



วิทยาลัย/คณะ วิทยาลัยการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมบริการ

สาขาวิชา การจัดการธุรกิจการบินและการขนส่ง

หลักสูตร บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจการบินและการขนส่ง ระดับปริญญาตรี

หมวดที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ABM/ATM103

การบริการลูกค้าในธุรกิจสายการบิน
(Airline Customer Service)

3(3-0-6)

วิชาบังคับร่วม

-

วิชาบังคับก่อน

-

ภาคการศึกษา

1/2568

กลุ่ม

01

ประเภทของวิชา

- ☐ วิชาปรับพื้นฐาน
☐ วิชาศึกษาทั่วไป
☒ วิชาเฉพาะ (วิชาชีพเลือก)
☐ 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

- 1) เพื่อให้ให้นักศึกษามีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการและกระบวนการของงานบริการในธุรกิจด้านการบิน
- 2) เพื่อให้นักศึกษาสามารถพัฒนาตนเองในด้านบุคลิกภาพ มารยาทสังคม การสื่อสาร และการ แก้ไขปัญหา ให้เหมาะสมกับงานบริการในธุรกิจด้านการบิน

3) เพื่อให้นักศึกษาสามารถนำแนวคิดทางจิตวิทยามาประยุกต์ใช้กับงานบริการในธุรกิจด้านการบินได้อย่างเหมาะสม และมีคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณในวิชาชีพด้านการบิน

1. คำอธิบายรายวิชา

ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับศิลปะการต้อนรับและการบริการ, มาตรฐานที่ดีของการบริการลูกค้า, การวิเคราะห์พฤติกรรมลูกค้า, การพัฒนาทักษะการให้บริการ, กลยุทธ์ในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า, การจัดการความเครียดและการรับมือกับสภาวะกดดัน, เทคนิคในการติดต่อสื่อสารในงานบริการและการรับมือกับลูกค้า, การพัฒนาบุคลิกภาพและทัศนคติเชิงบวกในงานบริการของพนักงานส่วนหน้าธุรกิจการบินและการขนส่ง

Basic knowledge of the art of hospitality and service; good standards of customer service; customer behavior analysis; service skill development; strategies for solving immediate problems; stress management and coping with pressure; communication techniques in service and customer handling; development of personality and positive attitudes for frontline employees in the aviation and transport business.

2. จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่อาจารย์ให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษา

มี3.....ชั่วโมง/สัปดาห์

☒

e-mail : sakulpriyawath.h@rsu.ac.th

☐

Facebook :.....

☐

Line :.....

☐

อื่น ระบุ.....

หมวด 3 การพัฒนาผลการเรียนรู้ของนักศึกษา

การพัฒนาผลการเรียนรู้ในมาตรฐานผลการเรียนรู้แต่ละด้านที่มุ่งหวัง มีดังต่อไปนี้

1. คุณธรรม จริยธรรม

●	ผลการเรียนรู้	วิธีการสอน	วิธีการประเมินผล
1.2	มีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพ และแสดงออกซึ่งคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงาน และการปฏิบัติตนต่อผู้อื่นอย่างสม่ำเสมอ	• บูรณาการการพัฒนาคุณธรรมจริยธรรม จิตสำนึก ความรับผิดชอบ และ จรรยาบรรณในวิชาชีพอยู่ในเนื้อหาการเรียนการสอนในชั้นเรียน และ กระบวนการต่างๆ • การบรรยายเนื้อหาส่วนที่เป็นกรอบแนวคิดทฤษฎีและการวิเคราะห์เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ ใช้วิธีการเรียนการสอนแบบสื่อสารสองทาง เปิดโอกาสให้นักศึกษามีการตั้งคำถามหรือตอบคำถาม หรือแสดงความคิดเห็นและสอดแทรกประสบการณ์จริงที่เกิดขึ้นในธุรกิจสายการบิน • ปลุกฝังให้นักศึกษามีระเบียบวินัย โดยเน้นการเข้าชั้นเรียนให้ตรงต่อเวลา ตลอดจนการแต่งกายที่เป็นไปตามระเบียบของมหาวิทยาลัย	• การสังเกตการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมทางความคิด อารมณ์ และการแสดงออกจากการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ระหว่างการทำงานกลุ่ม การอภิปรายร่วมกันในชั้นเรียน ที่เกี่ยวข้องทางด้านคุณธรรมและจริยธรรม
○	ผลการเรียนรู้	วิธีการสอน	วิธีการประเมินผล
1.4	มีวินัยในการทำงานและปฏิบัติตามกฎข้อบังคับขององค์กร และสังคม	• อาจารย์กระทำตนเป็นตัวอย่างพฤติกรรมที่เหมาะสม เช่นการเข้าสอนสม่ำเสมอ การแต่งกายสุภาพ และมารยาทในชั้นเรียนการควบคุมชั้นเรียนของอาจารย์ และมาตรการจัดการใน ชั้นเรียน	• การสังเกต ประเมินผลจากความรับผิดชอบจากการมีวินัยต่อการเรียน การตรงต่อเวลาของนักศึกษาในการเข้าชั้นเรียน จากการส่งผลงานต่าง ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

