแล้วยังใหญ่เกินไป อาจจะหั่นให้เล็กอีกเป็น 2 ส่วนก็ได้) แล้วจึงรับประทานทุกครั้งที่หั่น

## 2. ตักเนื้อก้อนใหญ่เข้าปากลำบากแน่ๆ



ใช้มีดหั่นทุกครั้งก่อนรับประทานเป็นเรื่องยุ่งยากก็จริง แต่ถ้าไม่เช่นนั้นหากรับประทานเนื้อก้อนใหญ่ ๆ เข้าไปจะเคี้ยวลำบาก แล้วยังจะต้องออกแรงเคี้ยวแรงๆจะยิ่งทำให้น่าเกลียด

## 3. ผักเครื่องเคียงรับประทานสลับกับเนื้อ



มีบางคนรับประทานเนื้อจนหมดก่อนแล้วจึงรับประทานผักเครื่องเคียง แต่ทางด้านรสชาติแล้วควรรับประทานสลับกันจึงจะเหมาะสม

## 4. เลาะกระดูกก่อนเริ่มรับประทาน ทำให้รับประทานได้สะดวกขึ้น



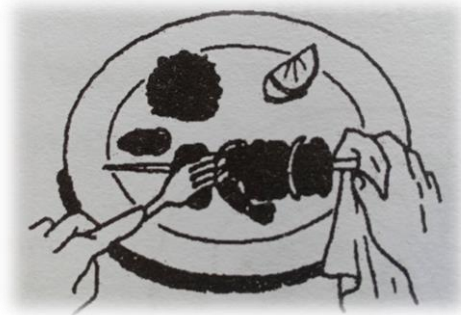
กรณีที่มีกระดูกติดออกมาอยู่ข้างนอก เช่น เนื้อแกะติดกระดูก สเต็ก ส่วนที่เป็นข้อต่อชั้นแรกจะต้องเลาะกระดูกออกมาแล้วจัดการต่อที่หลังจะง่ายขึ้น กรณีของไก่ติดกระดูกจะมีกระดูกอยู่ในเนื้อหลายแห่ง ก่อนอื่นเลาะข้อต่อเสียก่อนเพื่อให้ชิ้นเนื้อเล็กลง แล้วจึงลอกกระดูกข้างในออก

### 5. รับประทานน่องไก่ด้วยมือได้หรือไม่



บางครั้งดูเหมือนว่าใช้มือจับส่วนที่เป็นกระดูกน่องไว้แล้วรับประทานส่วนที่เป็นเนื้อจะดูง่ายกว่า แต่อย่างไรก็ตาม ให้จับส่วนที่เป็นกระดูกขาพันรอบ ๆ กระดูกจะดีกว่า หากเป็นงานเลี้ยงอย่างกันเองก็ไม่เป็นไร แต่ตามธรรมเนียมแล้วใช้มือไม่ได้

### 6. โบรเช็ต (อาหารเสียบไม้ย่าง) จะต้องดึงไม้เสียบออกก่อนรับประทาน



โบรเช็ต (อาหารเสียบไม้ย่าง) ถ้าเป็นงานปาร์ตี้ในที่โล่งหรือสนามหญ้า ไม่ต้องดึงไม้เสียบออก นอกเหนือไปจากนั้นจะต้องดึงไม้เสียบออกก่อนรับประทาน

ถ้าเป็นโลหะและยังร้อนอยู่ใช้ผ้ากันเปื้อนพันรอบ ๆ ด้ามเอาไว้ ส่วนมือซ้ายใช้สอดมุดอาหารออกมา ค่อย ๆ หมุนด้ามพร้อมๆกับรูดออกมา

## 7. ราดน้ำซอสให้เพียงพอก่อนรับประทาน



ควรราดน้ำซอสบนเนื้อไก่ให้ชุ่มก่อนรับประทานจะได้รสชาติของอาหารดีขึ้น แต่กรณีที่ต้องตักซอสเองอย่าให้กระเด็นหรือล้นเลอะเทอะ

ส่วนมัสดาร์ท หรืออื่น ๆ ที่มีกลิ่นฉุนเครื่องเทศอย่าทำให้ทั่วเนื้อตั้งแต่ที่แรกจะดีกว่า เพราะเมื่อจะลองหาเป็นซอสอย่างอื่นจะลำบากทีหลัง

## 8. ถั่วลันเตาต้องบีให้แบนลงไปเสียก่อน



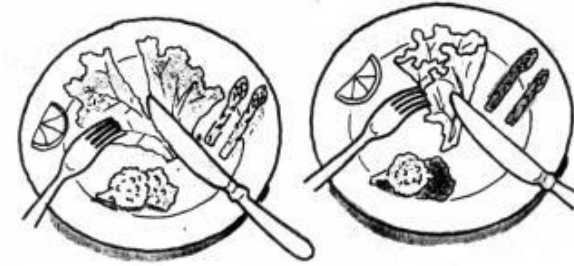
ถั่วลันเตาเป็นของที่ใช้ส้อมจิ้มหรือช้อนขึ้นมายาก ควรใช้ส่วนหลังของส้อมกดลงไปให้แบน เพื่อรับประทานสะดวกขึ้น

ส่วนมันฝรั่งนี้ หากคิดว่าจะหั่นก่อนเข้าปาก ก็ลองใช้ส้อมกดให้แบนก่อน จะทำให้รับประทานได้ดีขึ้น

### วิธีการรับประทานสลัดผัก

สลัดผักมีวิธีรับประทานโดยเฉพาะ แต่มักจะเสิร์ฟมาพร้อมกับอาหารจำพวกเนื้อ หรือจะรับประทานเนื้อให้หมดก่อนแล้วจึงค่อยรับประทานสลัดผักก็ได้ ขึ้นอยู่กับการตัดสินใจปรกติแล้วจะรับประทานสลัดกัน

#### 1. เป็นธรรมเนียมว่าต้องใช้ส้อมรับประทานสลัดผัก

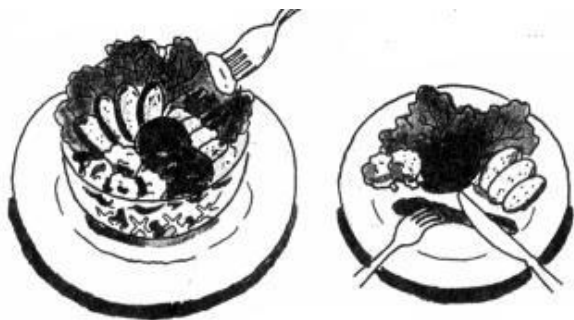


มารยาทในการรับประทานสลัดต้องใช้ส้อมอย่างเดียว แต่เมื่อต้องหันผักก็ใช้ด้านข้างของส้อม แต่เมื่อหันไม่สะดวกใช้มีดด้วยก็ได้

#### 2. ใช้ส้อมตัก พัน จิ้ม

แต่เดิมห้ามใช้ส้อมจิ้มผัก แต่หากใช้ด้านหน้าของส้อมตักขึ้นมาไม่สะดวกจะผันหรือจิ้มก็ไม่เป็นไร

#### 3. อย่าใช้มีดในชามสลัด



สลัดที่อยู่ในชามสลัดผัก ใช้ส้อมรับประทานได้เท่านั้น แต่หากอยากใช้มีดละก็ต้องใช้หลังจากตักผักมาที่จานของตัวเองแล้ว

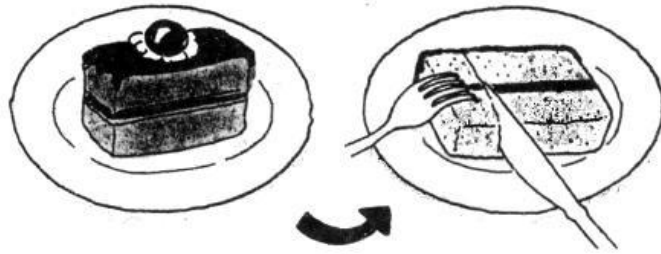
## วิธีการรับประทานขนม

หลังอาหารจะเป็นของหวาน ชุดของหวานจะประกอบด้วยเนยแข็ง ผลไม้และขนม เมื่อกล่าวถึงขนมแล้วคงจะคิดว่าใช้มือรับประทานได้ แต่ความจริงแล้วของหวานถือเป็นอาหารชนิดหนึ่ง สำหรับอาหารฝรั่งตามธรรมเนียมต้องใช้มีดและส้อม

### 1. เนยแข็งก็ต่อต้องใช้มีดหั่นรับประทาน

ใช้ส้อมหั่นเนยแข็งขนาดใหญ่พอคำ หรือถ้ามีขนมปังชิ้นบาง ๆ เสิร์ฟมาด้วยจะใช้เนยแข็งวางบนขนมปังแล้วใช้มือหยิบก็ไม่ใช่เป็นไร

### 2. อย่าทำให้เค้กหกเลอะเทอะ



หากกดเค้ก หรือแยกออกเป็นชิ้น ๆ กระจายออกไปจะทำให้เค้กหมดอร่อย ควรใช้มีดหั่นเบา ๆ หากเค้กก้อนสูงเกินไปใช้การผลักร่อนเค้กให้มันอ่อนลงแล้วจึงหั่นก็ได้

### 3. เค้กรูปสามเหลี่ยม ร่วมรับประทานจากด้านแหลมก่อน



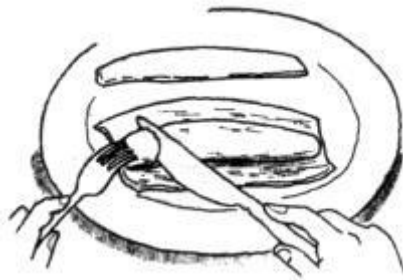
เค้กที่มีรูปร่างสามเหลี่ยม เช่น เค้กช็อกโกแลต เค้กเนยแข็ง เริ่มรับประทานจากด้านแหลมก่อนเพื่อให้รับประทานสะดวก และส่วนที่เหลืออยู่บนจานก็ดูไม่น่าเกลียด ถ้าเค้กหั่นแบ่งได้สะดวกใช้แต่ต้องส้อมรับประทานอย่างเดียวก็ได้

#### 4. ไอศกรีมรับประทานจากด้านใกล้ตัวก่อน



เชอร์เบ็ตก็เช่นเดียวกัน รับประทานส่วนบนบ้าง ส่วนล่างบ้าง ทำให้ดูไม่เหมาะสม ควรรับประทานจากส่วนที่คนอื่นมองไม่เห็นก่อน คือส่วนใกล้ตัวก่อน ส่วนเวเฟอร์ที่ใส่มาด้วยนั้น รับประทานสลับกับไอศกรีมโดยไม่ต้องใช้ช้อนตัดเป็นชิ้นๆ

#### 5. ใช้มีดผ่าเปลือกกล้วย



ใช้ส้อมกดผลกล้วยไว้ และใช้มีดผ่าด้านใกล้ตัวและด้านตรงข้าม จากนั้นดึงผิวส่วนนั้นออก แล้วใช้มีดกับส้อมเปิดเปลือกให้แผ่ออก จากนั้นตัดเป็นชิ้นพอรับประทานโดยเริ่มจากด้านซ้ายมือก่อน

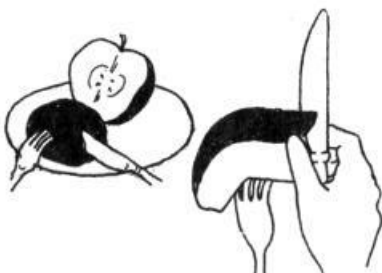
#### 6. แต่งโมใช้มีดหันเข้าไประหว่างเปลือกและเนื้อเสียก่อน



แต่งโมที่ถูกเสิร์ฟมาเป็นเสี้ยว เพื่อที่จะรับประทานได้ง่าย ก่อนอื่นใช้ส้อมกดทางซ้ายไว้ ส่วนทางขวาใช้มีดหันเข้าไป ช่วงรอยต่อระหว่างเปลือกกับเนื้อ (แต่ยกเว้นช่วงสุดท้ายไว้) จากนั้นหัน

จากบนลงล่างช่วงกลางของซันแดงโม แล้วหันจากบนลงล่างจากซ้ายมือเป็นซันพอคำก่อนรับประทาน ส่วนเปลือกทิ้งไว้บนจานไม่เป็นไร

### 7. แอปเปิ้ล ปอกเปลือกโดยไม่ต้องใช้มีด



ผลกลม ๆ อย่างแอปเปิ้ลก่อนอื่นใช้ส้อมกดไว้ก่อนหันเป็น 2 ซัน จากนั้นจึงหันออกเป็น 4 ส่วนแล้วตัดไส้ตรงกลางออก ใช้ส้อมแทงเข้าไปจากด้านในให้อยู่แล้วยกซันใช้มีดปอกเปลือก แอปเปิ้ลที่ปอกแล้ววางใส่จานหันรับประทานเป็นซันพอคำจากทางซ้ายมือ หากคิดว่ายากเกินไปใช้มีดจับแทนก็ได้

### 8. ใช้นิ้วหยิบเอาองุ่นรับประทานได้

ผลไม้ชิ้นเล็ก ๆ เช่น องุ่น เชอร์รี่ สตอเบอร์รี่ ใช้นิ้วหยิบรับประทานได้ สวนองุ่นผลใหญ่ ๆ นำมาปอกเปลือกบน จะทำให้รับประทานสะดวกขึ้น

เมื่อนำเมล็ดหรือเปลือกที่อยู่ในปากออกมา ใช้มือรองไว้ที่ปากจากนั้นวางไว้ที่ขอบจาน

### 9. ขามล้างมือล้างได้เฉพาะปลายนิ้วเท่านั้น



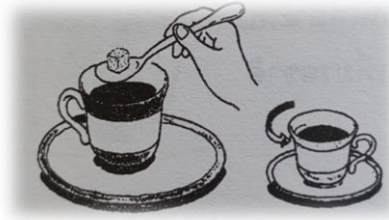
หากนิ้วสกปรกล้างที่ขามล้างมือ ต้องล้างที่ละข้าง จุ่มเฉพาะปลายนิ้ว ล้างเสร็จแล้วนำผ้ากันเปื้อนมาไถ้ ๆ รอไว้แล้วเช็ด



## วิธีการดื่มชาหรือกาแฟ

การจะใส่นม น้ำตาลลงในชาหรือกาแฟ หรือจะใส่หรือไม่ขึ้นอยู่กับความชอบของแต่ละคน แล้วเรื่องนี้ไม่ต้องบริการให้คนข้างเคียง ถ้ามีเค้กเสิร์ฟมากับกาแฟด้วย ใช้การดื่มไปรับประทานไปด้วยกันได้

### 1. ใส่น้ำตาลลงไปเบาๆ



เวลาใส่น้ำตาลหรือนม ต้องใส่ต่ำ ๆ สิ่งสำคัญคืออย่าให้กระเด็นออกมา ถ้าเป็นน้ำตาลก้อน ต้องวางไว้บนช้อนก่อน แล้วจึงจุ่มลงไปทั้งก้อน

### 2. ทำเสียง ฟู ฟู ฟู ชูด ชูด ไม่ได้เด็ดขาด



อย่าทำเสียงหรือเป่าลมให้เย็น ถึงแม้ว่าจะวางอยู่บนโต๊ะ แล้วจะเขย่าชาหรือกาแฟ ส่วนที่เหลืออยู่กันถ้วยไปมาก็ไม่ได้ด้วย

### 3. ช้อนที่ใช้แล้ววางไว้ด้านตรงข้าม(ข้างหลังถ้วย)



เมื่อใส่น้ำตาลแล้วใช้ช้อนคน จากนั้นวางช้อนไว้ด้านตรงข้ามให้ช้อนหงายขึ้น

## วิธีการดื่มไวน์ระหว่างอาหาร

สำหรับอาหารตะวันตกการดื่มไวน์ระหว่างอาหารถือเป็นเรื่องธรรมดา การดื่มเหล้าช่วยให้อยากอาหารมากขึ้น แต่ความจริงแล้วไวน์เหมาะกับอาหารตะวันตกมากที่สุด เพราะจะช่วยเพิ่มรสชาติอาหารได้มาก

### 1. ขณะบริการเสิร์ฟไวน์ไม่ต้องถือแก้ว



ขณะบริการเสิร์ฟไวน์ไม่ต้องถือแก้วปล่อยไวน์โตะเฉยๆ

### 2. ใช้ปลายนิ้วกับที่ก้านแก้ว



ขณะดื่มไวน์มักมีอุณหภูมิสูงขึ้น เพราะอุณหภูมิของแก้วและอุณหภูมิที่ถือ จะทำให้ไวน์อุ่นขึ้น จึงควรจับที่ก้านแก้วเพื่อไม่ให้ความร้อนจากมือถ่ายเทไปสู่แก้วไวน์ ทำให้อุณหภูมิสูงขึ้นกว่าที่ควรจะเป็น แล้วไวน์แก้วนั้นจะเสียรสชาติไป

### 3. ดื่มไวน์ให้พอดีกับอาหาร



ไวน์สำหรับดื่มกับอาหารอย่าดื่มที่ละหลายๆ แต่การที่จะรับประทานอาหารจนจะหมดแล้ว จึงค่อยดื่มไวน์ถือว่าเป็นการดื่มไวน์ที่ไม่ถูกต้อง ควรรับประทานอาหารไปสลับกับการจิบไวน์ไปด้วยอย่างพอประมาณ จึงจะถูกมารยาทมากที่สุด

#### 4. อย่าดื่มไวน์ด้วยวิธีเหล่านี้

แม้การดื่มไวน์จะต้องมีมารยาทในการดื่ม แต่ก็ไม่ใช่เข้มงวดมากนัก ไวน์เป็นเครื่องดื่มประเภทแอลกอฮอล์ที่ไม่แรง (ไวน์มีแอลกอฮอล์ประมาณ 12 ดีกรี) แต่อย่างไรก็ตาม ไวน์ ก็คือ เหล้าชนิดหนึ่ง ตัวอย่างที่แนะนำให้ต่อไปนี้เป็นมารยาทที่ไม่ถูกต้อง ทุกวันนี้การดื่มไวน์ในชีวิตประจำวันมีมากขึ้น จึงควรเรียนรู้มารยาทในการดื่มไวน์เอาไว้



ขณะจับแก้วอย่ากางนิ้วก้อยออกมา เพราะจะดูไม่เป็นธรรมชาติ



ทุกครั้งที่ดื่มไวน์ต้องวางที่เดิม (ขวามือ) หากย้ายจะสลับกับของคนอื่น ทำให้บริการเสิร์ฟไวน์ลำบาก



อย่าดื่มไวน์ขณะที่มีอาหารอยู่ในปาก ต้องดื่มหลังจากที่กลืนอาหารเข้าไปแล้ว



ไม่ว่าจะเป็นแก้วแบบไหน อย่าจับขอบบนของแก้ว เพราะจะมีนิ้วมือติดอยู่ เมื่อจะย้ายแก้วก็เช่นกัน ต้องจับส่วนที่เป็นรอยต่อระหว่างแก้วและที่จับ



อย่าทำเสียงขณะดื่มไวน์ เมื่อดื่มแล้วอย่าดูดลิ้น



ดื่มไวน์ไม่หมด หากกังวลว่าจะดื่มไม่หมดควรระบุ “นิดหน่อย” หรือปฏิเสธเสียเลย แต่หากดื่มไม่หมดจริงๆ ก็ช่วยไม่ได้ต้องปล่อยทิ้งไว้



อย่าเสิร์ฟไวน์ (รวมทั้งเหล้าทุกชนิด) ให้คนเมาและคนที่ปฏิเสธว่าไม่ดื่ม

### 5. อย่าเสิร์ฟไวน์จนล้น

วิธีรินไวน์ รินต่ำ ๆ เจียบ ๆ รินประมาณ 2 ใน 3 ส่วน  
ของความสูงของแก้ว

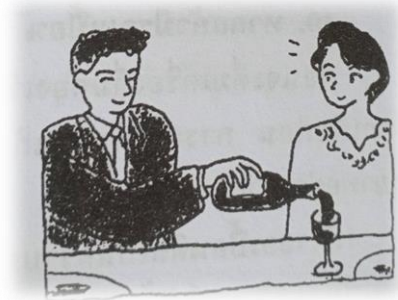
อนึ่ง ไม่นิยมรินไวน์ขาวตั้งทิ้งไว้ในแก้ว ตามมารยาทแล้ว  
เมื่อต้องการดื่มจึงรินดื่ม



### 6. ควรเสิร์ฟไวน์ให้ผู้หญิงก่อน

กรณีที่จะต้องเรียนไวน์ด้วยตัวเอง ต้องหมั่นขวดไวน์  
ตามเข็มนาฬิกา

ถ้าขนาดนั้นมีสุภาพสตรีนั่งอยู่ข้าง ๆ ผู้ชายจะต้องริน  
ให้ผู้หญิงก่อนเสมอ ส่วนผู้หญิงนั้นถ้านั่งโต๊ะที่มีแต่ผู้หญิงก็เช่นกัน  
ควรเสิร์ฟให้คนข้าง ๆ ก่อน



### 7. ปฏิเสธไวน์ด้วยการใช้สัญญาณมือ

คนที่ดื่มไม่เป็นหรือไม่ไหวอีกต่อไปแล้วมาบริกรนำไวน์มา  
เสิร์ฟคราวต่อไป ใช้นิ้วแตะเบา ๆ บนขอบแก้วเพื่อเป็นการบอกว่า  
“ไม่ต้องเสิร์ฟ”

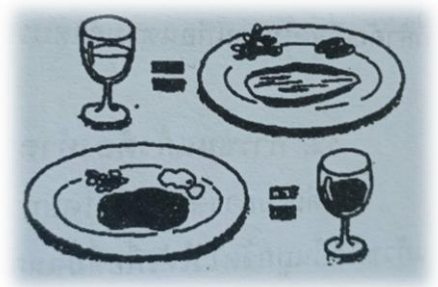
การคว่ำแก้ว หมายความว่า เสิร์ฟให้น้อยเกินไป  
ทำให้คนรอบข้างมีความรู้สึกที่ไม่ดีเกิดขึ้นกับตนได้



### 8. อย่าเพิกเฉยต่อรสชาติของไวน์ที่มีต่ออาหาร

โดยปรกติแล้ว หากเป็นอาหารจำพวกปลาควรจะเป็นไวน์  
ขาว ส่วนอาหารจำพวกเนื้อควรจะเป็นไวน์แดง ส่วนอาหารที่ถูก  
จัดเป็นชุดก็จะมีไวน์ที่เหมาะสมรวมอยู่แล้ว

ในกรณีเช่นนี้ ถ้าอาหารจำพวกเนื้อถูกยกออกไปแล้ว  
แต่ยังเสียดายไวน์ขาวที่เหลืออยู่จึงดื่มต่อถือเป็นการเสียมารยาท  
ควรเปลี่ยนเป็นดื่มไวน์แดงเพื่อเป็นการให้เกียรติผู้อื่นด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งต่อเจ้าภาพ



### 9. ถ้าทำแก้วล้นต้องเรียกบริกร

หากทำแก้วไวน์ล้นด้วยความไม่ตั้งใจ อย่าทำเป็นไม่รู้เรื่อง  
หรือเพิกเฉย ต้องเรียกบริกรมาจัดการให้ การจัดการด้วยตัวเอง  
อย่างเจียบ ๆ จะกลายเป็นปัญหาใหญ่ขึ้นได้ อย่าลุกกลิ้งกลนยิ้นขึ้น  
หรือตะโกนส่งเสียงดังออกมา



## 10. หากแก้วมีรอยเปื้อน

ก่อนจะดื่มเครื่องดื่มต้องเช็ดรอยเปื้อนที่ริมฝีปากเสียก่อน  
การทำให้ขอบแก้วมีรอยถือว่าเสียมารยาทอย่างมาก

ถ้ารอยเปื้อนติดเป็นคราบอยู่ที่แก้วใช้ผ้ากั้นเปื้อนเช็ดออก  
การใช้ผ้าเช็ดรอยเปื้อนจะทำให้รอยเปื้อนเป็นรอยกว้างขึ้น



## 11. ลิ้มรสชาติของไวน์ด้วย ตา จมูก ลิ้น

เมื่อแขกสั่งไวน์ 1 ขวดนั้น หมายถึงว่าแขก ต้องการลิ้มรสไวน์  
ทั้งสี กลิ่น รส บริการจะค่อย ๆ เสิร์ฟไวน์ลงในแก้วช้า ๆ ส่วนแขกจะดู  
สีของไวน์ สูดกลิ่นหอมของไวน์เสียก่อนแล้วจึงดื่มเข้าไป จึงจะนับว่า  
ได้รับรสชาติของไวน์อย่างแท้จริง

การทดสอบไวน์ด้วยสัมผัสต่าง ๆ จะจบลง เมื่อกล่าวต่อบริการ  
ว่า “พอแล้ว” บริการจะเสิร์ฟไวน์ ให้แขกที่สำคัญที่สุดในงานก่อน  
ตามลำดับรองลงมา



## 12. การชนแก้วต้องทำตามผู้ดำเนินรายการ

แต่เดิมการดื่มฉลองด้วยการชนแก้วใช้เหล้าแบบเดียวกัน  
ดังนั้น หากแก้วแชมเปญหรือแก้วชนิดอื่นถูกจัดไว้ ให้เพื่อดื่มฉลองจะไม่ใช่  
ไม่ได้ แม้การชนแก้วจะเป็นลักษณะท่าทาง ก็ควรที่จะดื่มเข้าไปจริง ๆ

การชนแก้วมีหลายแบบ เช่น ดื่มชนแก้วขณะเปิดงาน หรือดื่ม  
เมื่องานกำลังดำเนินอยู่ แต่วิธีที่ถูกต้องคือวิธีหลัง และจะลุกขึ้นยืน  
หรือไม่ จะกล่าวอวยพรอย่างไร ควรทำตามผู้ดำเนินรายการ



## มารยาทในที่ทำงาน

ในการทำงานนั้นเราจะต้องรู้จักกับบุคคลหลายฝ่าย ไม่ว่าจะเป็นเพื่อนร่วมงาน และผู้มาติดต่องานจากภายนอก เราควรมีมารยาทในการปฏิบัติตนในที่ทำงานทั้งต่อเพื่อนร่วมงาน และผู้มาติดต่องานจากภายนอกเพื่อรักษาไว้ ซึ่งบุคลิกภาพที่ดีของตนเองให้เป็นที่ประทับใจต่อบุคคลทั่วไป ชญา วัฒนศิริธรรม (2551: 2) กล่าวถึง มารยาทในการทำงานควรปฏิบัติ เช่น

1. ควรแต่งกายให้มีบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับสถานภาพในการทำงาน มุ่งเน้นการแต่งกายที่สะอาด เหมาะสมกับรูปร่าง เพื่อการสร้างความประทับใจต่อผู้พบเห็น และสะดวกต่อการทำงาน สวมรองเท้าที่เดินได้สะดวก คล่องตัว ไม่ใส่เครื่องมากเกินความพอดี ควรสระและจัดแต่งทรงผมให้สะอาดเรียบร้อยเหมาะสมกับงานที่ทำ ไม่ควรไว้ผมยาวเกินไปหรือปล่อยให้ผมยาวปรกหน้าปรกตา ควรดูแลความสะอาดของมือและเท้า หากเป็นสุภาพสตรีไม่ควรใช้ยาทาเล็บสีเข้มเกินไป ควรสำรวจความเรียบร้อยของถุงเท้าหรือถุงน่องและรองเท้าด้วยให้มีสีที่เหมาะสมกับชุดที่สวมใส่และอยู่ในสภาพที่ดี หากมีบัตรหรือป้ายชื่อพนักงานจะต้องติด ณ ตำแหน่งที่เหมาะสมเสมอ

2. ตรงต่อเวลาในขณะทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเวลาเข้าทำงาน เวลาที่มีนัดหมายสำคัญกับลูกค้า เวลาพัก และเวลาเลิกงาน เช่น เข้างานตรงตามเวลา พักตามเวลาและเลิกงานตามเวลาที่กำหนดในระเบียบองค์กร หากมีนัดประชุมหรือมีนัดติดต่อธุระ ควรไปให้ตรงเวลา หากไปก่อนเวลาและมีเวลาเตรียมตัวก่อนพบปะกันจะดียิ่งขึ้น

3. หากมีเหตุจำเป็นที่ต้องลางาน ควรแจ้งเหตุผลต่อผู้บังคับบัญชาให้ทราบโดยเร็วที่สุดในกรณีที่มีการเจ็บป่วยหรือเกิดอุบัติเหตุที่ไม่คาดคิดเกิดขึ้นจนไม่สามารถมาทำงานได้ ควรโทรศัพท์ลางานกับผู้บังคับบัญชาทุกครั้งและไม่ควรลางานกับเพื่อนร่วมงานเพราะเป็นการแสดงความไม่เคารพหัวหน้า ทำให้ถูกมองว่าเป็นผู้ไม่มีมารยาท

