



มคอ.3

แผนการสอนของรายวิชา

IAM0109 การจัดการงานบริการบนเครื่องบิน

ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2567

ชื่อสถาบันอุดมศึกษา	มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
คณะ/สาขา/วิชาเอก	วิทยาลัยนานาชาติการท่องเที่ยว สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมบริการ วิชาเอกธุรกิจการบิน
1. รหัสวิชาและชื่อรายวิชา	รหัสวิชา IAM0109 ชื่อวิชา (ไทย) การจัดการงานบริการบนเครื่องบิน ชื่อวิชา (อังกฤษ) In-Flight Services Management
2. จำนวนหน่วยกิต	3(2-2-5)
3. ชื่อหลักสูตรและประเภทของรายวิชา	ชื่อหลักสูตร หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมบริการ ประเภทของรายวิชา วิชาเฉพาะบังคับ
4. คำอธิบายรายวิชา	ปรัชญา และทฤษฎีของการบริหารจัดการงานบริการบนเครื่องบิน การสร้างคุณภาพงานบริการ และความประทับใจแก่ผู้โดยสาร การบริหารจัดการความสะดวกสบาย อาหารและเครื่องดื่ม วัสดุอุปกรณ์การให้บริการและความปลอดภัยแก่ผู้โดยสาร การประเมินการบริการระหว่างเที่ยวบิน การวัดความพึงพอใจของผู้โดยสารและการดำเนินการแก้ปัญหาในการบริการบนเครื่องบิน Philosophy and theories of flight service management, creation of service quality and customer satisfaction, convenience management, food and beverage, service equipment and

passenger safety, in-flight service assessment, customer satisfaction measurement, and operations for dealing with in-flight service problems

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. ปฏิบัติตามขั้นตอนการบริการจัดการงานบริการบนเครื่องบิน เพื่อให้ผู้โดยสารปลอดภัยและประทับใจ	○					○						○						●					✓	
2. มีทักษะในการบริการและการรักษาความปลอดภัยบนเครื่องบิน		○						○			●		○						○					✓
3. สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้า รวมทั้งประเมินความพึงพอใจของผู้โดยสารบนเครื่องบินได้			●						○					○	○		○			✓	✓			✓
4. มีคุณธรรมและจริยธรรมที่เหมาะสมแก่งานบริการบนเครื่องบิน				○												●					✓			

ปรัชญา และทฤษฎีของการบริหารจัดการงานบริการบนเครื่องบิน การสร้างคุณภาพงานบริการ และความประทับใจแก่ผู้โดยสาร การบริหารจัดการความสะดวกสบาย อาหารและเครื่องดื่ม วัสดุอุปกรณ์การให้บริการและความปลอดภัยแก่ผู้โดยสาร การประเมินการบริการระหว่างเที่ยวบิน การวัดความพึงพอใจของผู้โดยสารและการดำเนินการแก้ปัญหาในการบริการบนเครื่องบิน

รายละเอียดผลลัพธ์การเรียนรู้แต่ละด้านตามมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา ประกอบด้วย

1. คุณธรรม จริยธรรม ดังนี้

- 1.1 เคารพในคุณค่าและศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์
- 1.2 ประพฤติตนตามหลักศาสนาและหลักจริยธรรม
- 1.3 แสดงออกถึงความซื่อสัตย์สุจริตต่อตนเองและผู้อื่นมีจิตสาธารณะและจิตบริการ
- 1.4 มีความรับผิดชอบต่อการกระทำของตนเองและรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายควบคู่กับการใช้สติปัญญาในการแก้ปัญหา
- 1.5 เคารพในกฎระเบียบของสถานศึกษา องค์กร ชุมชนและสังคม รวมทั้งเป็นแบบอย่างที่ดีต่อผู้อื่นทั้งในการดำรงตนและการ

ปฏิบัติงาน

2. ความรู้ ดังนี้

- 2.1 มีความรู้ด้านทฤษฎีต่างๆ หรือความรู้ที่เป็นพื้นฐานในอุตสาหกรรมการบริการและการท่องเที่ยว
- 2.2 สามารถนำความรู้ไปปฏิบัติในงานในอุตสาหกรรมการบริการและการท่องเที่ยวได้
- 2.3 สามารถนำความรู้ไปบูรณาการในการทำงานอุตสาหกรรมการบริการและการท่องเที่ยวได้

