



รายละเอียดของรายวิชา

วิทยาลัย การท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมบริการ สาขาวิชา การจัดการธุรกิจการบินและการขนส่ง
หลักสูตร บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจการบินและการขนส่ง

หมวดที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ABM/ATM 313	การจัดการงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นดิน (Passenger Ground Handling)	3 (2-2-5)
วิชาบังคับร่วม	-	
วิชาบังคับก่อน	-	
ภาคการศึกษา	1/ 2568	
กลุ่ม	01	
ประเภทของวิชา	☐ วิชาปรับพื้นฐาน ☐ วิชาศึกษาทั่วไป ☒ วิชาเฉพาะ (กลุ่มวิชาชีพเลือก) ☐ วิชาเลือกเสรี	
อาจารย์ผู้รับผิดชอบ	อ. พาริส หงษ์สกุล	อาจารย์ประจำ
อาจารย์ผู้สอน	อ. พาริส หงษ์สกุล	☒ อาจารย์ประจำ ☐ อาจารย์พิเศษ
สถานที่สอน	มหาวิทยาลัยรังสิต	☒ ในที่ตั้ง ☐ นอกที่ตั้ง
วันที่จัดทำ	1 สิงหาคม 2568	

หมวดที่ 2 วัตถุประสงค์ของรายวิชาและส่วนประกอบของรายวิชา

1. วัตถุประสงค์ของรายวิชา

รายวิชานี้มุ่งหวังให้นักศึกษาเกิดความรู้ ความเข้าใจใน ขั้นตอน กระบวนการ ความสำคัญของงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นดินในฐานะเป็นผู้ตรวจสอบผู้โดยสารและสัมภาระที่จะนำไปกับเที่ยวบิน เพื่อความปลอดภัยของผู้โดยสารและอากาศยาน รวมถึงแนวทางปฏิบัติของงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นดินในสถานการณ์ต่างๆ ทั้งปกติและไม่ปกติ โดยครอบคลุมทุกกระบวนการของการบริการผู้โดยสารภาคพื้น ทั้งก่อนและหลังเที่ยวบิน

2. คำอธิบายรายวิชา

การปฏิบัติการภาคพื้นดินของสายการบินและท่าอากาศยาน รายละเอียดในขั้นตอนการดูแลผู้โดยสาร และสิ่งบริการต่างๆ ตามการควบคุมน้ำหนักการโดยสาร งานด้านเอกสารต่างๆ ที่จำเป็นและการประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ก่อนที่เที่ยวบินจะสามารถออกเดินทางได้

3. จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่อาจารย์ให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษา

มี3..... ชั่วโมง/ สัปดาห์

☐ e-mail : bharis.h@rsu.ac.th Line

☐ ID

☐ อื่นๆ ระบุ -

หมวดที่ 3 การพัฒนาผลการเรียนรู้ของนักศึกษา

การพัฒนาผลการเรียนรู้ในมาตรฐานผลการเรียนรู้แต่ละด้านที่มุ่งหวัง มีดังต่อไปนี้

1. คุณธรรม จริยธรรม

●	ผลการเรียนรู้	วิธีการสอน	วิธีการประเมินผล
1.2	มีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพ และแสดงออกซึ่งคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงานและการปฏิบัติตนต่อผู้อื่นอย่างสม่ำเสมอ	เน้นย้ำให้เห็นถึงจริยธรรมในวิชาชีพด้านการบิน ในทุกกระบวนการของงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นดิน โดยเฉพาะการให้บริการผู้โดยสารอย่างเสมอภาค และคำนึงถึงความปลอดภัยของการบิน	สังเกตพฤติกรรมของนักศึกษา ที่แสดงออกกับอาจารย์ และเพื่อนร่วมชั้นเรียน
1.4	มีวินัยในการทำงานและปฏิบัติตามกฎข้อบังคับขององค์กร และสังคม	มีการกำหนดระเบียบของชั้นเรียนร่วมกัน เช่น การขาดเรียน การลาเรียน การมาสาย ฯลฯ	สังเกตพฤติกรรมการขาดเรียน การลาเรียน การมาสาย ว่าเป็นไปตามข้อตกลงหรือไม่
○	ผลการเรียนรู้	วิธีการสอน	วิธีการประเมินผล
1.1	มีความซื่อสัตย์สุจริต และสามารถจัดการกับความขัดแย้งระหว่างผลประโยชน์ที่ได้รับกับจริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพตามแนวทางธรรมาธิปไตย	ยกตัวอย่างกรณีศึกษา ให้เห็นถึง การปฏิบัติงานของพนักงานบริการภาคพื้นดิน ว่าต้องมีความซื่อสัตย์สุจริต และเคารพกฎระเบียบ โดยเฉพาะกฎระเบียบด้านความปลอดภัย	มอบหมายงานและประเมินว่า นักศึกษามีความซื่อสัตย์ หรือคัดลอกงานของผู้อื่นมาส่งหรือไม่
1.3	มีความรับผิดชอบในหน้าที่ เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและสังคม และมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อการพัฒนาภาวะผู้นำ และเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้อื่น	บรรยายถึงลักษณะการทำงานของพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นดิน ว่าต้องอาศัยการทำงานเป็นทีมและพึ่งพาเพื่อนร่วมงาน จึงจะประสบความสำเร็จ และแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าต่างๆ ได้	สังเกตพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมของนักศึกษา โดยพิจารณาบทบาทความรับผิดชอบของแต่ละคน

2. ความรู้

●	ผลการเรียนรู้	วิธีการสอน	วิธีการประเมินผล
2.1	มีความรู้ในสาขาการจัดการธุรกิจด้านการบิน อุตสาหกรรมการบิน และอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ ทั้ง	สอนแบบบรรยายโดยยกตัวอย่างกรณีศึกษาที่เกิดขึ้นจริงในธุรกิจการบิน โดยใช้ปัญหามาและตั้งคำถามในชั้นเรียน เพื่อให้เกิดการคิดวิเคราะห์	- ประเมินและให้คะแนนจากงานที่มอบหมาย - ประเมินจากการสอบกลางภาค สอบปลาย

	ภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติอย่างกว้างขวาง เป็นระบบ เป็นสากล และทันต่อสถานการณ์โลก	• มอบหมายให้ค้นคว้าเพิ่มเติม • มอบหมายให้ทำแบบทดสอบท้ายบทเรียน เพื่อฝึกความเข้าใจ	ภาค ด้วยข้อสอบ
○	ผลการเรียนรู้	วิธีการสอน	วิธีการประเมินผล
2.2	มีความรู้ที่เกิดจากการบูรณาการความรู้ศาสตร์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง กับอุตสาหกรรมการบินเชิงสร้างสรรค์	• ทบทวนและอ้างอิงบทเรียนในส่วนที่เกี่ยวข้องกับรายวิชาอื่น โดยเฉพาะรายวิชา ดังนี้ ABM205 การจัดการท่าอากาศยาน ABM312 การจัดการงานบริการบนเครื่องบิน และ ABM314 การจัดการอาหารสำหรับเที่ยวบิน	• สังเกตพฤติกรรมของนักศึกษา • ตั้งคำถามในชั้นเรียน เพื่อวัดความเข้าใจของนักศึกษา