4. ขณะที่อยู่ทำงานจะต้องกระตือรือร้น ยิ้มแย้มแจ่มใสเสมอ ตื่นตัวและกระฉับกระเฉงอยู่ตลอดเวลา ควรใช้วาจาที่สุภาพอ่อนน้อมพูดจาชัดเจนชัดคำ ปฏิบัติกับผู้มาติดต่อกับทางองค์กรอย่างเท่าเทียมกัน และควรแสดงถึงความมีน้ำใจในการให้ความช่วยเหลือในกรณีต่าง ๆ ถึงแม้งานจะหนักและวุ่นวายสักเพียงไหน ก็ไม่ควรลืมรอยยิ้มบนใบหน้า ไม่ควรนำเรื่องส่วนตัวมาปะปนกับเรื่องงาน หากได้รับคำสั่งจากหัวหน้า ควรแสดงความสนใจ และทวนคำสั่งงานของหัวหน้าเพียงครั้งเดียว เพื่อแสดงความเอาใจใส่และสร้างความมั่นใจให้แก่หัวหน้างาน

5. เมื่อได้รับนามบัตรจากผู้มาติดต่อ ควรอ่านทวนจากนามบัตรพร้อมทั้งมองหน้าของบุคคลนั้นด้วย เพื่อแสดงความสนใจและให้เกียรติ ในการรับนามบัตรควรมีมารยาทด้วย คือ ใช้มือขวายื่นออกไปรับโดยใช้มือซ้ายประคองนามบัตรด้านบน เมื่อรับแล้วควรรนำมายินดู โดยถือในระดับอกแล้วอ่านนามบัตรนั้น ทั้งนี้เพราะนามบัตรเป็นตัวแทนของอีกฝ่ายหนึ่ง จึงต้องแสดงมารยาทในการรับนามบัตรอย่างถูกต้องเหมาะสม เมื่ออ่านนามบัตรแล้ว ควรเก็บนามบัตรให้เรียบร้อยทันที

ไม่ควรถือค่างไว้นานๆ หรือวางลงบนโต๊ะอย่างไม่ให้ความสำคัญอีกต่อไป ซึ่งจะเป็นการไม่ให้เกียรติแก่เจ้าของนามบัตรนั้น

6. ควรมีความรู้เกี่ยวกับเรื่องราวต่าง ๆ ขององค์กรที่ตนทำงานอยู่พอสมควร และมีความรู้ในการจัดการงานในหน้าที่ความรับผิดชอบของตนได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ หากไม่แน่ใจในเรื่องใดจะต้องสอบถามให้ถูกต้องแล้วจึงค่อยให้บริการหรือปฏิบัติงานในเรื่องนั้น ๆ

7. ก่อนที่จะเข้าห้องจะต้องเคาะประตูก่อนทุกครั้ง ขณะเปิดปิดประตูควรผลึกหรือตีประตูตามลักษณะที่ควรจะเป็นอย่างเบาเมื่อเสมอ

8. หากมีแขกขององค์กร ควรให้ความสนใจที่จะสอบถามธุระและให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มที่ หากจะต้องให้แขกนั่งรอ ควรอธิบายเหตุผลและระยะเวลาที่ต้องรอให้เข้าใจชัดเจน หากจะต้องให้แขกรอนาน ๆ ควรนำเครื่องดื่มมาเสิร์ฟพร้อมทั้งนำหนังสือพิมพ์หรือนิตยสารมาให้อ่าน หากแขกไม่พอใจเรื่องใดก็ไม่ควรโต้เถียงกับแขก ฟังนิ่งฟังโดยไม่แสดงออกซึ่งความไม่พอใจ ควรรักษาหน้าของแขกและรักษาภาพพจน์ขององค์กร โดยสำนึกว่าเราเป็นตัวแทนของหน่วยงาน ต้องมีความจริงใจและรักในองค์กร

9. ไม่ใช้สถานที่ทำงานเป็นที่นัดพบญาติหรือเพื่อนฝูง และไม่ควรรู้ใช้โทรศัพท์ของที่ทำงาน พูดคุยเรื่องส่วนตัวที่ไม่สำคัญจำเป็นบ่อยครั้ง หากมีความจำเป็นต้องใช้โทรศัพท์ในเรื่องส่วนตัวควรพูดให้จบโดยเร็ว ใช้เสียงเบา ๆ และใช้ภาษาที่สุภาพ ควรปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรและหน่วยงานต่าง ๆ ภายในองค์กร อย่างเคร่งครัด ให้ความร่วมมือกับหน่วยงาน ที่ไปติดต่อเกี่ยวข้อง

10. ไม่วิพากษ์วิจารณ์ นินทา การทำงานหรือความประพฤติของผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา รวมทั้งไม่วิพากษ์วิจารณ์บุคคลภายนอกที่มาติดต่อกันด้วย เพราะจะแสดงถึงความเป็นบุคคลที่ไม่น่าไว้วางใจ

โดยภาพรวมการมีมารยาทในที่ทำงานเป็นการแสดงความเคารพในสถานที่นั้น ๆ โดยเฉพาะในองค์กรหรือหน่วยงานของเราซึ่งเปรียบเสมือนบ้าน เราเป็นผู้ที่อยู่ก็ควรปฏิบัติตามกฎกติกาของบ้าน บ่งบอกถึงบุคลิกภาพที่ดีทั้งภายในและภายนอก

### มารยาทในการไปร่วมงานมงคล

1. สุภาพชนควรแต่งกายให้เหมาะสมกับกาลเทศะ คือ ควรใช้เสื้อผ้าสีสันสดใส หรือแต่งกายในรูปแบบตามที่เจ้าภาพพระบုมาในบัตรเชิญ ในกรณีเป็นงานมงคลสมรส สุภาพสตรีพึงหลีกเลี่ยงไม่ใส่ชุดสีขาว สีครีม หรือสีเดียวกับชุดเจ้าสาว ส่วนสุภาพบุรุษสามารถแต่งสูทดำ (แบล็กไท) ไปงานมงคลได้เพราะสูทดำสนิทจะยิ่งทำให้งานดูหรูมากขึ้นและเป็นการให้เกียรติเจ้าภาพยิ่งขึ้น หรือไปร่วมงานทำบุญขึ้นบ้านใหม่การแต่งกายอาจเป็นไปตามรูปแบบของวัฒนธรรมพื้นบ้านนั้น ๆ เช่น ชุดผ้าถุงหรือผ้าซิ่น ผ้าลูกไม้ ไม่ควรนุ่งสั้น ควรแต่งให้มิดชิดเรียบร้อย ควรงดสูบบุหรี่หรือดื่ม เป็นไปได้ควรใส่เสื้ออ่อน สื่อถึงความบริสุทธิ์ สงบ

2. เมื่อได้รับบัตรเชิญไปงานมงคลทุกประเภท ควรไปตามกำหนดเวลาในบัตรเชิญ หรือพิจารณาว่าให้ไปถึงทันร่วมในพิธีสำคัญของเจ้าภาพ ถ้าไปถึงก่อนเวลามากกว่า 15 นาที ควรรอให้ถึงเวลาตามบัตรเชิญจึงค่อยเดินเข้าไปในงาน ในขณะที่เดียวกันก็ไม่ควรไปช้ากว่าเวลาตามบัตรเชิญมากเกินไป การไปเร็วก่อนเวลามากเกินไปจะทำให้เจ้าภาพเกิดความรู้สึกว่ายังไม่พร้อมที่จะต้อนรับแขกหรือ และเจ้าภาพทุกคนมักไม่ต้องการให้แขกหรือมาเห็นความไม่พร้อมของงาน ส่วนการไปช้ากว่าเวลาสำคัญของงานจะเป็นการเสียมารยาทเพราะเท่ากับว่าคุณไม่ให้ความสำคัญกับงานหรือไม่ได้ตั้งใจมาร่วมงานอย่างแท้จริง

3. เมื่อเข้าไปถึงบริเวณงาน สิ่งแรกที่คุณควรทำคือการไปพบเจ้าภาพเพื่อแสดงความเคารพ ทักทาย และแสดงความยินดีหรืออวยพรแก่เจ้าภาพก่อนแล้วจึงค่อยหาโอกาสไปสนทนากับผู้อื่น นอกจากนั้นควรให้ของขวัญเมื่อแรกไปถึงงานหรือในช่วงเวลาที่เหมาะสม

4. ควรนั่งในที่ ๆ เหมาะสมกับฐานะของตน พุดคุยทักทายกับผู้อื่นในงานด้วย สีนัยยิ้มแย้มแจ่มใส และไม่สนทนาเรื่องที่ไม่เป็นมงคลขณะอยู่ในงาน

5. หากเป็นงานมงคลสมรส เมื่อถึงฤกษ์รดน้ำสังข์ให้แก่คู่บ่าวสาว เจ้าภาพมักจะเชิญแขกผู้มีเกียรติให้เขารดน้ำตามลำดับอาวุโส ผู้รับเชิญควรเขารดน้ำตามลำดับและให้เกียรติซึ่งกันและกัน ควรเดินเข้าแถวอย่างเป็นระเบียบเรียบร้อย รวมถึงการกล่าวคำอวยพรที่เป็นมงคล

6. การจัดเตรียมของขวัญให้เจ้าภาพ ควรจัดเตรียมหาในราคาพอสมควรตามฐานะของตนเอง เพื่อเป็นการแสดงความมีน้ำใจต่อเจ้าภาพ หากมีการอวยพรหรือของขวัญของเงินช่วยงานที่จะมอบให้เจ้าภาพควรเขียนลายมือบรรจงด้วยปากกาหมึกน้ำเงินจะสุภาพที่สุด หรือใช้การพิมพ์ให้เรียบร้อยก็ได้ และควรหาของใหม่ที่สะอาดเรียบร้อยให้เจ้าภาพ (พินลพวรรณ เชื้อบางแก้ว, 2553: 138)

การไปร่วมงานมงคลหรือได้รับบัตรเชิญให้เข้าร่วมงานเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงความสำคัญที่เจ้าภาพมอบให้ท่าน ดังนั้นจึงควรแสดงออกถึงความตั้งใจในการไปร่วมงานตั้งแต่การแต่งกาย ดูชุดสีที่เหมาะสม การตรงต่อเวลา

### มารยาทในการไปร่วมงานศพ

มารยาทในการไปร่วมงานศพ ทั้งการรดน้ำศพ งานสวดอภิธรรมศพ งานทำบุญครบรอบวันตาย 7 วัน 50 วัน และ 100 วัน ตลอดงานงานศพ จะต้องแต่งชุดไว้ทุกข์เสมอ รวมทั้งมีกิริยาท่าทางที่สงบและสำรวม ในปัจจุบันการแต่งกายไปงานศพถ้าเป็นงานศพทั่วไป ผู้ชายไทยมักนิยมแต่งชุดไทยพระราชทาน นอกเหนือจากสูทสีเข้ม ผูกเนคไทสีดำ ติดแขนทุกข์ การแต่งชุดไทยพระราชทานมีทั้งแขนสั้น แขนยาว สีขาวและสีดำ ถ้าสวมเสื้อไทยสีดำกับกางเกงสีดำ เปรียบเหมือนสวมสุทของทางตะวันตก ดูเป็นทางการและเหมาะสมมากกว่าเมื่อนุ่งกางเกงสีดำสวมเสื้อสีขาว ส่วนเจ้าภาพผู้หญิงจะนุ่งซิ่นยาวหรือชุดสุภาพตามสมัยนิยมก็ได้ เช่นเดียวกับแขกก็แต่งกายตามสมัยนิยม ส่วนงานพระราชทานเพลิงศพ โดยเสด็จพระราชดำเนิน มีหมายกำหนดการและระบุงการแต่งกาย เช่น



แต่งเครื่องแบบปกติ หรือครึ่งยศ ผู้เป็นข้าราชการจะเป็นหญิงหรือชายแต่งกายตามที่ระบุไว้ ถ้าผู้หญิงไม่แต่งเครื่องแบบ ควรนุ่งผ้าซิ่นยาวจะเป็นชุดไทย หรือจะสวมเสื้ออื่นก็ได้ ผู้ชายที่ไม่ได้เป็นข้าราชการ หรือเป็นข้าราชการแต่ถ้าไม่ต้องการแต่งเครื่องแบบก็แต่งชุดสากลปกติ

ส่วนมารยาทในการไปร่วมพิธีงานศพในทางพุทธศาสนา ตามประเพณีไทยการรดน้ำศพ ถือเป็นกรณขอมมาลาโทษและแสดงคารวะต่อผู้ล่วงลับไปแล้ว การรดน้ำศพนิยมให้น้ำอบ น้ำหอม และรดน้ำศพเฉพาะของผู้ที่มีอายุสูงกว่าตน หรือผู้ที่มีอายุรุ่นราวคราวเดียวกันเท่านั้น ไม่นิยมรดน้ำศพ ผู้ที่อายุน้อยกว่าตนการรดน้ำศพ แสดงคารวะศพด้วยการโค้งคำนับ หรือไหว้ หรือนั่งคุกเข่าน้อมตัว ลงยกมือไหว้ แล้วแต่ความเหมาะสมของสถานที่ที่จัดไว้ พร้อมกับนีกขอโหสิกรรมในใจ แล้วค่อย ๆ รินน้ำอบ หรือน้ำหอม ลงบนมือขวาของศพ เมื่อรดน้ำเสร็จแล้ว หญิงยกมือไหว้ ส่วนชายจะคำนับหรือไหว้แล้วแต่ความเหมาะสม พร้อมกับนีกแผ่ส่วนกุศลให้ในใจเป็นอันเสร็จพิธี การกรวดน้ำศพพระภิกษุ ก่อนรดน้ำศพ ควรกราบแบบเบญจางคประดิษฐ์ 3 ครั้ง พร้อมกับนีกขอมมาลาโทษ แล้วถือภาชนะสำหรับรดน้ำศพด้วยมือทั้งสอง พร้อมกับนีกขอโหสิและอุทิศส่วนกุศลให้ จากนั้นกราบแบบเบญจางคประดิษฐ์ 3 ครั้ง เป็นเสร็จพิธี การไปเยี่ยมศพหรือไปงานสวดศพ ถ้าไม่ไปเยี่ยมศพในวันตาย ก็ควรจะไปในงานสวดศพหรืองานทำบุญครบรอบวันตาย 7 วัน การไปงานสวดศพในตอนกลางคืน ควรมีพวงหรีดหรือพวงมาลัยดอกไม้สดไปด้วย เพื่อเป็นเครื่องหมายแสดงความเศร้าโศกแก่เจ้าภาพ ถ้าเป็นศพที่บรรจุในโกฏิแล้ว เจ้าภาพมักจะนำพวงหรีดหรือมาลัยที่แขวนนำไปวางที่โกฏิด้วยข้อปฏิบัติสำหรับผู้ไปสวดศพ

1. ไหว้เจ้าภาพแล้วมอบพวงหรีดหรือพวงมาลัย หรือแจกันปักดอกไม้ที่เตรียมไปให้เจ้าภาพ
2. เข้าไปยังศาลาตั้งศพ แล้วกราบพระแบบเบญจางคประดิษฐ์ 3 ครั้ง
3. คลานเข้าเข้าไปเคารพศพ โดยจุดธูป 1 ดอก ยกมือพนมขอโหสิกรรม
4. เมื่อปักธูปเสร็จแล้ว การเคารพศพผู้อาวุโสสูงกว่า กราบแบบตั้งมือ 1 ครั้ง การเคารพศพเด็กหรือผู้มีอาวุโสน้อยกว่า นั่งพับเพียบในลักษณะสำรวม มือประสานไว้บนตัก ในวันฌาปนกิจเมื่อเข้าไปในบริเวณเมรุซึ่งมีศพตั้งอยู่บนเมรุ ชายควรคำนับศพ หญิงน้อมตัวไหว้ แล้วจึงนั่งในท่าสงบ เมื่อเจ้าภาพเชิญผู้มีเกียรติจุดไฟ ทุกคนยืนด้วยความสงบนิ่ง เพื่อแสดงความเคารพ และอาลัยเป็นครั้งสุดท้าย จากนั้นจึงทยอยเรียงลำดับเข้าไปนำดอกไม้จันทน์ ไปวางไว้ที่เชิงตะกอนเป็นการขอมมาศพ ก่อนวางควรทำความเคารพศพอีกครั้งหนึ่ง และเมื่อวางแล้วก็ทำความเคารพศพอีกครั้งหนึ่ง จึงเดินลงจากเชิงตะกอน ก่อนกลับควรลาเจ้าภาพในงานศพเสียก่อน ตลอดเวลาที่อยู่ในงานเผาศพควรสำรวมกิริยาให้อยู่ในลักษณะที่สงบ ไม่ควรพูดจาตลกคะนองเป็นอันขาด สำหรับวิธีทอดผ้าบังสุกุล และการสวดพระอภิธรรมหน้าศพ ผ้าบังสุกุลที่ใช้สำหรับทอดนั้น อาจเป็น ไตร จีวร สบง ยามหรือผ้าเช็ดหน้าพระก็ได้ การทอดในคืนสวดศพจะทอดหลังจากพระสวดจบแล้ว โดยเจ้าหน้าที่วัดจะคลี่ผ้าภูษาโยงหรือผ้าทาบที่โยงจากศพไปข้างหน้าพระสงฆ์ ผู้ทอดเพียงวางผ้าตามขวางลงบนภูษา

โยงนั้น แล้วยกมือไหว้ 1 ครั้ง (หรือกราบแบบเบญจางคประดิษฐ์ 3 ครั้ง ก็ได้) โดยไม่ต้องยกประเคน การทอดผ้าบังสุกุลในวันเผาศพ เมื่อผู้ใดได้รับเชิญให้ขึ้นไปทอดผ้าบังสุกุล ก็ให้เดินนำผู้ที่มาเชิญขึ้นไปบนเมรุหรือเชิงตะกอน ก่อนจะทอดควรเคารพศพก่อน 1 ครั้ง ชายค้ำบับ หยิงไหว้ หรือกราบก็สุดแล้วแต่อาวุโสของผู้ตาย จากนั้นผู้ทอดจึงหันมารับผ้าบังสุกุลจากผู้มาเชิญแล้ว นำไปวางพาดบนพานบนปากโลง (แล้วแต่การจัดการของเจ้าภาพ) โดยทอดขวางผ้า แล้วค้ำบับหรือไหว้ศพอีกครั้งหนึ่ง ยืนรออยู่เมื่อพระภิกษุที่ได้รับนิมนต์ให้มาชักผ้าเดินขึ้นมาบนเมรุ ผู้ทอดควรไหว้พระ 1 ครั้ง (ไม่ควรค้ำบับพระ) เมื่อท่านชักผ้าเสร็จแล้วจะเดินกลับ ผู้ทอดยกมือไหว้พระอีกครั้งหนึ่ง แล้วจึงเดินจากเมรุมาสู่ที่นั่งเดิมของตน (ปราณี สุรสิทธิ์, 2558: 267)

### มารยาทในการไปเยี่ยมไข้

การไปเยี่ยมไข้ เป็นการแสดงความห่วงใยและให้กำลังใจทั้งผู้ป่วยและบุคคลใกล้ชิดของผู้ป่วย มารยาทในการเข้าเยี่ยม คือ คำพูด ถ้าจะพูดอะไรต้องระวังให้มาก และควรอยู่ในห้องคนไข้เป็นระยะเวลาที่สั้นที่สุด ตามแต่สมควรจะอยู่ได้ และควรถือปฏิบัติตามหลักการดังนี้ (พิมลพรรณ เชื้ออบางแก้ว, 2553: 141)

1. ควรปฏิบัติตามกฎของโรงพยาบาล ซึ่งจะกำหนดเวลาที่อนุญาตให้เยี่ยมก็มักเป็นเวลาบ่าย เพราะตอนเช้าเป็นเวลาแพทย์มักทำการตรวจและรักษาพยาบาลผู้ป่วย และโดยทั่วไปแล้วผู้ป่วยย่อมอ่อนเพลีย และต้องการพักผ่อน อย่าเข้าเยี่ยมและชวนคุยกับผู้ป่วยนานจนเกินควร เวลาที่เยี่ยมไม่ควรจะอยู่นานเกินกว่า 15 นาที

2. ก่อนจะไปเยี่ยม ควรถามแพทย์หรือพยาบาลประจำตึกเสียก่อนว่า จะขอเข้าเยี่ยมได้หรือไม่ และควรอยู่นานสักเท่าใด โรคบางโรคนั้นอาจเป็นโรคติดต่ออันตรายก็ได้

3. เวลาเยี่ยมไข้ ไม่ควรเอาเรื่องส่วนตัวของท่านไปคุยหรือคุยอวดตนเองต่าง ๆ เพราะผู้ป่วยกำลังกังวลและคิดถึงความเจ็บป่วยของตน ควรคุยแต่เรื่องต่าง ๆ ที่จะก่อความสดชื่นให้แก่คนไข้

4. อย่าแสดงออกว่ากังวล ตกใจ ตื่นกลัว ขณะเยี่ยมไข้และอย่ากล่าวคำใดๆ ที่จะทำให้คนไข้เสียใจ เพราะในยามเจ็บไข้ คนไข้อย่อมจะห่วงตนเอง ห่วงครอบครัว และห่วงงานของตน ทางที่ดีก็คือการปลอบโยนว่า คนไข้จะหายได้ในไม่ช้าแน่ ถ้าหากเป็นนายจ้าง คำพูดที่คิดว่าน่าจะชื่นชมยินดีแก่คนไข้ที่เป็นลูกจ้างก็คือ “อย่าเป็นห่วงเรื่องงานมากนัก และเรื่องเงินเดือนบริษัทจะจ่ายให้เต็มที่ จงหายเร็วๆเถิด”

5. ถ้าเห็นว่าผู้มาเยี่ยมมีจำนวนเกินกว่า 2 คน ผู้ที่มาเยี่ยมก่อนและนานพอแล้วก็ควรลุกขึ้นอำลาคนไข้และเชิญผู้มาเยี่ยมใหม่ให้เยี่ยมต่อไป

6. เมื่อเข้าไปในห้องคนไข้แล้ว อย่าเดินไปเดินมา และอย่านั่งลงบนเตียงของคนไข้ เลือกลงเก้าอี้ที่นั่งทางด้านปลายเท้าเตียงคนไข้ เพื่อคนไข้จะได้เห็นหน้าและคุยได้สะดวก โดยไม่ต้อง แหงนหน้าเอี้ยวคอ หรือพลิกตัวซึ่งจะเป็นเหตุให้คนไข้เมื่อย หรือเหนื่อยโดยใช้เหตุ

7. ถ้าไม่จำเป็นแล้ว อย่านำเด็กไปเยี่ยมคนไข้ด้วย เด็กมักจะซุกซุนก่อความรำคาญให้คน เจ็บไข้และอาจจะนำโรคต่าง ๆ กลับบ้านไปเกิดเจ็บไข้ติดต่อกันไปอีกได้หรือถ้าหากป่วยเป็นโรคหวัด หรือมีโรคติดต่อใด ๆ อย่าพยายามไปเยี่ยมคนไข้ เพราะท่านจะนำโรคเหล่านั้นไปทั้บถมให้คนไข้อีก

8. ผู้มาเยี่ยมไข้ไม่ควรนำอาหาร ป้อนอาหารหรือพยายามที่จะฝืนใจคนไข้ให้รับประทาน อาหารที่ตนนำมาเพื่อเป็นการเอาใจคนไข้ เรื่องอาหารเป็นหน้าที่ของโรงพยาบาลที่จะจัดให้ถูกต้อง ต่อคนไข้แต่ละคนและแต่ละโรค

9. การเข้าเยี่ยมคนไข้ ควรใช้กิริยามารยาทอันดี อย่าพูดคุยหรือหัวเราะดั่งเกินไป หรืออย่าพยายามพูดคำพูดใด ๆ อันนี้กว่าเป็นเรื่องขบขันให้ผู้ป่วยที่เพิ่งรับการผ่าตัดมาใหม่ ๆ โดยเฉพาะการผ่าตัดหน้าท้องหรือทรวงอก มันจะไม่ใช่เรื่องขบขันเลย ถ้าหากคนไข้จะหัวเราะมาก จนด้ายที่เย็บผิวหนังไว้นั้นเกิดขาด

10. ผู้มาเยี่ยมไข้ไม่ควรจะให้คำแนะนำวิธีการรักษาโรคที่คนไข้เป็นอยู่นั้น ให้คนไข้ฟัง และแนะนำต่าง ๆ ให้ฟังคิดว่าตนเองก็มีไข้แพทย์ การรักษาใด ๆ นั้นเป็นหน้าที่ของแพทย์โดยตรง การ พุดแนะนำต่าง ๆ ย่อมทำให้คนไข้ซึ่งต้องการจะให้ตนหายเร็วที่สุดนั้นพลอยหลงเชื่อ และมีใจเขวไปหา วิธีการรักษาที่ผิด ๆ

11. อย่าตื้อตึงที่จะเข้าไปเยี่ยมและคุยกับคนไข้ให้ได้ ถ้าหากที่หน้าห้องมีป้าย “ห้ามเยี่ยม” แขว่นไว้

12. เมื่อถึงเวลาอันสมควร ก็ควรลากลับ การให้คำพูดอันปลอบโยนจิตใจคนไข้ก็เป็นวิธี เยี่ยมที่สุดและพอเพียงแล้ว

การมีมารยาทในการเยี่ยมไข้เป็นสิ่งที่บุคคลทั้งหลายควรปฏิบัติให้เป็น เพราะเป็นการ แสดงถึงบุคลิกภาพทางด้านสังคม และอารมณ์ การที่เรามีน้ำใจ มีความปรารถนาดีไปเยี่ยม ผู้ที่เจ็บป่วยเพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจ เห็นอกเห็นใจและเข้าใจในสภาวะการณ์ที่เป็นทุกข์ ของผู้อื่น จะทำให้สังคมอยู่ร่วมกันได้อย่างมีความสุข

### มารยาทในการต้อนรับแขก

ธรรมเนียมไทยถือว่า เมื่อมีผู้มาเยือนถึงบ้าน เจ้าบ้านควรต้อนรับเป็นการแสดงมารยาท อันดีงามของเจ้าบ้านมารยาทเป็นคุณธรรมที่ดีที่ทุกคนควรปฏิบัติการต้อนรับแขก จึงควรปฏิบัติ ดังต่อไปนี้ คือ (กระทรวงวัฒนธรรม : 2556)

1. ถ้านัดหมายกับแขกคนใดไว้ ต้องจำวันนัดให้ได้ พอจวนเวลานัด ต้องเตรียมตัวให้ พร้อม ไม่ใช่แขกมาแล้วรอเราแต่งตัว

2. เมื่อแขกมาถึงบ้าน ควรเชื้อเชิญเข้าบ้านด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส และให้ความเคารพตามควร จัดที่นั่งในที่อันควร จัดน้ำ หรือขนมมารับรอง ถ้าแขกนั้นเป็นเพื่อนสนิทต้องแนะนำให้รู้จักกับสามี หรือภรรยา หรือสมาชิกในครอบครัว แต่ถ้าไม่สนิทสนมและเป็นแขกมาธุระส่วนตัวก็ไม่จำเป็นต้องแนะนำ

3. ชวนแขกคุย อย่าให้เหงา และแสดงความเห็นใจเมื่อแขกมาปรับทุกข์ด้วยขณะสนทนาอยู่กับแขก ไม่ควรลุกเดินไปมาบ่อย ๆ หรือมองดูนาฬิกา ซึ่งเท่ากับเป็นการไม่ให้ความสนใจแก่แขก และเป็นทำนองไล่แขกทางอ้อม คนที่มีมารยาทดีไม่ควรทำอาการรำคาญ หรือง่วงนอน ถึงแม้ว่าจะเหนื่อยหรือง่วงก็ไม่ควรแสดง

4. เจ้าบ้านไม่ควร ตำหนิหรือตำใครต่อหน้าแขก ควรจะพูดหลังเมื่อแขกกลับแล้ว

5. ถ้าห้องรับแขกมีวิทยุหรือโทรทัศน์ เวลาแขกกำลังสนทนาอยู่ไม่ควรให้ลูกหลานมาเปิดวิทยุฟัง หรือดูโทรทัศน์ในห้องรับแขก

6. เมื่อแขกกลับ เจ้าบ้านควรลุกออกไปส่งถึงประตูบ้าน พร้อมกับกล่าวแสดงความขอบคุณที่กรุณา มาเยี่ยม และกล่าวเชิญในโอกาสต่อไป

การมีผู้มาเยี่ยมเยือนที่บ้านบ่งบอกว่าท่านเป็นบุคคลที่ได้รับความรัก ทั้งจากเพื่อนร่วมงานหรือเพื่อนที่คบหาสมาคม เราควรมีน้ำใจแสดงตอบในไมตรีที่ได้รับด้วยความยินดี

