

การพัฒนาบุคลิกภาพ ในสำนักงานธุรกิจ

*ผู้ช่วยศาสตราจารย์ไพจิตร รักเกียรติ

ประเทศต่างๆ ในโลกตั้งแต่ปี ค.ศ. 1990 ได้มีการตื่นตัวจากความก้าวหน้าและเจริญเติบโตอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบสารสนเทศ การใช้คอมพิวเตอร์ในการประมวลสารสนเทศ มนุษย์มีความต้องการสารสนเทศเพื่อการดำรงชีวิต ประกอบอาชีพ ซึ่งก็เกิดจากตัวมนุษย์เอง ทั้งจากแรงผลักดัน ความอยากรู้อยากเห็น และจากแหล่งสารสนเทศภายนอก ซึ่งกล่าวได้ว่ามนุษย์ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ ทั้งความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยียังมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องสนองความต้องการของมนุษย์ และช่วยให้วิถีการดำเนินชีวิตเกิดความรวดเร็ว สะดวกสบายมากขึ้น

โลกที่เราอาศัยอยู่ทุกวันนี้ดูเล็กลงเรื่อยๆ มนุษย์ที่อาศัยอยู่ทุกหนทุกแห่งทั่วโลก ดูเหมือนกับอาศัยอยู่ในชุมชนหมู่บ้านเดียวกันในโลก ด้วยเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม ซึ่งทำให้มนุษย์ทั่วโลกสามารถติดต่อสื่อสารกันได้อย่างรวดเร็ว ทั้งเสียงทั้งภาพ เหมือนอยู่ใกล้ชิดกัน

คนทำงานในโลกธุรกิจยุคนี้ก็เหมือนถูกบีบบังคับจากกลไกของตลาดให้เข้ากับยุคของเทคโนโลยีสารสนเทศ ธุรกิจต้องให้ความสำคัญและจำเป็นที่จะต้องพัฒนาองค์กรของตนเอง เพื่อความคงอยู่ในสถานะที่จะแข่งขัน เพื่อความอยู่รอดและเจริญเติบโต ปัจจัยหลักๆ ที่ทำให้เทคโนโลยีสารสนเทศเจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว เพราะเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้ธุรกิจที่ทำธุรกิจเกี่ยวกับการจัดทำจัดหาสินค้าและบริการออกสู่ผู้บริโภค ได้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศพัฒนาการจัดทำจัดหาสินค้าและบริการได้อย่างรวดเร็วและราคาถูก ใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ประมวลผลสารสนเทศได้ปริมาณมากๆ อย่างรวดเร็ว และมีความถูกต้องแม่นยำสูง ทั้งยังนำส่ง กระจาย เผยแพร่สารสนเทศได้อย่างสะดวก รวดเร็วด้วยเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคมอีกด้วย

*อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารสำนักงาน คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ :

M.Ed.(Business Education) University of Pittsburgh, U.S.A.

¹ Jim Rucker and Jean Anna Seller, "Change in Business Etiquette", Business Education Forum, February 1998 p.44

เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้สำนักงานธุรกิจเป็นศูนย์กลางการสื่อสารธุรกิจ ซึ่งมีเครื่องอัตโนมัติ คอมพิวเตอร์ เครื่องมือสื่อสาร อุปกรณ์ต่างๆ ในการจัดหา จัดทำ ประมวลผลสารสนเทศ และสื่อสารสารสนเทศ คนทำงานในปัจจุบันนี้และในอนาคตจะต้องเป็นคนทำงานที่มีความรู้ (Knowledge Worker) นั่นคือจะต้องเป็นผู้ที่เชี่ยวชาญในงานสารสนเทศนั่นเอง

ถึงแม้ว่าทั้งคนและในองค์กรต่างๆ ไป จะมีเทคโนโลยีและระบบสารสนเทศ มีเครื่องมือเครื่องใช้อัตโนมัติ นวัตกรรม ช่วยให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างรวดเร็ว ทำงานได้มากโดยใช้คนและเวลาน้อยกว่าในอดีต อย่างไรก็ตามเครื่องมือเหล่านั้นก็เป็นเพียงแค่รับใช้คน “Servant of Man” เท่านั้น คนยังคงคุณค่าสำหรับองค์กร นายจ้างและกับคนอื่นๆ โดยเฉพาะในการดำเนินงานธุรกิจ เมื่อคนได้มีสิ่งที่จะช่วยทำงาน สิ่งที่จะอำนวยความสะดวก มีเครื่องมือเครื่องใช้ อุปกรณ์ต่างๆ ในการดำเนินงานในอาชีพ สิ่งที่ไม่สามารถจะละเลยได้ก็คือ “คน” ยิ่งเทคโนโลยีเจริญก้าวหน้าเพียงใด ความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาคุณค่า คุณภาพ ของคนยิ่งทวีความรุนแรงมากขึ้น โดยเฉพาะทางด้านพฤติกรรม ความประพฤติ กิริยามารยาทที่ดีที่เป็นที่ต้องการสิ่งเหล่านี้จะต้องมีการตรวจสอบมากกว่าในอดีต

จากการศึกษาของ Business Etiquette Stated Simply AUS., Office of Consumer Affair พบว่า 91% ของลูกค้าไม่หวนกลับมาทำหรือเกี่ยวข้องกับธุรกิจอีกเลยกับบริษัทธุรกิจที่ขัดแย้งกับเขากล่าวสั้นๆ ก็คือ “Good manners are cost Effective”¹

ดังนั้นเพื่อเป็นการปรับปรุงคุณค่า คุณภาพของคน เพื่อที่จะดำรงชีวิตและประกอบอาชีพได้อย่างเป็นสุข มั่นคง และส่งผลต่อการผลิตและประสิทธิภาพในการทำงาน จึงเป็นถือเป็นเรื่องจำเป็นที่จะต้องปรับปรุงพัฒนาทั้งด้านพฤติกรรม ทักษะ และบุคลิกภาพ ซึ่งเป็นทั้งคุณสมบัติ คุณลักษณะที่ดีอันเป็นที่ยอมรับ ต้องการและรู้กันว่าดี เพียงแต่ว่าคนส่วนใหญ่จะไม่มีแนวทางในการที่จะนำไปสู่การปฏิบัติ เพื่อที่จะได้ครอบครองเป็นเจ้าของซึ่งเปรียบเสมือนเป็นทรัพย์สินที่มีคุณค่าส่วนตัว บทความนี้จะนำเสนอแนวทางเพื่อทุกคนจะดำเนินชีวิตประจำวันทำงานอย่างมีความสุข และส่งผลไปยังผู้ที่เกี่ยวข้องด้วย

