



## รายละเอียดของรายวิชา (Course Specification)

รหัสวิชา HLM๒๒๐๖ รายวิชาการดำเนินงานและการจัดการงานบริการส่วนหน้า  
สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและธุรกิจที่พัก วิทยาลัยการจัดการอุตสาหกรรมบริการ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา  
ภาคการศึกษา ๒ ปีการศึกษา ๒๕๖๘

### ๑. รหัสและชื่อรายวิชา

รหัสวิชา	HLM๒๒๐๖
ชื่อรายวิชาภาษาไทย	การดำเนินงานและการจัดการงานบริการส่วนหน้า
ชื่อรายวิชาภาษาอังกฤษ	Front office Operations and Management

### ๒. จำนวนหน่วยกิต

๓ (๒-๒-๕)

### ๓. หลักสูตรและประเภทของรายวิชา

๓.๑ หลักสูตร	หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและธุรกิจที่พัก
๓.๒ ประเภทของรายวิชา	วิชาเฉพาะบังคับ

### ๔. อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาและอาจารย์ผู้สอน

๔.๑ อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา	อ. เนตรนภา เหลืองสอาด
๔.๒ อาจารย์ผู้สอน	อ. เนตรนภา เหลืองสอาด

### ๕. สถานที่ติดต่อ

อาคาร ๓๖ / E - Mail : [natenapa.lu@ssru.ac.th](mailto:natenapa.lu@ssru.ac.th)

### ๖. ภาคการศึกษา / ชั้นปีที่เรียน

๖.๑ ภาคการศึกษาที่	๒ / ชั้นปีที่ ๒
๖.๒ จำนวนผู้เรียนที่รับได้	ประมาณ ๓๕ คน

### ๗. รายวิชาที่ต้องเรียนมาก่อน (Pre-requisite) (ถ้ามี) ไม่มี

### ๘. รายวิชาที่ต้องเรียนพร้อมกัน (Co-requisites) (ถ้ามี) ไม่มี

### ๙. สถานที่เรียน

วิทยาลัยการจัดการอุตสาหกรรมบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

### ๑๐. วันที่จัดทำหรือปรับปรุง

วันที่ ๑ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๘

รายละเอียดของรายวิชาครั้งล่าสุด

## หมวดที่ ๒ จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์

### ๑. จุดมุ่งหมายของรายวิชา

เพื่อให้ศึกษามีความรู้ทางวิชาการ ทักษะการปฏิบัติงานแผนกบริการส่วนหน้าของโรงแรมและการมีประสิทธิภาพที่ดีในการทำงานโรงแรม รวมทั้งมีทักษะมนุษยสัมพันธ์ บุคลิกภาพและจริยธรรมที่เหมาะสม

### ๒. วัตถุประสงค์ในการพัฒนา/ปรับปรุงรายวิชา

๑. เพื่อให้ศึกษามีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานแผนกบริการส่วนหน้าของโรงแรมอย่างถูกต้องและมีมาตรฐาน
๒. เพื่อให้ศึกษามีความเข้าใจในการปฏิบัติงานแผนกบริการส่วนหน้าของโรงแรม เพื่อนำไปเป็นประโยชน์ในการประกอบอาชีพ
๓. เพื่อให้ศึกษาทราบถึงมารยาทในการดูแลและต้อนรับลูกค้าอย่างถูกวิธี
๔. เพื่อให้ศึกษาสามารถนำเอาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้ในการปฏิบัติงานแผนกบริการส่วนหน้าของโรงแรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## หมวดที่ ๓ ลักษณะและการดำเนินการ

### ๑. คำอธิบายรายวิชา

ความหมาย ความสำคัญของแผนกบริการส่วนหน้าของโรงแรม บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละตำแหน่งในแผนกบริการส่วนหน้า การให้บริการและการติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์ ประเภทของห้องพัก การสำรองห้องพัก การลงทะเบียนเข้าพัก การบริการแขกระหว่างการเข้าพัก การฝึกปฏิบัติการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำหรับแผนกบริการส่วนหน้า

Definition and significance of hotel front office department, Roles and responsibilities of each position in front office department. Telephone Services and Communication skills. Room types, Reservations, Registration, Occupancy services, Practice in front office operating computer system.

