



## แผนการสอน COURSE SYLLABUS

วิชา 01 390112 จิตวิทยาการบริการ ประจำปีภาคต้น ปีการศึกษา 2563 (1/2563)

สำหรับวิทยาเขตบางเขน

1. คณะ มนุษยศาสตร์ ภาควิชา อุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ

2. รหัสวิชา 01 390112 หมู่เรียนที่ 1, 2, 3 และ 230

ชื่อวิชา (ไทย) จิตวิทยาและการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมในงานบริการ

(อังกฤษ) (Psychology and Cross-Cultural Communication for Services)

จำนวนหน่วยกิต 3 หน่วยกิต

เวลาในการสอน หมู่ 1 สุุกร์ เวลา 14.30-17.30น.

เวลาในการสอน หมู่ 2, 3 และ 230 สุุกร์ เวลา 9.00-12.00

### 3. เนื้อหารายวิชา (Course Description)

ประเภท ลักษณะ และแนวโน้มของงานบริการ แนวคิดและทฤษฎีทางจิตวิทยา สังคมวิทยา และการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมที่นำมาประยุกต์ใช้ในการวิเคราะห์ความจำเป็น ความต้องการ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ การพัฒนาบุคลิกภาพและทักษะการสื่อสารของผู้ให้บริการ จรรยาบรรณวิชาชีพในธุรกิจการบริการ กรณีศึกษา

### 4. วัตถุประสงค์ของวิชา

1. นิสิตสามารถเข้าใจและอธิบายความหมาย ประเภท และลักษณะของงานบริการ
2. นิสิตสามารถอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างหลักจิตวิทยาและงานบริการ
3. นิสิตสามารถนำหลักจิตวิทยาต่างๆนำมาประยุกต์ใช้ในงานบริการ โดยสามารถจัดรูปแบบการบริการให้เหมาะสมกับผู้รับบริการ
4. นิสิตสามารถนำทฤษฎี หลักการและเทคนิคที่เรียนมาประยุกต์ใช้ในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในงานบริการ
5. นิสิตมีความเข้าใจ และสามารถประยุกต์ใช้แนวคิด และทฤษฎีความแตกต่างทางวัฒนธรรม และการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม กับงานบริการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ

6. นิสิตมีความเข้าใจในลักษณะเฉพาะของคนในบางชนชาติที่มีความสำคัญในฐานะผู้บริโภคที่มีกำลังซื้อสูง สำหรับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ

7. นิสิตสามารถประยุกต์ใช้แนวคิดและทฤษฎีความแตกต่างทางวัฒนธรรม และการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมกับการวิเคราะห์การให้บริการ เรื่องการจัดการความคาดหวัง การจัดการประสบการณ์ และการจัดการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ

8. นิสิตมีความเข้าใจและประยุกต์ใช้ทฤษฎีแรงจูงใจ เพื่อการจัดการผู้ให้บริการ

9. นิสิตมีบุคลิกภาพ มารยาท และจริยธรรมที่เหมาะสมกับงานบริการ

## 5. หัวข้อวิชา (Course Outline)

1. ความหมาย ความสำคัญ และแนวโน้มของงานบริการ
2. ประเภท ลักษณะ และองค์ประกอบของงานบริการ
3. ประเภทของงานบริการ : การวิเคราะห์และแบ่งประเภทตามหลักการการตลาดการบริการ
4. ความสัมพันธ์ระหว่างจิตวิทยากับงานบริการ
5. แนวคิดและทฤษฎีทางจิตวิทยาและสังคมวิทยาที่นำมาวิเคราะห์พฤติกรรมการแสดงออกและความต้องการของลูกค้า
6. การประยุกต์ใช้ทฤษฎีทางจิตวิทยาและสังคมวิทยาที่เกี่ยวข้องในงานบริการ โดยสามารถจัดรูปแบบการบริการให้เหมาะสมกับผู้รับบริการแต่ละประเภท
7. ความแตกต่างทางวัฒนธรรมและการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม : การประยุกต์ใช้ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ
8. การประยุกต์ใช้แนวคิดและทฤษฎีความแตกต่างทางวัฒนธรรม และการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมกับการวิเคราะห์การให้บริการ เรื่องการจัดการความคาดหวัง การจัดการประสบการณ์ การจัดการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ และการจัดการความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานผู้ให้บริการในฐานะบุคลากรขององค์กร
9. ลักษณะเฉพาะของคนในบางชนชาติที่มีความสำคัญในฐานะผู้บริโภคที่มีกำลังซื้อสูง สำหรับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ
10. ความสำคัญของผู้ให้บริการที่มีต่อองค์กรในธุรกิจการท่องเที่ยวและบริการและการจัดการองค์กรในธุรกิจบริการ
11. ทฤษฎีจิตวิทยาด้านแรงจูงใจกับการจัดการบุคลากรผู้ให้บริการ
12. จริยธรรมที่เหมาะสมในการปฏิบัติหน้าที่ผู้ให้บริการ