ในสำนักงานองค์กรธุรกิจ มักจะพบว่าพนักงานเจ้าหน้าที่บางคนมีลักษณะพิเศษ ในการทำงานร่วมกับหัวหน้า เพื่อนร่วมงาน และลูกค้าที่มาติดต่อ เป็นคนที่ทำงานหนักและสนุกกับงาน มีรูปร่างหน้าตา เสื้อผ้าที่สวมใส่ดูดีไปหมด ทำให้เกิดความประทับใจแก่ผู้พบเห็นตั้งแต่เริ่มแรก เป็นที่สามารถจัดการงานเรื่องต่างๆ ได้ทุกสถานการณ์ และทุกชนิดด้วยความสุภาพอ่อนโยน มีไหวพริบ ก็เพราะพนักงานเจ้าหน้าที่คนนี้มีบุคลิกภาพ อุปนิสัย ลักษณะท่าทาง กิริยามารยาท ส่วนตัวดี พร้อมทั้งยังพฤติกรรมกระทำที่เหมาะสม ทำให้เขาหรือเธอ ดูแล้วไม่แตกต่างไปจาก “คนทำงานมืออาชีพ”

คนทำงานที่มีลักษณะมืออาชีพเป็นอย่างไร

คนทำงานลักษณะมืออาชีพจะมีบุคลิกภาพส่วนตัวเป็นสำคัญ คือคนทำงานที่ทำให้เกิดความประทับใจและเกิดความชื่นชอบแก่ผู้ที่มาติดต่อหรือเกี่ยวข้องด้วย ความสามารถที่จะทำให้

นิยมชมชอบ เกิดความประทับใจคือทรัพย์สินที่มีคุณค่าต่อตนเอง ต่อองค์การ ลักษณะการแสดงออก อาจจะมีความสัมพันธ์กับคุณภาพส่วนตัวให้ผู้อื่นเห็นด้วยเหมือนกัน เช่น นายจ้างอาจจะเชื่อว่าคนที่ไม่สนใจ เอาใจใส่ในการบำรุงรักษารูปร่าง หน้าตา การแต่งกาย อาจจะบอกถึงความไม่สนใจเอาใจใส่เกี่ยวกับงานด้วย คนทำงานถือเป็นเหมือนตัวแทนขององค์การในสายตาของสาธารณะ ดังนั้นองค์การจึงต้องให้ความสนใจกับรูปร่างหน้าตา การแต่งกายของพนักงานด้วย แต่เรื่องเหล่านี้ทางองค์การทำได้ไม่มากนักเพราะเป็นเรื่องส่วนตัว ดังนั้นพนักงานหรือเจ้าหน้าที่จะต้องเอาใจใส่และสร้างได้เอง โดยการเอาใจใส่เรื่องเสื้อผ้า เครื่องประดับ ผม รักษาสุขภาพ เป็นต้น คนแต่งกายดีคือแต่งกายสะอาด เรียบร้อย เหมาะสมกาลเทศะ เสื้อผ้าที่ใช้ไปเที่ยวพักผ่อน หรือใช้เล่นกีฬาอาจจะไม่เหมาะสมที่จะสวมใส่ในสำนักงาน เมื่อเริ่มทำงานใหม่ๆ จากชีวิตที่เป็นนักเรียนนักศึกษาไปเป็นคนทำงาน เป็นการเปลี่ยนแปลงที่แตกต่างมาก จะต้องใช้การพิจารณาและการสังเกต เช่นสอบถามผู้ที่ทำงานอยู่ก่อน หรือคนทำงานในพื้นที่นั้น หลังจากทำงานไปสัก 2-3 วันก็ควรจะรู้และเข้าใจว่าจะสวมใส่เสื้อผ้าอย่างไรที่เหมาะสม เสื้อผ้าควรจะรีดเรียบ สะอาด ซ่อมแซมถ้าขาด รongเท้า ยาขัดรองเท้า ถ้างานจะต้องยืนหรือเดินมาก ควรหารองเท้าที่ใส่สบาย ผมต้องเรียบเสมอ สะอาด มีทรงมีสไตล์ จะได้ไม่ต้องเสียบุคลิกต้องเสียผมบ่อยๆ

ที่กล่าวมาข้างต้นเป็นทำงานลักษณะมืออาชีพที่สามารถมองเห็นจากภายนอก สิ่งที่จะพูดถึงต่อไปคือพฤติกรรมของคนทำงานมืออาชีพ

พฤติกรรมของคนทำงานลักษณะมืออาชีพเป็นอย่างไร

พฤติกรรมคนทำงานมืออาชีพ คือการใช้นิสัยการทำงานที่ดี เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ประสบความสำเร็จ พฤติกรรมที่เหมาะสมจะแสดงออกถึงนิสัยการทำงานที่ดี และ ปฏิบัติตามจรรยาบรรณ ใช้ นิสัยการทำงานที่ดีในการที่จะเพิ่มผลผลิต คนทำงานจะต้องรีบพัฒนาทันที โดยใช้ความสามารถ เรียนรู้งาน เพื่อทำงานให้เสร็จในเวลาอันสมควร ต้องวางแผนการทำงานเพื่อไม่ให้เสียเวลาหรือค่าใช้จ่าย วางแผนมาถึงที่ทำงานตรงเวลา พร้อมทั้งจะทำงานทันที เช่นเริ่มทำงาน 8.30 น. ควรถึงโต๊ะที่ทำงานเวลา 8.30 น. ไม่ควรมาถึง 8.30 น. ใช้เวลา 15 นาทีกินกาแฟ ทวีผม พูดคุยกับคนอื่นๆ ถึงแม้บรรยากาศที่ทำงานจะมีความเป็นกันเองก็ไม่ควรเสียเวลาในแต่ละวัน ควรจะพูดคุยในเวลาพัก หรือเวลารับประทานอาหารกลางวัน นิสัยการทำงานที่ดี เช่นการบอกให้หัวหน้าทราบเมื่อคุณจะไม่อยู่หรือมาทำงานสาย หัวหน้าจำเป็นจะต้องรู้ถ้าคุณไม่สามารถอยู่ในที่ทำงานเพื่อที่จะวางแผนให้คนอื่นทำงานแทน

จรรยาบรรณของคนทำงานมืออาชีพ

เมื่อเริ่มต้นเข้าทำงานในสำนักงาน สิ่งสำคัญคือการประพฤติปฏิบัติในลักษณะการทำงานของมืออาชีพ พฤติกรรมซึ่งเป็นที่ยอมรับเมื่ออยู่กับเพื่อนๆ อาจจะไม่เป็นที่ยอมรับในสำนักงาน เมื่อสภาพการณ์เช่นนี้เกิดขึ้นในสำนักงาน ต้องปรับปรุงพฤติกรรมให้เหมาะสมกับทุกๆ สถานการณ์ คนทำงานในสำนักงานถูกคาดหวังว่าจะใช้ ความสุภาพ ใช้การพิจารณาที่ดี การใช้ไหวพริบปฏิภาณดี การ

