



มคอ.3

แผนการสอนของรายวิชา

IAM0106 การจัดการงานบริการผู้โดยสารภาคพื้น

ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2567

ชื่อสถาบันอุดมศึกษา	มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
คณะ/สาขา/วิชาเอก	วิทยาลัยนานาชาติการท่องเที่ยว สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมบริการ วิชาเอกธุรกิจการบิน
1. รหัสวิชาและชื่อรายวิชา	รหัสวิชา IAM0106 ชื่อวิชา (ไทย) การจัดการงานบริการผู้โดยสารภาคพื้น ชื่อวิชา (อังกฤษ) Passenger Ground Services Management
2. จำนวนหน่วยกิต	3(2-2-5)
3. ชื่อหลักสูตรและประเภทของรายวิชา	ชื่อหลักสูตร หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมบริการ ประเภทของรายวิชา วิชาเฉพาะบังคับ
4. คำอธิบายรายวิชา	กระบวนการให้บริการผู้โดยสารภาคพื้นของบริษัทสายการบิน และท่าอากาศยาน ภาระหน้าที่ความรับผิดชอบในส่วนของการให้บริการผู้โดยสาร สัมภาระ การตรวจสอบเอกสารที่สำคัญสำหรับการปฏิบัติการตลอดจนการประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ การปฏิบัติการอุปกรณ์ ภาคพื้น ระบบควบคุมการเดินทางขาเข้า - ออก (Ramp service) เพื่อให้การจัดการแต่ละเที่ยวบิน เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและปลอดภัยข้อปฏิบัติและพิธีการเข้าเมือง รวมถึงสินค้าอันตรายสำหรับงานบริการภาคพื้น

5. ผลลัพธ์การเรียนรู้รายวิชา

จุดมุ่งหมายของรายวิชา	ผลลัพธ์การเรียนรู้ตามมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2552																		วัตถุประสงค์ของหลักสูตร				
	คุณธรรมและจริยธรรม					ความรู้			ทักษะทางปัญญา				ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ				ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ						
	1.1	1.2	1.3	1.4	1.5	2.1	2.2	2.3	3.1	3.2	3.3	3.4	4.1	4.2	4.3	4.4	5.1	5.2	5.3	1	2	3	4
1. ปฏิบัติตามกระบวนการให้บริการผู้โดยสารภาคพื้นของบริษัทสายการบิน และท่าอากาศยาน		○			●				○				●							✓			✓
2. อธิบายองค์ประกอบของงานในส่วนของการบริการผู้โดยสาร สัมภาระ และการจัดเตรียมเอกสารต่าง ๆ			○				●							○							✓		
3. ประยุกต์ใช้ความรู้ในการจัดการเที่ยวบิน	○			○				○			●	○				○		●	○			✓	

รายละเอียดผลลัพธ์การเรียนรู้แต่ละด้านตามมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา ประกอบด้วย

1. คุณธรรม จริยธรรม ดังนี้

- 1.1 เคารพในคุณค่าและศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์
- 1.2 ประพฤติตนตามหลักศาสนาและหลักจริยธรรม
- 1.3 แสดงออกถึงความซื่อสัตย์สุจริตต่อตนเองและผู้อื่นมีจิตสาธารณะและจิตบริการ
- 1.4 มีความรับผิดชอบต่อภาระการกระทำของตนเองและรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายควบคู่กับการใช้สติปัญญาในการแก้ปัญหา

ปฏิบัติงาน

1.5 เคารพในกฎระเบียบของสถานศึกษา องค์กร ชุมชนและสังคม รวมทั้งเป็นแบบอย่างที่ดีต่อผู้อื่นทั้งในการดำรงตนและการ

2. ความรู้ ดังนี้

2.1 มีความรู้ด้านทฤษฎีต่างๆ หรือความรู้ที่เป็นพื้นฐานในอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว

2.2 สามารถนำความรู้ไปปฏิบัติในงานในอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยวได้

2.3 สามารถนำความรู้ไปบูรณาการในการทำงานอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยวได้

3. ทักษะทางปัญญา ดังนี้

3.1 มีทักษะในการคิดเป็นระบบวิเคราะห์เสนอแนะสรุปประเด็นสาระและให้เหตุผลเพื่อการตัดสินใจได้