## 6. วิธีการสอน และระบบการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง

การบรรยาย การอภิปรายผ่านระบบ Google meet ทั้งรูปแบบ Live และ วีดีโอคลิป

**การทำรายงาน เป็นงานกลุ่มกลุ่มละ 5 - 7 คน ส่งรายงาน (15 คะแนน)**

คลิปวิดีโอในลักษณะละครสั้น เกี่ยวกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในงานบริการ โดยอาศัยพื้นฐานของทฤษฎี และแนวคิด รวมทั้งตัวอย่างที่ได้ศึกษาไปในรายวิชานี้ โคนรายละเอียด อาจารย์ผู้สอนจะชี้แจงโดยละเอียดในชั้นเรียน

**(เฉพาะนิสิตหมู่ 1 เท่านั้นที่ต้องำรายงานและนำเสนองานชิ้นนี้)**

**ทุกกลุ่มนำเสนอรายงานในชั้นเรียน กลุ่มละไม่เกิน 10 นาที**

**7. อุปกรณ์สื่อการสอน**

ระบบGoogle classroom ของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ กรณีศึกษาจากเอกสาร บทความวิชาการ ตำรา ทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ

**8. การวัดผลสัมฤทธิ์ในการเรียน**

- |  |      |
|--|------|
| 1. การทำรายงานและนำเสนอรายงาน (งานกลุ่ม)               | 15 % |
| 2. การตอบคำถามและแสดงความคิดเห็นจากกรณีศึกษาที่มอบหมาย | 10 % |
| 3. การสอบกลางภาค                                       | 30 % |
| 4. การสอบปลายภาค                                       | 40 % |

ข้อสอบ เป็นลักษณะ ปรนัย และอัตนัย (เน้นความจำ และการวิเคราะห์ รวมทั้งการประยุกต์ขั้นสูง)

**9. การประเมินผลการเรียน**

การตัดเกรดแบบอิงเกณฑ์ที่ระดับคะแนนต่ำสุดที่ 55 คะแนน โดยมีค่าความห่างของแต่ละระดับ 5 คะแนน และเกณฑ์ดังกล่าวอาจมีการปรับตามความเหมาะสม