### มารยาทที่พึงปฏิบัติในที่สาธารณะ

มารยาทที่พึงปฏิบัติในที่สาธารณะ เป็นการสื่อหรือแสดงให้เห็นอีกทางหนึ่งว่า เราได้รับการอบรมสั่งสอนจากพ่อแม่ หรือครอบครัว รวมถึงระดับการศึกษาที่ได้รับมาเป็นอย่างดี ดังนั้น การที่คนเราอยู่ในกลุ่มสังคมใหญ่ เราจึงควรปฏิบัติตามบรรทัดฐานหรือกรอบที่สังคมได้ตั้งไว้เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติในทิศทางเดียวกัน ดังนี้

1. ถ้าเดินบนทางเท้าควรเดินชิดขวามือของทางเท้า
2. ถ้าขึ้นบันได ต้องเดินชิดซ้าย และผู้ที่เดินลงก็ชิดซ้ายด้วยเช่นกัน
3. การซื้ออาหาร การจ่ายเงิน และการใช้บริการต่าง ๆ ต้องเข้าแถว
4. ไม่หัวเราะเยาะหรือจ้องมองถ้าผู้อื่นทำผิด
5. ไม่ควรทิ้งเศษขยะทุกชนิดลงบนท้องถนน แม่น้ำ ลำคลอง ควรทิ้งลงในถังขยะหรือที่ทิ้งที่ถูกต้อง

6. ไม่ถ่มน้ำลาย น้ำมูก ลงตามที่สาธารณะ
7. ไม่นั่งขวางทางเท้า บันได หรือประตูที่มีคนเข้าหรือออก ขึ้นหรือลงเป็นประจำ
8. ควรปฏิบัติตามกฎจราจรอย่างเคร่งครัดในขณะที่ขับขี่รถยนต์
9. ขณะรับประทานอาหารนอกบ้านไม่ควรส่งเสียงดังหรือส่งเสียงพูดคุยที่เป็นการรบกวนบุคคลอื่น

10. ไม่ทำลายสิ่งแวดล้อมด้วยการขุด ขีด เขียน ฉีก ทาบ
11. ควรให้ความร่วมมือในการปฏิบัติตามกฎระเบียบของสังคม เพื่อความสงบสุขของบ้านเมือง

### มารยาททางสังคมไทย

ในสังคมไทย เรามีรูปแบบของวัฒนธรรมประเพณี ที่แสดงออกถึงความสุภาพ เรียบร้อย โดยเฉพาะการแสดงความเคารพ ดังนี้

#### มารยาทการทำความเคารพตามมารยาทไทย

“การไหว้” เป็นภาษาท่าทางที่ใช้แสดงความเคารพ ทักทาย โดยการยกมือสองข้างประนม พร้อมกับยกขึ้นไหว้ในระดับต่าง ๆ การไหว้เป็นการแสดงมิตรภาพ มิตรไมตรี ที่เป็นขนบธรรมเนียมประเพณี เป็นวัฒนธรรมที่งดงาม รวมทั้งเป็นสิ่งที่แสดงถึงเอกลักษณ์ และเป็นมรดกทางวัฒนธรรมของคนไทย นอกจากนี้ยังแสดงออกถึงความหมายของ การขอบคุณ การขอโทษ การยกย่อง การระลึกถึง และอีกหลายความหมายสุดแท้แต่โอกาส ปัจจุบันการไหว้กำลังเลือนหายและถูกละเลย ประเทศไทยซึ่งเคยได้ชื่อว่ามีวัฒนธรรมที่งดงามเป็นดินแดนแห่งรอยยิ้ม (Land of Smile) ที่ผู้คนรู้จักไปทั่วโลก กำลังสูญเสียสิ่งเหล่านี้ไป ทั้งที่การไหว้เป็นมารยาทแบบไทย ๆ ที่เราคุ้นเคยกันมาตั้งแต่อดีต ซึ่งการแสดงความเคารพตามมารยาทไทยมีแนวทางการปฏิบัติ ดังนี้ (กระทรวงวัฒนธรรม, 2556: 34)

1. การไหว้ มือที่ประนมต้องให้นิ้วชิดกัน ถ้าเป็น “ประนมมือ” ต้องให้มือที่ประนมอยู่ระหว่างอก ให้ปลายนิ้วตั้งตรงขึ้นเบี่ยงบนยกมือให้อยู่ตรงสันจมูก ถ้าไหว้ผู้มีศักดิ์เสมอ ไม่ต้องก้มศีรษะ ถ้าไหว้ผู้มีอาวุโสกว่าต้องก้มศีรษะเล็กน้อยตามอาวุโส อย่าไหว้ไปข้าง ๆ เวลาไหว้ต้องให้หน้าตรงไปทางผู้ที่เราแสดงความเคารพเสมอ แบบของการไหว้มีอยู่ 3 แบบคือ

1.1 การไหว้พระ ได้แก่ การไหว้พระภิกษุสงฆ์ เมื่อประนมมือแล้วยกขึ้นให้นิ้วหัวแม่มือจรดระหว่างคิ้วปลายนิ้วจรดตีนผมแนบให้ชิดกับหน้าผาก เรียกว่า ไหว้ระดับ 1 สำหรับชายให้ค้อมตัวลง สำหรับหญิง ให้ก้าวขาขวาออกไปข้างหน้าเล็กน้อยแล้วย่อตัวลง

1.2 การไหว้บิดามารดา ครูบาอาจารย์ และ ปู่ ย่า ตา ยาย ให้ประนมมือน้อยกขึ้นจนนิ้วหัวแม่มือจรดปลายจมูก ปลายนิ้วชี้จรดระหว่างคิ้ว เรียกว่า ไหว้ระดับ 2

1.3 การไหว้ผู้เคารพนับถือโดยทั่วไป ได้แก่ การไหว้บุคคลที่เคารพนับถือ โดยทั่วไป รวมทั้งผู้มีฐานะเสมอกัน ให้ประนมมือจรดปลายคาง ปลายนิ้วชี้จรดปลายจมูก ก้มหน้าลงเล็กน้อย ไม่ต้องค้อมตัวหรือย่อลง เรียกว่า ไหว้ระดับ 3

การไหว้ ยังใช้ในการแสดงทักทายต่อบุคคลในระดับเดียวกัน โดยกล่าวคำว่า “สวัสดี” “ขอบคุณ” และ “ขอโทษ” พร้อมกับประนมมือที่ระดับอก ไม่ต้องค้อมศีรษะ ไม่ต้องย่อตัว ซึ่งถือว่าเป็นกิริยามารยาทที่งดงามที่พึงปฏิบัติเช่นกัน

## 2. การรับไหว้ การแสดงอาการที่จะรับไหว้ให้เป็นไปตามฐานะ ดังนี้

2.1 ถ้าผู้รับไหว้เป็นผู้ใหญ่กว่า ก็รับด้วยกิริยาวาจา เช่น การยิ้ม หรือกล่าวทักทายตามสมควร เป็นต้น

2.2 ถ้าผู้รับไหว้มีอาวุโสน้อยกว่า ให้ประนมมือยกขึ้นในระดับอก ปลายนิ้วอยู่ระหว่างปลายคางก้มหน้าเล็กน้อย

2.3 ถ้าผู้รับไหว้มีฐานะสูงกว่า ก็รับด้วยการยกมือไหว้ และยิ้มแยมทักทายตามสมควร

## 3. การกราบ

3.1 การกราบพระ เป็นการกราบพระพุทธรูป และพระภิกษุสงฆ์ ต้องกราบแบบเบญจางคประดิษฐ์ คือ ให้นิ้วฝ่ามือ 1 นิ้ว 2 นิ้ว 3 นิ้ว รวมเป็น 5 จรดพื้นพร้อมกัน และต้องกราบ 3 ครั้ง การกราบแบบเบญจางคประดิษฐ์ มีแบบปฏิบัติ ดังนี้ (พรพิมล วงศ์สุข, 2555:74)

1) ทำเตรียมกราบ ชายและหญิงแตกต่างกัน คือ สำหรับชายให้นั่งท่าพรหม คือ เข้ายันพื้นห่างพอสมควรขาพับไปข้างหลัง ปลายเท้าตั้ง สันเท้าและปลายเท้าชิดกัน ก้นนั่งทับบนสันเท้า ตัวตรง มือวางบนหน้าขาทั้งสอง สำหรับหญิงให้นั่งท่าเทพธิดา คือ เข้ายันพื้นชิดกัน ขาพับไปข้างหลัง ตั้งแต่เข่าถึงปลายเท้าราบไปกับพื้น ก้นนั่งทับบนสันเท้า ตัวตรงมือวางบนหน้าขาทั้งสอง

### 2) ท่ากราบ มืออยู่ 3 จังหวะ ดังนี้

การกราบจังหวะที่ 1 (อัญชลี) ทั้งชายและหญิงให้ประนมมือขึ้นระดับอก ปลายมือเบนจากอกออกไปข้างหน้าประมาณ 45 องศา ไม่กางแขนหรือบีบแขนแนบตัวมากเกินไป ทำนี้เรียกว่า ท่าอัญชลี

การกราบจังหวะที่ 2 (วันทา) ชายและหญิงปฏิบัติอย่างเดียวกัน คือ ไหว้มือที่ประนมขึ้น พร้อมกับก้มศีรษะลงรับมือเล็กน้อย นิ้วหัวแม่มือจรดระหว่างคิ้ว ปลายนิ้วชี้จรดตีนผม ทำนี้เรียกว่า ท่าวันทา

การกราบจังหวะที่ 3 (อภิวาท) สำหรับชาย กราบโดยก้มตัวให้มือและแขนทาบทามือห่างกันประมาณ 1 คืบ หน้าผากจรดพื้นพอดี ข้อศอกทั้งสองข้างต่อกับหัวเข่า ส่วนผู้หญิงปฏิบัติเช่นเดียวกัน แต่เวลาก้มตัวลงกราบ หน้าผากจรดพื้นแล้วศอกคร่อมหัวเข่าไม่ต่อกับหัวเข่าแบบชาย ทำนี้เรียกว่า ท่ากราบ

3) ท่าจบ เมื่อกราบอย่างเบญจางคประดิษฐ์ 3 ครั้งแล้ว ทั้งชายและหญิงให้ยกมือขึ้นประนมไหว้ในวันทา คือ นิ้วหัวแม่มือจรดระหว่างคิ้ว ปลายนิ้วชี้จรดตีนผม พร้อมกับก้มศีรษะลงรับมือเล็กน้อย กระทำเช่นนี้เพียง 3 ครั้ง จึงเปลี่ยนอิริยาบถได้ โดยเวลาจะเราเข้าไปกราบพระภิกษุสงฆ์ ทั้งชายและหญิงต้องคุกเข่าทั้งสองข้างลง แล้วเดินเข้าเข้าไปได้ระยะใกล้พอสมควรจึงนั่งคุกเข่าลงกราบ เมื่อกราบแล้วจะลุกกลับออกมาให้เดินถอยหลังเล็กน้อยแล้วยืนขึ้น เดินถอยเฉียงออกทางข้างหนึ่งข้างใด อย่าหันหลังให้พระภิกษุสงฆ์แล้วเดินออกมา เป็นกิจวัตรที่ไม่เหมาะสม

3.2 การกราบบุคคล กระทำเฉพาะผู้ที่อาวุโสมาก เช่น บิดา มารดา ครูอาจารย์ที่มีอายุสูง เป็นต้น เมื่อจะกราบ ขึ้นต้นต้องทำอิริยาบถหมอบก่อนโดยลดตัวนั่งพับเพียบกับพื้นจะนั่งพับซ้ายหรือพับขวาก็ได้แล้วแต่สะดวก เก็บปลายเท้าแล้วค้อมตัวหมอบลงให้แขนทั้งสองข้างคร่อมเข้าข้างที่ยื่นล้าออกไปข้างหน้า เวลากราบ ให้ประนมมือขึ้นไหว้แล้วค้อมตัวลง มือที่ประนมตั้งในระดับพื้นก้มศีรษะลงไปจรดหัวแม่มือ ออ่ายกหัวแม่มือขึ้นมารับหน้าผากเป็นอันขาด และให้กราบเพียง 1 ครั้ง (ไม่แบบมือ) เรียกการกราบแบบนี้ว่า “กราบลงศอกตั้งมือ” แล้วจึงลุกขึ้นอยู่ในท่าพับเพียบ หรือท่าหมอบแล้วแต่กรณี

การแสดงความเคารพเป็นวัฒนธรรมที่ดีในการแสดงออกของบุคคลต่อผู้ใหญ่ ผู้ที่ตนเคารพ ผู้อาวุโส ดังนั้น การไปพบผู้ใหญ่ หรือไปในสถานที่ที่ควรเคารพ ต้องปฏิบัติตั้งแต่การแสดงความเคารพด้วยการแต่งกายที่สุภาพเรียบร้อย ถูกกาลเทศะ เหมาะสมกับสถานที่ที่ไป ควรแสดงกิริยาวาจาสำรวม และตั้งใจทำอย่างถูกต้อง จึงได้ชื่อว่าเป็นคนไทยที่แท้จริง

### กิริยามารยาททั่วไปที่ควรทราบ

การที่คนในสังคมจะอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องทราบกิริยามารยาททั่วไป ดังนี้ (พรพิมล วงศ์สุข, 2555: 79)

1. การแต่งกายให้เรียบร้อย ผู้ที่แต่งกายเรียบร้อยสุภาพ เหมาะสมกับเวลาและสถานที่ จะได้รับเกียรติ และความเกรงใจจากคนในสังคม ไม่ว่าจะในสถานที่ทำงานหรือการไปร่วมในงานเลี้ยง และการติดต่อทางธุรกิจ เพราะถือว่าเป็นผู้ที่มีวัฒนธรรม ฉะนั้นไม่ควรให้ผู้อื่นพบเห็นท่านในลักษณะการแต่งกายที่ไม่น่าสุภาพเป็นอันขาด เช่นเราได้มีโอกาสไปร่วมงานเลี้ยงครบรอบของบริษัทคู่ค้าเราจะต้องพิจารณาว่าเป็นงานกลางวันหรือกลางคืน แต่งกายให้เหมาะสมงาน

2. การสำรวมกิริยาท่าทางและคำพูด ไม่ว่าจะหญิงหรือชาย ถ้าอยู่ต่อหน้าผู้อื่นไม่พูดจาหยาบคาย ไม่เอะอะโวยวาย ไม่สลับและคุยในเรื่องทะเลาะวิวาท จะต้องเคารพสถานที่ และระมัดระวังตัวเองเพื่อรักษาภาพลักษณ์ในสายตาของผู้อื่น เช่น ไปร่วมงานทำบุญขึ้นบ้านใหม่ของเพื่อนร่วมงานในงานจะมีแขกมากมายเราต้องสำรวม เพื่อให้เกียรติกับเจ้าภาพ

3. ควรมีความเกรงใจ ไม่รบกวนผู้อื่น ในกรณีที่จำเป็นควรขอความช่วยเหลือด้วยความสุภาพ และควรเคารพการตัดสินใจในการให้ความช่วยเหลือเท่าที่บุคคลเหล่านั้นให้ได้ เช่น รถมอเตอร์ไซด์กลางทาง เราอาจขอความช่วยเหลือแต่ก็อย่าคาดหวังว่ารถทุกคันจะยินดีช่วยเหลือเพราะอาจจะมีหลายสาเหตุที่ให้ความช่วยเหลือไม่ได้ เป็นต้น

4. การแสดงความมีน้ำใจ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ให้กับผู้อื่น แต่ควรอยู่ในสถานการณ์ที่ทำได้ อย่างเหมาะสม เช่น สามีภรรยาเค้ามียากเสียกัน เราเป็นบุคคลอื่นควรดูอยู่ห่าง ๆ แต่ถ้ามีการทะเลาะวิวาทรุนแรงเราอาจจะให้ความช่วยในการแจ้งเจ้าหน้าที่

5. การกล่าวคำขอบคุณ เป็นคำพูดที่ไม่มีราคาแต่มีคุณค่าทางใจ ผู้ที่กล่าวจะรู้สึกดี และผู้รับคำขอบคุณก็รู้สึกยินดีเช่นกัน และแม้จะได้รับการอนุเคราะห์ช่วยเหลือจากผู้อื่นเพียงเล็กน้อย ก็ไม่ควรลืมที่จะกล่าวคำขอบคุณทุกครั้ง เช่น สุมมนา กำลังจะเข้าบริษัทแต่ไม่สามารถเปิดประตูได้เพราะถือของมาเต็มสองมือ สนิทเดินตามหลังมาเห็นเข้าจึงรีบมาเปิดให้ สุมมนา จึงกล่าวคำว่า “ขอบคุณ”

6. การให้เกียรติสุภาพสตรี เด็กและคนชรา เป็นหน้าที่หรือข้อปฏิบัติโดยตรงของคุณสุภาพบุรุษเลยก็ว่าได้ การกระทำดังกล่าวจะสะท้อนถึงบุคลิกภาพของบุคคลที่ปฏิบัติได้เป็นอย่างดีและถ้าผู้ใดดูหมิ่นสุภาพสตรี เด็ก และคนชรา ไม่ว่าจะกรณีใด ๆ ผู้รอบข้างจะดูแคลนผู้นั้นทันทีเช่นกัน

7. กิริยาที่น่ารังเกียจ แม้ว่าจะเป็นกันเองหรือคุ้นเคยกันมาก ก็ห้ามทำกิริยาเหล่านี้เป็นอันขาด

7.1 การยกเท้าไว้บนโต๊ะทำงาน เป็นกิริยาที่ไม่สุภาพอย่างยิ่ง

7.2 การยกเท้าถีบหนักพิงเก้าอี้ของคนอื่นเพื่อโยกตัวหรือ เพื่อเรียกหาแบบไม่ออกเสียง

7.3 การล้วง แคะ แกะ หรือเกา ไม่ว่าจะเป็นส่วนใดของร่างกายก็ไม่ควรทำ เพราะเป็นความสกปรกที่ไม่น่าดู

7.4 การบ้วนน้ำลายหรือขลาดเสลดลงบนพื้นเป็นกิริยาที่น่ามอง เป็นที่น่ารังเกียจต่อผู้ที่อยู่ในสถานการณ์นั้น ๆ

7.5 การสนทนาที่ใกล้ชิดจนน้ำลายกระเด็นใส่คู่สนทนา ควรต้องระมัดระวัง เพราะบางครั้งขณะที่สนทนาท่านอาจลืมตัว

7.6 ไม่ควรส่งเสียงรบกวนเมื่ออิมหรือทำเสียงต่าง ๆ เมื่อรู้สึกอโรย หรืออาการดูเศษอาหารในปาก บางท่านทำด้วยอาการเคยชินจนคิดว่าเป็นเรื่องปกติ แต่สิ่งนี้เป็นสิ่งที่สังคมรังเกียจ

7.7 การพูดขัดคอคู่สนทนาในทุกเรื่อง ไม่แสดงอาการความเห็นด้วย และผ่อนปรนตามเลยสักครั้ง

7.8 การทำให้ผู้อื่นเสียหน้า หน้าแตก ต่อหน้าสาธารณะ ซึ่งเห็นว่าเป็นเรื่องตลกคคะนองล้อเล่น เพียงเพื่อความสนุกสนาน โดยไม่สังเกตว่าฝ่ายที่โดนล้อกำลังโกรธจัด

7.9 การพูดพาดพิงไปถึงบรรพบุรุษ และบุพการีของผู้อื่นโดยไม่ให้ความเคารพ โดยคิดว่าเป็นกันเอง

7.10 การคุยโอ้อวดถึงความรอบรู้ เก่งกล้ากว่าคนอื่น ๆ โดยเฉพาะในกลุ่มเพื่อน ๆ กลุ่มเดียวกัน และทำทนายให้มาพิสูจน์ทดลอง

การแสดงออกถึงกิริยามารยาทโดยทั่วไป ที่เรามักจะใช้ในชีวิตประจำวัน เป็นสิ่งที่ควรทราบ และนำไปปฏิบัติให้เป็นนิสัย เพื่อเป็นการบ่มเพาะลักษณะนิสัยที่ดี ๆ ให้แก่ตัวเอง และสร้างความประทับใจให้กับผู้อื่นที่เราคบหาสมาคมในสังคมทั้งที่บ้านและที่ทำงาน



## สรุปท้ายบท

มารยาทสังคมเป็นเรื่องที่สำคัญ จำเป็นสำหรับการดำเนินชีวิตของทุกคน บุคคลใดไม่ให้ความสำคัญกับเรื่องมารยาทอาจทำตัวเป็นที่น่ารังเกียจแก่บุคคลอื่นที่อยู่ร่วมกัน หรือสังสรรค์สมาคมกัน และจัดได้ว่าทำลายบุคลิกภาพของตนเองโดยสิ้นเชิง มารยาทสังคมในด้านต่าง ๆ ที่ได้กล่าวมาทั้งหมดนั้น เป็นเรื่องที่ศึกษาอบรมกันได้ หรืออาจจะใช้การสังเกตจากผู้คนในสังคมด้วยตนเองก็ได้ หากเป็นผู้มีจิตใจสูง ไม่เห็นแก่ตัวแต่คำนึงถึงความรู้สึกของผู้อื่นและให้เกียรติผู้อื่น เรื่องการปฏิบัติตัวอย่างมีมารยาทเมื่ออยู่ในสังคม ก็ไม่ใช่สิ่งที่ยากจนเกินไป มารยาทสังคมเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการพัฒนาบุคลิกภาพ ซึ่งจัดว่าเป็นทั้งการพัฒนาจิตใจภายในของบุคคลและเป็นการพัฒนาการแสดงออกของบุคลิกภาพภายนอกของบุคคลด้วย ดังนั้น ผู้ที่เห็นความสำคัญของการพัฒนาบุคลิกภาพก็จะต้องศึกษาเรื่องมารยาทสังคมไว้ด้วย และประพฤติปฏิบัติตนต่อผู้คนในสังคมตามหลักมารยาทอย่างเคร่งครัด ซึ่งจะยังประโยชน์มาสู่ตนเองในด้านของการได้รับความชื่นชมยกย่องจากผู้คนในสังคมว่าเป็น “ผู้ดี” อย่างแท้จริง

## คำถามทบทวน

1. จงอธิบายความหมายของคำว่า “มารยาทสังคม”
2. พื้นฐานที่สำคัญที่สุดของมารยาทไทยคืออะไร
3. ถ้าหากเข้าร่วมประชุมท่านจะต้องระมัดระวังพฤติกรรมใดบ้าง
4. มารยาทในการใช้โทรศัพท์มีอะไรบ้าง
5. การไหว้มีกี่แบบและพึงปฏิบัติอย่างไรบ้าง
6. มารยาทบนโต๊ะอาหารในฐานะเป็นแขกรับเชิญ ควรปฏิบัติอย่างไร
7. ให้นักศึกษาบอกถึงมารยาทที่พึงปฏิบัติในที่สาธารณะอย่างน้อย 5 เรื่อง
8. ให้อธิบายถึงการกราบที่ถูกต้องมาพอเข้าใจ
9. การแสดงออกถึงความเป็นสุภาพชนที่ดีควรทำอย่างไร
10. ในปัจจุบันสังคมมีการเปลี่ยนแปลงมีการรับวัฒนธรรมต่างชาติเข้ามา

นักศึกษาคิดว่าเราควรรณรงค์อย่างไรกับเด็กไทย

## บทที่ 5

### การพัฒนาบุคลิกภาพด้านการแต่งกาย

Mehrabian, Albert (1971) กล่าวว่า เรามีเวลา 30 วินาทีสร้างความประทับใจเมื่อแรกพบ ซึ่งส่งผลต่อความสัมพันธ์ยาวนานถึง 15 ปี แต่ล่าสุด จากการศึกษาโดย Willis, J.; Todorov, A. (2006) จาก มหาวิทยาลัย Princeton เรามีเวลาตัดสินคนและสร้างความประทับใจเมื่อแรกเจอ 1 – 10 วินาทีเท่านั้น

คนส่วนใหญ่มักตัดสินคนอื่นจากสิ่งที่พบเห็นภายนอกในครั้งแรก โดยมองจากบุคลิกภาพภายนอก ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตัว บุคลิกท่าทาง การพูดจาหรือแม้กระทั่งร่องเท้าที่เราสวมใส่ ซึ่งจะทำให้คนอื่นสามารถตัดสินตัวเราได้ภายในไม่กี่นาที (แพง ชินพงศ์, 2556: 23) ดังนั้นบุคลิกภาพจึงเป็นเรื่องสำคัญ เพราะเป็นการสร้างศรัทธาให้แก่ผู้พบเห็นเป็นครั้งแรก นิตยา ศรีภูพันธุ์ (2548: 41) กล่าวว่า บุคคลที่มีบุคลิกภาพดีย่อมได้รับการยอมรับนับถือจากคนทั่วไป บุคลิกภาพสามารถสร้างได้จากการพูดจาดี ความมั่นใจในตนเอง การวางท่าให้สง่างาม รวมถึงการแต่งกายให้ถูกต้องตามกาลเทศะ ผู้ที่แต่งกายดีย่อมดึงดูดความสนใจ ให้ผู้อื่นอยากคบหาพูดจาด้วย เครื่องแต่งกายช่วยเสริมสร้างและสามารถเปลี่ยนบุคลิกภาพคนได้ การแต่งกายดีทำให้คนมีเสน่ห์ไม่จำเป็นต้องใช้ของที่มีราคาแพงหรือหรูหราฟุ่มเฟือยแบบทันสมัย เพียงผู้ที่แต่งกายจะต้องพิจารณาถึงความเหมาะสมในการแต่งกาย โดยต้องพิจารณาทั้ง วาระโอกาสในการแต่งกาย เวลาในการแต่งกาย วัยของผู้แต่งกาย สถานที่ที่ต้องไป และสถานการณ์ที่จะเกิดขึ้น เพียงเท่านั้นเครื่องแต่งกายก็จะเสริมบุคลิกภาพให้แก่ผู้ที่สวมใส่และบ่งบอกถึงรสนิยม นิสัย ฐานะฯ รวมถึงเสริมให้ผู้สวมใส่มีบุคลิกภาพที่ดี เรียบร้อยสวยงามและถูกต้องตามกาลเทศะ

#### หลักสำคัญเกี่ยวกับการแต่งกาย

##### หลักการแต่งกาย

การแต่งกาย เป็นการเสริมบุคลิกภาพให้ดูดี เรียบร้อย สวยงามและเหมาะสมกับวาระและโอกาส มีหลักการที่สำคัญที่ต้องพิจารณาในการแต่งกาย ได้แก่ โอกาส กาลเวลา วัย สถานที่ และสถานการณ์ โดยมีรายละเอียดในการพิจารณาในการแต่งกาย ดังนี้ (นิตยา ศรีภูพันธุ์, 2548: 39)

1. โอกาส (Occasion) ก่อนไปร่วมงานให้ศึกษาก่อนว่าเป็นงานเนื่องในโอกาสอะไร งานแต่งงาน งานวันเกิด งานขึ้นบ้านใหม่ งานศพ งานทำบุญต่าง ๆ เพื่อการเตรียมการแต่งกายให้เหมาะสมกับโอกาส การแต่งกายไม่เหมาะสมกับโอกาส ทำให้เราไม่สบายใจ อึดอัด เคอะเขิน ประหม่า ขาดความมั่นใจอยู่ตลอดเวลา ดังนั้นก่อนแต่งตัวออกจากบ้าน จึงควรระลึกว่าเราไปในโอกาสงานอะไร เพื่อการเลือกแบบ ประเภท สี สันได้ถูกต้อง ไม่ดูแปลกหรือแตกต่างจากผู้ร่วมงานคนอื่น

2. เวลา (Time) เวลาเป็นปัจจัยที่เรานำมาพิจารณาในการเตรียมเครื่องแต่งกาย เช่น งานจัดขึ้นในเวลา เช้า กลางวัน เย็น ค่า โดยเฉพาะสภาพสตรี มีเครื่องแต่งกายหลายลักษณะ เช่น ชุดสำหรับงานเลี้ยงคืออกเทล รูปแบบไม่หรูหราเมื่อเทียบกับชุดสำหรับงานตอนค่ำ สภาพบุรุษ เช่นเดียวกัน ต้องทราบถึงชุดสำหรับงานหรืองานเลี้ยงประเภทต่างๆ ซึ่งการเลือกสีและแบบที่ถูกต้องเหมาะสม แสดงให้เห็นถึงความมีมารยาท และเป็นผู้มีความพร้อมในทุกโอกาส

3. วัย (Age) การแต่งกายของบุคคลในแต่ละช่วงวัย มีแบบฉบับตามขนบธรรมเนียมประเพณี สมัยนิยม การแต่งกายสำหรับเด็ก หนุ่มสาว วัยรุ่น วัยทำงาน หรือผู้สูงอายุทั้งชายและหญิงย่อมมีแบบและลักษณะสีสันทัดต่างกัน ควรแต่งกายให้ถูกต้องเหมาะสมและให้มีความงดงามตามวัย ผู้มีวัยอ่อนแต่งแบบผู้ใหญ่จะทำให้ดูมีอายุ ไม่สวยงามไม่เสริมบุคลิก เราต้องรู้จักแต่งตัวให้เป็น