3.2 สามารถแก้ปัญหาที่ใช้เหตุผลเชิงวิเคราะห์ให้ผู้อื่นเข้าใจได้

3.3 มีความสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ภาคทฤษฎี ภาคปฏิบัติไปสู่การฝึกประสบการณ์ภาคสนามและการปฏิบัติงานจริงตาม

สถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม

3.4 สามารถประยุกต์ใช้นวัตกรรมและศาสตร์อื่นๆ ที่เกี่ยวข้องมาพัฒนาทักษะการทำงานให้เกิดประสิทธิผล

4. ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ ดังนี้

4.1 ปฏิบัติงานตามขั้นตอนได้เสร็จเรียบร้อย

4.2 มีความรับผิดชอบตามหน้าที่รับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายและบทบาทของตนได้อย่างเหมาะสม โดยไม่ละเมิดสิทธิของผู้อื่น

4.3 การมีส่วนร่วมในการทำงานเป็นทีม

4.4 มีมนุษยสัมพันธ์และสามารถวางตัวได้อย่างเหมาะสมกับทุกสถานการณ์

5. ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ดังนี้

5.1 มีทักษะในการใช้ตัวเลขวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลได้

5.2 มีความสามารถในการฟังพูดอ่านเขียน ภาษาไทยและภาษาต่างประเทศได้ถูกต้องมี ประสิทธิภาพ และสร้างสรรค์

5.3 มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการแสวงหาข้อมูลการนำเสนอผลงานและการติดต่อสื่อสาร

วัตถุประสงค์ของหลักสูตร ประกอบด้วย

1. เพื่อผลิตบัณฑิตให้มีความรู้ในการบริหารจัดการทางการท่องเที่ยว การโรงแรม และธุรกิจการบินที่มีคุณภาพ สอดคล้องกับบริบทของท้องถิ่นและการพัฒนาประเทศ
2. เพื่อผลิตบัณฑิตที่สามารถบูรณาการความรู้กับการปฏิบัติงานจริงในสถานประกอบการ และสามารถทำงานให้เข้ากับวัฒนธรรมที่แตกต่างได้
3. เพื่อผลิตบัณฑิตให้มีประสิทธิภาพทางการสื่อสารทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศและสามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการประกอบอาชีพ ตลอดจนการพัฒนาตนเองสู่มาตรฐานระดับอาเซียนและสากลอย่างมีประสิทธิภาพ
4. เพื่อผลิตบัณฑิตให้มีคุณธรรม จริยธรรม มีจิตบริการ คำนึงถึงสิ่งแวดล้อม และความรับผิดชอบต่อสังคมตามจรรยาบรรณวิชาชีพ

6. แผนการสอน

สัปดาห์ที่ (จำนวน ชั่วโมง)	ผลลัพธ์การเรียนรู้รายวิชา (CLOs)	หัวข้อบรรยาย	วิธีการสอน	สื่อการสอน	วิธีการและเครื่องมือ ประเมินผลการสอน
1 (4 ชั่วโมง)	CLOs 1. ปฏิบัติตามกระบวนการให้บริการผู้โดยสารภาคพื้นของ บริษัทสายการบิน และท่าอากาศยาน 2. อธิบายองค์ประกอบของงานในส่วนของการบริการผู้โดยสารสัมภาระ และการจัดเตรียมเอกสารต่าง ๆ	ปฐมนิเทศรายวิชาภาษาอังกฤษเพื่องานบริการผู้โดยสารภาคพื้น - อธิบายแผนการสอน กำหนดข้อตกลงร่วมกันในการจัดการเรียนการสอน การประเมินและวัดผลการเรียน - แนะนำตำรา หนังสือ และเอกสารประกอบการสอน - พื้นฐานความรู้ความเข้าใจเป้าหมาย และความคาดหวังในการศึกษารายวิชา	- แนะนำรายวิชา แผนการสอน ข้อตกลงในการจัดการเรียนการสอน การประเมินและวัดผลการเรียน - แนะนำตำรา เอกสารประกอบการสอน และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ - กิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างนักศึกษา เปิดโอกาสให้นักศึกษาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับเป้าหมายและความคาดหวังที่มีต่อการศึกษาในรายวิชา	- Power Point ประกอบการบรรยาย	- การสังเกตพฤติกรรมในการทำกิจกรรมในชั้นเรียน - การประเมินผ่านกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์และแลกเปลี่ยนความคิดเห็น - การสร้างความตระหนักในบทบาทหน้าที่ผ่านการกำหนดข้อตกลงร่วมกันในการจัดการเรียนการสอนและการมอบหมายงาน
2-3 (8 ชั่วโมง)	CLOs 1. ปฏิบัติตามกระบวนการให้บริการผู้โดยสารภาคพื้นของ บริษัทสายการบิน และท่าอากาศยาน 2. อธิบายองค์ประกอบของงานในส่วนของการบริการผู้โดยสาร	Module1: Introduction 1.1 The airport as an operational system - Nature and development of the airport	- การบรรยายและเปิดโอกาสให้นักศึกษาร่วมอภิปรายแสดงความคิดเห็น - ฝึกปฏิบัติการสื่อสารในธุรกิจการบินและโดยการใช้คำศัพท์และศัพท์เฉพาะในธุรกิจการบิน โดยสื่อสารผ่านวิทยุสื่อสารแบบพกพา (Walkie Talkie)	- Power Point ประกอบการบรรยาย - วิทยุสื่อสารแบบพกพา (Walkie Talkie)	- การสังเกตพฤติกรรมในการทำกิจกรรมในชั้นเรียน - การประเมินผลการปฏิบัติการสื่อสารผ่านวิทยุสื่อสาร - สอบเขียนบรรยาย

