

เอกสารประกอบการสอน

รายวิชา

TAH 1202

จิตวิทยาการบริการและการพัฒนาบุคลิกภาพ

ชลลดา ชูฉนิชชานนท์

สาขาวิชา การจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

คำนำ

เอกสารประกอบการสอน TAH 1202 จิตวิทยาบริการและการพัฒนาบุคลิกภาพได้เรียบเรียงขึ้น ครอบคลุมเนื้อหาสาระรายวิชา ในหมวดวิชาเฉพาะด้าน (วิชาแกน) ของหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชา การจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญของผู้สอนในการใช้ประกอบการสอนของอาจารย์ ที่มุ่งเน้นให้ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจในเนื้อหา

เนื้อหาในการเรียนการสอน ได้แก่ ความรู้ทั่วไปในอุตสาหกรรมบริการ ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับบุคลิกภาพ ทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพ การปรับปรุงบุคลิกภาพและการปรับตัว การพูดและการฝึกพูด ในโอกาสต่าง ๆ ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับมารยาท การเสริมสร้างมนุษยสัมพันธ์ ศิลปะการแต่งกายเพื่อเสริมสร้างบุคลิกภาพ

การวางตัวในอิริยาบถต่าง ๆ เพื่อเสริมสร้างบุคลิกภาพในงานบริการ และการปรับปรุงสุขภาพ และแก้ไขข้อบกพร่องของร่างกายเพื่อเสริมสร้างบุคลิกภาพ ผู้สอนควรได้ศึกษารายละเอียดแต่ละหัวข้อเรื่องที่สอนจากเอกสาร หนังสือ ตำรา หรือสื่ออื่น ๆ เพิ่มเติมอีก หวังว่าเอกสารประกอบการสอนนี้คงอำนวยความสะดวกต่อการเรียนการสอนตามสมควร หากท่านที่นำไปใช้มีข้อเสนอแนะ ผู้เขียนยินดีรับฟังข้อคิดเห็นต่าง ๆ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ชลลดา ชูวณิชานนท์
ผู้จัดทำ .

แผนบริหารการสอนประจำบทที่ 1

สาระสำคัญของความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาการบริการและการพัฒนาบุคลิกภาพ

หัวข้อเนื้อเรื่อง

- 1.1 ความหมายและความสำคัญของจิตวิทยา
- 1.2 แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับจิตวิทยาการบริการและการพัฒนาบุคลิกภาพ
- 1.3 การประยุกต์ใช้ แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับจิตวิทยาการบริการและการพัฒนาบุคลิกภาพ
- 1.4 ประโยชน์ของจิตวิทยาการบริการและการพัฒนาบุคลิกภาพ

วัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. นักศึกษาเข้าใจและสามารถอธิบายถึง ความหมาย ความสำคัญ และประโยชน์ของจิตวิทยาได้
2. นักศึกษาสามารถอธิบายและประยุกต์ใช้ แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับจิตวิทยาการบริการและการพัฒนาบุคลิกภาพได้อย่างถูกต้อง
3. นักศึกษาสามารถวิเคราะห์ถึงความสัมพันธ์เนื้อหารายวิชาที่สามารถประยุกต์ให้เข้ากับการท่องเที่ยวและบริการได้อย่างมีความคิดสร้างสรรค์และมีเหตุผล

วิธีการสอนและกิจกรรมการเรียนการสอน

1. บรรยายผ่านโปรแกรมนำเสนอ MS PowerPoint
2. บรรยายผ่านการนำเสนอทางวิดีโอที่ค้นจากโปรแกรมทางอินเทอร์เน็ต อาทิ YouTube
3. สอนในรูปแบบการอภิปรายเนื้อหา วิเคราะห์กรณีศึกษา
4. ศึกษาจากตำราวิชา TAH1202 จิตวิทยาบริการและการพัฒนาบุคลิกภาพ

สื่อการเรียนการสอน

1. เอกสารประกอบการสอนบทที่ 1
2. โปรแกรมนำเสนอ MS PowerPoint
3. วิดีโอที่ค้นโดยโปรแกรมทางอินเทอร์เน็ต

การวัดผลและประเมินผล

1. ประเมินจากแบบทดสอบก่อน-หลังการเรียนการสอน
2. ประเมินจากการแบบทดสอบท้ายบท
3. ประเมินจากการสอบกลางภาค

บทที่ 1

ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการและการพัฒนาบุคลิกภาพ

ความนำ

จิตวิทยา เป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ในการทำความเข้าใจมนุษย์ ที่ริเริ่มมาตั้งแต่สมัยกรีกและโรมันโบราณที่พยายามค้นหาความหมายของจิต แม้ว่าในตอนแรกจะพุ่งความสนใจไปที่หัวใจและสมอง ต่อมากลับให้ความสนใจและศึกษาเกี่ยวกับธรรมชาติของการคิดที่มีความสัมพันธ์กับจิต จนอาจกล่าวได้ว่า จิตวิทยาเป็นศาสตร์ที่ศึกษาเรื่องของจิตมนุษย์ ความคิด ความรู้สึก สติปัญญา การใช้เหตุผล รวมทั้งเรื่องของตน (Self) ที่ส่งผลให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมต่างๆ

การเรียนรู้ศาสตร์ด้านจิตวิทยา จะช่วยให้เข้าใจพฤติกรรมมนุษย์มากขึ้น ทำให้ผู้ศึกษาเกิดความเข้าใจทั้งพฤติกรรมของตนเองและพฤติกรรมของผู้อื่น งานบริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการมีจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องมีความเข้าใจในบทบาท หน้าที่ และการกระทำของตนเอง รวมทั้งมีความเข้าใจความแตกต่างของผู้รับบริการ จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้ให้บริการจะศึกษาและเข้าใจศาสตร์ด้านจิตวิทยา

1.1 ความหมายและความสำคัญของจิตวิทยา

ความหมายของจิตวิทยา

คำว่า Psychology ที่มีความหมายว่า จิตวิทยา มาจากรากศัพท์ภาษากรีก 2 คำ คือ Psyche หมายถึงวิญญาณ (Soul) กับ (Logos) หมายถึง วิทยาการหรือการศึกษา (Study) ดังนั้น หากให้ความหมายตามนิยามดั้งเดิม จิตวิทยาจึงหมายถึง การศึกษาเกี่ยวกับจิตหรือวิญญาณ (Study of mind หรือ Study of soul) ต่อมา มีการศึกษาพฤติกรรมของมนุษย์ในเชิงวิทยาศาสตร์กันมากขึ้น โดยมุ่งศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรม การกระทำ หรือกระบวนการคิด พร้อมๆ กับการศึกษาเรื่อง สติปัญญา ความคิด ความเข้าใจ การใช้

ความสำคัญของจิตวิทยา

- 1) จิตวิทยาทำให้เกิดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับธรรมชาติของมนุษย์ เช่น ความต้องการ อารมณ์และความรู้สึกในสถานการณ์ต่างๆ
- 2) จิตวิทยาช่วยในการแก้ปัญหาทางจิต รู้จักวิธีรักษาสุขภาพจิตได้ดี สามารถเอาชนะอุปสรรคต่างๆ รู้วิธีแก้ปัญหาและปรับตัวอย่างเหมาะสม ขจัดความขัดแย้งในใจได้และความวิตกกังวลได้
- 3) จิตวิทยาสามารถทำให้เกิดความเข้าใจเกิดการตัดสินใจและมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี
- 4) จิตวิทยาสามารถนำไปใช้ในการปรับตัว เข้ากับสังคมได้อย่างมีความสุขและไม่ทำให้ตนเองและผู้อื่นเดือดร้อน
- 5) จิตวิทยาสร้างให้มีความตระหนักถึงความสำคัญของจิตวิทยาและการนำจิตวิทยาไปประยุกต์ใช้ในการดำรงชีวิต การประกอบอาชีพและการทำงานต่างๆ ได้อย่างเป็นสุข

สรุป

จิตวิทยา เป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ในทำให้เกิดความเข้าใจมนุษย์ การเรียนรู้ศาสตร์ด้านจิตวิทยา จะช่วยให้เข้าใจพฤติกรรมมนุษย์มากขึ้น จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้ให้บริการได้ศึกษาและเข้าใจศาสตร์ด้านจิตวิทยา จิตวิทยา มาจากรากศัพท์ภาษากรีก หมายถึง การศึกษาเกี่ยวกับจิตหรือวิญญาณ ต่อมา มีการศึกษาพฤติกรรมของมนุษย์ในเชิงวิทยาศาสตร์กันมากขึ้น จิตวิทยามีความสำคัญต่อความเข้าใจเกี่ยวกับธรรมชาติของมนุษย์ ช่วยในการแก้ปัญหาทางจิต รู้จักวิธีรักษาสุขภาพจิตได้ดี รู้วิธีแก้ปัญหาและปรับตัวได้อย่างเหมาะสม ทำให้เกิดความเข้าใจ และมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลในสังคม และช่วยในการวางแผนการใช้ชีวิตได้อย่างเหมาะสม

