



การใช้แบบฝึกทักษะการปูเตียงห้องพักรมาตรฐาน เพื่อพัฒนาทักษะปฏิบัติของ
นักเรียนระดับชั้นประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นปีที่ ๒ แผนกวิชาการโรงแรม
วิทยาลัยเทคนิคบ้านค่าย

นางสาวอิสราภรณ์ สำราญจิตต์
แผนกวิชาการโรงแรม

วิทยาลัยเทคนิคบ้านค่าย
๑/๒๕๖๘

ชื่องานวิจัย	การใช้แบบฝึกทักษะการปูเตี้ยห้องพักร้อนมาตรฐาน เพื่อพัฒนาทักษะปฏิบัติของนักเรียนระดับชั้นประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นปีที่ ๒ แผนกวิชาการโรงแรม วิทยาลัยเทคนิคบ้านค่าย
ชื่อผู้วิจัย	นางสาวอิสราภรณ์ สารณิจิตต์
แผนกวิชา	การโรงแรม
ปีการศึกษา	๑/๒๕๖๘

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลของการใช้การจัดกิจกรรมการเรียนรู้เชิงปฏิบัติการ ต่อทักษะการให้บริการในงานแม่บ้านโรงแรม ของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ปีที่ ๒ สาขาการโรงแรม วิทยาลัยเทคนิคบ้านค่าย จำนวน ๒๙ คน ภาคเรียนที่ ๑ ปีการศึกษา ๒๕๖๘ โดยใช้รูปแบบการวิจัยในชั้นเรียน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย แผนการจัดการเรียนรู้ ใบงาน แบบประเมินทักษะการปฏิบัติงาน และแบบสอบถามความพึงพอใจของนักเรียนต่อการจัดการเรียนรู้ การเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้วิธีการสังเกตและการประเมินผลก่อนและหลังการทดลอง

ผลการวิจัยพบว่า คะแนนเฉลี่ยทักษะการให้บริการงานแม่บ้านหลังการจัดกิจกรรมสูงกว่า ก่อนการจัดกิจกรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ แสดงให้เห็นว่าการจัดการเรียนรู้เชิงปฏิบัติการมีประสิทธิภาพในการพัฒนาทักษะการปฏิบัติงานจริงของนักเรียน นอกจากนี้ นักเรียนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมอยู่ในระดับมาก

ดังนั้น การใช้กิจกรรมการเรียนรู้เชิงปฏิบัติการสามารถพัฒนาทักษะการให้บริการในงานแม่บ้านโรงแรมของนักเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และช่วยเสริมสร้างเจตคติที่ดีต่อการเรียนรู้และการทำงานในสาขาวิชาชีพการโรงแรม

คำสำคัญ: การวิจัยในชั้นเรียน, การเรียนรู้เชิงปฏิบัติการ, งานแม่บ้านโรงแรม, ทักษะการบริการ

Special project	The Use of Bed-Making Skill Exercises in Standard Guest Rooms to Develop Practical Skills of Second-Year Vocational Certificate Students in Hotel Department, Ban Khai Technical College
Author	Issaraporn Samranjit
Faculty	Hotel and Tourism Department
Academic year	๒๐๒๕

ABSTRACT

The purpose of this classroom research was to study the effects of using practical learning activities on the housekeeping service skills of ๒๙ second-year vocational certificate students (Vocational Certificate, Year ๒) in Hotel Department at Ban Khai Technical College during the first semester of the academic year ๒๐๒๕. The study employed a classroom action research design.

The research instruments consisted of lesson plans, worksheets, performance assessment forms, and a student satisfaction questionnaire regarding the learning management. Data were collected through observation and pre-test/post-test performance evaluations.

The findings revealed that the students' average post-test scores in housekeeping service skills were significantly higher than their pre-test scores at the .๐๕ level of statistical significance. This indicates that practical learning activities were effective in enhancing students' operational skills. In addition, the majority of students expressed a high level of satisfaction with the learning activities.

It can be concluded that the use of practical learning activities can effectively develop housekeeping service skills among students, as well as foster positive attitudes toward learning and future work in the hotel profession.

Keywords: classroom research, practical learning, hotel housekeeping, service skills

กิตติกรรมประกาศ

จากการทำงานวิจัยนี้ ขอกราบขอบพระคุณท่าน ผู้อำนวยการยุทธพันธ์ โคตรพันธ์ ที่ให้โอกาสในการทำงานวิจัยครั้งนี้

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาของ นายกิตติศักดิ์ ห่วงมิตร รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ นางสาวอุรสา ไซยดี หัวหน้าแผนกวิชาการโรงแรม และนางเรณูกา เจริญกิจ ครูแผนกวิชาการโรงแรม ที่กรุณาให้คำปรึกษาและแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะ ที่เป็นประโยชน์จนกระทั่งได้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ ผู้ที่ให้ความอนุเคราะห์ให้ข้อมูลสถิติการมาเรียนของนักเรียนตลอดปีการศึกษาและคณะอาจารย์ ที่ให้ความร่วมมือในการเช็คชื่อนักเรียนประจำชั้นทุกวัน จนทำให้งานวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

อิสราภรณ์ สำราญจิตต์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(๑)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(๒)
กิตติกรรมประกาศ	(๔)
สารบัญ	(๕)
บทที่ ๑ บทนำ	๑
๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์ของงานวิจัย	๒
๑.๓ ขอบเขตของการศึกษา	๒
๑.๔ นิยามศัพท์เฉพาะ	๓
๑.๕ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๓
บทที่ ๒ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๔
๒.๑ แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	๔
๒.๒ ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๑๗
บทที่ ๓ วิธีดำเนินการ	๒๕
๓.๑ รูปแบบการศึกษา	๒๕
๓.๒ เครื่องมือ/นวัตกรรมที่ใช้ในการวิจัย	๒๕
๓.๓ ขั้นตอนการพัฒนา/นวัตกรรม	๒๕
๓.๔ แบบแผนการทดลอง	๒๗
๓.๕ ขั้นตอนการเก็บข้อมูล	๒๘
๓.๖ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	๒๘
บทที่ ๔ ผลการศึกษาและอภิปรายผล	๓๐
๔.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ	๓๐
บทที่ ๕ สรุปผลและข้อเสนอแนะ	๓๙
๕.๑ สรุปผล	๓๙
๕.๒ ข้อเสนอแนะ	๓๙
เอกสารอ้างอิง	๔๑
ภาคผนวก	๔๒
ภาคผนวก ก	๔๓
ภาคผนวก ข	๖๗
ภาคผนวก ค	๖๙
ภาคผนวก ง	๗๕
ประวัติผู้วิจัย	๘๑

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๒ มาตรา ๖ การจัดการศึกษาต้องเป็นไปเพื่อพัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความรู้ และคุณธรรม มีจริยธรรม และวัฒนธรรมในการดำรงชีวิต สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข มาตรา ๗ ในกระบวนการเรียนรู้ต้องมุ่งปลูกฝังจิตสำนึกที่ถูกต้องเกี่ยวกับการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข รู้จักรักษาและส่งเสริมสิทธิหน้าที่ เสรีภาพ ความเคารพกฎหมาย ความเสมอภาค และศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ มีความภาคภูมิใจในความเป็นไทย รู้จักรักษาผลประโยชน์ส่วนรวมและของประเทศชาติ รวมทั้งส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรมของชาติ การกีฬา ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภูมิปัญญาไทย และความรู้อันเป็นสากล ตลอดจนอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีความสามารถในการประกอบอาชีพ รู้จักพึ่งตนเอง มีความริเริ่มสร้างสรรค์ ใฝ่รู้และเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่อง (กระทรวงศึกษาธิการ, ๒๕๖๗) โดยจัดการศึกษาในรูปแบบทวิภาคี ๑๐๐ % เป็นการจัดการศึกษาวิชาชีพที่เกิดจากข้อตกลงระหว่างสถานศึกษาอาชีวศึกษาหรือสถาบันร่วมกับสถานประกอบการ รัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงานของรัฐ ในเรื่องการจัดหลักสูตร การเรียนการสอน การวัดและการประเมินผล โดยผู้เรียนใช้เวลาส่วนหนึ่งในสถานศึกษาอาชีวศึกษาหรือสถาบัน และเรียนภาคปฏิบัติในสถานประกอบการ รัฐวิสาหกิจหรือหน่วยงานของรัฐ เพื่อให้ผู้ที่จะสำเร็จการศึกษา ออกไปเป็นช่างฝีมือและช่างเทคนิคเต็มรูปแบบมีทักษะฝีมือตรงความต้องการของตลาดแรงงาน คำว่า "ระบบทวิภาคี" คือการจัดการเรียนการสอนระบบหนึ่ง ที่มุ่งเน้นให้ผู้เรียน มีโอกาสฝึกภาคปฏิบัติในสถานประกอบการมากกว่าระบบปกติ ซึ่งผู้เรียนจะต้องเรียนรายวิชาในหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ ปวช. หรือ ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ปวส. โดยเมื่อสำเร็จการศึกษาแล้วจะได้ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) หรือประกาศนียบัตร วิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) เช่นเดียวกับผู้สำเร็จการศึกษาระบบปกติ เพื่อการพัฒนาผู้เรียนให้มีความรู้ ความสามารถ และการพัฒนาการ ทั้งด้านทักษะวิชาชีพ และทักษะชีวิต ร่วมกันสร้างความเข้มแข็ง ให้กับผู้เรียน ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ รวมทั้งการเชื่อมโยงและประยุกต์สู่การปฏิบัติจริง มีคุณลักษณะสำคัญเป็นที่ยอมรับของสังคมโดยทั่วไป เป็นคนดี คนเก่ง มีความสุข เป็นคนคิดเป็น ทำเป็น แก้ปัญหาเป็น เพื่อให้มีเจตคติที่ดีต่ออาชีพ รักงาน รักหน่วยงาน (สำนักมาตรฐานการอาชีวศึกษาและวิชาชีพ, ๒๕๖๒)

รายวิชางานแม่บ้านโรงแรม (Housekeeping) เป็นงานที่มีบทบาทสำคัญต่อคุณภาพการบริการ เนื่องจากความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของห้องพักรับรองส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจของลูกค้า โดยเฉพาะทักษะการปูเตียง ซึ่งเป็นองค์ประกอบแรกที่ผู้เข้าพักมองเห็น หากการปูเตียงไม่เรียบ ไม่เป็นมาตรฐาน ย่อมส่งผลต่อความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ของโรงแรม จากการจัดการเรียนการสอนในรายวิชา การให้บริการในงานแม่บ้านโรงแรม รหัสวิชา ๒๐๗๐๑-๒๐๑๐ พบว่านักเรียน ปวช.๒ จำนวนหนึ่งยังขาดความถูกต้อง ความรวดเร็ว และความมั่นใจในการปูเตียงตามมาตรฐานโรงแรม เช่น ใช้เวลานาน ผ้าปูไม่เรียบ หรือจัดหมอนไม่ถูกแบบ

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ออกแบบ แบบฝึกทักษะการปูเตียงห้องพักมาตรฐาน เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการฝึกปฏิบัติอย่างเป็นระบบ และประเมินผลสัมฤทธิ์ของนักเรียน เพื่อยกระดับคุณภาพการเรียนรู้ และทักษะปฏิบัติให้ดียิ่งขึ้น

๑.๒ วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

๑.๒.๑ เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ด้านทักษะการปูเตียงก่อนและหลังการใช้แบบฝึกทักษะ

๑.๒.๒ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการใช้แบบฝึกทักษะ

๑.๓ ขอบเขตของงานวิจัย

๑.๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

๑.๓.๑.๑ ประชากร นักเรียนระดับชั้นประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ชั้นปีที่ ๒ วิทยาลัยเทคนิคบ้านค่าย จำนวน ๕๕๐ คน

๑.๓.๑.๒ กลุ่มตัวอย่าง นักเรียนระดับชั้นประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ชั้นปีที่ ๒ แผนกวิชาการโรงแรม วิทยาลัยเทคนิคบ้านค่าย จำนวน ๒๙ คน ซึ่งได้จากการสุ่มแบบแบ่งกลุ่ม (Cluster Random Sampling)

๑.๓.๒ ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรต้น : แบบฝึกทักษะการปูเตียง

ตัวแปรตาม : ผลสัมฤทธิ์ด้านทักษะการปูเตียง และความพึงพอใจของนักเรียน

๑.๓.๓ เนื้อหา การให้บริการในงานแม่บ้านโรงแรม รหัสวิชา ๒๐๗๐๑-๒๐๑๐ โดยใช้กับนักเรียนระดับชั้นประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ชั้นปีที่ ๒ แผนกวิชาการโรงแรม ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้สร้างขึ้นเพื่อพัฒนาผลสัมฤทธิ์ด้านทักษะการปูเตียง โดยสอดคล้องกับเนื้อหาในบทที่ ๒ งานจัดเตรียมห้องพักประเภทสแตนดาร์ด (Standard)

๑.๓.๔ระยะเวลา วันที่ ๑๙ พฤษภาคม ๒๕๖๘ - วันที่ ๑๒ กันยายน ๒๕๖๘

๑.๔ สมมุติฐาน

๑.๔.๑ ผลสัมฤทธิ์ทางทักษะการปูเตียงของนักเรียนหลังการใช้แบบฝึกทักษะสูงกว่าก่อนการใช้แบบฝึกทักษะ

๑.๔.๒ นักเรียนมีความพึงพอใจต่อการใช้แบบฝึกทักษะอยู่ในระดับมาก

๑.๕ นิยามศัพท์เฉพาะ

๑.๕.๑ แบบฝึกทักษะการปูเตียง หมายถึง ชุดกิจกรรมฝึกปฏิบัติที่ออกแบบให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ขั้นตอนการปูเตียงตามมาตรฐานโรงแรม

๑.๕.๒ ทักษะการปูเตียง หมายถึง ความสามารถของนักเรียนในการปฏิบัติการปูเตียงให้เรียบสวยงาม ถูกต้อง และเสร็จภายในเวลาที่กำหนด

๑.๕.๓ ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกเชิงบวกของนักเรียนต่อการเรียนรู้ด้วยแบบฝึกทักษะ

บทที่ ๒

แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การใช้แบบฝึกทักษะการปูเตียงห้องพักรักษาตัว เพื่อพัฒนาทักษะปฏิบัติของนักเรียนระดับชั้นประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นปีที่ ๒ แผนกวิชาการโรงแรม วิทยาลัยเทคนิคบ้านค่าย รายวิชา งานแม่บ้านโรงแรม (Housekeeping) เป็นงานที่มีบทบาทสำคัญต่อคุณภาพการบริการ เนื่องจากความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของห้องพักรักษาตัวส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจของลูกค้า โดยเฉพาะทักษะการปูเตียง ซึ่งเป็นองค์ประกอบแรกๆ ที่ผู้เข้าพักมองเห็น หากการปูเตียงไม่เรียบร้อย ไม่เป็นมาตรฐาน ย่อมส่งผลต่อความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ของโรงแรม จากการจัดการเรียนการสอนในรายวิชา การให้บริการในงานแม่บ้านโรงแรม รหัสวิชา ๒๐๗๐๑-๒๐๑๐ พบว่านักเรียน ปวช.๒ จำนวนหนึ่งยังขาดความถูกต้อง ความรวดเร็ว และความมั่นใจในการปูเตียงตามมาตรฐานโรงแรม เช่น ใช้เวลานาน ผ้าปูไม่เรียบ หรือจัดหมอนไม่ถูกแบบ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ออกแบบ แบบฝึกทักษะการปูเตียงห้องพักรักษาตัว เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการฝึกปฏิบัติอย่างเป็นระบบ และประเมินผลสัมฤทธิ์ของนักเรียน เพื่อยกระดับคุณภาพการเรียนรู้และทักษะปฏิบัติให้ดียิ่งขึ้น

๒.๑ แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

- ๒.๑.๑ การจัดการเรียนการสอนจัดการศึกษาในรูปแบบทวิภาคี ๑๐๐ %
- ๒.๑.๒ วิทยาลัยเทคนิคบ้านค่าย
- ๒.๑.๓ หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ
- ๒.๑.๔ ประเภทวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว สาขาวิชาการโรงแรม
- ๒.๑.๕ วิชาการให้บริการในงานแม่บ้านโรงแรม
- ๒.๑.๖ งานจัดเตรียมห้องพักรักษาตัวประเภทสแตนดาร์ด (Standard)

๒.๑.๑ การจัดการเรียนการสอนจัดการศึกษาในรูปแบบทวิภาคี ๑๐๐ %

สำนักมาตรฐานการอาชีวศึกษาและวิชาชีพ (๒๕๖๒) เป็นรูปแบบการจัดการศึกษาที่เกิดจากข้อตกลงร่วมกันระหว่างสถานศึกษาอาชีวศึกษาหรือสถาบันกับสถานประกอบการ รัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงานของรัฐ โดยผู้เรียนใช้เวลาส่วนหนึ่งในสถานศึกษาอาชีวศึกษาหรือสถาบัน และเรียนภาคปฏิบัติในสถานประกอบการ รัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงานของรัฐ เพื่อให้การจัดการศึกษาระบบทวิภาคีสามารถเพิ่มขีดความสามารถด้านการผลิตและพัฒนากำลังคนตรงตามความต้องการของผู้ใช้ และเป็นไปตามจุดหมายของหลักสูตร

- ๒.๑.๑.๑ กรอบและหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการอาชีวศึกษาระบบทวิภาคี

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ (๒๕๔๒)

ก) พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๒

มีสาระสำคัญในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการจัดการอาชีวศึกษา ดังนี้

มาตรา ๒๐ การจัดการอาชีวศึกษา การฝึกอบรมวิชาชีพ ให้จัดในสถานศึกษาของรัฐ สถานศึกษาของเอกชน สถานประกอบการ หรือโดยความร่วมมือระหว่างสถานศึกษากับสถานประกอบการ ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการอาชีวศึกษาและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

