

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาบทนำ

ไม่มีใคร....ที่มีบุคลิกภาพดีไม่ได้และ...ไม่ได้มีใครมีบุคลิกภาพเลวร้ายไปหมดทุกอย่าง ดังนั้น บุคลิกภาพสามารถเรียนรู้ได้และปรับปรุงได้ เราพัฒนาลักษณะเฉพาะของตัวเองให้ดีขึ้นได้ บุคลิกภาพเป็นสิ่งที่ได้จากประสบการณ์ที่สะสมรวมทั้งสภาพแวดล้อมทางสังคมและการอบรมสั่งสอนจากครอบครัวจะแสดงออกทางสีหน้า ท่าทาง คำพูดหรือกิจกรรมารยาท บุคคลที่มีนิสัยดี ใจเย็น มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ มีมนุษยสัมพันธ์ดี สุภาพอ่อนโยน จะเป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพดี สุภาพ จะทำให้เกิดความมั่นใจในตนเอง อยู่ในสังคมอย่างเป็นสุข ได้รับการยอมรับจากคนในสังคม จะเกิดความภาคภูมิใจในศักดิ์ศรีของตน ในทางตรงกันข้าม ถ้าเป็นผู้ที่มีกิจกรรมารยาทไม่สุภาพอ่อนโยน จิตใจแคบ ไม่มีความเอื้อเฟื้อต่อผู้อื่น ไม่มีมนุษยสัมพันธ์กับผู้อื่น จะไม่ได้รับการยอมรับจากคนในสังคม และทำให้ขาดความมั่นใจในตนเองในที่สุด ดังนั้น จึงสามารถกล่าวได้ว่า บุคลิกภาพมีความสำคัญอย่างยิ่งที่จะช่วยทำให้บุคคลประสบความสำเร็จหรือความล้มเหลวในอาชีพได้ และยิ่งมีความสำคัญกับผู้ที่ประกอบอาชีพเกี่ยวกับการบริการ เพราะบุคคลซึ่งรับผิดชอบในหน้าที่นี้ ย่อมควรต้องมีคุณสมบัติสำคัญหลายประการ เพราะเป็นงานที่ต้องปฏิบัติระหว่างมนุษย์กับมนุษย์ การที่เราจะพัฒนาบุคลิกภาพนั้นควรที่จะมีการพัฒนาบุคลิกภาพภายนอก และพัฒนาบุคลิกภาพภายในการพัฒนาบุคลิกภาพภายในนั้นทำได้ยากกว่าการพัฒนาบุคลิกภาพภายนอกเพราะเป็นการสั่งสมของจิตใจสำนึกที่อยู่ภายใน แต่การเปลี่ยนแปลงก็เชื่อว่าทำได้แต่ต้องใช้ระยะเวลาและความอดทนและความสม่ำเสมอทำในสิ่งที่ตรงข้ามกับพฤติกรรมที่เราพิจารณาแล้วว่าไม่เหมาะสมอีกวิธีที่ช่วยในการพัฒนาบุคลิกภาพภายในได้มากคือ สภาพแวดล้อม รวมถึงการมีมนุษยสัมพันธ์ในการบริการ ซึ่งทุกคนสามารถทำได้โดยง่ายเพียงแค่เข้าใจ

สำหรับการพัฒนา“คู่มือบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ในงานบริการ”เป็นคู่มือที่ประกอบด้วย ความหมายและแนวความคิดเกี่ยวกับบุคลิกภาพ ความหมายและแนวความคิดเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ บุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์กับความสำเร็จในงานบริการหลักมนุษยสัมพันธ์ที่สำคัญในงานบริการหลักและวิธีการใช้มนุษยสัมพันธ์ในงานบริการ เทคนิคการใช้มนุษยสัมพันธ์ในงานบริการการประเมินบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์แนวทางการปรับปรุงบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ในงานบริการ การพัฒนาพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานบริการโดยเนื้อหาที่มีอยู่ “คู่มือบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ในงานบริการ” เป็นรายละเอียดที่อยู่ในแผนการสอน หน่วยที่ 6