สัปดาห์ที่ (จำนวน ชั่วโมง)	ผลลัพธ์การเรียนรู้รายวิชา (CLOs)	หัวข้อบรรยาย	วิธีการสอน	สื่อการสอน	วิธีการและเครื่องมือ ประเมินผลการสอน
	สัมภาระ และ การจัดเตรียม เอกสารต่าง ๆ	- Functions of an airport - Key client and service provided Key Agencies and challenges 1.2 Airline Ground Operational Requirements - Operation needs Ground Handling Services			
4-5 (8 ชั่วโมง)	CLOs 1. ปฏิบัติตามกระบวนการให้บริการผู้โดยสารภาคพื้นของ บริษัทสายการบิน และท่าอากาศยาน 3. ประยุกต์ใช้ความรู้ในการจัดการเที่ยวบิน	Module 2: Check-In Procedures for Passengers and their baggage 2.1 Travel and Health Documentation	- การบรรยายและเปิดโอกาสให้นักศึกษาร่วมอภิปรายแสดงความคิดเห็น - วิเคราะห์กรณีศึกษาเกี่ยวกับเอกสารสำหรับการเดินทางทางอากาศ - การแสดงบทบาทสมมติในการสำรองที่นั่งบัตรโดยสารเครื่องบิน	- Power Point ประกอบการบรรยาย - กรณีศึกษาเกี่ยวกับเอกสารสำหรับการเดินทางทางอากาศ - หัวข้อสำหรับบทบาทสมมติ	- การสังเกตพฤติกรรมในการทำ - แบบทดสอบย่อยหลังเรียน - ผลการวิเคราะห์กรณีศึกษา - ผลการแสดงบทบาทสมมติ

สัปดาห์ที่ (จำนวน ชั่วโมง)	ผลลัพธ์การเรียนรู้รายวิชา (CLOs)	หัวข้อบรรยาย	วิธีการสอน	สื่อการสอน	วิธีการและเครื่องมือ ประเมินผลการสอน
		- Travel Information Manual (TIM) - Passport - Visa - Health Documentation - Electronic Ticket (E-Ticket)			
6-7 (8 ชั่วโมง)	CLOs 1. ปฏิบัติตามกระบวนการให้บริการผู้โดยสารภาคพื้นของ บริษัทสายการบิน และท่าอากาศยาน 3. ประยุกต์ใช้ความรู้ในการจัดการเที่ยวบิน	Module 2: Check-In Procedures for Passengers and their baggage 2.2 Passenger Acceptance - Types of Check-in - Check-in Counter Requirements - Booking Lists (PNL and ADL)	- การบรรยายและเปิดโอกาสให้นักศึกษาร่วมอภิปรายแสดงความคิดเห็น - วิเคราะห์กรณีศึกษาเกี่ยวกับการเช็คอินในรูปแบบต่างๆ สอดแทรกลักษณะของผู้โดยสารที่มีความแตกต่างกันตามวัฒนธรรม	- Power Point ประกอบการบรรยาย - กรณีศึกษาเกี่ยวกับการเช็คอินในรูปแบบต่างๆ	- การสังเกตพฤติกรรมในการทำกิจกรรมในชั้นเรียน - แบบทดสอบย่อยหลังเรียน - ผลการวิเคราะห์กรณีศึกษา