แนวคิดทางจิตวิทยา สามารถแบ่งเป็นกลุ่มใหญ่ ๆ ได้ 6 กลุ่ม ดังนี้ 1) กลุ่มจิตวิทยาโครงสร้างนิยม (Structuralism) 2) แนวทัศน์ของของกลุ่มจิตวิทยาหน้าที่นิยม (Functionalism) 3) แนวทัศน์ของกลุ่มจิตวิทยาจิตวิเคราะห์ (Psychoanalysis) 4) แนวทัศน์ของกลุ่มจิตวิทยาพฤติกรรมนิยม (Behaviorism) 5) แนวทัศน์ของกลุ่มจิตวิทยาเกสตัลท์ (Gestalt Psychology) 6) แนวทัศน์ของกลุ่มจิตวิทยามนุษยนิยม (Humanism)

ประโยชน์ของการศึกษาจิตวิทยา ทำให้ผู้ศึกษาเข้าใจพฤติกรรมและพัฒนาการของมนุษย์ รู้พื้นฐานทางสรีรวิทยาที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของมนุษย์ เข้าใจการรับสัมผัสและการรับรู้ เข้าใจทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ เข้าใจสิ่งสำคัญที่เกี่ยวกับกระบวนการเรียนรู้และการถ่ายโอนการเรียนรู้ ให้ความสำคัญกระบวนการเรียนรู้และการถ่ายโอนการเรียนรู้ เข้าใจเขาวนปัญญาและตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อเขาวนปัญญาของมนุษย์แต่ละบุคคล สามารถประเมินและวัดบุคลิกภาพได้และแนวทางในการปรับปรุงบุคลิกภาพของตนเอง ทำให้ผู้ศึกษาเข้าใจความหมายของสุขภาพจิตและสาเหตุที่ก่อให้เกิดปัญหาต่อสุขภาพจิต และมีวิธีในการปรับตัว มีกลวิธีในการป้องกันตนเอง

คำถามทบทวน

1. จงอธิบายความหมายของจิตวิทยา
2. จงอธิบายพร้อมยกตัวอย่างแนวคิดทางจิตวิทยา 2 แนวคิด
3. จงบอกประโยชน์ของการศึกษาจิตวิทยา 2 ข้อ

แผนบริหารการสอนประจำบทที่ 2

สาระสำคัญของความรู้ทั่วไปในการบริการ

หัวข้อเนื้อเรื่อง

1. ความหมายของการบริการ
2. คุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี
3. ข้อควรระวังของผู้ให้บริการ
4. จรรยาบรรณของผู้ให้บริการ

วัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. นักศึกษาเข้าใจและสามารถอธิบายถึงที่มา ความหมาย ตลอดจนความสำคัญของการบริการได้อย่างชัดเจน
2. นักศึกษาสามารถอธิบาย แบ่งประเภทและสรุปเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการบริการโดยเข้าใจอย่างถูกต้อง
3. นักศึกษาสามารถวิเคราะห์ถึงความสัมพันธ์เนื้อหารายวิชาที่สามารถประยุกต์ให้เข้ากับการท่องเที่ยวและบริการได้อย่างมีความคิดสร้างสรรค์และมีเหตุผล

วิธีการสอนและกิจกรรมการเรียนรู้การสอน

1. บรรยายผ่านโปรแกรมนำเสนอ MS PowerPoint
2. บรรยายผ่านการนำเสนอทางวิดีโอจากโปรแกรมทางอินเทอร์เน็ต อาทิ YouTube
3. สอนในรูปแบบการอภิปรายเนื้อหา วิเคราะห์กรณีศึกษา
4. ศึกษาจากเอกสารประกอบการสอน รายวิชา THM 1203 จิตวิทยาบริการ

สื่อการเรียนรู้การสอน

1. เอกสารประกอบการสอนบทที่ 2
2. โปรแกรมนำเสนอ MS PowerPoint
3. วิดีทัศน์โดยโปรแกรมทางอินเทอร์เน็ต

การวัดผลและประเมินผล

1. ประเมินจากแบบทดสอบก่อน-หลังการเรียนการสอน
2. ประเมินจากการแบบทดสอบท้ายบท
3. ประเมินจากการสอบกลางภาค

บทที่ 2

ความรู้ทั่วไปในการบริการ

ความนำ

การบริการถือเป็นอุตสาหกรรมหนึ่งที่ทำรายได้ให้แก่ประเทศไทยเป็นจำนวนมาก การดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวจำเป็นต้องมีอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องกับการบริการเข้ามามีบทบาทในทุกวงการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจการบริการต่อลูกค้า เช่นสายการบิน โรงแรม

1. ความหมายของการบริการ

การบริการหมายถึง การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างเป็นที่น่าพึงพอใจมากที่สุด อันเป็นสิ่งแรงจูงใจให้กลับมาใช้บริการอีก

อุตสาหกรรมบริการ หมายถึง กระบวนการทางธุรกิจท่องเที่ยวเกี่ยวกับกิจกรรมที่อำนวยความสะดวก และเอื้อประโยชน์ เพื่อตอบสนองความต้องการที่มีอยู่ ซึ่งเป็นได้ทั้งบริการที่เกี่ยวข้องและไม่เกี่ยวข้องกับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ ในทางธุรกิจถือเป็นประเภทอุตสาหกรรมที่มีการขยายตัวมากและมีการแข่งขันสูง คู่แข่งแรงงานได้ดี

อุตสาหกรรมบริการ ตัวสินค้าคือ การให้บริการแก่ลูกค้า (Customer Service) ที่มีการควบคุมไม่ได้เป็นเรื่องง่าย ๆ ถึงแม้ว่านโยบายของบริษัทจะยังคงมีความสำคัญอยู่ก็ตามแต่การให้บริการซึ่งเป็นตัวหลักนั้นคุณภาพจะขึ้นอยู่กับตัวบุคคลที่ให้บริการ

อุตสาหกรรมบริการนั้นถือว่า การให้บริการคือตัวสินค้า และเป็นพื้นฐานเบื้องต้นของการแข่งขัน บริษัทใดก็ตามที่เสนอสินค้าให้บริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า บริษัทนั้นก็คือบริษัทที่ดีที่สุดที่สุดในธุรกิจด้วยเช่นกัน แต่ก็มีบางบริษัทกลับให้ความเอาใจใส่ต่อการให้บริการที่สำคัญแก่ลูกค้า แต่เฉพาะคำสื่อสารแต่ในเชิงปฏิบัติพวกเขาก็ยังคงเฉยเมยต่อวิธีการที่พนักงานของบริษัทใช้เพื่อบริการลูกค้าหรือที่มากกว่านี้ก็คือ การจัดทำนโยบายที่ทำให้ลูกค้าเพิ่มความไม่พอใจมากขึ้นไปอีก

สรุป

อุตสาหกรรมบริการเป็นอุตสาหกรรมที่เจริญเติบโตรวดเร็วสามารถทำรายได้ให้กับประเทศปีละหลายล้านบาทจนกลายเป็นรายได้อันดับหนึ่งของประเทศ จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาอุตสาหกรรมบริการให้มีความพร้อมทั้งบุคลากร หน่วยงาน และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่อที่จะอำนวยความสะดวกสบายให้แก่ผู้อื่นที่มาใช้บริการที่สำคัญเป็นอย่างยิ่งในการพัฒนาอุตสาหกรรมนั้นคือ การพัฒนาบุคลากร เพราะจะเป็นผู้ที่มีส่วนเชื่อมโยงความสัมพันธ์อันดีระหว่างหน่วยงานกับผู้มาใช้บริการให้ดำเนินไปได้อย่างราบรื่นจึงต้องมีวิธีการที่จะพัฒนาบุคลากรเหล่านั้นให้มีประสิทธิภาพในการทำงานและการบริการมากที่สุด โดยเฉพาะผู้ให้บริการ

แผนบริหารการสอนประจำบทที่ 3 สาระสำคัญของทักษะการสื่อสารของผู้ให้บริการ

หัวข้อเนื้อเรื่อง

1. มารยาทในการสื่อสาร
2. ประเภทของการสื่อสาร
3. แนวทางการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ
4. ศิลปะการสื่อสารกับกลุ่มบุคคล

วัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. นักศึกษาเข้าใจและสามารถอธิบายถึงที่มา ความหมาย ตลอดจนความสำคัญของการสื่อสารได้อย่างชัดเจน
2. นักศึกษาสามารถอธิบาย แบ่งประเภทและสรุปเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารโดยเข้าใจอย่างถูกต้อง
3. นักศึกษาสามารถวิเคราะห์ถึงความสัมพันธ์เนื้อหารายวิชาที่สามารถประยุกต์ให้เข้ากับการท่องเที่ยวและบริการได้อย่างมีความคิดสร้างสรรค์และมีเหตุผล

