



รายงานผลการดำเนินการของรายวิชา

รหัสวิชา TIH 3306 รายวิชา การจัดการงานฝ่ายห้องพัก

สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ

วิทยาลัยการจัดการอุตสาหกรรมบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ภาคการศึกษา 1 ปีการศึกษา 2566

หมวดที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. รหัสและชื่อรายวิชา

รหัสวิชา

TIH 3306

ชื่อรายวิชาภาษาไทย

การจัดการงานฝ่ายห้องพัก

ชื่อรายวิชาภาษาอังกฤษ

Room Operations Management

๒. รายวิชาที่ต้องเรียนก่อนรายวิชานี้ (ถ้ามี)

—

๓. อาจารย์ผู้รับผิดชอบ อาจารย์ผู้สอนและกลุ่มเรียน (section)

อาจารย์ ดร.กมลลักษณ์ โพธิ์พันธุ์ กลุ่มเรียน 001

๕. สถานที่เรียน

อาคาร 36 มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา/ Google Meet (Online)

หมวดที่ ๒ การจัดการเรียนการสอนที่เปรียบเทียบกับ แผนการสอน

๑. รายงานชั่วโมงการสอนจริงเทียบกับแผนการสอน

หัวข้อ	จำนวน ชั่วโมงตาม แผนการ สอน	จำนวน ชั่วโมงที่ สอนจริง	ระบุเหตุผลที่การ สอนจริงต่างจาก แผนการสอนหาก มีความแตกต่าง เกิน ๒๕%
<ul style="list-style-type: none"> - มอบแผนการสอนอธิบายภาพรวมของเนื้อหาวิชาทั้งหมด - วัตถุประสงค์ของการเรียนการจัดการงานฝ่ายห้องพัก / กฎกติกากและการให้คะแนน - ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจที่พักแรม และความหมายของโรงแรม 	4	4	เนื่องจากสถานการณ์โควิด-๑๙ จึงปรับเปลี่ยนรูปแบบการเรียนการสอนในชั้นเรียนเป็นเรียนผ่านออนไลน์แทน โดย

หัวข้อ	จำนวน ชั่วโมงตาม แผนการสอน	จำนวน ชั่วโมงที่ สอนจริง	ระบุเหตุผลที่การ สอนจริงต่างจาก แผนการสอนหาก มีความแตกต่าง เกิน ๒๕%
			ใช้โปรแกรม google classroom และ google meet เป็นหลัก
-โครงสร้างโรงแรม และโครงสร้าง ฝ่ายห้องพัก (Organization chart) -บทบาทหน้าที่และความ รับผิดชอบของตำแหน่งสำคัญ ต่างๆ ใน Room Division Department	4	4	
- คุณลักษณะของพนักงาน ส่วนหน้า (Front Office) - รอบการทำงาน (Shift) - Hotel Site Inspection -การจัดทำรายงานค่าสถิติต่อวัน ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Log book)	4	4	
-ความรู้พื้นฐานเพื่อการปฏิบัติงาน ส่วนหน้า -การเปรียบเทียบเวลามาตรฐาน สากล	4	4	

หัวข้อ	จำนวน ชั่วโมงตาม แผนการสอน	จำนวน ชั่วโมงที่ สอนจริง	ระบุเหตุผลที่การ สอนจริงต่างจาก แผนการสอนหาก มีความแตกต่าง เกิน ๒๕%
-รหัสเฉพาะในการสื่อสารของ โรงแรม			
- ส่วนสำรองห้องพัก (Reservation) รวมถึงการเลื่อน การจอง และการยกเลิกการจอง -กระบวนการเข้าพัก (Check in Process) -การบริการระหว่างการพัก -การจัดทำประวัติแขกพัก -การเรียกเก็บค่าบริการ -กระบวนการคืนห้องพัก(Check out Process)	4	4	
-การวางแผนกำหนดราคาขาย ของห้องพัก (Forecasting and Budgeting)	4	4	
- การให้บริการติดต่อสื่อสาร ทางโทรศัพท์ - การประสานงานกับองค์กรและ ตัวแทนนำเที่ยว	4	4	
สอบกลางภาค			

