



RQF 3 .รายละเอียดรายวิชา

รหัสวิชา ATM300
พฤติกรรมผู้บริโภคและการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม
ในธุรกิจการบินและการขนส่ง

(Consumer Behavior and Cross-cultural Communication in
Aviation Business and Transport)

รายวิชานี้เป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการธุรกิจการบินและการขนส่ง
วิทยาลัยการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมบริการ
มหาวิทยาลัยรังสิต



รายละเอียดของรายวิชา

วิทยาลัย/คณะ การท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมบริการ

สาขาวิชา การจัดการธุรกิจการบินและการขนส่ง

หลักสูตร บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจการบินและการขนส่ง ระดับปริญญาตรี

หมวดที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ATM300	พฤติกรรมผู้บริโภคและการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม ในธุรกิจการบินและการขนส่ง (Consumer Behavior and Cross-cultural Communication in Aviation Business and Transport)	3 (3-0-6)
วิชาบังคับร่วม	-	
วิชาบังคับก่อน	-	
ภาคการศึกษา	1-2568	
กลุ่ม	01	
ประเภทของวิชา	☐ วิชาปรับพื้นฐาน ☐ วิชาศึกษาทั่วไป ☒ วิชาเฉพาะ (วิชาชีพ-บังคับ) ☒ วิชาเลือกเสรี	
อาจารย์ผู้รับผิดชอบ	อ.ดุสิต ศิริสมบัติ	
อาจารย์ผู้สอน	อ. ศุภิสยา มหาระพันธ์ ทาพา	☐ อาจารย์ประจำ ☒ ในที่ตั้ง
สถานที่สอน		☒ อาจารย์พิเศษ ☐ นอกที่ตั้ง
วันที่จัดทำ	18 สิงหาคม 2568	

หมวดที่ 2 วัตถุประสงค์ของรายวิชาและส่วนประกอบของรายวิชา

1. วัตถุประสงค์ของรายวิชา

เพื่อให้ นักศึกษามีความรู้ความเข้าใจในพฤติกรรมผู้บริโภคในธุรกิจการบินและการขนส่งระหว่างประเทศที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรมและสามารถจัดการการข้ามวัฒนธรรมได้ทั้งในระดับการวางแผนและการปฏิบัติการในบริบทของการทำงาน รวมถึงในบริบทของการใช้ชีวิต

2. คำอธิบายรายวิชา

แนวคิดเกี่ยวกับการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภคกลุ่มต่างๆ ในธุรกิจการบินและการขนส่ง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อ พฤติกรรมผู้บริโภคที่เป็นตลาดเป้าหมายและตลาดหลักของประเทศไทย แนวคิด บทบาท ความสำคัญของการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความแตกต่างทางวัฒนธรรม การเข้าใจวัฒนธรรมที่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้ใช้บริการชาติต่างๆ และกรณีศึกษา

Concept of consumer behavior analysis in aviation and transport business, factors influencing the purchase decision process, consumer behavior in the target market and main market of Thailand. Concepts, roles and importance of cross-cultural communication, theories related to cultural differences, understanding of culture diversity that affects behavior of customers from various nationalities and case studies.

3. จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่อาจารย์ให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษา

มี3.....ชั่วโมง/สัปดาห์

- ☒ e-mail :
- ☐ Facebook :
- ☐ Line :
- ☐ อื่น ระบุ.....

4. ผลลัพธ์การเรียนรู้ของรายวิชา (Course Learning Outcomes : CLOs)

เมื่อสิ้นสุดการศึกษารายวิชานี้แล้ว นักศึกษาสามารถ

- เข้าใจหลักการและความสำคัญของการเรียนรู้เรื่องพฤติกรรมผู้บริโภคในธุรกิจการบินและการขนส่ง
- ตระหนักถึงความหลากหลายทางวัฒนธรรม และความสำคัญของการจัดการข้ามวัฒนธรรมในงานบริการ และการบริหารธุรกิจด้านการบิน ซึ่งต้องมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และลูกค้าต่างวัฒนธรรม
- สามารถอธิบายแนวคิดและทฤษฎีมิติทางวัฒนธรรม และการจัดการข้ามวัฒนธรรม
- ตระหนักถึงความสำคัญของวัฒนธรรมการบริการและสามารถนำมาปรับใช้ได้อย่างเหมาะสม
- ตระหนักถึงความสำคัญของวัฒนธรรมความปลอดภัยในธุรกิจการบิน และปรับเปลี่ยนทัศนคติของตนเอง เข้าสู่วัฒนธรรมความปลอดภัย เพื่อเตรียมความพร้อมก่อนเข้าทำงานในธุรกิจการบิน

