



รายงานผลการดำเนินการของรายวิชา
รหัสวิชา ENL 3683 รายวิชา ภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม ๓
สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและธุรกิจที่พัก วิทยาลัยการจัดการอุตสาหกรรมบริการ
ภาคการศึกษา ๒ ปีการศึกษา ๒๕๖๔

หมวดที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. รหัสและชื่อรายวิชา

รหัสวิชา ENL 3683

ชื่อรายวิชาภาษาไทย ภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม ๓

ชื่อรายวิชาภาษาอังกฤษ English for Hotel 3

๒. รายวิชาที่ต้องเรียนก่อนรายวิชานี้ (ถ้ามี)

ENL 2682 ภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม ๒

๓. อาจารย์ผู้รับผิดชอบ อาจารย์ผู้สอนและกลุ่มเรียน (section)

อ. ชนิษฐา เจริญนิิตย์ กลุ่มเรียน ๑ ๒ และ ๓

อ. ดร. นิสรา แพทย์รังษี กลุ่มเรียน ๔

อ. กรวิรินทร์ กังวล กลุ่มเรียน ๕

๔. ภาคการศึกษา/ปีการศึกษาที่เปิดสอนรายวิชา ๒/๒๕๖๔

๕. สถานที่เรียน อาคาร ๓๖ ห้อง ๓๖๓๓ วิทยาลัยการจัดการอุตสาหกรรมบริการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

หมวดที่ ๒ การจัดการเรียนการสอนที่เปรียบเทียบกับแผนการสอน

๑. รายงานชั่วโมงการสอนจริงเทียบกับแผนการสอน

หัวข้อ	จำนวนชั่วโมงตามแผนการสอน	จำนวนชั่วโมงที่สอนจริง	ระบุเหตุผลที่การสอนจริงต่างจากแผนการสอนหากมีความแตกต่างกัน ๒๕%
อธิบายรายวิชา วัตถุประสงค์ แนะนำเนื้อหาวิชา และชี้แจงวิธีการ ประเมินผล Unit 1 hotel's Sales - Terminology about sales and marketing in hotel - Overview about hotel sales management	๔	๔	-
Unit 2 Phrases for Customer Relationship Management - ความหมายของคำศัพท์และสำนวน ต่าง ๆ ในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า - KYC: Know Your Customers - บทสนทนาด้านการขายและการประชุมฝ่ายขาย	๔	๔	
Unit 3 Hotel Staff and their duties - Hotel Jobs - Courteous Staff	๔	๔	

หัวข้อ	จำนวนชั่วโมง ตามแผนการ สอน	จำนวนชั่วโมง ที่สอนจริง	ระบุเหตุผลที่การสอนจริงต่างจาก แผนการสอนหากมีความแตกต่างกัน ๒๕%
Unit 4 Taking Reservation -Dealing with booking enquiries	๔	๔	
Unit 5 Welcoming Guest - Checking in in conversation - Dealing with check-in situations	๔	๔	
Unit 6 Hotel's room facilities - Explaining how things work in the hotel and in the hotel's room	๔	๔	
Unit 7 Check out - Checking out process - Checking out conversation	๔	๔	
สอบกลางภาค			
Unit 8 English in the restaurant – ความหมายของคำศัพท์และสำนวนต่าง ๆ ในห้องอาหารและการจัดการ ร้านอาหาร	๔	๔	
Unit 9 English for food & beverages - ความหมายและคำศัพท์ของอาหาร ประเภทต่างๆ เครื่องดื่มประเภทต่างๆ	๔	๔	

หัวข้อ	จำนวนชั่วโมงตามแผนการสอน	จำนวนชั่วโมงที่สอนจริง	ระบุเหตุผลที่การสอนจริงต่างจากแผนการสอนหากมีความแตกต่างกัน ๒๕%
Unit 10 Welcoming guests; taking orders for the starter, main course, and drinks - การบริการในห้องอาหารและการต้อนรับลูกค้า การเสิร์ฟอาหารในคอร์สต่างๆ	๔	๔	
Unit 11 English at the bar - Offering; describing what is available; dealing with payment – ความหมายของคำศัพท์และสำนวนต่าง ๆ ในการรับออเดอร์ลูกค้า การคิดค่าบริการลูกค้า	๔	๔	
Unit 12 English in the kitchen - อุปกรณ์ต่างๆในห้องครัว ความหมายของคำศัพท์และสำนวนต่างๆในห้องครัว	๔	๔	
Unit 13 Dealing with Hotel Customer care through writing - Quick quiz about writing for hotel customer care - Customer care letters and emails - A case study “Giving customers the no answer.	๔	๔	
Unit 14 Dealing with angry customer runaround “Useful Vocab for angry customer - When customer is angry - Role play	๔	๔	
Unit 15 Dealing with problems and complaints	๔	๔	