3. ทักษะทางปัญญา

●	ผลการเรียนรู้	วิธีการสอน	วิธีการประเมินผล
3.2	มีความสามารถในการประยุกต์ใช้ความรู้ ภาคทฤษฎี และภาคปฏิบัติไปใช้ประโยชน์ในการฝึกประสบการณ์ภาคสนาม และการปฏิบัติงานจริงตามสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม	• สอนแบบบรรยายโดยยกตัวอย่างกรณีศึกษาที่เกิดขึ้นจริงในธุรกิจการบิน โดยใช้ปัญหามาและตั้งคำถามในชั้นเรียน เพื่อให้เกิดการคิดวิเคราะห์ • มอบหมายให้ฝึกปฏิบัติเพื่อประเมินการประยุกต์ใช้ความรู้ภาคทฤษฎีของนักศึกษา • มอบหมายให้ทำแบบทดสอบท้ายบทเรียน เพื่อฝึกความเข้าใจ	• ประเมินจากการสอบกลางภาค สอบปลายภาค ด้วยข้อสอบ • ประเมินความรู้จากแบบทดสอบท้ายบทเรียนที่มอบหมาย • สังเกตพฤติกรรมในการฝึกปฏิบัติของนักศึกษา
○	ผลการเรียนรู้	วิธีการสอน	วิธีการประเมินผล
3.1	มีความสามารถในการประมวลและศึกษาข้อมูลเพื่อวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาและความขัดแย้ง รวมทั้งแนวทางป้องกันและแก้ไขปัญหาอย่างเหมาะสม ทั้งเชิงกว้างและเชิงลึก	• ยกตัวอย่างกรณีศึกษา เรื่อง เหตุการณ์ผิดปกติของเที่ยวบิน (Flight Irregularities) เพื่อให้นักศึกษาวิเคราะห์ถึงสาเหตุของความผิดปกติ และเสนอแนวทางจัดการกับปัญหานั้น ได้สอดคล้องกับมาตรฐานการให้บริการที่เป็นสากล	• ประเมินจากการสอบกลางภาค สอบปลายภาค ด้วยข้อสอบ • ประเมินความรู้จากแบบทดสอบท้ายบทเรียนที่มอบหมาย
3.3	มีความสามารถในการประยุกต์ใช้นวัตกรรมจากภาคธุรกิจและศาสตร์อื่นๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาการทำงานให้เกิดประสิทธิผล	• มอบหมายให้นักศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมด้วยตนเอง เพื่อหาทิศทางและแนวโน้มของการให้บริการภาคพื้นดินในอนาคต เช่น การนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดสบายให้แก่ผู้โดยสาร เป็นต้น	• ประเมินจากความเข้าใจและการนำเสนอแนวความคิดในชั้นเรียนของนักศึกษา

4. ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

●	ผลการเรียนรู้	วิธีการสอน	วิธีการประเมินผล
4.1	มีความสามารถในการปฏิบัติ	• มอบหมายงาน โดยกำหนด Deadline ที่	• สังเกตพฤติกรรมการส่ง

	และรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายตามหน้าที่และบทบาทของตนในกลุ่มงานได้อย่างเหมาะสมรวมทั้งมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือ ผู้ร่วมงานและแก้ไขปัญหาในกลุ่ม	เหมาะสม ทั้งงานเดี่ยว และงานกลุ่ม โดยงานกลุ่ม ได้กำหนดให้นักศึกษาระบุหน้าที่ที่ตนเองรับผิดชอบด้วย	งานของนักศึกษา ประเมินและให้คะแนนจากงานเดี่ยวและงานกลุ่มที่มอบหมาย
--	---	---	--

5. ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

●	ผลการเรียนรู้	วิธีการสอน	วิธีการประเมินผล
5.2	มีความสามารถในการสื่อสารกับชาวต่างชาติได้อย่างเหมาะสมตามสถานการณ์และวัฒนธรรม	บทบาทสมมติ “At check-in counter” ให้นักศึกษาจับคู่ และแสดงบทบาทสมมติ โดย 1 คน เป็นพนักงานบริการภาคพื้นดิน อีก 1 คนเป็นผู้โดยสารต่างชาติ โดยสนทนาโต้ตอบ จำลองสถานการณ์ขณะเช็คอินเพื่อเดินทางกับสายการบิน	สังเกตพฤติกรรมและให้คะแนนจากบทบาทสมมติ
○	ผลการเรียนรู้	วิธีการสอน	วิธีการประเมินผล
5.1	มีความสามารถในการใช้ภาษาไทยและภาษาต่างประเทศในการฟัง การพูด การอ่าน การเขียน และการสรุปประเด็นได้อย่างมีประสิทธิภาพ	- แสดงตัวอย่างการประกาศเสียงตามสาย PA Announcement ของพนักงานบริการภาคพื้นดิน และให้นักศึกษาฝึกปฏิบัติรายบุคคล - ให้ดูสารคดีเรื่อง A Very British Airline : British Airways Documentary เกี่ยวกับกระบวนการบริการของสายการบิน (วิดีโอบรรยายเป็นภาษาอังกฤษ)	- ทดสอบการประกาศเสียงตามสาย PA Announcement เป็นรายบุคคล - มอบหมายงานให้นักศึกษาสรุปบทเรียนและตอบคำถามจากวิดีโอสารคดีที่ได้ชมไป
5.3	มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการติดต่อสื่อสาร รู้จักเลือกรูปแบบการนำเสนอที่เหมาะสมกับเรื่องและผู้ฟังที่แตกต่างกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ	กำหนดวิธีการส่งงานต่างๆ และการติดต่ออาจารย์ผู้สอน โดยใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น Email, Google Drive	สังเกตพฤติกรรมของนักศึกษา และประเมินว่ามีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศหรือไม่

