



## ประมวลการสอน (Course Syllabus)

ประจำภาคปลาย ปีการศึกษา ๒๕๖๒

๑. โครงการจัดตั้งวิทยาเขตสุพรรณบุรี      การโรงแรมและท่องเที่ยว (ภาคปกติ)
๒. รหัสวิชา ๐๓๗๕๑๑๕๒      ชื่อวิชา (ไทย) จิตวิทยาอุตสาหกรรมบริการ  
จำนวน ๓ (๓-๐-๔) หน่วยกิต      (อังกฤษ) Service Industry Psychology
- วัน เวลาสอน พุธที่สัปดาห์ที่ 13.00-16.00 น.

### ๓. ผู้สอน / คณะผู้สอน

ว่าที่ร้อยตรี อ.ดร.อำนาจ ตันพานิชย์ [fssant@ku.ac.th](mailto:fssant@ku.ac.th) โทร.๐๘๕-๐๖๒๘๑๑๔

### ๔. เนื้อหารายวิชา (Course outline)

แนวคิดและทฤษฎีพื้นฐานทางจิตวิทยา ปัจจัยด้านจิตวิทยาที่มีผลต่อพฤติกรรมนักท่องเที่ยว ค่านิยมในการทำงานและการพักผ่อน การนำหลักจิตวิทยาไปใช้ในงานด้านการบริการ

### ๕. วัตถุประสงค์ของวิชา

เพื่อให้บัณฑิตมีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับพื้นฐานทางจิตวิทยาเพื่อเรียนรู้พฤติกรรมการใช้ชีวิตที่เชื่อมโยงไปถึงการท่องเที่ยว การทำงานและพักผ่อน โดยเน้นการบริการเป็นสำคัญ

### ๖. วิธีการสอนเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ

ได้แก่ การบรรยาย การเรียนการสอนแบบร่วมมือ อภิปราย การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองหรือกลุ่ม การเรียนการสอนโดยกระบวนการวิจัย การทดลอง การค้นคว้า การวิเคราะห์ การสรุปและนำเสนอ ฯลฯ

### ๗. อุปกรณ์สื่อการสอน

สไลด์ เอกสารประกอบการสอน กรณีศึกษา เอกสารงานวิจัย และตัวอย่างกิจกรรมต่างๆ

### ๘. การวัดผลสัมฤทธิ์ในการเรียน

- ๘.๑ การสอบกลางภาคและปลายภาค      ๖๐%
- ๘.๒ การนำเสนองาน/ส่งงานที่ได้รับมอบหมาย      ๒๐%
- ๘.๓ เข้าเรียน ความประพฤติ และการมีส่วนร่วมในกิจกรรม      ๒๐%

### ๙. การประเมินผลการเรียน (เกณฑ์ที่ใช้ในการตัดเกรด)

- |                |           |               |            |
|----------------|-----------|---------------|------------|
| ๗๙.๕-๑๐๐ คะแนน | ได้เกรด A | ๗๕.๕-๗๙ คะแนน | ได้เกรด B+ |
| ๗๐.๕-๗๕ คะแนน  | ได้เกรด B | ๖๕.๕-๗๐ คะแนน | ได้เกรด C+ |
| ๖๐.๕-๖๕ คะแนน  | ได้เกรด C | ๕๕.๕-๖๐ คะแนน | ได้เกรด D+ |
| ๕๐.๕-๕๕ คะแนน  | ได้เกรด D | ๕๐ คะแนนลงมา  | ได้เกรด F  |

### ๑๐. เอกสารอ่านประกอบ

บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา และคณะ. (2557). จิตวิทยาและคุณภาพบริการท่องเที่ยว (Tourism Service Psychology and Quality). สำนักพิมพ์ บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. กรุงเทพฯ.

ชูชัย สมितिไกร. (2555). จิตวิทยาอุตสาหกรรมบริการ. สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ.  
 นุชนารถ รัตนสุวงศ์ชัย และคณะ. (2562). จิตวิทยาการบริการ. สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.  
 กรุงเทพฯ.  
 สิริอร วิชชาวุธ. (2555). จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น. สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.  
 กรุงเทพฯ.

#### ๑๑. ตารางกิจกรรมการเรียนการสอน

สัปดาห์ ที่	วัน/เดือน/ปี	เนื้อหา	กิจกรรม
๑	12 ธค. 62	ปฐมนิเทศเกี่ยวกับลักษณะการเรียน-การสอน การจัดกิจกรรม และการวัดและประเมินผล	ชี้แจงการสอน การประเมิน
๒	19 ธค. 62	ความรู้เบื้องต้นทางจิตวิทยา	บรรยาย
๓	26 ธค. 62	ความหมายและความสำคัญของจิตวิทยาอุตสาหกรรม บริการ	บรรยาย
๔	2 มค. 63	การรับรู้ในการบริการ	บรรยาย
๕	9 มค. 63	แรงจูงใจในงานบริการและการท่องเที่ยว	บรรยาย
๖	16 มค. 63	พฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับงานบริการและการท่องเที่ยว	บรรยาย
๗	23 มค. 63	จริยธรรมในงานบริการ	บรรยาย
๘	30 มค. 63	สอบกลางภาค	ทดสอบ
๙	6 กพ. 63	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบริการ	บรรยาย
๑๐	13 กพ. 63	การประเมินคุณภาพการบริการ	บรรยาย
๑๑	20 กพ. 63	การพัฒนางานบริการ	บรรยาย
๑๒	27 กพ. 63	วัฒนธรรมกับการบริการ	บรรยาย
๑๓	5 มีค. 63	หลักการให้บริการ การสื่อสารในงานบริการ	บรรยาย
๑๔	12 มีค. 63	การจัดการคุณภาพบริการท่องเที่ยว	บรรยาย
๑๕	19 มีค. 63	สอบไล่	ทดสอบ

(ดร.อำนาจ ตันพานิชย์)  
 ผู้รับผิดชอบรายวิชา/ผู้รายงาน