



## รายงานผลการดำเนินการของรายวิชา

รหัสวิชา TIM 3306 รายวิชา การจัดการงานฝ่ายห้องพัก

สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ

วิทยาลัยการจัดการอุตสาหกรรมบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

ภาคการศึกษา 1 ปีการศึกษา 2565

### หมวดที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

#### ๑. รหัสและชื่อรายวิชา

รหัสวิชา

TIM 3306

ชื่อรายวิชาภาษาไทย

การจัดการงานฝ่ายห้องพัก

ชื่อรายวิชาภาษาอังกฤษ

Room Operations Management

#### ๒. รายวิชาที่ต้องเรียนก่อนรายวิชานี้ (ถ้ามี)

—

#### ๓. อาจารย์ผู้รับผิดชอบ อาจารย์ผู้สอนและกลุ่มเรียน (section)

อาจารย์ ดร.กมลลักษณ์ โพธิ์พันธุ์ กลุ่มเรียน 003-005

## 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"> <li>- มอบแผนการสอนอธิบายภาพรวมของเนื้อหาวิชาทั้งหมด</li> <li>- วัตถุประสงค์ของการเรียนการจัดการงานฝ่ายห้องพัก / กฎกติกากและการให้คะแนน</li> <li>- ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจที่พักแรม และความหมายของโรงแรม</li> </ul>	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 -การเปรียบเทียบเวลามาตราฐาน สากล	4	4	

หัวข้อ	จำนวน ชั่วโมงตาม แผนการสอน	จำนวน ชั่วโมงที่ สอนจริง	ระบุเหตุผลที่การ สอนจริงต่างจาก แผนการสอนหาก มีความแตกต่าง เกิน ๒๕%
-รหัสเฉพาะในการสื่อสารของ โรงแรม			
<ul style="list-style-type: none"> <li>- ส่วนสำรองห้องพัก (Reservation) รวมถึงการเลื่อน การจอง และการยกเลิกการจอง</li> <li>-กระบวนการเข้าพัก (Check in Process)</li> <li>-การบริการระหว่างการพัก</li> <li>-การจัดทำประวัติแขกพัก</li> <li>-การเรียกเก็บค่าบริการ</li> <li>-กระบวนการคืนห้องพัก(Check out Process)</li> </ul>	4	4	
-การวางแผนกำหนดราคาขาย ของห้องพัก (Forecasting and Budgeting)	4	4	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- การให้บริการติดต่อสื่อสาร ทางโทรศัพท์</li> <li>- การประสานงานกับองค์กรและ ตัวแทนนำเที่ยว</li> </ul>	4	4	
<b>สอบกลางภาค</b>			

หัวข้อ	จำนวน ชั่วโมงตาม แผนการสอน	จำนวน ชั่วโมงที่ สอนจริง	ระบุเหตุผลที่การ สอนจริงต่างจาก แผนการสอนหาก มีความแตกต่าง เกิน ๒๕%
<ul style="list-style-type: none"> <li>-งานแผนกแม่บ้านเบื้องต้น</li> <li>-ความสำคัญของแผนกแม่บ้าน</li> <li>-บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ</li> <li>-งานทำความสะอาดห้องพักแขก และส่วนกลาง</li> <li>-การปูเตียงแบบมาตรฐานสากล</li> </ul>	8	8	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- งานอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับงาน แม่บ้าน เช่น งานห้องดอกไม้ งาน เครื่องแบบพนักงาน งานซักรีด งานคนสวน งานช่าง เป็นต้น</li> <li>- สุขอนามัยและความปลอดภัยใน โรงแรม</li> </ul>	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 ...136..... คน

๒. จำนวนนักศึกษาที่คงอยู่เมื่อสิ้นสุดภาคการศึกษา .....136..... คน

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

๔. การกระจายของระดับคะแนน (เกรด)

ระดับคะแนน (เกรด)	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
A	-	-
A <sup>-</sup>	2	1.47
B <sup>+</sup>	14	10.29
B	36	26.47
B <sup>-</sup>	56	41.18
C <sup>+</sup>	22	16.18
C	3	2.21
C <sup>-</sup>	-	-
D <sup>+</sup>	-	-
D	-	-
D <sup>-</sup>	-	-
F	-	-
I	3	2.21

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](https://elchm.ssru.ac.th/kamonluk_ph)

Moodle link/code: [https://elchm.ssru.ac.th/kamonluk\\_ph](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/MzY4OTQ3NDA2>

[NzQx?cjc=kvysnni](https://classroom.google.com/c/MzY4OTQ3NDA2)

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 โพธิ์พันธ์)

(.....)

อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา

อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

วันที่.....

เดือน.....พ.ศ. ....