หัวข้อ	จำนวนชั่วโมงตามแผนการสอน	จำนวนชั่วโมงที่สอนจริง	ระบุเหตุผลที่การสอนจริงต่างจากแผนการสอนหากมีความแตกต่างกัน ๒๕%
- Listen customer are making complaints - Customer friendly statement for each situation - Review			
สอบปลายภาค			

๒. หัวข้อที่สอนไม่ครอบคลุมตามแผน

ระบุหัวข้อที่สอนไม่ครอบคลุมตามแผน และพิจารณานัยสำคัญของหัวข้อต่อผลการเรียนรู้ของรายวิชาและหลักสูตร ในกรณีที่มีนัยสำคัญให้เสนอแนวทางชัดเจน

หัวข้อที่สอนไม่ครอบคลุมตามแผน (ถ้ามี)	นัยสำคัญของหัวข้อที่สอนไม่ครอบคลุมตามแผน	แนวทางชัดเจน
ไม่มี		

๓. ประสิทธิภาพของวิธีสอนที่ทำให้เกิดผลการเรียนรู้ตามที่ระบุในรายละเอียดของรายวิชา

ผลการเรียนรู้	วิธีสอนที่ระบุในรายละเอียดรายวิชา	ประสิทธิภาพ		ปัญหาของการใช้วิธีสอน (ถ้ามี) พร้อมข้อเสนอแนะในการแก้ไข
		มี	ไม่มี	
คุณธรรม จริยธรรม	๑.สอนโดยสอดแทรกประเด็นคุณธรรม จริยธรรมในการประกอบอาชีพ ๒.อภิปรายกรณีศึกษาร่วมกัน ในชั้นเรียน ใช้กรณีตัวอย่าง (Case Study)	✓		

ผลการเรียนรู้	วิธีสอนที่ระบุในรายละเอียดรายวิชา	ประสิทธิผล		ปัญหาของการใช้วิธีสอน (ถ้ามี) พร้อมข้อเสนอแนะในการแก้ไข
		มี	ไม่มี	
ความรู้	๑.บรรยายและให้ทำแบบฝึกหัด ๒.การทำงานกลุ่มและนำเสนอ ๓.ศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองและทำรายงาน ๔. สอนแบบร่วมมือร่วมคิด	✓		
ทักษะทางปัญญา	๑.อภิปรายกลุ่ม ๒.นักศึกษาทำงานกลุ่ม ๓. ใช้กรณีตัวอย่าง (Case Study)	✓		
ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ	๑.อภิปรายกรณีศึกษาร่วมกัน ๒.นักศึกษาทำงานกลุ่ม	✓		
ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	๑.อภิปราย ๒.มอบหมายงานให้ศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองจาก web site ที่เกี่ยวข้อง นักศึกษาเสนอ VDO Clip	✓		

๔. ข้อเสนอการดำเนินการเพื่อปรับปรุงวิธีสอน

ระบุข้อเสนอเพื่อการปรับปรุงวิธีสอน ซึ่งได้จากปัญหาที่พบในข้อ ๓

ใช้วิธีการสอนแบบเดิม แต่มีการปรับปรุงเนื้อหาในบางส่วน เช่นนักศึกษาได้ฝึกคิดในการทำกิจกรรม

หมวดที่ ๓ สรุปผลการจัดการเรียนการสอนของรายวิชา

๑. จำนวนนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียน 196 คน

๒. จำนวนนักศึกษาที่คงอยู่เมื่อสิ้นสุดภาคการศึกษา 196 คน

๓. จำนวนนักศึกษาที่ถอน (W) - คน

๔. การกระจายของระดับคะแนน (เกรด)

ระดับคะแนน (เกรด)	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
A	36	18.37
A ⁻	63	27.04
B ⁺	61	31.12
B	30	15.31
B ⁻	5	2.56
C ⁺	11	5.60
C	0	0.00
C ⁻	0	0.00
D ⁺	0	0.00
D	0	0.00
D ⁻	0	0.00
F	0	0.00
I	0	0.00

๕. ปัจจัยที่ทำให้ระดับคะแนนผิดปกติ (ถ้ามี)

ไม่มี

๖. ความคลาดเคลื่อนจากแผนการประเมินที่กำหนดไว้ในรายละเอียดรายวิชา

ระบุความคลาดเคลื่อนจากแผนการประเมินผลการเรียนรู้ที่กำหนดไว้ใน มคอ.๓ หมวด ๕ ข้อ ๒

๖.๑ ความคลาดเคลื่อนด้านกำหนดเวลาการประเมิน

ความคลาดเคลื่อน	เหตุผล
ไม่มี	

๖.๒ ความคลาดเคลื่อนด้านวิธีการประเมินผลการเรียนรู้ (ถ้ามี)