มาตรา ๒๑ การจัดการศึกษาต้องยึดหลักว่าผู้เรียนทุกคนมีความสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้ และถือว่าผู้เรียนมีความสำคัญที่สุด กระบวนการจัดการศึกษาต้องส่งเสริมให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาตามธรรมชาติและเต็มตามศักยภาพ

มาตรา ๒๒ การจัดการศึกษาต้องเน้นความสำคัญทั้งความรู้ คุณธรรม กระบวนการเรียนรู้และบูรณาการตามความเหมาะสมของแต่ละระดับการศึกษาในเรื่อง ๑) ความรู้เกี่ยวกับตนเองและความสัมพันธ์ของตนเองกับสังคม ๒) ความรู้และทักษะด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ๓) ความรู้เกี่ยวกับศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม การกีฬา ภูมิปัญญาไทยและการประยุกต์ใช้ภูมิปัญญา ๔) ความรู้และทักษะด้านคณิตศาสตร์ และ ๕) ความรู้และทักษะในการประกอบอาชีพและการดำรงชีวิตอย่างมีความสุข

มาตรา ๒๓ การจัดกระบวนการเรียนรู้ ให้สถานศึกษาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ๑) จัดเนื้อหาสาระและกิจกรรมให้สอดคล้องกับความสนใจและความถนัดของผู้เรียนโดยคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล ๒) จัดฝึกทักษะ กระบวนการคิด การจัดการ การเผชิญสถานการณ์และการประยุกต์ความรู้มาใช้เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหา ๓) จัดกิจกรรมให้ผู้เรียนได้เรียนรู้จากประสบการณ์จริง ฝึกการปฏิบัติให้ทำได้ คิดเป็น ทำเป็น รักการอ่านและเกิดการใฝ่รู้อย่างต่อเนื่อง ๔) จัดการเรียนการสอนโดยผสมผสานสาระความรู้ด้านต่าง ๆ อย่างได้สัดส่วนสมดุลกัน รวมทั้งปลูกฝังคุณธรรม ค่านิยมที่ดีงามและคุณลักษณะอันพึงประสงค์ไว้ในทุกวิชา ๕) ส่งเสริมสนับสนุนให้ผู้สอนสามารถจัดบรรยากาศสภาพแวดล้อม สื่อการเรียน และอำนวยความสะดวกเพื่อให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้และมีความรอบรู้รวมทั้งสามารถใช้การวิจัยเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการเรียนรู้ ทั้งนี้ ผู้สอนและผู้เรียนอาจเรียนรู้ไปพร้อมกันจากสื่อการเรียนการสอนและแหล่งวิทยาการประเภทต่าง ๆ และ ๖) จัดการเรียนรู้ให้เกิดขึ้นได้ทุกที่ทุกเวลาทุกสถานที่ มีการประสานความร่วมมือกับบิดามารดา ผู้ปกครอง และบุคคลในชุมชนทุกฝ่ายเพื่อร่วมกันพัฒนาผู้เรียนตามศักยภาพ

ข) พระราชบัญญัติการอาชีวศึกษา พ.ศ. ๒๕๕๑

มีสาระสำคัญในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการจัดการอาชีวศึกษาระบบทวิภาคี ดังนี้

มาตรา ๘ การจัดการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพให้จัดได้โดยรูปแบบ ดังต่อไปนี้

(๑) การศึกษาในระบบ เป็นการจัดการศึกษาวิชาชีพที่เน้นการศึกษาในสถานศึกษาอาชีวศึกษาหรือสถาบันเป็นหลัก โดยมีการกำหนดจุดมุ่งหมาย วิธีการศึกษา หลักสูตร ระยะเวลาการวัดและการประเมินผลที่เป็นเงื่อนไขของการสำเร็จการศึกษาที่แน่นอน

(๒) การศึกษานอกระบบ เป็นการจัดการศึกษาวิชาชีพ ที่มีความยืดหยุ่นในการกำหนดจุดมุ่งหมาย รูปแบบ วิธีการศึกษา ระยะเวลา การวัดและการประเมินผลที่เป็นเงื่อนไขของ

การสำเร็จการศึกษา โดยเนื้อหาและหลักสูตร จะต้องมีความเหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพปัญหา และความต้องการของบุคคลแต่ละกลุ่ม

(๓) การศึกษาระบบทวิภาคี เป็นการจัดการศึกษาวิชาชีพที่เกิดจาก ข้อตกลงระหว่างสถานศึกษาหรือสถาบันกับสถานประกอบการ รัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงานของรัฐ ใน เรื่องการจัดหลักสูตรการเรียนการสอน การวัดและประเมินผล โดยผู้เรียนใช้เวลาส่วนหนึ่งใน สถานศึกษาอาชีวศึกษาหรือสถาบัน และเรียนภาคปฏิบัติในสถานประกอบการ รัฐวิสาหกิจ หรือ หน่วยงานของรัฐ

เพื่อประโยชน์ในการผลิตและพัฒนากำลังคน สถานศึกษาอาชีวศึกษาหรือ สถาบันสามารถจัดการศึกษาตามวรรคหนึ่งในหลายรูปแบบรวมกันก็ได้ ทั้งนี้ สถานศึกษาอาชีวศึกษา หรือสถาบันนั้นต้องมุ่งเน้นการจัดการศึกษาระบบทวิภาคีเป็นสำคัญ

มาตรา ๙ การจัดการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพตามมาตรา ๖ มาตรา ๗ และมาตรา ๘ ให้จัดตามหลักสูตรที่คณะกรรมการการอาชีวศึกษากำหนด ดังต่อไปนี้

(๑) ประกาศนียบัตรวิชาชีพ

(๒) ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง

(๓) ปริญญาตรีสายเทคโนโลยีหรือสายปฏิบัติการ

คณะกรรมการการอาชีวศึกษาอาจกำหนดหลักสูตรที่จัดขึ้นเพื่อความรู้ หรือทักษะในการประกอบอาชีพหรือการศึกษาต่อ ซึ่งจัดขึ้นเป็นโครงการหรือสำหรับกลุ่มเป้าหมาย เฉพาะได้

มาตรา ๕๑ ในการจัดการศึกษาระบบทวิภาคีที่เป็นความร่วมมือระหว่าง สถานศึกษาอาชีวศึกษาหรือสถาบัน และสถานประกอบการ ให้เป็นไปตามข้อตกลงระหว่าง สถานศึกษาอาชีวศึกษาหรือสถาบัน และสถานประกอบการ

มาตรา ๕๒ สถานประกอบการใดที่ประสงค์จะดำเนินการจัดการ อาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพตามพระราชบัญญัตินี้ ให้ยื่นคำขอต่อเลขาธิการคณะกรรมการ การอาชีวศึกษาเพื่อให้ได้รับการรับรองประโยชน์ตามกฎหมาย ทั้งนี้ ให้ถือว่าไม่เป็นการขัดหรือแย้งกับ การจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานรูปแบบศูนย์การเรียนตามกฎหมายว่าด้วยการศึกษาแห่งชาติการยื่นคำขอ และการพิจารณาให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎกระทรวงการจัดการอาชีวศึกษา ในสถานประกอบการให้จัดการสอนตามหลักสูตรการอาชีวศึกษา และการฝึกอบรมวิชาชีพ หรือ จัดการสอนตามหลักสูตรที่สถานประกอบการร่วมกับสถานศึกษาอาชีวศึกษาหรือสถาบันจัดทำขึ้น โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการการอาชีวศึกษาหลักเกณฑ์และวิธีการดำเนินการตามวรรคสาม ให้เป็นไปตามที่คณะกรรมการการอาชีวศึกษากำหนด

มาตรา ๕๓ สถานประกอบการหรือภาคเอกชนอาจเข้าร่วมดำเนินการ จัดตั้งศูนย์วิจัยห้องทดลองหรือห้องปฏิบัติการเพื่อพัฒนาการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพ ใน สถานศึกษาอาชีวศึกษาหรือสถาบันของรัฐหรือเอกชนได้ตามความตกลงของสถานศึกษาหรือสถาบัน และสถานประกอบการนั้น ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ด้านความร่วมมือในการพัฒนากำลังคน การวิจัยและ พัฒนาเพื่อเสริมสร้างมาตรฐานการอาชีวศึกษา และเพิ่มพูนประสบการณ์ของครู คณาจารย์ บุคลากร ทางการศึกษาในสถานศึกษาหรือสถาบันให้ทันต่อความเปลี่ยนแปลงและเทคโนโลยีรายได้และ

ทรัพย์สินที่เกิดจากการดำเนินการของสถานประกอบการตามวรรคหนึ่ง ให้เป็นรายได้ของสถานศึกษา หรือสถาบันนั้นหลักเกณฑ์และวิธีการในการเข้าร่วมดำเนินการของสถานประกอบการหรือภาคเอกชน ตามวรรคหนึ่ง ให้เป็นไปตามข้อบังคับของสถาบัน

มาตรา ๕๔ สถานประกอบการ สมาคมวิชาชีพ หรือองค์กรอื่น ที่ให้ความร่วมมือในการจัดการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพ อาจได้รับสิทธิและประโยชน์ดังต่อไปนี้

(๑) การสนับสนุนด้านวิชาการและทรัพยากรตามสมควรแก่กรณี

(๒) การเชิดชูเกียรติแก่สถานประกอบการ สมาคมวิชาชีพ หรือองค์กรอื่น ที่ให้ความร่วมมือในการจัดการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพ

มาตรา ๕๕ ครูฝึกในสถานประกอบการตามมาตรา ๕๒ และมาตรา ๕๓ ต้องมีคุณสมบัติอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังต่อไปนี้

(๑) เป็นผู้สำเร็จการศึกษาระดับอุดมศึกษาและผ่านการศึกษาหรือฝึกอบรมวิชาการศึกษาด้านอาชีพ

(๒) เป็นผู้ชำนาญการด้านการอาชีพ โดยสำเร็จการศึกษาระดับวิชาชีพไม่ต่ำกว่าระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ หรือผ่านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ หรือมาตรฐานอื่น ตามที่คณะกรรมการการอาชีวศึกษากำหนด

(๓) เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านอาชีพเฉพาะสาขา ซึ่งสำเร็จการศึกษาระดับวิชาชีพไม่ต่ำกว่าระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพที่มีประสบการณ์ในสาขาอาชีพนั้นไม่น้อยกว่าห้าปี หรือสำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงที่มีประสบการณ์ในสาขาอาชีพนั้นไม่น้อยกว่าสามปี หรือผู้ผ่านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติและมีประสบการณ์ในการทำงานในสาขาอาชีพนั้นไม่น้อยกว่าห้าปี

(๔) เป็นผู้ที่มีประสบการณ์และประสบความสำเร็จในอาชีพเฉพาะสาขา มีผลงานเป็นที่ยอมรับในสังคมและท้องถิ่น และสามารถถ่ายทอดความรู้ได้หลักเกณฑ์ในการแต่งตั้ง การทดสอบ การฝึกอบรม และการออกใบรับรองการเป็นครูฝึกในสถานประกอบการ ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการการอาชีวศึกษากำหนด

๒.๑.๑.๒ การจัดการศึกษา

การจัดการศึกษาในหลักสูตรอาชีวศึกษาแต่ละระดับสามารถจัดแบบในระบบ และระบบทวิภาค โดยใช้ระบบทวิภาค ซึ่งกำหนดให้ ๑ ปีการศึกษาแบ่งเป็น ๒ ภาคเรียน และใน ๑ ภาคเรียน มีระยะเวลาจัดการศึกษารวมการวัดผล ๑๘ สัปดาห์ โดย

๑) ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ใช้ระยะเวลาการศึกษา ๖ ภาคเรียน กำหนดให้เรียนได้ไม่เกิน ๑๒ ภาคเรียน สำหรับการลงทะเบียนเรียนแบบเต็มเวลา และไม่เกิน ๑๖ ภาคเรียน สำหรับการลงทะเบียนเรียนแบบไม่เต็มเวลา

๒) ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ใช้ระยะเวลาการศึกษา ๔ ภาคเรียน กำหนดให้เรียนได้ไม่เกิน ๘ ภาคเรียน สำหรับการลงทะเบียนเรียนแบบเต็มเวลา และไม่เกิน ๑๒ ภาคเรียน สำหรับการลงทะเบียนเรียนแบบไม่เต็มเวลา

๒.๑.๑.๓ การจัดการศึกษา การประเมินผลการเรียน และการสำเร็จการศึกษา

ให้สถานศึกษาอาชีวศึกษาหรือสถาบันพิจารณาดำเนินการตามเกณฑ์มาตรฐานคุณวุฒิอาชีวศึกษาแต่ละระดับ ดังนี้

๑) การจัดการศึกษาร่วมกับสถานประกอบการ ให้จัดได้ใน ๒ ลักษณะ คือ การฝึกอาชีพในการศึกษาระบบทวิภาคี และการฝึกประสบการณ์สมรรถนะวิชาชีพในการศึกษาในระบบตามหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติที่คณะกรรมการการอาชีวศึกษากำหนด

๒) ให้จัดเตรียมความพร้อมในด้านอาคารสถานที่ ครุภัณฑ์ ครูและบุคลากรทางการศึกษาให้เหมาะสม สอดคล้องกับการจัดการเรียนการสอนในแต่ละลักษณะการผลิตและการพัฒนาผู้เรียน

๓) ให้กำหนดวิธีการพัฒนาคุณภาพการจัดการอาชีวศึกษาและการจัดการเรียนการสอนเพื่อพัฒนาคุณลักษณะให้ตรงตามศักยภาพของผู้เรียน และระดับคุณวุฒิของแต่ละประเภทวิชา และสาขาวิชา

๔) ให้จัดการเรียนการสอนที่เน้นการเรียนรู้สู่การปฏิบัติ โดยให้ผู้เรียนจัดทำโครงงานพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพที่สอดคล้องกับสาขาวิชาที่เรียน

๕) ให้จัดกิจกรรมเสริมหลักสูตร เพื่อส่งเสริมสมรรถนะแกนกลาง และสมรรถนะวิชาชีพปลูกฝังคุณธรรม จริยธรรม ค่านิยม ระเบียบวินัย ปลูกฝังจิตสำนึกและจิตอาสา เสริมสร้างการเป็นพลเมืองไทยและพลโลกในด้านการรักษาชาติ เทิดทูนพระมหากษัตริย์ ส่งเสริมการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข ทะนุบำรุงศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม ภูมิปัญญาไทยอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ส่งเสริมการกีฬาและนันทนาการ ส่งเสริมการดำรงตนตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง และส่งเสริมให้ผู้เรียนทำงานโดยใช้กระบวนการกลุ่มในการบริการวิชาการ วิชาชีพ หรือทำประโยชน์ต่อชุมชนและสังคม

๖) ให้ผู้เรียนได้รับการประเมินมาตรฐานวิชาชีพ

๗) การจัดการศึกษาและการประเมินผลการเรียนตามหลักสูตร ให้เป็นไปตามระเบียบกระทรวงศึกษาธิการ ว่าด้วยการจัดการศึกษาและการประเมินผลการเรียนตามหลักสูตร โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการการอาชีวศึกษา

๘) การสำเร็จการศึกษา ต้องได้จำนวนหน่วยกิตสะสมครบถ้วนตามโครงสร้างที่กำหนดไว้ในหลักสูตร ได้คะแนนเฉลี่ยสะสมไม่ต่ำกว่า ๒.๐๐ จากระบบ ๔ ระดับคะแนน และผ่านเกณฑ์การประเมินมาตรฐานวิชาชีพ

๙) ให้สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา สถาบันการอาชีวศึกษา และสถานศึกษากำหนดระบบการประกันคุณภาพของหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอนในสาขาวิชาที่เปิดสอน โดยมีองค์ประกอบอย่างน้อย ๔ ด้าน คือ ด้านหลักสูตรที่ยึดโยงกับมาตรฐานอาชีพ ด้านครู ทรัพยากรและการสนับสนุน ด้านวิธีการจัดการเรียนรู้ การวัดและประเมินผล และด้านผู้สำเร็จการศึกษา

๒.๑.๑.๔ การจัดการเรียนการสอน

เน้นการปฏิบัติจริง สามารถจัดการเรียนการสอนได้หลากหลายรูปแบบ โดยมุ่งเน้นให้ผู้เรียนมีผลลัพธ์การเรียนรู้สอดคล้องกับระดับคุณวุฒิตามกรอบคุณวุฒิแห่งชาติและเกณฑ์มาตรฐานคุณวุฒิอาชีวศึกษาแต่ละระดับ ดังนี้

๑) ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) มุ่งเน้นให้ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจในหลักการวิธีการและการดำเนินงาน มีทักษะการปฏิบัติงานตามแบบแผนในขอบเขตสำคัญและบริบทต่าง ๆ ที่สัมพันธ์กันซึ่งส่วนใหญ่เป็นงานประจำ ให้คำแนะนำพื้นฐานที่ต้องใช้ในการตัดสินใจวางแผนและแก้ไขปัญหาโดยไม่อยู่ภายใต้การควบคุมในบางเรื่อง สามารถประยุกต์ใช้ความรู้ ทักษะทางวิชาชีพ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการแก้ปัญหาและการปฏิบัติงานในบริบทใหม่ รวมทั้งรับผิดชอบต่อตนเองและผู้อื่น ตลอดจนมีคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณวิชาชีพ เจตคติและกิจนิสัยที่เหมาะสมในการทำงาน

๒) ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) มุ่งเน้นให้ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจในทฤษฎีและเทคนิควิธีการดำเนินงาน มีทักษะการปฏิบัติงาน ตามแบบแผนและปรับตัวได้ภายใต้ความเปลี่ยนแปลง สามารถบูรณาการและประยุกต์ใช้ความรู้และทักษะทางวิชาการที่สัมพันธ์กับวิชาชีพเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ในการตัดสินใจ วางแผน แก้ปัญหาบริหารจัดการประสานงานและประเมินผลการดำเนินงานได้อย่างเหมาะสม มีส่วนร่วมในการวางแผนและพัฒนาริเริ่มสิ่งใหม่ มีความรับผิดชอบต่อตนเอง ผู้อื่นและหมู่คณะ รวมทั้งมีคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณวิชาชีพ เจตคติและกิจนิสัยที่เหมาะสมในการทำงาน

