



**ANEK &
PASSAGORN**

จิตวิทยาบริการ

ฉบับปรับปรุง 2020

Service Psychology

Comprehension
Strategies and Trend

Theoretical Concepts

จิตวิทยาบริการ



Evaluation SATISFACTION objective
learning strategy perception Attitude
Quality ORGANIZATION Big data Marketing relation Emotion
customer Service Behavior value
administration famous personality PSYCHOLOGY
Leadership stress Team Motivation profit
provider INDUSTRY First impression
training result

เอนก สุวรรณบัณฑิต

ภาสกร อุดลพัฒน์กิจ

ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 4

จิตวิทยาบริการ



เอนก สุวรรณบัณฑิต

ภาสกร อุดลพัฒน์กิจ

ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 4

จิตวิทยาบริการ [service psychology]

เอนก สุวรรณบัณฑิต - ภาสกร อุดลพัฒน์กิจ

ISBN (e-book) : 978-616-93492-0-4

จัดทำ ห้างหุ้นส่วนจำกัด ปีสเปส
 42 ซอยจรัญสนิทวงศ์ 79 ถ.จรัญสนิทวงศ์ แขวงบางพลัด
 เขตบางพลัด กรุงเทพฯ 10700

พิมพ์เมื่อ พ.ศ.2563

จำนวนหน้า 333 หน้า

ราคา e-book 179 บาท

ออกแบบศิลป์ ภาสกร อุดลพัฒน์กิจ

จัดจำหน่ายในรูปแบบ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Book)

สงวนลิขสิทธิ์ตามพระราชบัญญัติลิขสิทธิ์โดยห้างหุ้นส่วนจำกัดปีสเปส
ห้ามลอกเลียนไม่ว่าส่วนใดส่วนหนึ่งของหนังสือเล่มนี้ไม่ว่าในรูปแบบใด
นอกจากจะได้รับอนุญาตเป็นลายลักษณ์อักษรจากผู้จัดพิมพ์เท่านั้น

บทนำ

ผู้ประกอบการในธุรกิจบริการล้วนตระหนักถึงความรู้ ความสามารถของบุคลากรในอุตสาหกรรมบริการ รวมไปถึงการทำความเข้าใจกับความต้องการของประชาชนในฐานะผู้รับบริการซึ่งมีความหลากหลายและแตกต่างกัน โดยมุ่งความสัมพันธ์ต่อกันในลักษณะการแลกเปลี่ยนต่อกัน ผู้ให้บริการให้การให้บริการที่ดี ผ่านกระบวนการบริการที่มีมาตรฐาน มีการนำเทคโนโลยี นวัตกรรมต่างๆ มาประยุกต์ใช้ และผู้รับบริการจ่ายค่าบริการเป็นการตอบแทน ในการรักษาความสัมพันธ์อันดีนี้ไว้ สิ่งที่เราควรคำนึงถึงประการหนึ่งก็คือ หลักจิตวิทยาซึ่งต้องประยุกต์ใช้เพื่อที่จะทำความเข้าใจในมนุษย์ กระบวนการกลุ่ม กระบวนการทางสังคม และเป็นการนำหลักการในการคิด วิเคราะห์ทางจิตวิทยามามองความสัมพันธ์ระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการเพื่อการปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอันมุ่งสู่ความพึงพอใจสูงสุดของผู้รับบริการเป็นสำคัญ หากแต่ความจำกัดของบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถในด้านนี้ทำให้เกิดภาวะขาดแคลนบุคลากรคุณภาพที่ช่วยพัฒนาระบบการบริการของไทยให้มีความยืดหยุ่นต่อการเติบโต และภาวะทางเศรษฐกิจในจังหวะเวลาต่างๆ ดังนั้น ผู้ที่สนใจการบริการทั้งในฐานะ ผู้ประกอบการ ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการและผู้สนใจศึกษาค้นคว้าด้านการบริการจึงควรที่จะเรียนรู้จิตวิทยาเพื่อเป็นพื้นฐานในการทำความเข้าใจถึงกระบวนการของธุรกิจบริการและเป้าหมายของการบริการ หนังสือจิตวิทยาบริการเล่มนี้ ผู้เขียนได้จัดลำดับเนื้อหาและทฤษฎีทางจิตวิทยาบริการและการบริหารที่น่าสนใจเพื่อเป็นเครื่องมือทางการบริหารในองค์การธุรกิจต่างๆ ผู้สนใจในจิตวิทยาบริการพึงเปิดใจและปรับมุมมองให้กว้างเพื่อที่จะได้มองไปยังเบื้องหน้าของตลาดธุรกิจบริการได้อย่างถ่องแท้

