



รายละเอียดของรายวิชา (Course Specification)  
รหัสวิชา THM ๓๓๐๖ รายวิชา การจัดการงานฝ่ายห้องพัก  
สาขาการจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ  
วิทยาลัยการจัดการอุตสาหกรรมบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา  
ภาคการศึกษา ๒ ปีการศึกษา ๒๕๖๘

### หมวดที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. รหัสและชื่อรายวิชา

รหัสวิชา	THM ๓๓๐๖
ชื่อรายวิชาภาษาไทย	การจัดการงานฝ่ายห้องพัก
ชื่อรายวิชาภาษาอังกฤษ	Room Division Management

๒. จำนวนหน่วยกิต

๓(๒-๒-๕)

๓. หลักสูตรและประเภทของรายวิชา

๓.๑ หลักสูตร	ศิลปศาสตร์บัณฑิต
๓.๒ ประเภทของรายวิชา	

๔. อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาและอาจารย์ผู้สอน

๔.๑ อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา	อาจารย์กมลลักษณ์ โพธิ์พันธุ์
๔.๒ อาจารย์ผู้สอน	อาจารย์ชิตชม กันจุฬา

๕. สถานที่ติดต่อ

อาคารเรียนตึก 36 สาขาการจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ มรภ.สวนสุนันทา  
E – Mail: [chidchom.ka@ssru.ac.th](mailto:chidchom.ka@ssru.ac.th)

๖. ภาคการศึกษา / ชั้นปีที่เรียน

๖.๑ ภาคการศึกษาที่	๒ ปีการศึกษา ๒๕๖๘
๖.๒ จำนวนผู้เรียนที่รับได้	

๗. รายวิชาที่ต้องเรียนมาก่อน (Pre-requisite) (ถ้ามี)

.....ไม่มี.....

๘. รายวิชาที่ต้องเรียนพร้อมกัน (Co-requisites) (ถ้ามี)

.....ไม่มี.....

๙. สถานที่เรียน อาคาร 36 สาขาการจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา/ศาลาયા  
ห้องเรียนonline (Google meet / Zoom / Facebook live/Cisco WebEx)

๑๐. วันที่จัดทำหรือปรับปรุง วันที่ ๑๐ เดือนกรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๙  
รายละเอียดของรายวิชาครั้งล่าสุด

## หมวดที่ ๒ จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์

### ๑. จุดมุ่งหมายของรายวิชา

เพื่อให้ นักศึกษามีความรู้ในเรื่องการดำเนินงานและการจัดการงานบริการส่วนหน้า(Front Office) และงานแม่บ้าน (Housekeeping) ในโรงแรมยุคดิจิทัล รวมถึงความรู้ด้านระบบ PMS, เทคโนโลยี Smart Hotel, การจัดการข้อมูลลูกค้า การดูแล ประสพการณ์ผู้เข้าพัก

### ๒. วัตถุประสงค์ในการพัฒนา/ปรับปรุงรายวิชา

1. เพื่อให้ นักศึกษามีความรู้ในเรื่องการดำเนินงานและการจัดการงานบริการส่วนหน้า
2. เข้าใจแนวคิด Smart Hotel, Contactless Service, Digital Guest Journey
3. วิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าเพื่อนำมาปรับปรุงบริการ

## หมวดที่ ๓ ลักษณะและการดำเนินการ

### ๑. คำอธิบายรายวิชา

การดำเนินงานและการจัดการงานบริการส่วนหน้า เรียนรู้หลักการรับจองห้องพัก การเลื่อนการจอง การยกเลิกการจอง การวางแผนกำหนดราคาขาย การบริหารเกี่ยวกับงานต้อนรับ งานบริการส่วนหน้า และงานแม่บ้าน การประสานงานระหว่างแผนก บริการส่วนหน้ากับแผนกแม่บ้านและแผนกอื่นๆ ในธุรกิจที่พัก ศึกษาปัญหา อุปสรรค วิธีการป้องกัน แก้ไขงานบริการส่วนหน้าและงานแม่บ้านจากกรณีศึกษาต่างๆ ฝึกปฏิบัติงานเบื้องต้นในการให้บริการฝ่ายห้องพัก

Study the operation and management of front office, room division and reservation in hospitality management. The pricing plan and coordination with involving departments. Study how to prevent sudden problems, obstructions and practice operating at room service department.

