





## ข้อมูลเบื้องต้น

...เริ่มมานานกว่าร้อยปีที่นักจิตวิทยาได้ทำการศึกษาค้นคว้าวิจัยเรื่องความแตกต่างทางพฤติกรรมของมนุษย์ในการตอบสนองต่อสิ่งเร้า สิ่งแวดล้อมภายนอก และได้จำแนกคุณลักษณะพฤติกรรมมนุษย์นี้ออกเป็น 4 มิติหลักๆ ซึ่งเป็นที่รู้จักกันในคำว่า "DISC" ปัจจุบัน ได้มีการนำเอาหลักการนี้มาพัฒนาเป็นเครื่องมือในการประเมินคุณลักษณะและรูปแบบพฤติกรรมตนเอง (DISC Behavioral Assessment) ใช้กันอย่างกว้างขวางในวงการทำงาน การจัดสรรทรัพยากรบุคคล การพัฒนาตนเอง การศึกษา การเลือกอาชีพ

DISC มาจากอักษรย่อของ 4 คุณลักษณะ คือ Dominance (D), Influence (I), Steadiness (S) และ Compliance (C) ซึ่งเป็นคุณลักษณะพฤติกรรมที่มีความเฉพาะตัวแตกต่างกัน ดังนี้

**Dominance** ตรงไปตรงมา มั่นใจ เด็ดขาด แน่วแน่ กล้าเผชิญหน้า ตัดสินใจเร็ว ทำงานเร็ว คล่องแคล่ว เน้นผลลัพธ์ ชอบความท้าทาย ผจญภัย แข่งขัน ต้องการอำนาจ ชอบจัดการกับปัญหา มองภาพใหญ่

**Influence** ช่างพูด ช่างเจรจา เปิดเผย ชอบสังสรรค์ เข้าสังคมพบปะผู้คน กระตือรือร้น สนุกสนานกับกลุ่มคน อารมณ์ขัน มองโลกในแง่ดี เป็นมิตร พรารถนาที่จะช่วยผู้อื่นอย่างมีส่วนร่วม โน้มน้าวใจเก่ง

**Steadiness** ใจเย็น อดทน เป็นผู้ฟังที่ดี เห็นอกเห็นใจผู้อื่น สุภาพ อ่อนน้อม ทำงานตามแบบแผน ให้ความร่วมมือกับกลุ่ม ให้ความสำคัญกับความปลอดภัยและความมั่นคง สม่่าเสมอ ประณีต รอบคอบ ค่อยเป็นค่อยไป เรื่อยๆ สบายๆ

**Compliance** เจ้าระเบียบ พิธีรีตรอง อิงกฎและมาตรฐาน มีวินัย ให้ความสำคัญกับรายละเอียดและข้อเท็จจริง ต้องการความถูกต้องและแม่นยำ ชอบการคิดวิเคราะห์ เน้นเหตุ และผล สุขุม รอบคอบ ครุ่นคิด เก็บความรู้สึก

คุณลักษณะพฤติกรรมทั้ง 4 นี้ ไม่ได้เป็นการนำมาเปรียบเทียบว่าคุณลักษณะใดดีกว่ากัน แต่ละคุณลักษณะมีทั้งจุดแข็งและข้อจำกัดในตัวเอง แต่ละบุคคลจะมีคุณลักษณะทั้ง 4 ปนกันอยู่บ้างน้อยบ้าง และโดยทั่วไปจะมีคุณลักษณะโดดเด่นปรากฏออกมา 1-2 คุณลักษณะ



DISC ช่วยให้เรา “อ่าน” ตัวเองออก ว่าเป็นคนแบบไหน ถนัดการแสดงพฤติกรรมอย่างไร มีจุดแข็งจุดอ่อนที่ไหน เรื่องอะไรหรือสิ่งไหนกระทบความรู้สึกเราได้ ตระหนักรู้พฤติกรรมของตัวเองได้ ช่วยให้เราค้นหาแนวทางที่เหมาะสม รู้ขีดชั้นความเหมาะสมที่จะปรับปรุงพฤติกรรมตน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับตัวเอง

DISC ยังช่วยให้เราเข้าใจพฤติกรรมของผู้อื่นได้ดีขึ้น เข้าใจว่าทำไมเขาถึงทำอย่างนั้น แสดงกิริยาแบบนี้ โต้ตอบแบบนี้ ชอบพูดด้วยน้ำเสียง ทำทางเช่นนั้น DISC ช่วยให้เพิ่มการรับรู้ในความต่างของบุคลิกภาพ ทำให้เรามองผู้อื่นอย่างเข้าใจในธรรมชาติของเขาเหล่านั้น หันไปมองต่างมุมจากมุมที่เราคุ้นเคย ทำความรู้จักผู้อื่นอย่างที่เขาเป็น ทำให้เราสามารถกำหนดแนวทาง “ปฏิสัมพันธ์” (interaction) กับแต่ละบุคคลได้อย่างเหมาะสม สามารถปรับทัศนคติที่มีต่อผู้อื่นได้ดีขึ้น ยอมรับและเคารพในความแตกต่างของแต่ละผู้คน