สัปดาห์ที่ (จำนวน ชั่วโมง)	ผลลัพธ์การเรียนรู้รายวิชา (CLOs)	หัวข้อบรรยาย	วิธีการสอน	สื่อการสอน	วิธีการและเครื่องมือ ประเมินผลการสอน
		- Notices Found at the Check-in - Regulations Governing Liquids, Aerosols and Gels (LAGs) - Seating - Passenger Acceptance at Check-In Counters			
8-9 (8 ชั่วโมง)	CLOs 1. ปฏิบัติตามกระบวนการให้บริการผู้โดยสารภาคพื้นของ บริษัทสายการบิน และท่าอากาศยาน 3. ประยุกต์ใช้ความรู้ในการจัดการเที่ยวบิน	Module 2: Check-In Procedures for Passengers and their baggage 2.3 Baggage Acceptance - Categories of baggage	- การบรรยายและเปิดโอกาสให้นักศึกษาร่วมอภิปรายแสดงความคิดเห็น - วิเคราะห์กรณีศึกษา/ข่าว ที่เกี่ยวข้องสัมภาระบนเครื่องบิน - การระดมสมองเพื่อวิเคราะห์ - การแสดงบทบาทสมมติในการรับเช็คอินสัมภาระตามขั้นตอน	- ตำรารายวิชาภาษาอังกฤษเพื่อ งานบริการภาคพื้น - Power Point ประกอบ การบรรยาย - กรณีศึกษา/ข่าว ที่เกี่ยวข้องกับการเช็คอินสัมภาระ	- การสังเกตพฤติกรรมในการทำกิจกรรมในชั้นเรียน - การประเมินผลการระดมสมอง และการวิเคราะห์กรณีศึกษา - การประเมินความถูกต้องในบทบาทสมมติ - แบบทดสอบย่อยหลังเรียน - แบบทดสอบกลางภาค

สัปดาห์ที่ (จำนวน ชั่วโมง)	ผลลัพธ์การเรียนรู้รายวิชา (CLOs)	หัวข้อบรรยาย	วิธีการสอน	สื่อการสอน	วิธีการและเครื่องมือ ประเมินผลการสอน
		- Baggage Acceptance-Overall Policies - Action by staff at Check-In - Baggage Labelling - Free Baggage Allowance - Special Baggage - Baggage Processing			
10-11 (8 ชั่วโมง)		Module 2: Check-In Procedures for Passengers and their baggage 2.4 Passenger Categories 2.5 Arrival and Transfer Service - Pre-Arrival Duties	- การบรรยายและเปิดโอกาสให้นักศึกษาร่วมอภิปรายแสดงความคิดเห็น - วิเคราะห์กรณีศึกษา/ข่าว ที่เกี่ยวข้องกับปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับสัมภาระ - การระดมสมองเพื่อวิเคราะห์ - การแสดงบทบาทสมมติในการจัดการเที่ยวบินขาเข้า เปลี่ยน	- Power Point ประกอบการบรรยาย - กรณีศึกษาที่เกี่ยวข้อง - หัวข้อสำหรับแสดงบทบาทสมมติ - วิทยุสื่อสารแบบพกพา (Walkie Talkie)	- การสังเกตพฤติกรรมในการทำกิจกรรมในชั้นเรียน - แบบทดสอบย่อยหลังเรียน - การประเมินผลการระดมสมองและการวิเคราะห์กรณีศึกษา - การประเมินความถูกต้องในบทบาทสมมติ

สัปดาห์ที่ (จำนวน ชั่วโมง)	ผลลัพธ์การเรียนรู้รายวิชา (CLOs)	หัวข้อบรรยาย	วิธีการสอน	สื่อการสอน	วิธีการและเครื่องมือ ประเมินผลการสอน
		- Post-Arrival Duties - Mishandled Baggage - Transfer Handling - Flight Irregularity Situations	เที่ยวบิน การบริการสัมภาระ หลังเที่ยวบิน		
12-13 (8 ชั่วโมง)	CLOs 1. ปฏิบัติตามกระบวนการให้บริการผู้โดยสารภาคพื้นของ บริษัทสายการบิน และท่าอากาศยาน 3. ประยุกต์ใช้ความรู้ในการจัดการเที่ยวบิน	Module 3: Aviation Security requirements for passengers and baggage 3.1 The need for aviation 3.2 Passenger and Baggage Security procedures Module 4: The departure Control System	- การบรรยายและเปิดโอกาสให้นักศึกษาร่วมอภิปรายแสดงความคิดเห็น - วิเคราะห์กรณีศึกษาปัญหาที่มักเกิดขึ้นที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย	- Power Point ประกอบการบรรยาย - กรณีศึกษาปัญหาที่มักเกิดขึ้นที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย	- การสังเกตพฤติกรรมในการทำกิจกรรมในชั้นเรียน - การประเมินผลการวิเคราะห์กรณีศึกษา - แบบทดสอบย่อยหลังเรียน