ในรายวิชาจิตวิทยาบริการ สำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการท่องเที่ยว คณะอุตสาหกรรมบริการโรงแรมและการท่องเที่ยว ที่จะช่วยให้นักศึกษามีกิจกรรมที่น่าสนใจเรียนรู้เพิ่มขึ้น และเป็นประโยชน์ที่จะช่วยให้นักศึกษาสามารถนำข้อมูลที่ได้จากคู่มือฯ มาใช้เตรียมความพร้อม ด้านบุคลิกภาพของตนเองสู่การประกอบอาชีพในภาคอุตสาหกรรมบริการในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากหลักการและเหตุผลที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยซึ่งอยู่ในฐานะอาจารย์ประจำสาขาวิชาการโรงแรม คณะอุตสาหกรรมบริการโรงแรมและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ และเป็นผู้สอนในรายวิชาจิตวิทยาบริการ มีความสนใจที่จะการศึกษาและพัฒนา “คู่มือ บุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ในงานบริการ” อันเป็นนวัตกรรมเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ในรายวิชาจิตวิทยาบริการซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่ออาจารย์ผู้สอน และนักศึกษา รวมถึงผู้มีความสนใจศึกษาเพื่อให้ได้มาซึ่งความรู้และทักษะในวิชาจิตวิทยาบริการ โดยเน้นกรณีศึกษาในคณะอุตสาหกรรมบริการโรงแรมและการท่องเที่ยวมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อพัฒนา “คู่มือบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ในงานบริการ” เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้รายวิชาจิตวิทยาบริการการโรงแรมและการท่องเที่ยว สำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการท่องเที่ยว คณะอุตสาหกรรมบริการโรงแรมและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
2. เพื่อประเมินประสิทธิภาพ “คู่มือบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ในงานบริการ” ที่สนับสนุนการเรียนรู้รายวิชาจิตวิทยาบริการการโรงแรมและการท่องเที่ยว สำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการท่องเที่ยว คณะอุตสาหกรรมบริการโรงแรมและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

3. สมมติฐานการวิจัย

1. นักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนในรายวิชาจิตวิทยาบริการการโรงแรมและการท่องเที่ยว และเป็นผู้ใช้ “คู่มือบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ในงานบริการ” มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเพิ่มขึ้น
2. นักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนในรายวิชาจิตวิทยาบริการการโรงแรมและการท่องเที่ยว และเป็นผู้ใช้ “คู่มือบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ในงานบริการ” ที่มีความพึงพอใจต่อ “คู่มือบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ในงานบริการ” ในระดับมาก

4. ขอบเขตของโครงการวิจัย

1. การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยและพัฒนา (Research & Development) ที่มุ่งการพัฒนา “คู่มือบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ในงานบริการ” และทดลองใช้ เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ของนักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต 4 ปี ภาคปกติ คณะอุตสาหกรรมการโรงแรมและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ที่ลงทะเบียนเรียนในรายวิชาจิตวิทยาบริการการโรงแรมและการท่องเที่ยว

2. กลุ่มเป้าหมายเพื่อการทดลองใช้นวัตกรรมนี้ (คู่มือบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ในงานบริการ) คือ นักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต 4 ปี ภาคปกติ คณะอุตสาหกรรมการโรงแรมและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ที่ลงทะเบียนเรียนในรายวิชาจิตวิทยาบริการการโรงแรมและการท่องเที่ยว ในภาคเรียนที่ 2 ประจำปีการศึกษา 2555 จำนวนทั้งสิ้น 33 คน

