

ภาคผนวก ก

แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

คำสั่ง จงเลือกข้อที่ถูกต้องที่สุด

1. ข้อความใดต่อไปนี้ ถูกต้องที่สุด
 - ก. บุคลิกภาพ หมายถึง ผลรวมของลักษณะต่าง ๆ ที่เป็นลักษณะของตน
 - ข. บุคลิกภาพ หมายถึง ผลรวมของลักษณะต่าง ๆ ของบุคคลที่เหมือนกัน
 - ค. บุคลิกภาพ หมายถึง พฤติกรรมรวมของบุคคล ซึ่งมีลักษณะเฉพาะคน ๆ หนึ่ง
 - ง. บุคลิกภาพ หมายถึง รูปร่างลักษณะของบุคคล

2. ข้อใด กล่าวถึงความหมายของบุคลิกภาพได้ถูกต้องที่สุด
 - ก. ลักษณะทางกาย ที่ปรากฏแก่สายตาบุคคลทั่วไป
 - ข. กิริยาท่าทางที่ปรากฏแก่สายตาของบุคคลทั่วไป
 - ค. รูปร่างหน้าตา ที่ปรากฏแก่สายตาของบุคคลทั่วไป
 - ง. ลักษณะทางร่างกายและจิตใจ ปรากฏแก่สายตาของบุคคลทั่วไป

3. คำว่า “Personality” มาจากภาษากรีกว่าอะไร
 - ก. Person
 - ข. Persona
 - ค. People
 - ง. Personal

4. บุคลิกภาพลักษณะใด เป็นลักษณะที่ถ่ายทอดมาจากบรรพบุรุษทางพันธุกรรม
 - ก. ลักษณะทางกาย
 - ข. ลักษณะทางใจ
 - ค. ลักษณะทางสังคม
 - ง. ลักษณะทางอารมณ์

5. ข้อใด มีความสำคัญมากที่สุดกับบุคลิกภาพ
 - ก. วัย
 - ข. สิ่งแวดล้อม
 - ค. การเรียนรู้
 - ง. การอบรมเลี้ยงดู

6. ข้อใด เป็นบุคลิกภาพที่สามารถพัฒนาได้
 - ก. ขาขาดมาแต่กำเนิด
 - ข. ท่าทางกิริยา มารยาท
 - ค. โรคหอบหืดมาตั้งแต่เกิด
 - ง. พิธีกรรม เช่น ไหว้บรรพบุรุษ

7. พฤติกรรม I' m OK, You' re not OK. คือข้อใด
 - ก. ฉันเห็นด้วยเธอเห็นด้วย
 - ข. ฉันไม่เห็นด้วยเธอเห็นด้วย
 - ค. ฉันเห็นด้วยเธอไม่เห็นด้วย
 - ง. ฉันไม่เห็นด้วยเธอไม่เห็นด้วย

8. ประเภทของบุคลิกภาพ แบ่งออกเป็นกี่ประเภท
 - ก. 2 ประเภท
 - ข. 3 ประเภท
 - ค. 4 ประเภท
 - ง. 5 ประเภท

9. ทฤษฎีบุคลิกภาพของจุง (Carl G.Jung) แบ่งบุคลิกภาพออกเป็นกี่ประเภท
 - ก. 2 ประเภท
 - ข. 3 ประเภท
 - ค. 4 ประเภท
 - ง. 5 ประเภท

10. ข้อใดกล่าวไม่ถูกต้องเกี่ยวกับลักษณะบุคลิกภาพประเภทเก็บตัว
 - ก. ชอบอยู่คนเดียวและทำงานคนเดียวตามลำพัง
 - ข. ใช้ความคิดของตนเองเป็นหลัก
 - ค. ไม่ชอบวางแผนล่วงหน้าในการทำงาน
 - ง. มีความกดดันทางอารมณ์

11. ข้อใดกล่าวไม่ถูกต้องเกี่ยวกับลักษณะบุคลิกภาพประเภทเปิดเผย
 - ก. ชอบเข้าสังคม ชอบมีเพื่อนมาก
 - ข. มีมนุษยสัมพันธ์ดีและปรับตัวเองได้ค่อนข้างดี
 - ค. สนใจและชอบข่าวลือ
 - ง. มีความคล่องแคล่วว่องไวในการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น

12. ข้อใดเป็นลักษณะบุคลิกภาพประเภทเก็บตัว
 - ก. ชอบอ่านหนังสือและชอบเขียนมากกว่าพูด
 - ข. ชอบพูดมากกว่าฟัง
 - ค. ชอบการเปลี่ยนแปลง
 - ง. จิตใจมั่นคง ไม่เครียดกับการใช้ความคิด