หัวข้อ	จำนวน ชั่วโมงตาม แผนการสอน	จำนวน ชั่วโมงที่ สอนจริง	ระบุเหตุผลที่การ สอนจริงต่างจาก แผนการสอนหาก มีความแตกต่าง เกิน ๒๕%
-งานแผนกแม่บ้านเบื้องต้น -ความสำคัญของแผนกแม่บ้าน -บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ -งานทำความสะอาดห้องพักแขก และส่วนกลาง -การปูเตียงแบบมาตรฐานสากล	8	8	
- งานอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับงาน แม่บ้าน เช่น งานห้องดอกไม้ งาน เครื่องแบบพนักงาน งานซักรีด งานคนสวน งานช่าง เป็นต้น - สุขอนามัยและความปลอดภัยใน โรงแรม	8	8	
ฝึกปฏิบัติงานในสถานที่จริง	4	4	เนื่องจาก สถานการณ์โควิด-๑๙ ทำให้ไม่สามารถสอนในห้องเรียนได้ตามปกติ จึงปรับรูปแบบการเรียนการสอนโดยให้นักศึกษาจัดทำคสลิ

หัวข้อ	จำนวน ชั่วโมงตาม แผนการสอน	จำนวน ชั่วโมงที่ สอนจริง	ระบุเหตุผลที่การ สอนจริงต่างจาก แผนการสอนหาก มีความแตกต่าง เกิน ๒๕%
			ปวีดีโอนำเสนอ บทบาทสมมติผ่าน Google Meet and YouTube
มาตรฐานโรงแรมไทย พรบ. โรงแรม และ พรบ.ที่เกี่ยวข้อง	4	4	
แนวโน้มอนาคตธุรกิจที่พักแรม	4	4	
สอบปลายภาค			

๒. หัวข้อที่สอนไม่ครอบคลุมตามแผน

ระบุหัวข้อที่สอนไม่ครอบคลุมตามแผนและพิจารณานัยสำคัญของหัวข้อต่อผล การเรียนรู้ของรายวิชาและหลักสูตร ในกรณีที่มีนัยสำคัญให้เสนอแนวทาง ชดเชย

หัวข้อที่สอนไม่ครอบคลุม ตามแผน (ถ้ามี)	นัยสำคัญของหัวข้อที่ สอนไม่ครอบคลุม ตามแผน	แนวทางชดเชย

๓. ประสิทธิภาพของวิธีสอนที่ทำให้เกิดผลการเรียนรู้ตามที่ระบุในรายละเอียด
ของรายวิชา

ผลการเรียนรู้	วิธีสอนที่ระบุในราย ละเอียดรายวิชา	ประสิทธิผล		ปัญหาของการใช้วิธี สอน(ถ้ามี) พร้อมข้อ เสนอแนะในการแก้ไข
		มี	ไม่มี	
คุณธรรม จริยธรรม	-บรรยายพร้อมยก ตัวอย่างกรณีศึกษาเกี่ยว กับประเด็นทางจริยธรรม ที่เกี่ยวข้องกับการเป็น พนักงานบริการงาน ส่วนหน้าและพนักงาน บริการส่วนหลังที่ดี ตลอดจนให้แสดงบทบาท สมมติเกี่ยวกับปัญหาและ วิธีการแก้ปัญหาในแผนก งานส่วนหน้าและแม่บ้าน	✓		การแสดงบทบาทสมมติ ทางออนไลน์ นักศึกษา บางคนให้ความร่วมมือ น้อย ฉะนั้นอาจจะปรับ รูปแบบการนำเสนองาน ตามความเหมาะสม
ความรู้	(๑) บรรยายประกอบ เอกสารการเรียนรู้โดยใช้ สื่อการสอนออนไลน์ (๒) มอบหมายให้จัดทำ วิดีโอในการนำเสนองาน เป็นกลุ่ม (๓) ฝึกปฏิบัติ บรรยาย และแสดงบทบาทสมมติ	✓		เนื่องจากสถานการณ์โค วิด-๑๙ ทำให้ไม่สามารถ สอนในห้องเรียนได้ตาม ปกติ จึงปรับเปลี่ยนรูป แบบการเรียนการสอน ในชั้นเรียนเป็นเรียนผ่าน ออนไลน์แทน โดยใช้ โปรแกรม google classroom และ google meet เป็นหลัก และ

