

การพัฒนาบุคลิกภาพและทักษะการสื่อสารเชิงวัจนภาษาเพื่อประสิทธิภาพในการทำงาน: กรณีศึกษาอำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม

Enhancing Personality and Verbal Communication Skills for Workplace Efficiency: A Case Study in Phutthamonthon District, Nakhon Pathom.

สุติดา สิงหาราช¹

Received: 1.07.2024, Revised: 06.12.2024, Accepted: 24.12.2024

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) พัฒนาบุคลิกภาพทั้งภายนอกและภายในของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในอำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม และ 2) พัฒนาทักษะการสื่อสารเชิงวัจนภาษาเพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในอำเภอพุทธมณฑล ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าผู้เข้าร่วมกิจกรรมทั้งหมดมีความสนใจในประเด็นที่ผู้วิจัยนำเสนอ เนื่องจากบุคลากรในตำแหน่งต่าง ๆ มีบทบาทสำคัญในฐานะผู้ให้บริการภาครัฐที่ต้องสื่อสารกับประชาชนและหน่วยงานหลากหลายภาคส่วน การพัฒนาบุคลิกภาพและทักษะการสื่อสารจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ผลจากการเข้าร่วมกิจกรรม พบว่าผู้เข้าร่วมมีความเข้าใจที่ลึกซึ้งยิ่งขึ้นเกี่ยวกับความสำคัญของบุคลิกภาพที่เหมาะสมและการสื่อสารที่ชัดเจนและถูกต้องตามบริบท อีกทั้งสามารถนำความรู้และทักษะดังกล่าวไปปรับใช้ในการทำงาน รวมถึงส่งต่อความรู้สู่เพื่อนร่วมงานในองค์กร เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมขององค์กรภาครัฐในพื้นที่

คำสำคัญ: บุคลิกภาพ, การสื่อสาร, การสื่อสารทางวาจา , พัฒนาท้องถิ่น , อำเภอพุทธมณฑล

¹ อาจารย์ สาขาวิชาศิลปภาพยนตร์ วิทยาลัยนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา อีเมลล์: sutida.si@ssru.ac.th

Enhancing Personality and Verbal Communication Skills for Workplace Efficiency: A Case Study in Phutthamonthon District, Nakhon Pathom.

Sutida Singharach¹

Received: 01.07.2024, Revised: 06.12.2024, Accepted: 24.12.2024

Abstract

This research aimed to 1) develop both external and internal personality traits of personnel working in Phutthamonthon District, Nakhon Pathom Province, and 2) enhance verbal communication skills to improve workplace efficiency among the same group. The findings revealed that all participants showed significant interest in the topics presented by the researcher. This is largely because personnel in various positions, as public service providers, must engage with citizens and collaborate with multiple agencies regularly. Thus, the development of personality traits and verbal communication skills is essential for effective job performance. The participants demonstrated a deeper understanding of the importance of appropriate personality and accurate, context-sensitive communication. Moreover, they were able to apply these skills in their roles as government personnel and share the acquired knowledge with colleagues, contributing to overall organizational improvement in public service delivery within the district.

Keywords: personality ,communication , speaking skills, local development , Phutthamonthon District

¹ Lecturer in Cinematic Arts (International Program), College of Communication Arts, Suan Sunandha Rajabhat University E-mail: sutida.si@ssru.ac.th

บทนำ

ตามแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี กับแผนพัฒนาฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566-2570) มียุทธศาสตร์การพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ ดังนั้นจึงมีความจำเป็นที่บุคคลากรจะได้รับการพัฒนาให้มีความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ที่สอดคล้องกับนโยบาย เพื่อเพิ่มศักยภาพในตัวบุคลากรในประเทศไทยให้แข็งแกร่ง มีความมั่นใจในตัวเอง มีความภูมิใจในตัวเอง และสามารถพัฒนาตนเองไปสู่จุดที่สามารถเป็นต้นแบบที่ดีให้แก่สังคมและคนรอบข้างได้ ดังนั้นการสร้างชุมชนที่เข้มแข็งขึ้นมาได้ ต้องมาจากการพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะที่รอบด้านเพื่อเสริมสร้างให้คนไทยมีความรอบรู้และมีความคิดสร้างสรรค์ เป็นนักสื่อสารที่ดี ฉลาด มีคุณภาพและมีบุคลิกภาพที่ดีด้วย ตามที่ภาครัฐได้ดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ที่ผ่านมาอย่างต่อเนื่อง แสดงให้เห็นว่าการพัฒนาประเทศโดยผ่านการใช้แผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี นั้นมีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศ รวมถึงการนำแผนปฏิบัติการพัฒนาประเทศและแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติมาบูรณาการร่วมกัน สามารถนำไปสู่การเกิดความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืนได้ (ธนิชานต์ ศรีจันทร์ และ เสาวลักษณ์ โกศลกิตติธัมพร, 2566)

เออร์เนส อาร์. ฮิลการ์ด (Hilgard) กล่าวว่า บุคลิกภาพเป็นลักษณะส่วนรวมของบุคคลและการแสดงออกของพฤติกรรม ซึ่งชี้ให้เห็นความเป็นปัจเจกบุคคล ในการปรับตัวต่อสิ่งแวดล้อม รวมถึงลักษณะที่ส่งผลต่อการติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น ได้แก่ ความรู้สึกับตนเอง แรงจูงใจ ทัศนคติในการเกิดอารมณ์ และลักษณะนิสัยที่สะสมจากประสบการณ์ชีวิต ซึ่งการพัฒนาการทางบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลจะประสบความสำเร็จได้นั้นจะต้องเกิดจากการวิเคราะห์ในตนเองไปสู่การเปลี่ยนแปลงและแก้ไขได้เริ่มจากยอมรับฟังความคิดเห็น กล้าที่จะเปลี่ยนแปลงเพื่อให้สนองความต้องการของผู้อื่น และให้ผู้อื่นยอมรับมากกว่าการคำนึงถึงตัวเองเพียงพอใจของตนพร้อมที่จะพบกับประสบการณ์ใหม่ ๆ ตลอดเวลา นอกจากบุคลิกภาพที่จำเป็นต้องพัฒนาแล้วทักษะการสื่อสารทางวาทศิลป์ก็เป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะช่วยให้การสื่อสารบุคลิกประสบความสำเร็จได้มากยิ่งขึ้นเช่นกัน

ผู้ที่มีบุคลิกภาพดีนับว่าเป็นผู้ที่ได้รับความสำเร็จในการทำงานทั้งปวง ความสำคัญของบุคลิกภาพที่ปรากฏชัดอยู่ทั่วไปจะเห็นได้จากการคัดเลือกและคัดสรรบุคคลเข้าปฏิบัติงานศึกษาต่อ หรือการทำงานตามบริษัท องค์การ รัฐวิสาหกิจ กระทรวง ทบวง กรม หรือวงการธุรกิจ โดยเฉพาะการเงินการธนาคาร ความน่าเชื่อถือเป็นสิ่งสำคัญยิ่ง ความเชื่อถือเลื่อมใส ศรัทธา พนักงาน นักบริหารทางธุรกิจที่มีบุคลิกภาพไม่ดีย่อมทำลายภาพลักษณ์ความน่าเชื่อถือ ซึ่งเป็นผลเสียและเกิดอุปสรรคต่อการทำงาน การดำเนินกิจการต่าง ๆ รวมทั้งการพัฒนาธุรกิจ ให้สามารถแข่งขันกับหน่วยงานอื่นได้ นั่นหมายถึงคนที่มีลักษณะบุคลิกภาพที่ดีย่อมมีโอกาสและประสบผลสำเร็จในชีวิตมากทั้งด้านครอบครัว ชีวิตส่วนตัว การศึกษาเล่าเรียน ดังจะเห็นได้จากการประกาศรับสมัครงานจะกำหนดคุณสมบัติของผู้สมัครงานที่สำคัญประการหนึ่งคือมีบุคลิกภาพดีและมีความเป็นผู้นำ สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม จากความสำคัญนี้จึงอาจกล่าวได้ว่า "บุคลิกภาพสามารถกำหนดอนาคตและความสำเร็จได้" (ชลลดา ทวีคุณ, 2566 : หน้า 8)