ไตร่ตรองอย่างรอบคอบ และให้ความนับถือหัวหน้า เพื่อนร่วมงานและลูกค้า

ลักษณะเฉพาะของบุคลิกภาพ

คืออะไรก็ตามที่ทำให้คุณแตกต่างไปจากคนอื่น ๆ เป็นลักษณะเฉพาะตัว ทำให้คนบางคน มีความพึงพอใจมากกว่า ทำงานได้มากกว่าคนอื่น ๆ บุคลิกภาพบางอย่างสนับสนุนและเกิดผลดีแก่ธุรกิจ บุคลิกภาพโดยรวมมีลักษณะเฉพาะ เช่น ความร่วมมือ มีทัศนคติที่ดี พึ่งพาอาศัยไว้วางใจได้ ใช้การพิจารณาที่ดี มีความเชื่อมั่น รักษาความมีสติรอบคอบและมีความคิดริเริ่ม

- การให้ความร่วมมือ การดำรงชีวิตในสังคมไม่สามารถจะอยู่โดยตัวคนเดียวได้ ต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน ในงานอาชีพจะต้องทำงานร่วมกับผู้อื่น ต้องอาศัยการให้และการได้รับความร่วมมือ งานในสำนักงานส่วนใหญ่ ต้องทำงานร่วมกับผู้อื่นโดยถือเป็นส่วนหนึ่งของทีม ความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่นคือคุณภาพส่วนบุคคล ที่เจ้าของ ผู้บริหาร องค์กรส่วนใหญ่ถือเป็นคุณค่าของคน ทีมงานที่ประสบความสำเร็จจะเกิดขึ้นได้ก็จากสมาชิกของทีมแต่ละคน ผู้ซึ่งทำงานของตนเองได้ดี และเป็นผู้ซึ่งสนับสนุนผู้อื่นในทีม เรียกว่า "การพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน" ความสำเร็จของทีมๆ หนึ่งเกิดจากสมาชิกแต่ละคนในทีมมีส่วนร่วมทำให้เกิดความสำเร็จของสมาชิกอื่นๆ ในทีม ในฐานะเป็นสมาชิกของทีม ต้องทำงานแบบให้ความร่วมมือ ต้องเต็มใจที่จะช่วยเหลือสมาชิกอื่นๆ ในทีมเมื่อเขามีความจำเป็นต้องขอความช่วยเหลือ และตัวคุณเองต้องทำงานของตนได้ดี ไม่เช่นนั้นจะมีผลกระทบต่อกันโดยรวมของสมาชิกอื่นในทีม การที่จะให้และได้รับ

ความร่วมมือเป็นอย่างดี มีแนวทางจะต้องปฏิบัติตนดังนี้ -

- ให้ความช่วยเหลือผู้อื่นเสมอเมื่อมีโอกาส
- ทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดีทั้งคนเดียวและเป็นกลุ่ม
- เมื่อเป็นสมาชิกของกลุ่มต้องเป็นคนปรับปรุงศีลธรรมจรรยาของกลุ่ม
- เป็นผู้ช่วยแบ่งเบาภาระงาน มากกว่าเป็นภาระ
- เป็นผู้ให้ความช่วยเหลือในทางที่เป็นประโยชน์
- เมื่อเป็นสมาชิกของกลุ่มหรือทีมต้องให้เกียรติและให้ความเชื่อถือหัวหน้ากลุ่มหรือหัวหน้าทีม

- มีทัศนคติที่ดี ระหว่างการสัมภาษณ์เพื่อเข้าทำงาน ผู้สัมภาษณ์ส่วนมากจะตกลงใจรับโดยสังเกตจากทัศนคติของผู้สมัคร ทัศนคติหมายถึงภาพของอารมณ์ส่วนบุคคล หรือกรอบความเป็นปกติของจิตใจ ทัศนคติส่วนบุคคลโดยทั่วไปสามารถเป็นได้ทั้งในแง่บวกและในแง่ลบ ถ้ามีทัศนคติในแง่บวกก็สามารถเป็นพนักงานที่ดีได้ การที่จะพิจารณาตนเองว่ามีทัศนคติในแง่บวกหรือในแง่ลบ ทำได้โดยตั้งคำถามถามตนเองดังนี้

- ฉันพยายามจะรักษาอารมณ์ไม่ให้ขุ่นหมองหรือเปลี่ยนแปลงง่ายหรือไม่
- ฉันพยายามหลีกเลี่ยงการที่จะไม่บ่นหรือคร่ำครวญและพยายามยอมรับสถานการณ์ซึ่งฉันไม่ชอบ

แต่สามารถทำได้ถึงแม้จะไม่มากนักเกี่ยวกับเรื่องเหล่านั้นหรือไม่

- ฉันพยายามที่จะมีความเห็นสอดคล้องกับเรื่องต่างๆ เป็นส่วนใหญ่หรือไม่

- ฉันพยายามที่จะมองแต่สิ่งที่ดีของคนมากกว่าที่จะติดอยู่กับในสิ่งที่ไม่ดี

ถ้าคำตอบของคุณคือ YES คุณก็จะมีทัศนคติที่ดีได้

• ฟังพาไว้วางใจได้ คนที่จะถือว่าไว้วางใจได้นั้นคือเป็นคนที่ถูกคาดหวังว่าทำงานเสร็จและเสร็จตรงเวลาที่เหมาะสม คนทำงานที่ฟังพาไว้วางใจได้สามารถที่แสดงให้เห็นว่ามีความสามารถในการที่จะทำให้เกิดความเชื่อมั่นในการทำ เช่นสามารถที่จะแสดงให้เห็นถึงความไว้วางใจ โดยมาถึงที่ทำงานและเริ่มต้นทำงานตรงเวลา และทำงานเสร็จ ถูกต้องตรงตามกำหนดเสมอ เป็นคนทำงานจนแล้วเสร็จก่อนเลิกงาน คนทำงานอาชีพต่างๆ ที่ได้รับความไว้วางใจจากเจ้าของ ผู้จัดการ หรือผู้บังคับบัญชา ย่อมแสดงให้เห็นว่าต้อง เป็นคนที่มีความสามารถสูงและนำไปสู่ความก้าวหน้าในงานได้แน่นอน และมั่นคงกว่า แนวทางที่เห็นผลจากการแสดงออกถึงการปฏิบัติที่ชัดเจนคือ

- เมื่อคนๆ หนึ่งมีเหตุผลที่ดีที่ต้องการให้คุณทำบางสิ่งบางอย่าง เขาจะสามารถไว้วางใจได้ว่า คุณจะสำเร็จอย่างสมบูรณ์

- ตรงต่อเวลา ทั้งการมาทำงาน และงานที่ทำ ในเวลาทำงานเมื่อต้องการพบก็ได้พบ เมื่อสิ่งงานก็เสร็จก่อนหรือตรงเวลา

ย่อมเป็นที่ไว้วางใจที่จะมอบหมายงานที่ยากที่มีความรับผิดชอบสูงขึ้น นั่นหมายถึงตำแหน่งหน้าที่สูงขึ้นและเงินเดือนสูงขึ้นด้วย

