

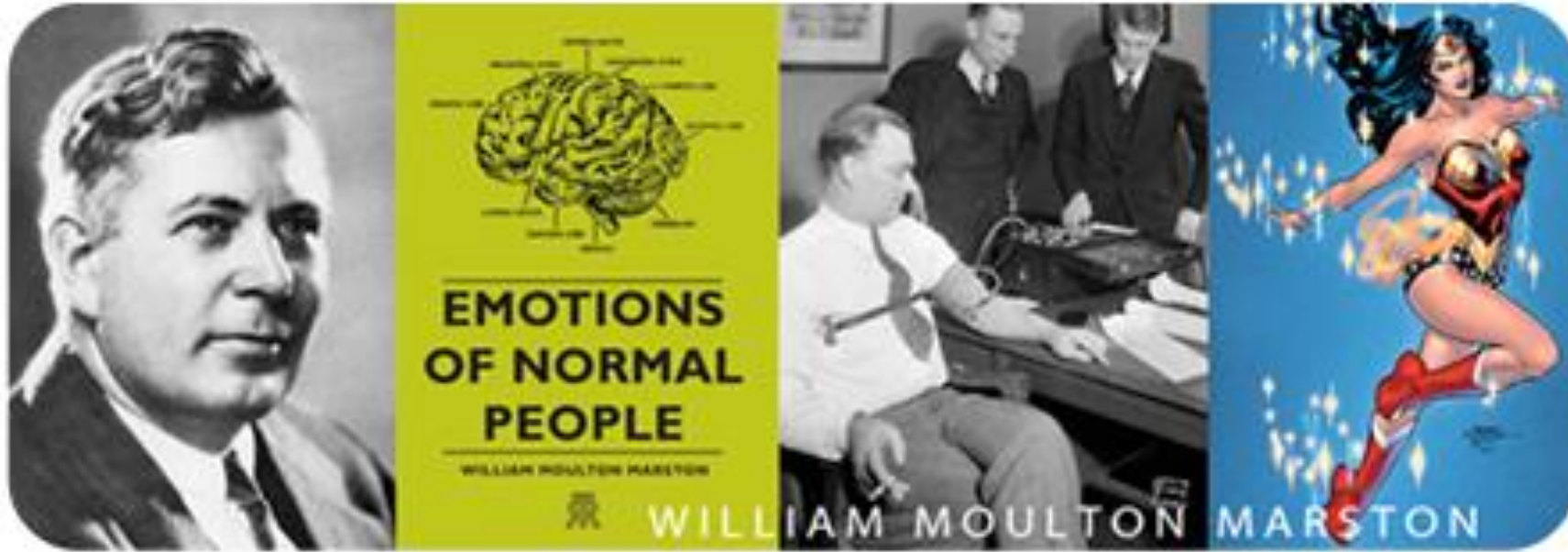
หลักการวิเคราะห์ตัวละคร

อ.ดร.กฤษณา เทพรักษ์

BACKGROUND



DISC เป็นทฤษฎีที่ ดร.วิลเลียม โมลตัน มาร์สตัน
ศึกษาพฤติกรรมมนุษย์ ในปี 1920 (โดยทำการศึกษา
บุคคล ภายใต้สภาพแวดล้อมของเขา และใน
สถานการณ์ต่างๆ ที่กำหนดให้) จากนั้นได้แบ่งคน
ออกเป็น 4 กลุ่ม = DISC



WHAT DiSC Shows

Four aspects of observable human behavior

D factor **“Dominance”** How one handles **problems and challenges**

I Factor **“Influence”** How one handles **people and influences others**

S Factor **“Steadiness”** What one prefers in **work environment, change and pace**

C Factor **“Compliance”** How one deals with **rules and procedures set by others**

DiSC หนู หมี กระติง เหยี่ยว แสดงให้เห็นอะไร?

แสดงพฤติกรรม 4 มิติ ดังนี้

D กระติง **“Dominance”** เป็นพวกชอบจัดการกับ **ปัญหาและความท้าทาย**

I เหยี่ยว **“Influence”** เป็นพวกชอบติดต่อกับ **ผู้คนและห่วงภาพลักษณ์**

S หนู **“Steadiness”** เป็นพวกชอบที่จะอยู่กับที่ **ที่ทำงาน การเปลี่ยนแปลง จังหวะฝัก้าว**

C หมี **“Compliance”** เป็นพวกชอบอยู่กับ **กฎเกณฑ์ และกระบวนการต่าง ๆ ที่คนอื่นกำหนดให้**

DISC สำคัญอย่างไร?