๒.๑.๒ วิทยาลัยเทคนิคบ้านค่าย

ตั้งอยู่เลขที่ ๑๑ หมู่ ๑๑ ตำบลหนองละลอก อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง สังกัดกรมอาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ เดิมชื่อ วิทยาลัยเทคนิคระยอง แห่งที่ ๒ พื้นที่ตั้งวิทยาลัย เป็นที่ราชพัสดุ เนื้อที่ ๒๐๒ ไร่ ซึ่งเดิมเป็นที่ของค่ายลูกเสืออำเภอบ้านค่าย แต่ทางวิทยาลัยเทคนิคขอใช้พื้นที่จากกรมธนารักษ์ กระทรวงการคลัง เพื่อใช้ประโยชน์ในด้านการเรียนการสอน จำนวน ๑๐๐ ไร่ และเมื่อวันที่ ๑๘ มิถุนายน ๒๕๔๐ กระทรวงศึกษาธิการ ได้ประกาศจัดตั้งวิทยาลัยเทคนิคบ้านค่าย (วิทยาลัยเทคนิคระยองแห่งที่ ๒) พร้อมทั้งอนุมัติให้เปิดการเรียนการสอนในปีการศึกษา ๒๕๔๑ โดยเปิดสอนในระดับ ปวช. จำนวน ๒ สาขา สาขาวิชาช่างก่อสร้าง และสาขาวิชาช่างอิเล็กทรอนิกส์ ปี พ.ศ. ๒๕๔๓ เปิดสอนระดับ ปวช. ระบบทวิภาคีแบบร้อยละ ๖๐/๔๐ จำนวน ๔ สาขา สาขาช่างก่อสร้าง, สาขาวิชาช่างอิเล็กทรอนิกส์ , สาขาวิชาช่างซ่อมบำรุง , สาขาวิชาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และในปี พ.ศ. ๒๕๔๕ เปิดสอนนักศึกษาในระดับ ปวส. และเพิ่มอีก ๑ สาขา สาขาอิเล็กทรอนิกส์ โดยจัดการเรียนการสอนร่วมกับ บริษัทไทรสตาร์คอปเปเนชั่น จำกัด ปีพ.ศ.๒๕๕๐ ทำความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยบูรพา คณะวิศวกรรมศาสตร์เปิดสอนในระดับปริญญาตรี คณะวิศวกรรมศาสตร์ ๒ สาขา ได้แก่ สาขาวิชาเทคโนโลยีการผลิต ,สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ อุตสาหกรรม ปัจจุบันผู้อำนวยการวิทยาลัยเทคนิคบ้านค่าย ได้แก่ นายประทีป จุฬาลักษณ์

โดยปัจจุบันเปิดสอนในระดับ ปวช. จำนวน ๑๓ สาขา ดังนี้

- ๑) สาขาวิชาช่างยนต์
- ๒) สาขาวิชาช่างกลโรงงาน
- ๓) สาขาวิชาผลิตชิ้นส่วนยานยนต์
- ๔) สาขาวิชาซ่อมบำรุง
- ๕) สาขาวิชาช่างเชื่อมโลหะ

- ๖) สาขาวิชาไฟฟ้ากำลัง
 - ๗) สาขาวิชาช่างก่อสร้าง
 - ๘) สาขาวิชาช่างอิเล็กทรอนิกส์
 - ๙) สาขาวิชาการบัญชี
 - ๑๐) สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ
 - ๑๑) สาขาวิชาธุรกิจค้าปลีก
 - ๑๒) สาขาวิชาโลจิสติกส์
 - ๑๓) สาขาวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว
- เปิดสอนนักศึกษาในระดับ ปวส จำนวน ๑๖ สาขา ดังนี้

- ๑) สาขาวิชาเทคนิคยานยนต์
 - ๒) สาขาวิชาแม่พิมพ์โลหะ
 - ๓) สาขาวิชาผลิตชิ้นส่วนยานยนต์
 - ๔) เทคโนโลยีวิศวกรรมอุตสาหกรรมการผลิต
 - ๕) สาขาวิชาไฟฟ้ากำลัง
 - ๖) สาขาวิชาช่างอิเล็กทรอนิกส์อุตสาหกรรม
 - ๗) สาขาวิชาแมคคาทรอนิกส์สะพานยนต์
 - ๘) สาขาวิชาแมคคาทรอนิกส์สะพานยนต์ (ทวิวุฒิ)
 - ๙) สาขาวิชาช่างก่อสร้าง
 - ๑๐) สาขาวิชาการบัญชี
 - ๑๑) สาขาวิชาการตลาด
 - ๑๒) สาขาวิชาธุรกิจดิจิทัล
 - ๑๓) สาขาวิชาการจัดการคลังสินค้า
 - ๑๔) สาขาวิชาการบริการอาหารและเครื่องดื่ม
 - ๑๕) สาขาวิชานักพัฒนาระบบสมองกลฝังตัวและไอโอที
 - ๑๖) สาขาวิชาเทคนิคเครื่องกลเรือ
- และระดับปริญญาตรี หลักสูตรเทคโนโลยีบัณฑิต จำนวน ๑ สาขา

๒.๑.๓ หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ

หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ ประเภทวิชา อุตสาหกรรมท่องเที่ยว กลุ่มอาชีพ การโรงแรม สาขาวิชาการโรงแรม จัดอยู่ในสาขาวิชาชีพ (Occupational) การโรงแรม กลุ่มอาชีพ พนักงานบริการส่วนหน้า ของโรงแรม พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม แม่บ้านโรงแรม และผู้ปรุงอาหารตะวันตก ระดับคุณวุฒิ วิชาชีพ ระดับ ๓ โดยมีขอบเขตสาขาวิชา (Areas of activity and working conditions) คือ การบริหารงาน บุคคลในงานโรงแรม เทคนิคการสื่อสารในงานโรงแรม การอนุรักษ์ทรัพยากรและสิ่งแวดล้อมในงานโรงแรม อาชีวอนามัยและความปลอดภัยในงานโรงแรม ระบบปฏิบัติการงานโรงแรมในงานส่วนหน้าโรงแรม งานบริการ อาหารและเครื่องดื่ม งานแม่บ้านโรงแรม งานครัวโรงแรม การสื่อสารทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ และการปฏิบัติงานธุรการใน

งานโรงแรม บุคคลที่ประกอบอาชีพในสาขาวิชานี้ เป็นผู้ที่มีความรู้ ทักษะและประสบการณ์ในงาน อาชีพการโรงแรม มีใจรักในงานบริการ สามารถปฏิบัติงานส่วนหน้าโรงแรม งานบริการอาหารและ เครื่องดื่ม งานแม่บ้านโรงแรม และงานครัวโรงแรม มีทักษะการสื่อสารทั้งภาษาไทยและ ภาษาต่างประเทศ มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน ทักษะเกี่ยวกับการใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีดิจิทัล ทักษะด้านสิ่งแวดล้อม สุขภาวะและความปลอดภัยในการ ปฏิบัติงานสามารถประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานธุรการ งานบริหารงานบุคคลในงานส่วนหน้าโรงแรม งานบริการอาหารและเครื่องดื่ม งานแม่บ้านโรงแรม และงานครัวโรงแรม และนำไปประกอบอาชีพได้ อย่างเหมาะสมให้สอดคล้องกับวิถีการดำรงชีวิต ตลอดจนทักษะการเรียนรู้ตลอดชีวิต มีการคิด วิเคราะห์และการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ รวมถึงมีคุณธรรม จริยธรรม และเจตคติที่ดี มีความมั่นใจและภูมิใจในวิชาชีพการโรงแรม และสร้างความพึงพอใจต่อการให้บริการ อย่างเป็นเลิศ ผู้สำเร็จการศึกษาตามหลักหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ ประเภทวิชาอุตสาหกรรม ท่องเที่ยว กลุ่มอาชีพการโรงแรม สาขาวิชาการโรงแรม สามารถประกอบอาชีพในตำแหน่งงานที่ เกี่ยวข้องกับสาขาวิชาชีพ (Career) ดังนี้ พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม พนักงานบริการอาหาร และเครื่องดื่ม แม่บ้านในโรงแรม และผู้ปรุงอาหารตะวันตก

๒.๑.๔ ประเภทวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว สาขาวิชาการโรงแรม

จุดประสงค์สาขาวิชา

๑. เพื่อให้สามารถประยุกต์ใช้ความรู้และทักษะด้านภาษาและการสื่อสาร ทักษะการคิดและการแก้ปัญหา ทักษะทางสังคมและการดำรงชีวิตในการพัฒนาตนเองและวิชาชีพ

๒. เพื่อให้มีความเข้าใจและสามารถประยุกต์ใช้หลักการบริหารและจัดการ วิชาชีพ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และหลักการทำงานของอาชีพที่สัมพันธ์เกี่ยวข้องกับการพัฒนาวิชาชีพ การโรงแรมให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงและความก้าวหน้าของเศรษฐกิจ สังคมและเทคโนโลยี

๓. เพื่อให้มีความเข้าใจในหลักการและกระบวนการทำงานในกลุ่มงานพื้นฐาน ด้านการโรงแรม

๔. เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานด้านการโรงแรมในสถานประกอบการและ ประกอบอาชีพอิสระ รวมทั้งใช้ความรู้ และทักษะเป็นพื้นฐานในการศึกษาต่อในระดับสูงขึ้นได้

๕. เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานการโรงแรมในสถานประกอบการและประกอบ อาชีพอิสระ รวมทั้งการใช้ความรู้ และทักษะเป็นพื้นฐานในการศึกษาต่อในระดับสูงขึ้นได้

๖. เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานและดำรงชีวิตโดยประยุกต์ใช้หลักปรัชญาของ เศรษฐกิจพอเพียง หลักการใช้พลังงานและทรัพยากรอย่างคุ้มค่า คำนึงถึงความปลอดภัยต่อตนเอง ผู้อื่นและการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

๗. เพื่อให้มีเจตคติที่ดีต่องานอาชีพ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ซื่อสัตย์สุจริต มีระเบียบวินัย มีความรับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม ต่อต้านความรุนแรงและสารเสพติด

มาตรฐานการศึกษาระดับวิชาชีพ

คุณภาพของผู้สำเร็จการศึกษาระดับคุณวุฒิการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพ ประเภทวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว สาขาวิชาการโรงแรม ประกอบด้วย

๑. ด้านคุณธรรม จริยธรรมและคุณลักษณะที่พึงประสงค์

๑.๑ ด้านคุณธรรม จริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพ ได้แก่ ความเสียสละ ความซื่อสัตย์สุจริต ความกตัญญูกตเวที ความอดกลั้น การละเว้นสิ่งเสพติดและการพนัน การมีจิตสำนึกและเจตคติที่ดีต่อวิชาชีพและสังคม ภูมิใจและรักษาเอกลักษณ์ของชาติไทย เคารพกฎหมาย เคารพสิทธิของผู้อื่น ประพฤติปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ของตนเองตามระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข มีจิตสาธารณะและจิตสำนึกรักษ์สิ่งแวดล้อม

๑.๒ ด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ได้แก่ ความมีวินัย ความรับผิดชอบ ความรักสามัคคี มีมนุษยสัมพันธ์ ความเชื่อมั่นในตนเอง สนใจใฝ่รู้ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ขยัน ประหยัด อดทน พึ่งตนเองต่อต้านความรุนแรงและการทุจริต ปฏิบัติตนและปฏิบัติงานโดยคา ทั่งถึงหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงความปลอดภัย อาชีวอนามัย การอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม

๒. ด้านสมรรถนะแกนกลาง

๒.๑ ด้านความรู้ ได้แก่

๒.๑.๑ หลักการใช้ภาษาและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร

๒.๑.๒ หลักการใช้เหตุผล คิดวิเคราะห์ แก้ปัญหาและการจัดการ

๒.๑.๓ หลักการดำรงตนและอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคม

๒.๑.๔ หลักการปรับตัวและดา เนินชีวิตในสังคมสมัยใหม่

๒.๒ ด้านทักษะ ได้แก่

๒.๒.๑ ทักษะการสื่อสารโดยใช้ภาษาและเทคโนโลยีสารสนเทศ

๒.๒.๒ ทักษะการคิดและการแก้ปัญหาโดยใช้หลักการและกระบวนการทางวิทยาศาสตร์และคณิตศาสตร์

๒.๒.๓ ทักษะทางสังคมและการดำรงชีวิตตามหลักศาสนา วัฒนธรรมและความเป็นพลเมืองและหลักการพัฒนานุคลิกภาพและสุขอนามัย

๒.๓ ด้านความสามารถในการประยุกต์ใช้และความรับผิดชอบ ได้แก่

๒.๓.๑ สื่อสารโดยใช้ภาษาไทย ภาษาต่างประเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศในชีวิตประจำวัน วันและในงานอาชีพ

๒.๓.๒ แก้ไขปัญหาในงานอาชีพโดยใช้หลักการและกระบวนการทางวิทยาศาสตร์และคณิตศาสตร์

๒.๓.๓ ปฏิบัติตนตามหลักศาสนา วัฒนธรรม ค่านิยม คุณธรรม จริยธรรมทางสังคมและสิทธิหน้าที่พลเมือง

๒.๓.๔ พัฒนานุคลิกภาพและสุขอนามัยโดยใช้หลักการและกระบวนการด้านสุขศึกษาและพลศึกษา

๓. ด้านสมรรถนะวิชาชีพ

๓.๑ ด้านความรู้ ได้แก่

๓.๑.๑ หลักการทั่วไปของงานอาชีพเฉพาะและการวิเคราะห์เบื้องต้น

๓.๑.๒ หลักการตัดสินใจ วางแผนและแก้ปัญหา

๓.๑.๓ หลักการเลือกใช้เครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ในงานอาชีพ

- ๓.๑.๔ หลักการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
- ๓.๑.๕ หลักการจัดการงานอาชีพ
- ๓.๒ ด้านทักษะ ได้แก่
- ๓.๒.๑ ทักษะการเลือกและประยุกต์ใช้วิธีการ เครื่องมือและวัสดุขั้นพื้นฐานในการปฏิบัติงาน
- ๓.๒.๒ ทักษะการปฏิบัติงานพื้นฐานอาชีพและงานเฉพาะตามแบบแผนที่กำหนด
- ๓.๒.๓ ทักษะการคิด วิเคราะห์และแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน
- ๓.๒.๔ ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต
- ๓.๒.๕ ทักษะด้านสุขภาวะและความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน
- ๓.๓ ด้านความสามารถในการประยุกต์ใช้และความรับผิดชอบ ได้แก่
- ๓.๓.๑ วางแผน ดำเนินงานตามหลักการและกระบวนการ โดยคำนึงถึงการบริหารงานคุณภาพ การอนุรักษ์พลังงาน ทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม หลักอาชีวอนามัยและความปลอดภัย และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- ๓.๓.๒ ปฏิบัติงานพื้นฐานอาชีพการโรงแรม ตามหลักการและกระบวนการ
- ๓.๓.๓ เลือก ใช้และบำรุงรักษาเครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ในงานอาชีพตามหลักการและกระบวนการ โดยคำนึงถึงความปลอดภัยและความปลอดภัย
- ๓.๓.๔ ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และสารสนเทศ เพื่อพัฒนาและสนับสนุนงานอาชีพ
- ๓.๓.๕ ใช้หลักการและกระบวนการของการเป็นผู้ให้บริการในการปฏิบัติงานการโรงแรม
- ๓.๓.๖ ประยุกต์ใช้ความรู้ด้านศิลปวัฒนธรรมไทยในการปฏิบัติงานการโรงแรม
- ๓.๓.๗ เข้าใจในศิลปวัฒนธรรมไทยและวัฒนธรรมของนักท่องเที่ยวสาขางานการโรงแรม
- ๓.๓.๘ ตัดสินใจวางแผนและแก้ไขปัญหาในงานอาชีพการโรงแรมที่ไม่อยู่ภายใต้การควบคุมในบางเรื่อง
- ๓.๓.๙ ประยุกต์ใช้ความรู้ ทักษะทางวิชาชีพ เทคโนโลยี สารสนเทศและการสื่อสารในการแก้ปัญหาและการปฏิบัติงานการโรงแรม
- ๓.๓.๑๐ เข้าใจและมีทักษะเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ ในงานอาชีพ
- ๓.๓.๑๑ เข้าใจหลักการและกระบวนการทำงานในงานส่วนหน้าโรงแรม งานแม่บ้านงานครัว งานบริการอาหารและเครื่องดื่ม
- ๓.๓.๑๒ มีทักษะและเจตคติที่ดีในการให้บริการงานส่วนหน้า การทำห้องพักและบริเวณทั่วไป งานผ้าและดอกไม้ของโรงแรม ใช้อุปกรณ์และปฏิบัติงานครัวโรงแรม เตรียมและให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม

๓.๓.๑๓ มีบุคลิกภาพที่ดี มีทักษะการใช้ภาษาในการสื่อสารและการทำงานร่วมกับผู้อื่น

๓.๓.๑๔ สามารถติดตามความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและนำมาพัฒนางานโรงแรมให้มีประสิทธิภาพและทันสมัย

๒.๑.๕ การให้บริการในงานแม่บ้านโรงแรม

๒.๑.๕.๑ อ้างอิงมาตรฐาน (ถ้ามี)

มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงาน สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) รหัส ๓.๐๓.๑๓๒, อาชีพแม่บ้านในโรงแรม ระดับ ๑

๒.๑.๕.๒ ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา

ให้บริการในงานแม่บ้านแก่ลูกค้า รับเรื่อง ให้คำแนะนำแก่ลูกค้า ประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการงานแม่บ้านโรงแรม