เอนก สุวรรณบัณฑิต

ภาสกร อุดลพัฒน์กิจ

2563

สารบัญ

บทนำ	ก
บทที่ 1 ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยา	2
ยุคทางจิตวิทยา	3
กลุ่มทางจิตวิทยา	6
บทที่ 2 จิตวิทยาบริการ	15
ความหมายของการบริการ	16
ความสำคัญของจิตวิทยาบริการ	17
ขอบข่ายการศึกษาจิตวิทยาบริการ	19
รูปแบบของการบริการ	20
ลักษณะของการบริการ	22
คุณลักษณะของการบริการ	24
องค์ประกอบของระบบบริการ	25
การจัดระบบบริการ	30
การเสริมสร้างคุณภาพของการบริการ	32
แนวทางการเสริมสร้างคุณภาพของการบริการ	34
บทที่ 3 พฤติกรรมการบริการ	35
การให้ความหมายกับพฤติกรรม	36
พฤติกรรมของผู้รับบริการ	37
ความต้องการของผู้รับบริการ	37
พฤติกรรมการรับบริการ	38
พฤติกรรมการตัดสินใจรับบริการ	42
พฤติกรรมของผู้ให้บริการ	43
ค่านิยมในองค์การ	46
พฤติกรรมการทำงานพึงประสงค์	49
การปรับพฤติกรรม	50
ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมองค์การ	56
แนวทางในการเสริมสร้างพฤติกรรมการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ	58

จิตวิทยาบริการระดับปัจเจกบุคคลและกลุ่ม

บทที่ 4 การรับรู้ในการบริการ	65
ความหมายของการรับรู้	66
รูปแบบของการรับรู้	67
การรับรู้ทางประสาทสัมผัส	69
การประยุกต์ใช้การรับรู้ในการพัฒนาการบริการ	77
การรับรู้ของบุคคลในการบริการ	78
การเสริมสร้างการรับรู้ในการบริการ	86
การเสริมสร้างการรับรู้เพื่อคุณภาพในการบริการ	89
บทที่ 5 การเรียนรู้เพื่อการบริการ	93
กระบวนการเรียนรู้	94
เชอร์อาร์มอนด์	99
ความจำ	101
การเรียนรู้และการพัฒนาความรู้	103
การเรียนรู้และการฝึกอบรม	104
การประเมินและการจัดการฝึกอบรม	105
การเรียนรู้ในองค์การ	106
บทที่ 6 บุคลิกภาพ มนุษยสัมพันธ์ : การสร้างและพัฒนาเพื่อการบริการ	110
ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อบุคลิกภาพ	112
บุคลิกภาพภายนอก	114
บุคลิกภาพภายใน	116
การเสริมสร้างบุคลิกภาพบุคคล	123
มนุษยสัมพันธ์	126
หลักมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานบริการ	126
หลักปฏิบัติสำหรับการสร้างมนุษยสัมพันธ์ในสถานที่ทำงาน	128
หลักปฏิบัติสำหรับผู้ให้บริการในการสร้างมนุษยสัมพันธ์	128
วิธีสร้างมนุษยสัมพันธ์ในงานบริการ	129
เทคนิคการใช้มนุษยสัมพันธ์สำหรับผู้ปฏิบัติงานบริการ	130
ข้อห้ามในการพูดสนทนาในงานบริการ	130
การพัฒนาเทคนิคการพูดสนทนา	131
เทคนิคในการชมเชย ตำหนิ และนึ่งเจียบ	132
การประเมินบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์	132