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 (8 ชั่วโมง)	CLOs 1. ปฏิบัติตามขั้นตอนการ บริการจัดการงานบริการบน เครื่องบิน เพื่อให้ผู้โดยสาร ปลอดภัยและประทับใจ 4. มีคุณธรรมและจริยธรรมที่ เหมาะสมแก่งานบริการบน เครื่องบิน	ปฐมนิเทศรายวิชา ภาษาอังกฤษเพื่อการบริการ บนเครื่องบิน - อธิบายแผนการสอน กำหนดข้อตกลงร่วมกันในการ จัดการเรียนการสอน การ ประเมินและวัดผลการเรียน - แนะนำตำรา หนังสือ และ เอกสารประกอบการสอน - พื้นฐานความรู้ความเข้าใจ เป้าหมาย และความคาดหวัง ในการศึกษารายวิชา - แนวคิด ปรัชญาและทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับการบริหาร จัดการงานบริการบน เครื่องบิน	- แนะนำรายวิชา แผนการสอน ข้อตกลงในการจัดการเรียน การสอน การประเมินและ วัดผลการเรียน - แนะนำตำรา และเอกสาร ประกอบการสอน - กิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ ระหว่างนักศึกษา เปิดโอกาสให้ นักศึกษาแลกเปลี่ยนความ คิดเห็นเกี่ยวกับเป้าหมายและ ความคาดหวังที่มีต่อการศึกษา ในรายวิชา	- Power Point ประกอบการ บรรยาย - กิจกรรมสร้างความสัมพันธ์	- การสังเกตพฤติกรรมในการ ทำกิจกรรมในชั้นเรียน - การประเมินผ่านกิจกรรม สร้างความสัมพันธ์ และ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น - การสร้างความตระหนักใน บทบาทหน้าที่ผ่านการกำหนด ข้อตกลงร่วมกันในการจัดการ เรียน การสอน และการ มอบหมายงาน

สัปดาห์ที่ (จำนวน ชั่วโมง)	ผลลัพธ์การเรียนรู้รายวิชา (CLOs)	หัวข้อบรรยาย	วิธีการสอน	สื่อการสอน	วิธีการและเครื่องมือ ประเมินผลการสอน
2 (8 ชั่วโมง)	CLOs 2. มีทักษะในการบริการและ การรักษาความปลอดภัยบน เครื่องบิน 4. มีคุณธรรมและจริยธรรมที่ เหมาะสมแก่งานบริการบน เครื่องบิน	บุคลิกภาพ มารยาท คุณธรรม และจริยธรรมในการบริการ บนเครื่องบิน	- การบรรยายและเปิดโอกาสให้ นักศึกษาช่วยอภิปรายแสดง ความคิดเห็น - การศึกษาสื่อวีดิทัศน์/ VDO clip ภาพรวมการทำงานของสาย การบิน - การระดมสมองเพื่อวิเคราะห์ และสรุปเนื้อหาจากการชม คลิป	- Power Point ประกอบการ บรรยาย - สื่อวีดิทัศน์/ VDO clip	- การสังเกตพฤติกรรมในการ ทำกิจกรรมในชั้นเรียน - การประเมินผลการระดม สมอง - แบบทดสอบย่อยหลังเรียน
3 (8 ชั่วโมง)	CLOs 1. ปฏิบัติตามขั้นตอนการ บริการจัดการงานบริการบน เครื่องบิน เพื่อให้ผู้โดยสาร ปลอดภัยและประทับใจ 2. มีทักษะในการบริการและ การรักษาความปลอดภัยบน เครื่องบิน	การสร้างคุณภาพงานบริการ บนเครื่องบิน	- การบรรยายและเปิดโอกาสให้ นักศึกษาช่วยอภิปรายแสดง ความคิดเห็น - การใช้กรณีศึกษาเกี่ยวกับการ ขั้นตอนการทำงานและปัญหาที่ มักเกิดขึ้นก่อนการเรียกขึ้น เครื่องบิน - ศี ก ษา แล ะ อ ภิ ป ร าย ส่วนประกอบของเครื่องบิน ผ่าน VDO clip - การแสดงบทบาทสมมติใน การ Pre-flight briefing	- Power Point ประกอบการ บรรยาย - VDO เกี่ยวกับส่วนประกอบ ของเครื่องบิน - บทบาทสมมติ	- การสังเกตพฤติกรรมในการ ทำกิจกรรมในชั้นเรียน - การประเมินผลการศึกษา จาก VDO - การประเมินความถูกต้อง ของเนื้อหาในบทบาทสมมติ - แบบทดสอบย่อยหลังเรียน