### ๒. จำนวนชั่วโมงที่ใช้ต่อภาคการศึกษา

บรรยาย (ชั่วโมง)	สอนเสริม (ชั่วโมง)	การฝึกปฏิบัติ/งาน ภาคสนาม/การฝึกงาน (ชั่วโมง)	การศึกษาด้วยตนเอง (ชั่วโมง)
๓๐ ชั่วโมง ต่อภาคการศึกษา	-	๓๐ ชั่วโมง	๓๕ ชั่วโมง

### ๓. จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่อาจารย์ให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษาเป็นรายบุคคล

(ผู้รับผิดชอบรายวิชาโปรดระบุข้อมูล ตัวอย่างเช่น ๑ ชั่วโมง / สัปดาห์)

๓.๑ ปรึกษาด้วยตนเองที่ห้องพักอาจารย์ผู้สอน ห้องพักอาจารย์ ชั้น ๔ อาคาร ๓๖

๓.๒ ปรึกษาผ่านโทรศัพท์ที่ทำงาน / มือถือ หมายเลข

๓.๓ ปรึกษาผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) [natenapa.lu@ssru.ac.th](mailto:natenapa.lu@ssru.ac.th)

๓.๔ ปรึกษาผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Facebook/Twitter/Line) Facebook /Line: FO

## หมวดที่ ๔ การพัฒนาผลการเรียนรู้ของนักศึกษา

### ๑. คุณธรรม จริยธรรม

#### ๑.๑ คุณธรรม จริยธรรมที่ต้องพัฒนา

- (๑) มีความซื่อสัตย์ สุจริต และสามารถจัดการปัญหาความขัดแย้งระหว่างผลประโยชน์ที่ได้รับกับจริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพ
- (๒) มีทัศนคติที่ดีต่อวิชาชีพ และแสดงออกซึ่งคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงานและการปฏิบัติตนต่อผู้อื่นอย่างสม่ำเสมอ
- (๓) มีความรับผิดชอบในหน้าที่ เป็นสมาชิกที่ดี และมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อการพัฒนา มีภาวะผู้นำและเป็นแบบอย่างที่ดีต่อผู้อื่น
- (๔) มีวินัยในการทำงาน ปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับขององค์กรและสังคม

#### ๑.๒ วิธีการสอน

- (๑) บรรยายพร้อมสอดแทรกประสบการณ์และเหตุการณ์ต่างๆ ระหว่างการเรียนการสอน
- (๒) มีการยกตัวอย่างกรณีศึกษาและอภิปรายกรณีศึกษาร่วมกันในชั้นเรียน
- (๓) ให้นักศึกษาแสดงบทบาทสมมุติ
- (๔) ให้นักศึกษาทำงานเป็นกลุ่ม

#### ๑.๓ วิธีการประเมินผล

- (๑) พิจารณาจากพฤติกรรมการเข้าเรียนและการทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างถูกต้องและตรงเวลา
- (๒) ประเมินจากการร่วมอภิปรายในชั้นเรียนอย่างมีเหตุผลถูกต้อง เหมาะสม
- (๓) ประเมินจากการตอบคำถามจากข้อสอบเชิงวิเคราะห์

### ๒. ความรู้

#### ๒.๑ ความรู้ที่ต้องพัฒนา

- (๑) มีความรู้ในศาสตร์ด้านการจัดการอุตสาหกรรมบริการ การท่องเที่ยวและการโรงแรม ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติอย่างกว้างขวาง เป็นระบบ เป็นสากล และทันสมัยต่อสถานการณ์โลก
- (๒) มีความรู้ที่เกิดจากการบูรณาการความรู้ในศาสตร์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
- (๓) มีความรู้ในกระบวนการและเทคนิคการวิจัยเพื่อแก้ไขปัญหาและต่อยอดองค์ความรู้ในงานอาชีพ