4. สถานที่ (Place) เรานิยมนำสถานที่ที่จะต้องไปงาน มาพิจารณาในการแต่งกายด้วย เช่น จัดงานที่บ้าน ที่ร้านอาหารธรรมดา ร้านใหญ่ โรงแรมหรูหรา ศาลาวัด เพราะสถานที่อาจทำให้เรา กำหนดการแต่งกายให้เป็นแบบง่าย ๆ หรือหรูหรา ถ้าเป็นที่รโหฐานปุพรม ชายอาจแต่งทักซิดโต้หรือชุดสูทเรียบหรู ส่วนหญิงอาจใช้ชุดยาวราตรีที่สามารถลากไปกับพื้นได้ แต่ถ้าเป็นร้านที่พื้นเปื้อนเฉอะแฉะ ก็คงไม่เหมาะ ข้าราชการที่ไปร่วมงานชาวบ้าน งานพัฒนาท้องถิ่น แต่งตัวผูกเนกไท เสื้อนอกก็อาจไม่เหมาะ เป็นต้น

5. สถานการณ์ (Situation) การแต่งกายไปร่วมงานก็เหมือนกัน แล้วแต่งงานและสถานการณ์ เหตุการณ์เปลี่ยนแปลง การแต่งกายก็เปลี่ยนไป เช่น แต่เดิมการแต่งกายไปงานศพ ชายมักนิยมแต่งชุดขาวทั้งชุด สวมแขนทุกข์ แต่ต่อมาก็เปลี่ยนไปไม่ใช่เพียงสีขาวเพียงสีเดียว ปัจจุบันสวมทั้ง สีดำ สีกรม และแต่งกายที่สะดวกและเย็นสบาย ตามสภาพอากาศเพราะประเทศไทยมีสภาพอากาศร้อน

ดังนั้น ผู้ที่แต่งกายต้องพิจารณาในการแต่งกาย ได้แก่ โอกาส เวลา วัย สถานที่ และสถานการณ์ และต้องคำนึงถึงมารยาทในการแต่งกาย และเน้นลักษณะที่สะอาด เหมาะสม สุภาพ เรียบร้อย และถูกต้องตามกาลเทศะเป็นหลักสำคัญ

สำหรับเครื่องประดับก็สามารถนำมาใช้ตกแต่งเพิ่มคุณค่า รวมถึงการใช้น้ำหอมก็สามารถจูงใจกระตุ้นให้เกิดความน่าสนใจ อีกทั้งการเลือกใช้สีในการแต่งกายซึ่งสิ่งเหล่านี้ถือว่าการบ่งบอกถึงฐานะ และรสนิยมได้ดังนี้

#### 1. การสวมเครื่องประดับ

การสวมเครื่องประดับ สำหรับเวลากลางวันไม่ควรสวมเครื่องประดับ และไม่ควรเป็นของแพง ควรเป็นของสดใสเข้ากับเสื้อผ้าได้ดี ส่วนมาก ไม่ใช่เพชรพลอยมากเกินไปเพราะแสงอาทิตย์จะข่มแสงของเพชรพลอย ส่วนกลางคืนควรใส่เครื่องประดับที่เป็นประกาย เช่น เพชร พลอย สิ่งของมีค่ามีราคาได้ แต่อย่าแต่งหลายชิ้นจะทำให้ดูมากเกินไป ทำให้ไม่สวยงาม เพราะจะทำให้ความเด่นของชุดด้อยไปด้วย รองเท้า กระเป๋าถือ ควรเลือกกระเป๋ากับรองเท้าให้เข้ากัน รวมทั้งสีของเสื้อผ้าด้วย

ควรเลือกสีเรียบ ๆ เข้ากับเสื้อผ้าได้ง่าย สีที่นิยมกันทั่วไป เช่น สีดำ สีน้ำตาล สีขาว สีครีมฯ กระเป๋าถือและนาฬิกา สำหรับสุภาพสตรีเป็นเครื่องประดับอย่างหนึ่ง ควรเลือกขนาดให้เหมาะสมกับรูปร่างของผู้ถือไม่เล็กหรือไม่ใหญ่จนเกินไป มีขนาดพอเหมาะที่จะใส่ของใช้ส่วนตัว และของอื่นเท่าที่จำเป็น ถ้าไปงานเลี้ยงน้ำชาสังสรรค์ ควรใช้กระเป๋าขนาดเล็ก ที่สะดวกในการถือ สำหรับกระเป๋าที่ถือไปงานกลางคืน สีจะต้องเข้ากับรองเท้าและเสื้อผ้า ไม่ใช้กระเป๋าสะพายที่ไปทำงานถ้าเป็นแบบสะพายควรเป็นสายสั้นคล้องไหล่หรือแขนได้ เป็นต้น

## 2. การใช้น้ำหอม

น้ำหอมทำให้เกิดกลิ่นน่าอภิรมย์ เป็นการป้องกันตัวและกลิ่นสาบเหม็น และยังเป็นเรื่องแสดงรสนิยม แต่ไม่ควรใช้น้ำหอมที่มีกลิ่นฉุนจัด อาจกลายเป็นกลิ่นเหม็นสำหรับบางคน ใช้นิ้วมือแตะที่ปากขวดน้ำหอมแล้วนำไปแตะ ถ้าฉีดเพียงเล็กน้อย หลังใบหู ที่คอ ซอกหน้าอก ข้อมือ จะทำให้เกิดกลิ่นที่น่าสนใจ และส่งผลต่ออารมณ์เกิดการกระตุ้นจากจากได้กลิ่น อาทิเช่นกลิ่นดอกไม้ ผู้ได้กลิ่นจะรู้สึกหอมสดชื่น นอกจากนี้สิ่งที่ควรระวังอย่าใส่น้ำหอมได้รักรั้เป็นอันขาด เพราะเมื่อออกมาผสมกับน้ำหอมจะเกิดกลิ่นที่น่ารังเกียจ ที่รักรั้ควรใช้ครีมขจัดกลิ่นตัวที่มีคุณภาพด้านนี้ โดยเฉพาะบางชนิดก็ยังมีการมีกลิ่นหอมด้วย

## 3. การใช้สีกับเครื่องแต่งกาย

สีของเครื่องแต่งกาย มีส่วนช่วยบ่งบอกรสนิยม หรือลักษณะนิสัย หรือช่วงอารมณ์ขณะสวมใส่ได้ อิทธิพลของสีแต่ละสี เป็นองค์ประกอบเครื่องแต่งกายที่มีความสำคัญ เพราะสีเป็นเรื่องจิตวิทยา เป็นสิ่งที่สามารถมองเห็น สมองรับรู้ และร่างกายเราตอบสนอง ซึ่งสามารถสร้างแรงดึงดูดหรือเป็นแรงผลักดันได้ด้วย นอกจากนี้ยังรวมไปถึงเรื่องของ สีผิวพรรณและอุณหภูมิที่แตกต่างกัน มีผลต่อการแต่งกาย (อภยลักษณ์ ต้นตระกูลธรรม, 2557: 40)

ผิวพรรณของมนุษย์เราสามารถแบ่งแยกออกได้เป็น 2 อุณหภูมิด้วยกัน คือ

1. อุณหภูมิร้อน (Warm Tone) จะให้ความรู้สึกมีพลังงาน สดชื่น แจ่มใส ความกระตือรือร้น สีที่มีอุณหภูมิร้อน ได้แก่ สีส้ม สีเหลือง สีแดง สีเขียว เป็นต้น

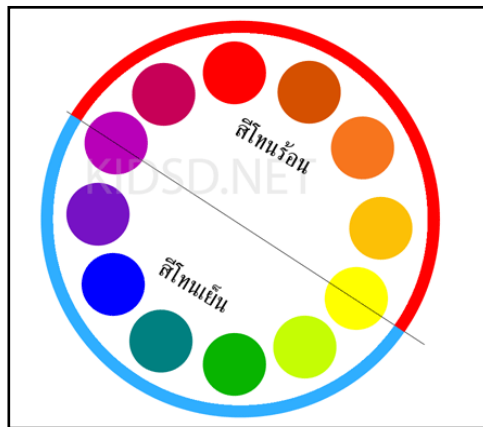
ลักษณะของสีผิวส่วนใหญ่จะเป็นผิวแบบเอเชียมี 2 แบบ คือ

- 1.1 สีผิวออกสีน้ำตาล ทั้งน้ำตาลเข้ม น้ำตาลอ่อน หรือน้ำตาลไหม้
- 1.2 สีผิวออกเหลือง หรือเหลืองเกือบขาว แต่เป็นขาวเหลือง

2. อุณหภูมิเย็น (Cool Tone) จะให้ความรู้สึกสดใส สบาย ๆ สีที่มีอุณหภูมิต่ำ ได้แก่ สีฟ้า สีม่วง สีชมพู เป็นต้น

ลักษณะของสีผิวส่วนใหญ่จะเป็นผิวขาว หรือเข้มไปเลย มี 2 แบบ คือ

- 2.1 สีผิวออกขาวจัด หรือขาวมาก ๆ อย่างเด่นชัด
- 2.2 สีผิวออกขาวอมชมพู



ภาพที่ 5.1 วงล้อโทนสี  
ที่มา: โสภัทร นาสวัสดิ์, 2555



ภาพที่ 5.2 เสื้อผ้าสีโทนเย็นสุภาพสตรี  
ที่มา: Ngrave, 2013



ภาพที่ 5.3 เสื้อผ้าสีโทนเย็นสุภาพบุรุษ  
ที่มา: Juan E.Romero, 2013



ภาพที่ 5.4 เสื้อผ้าสีโทนร้อนสุภาพสตรี  
ที่มา: Ngrave, 2013



ภาพที่ 5.5 เสื้อผ้าสีโทนร้อนสุภาพบุรุษ

ที่มา: Juan E.Romero, 2013

ซึ่งจะเห็นได้ว่า เมื่อเปรียบเทียบกับคนแล้ว อุณหภูมิของผิวทั้งสองอุณหภูมิมีความแตกต่างกันอย่างชัดเจน และสีที่เหมาะสมกับสองทั้งอุณหภูมิของผิวก็แตกต่างกัน ซึ่งการเลือกสีของเสื้อผ้าเครื่องแต่งกายจึงควรเลือกให้เหมาะสมเพื่อเสริมบุคลิกภาพ ทำให้เกิดความมั่นใจในตนเองและทำให้ดูโดดเด่นมากยิ่งขึ้น

นอกจากผิวแล้ว การเลือกสีที่ถูกต้อง ยังต้องคำนึงถึงกิจกรรมหรืองานที่ทำ การใส่สีจัดจ้านร้อนแรงไม่เหมาะสมในบางสถานการณ์ เช่น การแต่งกายเพื่อการสัมภาษณ์งาน

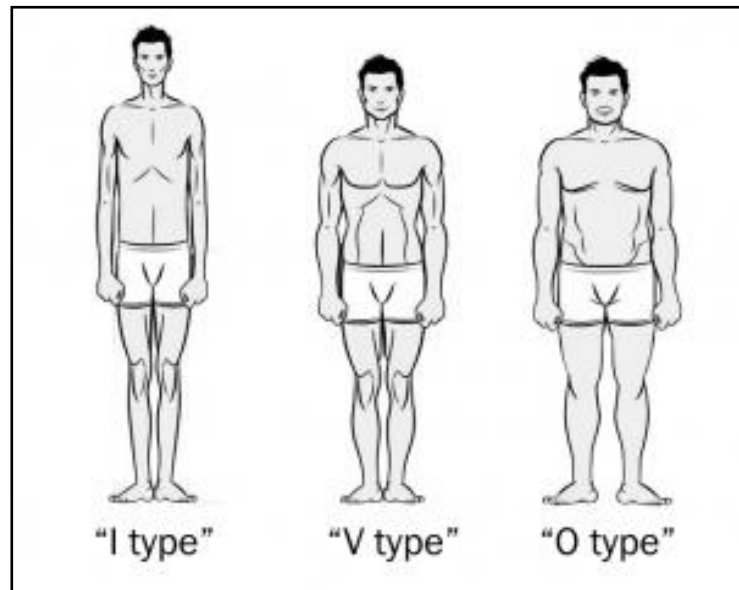
#### 4. ลักษณะของรูปร่าง

1. รูปร่างสุภาพบุรุษ (Guys Body Shape) แบ่งออกเป็น 3 แบบ

1.1 ทรงตรง(I) รูปร่างสุภาพบุรุษที่มีลักษณะนี้จะมีช่วงไหล่ และสะโพกกว้างพอ ๆ กัน แต่เป็นทรงตรง ซึ่งอาจจะมีความผอม หรือขนาดปานกลางก็ได้เช่นกัน

1.2 ทรงวี (V) รูปร่างสุภาพบุรุษที่มีลักษณะนี้จะมีช่วงไหล่กว้างผึ่งผาย มีแก้มอก และสะโพกแคบกว่าเล็กน้อยซึ่งลักษณะแบบนี้จัดได้ว่าเป็นทรงมาตรฐานชาย

1.3 ทรงโอ (O) รูปร่างสุภาพบุรุษที่มีลักษณะนี้จะมีช่วงกลางตัวค่อนข้างใหญ่ อาจเรียกได้ว่าอวบ แต่ยังไม่ถึงกับอ้วน คือมีไหล่หนาๆ แต่ยังมีเอว สะโพกเต็ม และตุกลม ๆ



ภาพที่ 5.6 แสดงลักษณะของรูปร่างสุภาพบุรุษ

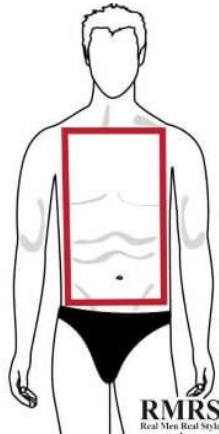
ที่มา: Edith Nkworcha, 2558

#### แบบเสื้อผ้ากับรูปร่างของสุภาพบุรุษ

การเลือกเสื้อผ้าให้เหมาะสมกับรูปร่าง จะช่วยเสริมบุคลิกภาพให้กับสุภาพบุรุษเช่นกัน โดยสุภาพบุรุษที่มีลักษณะ อ้วน เตี้ย ลงพุง ควรหลีกเลี่ยงเสื้อผ้าที่เช็ดพอดีตัวกับกางเกงยีนส์ผ้าเนื้อหนา ควรใส่เสื้อตัวใหญ่ กางเกงยีนส์สีเข้ม เสื้อเชิ้ตลายทางตรงกับกางเกงสีเข้ม ความยาวกรอมเท้า อย่าใส่กางเกงพับขา กางเกงเอวต่ำ เป้าสั้น ขากว้าง ขาบาน หรือมีก้น ควรเลือกใส่กางเกงทรงสแล็ค ให้หลวมช่วงสะโพก และก้น เลือกฝ้านิม มีน้ำหนัก สีเข้ม ๆ ไม่ควรกางเกงพอดีจนแลดูฟิตเพราะจะเป็นการเน้นกันมากเกินไป ซึ่งแบบเสื้อผ้าที่เหมาะสมสำหรับรูปร่างของสุภาพบุรุษควรมีลักษณะ ดังนี้



1. สุภาพบุรุษรูปร่างแบบ I หรือ H

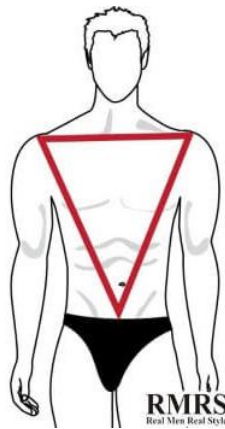


ภาพที่ 5.7 แสดงลักษณะของรูปร่างสุภาพบุรุษแบบ I หรือ H

ที่มา: [www.realmenrealstyle.com](http://www.realmenrealstyle.com)

สุภาพบุรุษที่มีรูปร่างแบบนี้ สามารถเพิ่มความสง่างามและสมส่วนได้ด้วย การเพิ่มความสนใจที่ช่วงขา ด้วยการสวมเสื้อลายขวางหรือลวดลายที่เสริมให้ขาดูกว้างขึ้น หากมีมือยาวที่สุดทแนะนำให้เสริมขา หรือสร้างช่วงไหล่ให้ดูกว้างอีกนิด

2. สุภาพบุรุษรูปร่างแบบสามเหลี่ยมกลับหัว หรือ V Shape

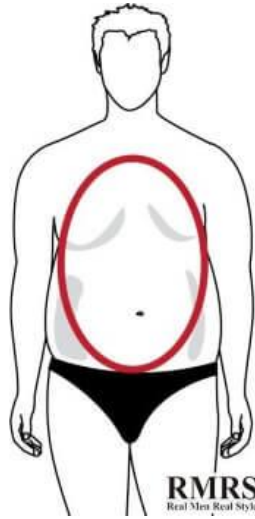


ภาพที่ 5.8 แสดงลักษณะของรูปร่างสุภาพบุรุษแบบสามเหลี่ยมกลับหัว หรือ V Shape

ที่มา: [www.realmenrealstyle.com](http://www.realmenrealstyle.com)

การแต่งกายสำหรับรูปร่างแบบ V Shape เน้นให้เห็นรูปร่างที่ชัดเจน ไหล่ที่กว้างและช่วงเอวที่คอด ระวังการเน้นให้เห็นถึงความกว้างของไหล่มากเกินไป หากต้องการให้ไหล่กว้างดูแคบ เสื้อคอวีช่วยลดความกว้างของช่วงขาและไหล่ แต่ต้องไม่ลึกและกว้างจนเกินไป เพราะนั่นช่วยสร้างให้ขาใหญ่ดูกว้าง ระวังใส่กางเกงรัดช่วงเอวจนดูเล็กเกินไป เสื้อลายขวางช่วยทำให้เอวที่เล็กมากดูสมส่วนมากขึ้น

### 3. สุภาพบุรุษรูปร่างแบบ O Shape



ภาพที่ 5.9 แสดงลักษณะของรูปร่างสุภาพบุรุษรูปร่างแบบ O Shape

ที่มา: [www.realmenrealstyle.com](http://www.realmenrealstyle.com)

สุภาพบุรุษที่มีกลางลำตัวใหญ่ ระเบิดระว่างการใส่เสื้อและกางเกงที่ตัวหลวม เพราะทำให้ร่างกายดูใหญ่มากขึ้นไปอีก และการสวมเสื้อที่รัดจนเกินไปยิ่งเห็นความบกพร่องของร่างกาย ในการสวมกางเกง สามารถใช้ Suspender แทนเข็มขัดได้ เพราะ Suspender ช่วยพยุงให้กางเกงอยู่ในตำแหน่งเดิมได้ทั้งวัน

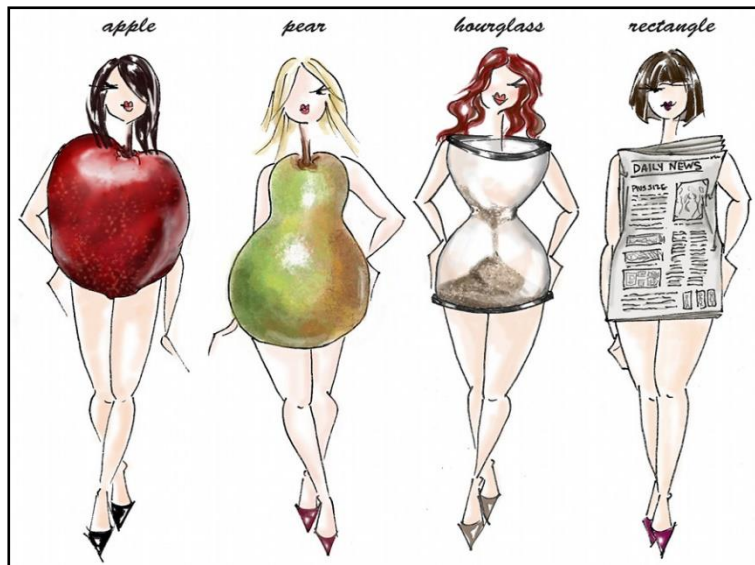
#### 4. รูปร่างสตรี (Ladies Body Shape) แบ่งออกเป็น 4 แบบ

4.1 หุ่นแบบลูกแพร์ รูปร่างสตรีที่มีลักษณะนี้จะเหมือนลูกแพร์ หรือมีลักษณะสามเหลี่ยมฐานกว้าง ช่วงบนเล็ก ช่วงล่างใหญ่ เช่น มีสะโพก แต่หน้าอกเล็กเมื่อเทียบกับสัดส่วนและสะโพก

4.2 หุ่นแบบแอปเปิ้ล รูปร่างสตรีที่มีลักษณะนี้จะเหมือนลูกแอปเปิ้ล มีลักษณะรูปสามเหลี่ยมคว่ำลง คือ ช่วงบนกว้างกว่าช่วงล่าง เช่น มีช่วงไหล่กว้าง มีเอวใหญ่ ท้องกลม มีไขมันสะสมบริเวณต้นแขนมากกว่าส่วนอื่น ๆ มีหน้าอก แต่ขาค่อนข้างเล็กเรียว

4.3 หุ่นแบบนาฬิกาทราย รูปร่างสตรีที่มีลักษณะนี้จะเหมือนทรงนาฬิกาทราย หรือ X Shape จัดได้ว่าดูสมส่วน คือ มีรอบอกพอ ๆ กับสะโพก มีเอวคอด ขนาดเล็กลงประมาณ 6 นิ้วหรือมากกว่า มีช่วงขาเรียวได้สัดส่วน

4.4 หุ่นรูปทรงสี่เหลี่ยม รูปร่างสตรีที่มีลักษณะนี้จะเหมือนสี่เหลี่ยมคือมีลักษณะของไหล่ เอว และ สะโพกเท่ากันหมด ถือว่ามีโครงสร้างใหญ่สำหรับสตรี



ภาพที่ 5.10 แสดงลักษณะของรูปร่างสุภาพสตรี

ที่มา: Annalisa Merelli, 2558

### แบบเสื้อผ้ากับรูปร่างของสุภาพสตรี

#### 1. สาวรูปร่างแอปเปิ้ล

สาวไทยหลายคนมีรูปร่างแบบนี้ สตรีที่มีรูปร่างเหมือนแอปเปิ้ล จะเป็นสาวร่างอวบที่มีขนาดหน้าอก เอว และสะโพกเท่ากันไปหมดแล้ว เมื่อไม่มีเอวให้อวด ก็ไม่ควรเน้นด้วยเข็มขัด หรือชุดเดรสที่เห็นรอยต่อช่วงเอว เปลี่ยนเป็นเดรสกระโปรงสั้นทรงเอที่ช่วงบนแคบกว่าช่วงล่างเล็กน้อย ชุดแบบนี้จะช่วงพรางหุ่นได้ดีที่สุด และควรอย่างยิ่งที่จะเลือกสีเข้ม ๆ



ภาพที่ 5.11 เสื้อผ้ากับสาวทรงแอปเปิ้ล

ที่มา: Jennifer Goodman, 2014

## 2. สวารูปร่างลูกแพร์

สตรีที่มีรูปร่างเหมือนลูกแพร์จะมีลักษณะเด่นชัดคือมีเอวคอด เพียงแต่ช่วงบนจะเล็กกว่าช่วงล่างมาก ๆ แนะนำให้ใส่เสื้อคลุมสะโพกและคลุมต้นขาอวบ ๆ ด้วยกระโปรงยาวที่มีดีไซน์เป็นผ้าที่หิ้งตัวได้ดีและไม่แนบเนื้อมากเช่น ผ้าชีฟอง หลีกเลี้ยงผ้ายัดโดยเด็ดขาด และสามารถอวดเอวคอดด้วยเดรสที่ช่วงเอวพอดีกับช่วงที่คอดที่สุด โดยเลื่อนจุดสนใจจากช่วงล่างไปที่ช่วงบนแทน



ภาพที่ 5.12 เสื้อผ้ากับสวารูปร่างลูกแพร์

ที่มา: Jennifer Goodman, 2014

### 3. สาวรูปร่างนาฬิกาทราย

สำหรับสตรีที่มีรูปร่างทรงนาฬิกาทรายจะดูสวยเพอร์เฟ็คที่สุด สามารถเลือกใส่ชุดได้ง่าย ควรเลือกชุดรัดรูปเพื่อโชว์เรือนร่าง เลือกที่มีลวดลายบาง ๆ ที่ขยับเน้นให้เห็นตรงช่วงเอวเล็กน้อย ไม่ใส่เครื่องประดับหรือเลือกชุดที่มีลวดลายมาก เพราะแค่สีพื้น ๆ ก็สะกดทุกสายตา



ภาพที่ 5.13 เสื้อผ้ากับสาวทรงนาฬิกาทราย

ที่มา: Jennifer Goodman, 2014

#### 4. สาวรูปร่างตะเกียบ/ไม้บรรทัด

สตรีที่ลักษณะของรูปร่างคล้ายทรงตะเกียบ จะมีสัดส่วนที่เท่ากันหมด และที่สำคัญส่วนใหญ่จะผอมบาง ทุกส่วนตั้งแต่ไหล่ หน้าอก เอว และสะโพกจะมีขนาดเล็กเท่ากัน รูปร่างแบบนี้หาเสื้อผ้าใส่ง่าย ควรแต่งตัวด้วยเดรสคอวีลึก และเพิ่มเลเยอร์ที่ช่วงสะโพกให้พอง ๆ จะช่วยให้สะโพกสวยพองกลมสมกับที่เป็นผู้หญิง แต่ก็ไม่ควรใส่เสื้อรัดรูปจะเป็นการเน้นความผอมบางมากเกินไป



ภาพที่ 5.14 เสื้อผ้ากับสาวทรงตะเกียบ

ที่มา: Jennifer Goodman, 2014

### การแต่งกายของสุภาพบุรุษและสุภาพสตรี

การแต่งกายเป็นการเสริมบุคลิกภาพอย่างหนึ่งที่สะท้อนถึงมารยาท ซึ่งทุกคนต้องปฏิบัติเหมือนกันตามแต่โอกาสและสถานที่ที่เหมาะสม เช่น แต่งกายไปทำงาน ไปวัด ทำบุญ เดินทางท่องเที่ยวไปเล่นกีฬา และงานพิธีต่าง ๆ หรือการแต่งกายที่อยู่ในรูปแบบของนักเรียน นักศึกษา ทหาร ตำรวจ บริษัทห้างร้านที่กำหนดให้พนักงานแต่งกาย เป็นต้น หากบุคคลใดสามารถปฏิบัติได้ตามกฎระเบียบที่กำหนดถือว่าเป็นผู้มีมารยาทในการแต่งกายที่ดี เครื่องแต่งกายเป็นสิ่งแรกที่สะดุดตาผู้ที่พบเห็น ถ้าแต่งกายเหมาะสมก็จะก่อให้เกิดความประทับใจในทางที่ดี หากแต่งตัวไม่เหมาะสมผู้อื่นก็จะมองเราในลักษณะที่ไม่สู้ดีนัก แม้จะเป็นความจริงว่าคนเราอาจซ่อนร่างอยู่ในเครื่องแต่งกายที่เรียบร้อยสวยงามก็ได้ แต่ถ้าคนดีมีความรู้ความสามารถนั้นหากแต่งกายไม่เหมาะสม คนที่พบเห็นครั้งแรกอาจไม่เกิดความนิยมเลื่อมใส และเป็นการปิดโอกาสของตนเองที่จะได้แสดงความดีและความสามารถ ดังนั้น การแต่งกายจึงเป็นสิ่งที่ควรคำนึงถึงเป็นอันดับแรก หลักสำคัญเกี่ยวกับการแต่งกาย คือ แต่งกายสะอาด แต่งกายสุภาพเรียบร้อย และแต่งกายถูกต้องตามกาลเทศะ (กระทรวงวัฒนธรรม, 2556: 14)



ภาพที่ 5.15 แสดงการแต่งกายของสุภาพบุรุษ

ที่มา: <https://modaparahomens.com>

### การแต่งกายให้เหมาะสมกับวัย

ควรเลือกเสื้อผ้าให้เหมาะสมกับวัยและบุคลิกภาพ เช่น วัยเด็ก เสื้อผ้าในวัยเด็ก ควรเป็นเสื้อผ้าที่มีสีสันสดใส รูปแบบเก๋ไก๋ น่ารัก ไม่รุ่มร่าม เมื่อสวมใส่แล้วสามารถถอดออกได้ง่าย ไม่คับหรือหลวมจนเกินไป วัยรุ่น เสื้อผ้าของเด็กวัยรุ่น ควรเป็นเสื้อผ้าที่มีสีสันสดใสหรือสีอ่อน ๆ ก็ได้ แบบของ เสื้อผ้าจะเป็นไปตามความนิยมของแต่ละบุคคล เช่น บางคนชอบแต่งตัวแบบน่ารัก เช่น สวมกระโปรงและเสื้อผ้าสีหวาน ๆ เรียบร้อย บางคนแต่งกายแบบแคล่วคล่อง ว่องไว สะดวกต่อ การทำงาน เช่น สวมใส่กางเกง และเสื้อที่สุภาพ เป็นต้น แต่ควรเลือกแบบที่สุภาพ และไม่รัดรูป หรือเน้นรูปร่างของผู้สวมใส่มากเกินไป และวัยผู้ใหญ่เสื้อผ้าที่เหมาะสมกับคนวัยนี้ มักนิยมสวมใส่เสื้อผ้าที่มีสีสุภาพ เรียบร้อย เพื่อให้ดูสง่างาม เหมาะสมกับวัยและบุคลิกภาพของตนเอง

