



## รายงานผลการดำเนินการของรายวิชา

รหัสวิชา TIH3409 การจัดการงานบริการผู้โดยสารภาคพื้น

สาขาวิชา...การจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ.....

วิทยาลัยการจัดการอุตสาหกรรมบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ภาคการศึกษา.....2.....ปีการศึกษา.....2566.....

### หมวดที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. รหัสและชื่อรายวิชา

รหัสวิชา TIH3409  
ชื่อรายวิชาภาษาไทย การจัดการงานบริการผู้โดยสารภาคพื้น  
ชื่อรายวิชาภาษาอังกฤษ Airport Ground Service Management

๒. รายวิชาที่ต้องเรียนก่อนรายวิชานี้ (ถ้ามี)

.....ไม่มี.....

๓. อาจารย์ผู้รับผิดชอบ อาจารย์ผู้สอนและกลุ่มเรียน (section)

ให้รายงานเป็นรายกลุ่ม

อาจารย์ชิตชม กั้นจุฬา กลุ่มเรียน 001

๔. ภาคการศึกษา/ปีการศึกษาที่เปิดสอนรายวิชา 2/2566

๕. สถานที่เรียน วิทยาลัยการจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ

## หมวดที่ ๒ การจัดการเรียนการสอนที่เปรียบเทียบกับแผนการสอน

### ๑. รายงานชั่วโมงการสอนจริงเทียบกับแผนการสอน

หัวข้อ	จำนวนชั่วโมงตามแผนการสอน	จำนวนชั่วโมงที่สอนจริง	ระบุเหตุผลที่การสอนจริงต่างจากแผนการสอนหากมีความแตกต่างเกิน ๒๕%
-แนะนำวิชาเรียนและหลักเกณฑ์การให้คะแนน -แนะนำตัวผู้สอน			
ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจการบิน ประวัติความเป็นมา ความสำคัญ วิวัฒนาการทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ ความสำคัญ และองค์ประกอบของธุรกิจการบิน	3	3	
ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับท่าอากาศยานและท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ - ประวัติความเป็นมา บทบาท และหน้าที่ - ประเภทของท่าอากาศยาน - องค์ประกอบ และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในท่าอากาศยาน - เครื่องหมายสัญลักษณ์ต่างๆที่สำคัญภายในท่าอากาศยาน	3	3	
ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับเครื่องบินพาณิชย์ - ประวัติ และความเป็นมาของเครื่องบินพาณิชย์ - ประเภท และองค์ประกอบของเครื่องบินพาณิชย์ - เครื่องหมาย สัญลักษณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในเครื่องบิน - ประเภทของที่นั่งโดยสารบนเครื่องบิน - ข้อควรปฏิบัติ และข้อควรระวังในการโดยสารเครื่องบิน	3	3	
สายการบินพาณิชย์ในประเทศไทยและระหว่างประเทศ - ประวัติ และความเป็นมา - ลักษณะการประกอบธุรกิจ - โครงสร้างและเส้นทางการบินทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ	3	3	