### ๒. จำนวนชั่วโมงที่ใช้ต่อภาคการศึกษา

บรรยาย (ชั่วโมง)	สอนเสริม (ชั่วโมง)	การฝึกปฏิบัติ/งาน ภาคสนาม/การฝึกงาน (ชั่วโมง)	การศึกษาด้วยตนเอง (ชั่วโมง)
30	-	30	75

### ๓. จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่อาจารย์ให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษาเป็นรายบุคคล

(ผู้รับผิดชอบรายวิชาโปรดระบุข้อมูล ตัวอย่างเช่น ๑ ชั่วโมง / สัปดาห์)

๓.๑ ศึกษาดูด้วยตนเองที่ห้องพักอาจารย์ผู้สอน

๓.๒ ศึกษาดูผ่านโทรศัพท์ที่ทำงาน / ๐๒ ๑๖๐๑๕๔๘

๓.๓ ศึกษาดูผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) chidchom.ka@ssru.ac.th

๓.๔ ศึกษาดูผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์

๓.๕ ศึกษาดูผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Internet/Webboard). ไม่มี

## หมวดที่ ๔ การพัฒนาผลการเรียนรู้ของนักศึกษา

### ๑. คุณธรรม จริยธรรม

#### ๑.๑ คุณธรรม จริยธรรมที่ต้องพัฒนา

- (๑) มีความประพฤติ ปฏิบัติ มีวินัย ตรงต่อเวลา ปฏิบัติตามกฎระเบียบของมหาวิทยาลัยรวมถึงการแสดงออก ด้านกิจกรรมรายท้อันดีงาม
- (๒) มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ทั้งการเรียนและการทำงานต่างๆ ที่ได้รับมอบหมาย
- (๓) มีส่วนร่วมในงานของสาขาและคณะ เคารพสิทธิและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น
- (๔) มีมนุษยสัมพันธ์ ภาวะเป็นผู้นำและผู้ตามที่ดี สามารถทำงานเป็นหมู่คณะได้และแก้ไขข้อขัดแย้งในการทำงาน เป็นกลุ่มได้

#### ๑.๒ วิธีการสอน

- (๑) สอดแทรกคุณธรรมจริยธรรม ในระหว่างการเรียนการสอน
- (๒) ยกตัวอย่างประสบการณ์จริงและสร้างกรณีศึกษาให้ระดมความคิดในการเสนอแนะหรือแก้ไขสถานการณ์นั้นๆ โดยมีการสรุปข้อแนะต่างๆหลังจากนักศึกษาระดมความคิดพร้อมสอดแทรกคุณธรรมจริยธรรม

#### ๑.๓ วิธีการประเมินผล

- (๑) พฤติกรรมการเข้าเรียน และส่งงานตามที่ได้รับมอบหมายตรงเวลา
- (๒) ประเมินผลจากการวิเคราะห์ในการทำรายงานและการนำเสนองานที่ได้รับมอบหมาย
- (๓) สังเกตจากการเข้าเรียนและพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในชั้นเรียน
- (๔) ประเมินจากการร่วมทำกิจกรรมทั้งในและนอกชั้น

### ๒. ความรู้

#### ๒.๑ ความรู้ที่ต้องพัฒนา

- (๑) มีความรู้และความเข้าใจด้านหลักการรับจองห้องพัก การเลื่อนการจอง การยกเลิกการจอง การวางแผน กำหนดราคาขาย การบริหารเกี่ยวกับงานต้อนรับ งานบริการส่วนหน้า
- (๒) มีความรู้และความสามารถในการบูรณาการความรู้ในด้านงานแม่บ้าน การประสานงานระหว่างแผนกบริการ ส่วนหน้ากับแผนกแม่บ้านและแผนกอื่นๆอย่างมีประสิทธิภาพ
- (๓) มีความรู้ในการศึกษาปัญหา อุปสรรค วิธีการป้องกัน แก้ไขงานบริการส่วนหน้าและงานแม่บ้านจากกรณีศึกษา

ต่างๆ

**๒.๒ วิธีการสอน**

- (๑) บรรยายประกอบเอกสารการเรียนรู้โดยใช้สื่อการสอน
- (๒) มอบหมายให้จัดทำรายงาน ทั้งงานรายบุคคลและงานกลุ่ม
- (๓) เชิญวิทยากรจากสถานประกอบการจริงมาบรรยาย เล่าประสบการณ์จากการทำงานให้นักศึกษา
- (๔) ให้นักศึกษาสัมภาษณ์สถานประกอบการแล้วมาอภิปรายร่วมกันในชั้นเรียนโดยการยกตัวอย่างประสบการณ์จริง หรือการยกตัวอย่างกรณีศึกษาเชิญวิทยากรจากสถานประกอบการจริงมาบรรยาย