ผลการเรียนรู้	วิธีสอนที่ระบุในรายละเอียดรายวิชา	ประสิทธิผล		ปัญหาของการใช้วิธีสอน(ถ้ามี) พร้อมข้อเสนอแนะในการแก้ไข
		มี	ไม่มี	
				นักศึกษาสามารถรับชมคลิปวิดีโอย้อนหลังเพื่อเป็นการทบทวนบทเรียนได้ทุกที่ ทุกเวลา
ทักษะทางปัญญา	(๑) มีกิจกรรมต่างๆใช้ประกอบการเรียนการสอน วิเคราะห์และอภิปรายแสดงความคิดเห็น (๒) บรรยายและแสดงบทบาทสมมุติ	✓		
ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ	(1) มอบหมายงานที่ใช้ทักษะความสัมพันธ์ให้มีการเรียนรู้และศึกษาร่วมกันตามเนื้อหารายวิชา (2) สร้างสถานการณ์จำลอง กรณีศึกษาและการกำหนดปัญหาให้ผู้เรียนได้มีการใช้ทักษะความสัมพันธ์พร้อมสอดแทรกประสบการณ์ของอาจารย์ผู้สอน	✓		

ผลการเรียนรู้	วิธีสอนที่ระบุในรายละเอียดรายวิชา	ประสิทธิผล		ปัญหาของการใช้วิธีสอน(ถ้ามี) พร้อมข้อเสนอแนะในการแก้ไข
		มี	ไม่มี	
	(3) พึงคึกกับผู้เรียนให้เห็นถึงความสำคัญและความจำเป็นในการเรียนวิชานี้			
ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	(๑) มอบหมายงานโดยผู้เรียนสามารถศึกษา ค้นคว้าข้อมูลโดยใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างถูกต้องเหมาะสม และระมัดระวัง (๒) นำเสนอและอภิปรายร่วมกันในชั้นเรียน	✓		

๔. ข้อเสนอการดำเนินการเพื่อปรับปรุงวิธีสอน

วิทยาลัยฯ อาจจัดชั่วโมงการฝึกปฏิบัติให้กับนักศึกษาที่โรงแรม เพื่อเป็นการได้ปฏิบัติและเข้าใจในกระบวนการทำงานจริง และสามารถวิเคราะห์แนวทางแก้ไขปัญหาเพื่อให้นักศึกษาเกิดแนวคิดในการประยุกต์ใช้การประกอบอาชีพต่อไป

หมวดที่ ๓ สรุปผลการจัดการเรียนการสอนของรายวิชา

๑. จำนวนนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียน ...35..... คน

๒. จำนวนนักศึกษาที่คงอยู่เมื่อสิ้นสุดภาคการศึกษา35..... คน

๓. จำนวนนักศึกษาที่ถอน (W).....-..... คน

๔. การกระจายของระดับคะแนน (เกรด)

ระดับคะแนน (เกรด)	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
A	2	5.71
A ⁻	3	8.58
B ⁺	6	17.14
B	7	20.00
B ⁻	4	11.42
C ⁺	9	25.71
C	3	8.58
C ⁻	-	-
D ⁺	-	-
D	-	-
D ⁻	-	-
F	-	-
I	1	2.85

๕. ปัจจัยที่ทำให้ระดับคะแนนผิดปกติ (ถ้ามี)

-

๖. ความคลาดเคลื่อนจากแผนการประเมินที่กำหนดไว้ในรายละเอียดรายวิชา

ระบุความคลาดเคลื่อนจากแผนการประเมินผลการเรียนรู้ที่กำหนดไว้ใน มคอ.๓ หมวด ๕ ข้อ ๒

๖.๑ ความคลาดเคลื่อนด้านกำหนดเวลาการประเมิน

ความคลาดเคลื่อน	เหตุผล

๖.๒ ความคลาดเคลื่อนด้านวิธีการประเมินผลการเรียนรู้ (ถ้ามี)

ความคลาดเคลื่อน	เหตุผล

๗. การทวนสอบผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษา

วิธีการทวนสอบ	สรุปผล

หมวดที่ ๔ ปัญหาและผลกระทบต่อการดำเนินการ

๑.ประเด็นด้านทรัพยากรประกอบการเรียนและสิ่งอำนวยความสะดวก

ปัญหาในการใช้แหล่งทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน (ถ้ามี)	ผลกระทบ
- ระยะเวลาที่ใช้ในแต่ละหัวข้อ อาจมากหรือน้อยกว่าที่กำหนดไว้	- เนื่องจากมีการนำเสนอ และอภิปรายกลุ่ม ที่อาจ ควบคุมเวลายาก

