



รายละเอียดของรายวิชา (มคอ. 3)

รหัสวิชา 3574410 ชื่อรายวิชา การจัดการทรัพยากรบุคคลในธุรกิจสายการบิน

(Human Resource Management in Airline Business)

ประจำภาคเรียนที่ 1/2556

ตอนเรียน N5, O5

อาจารย์ผู้สอน

อาจารย์อาทิตย์ แสนพยอม

หลักสูตรอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้งหัวหิน

คณะวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

สารบัญ

หมวด	หน้า
หมวด 1 ข้อมูลทั่วไป	3
หมวด 2 จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์	4
หมวด 3 ลักษณะและการดำเนินงาน	4
หมวด 4 การพัฒนาผลการเรียนรู้ของนักศึกษา	4
หมวด 5 แผนการสอนและการประเมินผล	7
หมวด 6 ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน	6
หมวด 7 การประเมินผลและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา	10

รายละเอียดของรายวิชา

ชื่อสถาบันอุดมศึกษา	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
วิทยาเขต/คณะ/ภาควิชา	ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง หัวหิน

หมวดที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. รหัสและชื่อรายวิชา
รหัสวิชา 3574410 การจัดการทรัพยากรบุคคลในธุรกิจสายการบิน (Human Resource Management in Airline Business)
2. จำนวนหน่วยกิต
3 หน่วยกิต (3-0-6)
3. หลักสูตรและประเภทของรายวิชา
เป็นรายวิชาเฉพาะในหลักสูตรอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ
4. อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาและอาจารย์ผู้สอน
อาจารย์อาทิตย์ แสนพยอม
5. ภาคการศึกษา/ชั้นปีที่เรียน
ภาคการศึกษาที่ 1 / ชั้นปีที่ 3
6. รายวิชาที่ต้องเรียนมาก่อน (Pre-requisite) (ถ้ามี)
ไม่มี
7. รายวิชาที่ต้องเรียนพร้อมกัน (Co-requisites) (ถ้ามี)
ไม่มี
8. สถานที่เรียน
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง หัวหิน
9. วันที่จัดทำหรือปรับปรุงรายละเอียดของรายวิชาครั้งล่าสุด
1 พฤษภาคม 2556

หมวดที่ 2 จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์

1. จุดมุ่งหมายของรายวิชา
 1. เพื่อให้ผู้เรียนได้รู้แนวคิดและหลักการบริหารจัดการบุคลากรในธุรกิจสายการบิน
 2. เพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้เกี่ยวกับหน้าที่ของบุคลากรในธุรกิจสายการบินโดยรวม
 3. เพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้เกี่ยวกับความแตกต่างของบุคคลและธรรมชาติการทำงานของมนุษย์
 4. เพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้พื้นฐานทางจิตวิทยาการทำงาน
 5. เพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้การบริหารงานบุคลากรตามหลัก CRM (Crew Resource Management) ได้แก่ การสื่อสาร การทำงานเป็นทีม การบริหารภาระงาน การตัดสินใจ เป็นต้น
 6. เพื่อให้ผู้เรียนนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์และแก้ไขปัญหาในธุรกิจสายการบินได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. วัตถุประสงค์ในการพัฒนา/ปรับปรุงรายวิชา

เพื่อนำข้อมูลเนื้อหาทฤษฎีเป็นพื้นฐานไปปฏิบัติและประยุกต์ใช้ได้จริงในการทำงานในอนาคต

หมวดที่ 3 ลักษณะและการดำเนินงาน

1. คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาแนวคิดในการบริหารจัดการบุคลากรในธุรกิจสายการบิน เพื่อให้เกิดความสัมฤทธิ์ผลสูงสุดต่อความปลอดภัยในการบินตามหลัก CRM ด้วยการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจสายการบินในด้านการสื่อสาร การทำงานเป็นทีม การบริหารภาระงาน และความรู้ด้านเทคนิค โดยจะเน้นจากกรณีศึกษาของสายการบินต่าง ๆ
2. จำนวนชั่วโมงเรียนที่ใช้ต่อภาคการศึกษา