หมวดที่ 4 แผนการสอนและการประเมินผล

1. แผนการสอน

สัปดาห์ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	กิจกรรมการเรียนการสอนและสื่อที่ใช้	จำนวนชั่วโมง	ผู้สอน
1	บทที่ 1 ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับงานบริการภาคพื้นดิน 1.1 การปฏิบัติการภาคพื้นดินของท่าอากาศยาน	กิจกรรม — แนะนำรายวิชา เอกสาร	3	อ.พาริส

ลำดับ ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	กิจกรรมการเรียนการสอน และสื่อที่ใช้	จำนวน ชั่วโมง	ผู้สอน
	1.2 งานบริการภาคพื้นดินแก่อากาศยาน 1.3 งานบริการผู้โดยสารภาคพื้นดิน	ประกอบการสอน และ Google Site ประจำ รายวิชา ABM/ATM313 — บรรยายหัวข้อ 1.1 - 1.3 — ตั้งคำถามในชั้นเรียน ให้ นักศึกษาฝึกการคิด วิเคราะห์และมีส่วนร่วม สื่อการสอน — Google site ของรายวิชา — บทเรียนออนไลน์ โดย โปรแกรม Powerpoint — เอกสารประกอบการสอน รายวิชา ABM/ATM313 _____ _____		
2	บทที่ 2 กระบวนการตรวจรับบัตรโดยสาร (Check-in procedure) 2.1 การตรวจรับบัตรโดยสารและสัมภาระ 2.1.1 การตรวจเอกสารการเดินทาง 2.1.2 คู่มือข้อมูลการเดินทาง (TIM) 2.1.3 การใช้งานและประโยชน์ของ TIM 2.1.4 หนังสือเดินทาง (Passport) 2.1.5 การตรวจลงตรา (Visa) 2.1.6 เอกสารสุขภาพ (Health documentation) 2.1.7 บัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-ticket)	กิจกรรม — บรรยายหัวข้อ 1.1 - 1.3 — ตั้งคำถามในชั้นเรียน ให้ นักศึกษาฝึกการคิด วิเคราะห์และมีส่วนร่วม สื่อการสอน — Google site ของรายวิชา — บทเรียนออนไลน์ โดย โปรแกรม Powerpoint — เอกสารประกอบการสอน รายวิชา ABM313 _____ _____ _____ _____	3	อ.พาริส