**๒.๓ วิธีการประเมินผล**

- (๑) ประเมินจากคุณภาพของรายงานที่ได้รับมอบหมายทั้งรายบุคคลและงานกลุ่ม
- (๒) ประเมินจากประสิทธิภาพการนำเสนอรายงานที่ได้รับมอบหมายทั้งรายบุคคลและงานกลุ่ม
- (๓) ประเมินจากแบบทดสอบ ข้อสอบย่อย ข้อสอบกลางภาคและปลายภาค

**๓.๑ ทักษะทางปัญญาที่ต้องพัฒนา**

- (๑) สามารถแสดงความคิดเห็นโดยการประมวลความรู้ที่ได้เรียนมา และสามารถคิดวิเคราะห์การทำงานร่วมกันระหว่างงานส่วนหน้าและงานแม่บ้านได้
- (๒) สามารถคิดวิเคราะห์สาเหตุ ปัญหา และแนวทางการป้องกันแก้ไขในการทำงานร่วมกันระหว่างงานส่วนหน้าและงานแม่บ้านได้
- (๓) สามารถนำความรู้ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติไปประยุกต์ใช้ในประสบการณ์จริงได้

**๓.๒ วิธีการสอน**

- (๑) การแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการยกตัวอย่างประสบการณ์จริงและสร้างกรณีศึกษาที่ได้กำหนดขึ้น
- (๒) มอบหมายให้จัดทำรายงาน ทั้งงานรายบุคคลและงานกลุ่ม

**๓.๓ วิธีการประเมินผล**

- (๑) ประเมินจากคุณภาพของรายงานที่ได้รับมอบหมายทั้งรายบุคคลและงานกลุ่ม แบบทดสอบ ข้อสอบย่อย การสอบกลางภาค การสอบปลายภาค
- (๒) ประเมินจากการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการยกตัวอย่างประสบการณ์จริงและสร้างกรณีศึกษาที่ได้กำหนดขึ้นโดยให้เห็นถึงการคิดวิเคราะห์

**๔. ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ****๔.๑ ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบที่ต้องพัฒนา**

- (๑) ผู้เรียนมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายทั้งรายบุคคลและงานกลุ่ม
- (๒) ผู้เรียนมีทักษะความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมชั้นเรียนและบุคคลภายนอกได้ดี โดยสามารถแสดงออกได้อย่างเหมาะสมตามกาลเทศะ
- (๓) .....

**๔.๒ วิธีการสอน**

- (๑) มอบหมายงานที่ใช้ทักษะความสัมพันธ์ให้มีการเรียนรู้และศึกษาร่วมกันตามเนื้อหารายวิชา
- (๒) สร้างสถานการณ์จำลอง กรณีศึกษาและการกำหนดปัญหาให้ผู้เรียนได้มีการใช้ทักษะความสัมพันธ์พร้อมสอดแทรกประสบการณ์ของอาจารย์ผู้สอน
- (๓) พูดคุยกับผู้เรียนให้เห็นถึงความสำคัญและความจำเป็นในการเรียนวิชานี้

#### ๔.๓ วิธีการประเมินผล

- (๑) ประเมินจากพฤติกรรมการเข้าชั้นเรียนในการทำงานเป็นกลุ่ม
- (๒) ประเมินจากการส่งงานที่ได้รับมอบหมายตรงเวลาและมีคุณภาพ

### ๕. ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

#### ๕.๑ ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ต้องพัฒนา

- (๑) สามารถสื่อสารด้านการพูด ทำทางในการนำเสนออย่างมีประสิทธิภาพ
- (๒) สามารถสื่อสารด้านการเขียนได้อย่างมีประสิทธิภาพและถูกต้องเหมาะสม
- (๓) สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการสื่อสารและนำเสนอได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

#### ๕.๒ วิธีการสอน

- (๑) มอบหมายงานโดยผู้เรียนสามารถศึกษาค้นคว้าข้อมูลโดยใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างถูกต้องเหมาะสมและระมัดระวัง
- (๒) มอบหมายงานให้มีการจัดทำรูปลักษณ์และการนำเสนอโดยการใช้สื่อแบบผสม