๒.๑.๕.๓ จุดประสงค์รายวิชา เพื่อให้

๑. รู้และเข้าใจในกระบวนการปฏิบัติงานแม่บ้านโรงแรม
๒. มีทักษะในการให้บริการงานแม่บ้านแก่ลูกค้า รับเรื่อง ให้คำแนะนำแก่ลูกค้า ประสานงานกับหน่วยงานอื่น
๓. มีเจตคติและกิจนิสัยที่ดีในการปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ มีวินัย ซื่อสัตย์ เอาใจใส่ รอบคอบ มีสัมมาคารวะ ตรงต่อเวลา สะอาดปลอดภัย
๔. ประยุกต์ใช้ความรู้ในการบริการงานแม่บ้านแก่ลูกค้า รับเรื่อง ให้คำแนะนำแก่ลูกค้า ประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการงานแม่บ้านโรงแรม

๒.๑.๕.๔ สมรรถนะรายวิชา

๑. แสดงความรู้เกี่ยวกับการให้บริการงานแม่บ้านแก่ลูกค้า รับเรื่อง ให้คำแนะนำแก่ลูกค้า ประสานงานกับหน่วยงานอื่นตามมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ
๒. ปฏิบัติงานให้บริการงานแม่บ้านแก่ลูกค้า รับเรื่อง ให้คำแนะนำแก่ลูกค้า ตามระเบียบวิธีปฏิบัติ ขององค์กรในการปฏิบัติงาน
๓. ประสานงานกับหน่วยงานอื่นตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน
๔. ประยุกต์ความรู้เกี่ยวกับการให้บริการในงานแม่บ้านโรงแรมตามมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ

๒.๑.๕.๕ คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาและปฏิบัติเกี่ยวกับการให้บริการงานแม่บ้านแก่ลูกค้า รับเรื่อง ให้คำแนะนำแก่ลูกค้า ประสานงานกับหน่วยงานอื่น นโยบาย ระเบียบวิธีปฏิบัติขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับการส่งมอบบริการให้แก่ ลูกค้า มาตรฐานการปฏิบัติงานแม่บ้านในโรงแรม มาตรการความมั่นคงและความปลอดภัยสำหรับลูกค้า สิ่งอำนวยความสะดวกและบริการที่หน่วยงานจัดให้บริการแก่ลูกค้า

๒.๑.๖ งานจัดเตรียมห้องพักประเภทสแตนดาร์ด (Standard)

๑) ความสำคัญของเอกสารในแผนกแม่บ้านโรงแรม

เอกสารและรายงานในแผนกแม่บ้าน มีความสำคัญต่อการทำงานของแผนกแม่บ้านในด้านการงาน การประสานงานต่าง ๆ ของโรงแรมที่เกี่ยวข้อง ซึ่งต้องมีการรายงานการทำงานหรือการแจ้งข้อมูลต่าง ๆ ตลอดจน สามารถตรวจสอบการทำงานตามระบบสายงานได้ ทำให้การทำงานมีระบบและมีระเบียบเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพจึงได้มีการออกแบบฟอร์มการรายงาน ซึ่งพนักงานแผนกแม่บ้านทุกคน ของโรงแรมต้องเรียนรู้และทำความเข้าใจในแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่โรงแรมได้กำหนดขึ้น ให้เหมาะสมกับสภาพของ การทำงานและถูกต้องตามกฎหมายระเบียบของ โรงแรม

๒) การรายงานการทำความสะอาดห้องพัก

พนักงานทำความสะอาดห้องพักจะต้องทำรายงานการทำงานลงในใบรายงานของพนักงานทำความสะอาดห้องพักทุกครั้งปฏิบัติงาน การทำรายงานการทำงานนี้เป็นการลงบันทึกลงในแบบฟอร์มที่ทำให้พนักงาน ทำความสะอาดทราบจำนวนห้องพักที่ทำความสะอาดเสร็จแล้ว และจำนวนห้องพักที่เหลืที่ยังไม่ได้ทำความสะอาดให้เสร็จ ประจำวัน ใบรายงานนี้เมื่อทำเสร็จแล้วจะถูกส่งไปให้หัวหน้า(Floor Supervisor) เพื่อจะได้เข้าไปตรวจ ความเรียบร้อยอีกครั้งหนึ่ง

หลังจากที่พนักงานทำความสะอาดเสร็จแล้ว เมื่อหัวหน้างานตรวจความเรียบร้อยของ ห้องพักแล้ว หัวหน้างานจะแจ้งในระบบซึ่งจะทำให้ทราบว่าห้องใดว่างพร้อมที่จะขาย หรือห้องใดที่อยู่ระหว่าง ทำความสะอาด หรือห้องใดทำความสะอาดเสร็จแล้วแต่รอการตรวจจากหัวหน้าประจำชั้น เพื่อที่จะเตรียมรายงาน สภาพห้องพักไปยังแผนกบริการส่วนหน้าเพื่อขายต่อไป (จิตาภาและหนึ่งฤทัย , ๒๕๕๗ : ๑๙๐-๑๙๑)

๓) การรายงานสภาพห้องพัก

ก่อนที่พนักงานทำความสะอาดห้องพักจะเริ่มทำความสะอาดห้องพักในแต่ละวัน พนักงานจะต้องดูรายงาน สภาพห้องพัก ซึ่งพนักงานต้อนรับรอบดึกทำไว้พร้อมกับจดบันทึกสภาพห้องพักลงในแบบฟอร์มเพื่อจะได้ทราบว่าตนควรจะทำทำความสะอาดห้องใดก่อนหลัง เพราะบางห้องอาจมีแขกใหม่จองต่อทันทีที่แขกคนเก่าออก จึงต้องรีบ ทำความสะอาดก่อน

๔) การรายงานการยืมของ

โรงแรมหลายแห่ง แม้จะมีการจัดสิ่งของเครื่องใช้เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่แขกแล้วก็ตาม แต่อาจมี ของบางประเภทที่แขกอาจจะต้องการใช้เป็นกรณีพิเศษ ซึ่งโรงแรมขนาดใหญ่หลายแห่งมักมีการจัดไว้บริการเสริม เพื่อความสะดวก เช่น เครื่องโกนหนวดไฟฟ้าเตารีด หม้อแปลงไฟฟ้า ปลั๊ก ๓ ขาร้ม เป็นต้น ใบรายงานการยืม ของนี้จะส่งไปที่แผนกบริการส่วนหน้าเพื่อใช้ตรวจสอบเวลาแขก Check out ว่าแขกได้ส่งคืนของที่ยืมไปหรือยัง (พิพัฒน์ พงษ์พูล, ๒๕๕๔ : ๑๒๙)

๕) การรายงานทรัพย์สินที่หายและถูกพบ

หากพนักงานผู้ใดพบทรัพย์สินของแขกลืมทิ้งไว้ ให้รีบติดต่อแผนกต้อนรับเพื่อติดต่อกับแขก หากไม่ทราบ ใครเป็นเจ้าของหรือแขกออกไปจากโรงแรมแล้ว ให้พนักงานนำสิ่งของนั้นไปที่แผนกแม่บ้าน พร้อมเขียนใบรายงาน ทรัพย์สินที่หายและถูกพบ ๓ แผ่น คือ

แผ่นที่ ๑ เก็บไว้เป็นหลักฐานที่แผนกแม่บ้าน

แผ่นที่ ๒ ติดอยู่กับสิ่งของที่ถูกรูป

แผ่นที่ ๓ จะมอบให้ผู้เก็บทรัพย์สินเก็บไว้ เพื่อเป็นหลักฐานในการรับทรัพย์สินคืน เมื่อครบกำหนดเวลาแต่ไม่มีเจ้าของมารับคืน

๖) การรายงานสิ่งที่จะต้องซ่อมแซม

ใช้ในกรณีที่สิ่งของในห้องพักแขกชำรุด พนักงานทำความสะอาดห้องพักจะรีบเขียนรายงานแบบฟอร์ม การส่งซ่อมให้หัวหน้าประจำชั้น ใบรายงานการส่งซ่อมมี ๓ แผ่น คือ แผ่นที่ ๑ จะส่งไปเก็บไว้เป็นหลักฐาน ที่แผนกแม่บ้าน แผ่นที่ ๒ และ ๓ จะส่งไปแผนกช่าง เมื่อฝ่ายช่างได้รับใบรายงานนี้ จะส่งช่างมาซ่อมแซมทันที โดยเฉพาะห้องพักที่มีแขกพักอยู่และเมื่อซ่อมเสร็จแล้วหัวหน้าประจำชั้นจะเซ็นรับทราบพร้อมกับตรวจสอบสิ่งของ ที่ซ่อมว่าเรียบร้อยและใช้งานได้

๗) การปูเตียงแบบปูผ้า ๓ ผืน

วิธีการปูเตียงมีหลายวิธีแล้วแต่มาตรฐานของแต่ละโรงแรม โดยวิธีที่ถูกต้องควรยืนข้างเตียงด้านที่จะเปิดเตียง แต่พนักงานทำความสะอาดห้องพักส่วนมากจะยืนปูด้านหัวเตียงหรือปลายเตียง โรงแรมบาง แห่งพนักงานจะดึงเตียงถอยออกมาและยืนอยู่ปลายเตียง เพื่อความสะดวกในการวางผ้า และเดินรอบเตียงในการ เหน็บชายผ้าโดยมีขั้นตอนดังนี้ (ปาริชาติ สุพล, ๒๕๖๐ : ๖๙-๗๐)

๑. เริ่มปูผ้าผืนที่ ๑ โดยปูผ้าคว่ำตะเข็บลง ให้อยู่กึ่งกลางของผ้าปูอยู่กึ่งกลางเตียง เหน็บผ้า ด้านข้างเตียง ทำมุม ๔๕ องศา หรือ ๙๐ องศา ทั้ง ๔ ข้าง ให้ผ้าปูที่นอนตึง สวยงาม ด้านปลายเตียงจะเหน็บเข้า หรือไม่นั้นขึ้นอยู่กับวิธีการของแม่บ้านแต่ละโรงแรม

๒. พูผ้าผืนที่ ๒ โดยปูหงายตะเข็บขึ้นให้อยู่กึ่งกลางของผ้าปูที่พับจากห้องซักรีดอยู่ตรงกึ่งกลางเตียง พูผ้าให้เสมอกับหัวเตียง ส่วนด้านข้างให้ ริมผ้าอยู่พอดี กับขอบของเตียงล่าง ชายผ้าปล่อยโดยไม่ต้อง เหน็บข้างเข้า

๓. พูผ้าห่ม (Blanket) ให้ปลายีห่อผ้าห่มอยู่ด้านในและด้านปลายเตียงทุกครั้ง โดยปูผ้าห่มห่างจาก ขอบหัวเตียงประมาณ ๖-๘ นิ้ว หรือปูเสมอกขอบเตียงแล้วแต่มาตรฐานของแต่ละโรงแรม และให้ชายข้างผ้าห่ม ด้านเปิดเตียงสั้นกว่าผ้าปูผืนที่ ๒ เล็กน้อย

๔. พูผ้าผืนที่ ๓ คว่ำตะเข็บให้อยู่กึ่งกลางของผ้าปูอยู่ตรงกึ่งกลางเตียงขอบบนของผ้าปูพอดี กับขอบผ้าห่ม ปล่อยชายผ้าห้อยลงทั้งสองด้าน

๕. พับผ้าปูที่นอนผืนที่ ๒ จากด้านบนหัวเตียงลงมาปิดผ้าห่มและผ้าปูผืนที่ ๓ ประมาณ ๒ ครั้ง

๖. เหน็บชายผ้าทั้ง ๓ ผืน ได้แก่ ผ้าปูผืนที่ ๒ ผ้าห่มและผ้าปูผืนที่ ๓ เข้าใต้ที่นอนทั้ง ๔ ด้าน โดย วนรอบเตียงแบบทวนเข็มนาฬิกาให้ผ้าทำมุม ๔๕ องศาหรือ ๙๐ องศาผ้าผืนบนสุดต้องเรียบตึงสวยงาม

๗. ใส่ปลอกหมอน (Pillow case) โดยกลับด้านในของปลอกหมอนพักออกประมาณครึ่งใบ จับตัวหมอนสอดลงในปลอกหมอนพยายามอย่าให้หมอนสัมผัสตัวพนักงานเพื่อป้องกันความสกปรก และ เก็บลิ้นหมอนให้เรียบร้อย

๘. วางหมอนให้ด้านไม่มีตะเข็บอยู่ติดกับผ้าคลุมเตียง ส่วนด้านที่มีตะเข็บและแนวเปิดของปลอกหมอนให้อยู่ด้านหัวเตียงและด้านที่ไม่เปิดเตียง

๙. คลุมผ้าคลุมเตียง (Bed Spread) คลี่ผ้าคลุมเตียงจากปลายเตียงไปยังบริเวณหัวเตียงจับชาย ผ้าคลุมปลายเตียงให้เรียบร้อย จับผ้าคลุมเตียงด้านหัวเตียงพับลงมาประมาณ ๑ ใน ๓ ของเตียง สอดใต้หมอนพอ สวยงามแล้วทาบผ้าคลุมเตียงส่วนที่เหลือลงไปบนหมอนจับผ้าคลุมเตียงทั้งหมดให้เรียบร้อย

๘) การปูเตียงด้วยผ้าห่มนวม (Duvet)

การปูเตียงด้วยผ้าห่มนวม (Duvet) เป็นรูปแบบการปูเตียงที่ใช้ผ้าปูที่นอน ๑ ผืนถึง ๒ ผืน และ ห่มนวม ๑ ผืน ซึ่งประกอบด้วยปลอกผ้าห่มและไส้ผ้าห่ม ปัจจุบันในประเทศไทยนิยมการปูรูปแบบนี้ โดยเฉพาะ โรงแรมที่เก็บราคาห้องสูง การปูเตียงด้วยผ้าห่มนวมมีรายละเอียดขั้นตอนการปูดังนี้

๑. ปูผ้าปูที่นอนผืนที่ ๑ เช่นเดียวกับการปูเตียงแบบใช้ผ้าปู ๓ ผืน โดยการเก็บชายผ้าไว้ใต้ที่นอน โดยรอบให้เรียบร้อย เรียบตั้ง
๒. คลี่ไส้ผ้าห่มและเตรียมปลอกผ้าห่มสำหรับปูให้เรียบร้อย
๓. ใส่ปลอกผ้าห่มโดยการกลับตะเข็บปลอกผ้าห่มออกด้านนอก ใช้มือสอดเข้าไปในมุมปลอก ผ้าห่มทั้ง ๒ ข้าง เพื่อดึงไส้ผ้าห่มเข้ามาในปลอกผ้าห่มแล้วสลัดผ้าห่มทั้งผืน ดึงให้ตึง
๔. จัดวางผ้าห่มให้ด้านบนห่างจากหัวเตียงโดยตกลงมาประมาณ ๘-๑๐ นิ้ว ปล่อยชายด้านล่าง ทิ้งไว้ หรือเก็บริมผ้าไว้ใต้ที่นอนแล้วแต่มาตรฐานของโรงแรมนั้น ๆ พร้อมจัดตกแต่งให้สวยงาม
๕. เก็บชายผ้าห่มทั้งส่วนหัวเตียงและปลายเตียงทั้ง ๒ ข้าง ให้เรียบร้อย
๖. จัดวางหมอนและของตกแต่งต่าง ๆ ตามมาตรฐานของแต่ละโรงแรม

๒.๒ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุภาภรณ์ ชัยมงคล (๒๕๖๔) เรื่อง: การใช้ชุดฝึกทักษะงานแม่บ้านเพื่อพัฒนาทักษะการปฏิบัติของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ สาขาการโรงแรม การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาทักษะการทำความสะอาดห้องพักของนักเรียน ปวช. ๒ สาขาการโรงแรม โดยใช้ชุดฝึกทักษะงานแม่บ้าน จำนวน ๓๐ คน ผลการวิจัยพบว่า นักเรียนมีผลคะแนนหลังการทดลองสูงกว่าก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .๐๕ และมีความพึงพอใจต่อการใช้ชุดฝึกทักษะในระดับมาก

อภิญา พรหมรักษา (๒๕๖๓) การจัดการเรียนรู้แบบปฏิบัติการเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการให้บริการงานแม่บ้านในสถานประกอบการโรงแรม การศึกษานี้มุ่งเน้นพัฒนาสมรรถนะการทำงานของนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพในสายงานแม่บ้านโรงแรม โดยใช้วิธีการจัดกิจกรรมเชิงปฏิบัติการ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง ๒๕ คน ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามีความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ถูกต้องมากขึ้น และมีความมั่นใจในการทำงานจริง นอกจากนี้ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการฝึกปฏิบัติของนักศึกษาอยู่ในระดับสูง

วิไลพร ศรีสมบัติ (๒๕๖๑) ผลของการใช้แบบฝึกเสริมทักษะการปูเตียงต่อความสามารถในการปฏิบัติงานของนักเรียนอาชีวศึกษา งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานปูเตียงของนักเรียนก่อนและหลังการใช้แบบฝึกเสริมทักษะ กลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียน ปวช. ๑ จำนวน ๓๒ คน เครื่องมือที่ใช้ได้แก่ แบบฝึกเสริมทักษะ แบบประเมินทักษะ และแบบสอบถาม ผลการวิจัย

พบว่า นักเรียนมีทักษะการปูเตียงเพิ่มขึ้นอย่างชัดเจนหลังการเรียนรู้ และส่วนใหญ่เห็นว่าแบบฝึกช่วยให้เข้าใจขั้นตอนการทำงานง่ายขึ้นและปฏิบัติได้คล่องแคล่ว

การทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแสดงให้เห็นว่า การใช้ แบบฝึกทักษะและกิจกรรมเชิงปฏิบัติการ สามารถพัฒนาทักษะงานแม่บ้านและความสามารถในการปฏิบัติงานของนักเรียนอาชีวศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้