2. ความรู้

●	ผลการเรียนรู้	วิธีการสอน	วิธีการประเมินผล
2.1	มีความรู้ในสาขาการจัดการธุรกิจด้านการบิน อุตสาหกรรมการบิน และ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และการบริการทั้งภาคทฤษฎี และภาคปฏิบัติ อย่าง กว้างขวาง เป็นระบบ เป็น สากล และทันต่อสถานการณ์ โลก	● นำเสนอกรอบแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร โดยการบรรยาย อภิปรายพร้อมเอกสารประกอบต่างๆ ● ใช้วิธีการสอนแบบกระบวนการสืบค้น โดยการมอบหมายค้นคว้าตัวอย่างกรณีศึกษาเกี่ยวกับกลยุทธ์การบริการ และการแก้ไขปัญหาการบริการในธุรกิจสายการบินโดยนำมาสรุปเพื่อนำแนวคิดไปสู่ภาคปฏิบัติในการทำงานกลุ่ม นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้ามาคิดวิเคราะห์ สรุปประเด็นและนำเสนอในรูปแบบการอภิปราย ระดมสมอง แลกเปลี่ยนเรียนรู้และความคิดเห็น ในประเด็นต่าง ๆระหว่างนักศึกษา	● การมีส่วนร่วมในการเรียนการสอน การอภิปรายระหว่างอาจารย์กับนักศึกษา และ นักศึกษากับนักศึกษา ● ผลงานที่ได้รับมอบหมาย ● การสอบปลายภาค ● การนำเสนอผลการศึกษาร่วมอภิปราย ระดมสมอง แลกเปลี่ยนเรียนรู้ และความคิดเห็น ที่เกี่ยวข้องกับกรณีศึกษาเกี่ยวกับกลยุทธ์การบริการและการแก้ไขปัญหาการบริการในธุรกิจสายการบิน
○	ผลการเรียนรู้	วิธีการสอน	วิธีการประเมินผล
2.2	มีความรู้ความเข้าใจที่เกิดจากการบูรณาการความรู้ศาสตร์ต่างๆที่เกี่ยวข้องกับ อุตสาหกรรมการบินเชิงสร้างสรรค์	● ใช้การบรรยายในชั้นเรียน การทำกิจกรรม บทบาทสมมติ การทบทวนความเข้าใจในชั้นเรียน การทำแบบฝึกหัดแบบทดสอบทฤษฎีบุคลิกภาพ การศึกษาค้นคว้าข้อมูลด้วยตนเอง ● มอบหมายงานภาระงานหรือกิจกรรมกลุ่มที่สอดคล้องกับบทเรียนเพื่อให้ นักศึกษา ได้ทบทวนความรู้ ค้นหาข้อมูลเพิ่มเติมตามความสนใจ และฝึกทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณ	● การมีส่วนร่วมในการเรียนการสอน การอภิปรายระหว่างอาจารย์กับนักศึกษา และ นักศึกษากับนักศึกษา ● ผลงานที่ได้รับมอบหมาย

3. ทักษะทางปัญญา

●	ผลการเรียนรู้	วิธีการสอน	วิธีการประเมินผล
3.2	มีความสามารถในการประยุกต์ใช้ความรู้ภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติไปใช้ประโยชน์ในการฝึกประสบการณ์ภาคสนามและการปฏิบัติงานจริงตามสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม	- การยกตัวอย่างสภาพการณ์งานบริการในธุรกิจการบิน การเป็นแบบอย่างในการปฏิบัติ งานบริการในธุรกิจการบิน ควบคู่กับการบรรยาย และการฝึกปฏิบัติ - นำเสนอความรู้ภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติที่เกี่ยวกับบุคลิกภาพของผู้ให้บริการในธุรกิจสายการบิน รวมถึงการแสดงท่าทาง การวางตัว การแต่งกาย การแต่งหน้า และการเตรียมความพร้อมสำหรับการฝึกปฏิบัติงานจริงในอุตสาหกรรมการบิน - นำเสนอความรู้ภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติที่เกี่ยวกับธุรกิจบริการ ศิลปะการต้อนรับและการบริการลูกค้าในธุรกิจสายการบิน รวมถึงการส่งมอบทัศนคติที่ดีให้กับลูกค้า และการสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าเพื่อให้กลับมาใช้บริการอีกครั้งต่อไป	- การมีส่วนร่วมในการเรียนการสอน การอภิปรายระหว่างอาจารย์กับนักศึกษา และนักศึกษากับนักศึกษา - การสอบปลายภาค - พฤติกรรม และการปฏิบัติตนในการเข้าเรียน การทำงานร่วมกับผู้อื่น พร้อมทั้งการแสดงความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพด้านการบินในชั้นเรียน - นำเสนอผลการศึกษาร่วมอภิปราย ระดมสมอง แลกเปลี่ยนเรียนรู้ และความคิดเห็น ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในธุรกิจการบินบุคลิกภาพของผู้ให้บริการในธุรกิจสายการบิน ธุรกิจบริการ ศิลปะการต้อนรับและการบริการลูกค้าในธุรกิจสายการบิน รวมถึงการส่งมอบทัศนคติที่ดีให้กับลูกค้า และการสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้า เพื่อให้กลับมาใช้บริการอีกครั้งต่อไป
○	ผลการเรียนรู้	วิธีการสอน	วิธีการประเมินผล
3.3	มีความสามารถในการประยุกต์ใช้นวัตกรรมจากภาคธุรกิจและศาสตร์อื่นๆ ที่	นำเสนอกรณีศึกษาในธุรกิจบริการด้านการบิน พร้อมนำเสนอแนวทางแก้ปัญหา และแนวทางในการปฏิบัติ	นำเสนอผลการศึกษาร่วมอภิปราย ระดมสมอง แลกเปลี่ยนเรียนรู้

	เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาการทำงานให้เกิดประสิทธิผล	นำเสนอความรู้ที่เกี่ยวกับการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม (Intercultural Communication) การตกตะลึงทางวัฒนธรรม (Culture Shock) และแนวทางการปรับตัว การบริการลูกค้าที่มาจากต่างวัฒนธรรม รวมถึงวัฒนธรรมไทยในมุมมองของคนต่างชาติ	และความคิดเห็น ที่เกี่ยวข้องกับยุคที่ใช้นวัตกรรมจากภาคธุรกิจและศาสตร์อื่นๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาการทำงานให้เกิดประสิทธิผล
--	---	---	---

4. ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

●	ผลการเรียนรู้	วิธีการสอน	วิธีการประเมินผล
4.1	มีความสามารถในการปฏิบัติและรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายตามหน้าที่และบทบาทของตนในกลุ่มงานได้อย่างเหมาะสมรวมทั้งมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือผู้ร่วมงานและแก้ไขปัญหาในกลุ่ม	- จัดกิจกรรมการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วม ทำกิจกรรมกลุ่ม แบ่งงานกันทำตามความถนัดและความสนใจ เพื่อสร้างความร่วมมือระหว่างผู้เรียน และพัฒนาความสามารถในการทำงานเป็นทีม - การจัดแจงแบ่งหน้าที่และความรับผิดชอบ ร่วมกัน และประสานงานกัน เป็นหมู่คณะสอดแทรกประสบการณ์ระหว่างการเรียนรู้การสอน พร้อมทั้งปลูกฝังวินัยในการเรียน ยกตัวอย่างข้อดีข้อเสียที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ต่าง ๆ	- สังเกตการณ์การมีส่วนร่วมกิจกรรมการเรียนรู้ การสอนในชั้นเรียน ความรับผิดชอบ การตรงต่อเวลา และความร่วมมือ เป็นต้น - สังเกตการณ์การมีส่วนร่วมในกิจกรรมกลุ่ม และความสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียน - ผลงานที่ได้รับมอบหมาย จัดทำเรียบร้อย ส่งงานตามกำหนดและตรงต่อเวลา - ให้นักศึกษาประเมินสมาชิกในกลุ่ม ทั้งด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและด้านความรับผิดชอบ และความร่วมมือในการทำงาน เป็นต้น

5. ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

●	ผลการเรียนรู้	วิธีการสอน	วิธีการประเมินผล
5.2	มีความสามารถในการสื่อสารกับชาวต่างชาติได้อย่างเหมาะสมตามสถานการณ์และวัฒนธรรม	การนำเสนอความรู้เกี่ยวกับการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม และการสื่อสารระหว่างบุคคลสำหรับงานบริการในธุรกิจการบิน และการติดต่อสื่อสารระหว่างลูกค้าทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ	การอภิปรายและการมีส่วนร่วมในชั้นเรียน จาก การนำเสนอผลการค้นคว้าของนักศึกษา
5.3	มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการติดต่อสื่อสาร รู้จักเลือกรูปแบบการนำเสนอที่เหมาะสมสำหรับเรื่อง และผู้ฟังที่แตกต่างกันอย่างมีประสิทธิภาพ	การนำเสนอรายงานหน้าชั้นเรียนอย่างเป็นวิชาการมีรายละเอียดในการใช้ภาษา และการ อ้างอิงแหล่งที่มาของข้อมูลอย่างถูกต้อง รวมทั้งนำเสนอรายงานในประเด็นที่มีอบหมายตรงประเด็นชัดเจน และงานอื่นๆที่ได้รับมอบหมายโดยค้นคว้าและสืบค้นข้อมูลจาก สื่อออนไลน์และสื่ออื่นๆ และการนำเสนอด้วยสื่อที่เหมาะสมกับข้อมูล	- ประเมินจากการสังเกตพฤติกรรมในการแสดงออกในเรื่องการวิเคราะห์และการใช้เหตุผล - จากการจัดทำรายงานและนำเสนอด้วยเทคโนโลยีที่เหมาะสม การมีส่วนร่วมในการอภิปรายและวิธีการอภิปรายต่างๆ
○	ผลการเรียนรู้	วิธีการสอน	วิธีการประเมินผล
5.1	มีความสามารถในการใช้ภาษาไทย และภาษาต่างประเทศในการฟัง การพูด การอ่าน การเขียน และการสรุปประเด็นได้อย่างมีประสิทธิภาพ	จัดกิจกรรมการเรียนการสอนแบบมีส่วนร่วม ทำกิจกรรมกลุ่ม แบ่งงานกันทำตามความถนัดและความสนใจ เพื่อสร้างความร่วมมือระหว่างผู้เรียน และพัฒนาความสามารถในการทำงาน	การสังเกตการณ์มีส่วนร่วมในชั้นเรียน จากการนำเสนอผลการค้นคว้าของนักศึกษา