บรรยายการฝึก	สอนเสริม	ปฏิบัติ/งานภาคสนาม/การฝึกงาน	การศึกษาด้วยตนเอง
45 ชั่วโมง/ภาคการศึกษา	ไม่มี	ไม่มี	6 ชั่วโมง/สัปดาห์
3. จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่อาจารย์ให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษาเป็นรายบุคคล

อาจารย์สอนกำหนดวัน เวลาในการให้คำปรึกษา และแนะแนวทางวิชาการแก่ผู้เรียนสัปดาห์ละ 6 ชั่วโมง โดยแจ้งให้ทราบในห้องเรียน

หมวดที่ 4 การพัฒนาการเรียนรู้ของนักศึกษา

1. คุณธรรม จริยธรรม
 - 1.1 คุณธรรม จริยธรรมที่ต้องพัฒนา

พัฒนาผู้เรียนให้มีความรับผิดชอบ มีวินัย คุณธรรมและจริยธรรมตามคุณสมบัติ ดังนี้

 - ตระหนักในคุณธรรม จริยธรรม ความซื่อสัตย์สุจริตและจรรยาบรรณทางวิชาชีพ
 - มีความรับผิดชอบต่อการเรียน มีวินัยและตรงต่อเวลา
 - ความสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่น แสดงความคิดเห็นและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น

- สามารถทำงานเป็นทีมและช่วยเหลือผู้อื่น

1.2 วิธีการสอน

- จัดการเรียนการสอนโดยใช้กระบวนการกลุ่ม

1.3 วิธีการประเมินผล

ประเมินจาก

- พฤติกรรมการเรียน การส่งงานที่ได้รับมอบหมายตรงตามเวลากำหนด
- การมีส่วนร่วมในการทำงานกลุ่มและแสดงความคิดเห็นในชั้นเรียน
- การนำเสนอรายงาน

2. ความรู้

2.1 ความรู้ที่ต้องได้รับ

- มีรู้แนวคิดและหลักการการบริหารจัดการบุคลากรในธุรกิจสายการบิน
- มีรู้เกี่ยวกับหน้าที่ของบุคลากรในธุรกิจสายการบินโดยรวม
- มีความรู้เกี่ยวกับความแตกต่างของบุคคลและธรรมชาติการทำงานของมนุษย์
- มีความรู้พื้นฐานทางจิตวิทยาการทำงาน
- มีรู้การบริหารงานบุคลากรตามหลัก CRM (Crew Resource Management) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ได้แก่ การสื่อสาร การทำงานเป็นทีม การบริหารภาระงาน การตัดสินใจ เป็นต้น
- สามารถนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้เพื่อแก้ไขปัญหาในการทำงานในอนาคต

2.2 วิธีการสอน

- บรรยายอธิบายเนื้อหาตามวัตถุประสงค์ในรายวิชาและสอดแทรกคุณธรรม จริยธรรมในชั้นเรียน
- การสอนโดยใช้กรณีศึกษาและอภิปรายภายในกลุ่ม
- มอบหมายงานกลุ่ม ค้นคว้าข้อมูลที่เกี่ยวข้อง นำเสนอและอภิปรายในชั้นเรียน

2.3 วิธีการประเมินผล

- สังเกตการมีส่วนร่วมในกิจกรรมในชั้นเรียนและการแสดงความคิดเห็น
- การทำแบบฝึกหัดท้ายบทและการทดสอบย่อย
- การนำเสนองาน
- สอบกลางภาค
- สอบปลายภาค

3. ทักษะทางปัญญา

3.1 ทักษะทางปัญญาที่ต้องพัฒนา

- การนำเสนอความรู้จากการศึกษากรณีศึกษามาประยุกต์ใช้ในธุรกิจสายการบิน
- การวิเคราะห์และสรุปใจความสำคัญของการดำเนินธุรกิจสายการบิน