ลำดับ ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	กิจกรรมการเรียนการสอน และสื่อที่ใช้	จำนวน ชั่วโมง	ผู้สอน
		requirements.aspx และกำหนดโจทย์ให้นักศึกษา สืบค้น เพื่อดูข้อกำหนดของ Travel document, Visa, Health ในการผ่านเข้า ประเทศ ของผู้โดยสารสัญชาติ ต่างๆ		
3	บทที่ 2 กระบวนการตรวจรับบัตรโดยสาร (ต่อ) 2.2 การตรวจรับผู้โดยสาร (Passenger acceptance) 2.2.1 ประเภทของการตรวจรับบัตรโดยสาร 2.2.2 การกำหนดที่นั่งให้แก่ผู้โดยสาร 2.2.3 การกำหนดที่นั่งบริเวณทางออกฉุกเฉิน 2.2.4 ขั้นตอนในกระบวนการตรวจรับบัตร โดยสาร	กิจกรรม — บรรยายหัวข้อ 2.2 — ตั้งคำถามในชั้นเรียน ให้ นักศึกษาฝึกการคิด วิเคราะห์และมีส่วนร่วม สื่อการสอน — Google site ของรายวิชา — บทเรียนออนไลน์ โดย โปรแกรม Powerpoint — เอกสารประกอบการสอน รายวิชา ABM313 ฝึกปฏิบัติ: บทบาทสมมติ “At check-in counter”	3	อ.พาริส
4	บทที่ 3 การตรวจรับสัมภาระ (Baggage acceptance) 3.1 การกำหนดปริมาณสัมภาระของผู้โดยสาร 3.2 การปฏิบัติเมื่อผู้โดยสารมีสัมภาระส่วนเกิน 3.3 การปฏิเสธการรับสัมภาระโดยสารการบิน 3.4 ประเภทของสัมภาระ	กิจกรรม — บรรยายหัวข้อ 3.1 - 3.4 — ตั้งคำถามในชั้นเรียน ให้ นักศึกษาฝึกการคิด วิเคราะห์และมีส่วนร่วม สื่อการสอน — Google site ของรายวิชา — บทเรียนออนไลน์ โดย โปรแกรม Powerpoint — เอกสารประกอบการสอน รายวิชา ABM/ATM313	3	อ.พาริส
5	บทที่ 3 การตรวจรับสัมภาระ (ต่อ) 3.5 สัมภาระพิเศษ และวิธีการปฏิบัติ 3.6 ขั้นตอนการตรวจรับสัมภาระ 3.7 การติดป้ายสัมภาระ	กิจกรรม — บรรยายหัวข้อ 3.5 - 3.8 — ตั้งคำถามในชั้นเรียน ให้ นักศึกษาฝึกการคิด	3	อ.พาริส

ลำดับ ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	กิจกรรมการเรียนการสอน และสื่อที่ใช้	จำนวน ชั่วโมง	ผู้สอน
	3.8 กระบวนการจัดการสัมภาระเพื่อไปยังเที่ยวบิน	วิเคราะห์และมีส่วนร่วม สื่อการสอน — Google site ของรายวิชา — บทเรียนออนไลน์ โดย โปรแกรม Powerpoint — เอกสารประกอบการสอน รายวิชา ABM/ATM313 ฝึกปฏิบัติ: กิจกรรม “Choose the right tag?” การติดป้ายที่ถูกต้องบน กระเป๋าของผู้โดยสาร		
6	บทที่ 4 ประเภทของผู้โดยสาร 4.1 การเตรียมพร้อมก่อนการตรวจรับผู้โดยสาร 4.2 ประเภทของผู้โดยสาร 4.3 การให้บริการแก่ผู้โดยสารพิเศษ	กิจกรรม — บรรยายหัวข้อ 4.1 - 4.3 — ตั้งคำถามในชั้นเรียน ให้ นักศึกษาฝึกการคิด วิเคราะห์และมีส่วนร่วม สื่อการสอน — Google site ของรายวิชา — บทเรียนออนไลน์ โดย โปรแกรม Powerpoint — เอกสารประกอบการสอน รายวิชา ABM313 แบบทดสอบ ครั้งที่ 2 Google Form: https://goo.gl/forms/Op6iOPNhyA8Mwz133	3	อ.พาริส
7	บทที่ 5 เงื่อนไขสัญญาการขนส่งสำหรับผู้โดยสารและ สัมภาระ 5.1. เงื่อนไขทั่วไปในการขนส่งสำหรับผู้โดยสารและ สัมภาระที่กำหนดโดยสายการบิน 5.2 หน้าที่ของผู้โดยสารเมื่อเดินทางทางอากาศ	กิจกรรม — บรรยายหัวข้อ 5.1 - 5.2 — ตั้งคำถามในชั้นเรียน ให้ นักศึกษาฝึกการคิด วิเคราะห์และมีส่วนร่วม สื่อการสอน — Google site ของรายวิชา — บทเรียนออนไลน์ โดย โปรแกรม Powerpoint	3	อ.พาริส