จากพื้นฐานความเข้าใจเหล่านี้ ช่วยให้เราสามารถนำเอาคุณลักษณะที่ดีทั้งของตัวเองและของแต่ละบุคคลออกมาใช้ ทำการประสานความต่างให้เกิดความสมดุลย์ เกิดรูปแบบการทำงานร่วมกันที่มีความ “ยืดหยุ่น” และมี “ประสิทธิภาพ” ลดความขัดแย้ง ลดปัญหาเรื่องคน มีความสุขในการอยู่และทำงานร่วมกัน

DISC สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในทุกกิจกรรมที่มีความเกี่ยวข้องกับบุคคลทั้งในชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว เช่น การพัฒนาตนเอง การพัฒนาทีมงาน พัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร การจัดการความขัดแย้ง จากความเข้าใจที่แตกต่างกัน การคัดเลือกคนเข้าทำงาน การเลือกอาชีพลักษณะงานที่เหมาะสม การสื่อสารและบริการลูกค้า การขาย การเจรจาต่อรอง การบริหารความสัมพันธ์กับคู่ค้า เป็นต้น





## Advisor

บุคคลที่มีกราฟรูปร่างแบบนี้ มีคุณลักษณะสุขุม คงเส้นคงวา อ่อนน้อม มีมนุษยสัมพันธ์ดี มีความอดกลั้น อดทนสูง มักมองโลกในแง่ดี มองผู้อื่นในแง่ดี ให้ความสำคัญกับความรู้สึก สัมพันธภาพ ความสามัคคี ประสงค์มากกว่าข้อเท็จจริงและการลงมือปฏิบัติ พวกเขาให้ความสำคัญกับตนเองและพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือเกื้อกูล อำนวยความสะดวกให้ผู้อื่น แสดงออกอย่างเป็นมิตร เห็นอกเห็นใจ มักให้ความใส่ใจ ความรู้สึกของผู้คนรอบข้าง ให้การสนับสนุน ให้กำลังใจในกลุ่ม เข้าใจในความจำเป็นของผู้อื่น เป็นผู้ฟังที่ดี ผู้คนจึงให้ความไว้วางใจและชอบเข้ามาหาเพื่อพูดระบายให้ฟัง เวลาฟังปัญหาจากผู้อื่น จะนำเสนอข้อแนะนำของตนเองออกไปอย่างสุภาพ นุ่มนวล ไม่ยึดเยียดความคิดของตนไปสู่ผู้อื่น สร้างมิตรภาพระยะยาวกับผู้คน

บุคคลรูปร่างแบบนี้มีความเกรงใจ ไม่ชอบความขัดแย้ง การถูกปฏิเสธ และการเผชิญหน้า พวกเขาพยายามสร้างความปรองดองให้เกิดขึ้นโดยการพูดไกล่เกลี่ยโน้มน้าว จนบางครั้งออกจะยืดหยุ่นอะลุ่มอล่วยเกินไป ไว้เนื้อเชื่อใจผู้คนโดยอาจไม่ได้มองเรื่องราวให้ลึกซึ้ง พวกเขาแสดงออกอย่างมั่นใจเมื่อรู้สึกสบายใจและเป็นที่ยอมรับแต่ในกรณีที่มีความขัดแย้งมีความรุนแรง พวกเขาไม่ถนัดในการจัดการกับปัญหาโดยตรงไปตรงมา อาจจะไปปลุกตัวหรือถอนตัวออกมาจากความขัดแย้งนั้นไปสู่จุดที่รู้สึกปลอดภัย มากกว่าที่จะพยายามหาทางแก้ไขปัญหา พวกเขาพอใจที่จะอยู่ภายใต้สภาพแวดล้อมที่สบายใจและผู้คนที่อยู่โดยรอบให้ความเห็นอกเห็นใจและให้การยอมรับ พวกเขามีแนวโน้มที่จะถ่อมตัว ทำตัวนิ่งๆ มากกว่าที่จะไปเผชิญหน้าทำทายเป็นคนที่ก้าวร้าว จนบางครั้งถูกมองว่าขาดความเข้มแข็งได้

