



รายละเอียดของรายวิชา
รายละเอียดของรายวิชา

รายวิชา ภาษาอังกฤษสำหรับงานบริการบนเครื่องบิน
English for In-flight Services
รหัสวิชา 3573549

ภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2562

หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจการบิน
โรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ
มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

ศัพท์เทคนิคที่ใช้สื่อสารในอุตสาหกรรมการบิน สามารถเข้าใจหลักการบิน และสภาวะแวดล้อมใน อุตสาหกรรมการบิน

1.2 ความสามารถ ทักษะที่ได้รับจากการเรียน

1. เพื่อให้ นักศึกษามีความสามารถประมวลและศึกษาข้อมูลเพื่อวิเคราะห์ภาพรวมของ ธุรกิจการบินและเห็นความสำคัญโดยสามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการประกอบอาชีพในธุรกิจบริการ ในอนาคต

2. เพื่อให้ นักศึกษามีความสามารถในการปฏิบัติงานและรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมาย ตามหน้าที่แบบบทบาทของตนในกลุ่มงานได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือผู้ร่วมงานและ แก้ไขปัญหาในกลุ่ม ผ่านการรู้จักตนเอง เรียนรู้ผู้อื่น มีมุมมองเชิงบวกและมีวุฒิภาวะทางอารมณ์และสังคม

3. เพื่อให้ นักศึกษามีความสามารถในการฟัง พูด เขียน วิเคราะห์และสรุปประเด็นได้อย่าง มีประสิทธิภาพ

1.3 คุณลักษณะอันพึงประสงค์ และเจตคติที่ได้รับจากการเรียน

เพื่อให้ นักศึกษามีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพและแสดงออกซึ่งคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงานและ ปฏิบัติตนต่อผู้อื่นอย่างสม่ำเสมอ

2. วัตถุประสงค์รายวิชา

2.1 ความรู้ที่ได้รับจากการเรียน

1. เพื่อให้ นักศึกษามีความรู้ในทฤษฎี เข้าใจสภาพแวดล้อมในธุรกิจการบิน และสามารถ นำมาประยุกต์ใช้ต่อยอดในการเรียนวิชาอื่นๆที่เกี่ยวข้องในธุรกิจการบินได้

2.2 ความสามารถทักษะที่ได้รับจากการเรียน

1. พัฒนาสมรรถภาพและศักยภาพตนเองเพื่อเข้าสู่สายงานบริการได้ โดยเฉพาะธุรกิจการ บิน

2. วิเคราะห์คน เพื่อทำงานร่วมกับผู้อื่นโดยสามารถปรับตัวตามบทบาทของตนได้

2.3 คุณลักษณะอันพึงประสงค์ และเจตคติ ที่ได้รับจากการเรียน

1. ยอมรับฟังและความแตกต่างระหว่างบุคคลได้

3. วัตถุประสงค์ในการพัฒนา/ปรับปรุงรายวิชา

เนื่องจากปัจจุบันธุรกิจการบินมีการเจริญเติบโตอย่างมาก ประกอบกับประเทศไทยเป็นศูนย์กลาง ด้านการบินของอาเซียน การศึกษาและเข้าใจถึงพื้นฐานโครงสร้างของธุรกิจการบินจะช่วยให้ผู้เรียนมีความรู้ ความเข้าใจ ข้อมูล เนื้อหาทฤษฎีอันเป็นพื้นฐานเบื้องต้นที่เป็นประโยชน์ในสายงานวิชาชีพเฉพาะธุรกิจการ บิน และให้พัฒนาตนเอง โดยเฉพาะนักศึกษาสาขาวิชาธุรกิจการบินได้เตรียมความพร้อมก่อนการเรียนรู้ใน รายวิชาอื่นๆและเพื่อความเข้าใจสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานในอนาคต ทั้งนี้ได้ ปรับปรุงรายวิชาโดยมุ่งให้นักศึกษาสามารถนำทฤษฎีและหลักความรู้พื้นฐานด้านการบินมาประยุกต์ใช้ใน งานบริการในธุรกิจการบิน และปรับปรุงรูปแบบการเรียนการสอนโดยเน้นการเรียนรู้แบบ Active Learning