สัปดาห์ ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	กิจกรรมการเรียนการสอน และสื่อที่ใช้	จำนวน ชั่วโมง	ผู้สอน
		— เอกสารประกอบการสอน		
8	บทที่ 6 การจัดการสินค้าอันตราย (Dangerous Goods Regulation) 6.1 กฎระเบียบ ข้อบังคับเกี่ยวกับสินค้าอันตราย 6.2 การตระหนักถึงสินค้าอันตรายสำหรับผู้โดยสาร 6.3 ข้อห้ามและข้อจำกัดในการรับขนส่งสินค้าอันตราย	กิจกรรม — บรรยายหัวข้อ 6.1 - 6.3 — ตั้งคำถามในชั้นเรียน ให้ นักศึกษาฝึกการคิด วิเคราะห์และมีส่วนร่วม สื่อการสอน — Google site ของรายวิชา — บทเรียนออนไลน์ โดย โปรแกรม Powerpoint — เอกสารประกอบการสอน รายวิชา ABM313 แบบทดสอบ ครั้งที่ 3 Google Form https://goo.gl/forms/pwSeKqgMCDVd1Qlu2	3	อ.พาริส
9	บทที่ 6 การจัดการสินค้าอันตราย (ต่อ) 6.4 ข้อกำหนดสำหรับสินค้าอันตรายที่ขนส่งโดย ผู้โดยสารหรือลูกเรือ 6.5 การจำแนกประเภทของสินค้าอันตราย 6.6 การรับมือเมื่อเกิดอุบัติเหตุเกี่ยวกับสินค้า อันตราย	กิจกรรม — บรรยายหัวข้อ 6.4 - 6.6 — ตั้งคำถามในชั้นเรียน ให้ นักศึกษาฝึกการคิด วิเคราะห์และมีส่วนร่วม สื่อการสอน — Google site ของรายวิชา — บทเรียนออนไลน์ โดย โปรแกรม Powerpoint — เอกสารประกอบการสอน รายวิชา ABM313 ฝึกปฏิบัติ: การจำแนก ประเภทของสินค้าอันตราย จากวัตถุจริง	3	วิทยากร ผู้เชี่ยวชาญ เรื่อง สินค้า อันตราย (DG)
10	บทที่ 7 กระบวนการนำส่งผู้โดยสารขึ้นเครื่องบิน (Boarding Procedure) 7.1 การนำส่งผู้โดยสารขึ้นเครื่องบิน 7.2 การกระทัยทอดผู้โดยสารและสัมภาระ 7.3 รายการข้อมูลผู้โดยสาร (PIL)	กิจกรรม — บรรยายในหัวข้อ 7.1 - 7.3 — ตั้งคำถามให้นักศึกษาฝึก การคิดวิเคราะห์และมี	3	

ลำดับ ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	กิจกรรมการเรียนการสอน และสื่อที่ใช้	จำนวน ชั่วโมง	ผู้สอน
		ส่วนร่วมในชั้นเรียน — สาธิตการประกาศเสียงตามสาย PA Announcement ในกระบวนการนำส่งผู้โดยสารขึ้นเครื่องบิน สื่อการสอน — Google site ของรายวิชา — บทเรียนออนไลน์ โดยโปรแกรม Powerpoint — เอกสารประกอบการสอน รายวิชา ABM313 ฝึกปฏิบัติรายบุคคล: ประกาศเสียงตามสาย PA Announcement ตามสถานการณ์ที่กำหนดให้ เป็นภาษาไทย และภาษาอังกฤษ		
11	บทที่ 7 กระบวนการนำส่งผู้โดยสารขึ้นเครื่องบิน (ต่อ) 7.4 การส่งข้อมูลไปยังส่วนงานควบคุมน้ำหนักและการจัดระวาง และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 7.5 การส่งข้อความหลังการปิดเที่ยวบินประเภทต่างๆ	กิจกรรม — บรรยายในหัวข้อ 7.4 - 7.5 พร้อมยกตัวอย่างจากประสบการณ์การทำงานของอาจารย์ผู้สอน — ตั้งคำถามให้นักศึกษาฝึกการคิดวิเคราะห์และมีส่วนร่วมในชั้นเรียน สื่อการสอน — Google site ของรายวิชา — บทเรียนออนไลน์ โดยโปรแกรม Powerpoint — เอกสารประกอบการสอน รายวิชา ABM313 ฝึกปฏิบัติ: การเขียน Telex ส่งข้อความ หลังปิดเที่ยวบิน	3	
12	บทที่ 8 งานบริการผู้โดยสารขาเข้าและนำส่งผู้โดยสารเปลี่ยนลำ 8.1 หน้าที่ก่อนเที่ยวบินมาถึง (Pre-Arrival Duties)	กิจกรรม — บรรยายหัวข้อ 8.1 - 8.2	3	