อิงค์ควิต์ (Inkuity, 2559) ได้นำเสนอบทความ 5 คุณสมบัติสำคัญ ที่บุคลากรในองค์กรควรมี เพื่อเป็นหน้าตาขององค์กร องค์กรหรือบริษัท เพราะลักษณะงานที่รับผิดชอบนั้นเชื่อมโยงกับการสร้างสัมพันธ์ที่ดีทั้งกับภายในและภายนอกองค์กร ซึ่งนักประชาสัมพันธ์ที่ดี หรือบุคลากรในหน่วยงานองค์กรต่างๆควรมีคุณสมบัติ 5 ประการดังนี้ 1. บุคลิกภาพที่เพียบพร้อม ซึ่งการมีบุคลิกภาพดี และคุณมิตินั้นมีส่วนช่วยให้การทำหน้าที่เป็นกระบอกเสียงแทนองค์กรบริษัทง่ายขึ้น หากต้องปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่กดดัน ซึ่งเขาหรือเธอยังถือเป็นหน้าเป็นตาให้กับองค์กร บริษัททางอ้อมอีกด้วย 2. ความรู้ความสามารถ ความรู้เกี่ยวกับองค์กร บริษัทในทุกเรื่องไม่ใช่รู้แต่เรื่องทางวิชาการที่ตนเรียนมาเท่านั้น ดังนั้นความรู้ที่ลึกซึ้งและรู้จริง จะช่วยให้การตอบคำถาม การให้บริการประชาชน และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี และยังช่วยรักษาภาพลักษณ์ขององค์กรเอาไว้ได้อีกด้วย 3. ทักษะการพูดที่ดี เนื่องจากการพูดเป็นทักษะการสื่อสารอย่างหนึ่งที่มนุษย์ใช้ในชีวิตประจำวันอยู่เสมอ การพูดจึงไม่ใช่แค่การสนทนา แต่การพูดของนักประชาสัมพันธ์หรือบุคลากรในองค์กรนั้นๆ จะต้องเป็นการสื่อสารที่เอื้อประโยชน์และสามารถช่วยให้บรรลุเป้าหมายการทำงานในฐานะผู้ให้บริการนั้นได้ 4. มีใจรักงานบริการ คุณสมบัติอีกอย่างของบุคลากรองค์กรภาครัฐคือต้องรักงานบริการอย่างแท้จริง เพราะด้วยบทบาทหน้าที่ที่ต้องติดต่อสื่อสารทั้งในและนอกองค์กร นอกจากนี้แล้ว ยังต้องมีความกระตือรือร้นในตนเอง แต่ในขณะเดียวกันก็ต้องเป็นคนใจเย็นและประนีประนอมได้ด้วย 5. ไหวพริบและความฉลาดทางอารมณ์เป็นเลิศ เนื่องจากบทบาทหน้าที่ดังกล่าว ต้องพบปะผู้คนมากมายหลายตา หลีกเลียงไม่ได้ว่าในการทำงานต่างๆอาจจะมีอุปสรรคเข้ามาทดสอบความอดทน หากบุคลากรมีสภาวะทางอารมณ์ที่เป็นเลิศ ก็จะสามารถควบคุมสติ และมีสมาธิในการทำงานได้เป็นอย่างดี ดังนั้นบุคลิกภาพที่ดี และการสื่อสารทางวาจาที่ชาญฉลาด จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งกับบุคลากรในชาติไทยที่ต้องสื่อสารและให้บริการประชาชนทุกระดับชั้น เพื่อร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาให้มีความเข้าใจที่ตรงกันและมีประสิทธิภาพสูงสุด

จากความสำคัญของการพัฒนาองค์กรในยุคปัจจุบัน พบว่าปัจจัยสำคัญที่ช่วยขับเคลื่อนความสำเร็จขององค์กร องค์กร บริษัท หรือแม้แต่วัฒนธรรมระดับประเทศ คือการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร โดยเฉพาะในด้านบุคลิกภาพและทักษะการสื่อสาร บุคลิกภาพที่เหมาะสมและความสามารถในการใช้ทักษะเชิงวัจนภาษาอย่างมีประสิทธิภาพ ไม่เพียงช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ของบุคลากร แต่ยังช่วยเพิ่มความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ในบริบทขององค์กรภาครัฐ ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการให้บริการประชาชน การสื่อสารที่ดีในทุกมิติถือเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยส่งเสริมการดำเนินงานขององค์กร บุคลากรที่สามารถสื่อสารอย่างถูกต้อง ชัดเจน และเหมาะสมตามบริบท จะสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างเต็มที่ และสร้างความเชื่อมั่นในงานบริการสาธารณะ

เมื่อพิจารณาข้อมูลเชิงพื้นที่ของอำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ซึ่งเป็นหนึ่งในหกอำเภอของจังหวัด มีการแบ่งการปกครองเป็น 27 ตำบล และ 121 หมู่บ้าน พื้นที่นี้มีประชากรหนาแน่น และประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทำนาและทำสวนผลไม้ ส่งผลให้มีความต้องการความช่วยเหลือและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการประกอบอาชีพ รวมถึงการแก้ไขปัญหา

ด้านความเป็นอยู่ในชีวิตประจำวัน การให้บริการของบุคลากรในที่ว่า การอำเภอพุทธมณฑลจึงมีบทบาทสำคัญ ทั้งในด้านการตอบสนองความต้องการของประชาชน และการลงพื้นที่เพื่อให้บริการเชิงรุก

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงได้จัดทำโครงการพัฒนาบุคลิกภาพและทักษะการสื่อสารเชิงวัจนภาษาเพื่อประสิทธิภาพในการทำงานขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเสริมสร้างศักยภาพของบุคลากรในอำเภอพุทธมณฑล ให้สามารถนำความรู้และทักษะที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม อีกทั้งยังสามารถเพิ่มคุณภาพของการบริการประชาชนในทุกระดับได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. ศึกษาบุคลิกภาพทั้งภายนอกและภายในของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในอำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม จังหวัดนครปฐม เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้เป็นพื้นฐานในการพัฒนา
2. พัฒนาบุคลิกภาพทั้งภายนอกและภายในของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในอำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม จังหวัดนครปฐม โดยมุ่งเน้นการเสริมสร้างความมั่นใจ และการพัฒนาทักษะทางสังคมที่สำคัญ
3. พัฒนาทักษะการสื่อสารเชิงวัจนภาษาเพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในอำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม โดยเน้นการสื่อสารที่เหมาะสมและมีประสิทธิผลในการทำงานร่วมกับประชาชนและหน่วยงานอื่นๆ

การทบทวนวรรณกรรม

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความสำคัญของบุคลิกภาพ การพัฒนาบุคลิกภาพในการทำงาน และแนวคิดเกี่ยวกับการพูด มีรายละเอียดดังนี้

แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความสำคัญของบุคลิกภาพ

คอสตา และแมคเคร (Costa; & McCrae, 1992) กล่าวว่า บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ หมายถึง การอธิบายลักษณะของมนุษย์เป็น 5 องค์ประกอบ คือ บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว (Neurotism) บุคลิกภาพแบบแสดงตัว (Extraveion) บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ (Openness) บุคลิกภาพแบบ ประนีประนอม (Agreeableness) และบุคลิกภาพแบบ มีจิตสำนึก (Conscientousness) หรือ เรียกชื่อย่อเป็นคำว่า "OCEAN"

กิตติมาพร ชูโชติ (2544) ได้กล่าวถึง ความสำคัญของบุคลิกภาพ ที่ส่งผลต่อความสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง บุคลิกภาพของบุคคลที่จะเป็นผู้นำว่า “เป็นปัจจัยที่สำคัญในการบริหารที่จะทำให้องค์การดำเนินงานสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะวิธีการบริหารของผู้หน้านั้น เกิดจากพฤติกรรมส่วนตัวของผู้นำเป็นสำคัญ ไม่ใช่เกิดจากอำนาจที่เป็น

ทางการและส่งผลให้คนเชื่อและทำตาม ” โดยได้เสนอแนะบุคลิกภาพของ “ผู้นำในอนาคต” ที่ต้องการประสบความสำเร็จว่า ต้องมีคุณลักษณะที่สำคัญ ประกอบด้วย

1. ยืนหยัด คือ การที่ไม่ยอมเสียจุดยืน เสียความมั่นใจของตนเอง มีเหตุผลและการใช้ วิจารณญาณของตนเอง
2. ยึดหยุ่น คือ การรู้จักผ่อนปรนตามสถานการณ์เพื่อให้การปฏิบัติการบรรลุตามเป้าหมาย
3. ยินยอม คือ การรู้จักอ่อนน้อมถ่อมตน ประนีประนอม
4. ยิ้มแย้ม คือ สามารถยิ้มรับสถานการณ์ได้ทุกรูปแบบ แสดงอารมณ์อย่างเหมาะสม
5. ยกย่อง คือ การรู้จักยกย่องผู้อื่นด้วยความจริงใจ

แนวคิดเกี่ยวกับบุคลิกภาพ

สถาบันราชภัฏเทพสตรี (2543) ได้กล่าวถึง บุคลิกภาพของ “คนเก่ง” ว่าจะต้อง ประกอบด้วย 3 ประการ ได้แก่

1. เก่งตน หมายถึง เป็นผู้ที่ขบศึกษาหาความรู้อยู่ตลอดเวลาเพื่อให้ทันโลก ทันคน โดย เริ่มจากพัฒนาตนเองก่อน ประกอบด้วย - ทางกาย : รูปร่าง พัฒนาให้ดีขึ้นโดยใช้การแต่งกายช่วยลดหรือเสริมจุดเด่น จุดด้อย หน้าตาสดชื่นแจ่มใส สะอาด เข้มแข็งแต่ไม่กระด้าง อ่อนโยนแต่ไม่อ่อนแอ - ทางวาจา : การพูดดีมีองค์ประกอบ 4 ประการ คือ พูดแต่ดี มีประโยชน์ ผู้ฟังชอบ และ ทุกคนปลอดภัย คิดก่อนพูด - ทางใจ : มีความมั่นใจในตนเอง กระตือรือร้น มีความอดทน มีความพยายาม มีเหตุผล การมีสมรรถภาพในการจำ และมีความคิดสร้างสรรค์
2. เก่งคน หมายถึง มีความสามารถในการปรับตัวเข้ากับผู้อื่น มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
3. เก่งงาน หมายถึง ผู้ที่ทำงาน ชยันทำงาน และรู้วิธีทำงาน