**\*ทั้งนี้เงื่อนไขในการประมวลผลการเรียนอาจมีการเปลี่ยนแปลงตามความเหมาะสมเพื่อให้เกิด**

**มาตรฐานการเรียนการสอนและการประเมินผลของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยพิจารณาจาก**

**ฐานคะแนนของนิสิตทั้งชั้นเป็นสำคัญ**

**10. การให้โอกาสนอกเวลาเรียนแก่นิสิตเข้าพบและให้คำแนะนำในด้านการเรียน**

โทรศัพท์มือถือ 081 348 5475

E-mail : fhumppo@ku.ac.th

**11. ตำรา/เอกสารอ่านประกอบ**

1.หนังสือเรื่อง จิตวิทยาบริการ โดย นุชนารถ รัตนสูงค์ชัย, ภูริวัจน์ เฑชอุ่ม, ประพนธ์ ไอสถสัมพันธ์สุข และ ธารดล ธาดาคุสิตา (2562) และคณะ จัดพิมพ์โดย สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2. หนังสือเรื่อง จิตวิทยาบริการ เล่มที่1,2 จัดพิมพ์โดย สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
3. หนังสือเรื่อง จิตวิทยาการบริการ แต่งโดย จิตตินันท์ นันทไพบุลย์ จัดพิมพ์โดย บริษัท ซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด (มหาชน)
4. หนังสือเรื่อง Consumer behavior and Marketing Strategy แต่งโดย J. Paul Peter and Jerry C Olson จัดพิมพ์โดย สำนักพิมพ์ McGraw-Hill
5. หนังสือเรื่อง Behavioral Studies in Hospitality Management แต่งโดย Rita Carmouche and Nancy Kelly จัดพิมพ์โดย สำนักพิมพ์ Chapman and Hall
6. หนังสือเรื่อง Contact Customer Service in the Hospitality and Tourism Industry แต่งโดย Donald M. Davidoff จัดพิมพ์โดย Scandinavian Service School
7. หนังสือเรื่อง Service Operations Management แต่งโดย Robert Johnson and Graham Clark จัดพิมพ์โดย สำนักพิมพ์ Prentice Hall
8. หนังสือเรื่อง Dealing with People you can't stand แต่งโดย Dr. Rick Brickman and Dr. Rick Krishner จัดพิมพ์โดย สำนักพิมพ์ McGraw-Hill

## 12. ตารางกิจกรรมสำหรับการเรียนและการสอน

สัปดาห์	วัน/เดือน/ปี	เนื้อหา	กิจกรรมการสอน
<b>ภาคที่ 1 : บทนำสู่ “จิตวิทยาการบริการ”</b>			
1	17 ก.ค. 2563	+ แนะนำ เนื้อหาวิชา การเรียน การสอน และ การเก็บคะแนน + ความหมาย ความสำคัญ และแนวโน้มของงาน บริการ	+ แจกแผนการสอนและเอกสาร
2	24 ก.ค. 2563	+ประเภท ลักษณะ และองค์ประกอบของงานบริการ + ประเภทของงานบริการ : การวิเคราะห์และแบ่ง ประเภทตามหลักการการตลาดการบริการ	+ บรรยาย แจกเอกสาร อภิปราย
<b>ภาคที่ 2 : การนำหลักจิตวิทยา สังคมวิทยา และการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมเพื่อวิเคราะห์และเข้าใจลูกค้า</b>			
3	31 ก.ค. 2563	+ความสัมพันธ์ระหว่างจิตวิทยากับงานบริการ	+ บรรยาย แจกเอกสาร อภิปราย
4	7 ส.ค. 2563	+ แนวคิดและทฤษฎีทางจิตวิทยาและสังคมวิทยาที่ นำมาวิเคราะห์พฤติกรรมการแสดงออกและความ ต้องการของลูกค้า	+ บรรยาย แจกเอกสาร อภิปราย
5	14 ส.ค. 2563	+การประยุกต์ใช้ทฤษฎีทางจิตวิทยาและสังคมวิทยา ที่เกี่ยวข้องในงานบริการ โดยสามารถจัดรูปแบบการ บริการให้เหมาะสมกับผู้รับบริการแต่ละประเภท	+ บรรยาย แจกเอกสาร อภิปราย
6	21 ส.ค. 2563	+ความแตกต่างทางวัฒนธรรมและการสื่อสารข้าม วัฒนธรรม :การประยุกต์ใช้ในอุตสาหกรรมการ ท่องเที่ยวและการบริการ	+ บรรยาย แจกเอกสาร อภิปราย

สัปดาห์	วัน/เดือน/ปี	เนื้อหา	กิจกรรมการสอน
<b>ภาคที่ 3 : การประยุกต์ใช้แนวคิดและทฤษฎีความแตกต่างทางวัฒนธรรม และการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม ในการปฏิบัติและบริหารงานบริการ</b>			
7	28 ส.ค. 2563	+การประยุกต์ใช้แนวคิดและทฤษฎีความแตกต่างทางวัฒนธรรม และการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมกับการวิเคราะห์การให้บริการ เรื่องการจัดการความคาดหวัง การจัดการประสบการณ์ การจัดการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ และการจัดการความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานผู้ให้บริการในฐานะบุคลากรขององค์กร	+ บรรยาย แจกเอกสาร อภิปราย
8	11 ก.ย. 2563	+ การประยุกต์ใช้แนวคิดและทฤษฎีความแตกต่างทางวัฒนธรรม และการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมกับการวิเคราะห์การให้บริการ เรื่องการจัดการความคาดหวัง การจัดการประสบการณ์ การจัดการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ และการจัดการความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานผู้ให้บริการในฐานะบุคลากรขององค์กร (ต่อ)	+บรรยาย แจกเอกสาร อภิปราย
9	18 ก.ย. 2563	+ลักษณะเฉพาะของคนในบางชนชาติที่มีความสำคัญในฐานะผู้บริโภคที่มีกำลังซื้อสูง สำหรับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ	+บรรยาย แจกเอกสาร อภิปราย
10	25 ก.ย. 2563	+ลักษณะเฉพาะของคนในบางชนชาติที่มีความสำคัญในฐานะผู้บริโภคที่มีกำลังซื้อสูง สำหรับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ	+บรรยาย แจกเอกสาร อภิปราย
<b>ภาคที่ 4 : การนำหลักจิตวิทยาเพื่อทำความเข้าใจการบริหารงานบริการในระดับเบื้องต้น</b>			
11	2 ต.ค. 2563	+ความสำคัญของพนักงานผู้ให้บริการที่มีต่อองค์กรในธุรกิจการท่องเที่ยวและบริการ และการจัดการองค์กรในธุรกิจบริการ	+บรรยาย แจกเอกสาร อภิปราย