วิธีการสอนและกิจกรรมการเรียนการสอน

1. บรรยายผ่านโปรแกรมนำเสนอ MS PowerPoint
2. บรรยายผ่านการนำเสนอทางวิดีโอที่ค้นจากโปรแกรมทางอินเทอร์เน็ต อาทิ YouTube
3. สอนในรูปแบบการอภิปรายเนื้อหา วิเคราะห์กรณีศึกษา
4. ศึกษาจากเอกสารประกอบการสอน รายวิชา THM 1203 จิตวิทยาบริการ

สื่อการเรียนการสอน

1. เอกสารประกอบการสอนบทที่ 3
2. โปรแกรมนำเสนอ MS PowerPoint
3. วิดีทัศน์โดยโปรแกรมทางอินเทอร์เน็ต

การวัดผลและประเมินผล

1. ประเมินจากแบบทดสอบก่อน-หลังการเรียนการสอน
2. ประเมินจากการแบบทดสอบท้ายบท
3. ประเมินจากการสอบกลางภาค

บทที่ 3

ทักษะการสื่อสารของผู้ให้บริการ

ความนำ

ปัจจุบันการติดต่อสื่อสารมีบทบาทอย่างมากแทบทุกด้านไม่ว่าจะเป็นทางด้านการเมือง การปกครอง เศรษฐกิจ การค้าขาย ธุรกิจต่าง ๆ ต้องอาศัยการสื่อสารเป็นหลักหรือเป็นสื่อกลางทั้งสิ้น อุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการเป็นธุรกิจหนึ่งที่ต้องอาศัยการสื่อสารเป็นสื่อกลางในการเจรจา ติดต่อธุรกิจและการให้บริการ ดังนั้นบุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการจึงจำเป็นต้องฝึกทักษะในการสื่อสาร เพื่อให้เกิดทักษะที่สามารถนำไปใช้ในการเข้าสังคมหรือติดต่อธุรกิจต่างๆ ทำให้เกิดความเชื่อมโยงในกิจการขององค์กรหรือหน่วยงาน นอกจากนี้ยังสามารถสร้างภาพลักษณ์ที่ดี (Good Image) ให้แก่หน่วยงานอีกด้วย

1. มารยาทในการสื่อสาร

ในการสื่อสารหรือสนทนาในงานบริการนั้น แม้ว่าผู้ให้บริการจะสามารถสื่อสารได้ดี สนุกสนาน หรือเรื่องที่สื่อสารนั้นน่าสนใจเพียงใด แต่หากว่าผู้ให้บริการขาดมารยาทในการสื่อสารก็อาจจะทำให้การสนทนาครั้งนั้นสำเร็จบรรลุผลไม่ได้ ทำให้ผู้ฟังไม่ศรัทธา ไม่นับถือ เป็นการทำลายผลประโยชน์ของผู้ให้บริการ ดังนั้นผู้ให้บริการจำเป็นต้องรู้มารยาทที่ดีในการสื่อสารซึ่งสามารถสรุปเป็นข้อ ๆ ได้ ดังนี้(จุฑา บุรีภักดี, 2548, หน้า 100)

1. ก่อนที่จะสื่อสารให้รอบรองเสียก่อนว่าคำสื่อสารนี้ก่อให้เกิดผลอย่างไร เพราะคำสื่อสารเพียงคำสองคำสามารถฆ่าคนมาากต่อมากแล้ว
2. ไม่ควรสื่อสารร้ายต่อใครด้วยความอิจฉาริษยา การส่อเสียด หรือป้ายโทษผู้อื่น เป็นการไร้มารยาทและแสดงควมมีใจไม่สะอาดของผู้ให้บริการเอง
3. ในขณะที่โกรธหรือไม่พอใจผู้ใด ควรอดคงไว้ก่อนส่วนตัวหรือในการสื่อสารขัดแย้งกันในที่ประชุมหรือในการอภิปรายควรคำนึงถึงข้อนี้ให้มาก
4. ไม่ควรกล่าววาจาเสียดแทงใจคน แม้จะเป็นการหยอกล้อก็ตามจะทำให้ผู้ฟังเกิดความไม่สบายใจ บางครั้งในการสื่อสารโต้แย้งกันผู้ให้บริการมักจะเอาเรื่องส่วนตัวขึ้นมา กล่าวเสียดสีกัน ซึ่งไม่สมควรเป็นอย่างยิ่ง
5. เมื่อมีความเห็นตรงกันไม่ควรสื่อสารจาก้าวร้าวหรือขัดคอ ควรหาวิธีสื่อสารให้สุภาพ เช่น ขอเสนอความเห็นความเห็น
6. ใช้ถ้อยคำสุภาพเรียบร้อยและเหมาะสมกับผู้ฟัง เช่น การสื่อสารจากผู้ใหญ่ หรือเจ้านาย ก็ใช้ถ้อยคำให้ถูกต้อง
7. ไม่ควรสื่อสารอวดตน อวดภูมิ หรือสื่อสารชมผู้หนึ่งใด

8. ไม่ควรผูกขาดการสื่อสารแต่เพียงผู้เดียว ควรเปิดโอกาสผู้อื่นได้สื่อสารหรือสนทนาด้วย
9. ควรยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น ไม่หลงตนจนเกินไป
10. สื่อสารในสิ่งที่ผู้ฟังสนใจ แม้จะเป็นการสนทนาส่วนบุคคล
11. ไม่ควรสื่อสารเรื่องส่วนตัว นอกจากจะมีผู้ถามถึง
12. ไม่ใช่อารมณ์ในการสื่อสาร ควรสื่อสารด้วยเหตุผลและใช้สติปัญญาในการสื่อสาร
13. ในขณะที่คนอื่นสื่อสารไม่จบ ไม่ควรที่จะขัดคอหรือสื่อสารขัดขึ้นมา แต่ถ้าหากจำเป็นต้องสื่อสารควรกล่าวคำขอโทษก่อนแล้วจึงจะสื่อสาร
14. ถ้าหากนำคำสื่อสารของผู้อื่นมาสื่อสารจะต้องบอกนามของท่านผู้นั้นด้วย เป็นการแสดงความเคารพ
15. ในขณะที่สื่อสาร ผู้ให้บริการจะต้องอยู่ในท่าทางที่สุภาพเรียบร้อย หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส และต้องแต่งกายภาพเหมาะสมกับโอกาส สถานที่นั้น ๆ ด้วย

คุณสมบัติเบื้องต้นของนักสื่อสารที่ดี

ทินวัฒน์ มฤคพิทักษ์ (2535, หน้า 21) กล่าวว่านักสื่อสารที่ดีจำเป็นต้องปรับปรุงพื้นฐานของตนให้มีคุณสมบัติที่สำคัญเบื้องต้น 5 ประการ ดังนี้

1. เป็นนักฟังที่ดี
2. ศึกษาหาความรู้อยู่เสมอ
3. ยอมรับฟังคำวิจารณ์
4. เป็นตัวของตัวเอง
5. มีความสุขในการถ่ายทอดความรู้ให้ผู้อื่น

สรุป

การสื่อสารในเรื่องเหล่านี้แม้จะเป็นสิ่งที่ง่าย แต่สามารถทำให้หลายคนเกิดอาการประหม่าและเกรงกลัวที่จะสื่อสาร นอกจากนี้ยังต้องรู้จักมารยาทในการสื่อสารด้วย ถึงแม้ว่าผู้สื่อสารจะสื่อสารดี สื่อสารเก่งสักเพียงใด หากขาดมารยาทที่ดีในการสื่อสารแล้วก็มีอาจประสบความสำเร็จในการสื่อสารนั้น ๆ ได้ การสื่อสารถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งสำหรับนักบริการทุกคนเพราะคำสื่อสารของนักบริการมีส่วนช่วยทำให้เงินตราต่างประเทศเข้ามาในประเทศไทยมากขึ้น ก่อให้เกิดอาชีพต่าง ๆ มากขึ้น ทำให้คนว่างงานน้อยลง ส่งผลให้เศรษฐกิจไทยเจริญรุ่งเรืองเท่าเทียมนานาประเทศ จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่นักบริการทุกคนจะต้องเรียนรู้ ฝึกฝนการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพก่อให้เกิดความประทับใจแก่ผู้ที่มาใช้บริการ

แผนบริหารการสอนประจำบทที่ 4

สาระสำคัญของมนุษย์สัมพันธ์กับการให้บริการ

หัวข้อเนื้อเรื่อง

1. ความหมายของมนุษย์สัมพันธ์
2. องค์ประกอบของมนุษย์สัมพันธ์
3. การสร้างความสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพ
4. ประโยชน์ของมนุษย์สัมพันธ์

วัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. นักศึกษาเข้าใจและสามารถอธิบายถึงที่มา ความหมาย ตลอดจนความสำคัญของมนุษย์สัมพันธ์ได้อย่างชัดเจน
2. นักศึกษาสามารถอธิบาย แบ่งประเภทและสรุปเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับมนุษย์สัมพันธ์ โดยเข้าใจอย่างถูกต้อง
3. นักศึกษาสามารถวิเคราะห์ถึงความสัมพันธ์เนื้อหารายวิชาที่สามารถประยุกต์ให้เข้ากับการท่องเที่ยวและบริการได้อย่างมีความคิดสร้างสรรค์และมีเหตุผล

วิธีการสอนและกิจกรรมการเรียนการสอน

1. บรรยายผ่านโปรแกรมนำเสนอ MS PowerPoint
2. บรรยายผ่านการนำเสนอทางวิดีโอที่ค้นจากโปรแกรมทางอินเทอร์เน็ต อาทิ YouTube
3. สอนในรูปแบบการอภิปรายเนื้อหา วิเคราะห์กรณีศึกษา
4. ศึกษาจากเอกสารประกอบการสอน รายวิชา THM 1203 จิตวิทยาบริการ

สื่อการเรียนการสอน

1. เอกสารประกอบการสอนบทที่ 4
2. โปรแกรมนำเสนอ MS PowerPoint
3. วิดีโอที่ค้นโดยโปรแกรมทางอินเทอร์เน็ต

การวัดผลและประเมินผล

1. ประเมินจากแบบทดสอบก่อน-หลังการเรียนการสอน
2. ประเมินจากการแบบทดสอบท้ายบท
3. ประเมินจากการสอบกลางภาค

บทที่ 4

มนุษย์สัมพันธ์กับการให้บริการ

ความนำ

มนุษย์สัมพันธ์มีความจำเป็นมากสำหรับการดำเนินชีวิต ผู้ที่มีมนุษย์สัมพันธ์ดีมักจะเป็นผู้ที่ประสบความสำเร็จในชีวิต ได้รับความรักใคร่นิยมยกย่อง และได้รับความร่วมมือ เป็นผู้ที่ใคร ๆ ก็อยากช่วยเหลือและสมาคมด้วย ในองค์กรหรือหน่วยงานจำเป็นต้องมีการสร้างมนุษย์สัมพันธ์ให้เกิดขึ้น เพราะในองค์กรหรือหน่วยงานเป็นที่รวมของคนจำนวนมาก มนุษย์สัมพันธ์มิใช่เกิดขึ้นเองได้ แต่เกิดจากการตั้งใจประพฤติปฏิบัติของผู้บริหารและพนักงานทุกคน ทุกระดับ โดยเฉพาะกับผู้ให้บริการที่ให้บริการกับบุคคลต่างๆ จึงจำเป็นต้องสร้างมนุษย์สัมพันธ์กับผู้ร่วมงานและบุคคลอื่นที่เข้ามาเกี่ยวข้อง จึงต้องรู้และเข้าใจบุคคลเหล่านั้นว่ามีความต้องการอะไรบ้าง รวมทั้งศึกษาตัวเองพร้อม ๆ กันไปว่าตนเองมีลักษณะอย่างไรมีความต้องการอะไร ควรปฏิบัติอย่างไรกับผู้อื่นซึ่งมนุษย์สัมพันธ์จะช่วยสร้างบรรยากาศในการทำงานร่วมกันให้เป็นไปอย่างราบรื่น ช่วยจรรโลงบุคคลเพื่อให้กลุ่มบุคคลมีแนวคิดปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน มนุษย์ที่อยู่ร่วมกัน ทำงานร่วมกันในองค์กรเดียวกันนั้น ทุกคนอยากอยู่อย่างมีเกียรติ ไม่มีผู้ใดอยากอยู่อย่างไร้ความหมาย มนุษย์สัมพันธ์จึงมีบทบาทในแรงจูงใจให้บุคคลปฏิบัติงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

มนุษย์ (Human) หมายถึง มนุษย์ ลักษณะความเป็นมนุษย์สัมพันธ์ (Relation) หมายถึง ความสัมพันธ์ ผูกพัน เกี่ยวข้องกันมนุษย์สัมพันธ์ จึงหมายถึง ความสัมพันธ์เกี่ยวข้องระหว่างมนุษย์ด้วยกันหรือความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับบุคคล บุคคลกับกลุ่ม กับคณะบุคคล หรือสังคม (วิจิตร อวาระกุล, 2531, หน้า 25)

อริสโตเติล นักปราชญ์ชาวกรีก ได้กล่าวไว้ว่า “มนุษย์เป็นสัตว์สังคม ใช้ชีวิตอยู่ร่วมกันเป็นหมู่เป็นเหล่า เป็นกลุ่มเป็นก้อน มีปฏิกริยาตอบโต้ในกลุ่มหรือทางสังคมซึ่งกันและกัน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อความปลอดภัยและอยู่รอดของชีวิตร่วมกัน ซึ่งเป็นการตอบสนองสัญชาตญาณของมนุษย์” (วิจิตร อวาระกุล, 2531, หน้า 25)

ดิวบริน (Dubrin, 1981: 4) ให้ความหมายมนุษย์สัมพันธ์ หมายถึง ศิลปะและการปฏิบัติการนำความรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์มาใช้ในการติดต่อเกี่ยวข้องกันเพื่อให้บรรลุจุดประสงค์ส่วนตัวและส่วนรวม

วิจิตร อวาระกุล (2531, หน้า 25) มนุษย์สัมพันธ์ หมายถึง การติดต่อเกี่ยวข้องระหว่างมนุษย์อันจะเป็นสะพานทอดไปสู่การสร้างมิตร และแรงจูงใจคน รวมทั้งการสร้างหรือพัฒนาตนเองให้เป็นที่รู้จักใคร่ชอบพอกแก่คนทั่วไปอย่างกว้างขวาง ได้รับการสนับสนุนร่วมมือจากบุคคลทุกฝ่ายเป็นการสร้างตนให้เป็นคนดีของสังคม พร้อมทั้งแสดงให้เห็นลักษณะสำคัญของการเป็นผู้นำในอนาคตอีกด้วย

องค์ประกอบของมนุษย์สัมพันธ์

สุจิตรา พรหมนุชาธิป (2549, หน้า 25) ได้แบ่งองค์ประกอบที่สำคัญของมนุษย์สัมพันธ์จำแนกได้เป็น 3 ส่วน คือ

1. การเข้าใจตนเอง
2. การเข้าใจผู้อื่น
3. การเข้าใจสิ่งแวดล้อม

การเข้าใจตนเอง เป็นการรู้จักตัวเองอย่างถ่องแท้ว่าตนเป็นใคร มีความรู้ความสามารถ ทักษะ ประสบการณ์ เพียงใด ระดับใด มีจุดแข็ง คือ ความเก่ง และจุดอ่อน คือความไม่เก่งในด้านใด เรื่องใดบ้าง การเข้าใจตนเองทำให้บุคคลยอมรับคุณค่าแห่งตนเอง นับถือตนเอง และรู้จักการเข้าใจสิทธิ เสรีภาพ หน้าที่ ความรับผิดชอบของตนเอง สิ่งสำคัญในการเข้าใจตนเองจะช่วยให้เรารู้จักปรับตัวเข้ากับบุคคลอื่นได้ดีมากขึ้น

การเข้าใจผู้อื่น เป็นการเรียนรู้ธรรมชาติของคน ความแตกต่างระหว่างบุคคล แรงจูงใจของบุคคล มีความรู้ ความสามารถ ทักษะ และประสบการณ์ทางด้านใดอยู่ระดับใด ชอบหรือไม่ชอบในสิ่งใด โปรดปรานสิ่งใดเป็นพิเศษ มีคุณลักษณะที่เด่นทางด้านใดบ้าง

การเข้าใจสิ่งแวดล้อมเป็นการเรียนรู้ธรรมชาติของสิ่งต่างๆที่อยู่รอบตัวเราและบุคคลอื่น มีอิทธิพลต่อการดำเนินชีวิตประจำวัน รวมทั้งมีส่วนสัมพันธ์กับการเสริมสร้างมนุษย์สัมพันธ์ ได้แก่ สภาพการณ์ สถานการณ์ที่เกิดขึ้นในปัจจุบันและอนาคต ล้วนแต่มีอิทธิพลมาจากสิ่งแวดล้อมทั้งสิ้น อันประกอบด้วย สถาบันครอบครัว สถาบันที่เป็นองค์การสถานศึกษา หน่วยงาน บริษัท ห้างร้าน โรงงาน รัฐบาล ศาสนา องค์การระหว่างประเทศ สิ่งแวดล้อมเป็นสาเหตุและเป็นผลที่ทำให้มนุษย์มีทั้งพฤติกรรมส่วนตัวและพฤติกรรมในสังคมที่แตกต่างกันได้ สิ่งแวดล้อมมีอิทธิพลต่อความรู้สึก อารมณ์ และสร้างนิสัยของมนุษย์ ดังนั้น ความรู้จากความเข้าใจนี้ มาปรับใช้กับตัวเราเพื่อเสริมสร้างมนุษย์สัมพันธ์กับบุคคลอื่น