สุภาภรณ์ ชัยมงคล (๒๕๖๔) การใช้ชุดฝึกทักษะงานแม่บ้านกับนักเรียน ปวช. ๒ สาขาการโรงแรม จำนวน ๓๐ คน พบว่านักเรียนมีผลคะแนนหลังการทดลองสูงกว่าก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ ๐.๐๕ และมีความพึงพอใจในระดับมาก

อภิญญา พรหมรักษา (๒๕๖๓) การจัดการเรียนรู้แบบปฏิบัติการเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะงานแม่บ้านในสถานประกอบการโรงแรม กลุ่มตัวอย่าง ๒๕ คน พบว่านักศึกษามีความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติงานมากขึ้น มั่นใจในการทำงานจริง และผู้ใช้บริการพึงพอใจสูง

วิไลพร ศรีสมบัติ (๒๕๖๑) การใช้แบบฝึกเสริมทักษะการปูเตียงกับนักเรียน ปวช. ๑ จำนวน ๓๒ คน พบว่านักเรียนมีทักษะการปูเตียงสูงขึ้นหลังการเรียนรู้ และเห็นว่าแบบฝึกช่วยให้เข้าใจขั้นตอนและปฏิบัติได้คล่องแคล่ว

บทที่ ๓

วิธีดำเนินการวิจัย

๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

๓.๑.๑.๑ ประชากร นักเรียนระดับชั้นประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ชั้นปีที่ ๒ วิทยาลัยเทคนิคบ้านค่าย จำนวน ๕๕๐ คน

๓.๑.๑.๒ กลุ่มตัวอย่าง นักเรียนระดับชั้นประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ชั้นปีที่ ๒ แผนกวิชาการโรงแรม วิทยาลัยเทคนิคบ้านค่าย จำนวน ๒๙ คน ซึ่งได้จากการสุ่มแบบแบ่งกลุ่ม (Cluster Random Sampling) โดยใช้การคำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างเกณฑ์ร้อยละของวาโร เพ็งสวัสดิ์ (๒๕๕๑, หน้า ๑๘๗-๑๘๘)

๓.๒ เครื่องมือ/นวัตกรรมที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้พัฒนาและใช้เครื่องมือเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลและส่งเสริมการเรียนรู้ของนักเรียนดังนี้

๓.๒.๑ แบบฝึกทักษะการปูเตียงห้องพักรมาตรฐาน (Bed-Making Skill Exercise) ประกอบด้วยชุดกิจกรรมและขั้นตอนการปูเตียงตามมาตรฐานโรงแรม มีภาพประกอบและคำอธิบายชัดเจนเพื่อให้ นักเรียนปฏิบัติตามได้ง่าย ใช้เป็นเครื่องมือหลักในการฝึกปฏิบัติและพัฒนาทักษะ

๓.๒.๒ แบบประเมินทักษะปฏิบัติ (Performance Assessment Form) ใช้ประเมินทักษะการปูเตียงของนักเรียนก่อนและหลังการฝึก ประเมินตามเกณฑ์มาตรฐาน เช่น ความเรียบร้อยของเตียง การจัดวางอุปกรณ์บนเตียง ความรวดเร็วและความถูกต้อง ให้คะแนนเชิงปริมาณเพื่อวิเคราะห์ผลสัมฤทธิ์

๓.๒.๓ แบบสอบถามความพึงพอใจ (Student Satisfaction Questionnaire) ใช้วัดความคิดเห็นและความพึงพอใจของนักเรียนต่อการเรียนรู้ด้วยแบบฝึก ประกอบด้วยรายการคำถาม ๕ ด้าน เช่น ความเข้าใจขั้นตอนการปูเตียง ความเหมาะสมของแบบฝึก ความสนุก ความมั่นใจหลังการฝึก และความพึงพอใจรวม ใช้มาตราส่วนระดับ ๕ (Likert scale)

๓.๒.๔ แผนการจัดการเรียนรู้ (Lesson Plan / Instructional Guide) เป็นคู่มือสำหรับผู้สอนในการจัดกิจกรรมการฝึกปฏิบัติ ครอบคลุมขั้นตอนการสอน การสาธิต การฝึกปฏิบัติ และการประเมินผล ช่วยให้กิจกรรมเป็นไปอย่างเป็นระบบและสอดคล้องกับมาตรฐานวิชาชีพ

๓.๓ ขั้นตอนการพัฒนา/นวัตกรรม

๓.๓.๑ ขั้นตอนการพัฒนาแบบทดสอบ โดยกำหนดจุดประสงค์ของแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์

๓.๓.๒ ขั้นตอนการสร้างแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ และเลือกประเภท ซึ่งในกลุ่มของข้าพเจ้าได้เลือกแบบทดสอบปรนัย แบบเลือกตอบ ๔ ตัวเลือก จำนวน ๒๐ ข้อ เพื่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน วิชาโภชนาการและอนามัยอาหาร ของนักเรียนระดับชั้นประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ชั้นปีที่ ๒ แผนกวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว

๓.๓.๓ ขั้นตอนการร่างแบบแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ แบบทดสอบปรนัย แบบเลือกตอบ ๔ ตัวเลือก ความเป็นปรนัยหมายถึง ความชัดเจน ความถูกต้อง ความเข้าใจตรงกัน โดยยึดถือความถูกต้องทางวิชาการเป็นเกณฑ์ การสร้างแบบทดสอบใดๆ จำเป็นต้องมีความชัดเจนเข้าใจตรงกันระหว่างผู้ออกข้อสอบและผู้ทำข้อสอบ คุณสมบัติความเป็นปรนัยของแบบทดสอบพิจารณาได้เป็น ๓ ประการ คือ ๑) ผู้อ่านข้อสอบทุกคนเข้าใจตรงกัน ๒) ผู้ตรวจทุกคนให้คะแนนได้ตรงกัน ๓) แปลความหมายของคะแนนได้ตรงกัน

๓.๓.๔ ตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา โดยใช้ IOC พิจารณาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยผู้เชี่ยวชาญอย่างน้อย ๓-๕ คน สูตรที่ใช้ในการคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์/นิยาม คือ

$$\text{สูตร IOC} = \frac{\Sigma R}{n}$$

IOC = ค่าดัชนีความสอดคล้อง

R = ผลคูณของคะแนนกับจำนวนผู้เชี่ยวชาญในแต่ละระดับความสอดคล้อง

n = จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

ค่า IOC มีค่าระหว่าง -๑ ถึง ๑ ข้อคำถามที่ดีควรมีค่า IOC ใกล้ ๑ ส่วนข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า ๐.๕ ควรแก้ไขหรือปรับปรุง

๓.๓.๕ ตรวจสอบความเชื่อมั่น โดยการนำแบบทดสอบไปทดลองใช้ ใช้วิธีของ Kuder-Richardson KR-๒๑ ก็คือความแปรปรวนของคะแนนรายข้อ (S_1^2) ของสัมประสิทธิ์แอลฟาสามารถใช้ได้ทั้งแบบทดสอบที่ให้คะแนนแบบผิดให้ ๐ และถูกให้ ๑ การให้คะแนนแบบถ่วงน้ำหนัก มีสูตรในการคำนวณดังนี้

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left\{ 1 - \frac{\Sigma S_1^2}{S_1^2} \right\}$$

α หมายถึง ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ

K หมายถึง จำนวนข้อของเครื่องมือ

S_1^2 หมายถึง ความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ

S_1^2 หมายถึง ความแปรปรวนของคะแนนทั้งฉบับ

๓.๓.๖ ตรวจสอบหาค่าความยากและค่าจำแนก

ค่าความยาก เป็นคุณลักษณะประจำตัวของข้อสอบ โดยเฉพาะข้อสอบปรนัย แต่ละข้อว่า บ่งบอกถึงโอกาสที่กลุ่มตัวอย่างจะตอบข้อนั้นได้ถูก ดังนั้นจึงพิจารณาจาก จำนวนผู้ตอบข้อนั้นถูก ดังนั้นดัชนีความยากหาได้จากสูตร

$$P = \frac{R}{N}$$

P แทน ค่าความยาก

R แทน จำนวนนักเรียนที่ตอบถูก

N แทน จำนวนนักเรียนทั้งหมด

อำนาจจำแนก (Discrimination) หมายถึง คุณลักษณะของข้อสอบที่สามารถแยกปริมาณคุณลักษณะที่ต้องการวัดที่มีอยู่ในแต่ละบุคคลได้ เช่น ในแบบทดสอบ ข้อสอบที่มีอำนาจจำแนกคือข้อสอบที่สามารถแยกคนเก่งออกจากคนอ่อนได้ หมายความว่า คนเก่งทำได้ถูก และคนอ่อนทำผิด ดังนั้นอำนาจจำแนก (r) หาได้จากสูตร

$$R = \frac{H-L}{N}$$

R แทน ค่าอำนาจจำแนกของข้อสอบ

H แทน จำนวนคนในกลุ่มสูงที่ตอบถูก

L แทน จำนวนคนในกลุ่มต่ำที่ตอบถูก

N แทน จำนวนคนในกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง

ค่าความยากง่าย อยู่ระหว่าง ๐.๒๐ ถึง ๐.๘๐ และค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง ๐.๒๐ ถึง ๑.๐๐

๓.๔ แบบแผนการทดลอง

แบบแผนการทดลองขั้นต้น เป็นการวิจัยเชิงทดลองอย่างอ่อน (Leaky Design) ควบคุมอิทธิพลแทรกได้น้อยกว่าแบบอื่น ขาดน้ำหนักในการอธิบายความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ มีความเป็นธรรมชาติสูง

The One-Group Pretest-Posttest Design

วัดตัวแปรตามทั้งก่อนและหลังจากการทดลอง เพื่อเปรียบเทียบว่าเกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้นจริงหรือไม่ จุดอ่อนของการวิจัยนี้ คือขาดการเปรียบเทียบกับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ได้ผ่านการจัดกระทำ ทำให้นักวิจัยอาจไม่มั่นใจในผลสรุป เพราะผลที่เกิดของการทดลอง อาจเป็นปรากฏการณ์ทั่วไป ซึ่งเกิดขึ้นได้ทั้งกลุ่มที่ได้รับการทดลองและไม่ได้ผ่านการทดลอง แผนภูมิรูปแบบการวิจัย

การทดสอบก่อนการทดลอง	การจัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้สื่อบอร์ดเกม	การทดสอบหลังการทดลอง
O_1	X	O_2

เมื่อ

O๑ คือ การทดสอบก่อนการทดลอง

O๒ คือ การทดสอบหลังการทดลอง

X คือ การจัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้สื่อบอร์ดเกม

วิธีการ

๑. เลือกกลุ่มตัวอย่าง ๑ กลุ่ม
๒. ทำการทดสอบก่อนการให้สิ่งทดลอง
๓. ให้สิ่งทดลอง
๔. ทดสอบหลังการให้สิ่งทดลอง
๕. สถิติที่ใช้ทดสอบ คือ t-test

ข้อดี

๑. สามารถเปรียบเทียบผลหลังการให้สิ่งทดลองได้ว่าผลเพิ่มขึ้นหรือเท่าเดิม

ข้อจำกัด

๑. ไม่มีกลุ่มควบคุม จึงไม่สามารถสรุปได้ว่าผลทดสอบครั้งหลัง เป็นผลมาจากการให้สิ่ง ทดลอง
๒. อาจเกิดเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นระหว่างที่มีการทดสอบก่อนและหลังการให้สิ่งทดลอง
๓. ในระหว่างที่มีการทดสอบก่อนและหลังนั้น อาจจะมีประสบการณ์จากการเรียนรู้เพิ่มขึ้น ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อคะแนนการทดสอบครั้งหลัง

๓.๕ ขั้นตอนการเก็บข้อมูล

หนังสือเรียนรายวิชาการให้บริการในงานแม่บ้านโรงแรม	แบบฝึกทักษะการปูเตียงห้องพักรมาตรฐาน
ครั้งที่ ๑ ทดสอบก่อนเรียน บทที่ ๒	ครั้งที่ ๑ ทดสอบก่อนเรียน บทที่ ๒
ครั้งที่ ๒ เนื้อหาที่ใช้สอน	ครั้งที่ ๒ เนื้อหาที่ใช้สอน
ครั้งที่ ๓ เนื้อหาที่ใช้สอน	ครั้งที่ ๓ แบบฝึกทักษะการปูเตียงห้องพักรมาตรฐาน
ครั้งที่ ๔ ทดสอบหลังเรียน บทที่ ๒	ครั้งที่ ๔ ทดสอบหลังเรียน บทที่ ๒

๓.๖ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. หาค่าเฉลี่ยของคะแนนทดสอบก่อนและหลังเรียน ($\bar{X}$) โดยคำนวณจากสูตร
ดังนี้ (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. ๒๕๔๓ : ๓๕๑)

$$\text{สูตร } \bar{X} = \frac{\sum X}{n}$$

เมื่อ $\bar{X}$ แทน คะแนนเฉลี่ย
 $\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
 n แทน จำนวนข้อมูล

๒. หาค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของคะแนนทดสอบก่อนและหลังเรียน ใช้สูตร ดังนี้
(บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. ๒๕๔๓ : ๓๕๒)

$$\text{สูตร } S.D. = \sqrt{\frac{n(\sum X) - (\sum X^2)}{n(n-1)}}$$

เมื่อ S.D. แทน ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ΣX	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
ΣX^2	แทน	ผลรวมของกำลังสองของคะแนนทั้งหมด
n	แทน	จำนวนข้อมูล

๓. เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยระหว่างคะแนนผลการทดสอบหลังเรียนกับคะแนนเฉลี่ย ก่อนเรียน โดยใช้ t-test สูตรดังนี้

$$t = \frac{\Sigma D}{\sqrt{\frac{n\Sigma D - (\Sigma D)^2}{n-1}}}$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าที่จะใช้พิจารณา t – distribution
	ΣD	แทน	ผลรวมของความแตกต่างระหว่างคะแนนสอบ ก่อนเรียนและหลังเรียนของนักเรียนแต่ละคน
	n	แทน	จำนวนนักเรียน
	ΣD^2	แทน	ผลรวมของกำลังสองของความแตกต่างระหว่าง คะแนนสอบก่อนเรียนและหลังเรียนของผู้เรียนแต่ละคน
	df	=	n-๑

บทที่ ๔

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

การใช้แบบฝึกทักษะการปูเตียงห้องพักรักษาตัว เพื่อพัฒนาทักษะปฏิบัติของนักเรียนระดับชั้นประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นปีที่ ๒ แผนกวิชาการโรงแรม วิทยาลัยเทคนิคบ้านค่าย รายวิชา งานแม่บ้านโรงแรม (Housekeeping) เป็นงานที่มีบทบาทสำคัญต่อคุณภาพการบริการ เนื่องจากความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของห้องพักรักษาตัวส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจของลูกค้า โดยเฉพาะทักษะการปูเตียง ซึ่งเป็นองค์ประกอบแรกๆ ที่ผู้เข้าพักมองเห็น หากการปูเตียงไม่เรียบร้อย ไม่เป็นมาตรฐาน ย่อมส่งผลต่อความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ของโรงแรม จากการจัดการเรียนการสอนในรายวิชา การให้บริการในงานแม่บ้านโรงแรม รหัสวิชา ๒๐๗๐๑-๒๐๑๐ พบว่านักเรียน ปวช.๒ จำนวนหนึ่งยังขาดความถูกต้อง ความรวดเร็ว และความมั่นใจในการปูเตียงตามมาตรฐานโรงแรม เช่น ใช้เวลานาน ผ้าปูไม่เรียบ หรือจัดหมอนไม่ถูกแบบ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ออกแบบ แบบฝึกทักษะการปูเตียงห้องพักรักษาตัว เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการฝึกปฏิบัติอย่างเป็นระบบ และประเมินผลสัมฤทธิ์ของนักเรียน เพื่อยกระดับคุณภาพการเรียนรู้และทักษะปฏิบัติให้ดียิ่งขึ้น

๔.๑ ผลของการสร้างแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์

ผู้วิจัยใช้แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน การให้บริการในงานแม่บ้านโรงแรม ของนักเรียนระดับชั้นประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ชั้นปีที่ ๒ แผนกวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว มีลักษณะเป็นแบบทดสอบปรนัย จำนวน ๒๐ ข้อ โดยผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา โดยใช้ IOC พิจารณาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน ๓ คน ดังตารางที่ ๔.๑ การตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา โดยใช้ IOC โดยการนำแบบทดสอบไปทดลองใช้ และนำมาคำนวณดังตารางที่ ๔.๒ การคำนวณหาค่าความยากง่าย ค่าอำนาจจำแนก และการพิจารณาคัดเลือกข้อคำถาม และตารางที่ ๔.๓ การคำนวณหาค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.) ความแปรปรวน (S^2) และนำมาหาค่าความเชื่อมั่น สูตร KR-๒๑

ตารางที่ ๔.๑ การตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา โดยใช้ IOC

ตัวชี้วัด/ผลการเรียนรู้	ข้อสอบข้อที่	คะแนนความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC	สรุปผล
		คนที่๑	คนที่๒	คนที่๓			
อธิบายเกี่ยวกับการจัดการปูเตียงประเภทสแตนดาร์ด	๑	-๑	๑	๑	๑	๐.๓๓	ปรับปรุงแก้ไข
อธิบายเกี่ยวกับการจัดการปูเตียงประเภทสแตนดาร์ด	๒	๐	๑	๑	๒	๐.๖๖	ใช้ได้

อธิบายเกี่ยวกับการจัดการปูเตี้ยประเภท สแตนดาร์ด	๓	-๑	๑	๑	๑	๐.๓๓	ปรับปรุงแก้ไข
อธิบายเกี่ยวกับการจัดการปูเตี้ยประเภท สแตนดาร์ด	๔	๑	๑	๑	๓	๑	ใช้ได้

ตารางที่ ๔.๑ การตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา โดยใช้ IOC (ต่อ)