ชลลดา ทวีคุณ (2556, หน้า 84-91) ได้เสนอแนวทางการ เสริมสร้างบุคลิกภาพที่พึงประสงค์ในยุคสมัยใหม่สามารถสรุปได้ ดังนี้

1. การเป็นผู้เรียนรู้ตลอดชีวิต
- 1.1 เป็นผู้ใฝ่รู้มีความคิดทันสมัย ต้องเป็นคนที่มี ความรู้สึกว่าตนเองไม่รู้อะไรอีกมากและตระหนักถึงความเป็นผู้ใฝ่รู้ตลอดเวลา เปรียบเสมือนแก้วน้ำที่ยังเต็มไม่เต็มพร้อมการรับรู้ เรียนรู้สิ่งต่างๆ ทั้งในอดีต ปัจจุบัน และอนาคต การใฝ่รู้ใฝ่เรียนนี้เป็นปัจจัยสำคัญที่ต้องพัฒนาบุคลากรให้เพิ่มพูนขึ้นตลอดเวลา เพราะปัจจุบันโลกแห่งเทคโนโลยีมีความเจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว เราต้องเข้าใจกับการเปลี่ยนแปลงของโลกปัจจุบัน การเรียนรู้จากสื่อสิ่งพิมพ์ การสื่อสารทางไกล ความรู้เท่าทันผ่าน ระบบอินเทอร์เน็ตช่วยย่อโลกแห่งการเรียนรู้ให้เข้าใกล้เรามากขึ้น ดังนั้นจึงควรหมั่นศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ อีกทั้งยังเป็นการเสริมบุคลิกภาพในการสนทนากับผู้อื่น การเป็นผู้รู้ ใฝ่รู้ มีความรู้ความสามารถเป็นที่น่าสนใจและมีเสน่ห์ต่อคนรอบข้างได้เป็นอย่างดี
- 1.2 เป็นผู้ที่สามารถใช้องค์ความรู้ได้เหมาะสม สามารถมองผู้คน สิ่งของ เหตุการณ์ เป็นสื่อสอนตนได้ไม่ว่าจะเป็นสิ่งดี หรือสิ่งเลว และสามารถเลือกเก็บมาจดจำและหยิบออกมาใช้ได้ อย่างถูกต้อง ถูกเวลา และเหมาะสม รวมทั้งใฝ่ค้นหา ติดตามความรู้ทุกเรื่อง โดยเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพและการดำรงชีวิต มุ่งเรียนรู้อย่างลึกซึ้งและจริงจังให้เป็นผู้รู้และเข้าใจในแต่ละเรื่องอย่างแท้จริง ซึ่งการเรียนรู้มี 2 อย่าง คือ เรียนรู้ในสิ่งที่ยังไม่รู้และเรียนรู้สิ่งที่เรารู้ให้รู้มากขึ้น
- 1.3 มีกระบวนการเรียนรู้ การเรียนรู้ของบุคคลเริ่มจากความปรารถนาของตนถูกตั้งไว้และกำหนดเป็นเป้าหมายในขั้นตอนของชีวิต เรียนรู้รูปแบบความคิดเห็นเห็นตนและผู้อื่น ทำความเข้าใจและให้ความสำคัญกับการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกันอย่างเปิดใจกว้างพร้อมรับฟังร่วมแรงร่วมใจ ทำงานเพื่อมุ่งสู่ความสำเร็จร่วมกัน
- 1.4 ความสามารถทางการคิดเชิงระบบ มีทักษะการคิด วิเคราะห์ มองเหตุผล และมองเห็นคาดการณ์เห็นผลลัพธ์ในอนาคตได้ และสามารถสังเคราะห์กระบวนการที่สามารถนำไปสู่ความสำเร็จ

ที่ต้องการได้ เช่น ความรู้ของบุคคลในองค์กรที่อยู่ร่วมกันก็สามารถนำไปสู่ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ และสังคมแห่งการเรียนรู้ได้ในที่สุด องค์การแห่งการเรียนรู้และสังคมแห่งการเรียนรู้เป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งในสังคมโลกยุคใหม่ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว รวดเร็วและไม่สิ้นสุด

แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลิกภาพในการทำงาน

นอกจากความสามารถในทักษะที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับตำแหน่งงานที่บุคลากรต้องพัฒนาอย่างสม่ำเสมอแล้ว นั้น การพัฒนาบุคลิกภาพในการทำงานก็เป็นสิ่งที่สำคัญไม่แพ้กัน บุคลากรจึงจำเป็นต้องศึกษา และพัฒนาทักษะดังกล่าวอย่างจริงจังและรอบด้าน เพื่อเป็นส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนและสร้างสังคมในการทำงานให้น่าอยู่ยิ่งขึ้น

แนวคิดของโจเซฟ ลูฟท์ และแฮร์รี่ อิงแฮม (Joseph Luft and Harry Ingham, 1970) ได้พัฒนาทฤษฎีนี้ขึ้นมา โดยเขาชื่อต้นคือ Joseph และ Harry Window : A Graphic Model of Awareness in Interpersonal Relations. และเรียกทฤษฎีนี้ว่า "ทฤษฎีหน้าต่างโจฮารี" (Johari' window) หรือบางครั้งนักวิชาการหลายท่านเรียกว่า "ทฤษฎีหน้าต่างหัวใจของโจฮารี" ซึ่งมีวัตถุประสงค์ เพื่อมุ่งแสดงให้เห็นถึงการตระหนักรู้ตนเองของบุคคล ในสถานการณ์ ที่แสดงพฤติกรรมติดต่อกับบุคคลอื่น นั่นคือก่อนที่บุคคลจะยอมรับผู้อื่นได้นั้น จำเป็นที่บุคคลจะต้องรู้จักและยอมรับตนเองเสียก่อนซึ่งสามารถทำได้โดยอาศัยทฤษฎีที่เรียกว่า "หน้าต่างหัวใจของโจฮารี" :ซึ่งเป็นทฤษฎีเกี่ยวกับการสร้างความสัมพันธ์ การมีความสัมพันธ์อันดี เป็นสิ่งจำเป็นในการอยู่ร่วมกันในองค์กร ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของบุคลากร และความสำเร็จขององค์กรมีส่วนมาจากสัมพันธภาพที่ดีของบุคลากรในองค์กร จากทฤษฎี ดังกล่าวได้จัดคุณลักษณะของแต่ละบุคคลออกเป็น 4 ส่วน หรือหน้าต่าง 4 บาน ดังนี้ (เต็มศักดิ์ คทวณิช, 2546 : หน้า 46 - 52)

1. บริเวณเปิดเผย (Open Area) หมายถึง บริเวณพฤติกรรมภายนอกที่แสดงออกอย่างเปิดเผย เราทุกคนรู้ว่าเรามีจุดเด่นหรือจุดบกพร่องอย่างไร และเปิดเผยให้คนอื่นรับรู้ เช่น ฉันเป็นคนเดินเร็ว ฉันเป็นคนตัวเล็ก ฉันเป็นคนพูดมาก หน้าต่างบานนี้จะเปิดเผยมากขึ้นเมื่อมีความสนิทสนมและความสัมพันธ์เพิ่มขึ้น จึงควรให้ผู้ที่มีความสัมพันธ์ด้วยแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นหรือจุดบกพร่องของเราและนำมาพัฒนาแก้ไข ปรับปรุงบุคลิกภาพต่อไป

2. บริเวณจุดบอด (Blind Area) หมายถึง บริเวณพฤติกรรมที่แสดงออกไปโดยไม่รู้ตัว ไม่มีจุดมุ่งหมาย และไม่มีเจตนาที่จะแสดงออกไป คือเราไม่รู้ คนอื่นรู้และสามารถสังเกตเห็นได้ เช่น เราคิดว่าเราเป็นคนใจกว้างมีน้ำใจ แต่คนอื่นกลับมองเห็นว่าเราเป็นคนเอาแต่ใจ การที่บางคนพูดหรือแสดงการกระทำบางอย่างโดยไม่รู้ตัว อาจส่งผลเสียต่อบุคลิกภาพ จึงควรลดบริเวณจุดบอดให้น้อยลง โดยเปลี่ยนให้เป็นบริเวณเปิดเผย และเมื่อได้รับรู้จากคนอื่นแล้ว ควรยอมรับและแก้ไขปรับปรุงจุดบอดนั้น หากเป็นจุดบกพร่องของตนเอง

3. บริเวณจุดซ่อนเร้น (Hidden Area) หมายถึง บริเวณที่มีพฤติกรรมหรือความรู้สึกนึกคิดบางอย่างที่เก็บซ่อนไว้ไม่เปิดเผยให้ผู้อื่นรู้ ตนเองเท่านั้นที่รู้ คือเรารู้ คนอื่นไม่รู้รู้ว่าตัวเองมีจุดบกพร่อง แต่ปกปิดซ่อนเร้นเป็นความลับไว้ไม่ให้คนอื่นรู้ เช่น ความรู้สึกอิจฉาต่อผู้อื่นเมื่อเห็นคนอื่นเจริญก้าวหน้า ดังนั้นควรลดบริเวณจุดซ่อนเร้น เนื่องจากการปกปิดจุดบกพร่องไว้โดยไม่ได้รับการแก้ไขปรับปรุง จะส่งผลเสียต่อบุคลิกภาพของตนเอง และหากพลังแสดงพฤติกรรมนั้นออกมาโดยไม่รู้ตัวอาจส่งผลต่อบุคลิกภาพ และสัมพันธภาพที่ไม่ดีกับผู้อื่นได้