สรุป

มนุษย์สัมพันธ์ หมายถึง การติดต่อระหว่างบุคคลเพื่อให้เกิดความรักใคร่ชอบพออความร่วมมือร่วมใจในการทำกิจกรรมให้บรรลุเป้าหมาย และการดำเนินชีวิตให้ราบรื่น ซึ่งมนุษย์สัมพันธ์มีความสำคัญในเรื่องการสร้างความสัมพันธ์ การสร้างสรรค์ความเข้าใจรวมถึงประโยชน์ในการเข้าใจถึงความต้องการและความแตกต่าง รวมถึงประโยชน์ในเรื่องการติดต่อสื่อสาร มนุษย์สัมพันธ์มีองค์ประกอบที่สำคัญด้วยกัน 3 ประการคือ การเข้าใจตนเอง การเข้าใจผู้อื่น และการเข้าใจสิ่งแวดล้อม มนุษย์สัมพันธ์สามารถสร้างโดยอาศัยเทคนิคในการติดต่อสัมพันธ์เพื่อสร้างความประทับใจแก่คนทั่วไป เช่น การยิ้มแย้มแจ่มใส การศึกษาถึงลักษณะของบุคคลอื่นโดยให้ความสำคัญแก่บุคคลนั้น แต่ก็ควรระวังในเรื่องกิริยาท่าทางการพูดจาที่อาจทำลายความสัมพันธ์ได้ ซึ่งผู้ที่อยู่ในอุตสาหกรรมบริการสมควรเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องเป็นบุคคลที่มี มนุษย์สัมพันธ์เนื่องจากในการทำงานนั้นจะต้องพบปะบุคคลที่หลากหลายดังนั้นถ้าขาดซึ่งความมีมนุษย์สัมพันธ์ ก็จะทำให้บุคคลนั้นทำงานในสายงานบริการได้อย่างลำบาก

แผนบริหารการสอนประจำบทที่ 5

สาระสำคัญของการสร้างความประทับใจในงานบริการ

หัวข้อเนื้อเรื่อง

1. ความสำคัญของความประทับใจในงานบริการ
2. ประเภทของแรงจูงใจในงานบริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจ
4. การสร้างแรงจูงใจในงานบริการ

วัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. นักศึกษาเข้าใจความสำคัญของความประทับใจในงานบริการ
2. นักศึกษาสามารถอธิบาย แบ่งประเภทและสรุปเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจโดยเข้าใจอย่างถูกต้อง
3. นักศึกษาสามารถวิเคราะห์ถึงความสัมพันธ์เนื้อหารายวิชาที่สามารถประยุกต์ให้เข้ากับการท่องเที่ยวและบริการได้อย่างมีความคิดสร้างสรรค์และมีเหตุมีผล

วิธีการสอนและกิจกรรมการเรียนการสอน

1. บรรยายผ่านโปรแกรมนำเสนอ MS PowerPoint
2. บรรยายผ่านการนำเสนอทางวิดีโอจากโปรแกรมทางอินเทอร์เน็ต อาทิ YouTube
3. สอนในรูปแบบการอภิปรายเนื้อหา วิเคราะห์กรณีศึกษา
4. ศึกษาจากเอกสารประกอบการสอน รายวิชา THM 1203 จิตวิทยาบริการ

สื่อการเรียนการสอน

1. เอกสารประกอบการสอนบทที่ 5
2. โปรแกรมนำเสนอ MS PowerPoint
3. วิดีทัศน์โดยโปรแกรมทางอินเทอร์เน็ต

การวัดผลและประเมินผล

1. ประเมินจากแบบทดสอบก่อน-หลังการเรียนการสอน
2. ประเมินจากการแบบทดสอบท้ายบท
3. ประเมินจากการสอบกลางภาค

บทที่ 5

การสร้างความประทับใจในงานบริการ

ความนำ

การสร้างความประทับใจในงานบริการ เป็นสิ่งที่ให้บริการทุกคนต้องการให้เกิดขึ้นในงานบริการของตนเอง ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการการสร้างความประทับใจในงานบริการเป็นสิ่งสำคัญ นักจิตวิทยาส่วนใหญ่พยายามอธิบาย การสร้างความประทับใจในงานบริการ ด้วยการศึกษารื่องแรงจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรม โดยมีได้ศึกษาเฉพาะลักษณะพฤติกรรมหรือการกระทำของบุคคลที่แสดงออกให้เห็นเท่านั้น แต่ศึกษาโครงสร้างและกระบวนการทางจิตที่อยู่เบื้องหลังพฤติกรรมเหล่านั้นว่าคืออะไร มีความเปลี่ยนแปลงอย่างไร จึงทำให้เกิดความประทับใจในงานบริการขึ้น ดังนั้นความประทับใจในงานบริการ จึงเกิดภายใต้แรงจูงใจต่างๆที่ในบทเรียนนี้จะกล่าวถึงแนวคิดและทฤษฎีต่างๆที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจเพื่อเป็นพื้นฐานในการสร้างความประทับใจในการบริการ

ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการการสร้างความประทับใจในงานบริการเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ให้บริการทุกคนควรสร้างให้เกิดขึ้นในการบริการของตน โดยเริ่มต้นที่ทัศนคติเชิงบวกในการให้บริการ ที่นิยมเรียกว่า "จิตใจให้บริการ หรือ Service Mind" หมายถึงการอำนวยความสะดวก การช่วยเหลือ การให้ความกระจ่าง การสนับสนุน การเร่งรัดงานทำงานตามสายงาน และความกระตือรือร้นต่อการให้บริการคนอื่น รวมทั้งการยิ้มแย้มแจ่มใส ให้การต้อนรับด้วยไมตรีจิตที่ดีต่อผู้อื่น และต้องการให้ผู้อื่นประสบความสำเร็จในสิ่งที่เขาต้องการ หรืออาจหมายถึง การให้ที่จริงใจ โดยไม่หวังผลตอบแทน โดยสามารถอธิบายองค์ประกอบของ Service Mind ด้วยความหมายดังต่อไปนี้

S = Smile	ต้องมีรอยยิ้ม
E = Enthusiasm	ความกระตือรือร้น เอาใจใส่ลูกค้า
R = Responsiveness	มีความรับผิดชอบในหน้าที่ที่มีต่อลูกค้า
V = Value	ให้บริการลูกค้าอย่างมีคุณค่า
I = Impression	ให้บริการอย่างประทับใจ
C = Courtesy	บริการลูกค้าอย่างสุภาพอ่อนโยน
E = Endurance	ความอดทน การเก็บอารมณ์
M = Make Believe	มีความเชื่อ
I = Insist	การยืนยัน/มีจุดยืนที่จะบริการลูกค้า
N = Necessitate	การให้ความสำคัญ
D = Devote	การอุทิศตน

สรุป

พฤติกรรมต่าง ๆ ของมนุษย์ล้วนเกิดจากแรงจูงใจทั้งสิ้น และแรงจูงใจที่สำคัญคือ แรงขับภายในตัวบุคคลนั้น เช่น ความหิว ความกระหาย ความต้องการทางเพศ และอื่น ๆ นอกจากแรงขับภายในแล้วอาจจะมีแรงขับภายนอกหรือแรงขับทางสภาพแวดล้อมของสังคม ซึ่งเป็นแรงขับที่เกิดจากความต้องการทางด้านจิตใจและสังคมเป็นส่วนใหญ่ เช่น ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการความรัก ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องจากผู้อื่น เป็นต้น

ดังนั้น แรงจูงใจ จึงเป็นความปรารถนาที่จะให้ได้มาซึ่งเป้าประสงค์หรือจุดหมาย ซึ่งจะมีมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับการเรียนรู้ของแต่ละบุคคล ความปรารถนานี้มักทำให้บุคคลมีพฤติกรรม เรียนรู้วิธีการต่าง ๆ ที่จะให้ได้รับการตอบสนอง เช่น หญิงสาวพยายามเรียนรู้วิธีหาทางเอาใจชายหนุ่ม เพื่อให้ชายหนุ่มมาสนใจ เป็นต้น ดังนั้น จะเห็นว่าพฤติกรรมมักจะมีสาเหตุมาจากแรงจูงใจแทบทั้งสิ้น