“สไตล์” เป็นตัวกำหนดภาษากาย จังหวะการพูด คำที่เลือกใช้ และงานหรือคนที่เค้าชอบ

Style dictates our body language, pace, word choice and task or people preference

**“ถ้าฉันได้รู้จักสไตล์ของเธอแล้ว ฉันก็จะสามารถทำให้สไตล์ของฉันเหมาะกับเธอ
เพื่อการสื่อสารที่ดีขึ้นของเรา”**

“ If I know your style, I can match my style to yours for better communication”

Dominance

กระตือรือร้น

influence

เหยี่ยว



Compliance

หมี

Steadiness

หนู

'D' (กระตือรือร้น) Drive

Developer (D) Creative
(D & C) Result Oriented
(D / i) Inspirational (D & i)

พวกกระตือรือร้นจะโฟกัสที่เป้าหมาย เป็นพวกมุ่งมั่น ต้องทำให้เสร็จ เขาดูผลเป็นหลัก

'C' (หมี่) Drive Objective Thinker

(C) Perfectionist (C & S)
Practitioner (C / S / I)

หมี่จะให้คุณค่ากับความแม่นยำ ละเอียดถี่ถ้วน วางแผน เป็นพวก
ละเอียด คาดหวังคุณภาพ

'i' (เหยี่ยว) Drive

Promoter (i) Persuader
(i / D) Counselor (i / S)
Appraiser (i / C)

เหยี่ยวเป็นนักโหม่งหน้า กระตือรือร้น ชอบคิดไอเดียใหม่ๆ ให้ค่ากับความก้าวหน้า และชอบให้มีความยืดหยุ่น

'S' (หนู) Drive Specialist (S)

Agent (S / i)
Achiever (S & D) Investigator
(S & C)

หนูจะเป็นผู้สนับสนุนดูแลที่ดี เปิดเผย ซื่อสัตย์ เค้าให้คุณค่ากับความมั่นคง และคาดหวังการทำงานร่วมกัน

ทุก ๆ คนจะมีลักษณะทั้ง 4 อยู่ในตัว แต่คนส่วนใหญ่จะมีลักษณะเด่นและลักษณะรองอยู่ในตัว
ใน 4 ลักษณะนี้ไม่มีอะไรดีที่สุด ทุกลักษณะจะเป็นผู้สำเร็จได้ ผลการวิจัยระบุว่าคนที่มีประสิทธิภาพสูงที่สุด คือคนที่รู้จักประเภทของ
ตัวเอง และรู้ว่าอะไรคือสิ่งจำเป็น และอะไรต้องปรับตามสถานการณ์