• การใช้ความพิจารณาที่ดี การใช้การพิจารณาหมายถึงการคิดถึงความเป็นและความรู้สึกของผู้อื่น ถึงแม้ว่าบรรยากาศในสำนักงานอาจจะไม่เป็นทางการก็ตาม ควรจะต้องรักษากิริยาท่าทางให้เป็นที่ชื่นชอบทางธุรกิจ หมายถึงว่าควรหลีกเลี่ยงการประพุดตีสั่งเสียงดังเวลาคุย ความประพุดตีสั่งเสียงดังเช่นนี้ไม่เหมาะสมเป็นการที่ไม่พิจารณาความรู้สึกของผู้อื่นและทำให้ลดผลผลิต การใช้ความพิจารณาที่ดี เจ้าของ ผู้บริหารธุรกิจจะต้องฟังพาคนทำงานในการแก้ปัญหาเล็กๆ น้อยๆ ด้วยตนเองและตัดสินใจในงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องกับตนเอง หาหนทางที่ดีที่สุดในการแก้ปัญหา การตัดสินใจที่ดีจำเป็นที่จะต้องใช้การพิจารณาที่ดี การใช้การพิจารณาที่ดีต้องการการใช้ความคิดในสถานการณ์ต่างๆ อย่างทะลุปรุโปร่ง พิจารณาข้อมูล ข้อเท็จจริงทั้งหมด และให้เป็นที่น่าสนใจที่สุดแก่ทุกคนที่เกี่ยวข้อง การที่จะเรียนรู้เพื่อเป็นผู้ตัดสินใจที่ดี โดยการใช้สามัญสำนึกและติดตามขั้นตอนต่างๆ เพื่อเป็นแนวทางดังต่อไปนี้

- รู้จักธรรมชาติของปัญหาที่ต้องแก้
- พิจารณาจากหลายๆ ทางเลือกที่มี
- คิดเกี่ยวกับผลลัพธ์ที่เป็นไปได้ของทางเลือกที่จะทำการตัดสินใจ

- จดจำการตัดสินใจที่เหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันจากอดีต

- ทำการตัดสินใจของตนเอง
- เมื่อต้องตัดสินใจในงานหลายๆ อย่าง จะต้องจัดลำดับในการตัดสินใจก่อนหลัง

• ต้องมีความเชื่อมั่น ถือเป็นเรื่องสำคัญในการที่จะเชื่อตนเอง ถ้ารู้ตัวเองว่าเป็นคนที่มีความรู้ มีฝีมือ ความสามารถ ก็มีความมั่นใจใน

สิ่งที่ทำ คนทำงานจำนวนไม่น้อยที่ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง โดยเฉพาะสัปดาห์แรกๆ ที่เข้าทำงานใหม่ เพราะต้องพบกับหลายสิ่งหลายอย่างที่แปลกใหม่ที่ต้องเรียนรู้ ซึ่งย่อมแตกต่างไปจากที่เคยเรียนรู้ในห้องเรียน โดยพื้นฐานอาจจะคล้ายกัน ให้เรียนรู้/ปฏิบัติงานเฉพาะอย่างพร้อมๆ กับการพัฒนาทักษะที่จำเป็นอย่างรวดเร็ว แล้วจะรู้สึกมั่นใจเกี่ยวกับงาน เมื่อมีความเชื่อมั่นมากขึ้น จะทำให้รู้สึกว่าการทำงานภายใต้สภาวะความกดดันได้โดยไม่เสียการควบคุมตนเอง งานทุกงานมีความต้องการจากเวลาหนึ่งไปสู่อีกเวลาหนึ่ง อย่างไรก็ตามจะต้องทำให้สงบและทำงานอย่างมีประสิทธิภาพถึงแม้จะอยู่ภายใต้ความกดดัน ถ้ามีความเชื่อมั่นมากขึ้น ก็จะทำให้เรียนรู้การยอมรับเรื่องที่ถูกตำหนิตัดเยียนได้ดีขึ้นด้วย หัวหน้างานอาจจะตำหนิเพื่อสร้างสรรค์คำแนะนำที่เกี่ยวกับงานถ้าทำตามก็จะเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น

- การรักษาควบคุมสติอารมณ์ คือความสามารถที่แสดงอาการสงบ สบายใจ ตั้งสติได้ดี มีความเชื่อมั่นถึงแม้ว่าอาจจะ

รู้สึกเครียด กังวลใจ หรือไม่ค่อยจะแน่ใจในตนเอง การควบคุมสติได้ดีจะมีคุณค่ามากในงานที่มีความกดดันสูง เพราะ

การตั้งสติยังสามารถจะทำให้คนรอบข้างรู้สึกผ่อนคลายและสงบไปด้วยเหมือนกัน เมื่อรู้สึกเครียดให้หายใจลึกๆ

ก็อาจจะทำให้ผ่อนคลายได้ ถ้าสามารถที่จะพิชิตความรู้สึกที่เป็นห่วงหรือเป็นทุกข์ได้ก็จะทำให้มองดูดีและทำให้ลักษณะ

ท่าทางเป็นคนมีสติและความเชื่อมั่นในตนเองแก่ผู้พบเห็น คุณสมบัติข้อนี้มีค่าสอนไว้มากทั้งทางโลกและทางธรรม ในที่

นี้เพียงทำสิ่งต่างๆ อย่างรู้ตัวตลอดเวลา และปฏิบัติตามแนวทางต่อไปนี้

- มีความเชื่อมั่นในตนเอง

- เผชิญกับสถานการณ์ต่างๆ โดยไม่เกิดความสับสน ตื่นเต้น และตื่นตระหนก เช่น ลูกค้ามาติดต่อจำนวนมาก

- ทำให้ใจให้สงบเมื่อทำงานยากๆ หรือเมื่อเผชิญกับเรื่องที่ทำให้ความยุ่งยาก

- รักษาระดับอารมณ์อย่างสม่ำเสมอ

- มีความคิดริเริ่ม คือความสามารถในการเริ่มต้นหรือติดตามงานโดยไม่ต้องมีใครคอยสั่งหรือบอกให้ทำ ความคิดริเริ่มถือเป็นทรัพย์สินที่มีคุณค่ามากของคนทำงานในสำนักงาน ที่บ่อยครั้งต้องทำงานโดยถูกควบคุมดูแลหรือตรวจสอบเพียงเล็กน้อยหรือไม่มีเลย เมื่อหัวหน้าไม่ได้อยู่ในงานโดยตรงพนักงานจะถูกคาดหวังว่าต้องทำงานเสร็จในเวลาอันสมควรที่จะต้องเสร็จ เมื่อมีประสบการณ์เพิ่มขึ้นในงานตามตำแหน่งหน้าที่ก็จะง่ายต่อการที่จะใช้ความคิดริเริ่มของตนเองในงานได้ ความคิดของมนุษย์มีไม่จำกัด คนทำงานโดยไม่ต้องใช้ความคิดคือคนที่ทำงานจากความคิดของผู้อื่น คนที่มีความคิดริเริ่มก็คือคนทำงานถ้าใช้ความคิดเริ่มจากความคิดของผู้อื่นแต่คิดหาทางที่ทำได้รวดเร็ว ถูกต้องกว่า ดีกว่า จากนั้นก็คิดเพื่อพัฒนาสิ่งใหม่ๆ เพื่อหนีจากความจำเจซ้ำซาก ไม่ทันสมัยและยังทำให้เกิดความภูมิใจในการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ เกิดขึ้นเพื่อเป็นประโยชน์ต่อไป มีแนวทางที่จะเกิดความคิดริเริ่มดังนี้