อย่างไรก็ดี พฤติกรรมแต่ละอย่างของบุคคล อาจไม่ได้เกิดจากแรงจูงใจประการเดียวเท่านั้น แต่อาจจะเกิดจากแรงจูงใจหลาย ๆ อย่างร่วมกันก็ได้

คำถามทบทวน

1. จงอธิบายความสำคัญของแรงจูงใจในงานบริการ
2. จงบอกประเภทของแรงจูงใจมาอย่างละ 2 ข้อ
3. จงยกตัวอย่างแนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในงานบริการมา 2 แนวคิด

แผนบริหารการสอนประจำบทที่ 6

สาระสำคัญของมารยาทของผู้ให้บริการ

หัวข้อเนื้อเรื่อง

1. ความหมายของมารยาท
2. องค์ประกอบของมารยาทไทย
3. ประเภทของมารยาทไทย
4. มารยาทในการแสดงความเคารพ

วัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. นักศึกษาเข้าใจและสามารถอธิบายถึงที่มา ความหมาย ตลอดจนความสำคัญของมารยาทได้อย่างชัดเจน
2. นักศึกษาสามารถอธิบาย แบ่งประเภทและสรุปเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับมารยาทโดยเข้าใจอย่างถูกต้อง
3. นักศึกษาสามารถวิเคราะห์ถึงความสัมพันธ์เนื้อหารายวิชาที่สามารถประยุกต์ให้เข้ากับการท่องเที่ยวและบริการได้อย่างมีความคิดสร้างสรรค์และมีเหตุผล

วิธีการสอนและกิจกรรมการเรียนรู้การสอน

1. บรรยายผ่านโปรแกรมนำเสนอ MS PowerPoint
2. บรรยายผ่านการนำเสนอทางวิดีโอที่ค้นจากโปรแกรมทางอินเทอร์เน็ต อาทิ YouTube
3. สอนในรูปแบบการอภิปรายเนื้อหา วิเคราะห์กรณีศึกษา
4. ศึกษาจากเอกสารประกอบการสอน รายวิชา THM 1203 จิตวิทยาบริการ

สื่อการเรียนรู้การสอน

1. เอกสารประกอบการสอนบทที่ 6
2. โปรแกรมนำเสนอ MS PowerPoint
3. วิดีโอที่ค้นโดยโปรแกรมทางอินเทอร์เน็ต

การวัดผลและประเมินผล

1. ประเมินจากแบบทดสอบก่อน-หลังการเรียนรู้การสอน
2. ประเมินจากการแบบทดสอบท้ายบท
3. ประเมินจากการสอบกลางภาค

บทที่ 6

มารยาทของผู้ให้บริการ

มารยาทที่ผู้คนในสังคมยอมรับและนำมาปฏิบัติอยู่เป็นประจำทุกวันนี้ ในบางครั้งการปฏิบัติของกลุ่มคนยังมีข้อบกพร่องอยู่บ้าง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ การให้บริการผู้ที่มาติดต่อจะต้องปฏิบัติอย่างมีมารยาท ซึ่งบุคคลที่จะให้บริการนั้นจะต้องเป็นบุคคลที่มีบุคลิกภาพที่ดีมีความรู้ในเรื่องมารยาทและรู้จักการสมาคมกับบุคคลที่มาติดต่อหรือผู้มาใช้บริการเป็นอย่างดี ซึ่งคนไทยเป็นชนชาติที่ได้รับการชื่นชมในเรื่องของมารยาทและเอกลักษณ์ความเป็นไทยที่งดงาม

มารยาท เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกทางกาย วาจา ที่สะท้อนออกมาจากจิตใจ เป็นข้อปฏิบัติของบุคคลที่แสดงต่อผู้อื่นเพื่อการอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุข จึงมีผู้ให้ความหมายของมารยาทไว้ดังนี้

ท่านผู้หญิงดุขมิฬามาลา มาลากุล (2514 : 1) ได้ให้ความหมายมารยาทไว้ว่า “มารยาท คือ กิริยา วาจา ที่ถือว่าสุภาพเรียบร้อย อันประกอบด้วย การเสียสละ ความพอใจส่วนตัว เพื่อทำความพอใจให้ผู้อื่น” ชาตินไทยได้ชื่อว่าเป็นชาติที่มีมารยาทงามที่สุดในโลก (ฟิ้นดอกบัว 2542 : 83) ทั้งนี้เพราะบรรพบุรุษของไทยได้วางแบบอย่างมารยาทไว้เหมาะสม แบบอย่างมารยาทของชาติไทยเป็นหลักการที่ไม่ล้ำสมัย จึงปฏิบัติได้ทุกโอกาส ทุกสมัย และทุกสถานที่ นำไปปฏิบัติในสังคมของชาติอื่นได้อย่างถูกต้อง และเหมาะสม

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พุทธศักราช 2525 (2531 : 215) ให้ความหมายของคำว่า “มารยาท” ไว้ เช่น ในความหมายของคำว่า “จรรยา” คือ ความประพฤติ กิริยาที่ควรประพฤติในหมู่คณะ เช่น จรรยาแพทย์ จรรยาครู นิยมใช้ในทางดีเช่น ถ้าไม่มีจรรยา หมายความว่าไม่มีความประพฤติที่ดี ส่วนคำว่า “กิริยา” (กิริ-ยา) คือ คำที่แสดงอาการของนามหรือสรรพนาม

พัว อนุรักษ์ราชมณฑิย (2530 : 1) ได้กล่าวถึง มารยาทไทยว่า ความมีมารยาทหมายถึง การมีกิริยา วาจา ใจ สุภาพเรียบร้อย สังคมไทยได้กำหนดแบบอย่างของมารยาทไว้หลายชนิดทั้งมารยาทในอิริยาบถต่างๆ การยืน เดิน นั่ง การแสดงความเคารพ ฯลฯ ล้วนแต่เหมาะสมและอาจดัดแปลงแก้ไขให้สอดคล้องกับสิ่งแวดล้อมและกาลสมัย กิริยามารยาทของไทยในแต่ละท่า แต่ละแบบล้วนไม่ขัดกับการใช้วิถีประกอบท่าทาง จึงเป็น ท่าทางที่งดงามและถูกต้องตามลักษณะของกายวิภาคทั้งสิ้น กุลบุตรกุลธิดาไม่ว่าชาติใด ถ้า ได้รับการศึกษาและอบรมมาดีแล้ว

ทั้งกาย วาจา ใจยอมได้ชื่อว่าเป็นสุภาพชน สุภาพชนจะ รู้จักเหนี่ยวรั้งใจตนเอง มีความละเอียดใจตนเอง ไม่ยอมประพฤติการที่ไม่เหมาะสมและสำนึกในเรื่องกิริยามารยาทของตนเองอยู่เสมอ

สรุป

ความมีมารยาทของที่อยู่ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการถือเป็นเรื่องที่สำคัญมาก แม้ว่านักท่องเที่ยวแต่ละประเทศอาจจะมีมารยาทซึ่งเป็นวัฒนธรรมประจำชาติแตกต่างกันออกไป ในบางครั้ง ก็เป็นสิ่งที่ลืมที่จะนึกถึงก็อาจจะทำให้เกิดความขุ่นเคืองกันได้ เช่น มารยาทในการแนะนำให้ผู้รู้จักกัน มารยาทในการสนทนา มารยาทในการต้อนรับ มารยาทในการไปเยี่ยมเยียน มารยาทการใช้โทรศัพท์ มารยาทบนโต๊ะอาหาร รวมถึงมารยาทในที่สาธารณะ สิ่งเหล่านี้ถ้าหากละเลยไม่คำนึงถึงก็อาจจะทำให้กลายเป็นบุคคลที่ขาดความมีมารยาทในสังคมได้ และถ้าเมื่อใดก็ตามที่เรายังคงดำรงชีวิตอยู่ในสังคมโดยเฉพาะในสังคมไทย เราไม่สามารถละเลยในเรื่องของมารยาทสังคมและมารยาทไทย

แผนบริหารการสอนประจำบทที่ 7

สาระสำคัญของบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ

หัวข้อเนื้อเรื่อง

1. ช่วงวัยกับการแต่งกาย
2. รูปแบบของเสื้อผ้า
3. การเลือกใช้สี
4. หลักการแต่งกาย

วัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. นักศึกษาเข้าใจและสามารถอธิบายถึงที่มา ความหมาย ตลอดจนความสำคัญของบุคลิกภาพได้อย่างชัดเจน
2. นักศึกษาสามารถอธิบาย แบ่งประเภทและสรุปเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพโดยเข้าใจอย่างถูกต้อง
3. นักศึกษาสามารถวิเคราะห์ถึงความสัมพันธ์เนื้อหารายวิชาที่สามารถประยุกต์ให้เข้ากับการท่องเที่ยวและบริการได้อย่างมีความคิดสร้างสรรค์และมีเหตุมีผล