สัปดาห์ที่ (จำนวน ชั่วโมง)	ผลลัพธ์การเรียนรู้รายวิชา (CLOs)	หัวข้อบรรยาย	วิธีการสอน	สื่อการสอน	วิธีการและเครื่องมือ ประเมินผลการสอน
4 (8 ชั่วโมง)	CLOs 1. ปฏิบัติตามขั้นตอนการบริการจัดการงานบริการบนเครื่องบิน เพื่อให้ผู้โดยสารปลอดภัยและประทับใจ 2. มีทักษะในการบริการและการรักษาความปลอดภัยบนเครื่องบิน 3. สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้า รวมทั้งประเมินความพึงพอใจของผู้โดยสารบนเครื่องบินได้	การสร้างความปลอดภัยและการบริหารจัดการความสะอาดสบายของผู้โดยสารระหว่างเที่ยวบิน	- การบรรยายและเปิดโอกาสให้นักศึกษาร่วมอภิปรายแสดงความคิดเห็น - การใช้กรณีศึกษาเกี่ยวกับการเรียกผู้โดยสารขึ้นเครื่องบิน - ฝึกปฏิบัติการประกาศบนเครื่องบินเพื่อต้อนรับและแนะนำการบริการต่างๆ บนเครื่องบิน - การแสดงบทบาทสมมติในการเรียก/ต้อนรับผู้โดยสารบนเครื่องบิน โดยคำนึงถึงความปลอดภัย และหลากหลายทางวัฒนธรรมของผู้โดยสาร	- Power Point ประกอบการบรรยาย - บทสำหรับการประกาศบนเครื่องบิน - กรณีศึกษาเกี่ยวกับการบริการผู้โดยสารระหว่างเที่ยวบิน	- การสังเกตพฤติกรรมในการทำกิจกรรมในชั้นเรียน - การประเมินความถูกต้องของเนื้อหาในบทบาทสมมติ - การประเมินความถูกต้องของการปฏิบัติประกาศต่างๆ - แบบทดสอบย่อยหลังเรียน
5 (8 ชั่วโมง)	CLOs 1. ปฏิบัติตามขั้นตอนการบริการจัดการงานบริการบนเครื่องบิน เพื่อให้ผู้โดยสารปลอดภัยและประทับใจ	การบริการอาหารและเครื่องดื่มระหว่างเที่ยวบิน	- การบรรยายและเปิดโอกาสให้นักศึกษาร่วมอภิปรายแสดงความคิดเห็น - การใช้กรณีศึกษาเกี่ยวกับการบริการอาหารและเครื่องดื่มบนเครื่องบิน	- Power Point ประกอบการบรรยาย - กรณีศึกษาเกี่ยวข้องกับการบริการอาหารและเครื่องดื่มบนเครื่องบิน	- การสังเกตพฤติกรรมในการทำกิจกรรมในชั้นเรียน - การประเมินผลการระดมสมองและการวิเคราะห์กรณีศึกษา - การประเมินความถูกต้องของ

สัปดาห์ที่ (จำนวน ชั่วโมง)	ผลลัพธ์การเรียนรู้รายวิชา (CLOs)	หัวข้อบรรยาย	วิธีการสอน	สื่อการสอน	วิธีการและเครื่องมือ ประเมินผลการสอน
	2. มีทักษะในการบริการและการรักษาความปลอดภัยบนเครื่องบิน 4. มีคุณธรรมและจริยธรรมที่เหมาะสมแก่งานบริการบนเครื่องบิน		- การระดมสมองเพื่อวิเคราะห์ปัญหา วิธีการแก้ปัญหา และแนวทางการป้องกันปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการบริการบนเครื่องบิน - การแสดงบทบาทสมมติในการบริการอาหารและเครื่องดื่ม - การฝึกปฏิบัติการประกาศก่อนการบริการและเครื่องดื่มบนเครื่องบิน	- บทสำหรับการประกาศก่อนการบริการและเครื่องดื่มบนเครื่องบิน	เนื้อหาในบทบาทสมมติ - การประเมินความถูกต้องของการปฏิบัติ - แบบทดสอบกลางภาค
6 (8 ชั่วโมง)	CLOs 1. ปฏิบัติตามขั้นตอนการบริการจัดการงานบริการบนเครื่องบิน เพื่อให้ผู้โดยสารปลอดภัยและประทับใจ 2. มีทักษะในการบริการและการรักษาความปลอดภัยบนเครื่องบิน 3. สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้า รวมทั้งประเมินความพึง	การรักษาความปลอดภัยและการใช้อุปกรณ์การรักษาความปลอดภัยระหว่างเที่ยวบิน	- การบรรยายและเปิดโอกาสให้นักศึกษาร่วมอภิปรายแสดงความคิดเห็น - การใช้กรณีศึกษาที่เกี่ยวข้องกับอาการป่วยและเหตุฉุกเฉินทางการแพทย์ที่มักเกิดขึ้นบนเครื่องบิน - VDO การปฏิบัติตนของลูกเรือเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินทางการแพทย์บนเครื่องบิน	- Power Point ประกอบการบรรยาย - กรณีศึกษาที่เกี่ยวข้องกับอาการป่วยและเหตุฉุกเฉินทางการแพทย์ที่มักเกิดขึ้นบนเครื่องบิน	- การสังเกตพฤติกรรมในการทำกิจกรรมในชั้นเรียน - การประเมินผลการวิเคราะห์กรณีศึกษา - การประเมินความถูกต้องของบทบาทสมมติ - แบบทดสอบย่อยหลังเรียน