เมื่อชีวิตเริ่มต้นเข้าสู่ช่วงวัยของการทำงาน การแต่งกายในวัยทำงานจำเป็นจะต้องมีการปรับเปลี่ยนการแต่งตัวของตนเองเสียใหม่ จากเดิมที่การแต่งตัวเน้นไปที่ความสะดวกสบาย ไม่ใส่ใจกับกาลเทศะหรือสถานที่เท่าใด มักจะแต่งตัวด้วยความชอบ ตามกระแสนิยม แต่เมื่อเราเติบโตมากขึ้น และต้องพบเจอผู้คนในที่ทำงานมากขึ้น ก็จำเป็นอย่างยิ่งที่เราจะต้องสวมใส่เสื้อผ้าให้มีความเหมาะสม เพื่อช่วยสร้างความโดดเด่นให้กับบุคลิกของเรา ช่วยอำพรางสัดส่วนที่ไม่น่าดู และยังช่วยสร้างความน่าเกรงขามให้กับเรามากยิ่งขึ้น ซึ่งลักษณะของการแต่งกายที่เราควรเลือกใช้นั้นต้องพิจารณาตามช่วงวัยของเราดังต่อไปนี้

วัยเริ่มต้นการทำงานอายุ 20 – 29 ปี ในวัยของการเริ่มทำงานนี้ ส่วนมากจะเป็นเด็กไฟแรง เต็มไปด้วยความทะเยอทะยานและความเชื่อมั่นในตนเองสูง รักสวยรักงาม แต่ในขณะที่เดียวกันถ้าเพิ่งเริ่มทำงาน การแต่งกายควรมีความเรียบร้อย ไม่หวือหวาราคาแพง จนดูโอ้อวด จะทำให้ไม่เป็นที่พอใจของพนักงานคนอื่น ๆ และยังคงส่งผลต่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงานได้





ภาพที่ 5.16 การแต่งกายในช่วงวัย 20 – 29 ปี

ที่มา: <http://popcornfor2.com> และ <https://www.dek-d.com/board/view/3494708/>

วัยสังสมประสบการณ์อายุ 30 – 39 ปี เป็นวัยที่มีชีวิตการทำงานมานาน จนเกิดความคุ้นเคยมากขึ้น และเป็นวัยที่เริ่มมีความเป็นผู้ใหญ่ ดังนั้นการแต่งกายจึงควรสวมใส่เสื้อผ้าให้ดูภูมิฐานมากขึ้น พยายามไม่สวมใส่เสื้อผ้าสีฉูดฉาดจนเกินไป แต่เป็นเสื้อผ้าสีทึบ แบบเรียบง่าย ไม่มีลวดลาย จะช่วยให้เป็นคนที่น่าเคารพ และเพิ่มความน่าเชื่อถือให้มากขึ้น



ภาพที่ 5.17 การแต่งกายในช่วงวัย 30 – 39 ปี

ที่มา: <https://women.kapook.com/view194318.html>

และ <https://www.catdumb.com/30-up-star-thai-282/>

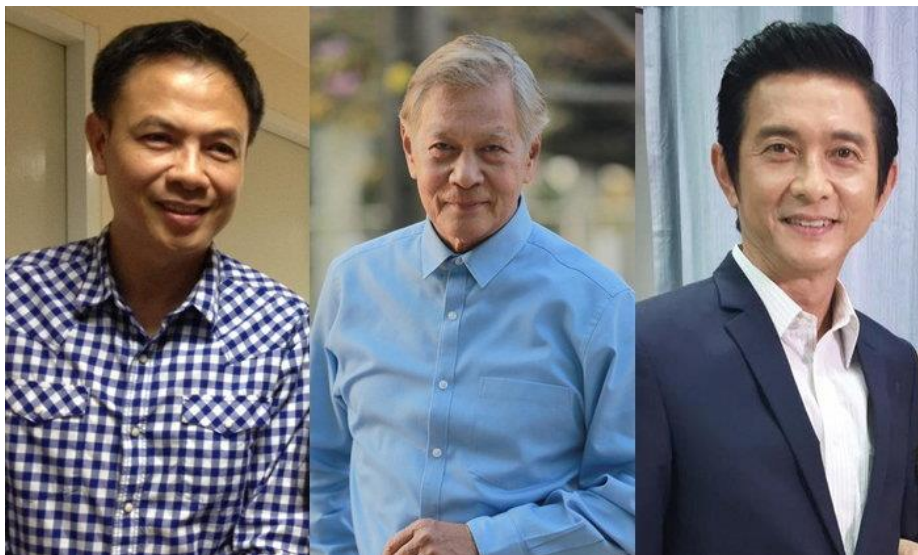
วัยผู้ใหญ่เต็มตัวอายุ 40 – 49 ปี เป็นวัยที่มีการเปลี่ยนแปลงโดยเฉพาะ ผิวหนังจะเริ่มจะสูญเสียความสดชื่น ความเต่งตึง และความนุ่มนวล ผิวจะเริ่มหยาบกร้าน มีริ้วรอย จากความเครียด การแต่งกายควรเลือกอย่างมีรสนิยมโดยยึดหลักความสง่างาม ความภูมิฐาน รูปแบบสุภาพ การใช้สีจะช่วยให้เกิดความสดชื่นแต่ควรเป็นสีที่เข้ากับผิวพรรณ



ภาพที่ 5.18 การแต่งกายในช่วงวัย 40 – 49 ปี

ที่มา: MThai.com – woman และ <https://th.wikipedia.org/wiki>

วัยประสบความสำเร็จอายุ 50 – 60 ปี วัยนี้อาจจะต้องเป็นคนที่มีความรับผิดชอบสูงมากขึ้น มีสติและรู้จักการตัดสินใจอย่างรอบคอบ มีความเป็นผู้ใหญ่อย่างเต็มตัว ส่วนมากจะประสบความสำเร็จ มีเงินทอง มีความมั่นคง มีชื่อเสียงและเกียรติยศ ดังนั้นจึงเป็นช่วงที่ชีวิตผ่านโลกมามากแล้ว และกำลังดำเนินเข้าสู่การพักผ่อน ดังนั้นการแต่งกายอาจจะไม่จำเป็นต้องหวือหวาหรืออึดอัดจนเกินไป แต่ควรมีความเรียบง่าย รูปแบบสบาย ๆ และสะอาดน่ามองก็เพียงพอ



ภาพที่ 5.19 การแต่งกายในช่วงวัย 50 – 60 ปี

ที่มา: <https://women.kapook.com/view136931.html>

และ <https://www.sanook.com/men/14245/>

## แนวทางการแต่งกายในโลกของการทำงาน

การแต่งกายเป็นเรื่องสำคัญสำหรับนักธุรกิจ เพราะจะการแต่งกายมีส่วนส่งเสริมบุคลิกภาพ สร้างความประทับใจ และความศรัทธาเมื่อแรกพบ (First Impression) ให้แก่เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และลูกค้า การแต่งกายที่ดีถูกต้อง และเหมาะสมนั้น ควรคำนึงถึงเวลา (Time) โอกาส (Occasion) และสถานที่ (Place) หรือรวมเรียกสั้น ๆ ตามอักษรย่อตัวหน้าว่า “TOP” ดังนั้น นักธุรกิจจะต้องพิถีพิถันกับการแต่งกายเป็นพิเศษ และถือปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ สำหรับวิธีการแต่งกายในแบบนักธุรกิจนั้น มีข้อคิดดังนี้ (พรพิมล วงศ์สุข, 2555: 99)

1. การเลือกใช้เครื่องแต่งกาย นักธุรกิจชายส่วนใหญ่นิยมสวมชุดสากล หรือสูทแบบสปอร์ต (สูทแบบที่มีกระเป่าแปะข้างบนซ้าย 1 ใบ มีกระเป่าล่าง ซ้าย- ขวา ข้างละ 1 ใบ) ซึ่งเป็นที่นิยมของนักธุรกิจสโตร์อเมริกัน นักธุรกิจควรเลือกชุดให้มีขนาดที่เหมาะสม และพอดีกับรูปร่าง

2. นักธุรกิจชายอาวุโสควรใช้สูทสีเดียวกัน สำหรับนักธุรกิจหนุ่มอาจใช้สูทต่างสีที่กลมกลืนกันได้

3. นักธุรกิจหรือพนักงานชาย ที่มีตำแหน่งระดับต้น และระดับกลาง ควรสวมเสื้อเชิ้ต และควรเลือกให้เหมาะสมกับสีผิวพรรณ ผูกเนคไท รองเท้าหนังคัตชูที่พอดีกับเท้า และควรดูแลทำความสะอาดขัดให้เป็นเงางาม

4. การใช้เนคไท ควรเลือกเนคไทที่มีสีสุภาพ มีขนาดที่เหมาะสมกับร่างกายของตน และผูกเนคไทให้ยาวจรดหัวเข็มขัดพอดี กรณีใส่เสื้อเชิ้ตโทนสีเดียวอาจสามารถใช้เนคไทเป็นลายได้แต่ไม่ควรใส่เสื้อลายและเนคไทลายคู่กัน

5. นักธุรกิจอาวุโสชาย ควรแต่งกายชุดสุภาพ รูปแบบเรียบง่าย สะอาด พร้อมทั้งใส่เครื่องประดับ อาทิเช่น นาฬิกา แหวน หรือคัพปลิง (กระดุมที่ปลายแขนเสื้อเชิ้ต)

6. ในกรณีที่มีเครื่องแบบขององค์การธุรกิจหรือเป็นเครื่องแบบของทางราชการก็ควรสวมเครื่องแบบนั้น ๆ ตามที่หน่วยงานกำหนด เช่น ธนาคาร บริษัท สายการบิน และสำนักงานทั่วไป เป็นต้น

7. การใช้ถุงเท้า นักธุรกิจควรเลือกถุงเท้าที่มีสีกลมกลืนกับรองเท้า

8. การแต่งกายของพนักงานหรือนักธุรกิจหญิงควรเป็นชุด เสื้อ กระโปรง หรือเดรส ในบางกรณีก็สามารถแต่งกายด้วยชุดกางเกงได้โดยเลือกสีให้เหมาะสมกับผิวพรรณ สำหรับคนผิวขาว อาจใช้ได้ทุกสี ถ้าผิวคล้ำหรือผิวสองสีควรเลือกใช้สีแบบเรียบ ๆ สำหรับสีโทนร้อน ได้แก่ แดง เหลือง ส้ม และแสด เป็นสีที่กระตุ้นความเข้มแข็ง และเด็ดเดี่ยว ส่วนสีโทนเย็น ได้แก่ เขียว ม่วง และน้ำเงิน เป็นสีที่กระตุ้นความรู้สึกสงบ เยือกเย็น และสุขุม เป็นต้น

9. การใช้รองเท้า ควรเลือกรองเท้าที่ดี และพอดีกับเท้า ถ้าเป็นรองเท้านักธุรกิจของคุณ ผู้หญิงควรเช็ดทำความสะอาด เก็บใส่กล่องรองเท้าให้เรียบร้อยจะเป็นรักษาให้อยู่ในสภาพใช้งานได้นาน

10. สำหรับนักธุรกิจหญิงควรสวมถุงน่องสีเนื้อ หรือสีอื่นให้กลมกลืนกับสีผิวของตนเอง

11. ควรซื้อเครื่องประดับที่เหมาะสมและสามารถใช้งานได้ เช่น ปากกา นาฬิกา แหวน ตุ่มหู ซึ่งเครื่องประดับก็ควรเลือกให้เข้ากับชุดที่แต่ง ในกรณีที่เครื่องแบบอาจจำเป็นต้องเป็นไปตามที่หน่วยงานกำหนด ที่ผ้า สี หรือรูปแบบ

### แนวทางพื้นฐานของการแต่งกายในโลกธุรกิจ

แนวทางพื้นฐานของการแต่งกายในโลกธุรกิจ โดยทั่วไปมี 5 ประการ ดังนี้

#### 1. ควรสะอาด เรียบร้อย

เครื่องแต่งกายที่สวมใส่ควรสะอาด ปราศจากกลิ่นโดยเฉพาะกลิ่นอับหรือขึ้นเนื่องจากนำมาใช้ซ้ำที่ยังไม่แห้งดี ดูเรียบร้อย ประณีต ควรเอาใจใส่รักษาเสื้อผ้าให้ดูดี จะทำให้อายุการใช้งานได้ยาวนาน ควรซักและรีดอย่างถูกวิธี และควรหมั่นตรวจเช็คความสะอาดอวัยวะส่วนต่าง ๆ ของร่างกาย เช่น ผม ใบหน้า และเล็บ เป็นต้น ควรส่องกระจกเพื่อการตรวจเช็คความเรียบร้อยก่อนออกจากบ้านเป็นประจำทุกวัน

#### 2. ควรเลือกใช้สินค้าที่มีคุณภาพ

ควรซื้อสินค้าคุณภาพตามงบประมาณที่มี หากพิจารณาจะพบว่าสินค้าที่มีราคาแพง จะได้รับการยอมรับว่าเป็นสินค้าคุณภาพดี มีอายุการใช้งานยาวนาน เช่น การซื้อเสื้อผ้า รองเท้า เข็มขัด กระเป๋า ซึ่งในปัจจุบันจะพบว่า การเลือกซื้อสินค้าที่มีราคาแพงจะมีเทรนด์การเปลี่ยนแปลงเร็วขึ้น ดังนั้นการตัดสินใจซื้อก็ต้องพิจารณาในเหมาะสมกับการใช้งานรวมถึงงบประมาณที่สามารถจ่ายได้ด้วย

#### 3. ยึดนโยบายของบริษัทอย่างเคร่งครัด

ควรแต่งกายตามนโยบายหรือประเพณีนิยมขององค์กร เช่น บางบริษัทจะมีข้อกำหนดให้พนักงานสวมใส่ชุดพนักงาน ก็ควรสวมใส่ตามนโยบายนั้น ๆ อย่างเคร่งครัด แต่บางบริษัทไม่มีข้อกำหนด พนักงานก็ควรแต่งกายแบบเรียบ ๆ สีไม่ฉูดฉาด และควรแต่งกายให้เหมาะสม และเข้ากับลักษณะของธุรกิจนั้น ๆ หรือในบางหน่วยงานโดยเฉพาะหน่วยงานราชการจะมีข้อกำหนดให้แต่งกายด้วยชุดข้าราชการเป็นประจำวันจันทร์และแต่งชุดพื้นเมืองเพื่อเป็นอนุรักษ์ศิลปะการต่างกายของพื้นที่นั้น ๆ ในวันศุกร์ เป็นต้น

#### 4. ยึดแบบอนุรักษ์นิยม

ไม่ควรแต่งกายตามแฟชั่นมากเกินไป ในโลกแฟชั่นปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงไปเร็วมาก ควรยึดมั่นหรือหลักในการเลือกที่เป็นความชอบเฉพาะในการแต่งกาย เพื่อให้เป็นเอกลักษณ์เป็นตัวของตัวเอง มีความเป็นสากล และเป็นไปตามวัฒนธรรม ประเพณีขององค์กร และสังคมนั้น ๆ

#### 5. สวมสบาย

เสื้อผ้า และรองเท้าจะต้องสวมใส่สบาย ให้เหมาะสมกับสรีระของร่างกาย เพราะการสวมใส่เสื้อผ้า และรองเท้าที่ไม่ได้ขนาดจะมีผลต่อสภาพพจน์อันดี มีการกระทบต่อร่างกาย และจิตใจ นอกเหนือจากการรู้จักแต่งกายให้เหมาะสมกับอาชีพนักธุรกิจแล้ว นักธุรกิจในฐานะผู้บริหารบุคคลคนหนึ่ง

ก็ควรจะพิจารณาตัดสินใจเลือกซื้ออย่างสมเหตุสมผล ไม่ควรจะแพงหรือถูกจนเกินไป แต่ก็ควรคำนึงถึงคุณภาพ ความประหยัด การสวมใส่สบาย และยึดกรอบนโยบายขององค์กร ซึ่งถือว่าเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ตนเอง และหน่วยงาน

### ระดับของการแต่งกายในโอกาสต่างๆ

#### การแต่งกายเพื่อไปงานเลี้ยง

เมื่อได้รับบัตรเชิญไปงานให้อ่านรายละเอียดในบัตรเชิญ ว่ามีการกำหนดรูปแบบของการแต่งกายไปงานนั้นหรือไม่ เช่นงานเลี้ยงที่เป็นพิธีการ ในบัตรเชิญหากระบุ Black Tie นั้น แสดงว่าเป็นงานที่มีพิธีการ เป็นทางการ การแต่งกายต้องเตรียมให้พร้อม



ภาพที่ 5.20 การแต่งกายแบบทางการหรือแบล็คไทด์ของสุภาพบุรุษ

ที่มา: pinterest.com



ภาพที่ 5.21 การแต่งกายไปงานเลี้ยงที่เป็นทางการหรือแบล็คไทด์สำหรับสุภาพสตรี  
ที่มา: pinterest.com

การแต่งกายตามที่ระบุในบัตรเชิญ เป็นสิ่งแสดงถึงความพร้อมของเรา และการให้เกียรติ  
เจ้าภาพของงาน

#### การแต่งกายเพื่อประชุมธุรกิจ

หากงานประชุมทางธุรกิจที่เป็นทางการ ในจดหมายเชิญประชุมมีระบุการแต่งกายให้ด้วย  
เพื่อให้ผู้เข้าร่วมประชุมได้เตรียมตัว



ภาพที่ 5.22 การแต่งกายของสุภาพบุรุษสำหรับงานประชุมที่เป็นทางการ  
ที่มา: <https://nabitoo.com/>



การเลือกสูทสำหรับงานประชุมที่สำคัญที่มีความเป็นทางการและจริงจัง ทั้งสุภาพบุรุษและสุภาพสตรี เลือกใส่สูทสีเข้ม เทาเข้ม กรมท่า เทาดำ เสื้อเชิ้ตด้านในสีขาวหรือสีอ่อน มีความเป็นทางการมากกว่าสีเข้ม ผูกไทด์ให้เรียบร้อย



ภาพที่ 5.23 การแต่งกายของสุภาพสตรีสำหรับงานประชุมที่เป็นทางการ  
ที่มา: <http://lofficielthailand.com/2017/11/essence-gracefulness/>

สุภาพสตรีในยุคใหม่ มีบทบาทในการทำงานและแวดวงธุรกิจ จึงต้องให้ความสำคัญกับการแต่งกายด้วยเช่นกัน เลือกใช้สูทมีคุณภาพ เหมาะกับรูปร่างและงานที่ทำ สีสันทันสำหรับงานในระดับนี้คือสีสุภาพเน้นโทนเข้ม

#### ชุดทำงาน

สีของการแต่งกายสามารถเลือกใช้ได้หลากหลายโทนสี ทั้งสีโทนเข้มและโทนอ่อน ส่วนสีสันทัน ขึ้นอยู่กับงานที่ทำ สำหรับสุภาพบุรุษ การแต่งกายในระดับนี้ ไม่จำเป็นต้องผูกเนคไทด์ และไม่จำเป็นต้องใส่เสื้อสูทสำหรับทุกงาน



ภาพที่ 5.24 การแต่งกายชุดทำงานสำหรับสุภาพสตรี

ที่มา: <https://www.primonly.com/news/women/7-desing-polite-work/>



ภาพที่ 5.25 การแต่งกายชุดทำงานสำหรับสุภาพบุรุษ

ที่มา: <https://mover.in.th/m-article/business-casual-s-fare/>

## สรุปท้ายบท

การเสริมสร้างบุคลิกภาพภายนอกในอีกรูปแบบหนึ่งคือการแต่งกายที่ถูกต้องและเหมาะสม ถือว่ามีมารยาทในการแต่งกาย การเลือกชุดแต่งกายที่ดูสุภาพและเหมาะสมกับเวลา สถานที่ สังคม เพศและวัย จะมีส่วนช่วยเสริมบุคลิกภาพให้ดูดี หลักการควรแต่งกายในสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมตามกาลเทศะควรพิจารณาถึงโอกาส กาลเวลา วัย สถานที่ สถานการณ์ และการแต่งกายที่ดี จะต้องรู้จักการพิจารณาจากรูปลักษณ์จุดเด่นจุดด้อยของร่างกาย การตัดสินใจเลือกเสื้อผ้า แบบ สี หรือเครื่องประดับจะเป็นช่วยในการลดจุดบกพร่องของร่างกาย ซึ่งการแต่งกายของสุภาพบุรุษ และสุภาพสตรีจะมีความแตกต่างกัน การเลือกใช้โทนสีกับรูปร่างจะช่วยเสริมบุคลิกภาพภายนอกได้ดีขึ้น และหากเราให้ความสำคัญการเรื่องของการแต่งกายก็ทำให้เราเป็นผู้ที่รู้จักการพัฒนาและปรับปรุงตัวเองอยู่ตลอดเวลา เป็นการในเกียรติตัวเองและผู้ที่เราพบปะสมาคมด้วย

## คำถามทบทวน

1. จงอธิบายหลักการสำคัญเกี่ยวกับการแต่งกายมาพอเข้าใจ
2. จงบอกถึงลักษณะและรูปร่าง ของมนุษย์ในแต่ละแบบ
3. จงบอกถึงข้อแนะนำสำหรับการแต่งกายตามลักษณะรูปร่าง
4. ให้ระบุถึงมารยาทในการแต่งกาย
5. บอกถึงข้อควรปฏิบัติในการแต่งกายเพื่อไปงานในโอกาสต่าง ๆ
6. ให้บอกถึงสีอุณหภูมิร้อนและเย็น
7. ให้บอกถึงลักษณะของรูปร่างทั้งสุภาพบุรุษและสุภาพสตรี
8. ให้เลือกอธิบายถึงข้อแนะนำการเลือกแต่งกายตามลักษณะรูปร่างของสุภาพสตรีมาพอ

เข้าใจ

9. ในการแต่งกายนอกจากยึดหลักมารยาทและความเหมาะสมแล้วเราควรใส่ใจรายละเอียดได้อีกบ้าง

10. ข้อคิดสำหรับการเลือกแต่งกายในแบบนักธุรกิจประกอบด้วยอะไรบ้าง

## บทที่ 6

### การพัฒนาบุคลิกภาพด้านจิตใจ

การเป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพที่ดีเกิดจากสองส่วนคือบุคลิกภาพภายนอกที่มองเห็นได้ ซึ่งถ้าไม่ดี เราสามารถแก้ไขปรับเปลี่ยนให้ดีขึ้นได้ และบุคลิกภาพในที่ไม่สามารถมองเห็นได้หรือบอกได้อย่างชัดเจน แต่เนื่องจากกายและจิตมีความสัมพันธ์กัน เราจึงต้องให้ความสำคัญต่อการดูแลสุขภาพจิตเพราะจิตเป็นตัวกำหนดการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมที่มีทั้งดีและไม่ดี ซึ่งการพัฒนาบุคลิกภาพดังกล่าว เราสามารถฝึกจิต มุ่งให้ความสนใจในศีลในธรรมเพื่อก่อให้เกิดความสงบดังที่พระธรรมวิสุทธิกวี (2549: 162) กล่าวว่า การประพฤติดี ปฏิบัติดี มีมารยาทงามอย่างสม่ำเสมอ ดูแลตัวเองให้เป็นคนที่มีบุคลิกภาพดีพร้อมที่จะช่วยเหลือผู้อื่นได้ เราอาจจะพิจารณาได้ทั้งด้านอารมณ์สภาพจิตกับความเครียด ในบทนี้เราขอแนะนำเสนอปัจจัยที่สะท้อนบุคลิกภาพภายในด้านความฉลาดทางอารมณ์ องค์ประกอบ การจำแนก และการแสดงออกทางอารมณ์ รวมถึงสาเหตุของความเครียด วิธีลดความเครียด และแนวทางการปรับปรุงสุขภาพจิต

#### ความหมายและความสำคัญของความฉลาดทางอารมณ์

EQ มาจากภาษาอังกฤษ คำว่า “Emotion Quotient” ซึ่งมีนักวิชาการจำนวนมากได้ใช้คำภาษาอังกฤษอื่น ๆ ที่มีความหมายใกล้เคียงกับ EQ เช่น Interpersonal Intelligence Multiple Intelligence Social Intelligence Emotional literacy โดยกรมสุขภาพจิต (2552: 8) ได้รวบรวมความหมายของคำว่า EQ ของนักวิชาการไว้ อาทิ บาร์ ออน (Bar On, 1992: 19) ได้ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ว่าเป็นชุดของความสามารถส่วนตัวด้านอารมณ์และด้านสังคมของบุคคลที่ส่งผลต่อความสำเร็จของเขาในการต่อกรกับข้อเรียกร้องและแรงกดดันจากสภาพแวดล้อมทั้งหลายได้เป็นอย่างดี คูเปอร์ และ สวาฟ (Cooper and Sawaf, 1997: 42) ให้ความหมายความฉลาดทางอารมณ์ ว่าเป็นความสามารถของบุคคลในการที่จะรับรู้เข้าใจและประยุกต์ใช้พลังการรู้จักอารมณ์เป็นรากฐานของพลังงานข้อมูลการสร้างสายสัมพันธ์เพื่อการโน้มน้าวผู้อื่น การ์ดเนอร์ (Gardner, 1983: 10) ได้จำแนกความฉลาดทางอารมณ์ใน 2 ลักษณะคือ

1. Interpersonal Intelligence หมายถึง การรับรู้และตอบสนองต่ออารมณ์และความต้องการของผู้อื่นอย่างเหมาะสม
2. Intrapersonal Intelligence หมายถึง การรับรู้อารมณ์ของตนเองและสามารถแยกแยะตลอดจนจัดการกับอารมณ์ของตนเองซึ่งนำไปสู่พฤติกรรมที่เหมาะสม

โกลแมน (Goleman, 1998: 93) ได้ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ว่าเป็นความสามารถในการตระหนักรู้ถึงความรู้สึกของตนเองและของผู้อื่นเพื่อการสร้างแรงจูงใจในตนเองบริหารจัดการอารมณ์ต่าง ๆ ของตนและอารมณ์ที่เกิดจากความสัมพันธ์ต่าง ๆ ได้ เมเยอร์ และ สโลวี (Mayer and Salovey, 1997: 91) ได้ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ว่าเป็นความสามารถในการ

1. รับรู้ประเมินและแสดงอารมณ์ออกมาได้อย่างเหมาะสม
2. เข้าถึงและ/หรือสร้างความรู้สึที่ดีที่เกื้อกูลความคิดได้
3. เข้าใจอารมณ์และกระบวนการของอารมณ์ได้ดี
4. คิดใคร่ครวญและควบคุมภาวะอารมณ์ได้ดีในทางที่ส่งเสริมความเจริญงอกงาม

ของสุขภาพจิตและเขาวนปัญญา

นัยพินิจ คชภักดี (2548: 22) ให้ความหมายของคำว่า ความฉลาดทางอารมณ์ คือ คนที่มี EQ ดี ย่อมเป็นคนที่มีบุคลิกภาพภายในที่รู้ และเข้าใจอารมณ์ตัวเองได้ รู้จักแยกแยะการควบคุมอารมณ์ได้ สามารถแสดงอารมณ์ได้อย่างถูกต้องตามกาลเทศะ สามารถปรับตัวให้เข้ากับสังคมได้อย่างเหมาะสม

สรุปความฉลาดทางอารมณ์หมายถึงความสามารถของบุคคลที่ตระหนักถึงการเข้าใจ ความคิด อารมณ์ความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น สามารถควบคุม ใช้ประโยชน์จากอารมณ์ของตนเองได้ มีความสามารถในการปรับตัวและปฏิบัติตนให้เข้ากับสังคมได้อย่างเหมาะสม โดยในที่นี้แบ่งความฉลาดทางอารมณ์เป็น 3 องค์ประกอบคือด้านดี ด้านเก่ง ด้านสุข