Dominance/ กระทั่ง

- มองภาพใหญ่
- ตั้งเป้า/ มุ่งผลลัพธ์
- Asks who & what Q's
- มุ่งอนาคต

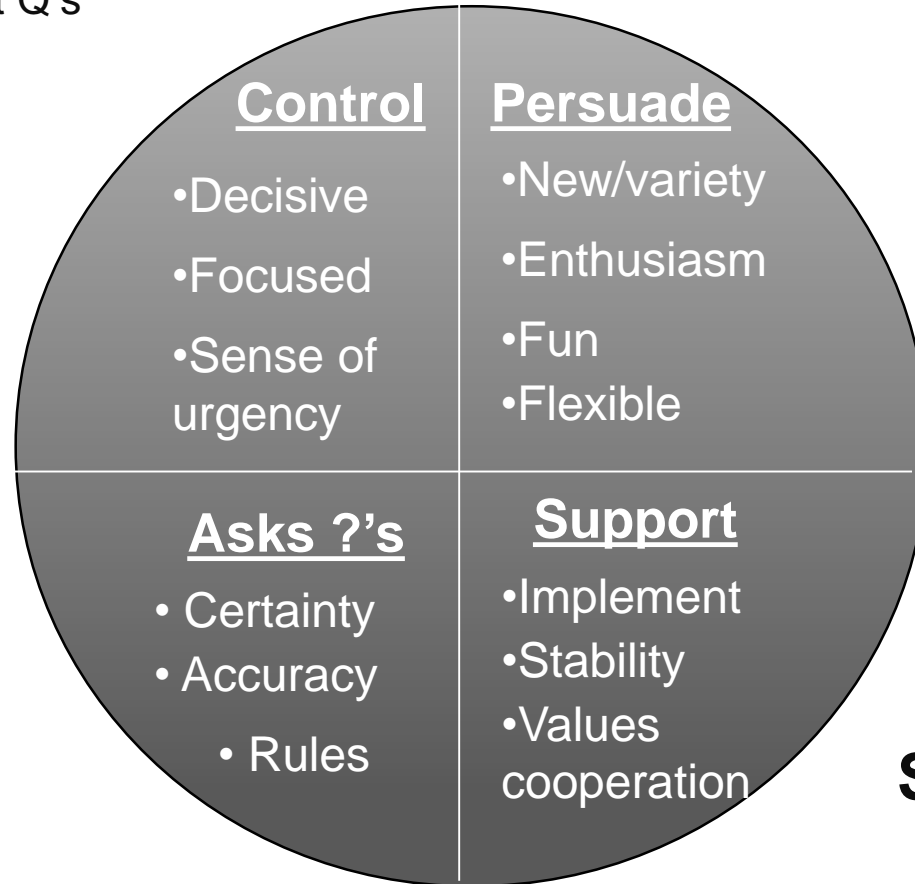
มุ่งงาน

- เป็นทางการ / เป็นตัวของตัวเอง
- Feedback – ตัวเอง
- ต้องการรู้:
- “คุณทำอะไรเป็นบ้าง? ... ‘ความสามารถ’”

Compliance/ หมี่

- รายละเอียด/ วางแผน
- มุ่งที่กระบวนการ
- Asks How & Why Q's
- Present/Past
- ฟัง / ดู

ผู้สร้าง/ ผลิต



ผู้ดูแล

influence/ เหยี่ยว

- บุคลิกชัด – พุดจาดี
- กล้าเสี่ยง / กล้าเปลี่ยน
- คิดไม่ต้องเป็นลำดับ
- เร็ว/ ทำงานได้หลายอย่างในเวลาเดียวกัน

มุ่งความสัมพันธ์

- ไม่เป็นทางการ/ เป็นผู้ประสาน
- Feedback – ผู้อื่น
- ต้องการรู้:
- “คุณเป็นคนยังไง... ‘ลักษณะนิสัยของคุณ’”

Steadiness/ หนู

- เข้ากับคนง่าย / สงวนท่าที
- อยู่แล้วรู้สึกปลอดภัย / มั่นคง
- คิดอะไรเป็นลำดับ
- จังหะมั่นคง/ ทำงานทีละอย่าง

D

Dominant Controller



Fast pace

Sense of urgency

Decisive

Strong Personality

Goal oriented

Likes being in charge

Can be competitive

When Communicating w/High D's

DO THESE...

- ~Be clear & to the point
- ~Start with 'the bottom line'
- ~Stick to the subject
- ~Be logical in presenting facts
- ~Provide options
- ~Ask pertinent questions
- ~Establish a time frame
- ~Remember that the personal relationship is less important than the task
- ~Use bullet points, concise written info

LIMIT THESE...

- ~Be overly friendly
- ~Generalize
- ~Talk too much
- ~Repeat yourself
- ~Make unsupportable statements
- ~Be loud or boisterous
- ~Get emotional
- ~Go off on tangents

High D's Result

i

influencing Promoter



Quick pace

Gregarious

Stimulating

Loses track of time

Spontaneous

Involvement oriented

Risk taker

Dramatic opinions & actions

Enthusiastic

Likes variety & change

When Communicating w/High i's

DO THESE...

- ~Be open, warm & friendly
- ~Concentrate on people aspect
- ~Take time, socialize
- ~Keep on track--diplomatically
- ~Encourage and support enthusiasm
- ~Be sure decision is made
- ~Listen attentively
- ~Give regular feedback

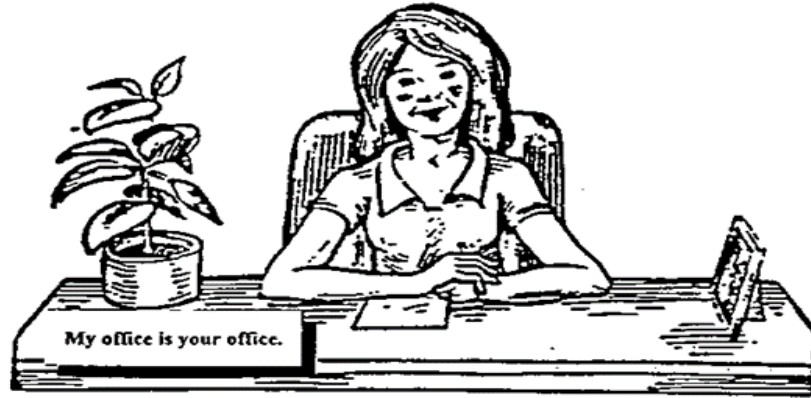
LIMIT THESE...

