



## รายงานผลการดำเนินการของรายวิชา

รหัสวิชา TIM๔๔๑๑ รายวิชา การจัดการงานบริการบนเครื่องบิน  
สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ วิทยาลัยการจัดการอุตสาหกรรมบริการ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ภาคการศึกษา ๒ ปีการศึกษา ๒๕๖๕

### หมวดที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

#### ๑. รหัสและชื่อรายวิชา

รหัสวิชา TIM ๔๔๑๑  
ชื่อรายวิชาภาษาไทย การจัดการงานบริการบนเครื่องบิน  
ชื่อรายวิชาภาษาอังกฤษ In-flight Service Management

#### ๒. รายวิชาที่ต้องเรียนก่อนรายวิชานี้ (ถ้ามี)

-

#### ๓. อาจารย์ผู้รับผิดชอบ อาจารย์ผู้สอนและกลุ่มเรียน (section)

อาจารย์ผู้สอน อาจารย์ชลลดา ชูฉนิชชานนท์

#### ๔. ภาคการศึกษา/ปีการศึกษาที่เปิดสอนรายวิชา

ภาคการศึกษา ๒ ปีการศึกษา ๒๕๖๕

#### ๕. สถานที่เรียน

วิทยาลัยการจัดการอุตสาหกรรมบริการ อาคาร ๓๖

## หมวดที่ ๒ การจัดการเรียนการสอนที่เปรียบเทียบกับแผนการสอน

### ๑. รายงานชั่วโมงการสอนจริงเทียบกับแผนการสอน

หัวข้อ	จำนวนชั่วโมงตามแผนการสอน	จำนวนชั่วโมงที่สอนจริง	ระบุเหตุผลที่การสอนจริงต่างจากแผนการสอนหากมีความแตกต่างกัน ๒๕%
๑. อธิบายแผนการเรียนการสอน และเกณฑ์การให้คะแนน ๒. กิจกรรมละลายพฤติกรรม ๓. ความรู้เบื้องต้น งานบริการบนเครื่องบิน	๔	๔	
ลักษณะพิเศษของการบริการ - จิตสำนึกในการบริการ - หมวดService - หมวดMind - คุณสมบัติของพนักงานบริการบนเครื่องบิน	๔	๔	
ทักษะการจัดการงานบริการบนเครื่องบิน - First Impression - กระบวนการ - การพัฒนา	๔	๔	
ทักษะการจัดการงานบริการบนเครื่องบิน - Communication - องค์ประกอบ - กระบวนการ - วิธีการพัฒนา - การสัมภาษณ์เพื่ออาชีพลูกเรือ	๔	๔	
ทักษะการจัดการงานบริการบนเครื่องบิน - Emotion - ความหมาย ความสำคัญ - ลักษณะ - ประเภท - การพัฒนา	๔	๔	
หน้าที่ของพนักงานบริการบนเครื่องบิน - คำศัพท์ที่ควรรู้ - การเตรียมงานและการบริการ บนเครื่องบิน - อุปกรณ์ที่ใช้ในงานบริการ เครื่องบินและหลักการจัดการ	๔	๔	

รายวิชา การจัดการงานบริการบนเครื่องบิน

สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ วิทยาลัยการจัดการอุตสาหกรรมบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

- ขั้นตอนของงานบริการบน เครื่องบิน ประเภทและวิธีการบริการ ของเครื่องบิน เครื่องบิน - การจัดเตรียมรถเครื่องบิน			
การดูแลความปลอดภัยใน ระหว่างเที่ยวบินและและ การ ช่วยฟื้นคืนชีพเบื้องต้น	๔	๔	
กลยุทธ์ในการบริการของสายการบินรูปแบบต่างๆ	๔	๔	
กฎระเบียบว่าด้วย การบริการอาหารและ เครื่องดื่ม ของพนักงานต้อนรับบน เครื่องบิน	๔	๔	
การทดลองการยื่นเอกสารเพื่อสมัครเป็นพนักงาน บริการบนเครื่องบิน	๔	๔	
การทดลองสัมภาษณ์เพื่อสมัครเป็นพนักงานบริการ บนเครื่องบิน	๔	๔	

## ๒. หัวข้อที่สอนไม่ครอบคลุมตามแผน

ระบุหัวข้อที่สอนไม่ครอบคลุมตามแผนและพิจารณานัยสำคัญของหัวข้อต่อผลการเรียนรู้ของรายวิชาและหลักสูตร  
ในกรณีที่มีนัยสำคัญให้เสนอแนวทางชดเชย

หัวข้อที่สอนไม่ครอบคลุมตามแผน (ถ้ามี)	นัยสำคัญของหัวข้อที่สอนไม่คร อบคลุมตามแผน	แนวทางชดเชย
-	-	-