“Emotion Quotient” หรือความฉลาดทางอารมณ์จะช่วยให้คนประสบความสำเร็จในชีวิตมาก โดยที่ไอคิวต้องนำไอคิว (Intelligence Quotient) ถึงแม้ว่าไอคิวสามารถวัดได้จากแบบทดสอบโดยประเมินบุคลิกภาพจากความคิดเห็น ซึ่งวัดได้ยากกว่าไอคิว แต่ก็สามารถประเมินได้ ถ้าประเมินแล้วพบว่าไอคิวไม่ดีก็สามารถแก้ไขได้ ดังนั้น ไอคิวกับอีคิวจึงควรต้องพัฒนาไปพร้อม ๆ กันและให้ทั้งสองสิ่งอยู่คู่กันอย่างสมดุล ซึ่งสามารถสรุปให้เห็นบทบาทของการนำไอคิว และอีคิวไปใช้ในแต่ละกิจกรรมของชีวิต (พรพิมล วงศ์สุข, 2555: 104) ดังปรากฏในตารางที่ 7.1

**ตารางที่ 6.1** แสดงบทบาทของการนำไอคิวและอีคิวต่อกิจกรรมต่าง ๆ ของชีวิต

ความสำเร็จในด้านต่าง ๆ	ปัจจัยที่มีบทบาทสำคัญ
แก้ปัญหาเฉพาะทาง	IQ
การทำงาน	IQ + EQ
การปรับตัว	EQ
การครองตน	EQ
การครองคน	EQ
ชีวิตคู่	EQ

ที่มา: Oliver Wendell Hournes อ้างอิงใน ซีระศักดิ์ กำบรรณารักษ์ (2548: 2)

**องค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์**

ความฉลาดทางอารมณ์เป็นสิ่งที่ช่วยให้บุคคลมีความตระหนัก เข้าใจ ควบคุม และใช้ประโยชน์จากอารมณ์ของตนเองและผู้อื่นได้ ดังนั้นจึงควรทำความเข้าใจถึงองค์ประกอบที่สำคัญซึ่งเกี่ยวข้องไปถึงความฉลาดทางอารมณ์ สโลวี และ เมเยอร์ (Salovey and Mayer อ้างถึงใน กระทรวงสาธารณสุข, กรมสุขภาพจิต, 2544, หน้า 21) กล่าวถึง องค์ประกอบสำคัญที่ทำให้เกิดความสำเร็จในชีวิต โดยแบ่งเป็น 5 องค์ประกอบ คือ

1. การรู้จักอารมณ์ตนเอง หรือการตระหนักรู้ในตนเอง (Self – Awareness) เป็นการวิเคราะห์ตนเอง อาจจะต้องตั้งประเด็นคำถามถามตัวเอง เช่น ถ้าต้องสอบเข้ามหาวิทยาลัย ฉันต้องการสอบเข้าคณะอะไร เพราะเหตุใด เป็นต้น ถ้าเราสามารถตอบประเด็นคำถามดังกล่าวได้ นั่นหมายความว่าเราเข้าใจตัวเองอย่างมีเหตุ มีผล ก็จะนำไปสู่การเข้าใจและรู้จักคนอื่นต่อไป

2. การจัดการกับอารมณ์ (Managing Emotion) เป็นความสามารถในการควบคุมความวิตกกังวล ความโกรธ ความเศร้าหมอง เช่น เราสอบเข้ารับราชการไม่ผ่าน ทำให้เกิดความเศร้าหมอง แต่เราก็ไม่โวยวายหรือเศร้าเสียใจมากเพราะรู้นั่นคือการสอบแข่งขัน นั่นหมายถึงว่าเรา เข้าใจถึงผลของความล้มเหลว และเรามีอารมณ์ที่สะท้อนกลับมาน้อยเพียงไรต่อสิ่งที่มีผลกระทบ บุคคลที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงจะสามารถเอาชนะปัญหาต่าง ๆ และแก้ไขต้นเหตุที่ทำให้เกิดอารมณ์ที่ไม่ปกติได้

3. การมีแรงจูงใจในตนเอง (Understanding Emotions) การที่คนเรามีความสามารถในการจัดการอารมณ์และใช้อารมณ์เป็นแรงจูงใจในการกระทำสิ่งต่าง ๆ ตามเป้าหมาย กระตุ้นให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานเช่น เมื่อเราไม่สามารถสอบผ่านการแข่งขันได้ อาจเกิดความท้อแท้แต่ในทางกลับกันเราก็สามารถนำความผิดหวังดังกล่าวมาเป็นแรงจูงใจเพื่อกระตุ้นในการตั้งใจอ่านหนังสือสอบใหม่ เพราะเรามีเป้าหมายที่ต้องการข้ามอุปสรรคเหล่านี้ไปได้

4. การรู้จักและเข้าใจอารมณ์ของบุคคลอื่น (Empathy) ความสามารถด้านนี้เป็นพื้นฐานของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ในการสร้างความเข้าใจที่ีระหว่างกันมีความละเอียดอ่อนในการเข้าใจถึงความต้องการของผู้อื่น เช่น เราสอบได้คะแนนเป็นที่หนึ่งแต่เพื่อนสอบได้คะแนนเป็นลำดับสุดท้าย เราควรแสดงออกถึงความรู้สึกร่วมโดยการบอกเพื่อนว่าไม่ต้องเสียใจ ครั้งหน้าเราจะช่วยกันติวหนังสือ เพื่อให้มีคะแนนที่ดีขึ้น ไม่ควรดีใจ หรือพูดจาทำบมให้เพื่อนเสียใจ

5. ความสามารถที่จะใช้อารมณ์ (Using Emotion) หมายถึงความสามารถที่จะใช้อารมณ์ในการส่งเสริมให้เกิดการคิด หรือการตัดสินใจ เช่น ถ้าเราระลึกได้ว่าเราเคยแสดงอารมณ์โกรธในที่ประชุมที่มีความขัดแย้ง เราก็จะสามารถแสดงอารมณ์นั้นๆ ได้ดีกว่าในสถานการณ์ใหม่ ๆ นอกจากนี้ ความฉลาดทางอารมณ์ยังเกี่ยวข้องกับการใช้อารมณ์ในการส่งเสริมและการพัฒนาความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น เช่น เรา รู้สึกมีความสุขเมื่อเราได้ให้ความช่วยเหลือคนอื่น

กล่าวโดยสรุป การที่เราจะประสบความสำเร็จในการดำเนินชีวิต เราต้องเข้าใจถึงองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ เพื่อที่เราจะได้ฝึกการสร้างอารมณ์ให้แก่ตัวเองได้ง่ายขึ้น เช่น นายสมชายเป็นคนอารมณ์ดีเข้ากับคนได้ง่าย พร้อมให้ความช่วยเหลือผู้อื่นอยู่เสมอ ผิดกับสมปองที่เป็นคนอารมณ์ฉุนเฉียว หงุดหงิดง่าย จะช่วยเหลือผู้อื่นต่อเมื่อมีผลตอบแทน ซึ่งจากบุคลิกลักษณะของทั้ง 2 คนที่แสดงออกดังกล่าวจะทำให้สมชายได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานมากกว่าสมปอง หรือมักจะได้รับความช่วยเหลือในการทำงานบ่อยครั้งตรงกันข้ามกับสมปองซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าการมี EQ ที่ดีจะทำให้บุคลิกภาพดีส่งผลต่อการอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคม

### การแสดงออกทางอารมณ์

จากสภาวะของอารมณ์ต่าง ๆ ที่ปรากฏออกมาเป็นพฤติกรรม ก็คือภาพที่เกิดขึ้นกับบุคคลอันได้แก่ บุคลิกภาพของเขานั้นเอง ฉะนั้นถ้าบุคคลรู้และ เข้าใจก็จะสามารถ จัดการและควบคุมอารมณ์ได้เพื่อความเหมาะสมของบุคลิกภาพ การแสดงออกทางอารมณ์จำแนกได้ 2 ลักษณะ ดังนี้

1. การแสดงอารมณ์ทางใบหน้า ถือว่าเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่งเพราะเป็นการแสดงออกถึงสภาวะทางอารมณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในตัวเราและบุคคลอื่น สามารถสังเกตเห็นได้บ่อย ๆ นักสรีรวิทยาประมาณว่า ใบหน้าของคนเราสามารถแสดงความรู้สึกได้แตกต่างกันถึง 20,000 แบบ และส่วนใหญ่จะเกิดจากการผสมผสานกันของสีหน้าที่เป็นพื้นฐานตั้งแต่ 2 แบบขึ้นไป ตัวอย่างเช่น เมื่อนักกีฬาเข้าร่วมการแข่งขันวิ่งและได้ที่สอง ซึ่งคิดว่ากรรมการไม่ยุติธรรมลงสังเกตใบหน้าตนเองจากกระจกเงา จะเห็นว่า ดวงตา คิ้ว และหน้าผาก แสดงถึงอารมณ์โกรธ ในขณะที่ริมฝีปากแสดงออกถึงความเสียใจ ด้วยเหตุนี้ได้มีผู้สนใจศึกษาถึง อารมณ์และการแสดงออกทางสีหน้า พบว่ามีอารมณ์ 6 ชนิดด้วยกัน ที่แสดงออกทางสีหน้าเป็นลักษณะสากลทั่วไป มนุษย์ทุกชาติ ทุกภาษา จะแสดงความรู้สึกได้ตรงกัน คือ เมื่อเกิดอารมณ์กล้ำเนื้อแต่ละมัดบนใบหน้าจะมีการยึดหดคล้ายคลึงกัน ได้แก่ ประหลาดใจ รังเกียจ เศร้าเสียใจ โกรธ กลัว และเป็นสุข ยังสอดคล้องกับปฏิกิริยา การเปลี่ยนแปลง

ทางร่างกายต่าง ๆ กัน ดัง ทฤษฎีเจมส์ - แลงค์ (James-Lange Theory) ซึ่งอธิบายว่าปัญหาสำคัญอยู่ที่เราจะตัดสินอารมณ์ของคนอื่น ๆ จากใบหน้าได้แม่นยำเพียงใด เนื่องจากมีอารมณ์หลายชนิดที่ซับซ้อนปะปนอยู่กับรายละเอียดบนใบหน้า แต่เราก็อาจตัดสินอารมณ์จากใบหน้าของเขาผู้นั้นได้อย่างคร่าว ๆ โดยเน้นใน 3 มิติ คือ พอใจ - ไม่พอใจ, ยอมรับ - ปฏิเสธ และการเคลื่อนไหวร่างกายอื่น ๆ เช่น ยืนหรือนั่งตามสบายหรือเกร็ง โน้มตัวเข้าใกล้หรือถอยห่าง เป็นต้น (Baron, 1996: 354)

2. การแสดงอารมณ์ทางการกระทำ ได้แก่ ความก้าวร้าวและรุนแรง เป็นอารมณ์ที่เมื่อแสดงออกมาแล้ว จะก่อให้เกิดอันตรายต่อบุคคลอื่นได้ โดยมีการศึกษาว่าอะไรเป็นสาเหตุที่ทำให้บุคคลมีการแสดงออกทางอารมณ์ ในลักษณะของความก้าวร้าวหรือในทางที่ไม่ดี เช่นเราหยอดเหรียญใส่ตู้โทรศัพท์ และเป็น เหรียญสุดท้าย ที่มีในกระเป๋า แต่โทรศัพท์ก็ยังไม่ยอมปรากฏสัญญาณใด ๆ ซึ่งเป็นเวลาที่เรากำลังติดต่อนให้ใครสักคนหนึ่ง มารับเราจากสถานที่แห่งนั้น สภาวะเช่นนี้ จะก่อให้เกิดอารมณ์คับข้องใจ อย่างรุนแรง จนไม่รู้จะหาทางระบายออกได้อย่างไร เราอาจหันไปแสดงพฤติกรรมด้วย การทำลาย โทรศัพท์ เครื่องนั้นแทน แต่ถ้าโทรศัพท์เครื่องนั้นตั้งอยู่บริเวณชุมชน เราไม่สามารถ จะแสดงพฤติกรรมดังกล่าวได้ ทางออกที่เราอาจ เลือกกระทำ ได้ยังมีอยู่อีกเช่น ไปแจ้ง เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ ให้ทราบว่า โทรศัพท์ ชัดข้อง และ ขออภัยเหรียญจากคนอื่นที่เดินผ่านมา การที่บุคคลมีโอกาเลือกทางออกได้ จะช่วยลดความรุนแรงของความ คับข้องใจได้ การระบายอารมณ์ก้าวร้าว ยังขึ้นอยู่กับปัจจัยอื่น ๆ ด้วย เช่นถ้าสถานการณ์ ที่ทำให้คับข้องใจหรือโกรธเนื่องมาจากคนที่มีอำนาจ เหนือกว่าเรา เราอาจจะระบาย อารมณ์นั้นกับผู้อื่นแทน แต่ถ้าเราอยู่ใน สถานการณ์ที่ต้องสำรวจ เราอาจจำเป็นต้องเก็บกด ความโกรธ เอาไว้แล้ว คอยหาทางระบายออก ตามสถานที่เหมาะสม ส่วนในกรณีที่บุคคล ไม่สามารถระบุดีได้ว่า อะไรคือต้นเหตุของ ความคับข้องใจ บุคคลนั้นอาจหาทางระบายออก กับทุกสิ่งที่จะสามารถทำได้ ดังได้กล่าวมาแล้วนั้นจะส่งผลให้เห็นถึง ที่มาหรือสาเหตุของความวุ่นวาย ในรูปของการจลาจล การก่อเหตุร้ายรุนแรง ซึ่งมีสาเหตุเกิดมาจาก บุคคลที่รู้สึกว่าจะถูกกดขี่อยู่ตลอดเวลาตนเอง

### การเข้าใจธรรมชาติของอารมณ์

การเรียนรู้และเข้าใจธรรมชาติของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง จะช่วยให้เรามองเห็นช่องทางในการบริหารจัดการ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าเราไม่เข้าใจธรรมชาติของสรรพสิ่ง เราคงไม่สามารถจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพเท่าที่ควร เช่น ถ้าเราไม่รู้ว่าทำไมต้นไม้ที่เราปลูกไว้หลังบ้านจึงเหี่ยวเฉา เราก็คงไม่สามารถทำให้ต้นไม้ฟื้นขึ้นมาได้ แต่ถ้าเรารู้ว่ามันเหี่ยวเฉาลงไปนั้น เพราะมันไม่โดนแดดเลย เนื่องจากโดยธรรมชาติแล้วต้นไม้ชนิดนี้จะต้องอยู่กับแดด หรือเรารู้ว่าที่เหี่ยวเฉาก็เพราะเราไม่ได้รดน้ำมาหลายวัน ถ้าเรารู้ข้อมูลหรือธรรมชาติเช่นนี้แล้ว เราก็คงจะจัดการได้ไม่ยากนัก

ธรรมชาติของอารมณ์อย่างหนึ่งที่เรารู้จักจะเข้าใจ คือ กระบวนการในการเกิดอารมณ์ ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้



1. การรับรู้สิ่งกระตุ้น สิ่งกระตุ้นส่วนใหญ่เกิดจากการรับรู้เกี่ยวกับเหตุการณ์ หรือการกระทำของสิ่งเร้าภายนอก อาจจะเป็นคน สัตว์ สิ่งของ หรือเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นรอบตัวเรา เช่น วันนี้โดนหัวหน้าตำหนิ วันนี้รถติดมาก ฯลฯ

2. การปรุงแต่ง บางครั้งการปรุงแต่งเกิดจากจินตนาการของตนเอง โดยไม่จำเป็นต้องมีสิ่งเร้าจากภายนอกเข้ามา แต่อารมณ์ส่วนใหญ่มักจะได้รับอิทธิพลมาจากสิ่งกระตุ้นจากภายนอกก่อน แล้วสิ่งกระตุ้นนั้นจะถูกปรุงแต่งโดยความเชื่อ ทักษะคติ ความรู้สึกประสบการณ์เดิม และอุปนิสัยของตัวเอง เช่น เมื่อถูกหัวหน้าตำหนิ ก็มักจะคิดต่อไปว่าแสดงว่าหัวหน้าจะบีบให้เราลาออกเองโดยไม่ต้องจ่ายค่าชดเชย เพราะได้ยินข่าวมาว่าบริษัทจะลดกำลังคน หรือสงสัยเพื่อนร่วมงานของเราคงไปช่วยหัวหน้า เพราะเมื่อวันก่อนเราเห็นเพื่อนคนที่นั่งคุยกับหัวหน้าในห้องอยู่เป็นเวลานาน แต่พอเราเดินเข้าไปเขาก็เลิกคุยทันที สงสัยว่าน่าจะคุยกันเรื่องของเราแน่ ๆ สิ่งเหล่านี้ที่เราเรียกว่า “การปรุงแต่งทางอารมณ์” หรือถ้าพูดในภาษาชาวบ้านก็อาจจะเรียกว่า “การคิดไปเอง”

3. พฤติกรรมการแสดงออก เมื่อสิ่งกระตุ้นได้รับการปรุงแต่งเรียบร้อยแล้ว คนก็มักจะกำหนดทางเลือกในการแสดงออกทางอารมณ์ ซึ่งส่วนใหญ่มักจะแสดงออกให้เห็นทางพฤติกรรมไม่ว่าจะเป็นสีหน้า แววตา ท่าทาง น้ำเสียง หรืออากัปกริยาต่าง ๆ

เมื่อเราทราบว่า ต้นเหตุของอารมณ์เกิดจากปัจจัยสามประการนี้ คงจะพอคาดเดาได้ว่า ถ้าเราจะจัดการกับอารมณ์ของตัวเองควรจะทำอย่างไรได้บ้าง เช่น หลีกเลี่ยงการรับสิ่งกระตุ้น แนวทางนี้คงจะทำได้บ้างแต่คงไม่ทั้งหมด หรือลด ละ เลิกการปรุงแต่งอารมณ์ แนวทางนี้ก็สามารถทำได้เช่นเดียวกัน เพราะทุกอย่างอยู่ที่เราไม่ได้อยู่ที่ปัจจัยภายนอก แต่เป็นเรื่องที่อาจจะฝึกธรรมชาติอยู่บ้าง และสุดท้ายคือ การเลือกที่จะแสดงออกโดยใช้พฤติกรรมที่ลดลง หรือใช้พฤติกรรมที่เป็นบวกมากขึ้น แนวทางนี้ก็เป็นทางเลือก และทางเลือกในการบริหารจัดการกับอารมณ์ได้เหมือนกัน ดังนั้น ถ้าเราเข้าใจองค์ประกอบของอารมณ์ได้อย่างชัดเจนแล้ว เราสามารถเลือกที่จะจัดการกับธรรมชาติของอารมณ์ในขั้นตอนไหนก็ได้ หรืออาจจะจัดการกับอารมณ์ไปพร้อม ๆ กันทั้งสามขั้นตอนก็ได้เช่นกัน

### การพัฒนาบุคลิกภาพทางอารมณ์

อารมณ์ของคนจะพัฒนาได้ดีหรือไม่ อยู่ที่ความต้องการของคนคนนั้น ถ้าได้รับการตอบสนองในทางที่ถูกต้อง อารมณ์ก็จะพัฒนาไปได้ด้วยดี การพัฒนาทางอารมณ์ ทำให้คนรู้จักปรับตัว รู้จักทำในสิ่งที่ชอบเพื่อความสบายใจ หลีกเลี่ยงความไม่สบายใจ การพัฒนาทางอารมณ์ไม่มีเวลาสิ้นสุด เช่นเดียวกับการพัฒนาทางกาย และทางสติปัญญา พัฒนาการทางอารมณ์จะค่อย ๆ เกิดขึ้นพร้อมกับความเจริญทางร่างกาย ทางสมอง และทางสังคม ทราบไคท์สังคมมีการเปลี่ยนแปลงอารมณ์ก็ต้องพัฒนาไปเรื่อย ๆ เพื่อปรับให้เหมาะสม และสอดคล้องกับสภาพสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้น สกิดิต วงศ์สุวรรณ (2544: 198) ได้กล่าวว่า การพัฒนาทางอารมณ์มีระยะสำคัญอยู่ 3 ระยะ คือ วัยทารก วัยเด็ก และวัยรุ่น ซึ่งอารมณ์จะเปลี่ยนแปลงไปได้มาก และรวดเร็วจนตามไม่ทัน ในวัยทารกจะมีอารมณ์พอใจหรือไม่

พอใจ เกี่ยวกับการตอบสนองความต้องการทางกาย อันเป็นความต้องการพื้นฐาน เช่น อาหาร น้ำ อากาศ การขับถ่าย ความอบอุ่น ถ้าพอใจก็ยิ้ม ไม่พอใจก็ร้องไห้ เมื่อย่างเข้าสู่วัยเด็กอารมณ์จะค่อย ๆ ละเอียดขึ้น มีอารมณ์รัก กลัว โกรธ ฯลฯ กระทั่งถึงวัยรุ่นเป็นวัยที่อารมณ์พัฒนาอย่างยุ่งเหยิงที่สุด มีอารมณ์หวั่นไหวได้ง่าย มีความต้องการทางเพศเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย ถ้าพ่อแม่กดดันขัดขวางมากเกินไป อาจออกมารูปทนต์แทนกลายเป็นรูปต่อต้าน ต่อต้าน เกิดความไม่เชื่อมั่นในตัวเอง แต่ถ้าปล่อยให้ปลละเลงหรือตามใจมากเกินไป จนไม่มีขอบเขตก็ไม่ดี จะกลายเป็นคนนิสัยเอาแต่ใจตัวเอง เพราะฉะนั้นวิธีที่ดีที่สุด คือ ใช้วิธีแนะนำ (Guidance) อย่างน้อยก็แนะนำ (Advise) ชี้แจง ไม่สนใจบ้างถ้าไม่เสียหาย เพียงคอยตักเตือนเมื่อเห็นว่าจะเดินทางผิด สิ่งที่พ่อแม่จำเป็นต้องให้มาก คือ ความรัก ความอบอุ่น ความยุติธรรม และความช่วยเหลือ

ดังนั้น การพัฒนาทางอารมณ์ของมนุษย์เราจะเป็นไปตามแต่ละช่วงอายุ ซึ่งถือว่าเป็นไปตามธรรมชาติ แต่อย่างไรก็ตามผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องก็ควรจะต้องคอยดูแล และบังคับไม่ให้เกิดอารมณ์แปรปรวนมากเกินไป ซึ่งสิ่งแวดล้อมก็มีความสัมพันธ์ต่อสุขภาพจิตมาก สิ่งแวดล้อมที่ดีชวนให้เบิกบานใจ มีส่วนทำให้สุขภาพจิตของคนเราดีตามไปด้วย ในทางตรงกันข้ามหากสิ่งแวดล้อมเป็นพิษไม่น่าดู จิตใจก็จะสลดหดหู่จนมัวด้วย สิ่งแวดล้อม (Environment) คือทุกสิ่งทุกอย่างที่อยู่รอบตัวเรา รวมทั้งคนหรือชุมชนที่ต้องเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องด้วยทั้งทางตรงและทางอ้อม อย่างไรก็ตามคนเป็นสิ่งแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อสุขภาพจิต การศึกษาเรื่องสุขภาพจิต มีจุดมุ่งหมาย ให้ผู้ศึกษารู้ว่าสิ่งแวดล้อมบางเรื่องมีผลต่อสุขภาพจิตในทางลบ ทำให้รู้สึกไม่สบาย พร้อมทั้งการเสนอแนะวิธีผ่อนคลายแก้ไขไปตามลักษณะสิ่งแวดล้อมนั้นๆ เพราะผลกระทบของสิ่งแวดล้อมต่อสุขภาพจิตที่แสดงออกปรากฏแก่คนภายนอกได้เห็นเป็นพฤติกรรม (Behavior) เป็นบุคลิกภาพทางจิต มีการให้ความหมายของสุขภาพจิต (Mental Health) ว่า จิต (Soul) เป็นพลังงานที่แฝงอยู่ในสมองเพื่อให้สมองคิดและสั่งการซึ่งเรียกว่า Mental หรือ Mind หรือ สุขภาพจิต หมายถึง สภาพชีวิตที่เป็นสุขมีสุขภาพร่างกาย จิตใจ อารมณ์ที่สมบูรณ์แข็งแรง สามารถเผชิญอุปสรรค และสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอยู่ในสังคมได้ด้วยความสุขตามสมควรแก่อัตภาพของตน ซึ่งจิต (Mind) หรือ (Mentality) มีลักษณะดังนี้

จิต ไม่มีรูปร่าง (เป็นเพียงการรับรู้หรือความคิด)

จิต รับรู้ได้ไกล รับอารมณ์ได้เร็ว

จิต รับรู้ได้ที่ละเรื่อง

จิต อยู่ในร่างกายคน

นอกจากลักษณะของจิตดังกล่าวข้างต้นแล้ว ธรรมชาติของจิตจะมีลักษณะดังนี้

1. ดิ้นรน คือ การอยากอยู่กับรูปรส กลิ่น เสียง สัมผัส

2. ไม่หยุดนิ่ง แม้ยามหลับจิตก็ไม่หลับ หรือหยุดตามจึงมีการฝึกทำสมาธิ (Concentration) เพื่อให้จิตหยุดนิ่ง ไม่ให้สมองคิดหรือสั่งการระยะ

3. รักษายากเพราะไม่มีรูปร่าง รับรู้ได้ และอยู่ภายในร่างกายคนแต่มองไม่เห็นการเจ็บป่วยทางจิตก็รักษาค่อนข้างยาก

4. ห้ามยาก การจะห้ามจิตใจไม่ให้คิด ไม่ให้รับรู้ ไม่ให้เกิดอารมณ์นั้นยากเช่นกัน

5. มักคิดแต่อารมณ์กิเลสเสมอ คือ คิดถึงสิ่งที่ผูกพัน และความอยาก ทำให้จิตไม่สงบสุข และสิ่งที่ทำให้จิตไม่สงบมีหลายประการ ได้แก่ ความรัก ความโกรธ พยาบาท ความหดหู่ ท้อแท้ อันเกิดจากความไม่สมหวัง ความฟุ้งซ่าน ความขัดแย้ง ตลอดจนความลึกลับสงสัย ที่เกิดจากความสับสน เป็นต้น

### สภาพจิตกับความเครียด (Mental Health and Stress)

สภาพจิตในภาวะความเครียดบุคคลมักจะนึกภาพไปในทางลบความเครียดเป็นประสบการณ์ชีวิตที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้เพราะความเครียดเป็นผลมาจากการที่คนเราได้มีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมเป็นปฏิสัมพันธ์ที่กระตุ้นและตอบสนองซึ่งกันและกันเมื่อขาดความสมดุลจะทำให้เกิดความเครียดซึ่งส่งผลต่ออารมณ์กระบวนการคิดสุขภาพและศักยภาพในการปฏิบัติงานแต่ความเครียดมีทั้งประโยชน์และโทษต่อการปฏิบัติงานความเครียดที่พอเหมาะจะทำให้ชีวิตมีความสุขถ้าไม่พอเหมาะจะทำให้เป็นทุกข์ขาดประสิทธิภาพในการทำงานและมีผลกระทบต่อองค์กร

ความเครียด เป็นอารมณ์ความรู้สึกต่อการใช้ชีวิตที่มีภาวะกดดันหรือคุกคามต่อร่างกายและจิตใจทำให้เกิดความวิตกกังวลความคับข้องใจความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานตลอดจนอาการต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นทางร่างกายจิตใจและพฤติกรรมโดยแต่ละคนจะมีการแสดงออกที่แตกต่างกัน ศรีเรือน แก้วกังวาล (2542: 43) ให้ความหมายว่าความเครียดเป็นสภาวะอารมณ์ประเภทหนึ่งโดยเป็นปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งเร้าทั้งภายในและภายนอกการตอบสนองต่อภาวะที่ทำให้เกิดความเครียดเป็นเรื่อง “เฉพาะตัว” ความเครียดจะมีผลต่อสภาพร่างกายและจิตใจของบุคคลทั้งทางบวกและทางลบ

### สาเหตุของความเครียด

ความเครียดไม่ได้เกิดจากสาเหตุด้านลบทั้งหมดเพราะมีผู้พบว่าเหตุการณ์ที่คนส่วนใหญ่รู้สึกว่าเป็นด้านบวกหรือทำให้เกิดความพึงพอใจก็สามารถเป็นตัวชักนำให้เกิดความเครียดได้เช่นเดียวกับเหตุการณ์ด้านลบเหตุการณ์ด้านบวกที่เป็นสาเหตุของความเครียดได้แก่การแต่งงาน การเลื่อนตำแหน่งการตั้งครุภัณฑ์การประสบความสำเร็จและการลาพักร้อนฯกรมสุขภาพจิต (2552: 10) ได้สรุปถึงสาเหตุของความเครียดว่ามี 3 ประการคือ

1. สาเหตุทางด้านจิตใจได้แก่ ความกลัวว่าจะไม่สมหวังกลัวจะไม่สำเร็จหนักใจในงานหรือภาระต่าง ๆ รู้สึกว่าตัวเองต้องทำหน้าที่ยากเกินความสามารถมีความวิตกกังวลล่วงหน้ากับสิ่งที่ยังไม่เกิดขึ้น

2. สาเหตุจากการเปลี่ยนแปลงในชีวิตได้แก่การเปลี่ยนแปลงในช่วงวัยแต่งงานการตั้งครร์การเริ่มเข้าทำงานการเปลี่ยนงานการเกษียณอายุการย้ายบ้านการสูญเสียคนรัก เป็นต้น