บทที่ 7 เจตคติในการบริการ	135
องค์ประกอบของเจตคติ	136
คุณสมบัติของเจตคติ	138
ประเภทของเจตคติ	140
หน้าที่ของเจตคติ	140
การเสริมสร้างเจตคติในการบริการ	141
การวัดและประเมินเจตคติ	145
การประยุกต์ใช้เจตคติในการบริการ	147
บทที่ 8 การจูงใจเพื่อการบริการ	150
ความหมายของการจูงใจ	151
ลักษณะของแรงจูงใจ	154
ทฤษฎีแรงจูงใจ	155
ความสำคัญของการจูงใจ	160
แรงจูงใจภายนอก	162
แรงจูงใจภายใน	164
แนวทางการประยุกต์ใช้แรงจูงใจในธุรกิจบริการ	169
บทที่ 9 ความพึงพอใจในการบริการ	174
ความหมายของความพึงพอใจในการบริการ	175
ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	176
ความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ	177
ลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ	179
องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ	180
ความพึงพอใจในการบริการของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการ	181
การเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ	186
บทที่ 10 ภาวะผู้นำและการทำงานเป็นทีม	192
บทบาทหน้าที่ของผู้นำ	193
ทักษะของผู้นำ	194
อำนาจของผู้นำ	194
ประเภทของผู้นำ	195
ลักษณะการนำของผู้นำ	196
รูปแบบการทำงานร่วมกันของผู้นำกับลูกน้อง	203
ทีมและการนำทีม	206

จิตวิทยาบริการระดับองค์การ

บทที่ 11 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบริการ	212
ประเภทของการบริการ	214
องค์ประกอบของการบริการ	214
หลักในการประกอบธุรกิจบริการ	214
ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบริการ	215
ปัจจัยที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อการบริการ	217
ปัจจัยที่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อการให้บริการ	222
บทที่ 12 การบริหารการบริการ	229
ความสำคัญของการบริหารการบริการ	232
จุดมุ่งหมายของการบริหารการบริการ	234
หลักการบริหารการบริการ	235
ระบบการบริหารการบริการ	237
การพัฒนาการบริหารการบริการแบบสมัยใหม่	239
กลยุทธ์สำหรับการบริหารการบริการ	240
บทที่ 13 การประชาสัมพันธ์ในงานบริการ	244
ความหมายของการประชาสัมพันธ์	244
ความสำคัญของการประชาสัมพันธ์ในงานบริการ	244
วัตถุประสงค์ของการประชาสัมพันธ์	247
ขั้นตอนการดำเนินการประชาสัมพันธ์	248
แนวทางการประชาสัมพันธ์	252
การประเมินผลการประชาสัมพันธ์	254
บทที่ 14 การตลาดในงานบริการ	257
ตัวแปรทางการตลาด	258
การตัดสินใจทำการตลาด	259
กระบวนการบริหารการตลาด	260
การแสวงหาข้อมูลการตลาด	261
กลยุทธ์การตลาดในธุรกิจบริการ	264
แนวโน้มกลยุทธ์ทางการตลาด	266
บทที่ 15 การประเมินคุณภาพในการบริการ	270
ความสำคัญของคุณภาพการบริการ	271
จุดมุ่งหมายของการประเมินคุณภาพในการบริการ	272
ปัญหาในการประเมินคุณภาพในการบริการ	273