หมวด 4 แผนการสอนและการประเมินผล

1.แผนการสอน

ลำดับที่	หัวข้อ / รายละเอียดการสอน	กิจกรรมการเรียนรู้ / สื่อการเรียนรู้	จำนวน ชั่วโมง	ชื่อผู้สอน
1	แนะนำรายวิชา (Course Introduction) - เนื้อหา สารการเรียนรู้ - ลักษณะการเรียนการสอน - ระเบียบการเข้าเรียน - การประเมินผลการเรียนรู้	- ปฐมนิเทศ แนะนำรายวิชา วัตถุประสงค์รายวิชา แนวการเรียนการสอน การวัดและประเมินผล - ให้นักศึกษาอภิปรายความคาดหวัง พร้อมทั้งเสนอแนะรูปแบบการเรียนการสอนและการประเมินผล	3	อ. พาริสฯ

ลำดับ ที่	หัวข้อ / รายละเอียดการสอน	กิจกรรมการเรียนรู้ / สื่อการเรียนรู้	จำนวน ชั่วโมง	ชื่อผู้สอน
		- การประเมินความรู้ก่อนการเรียนรู้ <u>สื่อการสอน</u> - สื่อ PPT - เอกสารประกอบการสอน		
2	เตรียมความพร้อมสู่การเป็นนักศึกษา สาขาวิชาการจัดการธุรกิจด้านการบิน มหาวิทยาลัยรังสิต - ภาระหน้าที่ของการเป็นนักศึกษา สาขาวิชาการจัดการธุรกิจด้านการบิน มหาวิทยาลัยรังสิต - บุคลิกภาพที่พึงประสงค์ - การปฏิบัติตน - การสื่อสารกับอาจารย์ และบุคลากร ในมหาวิทยาลัยรังสิต	- บรรยายเนื้อหาสาระ โดยใช้สื่อ PPT และเอกสารประกอบการสอน - แบ่งกลุ่มให้นักศึกษาศึกษาตัวอย่างของจริง และวิเคราะห์ความถูกต้องเหมาะสมของตัวอย่างที่ศึกษา - ร่วมอภิปรายแลกเปลี่ยนเรียนรู้ <u>สื่อการสอน</u> - สื่อ PPT - เอกสารประกอบการสอน	3	อ. พาริสฯ
3	บทที่ 1 ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับธุรกิจบริการ (Introduction to Service Business) 1.1 ความหมายของธุรกิจบริการ 1.2 ลักษณะของธุรกิจบริการ 1.3 ประเภทของธุรกิจบริการ 1.4 องค์ประกอบของธุรกิจบริการ	- บรรยายเนื้อหาสาระ โดยใช้สื่อ PPT และเอกสารประกอบการสอน - แบ่งกลุ่มให้นักศึกษาศึกษาตัวอย่างของจริง และวิเคราะห์ความถูกต้องเหมาะสมของตัวอย่างที่ศึกษา - ร่วมอภิปรายแลกเปลี่ยนเรียนรู้ <u>สื่อการสอน</u> - สื่อ PPT - เอกสารประกอบการสอน	3	อ. พาริสฯ
4	บทที่ 2 ศิลปะการต้อนรับและการบริการ (The Arts of Hospitality and Service) 2.1 รู้จักสินค้าและบริการ 2.2 รู้จักตนเอง / ผู้ให้บริการ 2.3 รู้จักลูกค้า / ผู้รับบริการ 2.4 รู้จักทักษะการบริการอย่างมืออาชีพ 2.5 ปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของลูกค้า	- บรรยายเนื้อหาสาระ โดยใช้สื่อ PPT และเอกสารประกอบการสอน - แบ่งกลุ่มให้นักศึกษาศึกษาตัวอย่างของจริง และวิเคราะห์ความถูกต้องเหมาะสมของตัวอย่างที่ศึกษา - ร่วมอภิปรายแลกเปลี่ยนเรียนรู้ <u>สื่อการสอน</u> - สื่อ PPT - เอกสารประกอบการสอน	3	อ. พาริสฯ