3. สาเหตุจากการเจ็บป่วยทางกายได้แก่การเจ็บไข้ไม่สบายที่ไม่รุนแรงตลอดไปจนถึงการเจ็บป่วยด้วยโรคที่รุนแรงและเรื้อรังเช่นเบาหวานมะเร็งความดันโลหิตสูง เป็นต้น

นอกจากที่ได้กล่าวมาแล้ว สาเหตุของความเครียดอาจเกิดจากสาเหตุดังต่อไปนี้

1. การไม่ออกกำลังกาย การทำงานเบา จะทำให้อดีนาลีน (Adrenaline) คั่งค้างเกิดความไม่สมดุลของระบบประสาท เกิดความเครียดขึ้นและร่างกายจะหลั่ง อดีนาลีน (Adrenaline) ซึ่งไม่เป็นผลดีต่อร่างกาย

2. การใช้สมองซีกซ้ายมากกว่าซีกขวา สมองซีกซ้ายทำงานเกี่ยวกับความคิด (Cognitive) งานวิชาการ เช่น การวิเคราะห์วิจัย การคำนวณ และอื่น ๆ

3. ทำงานจำเจซ้ำซากเกิดความเบื่อหน่ายกับงานเป็นการบีบคั้นประสาทเกิดความเครียดได้ซึ่งแตกต่างกับงานใช้ฝีมือที่ผลิตงานออกมาแต่ละชิ้นไม่เหมือนกัน 100% แต่เขาก็พึงพอใจในผลงานชิ้นนั้น การทำงานอย่างมีความสุขจะไม่เกิดความเครียดเลย

4. การเผชิญสิ่งที่ไม่คุ้นเคย เมื่อคนต้องเผชิญกับสิ่งที่ไม่คุ้นเคยทำให้เกิดความเครียด

5. ความรีบร้อนการทำอะไรไม่ได้สมความตั้งใจเพราะความรีบร้อนก็ให้เกิดความเครียด เช่นจะรีบไปทำงานให้ทันเวลา หรือจะต้องไปประชุมตามเวลานัดหมาย และกรณีอื่น ๆ แต่รถติดมากเหลือเกินทำให้เครียดว่าไปไม่ทัน

6. ความบีบคั้น

6.1 ความบีบคั้นทางวัตถุและเศรษฐกิจ หมายถึง ขาดแคลนปัจจัยทางวัตถุไม่มีสิ่งที่เราอยากได้ เช่น เห็นคนอื่นมีนาฬิกา Rolex ราคาแพง ๆ ก็อยากมี จึงเกิดความเครียดเพราะไม่ได้ของตามที่ตนอยากได้

6.2 ความบีบคั้นทางสังคม หมายถึง ความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา แยกกันเป็นหมู่เป็นพวกสารพัดเรื่องที่เกิดขึ้นบ่อย ๆ ทางสังคมทำให้หวาดระแวงขาดความสุขกลายเป็นความเครียด

6.3 ความบีบคั้นทางจริง หมายถึง ภาวตัณหาคือความอยากได้ออยากเป็นอยากเห็นอยากมีและวิภาวตัณหาคือไม่อยากอ่านหนังสือสอบไม่อยากให้รถติดไม่อยากเห็นคนอื่นดีกว่าเกิดเป็นคามอิจฉา ริษยาไม่พอใจหมดความสุข

7. ธรรมชาติที่ต่างกันมนุษย์แต่ละคนมีธรรมชาติที่ต่างกันแม้จะเป็นเรื่องเดียวกันแต่ก็เกิดความเครียดไม่เท่ากันแล้วแต่ธรรมชาติของคนนั้น ๆ

เมื่อจิตอยู่ในร่างกายคนไม่อาจแยกจากกันได้และคนต้องอยู่ในสังคมในสิ่งแวดล้อม ต้องคอยแก้ปัญหาคนที่แก้ปัญหาคอนที่แก้ปัญหาคอนต่าง ๆ ได้ดีจึงต้องมีสุขภาพจิตที่ดีด้วย

## ประเภทของความเครียด

มิลเลอร์ และ คีน (Miller and Keane, 1972: 915) ได้แบ่งความเครียดออกเป็น 2 ประเภทคือ

1. ความเครียดทางด้านร่างกายหมายถึงประสบการณ์หรือเหตุการณ์ที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพร่างกายเป็นต้นแบ่งเป็นความเครียดชนิดเฉียบพลัน (Emergency Stress) เกิดขึ้นเมื่อร่างกายถูกคุกคามอย่างทันทีทันใดและความเครียดชนิดต่อเนื่อง (Continuing Stress) เกิดขึ้นเมื่อร่างกายถูกคุกคามอย่างต่อเนื่องเช่นการเปลี่ยนแปลงตามวัย

2. ความเครียดทางด้านจิตใจหมายถึงสภาพการณ์ที่เป็นผลกระทบให้เกิดความคับข้องและขัดแย้งในจิตใจเป็นปฏิกิริยาตอบสนองที่เกิดขึ้นทันทีทันใดเมื่อคิดว่าจะเกิดอันตราย

## ผลกระทบของความเครียด

เนื่องจากร่างกายและจิตใจมีการทำงานประสานกันจึงไม่สามารถแยกออกจากกันได้อย่างอิสระดังนั้นเรื่องของความเครียดที่เกิดขึ้นจึงมีผลต่อการปรับตัวทั้งร่างกายและจิตใจซึ่งมีผลต่อสุขภาพจิตใจโดยทั่วไปด้วยกระบวนการการเกิดความเครียดและผลที่ตามมาดังนี้

1. ตัวเร่งให้เกิดความเครียดมีผลต่อร่างกายเช่นมีการเคลื่อนไหวและใช้พลังงานเพื่อรักษาสมดุลตัวเร่งนี้อาจเกิดกับร่างกายเป็นต้นว่าอุณหภูมิของอากาศมีเชื้อโรคเข้าสู่ร่างกายหรืออาจเกิดทางด้านอารมณ์เช่นความกลัวความโกรธความเกลียดความผิดหวัง ฯลฯ เวลาที่เกิดอาจเกิดทันทีทันใดหรือค่อยไปทีละเล็กทีละน้อย

2. ความเครียดที่เกิดขึ้นอาจจะเป็นปฏิกิริยาตอบโต้ต่อตัวเร่งเฉพาะที่หรือกระจายทั่วไป ตัวเร่งทางกายภาพเช่นอุณหภูมิร้อน-เย็นอาจมีผลต่อทางสรีรวิทยาอากาศที่ร้อนมาก ๆ ทำให้มนุษย์รู้สึกหงุดหงิดเกิดโทสจริตไม่โหงวง่ายเช่นเดียวกันตัวเร่งความเครียดทางอารมณ์ก็จะมีผลทางสรีรวิทยาด้วย

3. การปรับตัวจะเกิดขึ้นทางสรีรวิทยาหรือทางจิตใจอาจจะเกิดพร้อมกันทั้งสองทาง

4. ความผิดปกติในทางร่างกายแต่เพียงเล็กน้อยสามารถนำไปสู่ความผิดปกติของอวัยวะภายในที่สำคัญได้

5. เมื่อเกิดความผิดปกติของอวัยวะแล้วอาจทำให้ร่างกายไม่สามารถปรับตัวให้คืนสภาพปกติได้ อาจทำให้ตายเพราะอวัยวะนั้นหยุดทำงานได้ทางด้านอารมณ์คนที่มีความรู้สึกเครียดจะรู้สึกว่าเขาปะติดปะต่ออะไรไม่ค่อยได้จับต้นชนปลายไม่ถูกและคับข้องใจชอบแยกตัวไม่อยากจะเกี่ยวข้องกับใครไม่ค่อยสนใจกับสิ่งแวดล้อมรอบตัว

## วิธีลดความเครียด

การลดความเครียดทำได้หลายวิธี ซึ่ง กนกพร พุทธิปลันธน์ (2551: 18) อธิบายว่า วิธีการจัดการกับความเครียดในการทำงานดังนี้

1. ปรับปรุงการทำงานมีการวางแผนล่วงหน้าและจัดระบบงานที่เหมาะสมจะทำให้รู้สึกที่สามารถควบคุมสิ่งต่าง ๆ ได้ดีขึ้นไม่ควรวางแผนตายตัวแต่ให้เปลี่ยนแปลงได้พอสมควร ถ้าพบว่ามีงานมากหรือเร่งด่วนให้จัดลำดับความสำคัญของงานแล้วเลือกทำงานที่เร่งด่วนก่อน มองว่างานหนักงานยากเป็นการท้าทายความสามารถเป็นการเพิ่มประสบการณ์ให้กับเรา

2. งานประจำกับงานหลากหลายงานประจำที่มากไปทำให้ความคิดไม่ฉับไว แต่ถ้าเผชิญกับงานที่หลากหลายมากไปก็จะทำให้สับสนการทำงานลักษณะหนึ่งลักษณะใดมากไป จะทำให้เกิดความเครียดได้ ดังนั้นจึงต้องปรับสมดุลของงานทั้ง 2 ประเภทโดยมีการจัดตารางเวลา หัดปฏิเสธเมื่อมีผู้มาขอให้ทำงานหลายอย่าง ในขณะเดียวกันและพร้อมที่จะมอบงานให้ผู้อื่นทำเมื่อไม่ว่าง แต่ถ้าเป็นงานประจำควรหัดสลับด้วยงานอื่นบ้างหรือหยุดงานประจำสักพักเพื่อผ่อนคลาย

3. การจัดระบบสังคมคนส่วนมากจะทำงานได้ดีเมื่ออยู่ในกลุ่มเล็ก ตัวกำหนดขนาดกลุ่มได้แก่ บุคลิกภาพความมีน้ำใจเป็นหนึ่งเดียวกันซึ่งเป็นสิ่งที่แต่ละบุคคลควบคุมได้น้อยหรือไม่ได้เลย ดังนั้นแต่ละคนต้องพยายามเป็นคนที่มีปรับตัวได้เพื่อหลีกเลี่ยงการขัดแย้งมองว่าการที่คนอื่นตำหนิเราเป็นการช่วยให้เราเห็นในสิ่งที่ควรปรับปรุงและพัฒนา ยอมรับว่าทุกคนมีโอกาสประสบปัญหาและทำผิดพลาดตลอดจนเราควรแก้ไขข้อผิดพลาดนั้นทำสิ่งต่าง ๆ ให้ดีขึ้นสำหรับการทำงานเป็นกลุ่มใหญ่เกินไปจะทำให้เกิดความเครียดสูงและทำให้เกิดความโดดเดี่ยว

4. สภาพแวดล้อมในการทำงานอาจปรับปรุงได้โดยติดภาพสวย ๆ หรือใช้ดอกไม้ต้นไม้ประดับบ้างในเรื่องความปลอดภัยให้ระวังเรื่องมาตรการการรักษาความปลอดภัยการปฏิบัติตามกฎระเบียบเกี่ยวกับความปลอดภัยการระบายอากาศที่ดีสำคัญมากเพราะจะช่วยลดควันฝุ่นหรือละอองสารเคมีการระบายอากาศตามธรรมชาติดีกว่าการใช้เครื่องปรับอากาศซึ่งเป็นแหล่งของ “โรคประจำสำนักงาน” ได้แก่ โพรงจมูกอักเสบเคืองตาคอแห้งปวดศีรษะและอ่อนเพลีย ดังนั้น จึงเปิดหน้าต่างให้บ่อยที่สุดเท่าที่จะทำได้ถ้าจำเป็นต้องใช้เครื่องปรับอากาศควรตั้งอุณหภูมิไว้ที่ประมาณ 68 องศาฟาเรนไฮต์ หรือ 20 องศาเซลเซียสการใช้เครื่องฟอกอากาศจะช่วยลดความอับทึบในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ให้พักการใช้บ้างมีการควบคุมความจ้าของแสงดูแลรักษาสภาพตามกำหนดไฟฟ้าที่ใช้ควรใช้หลอดที่มีสเปกตรัมของแสงครบ 7 สี

5. เปลี่ยนบรรยากาศชั่วคราวหากรู้สึกเครียดกับงานมากมายควรหาเวลาหยุดพักผ่อนบ้างโดยการเดินทางท่องเที่ยวเพื่อเปลี่ยนบรรยากาศหรือการอยู่บ้านจัดข้าวของปลูกต้นไม้ ฯลฯ เป็นต้น และขอนำเสนอวิธีลดความเครียดเพิ่มเติม ดังนี้

5.1 การนอนหลับเป็นวิธีที่ดีที่สุด เพราะ อวัยวะทุกส่วนของร่างกายจะทำงานลดลง หายวิตกกังวลและหลับยากจนแก้ไขด้วยการทำสมาธิจะช่วยให้ใจอยู่นิ่งหลับง่ายและตื่นมาสดชื่นในตอนเช้า

5.2 แก้ไขเปลี่ยนแปลงชีวิต เช่น ไม่ควรทำอะไรอย่างเร่งรีบ ออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอ เข้าหรือป่วย วันละ 30 นาทีอย่างน้อยโดยวิงเหยาะ ๆ เต้นรำเพื่อสุขภาพเล่นกีฬาที่ถนัดและชอบ ควรพักผ่อนอย่างเพียงพอ

5.3 ปรับปรุงนิสัยและทัศนคติต่อการดำเนินชีวิต คือ รู้จักยืดหยุ่นในเรื่องต่าง ๆ ไม่หักโหมจนเกินไป เพราะในความจริงไม่ได้เป็นอย่างนั้นต้องหาจุดพอดีในแต่ละเรื่องให้ได้ เรียกว่า มัชฌิมาปฏิปทา เดินทางสายกลาง ทำงานให้เสร็จทีละเรื่อง รู้จักเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่

5.4 สสำรวจและปรับปรุงสัมพันธภาพต่อคนในครอบครัวและสังคมภายนอก มีความยิ้มแย้มแจ่มใส รับฟังความคิดเห็นคนอื่น ไม่ขี้อิจฉา รู้จักควบคุมอารมณ์ พยายามสร้างกิจกรรมให้คนในครอบครัวได้พบปะและร่วมกิจกรรมกัน เช่น ทานอาหารด้วยกัน ดูทีวีด้วยกัน เป็นต้น

5.5 รู้จักไว้วางใจผู้อื่น เมื่อมอบหมายงานหรือให้ทำกิจกรรมใด ๆ โดยไม่ต้องเก็บมากังวลว่าเขาจะทำได้ แต่ควรคิดว่าเขามีความสามารถเพียงพอหรืออาจทำได้ดีกว่าที่เราคาดไว้ก็เป็นได้

5.6 ไม่ควรคำนึงถึงความรุ่งเรือง ความสำเร็จ ความล้มเหลวในอดีต และไม่ควรรอคาดหวังกับอนาคตให้มากนักเพราะอดีตนั้นเป็นประสบการณ์ที่สั่งสมไว้ในตัวเราไว้แล้วไม่ควรใส่ใจอีกต่อไปเหตุการณ์เหล่านั้นผ่านไปนานแล้ว ส่วนอนาคตนั้นเป็นเรื่องคาดการณ์ได้ยาก หลาก ๆ คนพยายามคาดการณ์ในเรื่องอนาคตที่ยาวนานกว่าจะไปถึงเวลานั้น และยังพยายามไม่คาดการณ์ในเรื่องราวที่เกิดขึ้นกับคนอื่นว่าน่าจะต้องเป็นเพราะอย่างนั้นอย่างนี้แน่ ๆ การหมกมุ่นและใส่ใจในเรื่องเหล่านี้ อาจทำให้เครียดโดยไม่รู้ตัว

5.7 ไม่กังวลกับการพิสูจน์ว่าตนเป็นฝ่ายถูกเสมอหรือไม่ต้องพยายามให้ผู้อื่นเป็นผู้รับผิดชอบ การได้แสดงความคิดเห็นบางอย่างออกไป จากข้อมูลที่สมเหตุสมผล แล้วไม่ต้องเก็บมากังวลอีกว่าจะถูกหรือผิดเพราะได้อาศัยข้อมูลที่มีอยู่ในขณะนั้น หรือไม่ต้องใช้ความพยายามที่คาดคั้นให้ฝ่ายตรงข้ามรับว่าเขาผิด ทั้งนี้ต้องคิดเสียว่า เขาก็คงพูดข้อมูลของเขาเช่นเดียวกันแล้วเราจะสบายใจ

5.8 หลีกเลี่ยงการแข่งขันกับผู้อื่น แม้ว่าในทางจิตวิทยา การแข่งขันถือเป็นแรงจูงใจอย่างหนึ่งแต่ถ้าเราทำทุกเรื่องเพื่อการแข่งขัน ตลอดชีวิตก็จะมีแต่ความเคร่งเครียด ขาดอารมณ์ที่สุนทรีย์ สู้ทำงานหรือทำกิจกรรมใด ๆ ให้เต็มความสามารถและทำด้วยความสนุกกับสิ่งนั้นจะดีกว่า

5.9 ประเมินความสามารถของตนเองหรือการรู้จักตัวเองเพื่อตั้งความหวังให้เหมาะสมที่มีความเป็นไปได้จะได้ไม่พบกับความผิดหวัง การประเมินความสามารถของตนเองที่พอเหมาะจะสามารถตอบสนองตนเองได้ว่า Positioning Feasibility แค่นี้เพียงพอแล้ว เช่นความรู้ของเราเพียงเป็นครูสอนระดับนักศึกษามัธยมต้นเพราะจบการศึกษาปริญญาตรีมา แต่ต่อสู้เพื่อจะไปสอนนิสิต

นักศึกษาระดับปริญญาโท ปริญญาเอก ซึ่งเป็นไปได้ยากเหมือนกับไม่รู้จักตนเอง จึงเกิดความเครียดในจิตใจ เป็นต้น

5.10 สสำรวจและปรับปรุงทัศนคติของตนเองที่มีต่อผู้อื่น ให้เป็นไปในทิศทางที่ดีก็คือ การมองโลกในแง่ดี ไม่ใช้อัจฉาริษยานันเอง การสร้างทัศนคติสามารถทำได้โดยการเอาใจใส่ต่อสิ่งรอบ ๆ ตัวเราอย่างมีสติ มีโอกาส คิด ไตร่ตรอง ใส่ใจ สารระ มุมมอง หรือภาพความคิดที่ได้จากประสบการณ์ หาโอกาสพูด เปิดเผยและอธิบายสิ่งที่อยู่ใจ ซึ่งก่อให้เกิดผู้อื่น ๆ ได้รู้สึก

5.11 ถ้าไม่สามารถแก้ไขปัญหาคับข้องใจได้ ควรปรึกษาบุคคลที่ไว้วางใจได้ เช่น ญาติ พี่น้อง เพื่อน ครูอาจารย์ อันตรายที่เกิดขึ้นได้ง่ายที่สุดคือความเครียดของคนที่เก็บความรู้สึก หรือ ทุกสิ่งทุกอย่างที่ไว้กับตนเองไม่ได้ระบายหรือบอกเล่าแก่ใคร เรียกว่าความเก็บกด กดดัน เมื่อถึงระดับหนึ่งที่ไม่สามารถทนได้ นั่นคือสภาวะอันตรายต่อสุขภาพจิตและชีวิตอย่างยิ่ง

5.12 ออกกำลังกายสม่ำเสมอ แก้ไขเปลี่ยนแปลงชีวิต เช่นไม่ควรทำอะไรเร่งรีบ ออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอเช้าหรือบ่าย วันละอย่างน้อย 30 นาที โดยการวิ่งเหยาะ ๆ เดินแอร์โรบิค เดินรำเพื่อสุขภาพ เล่นกีฬาที่ถนัดและชอบ ควรพักผ่อนอย่างเพียงพอ ฟังดูเป็นคำบอกเล่าอย่างง่าย ๆ แต่ในความเป็นจริงแล้วจะมีสักกี่คนหรือกี่เปอร์เซ็นต์ ในที่ทำงานหรือสถานที่ศึกษาที่จะทำได้ทั้ง ๆ โรคภัยไข้เจ็บแต่ละเรื่องเมื่อไปพบแพทย์ก็จะได้รับคำแนะนำให้ออกกำลังกาย ทั้งนี้ เพราะการออกกำลังกายสม่ำเสมอทำให้สุขภาพจิตดีขึ้นทุกด้าน ตั้งแต่ผ่อนคลายความตึงเครียด คลายความวิตกกังวล เพิ่มความเชื่อมั่นตนเอง จิตใจสดชื่น แจ่มใส มีชีวิตชีวา มองโลกด้วยความสุข ความพอใจ และมีชีวิตที่ดีขึ้น

5.13 การพักผ่อนหย่อนใจ “ความสำเร็จของชีวิต อาจตัดสินใจจากการทำงาน แต่ความสำเร็จของการทำงานตัดสินใจจากการพักผ่อน” การทำงานติดต่อกันหลายวัน ทำให้รู้สึกเหน็ดเหนื่อยยิ่งเป็นงานที่ใช้สมองซีกซ้าย (ใช้ความคิด) ยิ่งทำให้เครียดมากขึ้น เพราะระหว่างทำงาน สารอะดรีนาลินจะหลั่งมาก จึงควรกำหนดวันหยุดสุดสัปดาห์เพื่อพักผ่อน ทำให้สารเอ็นดอร์ฟินหลั่งออกมาคลายความเครียดลง ร่างกายสดชื่น กลับทำงานได้อีกในวันต้นสัปดาห์

5.14 การทำงานอดิเรก เป็นกิจกรรมที่ทำให้เราเพลิดเพลินได้ชั่วขณะหนึ่ง เช่น การอ่านหนังสือนิยายที่เราชอบ การฟังเพลง การปลูกต้นไม้ การเดินรำ การไปชมภาพยนตร์ เดินเล่นตามห้างสรรพสินค้าถนัดที่ตั้ง ถักโครเชต์ ฯลฯ ความเพลิดเพลินจากงานอดิเรก ทำให้เราหายเครียดเกิดความชื่นชมกับผลงาน เช่น ความสวยงามที่เป็นธรรมชาติของต้นไม้ ใบและดอกของมัน ฉะนั้นหากเราใช้เวลาส่วนหนึ่งทำงานอดิเรกที่ชอบก็สามารถคลายเครียดได้

5.15 การฝึกผ่อนคลายโดยตรง คือ การตั้งใจที่ลดความเครียดด้วยการฝึกลมหายใจ ให้ถูกวิธี (Abdominal or Diaphragmatic Breathing) สูดลมหายใจให้เต็มปอดแล้วค่อย ๆ ปล่อยออกมาทีละน้อย การนวดเพื่อผ่อนคลายกล้ามเนื้อ เช่น นวดตัวแผนโบราณ นวดด้วยแรงปะทะของน้ำ (Spa) เป็นต้น



5.16 ปฏิบัติตามคำสอนของศาสนา การไปวัดฟังพระธรรมเทศนา การสวดมนต์ การฝึกทำสมาธิ หรือการสนทนาธรรมกับผู้รู้ เป็นสิ่งช่วยผ่อนคลายความเครียดความทุกข์ได้ เพราะสัจธรรมในธรรมจะทำให้ผู้ฟังเกิดความคิด การยอมรับ การปล่อยวาง ความไม่เที่ยงแท้แน่นอนของชีวิตคน ดังพระนิพนธ์ ของสมเด็จพระญาณสังวรญาณมุนี (วาสนโก) ที่ว่า

ยามเยาว์มองโลกล้วน แสสนสนุก

ยามหนุ่มเพลิดเพลินสุขทุกค่ำเช้า กลางคนเริ่มเห็นทุกข์

สุขคู่กันนอ ตกแก่จิ้งจู้เค้า ว่าล้วนอนิจจัง

ซึ่งคำกล่าวข้างต้นจะทำให้เห็นถึงความเปลี่ยนแปลงที่เป็นไปตามช่วงชีวิต ความสุข ความทุกข์ที่เกิดขึ้นและหมดไป

5.17 พยายามประเมินบุคลิกลักษณะของตนเองอย่างเที่ยงตรง (Validity) และควรมุ่งมั่นอย่างจริงจังที่จะแก้ไขความบกพร่องของตนเอง

### การพัฒนาบุคลิกภาพทางจิตที่พึงประสงค์

ความเครียดเป็นสภาวะที่ร่างกายและจิตใจมีปฏิกิริยาตอบสนองสิ่งต่าง ๆ ที่มาคุกคามจนเกิดความกดดันเป็นการเร่งกระบวนการทำลายร่างกายและจิตใจ บั่นทอนสุขภาพ และส่งผลไปยังบุคลิกภาพของคนๆ นั้น สังเกตเห็นได้จากอารมณ์ และพฤติกรรมที่แสดงออก เช่น อารมณ์โกรธ ไม่พอใจ ผิดหวัง เครียด กลัว อิจฉาริษยา พยาบาท โลก เรียกว่า อารมณ์เสียซึ่งเป็นอารมณ์ที่ไม่พึงประสงค์ของผู้อยู่ใกล้ชิดหรือรอบๆ ตัวเรา เพราะโดยธรรมชาติใคร ๆ ก็อยากอยู่ใกล้คนอารมณ์ดี คนอารมณ์ดีคือคนที่สามารถเอาชนะความเครียดหรือควบคุมอารมณ์ของตนให้อยู่ในสภาวะอารมณ์ที่สงบและรื่นเริงเสมอ จนกลายเป็นนิสัย พฤติกรรมที่สังเกตเห็นง่าย ๆ เช่น ใบหน้าระบายด้วยรอยยิ้ม พูดจานุ่มนวลใจเย็น การจะเป็นผู้มีอารมณ์ดีนั้นสามารถสร้างได้วิธีการให้เป็นคนอารมณ์ดีมี 4 ประการ คือ (พรพิมล วงศ์สุข, 2555: 157)

1. การฝึกฝน โดยส่องกระจกดูว่าถ้าอารมณ์ดีใบหน้าที่จะอยู่ในลักษณะอย่างไรหรืออาศัยการบอกกล่าวจากคนใกล้ตัว เพื่อนฝูง เช่นถ้ามีคนทักว่า “แหม ! วันนี้อารมณ์ดีแต่เช้าเลยนะ” แสดงว่าอารมณ์นั้นได้ปรากฏให้คนเห็น การฝึกยิ้มและพยายามฝึกหัวเราะทุกวัน การฝึกเหล่านี้จะนำเราไปสู่การมีอารมณ์ที่ดีได้

2. การฝึกฝน คือ คนยิ้มยากคนหน้าอึดต้องฝึกยิ้มก่อนการฝึกบ่อย ๆ จะสามารถพัฒนาการฝึกฝนได้ในที่สุดจะเป็นนิสัยของเจ้าของบุคลิกของคนอารมณ์ดีได้ การฝึกฝนเป็นเรื่องยากแต่ก็ไม่ถึงกับว่าปฏิบัติไม่ได้ เปรียบกับคนที่ไม่ชอบรับประทานยาน้ำแต่ต้องฝึกเพราะอยากหายเป็นต้น

3. การข่มใจ อารมณ์โกรธเกลียดไม่พอใจย่อมแสดงออกทางพฤติกรรม เช่น ต่ำทอ กระตืบเท้า ขว้างปา หรือทุบของเครื่องใช้จนเสียหาย ชกต่อยตบตีกันก่อนจะให้เกิดพฤติกรรมอันไม่

พึงประสงค์นี้ก็ต่อข่มใจ เช่น การนับหนึ่งถึงสิบถึงร้อย การนึกถึงนางยักษ์แม่มดที่มีแต่ความไม่น่าดูน่า  
โทรมทั้งสิ้นบางคนอาจใช้ธรรมะแผ่เมตตาให้ฝ่ายตรงข้ามก็จะสะกดอารมณ์ให้เย็นลงได้

4. การลดตน ต้องไม่ทำตนเหนือคนเพราะธรรมชาติของคนนั้นรักศักดิ์ศรีแม้จะกินไม่ได้แต่  
มันก็เป็นความภาคภูมิใจที่ทำให้เขาเป็นตัวเขาคนนั้นจึงไม่ชอบให้ใครมาเหยียบย่ำรังแกแต่ต้องรู้จัก  
เคารพผู้อื่น ให้เกียรติซึ่งกันและกันต่อไปนี้เป็นกลุ่มตัวอย่างของคำที่แสดงถึงความรู้สึกต่าง ๆ กัน

โกรธ คือ ความรู้สึกไม่พอใจ ไม่พอใจ ไม่ได้พอใจ รำคาญ เหลือออก อาฆาต แค้น

กังวล คือ ความรู้สึกลังเลใจไม่แน่ใจสงสัย กระวนกระวาย ลำบากใจ

อาย คือ ความรู้สึกกระดาก อับอาย เสียหน้า ประหม่า

เหงา คือ ความรู้สึกโดดเดี่ยว หมดที่พึ่ง เหงาหงอย (เหมือนลิงป่วย) อ้ำว้าง ว้าเหว่

อารมณ์ดี คือ ความรู้สึกดีใจ ภูมิใจ ปิติ ยินดี ร่าเริง สบายใจ ครื้นเครง

อารมณ์ที่ดี จะกระตุ้นให้เกิดความสดชื่น เบิกบาน มีความสุขจนสัมผัส “ความสุขเล็กๆ”