13. Introvert หมายถึงข้อใด
 - ก. บุคลิกภาพประเภทเปิดเผย
 - ข. บุคลิกภาพประเภทเก็บตัว
 - ค. บุคลิกภาพประเภทก้าวร้าวก้าวร้าว
 - ง. บุคลิกภาพประเภทจิตพิศ

14. ทฤษฎีบุคลิกภาพของโลว์สัน จำแนกออกได้กี่ประเภท
 - ก. 3 ประเภท
 - ข. 5 ประเภท
 - ค. 7 ประเภท
 - ง. 9 ประเภท

15. ทฤษฎีบุคลิกภาพตามแนวพุทธศาสนา โดยยึดจริตเป็นหลักได้กี่ประเภท
 - ก. 2 ประเภท
 - ข. 4 ประเภท
 - ค. 6 ประเภท
 - ง. 8 ประเภท

16. ข้อใดไม่ใช่บุคลิกภาพของมนุษย์โดยยี่ดจริตเป็นหลัก
- ก. ราคจริต
 - ข. โทสจริต
 - ค. โมหจริต
 - ง. สมาธิจริต
17. พุทธกรรม I' m O.K , You' re O.K คือข้อใด
- ก. ฉันเห็นด้วยเธอเห็นด้วย
 - ข. ฉันไม่เห็นด้วยเธอเห็นด้วย
 - ค. ฉันเห็นด้วยเธอไม่เห็นด้วย
 - ง. ฉันไม่เห็นด้วยเธอไม่เห็นด้วย
18. ข้อใดกล่าวไม่ถูกต้องเกี่ยวกับทฤษฎีบุคลิกภาพมองแต่ละบุคคลมีความสัมพันธ์กับรูปร่าง
- ก. รูปร่างอ้วน
 - ข. รูปร่างล่ำสัน
 - ค. รูปร่างปกติ
 - ง. รูปร่างสูง
19. ข้อใดกล่าวถูกต้องเกี่ยวกับทฤษฎีบุคลิกภาพของโรเจอร์ส
- ก. ตัวตนที่ตนเองรับรู้
 - ข. ตัวตนตามที่เป็นจริง
 - ค. ตัวตนตามอุดมคติ
 - ง. ตัวตนในอดีต
20. ข้อใดกล่าวถูกต้องเกี่ยวกับบุคลิกภาพที่ไม่เหมาะสมสำหรับผู้ปฏิบัติงานให้บริการ
- ก. มีมารยาทดี
 - ข. แต่งกายสะอาด สุภาพ และเหมาะสมกับกาลเทศะ
 - ค. หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใสด้วยความจริงใจ
 - ง. ใช้คำพูดและภาษาไม่เหมาะสม น้ำเสียงไม่น่าฟัง

21. ข้อใดกล่าวไม่ถูกต้องเกี่ยวกับบุคลิกภาพที่ไม่เหมาะสมสำหรับผู้ปฏิบัติงานให้บริการ
- ก. มีสุขภาพพลานามัยที่สมบูรณ์
 - ข. หน้าตาบุตบั้ง ไม่ยิ้มแย้ม แสดงสีหน้าเหนื่อยหน่าย
 - ค. ใช้คำพูดและภาษาไม่เหมาะสม น้ำเสียงไม่น่าฟัง
 - ง. ไม่มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ หน้าตาบุตบั้ง ไม่ยิ้มแย้ม แสดงสีหน้าเหนื่อยหน่าย
22. ข้อใดกล่าวไม่ถูกต้องเกี่ยวกับบุคลิกภาพที่เหมาะสมสำหรับผู้ปฏิบัติงานให้บริการ
- ก. หน้าตาและร่างกายสะอาด สดชื่น ตั้งแต่ศีรษะจรดปลายเท้า
 - ข. มีกิริยาไม่ว่าจะยืน นั่งหรือเดินที่ไม่สง่างาม
 - ค. แสดงความเอาใจใส่และเต็มใจให้ความช่วยเหลือกับผู้บริการทุกคนอย่างเสมอภาค
 - ง. มองโลกในแง่ดี
23. ขั้นตอนในการพัฒนาบุคลิกภาพ มีกี่ขั้นตอน
- ก. 3 ขั้นตอน
 - ข. 4 ขั้นตอน
 - ค. 5 ขั้นตอน
 - ง. 6 ขั้นตอน
24. ข้อใดกล่าวไม่ถูกต้องเกี่ยวกับขั้นตอนการพัฒนาบุคลิกภาพ
- ก. การศึกษาตนเองและประเมินตนเองให้ครอบคลุมในทุกๆคุณลักษณะและคุณสมบัติ
 - ข. การยอมรับและตระหนักในความต้องการที่จะต้องพัฒนาตนเอง
 - ค. การวางแผนการพัฒนาตนเอง
 - ง. การมองโลกในแง่ดี
25. ข้อใดกล่าวถูกต้องเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาบุคลิกภาพทั้งภายในและภายนอก
- ก. ฉลาดทางอารมณ์หรือการพัฒนา EQ
 - ข. การมองโลกในแง่ดี คิดบวก
 - ค. การฝึกความอดทนและอดกลั้น
 - ง. การแสดงหน้าตาบุตบั้ง ไม่ยิ้มแย้ม