## ๓. ประสิทธิภาพของวิธีสอนที่ทำให้เกิดผลการเรียนรู้ตามที่ระบุในรายละเอียดของรายวิชา

ผลการเรียนรู้	วิธีสอนที่ระบุในรายละเอียดรายวิชา	ประสิทธิภาพ		ปัญหาของการใช้วิธีสอน(ถ้ามี) พร้อมข้อเสนอแนะในการแก้ไข
		มี	ไม่มี	
คุณธรรม จริยธรรม	(๑) การบรรยายประกอบการนำเสนอด้วย โปรแกรม Power Point และการตอบข้อ ซักถาม (๒) กำหนดให้มีวัฒนธรรมการเข้าชั้นเรียนให้ ตรงเวลา ความรับผิดชอบในงานที่ได้รับ มอบหมาย ตลอดจนการแต่งกายที่เป็นไปตาม ระเบียบของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (๓) ผู้สอน สอดแทรกเนื้อหาและ ประสบการณ์ที่เกี่ยวกับคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณในการสอน	✓		

ความรู้	(๑) การบรรยายประกอบการนำเสนอด้วยโปรแกรม Power Point และการตอบข้อซักถาม (๒) มอบหัวข้อเรื่องให้ค้นคว้าและทำรายงานทั้งเดี่ยวและกลุ่ม (๓) เชิญผู้เชี่ยวชาญในสาขาวิชาชี้พามาบรรยายพิเศษ (๔) อภิปรายเป็นกลุ่มโดยยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง (๕) การศึกษานอกสถานที่ ค้นคว้าด้วยตนเองและทำรายงาน	✓		
ทักษะทางปัญญา	(๑) การบรรยายประกอบการนำเสนอด้วยโปรแกรม Power Point และการตอบข้อซักถาม (๒) การอภิปรายเป็นกลุ่ม (๓) การทำงานที่ได้รับมอบหมายให้ค้นคว้าหรืองานที่เกี่ยวกับการสัมมนา (๔) การบรรยายโดยผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ประกอบการที่มีความสำเร็จในอาชีพ (๕) กรณีศึกษาเกี่ยวกับสถานการณ์ต่างๆ	✓		
ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ	(๑) การบรรยายประกอบการนำเสนอด้วยโปรแกรม Power Point และการตอบข้อซักถาม (๒) สอดแทรกประสบการณ์ และ ยกตัวอย่างกรณีศึกษา (๓) มีการกำหนดกิจกรรม การทำงานเป็นกลุ่มซึ่งต้องประสานงานกับผู้อื่น หรือต้องค้นคว้าหาข้อมูลจากการสัมภาษณ์บุคคลอื่น หรือผู้มีประสบการณ์ เพื่อให้เรียนรู้ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความสามารถในการรับผิดชอบ (๔) นำเสนอและอภิปรายประเด็นต่างๆร่วมกันในชั้นเรียน	✓		
ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	(๑) การบรรยายประกอบการนำเสนอด้วยโปรแกรม Power Point และการตอบข้อซักถาม (๒) การค้นคว้าด้วยตนเองและการนำเสนอรายงานในชั้นเรียน (๓) การอภิปรายในชั้นเรียน (๔) เชิญผู้เชี่ยวชาญในสาขาวิชาชี้พามาบรรยายพิเศษ (๕) ฝึกแก้ปัญหาหรือโจทย์ที่จำเป็นต้องใช้ทักษะวิเคราะห์เชิงตัวเลข	✓		

#### ๔. ข้อเสนอการดำเนินการเพื่อปรับปรุงวิธีสอน

ระบุข้อเสนอเพื่อการปรับปรุงวิธีสอน ซึ่งได้จากปัญหาที่พบในข้อ ๓

รายวิชา การจัดการงานบริการบนเครื่องบิน

สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ วิทยาลัยการจัดการอุตสาหกรรมบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

### หมวดที่ ๓ สรุปผลการจัดการเรียนการสอนของรายวิชา

๑. จำนวนนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียน .....๑๐๙..... คน  
 ๒. จำนวนนักศึกษาที่คงอยู่เมื่อสิ้นสุดภาคการศึกษา ...๑๐๙..... คน  
 ๓. จำนวนนักศึกษาที่ถอน (W).....-..... คน  
 ๔. การกระจายของระดับคะแนน (เกรด)

ช่วงคะแนน	ค่าระดับคะแนน	กลุ่ม ๐๐๑	กลุ่ม ๐๐๒	จำนวน น.ศ. (คน)	ร้อยละ
๘๖-๑๐๐	A	๓๓	๒๑	๕๔	๕๐
๘๒-๘๕	A-	๖	๑๑	๑๗	๑๖
๗๘-๘๑	B+	๑๐	๕	๑๕	๑๓
๗๔-๗๗	B	๓	๗	๑๐	๙
๗๐-๗๓	B-	๘	๕	๑๓	๑๑
๖๖-๖๙	C+	๐	๐	๐	๐
๖๒-๖๕	C	๐	๐	๐	๐
๕๘-๖๑	C-	๐	๐	๐	๐
๕๔-๕๗	D+	๐	๐	๐	๐
๕๐-๕๓	D	๐	๐	๐	๐
๔๖-๔๙	D-	๐	๐	๐	๐
๐-๔๕	F	๑	๐	๑	๑
ผลการเรียนไม่สมบูรณ์	I	๐	๐	๐	๐
ถอนรายวิชา	W	๐	๐	๐	๐
สถานภาพไม่ปกติ	N	๐	๐	๐	๐
จำนวนนักศึกษา(คน)		๖๐	๔๙	๑๐๙	๑๐๐