หัวข้อ	จำนวนชั่วโมง ตามแผนการ สอน	จำนวน ชั่วโมงที่สอน จริง	ระบุเหตุผลที่การสอนจริงต่างจาก แผนการสอนหากมีความแตกต่าง เกิน ๒๕%
- ลักษณะ และประเภทของเครื่องบินที่ใช้ในการ บิน			
สอบกลางภาค	1.30		
ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการอ่าน code เพื่อใช้ในการ การดูตารางบิน และสำรองบัตรโดยสาร airport code, city code, airlines code	3	3	
ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับเที่ยวบิน เส้นทางการบิน และการอ่านตารางบิน	3	3	
บุคลากรผู้ให้บริการภายในธุรกิจสายการบิน พนักงานให้บริการภาคพื้นดิน พนักงานให้บริการ บนเครื่องบิน พนักงานสนับสนุนด้านอื่นๆ ความรู้และความเข้าใจในการดำเนินงานของ พนักงานผู้ให้บริการของสายการบินพาณิชย์ทั้งการ บริการภาคพื้นและ การบริการภายในเครื่องบิน โดยสาร	3	3	
พิธีการเข้าออกราชอาณาจักร เอกสารสำคัญที่ใช้ ขั้นตอนการดำเนินงาน ข้อควรปฏิบัติและข้อพึง ระวัง สิ่งของต้องห้าม สิ่งของต้องสำแดง ความสำคัญของพิธีการเข้าออกราชอาณาจักร มี ความรู้และความเข้าใจในขั้นตอนพิธีการเข้า-ออก ราชอาณาจักร	3	3	
ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการขนส่งสินค้า และพัสดุ ภัณฑ์ - บทบาท และความสำคัญ ประเภทของ สินค้า และประเภทของสินค้าอันตราย - เอกสารสำคัญที่ใช้ในการขนส่งสินค้า และพัสดุภัณฑ์ ขั้นตอนในการขนส่ง สินค้า และพัสดุภัณฑ์ - อากาศยานที่ใช้ในการขนส่ง และบรรจุภัณฑ์ที่ใช้ ในการจัดส่งสินค้า	3	3	
แนวโน้มของธุรกิจการบินในปัจจุบัน และอนาคต - วิเคราะห์สถานการณ์ธุรกิจการบิน ระหว่างประเทศ	3	3	

หัวข้อ	จำนวนชั่วโมงตามแผนการสอน	จำนวนชั่วโมงที่สอนจริง	ระบุเหตุผลที่การสอนจริงต่างจากแผนการสอนหากมีความแตกต่างเกิน ๒๕%
- วิเคราะห์สถานการณ์ธุรกิจการบินภายในประเทศ - ปัญหา และอุปสรรคในการพัฒนาธุรกิจการบิน - แนวโน้มในการพัฒนาธุรกิจในอนาคต			
สอบปลายภาค	1.30		

## ๒. หัวข้อที่สอนไม่ครอบคลุมตามแผน

ระบุหัวข้อที่สอนไม่ครอบคลุมตามแผน และพิจารณาความสำคัญของหัวข้อต่อผลการเรียนรู้ของรายวิชาและหลักสูตร ในกรณีที่มีนัยสำคัญให้เสนอแนวทางชดเชย

หัวข้อที่สอนไม่ครอบคลุมตามแผน (ถ้ามี)	นัยสำคัญของหัวข้อที่สอนไม่ครอบคลุมตามแผน	แนวทางชดเชย

## ๓. ประสิทธิภาพของวิธีสอนที่ทำให้เกิดผลการเรียนรู้ตามที่ระบุในรายละเอียดของรายวิชา

ผลการเรียนรู้	วิธีสอนที่ระบุในรายละเอียดรายวิชา	ประสิทธิภาพ		ปัญหาของการใช้วิธีสอน (ถ้ามี) พร้อมข้อเสนอแนะในการแก้ไข
		มี	ไม่มี	
คุณธรรม จริยธรรม	ระหว่างการเรียนรู้การสอนได้สอดแทรกประสบการณ์และเหตุการณ์จริงที่เกิดขึ้นในประเด็นจริยธรรมของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวอภิปรายกรณีศึกษาร่วมกันในระดับเรียน เช่น กรณีขยายระยะเวลาเปิดฝัปในเขตโซนนิ่ง	/		