3. ตัวแปรในการศึกษาครั้งนี้คือ

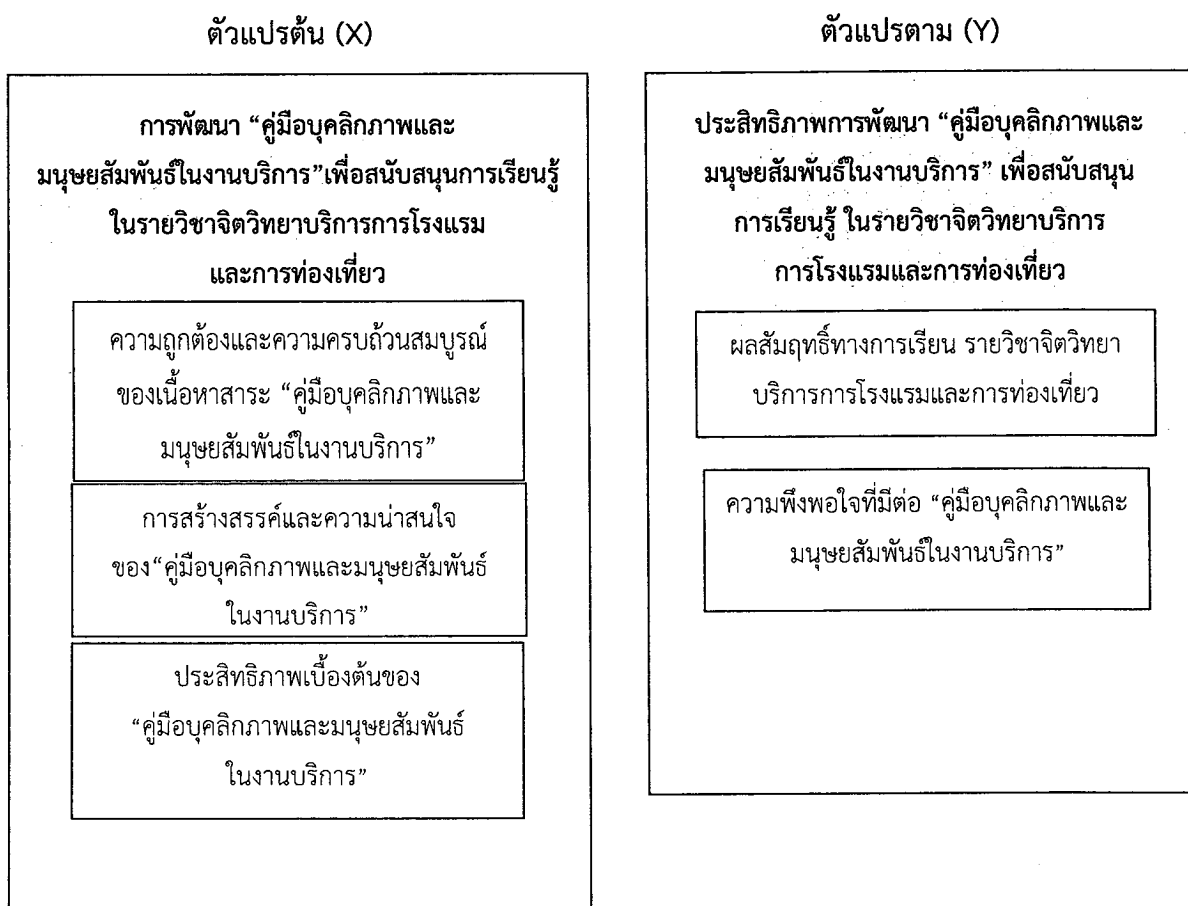
1) ตัวแปรต้น คือ นวัตกรรมที่สร้างขึ้น คู่มือบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ในงานบริการ

2) ตัวแปรตาม คือ ตัวชี้วัดประสิทธิภาพของนวัตกรรมที่สร้างขึ้นคู่มือบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ในงานบริการ ประกอบด้วย

- ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษาที่ลงทะเบียนรายวิชาจิตวิทยาบริการ
- ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อ คู่มือบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ในงานบริการ

4. ช่วงระยะเวลาในการทดลองใช้นวัตกรรม คือ ภาคการศึกษาที่ 2 ของปีการศึกษา 2555 (ประมาณเดือน พฤศจิกายน 2555– มีนาคม 2556)

5. กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

การพัฒนา (Development) หมายถึง เป็นกระบวนการในการเปลี่ยนแปลง
สร้างสรรค์ก้าวหน้าทุกด้านไปในทางที่ดีขึ้นหรือเจริญขึ้น เติบโตขึ้น มีการปรับปรุงให้ดีขึ้น และ
เหมาะสมกว่าเดิมหรืออาจก้าวหน้ากว่าเดิม

**“คู่มือบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ในงานบริการ” (Personality and Human
relations in job Service Learning manual)** หมายถึง เอกสาร แบบฝึกหัด อุปกรณ์ สมุดหรือ
หนังสือที่จัดทำขึ้น เพื่อใช้ประกอบตำราหรืออำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการศึกษาเรื่องใด
เรื่องหนึ่ง และเป็นคู่มือที่ใช้เป็นสื่อการเรียนรู้สำหรับนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนในรายวิชาจิตวิทยา
บริการการโรงแรมและการท่องเที่ยว หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการท่องเที่ยว (หลักสูตร
ปรับปรุงใหม่ พ.ศ.2552) คณะอุตสาหกรรมการโรงแรมและการท่องเที่ยวสามารถนำไปใช้ได้จริง

ในชีวิตประจำวัน หรือเพื่อสืบค้นข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็นเกี่ยวกับเตรียมความพร้อม ในการพัฒนา บุคลิกภาพเพื่อสู่การทำงานในสถานประกอบการของภาคอุตสาหกรรมบริการในอนาคต ทั้งนี้โครงสร้าง และเนื้อหาของคู่มือ การเรียนรู้จะประกอบไปด้วยเนื้อหา 3 ส่วน คือ ส่วนแรกคือ บุคลิกภาพ ศึกษา เกี่ยวกับความหมาย ความสำคัญ แนวความคิดเกี่ยวกับบุคลิกภาพ ส่วนที่สองคือมนุษยสัมพันธ์ ศึกษา เกี่ยวกับ ความหมายและแนวความคิดเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ และส่วนที่สามคือ การศึกษาเกี่ยวกับ บุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์กับความสำเร็จในงานบริการ หลักมนุษยสัมพันธ์ที่สำคัญในงานบริการ หลักและวิธีการใช้มนุษยสัมพันธ์ในงานบริการ เทคนิคการใช้มนุษยสัมพันธ์ในงานบริการการประเมิน บุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ การพัฒนาพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานบริการ

การเรียนรู้ (Learning) หมายถึง การได้รับความรู้พฤติกรรมทักษะคุณค่า หรือความ พึงพอใจที่เป็นสิ่งแปลกใหม่หรือปรับปรุงสิ่งที่มีอยู่ โดยให้ความรู้ผ่านกระบวนการถ่ายทอดในฐานะ ผู้สอน และการรับความรู้ผ่านกระบวนการรับรู้ในฐานะผู้เรียนในช่วงเวลาหนึ่ง ตามระบบการจัดการ การศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

รายวิชาจิตวิทยาบริการการโรงแรมและการท่องเที่ยว (Service Psychology Subjec) หมายถึง รายวิชาที่อยู่ในหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการท่องเที่ยว (หลักสูตร ปรับปรุงใหม่พ.ศ. 2552) คณะอุตสาหกรรมการโรงแรมและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ซึ่งวิชาดังกล่าวจัดอยู่ในหมวดวิชาเฉพาะกลุ่มวิชาพื้นฐานอาชีพ ซึ่งเนื้อหาวิชาเกี่ยวข้องกับศึกษาพฤติกรรมของมนุษย์ การเรียนรู้ การจูงใจ การปรับตัว บุคลิกภาพ การสร้างคนให้เหมาะสมกับงานบริการในอุตสาหกรรมการโรงแรมและการท่องเที่ยว หลักการ ติดต่อสื่อสาร มนุษยสัมพันธ์กับจริยธรรมในงานบริการ ปัจจัยที่มีผลต่องานบริการ ตลอดจนปัญหา และการแก้ปัญหาทางงานบริการ

นักศึกษา (Student) หมายถึง บุคคลที่กำลังศึกษาในหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต 4 ปี ภาคปกติ สาขาวิชาการท่องเที่ยว คณะอุตสาหกรรมการโรงแรมและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ที่ลงทะเบียนเรียนในรายวิชาจิตวิทยาบริการการโรงแรมและการท่องเที่ยว

ประสิทธิภาพของ”คู่มือบุคลิกภาพและมนุษย์สัมพันธ์ในงานบริการ”(Efficiency of Personality and Human relations in job Service Learning manual) หมายถึง ความสามารถของคู่มือบุคลิกภาพและมนุษย์สัมพันธ์ในงานบริการ ที่ช่วยให้นักศึกษาสาขาวิชา การท่องเที่ยว เกิดการเรียนรู้ในรายวิชาจิตวิทยาบริการการโรงแรมและการท่องเที่ยว โดยวัด จากปัจจัยชี้วัด 2 ประการ ดังนี้คือ

1) ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน หมายถึง ความรู้ของนักศึกษา อันเกิดจากการใช้ “คู่มือบุคลิกภาพและมนุษย์สัมพันธ์ในงานบริการ” โดยวัดได้จากคะแนนที่ทำแบบทดสอบ

วัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนในรายวิชาจิตวิทยาบริการการโรงแรมและการท่องเที่ยว ที่เป็นไปตามเกณฑ์ E80/E80 ซึ่งรายละเอียดดังนี้คือ

80 ตัวแรก หมายถึง คะแนนเฉลี่ยเป็นร้อยละของผลการทำแบบทดสอบหลัง การเรียนของนักศึกษาทั้งหมด ไม่ต่ำกว่าเกณฑ์ 80

80 ตัวหลัง หมายถึง ร้อยละของจำนวนนักศึกษาที่ตอบถูกในแต่ละข้อ ไม่ต่ำกว่า เกณฑ์ 80

2) ความพึงพอใจต่อ “คู่มือบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ในงานบริการ” หมายถึง ความรู้สึกของนักศึกษาที่มีต่อคู่มือบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ในงานบริการ ที่ใช้เพื่อสนับสนุน การเรียนการสอนในรายวิชาจิตวิทยาบริการการโรงแรมและการท่องเที่ยว โดยการใช้คู่มือฯ ดังกล่าว โดยวัดหรือประเมินด้วยแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจต่อคู่มือบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ ในงานบริการ ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น