26. ข้อใดไม่ใช่แนวทางในการพัฒนา EQ
- ก. การทำความรู้จักตนเองและอารมณ์ของตนเอง
 - ข. การปรับอารมณ์ให้มีชีวิตชีวาอยู่เสมอ
 - ค. เห็นแก่ตัว ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง
 - ง. การฝึกให้มนุษยสัมพันธ์หรือความสามารถในการเข้าใกล้คนอื่นได้ดี
27. “ พยายามคิดแต่สิ่งที่ดีงาม ที่ทำให้จิตใจเป็นสุขและเกิดพลังใจ ” เป็นแนวทางในการฝึกบุคลิกภาพ ในด้านใด
- ก. ฝึกการมองโลกในแง่ดีหรือคิดในทางบวก
 - ข. ฝึกความอดทนและอดกลั้น
 - ค. ฝึกให้เป็นคนตรงต่อเวลา
 - ง. ฝึกความจำ
28. ข้อใดเป็นแนวทางในการฝึกความอดทนและอดกลั้น
- ก. กำจัดความกลัว
 - ข. เอาใจเขามาใส่ใจเรา
 - ค. ยอมรับว่าเป็นธรรมดาที่มนุษย์เรามีความแตกต่างกัน
 - ง. ทำความเข้าใจตนเอง
29. ข้อใดเป็นแนวทางในการสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง
- ก. มีความศรัทธาและเชื่อในความสามารถของตนเอง
 - ข. ฝึกฝนการตรงต่อเวลาให้เป็นนิสัย
 - ค. ยอมรับว่าเป็นธรรมดาที่มนุษย์เรามีความแตกต่างกัน
 - ง. เอาใจเขามาใส่ใจเรา
30. “ การทบทวนข้อมูลที่ได้จดจำไปแล้วอย่างสม่ำเสมอ ” เป็นแนวทางการพัฒนาฝึกบุคลิกภาพในด้านใด
- ก. แนวทางในการฝึกความจำ
 - ข. แนวทางในการฝึกให้เป็นคนตรงต่อเวลา
 - ค. แนวทางการฝึกตนเองให้มีความคล่องแคล่วว่องไว
 - ง. แนวทางในการสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง

31. ข้อใด กล่าวไม่ถูกต้อง เกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาบุคลิกภาพด้านฝึกให้เป็นผู้มีเจตคติที่ดีต่องานบริการ และเป็นผู้มีจิตใจรักการบริการ
- ก. ทำความเข้าใจถึงความสำคัญและความจำเป็นของการบริการ
 - ข. เชื่อมั่นในงานของตนว่าเป็นงานที่มีเกียรติ
 - ค. ไม่คิดว่าผู้ตำหนิเรา คือศัตรู หรือผู้ไม่หวังดี
 - ง. หัดทำทุกอย่างเป็นคนแรก หรือลำดับต้น ๆ
32. การยืน การเดิน การนั่ง การแสดงความเคารพ เป็นลักษณะแนวทางการพัฒนาบุคลิกภาพด้านใด
- ก. การฝึกความอดทนและอดกลั้น
 - ข. ฝึกมารยาทในการแสดงกิริยาท่าทาง
 - ค. ฝึกให้เป็นผู้มีเจตคติที่ดีต่องานบริการ
 - ง. ฝึกให้เป็นคนตรงต่อเวลา
33. ข้อใด กล่าวไม่ถูกต้อง เกี่ยวกับหลักการเลือกใช้สิ่งประกอบอื่น ๆ ของการแต่งกาย
- ก. การเลือกถุงน่อง ถุงเท้า
 - ข. การจัดทรงผมและการดูแลรักษาผม
 - ค. การเลือกใช้เครื่องประดับ
 - ง. การแสดงกิริยาท่าทางต่าง ๆ
34. มีความเรียบร้อย สวยงาม มีขนาดพอดีตัวและสวมใส่สบาย มีคุณภาพและมีความประณีตในการตัดเย็บ เป็นลักษณะแนวทางการพัฒนาบุคลิกภาพด้านใด
- ก. การฝึกความอดทนและอดกลั้น
 - ข. แนวทางการพัฒนาการแต่งกายให้เหมาะสมกับกาลเทศะ
 - ค. แนวทางการพัฒนาการฝึกให้เป็นผู้มีเจตคติที่ดีต่องานบริการ และเป็นผู้มีจิตใจรักการบริการ
 - ง. ฝึกมารยาทในการแสดงกิริยาท่าทาง
35. Human Relations หมายถึงข้อใด
- ก. มนุษยสัมพันธ์
 - ข. ทรัพยากรมนุษย์
 - ค. มนุษยศาสตร์
 - ง. มนุษยสังคม