วิธีการสอนและกิจกรรมการเรียนการสอน

1. บรรยายผ่านโปรแกรมนำเสนอ MS PowerPoint
2. บรรยายผ่านการนำเสนอทางวิดีโอที่ค้นจากโปรแกรมทางอินเทอร์เน็ต อาทิ YouTube
3. สอนในรูปแบบการอภิปรายเนื้อหา วิเคราะห์กรณีศึกษา
4. ศึกษาจากเอกสารประกอบการสอน รายวิชา THM 1203 จิตวิทยาบริการ

สื่อการเรียนการสอน

1. เอกสารประกอบการสอนบทที่ 1
2. โปรแกรมนำเสนอ MS PowerPoint
3. วิดีโอที่ค้นโดยโปรแกรมทางอินเทอร์เน็ต

การวัดผลและประเมินผล

1. ประเมินจากแบบทดสอบก่อน-หลังการเรียนการสอน
2. ประเมินจากการแบบทดสอบท้ายบท
3. ประเมินจากการสอบกลางภาค

บทที่ 7

บุคลิกภาพของผู้ให้บริการ

ความนำ

ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ บุคลิกภาพที่ดีมีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตในสังคมทั้งในด้านส่วนตัวและอาชีพการงาน บุคลิกภาพทำให้เรารู้จักคนใดคนหนึ่งในภาพรวมทั้งหมด เพราะมนุษย์เป็นสัตว์สังคม (Social Animal) มีสัญชาตญาณที่จะอยู่กันเป็นหมู่พวก ต้องการมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ดังนั้น มนุษย์จำเป็นต้องเข้าสังคม ต้องการเพื่อนที่คอยช่วยเหลือ และต้องการการยอมรับและเป็นที่ยอมรับของทุกคนโดยทั่วไป เพื่อสามารถสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ ได้อย่างราบรื่นส่งผลให้ประสบความสำเร็จในด้านต่าง ๆ ของชีวิตตามมา

บุคลิกภาพของแต่ละบุคคล สกิด วงศ์สุวรรณ (2539, หน้า 1) ได้แบ่งการแสดงออกให้เห็น 3 แนวทางคือ

1. Physical and Physiological Class แสดงบุคลิกภาพโดยทางรูปร่างหน้าตาสีของผม ลักษณะของผิว อายุ เพศ และจากอิทธิพลของต่อมในร่างกาย
2. Mental and Emotional Class เป็นบุคลิกภาพที่แสดงออกทางด้านจิตใจสติปัญญา ลักษณะของอารมณ์และความรู้สึก
3. Social and Cultural Class แสดงทางด้านสังคม เจตคติ อุปนิสัยใจคอ ความนิยมชมชอบ ระเบียบแบบแผน ประเพณี

บุคลิกภาพ มาจากศัพท์ภาษาอังกฤษว่า Personality ซึ่งมาจากรากศัพท์ภาษาละตินว่า Persona แปลว่า หน้ากากที่ตัวละครกรีกและโรมันในสมัยก่อนสวมใส่เพื่อแสดงบุคลิกลักษณะให้แตกต่างกัน ให้ผู้ดูเห็นได้ในระยะไกล (นิภา นิธิยาน, 2530, หน้า 23)

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 บุคลิกภาพ หมายถึงสภาพนิสัย จำเพาะคน อาจสรุปได้ว่า บุคลิกภาพ หมายถึงลักษณะต่าง ๆ ของแต่ละบุคคลที่รวมกันแล้วทำให้บุคคลนั้นแตกต่างกับบุคคลอื่น ลักษณะต่าง ๆ เหล่านี้ได้แก่ อุปนิสัย นิสัยใจคอ ความสนใจ ทศนคติ ตลอดจนพฤติกรรมต่างๆที่บุคคลนั้น แสดงออกมา

ดำรงศักดิ์ ชัยสนิท และสุณี เลิศแสงวงกิจ (2540, หน้า 4) ได้แบ่งองค์ประกอบของบุคลิกภาพในลักษณะต่าง ๆ ดังนี้

1. ลักษณะทางกาย หมายถึง ขนาดของรูปร่าง หน้าตา สัดส่วน ผิวพรรณ ที่เป็นลักษณะประจำตัวของแต่ละบุคคล
2. ลักษณะทางใจ หมายถึง ทศนคติต่อสิ่งต่าง ๆ เช่น การตัดสินใจ อุปนิสัย ความจำ ความคิด
3. ลักษณะทางสังคม หมายถึง ท่าที การปฏิบัติต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม
4. ลักษณะทางอารมณ์ หมายถึง ความสามารถในการควบคุม ความรู้สึกและการกระทำต่าง ๆ ของบุคคล ลักษณะต่าง ๆ มักเป็นลักษณะถาวรเปลี่ยนแปลงยาก

สรุป

บุคลิกภาพ ย่อมประกอบด้วยลักษณะของบุคคลในส่วนรวมทั้งหมด คือ ทั้งรูปลักษณ์ทางกาย อารมณ์ สังคม สติปัญญา พฤติกรรม อากัปกริยาต่าง ๆ ซึ่งผลรวมที่ประกอบเป็นบุคลิกภาพนี้ ย่อมทำให้มีลักษณะผิดแผกแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล โดยการสั่งสมนี้จะเป็นไปโดยที่บุคคลอาจไม่รู้สึกรู้สีกี่ได้ บุคลิกภาพบางส่วนก็ติดตัวมาตั้งแต่เกิด นิสัยเป็นส่วนที่ได้พัฒนาขึ้นมาและกระบวนพฤติกรรมเป็นผลจากการติดต่อ สัมพันธ์กับบุคคลอื่นๆ สิ่งเหล่านี้ประกอบขึ้นมาเป็นตัวบุคคลและแสดงออกมาเป็นบุคลิกภาพ การเรียนรู้ทำให้บุคลิกภาพของคนเปลี่ยนแปลงไปที่ละน้อยและความคับข้องใจอันเกิดจากการหาทางสนองความต้องการไม่ได้ย่อมมีผลต่อพัฒนาการของบุคลิกภาพ การปรับตัวจึงมีส่วนสัมพันธ์กับพัฒนาการทางบุคลิกภาพของคนเป็นอย่างมาก

แผนบริหารการสอนประจำบทที่ 8 สาระสำคัญของการพัฒนาผู้ให้บริการ

หัวข้อเนื้อเรื่อง

1. ความหมายของการพัฒนา
2. ตัวตน
3. การพัฒนาบุคลิกภาพ
4. การดูแลส่วนต่างๆของร่างกาย

วัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. นักศึกษาเข้าใจและสามารถอธิบายถึงที่มา ความหมาย ตลอดจนความสำคัญของการพัฒนาได้อย่างชัดเจน
2. นักศึกษาสามารถอธิบาย แบ่งประเภทและสรุปเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาโดยเข้าใจอย่างถูกต้อง
3. นักศึกษาสามารถวิเคราะห์ถึงความสัมพันธ์เนื้อหารายวิชาที่สามารถประยุกต์ให้เข้ากับการท่องเที่ยวและบริการได้อย่างมีความคิดสร้างสรรค์และมีเหตุผล

วิธีการสอนและกิจกรรมการเรียนการสอน

1. บรรยายผ่านโปรแกรมนำเสนอ MS PowerPoint
2. บรรยายผ่านการนำเสนอทางวิดีโอจากโปรแกรมทางอินเทอร์เน็ต อาทิ YouTube
3. สอนในรูปแบบการอภิปรายเนื้อหา วิเคราะห์กรณีศึกษา
4. ศึกษาจากเอกสารประกอบการสอน รายวิชา THM 1203 จิตวิทยาบริการ

สื่อการเรียนการสอน

1. เอกสารประกอบการสอนบทที่ 1
2. โปรแกรมนำเสนอ MS PowerPoint
3. วิดีทัศน์โดยโปรแกรมทางอินเทอร์เน็ต

การวัดผลและประเมินผล

1. ประเมินจากแบบทดสอบก่อน-หลังการเรียนการสอน
2. ประเมินจากการแบบทดสอบท้ายบท
3. ประเมินจากการสอบกลางภาค

บทที่ 8

การพัฒนาผู้ให้บริการ

โลกในปัจจุบัน เป็นโลกที่อยู่ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลง เมื่อเข้าสู่โลกในยุคของข้อมูลข่าวสาร สารสนเทศ โลกออนไลน์ ในสถานะที่ไร้พรมแดนนี้ มนุษย์สามารถรับรู้ข้อมูลที่มากมาย และสามารถเรียนรู้สิ่งที่สนใจในอีกซีกโลกได้อย่างง่ายดาย ความรู้ ข้อมูลต่างๆ อยู่ใกล้กับเราเพียงปลายนิ้วสัมผัส ผู้ที่ปล่อยให้กลไกของการเปลี่ยนแปลงนี้ดำเนินไป โดยไม่เรียนรู้เพิ่มเติม และขาดความพยายามที่จะพัฒนาตนให้รู้เท่าทันความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นนี้ จะกลายเป็นผู้ที่ล้าหลังและกลายเป็นผู้เสียประโยชน์ในที่สุด