หมวดที่ 3 การพัฒนาผลการเรียนรู้ของนักศึกษา

การพัฒนาผลการเรียนรู้ในมาตรฐานผลการเรียนรู้แต่ละด้านที่มุ่งหวัง มีดังต่อไปนี้

1. คุณธรรม จริยธรรม

●	ผลการเรียนรู้	วิธีการสอน	วิธีการประเมินผล
1.3	เคารพสิทธิและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น รวมทั้งเคารพคุณค่าและศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์	ทวนสอบความเข้าใจที่ตรงกัน ศึกษาจากเหตุการณ์และข้อร้องเรียนของผู้บริโภคต่อการปฏิบัติของสายการบินและวิธีแก้ปัญหา ผู้สอนเป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติต่อนักศึกษาและผู้อื่น	ประเมินจากผลสอบที่เป็นข้อสอบเชิงวิเคราะห์ด้านคุณธรรม จริยธรรม ประเมินจากการตรงต่อเวลาและความสม่ำเสมอในการเข้าชั้นเรียน

2. ความรู้

●	ผลการเรียนรู้	วิธีการสอน	วิธีการประเมินผล
2.2	มีความรู้และความเข้าใจในทฤษฎี หลักการ วิธีการในสาขาวิชาชีพธุรกิจการบิน	บรรยาย ยกตัวอย่าง สถานการณ์ปัจจุบันโดยเฉพาะการบริหารสายการบินตามหลักวิธีใหม่ และถามตอบ ใช้วิธีการ PBL (Problem-based Learning) โดยทำความเข้าใจที่ตรงกันกับปัญหานั้นๆก่อนและฝึกแก้ปัญหาภายใต้กฎกติกาที่กำหนดร่วมกัน การทำงานกลุ่มและนำเสนอรายงานจากการค้นคว้าด้วยวาจาและด้วยการเขียน มอบหมายให้ศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองในเรื่องที่แตกต่างกัน จาก WEBSITE และทำรายงานโดยเน้นการอ้างอิงจากแหล่งที่มาข้อมูลที่น่าเชื่อถือ อภิปรายกลุ่ม	ประเมินจากการทดสอบย่อยและการสอบปลายภาคทั้งข้อสอบปรนัยและอัตนัยที่เน้นคำถามที่เป็นแนวคิด ทฤษฎี และการประยุกต์ใช้ตามสถานการณ์ ประเมินและให้คะแนนการนำเสนอผลการศึกษาค้นคว้าจากงานที่มอบหมาย ประเมินและให้คะแนนจากงานที่มอบหมาย

3. ทักษะทางปัญญา

●	ผลการเรียนรู้	วิธีการสอน	วิธีการประเมินผล
---	---------------	------------	------------------

3.3	สามารถรวบรวม ศึกษา วิเคราะห์ สังเคราะห์ และสรุป ประเด็นปัญหาและความ ต้องการ	วิเคราะห์กรณีศึกษาของสายการบิน ที่ประสบกับภาวะวิกฤติ เพื่อ เปรียบเทียบกับทฤษฎีต่างๆ ที่ได้ ศึกษา	ประเมินและให้คะแนนจากงานที่ มอบหมายประเมินผลจากการสอบ กลางภาคและปลายภาคจากข้อสอบ เชิงวิเคราะห์ ประเมินจากการเขียนรายงานและ นำเสนอผลงาน ประเมินจากความเห็นของเพื่อน นักศึกษาในชั้นเรียน
-----	---	--	--

4. ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

●	ผลการเรียนรู้	วิธีการสอน	วิธีการประเมินผล
4.1	มีความสามารถในการติดต่อ สื่อสารข่าวสารให้เป็นที่เข้าใจ ได้ถูกต้อง	กำหนดประเด็นปัญหา จัดกิจกรรม แข่งขันการนำเสนอ เพื่อหาทั้ง ข้อเสนอแนะ และข้อโต้แย้ง มีการ อภิปรายหลังการทำกิจกรรม	ประเมินและให้คะแนนการนำเสนอผล การศึกษาค้นคว้าจากงานที่มอบหมาย

5. ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

●	ผลการเรียนรู้	วิธีการสอน	วิธีการประเมินผล
5.3	มีทักษะในการนำเสนอ โดย เลือกใช้รูปแบบและวิธีการ ที่เหมาะสม	มอบหมายงานให้ศึกษาค้นคว้าด้วย ตนเอง ทางเว็บไซต์ ฐานข้อมูล ออนไลน์ของมหาวิทยาลัย เพื่อ ประมวลความรู้จากหลายแหล่ง แล้วมา นำสรุปตามประเด็นที่ได้รับมอบหมาย ให้วิเคราะห์ข้อมูลพร้อมกับ นำเสนอ ด้วยวาจาและการเขียนทั้งภาษาไทย/ ภาษาอังกฤษ และตารางตัวเลขพร้อม กับบอกแหล่งอ้างอิง โดยกำหนดให้ใช้ แหล่งอ้างอิงทั้งไทยและต่างประเทศ	ประเมินจากผลสอบกลางภาคและ ปลายภาค ประเมินจากการนำเสนอ ประเมินจากการเขียนรายงานในรูป ของการอ้างอิงตัวเลข สถิติ และ เทคโนโลยี

หมวดที่ 4 แผนการสอนและการประเมินผล

1. แผนการสอน

สัปดาห์ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	กิจกรรมการเรียนรู้การสอน และสื่อที่ใช้	จำนวน ชั่วโมง	ผู้สอน
1	นำเข้าสู่บทเรียน • แนะนำวิชา • กิจกรรมแนะนำตัวเพื่อสร้างความคุ้นเคย • วัตถุประสงค์และแผนการสอน • การวัดและการประเมินผล • การจัดระเบียบการเรียนรู้ • ประเมินความคาดหวังของนักศึกษา • ประเมินความรู้ก่อนเรียน • กำหนดวิธีการสื่อสารระหว่างนักศึกษากับอาจารย์ผู้สอน	- กิจกรรมสร้างความคุ้นเคย - ร่วมอภิปรายและสรุปข้อตกลงเรื่องระเบียบในชั้นเรียนและช่องทางการสื่อสารออนไลน์ - ตั้งคำถามเพื่อทดสอบความรู้ของการเรียน	3	อ.คัทลียา
2	บทที่ 1 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภคในธุรกิจการบริโภคและการขนส่ง (Understanding Consumer Behavior 1) พฤติกรรมผู้บริโภค • What is consumer behavior? • Types of consumer behaviors • Factors influencing consumer behavior • Consumer behavior patterns • Consumer segmentation • Consumer research and analysis • Consumer decision making process • Trends and Social Media	กิจกรรม - บรรยายและยกตัวอย่าง - นำเสนองานที่ได้รับมอบหมาย - อภิปราย วิเคราะห์ และสรุปผลร่วมกัน - ถามตอบข้อสงสัย - เสนอประเด็นให้เกิดความคิดต่อยอด และแนะนำแหล่งสืบค้น ซึ่งผู้เรียนสามารถศึกษาได้ด้วยตัวเอง - มอบหมายงานเพื่อสรุปผลการเรียนรู้ สื่อการสอน - โปรแกรม power point - คลิปวิดีโอ - เอกสารประกอบการสอน	3	อ.คัทลียา