4. บริเวณอวิชา (Unknown Area) หมายถึง บริเวณที่พฤติกรรมหรือความรู้สึกบางอย่างที่บุคคลแสดงออกโดยไม่รู้ตัว ไม่เคยรู้ ไม่เคยเข้าใจมาก่อน และบุคคลอื่นก็ไม่เคยรู้และไม่เคยสนใจมาก่อนเช่นกัน พฤติกรรมนี้อาจเกิดขึ้นเมื่ออยู่ในเหตุการณ์เฉพาะหน้า ในสถานการณ์คับขัน หรือมีเหตุการณ์บางอย่างที่ทำให้เกิดพฤติกรรมนี้ขึ้นมาได้ เช่น บางคนมีกิริยามารยาทเรียบร้อย สุขุม เยือกเย็น แต่เมื่อตกอยู่ในสถานการณ์คับขัน พฤติกรรมก้าวร้าวเพื่อเอาชนะคู่ต่อสู้จึงเกิดขึ้น คือ เราไม่รู้ คนอื่นไม่รู้ หมายถึง เราไม่รู้จุดบกพร่องของตนเองมาก่อน และผู้อื่นก็ไม่รู้เช่นกัน ดังนั้นเราควรตระหนักถึงผลกระทบจากพฤติกรรมที่แสดงออกมาโดยไม่รู้ตัว และหากเป็นพฤติกรรมที่ผู้อื่นรู้แล้วและเป็นพฤติกรรมในทางลบกับบุคลิกภาพของตนเอง ก็ควรยอมรับเพื่อให้รู้จักตนเองอันจะส่งผลให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนาบุคลิกภาพ

จากความสำคัญของหน้าต่าง 4 บาน ดังกล่าว จึงถือได้ว่าเป็นวิธีในการยอมรับในพฤติกรรมของตนเอง เพื่อการยอมรับความจริง หากบุคลากรในองค์กรพร้อมที่จะเปิดเผยตนเองต่อผู้อื่นมากขึ้นเพียงใด คนอื่นก็พร้อมที่จะสนองตอบมากขึ้นเช่นกัน ซึ่งจะช่วยลดปัญหาและอุปสรรคในการเชื่อมต่อหรือสื่อสารกันทั้งในเรื่องส่วนตัวและเรื่องงาน

ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ (2550, หน้า 74-75) ได้แสดงทรรศนะเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลิกภาพโดยทั่วไป ไว้ดังนี้

1. การพัฒนาบุคลิกภาพทางกาย ควรใช้เครื่องแต่งกายที่สะอาดเรียบร้อย ใช้น้ำหอมอย่างเหมาะสมกับรูปร่างของตน ไม่ฟุ้งเฟ้อหรือน่าสมัยจนเกินไป บุคลิกภาพทางกายเป็นสิ่งประทับใจครั้งแรก ถ้าใครโดนวิจารณ์ว่าเห็นใหม่ ๆ ไม่ชอบ แต่พอใกล้ชิดแล้วจึงรู้ว่าน่าคบ นอกจากการดูแลตนเองเรื่องการ แต่งกายและความสะอาด ควรตรวจสอบตนเองเกี่ยวกับภาษาและกิริยาท่าทางด้วย ดังคำพังเพย ที่ว่า “สำเนียงบอกภาษา กิริยาบอกสกุล” คำพังเพยนี้ยังใช้ได้ดีอยู่แต่บุคคลก็ต้องไม่ลืมว่า หากใครมีชาติกำเนิดหรือมีพื้นฐานดั้งเดิมที่ไม่ดีนัก กิริยาท่าทางและภาษาที่ใช้ประจำของตนก็สามารถปรับปรุงให้ดีขึ้นได้ มารยาทดี ภาษาดี ไม่จำเป็นต้องมาจากรากฐานชาติสกุลที่ดีเสมอไป ทุกคนสามารถพัฒนาได้
2. การพัฒนาบุคลิกภาพทางสติปัญญา ความรู้สึกนึกคิด เจตคติ และความสนใจ ผู้ทำงานโดยทั่วไป ไม่จำเป็นจะต้องฉลาดเฉลียวมีไหวพริบสูงเสมอไป จึงจัดว่ามีบุคลิกภาพดี ถ้าทุกคนฉลาดมากเท่ากันไปหมด คิดอะไรเหมือนกัน สนใจสิ่งคล้ายๆกัน โลกคงน่าเบื่อ ดังนั้นเมื่อบุคคลคิดว่า ตนเองมีความสามารถด้านใดเป็นพิเศษก็มาพัฒนาด้านนั้น แต่ก็ไม่ควรละเลยที่จะสะสมความรู้ หรือความสนใจด้านอื่นๆด้วย เพราะจะทำให้มีความคิดและความสนใจที่กว้างขึ้น อันเป็นสิ่งที่น่าพอใจให้ มีเพื่อนใหม่เพิ่มขึ้น มีคนอยากคบอยากสนทนาด้วยมากขึ้น และมีความมั่นใจในตนเอง คุยกับใครๆ คบกับใครๆ ได้สบายใจ ดังนั้นการมีส่วนร่วมในการทำงานของสโมสร สมาคม และองค์กรต่างๆ ร่วมในการกีฬาการเล่น หรือในกิจกรรมต่างๆ จะทำให้ เป็นบุคคลที่มีความรอบรู้ กว้างขวางขึ้น เชื่อมั่นในตนเอง
3. การพัฒนาบุคลิกภาพทางอารมณ์ บุคคลที่ต้องการจะพัฒนาบุคลิกภาพทางอารมณ์ อาจเริ่มต้นโดยสังเกตและคิดหาเหตุผลจากพฤติกรรมของเด็กในตัวเองเด็กจะมีการแสดงอารมณ์ต่างๆ การแสดงออกทางอารมณ์ของเด็กจะเป็นไปตามธรรมชาติ เช่น เมื่อรักเมื่อชอบก็จะแสดงความเป็นเจ้าของในสิ่งที่รักหรือชอบอย่างเต็มที่ เมื่อโกรธเกลียดไม่ชอบก็แสดงออกมาไม่ปิดบัง อารมณ์เหล่านี้เมื่อบุคคลเห็นเด็กแสดง มักรู้สึกที่ไม่สมควรทำ และพยายามให้เด็กหยุดพฤติกรรมดังกล่าว นั่น ซึ่งถ้าผู้ใหญ่เป็นผู้แสดงพฤติกรรมดังกล่าวเสียเอง สังคมก็น่าจะไม่ยอมรับ

จากแนวคิดข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ในสังคมการทำงานที่ต้องมีการปฏิสัมพันธ์และทำงานร่วมกับผู้อื่น บุคลิกภาพที่พัฒนาอย่างรอบด้านและต่อเนื่องจะมีบทบาทสำคัญในการเสริมสร้างความสัมพันธ์และประสิทธิภาพการ

ทำงาน เมื่อเราหันมาพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ จะช่วยให้เราเข้าใจและรู้เท่าทันความคิด ความรู้สึก รวมถึงการ
แสดงออกของตนเอง ซึ่งทำให้สามารถปรับตัวและปรับปรุงพฤติกรรมในด้านลบได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยไม่ส่งผล
กระทบต่อผู้อื่น อีกทั้งยังสามารถเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานและเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงานร่วมกับผู้อื่น
ได้อย่างยั่งยืน

ทฤษฎีเกี่ยวกับการพูด

การพูดมีความสำคัญต่อมนุษย์ มนุษย์เป็นสัตว์สังคม มีการติดต่อสื่อสารระหว่างกัน การคบหาสมาคมกับผู้อื่น
การประกอบกิจการ การติดต่อทางธุรกิจ การสั่งสอนอบรมการถ่ายทอดศิลปวัฒนธรรม ล้วนแต่ใช้คำพูดเป็นพื้นฐานทั้งสิ้น
(เยาวลักษณ์ ชาติสุขศิริเดช และศิริวรรณ จันทน์กะพ้อ, ม.ป.ป.)