การพัฒนาของผู้ให้บริการนั้น ต้องเริ่มต้นจากความรู้ความเข้าใจในตนเองอย่างลึกซึ้ง เพื่อสามารถทำการวิเคราะห์ตนเองได้ โดยต้องสามารถสำรวจตนเองเพื่อให้เกิดความเข้าใจในตนเองก่อนจะวิเคราะห์ข้อบกพร่องของตนเอง แล้วนำมาปรับปรุง เปลี่ยนแปลง แก้ไข หรือพัฒนา

ความหมายของการพัฒนา

การพัฒนาตน เป็นกระบวนการที่ได้รับความสนใจทั้งในโลกฝั่งตะวันออกและโลกฝั่งตะวันตก จากการศึกษาพบว่าในโลกฝั่งตะวันออก พระพุทธศาสนามีการพูดถึง การพัฒนา ไว้ว่า เป็นการทำให้เจริญงอกงาม พระเทพเวที (ประยูรย์ ปยุตโต, 2532) โดยแบ่งการพัฒนาออกเป็น 2 ระดับ คือ การพัฒนาในระดับส่วนรวม และ การพัฒนาในระดับส่วนตัว ด้วยหัวข้อนี้เกี่ยวข้องกับการพัฒนาตน จึงขอกกล่าวถึง การพัฒนาในระดับส่วนตัว ที่เน้นการพึ่งตนเองทั้ง 4 ด้าน ดังนี้

1) การพัฒนากาย เป็นการพัฒนาความสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมทางกายภาพอย่างถูกต้อง ดีงาม สิ่งแวดล้อมในที่นี้หมายถึง ปัจจัย 4 ได้แก่ อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม และยารักษาโรค

2) การพัฒนาศีล เป็นการพัฒนาเพื่อการอยู่ร่วมกันในสังคม โดยใช้วิธีศีลภาวนา คือ

1) สัมมาวาจา หมายถึง การกล่าวชอบ เป็นการงดเว้นการพูดเท็จ การพูดส่อเสียด การพูดคำหยาบ การพูดเพ้อเจ้อ

2) สัมมาภังคะ หมายถึง การกระทำชอบ เป็นการกระทำ ทั้งด้านกายกรรม วาจกรรม มโนกรรม ที่ไม่ผิดศีลธรรม

3) สัมมาอาชีวะ หมายถึง การประกอบอาชีพชอบ เป็นการทำมาหากิน เลี้ยงปาก เลี้ยงท้องที่สุจริต ไม่เบียดเบียนผู้อื่น

3) การพัฒนาจิต หมายถึง การพัฒนา 3 ประการ คือ

1) คุณภาพจิต เป็นการสร้างจิตใจให้ดีงาม เป็นจิตใจที่มีความละเอียดอ่อน

2) สมรรถภาพ เป็นความสามารถของจิต เช่น เป็นผู้มีสติ มีวิริยะ มีขันติ มีสมาธิ

3) สุขภาพจิต เป็นการมีจิตที่มีสุขภาพดี สงบ

4) การพัฒนาปัญญา เป็นกระบวนการที่ทำให้มนุษย์เกิดความรู้ ความคิด ความเห็น ความดำริที่ถูกต้องชอบอันเป็นแก่นสาร และพลังหนุนให้บุคคลประพฤติตนดีถูกต้องตามทำนองครองธรรมต่อไป ซึ่งพระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต, 2546) ได้อธิบายถึง วิธีการที่สัมพันธ์กับการพัฒนาปัญญาของบุคคล สรุปได้ 3 วิธี คือ

1) สุตมยปัญญา ปัญญาที่เกิดจากการเล่าเรียน หรือถ่ายทอดกันมา

2) จินตามยปัญญา ปัญญาที่เกิดจากการคิดพิจารณาหาเหตุผลด้วยตนเอง

3) ภวานามยปัญญา ปัญญาที่เกิดจากการปฏิบัติฝึกรอบรม

บรรณานุกรม

- กันยา สุวรรณแสง. (2533). การพัฒนาบุคลิกภาพและการปรับตัว. กรุงเทพฯ: บำรุงสาส์น.
- กิติกร มีทรัพย์. (2539). ศิลปะแห่งการสร้างภาพลักษณ์. กรุงเทพฯ: บริษัท เยลโล่การพิมพ์.
- ฉันทนิช อัครนนท์. (2532). มารยาทและการสมาคม. กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- เฉลียว บุรีภักดี. (2515). จิตวิทยาสังคม. เอกสารอัดสำเนา.
- เดโช สวานานนท์. (2518). จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- ดำรงศักดิ์ ชัยสนธิ , สุณี เลิศแสวงกิจ. (2540). การพัฒนาบุคลิกภาพ. กรุงเทพฯ: ว่างอักษร.
- นาฎยา สุวรรณทรัพย์. (2544). มารยาทไทยในสังคมปัจจุบัน. ปทุมธานี: สำนักศิลปวัฒนธรรม
สถาบันราชภัฏเพชรบุรีวิทยาลัยในพระบรมราชูปถัมภ์.
- นิภา นิธยาณ. (2520). การปรับตัวและบุคลิกภาพ. กรุงเทพฯ: สารศึกษาการพิมพ์.
- นพดล เวชสวัสดิ์. (2521). บุคลิกภาพสู่ความเป็นผู้นำ. กรุงเทพฯ: บริษัท เอช.เอ็น.กรุ๊ป
จำกัด.
- ผอบ โปษะกฤษณะ. (2530). มารยาทไทย. กรุงเทพฯ: องค์การค้าของคุรุสภา.
- พัช อนุรักษ์ราชมณฑิย, ท่านผู้หญิง วัฒนธรรมและประเพณีไทย. (2526). กรุงเทพฯ: เรือน
แก้วการพิมพ์.
- รวีวงศ์ ศรีทองรุ่ง. (2543). การพัฒนาบุคลิกภาพเพื่อการประชาสัมพันธ์. กรุงเทพฯ: ชุน
นนท์การพิมพ์.
- วัชรพร มานะจิตร. (2542). การพัฒนาบุคลิกภาพ. โครงการตำราวิชาการเฉลิมพระเกียรติ
เนื่องในวโรกาสพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวทรงเจริญพระชนมพรรษา 6 รอบ :
สถาบันราชภัฏอุดรธานี.
- วัลนิกา ฉลากบาง. (2542). การปรับตัว. โครงการตำราวิชาการเฉลิมพระเกียรติเนื่องใน
วโรกาสพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวทรงเจริญพระชนมพรรษา 6 รอบ: สถาบันราชภัฏสกลนคร.
- วิจิตร อวาทกุล. (ม.ป.ป.). บุคลิกภาพ. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สถิต วงศ์สุวรรณ. (2548). การพัฒนาบุคลิกภาพ. กรุงเทพฯ: รวมสาส์น.
- สายสุรีย์ จุติกุล. (2511). จิตวิทยา. กรุงเทพฯ: คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุทธิ ภิบาลแทน. (42534). 4มารยาทในวัฒนธรรมไทย.4 กรุงเทพฯ: ไทพ่นอินเตอร์แอคต์.
- สำนักงานคณะกรรมการวัฒนธรรมแห่งชาติ. (2551). มารยาทไทย. กรุงเทพฯ: สำนักงาน
คณะกรรมการวัฒนธรรมแห่งชาติ.
- ศิริกุล ตันฑุลารักษ์. (2531). บุคลิกภาพและการปรับตัว. กาญจนบุรี: วิทยาลัยครูกาญจนบุรี.
- สิริชัย ประทีปฉาย. (2533). การพัฒนาบุคลิกภาพและการปรับตัว. จันทบุรี: วิทยาลัยรำไพ
พรรณี.
- Allport, G.W. (1973). *Personality*. New York: Holf.

Dubrin, Andrew T. (1981). **Human relations** : A JobOriented Approach. Verginia: RestonPublishing.

Good, Carter V. (1958). **Dictionary of Education**. New York: McGraw. Hill Book Co.,Inc.

Hilgard and Atkinson, R.C and Arkinson, R.L. (1971). **Introduction to Phychology**. New York Harcourt Brace Jonanovide, Inc.

Kretschmer. E. (1925). **PHILOSOPHY. PSYCHOLOGY; Nature and role of philosophy**. Kegan Paul, Trench, Trubner And Company., Limited.

Ruch, Floyd L. (1987). **Psychology and life**. ILLinois: Scott: Forceman and Co.

William Sheldon. (1942). **The Psychology of Personality**. Wily-Blackwell. USA.