สัปดาห์ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	กิจกรรมการเรียนรู้การสอน และสื่อที่ใช้	จำนวน ชั่วโมง	ผู้สอน
3	บทที่ 2 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภคในธุรกิจการบริโภคและการขนส่ง (Understanding Consumer Behavior 2) ความแตกต่างระหว่างวัย หนึ่งในปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมผู้บริโภค ● The Generation Gap ● ประโยชน์ของการเรียนรู้เรื่องความแตกต่างระหว่างวัย ● ความท้าทายของช่องว่างระหว่างวัย ● การร่วมงานกับคนในช่วงวัยต่างๆ ● การลดช่องว่างระหว่างวัย ○ Effective Communication ■ Listening Skill ■ Speaking Skill	กิจกรรม - นำเสนองานที่ได้รับมอบหมาย - บรรยายและยกตัวอย่าง - กิจกรรมกลุ่มในห้องเรียน - อภิปราย วิเคราะห์ และสรุปผลร่วมกัน - ถามตอบข้อสงสัย - เสนอประเด็นให้เกิดความคิดต่อยอด และแนะนำแหล่งสืบค้น ซึ่งผู้เรียนสามารถศึกษาได้ด้วยตัวเอง สื่อการสอน - โปรแกรม power point - คลิปวิดีโอ - เอกสารประกอบการสอน	3	อ.คัทลียา
4	บทที่ 3 ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับวัฒนธรรม ● ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับวัฒนธรรม ● ความหมายของ “วัฒนธรรม” ● ลักษณะพื้นฐานของวัฒนธรรม ● ประเภทของวัฒนธรรม ● ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเกิดและลักษณะของวัฒนธรรม ● วัฒนธรรมเกิดขึ้นได้อย่างไร ● ความสำคัญของวัฒนธรรม ● การเปลี่ยนแปลงทางวัฒนธรรม ● Culture Analogies ● ปรากฏการณ์ทางวัฒนธรรม ● คติเกี่ยวกับความแตกต่างทางวัฒนธรรม ● การปรับตัวทางวัฒนธรรม ● รูปแบบการปรับตัวทางวัฒนธรรม	กิจกรรม - บรรยาย และยกตัวอย่าง - กิจกรรมกลุ่มในห้องเรียน - อภิปราย วิเคราะห์ และสรุปผลร่วมกัน - ถามตอบข้อสงสัย - เสนอประเด็นให้เกิดความคิดต่อยอดและแนะนำแหล่งสืบค้น ซึ่งผู้เรียนสามารถศึกษาเพิ่มเติมได้ด้วยตัวเอง สื่อการสอน - โปรแกรม Power point - คลิปวิดีโอ - เอกสารประกอบการสอน - แบบฝึกหัดท้ายบท	3	

สัปดาห์ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	กิจกรรมการเรียนรู้การสอน และสื่อที่ใช้	จำนวน ชั่วโมง	ผู้สอน
	ความฉลาดทางวัฒนธรรม			
5	บทที่ 4 แนวคิดและทฤษฎีวัฒนธรรม ทฤษฎี 6 มิติทางวัฒนธรรมของ Geert Hofstede - แนะนำทฤษฎี 6 มิติทางวัฒนธรรมของ Geert Hofstede และเหตุผลในการนำทฤษฎีมาให้นักศึกษาค้นคว้า - อธิบายสรุปแนวคิดและทฤษฎี 6 มิติทางวัฒนธรรมของ Geert Hofstede	กิจกรรม - บรรยาย และยกตัวอย่าง - มอบหมายงานกลุ่มในห้องเรียนเพื่อทำความเข้าใจภาพรวมของทฤษฎี - อภิปราย วิเคราะห์ และสรุปผลร่วมกัน - ถามตอบข้อสงสัย - เสนอประเด็นให้เกิดความคิดต่อยอดและแนะนำแหล่งสืบค้น ซึ่งผู้เรียนสามารถศึกษาเพิ่มเติมด้วยตัวเอง สื่อการสอน - โปรแกรม Power point - เว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง - คลิปวิดีโอ - เอกสารประกอบการสอน	3	อ.คัทลียา
6	บทที่ 5 การจัดการข้ามวัฒนธรรมในภูมิภาคเอเชียใต้ - ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับวัฒนธรรมในภูมิภาคเอเชียใต้ - ศึกษาเรียนรู้สารคดีเกี่ยวกับภูมิภาคเอเชียใต้	กิจกรรม - การตอบคำถามเพื่อนำเข้าสู่บทเรียน - บรรยาย และยกตัวอย่าง - อภิปราย วิเคราะห์ และสรุปผลร่วมกัน - ถามตอบข้อสงสัย - มอบหมายงานเพื่อสรุปประเด็นการเรียนรู้ - เสนอประเด็นให้เกิดความคิดต่อยอดและแนะนำแหล่งสืบค้น ซึ่งผู้เรียนสามารถศึกษาเพิ่มเติมด้วยตัวเอง สื่อการสอน	3	อ.คัทลียา

