**OBE5 รายงานผลการดำเนินการของรายวิชา (AUN-QA)**

| |
|---|
| **ชื่อสถาบันอุดมศึกษา** มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ |
| หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ (หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2566) |

## หมวดที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

| |
|---|
| **1. รหัสและชื่อรายวิชา**<br>**รหัสวิชา** : 2043305<br>**ภาษาไทย** : ภาษาอังกฤษสำหรับธุรกิจสายการบิน<br>**ภาษาอังกฤษ** : English for Airline Business |
| **2. จำนวนหน่วยกิต** 3(2-2-5) |
| **3. อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาและอาจารย์ผู้สอน**<br>ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พัลลภา เลิศเจริญวนิช |
| **4. ภาคการศึกษา** 1 **ปีการศึกษาที่เปิดสอนรายวิชา** 2569 |
| **5. จำนวนผู้เรียน จำนวน** 36 **คน**<br>รุ่น 66 สาขาวิชา ภาษาอังกฤษธุรกิจ หมู่ 1 |
| **6. รายวิชาที่ต้องเรียนก่อนรายวิชานี้**<br>-ไม่มี- |

## หมวดที่ 2 การจัดการเรียนการสอนของรายวิชา

**2.1 รายงานชั่วโมงการสอนจริงเทียบกับแผนการสอน**

| สปด. ที่ | หัวข้อ | จำนวนชั่วโมงสอนภาคทฤษฎี | | จำนวนชั่วโมงสอนปฏิบัติ | | เหตุผลที่ชั่วโมงการสอนแตกต่างเกิน 25% |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | ตามแผนการสอน | ที่สอนจริง | ตามแผนการสอน | ที่สอนจริง | |
| 1 | - Orientation/ Course Description<br>- Pre-test | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| 2-3 | Unit 1: On-ground Services<br>Lesson A: Places at the Airport<br>Lesson B: Flight Status<br>Language Focus: Tenses<br>Communicative Activity: Role-play | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 4-5 | Unit 2: Airline Knowledge<br>Lesson A: Flights and Routes | 4 | 4 | 4 | 4 | |

| 2.1 รายงานชั่วโมงการสอนจริงเทียบกับแผนการสอน | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| สปด. ที่ | หัวข้อ | จำนวนชั่วโมงสอนภาคทฤษฎี | | จำนวนชั่วโมงสอนปฏิบัติ | | เหตุผลที่ชั่วโมงการสอนแตกต่างเกิน 25% |
| | | ตามแผนการสอน | ที่สอนจริง | ตามแผนการสอน | ที่สอนจริง | |
| | Lesson B: Passenger Manifests<br>Language Focus: Prefixes & Suffixes | | | | | |
| 6-7 | Unit 3: Ground Operations<br>Lesson A: Check-in<br>Lesson B: Boarding Passes<br>Language Focus: Passive Voice<br>Communicative Activity: Role-play | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 8 | สอบกลางภาค 1.5 ช.ม. | | | | | |
| 9-10 | Unit 4: Before Take-off<br>Lesson A: Aircraft Features<br>Lesson B: Pre-flight Briefing<br>Language Focus: Adjectives ending in –ing and –ed<br>Communicative Activity: Role-play | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 11-12 | Unit 5: On-board Operations<br>Lesson A: Boarding Passengers<br>Lesson B: In-flight Services<br>Lesson C: Dealing with Complaints about Meal Service<br>Language Focus: Relative Clauses<br>Communicative Activity: Role-play | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 13-14 | Unit 6: Dealing with Abnormal Passengers<br>Lesson A: Disruptive Passengers<br>Lesson B: Sick Passengers<br>Language Focus: Conditional Sentences<br>Communicative Activity: Role-play | 4 | 4 | 4 | 4 | |

| 2.1 รายงานชั่วโมงการสอนจริงเทียบกับแผนการสอน | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| สปด. ที่ | หัวข้อ | จำนวนชั่วโมงสอนภาคทฤษฎี | | จำนวนชั่วโมงสอนปฏิบัติ | | เหตุผลที่ชั่วโมงการสอนแตกต่างเกิน 25% |
| | | ตามแผนการสอน | ที่สอนจริง | ตามแผนการสอน | ที่สอนจริง | |
| 15 | Unit 7: Getting a Cabin Crew Job<br>Resume, Interview, and Career Plan | 3 | 3 | - | - | |
| 16 | สอบปลายภาค 2 ช.ม. | | | | | |
| | รวม | **45** | **45** | **-** | **-** | |

| 2.2 หัวข้อที่สอนไม่ครอบคลุมตามแผน (ถ้ามี) | | | |
|---|---|---|---|
| | **หัวข้อที่สอนไม่ครอบคลุมตามแผน** | | |

