

extrovert psyche  
logical Types individuality rational behavior identity temper  
ert feeling sensing behavior judging character

# การพัฒนาบุคลิกภาพ ในธุรกิจบริการ

Personality Development for Service Business

extrovert hood  
intuition singularities perceiving human intelligence disposition habit  
social different nature irrational emotional

การพัฒนาบุคลิกภาพในธุรกิจบริการ..

BF จ623ก 2561



B0052400

bib:13399114677

ดร.จุฑาทิพย์ สุทธิเทพ

คณะวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

2561

## สารบัญ

	หน้า
คำนำ	(1)
สารบัญ	(3)
สารบัญตาราง	(7)
สารบัญภาพ	(8)
<b>บทที่ 1</b> ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับงานบริการ	1
ความสำคัญของงานบริการ	1
ความหมายของการบริการ	3
ลักษณะของงานบริการ	5
ประเภทของการบริการ	6
องค์ประกอบของการบริการและวงจรการบริการ	11
ประเภทของผู้รับบริการ	14
แนวโน้มของการบริการ	16
สรุป	20
คำถามท้ายบท	20
เอกสารอ้างอิง	22
<b>บทที่ 2</b> ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับบุคลิกภาพ	25
ความหมายของบุคลิกภาพ	25
ความสำคัญของบุคลิกภาพ	27
บุคลิกภาพกับความสำเร้จ	29
องค์ประกอบของบุคลิกภาพ	38
บุคลิกภาพของผู้ปฏิบัติงานให้บริการ	44
ลักษณะของบุคลิกภาพที่ดี	45
ดัชนีชี้วัดบุคลิกภาพ	47
สรุป	47

	หน้า
คำถามท้ายบท	49
เอกสารอ้างอิง	49
<b>บทที่ 3</b> บุคลิกภาพพนักงานในธุรกิจบริการ	51
สิ่งที่ควรทราบเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลิกภาพ	51
แนวทางและขั้นตอนในการพัฒนาบุคลิกภาพ	53
การปรับปรุงบุคลิกภาพ	54
กระบวนการพัฒนาบุคลิกภาพ	56
บุคลิกภาพและลักษณะนิสัยที่ดีของพนักงานบริการ	59
คุณสมบัติและคุณลักษณะที่ดีของพนักงานบริการ	61
ทักษะของพนักงานบริการ	66
การแต่งกายและความสำคัญของการสวมเครื่องแบบพนักงาน	68
สรุป	73
คำถามท้ายบท	73
เอกสารอ้างอิง	75
<b>บทที่ 4</b> ทฤษฎีบุคลิกภาพ	77
กลุ่มทฤษฎีจิตวิเคราะห์	77
การกำเนิดคลื่น FM	77
องค์ประกอบของคลื่น FM	79
เครื่องส่งแบบ FM	90
เครื่องส่งแบบ FM แบบพื้นฐาน	92
เครื่องรับ FM	93
คลื่น PM และคลื่น FM	95
การส่งสัญญาณแบบ FM สเตอริโอ	96
หลักการพื้นฐานของการส่งแบบสเตอริโอ	97
เครื่องส่งแบบ FM สเตอริโอ	100
เครื่องรับแบบ FM สเตอริโอ	102

สรุป	103
คำถามท้ายบท	104
	<b>หน้า</b>
<b>บทที่ 5</b> ท่วงท่า อริยาบถที่สง่างามสำหรับพนักงานบริการ	103
ความสำคัญของการพัฒนาบุคลิกภาพท่วงท่า อริยาบถ ที่สง่างาม	103
การตรวจสอบท่าทาง	104
การฝึกปฏิบัติเพื่อการปรับปรุงการวางท่าทาง	105
การเสริมสร้างท่วงท่าอริยาบถ	105
สรุป	126
คำถามท้ายบท	127
เอกสารอ้างอิง	128
<b>บทที่ 6</b> การแต่งกายเพื่อเสริมสร้างบุคลิกภาพ	131
ความสำคัญของการแต่งกาย	131
ประเภทของรูปร่างและการแต่งกาย	134
การคำนวณรูปร่าง	141
การแต่งกายของพนักงานบริการ	144
การแก้ไขข้อบกพร่องของร่างกาย	150
สรุป	155
คำถามท้ายบท	155
เอกสารอ้างอิง	156
<b>บทที่ 7</b> การพัฒนาบุคลิกภาพด้านการสื่อสารเพื่องานบริการ	159
ความหมายของการสื่อสาร	159
การพัฒนาบุคลิกภาพทางด้านการพูด	161
ประเภทของการสื่อสารเพื่อการบริการ	162
จุดมุ่งหมายของการสื่อสารเพื่องานบริการ	164
กลยุทธ์การติดต่อสื่อสารในธุรกิจบริการ	166

ปัจจัยที่ทำให้การสื่อสารเพื่อการบริการที่เป็นเลิศ	168
การเสริมสร้างบุคลิกภาพในการพูด	171
การฝึกฝนเพื่อเสริมสร้างบุคลิกภาพที่ดีในการพูด	172
ศิลปะการแสดงประกอบการพูด	173
การสื่อสารเพื่อการบริการทางโทรศัพท์	176
สรุป	183
คำถามท้ายบท	184
เอกสารอ้างอิง	185
<b>บทที่ 8 การจัดการข้อร้องเรียนและกรณีศึกษาด้านงานบริการ</b>	187
ข้อร้องเรียน	187
ความสำคัญของข้อร้องเรียน	189
แนวทางปฏิบัติเมื่อต้องเผชิญกับคำตำหนิ/ข้อร้องเรียน	190
การให้บริการด้วยความเป็นไทยในธุรกิจโรงแรมและการท่องเที่ยว	195
กรณีศึกษาที่ 1 สายการบิน	196
กรณีศึกษาที่ 2 สวนสนุก	200
ตัวอย่างน่าประทับใจในการบริการของดิสนีย์แลนด์	210
สรุป	211
คำถามท้ายบท	211
เอกสารอ้างอิง	212

บรรณานุกรม	227
------------	-----