สัปดาห์	วัน/เดือน/ปี	เนื้อหา	กิจกรรมการสอน
12	9 ต.ค. 2563	+ความสำคัญของผู้ให้บริการที่มีต่อองค์กรในธุรกิจการ ท่องเที่ยวและบริการ และการจัดการองค์การใน ธุรกิจบริการ	+บรรยาย แจกเอกสาร อภิปราย
13	16 ต.ค. 2563	+ ทฤษฎีจิตวิทยาด้านการพัฒนาบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ	บรรยาย แจกเอกสาร อภิปราย
14	30 ต.ค. 2563	+ทฤษฎีจิตวิทยาด้านการพัฒนาบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ +การจัดการองค์การในอุตสาหกรรมบริการ	บรรยาย แจกเอกสาร อภิปราย “นิตินำทฤษฎีทางจิตวิทยา มาใช้ในการพัฒนา คนได้อย่างไร”
15	6 พ.ย. 2563	+ การจัดการองค์การในอุตสาหกรรมบริการ	บรรยาย แจกเอกสาร อภิปราย

#### หมายเหตุ

1. เนื้อหาของการสอนอาจมีการเปลี่ยนแปลงเมื่อผู้สอนต้องไปสัมมนาหรือประชุมอย่าง  
เร่งด่วน
2. ทุกชั้นเรียน ผู้สอนจะให้เวลา 5-10 นาทีตอนท้ายชั่วโมงสำหรับการซักถามหรือแสดง  
ความคิดเห็น
3. วันสอบปลายภาคกำหนดในอาทิตย์สุดท้ายของการเรียนการสอน
4. ช่วงสอบกลางภาคของมหาวิทยาลัย จะไม่มีการเรียนการสอน

13. กฎเกณฑ์และระเบียบวินัยในการเรียน (เพื่อความยุติธรรมในการให้คะแนน การปฏิบัติตนของนิสิต  
เพื่อมิให้เกิดข้อครหาในการให้คะแนนที่ไม่ยุติธรรม)

<b>Class discipline and related condition of study</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Checking class attendant is under the authority of lecturer. Practically, it will be taken for every class.</li> <li>2. Record of minimum class attendant of 80% (By the regulation of Kasetsart university) is definitely enforced for this subject (In case of less than 80% of class attendant, lecturer is in fully authorized to assign F for that student)</li> </ol>

3. For exemption of class attendant checking, the related evidences are required Ex medical report (Even Fake)

\*The allowance from parent or the other person who play the representation through the form of letter for such issue(s) which not needed for absent is not the argument for allowance of absent Ex family holiday Etc.

4. Popup quiz in the form of case study analysis is taken by random basis without noticing in advanced. In case of absent , the supposedly point(s) will melted. The request for submitting later on is possible, but the allowance criteria are in the same basis of class absent. Additionally, the points of any student who absent of pop-up quiz caused from personal or not public activities is proportionally 50% basis of full)

5. Using self-phone in class and noisy are judged to be bad social etiquette. These behaviors are in critically concerned especially as a student in the field of hospitality. Especially, it will affect to the your point under the criteria of class attendant

14ผู้สอน - อาจารย์ประพนธ์ โอสถสัมพันธ์สุข

อาจารย์ประพนธ์ โอสถสัมพันธ์สุข

วันที่ 17 กรกฎาคม 2563