ลำดับที่	หัวข้อ/รายละเอียด	กิจกรรมการเรียนการสอน และสื่อที่ใช้	จำนวน ชั่วโมง	ผู้สอน
		- โปรแกรม Power point - คลิปวิดีโอ - เอกสารประกอบการสอน		
7	บทที่ 6 การจัดการข้ามวัฒนธรรมในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ● ภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ● ความเหมือนในความหลากหลายของภูมิภาค ● ความร่วมมือในภูมิภาค ● ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โอกาสและความท้าทายในการทำงาน ● วัฒนธรรมร่วมรากของอุษาคเนย์	กิจกรรม - นำเสนองานที่ได้รับมอบหมาย - บรรยาย และยกตัวอย่าง - อภิปราย วิเคราะห์ และสรุปผลร่วมกัน - ถามตอบข้อสงสัย - เสนอประเด็นให้เกิดความคิดต่อยอดและแนะนำแหล่งสืบค้น ซึ่งผู้เรียนสามารถศึกษาเพิ่มเติมด้วยตัวเอง สื่อการสอน - โปรแกรม Power point - คลิปวิดีโอ - เอกสารประกอบการสอน	3	อ.คัทลียา
หยุดพักระหว่างภาค				
8	บทที่ 7 การจัดการข้ามวัฒนธรรมในภูมิภาคเอเชียตะวันออก ● นำเสนอกิจกรรมที่ได้รับมอบหมาย ● ลักษณะโดดเด่นของวัฒนธรรมแต่ละประเทศในภูมิภาคเอเชียตะวันออก ● การสะท้อนตัวตนผ่านปรัชญาตะวันออก	กิจกรรม - นำเสนอกิจกรรมที่ได้รับมอบหมาย - บรรยาย และยกตัวอย่าง - อภิปราย วิเคราะห์ และสรุปผลร่วมกัน - ถามตอบข้อสงสัย - เสนอประเด็นให้เกิดความคิดต่อยอดและแนะนำแหล่งสืบค้น ซึ่งผู้เรียนสามารถศึกษาเพิ่มเติมด้วยตัวเอง สื่อการสอน - โปรแกรม Power point - คลิปวิดีโอ - Quotes from the East	3	อ.คัทลียา

สัปดาห์ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	กิจกรรมการเรียนรู้การสอน และสื่อที่ใช้	จำนวน ชั่วโมง	ผู้สอน
		- เอกสารประกอบการสอน		
9	บทที่ 8 การจัดการข้ามวัฒนธรรมใน ภูมิภาคตะวันออกกลาง เรียนรู้วัฒนธรรมในภูมิภาคตะวันออก กลางผ่านการตั้งคำถาม ● การตั้งคำถามและประโยชน์ของการตั้งคำถาม ● ประเภทของคำถาม ● Powerful Questioning ● ฝึกการตั้งคำถามประเภทต่างๆ ● การตั้งคำถามเพื่อเรียนรู้วัฒนธรรมในภูมิภาคตะวันออกกลาง ● สรุปวัฒนธรรมภูมิภาคตะวันออกกลาง	กิจกรรม - เกม - งานกลุ่มในห้องเรียน - บรรยาย และยกตัวอย่าง - อภิปราย วิเคราะห์ และสรุปผลร่วมกัน - ถามตอบข้อสงสัย - เสนอประเด็นให้เกิดความคิดต่อยอดและแนะนำแหล่งสืบค้น ซึ่งผู้เรียนสามารถศึกษาเพิ่มเติมด้วยตัวเอง สื่อการสอน - โปรแกรม Power point - คลิปวิดีโอ - เอกสารประกอบการสอน	3	อ.คัทลียา
10	บทที่ 9 การจัดการข้ามวัฒนธรรมใน ภูมิภาคแอฟริกา ● แนะนำภูมิภาคแอฟริกา ● คลิปท่องเที่ยวประเทศแอฟริกาใต้ ● การปกครองแบบ Apartheid กับการเรียนรู้เรื่องความแตกต่างทางวัฒนธรรม ● สรุปประเด็นการเรียนรู้เรื่องความแตกต่างทางวัฒนธรรมผ่านการตอบคำถามและกิจกรรมกลุ่ม	กิจกรรม - มอบหมายงานกลุ่ม - บรรยาย และยกตัวอย่าง - อภิปราย วิเคราะห์ และสรุปผลร่วมกัน - ถามตอบข้อสงสัย - เสนอประเด็นให้เกิดความคิดต่อยอดและแนะนำแหล่งสืบค้น ซึ่งผู้เรียนสามารถศึกษาเพิ่มเติมด้วยตัวเอง สื่อการสอน - โปรแกรม Power point - คลิปวิดีโอ - เอกสารประกอบการสอน	3	อ.คัทลียา
11	บทที่ 10 วัฒนธรรมไทย และ “คุณค่า” Thai Culture and The Value ● กิจกรรม “รากไทย”	กิจกรรม - เกมและกิจกรรมกลุ่ม - บรรยาย และยกตัวอย่าง	3	อ.คัทลียา