36. ข้อใด กล่าวถึงความหมายของมนุษยสัมพันธ์ได้อย่างถูกต้องที่สุด
- การรู้จักใช้วิธีการที่จะครองใจคนโดยมีความประสงค์ให้บุคคลเหล่านั้นนับถือ
 - การจงใจ โน้มน้าวให้คนอื่นเชื่อตาม
 - การแสวงหา เพื่อทำความเข้าใจ
 - กระบวนการซึ่งเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ที่มุ่งเน้นให้เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคลต่าง ๆ ในสังคม
37. ข้อใด กล่าวไม่ถูกต้อง เกี่ยวกับความสำคัญของมนุษยสัมพันธ์ต่อผู้ปฏิบัติงานให้บริการ
- ทำให้ได้รับความช่วยเหลือจากบุคคลอื่น ๆ ซึ่งทำให้รู้สึกปลอดภัยและมั่นใจมากขึ้น
 - ทำให้เกิดความรู้สึกว่าตนเองมีค่า
 - เมื่อต้องทำงานร่วมกับผู้อื่น ทำให้เกิดปัญหาความไม่เข้าใจและไม่ไว้วางใจผู้อื่น
 - ก่อให้เกิดกำลังใจในการทำงาน
38. องค์ประกอบของมนุษยสัมพันธ์ มีกี่ประการ
- 2 ประการ
 - 3 ประการ
 - 4 ประการ
 - 5 ประการ
39. ข้อใด ไม่ใช่ องค์ประกอบของมนุษยสัมพันธ์
- ความเข้าใจตนเอง
 - ความเข้าใจในธรรมชาติของมนุษย์
 - ความเข้าใจและการยอมรับความแตกต่างของบุคคลอื่น
 - กำจัดความกลัว
40. ข้อใดกล่าวไม่ถูกต้องเกี่ยวกับ ความเข้าใจในธรรมชาติมนุษย์
- ต้องการมีชื่อเสียงหรือเป็นผู้ที่มีความสำคัญ
 - ไม่ชอบได้รับการตำหนิจากบุคคลอื่น
 - ต้องการให้ผู้อื่นเห็นด้วยกับความคิดของตนเอง
 - ให้ความสำคัญกับบุคคลอื่นมากกว่าตนเอง

