OBE5 รายงานผลการดำเนินการของรายวิชา (AUN-QA)

ชื่อสถาบันอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ (หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2566)

หมวดที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. รหัสและชื่อรายวิชา **รหัสวิชา** : 2043305 **ภาษาไทย** : ภาษาอังกฤษสำหรับธุรกิจสายการบิน **ภาษาอังกฤษ** : English for Airline Business
2. จำนวนหน่วยกิต 3(2-2-5)
3. อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาและอาจารย์ผู้สอน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พัลลภา เลิศเจริญวนิช
4. ภาคการศึกษา 1 **ปีการศึกษาที่เปิดสอนรายวิชา** 2569
5. จำนวนผู้เรียน จำนวน 31 **คน** รุ่น 66 สาขาวิชา ภาษาอังกฤษธุรกิจ หมู่ 2
6. รายวิชาที่ต้องเรียนก่อนรายวิชานี้ -ไม่มี-

หมวดที่ 2 การจัดการเรียนการสอนของรายวิชา

2.1 รายงานชั่วโมงการสอนจริงเทียบกับแผนการสอน

สปด. ที่	หัวข้อ	จำนวนชั่วโมงสอนภาคทฤษฎี		จำนวนชั่วโมงสอนปฏิบัติ		เหตุผลที่ชั่วโมงการสอนแตกต่างเกิน 25%
		ตามแผนการสอน	ที่สอนจริง	ตามแผนการสอน	ที่สอนจริง	
1	- Orientation/ Course Description - Pre-test	2	2	2	2	
2-3	Unit 1: On-ground Services Lesson A: Places at the Airport Lesson B: Flight Status Language Focus: Tenses Communicative Activity: Role-play	4	4	4	4	
4-5	Unit 2: Airline Knowledge 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 Language Focus: Prefixes & Suffixes					
6-7	Unit 3: Ground Operations Lesson A: Check-in Lesson B: Boarding Passes Language Focus: Passive Voice Communicative Activity: Role-play	4	4	4	4	
8	สอบกลางภาค 1.5 ช.ม.					
9-10	Unit 4: Before Take-off Lesson A: Aircraft Features Lesson B: Pre-flight Briefing Language Focus: Adjectives ending in –ing and –ed Communicative Activity: Role-play	4	4	4	4	
11-12	Unit 5: On-board Operations Lesson A: Boarding Passengers Lesson B: In-flight Services Lesson C: Dealing with Complaints about Meal Service Language Focus: Relative Clauses Communicative Activity: Role-play	4	4	4	4	
13-14	Unit 6: Dealing with Abnormal Passengers Lesson A: Disruptive Passengers Lesson B: Sick Passengers Language Focus: Conditional Sentences 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 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 **สื่อที่ใช้:** แผนการสอน สไลด์นำเสนอ กรณีศึกษา แบบทดสอบก่อนเรียน **การประเมินผล:** การสังเกตพฤติกรรมในชั้นเรียน / การสะท้อนคิด	✓		-ไม่พบ-
CLO 2: สื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพในสถานการณ์การบริการภาคพื้นดินและบนเครื่องบิน โดยใช้คำศัพท์ สำนวน	**กิจกรรมการเรียนรู้ (TLA):** การบรรยายแบบปฏิสัมพันธ์ การถามตอบ วิเคราะห์ตัวอย่างการทำแบบฝึกหัด กิจกรรมกลุ่ม	✓		-ไม่พบ-

และบริบททางวัฒนธรรมที่เหมาะสม	**สื่อที่ใช้:** สไลด์นำเสนอ เอกสารประกอบการสอน/ใบงาน กรณีศึกษา/ตัวอย่างสถานการณ์จำลอง **การประเมินผล:** การสังเกตพฤติกรรมในชั้นเรียน การตรวจผลงาน ประเมินผลงานกลุ่ม (Rubric) คำถาม-คำตอบ			
CLO 3: ประยุกต์ใช้ทักษะการพูดภาษาอังกฤษอย่างคล่องแคล่วในการให้บริการแก่ผู้โดยสารในการบริการธุรกิจสายการบินได้อย่างถูกต้องเหมาะสม	**กิจกรรมการเรียนรู้ (TLA):** การบรรยายพร้อมยกตัวอย่างสถานการณ์จริง - จำลองสถานการณ์การให้บริการบนเครื่อง - กิจกรรมกลุ่ม/บทบาทสมมติ**สื่อที่ใช้:** สไลด์นำเสนอ เอกสารประกอบการสอน/ใบงาน กรณีศึกษา **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 31 คน
3.2 จำนวนนักศึกษาที่คงอยู่เมื่อสิ้นสุดภาคการศึกษา 31 คน
3.3 จำนวนนักศึกษาที่ถอน (W) 0 คน

3.4 การกระจายของระดับคะแนน (เกรด)

ระดับคะแนน (เกรด)	จำนวน	ร้อยละ
A	10	32.25
B+	3	9.67
B	9	29.03
C+	3	9.67
C	5	16.12
D+	0	0
D	0	0
F	0	0
ถอน (W)	0	0
ไม่สมบูรณ์ (I)	0	0
ผ่าน (P, S)	-	-
ไม่ผ่าน (M)	-	-
รวม	31	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 ☐ ไม่ได้ปรับปรุง ☐ 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..... (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัลลภา เลิศเจริญวนิช) อาจารย์ผู้สอน วันที่...../...../.....	ลงชื่อ..... (.....) ประธานหลักสูตร วันที่...../...../.....