#### ๒.๒ วิธีการสอน

- (๑) บรรยายและมีการทำแบบฝึกหัด
- (๒) การทำงานกลุ่มและนำเสนอรายงานจากการค้นคว้า
- (๓) เชิญผู้เชี่ยวชาญในสาขาวิชาชีพนำบรรยายพิเศษ
- (๔) ให้นักศึกษาแสดงบทบาทสมมุติและฝึกปฏิบัติในชั้นเรียน

#### ๒.๓ วิธีการประเมินผล

- (๑) ประเมินจากการทำงานกลุ่มและนำเสนอรายงานจากการค้นคว้า
- (๒) ประเมินจากแสดงบทบาทสมมุติและฝึกปฏิบัติในชั้นเรียน
- (๓) ประเมินจากคำตอบในการสอบกลางภาคและปลายภาคโดยเน้นการคิดวิเคราะห์

### ๓. ทักษะทางปัญญา

#### ๓.๑ ทักษะทางปัญญาที่ต้องพัฒนา

- (๑) มีความสามารถประมวลผล และศึกษาข้อมูลเพื่อวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาและขัดแย้ง รวมทั้งหาแนวทางป้องกัน และแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม ทั้งเชิงกว้างและเชิงลึก
- (๒) มีความสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ภาคทฤษฎี ภาคปฏิบัติ ไปใช้ประโยชน์ในการฝึกประสบการณ์ภาคสนาม และการปฏิบัติงานจริงตามสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม
- (๓) มีความสามารถประยุกต์ใช้นวัตกรรมจากภาคธุรกิจ และจากศาสตร์อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อพัฒนาทักษะการทำงานให้เกิดประสิทธิผล

#### ๓.๒ วิธีการสอน

- (๑) มีความรู้ในสาขาวิชาการโรงแรม ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติอย่างกว้างขวาง เป็นระบบ เป็นสากล และทันสมัยต่อสถานการณ์โลก
- (๒) มีความรู้ที่เกิดจากการบูรณาการความรู้ในศาสตร์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
- (๓) มีความรู้และความเข้าใจในการปฏิบัติงานส่วนหน้าของโรงแรมอย่างถูกต้อง
- (๔) นักศึกษาสามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการประกอบอาชีพ

#### ๓.๓ วิธีการประเมินผล

- (๑) ประเมินจากการอภิปรายร่วมกันในชั้นเรียน
- (๒) ประเมินจากการฝึกปฏิบัติและแสดงบทบาทสมมุติ
- (๓) ประเมินจากการสอบกลางภาคและปลายภาคโดยเน้นการคิดวิเคราะห์

### ๔. ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

#### ๔.๑ ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบที่ต้องพัฒนา

- (๑) มีความสามารถปฏิบัติและรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายตามหน้าที่และบทบาทของตนในกลุ่มงานได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือผู้ร่วมงานและแก้ไขปัญหาในกลุ่ม
- (๒) มีความสามารถในการพัฒนาตนเอง และพัฒนาความรู้วิชาชีพให้ทันสมัยอย่างต่อเนื่องและตรงตามมาตรฐานสากล

#### ๔.๒ วิธีการสอน

- (๑) สอดแทรกประสบการณ์และเหตุการณ์จริงที่เกิดขึ้นในธุรกิจ ระหว่างการเรียนการสอน
- (๒) อภิปรายร่วมกันในชั้นเรียน
- (๓) มีการฝึกปฏิบัติและแสดงบทบาทสมมุติ

#### ๔.๓ วิธีการประเมินผล

- (๑) ประเมินจากการอภิปรายร่วมกันในชั้นเรียน
- (๒) ประเมินจากการเข้าเรียนและพฤติกรรมในชั้นเรียนของนักศึกษา
- (๓) ประเมินจากประสิทธิภาพในการทำรายงานกลุ่มที่ได้รับมอบหมาย
- (๔) ประเมินจากคำตอบในการสอบกลางภาคและปลายภาคโดยเน้นการคิดวิเคราะห์