สัปดาห์ที่ (จำนวน ชั่วโมง)	ผลลัพธ์การเรียนรู้รายวิชา (CLOs)	หัวข้อบรรยาย	วิธีการสอน	สื่อการสอน	วิธีการและเครื่องมือ ประเมินผลการสอน
		- Check-in and Boarding process - Manual check-in and Boarding Procedures - Basic Weight and Balance Baggage Reconciliation			
14 (4 ชั่วโมง)		Module 5: Passenger boarding procedures and flight close-out messaging - Passenger boarding - Customer/ Baggage reconciliation	- การบรรยายและเปิดโอกาสให้นักศึกษาร่วมอภิปรายแสดงความคิดเห็น - ฝึกปฏิบัติการอ่าน Telex	- Power Point ประกอบการบรรยาย - Telex	- การสังเกตพฤติกรรมในการทำกิจกรรมในชั้นเรียน - สอบข้อเขียนและสอบปากเปล่าเกี่ยวกับข้อมูลใน Telex

สัปดาห์ที่ (จำนวน ชั่วโมง)	ผลลัพธ์การเรียนรู้รายวิชา (CLOs)	หัวข้อบรรยาย	วิธีการสอน	สื่อการสอน	วิธีการและเครื่องมือ ประเมินผลการสอน
		- Passenger Information list (PIL) - Weight/zone transmission to load control - Post-flight messages and admiration - Telex			
15 (4 ชั่วโมง)	CLOs 3. ประยุกต์ใช้ความรู้ในการจัดการเที่ยวบิน	- การสะท้อนความคิดหลังการเรียนรู้รายวิชา - การนำเสนอผลวิเคราะห์สถานการณ์และบทบาทสมมติด้านการบริการผู้โดยสารภาคพื้น	- การอภิปรายและการสะท้อนความคิดสิ่งที่ได้และแนวทางการประยุกต์ใช้ความรู้จากการเรียนรู้รายวิชา - แสดงบทบาทสมมติจากกรณีที่ได้รับมอบหมาย	- Power Point ประกอบการสะท้อนความคิด	- การประเมินผลการทำงานร่วมกับผู้อื่น ความรับผิดชอบในหน้าที่ ทั้งต่อตนเอง และต่อส่วนรวมผ่านกิจกรรมและการนำเสนองานกลุ่ม

สรุปจำนวนชั่วโมงที่ใช้ต่อภาคการศึกษา

ภาคทฤษฎีการบรรยาย	ภาคปฏิบัติ (การฝึกปฏิบัติ/ภาคสนาม/การฝึกงาน)	การศึกษาด้วยตนเอง	รวม
-------------------	---	-------------------	-----

30	30	45	105
----	----	----	-----

7. การวัดและประเมินผลการศึกษา

รายการ	ร้อยละ
การมีส่วนร่วมในชั้นเรียน ประเมินโดยผู้สอนและสมาชิกในกลุ่ม	10
ทดสอบย่อย/งานที่ได้รับมอบหมาย	10
นำเสนองาน/บทบาทสมมติ	10
คะแนนสอบปลายภาค สัปดาห์ที่ 15	20
ผลการประเมินจากสถานประกอบการและอาจารย์นิเทศ	50
รวม	100

8. ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน

8.1 ตำราและเอกสาร

IATA. (2018). Passenger Ground Services 2nd ed. International Air Transport Association: Montreal

9. คณะกรรมการบริหารรายวิชา/อาจารย์ผู้สอนรายวิชา

9.1 คณะกรรมการบริหารรายวิชา

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์จุฑารัตน์ เหล่าพราหมณ์
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ภรณ์พัศตรา ศักดา
3. อาจารย์จารีย์ พรหมณะ

9.2 อาจารย์ผู้สอนรายวิชา

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์จุฑารัตน์ เหล่าพราหมณ์