หมวดที่ 3 ลักษณะและการดำเนินการ

1. คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาความหมายและความสำคัญของจิตวิทยาการบริการ พฤติกรรมของมนุษย์ แรงจูงใจ ค่านิยม ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ และทัศนคติที่เกี่ยวข้องในการบริการ ความสำคัญของมารยาทในสังคม การเข้าสังคม การสร้างความประทับใจให้กับผู้ใช้บริการ และการสร้างทัศนคติเชิงบวกต่องานบริการในธุรกิจการบิน

Study meaning and importance of service psychology, human behavioral, human needs, customer's expectation, motivation, social; values and service attitude, social etiquette, building a sense of service impression and a positive attitude in airline business.

2. จำนวนชั่วโมงที่ใช้ต่อภาคการศึกษา

| บรรยาย การฝึก | สอนเสริม | ปฏิบัติ/งานภาคสนาม/การฝึกงาน | การศึกษาด้วยตนเอง |
|---------------|----------|------------------------------|--------------------------|
| 45 ชั่วโมง | ไม่มี | ไม่มี | 90 ชั่วโมงต่อภาคการศึกษา |

3. จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่อาจารย์ให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษาเป็นรายบุคคล

อาจารย์ผู้สอนกำหนดวัน เวลาในการให้คำปรึกษา และแนะนำทางวิชาการแก่ผู้เรียนสัปดาห์ละ 6 ชั่วโมง โดยแจ้งให้ทราบในห้องเรียน

หมวดที่ 4 การพัฒนาการเรียนรู้ของนักศึกษา

1. คุณธรรม จริยธรรม

1.1 คุณธรรม จริยธรรมที่ต้องพัฒนา

พัฒนาผู้เรียนให้มีความรับผิดชอบ มีวินัย มีคุณธรรมและจริยธรรมตามคุณสมบัติ ดังนี้

- 1) มีความซื่อสัตย์สุจริตและสามารถจัดการปัญหาความขัดแย้งระหว่าง ผลประโยชน์ที่ได้รับกับ จริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพ

●2) มีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพและแสดงออกซึ่งคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงานและการปฏิบัติตนต่อผู้อื่นอย่างสม่ำเสมอ

- 3) มีความรับผิดชอบในหน้าที่ เป็นสมาชิกที่ดี และมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อการพัฒนา มีภาวะผู้นำ และเป็นแบบอย่างที่ดีต่อผู้อื่น

- 4) มีวินัยในการทำงาน ปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบและข้อบังคับขององค์กรและสังคม

1.2 วิธีการสอน

- อธิบายบรรยายเนื้อหา
- จัดการเรียนการสอนโดยใช้กระบวนการกลุ่ม
- มอบหมายงานกลุ่ม ค้นคว้าข้อมูลที่เกี่ยวข้อง นำเสนอและอภิปรายในชั้นเรียน

1.3 วิธีการประเมินผล

- พฤติกรรมการเรียน การเข้าห้องและการส่งงานที่ได้รับมอบหมายตรงตามเวลาที่กำหนด
- การมีส่วนร่วมในการทำงานกลุ่มและการแสดงความคิดเห็นในชั้นเรียน
- การนำเสนอรายงาน

2. ความรู้

2.1 ความรู้ที่ต้องได้รับ

●1) มีความรู้ในสาขาวิชาธุรกิจการบินทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติอย่างกว้างขวาง ในระดับสากล และทันสมัยต่อสถานการณ์โลก

2) มีความรู้ที่เกิดจากการบูรณาการความรู้ในศาสตร์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

●3) มีความรู้ในกระบวนการเพื่อแก้ไขปัญหา และต่อยอดองค์ความรู้ในงานและอาชีพ

2.2 วิธีการสอน

- บรรยายอธิบายเนื้อหาตามวัตถุประสงค์ในรายวิชาของแต่ละสัปดาห์
- การสอนโดยใช้ทฤษฎีและกรณีศึกษา อภิปรายร่วมกัน
- มอบหมายงานกลุ่ม ค้นคว้าข้อมูลที่เกี่ยวข้อง นำเสนอและอภิปรายในชั้นเรียน