41. “จำชื่อบุคคลอื่นได้” ถือว่าเป็นการองค์ประกอบด้านใดของมนุษยสัมพันธ์
- ก. ความเข้าใจในธรรมชาติมนุษย์
 - ข. ความเข้าใจการรู้จักจิตใจและครองใจผู้อื่น
 - ค. ความเข้าใจตนเอง
 - ง. ความเข้าใจและการยอมรับความแตกต่างของบุคคลอื่น
42. ข้อใดไม่ใช่หลักประจำใจในการสร้างมนุษยสัมพันธ์
- ก. เป็นมิตรกับทุกคนอย่างจริงใจ
 - ข. มองคนอื่นในแง่ดีและพยายามทำความเข้าใจคนอื่น
 - ค. ให้ความช่วยเหลือกับบุคคลอื่นอย่างบริสุทธิ์ใจ
 - ง. ชอบเก็บตัว ไม่ชอบพบปะกับคนอื่น
43. ข้อใดกล่าว ไม่ถูกต้อง เกี่ยวกับแนวทางการสร้างมนุษยสัมพันธ์กับผู้รับบริการ
- ก. สร้างความประทับใจเมื่อแรกพบ (First Impression)
 - ข. ให้ความสนใจกับผู้รับบริการอย่างจริงใจและมากกว่าตนเอง
 - ค. จัดจำผู้รับบริการให้ได้และสามารถเรียกชื่อได้อย่างถูกต้องภายในเวลารวดเร็ว
 - ง. การแสดงหน้าตาบูดบึ้ง ไม่ยิ้มแย้ม
44. ถ้าผู้รับบริการมีอาการอ่อนไหว ผู้ให้บริการจะมีแนวทางสร้างมนุษยสัมพันธ์อย่างไร
- ก. ถ้าไม่จำเป็นไม่ควรโต้เถียงหรือคัดค้านความคิดเห็นของผู้รับบริการ แต่ถ้าหากจำเป็นต้องคัดค้านควรกระทำอย่างสุภาพ
 - ข. ไม่ควรมีอารมณ์ร่วมกับคำพูดของผู้รับบริการ
 - ค. เปลี่ยนเรื่องสนทนาทันที เมื่อรู้สึกไม่อยากฟัง
 - ง. กล่าวโทษผู้รับบริการเมื่อผู้รับบริการกระทำผิด
45. ข้อใดกล่าว ไม่ถูกต้อง เกี่ยวกับแนวทางการสร้างมนุษยสัมพันธ์กับผู้รับบริการที่เจ้าอารมณ์หรือมีนิสัยก้าวร้าว
- ก. ต้องรับฟังมากกว่าพูด เมื่อผู้รับบริการร้องเรียนเรื่องใด ๆ ควรฟังอย่างใจเย็น
 - ข. ฟังระลึกละเอียดอยู่เสมอว่าความรู้สึกใช้ได้ดีกับทุกสถานการณ์
 - ค. ผู้ให้บริการควรพูดมากกว่าการฟัง
 - ง. ไม่ควรมีอารมณ์ร่วมกับคำพูดของผู้รับบริการ

46. ถ้าผู้รับบริการที่เคร่งขรึม ผู้ให้บริการจะมีแนวทางสร้างมนุษยสัมพันธ์อย่างไร
- ควรเป็นฝ่ายเริ่มต้นทักทายก่อน และทำความรู้จักกับผู้รับบริการก่อน
 - กล่าวโทษผู้รับบริการเมื่อผู้รับบริการกระทำผิด
 - แสดงอารมณ์ร่วมกับคำพูดของผู้รับบริการ
 - แสดงตนเป็นผู้ฟังที่ดี
47. ถ้าผู้รับบริการที่ล้งเล ผู้ให้บริการจะมีแนวทางสร้างมนุษยสัมพันธ์อย่างไร
- ควรเป็นฝ่ายเริ่มสนทนากับผู้รับบริการโดยการสอบถามความต้องการของเขาด้วยการใช้ปลายปิด (Close ended question)
 - แสดงตนเป็นผู้ฟังที่ดี
 - กล่าวโทษผู้รับบริการเมื่อผู้รับบริการกระทำผิด
 - เมื่อผู้รับบริการเรียกร้องในสิ่งใด เราต้องเอาใจใส่อย่างเต็มที่
48. หลักธรรมในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ มีกี่ข้อ
- 2 ข้อ
 - 3 ข้อ
 - 4 ข้อ
 - 5 ข้อ
49. ข้อใดกล่าว ไม่ถูกต้อง เกี่ยวกับแนวทางการสร้างมนุษยสัมพันธ์ กับเพื่อนร่วมงาน
- ต้องเคารพในความเป็นตัวเองเพื่อให้เพื่อนร่วมงานยอมรับ
 - แสดงความเป็นมิตรและมีน้ำใจช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน
 - ไม่แสดงว่าตนเองเหนือกว่า
 - คิดว่าเพื่อนร่วมงานเป็นศัตรู
50. ข้อใดกล่าว ไม่ถูกต้อง เกี่ยวกับสังคหวัตถุ 4 ในเรื่องของปิยวาจา
- เว้นจากการพูดเท็จ
 - เว้นจากการพูดส่อเสียด
 - เว้นจากการพูดเพ้อเจ้อ
 - เว้นจากการพูดไพเราะ

ภาคผนวก ข

แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อ
“คู่มือบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ในงานบริการ”

แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อ

“คู่มือบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ในงานบริการ”

เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้รายวิชาจิตวิทยาการบริการการโรงแรมและการท่องเที่ยว
คณะอุตสาหกรรมการโรงแรมและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