ความสำคัญของการประเมินคุณภาพการบริการ	274
หลักในการประเมินคุณภาพในการบริการ	276
ขั้นตอนการประเมินคุณภาพในการบริการ	281
ดัชนีคุณภาพการบริการ	283
การประเมินคุณภาพการบริการของผู้รับบริการ	285
การประเมินความพึงพอใจในการบริการ	286
วิธีการประเมินคุณภาพการบริการ	287
การนำผลการประเมินไปใช้พัฒนาคุณภาพการบริการ	289
บทที่ 16 แนวโน้มของการบริการ	291
แนวโน้มสถานการณ์โลก	292
ช่องว่างของการบริการ	293
การบริหารเชิงกลยุทธ์	294
ขั้นตอนการบริหารเชิงกลยุทธ์	295
แนวโน้มด้านนโยบายการพัฒนางานบริการ	296
แนวโน้มด้านรูปแบบการบริการ	297
แนวโน้มด้านคุณภาพการบริการ	300
บทที่ 17 กลยุทธ์ในงานบริการ	301
การควบคุมคุณภาพงานบริการ	302
ทฤษฎีการควบคุมคุณภาพ	304
องค์ประกอบของการควบคุมคุณภาพ	305
กลยุทธ์การจัดการคุณภาพ	307
วงล้อเดมมิง	308
การบริหารจัดการคุณภาพโดยรวม	309
วิธีพัฒนางานบริการอย่างต่อเนื่อง	313
การเน้นเป้าประสงค์และผลลัพธ์	314
การรีบบรรบบองค์การ	314
องค์การแห่งการเรียนรู้	319
บรรณานุกรม	329
ประวัติผู้เขียน	333

บทที่ 1

ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยา

Introduction to Psychology

เนื้อหา

-  ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยา
-  ความหมายของจิตวิทยา
-  ยุคทางจิตวิทยา
-  กลุ่มทางจิตวิทยา

Introduction to Psychology

จิตวิทยา (Psychology) เป็นวิทยาศาสตร์ที่มุ่งศึกษาเกี่ยวกับกระบวนการของจิต กระบวนการความคิด พฤติกรรมและกิจกรรมทางสมอง โดยมีจุดมุ่งหมายหลัก 3 ประการ ได้แก่

- 1) เพื่อเข้าใจสาเหตุแห่งพฤติกรรมต่างๆ ของบุคคลและสังคม
- 2) เพื่อพยากรณ์พฤติกรรมของบุคคลและสังคม
- 3) เพื่อควบคุมพฤติกรรมของบุคคลและสังคม

ดังนั้น จิตวิทยาจึงมุ่งเน้นสนใจที่จะศึกษาพฤติกรรมที่บุคคลกระทำ คิด รู้สึก ทั้งที่มองเห็นหรือรับรู้ได้อย่างชัดเจน และพฤติกรรมที่ไม่สามารถมองเห็นหรือรับรู้ได้ บุคคลในสังคมต่างมีพฤติกรรมที่แสดงออกอย่างง่าย ๆ และบางพฤติกรรมที่สลับซับซ้อน ซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้หากได้รับการยอมรับอาจกลายเป็นวิถีประจำ (Folk Way) และบรรทัดฐานทางสังคม (Norm) ที่บุคคลจะประพฤติปฏิบัติ ซึ่งการศึกษาจิตวิทยาจะต้องนิยามพฤติกรรมให้มีความหมายชัดเจน ซึ่งผู้เขียนของนิยามว่า

พฤติกรรม (Behavior) หมายถึง การกระทำทุกอย่างของมนุษย์ทั้งที่ทำโดยรู้สึกตัว (Conscious) และไม่รู้สึกรู้ตัว (Unconscious) ซึ่งผู้อื่นอาจรู้ได้ด้วยการสังเกตหรือใช้เครื่องมือช่วยในการสังเกตพฤติกรรม

พฤติกรรมสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท ได้แก่

1. พฤติกรรมภายใน (Covert Behavior) เป็นพฤติกรรมที่รู้เฉพาะตนเองเท่านั้น ได้แก่ ความรู้สึก การคิด การจำ การตัดสินใจ
2. พฤติกรรมภายนอก (Overt Behavior) เป็นพฤติกรรมซึ่งผู้อื่นสามารถสังเกตได้อย่างชัดเจน ได้แก่ อากัปกริยาต่างๆ เช่น การพูด การกิน หัวเราะ ร้องไห้

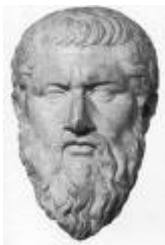
พฤติกรรมทั้ง 2 แบบ มีความสัมพันธ์กันโดยพฤติกรรมภายในเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมภายนอก

ยุคทางจิตวิทยา

สำหรับผู้สนใจจิตวิทยาจะต้องเรียนรู้ประวัติศาสตร์ของจิตวิทยา พัฒนาการและแนวคิดล่าสุด ซึ่งผู้เขียนสามารถสรุปดังนี้ จิตวิทยาแบ่งออกได้เป็น 3 ยุค ตามรูปแบบแนวคิด ได้แก่