ปัญหาในการใช้แหล่งทรัพยากร ประกอบการเรียนการสอน (ถ้ามี)	ผลกระทบ
- สัญญาณอินเทอร์เน็ตมีปัญหาใน บางครั้ง	และสัญญาณอินเทอร์เน็ตหลุดบ่อย ครั้ง ทำให้การเรียนการสอนไม่ต่อ เนื่องในบางครั้ง

๒.ประเด็นด้านการบริหารและองค์กร

ปัญหาด้านการบริหารและองค์กร (ถ้ามี)	ผลกระทบต่อผลการเรียนรู้ของ นักศึกษา

หมวดที่ ๕ การประเมินรายวิชา

๑. ผลการประเมินรายวิชาโดยนักศึกษา (แบบเอกสาร)

๑.๑ ข้อวิพากษ์ที่สำคัญจากผลการประเมินโดยนักศึกษา

ระบุข้อวิพากษ์ทั้งที่เป็นจุดแข็งและจุดอ่อน

๑.๒ ความเห็นของอาจารย์ผู้สอนต่อข้อวิพากษ์ตามข้อ ๑.๑

๒. ผลการประเมินรายวิชาโดยวิธีอื่น

๒.๑ ข้อวิพากษ์ที่สำคัญจากผลการประเมินโดยวิธีอื่น

ระบุข้อวิพากษ์ทั้งที่เป็นจุดแข็งและจุดอ่อน

๒.๒ ความเห็นของอาจารย์ผู้สอนต่อข้อวิพากษ์ตามข้อ ๒.๑

หมวดที่ ๖ แผนการปรับปรุง

๑. ความก้าวหน้าของการปรับปรุงการเรียนการสอนตามที่เสนอในรายงาน/
รายวิชาครั้งที่ผ่านมา

แผนการปรับปรุงที่เสนอในภาคการ ศึกษา/ ปีการศึกษาที่ผ่านมา	ผลการดำเนินการ

๒. การดำเนินการอื่น ๆ ในการปรับปรุงรายวิชา

มีการปรับปรุงเนื้อหาวิชาให้มีความเหมาะสมและทันสมัยมากขึ้น
พร้อมกับกิจกรรมประกอบการเรียนการสอนให้สอดคล้องกับรายวิชา เชิญ
วิทยากรภายนอกมาบรรยาย นำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ในการเรียนการ
สอนเพื่อให้นักศึกษาได้ฝึกฝนเพิ่มเติม

๓. ข้อเสนอแผนการปรับปรุงสำหรับภาคการศึกษา/ปีการศึกษาต่อไป

ข้อเสนอ	กำหนดเวลาที่แล้ว เสร็จ	ผู้รับผิดชอบ

๔. ข้อเสนอแนะของอาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาต่ออาจารย์ผู้รับผิดชอบ
หลักสูตร

เพิ่มเติม

รายงานการจัดการเรียนการสอนแบบออนไลน์

(1) ช่องทางการสอนออนไลน์และการมอบหมายงาน

เว็บไซต์อาจารย์ link: https://elchm.ssru.ac.th/kamonluk_ph

Moodle link/code: https://elchm.ssru.ac.th/kamonluk_ph

Google Meet link/code:

<https://meet.google.com/pcw-phqu-mwb>

Google classroom link/code:

<https://classroom.google.com/c/MzY4OTQ3NDA2NzQx?cjc=kvysnni>

ZOOM link/code:

อื่น ๆ (โปรดระบุ)

(2) นวัตกรรมการสอน

Kahoot! link/screen capture

Padlet link/screen capture

Mentimeter link/screen capture

Plickers link/screen capture

Flinga	link/screen	capture
Wheelofnames	link/screen	capture
อื่น ๆ (โปรดระบุ)		
	link/screen	capture

(3) ปัญหาและแนวทางการแก้ปัญหา

(4) ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการพัฒนาการจัดการเรียนการสอนแบบออนไลน์

ลงชื่อ

ลงชื่อ.....

(อ.ดร.กมลลักษณ์ โพธิ์พันธุ์)

(.....)

อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา

อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.
เดือน.....พ.ศ.

วันที่.....