

## รายงานผลการดำเนินการของรายวิชา

ชื่อสถาบันอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี  
วิทยาเขต/คณะ/ภาควิชา เกาะสมุย/วิทยาลัยนานาชาติการท่องเที่ยว/  
สาขาการจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและการบริการระหว่างประเทศ

### หมวดที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. รหัสและชื่อรายวิชา  
ITR1015 ภาษาอังกฤษสำหรับอุตสาหกรรมบริการ (English for Hospitality)
2. รายวิชาที่เรียนมาก่อน (Pre-requisite) (ถ้ามี)  
ไม่มี
3. อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาและกลุ่มเรียน  
อาจารย์สรลัทพร อร่ามรัศมีวาณิชย์ กลุ่มเรียน 56103.071 EP
4. ภาคการศึกษา/ชั้นปีที่เรียน  
ภาคเรียนที่ 1/2556 นักศึกษาชั้นปีที่ 1
5. สถานที่เรียน  
วิทยาลัยนานาชาติการท่องเที่ยว อำเภอเกาะสมุย มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

## หมวดที่ 2 การจัดการเรียนการสอนเปรียบเทียบกับแผนการสอน

## 1. แผนการสอน

หัวข้อ	จำนวน ชั่วโมง ตามแผน การสอน	จำนวน ชั่วโมงที่ สอนจริง	ระบุสาเหตุที่การสอนจริง ต่างจากแผนการสอนหาก มีความแตกต่างเกิน 25%
<u>หัวข้อ:</u> Introduction to hospitality industry <u>กิจกรรม:</u> - อธิบายโครงการสอน - แบ่งกลุ่มย่อยอภิปราย	3	3	
<u>หัวข้อ:</u> Hotel industry - Around the hotel - Making reservation - Reception - Amenities - Request service - Handling complaints - Paying the bill <u>กิจกรรม:</u> - ทำแบบฝึกหัด - ฝึกสนทนาแบบคู่ - ฝึกสนทนาแบบกลุ่ม - แบบทดสอบท้ายบทครั้งที่ 1	9	9	
<u>หัวข้อ:</u> Tourism industry - Transportation - Taking a taxi - Buying train tickets - Renting a car - Asking for direction - Location - Parts of town - Subway direction - Street direction - Sightseeing	9	9	

หัวข้อ	จำนวน ชั่วโมง ตามแผน การสอน	จำนวน ชั่วโมงที่ สอนจริง	ระบุสาเหตุที่การสอนจริง ต่างจากแผนการสอนหาก มีความแตกต่างเกิน 25%
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tourist attraction</li> <li><u>กิจกรรม:</u></li> <li>- ทำแบบฝึกหัด</li> <li>- ฝึกสนทนาแบบคู่</li> <li>- ฝึกสนทนาแบบกลุ่ม</li> <li>- แบบทดสอบท้ายบทครั้งที่ 2</li> <li>- มอบหมายรายงานเดี่ยวเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวที่ นักศึกษาสนใจ</li> </ul>			
<p><u>หัวข้อ:</u> Food and beverage industry</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Looking around</li> <li>- Welcoming</li> <li>- Taking beverage orders</li> <li>- Taking food orders</li> <li>- Difficulty situations</li> <li>- Presenting the bill</li> <li><u>กิจกรรม:</u></li> <li>- ทำแบบฝึกหัด</li> <li>- ฝึกสนทนาแบบคู่</li> <li>- ฝึกสนทนาแบบกลุ่ม</li> <li>- มอบหมายรายงานเดี่ยวเกี่ยวกับเครื่องดื่มที่นักศึกษา สนใจ</li> <li>- มอบหมายรายงานเดี่ยวเกี่ยวกับเมนูอาหารประจำชาติ ที่นักศึกษาสนใจ</li> </ul>	9	9	
<p><u>หัวข้อ:</u> Airlines (Ground service)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Introduction to airline business</li> <li>- Making reservation</li> <li>- Check-in and departure</li> <li>- Arrival</li> <li><u>กิจกรรม:</u></li> <li>- ทำแบบฝึกหัด</li> <li>- ฝึกสนทนาแบบคู่</li> <li>- ฝึกสนทนาแบบกลุ่ม</li> </ul>	6	6	

หัวข้อ	จำนวน ชั่วโมง ตามแผน การสอน	จำนวน ชั่วโมงที่ สอนจริง	ระบุสาเหตุที่การสอนจริง ต่างจากแผนการสอนหาก มีความแตกต่างเกิน 25%
- แบบทดสอบท้ายบทครั้งที่ 3			
หัวข้อ: Airlines (In-flight service) - Introduction to cabin crew - Pre-flight - Cabin service and amenities - Safety and emergency กิจกรรม: - ทำแบบฝึกหัด - ฝึกสนทนาแบบคู่ - ฝึกสนทนาแบบกลุ่ม	6	6	
Individual presentation	3	3	
Review for final examination	3	3	

2. หัวข้อที่สอนที่ไม่ครอบคลุมตามแผน  
ไม่มี

3. ประสิทธิภาพของวิธีการสอนที่ทำให้เกิดผลการเรียนรู้ตามที่ระบุในรายละเอียดของรายวิชา