ลำดับ ที่	หัวข้อ / รายละเอียดการสอน	กิจกรรมการเรียนรู้ / สื่อการเรียนรู้	จำนวน ชั่วโมง	ชื่อผู้สอน
5	บทที่ 3 การบริการลูกค้าในธุรกิจสายการบิน (Airline Customer Service) 3.1 วัตถุประสงค์การบริการลูกค้าในธุรกิจสายการบิน 3.2 ลูกค้าในธุรกิจสายการบิน 3.3 ลักษณะการบริการลูกค้าในธุรกิจสายการบิน 3.4 การบริการลูกค้าในรูปแบบใหม่	- บรรยายเนื้อหาสาระ โดยใช้สื่อ PPT และเอกสารประกอบการสอน - แบ่งกลุ่มให้นักศึกษาศึกษาตัวอย่างของจริง และวิเคราะห์ความถูกต้องเหมาะสมของตัวอย่างที่ศึกษา - ร่วมอภิปรายแลกเปลี่ยนเรียนรู้ <u>สื่อการสอน</u> - สื่อ PPT - เอกสารประกอบการสอน	3	อ. พาริสฯ
6	บทที่ 4 การสื่อสารระหว่างบุคคลสำหรับงานบริการในธุรกิจการบิน (Interpersonal Communication for Airlines) 4.1 แนวคิดและกระบวนการสื่อสารระหว่างบุคคล 4.2 อุปสรรค และการแก้ไขปัญหาในการสื่อสารระหว่างบุคคล 4.3 การสื่อสารด้วยวาจา และการสื่อสารด้วยภาษากาย 4.4 การสื่อสารทางโทรศัพท์ และการสื่อสารผ่านสังคมออนไลน์ 4.5 การตอบสนองกับคำร้องเรียนของลูกค้า	- บรรยายเนื้อหาสาระ โดยใช้สื่อ PPT และเอกสารประกอบการสอน - แบ่งกลุ่มให้นักศึกษาศึกษาตัวอย่างของจริง และวิเคราะห์ความถูกต้องเหมาะสมของตัวอย่างที่ศึกษา - ร่วมอภิปรายแลกเปลี่ยนเรียนรู้ <u>สื่อการสอน</u> - สื่อ PPT - เอกสารประกอบการสอน	3	อ. พาริสฯ
7	บทที่ 4 การสื่อสารระหว่างบุคคลสำหรับงานบริการในธุรกิจการบิน (Interpersonal Communication for Airlines) (ต่อ) 4.1 แนวคิดและกระบวนการสื่อสารระหว่างบุคคล 4.2 อุปสรรค และการแก้ไขปัญหาในการสื่อสารระหว่างบุคคล 4.3 การสื่อสารด้วยวาจา และการสื่อสารด้วยภาษากาย	- บรรยายเนื้อหาสาระ โดยใช้สื่อ PPT และเอกสารประกอบการสอน - แบ่งกลุ่มให้นักศึกษาศึกษาตัวอย่างของจริง และวิเคราะห์ความถูกต้องเหมาะสมของตัวอย่างที่ศึกษา - ร่วมอภิปรายแลกเปลี่ยนเรียนรู้ <u>สื่อการสอน</u> - สื่อ PPT - เอกสารประกอบการสอน	3	อ. พาริสฯ