## ๕. ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

### ๕.๑ ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ต้องพัฒนา

- (๑) มีความสามารถในการใช้ภาษาไทย และภาษาต่างประเทศในการฟัง การพูด การอ่าน การเขียน และการสรุป ประเด็นได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- (๒) มีความสามารถในการสื่อสารกับชาวต่างชาติได้อย่างเหมาะสมตามสถานการณ์และวัฒนธรรม
- (๓) มีความสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการติดต่อสื่อสาร และเลือกรูปแบบในการนำเสนอที่เหมาะสม สำหรับเรื่อง และผู้ฟังที่แตกต่างกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- (๔) มีความสามารถในการใช้เทคนิคพื้นฐานทางคณิตศาสตร์และสถิติในการประมวล การแปลความหมาย และ การวิเคราะห์ข้อมูล

### ๕.๒ วิธีการสอน

- (๑) บรรยายและอภิปรายกรณีศึกษาร่วมกันในชั้นเรียน
- (๒) ให้ฝึกปฏิบัติในการใช้งานคอมพิวเตอร์สำหรับงานส่วนหน้า
- (๓) เชิญผู้เชี่ยวชาญในสาขาวิชาชี้มาบรรยายพิเศษ

### ๕.๓ วิธีการประเมินผล

- (๑) ประเมินจากการอภิปรายร่วมกันในชั้นเรียน
- (๒) ประเมินจากการเข้าเรียนและพฤติกรรมในชั้นเรียนของนักศึกษา
- (๓) ประเมินจากประสิทธิภาพในการทำรายงานกลุ่มที่ได้รับมอบหมาย
- (๔) ประเมินจากคำตอบในการสอบกลางภาคและปลายภาคโดยเน้นการคิดวิเคราะห์

### หมายเหตุ

- สัญลักษณ์  หมายถึง ความรับผิดชอบหลัก
- สัญลักษณ์  หมายถึง ความรับผิดชอบรอง
- เว้นว่าง หมายถึง ไม่ได้รับผิดชอบ

ซึ่งจะปรากฏอยู่ในแผนที่แสดงการกระจายความรับผิดชอบมาตรฐานผลการเรียนรู้จากหลักสูตรสู่รายวิชา (Curriculum Mapping)

## หมวดที่ ๕ แผนการสอนและการประเมินผล

### ๑. แผนการสอน

สัปดาห์ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน (ชม.)	กิจกรรมการเรียน การสอน/สื่อที่ใช้	ผู้สอน
๑	ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับโรงแรมและ ธุรกิจที่พัก ความหมายของอุตสาหกรรม โรงแรม ความเป็นมาของอุตสาหกรรม โรงแรมและธุรกิจที่พัก ความสำคัญของ อุตสาหกรรมโรงแรมและธุรกิจที่พัก ประเภทของโรงแรมและที่พักแรม	๔	บรรยาย อภิปรายและมอบหมายงาน แบบฝึกหัด	อ.เนตรนภา เหลืองสอาด
๒ - ๓	ความหมายของแผนกบริการส่วนหน้า ของโรงแรม ความสำคัญ โครงสร้างของแผนกบริการ ส่วนหน้าของโรงแรม ตำแหน่งและหน้าที่ ต่าง ๆ ของพนักงานแผนกบริการส่วน หน้า บทบาทของแผนกบริการส่วนหน้า	๘	ทุกคนส่งงานแบบฝึกหัดและส้อมออกมา นำเสนอ บรรยาย อภิปราย	อ.เนตรนภา เหลืองสอาด
๔	พนักงานแผนกบริการส่วนหน้าของ โรงแรม คุณสมบัติและคุณลักษณะของพนักงาน แผนกต้อนรับส่วนหน้า มารยาทและจรรยาบรรณของพนักงาน แผนกต้อนรับส่วนหน้า เวลาการทำงานของพนักงานแผนก บริการส่วนหน้าของโรงแรม การพักทนายแขก	๔	บรรยาย อภิปราย	อ.เนตรนภา เหลืองสอาด
๕- ๗	ความรู้สำหรับการปฏิบัติงานแผนก บริการส่วนหน้า ความรู้เกี่ยวกับประเภทของแขกที่เข้า พักในโรงแรม ความรู้เกี่ยวกับห้องพักและอัตราค่า ห้องพัก ความรู้เกี่ยวกับการบริการพิเศษสิ่ง อำนวยความสะดวกสำหรับห้องพัก ความรู้เกี่ยวกับวิธีการชำระค่าบริการ ของแขก ความรู้เกี่ยวกับเอกสารที่ใช้ในแผนก บริการส่วนหน้า	๑๒	บรรยาย อภิปราย และทำแบบฝึกหัด	อ.เนตรนภา เหลืองสอาด