**2.3ประสิทธิผลของวิธีสอนและการวัดและประเมินผลที่ทำให้เกิดผลการเรียนรู้ตามที่ระบุในรายละเอียดของรายวิชา**

| มาตรฐานผลการเรียนรู้ | วิธีการสอนและการวัดและประเมินผลที่ระบุในรายละเอียดของรายวิชา | ประสิทธิผล | | ปัญหาอุปสรรคของการใช้กลยุทธ์การสอน การวัดและประเมินผลและข้อเสนอแนะ |
|---|---|---|---|---|
| | | มี | ไม่มี | |
| CLO 1: มีความรู้และความเข้าใจในคำศัพท์ สำนวน และบริบททางวัฒนธรรมที่ใช้ในการบริการธุรกิจสายการบิน | **กิจกรรมการเรียนรู้ (TLA):** การบรรยายแบบปฏิสัมพันธ์ การถามตอบ อภิปรายกลุ่ม กรณีศึกษา<br>**สื่อที่ใช้:** แผนการสอน สไลด์นำเสนอ กรณีศึกษา แบบทดสอบก่อนเรียน<br>**การประเมินผล:** การสังเกตพฤติกรรมในชั้นเรียน / การสะท้อนคิด | ✓ | | -ไม่พบ- |
| CLO 2: สื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพในสถานการณ์การบริการภาคพื้นดินและบนเครื่องบิน โดยใช้คำศัพท์ สำนวน | **กิจกรรมการเรียนรู้ (TLA):** การบรรยายแบบปฏิสัมพันธ์ การถามตอบ วิเคราะห์ตัวอย่างการทำแบบฝึกหัด กิจกรรมกลุ่ม | ✓ | | -ไม่พบ- |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| และบริบททางวัฒนธรรมที่เหมาะสม | **สื่อที่ใช้:** สไลด์นำเสนอ เอกสารประกอบการสอน/ใบงาน กรณีศึกษา/ตัวอย่างสถานการณ์จำลอง<br>**การประเมินผล:** การสังเกตพฤติกรรมในชั้นเรียน การตรวจผลงาน ประเมินผลงานกลุ่ม (Rubric) คำถาม-คำตอบ | | | |
| CLO 3: ประยุกต์ใช้ทักษะการพูดภาษาอังกฤษอย่างคล่องแคล่วในการให้บริการแก่ผู้โดยสารในการบริการธุรกิจสายการบินได้อย่างถูกต้องเหมาะสม | **กิจกรรมการเรียนรู้ (TLA):** การบรรยายพร้อมยกตัวอย่างสถานการณ์จริง<br>- จำลองสถานการณ์การให้บริการบนเครื่อง<br>- กิจกรรมกลุ่ม/บทบาทสมมติ**สื่อที่ใช้:** สไลด์นำเสนอ เอกสารประกอบการสอน/ใบงาน กรณีศึกษา<br>**การประเมินผล:** การสังเกตพฤติกรรมในชั้นเรียน การตรวจผลงาน/ ใบงาน/ ใบความรู้ | ✓ | | -ไม่พบ- |

**2.4 ข้อเสนอการดำเนินการเพื่อปรับปรุงวิธีสอน**

เพิ่มการประเมินแบบต่อเนื่อง (Formative Assessment) เช่น แบบฝึกหัดสั้น การบ้านรายสัปดาห์ และ mini quiz เพื่อสะท้อนความก้าวหน้าของผู้เรียนอย่างสม่ำเสมอ

## หมวดที่ 3 สรุปผลการจัดการเรียนการสอนของรายวิชา

| |
|---|
| **3.1 จำนวนนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียน** 36 คน |
| **3.2 จำนวนนักศึกษาที่คงอยู่เมื่อสิ้นสุดภาคการศึกษา** 36 คน |
| **3.3 จำนวนนักศึกษาที่ถอน (W)** 0 คน |

**3.4 การกระจายของระดับคะแนน (เกรด)**

| ระดับคะแนน (เกรด) | จำนวน | ร้อยละ |
|---|---|---|
| A | 9 | 25.00 |
| B+ | 5 | 13.88 |
| B | 5 | 13.88 |
| C+ | 7 | 19.44 |
| C | 10 | 27.77 |
| D+ | 0 | 0 |
| D | 0 | 0 |
| F | 0 | 0 |
| ถอน (W) | 0 | 0 |
| ไม่สมบูรณ์ (I) | 0 | 0 |
| ผ่าน (P, S) | - | - |
| ไม่ผ่าน (M) | - | - |
| **รวม** | 36 | 100 |

**3.5 ปัจจัยที่ทำให้ระดับคะแนนผิดปกติ (ถ้ามี)** -

**3.6 ความคลาดเคลื่อนจากแผนการประเมินที่กำหนดไว้ในรายละเอียดรายวิชา**

**3.6.1 ความคลาดเคลื่อนด้านกำหนดเวลาการประเมินผล (ถ้ามี)**

| ความคลาดเคลื่อน | เหตุผล |
|---|---|
| ไม่มี | ดำเนินการประเมินผลตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในแผนการจัดการเรียนการสอน |

**3.6.2 ความคลาดเคลื่อนด้านวิธีการประเมินผลการเรียนรู้ (ถ้ามี)**

| ความคลาดเคลื่อน | เหตุผล |
|---|---|
| ไม่มี | ดำเนินการประเมินผลตามวิธีการและเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในรายละเอียดรายวิชา |

**3.7 การทวนสอบผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษา**

| วิธีการทวนสอบ | สรุปผล |
|---|---|
| ทวนสอบความสอดคล้องระหว่างผลลัพธ์การเรียนรู้ กิจกรรมการเรียนการสอน และวิธีการประเมินผล โดยพิจารณาจากข้อสอบ ผลงานนักศึกษา และผล | ผลการประเมินมีความสอดคล้องกับผลลัพธ์การเรียนรู้ที่กำหนด อย่างไรก็ตาม ควรเพิ่มกิจกรรมฝึกการสื่อสารภาษาอังกฤษในสถานการณ์จำลองที่หลากหลาย เพื่อ |

| | |
|---|---|
| การประเมินกิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติ รวมถึงรับฟังข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการทวนสอบ | ส่งเสริมความคล่องแคล่วและความมั่นใจในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการบริการผู้โดยสาร |

**หมวดที่ 4 ปัญหาและผลกระทบต่อการดำเนินการ**

| **4.1 ประเด็นด้านทรัพยากรประกอบการเรียนและสิ่งอำนวยความสะดวก** | |
|---|---|
| **ปัญหาด้านการใช้แหล่งทรัพยากร (ถ้ามี)** | **ผลกระทบต่อผลการเรียนรู้ของนักศึกษา** |
| สื่อและอุปกรณ์จำลองสถานการณ์การให้บริการในธุรกิจสายการบินมีข้อจำกัด | นักศึกษามีโอกาสฝึกปฏิบัติในสภาพแวดล้อมที่ใกล้เคียงกับสถานการณ์จริงค่อนข้างจำกัด อย่างไรก็ตาม ผู้สอนได้ใช้สื่อวิดีโอ ภาพประกอบ และกิจกรรมแสดงบทบาทสมมติเพื่อทดแทน |
| **4.2 ประเด็นด้านการบริหารหลักสูตร** | |
| **ปัญหาด้านการบริหารหลักสูตร (ถ้ามี)** | **ผลกระทบต่อผลการเรียนรู้ของนักศึกษา** |
| ไม่มี | ไม่พบปัญหาด้านการบริหารหลักสูตรที่ส่งผลกระทบต่อการจัดการเรียนการสอน |
| **4.3 ประเด็นด้านการบริหารองค์กร** | |
| **ปัญหาด้านการบริหารองค์กร (ถ้ามี)** | **ผลกระทบต่อผลการเรียนรู้ของนักศึกษา** |
| ไม่มี | ไม่พบปัญหาด้านการบริหารองค์กรที่ส่งผลกระทบต่อการจัดการเรียนการสอน |

**หมวดที่ 5 การประเมินรายวิชา**

**5.1 ผลการประเมินรายวิชาโดยนักศึกษา** (แนบเอกสาร)

**5.1.1 ข้อวิพากษ์ที่สำคัญจากผลการประเมินโดยนักศึกษา**

นักศึกษาบางส่วนมีข้อจำกัดด้านความรู้คำศัพท์เฉพาะทางธุรกิจสายการบินและความคล่องแคล่วในการสื่อสารภาษาอังกฤษ โดยเฉพาะการโต้ตอบในสถานการณ์ที่ต้องแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า

**5.1.2 ความเห็นของอาจารย์ผู้สอนต่อข้อวิพากษ์ตามข้อ 5.1.1**

ควรเพิ่มกิจกรรมฝึกใช้คำศัพท์และสำนวนภาษาอังกฤษที่เกี่ยวข้องกับการบริการผู้โดยสาร พร้อมทั้งจัดกิจกรรมฝึกสนทนาจากสถานการณ์ง่ายไปสู่สถานการณ์ที่ซับซ้อนมากขึ้น เพื่อพัฒนาความมั่นใจในการสื่อสาร

**5.1.3 ข้อเสนอแนะในการจัดการเรียนการสอนครั้งต่อไป**

เพิ่มกิจกรรมฝึกปฏิบัติผ่านสถานการณ์จำลอง (Role-play) ทั้งการบริการภาคพื้นดินและบนเครื่องบิน รวมถึงการประเมินความก้าวหน้าระหว่างเรียน (Formative Assessment) ผ่านแบบฝึกหัดคำศัพท์ การฝึกสนทนา และแบบทดสอบสั้น