ตัวชี้วัด/ผลการเรียนรู้	ข้อ สอบ ข้อที่	คะแนนความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC	สรุปผล
		คนที่๑	คนที่๒	คนที่๓			
ทักษะในการจัดการปูเตี้ยประเภทสแตนดาร์ด	๕	๐	๑	๑	๒	๐.๖๖	ใช้ได้
ทักษะในการจัดการปูเตี้ยประเภทสแตนดาร์ด	๖	๑	๑	๑	๓	๑	ใช้ได้
ทักษะในการจัดการปูเตี้ยประเภทสแตนดาร์ด	๗	๑	๑	๐	๒	๐.๖๖	ใช้ได้
ทักษะในการจัดการปูเตี้ยประเภทสแตนดาร์ด	๘	๐	๑	๑	๒	๐.๖๖	ใช้ได้
อธิบายเกี่ยวกับการจัดการปูเตี้ยประเภท สแตนดาร์ด	๙	๑	๑	๑	๓	๑	ใช้ได้
อธิบายเกี่ยวกับการจัดการปูเตี้ยประเภท สแตนดาร์ด	๑๐	๑	๑	๐	๒	๐.๖๖	ใช้ได้
อธิบายเกี่ยวกับการจัดการปูเตี้ยประเภท สแตนดาร์ด	๑๑	๐	๑	๑	๒	๐.๖๖	ใช้ได้
ปฏิบัติการเขียนเพื่ออธิบายขั้นตอนการปูเตี้ย ห้องพักประเภทสแตนดาร์ด	๑๒	๑	๑	๑	๓	๑	ใช้ได้
ปฏิบัติการเขียนเพื่ออธิบายขั้นตอนการปูเตี้ย ห้องพักประเภทสแตนดาร์ด	๑๓	๑	๑	๑	๓	๑	ใช้ได้
ปฏิบัติการเขียนเพื่ออธิบายขั้นตอนการปูเตี้ย ห้องพักประเภทสแตนดาร์ด	๑๔	๐	๑	๑	๒	๐.๖๖	ใช้ได้
อธิบายเกี่ยวกับการจัดการปูเตี้ยประเภท สแตนดาร์ด	๑๕	๑	๑	๑	๓	๑	ใช้ได้
ปฏิบัติการเขียนเพื่ออธิบายขั้นตอนการปูเตี้ย ห้องพักประเภทสแตนดาร์ด	๑๖	๑	๑	๐	๒	๐.๖๖	ใช้ได้
ปฏิบัติการเขียนเพื่ออธิบายขั้นตอนการปูเตี้ย ห้องพักประเภทสแตนดาร์ด	๑๗	๑	๑	๐	๒	๐.๖๖	ใช้ได้
ปฏิบัติการเขียนเพื่ออธิบายขั้นตอนการปูเตี้ย ห้องพักประเภทสแตนดาร์ด	๑๘	๑	๑	๐	๒	๐.๖๖	ใช้ได้
ปฏิบัติการเขียนเพื่ออธิบายขั้นตอนการปูเตี้ย ห้องพักประเภทสแตนดาร์ด	๑๙	๐	๑	๑	๒	๐.๖๖	ใช้ได้
ปฏิบัติการเขียนเพื่ออธิบายขั้นตอนการปูเตี้ย ห้องพักประเภทสแตนดาร์ด	๒๐	-๑	๑	๑	๑	๐.๓๓	ปรับปรุงแก้ไข

จากตารางที่ ๔.๑ การตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา โดยใช้ IOC พบว่า ข้อสอบข้อที่ต้องปรับปรุงแก้ไขมีดังนี้ ข้อที่ ๑ และ ข้อที่ ๓ เนื่องจากเป็นข้อสอบที่มีความง่ายเกินไป ข้อที่ ๒๐ เนื่องจากเป็นข้อสอบที่มีความยากเกินไป ไม่เหมาะสมกับระดับชั้นประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นปีที่ ๒ ผู้วิจัยจึงทำการปรับข้อสอบให้มีความเหมาะสมมากขึ้น

ตารางที่ ๔.๒ การคำนวณหาค่าความยากง่าย ค่าอำนาจจำแนก และการพิจารณาคัดเลือกข้อคำถาม

ข้อ	p๑	p๒		r๑	r๒		การพิจารณา (อธิบายเหตุผลประกอบ)
๑	๐.๗ ๐	๐.๗ ๐	/	๐.๐ ๐	๐.๐ ๐	x	ใช้ไม่ได้ เพราะข้อสอบค่อนข้างง่าย แต่ไม่มีค่าอำนาจจำแนก
๒	๐.๗ ๕	๐.๗ ๕	/	๐.๕ ๐	๐.๕ ๐	/	ใช้ได้ เพราะข้อสอบค่อนข้างง่าย และมีค่าอำนาจจำแนกอยู่ในระดับ ปานกลาง
๓	๐.๗ ๐	๐.๗ ๐	/	๐.๐ ๐	๐.๐ ๐	x	ใช้ไม่ได้ เพราะข้อสอบค่อนข้างง่าย แต่ไม่มีค่าอำนาจจำแนก
๔	๐.๔ ๕	๐.๔ ๕	/	๐.๓ ๐	๐.๓ ๐	/	ใช้ได้ เพราะข้อสอบมีความยากง่ายพอเหมาะ และมีค่าอำนาจจำแนกอยู่ในระดับ ดี
๕	๐.๘ ๐	๐.๘ ๐	/	๐.๔ ๐	๐.๔ ๐	/	ใช้ได้ เพราะข้อสอบค่อนข้างง่าย และมีค่าอำนาจจำแนกอยู่ในระดับ ปานกลาง
๖	๐.๗ ๕	๐.๗ ๕	/	๐.๕ ๐	๐.๕ ๐	/	ใช้ได้ เพราะข้อสอบค่อนข้างง่าย และมีค่าอำนาจจำแนกอยู่ในระดับ ปานกลาง
๗	๐.๕ ๐	๐.๕ ๐	/	๐.๒ ๐	๐.๒ ๐	/	ใช้ได้ เพราะข้อสอบมีความยากง่ายพอเหมาะ และมีค่าอำนาจจำแนกอยู่ในระดับ พอใช้
๘	๐.๕ ๐	๐.๕ ๐	/	๐.๔ ๐	๐.๔ ๐	/	ใช้ได้ เพราะข้อสอบมีความยากง่ายพอเหมาะ และมีค่าอำนาจจำแนกอยู่ในระดับ ปานกลาง
๙	๐.๘ ๐	๐.๘ ๐	/	๐.๔ ๐	๐.๔ ๐	/	ใช้ได้ เพราะข้อสอบค่อนข้างง่าย และมีค่าอำนาจจำแนกอยู่ในระดับ ปานกลาง
๑๐	๐.๖ ๕	๐.๖ ๕	/	๐.๕ ๐	๐.๕ ๐	/	ใช้ได้ เพราะข้อสอบค่อนข้างง่าย และมีค่าอำนาจจำแนกอยู่ในระดับ ปานกลาง
๑๑	๐.๗ ๕	๐.๗ ๕	/	๐.๓ ๐	๐.๓ ๐	/	ใช้ได้ เพราะข้อสอบค่อนข้างง่าย และมีค่าอำนาจจำแนกอยู่ในระดับ ดี
๑๒	๐.๗ ๐	๐.๗ ๐	/	๐.๖ ๐	๐.๖ ๐	/	ใช้ได้ เพราะข้อสอบค่อนข้างง่าย และมีค่าอำนาจจำแนกอยู่ในระดับ ปานกลาง
๑๓	๐.๕ ๕	๐.๕ ๕	/	๐.๓ ๐	๐.๓ ๐	/	ใช้ได้ เพราะข้อสอบมีความยากง่ายพอเหมาะ และมีค่าอำนาจจำแนกอยู่ในระดับ ดี
๑๔	๐.๘ ๐	๐.๘ ๐	/	๐.๒ ๐	๐.๒ ๐	/	ใช้ได้ เพราะข้อสอบค่อนข้างง่าย และมีค่าอำนาจจำแนกอยู่ในระดับ พอใช้
๑๕	๐.๖ ๕	๐.๖ ๕	/	๐.๓ ๐	๐.๓ ๐	/	ใช้ได้ เพราะข้อสอบค่อนข้างง่าย และมีค่าอำนาจจำแนกอยู่ในระดับ ดี
๑๖	๐.๗ ๐	๐.๗ ๐	/	๐.๒ ๐	๐.๒ ๐	/	ใช้ได้ เพราะข้อสอบค่อนข้างง่าย และมีค่าอำนาจจำแนกอยู่ในระดับ พอใช้

๑๗	๐.๖ ๐	๐.๖ ๐	/	๐.๖ ๐	๐.๖ ๐	/	ใช้ได้ เพราะข้อสอบมีความยากง่ายพอเหมาะ และมีค่าอำนาจ จำแนกอยู่ในระดับ ปานกลาง
๑๘	๐.๖ ๕	๐.๖ ๕	/	๐.๕ ๐	๐.๕ ๐	/	ใช้ได้ เพราะข้อสอบค่อนข้างง่าย และมีค่าอำนาจจำแนกอยู่ใน ระดับ ปานกลาง
๑๙	๐.๖ ๕	๐.๖ ๕	/	๐.๓ ๐	๐.๓ ๐	/	ใช้ได้ เพราะข้อสอบค่อนข้างง่าย และมีค่าอำนาจจำแนกอยู่ใน ระดับ ดี
๒๐	๐.๓ ๕	๐.๓ ๕	/	๐.๑ ๐	๐.๑ ๐	x	ใช้ไม่ได้ เพราะข้อสอบค่อนข้างยาก และมีค่าอำนาจจำแนกอยู่ใน ระดับ ต่ำ

จากตารางที่ ๔.๒ การคำนวณหาค่าความยากง่าย ค่าอำนาจจำแนก และการพิจารณา
คัดเลือกข้อคำถามพบว่า ข้อสอบข้อที่ ๑ ใช้ไม่ได้ เพราะข้อสอบค่อนข้างง่าย แต่ไม่มีค่าอำนาจจำแนก
ข้อสอบข้อที่ ๓ ใช้ไม่ได้ เพราะข้อสอบค่อนข้างง่าย แต่ไม่มีค่าอำนาจจำแนก ข้อสอบข้อที่ ๒๐ ใช้ไม่ได้
เพราะข้อสอบค่อนข้างยาก และมีค่าอำนาจจำแนกอยู่ในระดับ ต่ำ ผู้วิจัยจึงตัดออก และทำการ
คำนวณหาค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความแปรปรวน (S^2) และนำมาหาค่าความ
เชื่อมั่น สูตร KR-๒๑

ตารางที่ ๔.๓ การคำนวณหาค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความแปรปรวน (S^2) และ
นำมาหาค่าความเชื่อมั่น สูตร KR-๒๑

n	ΣX	ΣX^2	$\bar{X}$	S.D.	S^2	KR-๒๑
๓๐	๓๕๐	๔,๓๘๐	๑๑.๖๗	๓.๒๐	๑๐.๒๓	๐.๗๐

จากตารางที่ ๔.๓ การคำนวณหาค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความ
แปรปรวน (S^2) อำนาจจำแนก (r_{tt}) โดยใช้วิธีของ Kuder-Richardson KR-๒๑ ผลปรากฏว่าเมื่อนำ
มาคำนวณแล้ว ค่าความเชื่อมั่น สูตร KR-๒๑ อยู่ ๐.๗๐ ซึ่งสามารถใช้ข้อสอบนี้ได้

๔.๒ การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยระหว่างคะแนนผลการทดสอบหลังเรียนกับคะแนน เฉลี่ยก่อนเรียนโดยใช้ t-test

ผู้วิจัยได้นำแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนที่ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงด้าน
เนื้อหา โดยใช้ IOC และค่าความเชื่อมั่น สูตร KR-๒๑ นำมาทดสอบกับนักเรียน มีลักษณะเป็น
แบบทดสอบปรนัย จำนวน ๒๐ ข้อ เพื่อพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ของนักเรียนระดับชั้น
ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ชั้นปีที่ ๒ แผนกวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว โดยจำนวน ๑ แผน
ใช้ระยะเวลา ๔ สัปดาห์ สัปดาห์ละ ๒ ชั่วโมง วันละ ๒ ชั่วโมง รวม ๘ ชั่วโมง แล้วนำมาเปรียบเทียบ
คะแนนเฉลี่ยระหว่างคะแนนผลการทดสอบหลังเรียนกับคะแนนเฉลี่ยก่อนเรียนโดยใช้ t-test ตารางที่
๔.๔ ดังนี้

ตารางที่ ๔.๔ การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยระหว่างคะแนนผลการทดสอบหลังเรียนกับคะแนนเฉลี่ยก่อนเรียนโดยใช้ t-test

ตัวแปร	n	mean	S.D.	t-test	Sig
ผลการทดสอบก่อนเรียน	๓๐	๗.๔๓	๒.๕	๑๔.๕	๐
ผลการทดสอบหลังเรียน	๓๐	๑๓.๒	๒.๑๘		

จากตารางที่ ๔.๔ การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยระหว่างคะแนนผลการทดสอบหลังเรียนกับคะแนนเฉลี่ยก่อนเรียนโดยใช้ t-test พบว่านักเรียนมีผลคะแนนที่ดีขึ้น โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ > 0.05

๔.๓ แบบประเมินความพึงพอใจในการใช้โมเดลอาหารแลกเปลี่ยน

ผู้วิจัยใช้แบบแผนการจัดประสบการณ์การเรียนรู้โดยใช้โมเดลอาหารแลกเปลี่ยน เพื่อพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ของนักเรียนระดับชั้นประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ชั้นปีที่ ๒ แผนกวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว จำนวน ๑ แผน ใช้ระยะเวลา ๔ สัปดาห์ สัปดาห์ละ ๒ ชั่วโมง วันละ ๒ ชั่วโมง รวม ๘ ชั่วโมง โดยให้นักเรียนได้ประเมินความพึงพอใจดังตารางที่ ๔.๕

ตารางที่ ๔.๕ แบบประเมินความพึงพอใจในการใช้โมเดลอาหารแลกเปลี่ยน

ลำดับ ที่	รายการ	N= ๓๐ คน		ความหมาย
		($\bar{X}$)	S.D	
๑	ความง่าย ต่อการใช้งานโมเดลอาหารแลกเปลี่ยน	๔.๓๐	๐.๗๙	มาก
๒	ความเหมาะสมของโมเดลอาหารแลกเปลี่ยน	๔.๕๕	๐.๕๕	มากที่สุด
๓	มีการออกแบบให้เข้าใจง่ายขึ้น	๔.๕๐	๐.๖๘	มากที่สุด
๔	ขนาดความเหมาะสมของโมเดลอาหารแลกเปลี่ยน	๔.๖๐	๐.๕๕	มากที่สุด
๕	ความสะดวกในเรียน	๔.๕๓	๐.๖๔	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๕ แบบประเมินความพึงพอใจในการใช้โมเดลอาหารแลกเปลี่ยน พบว่านักเรียนระดับชั้นประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ชั้นปีที่ ๒ แผนกวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว จำนวน ๑ แผน ใช้ระยะเวลา ๔ สัปดาห์ สัปดาห์ละ ๒ ชั่วโมง วันละ ๒ ชั่วโมง รวม ๘ ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๖๐ ๔.๕๕ ๔.๕๓ ๔.๕๐ และ ๔.๓๐ ตามลำดับ อยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด

บทที่ ๕

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

๕.๑ สรุปผล

๕.๑.๑ ผลของการสร้างแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์

ผู้วิจัยได้นำแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนที่ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา โดยใช้ IOC และค่าความเชื่อมั่น สูตร KR-๒๑ นำมาทดสอบกับนักเรียน มีลักษณะเป็นแบบทดสอบปรนัย จำนวน ๒๐ ข้อ เพื่อพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ของนักเรียนระดับชั้นประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ชั้นปีที่ ๒ แผนกวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว คำนวณหาค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.) ความแปรปรวน (S^2) อำนาจจำแนก (r_{tt}) โดยใช้วิธีของ Kuder-Richardson KR-๒๑ ผลปรากฏว่าเมื่อนำมาคำนวณแล้ว ค่าความเชื่อมั่น สูตร KR-๒๑ อยู่ ๐.๗๐ ซึ่งสามารถใช้ข้อสอบนี้ได้

๕.๑.๒ การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยระหว่างคะแนนผลการทดสอบหลังเรียนกับคะแนนเฉลี่ยก่อนเรียนโดยใช้ t-test

ผู้วิจัยได้นำแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนที่ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา โดยใช้ IOC และค่าความเชื่อมั่น สูตร KR-๒๑ นำมาทดสอบกับนักเรียน มีลักษณะเป็นแบบทดสอบปรนัย จำนวน ๒๐ ข้อ เพื่อพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ของนักเรียนระดับชั้นประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ชั้นปีที่ ๒ แผนกวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว โดยจำนวน ๑ แผน ใช้ระยะเวลา ๔ สัปดาห์ สัปดาห์ละ ๒ ชั่วโมง วันละ ๒ ชั่วโมง รวม ๘ ชั่วโมง แล้วนำมาเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยระหว่างคะแนนผลการทดสอบหลังเรียนกับคะแนนเฉลี่ยก่อนเรียนโดยใช้ t-test ผลปรากฏว่าเมื่อนำมาคำนวณแล้ว ค่าความเชื่อมั่น สูตร KR-๒๑ อยู่ ๐.๗๐ ซึ่งสามารถใช้ข้อสอบนี้ได้

๕.๑.๓ แบบประเมินความพึงพอใจในการใช้โมเดลอาหารแลกเปลี่ยน

ผู้วิจัยใช้แบบแผนการจัดประสบการณ์การเรียนรู้โดยใช้แบบฝึกทักษะการปูเตียงห้องพักมาตรฐาน เพื่อพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ของนักเรียนระดับชั้นประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ชั้นปีที่ ๒ แผนกวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว จำนวน ๑ แผน ใช้ระยะเวลา ๔ สัปดาห์ สัปดาห์ละ ๒ ชั่วโมง วันละ ๒ ชั่วโมง รวม ๘ ชั่วโมง โดยให้นักเรียนได้ประเมินความพึงพอใจพบว่า นักเรียนระดับชั้นประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ชั้นปีที่ ๒ แผนกวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว จำนวน ๑ แผน ใช้ระยะเวลา ๔ สัปดาห์ สัปดาห์ละ ๒ ชั่วโมง วันละ ๒ ชั่วโมง รวม ๘ ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๖๐ ๔.๕๕ ๔.๕๓ ๔.๕๐ และ ๔.๓๐ ตามลำดับ อยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด

๕.๒ ข้อเสนอแนะ

ควรศึกษาการบูรณาการแบบฝึกทักษะการปูเตียงห้องพักรวมกับวิชาอื่น เช่น งานแม่บ้าน โรงแรม งานซักรีด หรือการบริการในโรงแรม เพื่อให้การเรียนรู้มีความเชื่อมโยงกับสาขาวิชาชีพของนักเรียนมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กรมวิชาการ. ๒๕๔๒. การสังเคราะห์รูปแบบการพัฒนาศักยภาพของเด็กไทยด้านความรับผิดชอบและวินัยในตนเอง. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว.
- กระทรวงศึกษาธิการ. ๒๕๔๒. พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ : กรอบและหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการอาชีวศึกษาระบบทวิภาคี. กรุงเทพฯ.
- ณัชปณญา ศิลาทอง. (๒๕๖๓). การให้บริการในงานแม่บ้านโรงแรม. พิมพ์ครั้งที่ ๑. นนทบุรี : บริษัท ศูนย์หนังสือเมืองไทยจำกัด.
- ดวงเดือน พันธุมนาวิน. ๒๕๒๓. จิตวิทยาการปลูกฝังวินัยแห่งตน. กรุงเทพฯ : สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- ธนู วุฒิเกียรติไพบูล. ๒๕๔๒. การศึกษาการประพาศิณวินัยของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายตามทัศนะของครูและนักเรียนชั้นมัธยมศึกษา. สังกัดกรมสามัญศึกษาในจังหวัดนครราชสีมา. ปรินญาณิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- นงเล็ก สุขถิ่นไทย. ๒๕๓๑. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบของคนไทย : ในประมวลบทความทางวิชาการด้านพฤติกรรมศาสตร์. เอกสารฉบับพิเศษในวันครบรอบปีที่ ๓๓ หน้า๘๑-๑๐๐. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ปาริชาติ สุกพล. (๒๕๖๗). การให้บริการในงานแม่บ้านโรงแรม. พิมพ์ครั้งที่ ๑. กรุงเทพฯ : บริษัท พัฒนาวิชาการ (๒๕๓๕) จำกัด.
- พนัส หันนาคินทร์. ๒๕๒๔. การสร้างจริยธรรมให้แก่ นักเรียนชาย แนวทางการพัฒนาจริยธรรมไทย. เอกสารการประชุมทางวิชาการเกี่ยวกับจริยธรรมไทย ,
- ยุทธ ไกยวรรณ. ๒๕๖๕. ศึกษาเรื่องการวิเคราะห์แผนแบบการทดลองสุ่มสมบูรณ์ภายในบล็อก .วารสารวิชาการเทคโนโลยีอุตสาหกรรม:มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, ๑๐ (๒), ไม่มีเลขหน้า.
- รุจิร ภูสาระ. ๒๕๔๕. การเขียนแผนการเรียนรู้ = Daily Lesson Planning. กรุงเทพฯ: บุ๊ค พอยท์.โรงเรียนอนุบาลอนงค์นาฏ. ๒๕๖๓. การจัดประสบการณ์การเรียนรู้โดยใช้เกมการศึกษา เพื่อพัฒนาทักษะพื้นฐานคณิตศาสตร์ของนักเรียนปฐมวัย. วารสารครุศาสตร์ปริทรรศน์ฯ, ๗ (๓). โรงเรียนอนุบาลอนงค์นาฏ.
- วชิรวิทย์ เอี่ยมวิสัย. ๒๕๖๓. การพัฒนาบอร์ดเกมตามแนวทางการคิดอย่างมีวิจารณญาณเพื่อส่งเสริมความเป็นพลเมืองดิจิทัลของนักเรียนชั้น มัธยมศึกษาปีที่ ๑. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ: ม.ป.พ..
- วิภาภรณ์ บุญยงค์. ๒๕๖๖. เอกสารประกอบการสอนวิชา จิตวิทยาสำหรับครู. มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์.
- สมบูรณ์ นครชัย. ๒๕๕๐. การพัฒนาการดำเนินงานเสริมสร้างวินัยในตนเองของนักเรียนโรงเรียนบ้านหนองเหล็กธาตุน้อย อำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ. การศึกษาค้นคว้าอิสระ กศ.ม. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. มหาสารคาม.

สำนักมาตรฐานการอาชีวศึกษาและวิชาชีพ. ๒๕๖๒. การจัดการเรียนการสอนจัดการศึกษาในรูปแบบทวิภาคี ๑๐๐ % สำนักมาตรฐานการอาชีวศึกษาและวิชาชีพสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา กรุงเทพฯ. อมรา เล็กเริงสินธุ์. ๒๕๔๐. หลักสูตรและการจัดการมัธยมศึกษา. ฝ่ายเอกสารและตำรา สถาบันราชภัฏสวนดุสิต. กรุงเทพฯ.

ภาคผนวก

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก แผนการสอน

ภาคผนวก ข แบบประเมินความสอดคล้องระหว่างข้อสอบกับตัวชี้วัด/ผลการเรียนรู้

ภาคผนวก ค แบบวิเคราะห์ความสอดคล้องระหว่างข้อสอบกับตัวชี้วัด/ผลการ
เรียนรู้

ภาคผนวก ง รูปภาพการจัดกิจกรรม

ภาคผนวก ก แผนการสอน



แผนการจัดการเรียนรู้

หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ พุทธศักราช ๒๕๖๗

สาขาวิชาการโรงแรม

กลุ่มอาชีพการโรงแรม

ประเภทวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

รหัสวิชา ๒๐๗๐๑-๒๐๑๐ วิชา การให้บริการในงานแม่บ้านโรงแรม

วิทยาลัยเทคนิคบ้านค่าย

สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา

กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

แผนการจัดการเรียนรู้ มุ่งเน้นฐานสมรรถนะและบูรณาการหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง วิชา การให้บริการในงานแม่บ้านโรงแรม รหัสวิชา ๒๐๗๐๑-๒๐๑๐ เล่มนี้ ได้จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นคู่มือ ประกอบการสอนในรายวิชานี้ การเรียนรู้สู่การปฏิบัติของนักเรียนเป็นสำคัญ ตามหลักสูตรประกาศนียบัตร วิชาชีพ พุทธศักราช ๒๕๖๗ สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ

การจัดทำได้มีการพัฒนาเนื้อหาสาระเพื่อให้เหมาะสมกับนักเรียน โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น ๓ หน่วย การเรียนรู้ ประกอบด้วย

๑. งานจัดการห้องพักโรงแรม
๒. งานจัดเตรียมห้องพักประเภทสแตนดาร์ด (Standard)
๓. งานจัดเตรียมห้องพักสวีท (Suite)

การจัดกิจกรรมการเรียนการสอนยึดนักเรียนเป็นสำคัญตามแนวคิด Constructionism มีการบูรณาการปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง และคุณธรรมจริยธรรม ไว้ในหน่วยการเรียนรู้ตามความเหมาะสม สอดคล้องกับ เนื้อหา มีแบบฝึกหัด แบบทดสอบหลังเรียนพร้อมเฉลย ใบมอบงาน และสื่อการเรียนการสอนต่าง ๆ เพื่อให้เกิด ประสิทธิภาพแก่นักเรียนมากยิ่งขึ้น

ผู้จัดทำหวังว่าแผนการจัดการเรียนรู้เล่มนี้จะใช้เป็นแนวทางและเป็นประโยชน์ต่อครู-อาจารย์ และ นักเรียน หากมีข้อเสนอแนะประการใด ผู้จัดทำยินดีน้อมรับไว้เพื่อปรับปรุงแก้ไขในโอกาสต่อไป

(นางสาวอิสราภรณ์ สำราญจิตต์)

ตำแหน่ง ครูอัตราจ้าง

แผนกวิชาการโรงแรม

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	๒
สารบัญ	๓
หลักสูตรรายวิชา	๕
มาตรฐานอาชีพ	๖
ตารางวิเคราะห์หน่วยการเรียนรู้	๙
หน่วยการเรียนรู้	๑๐
ตารางวิเคราะห์พฤติกรรมการเรียนรู้	๑๒
หน่วยที่ ๑ งานจัดการห้องพักโรงแรม	๑๓
๑.๑ งานห้องพัก	๑๓
แผนการจัดการเรียนรู้	๑๓
ใบความรู้	๑๗
ใบกิจกรรม ๑.๑	๒๓
ใบงาน ๑.๑	๒๖
๑.๒ งานจัดเตรียมเครื่องใช้และอุปกรณ์สำหรับทำความสะอาดห้องพัก	๒๙
แผนการจัดการเรียนรู้	๒๙
ใบความรู้	๓๓
ใบกิจกรรม ๑.๒	๓๘
ใบงาน ๑.๒	๔๑

๑.๓ งานทำความสะอาดห้องพัก	๔๔
แผนการจัดการเรียนรู้	๔๔
ใบความรู้	๔๘
ใบกิจกรรม ๑.๓	๕๕
หน่วยที่ ๒ งานจัดเตรียมห้องพักประเภทสแตนดาร์ด (Standard)	๕๘
๒.๑ งานทำความสะอาดห้องพักประเภทสแตนดาร์ด (Standard)	๕๘
แผนการจัดการเรียนรู้	๕๘
ใบความรู้	๖๒
ใบกิจกรรม ๒.๑	๗๑
ใบงาน ๒.๑	๗๔
๒.๒ งานปูเตียงสำหรับห้องพักประเภทสแตนดาร์ด (Standard)	๗๘
แผนการจัดการเรียนรู้	๗๘
ใบความรู้	๘๒
ใบกิจกรรม ๒.๒	๘๘
ใบงาน ๒.๒	๙๑
แบบประเมินผลงานการปฏิบัติงาน	๙๕
หน่วยที่ ๓ งานจัดเตรียมห้องพักสวีท (Suite)	๙๖
๓.๑ งานทำความสะอาดห้องพักประเภทห้องพักสวีท (Suite)	๙๖
แผนการจัดการเรียนรู้	๙๖
ใบความรู้	๑๐๐

ใบกิจกรรม ๓.๑	๑๐๖
ใบงาน ๓.๑	๑๐๙
๓.๒ งานปูเตียงสำหรับห้องพักประเภทห้องพักรีสวีท (Suite)	๑๑๒
แผนการจัดการเรียนรู้	๑๑๒
ใบความรู้	๑๑๖
ใบกิจกรรม ๓.๒	๑๒๒
ใบงาน ๓.๒	๑๒๖
แบบประเมินผลงานการปฏิบัติงาน	๑๒๙
แบบประเมินผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชาปลายภาค	๑๓๐
บรรณานุกรม	๑๔๒
ภาคผนวก	๑๔๓

หลักสูตรรายวิชา

หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ พุทธศักราช ๒๕๖๗

ประเภทวิชา อุตสาหกรรมท่องเที่ยว กลุ่มอาชีพ การโรงแรม สาขาวิชา การโรงแรม
ชื่อวิชา การให้บริการในงานแม่บ้านโรงแรม รหัสวิชา ๒๐๗๐๑-๒๐๑๐ (ท-ป-น) ๑-๒-๒

จำนวนการเรียนรู้ ๓ ชั่วโมง/สัปดาห์ รวม ๕๔ ชั่วโมง/ภาคเรียน

ทฤษฎี	๑	ชั่วโมง/สัปดาห์	ปฏิบัติ	๒	ชั่วโมง/สัปดาห์	จำนวน	๒	หน่วยกิต
-------	---	-----------------	---------	---	-----------------	-------	---	----------

อ้างอิงมาตรฐาน (ถ้ามี)

๑. มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงาน สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) รหัส ๓.๐๓.๑๓๒, อาชีพแม่บ้านในโรงแรม ระดับ ๑

ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา

ให้บริการในงานแม่บ้านแก่ลูกค้า รับเรื่อง ให้คำแนะนำแก่ลูกค้า ประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานแม่บ้านโรงแรม

จุดประสงค์รายวิชา เพื่อให้

๑. รู้และเข้าใจในกระบวนการปฏิบัติงานแม่บ้านโรงแรม
๒. มีทักษะในการให้บริการงานแม่บ้านแก่ลูกค้า รับเรื่อง ให้คำแนะนำแก่ลูกค้า ประสานงานกับหน่วยงานอื่น
๓. มีเจตคติและกิจนิสัยที่ดีในการปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ มีวินัย ซื่อสัตย์ เอาใจใส่ รอบคอบ มีสัมมาคารวะ ตรงต่อเวลา สะอาดปลอดภัย
๔. ประยุกต์ใช้ความรู้ในการบริการงานแม่บ้านแก่ลูกค้า รับเรื่อง ให้คำแนะนำแก่ลูกค้า ประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานแม่บ้านโรงแรม

สมรรถนะรายวิชา

๑. แสดงความรู้เกี่ยวกับการให้บริการงานแม่บ้านแก่ลูกค้า รับเรื่อง ให้คำแนะนำแก่ลูกค้า ประสานงานกับหน่วยงานอื่นตามมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ
๒. ปฏิบัติงานให้บริการงานแม่บ้านแก่ลูกค้า รับเรื่อง ให้คำแนะนำแก่ลูกค้า ตามระเบียบวิธีปฏิบัติ ขององค์กรในการปฏิบัติงาน
๓. ประสานงานกับหน่วยงานอื่นตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน
๔. ประยุกต์ความรู้เกี่ยวกับการให้บริการในงานแม่บ้านโรงแรมตามมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาและปฏิบัติเกี่ยวกับการให้บริการงานแม่บ้านแก่ลูกค้า รับเรื่อง ให้คำแนะนำแก่ลูกค้า ประสานงานกับหน่วยงานอื่น นโยบาย ระเบียบวิธีปฏิบัติขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับการส่งมอบบริการ ให้แก่ ลูกค้า มาตรฐานการปฏิบัติงานแม่บ้านในโรงแรม มาตรการความมั่นคงและความปลอดภัย สำหรับลูกค้า สิ่ง อำนวยความสะดวกและบริการที่หน่วยงานจัดให้บริการแก่ลูกค้า

มาตรฐานอาชีพ

สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 3.03.132

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ให้บริการงานแม่บ้านแก่ลูกค้า

3. ทบทวนครั้งที่ - / -

4. สร้างใหม่ ☒ ปรับปรุง ☐

5. สำหรับอาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5121 (ISCO-88:TH) แม่บ้านในโรงแรม

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการให้บริการงานแม่บ้านแก่ลูกค้า ซึ่งครอบคลุมตั้งแต่การรับเรื่องและให้บริการ การให้คำแนะนำแก่ลูกค้า และการประสานงานกับหน่วยงานอื่น

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☒	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

5121 (ISCO-88:TH) แม่บ้านในโรงแรม

10. ข้อกำหนดหรือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง (Licensing or Regulation Related) (ถ้ามี)

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
3.03.132.01 รับเรื่อง	1.1 รับเรื่องหรือคำร้องขอจากลูกค้า 1.2 รับเรื่องหรือคำร้องขอจากพนักงาน 1.3 บันทึกคำร้องขอความต้องการบริการแม่บ้านตามระเบียบวิธีปฏิบัติขององค์กร 1.4 ระบุเวลาที่จะให้บริการได้สำเร็จ/เวลาที่สิ่งของที่ร้องขอจะส่งถึงห้องพักรักลูกค้า 1.5 ประสานงานกับหน่วยงานอื่นเพื่อให้บริการตามที่ได้รับคำร้องขอ 1.6 ค้นหาและส่งมอบสิ่งของที่ได้รับการร้องขอให้ส่งถึงห้องพักรักลูกค้า 1.7 ติดตั้งอุปกรณ์ที่ได้รับการร้องขอในห้องพักรักลูกค้า 1.8 กำจัดสิ่งของออกจากห้องพักรักลูกค้าตามที่ได้รับคำร้องขอ	

สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
3.03.132.02 ให้คำแนะนำแก่ลูกค้า	2.1 ให้คำแนะนำแก่ลูกค้าสำหรับบริการและสิ่งของที่แผนกแม่บ้านมีไว้เพื่อให้บริการ 2.2 ให้คำแนะนำการใช้งานสิ่งของ/อุปกรณ์ที่ส่งมอบให้ลูกค้าอย่างถูกต้อง 2.3 สาธิตการใช้งานอุปกรณ์ที่ส่งมอบให้ลูกค้า 2.4 ประสานงานกับพนักงานหรือหน่วยงานอื่นเพื่อให้คำแนะนำเพิ่มเติมถ้าจำเป็น	
3.03.132.03 ประสานงานกับหน่วยงานอื่น	3.1 รายงานข้อบกพร่องที่เกิดขึ้น 3.2 แจ้งผู้บริหารเกี่ยวกับเหตุการณ์น่าสงสัยหรืออันตรายที่อาจเกิดขึ้น 3.3 เข้าร่วมการวางแผนความต้องการจัดหาสินค้าหรือการวางแผนมาตรฐานคุณภาพบริการ	

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

- (ก) ความต้องการด้านทักษะ
- ทักษะการสื่อสารทั้งวันภาษา และอวัจนภาษา ทักษะในการเจรจาต่อรองและการแก้ปัญหา
 - ความสามารถใช้ทักษะการแก้ปัญหาเพื่อตอบสนองความต้องการให้แก่ลูกค้า
- (ข) ความต้องการด้านความรู้
- ความรู้เกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับการส่งมอบบริการให้แก่ลูกค้า
 - ความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติงานแม่บ้านในโรงแรม
 - ความรู้เกี่ยวกับมาตรการความมั่นคงและความปลอดภัยสำหรับลูกค้าและพนักงานที่อยู่ระหว่างปฏิบัติหน้าที่ในห้องพักของลูกค้า
 - ความรู้เกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการที่หน่วยงานจัดให้บริการแก่ลูกค้า