คำชี้แจง

แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อคู่มือบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ในงานบริการ แบ่งเป็น 2 ตอน
ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อคู่มือบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ในงานบริการ
เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้รายวิชาจิตวิทยาการบริการการโรงแรมและการท่องเที่ยว
คณะอุตสาหกรรมการโรงแรมและการท่องเที่ยว ซึ่งเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามปลายปิด ในด้านความคิดเห็นอื่นๆ

คำชี้แจง ให้นักศึกษาทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของตนเอง ซึ่งกำหนดตัวเลข
แทนระดับความพึงพอใจ ดังนี้

- ระดับ 5 หมายถึง นักศึกษามีความพึงพอใจต่อชุดการเรียนรู้ในระดับมากที่สุด
- ระดับ 4 หมายถึง นักศึกษามีความพึงพอใจต่อชุดการเรียนรู้ในระดับมาก
- ระดับ 3 หมายถึง นักศึกษามีความพึงพอใจต่อชุดการเรียนรู้ในระดับปานกลาง
- ระดับ 2 หมายถึง นักศึกษามีความพึงพอใจต่อชุดการเรียนรู้ในระดับน้อย
- ระดับ 1 หมายถึง นักศึกษามีความพึงพอใจต่อชุดการเรียนรู้ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 1 ความพึงพอใจในคู่มือบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ในงานบริการ

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความรู้ที่ได้รับจากคู่มือบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ ในงานบริการ					
2. ประโยชน์ที่ได้รับจากคู่มือบุคลิกภาพและมนุษย สัมพันธ์ ในงานบริการ					
3. เนื้อหาของคู่มือบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ ในงานบริการ					

4. ภาพประกอบสามารถสื่อความหมาย และสัมพันธ์กับเนื้อหา					
ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5.ภาษาที่ใช้มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
6. ลักษณะของรูปเล่มคู่มือบุคลิกภาพและมนุษย์สัมพันธ์ ในงานบริการ					
7. ขนาดตัวอักษรมีความเหมาะสมและมีความชัดเจน					

ตอนที่ 2 แบบสอบถามปลายปิด ในด้านความคิดเห็นอื่นๆ

ข้อเสนอแนะ

ภาคผนวก ค

“คู่มือบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ในงานบริการ”

คู่มือบุคลิกภาพ
และมนุษยสัมพันธ์ในงานบริการ



ความหมายของบุคลิกภาพและความหมาย

มนุษย์สัมพันธ์



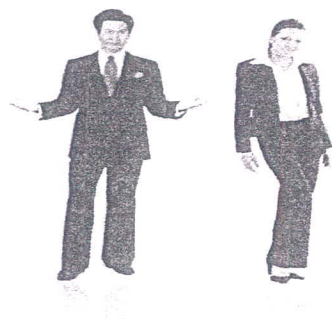
บุคลิกภาพ

ความหมายของบุคลิกภาพ

หมายถึงคุณลักษณะทางกาย ทางจิตใจ และความรู้สึกนึก
คิดที่สะท้อนออกมาให้ผู้อื่นเห็นและเกิดความประทับใจมาก
น้อยเพียงใด



มีความสำคัญคือบุคลิกภาพนับเป็นส่วนประกอบ
ที่สำคัญที่มีอิทธิพลต่อความรู้สึกและอารมณ์ของผู้ที่พบ
เห็นเป็นอย่างยิ่ง จึงส่งผลต่อการยอมรับนับถือ การให้
ความร่วมมือ การสนับสนุน และความไว้วางใจจาก
ผู้อื่น



มนุษยสัมพันธ์

ความหมายของมนุษยสัมพันธ์

ความสัมพันธ์ของมนุษย์ด้วยการมีไมตรีจิตที่ดี มีเมตตาต่อกัน เพื่อให้ได้มาซึ่งความนับถือ ความไว้วางใจ สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีความสุข



ความสำคัญของมนุษยสัมพันธ์

- เพื่อให้มีความเข้าใจอันดีต่อมนุษย์ด้วยกัน
- เพื่อให้เกิดความเชื่อถือนรักใคร่ซึ่งกันและกัน
- เพื่อให้เกิดความพอใจยินดีให้ความร่วมมือในการทำงาน



- เพื่อให้การคบหาสมาคมเป็นไปอย่างราบรื่น
- เพื่อให้เกิดความสำเร็จในการที่มีวัตถุประสงค์ร่วมกัน



บุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ กับความสำเร็จในงานบริการ

บุคลิกภาพมีความสำคัญต่อการทำงานอย่างยิ่ง เพราะคนที่มีบุคลิกภาพที่ดีย่อมจะช่วยส่งเสริมการปฏิบัติงานและการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในการปฏิบัติงานอื่นๆ บุคลิกภาพประกอบไปด้วยลักษณะภายนอกและภายในของแต่ละบุคคล

● บุคลิกภาพภายนอก คือ สิ่งที่ได้เห็นได้ชัดเจนจากภายนอก

1.1 หน้าตา



✓



X

1.2 การแต่งกาย



✓



✗

1.3 กิริยาท่าทาง



✓



✗

1.4 การพูด



✓



✗

 **บุคลิกภาพภายใน** คือ สิ่งที่อยู่ภายในจิตใจ หรือ
อุปนิสัยใจคอที่มองไม่เห็น

2.1 ความเชื่อมั่นในตนเอง

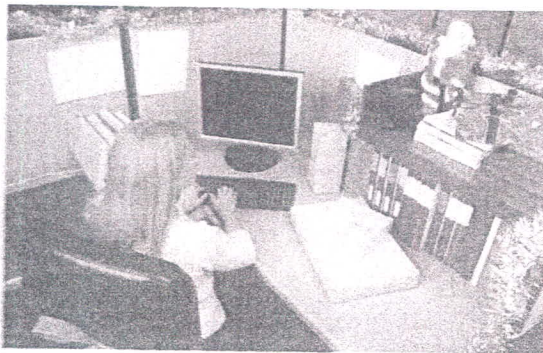
2.2 ความซื่อสัตย์สุจริต



2.3 ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์



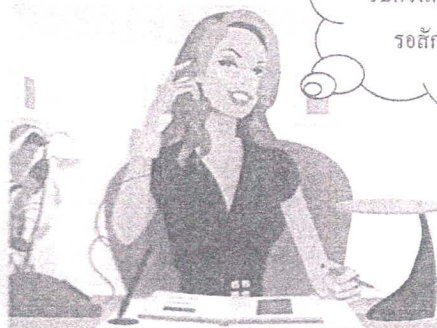
2.4 ความรับผิดชอบ



หลักมนุษยสัมพันธ์ที่สำคัญในงานบริการ

หลักการมีมนุษยสัมพันธ์

1. สุภาพอ่อนโยน



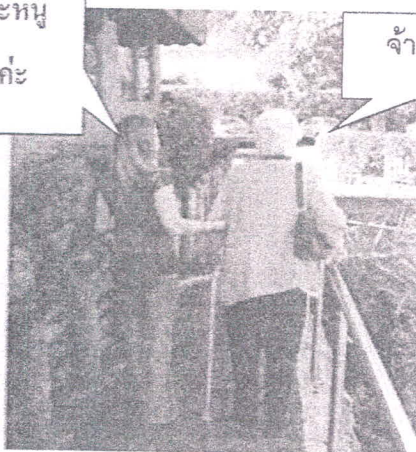
สวัสดีค่ะ
รบกวนคุณลุงถือสาย
รอสักครู่นะค่ะ



Hi!
รอสายแปบนะ

2. มีน้ำใจที่จะช่วยเหลือผู้อื่น

คุณยายกะหนุ
ช่วยนะคะ



จ้ำๆ *-*

3. อิ่มแ้มแจ่มใส



4. รับผิดชอบ

5. ร่วมมือ รู้จักทำงานเป็นทีม



6. ไม่ทำตัวมีปัญหา

7. คิดก่อนพูด



3. ตรงต่อเวลา



4. ไม่นินทา



10. อช่าไธ้อวด
11. จรงใจ
12. ฐักฮาวโส
13. ไม้อิจฉา
14. มีน้ำใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่



15. ไม่ใคร่ง่าย อดทน ควบคุมอารมณ์ได้

วิธีการใช้มนุษยสัมพันธ์ในงานบริการ

1. ทำคนให้มีชีวิตชีวา ยิ้มแย้มแจ่มใส

งานบริการแขกต้องเจอหน้าเราโดยตรง เราต้องหน้าตา
ยิ้มรับแจ่มใส เพื่อให้แขกรู้สึกดีและเข้าใจว่าเราบริการ
ด้วยความตั้งใจ



2. รู้จักควบคุมอารมณ์ของตน เช่นเวลาเขกกว่ากล่าวเรา
ควรที่จะระงับอารมณ์เก็บอารมณ์ ต่อให้รู้สึกมาแค่ไหน
ต้องไม่แสดงออกมา