2.3 วิธีการประเมินผล

- สังเกตการมีส่วนร่วมในกิจกรรมในชั้นเรียนและการแสดงความคิดเห็น
- การทำแบบฝึกหัดท้ายบทและการทดสอบย่อย
- การนำเสนองาน
 - สอบกลางภาค
 - สอบปลายภาค

3. ทักษะทางปัญญา

3.1 ทักษะทางปัญญาที่ต้องพัฒนา

●1) มีความสามารถประมวลและศึกษาข้อมูลเพื่อวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาและความขัดแย้ง ตลอดจนหาแนวทางป้องกันและแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสมทั้งเชิงกว้างและเชิงลึก

2) มีความสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ภาคทฤษฎี ภาคปฏิบัติ ไปใช้ประโยชน์ในการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ และการปฏิบัติงานจริงตามสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม

3) มีความสามารถประยุกต์ใช้ศาสตร์การเรียนรู้ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาทักษะการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

3.2 วิธีการสอน

ให้ค้นคว้าและอภิปรายกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการบินและธุรกิจบริการ

3.3 วิธีการประเมินผล

ประเมินจากการสังเกตพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในชั้นเรียน การทดสอบ และประเมินงานที่ได้รับมอบหมาย

4. ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

4.1 ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบที่ต้องพัฒนา

○1) มีความสามารถในการปฏิบัติและรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายตามหน้าที่และบทบาทของตนในกลุ่มงานได้อย่างเหมาะสม ตลอดจนมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือผู้ร่วมงานและแก้ไขปัญหาในกลุ่ม

2) มีความสามารถในการพัฒนาตนเอง และพัฒนาวิชาชีพให้ทันสมัยอย่างต่อเนื่องและตรงตามมาตรฐานสากล

4.2 วิธีการสอน

- บรรยายและนำเสนอตัวอย่าง
- จัดกิจกรรม มอบหมายงานรายกลุ่ม และรายบุคคล ส่งเสริมให้ค้นคว้าด้วยตนเอง

4.3 วิธีการประเมินผล

- สังเกตพฤติกรรมการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม
- ติดตามความก้าวหน้าของการทำงาน
- การนำเสนอรายงาน

5. ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

5.1 ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ต้องพัฒนา

○ 1) มีความสามารถในการใช้ภาษาไทยและภาษาต่างประเทศในการฟัง การพูด การอ่าน การเขียน และการสรุปประเด็นได้มีประสิทธิภาพ

2) มีความสามารถในการสื่อสารกับชาวต่างชาติได้อย่างเหมาะสมตามสถานการณ์และวัฒนธรรม

หมวดที่ 5 แผนการสอนและการประเมินผล

1. แผนการสอน

| ลำดับที่ | หัวข้อ/รายละเอียด | จำนวนชั่วโมง | กิจกรรมการเรียนการสอน | สื่อการเรียนรู้ | ชิ้นงาน | ประเมินการเรียนรู้ |
|----------|-------------------|--------------|-----------------------|-----------------|---------|--------------------|
| | | | | | | |