สัปดาห์ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	กิจกรรมการเรียนรู้การสอน และสื่อที่ใช้	จำนวน ชั่วโมง	ผู้สอน
	- นำเสนองานมอบหมายรายบุคคล - ความหมายของคำว่า “คุณค่า” หรือ “Value” - Self-value and Self-esteem - Self-esteem assessment - To raise your self-esteem - Self-esteem and Cultural Intelligence	- อภิปราย วิเคราะห์ และสรุปผลร่วมกัน - ถามตอบข้อสงสัย - เสนอประเด็นให้เกิดความคิดต่อยอดและแนะนำแหล่งสืบค้น ซึ่งผู้เรียนสามารถศึกษาเพิ่มเติมด้วยตัวเอง สื่อการสอน - โปรแกรม Power point - เพลง - คลิปวิดีโอ - การ์ตูนภาพ - เอกสารประกอบการสอน		
12	บทที่ 11 Manner and Etiquette - Emotional Check-in - The meaning of Cross-cultural management - Why are manners and etiquette important? - Manner, Manners, and Etiquette - The principle of etiquette - The Magic Word - Greetings - Introductions - The 7 wonders for professional success	กิจกรรม - บรรยาย และยกตัวอย่าง - ฝึกปฏิบัติ - อภิปราย วิเคราะห์ และสรุปผลร่วมกัน - ถามตอบข้อสงสัย - เสนอประเด็นให้เกิดความคิดต่อยอดและแนะนำแหล่งสืบค้น ซึ่งผู้เรียนสามารถศึกษาเพิ่มเติมด้วยตัวเอง สื่อการสอน - โปรแกรม Power point - คลิปวิดีโอ - เอกสารประกอบการสอน	3	อ.คัทลียา
13	บทที่ 12 วัฒนธรรมการบริการ Service Culture - นำเสนองานที่ได้รับมอบหมายในรูปแบบคลิปวิดีโอ วัฒนธรรมการให้บริการ “Service” Definition	กิจกรรม - นำเสนอานกลุ่ม - ฝึกปฏิบัติพัฒนาบุคลิกภาพ - บรรยาย และยกตัวอย่าง - อภิปราย วิเคราะห์ และสรุปผลร่วมกัน - ถามตอบข้อสงสัย		อ.คัทลียา

สัปดาห์ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	กิจกรรมการเรียนรู้การสอน และสื่อที่ใช้	จำนวน ชั่วโมง	ผู้สอน
	- Technical skills and Human skills - Face to Face Communication - Service Manner and Practice	- เสนอประเด็นให้เกิดความคิดต่อยอดและแนะนำแหล่งสืบค้น ซึ่งผู้เรียนสามารถศึกษาเพิ่มเติมด้วยตัวเอง สื่อการสอน - หนังสืออ่านเพิ่มเติมเกี่ยวกับวัฒนธรรมการบริการ - โปรแกรม Power point - คลิปวิดีโอ - เอกสารประกอบการสอน		
14	บทที่ 13 วัฒนธรรมความปลอดภัย วัฒนธรรมความปลอดภัย - กิจกรรมกลุ่มเพื่อนำเข้าสู่บทเรียน - ความปลอดภัยกับธุรกิจการบิน - Incident, Near miss, Accident - การจำแนกอุบัติเหตุและอุบัติเหตุในธุรกิจการบิน - สาเหตุการเกิดอุบัติเหตุจากการทำงาน - Swiss cheese model - ความสูญเสียทางตรงและทางอ้อม - Safety Culture - Safety Management System (SMS) in Aviation - SMS Framework-Four Pillars - Safety Attitude	กิจกรรม - กิจกรรมกลุ่ม - บรรยาย และยกตัวอย่าง - อภิปราย วิเคราะห์ และสรุปผลร่วมกัน - ถามตอบข้อสงสัย - เสนอประเด็นให้เกิดความคิดต่อยอดและแนะนำแหล่งสืบค้น ซึ่งผู้เรียนสามารถศึกษาเพิ่มเติมด้วยตัวเอง สื่อการสอน - โปรแกรม Power point - คลิปวิดีโอ - กรณีศึกษา - เอกสารประกอบการสอน		อ.คัทลียา
15	สอบปลายภาค			อ.คัทลียา
จำนวนชั่วโมงทั้งหมด			45	