วัจนภาษา (Verbal Communication) หรือ การสื่อสารที่ใช้คำพูดของมนุษย์มีหลายรูปแบบ ตั้งแต่การสื่อสาร
ระหว่างคนสองคน การสื่อสารหลายคน การสื่อสารในที่สาธารณะ การสื่อสารในสังคมและวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน โดย
ทฤษฎีที่สามารถอธิบายขั้นตอนและกระบวนการพูดจนเป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางมี 2 ทฤษฎี ดังนี้

1. ทฤษฎีของอริสโตเติล (Aristotle Theory) : อริสโตเติล เป็นนักวิทยาศาสตร์ชาวกรีก ที่มีชื่อเสียงและมีผลงาน
มากมายได้เขียนหนังสือวาทศาสตร์ (Rhetoric) ในปี 330 ก่อนคริสตกาลและได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลายว่าเป็น
ทฤษฎีขั้นพื้นฐานของการสื่อสาร ด้วยการพูดและได้ให้ความหมายของ วาทศิลป์ว่า “เป็นการค้นหาวิธีการโน้มน้าวใจที่มี
อยู่ทุกรูปแบบ” การพูดโน้มน้าวใจ เช่น การพูดในสภา การพูดในศาล และการพูดในที่ชุมชน เป็นต้น ซึ่งผู้พูดต้องม
ีความสามารถในการพูดที่ ประกอบด้วยส่วนสำคัญ 3 ส่วน ซึ่งจะขาดอย่างใดอย่างหนึ่งไม่ได้ คือ ผู้พูด (Speaker) คำพูด
(Speech) และ ผู้ฟัง (Listener) อริสโตเติลได้ชี้ให้เห็นว่า การพูดโน้มน้าวใจจะมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับ
ปัจจัย 3 ประการ คือ

1) ทศนคติและความเชื่อ (Ethos) คือ บุคลิกลักษณะของผู้พูด เป็นการสร้างบุคลิกลักษณะของผู้พูดที่ทำให้
ผู้ฟังเกิดความเชื่อ ความประทับใจ และมีศรัทธา ดังนั้น ผู้พูดต้องมีความรู้ในเรื่องที่พูด การมีทศนคติที่ดีต่อผู้ฟัง การเป็นผู้
ที่แสดงออกซึ่งสามารถเป็นผู้มีคุณธรรม

2) ตรรกวิทยา (Logos) คือ การชี้แจงเหตุผล หรือเนื้อหาสาระหรือวาทะของผู้พูด เป็นการแสดงให้เห็นความ
จริงอันประกอบด้วยเหตุผลมาเสนอต่อผู้ฟัง ซึ่งประกอบด้วยข้อเท็จจริง หลักฐานและเหตุผล ข้อเท็จจริงและหลักฐานต่างๆ
ต้องสอดคล้องกับทศนคติ ความเชื่อและค่านิยมของผู้ฟัง

3) ความรู้สึก (Pathos) คือ การใช้อารมณ์ หมายถึง สภาพอารมณ์ของผู้พูด และผู้ฟังที่มีร่วมกัน ผู้พูดเป็นฝ่าย
สร้างขึ้นเพื่อโน้มน้าวใจ ให้ผู้ฟังเกิดความชอบ ความเกลียด ความเจ็บปวด หรือความสนุกสนาน

2. ทฤษฎีของซีเซโรและควินติเลียน (Cicero & Quintilian Theory) ซีเซโรและควินติเลียน เป็นนักพูดชาวโรมัน
นักพูดทั้งสองถึงแม้จะมีชีวิตอยู่ต่างสมัยกัน แต่ผลงานทางวาทศาสตร์ที่มีอิทธิพลร่วมกัน ในการวางรูปแบบทฤษฎี วาท
ศาสตร์ไม่เน้นทางทฤษฎี แต่เน้นหนักในทางปฏิบัติมากขึ้น โดยนำเอาทฤษฎีของอริสโตเติลมาพัฒนา และเน้นพิจารณา
พฤติกรรมในการพูด ซึ่งเป็นวิธีการในการพูดโน้มน้าวใจอย่างหนึ่งที่ทำให้ผู้อื่นเชื่อถือ และคล้อยตาม หลัก 5 ประการของซี
เซโรและควินติเลียน ที่ทำให้การพูดสัมฤทธิ์ผล มีดังนี้

1. การคิดค้น (Invention) คือ การคิดและการค้นหาของผู้พูด จนพบว่า อะไรเป็นสิ่งที่ควรนำเสนอให้ผู้ฟังทราบ และได้รับประโยชน์มากที่สุด

2. การประมวลความคิด (Organization) หมายถึง การนำความคิดมาจัดระเบียบและจัดลำดับให้เหมาะสม เพื่อให้ผู้ฟังเข้าใจง่าย ไม่เกิดความสับสน โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 3 ส่วน คือ อาร์มภพ เนื้อหา และสรุป

3. การใช้ภาษาและลีลา (Style) หมายถึง การเลือกสรรภาษาและลีลาในการนำเสนอสาระที่สร้างความ เข้าใจ แก่ผู้ฟัง ก่อให้เกิดความรู้สึกอยากติดตาม

4. การกำหนดจดจำ (Memory) หมายถึง การจดจำเนื้อหาสาระที่จะพูดให้แม่นยำก่อนที่จะออกไปพูด ต้องมีความพร้อมโดยการฝึกซ้อม เพื่อสร้างประสบการณ์

5. การแสดงออกให้ปรากฏ (Delivery) หมายถึง การแสดงออกให้เหมาะสมที่สุดเพื่อปรากฏตัวต่อหน้าที่ ประชุม ไม่ว่าจะเป็นความเหมาะสมของเสียง เพื่อสร้างประสบการณ์

จากทฤษฎีทั้ง 2 ทฤษฎี ทฤษฎีการพูดโน้มน้าวใจของอริสโตเติล นับได้ว่าเป็นทฤษฎีพื้นฐานที่นักทฤษฎีการสื่อสารในยุคหลังได้ยึดถือเป็นแนวทาง ถึงแม้ว่าพัฒนาการของเทคโนโลยีการสื่อสารจะมีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ในปัจจุบันมากขึ้น แต่ลักษณะและองค์ประกอบของการสื่อสารที่นักทฤษฎีได้คิดค้นขึ้นมา ก็ยังคงมีลักษณะใกล้เคียงและสามารถประยุกต์ใช้ในเชิงปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังที่ปรากฏในทฤษฎีการสื่อสารดั้งเดิมของอริสโตเติล คือ มีผู้พูด คำพูด และผู้ฟัง เพียงแต่เปลี่ยนแปลงคำที่ใช้เรียกองค์ประกอบมาเป็นผู้ส่งสาร สาร และผู้รับสารตามยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งก็ยังคงความหมายเดียวกัน (ศุภวรรณ มองเพชร, 2547)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ให้ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้คือบุคลากรที่ปฏิบัติงานในที่ว่าการอำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ประกอบด้วย ปลัดอำเภอ จำนวน 2 คน, เจ้าหน้าที่ปกครอง จำนวน 3 คน, ลูกจ้าง จำนวน 4 คน และนักศึกษาฝึกงาน จำนวน 4 คน รวมทั้งสิ้น 13 คน ในขั้นตอนการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูล เริ่มจากการที่ผู้วิจัยได้ขอความอนุเคราะห์เข้าพบท่านนายอำเภอพุทธมณฑล เพื่อขอข้อมูลเกี่ยวกับองค์กร สถานการณ์ปัจจุบันในองค์กร และข้อมูลเกี่ยวกับบุคลากรที่ปฏิบัติงานในที่ว่าการอำเภอ ซึ่งในการประชุมนี้ ท่านนายอำเภอมีความสนใจในการสนับสนุนให้บุคลากรทุกฝ่ายเข้าร่วมกิจกรรม แต่ได้ทราบว่า ในวันจัดกิจกรรมพัฒนาบุคลากรและทักษะการสื่อสารเชิงวันภาษาเพื่อประสิทธิภาพในการทำงาน มีบุคลากรบางส่วนที่ติดภารกิจสำคัญไม่สามารถเข้าร่วมได้ ฝ่ายประสานงานจากที่ว่าการอำเภอพุทธมณฑลจึงได้สรุปและส่งรายชื่อบุคลากรที่ไม่ติดภารกิจสำคัญและประสงค์เข้าร่วมกิจกรรม ทั้งสิ้น 13 คน ให้แก่ผู้วิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้กรอบการวิจัยและพัฒนา (Research and Development) โดยแบ่งการเก็บรวบรวมข้อมูลออกเป็น 4 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับบุคลิกภาพทั้งภายนอกและภายในของบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในที่ว่าการอำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม เพื่อการออกแบบหัวข้อการบรรยายสำหรับการจัดอบรม

ขั้นตอนที่ 2 การออกแบบกิจกรรมเสริมการบรรยายสำหรับผู้เข้าร่วมอบรม โดย กลุ่มผู้ให้ข้อมูล ประกอบด้วยตำแหน่ง ปลัดอำเภอ จำนวน 2 คน ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ปกครอง จำนวน 3 คน ตำแหน่ง ลูกจ้าง จำนวน 4 คน และนักศึกษาฝึกงาน จำนวน 4 คน รวม 13 คน ขั้นตอนที่ 3 ออกแบบคำถามวัดผลสำหรับผู้เข้าร่วมอบรมจากขั้นตอนที่ 3 ขั้นตอนที่ 4 การจัดอบรมบุคลากรในอำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม โดยมีรายละเอียดดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษานุคลิกภาพทั้งภายนอกและภายในของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในอำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม

ผู้วิจัยได้เข้าพื้นที่เพื่อพูดคุยแลกเปลี่ยนและเก็บข้อมูลจากนายอำเภอพุทธมณฑล โดยข้อมูลจะเกี่ยวข้องกับ นุคลิกภาพทั้งภายนอกและภายในของบุคลากรในอำเภอพุทธมณฑล รวมถึงรูปแบบการทำงานของบุคลากรตำแหน่งต่างๆ เมื่อได้ข้อมูลเพียงพอแล้ว ผู้วิจัยจึงได้ออกแบบหัวข้อการบรรยายสำหรับการจัดอบรม โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. เทคนิคการสร้างวิธีคิดที่ทันสมัยเพื่อนำไปสู่การจัดการปัญหาในการทำงานอย่างชาญฉลาด
2. การสร้างความมั่นใจในตัวเองเพื่อนำไปสู่การพัฒนานุคลิกภาพทั้งภายในและภายนอก
3. การสร้างเสน่ห์และความโดดเด่นให้ตนเองผ่านเทคนิคการใช้วัจนภาษาในการทำงาน
4. การสร้างความสุขและความภาคภูมิใจในตัวเองเพื่อสร้างกำลังใจในการพัฒนาตัวเองต่อไปในอนาคต

ขั้นตอนที่ 2 การออกแบบกิจกรรมการพัฒนานุคลิกภาพทั้งภายนอกและภายใน

หลังจากผู้วิจัยได้ออกแบบหัวข้อการบรรยายแล้ว ในขั้นที่ 2 จึงได้ออกแบบกิจกรรมการพัฒนานุคลิกภาพทั้งภายนอกและภายใน ที่มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในข้อที่ 2 เพื่อเปิดโอกาสให้บุคลากรทั้ง 13 คนที่เข้าร่วมกิจกรรม ได้นำเสนอตัวตน แสดงความคิด และแบ่งปันเรื่องราวที่เกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบอยู่ เพื่อฝึกการใช้ทักษะการสื่อสารเชิงวัจนภาษาในการเพิ่มความมั่นใจ และเพื่อค้นหาแนวทางในการพัฒนาหรือปรับปรุงบุคลิกภาพทั้งภายนอกและภายในให้เหมาะสมกับงานและสถานการณ์ต่างๆ โดยรายละเอียดกิจกรรม มีดังนี้

1. ให้แต่ละคนแนะนำตัว แนะนำตำแหน่งงานของตนเอง รวมถึงอธิบายบทบาทหน้าที่การทำงานของตนให้ทุกคนได้ทราบ เพื่อละลายพฤติกรรม และเปิดโอกาสให้ได้ทำความรู้จักกันอีกครั้ง
2. ให้ผู้เข้าร่วมอบรมวิเคราะห์บุคลิกภาพของตนเอง เพื่อหาจุดเด่นและจุดที่ควรปรับปรุงให้สมบูรณ์ขึ้นเพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการปฏิบัติหน้าที่ในบทบาทที่รับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด
3. ให้ผู้เข้าร่วมอบรมนำเสนอความพิเศษในตัวเองหรือความสามารถพิเศษที่คนอื่นยังไม่เคยรู้มาก่อน เพื่อค้นหาความสามารถ เสน่ห์ และจุดแข็งด้านบุคลิกภาพที่ซ่อนอยู่ภายใน

ขั้นตอนที่ 3 การออกแบบคำถามวัดผลสำหรับกลุ่มผู้ให้ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ออกแบบคำถามเชิงลึกสำหรับกลุ่มผู้ให้ข้อมูล โดยมุ่งเน้นให้ผู้ให้ข้อมูลได้สื่อสารกับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นกับตนเองมากที่สุด เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริง และมีความละเอียดลึกซึ้ง เพื่อที่จะสามารถนำไปพัฒนา ปรับปรุง การศึกษาวิจัยในครั้งถัดไปได้มีประสิทธิภาพ โดยรายละเอียดคำถาม มีดังนี้

1. การพัฒนานุคลิกภาพและการสื่อสารด้วยวัจนภาษาในการทำงานมีความสำคัญกับตำแหน่งงานของท่าน

อย่างไร

2. เนื้อหาในการจัดอบรมครั้งนี้เป็นประโยชน์กับท่านและองค์กรของท่านอย่างไร
3. ท่านคิดว่าบุคลากรในอำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ควรได้รับการพัฒนาทักษะด้านใดเพิ่มเติมมากที่สุด เพราะเหตุใด

ขั้นตอนที่ 4 การจัดอบรมบุคลากรที่ปฏิบัติงานในอำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม

ผู้วิจัยได้จัดอบรม (Workshop) บุคลากรในที่ว่ากล่าวอำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ที่เป็นบุคลากรและผู้บริหารในองค์กรของภาครัฐ โดยมุ่งเน้นให้เกิดการพัฒนาบุคลากรให้เป็นบุคลากรต้นแบบด้านบุคลิกภาพและทักษะการสื่อสารที่ดีเยี่ยม เพื่อเอื้อประโยชน์แก่การให้บริการประชาชนต่อไป

ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางในการออกแบบเครื่องมือเพื่อให้กระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลได้ประสิทธิภาพสูงสุด ดังนี้

1. การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงข้อเท็จจริงจากกลุ่มเป้าหมาย
2. ออกแบบเนื้อหาในการอบรมให้ครอบคลุมเนื้อหาด้านการพัฒนาบุคลิกภาพในการทำงานของบุคลากรในองค์กรภาครัฐ
3. ออกแบบกิจกรรมเพื่อพัฒนาศักยภาพทางการสื่อสารทางวาจา เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรในที่ว่ากล่าวอำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม มีความมั่นใจในตัวเอง และมีวิธีการสื่อสารทางวาจาอย่างเหมาะสม
4. การสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participant Observation) ใช้เป็นแนวทางในการสังเกต ในขณะที่เข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การสนทนากลุ่ม เพื่อเก็บข้อมูลประกอบการวิเคราะห์

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ลักษณะการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพในงานวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ในการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อคัดกรองและจัดกลุ่มข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้วิจัยสัมภาษณ์พูดคุยกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บริหาร บุคลากร ในที่ว่ากล่าวอำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยใช้พื้นที่ในการศึกษาทดลอง (Tryout Study) ได้แก่ การเข้าพบผู้บริหารเพื่อพูดคุยและสำรวจความต้องการในการพัฒนาบุคลากรในการจัดกิจกรรมอบรมในหัวข้อ การพัฒนาบุคลิกภาพและการสื่อสารด้วยวาจาอย่างชาญฉลาด ในวันที่ 9 กรกฎาคม พ.ศ. 2563 ณ ห้องประชุมที่ว่ากล่าวอำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม

การวิเคราะห์นี้จะช่วยให้สามารถระบุประเด็นหลักที่บุคลากรและผู้บริหารเห็นว่าจำเป็นต้องพัฒนา รวมถึงแง่มุมต่างๆ ของบุคลิกภาพและทักษะการสื่อสารที่สามารถนำไปปรับใช้ในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด นอกจากนี้ยังได้ใช้กระบวนการรวบรวมข้อมูลจากกิจกรรมอบรมที่จัดขึ้น เพื่อเสริมสร้างทักษะและความมั่นใจในตัวบุคลากรที่เข้าร่วมกิจกรรม โดยข้อมูลที่ได้จากกิจกรรมเหล่านี้จะถูกนำมาวิเคราะห์ร่วมกับข้อมูลจากการสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อสรุปที่สอดคล้องและสามารถใช้ในการพัฒนาบุคลากรได้จริง

ผลการวิจัย

ตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 ศึกษาบุคลิกภาพทั้งภายนอกและภายในของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในอำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม จังหวัดนครปฐม เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้เป็นพื้นฐานในการพัฒนา ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลด้านบุคลิกภาพทั้งภายนอกและภายในของบุคลากรที่ทำงานที่ว่าการอำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม จากการลงพื้นที่และพูดคุยกับผู้บริหาร เพื่อออกแบบหัวข้อในการบรรยายสำหรับการจัดอบรม ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มผู้ให้ข้อมูลด้านบุคลิกภาพทั้งภายนอกและภายใน ประกอบไปด้วย ตำแหน่ง ปลัดอำเภอ จำนวน 2 คน ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ปกครอง จำนวน 3 คน ตำแหน่ง ลูกจ้าง จำนวน 4 คน และนักศึกษาฝึกงาน จำนวน 4 คน รวมทั้งสิ้น 13 คน ซึ่งเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานและทำหน้าที่บริการประชาชน ณ ที่ว่าการอำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ซึ่งอำเภอพุทธมณฑล มีความรับผิดชอบต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 4 แห่ง ได้แก่ เทศบาลตำบลศาลายา ครอบคลุมพื้นที่หมู่ที่ 6 และบางส่วนของหมู่ที่ 3-5 ตำบลศาลายา เทศบาลตำบลคลองโยง ครอบคลุมพื้นที่ตำบลคลองโยงทั้งตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา ครอบคลุมพื้นที่หมู่ที่ 1-2 และบางส่วนของหมู่ที่ 3-5 ตำบลศาลายา องค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ ครอบคลุมพื้นที่ตำบลมหาสวัสดิ์ทั้งตำบล นอกจากนี้ ที่ว่าการอำเภอพุทธมณฑลยังเป็นเขตพื้นที่ที่ตั้งอยู่ใกล้เคียงสถานศึกษามากกว่า 20 แห่ง (พระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. ๒๕๔๒) จึงถือว่า บุคลากรทั้ง 13 คน เป็นผู้ที่มีความสำคัญต่อองค์กรเป็นอย่างยิ่ง ทั้งในส่วนของพัฒนาองค์กร และส่วนช่วยเหลือและให้บริการประชาชนจำนวนมากให้เข้าถึงการบริการ ความรู้ และข้อมูลต่างๆที่จำเป็นกับการดำรงชีวิต

ตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2 พัฒนาบุคลิกภาพทั้งภายนอกและภายในของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในอำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม โดยมุ่งเน้นการเสริมสร้างความมั่นใจ และการพัฒนาทักษะทางสังคมที่สำคัญ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่เข้าร่วมการอบรมและร่วมทำกิจกรรม มีความเข้าใจเกี่ยวกับการมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม และมีความเข้าใจเกี่ยวกับความสำคัญของการมีบุคลิกภาพที่ดีทั้งภายนอกและภายใน ที่ส่งผลต่อการทำงานในบทบาทเจ้าหน้าที่รัฐที่ต้องให้บริการและความช่วยเหลือแก่ประชาชน จึงเห็นว่า กิจกรรมครั้งนี้สามารถช่วยให้กลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่เป็นบุคลากรของภาครัฐได้เกิดการพัฒนาจากภายในสู่ภายนอกอย่างแท้จริง

ตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 3 พัฒนาทักษะการสื่อสารเชิงวัจนภาษาเพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในอำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม โดยเน้นการสื่อสารที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกับประชาชนและหน่วยงานอื่นๆ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มผู้ให้ข้อมูล ที่เป็นบุคลากรภาครัฐนั้นมีความมั่นใจที่จะสื่อสารกับประชาชนที่เข้ามาใช้บริการมากยิ่งขึ้น รวมถึงความสามารถในการเลือกใช้วิธีการสื่อสารเชิงวัจนภาษาที่เหมาะสมกับประชาชน รวมถึงเพื่อนร่วมงานในตำแหน่งต่างๆได้ดีมากยิ่งขึ้น ในด้านความสนใจในกิจกรรม ผู้วิจัยพบว่ากลุ่มผู้ให้ข้อมูลทุกคนมีความสนใจกับประเด็นที่ผู้วิจัยนำเสนอเป็นอย่างมาก เนื่องจากประเด็นการพัฒนาต่าง ๆ นั้นล้วนเกี่ยวข้องกับวิถีชีวิตและรูปแบบการทำงานของบุคลากรตำแหน่งต่างๆในที่ว่าการอำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม รวมถึงบทบาทหน้าที่ของแต่ละตำแหน่งล้วนต้องอาศัยทักษะด้านการสื่อสารทั้งสิ้น ทักษะการสื่อสารเชิงวัจนภาษาและการพัฒนาบุคลิกภาพจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นและน่าสนใจสำหรับผู้เข้าร่วมกิจกรรม สำหรับด้านความเข้าใจ

เกี่ยวกับทักษะ ผู้วิจัยพบว่า กลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่เข้าร่วมอบรมและร่วมทำกิจกรรมมีความเข้าใจถึงความสำคัญของการพัฒนาทักษะการสื่อสารเชิงวัจนภาษาและการพัฒนานุคลิกภาพให้เหมาะสมกับสถานการณ์การทำงานเป็นอย่างมาก และสามารถประยุกต์ใช้ทักษะต่างๆกับการปฏิบัติหน้าที่ของตนเองในบทบาทผู้ให้บริการประชาชนได้อย่างดีทั้งในปัจจุบันและอนาคต

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

จากการสรุปผลการศึกษาศึกษาการพัฒนานุคลิกภาพและทักษะการสื่อสารเชิงวัจนภาษาเพื่อประสิทธิภาพในการทำงาน: กรณีศึกษาอำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม เพื่อให้เข้าใจถึงความสำคัญในการเพิ่มศักยภาพให้บุคลากรในองค์กรภาครัฐดังกล่าวข้างต้น มีประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายดังต่อไปนี้

1. การศึกษาด้านบุคลิกภาพทั้งภายนอกและภายในของบุคลากรที่ปฏิบัติงานที่ว่าการอำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม พบว่า กลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่เข้าร่วมการวิจัยครั้งนี้ มีความเข้าใจในบุคลิกภาพภายนอกและภายในของตนเอง และเข้าใจความสำคัญของการรู้เท่าทันพฤติกรรมและอารมณ์ของตนเอง ตลอดจนการเข้าใจความสำคัญขององค์ความรู้เกี่ยวกับการมีบุคลิกภาพที่เหมาะสมเป็นอย่างมาก และเป็นสิ่งที่ควรนำมาเป็นแนวปฏิบัติสำหรับบุคลากรทุกภาคส่วน ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือภาคเอกชน เนื่องจากทักษะด้านการสื่อสารถือว่าเป็นทักษะพื้นฐานของทักษะชีวิตของมนุษย์ทุกคน เพราะมนุษย์นั้นติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่นเสมอ ดังนั้น สิ่งที่เราจะประเมินคู่สนทนาของเราเบื้องต้นนั้นก็คือบุคลิกภาพที่พบเห็น จึงปฏิเสธไม่ได้ว่า บุคลิกภาพมีความสำคัญต่อการดำเนินชีวิตอย่างมาก เพราะบุคลิกภาพ พฤติกรรมการแสดงออก สามารถส่งผลต่อผลลัพธ์ในความสัมพันธได้ หากบุคลิกภาพดี ก็จะสามารถสร้างความประทับใจ สร้างสัมพันธที่ดีกับผู้ที่สื่อสารด้วย และสร้างผลลัพธ์ทางการสื่อสารที่ดีตามไปด้วย สอดคล้องกับ พจนี ใจชาญสุขกิจ (2557) ที่ได้แสดงทรรศนะในเรื่องการสื่อสารบุคลิกให้เกิดประสิทธิภาพ ไว้ว่า บุคคลใดก็ตาม ที่สามารถสื่อสารบุคลิกให้เกิด ประสิทธิภาพ ย่อมทำให้เกิดเป็นพลังส่งผลให้ประสบความสำเร็จ และบรรลุเป้าหมายแห่งตน เนื่องจากบุคลิกภาพจะสะท้อนความสัมพันธระหว่างอารมณ์และการแสดงออกที่ถือเป็นการสื่อสารที่สำคัญไปยังคู่สนทนา ครอบครัว เพื่อนร่วมงาน ลูกคำ กลุ่มที่เกี่ยวข้องทางธุรกิจ และสังคม การสื่อสารบุคลิกภาพจึง นับว่าเป็นการจัดการเพื่อนำไปสู่ข้อได้เปรียบอย่างหนึ่ง เพราะการที่สามารถวิเคราะห์หัดตัวเองเพื่อจะนำไปสู่พฤติกรรมนั้น ขึ้นอยู่กับการวิเคราะห์หัดเราเมื่อเทียบกับสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดว่าเราจะควบคุมพฤติกรรมอย่างไรนับว่าเป็นประสิทธิภาพส่วนบุคคล คนที่มีความมั่นใจจะสะท้อนพฤติกรรมได้ตอบที่ถูกต้อง

2. การส่งเสริมให้บุคลากรของภาครัฐได้มีการพัฒนานุคลิกภาพทั้งภายนอกและภายใน จากกรณีศึกษา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม พบว่า เป็นกระบวนการส่งเสริมศักยภาพในตัวบุคลากรได้อย่างแท้จริง ซึ่งช่วยให้บุคลากรภาครัฐได้ตระหนักรู้และเห็นความสำคัญในบทบาทหน้าที่ของตนเองมากขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่การรักตนเอง และภาคภูมิใจในตนเองที่ได้ทำเพื่อผู้อื่น ซึ่งจะส่งผลให้บุคลากรมีกำลังใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. การส่งเสริมให้บุคลากรได้พัฒนาทักษะการสื่อสารเชิงวัจนภาษาเพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพในการทำงาน กรณีศึกษา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม พบว่า เป็นกิจกรรมที่ได้เปิดโอกาสให้บุคลากรที่ทำงานใกล้ชิดกับ

ประชาชนอย่างแท้จริงได้มองเห็นสถานการณ์ที่หลากหลายขึ้น จากการได้พบพวเหตุการณ์และคาดการณ์สถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตได้ดียิ่งขึ้น เพื่อที่จะสามารถเตรียมพร้อมในการเลือกใช้ภาษาให้เหมาะสมกับการสื่อสารในบริบทต่างๆ ตลอดจนได้เรียนรู้เทคนิค วิธีการรับมือกับสถานการณ์คับขัน หรือสถานการณ์ที่อาจเกิดความเข้าใจผิดระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่รัฐที่อาจส่งผลให้เกิดการกระทบกระทั่งกันได้ ดังนั้น พัฒนาทักษะการสื่อสารเชิงวัจนภาษาเพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพในการทำงานจึงถือเป็นเรื่องสำคัญอย่างมากสำหรับบุคลากรทุกตำแหน่ง ทักษะดังกล่าว นอกจากจะช่วยให้บุคลากรภาครัฐได้มีทักษะในการปฏิบัติงานที่ดีแล้ว ยังสามารถช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร จนนำไปสู่การเป็นองค์กรต้นแบบด้านการปฏิบัติงานได้อีกด้วย