**5.2 ผลการประเมินรายวิชาโดยวิธีอื่น**

**5.2.1 ข้อวิพากษ์ที่สำคัญจากผลการประเมินโดยวิธีอื่น**

จากการสังเกตพฤติกรรมการเรียนและการประเมินกิจกรรมแสดงบทบาทสมมติ พบว่านักศึกษาบางส่วนยังขาดความมั่นใจในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อสื่อสารกับผู้โดยสาร และยังต้องพัฒนาทักษะการโต้ตอบอย่างเหมาะสมในสถานการณ์ที่ไม่คุ้นเคย

**5.2.2 ความเห็นของอาจารย์ผู้สอนต่อข้อวิพากษ์ตามข้อ 5.2.1**

ควรเพิ่มโอกาสให้นักศึกษาได้ฝึกสนทนาเป็นคู่และกลุ่มย่อยอย่างต่อเนื่อง พร้อมให้ข้อเสนอแนะด้านการออกเสียง การเลือกใช้ภาษา และความเหมาะสมของการสื่อสารในบริบทการให้บริการ

## หมวดที่ 6 แผนการปรับปรุง

**6.1 ความก้าวหน้าของการปรับปรุงการเรียนการสอนตามที่เสนอในรายวิชาครั้งที่ผ่านมา**

| แผนการปรับปรุง | ผลการดำเนินการ | เหตุผล |
|---|---|---|
| เพิ่มกิจกรรมแสดงบทบาทสมมติในสถานการณ์การบริการผู้โดยสาร ทั้งการบริการภาคพื้นดินและบนเครื่องบิน เพื่อส่งเสริมทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในบริบทการทำงานจริง | ☑ ปรับปรุงแล้ว<br>☐ ไม่ได้ปรับปรุง<br>☐ ปรับปรุงแต่ไม่เสร็จสมบูรณ์ | ได้จัดกิจกรรมแสดงบทบาทสมมติในสถานการณ์ต่าง ๆ เช่น การเช็กอิน การต้อนรับผู้โดยสาร การให้บริการบนเครื่องบิน และการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อให้นักศึกษาได้ฝึกใช้ภาษาอังกฤษและนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ |

**6.2 การดำเนินการอื่นๆ ในการปรับปรุงรายวิชา ในภาคการศึกษาที่รายงาน (ถ้ามี)**

ปรับปรุงสื่อประกอบการเรียนการสอนโดยเพิ่มวิดีโอตัวอย่างสถานการณ์การให้บริการในธุรกิจสายการบิน และจัดทำแบบฝึกหัดคำศัพท์และสำนวนภาษาอังกฤษเฉพาะทาง เพื่อให้นักศึกษาได้ทบทวนและเตรียมความพร้อมก่อนการฝึกปฏิบัติ

**6.3 ข้อเสนอแผนการปรับปรุงสำหรับภาคการศึกษา/ปีการศึกษาต่อไป**

| ข้อเสนอ | ผู้รับผิดชอบ |
|---|---|
| เพิ่มสถานการณ์จำลองที่หลากหลาย โดยเฉพาะการจัดการข้อร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า พร้อมทั้งส่งเสริมการใช้สื่อวิดีโอและแหล่งเรียนรู้ออนไลน์เพื่อพัฒนาทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษในบริบทของธุรกิจสายการบิน | อาจารย์ผู้สอน |

**6.4 ข้อเสนอแนะของอาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา ต่อกรรมการบริหารหลักสูตร**

6.4.1 ประเด็นด้านทรัพยากรประกอบการเรียนและสิ่งอำนวยความสะดวก

ควรสนับสนุนสื่อการเรียนรู้และอุปกรณ์ประกอบการฝึกปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจสายการบิน เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ผ่านสถานการณ์จำลองให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

6.4.2 ประเด็นด้านการบริหารหมวดรายวิชา

ควรส่งเสริมการบูรณาการกิจกรรมการเรียนการสอนที่เน้นการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในสถานการณ์การทำงานจริง และสนับสนุนการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเฉพาะทางที่สอดคล้องกับความต้องการของธุรกิจสายการบิน

**6.5 รายงานผลการบริหารความเสี่ยงที่เกิดขึ้นในการจัดการเรียนการสอน**

☑ **ไม่มี** ☐ **มี (ระบุความเสี่ยง)**

**6.5.1 ความเสี่ยงที่เกิดขึ้น**

.....

**6.5.2 ผลการจัดการความเสี่ยง**

.....

| | |
|---|---|
| ลงชื่อ.....<br>(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัลลภา เลิศเจริญวนิช)<br>อาจารย์ผู้สอน<br>วันที่...../...../..... | ลงชื่อ.....<br>(.....)<br>ประธานหลักสูตร<br>วันที่...../...../..... |