#### ๕.๓ วิธีการประเมินผล

- (๑) ประเมินจากรายงานที่ได้รับมอบหมายที่มีการเลือกสรร จัดเรียงข้อมูลที่ผู้เรียนได้ศึกษาค้นคว้ามาได้อย่างมีคุณภาพ
- (๒) ประเมินจากการใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศในการนำเสนองานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างสร้างสรรค์ ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

### ๖. ด้านอื่นๆ

ไม่มี

#### หมายเหตุ

- สัญลักษณ์ ● หมายถึง ความรับผิดชอบหลัก
- สัญลักษณ์ ○ หมายถึง ความรับผิดชอบรอง
- เว้นว่าง หมายถึง ไม่ได้รับผิดชอบ

ซึ่งจะปรากฏอยู่ในแผนที่แสดงการกระจายความรับผิดชอบมาตรฐานผลการเรียนรู้จากหลักสูตรสู่รายวิชา (Curriculum Mapping)

## หมวดที่ ๕ แผนการสอนและการประเมินผล

### ๑. แผนการสอน

ครั้งที่	หัวข้อ	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมเรียนการสอนและ สื่อสารที่ใช้	ผู้สอน
1	มอบแผนการสอนอธิบาย ภาพรวมของเนื้อหาวิชาทั้งหมด - วัตถุประสงค์ของการเรียน การจัดการงานฝ่ายห้องพัก - กฎกติกาและการให้คะแนน - ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจที่พัก แรม และความหมายของโรงแรม	4	1. บรรยายพร้อม ภาพประกอบ 2. เปิดประเด็นซักถามและ ร่วมแสดงความคิดเห็น	อาจารย์กมลลักษณ์ โพธิ์พันธุ์ อาจารย์ชิตชม กันจุฬา
2	-โครงสร้างโรงแรม และโครงสร้าง ฝ่ายห้องพัก (Organization chart) -บทบาทหน้าที่และความ รับผิดชอบของตำแหน่งสำคัญ ต่างๆ ใน Room Division Department	4	1. บรรยาย 2. เปิดประเด็นซักถามและ ร่วมแสดงความคิดเห็น	อาจารย์กมลลักษณ์ โพธิ์พันธุ์ อาจารย์ชิตชม กันจุฬา
3	อธิบายโครงสร้างการทำงานของ ฝ่ายห้องพักในโรงแรมยุคปัจจุบัน  เข้าใจหลักการทำงาน ของ เทคโนโลยีด้านโรงแรม เช่น PMS, Smart Hotel, Contactless Service	4	1. บรรยาย 2. เปิดประเด็นซักถามและ ร่วมแสดงความคิดเห็น	อาจารย์กมลลักษณ์ โพธิ์พันธุ์ อาจารย์ชิตชม กันจุฬา
4	ส่วนสำรองห้องพัก (Reservation)	4	1. บรรยายและฉายวิดีโอทัศน์ 2. แสดงบทบาทสมมติ	อาจารย์กมลลักษณ์ โพธิ์พันธุ์ อาจารย์ชิตชม กันจุฬา
5	-กระบวนการเข้าพัก (Check in Process) -การบริการระหว่างการพัก	4	1. บรรยายและฉายวิดีโอทัศน์ 2. แสดงบทบาทสมมติและ จัดกลุ่มอภิปราย	อาจารย์กมลลักษณ์ โพธิ์พันธุ์ อาจารย์ชิตชม กันจุฬา
6	-การจัดทำประวัติแขกพัก -การเรียกเก็บค่าบริการ -กระบวนการคืนห้องพัก(Check out Process)	4	1. บรรยายพร้อม ภาพประกอบ 2. จัดกลุ่มอภิปราย	อาจารย์กมลลักษณ์ โพธิ์พันธุ์ อาจารย์ชิตชม กันจุฬา
7	การให้บริการติดต่อสื่อสารทาง โทรศัพท์	4	1. บรรยายพร้อม ภาพประกอบ	อาจารย์กมลลักษณ์ โพธิ์พันธุ์ อาจารย์ชิตชม กันจุฬา



**วิธีวัดผล**

คะแนนเต็ม	100%
ทดสอบกลางภาค	20%
ทดสอบปลายภาค	30%
การค้นคว้าด้วยตนเอง กิจกรรมที่มีส่วนในรายวิชา	20%
การฝึกปฏิบัติในสถานที่จริงและการจัดทำรายงาน	20%
การเข้าชั้นเรียน การแต่งกาย และความตั้งใจ	10%