- ~Be restrictive of their time
- ~Show 'cold' manner
- ~Do all the talking
- ~Jump to facts too quickly
- ~Be brusque
- ~Restrict suggestions

High I's
Progress

S

Steadfast Supporter



Works methodically
Warm & friendly
Supportive
Prefers first names
Great listener

Asks many questions
Wants stability
Relationship oriented
Shares personal feelings
and emotions

When Communicating w/High S's

DO THESE...

- ~Be sincere
- ~Give warm, personal comments
- ~Ask questions, listen attentively
- ~Discuss vs. dictate
- ~Make the climate comfortable
- ~Find common ground
- ~Give assurance
- ~Keep communication low key
- ~Remember that the personal relationship is more important than tasks
- ~ Give regular feedback

LIMIT THESE...

- ~Be overpowering
- ~Demand or dominate
- ~Push ideas too aggressively
- ~State too many facts
- ~Ask 'closed' questions
- ~Make communication one way
- ~Tell them what to do

High S's Teamwork

C

Cautious Analytical



Cautious pace
Seeks facts & data
Time disciplined
'Show me' attitude
Precise

Structured & organized
Likes problem-solving
Wants consistency
Asks specific questions
about specific details

When Communicating w/High C's

DO THESE...

- ~Take your time
- ~Have all the facts
- ~Stick to the facts
- ~Be organized
- ~Think 'professional' for presentations
- ~Be thorough
- ~Avoid gimmicks
- ~Concentrate on specifics
- ~Plant 'seeds'
- ~Establish a time frame

LIMIT THESE...

- ~Generalize about details
- ~Be vague
- ~Be casual
- ~Waste time on casual conversation
- ~Jump around from one point to another
- ~Jump to bottom line too quickly
- ~Force a decision on important issues
- ~Interrupt without asking permission
- ~Assume they will trust quickly
- ~Be too familiar

7

High C's Quality

ลักษณะทางพฤติกรรม

	สิ่งที่อยากรู้	สิ่งที่รู้สึก	กลัว
กระหิง (ผู้ควบคุม)	ต้องการผลสุดท้าย	ควบคุมได้	ถูกเอาเปรียบ
เหยี่ยว (นักโฆษณา)	สิ่งที่ทำไปต้องมีคนเห็น	ตื่นเต้น	ไม่เป็นที่รู้จักของสังคม
หนู (ผู้ดูแล)	ชั้นมีผลต่อคนอื่น	เป็นส่วนหนึ่ง	การเผชิญหน้า/ การเปลี่ยนแปลง
หมี (นักวิเคราะห์)	ความจริง ข้อมูล	ความแน่นอน	การกระทำที่ไม่มี เหตุผล / ลักษณะปรปักษ์

ควบคุม / บงการ

เป็นทางการ

ไม่เป็นทางการ

บงการ ควบคุม (กระตัง)

บุคลิกลักษณะ

เปลี่ยนแปลง
เร็ว มุ่งผล มุ่งมั่น
แน่

ข้อด้อย

ไม่อดทน
ไม่เห็นใจ
ไม่ยืดหยุ่น
ใช้อำนาจ

โน้มน้าว มีอิทธิพล (เหยี่ยว)

บุคลิกลักษณะ

ชอบกระตุ้น
แรงบันดาลใจเก่ง
แนวคิดมากมาย

ข้อด้อย

สร้างอะไรตามแรงกระตุ้น
ไม่คอยละเอียด อยากรู้อะไร
มีพลังที่มากมายทีเดียว ไม่ชอบ
วางแผน

วิเคราะห์ ตามก (หมี)

บุคลิกลักษณะ

ถี่ถ้วน ชอบจัดการ
มีเหตุผล เป็นนักวางแผน ไม่ชอบความเสี่ยง
ที่ดี

จุดด้อย

ไม่กล้าตัดสินใจ
เน้นรายละเอียดเกินไป
เครียดเกินไป

มั่นคง ช่วยเหลือดูแล (หนู)