#### ๕. ปัจจัยที่ทำให้ระดับคะแนนผิดปกติ (ถ้ามี)

-

#### ๖. ความคลาดเคลื่อนจากแผนการประเมินที่กำหนดไว้ในรายละเอียดรายวิชา

ระบุความคลาดเคลื่อนจากแผนการประเมินผลการเรียนรู้ที่กำหนดไว้ใน มคอ.๓ หมวด ๕ ข้อ ๒

##### ๖.๑ ความคลาดเคลื่อนด้านกำหนดเวลาการประเมิน

รายวิชา การจัดการงานบริการบนเครื่องบิน

สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ วิทยาลัยการจัดการอุตสาหกรรมบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ความคลาดเคลื่อน	เหตุผล

๖.๒ ความคลาดเคลื่อนด้านวิธีการประเมินผลการเรียนรู้ (ถ้ามี)

ความคลาดเคลื่อน	เหตุผล

๗. การทวนสอบผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษา

วิธีการทวนสอบ	สรุปผล

### หมวดที่ ๔ ปัญหาและผลกระทบต่อการดำเนินการ

๑.ประเด็นด้านทรัพยากรประกอบการเรียนและสิ่งอำนวยความสะดวก

ปัญหาในการใช้แหล่งทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน (ถ้ามี)	ผลกระทบ

๒.ประเด็นด้านการบริหารและองค์กร

ปัญหาด้านการบริหารและองค์กร(ถ้ามี)	ผลกระทบต่อผลการเรียนรู้ของนักศึกษา

### หมวดที่ ๕ การประเมินรายวิชา

๑. ผลการประเมินรายวิชาโดยนักศึกษา (แนบเอกสาร)

๑.๑ ข้อวิพากษ์ที่สำคัญจากผลการประเมินโดยนักศึกษา

ระบุข้อวิพากษ์ทั้งที่เป็นจุดแข็งและจุดอ่อน

๑.๒ ความเห็นของอาจารย์ผู้สอนต่อข้อวิพากษ์ตามข้อ ๑.๑

๒. ผลการประเมินรายวิชาโดยวิธีอื่น

๒.๑ ข้อวิพากษ์ที่สำคัญจากผลการประเมินโดยวิธีอื่น

ระบุข้อวิพากษ์ทั้งที่เป็นจุดแข็งและจุดอ่อน

รายวิชา การจัดการงานบริการบนเครื่องบิน

สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ วิทยาลัยการจัดการอุตสาหกรรมบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

๒.๒ ความเห็นของอาจารย์ผู้สอนต่อข้อวิพากษ์ตามข้อ ๒.๑

### หมวดที่ ๒ แผนการปรับปรุง

๑. ความก้าวหน้าของการปรับปรุงการเรียนการสอนตามที่เสนอในรายงาน/รายวิชาครั้งที่ผ่านมา

แผนการปรับปรุงที่เสนอในภาคการศึกษา/ ปีการศึกษาที่ผ่านมา	ผลการดำเนินการ
-	

๒. การดำเนินการอื่น ๆ ในการปรับปรุงรายวิชา

๓. ข้อเสนอแผนการปรับปรุงสำหรับภาคการศึกษา/ปีการศึกษาต่อไป

ข้อเสนอ	กำหนดเวลาที่แล้วเสร็จ	ผู้รับผิดชอบ
ปรับกิจกรรมให้เหมาะสมกับสถานการณ์	๒๕๖๖	ผู้สอน

๔. ข้อเสนอแนะของอาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาต่ออาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร

## เพิ่มเติม

## รายงานการจัดการเรียนการสอนแบบออนไลน์

## (1) ช่องทางการสอนออนไลน์และการมอบหมายงาน

เว็บไซต์อาจารย์	link: <a href="https://elchm.ssru.ac.th/chonlada_chu">https://elchm.ssru.ac.th/chonlada_chu</a>
Moodle	link/code: _____
Google Meet	link/code: _____
Google classroom	link/code: wkl3rr5
ZOOM	link/code: _____
อื่น ๆ (โปรดระบุ)	_____
	link/code: _____

## (2) นวัตกรรมการสอน

Kahoot!	link/screen capture _____
Padlet	link/screen capture _____
Mentimeter	link/screen capture _____
Plickers	link/screen capture _____
Flinga	link/screen capture _____
Wheelofnames	link/screen capture _____
อื่น ๆ (โปรดระบุ)	<a href="https://elchm.ssru.ac.th/chonlada_chu">https://elchm.ssru.ac.th/chonlada_chu</a>

## (3) ปัญหาและแนวทางการแก้ปัญหา

## (4) ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการพัฒนาการจัดการเรียนการสอนแบบออนไลน์

ลงชื่อ ชลลดา ชูฉนิชานนท์  
(ชลลดา ชูฉนิชานนท์)  
อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา  
วันที่ เดือน พ.ศ.

ลงชื่อ  
(.....)  
อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร  
วันที่ เดือน พ.ศ.