ผลการเรียนรู้	วิธีสอนที่ระบุในรายละเอียด รายวิชา	ประสิทธิภาพ		ปัญหาของการใช้วิธีการสอน (ถ้ามี)พร้อมข้อเสนอแนะในการ แก้ไข
		มี	ไม่มี	
คุณธรรม จริยธรรม	1) อภิปราย บรรยาย สอดแทรก เหตุการณ์ ประสบการณ์จริงที่เกิดขึ้นตามหัวข้อการเรียนการสอน โดยสอนคุณธรรม จริยธรรม สอดแทรกในบทเรียน 2) ศึกษากรณีศึกษา (Case Study) และอภิปรายร่วมกันในชั้นเรียน	√		
ความรู้	1) การบรรยายภายในชั้นเรียน และการใช้แบบฝึกหัด และถาม-	√		

ผลการเรียนรู้	วิธีสอนที่ระบุในรายละเอียดรายวิชา	ประสิทธิผล		ปัญหาของการใช้วิธีการสอน (ถ้ามี)พร้อมข้อเสนอแนะในการแก้ไข
		มี	ไม่มี	
	ตอบ 2) วิจัยและวิเคราะห์กรณีศึกษา 3) มอบหมายหัวข้อให้ค้นคว้า และทำรายงานเดี่ยวและกลุ่ม 4) ฝึกฝนบทสนทนาโดยใช้ภาษาอังกฤษโดยอภิปรายเป็นกลุ่ม โดยตั้งคำถามตามระบบ การสอนโดยยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง			
ทักษะทางปัญญา	1) บรรยาย อภิปรายในชั้นเรียน 2) กิจกรรมกลุ่มในชั้นเรียน 3) กิจกรรมนันทนาการ	√		นักศึกษาบางคนไม่ค่อยมีสมาธิในการเรียน จึงมีการให้เล่นเกมส์เป็นระยะ เพื่อกระตุ้นให้ผู้เรียนตื่นตัว และไม่ง่วงนอน
ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความรับผิดชอบ	1) อภิปรายกรณีศึกษาร่วมกันในชั้นเรียนโดยใช้กรณีศึกษา (Case Study) 2) มอบหมายรายงานกลุ่ม และรายงานเดี่ยว 3) การนำเสนอรายงานในชั้นเรียน	√		นักศึกษาขาดความรับผิดชอบ และความเอาใจใส่ต่องาน
ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	1) มอบหมายงานให้ศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง จาก website สื่อการสอน e-learning ( e-journal) และทำรายงาน และโดยเน้นอ้างอิงจากแหล่งที่มาข้อมูลที่น่าเชื่อถือ 2) นำเสนอโดยใช้รูปแบบและเทคโนโลยีที่เหมาะสม	√		

#### 4. ข้อเสนอการดำเนินการเพื่อปรับปรุงวิธีการสอน

มีการใช้สื่อการเรียนการสอนที่ช่วยให้นักศึกษาเข้าใจในบทเรียนได้ง่ายขึ้น เช่นการใช้วีดีโอ ภาพ และบทสนทนาเสียง รวมทั้งมีการจัดกิจกรรม เกมส์ แข่งขันตอบคำถามเพื่อให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในชั้นเรียนมากขึ้น

### หมวดที่ 3 สรุปผลการจัดการเรียนการสอนของรายวิชา

1. จำนวนนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียน (ณ วันหมดกำหนดการเพิ่มถอน) 15 คน
2. จำนวนนักศึกษาที่คงอยู่เมื่อสิ้นสุดภาคการศึกษา 14 คน
3. จำนวนนักศึกษาที่ลาออก 1 คน
4. การกระจายของระดับคะแนน (เกรด)

ระดับคะแนน	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
A	3	21.43
B+	2	14.29
B	1	7.14
C+	4	28.57
C	2	14.29
D+	0	0
D	0	0
E	2	14.29

5. ปัจจัยที่ทำให้ระดับคะแนนผิดปกติ

-

6. ความคลาดเคลื่อนจากแผนการประเมินที่กำหนดไว้ในรายละเอียดรายวิชา

#### 6.1 กำหนดเวลาการประเมิน

ความคลาดเคลื่อน	เหตุผล
- ระยะเวลาที่ใช้ในการสอนแต่ละหัวข้ออาจมากหรือน้อยกว่าเวลาที่กำหนดไว้	- นักศึกษามีการนำเสนอและอภิปรายกลุ่มที่ควบคุมเวลาได้ยาก

6.2 วิธีการประเมินผลการเรียนรู้

ความคลาดเคลื่อน	เหตุผล
- การประเมินผลในด้านคุณธรรม จริยธรรม ไม่สามารถทำได้ทุกด้าน	- เนื่องจากโอกาสในการแสดงออกถึงความมีคุณธรรมของนักศึกษาแต่ละคนมีไม่เหมือนกัน

7. การทวนสอบผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษา

วิธีการทวนสอบ	สรุปผล
- นำผลการประเมินตามเกณฑ์การประเมินผลของรายวิชาพร้อมกับข้อสอบ รายงานและหลักฐานการเข้าเรียนของนักศึกษาเข้ารับการตรวจสอบจากที่ประชุมของสาขาวิชานั้นนำผลเสนอต่อคณะกรรมการทวนสอบของคณะเพื่อพิจารณาต่อไป	- ดำเนินการตามขั้นตอนที่คณะกำหนด

หมวดที่ 4 ปัญหาและผลกระทบต่อการดำเนินการ

1. ประเด็นด้านทรัพยากรประกอบการเรียนและสิ่งอำนวยความสะดวก

อุปสรรคในการใช้แหล่งทรัพยากรประกอบการเรียนและสิ่งอำนวยความสะดวก	ผลกระทบต่อการเรียนรู้
- ไม่มี	- ไม่มี

2. ประเด็นด้านการบริหารและองค์กร

อุปสรรคด้านการบริหารและองค์กร	ผลกระทบต่อการเรียนรู้
- ไม่มี	- ไม่มี

## หมวดที่ 5 การประเมินรายวิชา

### 1 ผลการประเมินรายวิชาโดยนักศึกษา (ตามเอกสารแนบ)

#### 1.1 ข้อวิพากษ์ที่สำคัญจากผลการประเมินโดยนักศึกษา

1.1.1 เนื้อหาในบางบทมีปริมาณมากเกินไปทำให้นักศึกษานักศึกษาไม่สามารถจดจำได้  
ตลอดเนื้อหา

1.1.2 ต้องการให้มีกิจกรรมพาออกไปดูงานนอกสถานที่

#### 1.2 ความเห็นของอาจารย์ผู้สอนต่อข้อวิพากษ์ตามข้อ 1.1

1.2.1 ลดเนื้อหาในบางบทที่ไม่สำคัญและเพิ่มกิจกรรมในห้องเรียน เช่นเกมส์ ให้มากขึ้น

1.2.2 เชิญวิทยากร หรือจัดกิจกรรมนำนักศึกษาเข้าดูงานนอกสถานที่

### 2. ผลการประเมินรายวิชาโดยวิธีอื่น

#### 2.1 ข้อวิพากษ์ที่สำคัญจากผลการประเมินวิธีอื่น

จากการสอบถามนักศึกษาพบว่าการสอนแบบให้นักศึกษาฝึกปฏิบัติด้วยตนเองทั้งเป็นรายกลุ่ม  
และรายบุคคลช่วยให้นักศึกษาพัฒนาการเรียนวิชาภาษาอังกฤษได้ดีขึ้น เพราะเป็นการฝึกฝนจากการ  
ลงมือปฏิบัติจริง

#### 2.2 ความคิดเห็นจากอาจารย์ผู้สอนต่อข้อวิพากษ์ตามข้อ 2.1

อาจารย์ผู้สอนเห็นด้วยกับนักศึกษาและต้องพยายามหาบทความหรือตัวอย่างกรณีศึกษาที่  
ทันสมัยมาให้นักศึกษาฝึกปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ยังเพิ่มเติมการค้นคว้าหาข้อมูลทางสื่อ  
อิเล็กทรอนิกส์เพื่อช่วยให้นักเรียนดียิ่งขึ้น และเสริมทักษะการนำเสนองานหน้าชั้น

## หมวดที่ 6 แผนการปรับปรุง

1. ความก้าวหน้าของการปรับปรุงการเรียนการสอนตามที่เสนอในรายงาน/รายวิชาครั้งที่ผ่านมา  
เพิ่มกิจกรรม ให้นักศึกษามีบทบาทมากขึ้นในการเลือกหัวข้อ และค้นคว้าในหัวข้อที่สนใจที่เกี่ยวข้องกับ  
อุตสาหกรรมบริการ
2. การดำเนินการอื่น ๆ ในการปรับปรุงรายวิชา  
ปรับวิธีการสอน และเพิ่มกิจกรรมที่น่าสนใจ และเข้ากับสถานการณ์ปัจจุบันให้มากขึ้น
3. ข้อเสนอแผนการปรับปรุงสำหรับภาคเรียน/ปีการศึกษาต่อไป

กิจกรรมที่ต้องการ	วันสิ้นสุดกิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ
- การจัดเตรียม/หาสื่อการ สอนที่เหมาะสมและน่าสนใจ จะนำมาเป็นตัวอย่างให้ นักศึกษา	จัดเตรียมให้แล้วเสร็จก่อน การสอนอย่างน้อย 1 สัปดาห์	อาจารย์สร้อยพร อร่ามรัศมีวาณิชย์



4. ข้อเสนอแนะของอาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาต่ออาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร  
ไม่มี

ชื่ออาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา : อาจารย์สรภัทร อร่ามรัศมีวาณิชย์  
ลงชื่อ : ..... วันที่รับรายงาน วันที่ 30 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2556

ชื่อผู้รับผิดชอบหลักสูตร :  
ลงชื่อ : ..... วันที่รับรายงาน วันที่ เดือน พ.ศ. 2555