สัปดาห์ ที่	หัวข้อ / รายละเอียดการสอน	กิจกรรมการเรียนรู้ / สื่อการเรียนรู้	จำนวน ชั่วโมง	ชื่อผู้สอน
	4.4 การสื่อสารทางโทรศัพท์ และการ สื่อสารผ่านสังคมออนไลน์ 4.5 การตอบสนองกับคำร้องเรียนของ ลูกค้า			
8	Mid Term Break พักระหว่างภาคการศึกษา			
9	บทที่ 5 การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม (Intercultural Communication) 5.1 ความหมายและการสื่อสาร ระหว่างวัฒนธรรม 5.2 ปัจจัยที่ทำให้เกิดความแตกต่าง ทางวัฒนธรรม 5.3 การตกตะลึงทางวัฒนธรรม (Culture Shock) และแนวทางการ ปรับตัว 5.4 การบริการลูกค้าที่มาจากต่าง วัฒนธรรม 5.5 วัฒนธรรมไทยในมุมมองของคน ต่างชาติ	- บรรยายเนื้อหาสาระ โดยใช้สื่อ PPT และเอกสารประกอบการสอน - แบ่งกลุ่มให้นักศึกษาศึกษาตัวอย่าง ของจริง และวิเคราะห์ความถูกต้อง เหมาะสมของตัวอย่างที่ศึกษา - ร่วมอภิปรายแลกเปลี่ยนเรียนรู้ <u>สื่อการสอน</u> - สื่อ PPT - เอกสารประกอบการสอน	3	อ. พาริสฯ
10	บทที่ 6 มารยาทสังคม (Social Etiquette) 6.1 การทักทาย การแนะนำ การ สนทนา และการกล่าวอำลา 6.2 มารยาทในการใช้โทรศัพท์ 6.3 มารยาทในการแต่งกาย 6.4 มารยาทในการร่วมงานเลี้ยงทาง ธุรกิจ 6.5 มารยาทในการทานอาหาร	- บรรยายเนื้อหาสาระ โดยใช้สื่อ PPT และเอกสารประกอบการสอน - แบ่งกลุ่มให้นักศึกษาศึกษาตัวอย่าง ของจริง และวิเคราะห์ความถูกต้อง เหมาะสมของตัวอย่างที่ศึกษา - ร่วมอภิปรายแลกเปลี่ยนเรียนรู้ <u>สื่อการสอน</u> - สื่อ PPT - เอกสารประกอบการสอน	3	อ. พาริสฯ
11	บทที่ 7 การบริการด้านความปลอดภัยใน ธุรกิจการบิน 7.1 แนวคิดด้านความปลอดภัยในการ เดินทางทางอากาศ 7.2 การเฝ้าระวังความปลอดภัย และ การป้องกันภัยภายในอาคารสำนักงาน	- บรรยายเนื้อหาสาระ โดยใช้สื่อ PPT และเอกสารประกอบการสอน - แบ่งกลุ่มให้นักศึกษาศึกษาตัวอย่าง ของจริง และวิเคราะห์ความถูกต้อง เหมาะสมของตัวอย่างที่ศึกษา - ร่วมอภิปรายแลกเปลี่ยนเรียนรู้	3	วิทยากร

สัปดาห์ ที่	หัวข้อ / รายละเอียดการสอน	กิจกรรมการเรียนรู้ / สื่อการเรียนรู้	จำนวน ชั่วโมง	ชื่อผู้สอน
	7.3 การเฝ้าระวังความปลอดภัย และ การป้องกันภัยภายในท่าอากาศยาน 7.4 การเฝ้าระวังความปลอดภัย และ การป้องกันภัยภายในอากาศยาน	<u>สื่อการสอน</u> - สื่อ PPT - เอกสารประกอบการสอน		
12	บทที่ 8 ทฤษฎีบุคลิกภาพกับงานบริการ สายการบิน (Personality Theory VS Airline Service) 8.1 ความหมายและความสำคัญของ บุคลิกภาพ 8.2 ประเภทของบุคลิกภาพ 8.3 ทฤษฎีบุคลิกภาพของ Sigmund Freud 8.3 ทฤษฎีบุคลิกภาพของ William Sheldon 8.3 ทฤษฎีบุคลิกภาพของ Carl Gustav Jung 8.4 ทฤษฎีบุคลิกภาพของ Abraham Maslow	- บรรยายเนื้อหาสาระ โดยใช้สื่อ PPT และเอกสารประกอบการสอน - แบ่งกลุ่มให้นักศึกษาศึกษาตัวอย่าง ของจริง และวิเคราะห์ความถูกต้อง เหมาะสมของตัวอย่างที่ศึกษา - ร่วมอภิปรายแลกเปลี่ยนเรียนรู้ <u>สื่อการสอน</u> - สื่อ PPT - เอกสารประกอบการสอน	3	อ. พาริสฯ
13	บทที่ 9 บุคลิกภาพกับงานบริการสายการ บิน (Personality for Airline Service Provider) 9.1 การแสดงท่าทาง และการวางตัว 9.2 การดูแลสุขภาพร่างกาย 9.3 การแต่งกาย 9.4 การแต่งหน้า	- บรรยายเนื้อหาสาระ โดยใช้สื่อ PPT และเอกสารประกอบการสอน - แบ่งกลุ่มให้นักศึกษาศึกษาตัวอย่าง ของจริง และวิเคราะห์ความถูกต้อง เหมาะสมของตัวอย่างที่ศึกษา - ร่วมอภิปรายแลกเปลี่ยนเรียนรู้ <u>สื่อการสอน</u> - สื่อ PPT - เอกสารประกอบการสอน	3	อ. พาริสฯ
14	บทที่ 10 กลยุทธ์การบริการและการแก้ไข ปัญหาการบริการในธุรกิจสายการบิน 10.1 การส่งมอบทัศนคติที่ดีให้กับ ลูกค้า และผู้โดยสาร	- บรรยายเนื้อหาสาระ โดยใช้สื่อ PPT และเอกสารประกอบการสอน - แบ่งกลุ่มให้นักศึกษาศึกษาตัวอย่าง ของจริง และวิเคราะห์ความถูกต้อง เหมาะสมของตัวอย่างที่ศึกษา	3	อ. พาริสฯ