จากความสำคัญข้างต้น จึงปฏิเสธไม่ได้ว่า องค์กร บริษัทต่างๆให้ความสำคัญและให้ความสนใจกับทักษะอันพึงประสงค์ของบุคลากรขององค์กรเป็นอย่างมาก เนื่องจากเขาเหล่านี้ถือเป็นหัวใจสำคัญอีกประการหนึ่งของความสำเร็จหรือล้มเหลวขององค์กรนั่นเอง บุคลากรขององค์กรที่มีคุณภาพ นอกจากจะต้องมีทักษะประสบการณ์และ ความรู้ความสามารถในการทำงานตามภาระหน้าที่แล้วนั้น ควรต้องมีบุคลิกภาพที่เหมาะสมสอดคล้องกับลักษณะงานอีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับ จิตรา ดุษฎีเมธา (2553, หน้า 30-32) ที่ได้สะท้อนถึงลักษณะของบุคคลที่มีบุคลิกภาพที่ดีและเก่งในยุคปัจจุบันว่าควรมีลักษณะ ดังต่อไปนี้ 1. เก่งคิด 2. เก่งคน 3. เก่งงาน 4. เก่งดี 5. เก่งฝัน 6. เก่งสื่อสาร 7. เก่งสังคม 8. เก่งร่างกาย ถือเป็นแนวคิดที่สนับสนุนการพัฒนามนุษย์ที่รอบด้านอย่างแท้จริง

สรุป

ในปัจจุบัน นานาประเทศทั่วโลกล้วนมุ่งพัฒนาศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ทุกภาคส่วนในประเทศของตน เพื่อให้มีข้อได้เปรียบและจุดเด่นที่จะสามารถสร้างจุดยืนในเวทีโลกได้ ดังนั้นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้แข็งแกร่งและยั่งยืนนั้น ควรต้องพัฒนาให้ได้ทั้งภายในและภายนอก ดังความสำคัญข้างต้นที่ว่า บุคลิกภาพที่ดีที่พร้อมทั้งภายในและภายนอก รวมถึงทักษะการสื่อสารทางวาจาที่ชาญฉลาด เป็นสิ่งสำคัญที่มนุษย์พึงมี เพราะบุคลิกภาพนั้นเป็นสิ่งที่เดียวที่สะท้อนความคิด สติปัญญา ภูมิภาวะ และตัวตนของบุคคลนั้นๆ โดยเฉพาะบุคลากรของภาครัฐที่มีบทบาทหน้าที่รับใช้และให้บริการประชาชน หากมีพร้อมทั้งสองอย่างข้างต้น ก็จะสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะนอกเหนือจากทักษะ และความสามารถพื้นฐานตามตำแหน่งงาน หรือหน้าที่ที่รับผิดชอบแล้วนั้น ทักษะชีวิตที่ขับเคลื่อนด้วยการสื่อสารในทุกมิติก็ควรมีในตัวและสามารถใช้งานได้จริง ดังนั้น การพัฒนาบุคลากรภาครัฐให้มีพร้อมทั้งบุคลิกภาพที่ดีและทักษะการสื่อสารทางวาจาที่ชาญฉลาด ถือเป็นกระบวนการพัฒนาที่สำคัญและเอื้อประโยชน์ต่อองค์กรภาครัฐและประเทศชาติได้อย่างแท้จริง

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งถัดไป

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ควรสนับสนุนให้องค์กรภาครัฐ มีนโยบายส่งเสริมการฝึกอบรมบุคลากรในเรื่องการสื่อสารและการพัฒนาบุคลิกภาพในระยะยาว เช่น การจัดสรรงบประมาณสำหรับโปรแกรมพัฒนาทักษะ โดยกำหนดให้การประเมินผลการพัฒนาบุคลิกภาพและทักษะการสื่อสารของบุคลากรเป็นเกณฑ์สำคัญในกระบวนการพิจารณาความก้าวหน้าในสายงาน

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1. ควรสนับสนุนให้มีการวิจัยและการจัดกิจกรรมเชิงปฏิบัติให้แก่ประชาชนหรือผู้นำชุมชน ผู้นำองค์กรภาครัฐ เพื่อเพิ่มทักษะชีวิต พัฒนาบุคลิกภาพ รวมถึงพัฒนาการสื่อสารทางวาจาเพื่อเพิ่มศักยภาพให้การปฏิบัติหน้าที่ได้ดียิ่งขึ้น

2. ควรจัดกิจกรรมเชิงปฏิบัติให้บุคลากรได้ฝึกสถานการณ์จำลองเกี่ยวกับการสื่อสารเชิงวัจนภาษาที่ซับซ้อนตามบริบทขององค์กรนั้นๆ เพื่อพัฒนาทักษะการรับมือกับสถานการณ์ซับซ้อนหรือข้อพิพาทระหว่างเจ้าหน้าที่กับประชาชน

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. ในการวิจัยครั้งนี้เป็นเพียงการวิจัยเพื่อเป็นป็นองค์ความรู้เพื่อการพัฒนาศักยภาพในตัวบุคคลเท่านั้น ในการวิจัยครั้งถัดไปควรศึกษาเพิ่มเติมถึงผลกระทบระยะยาวของการพัฒนาบุคลิกภาพและทักษะการสื่อสารต่อผลลัพธ์ขององค์กร เพื่อสร้างแนวทางการพัฒนาบุคลากรที่ยั่งยืน

2. ควรสนับสนุนให้มีการทำวิจัยเชิงลึกเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพและความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐในระดับต่างๆ เพื่อพัฒนาทฤษฎีและแนวทางปฏิบัติที่เหมาะสมในบริบทของประเทศไทย

รายการอ้างอิง

กิตติมาพร ชูโชติ. (2544). ภาวะผู้นำ. วารสารเกษมบัณฑิต, 5(2), 7-9.

จิตรา ดุษฎีเมธา. (2553). หลักสูตรพัฒนาบุคลิกภาพ. ศูนย์นวัตกรรมการเรียนรู้ตลอดชีวิต: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิ

โรฒ.ชลลดา ทวีคุณ, (2556). เทคนิคการพัฒนาบุคลิกภาพ. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.

เต็มศักดิ์ คทวณิช. (2546). จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น

ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์. (2550). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: ธนธการพิมพ์.

ธนิกานต์ ศรีจันทร์ และ เสาวลักษณ์ โกศลกิตติธัมพร. (2566). ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปีกับการพัฒนา

ประเทศไทย. มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ.

พจน์ ใจชาญสุขกิจ. (2557). สร้างพลังแห่งความสำเร็จด้วยการสื่อสารบุคลิกภาพ. สืบค้นจาก

<http://www.prthailand.com/images/articles/140718-MarketPlus.pdf>

เยาวลักษณ์ ชาติสุขศิริเดช และศิริวรรณ จันทร์กะพ้อ. (ม.ป.ป.) ภาษาไทย 1. กรุงเทพฯ : จิตวัฒณ์.

ศุภวรรณ มอญเพชร. (2547). *ศิลปะการพูด*. กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริมอาชีพ.

สถาบันราชภัฏเทพสตรี. (25 กุมภาพันธ์ 2566). *บุคลิกภาพของ “คนเก่ง” 3 ประการ*. สืบค้นจาก

https://kjnspersonality.wordpress.com/how_important_is_personality/intelligent_person/

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.(2565). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม*

แห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ.2566 - 2570). กรุงเทพฯ.2565.

อิงค์ควิตี้. (25 กุมภาพันธ์ 2566). 5 คุณสมบัตินักประชาสัมพันธ์ควรมี. สืบค้นจาก

<http://incquity.com/articles/office-operation/5-thingspublic-relations-should-be>

References

Chitra Dutsadeemetha. (2010). *Personality Development Curriculum*. Lifelong Learning Innovation Center: Srinakharinwirot University. (in thai)

Chonlada Thaveekoon. (2013). *Techniques for Personality Development*. Bangkok: Odeon Store. (in thai)

Incquity. (2023, February 25). *Five Essential Qualities of Public Relations Professionals*. Retrieved from <http://incquity.com/articles/office-operation/5-thingspublic-relations-should-be>. (in thai)

Kitimaporn Chuchot. (2001). Leadership. *Kasem Bundit Journal*, 5(2), 7-9. (in thai)

Office of the National Economic and Social Development Council. (2022). *The 13th National Economic and Social Development Plan (2023-2027)*. Bangkok: 2022. (in thai)

Pot Jaiyarnsukkit. (2014). *Creating the Power of Success through Personality Communication*. Retrieved from <http://www.prthailand.com/images/articles/140718-MarketPlus.pdf>. (in thai)

Supawan Mongpet. (2004). *The Art of Speaking*. Bangkok: Vocational Promotion Center. (in thai)

Termsak Kathavanich. (2003). *General Psychology*. Bangkok: SE-ED Education. (in thai)

Thanawat Tangsinsap. (2007). *Organizational Behavior*. Bangkok: Thanathat Printing. (in thai)

Thanikan Srichan and Saowalak Kosolkittiamphon. (2023). *20-Year National Strategy and Thailand's Development*. Chaiphum Rajabhat University. (in thai)

Thepsatri Rajabhat Institute. (2023, February 25,). *Three Key Personality Traits of “Talented People.”*Retrieved from https://kjnspersonality.wordpress.com/how_important_is_personality/intelligent_person/. (Inthai)

Yaowaluk Chatsuksiridet and Siriwan Chankapoh. (n.d.). *Thai Language 1*. Bangkok: Chitrawat. (in thai)