



แผนการสอน
ภาคต้น ปีการศึกษา 2565

1. คณะมนุษยศาสตร์	ภาควิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ		
2. รหัสวิชา	01390112 หมู่230 ชื่อวิชา (ไทย)	จิตวิทยาและการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมในงานบริการ	
จำนวนหน่วยกิต	3 (3-0-6)	(อังกฤษ)	Psychology and Cross-cultural Communication for Services

วัน เวลา สถานที่ และอาจารย์ผู้สอน

วันพฤหัสบดี	09.00-12.00น.
สถานที่สอน	ห้องบรรยาย 503 คณะเทคนิคการสัตวแพทย์
อาจารย์ผู้สอน	ดร.ภพพิศลย์ ภพอุดม

3. จุดประสงค์ของวิชา

1. นิสิตสามารถอธิบายความหมาย ความสำคัญ และองค์ประกอบของการบริการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการได้
2. นิสิตสามารถอธิบายความเชื่อมโยงของจิตวิทยา และการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมกับการบริการได้
3. นิสิตสามารถวิพากษ์การบริการในกรณีต่าง ๆ ได้

4. เนื้อหารายวิชา (course description)

ประเภท ลักษณะ และแนวโน้มของงานบริการ แนวคิดและทฤษฎีทางจิตวิทยา สังคมวิทยา และการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมที่นำมาประยุกต์ใช้ในการวิเคราะห์ความจำเป็น ความต้องการ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ การพัฒนาบุคลิกภาพและทักษะการสื่อสารของผู้ให้บริการ พฤติกรรมองค์การของบุคลากรในองค์การธุรกิจบริการ จรรยาบรรณวิชาชีพในธุรกิจบริการ กรณีศึกษา

Types, characteristics, and trends in services. Concepts and theories of psychology, sociology, and cross-cultural communication, applied to needs analysis, wants and expectations of service receivers. Development of personality and communicative skills of service providers. Organizational behavior of employees in service organizations. Ethic in service profession practices. Case studies.

5. หัวข้อวิชา

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 และการจัดการความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานผู้ให้บริการในฐานะบุคลากรขององค์การ

9. ลักษณะเฉพาะของคนในบางชนชาติที่มีความสำคัญในฐานะผู้บริโภคที่มีกำลังซื้อสูง สำหรับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ
10. ความสำคัญของผู้ให้บริการที่มีต่อองค์การในธุรกิจการท่องเที่ยวและการบริการและการจัดการองค์การในธุรกิจบริการ
11. ทฤษฎีจิตวิทยาด้านแรงจูงใจกับการจัดการบุคลากรผู้ให้บริการ
12. จริยธรรมที่เหมาะสมในการปฏิบัติหน้าที่ผู้ให้บริการ

6. วิธีสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ

การบรรยายในชั้นเรียนโดยเน้นการแสดงความคิดเห็นบนพื้นฐานของหลักการทางวิชาการและการประยุกต์ การศึกษาค้นคว้าด้วยตัวเอง รายงานหน้าชั้น อภิปราย และบรรยายสรุป นอกจากนี้ ยังมีการจัดกิจกรรมโดยเน้นให้ผู้เรียนเป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมเพื่อปลูกฝังการเรียนรู้เชิงทดลอง มองเห็นปัญหา และเกิดกระบวนการคิดแบบมุ่งแก้ปัญหาเป็นสำคัญ

7. อุปกรณ์สื่อการสอน

เอกสารประกอบสอน บทความและข่าวสารที่เกี่ยวข้อง งานวิจัย วารสาร ตำรา หนังสือ สื่ออิเล็กทรอนิกส์

8. การวัดผลสัมฤทธิ์ในการเรียน

	จำนวนเปอร์เซ็นต์
Report and Presentation	30
Mid-term examination	25
Quiz	10
Final examination	25
Class attendant/ participation	10
	รวม 100

9. การประเมินผลการเรียน

การสังเกตพฤติกรรมและพัฒนาการในชั้นเรียน การวัดผลสอบใช้วิธีการตัดเกรด โดยอ้างอิงเกณฑ์ซึ่งคิดเกณฑ์ผ่านที่ร้อยละ 55 ของคะแนนรวมทั้งหมด หรือตัดเกรดด้วยสถิติตามการกระจายของคะแนน ประกอบกับการพิจารณาคุณภาพของงานที่มอบหมาย การตัดเกรดแบบอิงเกณฑ์

A = 85 – 100	B+ = 80 – 84	B = 75 – 79	C+ = 70 – 74
C = 65 – 69	D+ = 60 – 64	D = 55 – 59	F = 0 – 54

***นิสิตที่เข้าเรียนไม่ถึง 80% ไม่มีสิทธิ์สอบปลายภาค

10. การให้นิสิตเข้าพบและให้คำแนะนำนอกเวลาเรียน

ให้นิสิตเข้าพบได้ในวันและเวลาราชการ โดยนัดหมายล่วงหน้า

โทร. 02-579-5566 ถึง 8 ต่อ 4606 Line ID: phobphob อีเมล phobphison.p@ku.th

การให้คำปรึกษาผ่านระบบออนไลน์: ให้นิสิตเข้ากลุ่มของรายวิชาที่จัดตั้งขึ้นใน Google classroom และ Application line

11. เอกสารอ่านประกอบ

ภพพิศลย์ ภพอุดม. 2565. เอกสารประกอบการสอนรายวิชา จิตวิทยาและการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมในงานบริการ. ภาควิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

นุชนารถ รัตนสูงค์ชัย และคณะ. 2560. จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ. สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

จิตตินันท์ นันทไพบุลย์. 2551. จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.