สัปดาห์ที่ (จำนวน ชั่วโมง)	ผลลัพธ์การเรียนรู้รายวิชา (CLOs)	หัวข้อบรรยาย	วิธีการสอน	สื่อการสอน	วิธีการและเครื่องมือ ประเมินผลการสอน
	พอใจของผู้โดยสารบน เครื่องบินได้		- การแสดงบทบาทสมมติการ บริการ และ ช่วยเหลือ ผู้โดยสารเบื้องต้น		
7 (8 ชั่วโมง)	CLOs 3. สามารถแก้ปัญหาเฉพาะ หน้า รวมทั้งประเมินความพึง พอใจของผู้โดยสารบน เครื่องบินได้ 4. มีคุณธรรมและจริยธรรมที่ เหมาะสมแก่งานบริการบน เครื่องบิน	การประเมินการบริการและ การวัดระดับความพึงพอใจ ของผู้โดยสารบนเครื่องบิน	- การบรรยายและเปิดโอกาสให้ นักศึกษา ร่วมอภิปรายแสดง ความคิดเห็น - การใช้กรณีศึกษาความพึง พอใจของผู้โดยสาร - ระดมสมองและอภิปราย VDO การอพยพจากเครื่องบิน ในกรณีเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน - การแสดงบทบาทสมมติการ ปฏิบัติตนเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน และต้องอพยพจากเครื่องบิน เบื้องต้น	- Power Point ประกอบการ บรรยาย - กรณีศึกษาปัญหาที่เกิดขึ้น และเกี่ยวข้องกับ ความ ปลอดภัยบนเครื่องบิน - VDO การอพยพจาก เครื่องบินในกรณีเกิด เหตุการณ์ฉุกเฉิน	- การสังเกตพฤติกรรมในการ ทำกิจกรรมในชั้นเรียน - การประเมินผลการระดม สมองและอภิปราย VDO - การประเมินความถูกต้อง ของกรณีศึกษาและบทบาท สมมติ - แบบทดสอบย่อยหลังเรียน
8 (8 ชั่วโมง)	CLOs 2. มีทักษะในการบริการและ การรักษาความปลอดภัยบน เครื่องบิน	การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และปัญหาที่มักเกิดขึ้นระหว่าง การบริการบนเครื่องบิน	- ฝึกปฏิบัติ ณ Thai AirAsia Academy	- Power Point ประกอบการ บรรยาย -	- ผลการฝึกปฏิบัติและสรุป ความรู้จาก Thai AirAsia Academy

สัปดาห์ที่ (จำนวน ชั่วโมง)	ผลลัพธ์การเรียนรู้รายวิชา (CLOs)	หัวข้อบรรยาย	วิธีการสอน	สื่อการสอน	วิธีการและเครื่องมือ ประเมินผลการสอน
	3. สามารถแก้ปัญหาเฉพาะ หน้า รวมทั้งประเมินความพึง พอใจของผู้โดยสารบน เครื่องบินได้				

สรุปจำนวนชั่วโมงที่ใช้ต่อภาคการศึกษา

ภาคทฤษฎีการบรรยาย	ภาคปฏิบัติ (การฝึกปฏิบัติ/ภาคสนาม/การฝึกงาน)	การศึกษาด้วยตนเอง	รวม
32	32	80	124

7. การวัดและประเมินผลการศึกษา

รายการ	ร้อยละ
การมีส่วนร่วมในชั้นเรียน ประเมินโดยผู้สอนและสมาชิกในกลุ่ม และการทดสอบย่อยตลอดภาคการศึกษา	20
กิจกรรมภาคปฏิบัติ การนำเสนองาน และงานที่ได้รับมอบหมาย	30
การบูรณาการกับกิจกรรมการฝึกอบเชิงปฏิบัติการ ณ ห้อง Mock UP สายการบินไทยแอร์เอเชีย	15
คะแนนสอบกลางภาค	15
คะแนนสอบปลายภาค	20
รวม	100

8. ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน

Law, C. (2018). Introduction to airline inflight service. McFarland&Co: Callifornia, US.

Law, C. (2019). A Flight Attendant's Essential Guide: From Passenger Relations to Challenging Situations. Brown Walker Press: Callifornia, US.

9. คณะกรรมการบริหารรายวิชา/อาจารย์ผู้สอนรายวิชา

9.1 คณะกรรมการบริหารรายวิชา

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

9.2 อาจารย์ผู้สอนรายวิชา

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์จุฑารัตน์ เหล่าพราหมณ์
2. อาจารย์ลลภา ก้องวิเศษโสภณ