**หมวดที่ ๖ ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน****๑. ตำราและเอกสารหลัก**

- เอกสารประกอบการสอนรวบรวมและเขียนโดย อาจารย์กมลลักษณ์ โพธิ์พันธ์ุ
- ตำราหรือเอกสารอื่นที่เกี่ยวข้องทุกชนิด
- ข้อมูลสื่อ Online ทุกชนิด

**๓. เอกสารและข้อมูลแนะนำ**

- ๑) [www.agoda.com](http://www.agoda.com)
- ๒) [www.hotelthailand.com](http://www.hotelthailand.com)

**หมวดที่ ๗ การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา****๑. กลยุทธ์การประเมินประสิทธิผลของรายวิชาโดยนักศึกษา**

- 1.1 มีการอธิบายแผนการสอนและรูปแบบวิธีการเรียนการสอนให้นักศึกษาทราบถึงการปรับปรุงและพัฒนาเนื่องจากการทำแบบประเมินอาจารย์ผู้สอนและแบบประเมินรายวิชา ซึ่งการแสดงความคิดเห็นของนักศึกษาเป็นแนวทางหนึ่งในการปรับปรุงและพัฒนาหลักสูตรต่อไป
- 1.2 ให้นักศึกษาประเมินการพัฒนา การเรียนรู้ในรายวิชานี้ จากระดับความรู้และทัศนคติ

**๒. กลยุทธ์การประเมินการสอน**

- 2.1 ประเมินจากผลการสอบย่อย สอบกลางภาค และสอบปลายภาค
- 2.2 ประเมินจากพฤติกรรมร่วมในชั้นเรียน การใส่ใจ การตอบคำถาม การอภิปราย การแสดงความ

**๓. การปรับปรุงการสอน**

- 3.1 นำผลสรุปการดำเนินการสอน การประเมินการสอน ประเมินผู้สอน ปัญหาและอุปสรรคต่างๆ มาหาวิธีการแก้ไขในภาคเรียนต่อไป
- 3.2 ปรับปรุงเนื้อหา และวิธีการนำเสนอที่มีความทันสมัยเพื่อให้เหมาะสมกับนักศึกษาในภาคเรียนต่อไป
- 3.3 ใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศมากขึ้นเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ทันสมัย หลากหลาย ทั้งผู้สอนและผู้เรียน

**๔. การทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาในรายวิชา**

- 4.1 มีการทดสอบผลสัมฤทธิ์ของผลการเรียนรู้ที่วัดและประเมินผ่านแล้วในระหว่างการเรียนการสอน
- 4.2 มีการประเมินข้อสอบร่วมกันในกลุ่มผู้สอนรายวิชาเดียวกัน
- 4.3 มีการตรวจงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยสุ่มสัมภาษณ์จากผู้ทำรายงานชิ้นนั้นๆ

**๕. การดำเนินการทบทวนและการวางแผนปรับปรุงประสิทธิผลของรายวิชา**

- 5.1 มีการจัดทำรายงานผลสรุปการสอนของรายวิชาเพื่อเป็นแนวทางการวางแผนปรับปรุงและพัฒนาต่อไป
- 5.2 นำข้อมูลประเมินของนักศึกษาและแผนดำเนินการสอนของผู้สอนมาเปรียบเทียบและวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางปรับปรุงและพัฒนา

\*\*\*\*\*

## แผนที่แสดงการกระจายความรับผิดชอบมาตรฐานผลการเรียนรู้จากหลักสูตรสู่รายวิชา (Curriculum Mapping)

## ตามที่ปรากฏในรายละเอียดของหลักสูตร (Programme Specification) มคอ. ๒

รายวิชา	คุณธรรม จริยธรรม							ความรู้					ทักษะทางปัญญา			ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ				ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ				ทักษะด้านอื่น ๆ
	๑	๒	๓	๔	๕	๖	๗	๑	๒	๓	๔	๕	๑	๒	๓	๑	๒	๓	๑	๒	๓	๔		
หมวดวิชาศึกษาทั่วไป																								
รหัสวิชา THM ๓๓๐๖ ชื่อรายวิชา การจัดการงานฝ่ายห้องพัก	●			●					●	●				●		●	●	●		●	●	●		

ความรับผิดชอบในแต่ละด้านสามารถเพิ่มลดจำนวนได้ตามความรับผิดชอบ