บุคคลรูปร่างนี้มีความสามารถในการจัดระเบียบการทำงานของตน ส่งเสริมความปรองดองและการทำงานเป็นทีม ชอบเข้าไปให้ความช่วยเหลือผู้อื่น เมื่อพบว่าตกอยู่ในสถานการณ์ลำบาก คุณลักษณะเด่นของพวกเขาคือชอบช่วยเหลือสนับสนุนผู้อื่น พูดโน้มน้าว ชี้อ่อน จะช่วยสร้างกำลังใจให้ผู้อื่นจนเกิดความอดทนและผ่านพ้นสถานการณ์ที่เป็นปัญหาได้ เนื่องจากพวกเขาให้ความสำคัญกับสัมพันธภาพและความรู้สึกของผู้คน จึงทำให้ละเลยหรือลดทอนความสำคัญของการมุ่งเป้าหมายของงานและผลสำเร็จทางการงานน้อยลง จัดการงานค่อนข้างช้า ภายใต้ภาวะกดดัน อาจพบความยุ่งยากในการเผชิญหน้ากับปัญหา เวลาออกคำสั่งหรือชี้แจงวินัยกับผู้อื่นจะใช้วิธีชี้แจง โน้มน้าวทางอ้อม พวกเขาไม่ถนัดทำงานที่มีการกำหนดเวลาอย่างเร่งรีบและงานที่มีความยุ่งยากซับซ้อน พวกเขามีแนวโน้มใช้เวลาในการทำงานนานเกินไปเนื่องจากพยายามให้ทุกคนที่เกี่ยวข้องได้เข้ามามีส่วนร่วมและยอมรับเหมือนๆ กัน การเข้าไปช่วยกำหนดกรอบเวลาการทำงานตามความเหมาะสม และช่วยชี้แนะแนวทางการดำเนินงาน รวมทั้งการให้การสนับสนุนและ ยกย่องชื่นชม





## สิ่งที่ผู้อื่นอาจมองคุณในเชิงลบ

- ยึดหยุ่นอะลุ่มอล่วยเกินไป ตามใจผู้อื่นมากเกินไป
- ไว้เนื้อเชื่อใจผู้คนโดยอาจไม่ได้มองเรื่องราวให้ลึกซึ้ง
- รื้อร ไม่ค่อยเน้นเรื่องการลงมือปฏิบัติ
- ให้คุณค่าด้านสัมพันธภาพ จนอาจละเลยเป้าหมายของงาน
- ปิดงานด้วยตัวเองไม่ได้ อาจละเลยกำหนดส่งงาน
- จัดการงานค่อนข้างช้า
- ไม่กล้าปฏิเสธคำร้องขอของผู้อื่น ให้ความช่วยเหลือผู้อื่นมากจนอาจกระทบกับภารกิจของตน
- พูดอ้อมค้อม ยืดเยื้อจนอาจหลงประเด็น
- กังวลกับความคิดของผู้อื่นหรือเสียงวิพากษ์วิจารณ์
- มีแนวโน้มโอนอ่อนตามคนหมู่มากได้ง่าย
- อาจเกิดการต้อเจียบ ถ้าถูกกดดัน
- อ่อนไหวต่อความรู้สึกง่าย ชี้เกรงใจ
- ลังเลในการตัดสินใจ โดยเฉพาะถ้าไปกระทบความรู้สึกของผู้คน

## ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง

- ฝึกความหนักแน่นในตัวเอง เด็ดขาดมากขึ้น มีจุดยืนของตัวเอง
- เข้าใจบทบาทหน้าที่ของตัวเอง ออกปาก “ปฏิเสธ” เมื่อจำเป็น
- แสดงความคิดเห็นและชี้แจงความจำเป็นของตัวเองในกลุ่ม
- เพิ่มการให้ความสำคัญในการบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของงาน
- มีความมุ่งมั่นในการปิดงานให้สำเร็จ
- เน้นเหตุผลให้มากขึ้น หาข้อมูลข้อเท็จจริงมาวิเคราะห์
- ใส่ใจในเรื่องการบริหารเวลาและกำหนดการของภารกิจที่รับผิดชอบ
- จัดลำดับความสำคัญของงาน
- ติดตามความคืบหน้าของงาน และประเมินเป็นระยะ ๆ
- พูดตรงประเด็น
- มีความรู้สึกถึงความเร่งด่วน ปรับจังหวะการทำงานให้กระชับและเร็วขึ้น
- พยายามเผชิญหน้ากับเรื่องที่ทำทนาย หรืองานที่ซับซ้อน



ลักษณะงานที่เหมาะสมกับบุคลิกลักษณะ

ผู้ให้คำปรึกษา : งานด้านบุคลากร, งานเกี่ยวกับการฝึกอบรม, งานโรงแรม, งานด้านการท่องเที่ยว, งานด้านการขาย, นักบรรยาย, อาจารย์, งานด้านการบริการ, นักจิตวิทยา, พยาบาล, โค้ช