- การอภิปรายแนวโน้มนวัตกรรมสายการบินในอนาคตได้

3.2 วิธีการสอน

- การอธิบาย
- การฝึกทักษะด้วยแบบทดสอบ
- การมอบหมายงาน นำเสนอและอภิปรายกลุ่ม

3.3 วิธีการประเมินผล

- สังเกตพฤติกรรมการเรียนในชั้นเรียน
- ประเมินจากแบบทดสอบย่อยในชั้นเรียน
- ประเมินการนำเสนองาน
- สอบกลางภาคและปลายภาค

4. ทักษะและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

4.1 ทักษะและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบที่ต้องพัฒนา

- มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนและผู้สอน
- มีภาวะความเป็นผู้นำ-ผู้ตามและสามารถทำงานเป็นกลุ่มได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- มีการเรียนรู้ด้วยตนเอง และมีความรับผิดชอบในงานที่มอบหมายให้

4.2 วิธีการสอน

- จัดกิจกรรม มอบหมายรายงานกลุ่ม และรายบุคคล ส่งเสริมให้ค้นคว้าด้วยตนเอง

4.3 วิธีการประเมินผล

- สังเกตพฤติกรรมการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม
- ติดตามความก้าวหน้าของการทำงาน
- การนำเสนอรายงาน

5. ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

5.1 ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ต้องพัฒนา

- ทักษะในการสืบค้นข้อมูลทางระบบสารสนเทศ
- ทักษะการใช้สื่อเทคโนโลยีในการนำเสนอรายงาน
- ทักษะในการสื่อสารทั้งการพูด การฟัง การเขียน และการนำเสนอ

5.2 วิธีการสอน

- มอบหมายงานให้ศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
- มอบหมายให้นำเสนอรายงานในชั้นเรียน โดยใช้สื่อเทคโนโลยีที่เหมาะสม

5.3 วิธีการประเมินผล

- ประเมินการจัดทำรายงาน การนำเสนอ และการจัดทำรายงาน

หมวดที่ 5 แผนการสอนและการประเมินผล

1. แผนการสอน

สัปดาห์	หัวข้อ	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการสอน	ผู้สอน
1	แนะนำรายวิชา อธิบาย ภาพรวมของวิชาการ จัดการทรัพยากรบุคคล ในธุรกิจสายการบิน	3	-อธิบายให้ผู้เรียนทราบถึงการเรียนรู้ กิจกรรมการเรียนการสอน เกณฑ์ การวัดและประเมินผลและเอกสาร ประกอบการเรียน -อธิบายหัวข้อและรูปแบบการทำ รายงาน กำหนดส่งงานและการ ประเมินผล	-Presentation	อ. อาทิตย์ แสนพยอม
2	แนวคิด หลักการ และ กระบวนการจัดการ ทรัพยากรบุคคลในธุรกิจ สายการบิน	3	-ศึกษาแนวคิด หลักการ และ กระบวนการจัดการทรัพยากรบุคคล ในธุรกิจสายการบิน - Brain Storming Group	-เอกสารประกอบการ สอน - Presentation	อ. อาทิตย์ แสนพยอม
3	แนวคิด หลักการ และ กระบวนการจัดการ ทรัพยากรบุคคลในธุรกิจ สายการบิน (ต่อ)	3	-ศึกษาแนวคิด หลักการ และ กระบวนการจัดการทรัพยากรบุคคล ในธุรกิจสายการบิน - Brain Storming Group	-เอกสารประกอบการ สอน - Presentation	อ. อาทิตย์ แสนพยอม
4	ความรู้พื้นฐานทางด้าน จิตวิทยา ธรรมชาติของ มนุษย์ในการทำงาน และแรงจูงใจในการ ทำงาน	3	- ศึกษาความรู้เกี่ยวกับพื้นฐานด้าน จิตวิทยา ธรรมชาติของมนุษย์ในการ ทำงาน และแรงจูงใจในการทำงาน - Brain Storming Group		อ. อาทิตย์ แสนพยอม
สอบกลางภาค 2556					
5	ความแตกต่างของบุคคล และการตระหนักรู้ บุคลิกภาพ และ วัฒนธรรมที่มีผลต่อ พฤติกรรม	3	- ศึกษาความแตกต่างของบุคคลและ การตระหนักรู้บุคลิกภาพและ วัฒนธรรมที่มีผลต่อพฤติกรรม - Brain Storming Group	-เอกสารประกอบการ สอน - Presentation	อ. อาทิตย์ แสนพยอม
6	ความแตกต่างของบุคคล และการตระหนักรู้ บุคลิกภาพ และ วัฒนธรรมที่มีผลต่อ พฤติกรรม (ต่อ)	3	- ศึกษาความแตกต่างของบุคคลและ การตระหนักรู้บุคลิกภาพและ วัฒนธรรมที่มีผลต่อพฤติกรรม - Brain Storming Group	-เอกสารประกอบการ สอน - Presentation	อ. อาทิตย์ แสนพยอม