ยุคปรัชญา (Philosophic period)

เป็นช่วงที่จิตวิทยายังซ่อนตัวอยู่ในวิชาปรัชญา ตั้งแต่สมัยกรีกโบราณ โดยคำว่า psychology มาจากคำว่า Psyche ที่หมายถึง วิญญาณหรือจิต (Soul or Mind) และคำว่า Logos ที่แปลว่า ศึกษา ดังนั้น จึงอาจแปลโดยศัพท์ได้ว่าจิตวิทยาเป็นวิชาที่ศึกษาถึงวิญญาณ โดยพื้นฐานความคิดในสมัยนั้นก็ คือ มนุษย์นั้นมี 2 ภาค คือ ร่างกายกับวิญญาณ ซึ่งแยกจากกันเป็นคนละส่วน นักคิดคนสำคัญของยุคดังกล่าว ได้แก่



Plato (ก.ค.ศ.428-348) เชื่อว่าจิตใจหรือวิญญาณเป็นของพระเจ้า ร่างกายเป็นของปิศาจ ดังนั้นเชื่อว่าคนเราคิดอะไรตรงกันได้เลย เพราะทุกคนเคยรู้เห็นแม่แบบสากลในโลกแห่งมโนคติ (idea) การเรียนรู้จะช่วยกระตุ้นให้ระลึกถึงแม่แบบสากลได้ จึงได้ศึกษาธรรมชาติของมนุษย์ และพฤติกรรมทางจิตใจ ซึ่งนำมาสู่ทฤษฎีว่าด้วยแนวคิดด้านความจำ การรับรู้สัมผัส และ ความสัมพันธ์กันของความคิด ความรู้ โลกแห่งมโนคติ และภาษาที่ใช้สื่อถึงกัน



Aristotle (ก.ค.ศ.384-322) เป็นศิษย์ของเพลโต เชื่อว่าจิตใจอยู่ที่หัวใจ มีไข้อยู่ที่สมอง จึงศึกษาเรื่องราวของจิตใจโดยแยกออกจากเรื่องของร่างกายอย่างสิ้นเชิง ต่อมาได้เขียนหนังสือเรื่อง de anima เป็นเรื่องเกี่ยวกับวิญญาณ ซึ่งถือว่าเป็นตำราจิตวิทยาเล่มแรกของโลก และได้มีผลงานสำคัญคือ concerning the soul และ concerning memory ผลงานที่สร้างชื่อคือ ตรรกวิทยา ซึ่งเป็นระเบียบการดำเนินของปัญญาจากการหยั่งรู้ หาประสบการณ์ ลำดับความคิดเพื่อหาความรู้



St. Augustine of Hippo (ค.ศ. 354-430) เป็นนักบวชคริสต์ในสมัยโรมัน เชื่อว่าสรรพสิ่งล้วนมีจิต แต่มีระดับของจิตต่างกันไป จิตของมนุษย์นั้นไม่ถือเป็นวัตถุและเป็นอมตะ ท่านเน้นศึกษาถึงพฤติกรรมของทารกแรกเกิดด้วยการใช้วิธีสังเกตการณ์แสดงออก



John Locke (ค.ศ. 1632-1704) ชาวอังกฤษ ได้สรุปแนวคิดที่ว่า จิตกับกายนั้นต้องอยู่คู่กันแยกกันไม่ออก จิตสำนึก (Conscious) เป็นพื้นฐานการคิดตั้งแต่เกิด และมีการพัฒนาผ่านประสบการณ์ ดังนั้นความรู้ทั้งหมดของคนได้รับจากการรับสัมผัสผ่านประสาททั้ง 5 และความคิดมีอิทธิพลต่อการเรียนรู้และการจำของคน ตั้งทฤษฎีจิต (theory of mind) ซึ่งเน้นเรื่อง identity และ self จิตวิทยาจึงเริ่มเปลี่ยนมาเป็นวิชาที่ศึกษาเกี่ยวกับจิต (Mind) และจิตสำนึก (Consciousness)