บุคลิกลักษณะ

ทำงานเป็นทีมได้ดี
สร้างความสามัคคี
นักสร้างทีม
มองความสัมพันธ์เป็นหลัก

ข้อด้อย

เห็นด้วยไปหมด
ไม่ชอบขัดแย้ง
ไม่ชอบเผชิญหน้า
ไม่กล้าแสดงความต้องการ

ง่าย ๆ

Behavioral Styles

	D	i	S	C
<i>Factors</i>	Dominant Controller	influencing Promoter	Steadfast Supporter	Cautious Analytical
<i>How to recognize</i>	They like their own way; decisive, strong points of view	They get excited	They like positive attention, to be helpful and to be regarded warmly	They seek a lot of data, ask many questions, behave methodically and systematically.
<i>Tends to ask</i>	What? (The results oriented question)	Who? (The personal question)	Why? (The personal non-goal question)	How? (The technical analytical question.)
<i>What they dislike</i>	Someone wasting their time, trying to decide for them.	Boring explanations, wasting time with too many facts	Rejection, treated impersonally, uncaring and unfeeling attitudes.	Making an error, being unprepared, spontaneity.
<i>Reacts to pressure & tension by</i>	Taking charge, taking more control.	"Selling" their ideas or becoming argumentative.	Becoming silent, withdraws, introspective.	Seeking more data and information.
<i>Best way to deal with</i>	Let them be in charge.	Get excited with them. Show emotion.	Be supportive; show you care.	Provide lots of data and information.
<i>Likes to be measured by</i>	Results, goal-oriented	Applause, feedback, recognition	Friends. Close relationships.	Activity and busyness that's leads to results
<i>Must be allowed to</i>	Get into a competitive situation. Likes to win.	Get ahead quickly. Likes challenges.	Relax, feel, care, know you care.	Make decisions at own pace, not cornered and pressured.
<i>Will improve with</i>	A position that requires cooperation with others.	Recognition and some structure within which to reach to goals.	A structure of goals and methods for achieving each goal.	Interpersonal communication skills.
<i>Likes to save</i>	Time. They like to be efficient, get things done now!	Effort. They rely heavily on hunches. Intuition, feelings.	Relationships. Friendship means a lot to them.	Face. They hate to make an error, be wrong or caught without enough information.
<i>An effective leader will</i>	Allow them freedom to do things their own way.	Inspire them to bigger and better accomplishments.	Care and, provide detail specific plans, activities to be accomplished	Structure a framework or "track" to follow.



กระชับ, ฉลาด, ฟุ้ง
ไม่พูดมาก
เอาแต่ความจริงพอ
ใจ-ใจ

กระตือรือร้น

Hillary Clinton



แนวทางการสื่อสารกับคนกลุ่ม “กระต๊อง”

- ▶ เชคแฮนแรงๆ, มองตาตรงๆ, ควบคุมท่าทาง, โน้มตัวไปหาเค้า.
- ▶ ใช้น้ำเสียงแข็งแรง มั่นใจ ตรงๆ ไม่ต้องเสียเวลาคุยไร้สาระ
- ▶ ใช้คำจำพวก: “ชนะ”, “นำทีม”, “ทำทนาย”, “ใหม่”, และ “ผลลัพธ์”
- ▶ สนับสนุนให้เค้าได้แสดงความคิดเห็น, และตั้งใจฟังเขา.
- ▶ อย่าแสดงออกทางอารมณ์ หรือพูดเรื่องความรู้สึกมากนัก
- ▶ ปล่อยให้เขาได้ตัดสินใจ - แสดงความเห็นดีกว่าตัดสินใจให้เลย
- ▶ ถ้าคุณไม่เห็นด้วยกับเขา ให้บอกเขาแบบตรงไปตรงมา และบอกว่าทำไมถึงคิดต่าง

ฟังและปล่อยคำพูด
ไม่ใช่คนที่เข้าหาคนด้วยงานเท่านั้น
ชอบความสัมพันธ์ เข้าสังคม

เหยี่ยว

Bill Clinton



แนวทางการสื่อสารกับคนกลุ่ม “เหยี่ยว”