| | | | | | | |
|------------------------|--|--------------------------|--|---------------------------------------|--|--------------------------------------|
| 1 | แนะนำการเรียนการสอน อธิบายวัตถุประสงค์รายวิชา | 3 | - อธิบายให้ผู้เรียนทราบถึงสาระ การเรียนรู้ กิจกรรมการเรียน การสอน เกณฑ์การวัดและ ประเมินผล และเอกสาร ประกอบการเรียน - อธิบายหัวข้อและรูปแบบการ ทำรายงาน กำหนดส่งงานและ เกณฑ์การประเมินผล <u>สื่อการเรียนการสอนที่</u> <u>ใช้:Course Syllabus เอกสาร</u> <u>ประกอบการสอนPower Point</u> | PPT และ เอกสาร ประกอบ การสอน | สรุปบรรยาย ในห้องเรียนใน สมุด | การแลกเปลี่ยนความ คิดเห็น |
| สัปดาห์ ที่ | หัวข้อ/รายละเอียด | จำนวน ชั่วโมง | กิจกรรมการเรียนการสอน | สื่อการ เรียนรู้ | ชิ้นงาน | ประเมินการเรียนรู้ |
| 2 | ความหมายและความสำคัญของ จิตวิทยาการบริการ | 3 | - ศึกษาความหมายและ ความสำคัญของจิตวิทยาการ บริการ -อภิปรายกลุ่ม ตอบข้อซักถาม และแสดงความคิดเห็นร่วมกัน -แบ่งกลุ่มเพื่อการทำงานร่วมกัน ในสัปดาห์ต่อไป <u>สื่อการเรียนการสอนที่ใช้:</u> <u>เอกสารประกอบการสอน</u> <u>Power Point และ VDO</u> | PPT และ เอกสาร ประกอบ การสอน | สรุปบรรยาย ในห้องเรียนใน สมุด | สรุปบรรยายใน ห้องเรียนในสมุด |
| 3 | พฤติกรรมของมนุษย์ ทฤษฎีความ คาดหวังของรับบริการ | 3 | - ศึกษาพฤติกรรมของมนุษย์ - ศึกษาทฤษฎีความคาดหวังของ ผู้ใช้ บริการ <u>สื่อการเรียนการสอนที่</u> <u>ใช้:Course Syllabus เอกสาร</u> <u>ประกอบการสอน Power</u> <u>Point และQuiz</u> | PPT และ เอกสาร ประกอบ การสอน | สรุปบรรยาย ในห้องเรียนใน สมุด แบบฝึกหัด ท้ายบท | การตอบคำถาม การทำแบบฝึกหัด |
| 4 | บุคลิกภาพที่สัมพันธ์ต่องานบริการ | 3 | การเสริมสร้างและพัฒนา บุคลิกภาพของผู้ให้บริการ | PPT และ เอกสาร ประกอบ การสอน | | การตอบคำถาม แลกเปลี่ยนความคิดเห็น |
| 5 | ทฤษฎีค่านิยมและแรงจูงใจ | 3 | - ศึกษาทฤษฎีค่านิยมและ แรงจูงใจ -นำเสนองานรายกลุ่มและ อภิปรายแสดงความคิดเห็น เกี่ยวกับผลงานร่วมกัน -มอบหมายให้ค้นคว้าข่าวสาร ข้อมูลเกี่ยวกับการสร้างค่านิยม และแรงจูงใจของสายการบินต่อ | PPT และ เอกสาร ประกอบ การสอน | สรุปบรรยาย ในห้องเรียนใน สมุด แบบทดสอบ ความเข้าใจ ทฤษฎี แรงจูงใจและ ค่านิยม | การตอบคำถาม แลกเปลี่ยนความคิดเห็น |

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|
| | | | ผู้ให้บริการ และแรงจูงใจในการทำงาน สื่อการเรียนการสอนที่ใช้: <u>เอกสารประกอบการสอน</u> Power Point ,VDO | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|