3. มีบุคลิกภาพที่ดี ในงานบริการนอกจากหน้าตาดี การ
มีมารยาทดีแล้ว บุคลิกภาพก็เป็นสิ่งที่สำคัญมากๆ เพราะ
เป็นสิ่งที่ทุกคนสามารถมองเห็นได้



4. มีสัมมาคารวะ

๕. ใช้คำให้สัพทหรือภาษาให้เหมาะสม

๖. ไม่ย่อหรือยืดอก

๗. มีใบเสร็จรับเงินและนำใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่

๘. ขนทนจำลักษณะเด่น ๆ รวมทั้งชื่อ นามสกุล ของ
บุคคลให้ได้มากที่สุด



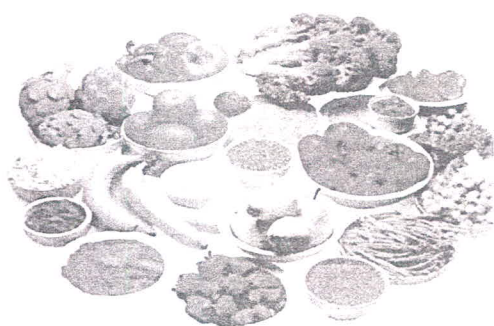
แนวทางการปรับปรุงคุณภาพอะมนุษย์สัมพันธ์ ในงานบริการ

การปรับปรุงคุณภาพ

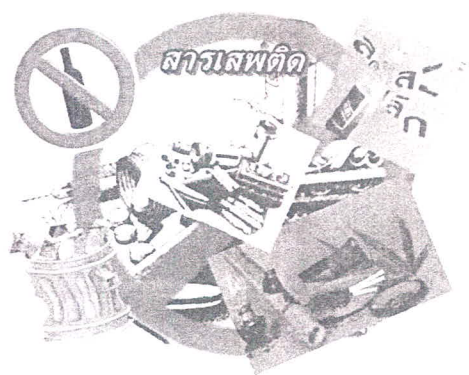
1. ออกกำลังกายสม่ำเสมอ



2. รับประทานอาหารที่มีประโยชน์



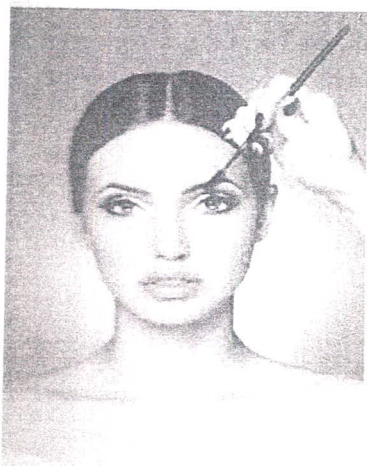
3. ละเว้นการสูบบุหรี่หรือยาเสพติดให้โทษทุกชนิด



4. พักผ่อนนอนหลับให้เพียงพอ วันละ 7-8 ชม.

5. โคนหมวดเคราให้เกลี้ยงเกลา ตัดให้เรียบร้อย

6. แต่งหน้าแต่พองาม



✓



✗

7. คุ้เล็บมือเล็บเท้าให้สะอาดอยู่เสมอ

8. ควรมีการเชิคร่างกายเป็นประจำทุกปี

๑.สวมใส่เสื้อผ้าที่สะอาด ซักรีดให้เรียบร้อย



๑๑. สีตัว ไม่ฉูดฉาด ควรเลือกสีให้เหมาะกับรูปร่างและ

ผิวพรรณของตนเอง



✓



✗

11. เครื่องประดับ ควรใช้เพื่อเสริมการแต่งกายให้ดูดีขึ้น
แต่ไม่ควรใช้เครื่องประดับมากเกินไปจนดูสะดุดตา รก
รุงยิ่งไปหมด

12. ควรแต่งกายให้เหมาะสมกับกาลเทศะ

การปรับปรุงมนุษยสัมพันธ์

1. พักทักทายปราศรัยผู้อื่นก่อน
2. ไม่เห็นแก่ตัว ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน
3. รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นเสมอ
4. ไม่ถือชั้นวรรณะ ฐานะ ไม่ดูถูกผู้อื่นที่ด้อยกว่า
5. ปรับปรุงเรื่องการแต่งกาย ความสะอาดของร่างกาย
การทักทายและน้ำเสียงแจ่มใส



ด้านสติปัญญา หมั่นศึกษาหาความรู้ใหม่ๆ อยู่เสมอในทุก
เรื่อง

ด้านทัศนคติ ควรปรับให้ไปในทางบวก