ยุควิทยาศาสตร์ (Scientific period)

เป็นยุคที่จิตวิทยาแยกตัวออกจากวิชาปรัชญา และดำเนินตามแนวทางของวิทยาศาสตร์ มีนักคิดคนสำคัญ ได้แก่



Gustav Fechner (ค.ศ. 1801-1887) ชาวเยอรมันได้นำความรู้ทางฟิสิกส์มาศึกษาด้านความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งเร้าและการสัมผัส ตั้งเป็น จิตฟิสิกส์ ออกเป็นหนังสือ Element of psychophysics



Wilhelm Wundt (ค.ศ. 1832-1920) ชาวเยอรมัน ได้ตั้งห้องทดลองทางจิตวิทยา ในปี 1879 ที่มหาวิทยาลัยไลป์ซิก (Leipzig University) ประเทศเยอรมัน เพื่อทดลองเรื่ององค์ประกอบของจิตใจ โดยแยกย่อยออกเป็นการรับสัมผัส (Sensation) ความรู้สึก (Feeling) และ มโนภาพ (Images)



G.Stanley Hall (ค.ศ.1844-1924) ชาวอเมริกัน ศิษย์ของ วุนด์ท ได้กลับมาตั้งห้องปฏิบัติการทางจิตวิทยาที่ มหาวิทยาลัยจอห์น ฮอปกินส์ ในปี 1889-1919 เป็นผู้ก่อตั้ง The American Journal of Psychology และเคยเป็นประธานของ American psychological association โดยเป็นผู้ศึกษาจิตวิทยาเด็กและวัยรุ่น ซึ่งพัฒนาเป็น จิตวิทยาพัฒนาการ



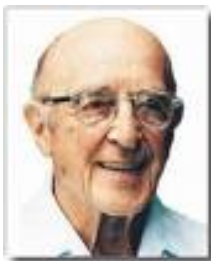
William James (ค.ศ.1842-1910) ตั้งห้องสาธิตทาง จิตวิทยาที่มหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด ในปี 1875 แต่ไม่ได้ทำการทดลอง เจมส์ เป็นผู้เขียน principle of psychology และ Pragmatism โดยเชื่อว่าการ ทำงานของจิตใจเป็นภาวะที่ไม่หยุดนิ่งและมีการปรับตัวตามสิ่งแวดล้อม รอบตัวที่ผ่านเข้ามาสู่จิตใจตลอดเวลา

จิตวิทยายุคปัจจุบัน (Present Psychology)

ในยุคนี้จิตวิทยาเป็นศาสตร์ที่ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรม และมนุษยนิยม นักคิดคนสำคัญคือ



John B. Watson (ค.ศ.1878-1958) ชาวอเมริกัน เชื่อว่า จิตวิทยาจะเป็นวิทยาศาสตร์ได้ก็ต่อเมื่อมีวิธีการศึกษาอย่างเป็นปรนัย มีการสังเกตพฤติกรรมที่เห็นได้อย่างชัดเจน เนื่องจากจิตไม่มีตัวตน ถ้า อยากรู้จิตของใครต้องศึกษาจากพฤติกรรมของคนๆ นั้น อาจด้วยการ สังเกตหรือด้วยเครื่องมือต่างๆ ได้รับการยกย่องเป็นบิดาแห่งนักจิตวิทยา กลุ่มพฤติกรรมนิยม



Carl R. Rogers (ค.ศ.1902-1987) ชาวอเมริกัน เน้นเรื่อง จิตใจ คุณค่าและศักดิ์ศรีของมนุษย์ และ พฤติกรรมของบุคคลเป็นไปตาม ความคิดรวบยอด (Self concept) ของคนนั้น

กลุ่มทางจิตวิทยา

จิตวิทยายุคปัจจุบันมีความหลากหลายในด้านการค้นคว้าและแนวคิด เกิดเป็นกลุ่มต่างๆ ซึ่งอาจแยกได้เป็น 6 กลุ่ม (School of Psychology) ได้แก่