ผลการเรียนรู้	วิธีสอนที่ระบุใน รายละเอียดรายวิชา	ประสิทธิผล		ปัญหาของการใช้วิธีสอน (ถ้ามี) พร้อมข้อเสนอแนะในการแก้ไข
		มี	ไม่มี	
ความรู้	บรรยาย เปิดประเด็นซักถาม ค้นคว้า แลกเปลี่ยนมุมมอง แบ่งกลุ่มวิเคราะห์รูปแบบ บริการของสายการบินทั้งใน ภูมิภาคเอเชียและยุโรป วิเคราะห์ความแตกต่าง และ การบริการที่เหนือชั้น พร้อม นำเสนองานหน้าชั้นเรียน / แสดงบทบาทสมมติ ประกอบการบรรยาย	/		
ทักษะทางปัญญา	บรรยายและอภิปรายกลุ่ม วิเคราะห์กรณีศึกษาร่วมกัน ในชั้น ให้นักศึกษาจับคู่ เลือก นำเสนอมาตรฐานการ ท่องเที่ยวด้านต่างๆ	/		
ทักษะความสัมพันธ์ ระหว่างบุคคลและความ รับผิดชอบ	จัดกิจกรรมกลุ่มในการ วิเคราะห์กรณีศึกษา มอบหมายงานรายกลุ่ม งานคู่ และรายบุคคล เพื่อประเมิน วินัยและความรับผิดชอบต่อ การทำงาน การนำเสนอ รายงาน- มอบหมายงานที่ใช้ ทักษะความสัมพันธ์ให้มีการ เรียนรู้และศึกษาร่วมกันตาม เนื้อหาวิชา	/		

ผลการเรียนรู้	วิธีสอนที่ระบุใน รายละเอียดรายวิชา	ประสิทธิผล		ปัญหาของการใช้วิธีสอน (ถ้ามี) พร้อมข้อเสนอแนะในการแก้ไข
		มี	ไม่มี	
ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และ การใช้เทคโนโลยี สารสนเทศ	จัดการเรียนการสอนใน รูปแบบ Hybrid ให้นักศึกษา นำเสนองานคู่ งานกลุ่ม ใน รูปแบบOnsite ฝึกการ ค้นคว้าด้วยตนเองจากสื่อ และเว็บไซต์ จัดทำสื่อ นำเสนองานหน้าชั้นเรียน ผ่านโปรแกรมPower point / Canva หรือโปรแกรมอื่น ตามความเหมาะสม	/		การสอน 2 ระบบ จำเป็นต้องมี อินเทอร์เน็ตที่เสถียร ไม่หลุดบ่อย คอมพิวเตอร์ในชั้นเรียนควรมีโปรแกรม ที่อัปเดต ทันสมัย เพื่อเชื่อมต่อการทำงาน กิจกรรม

#### ๔. ข้อเสนอการดำเนินการเพื่อปรับปรุงวิธีสอน

ระบุข้อเสนอเพื่อการปรับปรุงวิธีสอน ซึ่งได้จากปัญหาที่พบในข้อ ๓

ควรปรับปรุงระบบอินเทอร์เน็ตและคอมพิวเตอร์ในห้องเรียน ให้มีความเสถียร และโปรแกรมทันสมัย

### หมวดที่ ๓ สรุปผลการจัดการเรียนการสอนของรายวิชา

๑. จำนวนนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียน 38 คน

๒. จำนวนนักศึกษาที่คงอยู่เมื่อสิ้นสุดภาคการศึกษา 38 คน

๓. จำนวนนักศึกษาที่ถอน (W) ...ไม่มี... คน

## ๔. การกระจายของระดับคะแนน (เกรด)

ระดับคะแนน (เกรด)	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
A	25	65.79
A <sup>-</sup>	6	15.79
B <sup>+</sup>	6	15.79
B		
B <sup>-</sup>	1	2.63
C <sup>+</sup>		
C		
C <sup>-</sup>		
D <sup>+</sup>		
D		
D <sup>-</sup>		
F		
I		

๕. ปัจจัยที่ทำให้ระดับคะแนนผิดปกติ (ถ้ามี)