สัปดาห์ ที่	หัวข้อ / รายละเอียดการสอน	กิจกรรมการเรียนรู้ / สื่อการเรียนรู้	จำนวน ชั่วโมง	ชื่อผู้สอน
	10.2 การค้นหาความต้องการของ ลูกค้า และผู้โดยสาร 10.3 การให้บริการตามความต้องการ ของลูกค้า และผู้โดยสาร 10.4 การสร้างความมั่นใจว่าลูกค้าจะ กลับมาใช้บริการอีกครั้งต่อไป 10.5 ดัชนีตัวบ่งชี้คุณภาพการบริการ	- ร่วมอภิปรายแลกเปลี่ยนเรียนรู้ <u>สื่อการสอน</u> - สื่อ PPT - เอกสารประกอบการสอน		
15	บทที่ 10 กลยุทธ์การบริการและการแก้ไข ปัญหาการบริการในธุรกิจสายการบิน (ต่อ) 10.1 การส่งมอบทัศนคติที่ดีให้กับ ลูกค้า และผู้โดยสาร 10.2 การค้นหาความต้องการของ ลูกค้า และผู้โดยสาร 10.3 การให้บริการตามความต้องการ ของลูกค้า และผู้โดยสาร 10.4 การสร้างความมั่นใจว่าลูกค้าจะ กลับมาใช้บริการอีกครั้งต่อไป 10.5 ดัชนีตัวบ่งชี้คุณภาพการบริการ	- บรรยายเนื้อหาสาระ โดยใช้สื่อ PPT และเอกสารประกอบการสอน - แบ่งกลุ่มให้นักศึกษาศึกษาตัวอย่าง ของจริง และวิเคราะห์ความถูกต้อง เหมาะสมของตัวอย่างที่ศึกษา - ร่วมอภิปรายแลกเปลี่ยนเรียนรู้ <u>สื่อการสอน</u> - สื่อ PPT - เอกสารประกอบการสอน	3	อ. พาริส
Final Examination สอบปลายภาคเรียน				

2. แผนการประเมินผลการเรียนรู้

ผลการเรียนรู้	วิธีการประเมินผลการเรียนรู้	สัปดาห์ที่ประเมิน	สัดส่วนของการ ประเมินผล
1.2	พฤติกรรมการเรียน การเข้าเรียน การตรงต่อเวลา การมีส่วนร่วมในชั้นเรียน ความรับผิดชอบ	ทุกสัปดาห์	ร้อยละ 5
2.1, 2.2, 4.1	Quiz ท้ายบทเรียน	สัปดาห์ที่ 9, 10, 11 และ 13	ร้อยละ 20
1.2, 1.4, 2.2	Check list (Poise, Grooming, Posture, Appearance)	ทุกสัปดาห์	ร้อยละ 15
3.2, 3.3, 5.1, 5.2, 5.3	รายงานกลุ่ม “กลยุทธ์การบริการและการแก้ไข ปัญหาการบริการในธุรกิจสายการบิน”	สัปดาห์ที่ 14 และ 15	ร้อยละ 20

2.1, 2.2, 4.1	สอบปลายภาค	สัปดาห์ที่ 17	ร้อยละ 40
รวม			ร้อยละ 100

หมวด 5 ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน

1. ตำราและเอกสารหลัก

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. (2551). **จิตวิทยาการบริการ**. กรุงเทพฯ. บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน).

ฟิลิธีร์ พิพัฒน์โกคากุล. (2553). **บริการที่เป็นเลิศ: วัฒนธรรมบริการ**. นนทบุรี. บริษัท ดิอิมเพรสชั่น คอนซัลแทนท์ จำกัด.

สมพร สุทัศน์ีย์. (2551). **พฤติกรรมน่ารัก**. กรุงเทพฯ. สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ภัทธรียา ณ นคร. (2554). **Good Manners**. กรุงเทพฯ. บริษัท ลิปส์ พับลิชชิง จำกัด.

อรัญญา พิสิษฐเกษม. (2550). **เอกสารประกอบการสอนวิชา จิตวิทยาการบริการ**. มหาวิทยาลัยรังสิต. ปทุมธานี.

Axtell, Roger E. (1993). **Do's and Taboos Around the World**. 3rd Edition. USA. The Benjamin Company, Inc.

Peterson, Brooks. (2004). **Cultural Intelligence: A Guide to Working with People from Other Cultures**. USA. Intercultural Press. 2nd Edition.

Thomas, David C. (2008). **Cross-Cultural Management**. 2nd Edition. USA. SAGE Publications, Inc.

2. เอกสารและข้อมูลสำคัญที่นักศึกษาจำเป็นต้องศึกษาเพิ่มเติม

International Air Transport Association. **Introduction to the Airline Industry**. 2nd Edition Montreal Canada.

3. เอกสารและข้อมูลแนะนำ

.....