1. กลุ่มโครงสร้างนิยม (Structuralism)
2. กลุ่มหน้าที่นิยม (Functionalism)
3. กลุ่มจิตวิเคราะห์ (Psychoanalysis)
4. กลุ่มพฤติกรรมนิยม (Behaviorism)
5. กลุ่มเกสตัลท์ (Gestalt psychology)
6. กลุ่มมนุษยนิยม (Humanism)

1. กลุ่มโครงสร้างนิยม (Structuralism)

ศึกษาว่าจิตคืออะไร มีองค์ประกอบอะไรบ้าง โดยเชื่อว่ามนุษย์มีองค์ประกอบ 2 ส่วน คือ กาย กับจิต มีอิสระต่อกัน แต่ทำงานร่วมกัน โดยจิตจะควบคุมการทำงานของกายและการทำงานของกายก่อให้เกิดพฤติกรรม จิตเป็นโครงสร้างที่ประกอบ ด้วย Mental Elements ซึ่งศึกษาผ่าน การสัมผัสความรู้สึก และจินตนาการ กลุ่มนี้มุ่งเน้นการศึกษาด้านสรีระ โดยเฉพาะระบบประสาทและการพัฒนาระบบประสาทเพื่อการรู้คิด (cognitive approach)

นักจิตวิทยา ที่สำคัญคือ

1. Wilhelm Wundt (ค.ศ.1832-1920) ตั้งห้องปฏิบัติการทางจิตวิทยาขึ้นครั้งแรกในโลกจิตวิทยา ที่มหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด ในปี 1875
2. Edward B. Titchener (ค.ศ.1867-1927) ศึกษาด้านความรู้สึกและกระบวนการทางความคิด
3. Gustav Fechner (ค.ศ.1801-1887) ปรับปรุงวิธี introspective ให้เป็นวิทยาศาสตร์มากขึ้นตั้งสาขาจิตฟิสิกส์

กลุ่มโครงสร้างนิยมนี้เน้นถึงการที่จิตแยกเป็นส่วนๆ ดังนั้นจึงมีแนวคิดที่ว่าถ้าต้องการฝึกฝนสิ่งใดให้มุ่งเน้นด้านนั้น เช่น ต้องการฝึกความจำ ก็ต้องฝึกจำมากๆ ฝึกทักษะก็ต้องปฏิบัติซ้ำบ่อยๆ เป็นต้น

2. กลุ่มหน้าที่นิยม (Functionalism)

เชื่อว่ามนุษย์แต่ละคนประกอบด้วยกายและจิต แต่กลุ่มนี้มุ่งศึกษาหน้าที่ของจิต รวมถึงการปรับตัวของมนุษย์ให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมที่ทำได้ดีกว่าสัตว์ โดยได้แนวคิดจากลัทธิปฏิบัตินิยม (Pragmatism) ของ William James และ ทฤษฎีวิวัฒนาการของ Charles Darwin (ค.ศ.1809-1882) และมุ่งศึกษากระบวนการเรียนรู้ของมนุษย์ โดยมองว่าการทำงานของจิตใจเป็นภาวะที่ไม่หยุดอยู่กับที่ และมีการปรับตัวกับสิ่งแวดล้อมรอบตัวที่เลื่อนไหลมาสู่จิตตลอดเวลา และกระบวนการทางจิตใจไม่สามารถแยกออกจากการทำงานของสมองได้ และเน้นการจัดหมวดหมู่ของความจำ

นักจิตวิทยาที่สำคัญ คือ

1. William James (ค.ศ.1842-1910) เชื่อในสัญชาตญาณอันเป็นสิ่งที่มีความแต่กำเนิดว่าเป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลมีแนวโน้มในการกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใด โดยบุคคลสามารถที่จะฝึกการใช้จิต และการปรับจิตใจให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป
2. Robert S. Woodworth (ค.ศ.1869-1962) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งเร้ากับปฏิกิริยาตอบสนอง
3. John Dewey (ค.ศ.1859-1952) มุ่งศึกษาถึงผลของประสบการณ์ต่อการปรับตัวต่อสิ่งแวดล้อม กลุ่มนี้สอนให้มีการปรับปรุงและพัฒนาสิ่งแวดล้อมและสร้างเสริมประสบการณ์ให้แก่บุคคล เพื่อให้บุคคลได้เรียนรู้และพัฒนาตนเองได้

