

บทคัดย่อ

รหัสโครงการ : L08/2/2556

ชื่อโครงการ : การพัฒนา “คู่มือบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ในงานบริการ” เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้รายวิชาจิตวิทยาบริการการโรงแรมและการท่องเที่ยว คณะอุตสาหกรรม
การโรงแรมและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

ชื่อนักวิจัย : นางสาวสุนิสา มามาก

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนา “คู่มือบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ในงานบริการ” เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้รายวิชาจิตวิทยาบริการการโรงแรมและการท่องเที่ยว คณะอุตสาหกรรม
การโรงแรมและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

ดำเนินการโดยสร้างคู่มือบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ในงานบริการ เพื่อสนับสนุน
การเรียนการสอนรายวิชาจิตวิทยาบริการการโรงแรมและการท่องเที่ยว และใช้แบบทดสอบวัดผล
สัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนในรายวิชาจิตวิทยาบริการการโรงแรมและ
การท่องเที่ยว จำนวน 33 คน แบบปรนัยชนิด 4 ตัวเลือก จำนวน 50 ข้อ ทำการทดสอบก่อนเรียน
(Pre-Test) และทำการทดสอบหลังเรียน (Post-Test) และใช้แบบสอบถามความพึงพอใจต่อคู่มือ
บุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ในงานบริการสำหรับนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนในรายวิชาจิตวิทยา
บริการการโรงแรมและการท่องเที่ยว ผลการวิจัยพบว่า คู่มือบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ในงาน
บริการเพื่อสนับสนุนในรายวิชาจิตวิทยาบริการการโรงแรมและการท่องเที่ยว มีค่าประสิทธิภาพ
เท่ากับ 83.19/81.15 แสดงว่าคู่มือฯ มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

ผู้เรียนมีความพึงพอใจต่อคู่มือบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ในงานบริการ
ในภาพรวมอยู่ในระดับค่าเฉลี่ย 4.02 ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับความพอใจมาก ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
0.71 คะแนน และมีความพึงพอใจในเรื่องความรู้ที่ได้รับจากคู่มือบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ในงาน
บริการมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.24)

คำสำคัญ : บุคลิกภาพ มนุษยสัมพันธ์ งานบริการการโรงแรมและการท่องเที่ยว

E-mail Address : mamak.sunisa@gmail.com

ระยะเวลาโครงการ : 1 ตุลาคม 2555 ถึง 30 กันยายน 2556

Abstract

Code of project : L08/2/2013

Project name : Development of “Personality and Human Relations Manual ”
to Promote Learners’ learning in Psychological services in hotel
and the tourism Course, Faculty of Hospitality and tourism
Industry, Rajamangala University of Technology Rattanakosin

Researcher name : Miss Sunisa MaMak

This research aimed to develop and to evaluate the efficiency of “Personality and Human Relations Manual” to promote learners’ learning in Psychological services in hotel and the tourism Course, Faculty of Hospitality and Tourism Industry, Rajamangala University of Technology Rattanakosin.

The “Personality and Human Relations Manual” was created in order to promote learners’ learning in Psychological services in hotel and the tourism Course, the 50-item objective test was employed with 33 students who enrolled the Psychological services in hotel and the tourism Course as pretest and posttest to measure their achievement. The questionnaire was used to survey students’ satisfaction with the manual. It was found that the value of effectiveness of “Personality and Human Relations Manual” was 83.19/81.15.

Moreover, the learners’ satisfaction with the manual was very high ($\bar{x}=4.02$). The students also expressed that they were very satisfied with the knowledge gained from the manual ($\bar{x}=4.24$).

Keywords: personality, human relations, services in hotel and tourism

E-mail Address : mamak.sunisa@gmail.com

Period of Research : October 1st, 2012 to September 30th, 2013