7	ธรรมชาติความผิดพลาดของมนุษย์ (Human Error)	3	- ศึกษาธรรมชาติความผิดพลาดของมนุษย์	-เอกสารประกอบการสอน - Presentation	อ. อาทิตย์ แสนพยอม
8	ความขัดแย้งในการทำงาน ขวัญกำลังใจในการทำงาน	3	- ศึกษาความขัดแย้งในการทำงาน และขวัญกำลังใจในการทำงาน - Brain Storming Group	-เอกสารประกอบการสอน - Presentation	อ. อาทิตย์ แสนพยอม
9	องค์การกับมนุษย์สัมพันธ์ / การบริหารจัดการความสามารถในงาน	3	- ศึกษามนุษย์กับองค์การ และการบริหารความสามารถในงาน - Brain Storming Group	-เอกสารประกอบการสอน - Presentation	อ. อาทิตย์ แสนพยอม
10	วิวัฒนาการของ Crew Resource Management	3	-ศึกษาวิวัฒนาการของ CRM -Brain Storming Group	-เอกสารประกอบการสอน - Presentation	อ. อาทิตย์ แสนพยอม
11	การนำกลยุทธ์ Crew Resource Management เข้ามาประยุกต์ใช้ ระบบประมวลข้อมูล (Information Processing)	3	- ศึกษาเกี่ยวกับแนวคิด CRM: Crew Resource Management เกี่ยวกับระบบประมวลข้อมูล - Brain Storming Group	-เอกสารประกอบการสอน - Presentation	อ. อาทิตย์ แสนพยอม
12	การติดต่อสื่อสาร (Communication)	3	- แนวคิด CRM: Crew Resource Management เกี่ยวกับการติดต่อสื่อสาร - Brain Storming Group	-เอกสารประกอบการสอน - Presentation	อ. อาทิตย์ แสนพยอม
13	การตัดสินใจ (Decision Making)	3	- แนวคิด CRM: Crew Resource Management เกี่ยวกับการตัดสินใจ - Brain Storming Group	-เอกสารประกอบการสอน - Presentation	อ. อาทิตย์ แสนพยอม
14	ภาวะผู้นำและการทำงานเป็นทีม (Team) / สถานการณ์การรับรู้ (Situation Awareness)	3	- แนวคิด CRM: Crew Resource Management เกี่ยวกับภาวะผู้นำและการทำงานเป็นทีม และสถานการณ์การรับรู้ - Brain Storming Group	-เอกสารประกอบการสอน - Presentation	อ. อาทิตย์ แสนพยอม

15	สำนักต่อสถานการณ์ในการบิน ความเครียดที่มีผลต่อการทำงาน	3	- แนวคิด CRM: Crew Resource Management เกี่ยวกับสำนักต่อสถานการณ์ในการบิน - Brain Storming Group	-เอกสารประกอบการสอน - Presentation	อ. อาทิตย์ แสนพยอม
16	สรุปการจัดการทรัพยากรบุคคลในธุรกิจสายการบินในปัจจุบัน และกรณีศึกษา	3	- สรุปการจัดการทรัพยากรบุคคลในธุรกิจสายการบิน - Brain Storming Group	-เอกสารประกอบการสอน - Presentation	อ. อาทิตย์ แสนพยอม
สอบปลายภาค 2556					