| ลำดับที่ | หัวข้อ/รายละเอียด | จำนวน ชั่วโมง | กิจกรรมการเรียนการสอน | สื่อการเรียนรู้ | ชิ้นงาน | ประเมิน การเรียนรู้ |
|----------|---|---------------|--|-----------------------------|---|--|
| 6 | มารยาทในสังคม ความหมายและความสำคัญของมารยาทสังคม | 3 | - ศึกษามารยาทในสังคมของธุรกิจการบิน - มอบหมายรายงานกลุ่มเพื่อนำเสนอ มารยาทสังคมในธุรกิจการบินต่าง วัฒนธรรมของยุโรป ตะวันออกกลาง และเอเชีย <u>สื่อการเรียนการสอนที่ใช้:เอกสาร ประกอบการสอน, Power Point ,VDO</u> | PPT และ เอกสาร ประกอบการสอน | สรุปบรรยายใน ห้องเรียนในสมุด เขียนข้อดีข้อเสีย ของตนเองและ เหตุผลทำไมจึง อยากร่วมงานกับ สายการบินที่ ตนเองสนใจ พร้อม นำเสนอการปรับ ตนเข้ากับสังคมที่ แตกต่างวัฒนธรรม | การตอบ คำถาม |
| 7 | การเข้าสังคมและการสร้างความประทับใจ | 3 | - ศึกษาวิธีการเข้าสังคมและการสร้างความประทับใจแรกแก่ผู้พบเห็น <u>สื่อการเรียนการสอนที่ใช้:เอกสาร ประกอบการสอน, Power Point ,VDO</u> | PPT และ เอกสาร ประกอบการสอน | สรุปบรรยายใน ห้องเรียนในสมุด | สอบกลาง ภาค |
| 8 | การสร้างทัศนคติเชิงบวกต่อ งานบริการในธุรกิจการบิน | 3 | - ศึกษาความหมายของทัศนคติ เจตคติ และลักษณะ องค์ประกอบของเจตคติในการบริการ <u>สื่อการเรียนการสอนที่ใช้:เอกสาร ประกอบการสอน, Power Point ,VDO</u> | PPT และ เอกสาร ประกอบการสอน | สรุปบรรยายใน ห้องเรียนในสมุด | การทำ แบบทดสอบ และการ ตอบคำถาม |
| 9 | ปัญหาและอุปสรรคต่อการทำงานและการจัดการแก้ไข โดยใช้หลักธรรมพระพุทธ ศาสนา | 3 | - ศึกษาสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องในการ บริการกรณีเครื่องเสีย ชัดข้อง ล่าช้าหรือ การยกเลิกเที่ยวบิน - แบ่งกลุ่มย่อยเพื่อหาวิธีการจัดการ ปัญหาที่ผู้โดยสารอาจไม่พอใจและรับมือ กับการเหตุการณ์เหล่านี้ - นำเสนองานรายกลุ่มและอภิปราย แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับผลงาน ร่วมกัน <u>สื่อการเรียนการสอนที่ใช้:เอกสาร ประกอบการสอน, Power Point ,VDO</u> | PPT และเอกสาร ประกอบการสอน | สรุปบรรยายใน ห้องเรียนในสมุด ค้นคว้าและ นำเสนอหน้าชั้น เรียนจากงานที่ ได้รับมอบหมาย | การนำเสนอ ข้อมูลและ การ แลกเปลี่ยน ความคิดเห็น |

| สัปดาห์ที่ | หัวข้อ/รายละเอียด | จำนวน ชั่วโมง | กิจกรรมการเรียนการสอน | สื่อการเรียนรู้ | ชิ้นงาน | ประเมิน การเรียนรู้ |
|------------|--|---------------|---|---------------------------|--|---|
| 10 | กิจกรรมกลุ่มเพื่อเสริมสร้างความร่วมมือในการทำงาน (Team Work) | 3 | - กิจกรรมที่ก่อให้เกิดความสามัคคีและช่วยกันทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วง -ให้ช่วยกันวิเคราะห์จากกรณีศึกษาและอภิปรายร่วมกัน <u>สื่อการเรียนการสอนที่ใช้เอกสารประกอบการสอน, Power Point ,VDO</u> | PPT และเอกสารประกอบการสอน | สรุปรายละเอียดใน ห้องเรียนในสมุด | ประเมิน การเรียนรู้ |
| 11 | กิจกรรมกลุ่มเพื่อการเข้าสังคมและการสร้างความประทับใจให้กับผู้ใช้บริการ | 3 | - การเตรียมพร้อมบุคลิกภาพภายในและภายนอกเพื่อการเข้าสังคมและสร้างความประทับใจ -กิจกรรมแนะนำตนเองต่อผู้โดยสาร หัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน <u>สื่อการเรียนการสอนที่ใช้เอกสารประกอบการสอน, Power Point ,VDO</u> | PPT และเอกสารประกอบการสอน | สรุปรายละเอียดใน ห้องเรียนในสมุด | ประเมิน พฤติกรรมจากการมีส่วนร่วมในชั้นเรียน |
| 12 | กิจกรรมกลุ่มการฝึกตนเองเป็นผู้คิดบวก | 3 | - ศึกษาทฤษฎีหลักคำสอนทางศาสนาเพื่อฝึกจิตให้เป็นผู้คิดบวก -กรณีศึกษาการรับมือกับเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ <u>สื่อการเรียนการสอนที่ใช้เอกสารประกอบการสอน, Power Point ,VDO</u> | PPT และเอกสารประกอบการสอน | สรุปรายละเอียดใน ห้องเรียนในสมุด | การนำเสนอและแลกเปลี่ยนความคิดเห็น |
| 13 | กิจกรรมกลุ่มวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้โดยสารชาวไทยและต่างชาติจาก | 3 | - ศึกษาบทความหรืองานวิจัยที่เกี่ยวกับการศึกษาพฤติกรรมของผู้โดยสารสายการบินและนำมาสรุปอภิปรายร่วมกัน <u>สื่อการเรียนการสอนที่ใช้เอกสารประกอบการสอน, Power Point ,VDO</u> | PPT และเอกสารประกอบการสอน | สรุปรายละเอียดใน ห้องเรียนในสมุด ค้นคว้าและนำเสนอรูปแบบการดำเนินการของสายการบินชั้นนำ | การนำเสนอและแลกเปลี่ยนความคิดเห็น |
| สัปดาห์ที่ | หัวข้อ/รายละเอียด | จำนวน ชั่วโมง | กิจกรรมการเรียนการสอน | สื่อการเรียนรู้ | ชิ้นงาน | ประเมิน การเรียนรู้ |