ลำดับ ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	กิจกรรมการเรียนการสอน และสื่อที่ใช้	จำนวน ชั่วโมง	ผู้สอน
	8.2 งานบริการผู้โดยสารหลังจากเที่ยวบินลงจอด (Post-flight duties)	— ตั้งคำถามในชั้นเรียน ให้ นักศึกษาฝึกการคิด วิเคราะห์และมีส่วนร่วม สื่อการสอน — Google site ของรายวิชา — บทเรียนออนไลน์ โดย โปรแกรม Powerpoint — เอกสารประกอบการสอน รายวิชา ABM313		
13	บทที่ 8 งานบริการผู้โดยสารขาเข้าและนำส่งผู้โดยสาร เปลี่ยนลำ (ต่อ) 8.3 งานติดตามสัมภาระ (Lost and Found) 8.4 การจัดการกระเป๋าที่มีปัญหา (Mishandled Baggage) 8.5 การจัดการผู้โดยสารเปลี่ยนลำ (Transfer Passenger Handling)	กิจกรรม — บรรยายในหัวข้อ 8.3 - 8.5 และยกตัวอย่างจาก ประสบการณ์การทำงาน ของอาจารย์ผู้สอน — ตั้งคำถามให้นักศึกษาฝึก การคิดวิเคราะห์และมี ส่วนร่วมในชั้นเรียน สื่อการสอน — Google site ของรายวิชา — บทเรียนออนไลน์ โดย โปรแกรม Powerpoint — เอกสารประกอบการสอน รายวิชา ABM313	3	
14	บทที่ 9 การจัดการสถานการณ์ผิดปกติของเที่ยวบิน 9.1 ระเบียบหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง 9.2 สถานการณ์ผิดปกติของเที่ยวบิน	กิจกรรม — บรรยายในหัวข้อ 9.1 - 9.2 และยกตัวอย่างจาก ประสบการณ์การทำงาน ของอาจารย์ผู้สอน — ตั้งคำถามให้นักศึกษาฝึก การคิดวิเคราะห์และมี ส่วนร่วมในชั้นเรียน สื่อการสอน — Google site ของรายวิชา — บทเรียนออนไลน์ โดย โปรแกรม Powerpoint	3	อ. พาริส

ลำดับ ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	กิจกรรมการเรียนการสอน และสื่อที่ใช้	จำนวน ชั่วโมง	ผู้สอน
		— เอกสารประกอบการสอน		
15	บทที่ 9 การจัดการสถานการณ์ผิดปกติของเที่ยวบิน (ต่อ) 9.3 การจัดการเมื่อเกิดสถานการณ์ผิดปกติ 9.4 Flight Interruption Manifest	— บรรยายในหัวข้อ 9.3 - 9.4 และยกตัวอย่างจากประสบการณ์การทำงาน ของอาจารย์ผู้สอน — ตั้งคำถามให้นักศึกษาฝึก การคิดวิเคราะห์และมี ส่วนร่วมในชั้นเรียน สื่อการสอน — Google site ของรายวิชา — บทเรียนออนไลน์ โดย โปรแกรม Powerpoint — เอกสารประกอบการสอน รายวิชา ABM313 กรณีศึกษา: เหตุผิดปกติของ เที่ยวบินที่เกิดจากปัจจัย ภายใน และปัจจัยภายนอก ฝึกปฏิบัติ: ระดมสมองเพื่อ เสนอแนะแนวทางในการแก้ไข สถานการณ์ดังกล่าว แบบทดสอบ ครั้งที่ 4 การเขียน FIM	3	อ. พาริส
รวม			45	