2. แผนการประเมินผลการเรียนรู้

กิจกรรมที่	ผลการเรียนรู้	วิธีการประเมิน	สัปดาห์ที่ประเมิน	สัดส่วนของการประเมินผล
1		การมีส่วนร่วมกิจกรรมในชั้นเรียน	ตลอดภาคเรียน	10%
2		รายงาน	16	20%
3		งานมอบหมาย	1-16	10%
4		สอบกลางภาค	8	20%
5		สอบปลายภาค	18	40%

หมวดที่ 6 ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน

1. เอกสารและตำราหลัก

เอกสารประกอบการสอนวิชาการจัดการทรัพยากรบุคคลในธุรกิจสายการบิน

2. เอกสารและข้อมูลสำคัญ

1. ตำราหลักที่ใช้

เอกสารประกอบการสอนวิชาการจัดการทรัพยากรบุคคลในธุรกิจสายการบิน

2. หนังสืออ่านประกอบ

ณัฐพันธ์ เซจรณ์นนท์. (2545). การจัดการทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.

อมร แสงสุพรรณและคณะ. (2548). จิตวิทยาการบิน. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์กองทัพอากาศ.

รังสิมา บุญชัย. (2544). มนุษย์สัมพันธ์. กรุงเทพฯ: บริษัท สำนักพิมพ์แม็ค จำกัด.

ชนิดา ยอดดี. (2543). จิตวิทยาการทำงาน. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์เอมพันธ์ จำกัด.

วารสารณ์ รัชตะวรรณ. (2541). การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์เอมพันธ์ จำกัด.

3. เอกสารและข้อมูลแนะนำ

http://en.wikipedia.org/wiki/Crew_resource_management

<http://aviationknowledge.wikidot.com/aviation:crew-resource-management>

<http://www.gofir.com/general/crm/index.htm>

<http://human-today.tripod.com/know3.htm>

หมวดที่ 7 การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา

1. กลยุทธ์การประเมินประสิทธิผลของรายวิชาโดยนักศึกษา
 - การประเมินประสิทธิผลในรายวิชานี้จากผู้เรียน
 - การสนทนาระหว่างผู้สอนกับผู้เรียนและสังเกตจากพฤติกรรมของผู้เรียน
 - แบบประเมินผู้สอน และแบบประเมินรายวิชา
2. กลยุทธ์การประเมินการสอน
 - มีการเก็บข้อมูลเพื่อประเมินการสอน โดยใช้ผลการเรียนและการทวนสอบผลประเมินการเรียนรู้
3. การปรับปรุงการสอน
 - นำที่ได้จากการประเมินการสอนในข้อ 2 มาปรับปรุงการสอนโดยสัมมนาการจัดการเรียนการสอน
4. การทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาในรายวิชา
 - ระหว่างการเรียนการสอนรายวิชา มีการทวนสอบผลสัมฤทธิ์ในรายหัวข้อตามที่คาดหวังจากการเรียนรู้รายวิชา โดยสอบถามนักศึกษา พิจารณาจากผลการทดสอบ
 - ตั้งคณะกรรมการในสาขาวิชา ตรวจสอบผลการประเมินการเรียนรู้ของนักศึกษา โดยตรวจสอบข้อสอบ รายงาน และเกณฑ์การตัดสินผลการเรียน
5. การดำเนินการทบทวนและการวางแผนปรับปรุงประสิทธิผลของรายวิชา
 - นำข้อมูลที่ได้จากการทำแบบประเมินมาใช้ปรับปรุงแผนการสอน นำผลการประเมิน และการทวนสอบผลสัมฤทธิ์ประสิทธิผลรายวิชา มาเป็นแนวทางในการพัฒนาการจัดการเรียนการสอนทุกปี