| | | | | | | |
|----|---|---|--|---------------------------|---|-----------------------------------|
| 14 | กิจกรรมกลุ่มวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้โดยสารชาวไทยและต่างชาติจาก | 3 | - ศึกษาบทความหรืองานวิจัยที่เกี่ยวกับการศึกษาพฤติกรรมของผู้โดยสารสายการบินและนำมาสรุปอภิปรายร่วมกัน <u>สื่อการเรียนการสอนที่ใช้เอกสารประกอบการสอน, Power Point ,VDO</u> | PPT และเอกสารประกอบการสอน | สรุปบรรยายในห้องเรียนในสมุดค้นคว้าและนำเสนอรูปแบบการดำเนินการของสายการบินชั้นนำ | การนำเสนอและแลกเปลี่ยนความคิดเห็น |
| 15 | รายงานกลุ่ม และ Course Summary | | นำเสนอรายงานกลุ่มและอภิปรายสรุปทบทวนสรุปสาระสำคัญก่อนสอบปลายภาค ตอบคำถามและอภิปรายสรุปร่วมกันในเนื้อหาตลอด15สัปดาห์ | | | การนำเสนอและแลกเปลี่ยนความคิดเห็น |
| 16 | สอบปลายภาค | | | | | |

2. แผนการประเมินผลการเรียนรู้

| กิจกรรมที่ | ผลการเรียนรู้ | วิธีการประเมิน | สัปดาห์ที่ประเมิน | สัดส่วนของการประเมินผล |
|------------|-------------------------------------|---|-------------------|------------------------|
| 1 | 1.1และ1.2 | การมีส่วนร่วมกิจกรรมในชั้นเรียน การกล้าแสดงออก การตรงต่อเวลา ทำแบบฝึกหัดและแบบทดสอบย่อย | ตลอดภาคเรียน | 30% |
| 2 | 1.1,1.2,2.1,2.2,4.1,4.2,5.1 และ 5.2 | การนำเสนอรายงาน | 14-15 | 10% |
| 3 | 2.1,2.2และ 3.1 | สอบกลางภาค | 7 | 30% |
| 4 | 2.1,2.2และ 3.1 | สอบปลายภาค | 16 | 30% |

การประเมินผล

ประเมินผลการเรียนรู้โดยใช้คะแนนอิงเกณฑ์ของมหาวิทยาลัยในสัดส่วนคะแนนเก็บ (70): สอบปลายภาค (30)

หมวดที่ 6 ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน

1. เอกสารและตำราหลัก

เอกสารประกอบการสอนวิชาจิตวิทยาการบริการและมารยาทสังคมในธุรกิจการบิน
อ.ธัญพัฒน์ อินทรทัฬห