## ๖. ความคลาดเคลื่อนจากแผนการประเมินที่กำหนดไว้ในรายละเอียดรายวิชา

ระบุความคลาดเคลื่อนจากแผนการประเมินผลการเรียนรู้ที่กำหนดไว้ใน มคอ.๓ หมวด ๕ ข้อ ๒

## ๖.๑ ความคลาดเคลื่อนด้านกำหนดเวลาการประเมิน

ความคลาดเคลื่อน	เหตุผล

## ๖.๒ ความคลาดเคลื่อนด้านวิธีการประเมินผลการเรียนรู้ (ถ้ามี)

ความคลาดเคลื่อน	เหตุผล

## ๗. การทวนสอบผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษา

วิธีการทวนสอบ	สรุปผล

### หมวดที่ ๔ ปัญหาและผลกระทบต่อการดำเนินการ

#### ๑. ประเด็นด้านทรัพยากรประกอบการเรียนและสิ่งอำนวยความสะดวก

ปัญหาในการใช้แหล่งทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน (ถ้ามี)	ผลกระทบ
1. การเรียนการสอนออนไลน์ต้องใช้เทคโนโลยีเพิ่มเติม นักศึกษาบางส่วนยังขาดความพร้อมทั้งอุปกรณ์และอินเทอร์เน็ต  2. ระบบอินเทอร์เน็ตในห้องเรียนไม่เสถียร หลุดบ่อย	1. นักศึกษาขาดความรับผิดชอบในการเข้าเรียน ไม่มีสมาธิระหว่างเรียนเนื่องจากสิ่งแวดล้อมของนักศึกษาแต่ละคน และความน่าสนใจในการเรียนการสอนต่างกัน 2. ขาดความต่อเนื่องของเนื้อหาระหว่างสอน

#### ๒. ประเด็นด้านการบริหารและองค์กร

ปัญหาด้านการบริหารและองค์กร(ถ้ามี)	ผลกระทบต่อผลการเรียนรู้ของนักศึกษา
ไม่มี	ไม่มี

### หมวดที่ ๕ การประเมินรายวิชา

#### ๑. ผลการประเมินรายวิชาโดยนักศึกษา (แบบเอกสาร)

##### ๑.๑ ข้อวิพากษ์ที่สำคัญจากผลการประเมินโดยนักศึกษา

ระบุข้อวิพากษ์ทั้งที่เป็นจุดแข็งและจุดอ่อน

##### ๑.๒ ความเห็นของอาจารย์ผู้สอนต่อข้อวิพากษ์ตามข้อ ๑.๑

#### ๒. ผลการประเมินรายวิชาโดยวิธีอื่น

##### ๒.๑ ข้อวิพากษ์ที่สำคัญจากผลการประเมินโดยวิธีอื่น

ระบุข้อวิพากษ์ทั้งที่เป็นจุดแข็งและจุดอ่อน

.....ไม่มี.....  
.....



## ๒.๒ ความเห็นของอาจารย์ผู้สอนต่อข้อวิพากษ์ตามข้อ ๒.๑

.....ไม่มี.....  
 .....

## หมวดที่ ๖ แผนการปรับปรุง

## ๑. ความก้าวหน้าของการปรับปรุงการเรียนการสอนตามที่เสนอในรายงาน/รายวิชาครั้งที่ผ่านมา

แผนการปรับปรุงที่เสนอในภาคการศึกษา/ ปีการศึกษาที่ผ่านมา	ผลการดำเนินการ
	อธิบายผลการดำเนินการตามแผน ถ้าไม่ได้ดำเนินการ หรือไม่เสร็จสมบูรณ์ ให้ระบุเหตุผล

## ๒. การดำเนินการอื่น ๆ ในการปรับปรุงรายวิชา

หากสถานการณ์โรคระบาดดีขึ้น สามารถเดินทางห่มุคณะได้ อาจารย์ผู้สอนอาจเพิ่มกิจกรรมนอกห้องเรียน หรือเชิญผู้เชี่ยวชาญมาเป็นวิทยากร เพื่อให้นักศึกษาได้มีมุมมองและแนวคิดในการจัดกิจกรรมนำเที่ยวที่มีลักษณะเฉพาะมากขึ้น

## ๓. ข้อเสนอแผนการปรับปรุงสำหรับภาคการศึกษา/ปีการศึกษาต่อไป

ข้อเสนอ	กำหนดเวลาที่แล้วเสร็จ	ผู้รับผิดชอบ

## ๔. ข้อเสนอแนะของอาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาต่ออาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร

ลงชื่อ .....

ลงชื่อ .....

( อ.ชิตชม กั้นจุฬา )

( )

อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา

อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร

วันที่ ..18... เดือน..พฤศจิกายน...พ.ศ. ..2566..

วันที่ ..... เดือน.....พ.ศ. ....