- ริเริ่มทำสิ่งใหม่ๆ ด้วยตัวเอง
- สนับสนุนและพัฒนาความคิดใหม่ๆ
- สามารถเผชิญกับสถานการณ์ต่างๆ

ด้วยความอดทน ชัยชนะและเจ็ลยวณลาด

สิ่งสำคัญในการทำงานในสำนักงานธุรกิจ นอกเหนือไปจากความสามารถในการทำงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบแต่ละวันแล้ว จะต้องรู้ว่าจะต้องทำและปฏิบัติตัวอย่างไรในการทำงานร่วมกับผู้อื่น สิ่งสำคัญนั้นก็คือการพัฒนาบุคลิกภาพธุรกิจ หรือที่เรียกว่า การพัฒนาคุณภาพส่วนบุคคล คนทำงานที่ต้องการความก้าวหน้าในชีวิตการทำงาน จะต้องสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าและเพื่อนร่วมงานอื่นๆ จะทำได้โดยทำการตรวจสอบตนเอง จากการเรียนรู้ว่าบุคลิกภาพแต่ละเรื่องนั้นหมายความว่า

อย่างไรและต้องค้นหาให้พบว่าตนเองมีคุณสมบัติ ในแต่ละข้อนั้นมากน้อยเพียงใด จำเป็นที่จะต้องปรับปรุงหรือไม่

เมื่อคนทำงานต้องการที่จะสร้างความก้าวหน้า ในชีวิตการทำงาน การที่จะเจริญก้าวหน้า ส่วนใหญ่ นายจ้างมักบอกเสมอว่าคือคนที่ทำงานหนัก มีความรับผิดชอบและมีความเป็นผู้นำที่ได้รับการยอมรับ นับถือจากผู้อื่น โดยใช้ตารางการทดสอบตนเอง ก็จะทำให้สามารถค้นพบว่าทัศนคติและคุณภาพส่วนบุคคลอันเป็นที่ยอมรับและเรื่องใดที่จำเป็นต้องปรับปรุง เมื่อค้นพบสิ่งที่จำเป็นต้องปรับปรุงก็จะสามารถตัดสินใจได้ว่า จะปรับปรุงตนเองอย่างไร

ตารางชั้นการให้อัตราตนเองเกี่ยวกับบุคลิกภาพ

ทัศนคติหรือคุณภาพส่วนบุคคล	ไม่ดี	พอใช้	ดี	ดีมาก
1. ความพร้อมอยู่เสมอ ความคิดที่ว่องไว				
- รวดเร็วในการคิด การกระทำในการสนทนาและในสถานการณ์อื่น ๆ				
- มีความกระตือรือร้นและกระหายที่จะเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ				
- รวดเร็วในการที่จะรู้ข้อผิดพลาดของตนเองและของผู้อื่น.....				

ทัศนคติหรือคุณภาพส่วนบุคคล	ไม่ดี	พอใช้	ดี	ดีมาก
2. ความทะเยอทะยาน มักใหญ่ใฝ่สูง - วางเป้าหมายหลักที่สำคัญ 1 อย่างในชีวิต พร้อมทั้งวางเป้าหมายรองไว้ด้วย..... - สร้างความต้องการที่จะก้าวหน้า และเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้า..... - ค้นหาความสามารถพิเศษของตนเอง ใช้ความสามารถพิเศษนั้นในการทำงานและแสวงหาประสบการณ์..... - แสดงออกถึงความเป็นคนดี มีทัศนคติในการให้ความช่วยเหลือ และทำสิ่งต่าง ๆ ได้มากกว่าที่จำเป็น..... - คิดและใช้วิธีการของตนเองในการที่จะได้มาซึ่งข้อมูล เทคนิคต่าง ๆ ที่จะทำประโยชน์ต่องาน.....				
3. รูปลักษณ์ภายนอก - แสดงออกถึงรสนิยมดีในการเลือกใช้เสื้อผ้า..... - ใช้ความพิถีพิถันในการเลือกใช้สิ่งที่แสดงถึงรสนิยมที่ดีในการแต่งกาย..... - ใช้เสื้อผ้าที่เหมาะสมเฉพาะตัว สถานที่ และในทุก ๆ โอกาส..... - แต่งกายอย่างพิถีพิถัน ดูแลสุขภาพตัวเองแสดงให้เห็นได้เป็นอย่างดี เช่น ผม มือเท้า เล็บ และเสื้อผ้า.....				
4. รู้คุณค่า - ขอบคุนและแสดงการรับรู้คุณในสิ่งที่ผู้อื่นทำให้เราด้วยความจริงใจ..... - แสดงออกด้วยการบอกให้ผู้มีบุญคุณให้รู้ว่าเป็นบุญคุณ..... - ให้ความเมตตาตอบแทนความเมตตา.....				
5. ความดีใจ ร่าเริง แจ่มใส - สร้างอารมณ์อย่างคนที่มีความสุขเสมอ..... - ปฏิบัติตนให้เป็นผู้ที่มีจิตใจร่าเริง คล่องแคล่ว ว่องไว..... - ทำตนให้เป็นผู้ที่มีความสนุกสนานกับชีวิตและกับคนอื่น ๆ..... - แสดงออกถึงความสนุกสนาน รื่นเริง..... - เป็นผู้ที่มีอารมณ์ขัน..... - รักษาอารมณ์ขันไว้เสมอเมื่อมีเรื่องตลก				