### อารมณ์โกรธทำลายบุคลิก

อารมณ์โกรธ เป็นอีกสาเหตุหนึ่งที่ทำลายบุคลิก ดังนั้น เราควรทำความเข้าใจถึงเหตุที่เกิด  
อารมณ์โกรธ และถ้ามีเราควรจะทำอย่างไร ฉวีธรรมสุขและคณะ (2547 อ้างถึงใน  
พชนี พิมพ์บุตร, 2553: 21) กล่าวว่าเมื่อมีสิ่งมาคุกคามทำให้บุคคลเกิดอารมณ์โกรธ บุคคลจะมีการ  
ปรับตัวต่ออารมณ์โกรธโดยจะแสดงพฤติกรรมออกมาใน 2 ลักษณะคือ

1. การแสดงพฤติกรรมสร้างสรรค์ (Constructive Behavior) โดยบุคคลจะมองว่า  
อารมณ์โกรธเป็นเรื่องปกติเป็นการรับผิดชอบต่อความรู้สึกของตนเองสามารถควบคุมอารมณ์โกรธ  
และลดความรู้สึกโกรธที่เกิดขึ้นกับตนเองได้ยอมรับและรู้ถึงสิ่งที่ก่อให้เกิดอารมณ์โกรธเป็นการเพิ่ม  
ทักษะการแสดงออกอารมณ์โกรธได้อย่างเหมาะสมสามารถจัดการกับสิ่งที่ทำให้เกิดอารมณ์โกรธได้  
ส่งเสริมให้เกิดความภาคภูมิใจในตนเองพัฒนาความเข้าใจและการให้อภัยแก่กันและกันซึ่งถือเป็นเรื่อง  
ของการมีสุขภาพจิตดี

2. การแสดงพฤติกรรมทำลาย (Destructive Behavior) โดยบุคคลมองว่าการเกิด  
อารมณ์โกรธเป็นเรื่องที่น่าไว้วางใจทำให้คุณค่าในตนเองลดลงมีความภาคภูมิใจในตนเองต่ำเป็นการ  
กระทำเพื่อปิดบังความรู้สึกที่แท้จริง (real feelings) เป็นการทำลายสัมพันธภาพระหว่างบุคคล  
ส่งผลให้เกิดความไม่เป็นมิตรมีโกรธแค้นซึ่งกันและกัน

### การจัดการอารมณ์โกรธ

แพง ชินพงศ์ (2555: 1) กล่าวถึงการจัดการความโกรธ ดังนี้

1. ระบายกับคนใกล้ชิดเมื่อตกอยู่ในอารมณ์โกรธ สิ่งหนึ่งที่ช่วยละลายความโกรธได้ดีมาก  
ก็คือ การหาใครสักคนที่เราไว้วางใจได้ ซึ่งอาจจะเป็นคนในครอบครัว คนรักหรือเพื่อนสนิท ในการปรึกษา

และระบายความคับข้องใจของเราออกมา แต่ก็ควรถามเขาเหล่านั้นก่อนว่าเขายินดี และพร้อมที่จะให้เราได้ปรึกษา หรือระบายความอัดอั้นตันใจหรือไม่ การที่เราได้ปลดปล่อยอารมณ์ที่อัดอั้นอยู่ภายในกับคนสนิท จะทำให้เรารู้สึกดีขึ้น เพราะเรามากจะได้รับคำปลอบใจ การให้กำลังใจหรือคำแนะนำที่ดีจากคนที่รักและหวังดีกับเรา

2. เล่นกีฬาควรเลือกเล่นกีฬาที่ทำให้เรารู้สึกผ่อนคลาย เช่น เล่นโยคะ เต้นลีลาศ หรืออาจจะเล่นกีฬาที่เล่นคนเดียวได้โดยไม่ต้องแข่งขันกับคนอื่นเพื่อหลีกเลี่ยงความเครียดที่เพิ่มขึ้นที่อาจได้รับจากการแข่งขัน เช่น เดินออกกำลัง ว่ายน้ำ วิ่ง การออกกำลังกายสามารถช่วยบรรเทาอารมณ์โกรธได้ เพราะนอกจากจะทำให้กล้ามเนื้อผ่อนคลาย ลดความตึงเครียด รู้สึกสดชื่น กระปรี้กระเปร่าแล้ว ยังทำให้เกิดสมาธิที่ดีด้วย

3. ฟังเพลงการฟังเพลงเป็นวิธีหนึ่งที่ช่วยดับอารมณ์โกรธและความขุ่นมัวได้ดีมากอีกวิธีหนึ่ง เพราะดนตรีช่วยในการผ่อนคลายความเครียด อีกทั้งยังช่วยทำให้มีอารมณ์ที่สงบ ซึ่งเพลงหรือดนตรีที่ช่วยลดความขุ่นมัวของอารมณ์ได้ดีก็คือเพลงบรรเลงที่มีทำนองช้า ๆ ที่มีเสียงธรรมชาติ ประกอบ เช่น เสียงลมพัดเบา ๆ เสียงน้ำไหล เสียงนกร้อง หรือถ้าฟังเพลงที่มีเนื้อร้อง ก็ควรเลือกฟังเพลงที่มีเนื้อหาทางบวกและเสริมสร้างทัศนคติที่ดีกับชีวิต อย่าเลือกฟังเพลงที่มีเนื้อหารุนแรงหรือดนตรีที่มีจังหวะดุเดือด เพราะจะมีผลไปกระตุ้นอารมณ์ให้อารมณ์คุกรุ่นยิ่งขึ้น

4. หากิจกรรมคลายเครียดทำ เวลาโกรธเราไม่ควรปล่อยให้ตัวเองว่าง เพราะจะยิ่งทำให้เราคิดและฟุ้งซ่านถึงคน หรือเรื่องที่ทำให้เราโกรธ ดังนั้น เราจึงควรหากิจกรรมที่ตนเองชอบทำ เพื่อช่วยให้เกิดความรู้สึกผ่อนคลาย บางกิจกรรมอาจทำให้ได้รับความรู้เพิ่มขึ้น เช่น การอ่านหนังสือ บางกิจกรรมอาจทำให้เราได้สร้างสรรค์ผลงานใหม่ ๆ เช่น ประดิษฐ์สิ่งของ ทำงานฝีมือ ทำให้เราเกิดความชื่นชมในความสำเร็จของตนเองและรู้สึกอารมณ์ดีขึ้นได้

5. กินอาหารเวลาโกรธหากได้ดื่มเครื่องดื่มเย็น ๆ ขนมหวาน ผลไม้สด ๆ หรือรับประทานของโปรดจะทำให้รู้สึกดีขึ้น แต่ทั้งนี้ก็ต้องควบคุมปริมาณของอาหารและเลือกรับประทานอาหารที่ไม่เป็นผลเสียแก่ร่างกาย ควรหลีกเลี่ยงเครื่องดื่มมีน้ำตาลทุกชนิด เพราะนอกจากไม่เกิดประโยชน์อะไรแก่ร่างกายแล้ว เครื่องดื่มมีน้ำตาลอาจทำให้เราขาดสติ ควบคุมตัวเองไม่ได้ และก่อให้เกิดความเดือดร้อนเสียหายแก่เราด้วย

6. ทำสมาธิการนั่งสงบจิตใจ หรือเอนกายนอนพักสงบแล้วปล่อยจิตใจให้ว่างหรือคิดถึงแต่สิ่งที่ดีงามจะทำให้เรารู้สึกผ่อนคลายอารมณ์โกรธลงได้ หากเรามีอารมณ์โกรธขึ้นมาเมื่อไหร่ ลองหลบไปหาที่เงียบ ๆ สงบ ๆ เช่น ในสวน แล้วหลับตาลงสักพัก คิดถึงสิ่งที่ทำให้เรามีความสุข ก็จะช่วยเราได้มากทีเดียว

7. ทำประโยชน์ให้ผู้อื่นเช่น การไปเลี้ยงอาหารเด็กด้อยโอกาส การไปอ่านหนังสือให้คนตาบอดฟัง การบริจาคโลหิต การช่วยเหลือหรือทำประโยชน์ให้กับสังคมหรือผู้อื่นจะทำให้เรารู้สึกว่าตนเองมีค่าและรู้สึกภาคภูมิใจในตนเองมากขึ้น ซึ่งจะช่วยขจัดอารมณ์โกรธของเราได้ เพราะเราจะ

รู้สึกว่ามันเป็นสิ่งเล็กน้อยที่จะใส่ใจ ชีวิตเรามีค่าเกินกว่าจะมาหมกมุ่นกับสิ่งที่ทำให้เรารู้สึกไม่ดี แต่เราควรจะไปคิดคำนึงและเอาเวลาไปทำในสิ่งที่เราควรทำและเกิดประโยชน์มากกว่า

### การพัฒนาอารมณ์และจิตใจ

แนวทางในการพัฒนาอารมณ์และจิตใจ ประกอบไปด้วยรายละเอียด ดังนี้

#### 1. การพัฒนาอารมณ์

สำหรับการพัฒนาทางอารมณ์ กรมสุขภาพจิต (2552: 20) กล่าวถึงการพัฒนาอารมณ์ตนเองดังนี้

1.1 รู้ทันฝึกรู้เท่าทันอารมณ์ตนเอง บอกกับตัวเองได้ว่าขณะนี้กำลังรู้สึกอย่างไร และรู้ได้ถึงเปลี่ยนแปลงทางอารมณ์ที่เกิดขึ้น สื่อสัจย์ต่อความรู้สึกของตนเอง ยอมรับข้อบกพร่องของตนเองได้ แม้เมื่อผู้อื่นพูดถึง ก็สามารถเปิดใจรับมาพิจารณา เพื่อที่จะหาโอกาสปรับปรุงหรือใช้เป็นข้อเตือนใจที่จะระมัดระวังการแสดงอารมณ์มากขึ้น

1.2 รับผิดชอบเมื่อเกิดความหงุดหงิด ไม่พอใจ ท้อแท้ ให้ฝึกคิดอยู่เสมอว่า อารมณ์ที่เกิดขึ้น เป็นสิ่งที่เราสร้างขึ้นเองจากการกระตุ้นของปัจจัยภายนอก เพราะฉะนั้นจึงควรรับผิดชอบต่ออารมณ์ที่เกิดขึ้น และควรหัดแยกแยะ วิเคราะห์สถานการณ์ด้วยเหตุผล ไม่คิดเอาเองด้วยอคติหรือประสบการณ์เดิม ๆ ที่มีอยู่ เพราะอาจทำให้การตีความในปัจจุบันผิดพลาดได้

1.3 จัดการได้อารมณ์ไม่ดีที่เกิดขึ้นสามารถคลี่คลายสลายให้หมดไปด้วยการรู้เท่าทัน และหาวิธีจัดการที่เหมาะสม เช่น ไม่จ่อมจมอยู่กับอารมณ์นั้น พยายามเบี่ยงเบนความสนใจโดยหางานหรือกิจกรรมทำ เพื่อให้ใจจดจ่ออยู่กับงานนั้น เป็นการสร้างความเพลิดเพลินใจขึ้นมาแทนที่อารมณ์ไม่ดีที่มีอยู่

1.4 ใช้ให้เป็นประโยชน์ฝึกใช้อารมณ์ส่งเสริมความคิด ให้อารมณ์ช่วยปรับแต่ง และปรุงความคิดให้เป็นไปในทางที่มีประโยชน์ ฝึกคิดในด้านบวกเมื่อเผชิญกับเหตุการณ์ในการทำงาน

1.5 เต็มใจให้ตนเองโดยการหัดมองโลกในแง่บวกที่สวยงาม รื่นรมย์ มองหาข้อดีในงานที่ทำ ชื่นชมด้านดีของเพื่อนร่วมงาน เพื่อลดอคติและความเครียดในจิตใจ ทำให้ทำงานร่วมกันอย่างมีความสุขมากขึ้น

1.6 ฝึกสมาธิด้วยการกำหนดรู้ที่กำลังทำอะไรอยู่ รู้ว่าปัจจุบันกำลังสุขหรือทุกข์อย่างไร อาจเป็นสมาธิอย่างง่าย ๆ ที่กำหนดจิตใจไว้ที่ลมหายใจเข้าออก การทำสมาธิช่วยให้จิตใจสงบ และมีกำลังใจในการพิจารณาสิ่งต่าง ๆ ได้ดีขึ้น

1.7 ตั้งใจให้ชัดเจนโปรแกรมจิตใจตนเอง ด้วยการกำหนดว่าต่อไปนี้จะพยายามควบคุมอารมณ์ให้ได้ และตั้งเป้าหมายในชีวิตหรือการทำงานให้ชัดเจน

1.8 เชื้อมั่นในตนเองจากงานวิจัยหลายชิ้นแสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่า คนที่มีความเชื่อมั่นในตนเอง จะมีความสำเร็จในการทำงานและการเรียนมากกว่าคนที่ไม่เชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง

1.9 กล่าวลองเพื่อรู้การกล้าที่จะลองทำในสิ่งที่ยากกว่าในระดับที่คิดว่าน่าจะทำได้ จะช่วยเพิ่มความมั่นใจให้ตนเอง และเป็นโอกาสสำคัญที่จะได้เรียนรู้อะไรใหม่ ๆ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาความสามารถให้มากยิ่งขึ้น ๆ ขึ้นไป

ฉลาดทางอารมณ์ = ฉลาดคิด + ฉลาดพูด + ฉลาดทำ

ฉลาดคิด คือ ควบคุมความคิดได้ คิดในทางที่ดี คิดในทางสร้างสรรค์

ฉลาดพูด คือ เลือกรพูดแต่สิ่งที่ดี มีประโยชน์ หลีกเลี้ยงคำพูดที่จะทำให้ตนเองและบุคคลอื่นเดือดร้อน

ฉลาดทำ คือ "ทำเป็น" ไม่ใช่แค่ "ทำได้" มีความรู้ความเชี่ยวชาญในงานนั้น ๆ

## 2. การพัฒนาจิตใจ

สำนักงานพระพุทธศาสนา กล่าวในบทความพระพุทธศาสนา ในเรื่องของการพัฒนาจิตใจว่า การพัฒนา หมายความว่า ทำให้เจริญ ให้ดี ให้สูง คือ ให้มีใจเจริญ ไม่ให้มีใจเสื่อม ให้มีใจดี ไม่ให้มีใจเสีย ให้มีใจสูง ไม่ให้มีใจต่ำ ทำจิตใจให้เจริญด้วยความดีต่าง ๆ ในตัวคนเรามี 2 อย่าง คือ กายกับใจ กายแยกออกเป็นวาจา เรียกว่า กาย วาจา ใจ กายกับใจ ใจเป็นใหญ่เป็นประธาน กายวาจาจะเป็นอย่างไร ก็สุดแต่ใจจะสั่งให้พูด ถ้าใจดีก็สั่งให้ทำดี พูดดี ถ้าใจเสีย ก็สั่งให้ทำเสีย พูดเสีย ลำพังกายกับวาจา ก็เหมือนกับหุ่นหรือว่า จะทำอะไรเองก็ไม่ได้ ใจเหมือนคนเข็ดหุ่น หุ่นจะเป็นอย่างไร ก็สุดแต่คนเข็ดคนชัก ซึ่งถ้าเราพัฒนาจิตใจได้สำเร็จ ก็เท่ากับว่าพัฒนากายกับวาจาให้สำเร็จด้วย ดังนั้น การที่เรามุ่งเน้นการพัฒนาจิตใจเพื่อเป็นการยกระดับความคิด ทำให้จิตสงบ มีสมาธิ ส่งผลต่อการทำงาน และการใช้ชีวิต

ลักษณะผู้มีสุขภาพจิตดีคือผู้ที่มีบุคลิกภาพภายในด้านอารมณ์ และจิตใจดี มีลักษณะหรือการแสดงออก มีวุฒิทางอารมณ์สูงเป็นผู้ที่มีคุณธรรมไม่เพ้อฝัน เพ้อเจ้อ ไม่วิตกกังวล ไม่คิดฟุ้งซ่าน ไม่กังวล ไม่หลงเชื่อมงายมีจิตที่เป็นอิสระ สดชื่น ไม่มีวามองรู้จักให้อภัย ไม่อาฆาตพยาบาทไม่อิจฉาริษยาปฏิบัติตามกฎระเบียบ หรือบรรทัดฐานของสังคมได้โดยไม่ฝืนใจยอมรับความผิดพลาดของบุคคลที่เกี่ยวข้องได้ไม่โลก ไม่โกรธ ไม่หลงมีความสุขรอบคอบ ลักษณะดังกล่าวข้างต้น บางลักษณะจะไม่สามารถมองเห็นได้ เพราะเป็นลักษณะนิสัยส่วนตัวภายใน ต้องอาศัยเวลาในการศึกษา แต่บางลักษณะก็จะสามารถสัมผัสได้อย่างง่ายและรวดเร็ว โดยพิจารณาได้จากพฤติกรรมที่แสดงออกบางอย่าง ก็จะสามารถทราบได้ว่าบุคคลนั้นมีสุขภาพจิตดีหรือไม่ เช่น การแสดงออกทางสีหน้าและแววตา คือ ถ้าใบหน้าสดชื่น กระปรี้กระเปร่า ไม่คิ้วขมวด แววตาก็สดใส ดูแล้วไม่กังวลหรืออึมทึบ ก็แสดงว่าเป็นคนที่ปล่อยวาง ไม่มีเรื่องให้คิด ให้กลุ่มใจ เป็นต้น

## แนวทางการปรับปรุงสุขภาพของจิตใจ

วิธีการปรับปรุงสุขภาพของจิตใจ มีแนวทางปฏิบัติดังนี้ (กรมสุขภาพจิต, 2552: 22)

1. ตั้งสติให้มั่น มองทุกปัญหาว่ามีทางแก้ไข
2. หากรู้สึกท้อใจ ให้ค้นหาแหล่งสร้างกำลังใจให้กับตัวเอง ได้แก่ ความรักความผูกพันกับคนในครอบครัว ความศรัทธาทางศาสนา การมีเป้าหมายชีวิตที่มีคุณค่า ความเชื่อว่าปัญหาจะผ่านไปแล้ว มันจะดีขึ้น การมองเห็นสิ่งดี ๆ ในชีวิต
3. ผีกลายใจคลายเครียด และทักษะผ่อนคลายอื่น ๆ
4. นอนหลับพักผ่อนให้เพียงพอ อย่างน้อยวันละ 6 – 8 ชั่วโมง
5. พุดคุยกับคนใกล้ชิด อย่าคิดคนเดียว ช่วยกันปรึกษาหารือ พลิกวิกฤตในช่วงเวลาของการเกิดปัญหาให้เป็นโอกาสในการสร้างความผูกพันใกล้ชิดต่อกัน
6. บริหารร่างกายเป็นประจำ เท่าที่สภาพแวดล้อมจะเอื้ออำนวยอย่างน้อยครั้งละ 30 นาที วันเว้นวัน
7. ศึกษาและปฏิบัติตามหลักคำสอนทางศาสนา
8. มองหาโอกาสในการช่วยเหลือผู้อื่น เข้าร่วมกิจกรรมของชุมชน
9. คิดทบทวนทวนสิ่งดี ๆ ในชีวิตเป็นประจำทุกวัน
10. จัดการปัญหาที่ละขั้นที่ละตอน ทำในสิ่งที่ทำได้ สร้างความรู้สึกรสำเร็จเล็ก ๆ จากสิ่งที่ทำ ไม่จมไปกับปัญหาที่ยังแก้ไขอะไรไม่ได้ หลีกเลี่ยงการใช้สุราหรือสารเสพติดในการจัดการความเครียด ความทุกข์ใจการพัฒนาบุคลิกภาพด้านจิตใจ

## สรุปท้ายบท

มนุษย์เรามักมีอารมณ์เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา ซึ่งอารมณ์นั้นมีทั้งดี และไม่ดี อยู่ที่ว่าจะฝึกจิต ซึ่งเป็นบุคลิกภาพภายในได้มากน้อยเพียงใด ถ้าเราสามารถพัฒนาจิตใจได้ ก็จะสามารถควบคุมอารมณ์ในตัวเองได้ และถ้าเรามีความสามารถหรือความฉลาดทางอารมณ์แล้ว เราจะสามารถตระหนักรู้อารมณ์ของตนเองและผู้อื่นได้ มีความสามารถแสดงอารมณ์ได้อย่างถูกต้องตาม กาลเทศะ และมีความสามารถในการปรับตัวเข้ากับสังคมได้อย่างเหมาะสม นอกเหนือจากนั้นจะต้องเข้าใจธรรมชาติและความแตกต่างของอารมณ์ ซึ่งเกิดขึ้นจากสภาพของสิ่งเร้า และสภาพของบุคคลที่ได้รับไม่เหมือนกัน จึงทำให้เกิดทัศนคติ และการตอบสนองที่แตกต่างกันออกไป รุนแรงมากน้อยแล้วแต่กรณี อย่างไรก็ตามนักธุรกิจหรือผู้ประกอบการที่ต้องการจะประสบความสำเร็จในการทำงานจะต้องมีการพัฒนา และสร้างความฉลาดทางอารมณ์ และจิตใจให้แก่ตัวเอง ด้วยวิธีการต่าง ๆ อย่างน้อยจะต้องระลึกอยู่เสมอว่าเก่ง ดี มีสุข มีความสุขจากการกระทำก็จะก่อให้เกิดความปิติส่งผลให้บุคลิกภาพทางกายดีได้อีกทาง และสิ่งสำคัญอีกประการหนึ่ง คือ จะต้องพยายามขจัดอารมณ์โกรธ ซึ่งถือว่าเป็นอารมณ์ร้ายที่ทำลายส่งผลทำลายบุคลิกภาพอย่างมาก

### คำถามทบทวน

1. จงให้ความหมายของคำว่า “EQ”
2. อีคิวมีความสำคัญและมีองค์ประกอบใดบ้าง จงอธิบาย
3. จงอธิบายถึงการสร้างความเข้าใจธรรมชาติทางอารมณ์มาพอเข้าใจ
4. แต่ละช่วงอายุของมนุษย์ มีการพัฒนาบุคลิกภาพทางอารมณ์อย่างไร
5. คนเราสามารถพัฒนาอารมณ์ และจิตใจ เพื่อให้ชีวิตนี้เก่ง ดี และมีสุขได้อย่างไรบ้าง
6. สิ่งจูงใจที่ทำให้เกิดความรุนแรงของอารมณ์ได้แก่อะไรบ้าง
7. กระบวนการของการเกิดอารมณ์แบ่งเป็นกี่ขั้นตอน ประกอบด้วยอะไรบ้าง
8. ให้นักศึกษาบอกถึงคุณสมบัตพิเศษของอารมณ์มา 5 ข้อ
9. สาเหตุของความเครียดได้แก่อะไรบ้าง
10. วิธีการสร้างให้เป็นคนอารมณ์ดีทำได้อย่างไร

## เอกสารอ้างอิง

- กรมสุขภาพจิต. (2552). การศึกษาองค์ความรู้เกี่ยวกับคุณลักษณะของคนไทยที่พึงประสงค์  
ความฉลาดทางอารมณ์. กรุงเทพฯ: พรึกหวานกราฟฟิค.
- กระทรวงวัฒนธรรม. (2556). **มารยาทไทย**. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการวัฒนธรรมแห่งชาติ.
- คณะกรรมการอาหารและยา. (2549). **ชีวิตและสุขภาพ: บัญญัติ 10 ประการเพื่อสร้างมนุษย์  
สัมพันธ์**. สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา : กระทรวงสาธารณสุข.
- เครือวัลย์ มีเกียรติ. (2548). **การพัฒนาบุคลิกภาพ**. กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมอาชีพ.
- จารณัย พานิชกุล. (2555). **ซิกมันด์ ฟรอยด์**. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล.  
(ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: <http://www.atom.rmutphysics.com/charud/PDF-learning/6/picscientist/3/Sigmund-Freud.pdf>. (19 มกราคม 2558).
- จุฑา บุรีภักดี. (2551). **การพัฒนาบุคลิกภาพ**. กรุงเทพฯ: รวมสาส์น.
- ธร สุนทรายุทธ. (2551). **การบริหารจัดการเชิงปฏิรูป: ทฤษฎีวิจัยและปฏิบัติทางการศึกษา**.  
กรุงเทพฯ: เนติกุลการพิมพ์.
- ธำรง บัวศรี. (2542). **ทฤษฎีหลักสูตร : การออกแบบหลักสูตรและพัฒนา**. กรุงเทพฯ: ธนรัช.
- นัยพินิจ คชภักดี. (2542). **ปลูกพ่อแม่รู้จักพัฒนาอิควเด็กไทย**. กรุงเทพฯ: หนังสือพิมพ์ไทยรัฐ
- ประชุม รอดประเสริฐ. (2535). **การบริหารโครงการ**. กรุงเทพฯ: เนติกุล.
- ประภาพรณ อุ่อบ และวิไลวัลย์ เอื้อวงศ์กุล. (2549). **กระบวนการและวิธีการสื่อสารณะ**.  
กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.).
- พรพิมล วงศ์สุข. (2555). **การพัฒนาบุคลิกภาพ**. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- พระไพศาล วิศาโล. (2555). **สุขได้ง่ายจัง**. กรุงเทพฯ: เนชั่นบุ๊ค.
- ยนต์ ชุ่มจิต. (2550). **ความเป็นครู**. กรุงเทพฯ: โอ .เอส.พริ้นติ้งเฮาส์.
- ยีน ภู่วรรณ. (2551). **การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตและเทคโนโลยีมัลติมีเดียเพื่อ  
การศึกษาและประเด็นการวิจัย**. เอกสารประกอบการบรรยายที่มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- รวินศ์ ศรีทองรุ่ง. (2543). **การพัฒนาบุคลิกภาพเพื่องานประชาสัมพันธ์ (พิมพ์ครั้งที่ 3)**. กรุงเทพฯ:  
ขุนนนท์การพิมพ์.
- รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2548). **พฤติกรรมองค์กร**. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร จำกัด.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542**. กรุงเทพฯ:  
นานมีบุ๊คส์.
- สุรสิทธิ์ วิทาร์ตัน. (2549). **การสื่อสารเพื่อการพัฒนา**. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อและสิ่งพิมพ์แก้วจอม.
- อุทัย บุญประเสริฐ. (2532). **การวางแผนการศึกษา**. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.



- Allport, G.W. (1937). **Personality: A Psychological Interpretation**. New York: Holt.
- Anastasi, Anne. (1968). **Personality Development**. New York: McGraw – Hill Book.
- Annalisa Merelli (2015). Ladies Body Shape.[Online]  
<https://www.pinterest.com/pin/480618591462973484/>(19 January 2015).
- Baron, R. A. (1997). **The Emotional Quotient Inventory (EQ-1): Technical Manual**.Canada: Multi – Health Systems.
- Bernard, H.W. (1974). **Personality : Applying Theory**. Boston : Holbrook Press.
- Cooper, R. K. and Sawaf, A. (1997). **Executive EQ Intelligence in Leadership and Organization**. New York: Grossest & Putna.
- Davis, K. (1 9 8 1 ). **Human behavior at work: organizational behavior**. New York: McGraw Hill Book Company.
- Flippo E.B. (1966). **Principles of personnel management**. New York: McGraw-Hill.
- Gina Marinelli. (2014) Refinery 29. [Online] <http://www.refinery29.com/flattering-party-dresses#slide> (19 January 2015).
- Guilford, J.P. (1975). **Personality**. New York : McGraw – Hill.
- Hjelle, Larry A. and Daniel Ziegler J. (1992). **Personality Thories : Basic Assumption Research and Application**. Auckland: MacGraw-Hill.
- Jung, Carl G. (1939). **The Integration of The Personality**. N.Y.:Ferrar&Rinehart.
- Miller, B. F. & Keane, C. B. (1972). **Encyclopeddia and Dictionary of Medicine and Nursing**. New York: McGraw – Hill.
- Ngrave (2013). ThenSpecialdress. [Online] <http://www.thespecialdress.com/the-special-dress-in-trend/> (19 January 2015).
- Nelson, D. L., & Quick, J. C. (1997). **Organization. Behavior (2nd ed.)**. New York: Harper and Row.
- Nidhi Saxena. (2013) Patterns Color Design. [Online]  
<https://patternscolorsdesign.wordpress.com> (19 January 2015).
- Rogers, C.R. (1969). **Freedom to learn**. Columbus: Charles E. Merrill Publishing Co.
- Schramm, W.(1964). **Mass Media and National Development**. New Jersey: Stamford University Press.
- Sheldon, W.H. and Stevens, S.S. (1942). **The Varieties of Temperament : A Psychology Constitutional Differences**. New York: Harper and Row.