2. เอกสารและข้อมูลสำคัญ

| | |
|---|--|
| 1 | สมิต สัมฤทธิ์.(2546).การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ.กรุงเทพฯ:สำนักพิมพ์สายธาร |
| 2 | สมิต สัมฤทธิ์.(2548).ศิลปะการให้บริการ.กรุงเทพฯ:สำนักพิมพ์สายธาร |
| 3 | อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ.(2548).จิตวิทยาบริการ.กรุงเทพฯ:อุดลพัฒน์กิจ. |

3. เอกสารและข้อมูลแนะนำ

| | |
|---|--|
| 1 | สุรกุล เจนอบรม.(2540).เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ หน่วยที่8-15.พิมพ์ครั้งที่3.นนทบุรี:สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช |
| 2 | Jerald Greenberg&Robert A.Baron.(2000). Behavior in Organizations.7ed.New Jersey:Prentice-Hall'Inc. |

หมวดที่ 7 การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา

1. กลยุทธ์การประเมินประสิทธิผลของรายวิชาโดยนักศึกษา

นักศึกษาประเมินการเรียนการสอนของอาจารย์เป็นรายบุคคลผ่านระบบออนไลน์ของมหาวิทยาลัย

2. กลยุทธ์การประเมินการสอน

สังเกตการณ์มีส่วนร่วมการเรียนการสอนของนักศึกษาในชั้นเรียน และมีการเก็บข้อมูลจากการประเมินผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรู้ของนักศึกษาและการทวนสอบผลประเมินการเรียนรู้อีก

3. การปรับปรุงการสอน

นำที่ได้จากการประเมินการสอนในข้อ 2 มาปรับปรุงเปลี่ยนแปลงไปตามปัจจัยต่างๆในปัจจุบัน เช่น ยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยสวนดุสิตและของชาติ แล้วจัดทำมคอ.5 รายงานรายวิชาทุกภาคการศึกษา

4. การทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาในรายวิชา

4.1 อาจารย์ผู้สอนศึกษาเครื่องมือ เลือกเครื่องมือ และรายวิชาที่จะนำมาใช้ในการทวนสอบ เช่น คะแนนผลการสอบ หรือคะแนนด้านอื่นๆที่กำหนดไว้ในเกณฑ์ผลการเรียนรู้ของรายวิชาพร้อมหลักฐานที่แสดงออกมาของคะแนนแต่ละส่วนกับรายละเอียดของรายวิชา(มคอ.3)

4.2 อาจารย์ผู้สอนดำเนินการทวนสอบผลสัมฤทธิ์ตามมาตรฐานผลการเรียนรู้ของนักศึกษาตามมาตรฐานผลการเรียนรู้ของรายวิชา

4.3 อาจารย์ผู้สอนประมวลผลและเขียนรายงานผลการทวนสอบ

4.4 อาจารย์ผู้สอนนำเสนอรายงานที่จัดทำขึ้นเมื่อสิ้นสุดภาคการศึกษาต่ออาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตรพร้อมทั้งแนวทางการปรับปรุง และรายงานผลในการดำเนินการรายวิชา (มคอ.5) เพื่อใช้ประกอบการทวนสอบมาตรฐานผลการเรียนรู้ของนักศึกษา

5. การดำเนินการทบทวนและการวางแผนปรับปรุงประสิทธิผลของรายวิชา

อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาและอาจารย์ผู้สอนสร้างระบบการทวนประสิทธิภาพของรายวิชาโดยพิจารณาจากผลการประเมินการสอนโดยนักศึกษา การรายงานรายวิชาโดยอาจารย์ผู้สอนหลังการทบทวน ประสิทธิภาพของรายวิชาภายในหลักสูตร และนำเข้าที่ประชุมการทวนสอบผลสัมฤทธิ์ระดับหลักสูตรโดยผ่าน คณะกรรมการบริหารหลักสูตร อาจารย์ผู้สอนรับผิดชอบในการทวนเนื้อหาที่สอน ผลการประชุมการ ทบทวนผลสัมฤทธิ์ และกลยุทธ์การสอนที่ใช้ เพื่อสรุปวางแผนพัฒนาปรับปรุงสำหรับใช้ในปีการศึกษาถัดไป