ทัศนคติหรือคุณภาพส่วนบุคคล	ไม่ดี	พอใช้	ดี	ดีมาก
6. ความสะอาดหมดจด				
- สวมใส่เสื้อผ้าเครื่องแต่งกายที่สะอาด.....				
- ตรวจสอบดูแลและรักษาสุขภาพอนามัยดีสม่ำเสมอ.....				
7. การร่วมมือ				
- ให้ความช่วยเหลือผู้อื่นเสมอเมื่อมีโอกาส.....				
- ทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดีทั้งคนเดียวและเป็นกลุ่ม.....				
- เมื่อเป็นสมาชิกของกลุ่มต้องเป็นคนที่ปรับปรุง.....				
- ศีลธรรมจรรยาของกลุ่ม.....				
- เป็นผู้ช่วยแบ่งเบาภาระงาน มากกว่าเป็นภาระ.....				
- เป็นผู้ให้ความช่วยเหลือในทางที่เป็นประโยชน์.....				
- เมื่อเป็นสมาชิกของกลุ่มหรือทีมต้องให้เกียรติและให้ความ เชื่อถือหัวหน้ากลุ่มหรือหัวหน้าทีม.....				
8. ไว้วางใจได้				
- เมื่อคน ๆ หนึ่งมีเหตุผลที่ดีต้องการให้คุณทำบางสิ่งบางอย่าง เขาจะสามารถไว้วางใจได้ว่า คุณจะทำ.....				
- ตรงต่อเวลา ทั้งการมาทำงาน และงานที่ทำเสร็จอย่างสมบูรณ์ ในเวลาทำงานเมื่อต้องการพบก็ได้พบ เมื่อส่งงานก็เสร็จก่อน หรือตรงเวลา ย่อมเป็นที่ไว้วางใจที่จะมอบหมายงานที่ยากที่ รับผิดชอบสูงขึ้น นั่นหมายถึงตำแหน่งหน้าที่สูงขึ้นและเงิน เดือนสูงขึ้น				
- เมื่อทำงานยังไม่เสร็จก็ต้องอยู่ทำงานจนเสร็จสมบูรณ์โดยไม่ คำนึงถึงเวลา หรือค่าล่วงเวลาหรืออื่น ๆ				
9. ความคิดริเริ่ม				
- ริเริ่มทำสิ่งใหม่ๆ ด้วยตัวเอง.....				
- สนับสนุนและพัฒนาความคิดใหม่ๆ				
- สามารถเผชิญกับสถานการณ์ต่างๆ ด้วยความอดทน ชัยัน				
- และเฉลียวฉลาด.....				
10. ความซื่อสัตย์จริงรักภักดี				
- มีความสามารถในการรักษาความลับ.....				
- สนับสนุนเพื่อนคนที่ถูกวิจารณ์อย่างไม่เป็นธรรมยืนหยัดใน ความคิด หลักการที่ดีมีเหตุผล และตัดสินใจที่จะสนับสนุนถึง แม้จะอยู่ในกลุ่มเสียงข้างน้อย.....				

ทัศนคติหรือคุณภาพส่วนบุคคล	ไม่ดี	พอใช้	ดี	ดีมาก
11. ความเป็นระเบียบเรียบร้อย - แต่งตัวให้เป็นระเบียบเรียบร้อย - จัดเสื้อผ้าและสิ่งของต่าง ๆ เป็นระเบียบ เป็นที่เป็นทาง..... - งานที่ทำสะอาด ถูกต้อง เรียบร้อย สมบูรณ์..... - จัดและรักษาโต๊ะ ตู้ เครื่องมือ เครื่องใช้ อุปกรณ์ ที่ใช้ทำงานให้เป็นระเบียบเรียบร้อยพร้อมใช้งานและงานออกมาอย่างมีคุณภาพ และอายุการใช้งานนาน.....				
12. เปิดใจให้กว้าง - เต็มใจที่จะเรียนรู้..... - มีความสามารถเรียนรู้จากผู้อื่น จากประสบการณ์ประจำวันของตนเอง และประสบการณ์ของผู้อื่น..... - ยอมรับเมื่อตนเองทำผิดพลาด..... - มีความสามารถในการมองเห็นความดีจุดดีของผู้อื่น และจุดเสียของเขาด้วย.....				
13. ดูแลเอาใจใส่ร่างกาย - พักผ่อนให้เพียงพอ..... - รับประทานอาหารให้ถูกหลักโภชนาการ ตรงเวลา สม่ำเสมอ.. - ออกกำลังกายอย่างเหมาะสม หาความบันเทิงสนุกสนาน พักผ่อนหย่อนใจอย่างพอเหมาะพอควร..... - ตรวจร่างกายและหาหมอฟันตามระยะเวลาที่กำหนด..... - ดูแลฟัน ดูแลรักษาตา เช่นอ่านในแสงสว่างที่เพียงพอ หลีกเลี่ยงการใช้ตานานและหนักเกินไป เป็นต้น.....				
14. ความมีสติ - มีความเชื่อมั่นในตนเอง - เผชิญกับสถานการณ์ต่าง ๆ โดยไม่เกิดความสับสนและตื่นตระหนก - ทำใจให้สงบเมื่อทำงานยาก ๆ หรือเผชิญกับเรื่องยุ่งยาก..... - รักษาอารมณ์สม่ำเสมอ				

ทัศนคติหรือคุณภาพส่วนบุคคล	ไม่ดี	พอใช้	ดี	ดีมาก
16. ตระหนักในคุณค่า - มีความต้องการสิ่งที่ดีๆ ในชีวิต..... - ตัดสินใจโดยมีพื้นฐานอันเป็นที่ยอมรับได้ว่าเป็นสิ่งที่ดีในการ ทำ..... - เคารพ เชื่อฟังและปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบต่างๆ ... - นับถือวิถีทางการดำเนินชีวิตอันเป็นที่ยอมรับ..... - ชอบในบางสิ่งบางอย่างในสิ่งที่คนบางกลุ่มไม่ยินดี.....				
17. ความจริงใจ - ให้ความสนใจอย่างแท้จริงกับผู้อื่น..... - เมื่อพูดให้พูดแต่สิ่งที่คุณหมายถึง..... - เมื่อพูดก็ให้เชื่อในสิ่งที่พูด..... - ทำและติดตามในสิ่งที่ตนเองพูด.....				
18. การพูด - พูดเสียงสูงเสียงต่ำแต่เพียงพอดี..... - พูดเบาๆ เพื่อไม่ให้รบกวนผู้อื่น..... - พูดดังพอที่จะให้ผู้อื่นได้ยินชัดเจนเมื่อต้องการ..... - พูดให้ชัดเจนเพื่อไม่ให้เข้าใจเป็นอย่างอื่น..... - พูดให้ถูกไวยากรณ์..... - พูดโดยออกเสียงให้ถูกต้อง..... - พูดด้วยความกระตือรือร้น ด้วยความสนใจ หลีกเลี่ยงการพูด โดยใช้เสียงระดับเดียว.....				
19. ไหวพริบ - พิจารณาและเป็นห่วงความรู้สึกของผู้อื่น..... - พูดในสิ่งที่ควรพูด ในเวลาที่ควรพูด และพูดอย่างไร..... - ทำในสิ่งที่ควรทำ ในเวลาที่ควรทำ และทำอย่างไร..... - สุภาพอ่อนโยนเสมอ.....				
20. ใจกว้าง อดทน รู้จักการให้อภัย - นับถือความรู้สึก ของผู้อื่น..... - นับถือความคิด สิทธิ และเรื่องส่วนตัวของผู้อื่น.....				