2. แผนการประเมินผลการเรียนรู้

ผลการเรียนรู้	วิธีการประเมินผลการเรียนรู้	ลำดับที่ประเมิน	สัดส่วนของการ ประเมินผล
2.1 3.2 4.1	สอบกลางภาค	8	30 %
1.2 1.4	สอบปลายภาค	16	30 %
	การทดสอบย่อย 4 ครั้ง	1, 6, 9, 15	10 %
1.2 1.4 4.1	การเข้าชั้นเรียน การมีส่วนร่วม การอภิปราย การเสนอความคิดเห็นในชั้นเรียน	ตลอดภาคการศึกษา	10 %
1.2 1.4 2.1 3.2 5.1 5.2	การฝึกปฏิบัติ	2, 3, 5, 9, 10, 11	20 %

หมวดที่ 5 ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน

1. ตำราและเอกสารหลัก

อิชยาพร ช่วยชู. (2560). เอกสารประกอบการสอนรายวิชา ABM313 การจัดการงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นดิน.

พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: เอเชีย ดิจิตอลการพิมพ์.

International Air Transportation Association. (2012). *Passenger Ground Services Course eTextbook*.

Montreal: IATA.

2. เอกสารและข้อมูลสำคัญ

-

3. เอกสารและข้อมูลแนะนำ

-

หมวดที่ 6 การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา

1. กลยุทธ์การประเมินประสิทธิผลของรายวิชาโดยนักศึกษา

นักศึกษาสามารถแสดงความคิดเห็นที่มีต่อรายวิชา ได้ในแบบสอบถามออนไลน์ ครั้งที่ 1 ซึ่งอาจารย์ผู้สอนจัดทำขึ้น หลังการสอบกลางภาค เพื่อให้อาจารย์นำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการสอนในช่วงครึ่งหลังของภาคการศึกษา นอกจากนี้ นักศึกษาสามารถประเมินการสอนของอาจารย์ผู้สอนเป็นทางการได้อีกครั้งเมื่อสิ้นสุดภาคการศึกษา

2. กลยุทธ์การประเมินการสอน

มีการประเมินการสอน โดยใช้ผู้สังเกตการณ์ ได้แก่ อาจารย์ในสาขาวิชา และประเมินการสอนจากผลการเรียนของนักศึกษาว่ามีคะแนนที่ผิดปกติหรือไม่

3. การปรับปรุงการสอน

การประชุมร่วมกันระหว่างอาจารย์ในสาขาวิชา เพื่อปรับปรุงการสอน โดยนำความคิดเห็นที่ได้รับจากนักศึกษา ผู้สังเกตการณ์ รวมถึงคณะกรรมการกำกับมาตรฐานวิชาการ มาเพื่อวางแผนทางปรับปรุงการสอน

4. การทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาในรายวิชา

- ☐ สัมภาษณ์นักศึกษา
- ☒ การสังเกตพฤติกรรมนักศึกษาเพื่อวัดผลการเรียนรู้ด้านคุณธรรม จริยธรรม
- ☒ การตรวจสอบการให้คะแนนและประเมินผลการเรียนรู้ของนักศึกษา จากการพิจารณาคะแนนของนักศึกษาจากแบบทดสอบ และคะแนนสอบกลางภาค และปลายภาคของนักศึกษาว่าผิดปกติหรือไม่
- ☐ การประเมินความรู้รอบยอดโดยการทดสอบ.....
- ☐ รายงานผลการเก็บข้อมูลเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้ในแต่ละด้าน.....
- ☐ แบบสำรวจ/แบบสอบถาม.....
- ☒ อื่นๆ ระบุ - โดยการพิจารณาข้อสอบ และผลคะแนนของนักศึกษา ของคณะกรรมการกำกับมาตรฐานวิชาการภายนอก

5. การดำเนินการทบทวนและการวางแผนปรับปรุงประสิทธิภาพของรายวิชา

นำผลการประเมินโดยนักศึกษาจากข้อ 1 และ การประเมินการสอนจากข้อ 2 มาประมวลเพื่อปรับปรุงรายวิชาการจัดการเรียนการสอนในภาคการศึกษาต่อไป และมีการปรับปรุงประมวลรายวิชาทุกปีตามข้อมูลจากการประเมิน

.....
(อ. พาริส หงษ์สกุล

อาจารย์ผู้สอน

วันที่ 1 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2568

ผู้ตรวจสอบ

.....
ผู้อำนวยการหลักสูตร

อนุมัติ

.....
คณบดี

วันที่ เดือน พ.ศ. 2568