ความคลาดเคลื่อน	เหตุผล
ไม่มี	

๗. การทวนสอบผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษา

วิธีการทวนสอบ	สรุปผล

หมวดที่ ๔ ปัญหาและผลกระทบต่อการดำเนินการ

๑. ประเด็นด้านทรัพยากรประกอบการเรียนและสิ่งอำนวยความสะดวก

ปัญหาในการใช้แหล่งทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน (ถ้ามี)	ผลกระทบ

๒. ประเด็นด้านการบริหารและองค์กร

ปัญหาด้านการบริหารและองค์กร(ถ้ามี)	ผลกระทบต่อผลการเรียนรู้ของนักศึกษา
หนังสือที่เกี่ยวข้องกับภาษาอังกฤษในโรงแรมที่ห้องสมุดมีจำนวนน้อย	นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้การอ้างอิงจาก website เป็นส่วนใหญ่ ทำให้ขาดทักษะการค้นคว้าจากตำรา

หมวดที่ ๕ การประเมินรายวิชา

๑. ผลการประเมินรายวิชาโดยนักศึกษา (แนบเอกสาร)

๑.๑ ข้อวิพากษ์ที่สำคัญจากผลการประเมินโดยนักศึกษา

ระบุข้อวิพากษ์ทั้งที่เป็นจุดแข็งและจุดอ่อน

นักศึกษามีโอกาสได้เรียนรู้ภาษาอังกฤษในสถานการณ์ต่าง ๆ มากขึ้น การฝึกเขียน script และพูดในหลายสถานการณ์เพื่ออัดวิดีโอ ต้องใช้เวลามากในการติดต่อและแก้ไข

๑.๒ ความเห็นของอาจารย์ผู้สอนต่อข้อวิพากษ์ตามข้อ ๑.๑

การทำ clip VDO นักศึกษาได้ฝึกทักษะการพูดและการใช้เทคโนโลยี ในการสื่อสาร

๒. ผลการประเมินรายวิชาโดยวิธีอื่น

๒.๑ ข้อวิพากษ์ที่สำคัญจากผลการประเมินโดยวิธีอื่น

ระบุข้อวิพากษ์ทั้งที่เป็นจุดแข็งและจุดอ่อน

.....
.....

๒.๒ ความเห็นของอาจารย์ผู้สอนต่อข้อวิพากษ์ตามข้อ ๒.๑

.....
.....

หมวดที่ ๖ แผนการปรับปรุง

๑. ความก้าวหน้าของการปรับปรุงการเรียนการสอนตามที่เสนอในรายงาน/รายวิชาครั้งที่ผ่านมา

แผนการปรับปรุงที่เสนอในภาคการศึกษา/ ปีการศึกษาที่ผ่านมา	ผลการดำเนินการ
-	-

๒. การดำเนินการอื่น ๆ ในการปรับปรุงรายวิชา

อธิบายการปรับปรุงโดยย่อ เช่น ปรับเปลี่ยนวิธีการสอนสำหรับภาคการศึกษา/ปีการศึกษานี้ การใช้อุปกรณ์การสอนแบบใหม่ เป็นต้น


.....
.....

๓. ข้อเสนอแผนการปรับปรุงสำหรับภาคการศึกษา/ปีการศึกษาต่อไป

ข้อเสนอ	กำหนดเวลาที่แล้วเสร็จ	ผู้รับผิดชอบ
อาจารย์ผู้สอนส่งคลังคำศัพท์ (Vocab Bank) ให้ นักศึกษาล่วงหน้าในคาบแรก และตรวจสอบว่านักศึกษา ได้ทบทวนหรือไม่	๑/๒๕๖๕	อาจารย์ผู้สอน

๔. ข้อเสนอแนะของอาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาต่ออาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร

พบว่า นักศึกษายังขาดทักษะการพูด และการสื่อสารภาษาอังกฤษเบื้องต้น ควรจัดกิจกรรมส่งเสริมทักษะ
Conversation ให้กับนักศึกษา เพื่อให้เกิดความมั่นใจในการใช้ภาษาอังกฤษมากขึ้น

ลงชื่อ 
(อ. ขนิษฐา เจริญนิตย)
อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา
วันที่ ..๑๑..... เดือน...เมษายน.....พ.ศ.๒๕๖๕.....

ลงชื่อ

(.....)
อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร
วันที่ เดือน.....พ.ศ.