สัปดาห์ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน (ชม.)	กิจกรรมการเรียน การสอน/สื่อที่ใช้	ผู้สอน
	ความรู้เกี่ยวกับการให้บริการ ติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์			
๘	<b>สอบกลางภาค</b>			
๙ - ๑๐	การสำรองห้องพัก ความหมายและความสำคัญของการสำรองห้องพัก หน้าที่ของพนักงานรับจองห้องพัก	๘	บรรยาย อภิปราย และศึกษาครณีย์ ตัวอย่าง มอบหมายงานนำเสนอ	อ.เนตรนภา เหลืองสอาด
๑๑ - ๑๒	การลงทะเบียนเข้าพักและการคืนห้องพัก การดำเนินการลงทะเบียนเข้าพัก จุดประสงค์ของการดำเนินการลงทะเบียน เอกสารสำคัญของส่วนต้อนรับ การปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า ปัญหาในการปฏิบัติงานต้อนรับ นวัตกรรมบริการสำหรับโรงแรมและแผนกบริการส่วนหน้า	๘	บรรยาย อภิปราย นักศึกษานำเสนองานและแลกเปลี่ยนความคิดเห็น	อ.เนตรนภา เหลืองสอาด
๑๓ - ๑๔	การบริการแขกระหว่างการเข้าพัก ความสำคัญของการบริการระหว่างการเข้าพัก รูปแบบการบริการระหว่างการเข้าพัก การจัดการปัญหาการตำหนิของแขกของแผนกบริการส่วนหน้า	๘	เชิญผู้เชี่ยวชาญมาบรรยาย อภิปราย กรณีศึกษาร่วมกัน มอบหมายงานกลุ่ม	วิทยากร: ผู้ปฏิบัติงาน แผนกส่วนหน้างาน โรงแรม อ.เนตรนภา เหลืองสอาด
๑๕ - ๑๖	การเรียนรู้และฝึกปฏิบัติการใช้คอมพิวเตอร์สำหรับปฏิบัติงานแผนกบริการส่วนหน้า	๘	การเรียนรู้และฝึกปฏิบัติการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำหรับงานแผนกบริการส่วนหน้า	วิทยากร อ.เนตรนภา เหลืองสอาด
๑๗	<b>สอบปลายภาค</b>			

## ๒. แผนการประเมินผลการเรียนรู้

( ระบุวิธีการประเมินผลการเรียนรู้หัวข้อย่อยแต่ละหัวข้อตามที่ปรากฏในแผนที่แสดงการกระจายความรับผิดชอบของรายวิชา (Curriculum Mapping) ตามที่กำหนดในรายละเอียดของหลักสูตร สัปดาห์ที่ประเมิน และสัดส่วนของการประเมินผล )

ผลการเรียนรู้	วิธีการประเมินผลการเรียนรู้	สัปดาห์ที่ประเมิน	สัดส่วนของการประเมินผล
๓.๒	การมีส่วนร่วมในการอภิปรายในชั้นเรียน	ทุกสัปดาห์	๑๐%
๑.๒,๒.๑	แบบฝึกหัด	๑,๖,	๑๐%
๑.๒,๒.๒	การค้นคว้าด้วยตนเองการทำงาน	๑๒	๒๐%
๒.๒,๕.๒	การฝึกปฏิบัติในชั้นเรียน	๑๓,๑๕,๑๖	๑๐%
๒.๑,๒.๒	การสอบ	๘,๑๗	๕๐%

## หมวดที่ ๒ ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน

### ๑. ตำราและเอกสารหลัก

- ๑) เนตรนภา เหลืองสอาด ๒๕๕๙. การดำเนินงานและการจัดการงานบริการส่วนหน้า
- ๒) ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น. ๒๕๕๖. การปฏิบัติงานและการจัดการงานส่วนหน้าของโรงแรม.

กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.

- ๓) ธารทิพย์ ทากิ. ๒๕๕๙. การจัดการงานส่วนหน้าของโรงแรม. กรุงเทพฯ: สาขาเศรษฐศาสตร์

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช เอกสารชุดการจัดการและเทคนิคการบริการในโรงแรม นนทบุรี ๒๕๓๙

- ๔) อรรธิกา พังงา. ๒๕๕๓. การจัดการและปฏิบัติงานส่วนหน้า. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.

### ๒. เอกสารและข้อมูลสำคัญ

ไม่มี

### ๓. เอกสารและข้อมูลแนะนำ

เว็บไซต์ ที่เกี่ยวกับหัวข้อในรายวิชา

## หมวดที่ ๗ การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา

### ๑. กลยุทธ์การประเมินประสิทธิผลของรายวิชาโดยนักศึกษา

๑. อาจารย์ผู้สอนอธิบายให้นักศึกษาเข้าใจถึงรายวิชานี้จากการเรียนการสอน ประโยชน์จากข้อคิดเห็นของนักศึกษาต่อการพัฒนารายวิชาเพื่อส่งเสริมให้นักศึกษาแสดงความคิดเห็นต่อการพัฒนารายวิชาในช่วงปลายของภาคการศึกษา

๒. ให้นักศึกษาประเมินพัฒนาการของตนเองโดยเปรียบเทียบ ความรู้ ทักษะในการประมวล/คิดวิเคราะห์ก่อนและหลังการเรียนรายวิชานี้

๓. ส่งเสริมให้นักศึกษาแสดงความคิดเห็นต่อการเรียนการสอน และการพัฒนารายวิชา

### ๒. กลยุทธ์การประเมินการสอน

อาจารย์ผู้สอนประเมินการสอนของตนเอง ดูผลการสอบของนักศึกษาและทำรายงานสรุปพัฒนาการของนักศึกษา ปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการแก้ไข

### ๓. การปรับปรุงการสอน

หลังจากผลการประเมินการสอน จึงมีการปรับปรุงการสอนให้มีความเหมาะสมและทันสมัย

**๔. การทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาในรายวิชา**

อาจารย์สำรวจความคิดเห็นจากนักศึกษา

**๕. การดำเนินการทบทวนและการวางแผนปรับปรุงประสิทธิผลของรายวิชา**

- จากผลการประเมิน มีการวางแผนการปรับปรุงการสอนและรายละเอียดรายวิชา เพื่อให้เกิดคุณภาพมากขึ้น ดังนี้
- นำความคิดเห็นของนักศึกษามาประมวล เพื่อนำมาปรับปรุงเนื้อหา ความรู้ การฝึกปฏิบัติ
- ปรับปรุงรายวิชา หรือทำตามข้อเสนอแนะและผลทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ตามข้อ ๔

\*\*\*\*\*

แผนที่แสดงการกระจายความรับผิดชอบมาตรฐานผลการเรียนรู้จากหลักสูตรสู่รายวิชา (Curriculum Mapping)  
ตามที่ปรากฏในรายละเอียดของหลักสูตร (Programme Specification) มคอ. ๒

รายวิชา	คุณธรรม จริยธรรม				ความรู้			ทักษะทางปัญญา			ทักษะความสัมพันธ์ ระหว่างบุคคล และความ รับผิดชอบ		ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยี สารสนเทศ			
	๑	๒	๓	๔	๑	๒	๓	๑	๒	๓	๑	๒	๑	๒	๓	๔
<b>รหัสวิชา</b> HLM๒๒๐๖  <b>ชื่อรายวิชา</b> การดำเนินงานและการจัดการงาน บริการส่วนหน้า Front office Management and Operation	○	●	○	●	●	●	○	○	●	●	●	●	●	○	○	○

ความรับผิดชอบในแต่ละด้านสามารถเพิ่มลดจำนวนได้ตามความรับผิดชอบ