หมวด 6 การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา

1. กลยุทธ์การประเมินประสิทธิผลของรายวิชาโดยนักศึกษา

1.1 ให้นักศึกษาประเมินผลงานของตนเอง โดยเปรียบเทียบความรู้ ทักษะ ในการประมวลคิด วิเคราะห์ ก่อนและหลังเรียนรายวิชานี้

1.2 การสนทนากลุ่มระหว่างผู้สอนและผู้เรียนโดยเปิดโอกาส และเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ

1.3 มีการประเมินผลความพึงพอใจในการจัดการเรียนการสอนสาขาวิชาการจัดการธุรกิจด้านการบิน ในทุกภาคการศึกษา

การประเมินประสิทธิผลในรายวิชานี้ ที่จัดทำโดยนักศึกษา ได้จัดกิจกรรมในการนำเสนอแนวคิด และความเห็นจากนักศึกษาได้แก่ การสนทนากลุ่มระหว่างผู้สอนและผู้เรียน การสังเกตการณ์จากพฤติกรรม ของผู้เรียน แบบประเมินผู้สอนและข้อเสนอนะ

2. กลยุทธ์การประเมินการสอน

2.1 การประเมินจากผลการเรียนของนักศึกษา

2.2 การประเมินผลความพึงพอใจในการจัดการเรียนการสอน โดยกำหนดให้มีการประเมินการสอนจาก การสังเกตการณ์สอน ผลการสอน การสัมภาษณ์นักศึกษา

3. การปรับปรุงการสอน

3.1 มีการวิจัยในชั้นเรียนเพื่อพัฒนารูปแบบการเรียนการสอน

3.2 การนำผลการประเมิน ความพึงพอใจในการจัดการเรียนการสอนวิชาการพัฒนาบุคลิกภาพและ วัฒนธรรมบริการในวิชาชีพด้านการบิน และประมวลความคิดเห็นของนักศึกษา เพื่อเป็นข้อมูลในการ ปรับปรุงการเรียนการสอนโดยนักศึกษา ผ่านระบบ On-line มาปรับปรุงการเรียนการสอนในภาคการศึกษา ต่อไป

3.3 การปรับปรุงรายละเอียดรายวิชาให้ทันสมัยและเหมาะสมกับนักศึกษารุ่นต่อไป

หลักสูตรการจัดการธุรกิจด้านการบิน กำหนดให้ผู้สอนทบทวนและปรับปรุงกลยุทธ์และวิธีสอนจากผลการ ประเมินประสิทธิผลรายวิชา แล้วจัดทำรายงานรายวิชาตามที่ สกอ. กำหนด ทุกภาคการศึกษา ให้ผู้สอนเข้า ร่วมการประชุมสัมมนา/อบรมกลยุทธ์การสอน การวิเคราะห์ผู้เรียน การวิจัยในชั้นเรียน ในรายวิชาที่มี ปัญหาอย่างน้อยภาคการศึกษาละ 1 รายวิชา มีการประชุมผู้สอนเพื่อหารือปัญหาการเรียนรู้ของนักศึกษา และหาแนวทางแก้ไข

4. การทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาในรายวิชา

☐ สัมภาษณ์นักศึกษา

☒ การสังเกตพฤติกรรมนักศึกษา คือ การเข้าชั้นเรียน พฤติกรรมการมีส่วนร่วมในชั้นเรียน

☒ การตรวจสอบการให้คะแนนและประเมินผลการเรียนรู้ของนักศึกษา

☐ การประเมินความรู้รอบยอดโดยการทดสอบ

☐ รายงานผลการเก็บข้อมูลเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้ในแต่ละด้าน



แบบสำรวจ/แบบสอบถาม



อื่นๆ ระบุ คือ การทวนสอบโดยคณะกรรมการทวนสอบ และกรรมการมาตรฐานวิชาการ

5. การดำเนินการทบทวนและการวางแผนปรับปรุงประสิทธิผลของรายวิชา

5.1 การทบทวนและปรับปรุงการสอนของรายวิชาการจัดการธุรกิจด้านการบินในทุกภาคการศึกษา โดยนำผลการประเมินความพึงพอใจในการจัดการเรียนการสอนและผลการประเมินประสิทธิภาพการจัดการเรียนการสอนโดยนักศึกษา มาปรับปรุงการเรียนการสอนเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น

5.2 จัดให้มีระบบการทบทวนประสิทธิผลของรายวิชา โดยพิจารณาผลการประเมินการสอนโดยนักศึกษา คณะกรรมการประเมินของหลักสูตร การรายงานรายวิชาหลังการทบทวนประสิทธิผลของรายวิชาการทบทวนเนื้อหาที่สอน กลยุทธ์การสอน และเสนอแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนารายวิชาเสนอต่อผู้อำนวยการหลักสูตร เสนอต่อกรรมการประจำวิทยาลัย พิจารณาให้ความคิดเห็นและสรุปเพื่อวางแผนปรับปรุงในปีการศึกษาต่อไป

.....
(อาจารย์พาริส หงษ์สกุล)

อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา

1 สิงหาคม 2568

ผู้ตรวจสอบ

.....
(อาจารย์ดุสิต ศิริสมบัติ)

ผู้อำนวยการหลักสูตร

อนุมัติ

.....
(.....)

คณบดี