- ▶ พูดคุยสบายๆ เป็นมิตร สบตา
- ▶ กระตือรือร้น เป็นมิตร ใช้เสียงที่มีพลัง ใช้อารมณ์ขัน ใช้ท่าทางที่เปิดเผย ใหญ่ๆ
- ▶ ใช้คำประมาณ: “สนุกจัง” “ทิมเวิร์กดีจัง” “ชั้นรู้สึกว่า..” “น่าตื่นเต้นจัง” “อันนี้ทำให้เธอดูดีนะ”
- ▶ สนใจกับการสนทนา ในสิ่งที่จะมีผลต่อคน
- ▶ อย่างมุ่งพูดไปที่เรื่องธุรกิจ ให้วอร์มอัพการสนทนาด้วยเรื่องราวเชิงสังคมก่อน
- ▶ ให้ฟีดแบคในทางที่ดี โดยมองถึงความสามารถและสิ่งที่เขาทำได้สำเร็จ
- ▶ อาจหลงทางไปตามเรื่องราวของคนอื่นๆ ไปบ้าง แต่พวกเขาแก้ปัญหาของคนได้เก่ง
- ▶ อาจมองไม่เห็นความเปลี่ยนแปลง แต่ไม่เป็นไร

ละลายน้ำแข็ง
อย่าเรียกร้องมาก
ช้าลง, ให้เวลา

หนู

Nicole Kidman



แนวทางการสื่อสารกับคนกลุ่ม “หนู”

- ▶ ผ่อนคลาย เป็นมิตร สบตา ใช้ร่างกายที่ดูอบอุ่น ไม่ใช้ท่าทางใหญ่โตเกินไป
- ▶ เป็นมิตร, ใช้น้ำเสียงนุ่มนวล, จังหวะช้า, เสียงเบาลง
- ▶ ใช้คำประมาณ: “ช่วยหน่อย”, “ไปที่ชั้นนะ”, “มันคง”
- ▶ ให้ใช้ความพยายามที่จะเรียนรู้เพื่อรู้จักเขา
- ▶ กระตุ้นให้เขามีส่วนร่วมในที่ประชุม ดึงความคิดเขาออกมา
- ▶ ให้เขาเข้ามามีส่วนในการวางแผนระยะยาว ใช้ความต้องการในการเป็นผู้ดูแล และการชอบทำงานเป็นที่มของเขาให้เป็นประโยชน์
- ▶ ให้กำหนดขอบเขตและรายละเอียดของงานให้ชัดเจน
- ▶ การเข้าใจเป้าหมายของเขา เป็นเพียงจุดเริ่มต้น แต่คุณต้องใช้เวลาเพื่อจะสร้างความเชื่อใจและทำงานร่วมกันกับเขา เพื่อเข้าไปสู่โลกของเขา

เว้นระยะห่าง, อย่ายุ่ง,
อย่าแตะ
จัดการให้ได้, ให้ข้อมูลมา

หมี่

Bill Gates



แนวทางการสื่อสารกับคนกลุ่ม “หมี”

- ▶ ใช้ข้อเท็จจริงและข้อมูลเพื่อแสดงเหตุผล ไม่ใช่ความเห็นและอารมณ์
- ▶ อย่าเอาความคิดแย้งๆ ที่ไม่มีแผน และข้อมูลที่จำกัด มาพูดบนโต๊ะกับเขา
- ▶ อย่าใช้ท่าทางมากนัก อย่าล้วงลำพืนที่เขา
- ▶ เป็นคนควบคุมได้ ใช้น้ำเสียงแบบครุ่นคิดกับเขาจะดีที่สุด
- ▶ ใช้คำประมาณว่า : “ความจริง,” “ไม่เสียง,” “กระบวนการ”and “ได้รับการพิสูจน์แล้ว”
- ▶ ให้พื้นที่การทำงานที่ไม่มีสิ่งรบกวน เสียงเจียบ และคนน้อย กับเขา
- ▶ ระบุให้ชัดว่าต้องการให้เขาทำอะไร และคาดหวังให้เขาทำขนาดไหน ยังไง
- ▶ สนับสนุนให้เขาได้มีส่วนร่วมในที่ประชุม เพราะพวกเขามักจะไม่ค่อยกล้าพูด
- ▶ กระตุ้นให้เขาแก้ปัญหา และตั้งเป้าหมายให้เขาได้ลองฝ่าไป

Once I modify my style to match yours,
communication becomes
clearer and more open.

เมื่อฉันได้เปลี่ยนสไตล์ของตัวเองในการสื่อสารให้เหมาะกับลักษณะของคุณ
มันก็ทำให้เราเปิดหากันมากขึ้น เข้าใจกันมากขึ้น

26

จงใช้ DISC เพื่อช่วย