2. แผนการประเมินผลการเรียนรู้

ผลการเรียนรู้	วิธีการประเมินผลการเรียนรู้	สัปดาห์ที่ประเมิน	สัดส่วนของการประเมินผล
1.3,2.1,3.3.4.1,5.3	สอบปลายภาค	15	30%

ผลการเรียนรู้	วิธีการประเมินผลการเรียนรู้	สัปดาห์ที่ประเมิน	สัดส่วนของการประเมินผล
1.3,5.3	การเข้าชั้นเรียน การมีส่วนร่วม อภิปราย เสนอความคิดเห็นในชั้นเรียน	ตลอดภาคการศึกษา	10%
2.1,4.1	บันทึกร่องรอยการเรียนรู้ (Learning Journal)	กลางภาคและปลาย ภาคการศึกษา	30%
2.1,3.3,4.1	วิเคราะห์กรณีศึกษา คำนคว้า การ นำเสนอผลงาน การทำงานกลุ่มและผลงาน	ตลอดภาคการศึกษา	30%

หมวดที่ 5 ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน

1. ตำราและเอกสารหลัก

สมชนก ภาสกรจรัส. (2559). การจัดการเชิงเปรียบเทียบ/การจัดการข้ามวัฒนธรรม. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น

Hofstede, G. (1997). Cultures and Organizations: Software of the Mind. New York: McGraw-Hill.

2. เอกสารและข้อมูลแนะนำ

ICAO. (2004). Cross-Cultural Factors in Aviation Safety. Circular 302-AN/175, Montreal: International Civil Aviation Organization.

ICAO. (2018). Fostering Just Culture in Operators and Service Providers. Twelfth Meeting of the Asia Pacific Regional Aviation Safety Team (APRAST/12). Agenda Item 5. 28 May to 1 June 2018. Bangkok: International Civil Aviation Organization.

ICAO. (2017). Safety Management Manual (SMM). 4th Edition. Montreal: International Civil Aviation Organization.

Marie-Joelle Browaeys, Roger Price. (2011). Understanding cross-cultural management. 2nd Ed. Harlow, England: Financial Time Press.

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.

Velo, Veronica. (2012). Cross-cultural management. New York: Business Expert Press.

Reason, James. (2000). Human error: models and management. Manchester: University of Manchester.

- หนังสือโอโมเตนาชิ จิตวิญญาณการให้บริการแบบญี่ปุ่น ดร. กฤตนี พงษ์ธนเลิศ (2564), สำนักพิมพ์วีเลิร์น
- ทิศทางการตลาดปี 2025 ที่คนค้าขายต้องรู้ | เศรษฐกิจติดบ้าน, Retrieved from <https://www.youtube.com/watch?v=wl6c1eHJ0E0&t=3s> (YouTube channel: Thai PBS)
- โฆษณาจากทุกเจน, Retrieved from <https://www.youtube.com/watch?v=ZDD5hDogJaM&t=20s> (YouTube channel: Five Star Chicken Thailand)
- “ช่องว่างระหว่างวัย” ทำยังไงกันดี... | #อย่าหาว่าน้ำสอน, Retrieved from <https://www.youtube.com/watch?v=qB8POOJfhFI&t=21s> (YouTube channel: NANAKE555)
- สารคดี India from above Season 1, Retrieved from Disney Plus
- วัฒนธรรมร่วมราก ความเหมือนท่ามกลางความหลากหลายทางวัฒนธรรมในอุษาคเนย์ | ประวัติศาสตร์ นอกตำรา EP.48, Retrieved from <https://www.youtube.com/watch?v=JZnDnLrvo3E&t=33s> (YouTube channel: ประวัติศาสตร์ นอกตำรา)
- Sujit Wongthes : วัฒนธรรมร่วมรากในอาเซียน, Retrieved from <https://www.youtube.com/watch?v=Hag0LLVgLSI&t=624s> (YouTube channel: PrachataiTV)
- เกื่อน Travel [EP.7] แอฟริกาใต้ ประวัติศาสตร์แห่งการกดขี่ วันที่ 15 เมษายน 2560, Retrieved from https://www.youtube.com/watch?v=9IG6x_4PLRA (YouTube: GMM25)
- เครื่องบินชนกันกลางอากาศเหนือเมือง Überlingen | สารคดีสืบสวนอากาศยานอุบัติเหตุ EP.5, Retrieved from <https://www.youtube.com/@OutsideTheBox686>