3. กลุ่มจิตวิเคราะห์ (Psychoanalysis)

เชื่อในเรื่องจิตใต้สำนึก (subconscious mind) จิตไร้สำนึก (Unconscious mind) ในการส่งผลต่อพฤติกรรมของบุคคล โดยแบ่งจิตเป็น 3 ระดับ คือ จิตสำนึก จิตใต้สำนึกและจิตไร้สำนึก และยังเชื่อว่าโครงสร้างของบุคลิกภาพประกอบด้วยส่วนสำคัญ คือ Id , Ego และ Super-ego และเชื่อว่าพฤติกรรมต่างๆ มีสาเหตุจากแรงขับทางเพศ (Sex Drive) กลุ่มนี้ศึกษาผ่านการสะกดจิต ความฝัน เพื่อมุ่งศึกษาโครงสร้างของจิต คือ

1. Id อันเป็นอำนาจฝ่ายต่ำ ความต้องการตามสัญชาตญาณ บุคคลจะทำตามหลักแห่งความพอใจ (Principle of Pleasure)

2. Ego เป็นส่วนที่ควบคุมพฤติกรรมของบุคคลให้เป็นไปอย่างเหมาะสม เป็นการมุ่งทำตามกฎแห่งความจริง (Principle of Reality)
3. Super-ego เป็นหลักศีลธรรม คุณธรรม อุดมคติในการดำเนินชีวิต เพื่อให้บุคคลแสดงพฤติกรรมในลักษณะของพลเมืองที่ดีตามกฎแห่งคุณค่า (Principle of Value)

นักจิตวิทยาที่สำคัญ ได้แก่

1. Sigmund Freud (ค.ศ.1856-1939) ผู้ก่อตั้งหลักจิตวิเคราะห์ เพื่อใช้ในการรักษาผู้ป่วยทางจิตประสาท และกำหนดโครงสร้างของจิต รวมถึงความเชื่อในแรงขับทางเพศ (Sex Drive)
2. Alfred Adler (ค.ศ.1870-1937) ผู้ตั้งทฤษฎีบุคลิกภาพยุคแรก โดยเริ่มแบ่งแยกบุคลิกภาพของมนุษย์ออกเป็นรูปแบบต่างๆ
3. Carl G. Jung (ค.ศ.1875-1961) ผู้ตั้งทฤษฎีบุคลิกภาพ โดยแบ่งบุคลิกภาพออกเป็นรูปแบบคู่ขนานกัน โดยเชื่อว่ามนุษย์แต่ละคนจะมีบุคลิกภาพหลายๆ ด้านประกอบกัน และร่วมกันแสดงออกมาสู่ภายนอก

กลุ่มจิตวิเคราะห์นี้เน้นหนักด้านการพัฒนา ปรับปรุงบุคลิกภาพ และการให้การปรึกษา

Sigmund Freud



Alfred Adler



Carl G. Jung



4. กลุ่มพฤติกรรมนิยม (Behaviorism)

เชื่อว่าการที่จะรู้เรื่องราวของจิตต้องสังเกตพฤติกรรมที่ปรากฏออกมาให้เห็นเท่านั้น และพฤติกรรมทุกอย่างต้องมีสาเหตุ คือการตอบสนองของอินทรีย์ต่อสิ่งเร้า (Stimulus-Organic-Response : SOR) สร้างเป็นทฤษฎีการเรียนรู้แบบคลาสสิกและแบบวางเงื่อนไข

นักจิตวิทยาที่สำคัญ ได้แก่

1. John B. Watson (ค.ศ. 1878-1958) นักจิตวิทยาชาวอเมริกัน ผู้ได้รับการยกย่องเป็นบิดาแห่งพฤติกรรมนิยม เชื่อว่าจิตไม่มีตัวตน ถ้าอยากรู้จิตของใครต้องศึกษาจากพฤติกรรมของคนๆ นั้น