ทัศนคติหรือคุณภาพส่วนบุคคล	ไม่ดี	พอใช้	ดี	ดีมาก
21. ยินดีและเต็มใจที่จะปรับปรุง				
- ยินดีที่จะรับคำแนะนำแม้ว่าจะมาจากการวิพากษ์วิจารณ์.....				
- พิจารณาและเลือกทำบางสิ่งบางอย่างที่ได้จากคำแนะนำ.....				
- ถือว่าได้กำไรจากสิ่งที่เคยทำผิดพลาด.....				
- เต็มใจที่จะปรับปรุงเพื่อการเปลี่ยนแปลง.....				

เมื่อตรวจสอบและให้ชั้นอัตราตนเองเพื่อทำการปรับปรุงทัศนคติหรือคุณภาพส่วนบุคคลในการพัฒนาบุคลิกภาพแล้ว เพื่อจะได้มีการพัฒนา และปรับปรุงลงใช้ตารางแผนการปรับปรุงตนเองที่นำเสนอต่อไปนี้

แผนการปรับปรุงตนเอง

ชื่อ.....

วัน/เดือน/ปี.....

ทัศนคติหรือคุณภาพส่วนบุคคล	ชั้นอัตราของฉัน	ฉันจำเป็นต้องปรับปรุงอย่างไร	อะไรที่ต้องทำเพื่อปรับปรุง

คนทำงานในสำนักงานธุรกิจควรทราบว่าทัศนคติหรือคุณภาพส่วนบุคคลที่ผู้บริหารองค์การโดยทั่วไปต้องการ ได้แก่คนทำงานที่มีความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีรูปโฉมภายนอกที่ประทับใจแก่ผู้ที่พบเห็น มีความคิดริเริ่มและบุคลิกภาพดี คุณสมบัติและบุคลิกภาพอันเป็นที่ต้องการประกอบด้วย

ทัศนคติหรือคุณภาพส่วนบุคคลที่ผู้บริหารต้องการ

1. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ

- ยอมรับภาระหน้าที่ความรับผิดชอบ
- ควบคุมสติรู้ผิดรู้ชอบ
- รวบรวมเรียบเรียงระเบียบของสำนักงาน
- เก็บรักษางานของธุรกิจเป็นความลับ
- แสดงออกถึงความน่าไว้วางใจในตนเอง
- ตรวจสอบงานให้ถูกต้องเสมอ
- มีความจำดี
- เต็มใจที่จะช่วยงานในกรณีฉุกเฉิน

2. ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล

- ทำงานตามคำสั่งได้ดี
- ตั้งใจในการทำงาน
- ให้ความสนใจในรายละเอียด
- ใช้การพิจารณาอย่างรอบคอบ
- ขยันหมั่นเพียร อุตสาหะ
- มีความสามารถในการจัดลำดับงาน

3. รูปลักษณ์ภายนอก

- ความสะอาด
- ความเรียบร้อยเหมาะสม
- แต่งตัวดี

4. บุคลิกภาพ

- ทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี
- แสดงออกถึงความมีมิตรไมตรีจิต
- อารมณ์มั่นคง
- สื่อสารโดยการพูดชัดเจน
- ยอมรับการตรวจสอบ
- มีมารยาทดี สุภาพ และเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่
- มีเสียงการพูดดี
- แสดงความสามารถในการพบปะผู้คน
- เปิดใจยอมรับในสิ่งที่ถูกต้อง
- อดทน
- ถ่อมตน
- เป็นธรรมชาติ
- มีความสุขุม
- แสดงออกถึงความเป็นผู้นำ

5. ความคิดริเริ่ม

- ปรับปรุงตัวเองให้เหมาะสม
- ใช้ความคิดริเริ่ม
- แสดงความสนใจในธุรกิจ
- ทำงานได้มากกว่าที่ต้องการ
- ฝึกอบรมเพิ่มเพื่อความก้าวหน้า

สถานการณ์การทำงานในสำนักงานปัจจุบัน บุคลากรจำเป็นที่จะต้องเปรียบพร้อมด้วยคุณสมบัติทัศนคติที่ดีต่อองค์การ ต่อผู้บริหาร หัวหน้า เพื่อนร่วมงานโดยเฉพาะลูกค้ำและเพิ่มคุณค่าของตนเองด้วยการปรับปรุงบุคลิกภาพ คุณภาพส่วนตัว ยังมีคุณสมบัติที่ดีอีกหลายประการที่จะเสริมให้เป็นคนทำงานที่มีคุณค่าได้ เช่น

- การใช้ไหวพริบปฏิภาณดี (Tact) บุคคลผู้ซึ่งมีไหวพริบคือ บุคคลที่ไวต่อสถานการณ์ต่างๆ การกระทำใดๆ หรือพูดจะเป็นไปในทางที่จะไม่ทำให้เกิดการขัดแย้งกับคนอื่น ตัวอย่างเช่น พนักงานคนหนึ่งปฏิเสธที่จะให้บริการแก่ลูกค้าคนหนึ่งที่ผู้ซึ่งติดค้างหรือเลยกำหนดการจ่ายเงิน ในลักษณะเช่นนี้จะต้องระมัดระวังที่จะไม่ทำให้ลูกค้าเกิดความขุ่นเคือง การที่ทำให้ลูกค้าผิดหวังอาจทำลายชื่อเสียงของบริษัท

- การพิจารณาไตร่ตรอง (Discretion) คนทำงานในสำนักงานอาจจะอาศัยการพิจารณาได้ดีโดยการใช้ความเห็นที่ดีในการพูดและการกระทำ ตัวอย่างเช่นหัวหน้าออกไปทำธุรกิจภายนอก เป็นการไม่เหมาะสมที่จะบอกผู้มาติดต่อว่าหัวหน้าไปที่ไหน ถึงแม้ว่าเขาจะถามก็ตาม

- ความสุภาพ หมายถึงวิถีทางที่ปฏิบัติต่อผู้อื่นในสำนักงาน ตัวอย่างเช่น การเรียกชื่อเล่นจะใช้ได้ถ้าไม่ได้ยู่ต่อหน้าลูกค้าเป็นการเหมาะสมอย่างยิ่งที่จะพูดถึงผู้อื่นในสำนักงานด้วยตำแหน่ง เช่น หัวหน้า ผู้จัดการ รองอธิการบดี อธิการบดี เป็นต้น

- แสดงความรับผิดชอบ (Assuming Responsibility) คนทำงานในสำนักงานแต่ละคนถูกว่าจ้างเพื่อทำหน้าที่ที่แน่นอน จึงทำให้สามารถเพิ่ม

คุณค่าตนเองโดยแสดงความรับผิดชอบด้วยความดีอกดีใจพร้อมกับทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อต้องเรียนรู้งานของตนก็ต้องเต็มใจที่จะแสดงความรับผิดชอบสำหรับงานอื่นๆ เพิ่มเติม การที่รับหน้าที่ความรับผิดชอบใหม่ๆ ไม่เพียงแต่จะเพิ่มคุณค่าในตัวเองให้นายจ้างได้เห็นยังทำให้งานของคุณน่าสนใจมากขึ้น