WEBSITE

- <https://www.theculturefactor.com>
- FAA official website: www.faa.gov
- ICAO official website: www.icao.int
- IATA official website: www.iata.org
- CAAT - Civil Aviation Authority of Thailand official website: www.caat.or.th

หมวดที่ 6 การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา

1. กลยุทธ์การประเมินประสิทธิผลของรายวิชาโดยนักศึกษา

1. ตกลงร่วมกันระหว่างผู้สอนและนักศึกษาถึงวิธีการจัดการเรียนการสอนรวมทั้งส่งเสริมให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ
2. นักศึกษาประเมินตนเองเพื่อเปรียบเทียบความรู้และทักษะก่อนและหลังเรียนวิชานี้
3. นักศึกษาสะท้อนกลับปัญหาและอุปสรรคในการศึกษาวิชานี้
4. ประเมินความพึงพอใจตามระบบของมหาวิทยาลัยรังสิต
5. ประเมินจากช่องทาง Social Network ที่ผู้สอนจัดทำไว้สื่อสารกับนักศึกษาในรายวิชา

2. กลยุทธ์การประเมินการสอน

พิจารณาจากผลที่ได้จากระบบประเมินผู้สอนและผลการเรียนของนักศึกษา การทวนสอบผลประเมินผลการเรียนรู้

3. การปรับปรุงการสอน

1. ประมวลความเห็นของนักศึกษา
2. ประเมินการสอนของตนเอง
3. สรุปปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นระหว่างการจัดการเรียนการสอน เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงในภาคการศึกษาถัดไป
4. ปรับปรุงเนื้อหาให้ทันสมัยและทันกับระเบียบ กฎเกณฑ์และแนวโน้มใหม่ๆที่เกิดขึ้นในธุรกิจการบิน

4. การทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาในรายวิชา

- ☐ สัมภาษณ์นักศึกษา
- ☒ การสังเกตพฤติกรรมนักศึกษาเพื่อพัฒนาการก่อนและหลังกลางภาคว่ามีการเปลี่ยนแปลงในทางใดบ้าง เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขหรือเติมในเรื่องที่ยังขาดอยู่
- ☒ การตรวจสอบการให้คะแนนและประเมินผลการเรียนรู้ของนักศึกษาหลังการสอบกลางภาคและปลายภาค
- ☐ การประเมินความรู้รอบยอดโดยการทดสอบ.....
- ☐ รายงานผลการเก็บข้อมูลเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้ในแต่ละด้าน.....
- ☐ แบบสำรวจ/แบบสอบถาม.....
- ☒ อื่นๆ คือจากคณะกรรมการกำกับมาตรฐานวิชาโดยตรวจการออกข้อสอบ การให้คะแนนและการตัดเกรด และ จากคณะกรรมการทวนสอบ

1. คณะกรรมการบริหารหลักสูตร ตรวจสอบผลการประเมินการเรียนรู้นักศึกษา โดยตรวจจากตัวข้อสอบ รายงาน วิธีการให้คะแนนสอบ และการให้คะแนนพฤติกรรม

2. ทวนสอบการให้คะแนนจากการสุ่มตรวจผลงานของนักศึกษาโดยอาจารย์อื่น หรือผู้ทรงคุณวุฒิในวิชาชีพที่ไม่ใช่อาจารย์ประจำหลักสูตร

5. การดำเนินการทบทวนและการวางแผนปรับปรุงประสิทธิผลของรายวิชา

ผู้สอนประมวล จาก ข้อ 3 และ 4 และความเห็นจากกรรมการกำกับมาตรฐานวิชาสาขาวิชาการจัดการธุรกิจการบินและการขนส่ง เป็นแนวทางในการปรับปรุงในครั้งถัดไป