Lucas R., 2019. Customer Service. New York. McGraw-Hill.

Singh M.R.P., 2019. Marketing of Service. MM-411.


Reisinger Y., Turner L., 2003. Cross-Cultural Behavior in Tourism. Burlington. Butterworth-Heinemann.

12. ตารางกิจกรรมการเรียนการสอน

ครั้งที่	วัน เดือน ปี	เนื้อหา	กิจกรรมการเรียนการสอน
1	30.6.65	- แนะนำรายวิชา กิจกรรม และเกณฑ์การวัดผล - ความหมาย ความสำคัญ และแนวโน้มของงานบริการ	o บรรยาย
2	7.7.65	- ประเภท ลักษณะ และองค์ประกอบของงานบริการ	o บรรยาย
3	21.7.65	- การวิเคราะห์และแบ่งประเภทตามหลักการการตลาดการบริการ	o บรรยาย
4	4.8.65	- ความสัมพันธ์ระหว่างจิตวิทยากับงานบริการ (ส่วนที่ 1)	o บรรยาย
5	11.8.65	- ความสัมพันธ์ระหว่างจิตวิทยากับงานบริการ กรณีศึกษา (ส่วนที่ 2)	o บรรยาย/อภิปราย กรณีศึกษา
6	TBA	- แนวคิดและทฤษฎีทางจิตวิทยาและสังคมวิทยาที่นำมาวิเคราะห์พฤติกรรมการณ์ แสดงออกและความต้องการของผู้บริโภค (ส่วนที่ 1)	o บรรยาย
	18.8.65	สอบกลางภาค	
7	25.8.65	- แนวคิดและทฤษฎีทางจิตวิทยาและสังคมวิทยาที่นำมาวิเคราะห์พฤติกรรมการณ์ แสดงออกและความต้องการของผู้บริโภค กรณีศึกษา (ส่วนที่ 2)	o บรรยาย/อภิปราย กรณีศึกษา
8	1.9.65	- การจัดการความคาดหวัง การจัดการประสบการณ์ การจัดการความสัมพันธ์กับ ผู้รับบริการ	o บรรยาย
9	8.9.65	- การประยุกต์ใช้ทฤษฎีทางจิตวิทยาและสังคมวิทยาที่เกี่ยวข้องในงานบริการ โดย จัดรูปแบบการบริการให้เหมาะสมกับผู้รับบริการแต่ละประเภท กรณีศึกษา	o บรรยาย/อภิปราย กรณีศึกษา
10	15.9.65	- การสื่อสารในงานบริการและความแตกต่างทางวัฒนธรรมและการสื่อสารข้าม วัฒนธรรม	o บรรยาย
11	22.9.65	- การประยุกต์ใช้แนวคิดและทฤษฎีความแตกต่างทางวัฒนธรรมและการสื่อสารข้าม วัฒนธรรมกับการวิเคราะห์การให้บริการ (นำเสนอรายงาน)	o บรรยาย/อภิปราย
12	29.9.65	- ลักษณะเฉพาะของคนในบางชนชาติที่มีความสำคัญในฐานะผู้บริโภคที่มีกำลังซื้อ สูงสำหรับอุตสาหกรรมบริการ	o บรรยาย
13	6.10.65	- ความสำคัญของผู้ให้บริการที่มีต่อองค์กรในธุรกิจบริการ การจัดการองค์กรใน ธุรกิจบริการ และความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการในฐานะบุคลากรภายในองค์กร	o บรรยาย/อภิปราย
14	TBA	- ทฤษฎีจิตวิทยาด้านแรงจูงใจกับการจัดการบุคลากรผู้ให้บริการ	o บรรยาย
15	27.10.65	- จริยธรรมที่จำเป็นในการปฏิบัติหน้าที่ผู้ให้บริการ	o บรรยาย/อภิปราย
	3.11.65	สอบปลายภาค	

หมายเหตุ:

1. นิสิตจะต้องแต่งกายตามระเบียบการแต่งกายของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์เข้าชั้นเรียน
2. ตารางการเรียนการสอนอาจปรับ/เปลี่ยนแปลงได้ตามเหตุอันจำเป็นโดยอาจารย์จะแจ้งนิสิตทราบล่วงหน้า
3. นิสิตที่ขาดเรียนมากกว่า 20% ของการเรียนการสอนจะหมดสิทธิ์สอบปลายภาค

ลงนาม  อาจารย์ผู้สอน

(อาจารย์ ดร.ภพพิศลย์ ภพอุดม)

6 มิถุนายน 2565

ปรัชญาของคณะมนุษยศาสตร์

คณะมนุษยศาสตร์มุ่งมั่นที่จะเสริมสร้างบุคคลให้มีความเจริญทางสติปัญญา มีคุณธรรมจริยธรรม มีวิจรรณญาณ มีความรับผิดชอบต่อสังคมและมีบทบาทในการธำรงความเป็นอารยะของชาติ

ปณิธานของคณะมนุษยศาสตร์

คณะมนุษยศาสตร์มุ่งผลิตบัณฑิตให้มีคุณภาพ เพียบพร้อมด้วยความรู้ทางวิชาการและวิชาชีพที่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคม มีความ ใฝ่รู้ มีความคิดวิเคราะห์ มีความคิดสร้างสรรค์ ตลอดจนเป็นบัณฑิตที่มีคุณธรรม จริยธรรม เป็นแบบอย่างที่ดีแก่สังคม มีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ สืบสานศิลปะและวัฒนธรรมอันดีงามของชาติ