- มารยาททางธุรกิจเป็นมากกว่าที่จะรู้ว่าจะใช้ เครื่องใช้ในครัวอย่างถูกต้องอย่างไร หรือจะแต่งตัวในโอกาสต่างๆ อย่างไร ทุกวันนี้นักธุรกิจต้องรู้ว่า จะให้ความสะดวกสบายอย่างไรกับคนแปลกหน้าหรือกลุ่มคน ต้องรู้ว่าจะต้องแสดงความยินดีกับใครอย่างไร เมื่อไหร่ จะต้องรู้ว่าจะทำการแนะนำอย่างไร และจะต้องรู้ถึงการปฏิบัติตัวอย่างไรในสังคมบริษัท การต้อนรับและมารยาทในโต๊ะอาหาร

- มารยาททั่วไปในสำนักงาน เครื่องแต่งกายธรรมดาไม่ได้หมายถึงว่าจะเป็นที่ยอมรับให้มีการสวมใส่เสื้อผ้าแบบลวกๆ เป็นการดีที่จะแต่งตัวแบบจารีตนิยมมากกว่าจะเป็นแบบสบายๆ เกินไปภาษาอาจก่อให้เกิดความขัดแย้ง จะต้องเลือกใช้ขนบธรรมเนียมประเพณี การเหินเบนแนวทางเพศและการตลกเสียดสีเป็นสิ่งที่ควรหลีกเลี่ยงในสำนักงาน มารยาทจะรวมถึงการใช้ในงานทุกประเภทภายใต้บรรยากาศแวดล้อมของงาน ทำงานให้เสร็จตรงเวลา ทำงานตรงเวลา สุภาพต่อคนอื่น ทำตัวเป็นสมาชิกที่กระตือรือร้นของทีม มีมนุษยสัมพันธ์ ฟังทำตามสัญญา ที่ให้ไว้ แก้ไขปัญหาในลักษณะที่

เกี่ยวข้องกับมารยาททางธุรกิจ การพบปะคน ความสุภาพในสำนักงานควรเป็นสาระสำคัญของนโยบายของการปฏิบัติในการพบปะผู้คน การ

รับแขก ทำให้การมาของเขาได้รับความพึงพอใจ และเกิดคุณค่า การแนะนำ การให้รางวัล การจับมือ และการจดจำชื่อ สิ่งที่ทำให้เกิดความประทับใจครั้งแรกโดยการสังเกตสีของดวงตาเมื่อคุณจับมือ คุณจะสามารเพิ่มความจริงจังในสายตาเพื่อแสดงให้เห็นว่าคุณเอาใจใส่ ความรู้สึกประทับใจครั้งแรกจะเกิดจากเมื่อคุณรู้สึกดีเกี่ยวกับตัวคุณเอง ด้วยการสื่อสารที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ เครื่องแต่งกายดี เรียบร้อยและมีความรู้ดีในอาชีพ

หลังจากที่ได้อ่านเกี่ยวกับลักษณะเฉพาะส่วนบุคคลที่มีคุณค่าต่อนายจ้าง จะเกิดความรู้สึกเชื่อมั่นเกี่ยวกับโอกาสเพื่อประสบความสำเร็จบ้างไหม คิดเกี่ยวกับจุดแข็งของตนเอง แล้วพิจารณาเกี่ยวกับจุดอ่อน ว่ามีทัศนคติในแง่ลบหรือไม่ ขาดความเชื่อมั่นในตนเองหรือไม่ ลักษณะภายนอกหรือนิสัยการทำงานจำเป็นต้องปรับปรุงหรือไม่ โชคดีถ้าคุณสามารถเปลี่ยนแปลงหลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับตัวคุณเอง

เพื่อที่จะพัฒนาจุดแข็งและก้าวพ้นจากจุดอ่อนของตน บุคคลผู้นั้นต้องมีความต้องการที่จะเปลี่ยนแปลงความประพฤติ สิ่งที่น่าประหลาดภายนอก และทัศนคติ ต้องใช้ความพยายามอย่างมาก แต่ได้ผลลัพธ์แน่นอนมีค่าสมกับความพยายาม คนทำงานส่วนใหญ่ทุกวันนี้ใช้เวลากว่า 2000 ชั่วโมงต่อปีใน

การทำงาน ตราบใดที่งานต้องดำเนินไปและต้องการเวลามาก ต้องประสบความสำเร็จ

บุคลิกภาพ บุคลิกลักษณะส่วนบุคคลทำให้สามารถแยกแยะคนหนึ่งแตกต่างไปจากคนอื่น ๆ และทำให้คนบางคนเป็นคนที่น่ายินดีที่จะทำงานด้วย การให้ความร่วมมือ มีทัศนคติที่ดี ไว้วางใจได้ ใช้การพิจารณาดี มีความเชื่อมั่น ควบคุมอารมณ์ และมีความคิดริเริ่ม คือลักษณะเฉพาะของคนอันเป็นที่คาดหวังของเจ้าของหรือนายจ้าง รูปลักษณ์ภายนอกอันเหมาะสมกับหน้าที่การงาน หรืออาชีพได้รับอิทธิพลจากเสื้อผ้าและเครื่องประดับ ทรงผม สุขภาพอนามัยส่วนตน การใช้นิสัยการทำงานที่ดีหมายถึงความพร้อมของคนทำงานเพื่อที่จะทำงานที่มอบหมายให้เสร็จสมบูรณ์ในเวลาอันควร มารยาทที่ดีในสำนักงานต้องการให้คนทำงานในสำนักงานประพฤติในลักษณะของมีอาชีพ แสดงออกถึงการ ใช้การ พิจารณาไตร่ตรองและไวต่อคนทำงานอื่น ๆ ลูกค้ำและใช้การพิจารณาที่ดีต่อทุก ๆ สถานการณ์ ในสำนักงานจะทำให้สามารถยกระดับโอกาสในการว่าจ้างในสำนักงานโดยการพัฒนา มารยาทในอาชีพ รูปลักษณ์ภายนอก ความประพฤติและมารยาท บุคลิกภาพ คุณสมบัติ คุณลักษณะที่ดีและปรับปรุงได้ คือทรัพย์สินที่มีคุณค่าของมนุษย์ซึ่งเทคโนโลยีถึงแม้จะเจริญเติบโตก้าวหน้าเพียงใด ก็ไม่สามารถจะมาทดแทนคนได้

บรรณานุกรม

- Luke, Chery M. and Stiegler, C.B. (1990). **Office systems and procedures**. (2nd ed). Lawrenceville [NJ] : McGraw-Hill.
- Odgers, Pattie and Keeling, B. Lewis (2000). **Administrative office management : complete course**. (12th ed). Cincinnati [OH] : South-Western.
- Ziglar, Zig. (1993). **Steps to the top**. Singapore : Heinemann Asia.