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

หลักฐานที่ต้องการจะกำหนดข้อแนะนำเกี่ยวกับการประเมิน และควรที่จะใช้ประกอบร่วมกันกับเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria) และทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- แสดงความสามารถในการใช้ทักษะการสื่อสารทั้งวันภาษา และอวัจนภาษา ทักษะในการเจรจาต่อรองและการแก้ปัญหา เพื่อตอบสนองความต้องการให้แก่ลูกค้า
- แสดงความสามารถในการรับคำสั่งของลูกค้า และจัดหาสิ่งของที่ลูกค้าร้องขอได้อย่างเหมาะสม
- มีความพร้อมในการปรับปรุงมาตรฐานการส่งมอบบริการให้สอดคล้องกับความต้องการและความปรารถนาของลูกค้า

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แสดงความรู้เกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับการส่งมอบบริการให้แก่ลูกค้า
- แสดงความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติงานแม่บ้านในโรงแรม

มาตรการความมั่นคงและความปลอดภัยสำหรับลูกค้าและพนักงานที่อยู่ระหว่างปฏิบัติหน้าที่ในห้องพักของลูกค้า
 สิ่งอำนวยความสะดวกและบริการที่หน่วยงานจัดให้บริการแก่ลูกค้า

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมบริการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

- ทดสอบความรู้โดยการสัมภาษณ์
- สังเกตการปฏิบัติงานหน้างาน
- มอบหมายงาน/โครงการ
- ทดสอบทักษะการปฏิบัติงานจากการจำลองสถานการณ์และ/หรือบทบาทสมมติ

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

- คำร้องขอจากลูกค้า อาจหมายรวมถึง
 - คำร้องขอที่เกิดขึ้นอย่างปัจจุบันทันด่วนในกรณีที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพักไม่สามารถใช้งานได้ตามปกติ
 - คำร้องขอสำหรับการดำเนินการเพื่อให้ห้องพักกลับเข้าสู่สภาพปกติ/มาตรฐานที่ควรจะเป็น เช่น การทำความสะอาดสิ่งสกปรก/ปฏิทิน
 - คำร้องขอให้เคลื่อนย้ายสิ่งที่ไม่เป็นที่ต้องการออกจากห้องพัก
 - การร้องขออุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มเติมสำหรับลูกค้าเสริม
 - ขอให้เปลี่ยนแทนสิ่งของที่แตกหัก/เสียหาย
 - การขอวัสดุ/ของใช้สิ้นเปลืองที่มอบให้แก่ลูกค้าโดยไม่คิดมูลค่า
 - การสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าและบริการภายในโรงแรม
 - การอำนวยความสะดวกกรณีมีสิ่งของสูญหาย
 - การสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับบริการที่มีในห้องอื่น สถานที่ท่องเที่ยว การขนส่ง ร้านค้า และสถานบันเทิง
- คำร้องขอจากพนักงาน อาจหมายรวมถึง
 - การให้บริการอาหารภายในห้องพัก
 - การให้บริการผู้ช่วยพิเศษ (Concierge Service)
 - การให้บริการซักรีด (Valet Service)
 - การให้บริการบำรุงรักษาเครื่องจักร เครื่องมือเครื่องใช้ อุปกรณ์ต่าง ๆ
- การบันทึกคำร้องขอความต้องการบริการแม่บ้านตามระเบียบวิธีปฏิบัติขององค์กร หมายถึง
 - การกระทำที่ต้องอาศัยทักษะการติดต่อสื่อสาร
 - การจดบันทึกคำร้องขอ พร้อมทั้งการยืนยันชื่อลูกค้าและหมายเลขห้องพัก ยืนยันความต้องการและจำนวนที่ต้องการ
 - การใช้เอกสารหรือแบบฟอร์มที่องค์กรกำหนด
 - กล่าวขอโทษในกรณีที่ไม่สามารถตอบสนองต่อคำร้องขอได้
- การติดตั้งอุปกรณ์ที่ได้รับการร้องขอในห้องพักลูกค้า หมายความว่ารวมถึง
 - ส่งมอบสิ่งของที่ร้องขอให้แก่ลูกค้าในห้องพัก
 - เข้าห้องพักลูกค้าตามนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติขององค์กร
 - เคลื่อนย้ายสิ่งของที่แตกหักเสียหายหรือไม่สามารถใช้งานได้
 - เปลี่ยนแทนอุปกรณ์/สิ่งของที่ร้องขอ
 - ทดสอบการทำงานของอุปกรณ์/สิ่งของที่เปลี่ยนแทนนั้น
- การกำจัดสิ่งของออกจากห้องพักลูกค้าตามที่ได้รับการร้องขอ หมายความว่ารวมถึง
 - ถอดถอน และเคลื่อนย้ายสิ่งของ/อุปกรณ์ที่ไม่สามารถใช้งานได้
 - ประสานงานกับหน่วยงานอื่นเพื่อถอดถอน/เคลื่อนย้ายอุปกรณ์/สิ่งของในกรณีจำเป็น
 - ติดป้ายและจดบันทึกสิ่งของ/อุปกรณ์ที่ไม่สามารถใช้งานได้ตามขั้นตอนที่องค์กรกำหนด
- การให้คำแนะนำแก่ลูกค้าสำหรับบริการและสิ่งของที่แม่บ้านมีไว้เพื่อให้บริการ หมายความว่ารวมถึง
 - แจ้งลูกค้าเกี่ยวกับทางเลือกที่แม่บ้านมีให้บริการ
 - แจ้งลูกค้าเกี่ยวกับทางเลือกที่แม่บ้านอื่นมีให้บริการ
- การให้คำแนะนำการใช้งานสิ่งของ/อุปกรณ์ที่ส่งมอบให้ลูกค้า หมายความว่ารวมถึง
 - ขอควรพิจารณาเกี่ยวกับการใช้งานและความปลอดภัย
 - สอบถามเพื่อให้เชื่อมั่นว่าลูกค้ามีความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการใช้งานอุปกรณ์
 - สอบถามความต้องการเพิ่มเติมของลูกค้า
- การรายงานข้อบกพร่องที่เกิดขึ้น หมายความว่ารวมถึง
 - การรายงานด้วยวาจาไปยังบุคคลที่เกี่ยวข้อง
- จัดทำเอกสารที่องค์กรกำหนด เช่น คำร้องขอให้ดำเนินการซ่อมบำรุง หรือรายงานความเสียหายของอุปกรณ์
- ติดต่อประสานงานกับผู้ให้บริการภายนอกที่รับผิดชอบการซ่อมแซม/บำรุงรักษา
- เหตุการณ์น่าสงสัยหรืออันตรายที่อาจจะเกิดขึ้น หมายความว่ารวมถึง
 - พฤติกรรมของลูกค้าที่ไม่สามารถรับได้ เช่น การข่มขู่ คุกคาม การกระทำที่ผิดกฎหมาย รุนแรง
 - เสียใจที่ดังเกินไป การแต่งกายที่ไม่เหมาะสม
 - จำนวนผู้เข้าพักที่มากเกินไปกว่าข้อตกลง

- การปรากฏตัวของบุคคลต้องห้าม
- การพบบุคคลที่ไม่ได้รับอนุญาต/ไม่มีความเกี่ยวข้องในสถานที่ควบคุมการเข้า-ออก
- การเข้าร่วมการวางแผนความต้องการจัดหาสินค้าหรือการวางแผนมาตรฐานคุณภาพบริการ หมายถึง
- การระบุหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับสิ่งของ/อุปกรณ์ที่มักจะได้รับการร้องเรียนหรือมีความเสียหายเกิดขึ้น
- การระบุหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับสิ่งของ/อุปกรณ์ที่มักจะได้รับการร้องเรียนจากลูกค้า
- การระบุหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับผู้ที่ต้องทำหน้าที่ให้บริการตามคำร้องขอ (กรณีที่ไม่เป็นไปตามการดำเนินงานปกติ)

ตารางวิเคราะห์หน่วยการเรียนรู้

ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชาชื่อวิชาการให้บริการในงานแม่บ้านโรงแรม				
งานหลัก (Duty)	งานย่อย (Task)	สมรรถนะ ย่อย (มาตรฐาน อาชีพ)	ความรู้ ในการปฏิบัติงาน	ทักษะ ในการปฏิบัติงาน
๑. งานจัดการ ห้องพักโรงแรม	๑.๑ งานห้องพัก	๓.๐๓.๑ ๓๒.๐๑	๑) ประเภทของห้องพักใน โรงแรม ๒) ประเภทของเตียงนอน	๑) จัดเตรียมห้องพักใน โรงแรม ๒) จัดเตรียมเตียงนอน
	๑.๒ งานจัดเตรียมเครื่องใช้และ อุปกรณ์สำหรับทำความสะอาด ห้องพัก	๓.๐๓.๑๓ ๒.๐๖	๑) การเตรียมรถเข็น สำหรับทำความสะอาด ห้องพัก ๒) การเตรียมเครื่องมือ เครื่องใช้ในการทำความสะอาด ๓) การเตรียมน้ำยาเคมีใน การทำความสะอาด	๑) เตรียมรถเข็นสำหรับทำ ความสะอาดห้องพัก ๒) เตรียมเครื่องมือเครื่องใช้ ในการทำความสะอาด ๓) เตรียมน้ำยาเคมีในการ ทำความสะอาด
	๑.๓ งานทำความสะอาดห้องพัก	๓.๐๓.๑ ๓๒.๐๑	๑) การเข้าห้องพักแขก ๒) ขั้นตอนการทำความสะอาด ห้องพัก	๑) การเข้าห้องพักแขก ๒) ขั้นตอนการทำความสะอาด ห้องพัก

๒. งาน จัดเตรียม ห้องพักประเภท สแตนดาร์ด (Standard)	๒.๑ งานทำความสะอาดห้องพัก ประเภทสแตนดาร์ด (Standard)	๓.๐๓.๑ ๓๒.๐๑	๑) การเข้าห้องพักแขก ๒) ขั้นตอนการทำความสะอาด ห้องพัก	๑) การเข้าห้องพักแขก ๒) ขั้นตอนการทำความสะอาด ห้องพัก
	๒.๒ งานปูเตียงประเภท สแตนดาร์ด (Standard)	๓.๐๓.๑๓ ๒.๐๔	๑) การปูเตียงแบบปูผ้า ๓ ผืน ๒) การปูเตียงแบบใช้ผ้า นวมหรือดู่เวท์ ๓) การเปิดเตียง	๑) การปูเตียงแบบปูผ้า ๓ ผืน ๒) การปูเตียงแบบใช้ผ้า นวมหรือดู่เวท์ ๓) การเปิดเตียง
๓. งาน จัดเตรียม ห้องพักสวีท (Suite)	๓.๑ งานทำความสะอาดห้องพัก ประเภท ห้องพักรีสวีท (Suite)	๓.๐๓.๑ ๓๒.๐๑	๑) การเข้าห้องพักแขก ๒) ขั้นตอนการทำความสะอาด ห้องพัก	๑) การเข้าห้องพักแขก ๒) ขั้นตอนการทำความสะอาด ห้องพัก
	๓.๒ งานปูเตียงประเภทห้องพัก สวีท (Suite)	๓.๐๓.๑๓ ๒.๐๔	๑) การปูเตียงแบบปูผ้า ๓ ผืน ๒) การปูเตียงแบบใช้ผ้า นวมหรือดู่เวท์ ๓) การเปิดเตียง	๑) การปูเตียงแบบปูผ้า ๓ ผืน ๒) การปูเตียงแบบใช้ผ้า นวมหรือดู่เวท์ ๓) การเปิดเตียง

หน่วยการเรียนรู้

หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ พุทธศักราช ๒๕๖๗

ประเภทวิชา อุตสาหกรรมท่องเที่ยว กลุ่มอาชีพ การโรงแรม สาขาวิชา การโรงแรม
ชื่อวิชา การให้บริการในงานแม่บ้านโรงแรม รหัสวิชา ๒๐๗๐๑-๒๐๑๐ (ท-ป-น) ๑-๒-๒

จำนวนการเรียนรู้ ๓ ชั่วโมง/สัปดาห์ รวม ๕๔ ชั่วโมง/ภาคเรียน

ทฤษฎี ๑ ชั่วโมง/สัปดาห์ ปฏิบัติ ๒ ชั่วโมง/สัปดาห์ จำนวน ๒ หน่วยกิต

หน่วยที่	หน่วยการเรียนรู้	เวลาเรียน (ชม.)		
		ทฤษฎี	ปฏิบัติ	รวม
๑	งานจัดการห้องพักโรงแรม ๑.๑ งานห้องพัก ๑.๒ งานจัดเตรียมเครื่องใช้และอุปกรณ์สำหรับทำความสะอาดห้องพัก ๑.๓ งานทำความสะอาดห้องพัก ๑) การเข้าห้องพักแขก ๒) ขั้นตอนการทำความสะอาดห้องพัก	๓	๖	๙
๒	งานจัดเตรียมห้องพักประเภทสแตนดาร์ด (Standard) ๒.๑ งานทำความสะอาดห้องพักประเภทสแตนดาร์ด (Standard) ๒.๒ งานปูเตียงสำหรับห้องพักประเภทสแตนดาร์ด (Standard)	๗	๑๔	๒๑
๓	งานจัดเตรียมห้องพักสวีท (Suite) ๓.๑ งานทำความสะอาดห้องพักประเภทสวีท (Suite) ๓.๒ งานปูเตียงสำหรับห้องพักสวีท (Suite)	๗	๑๔	๒๑
	ประเมินผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา (ประยุกต์ใช้ความรู้ในการบริการงานแม่บ้านแก่ลูกค้า รับเรื่อง ให้คำแนะนำแก่ลูกค้า ประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการงานแม่บ้านโรงแรมได้)	๑	๒	๓
	รวม	๑๘	๓๖	๕๔

กิจกรรมการเรียนการสอน

๑. ชี้แจงวัตถุประสงค์การเรียนรู้ให้ผู้เรียนทราบ
๒. สนทนาโต้ตอบ แลกเปลี่ยนข้อมูลได้ตามวัตถุประสงค์ของการสื่อสารในสถานการณ์ต่างๆ
๓. แจกใบงาน ใบมอบหมายงาน
๔. การศึกษาค้นคว้าจากแหล่งข้อมูลการเรียนรู้ต่างๆ
๕. แลกเปลี่ยนเรียนรู้ เสนอความคิดเห็น สรุปบทเรียน
๖. ทดสอบหลังเรียน

การวัดผลประเมินผล/ระดับคะแนน

รายละเอียดการวัดผล

การระหว่างหน่วยการเรียนรู้	๓๐	คะแนน
บูรณาการคุณธรรม จริยธรรม และคุณลักษณะอันพึงประสงค์	๒๐	คะแนน
งานมอบหมาย/ รายงาน/กิจกรรม	๓๐	คะแนน
การสอบปลายภาค	๒๐	คะแนน
รวม	๑๐๐	คะแนน

ระดับคะแนน

คะแนน ๘๐ - ๑๐๐	ระดับผลการเรียนระดับ	๔
คะแนน ๗๕ - ๗๙	ระดับผลการเรียนระดับ	๓
คะแนน ๖๕ - ๖๙	ระดับผลการเรียนระดับ	๒.๕
คะแนน ๖๐ - ๖๔	ระดับผลการเรียนระดับ	๒
คะแนน ๕๕ - ๕๙	ระดับผลการเรียนระดับ	๑.๕
คะแนน ๕๐ - ๕๔	ระดับผลการเรียนระดับ	๑
คะแนน ๐ - ๔๙	ระดับผลการเรียนระดับ	๐

สื่อการเรียนการสอน/หนังสือเรียน/หนังสือประกอบ

๑. ชุดฝึก
๒. Powerpoint
๓. ใบงาน/แบบฝึกหัด
๔. สื่อการสอน

แหล่งเรียนรู้เพิ่มเติม

๑. อินเทอร์เน็ต (Internet)
๒. ห้องสมุด/ห้องปฏิบัติการ
๓. E-book

ตารางวิเคราะห์พฤติกรรมการเรียนรู้

หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ พุทธศักราช ๒๕๖๗

ประเภทวิชา อุตสาหกรรมท่องเที่ยว กลุ่มอาชีพ การโรงแรม สาขาวิชา การโรงแรม
 ชื่อวิชา การให้บริการในงานแม่บ้านโรงแรม รหัสวิชา ๒๐๗๐๑-๒๐๑๐ (ท-ป-น) ๑-๒-๒

จำนวนการเรียนรู้ ๓ ชั่วโมง/สัปดาห์ รวม ๕๔ ชั่วโมง/ภาคเรียน

ทฤษฎี	๑	ชั่วโมง/สัปดาห์ ปฏิบัติ	๒	ชั่วโมง/สัปดาห์	จำนวน	๒	หน่วยกิต
-------	---	-------------------------	---	-----------------	-------	---	----------

	แผนการจัดการเรียนรู้ที่ ๑	หน่วยที่ ๑
	รหัสวิชา ๒๐๗๐๑-๒๐๑๐ ชื่อวิชา การให้บริการในงานแม่บ้าน โรงแรม	สอนครั้งที่ ๑
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ การจัดการห้องพักโรงแรม	ทฤษฎี ๑ ชม. ปฏิบัติ ๒ ชม.
ชื่อเรื่อง งานห้องพัก		

๑. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

๑.๑ ประยุกต์ใช้หลักการจัดเตรียมห้องพักโรงแรมให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานในงานอาชีพ

๒. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

๒.๑ มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงาน สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์กรมหาชน) รหัส ๓.๐๓.๑๓๔ อาชีพแม่บ้านในโรงแรม ระดับ ๑ สมรรถนะย่อย ทำความสะอาดและเตรียมห้องพักสำหรับลูกค้า

๑) เกณฑ์การปฏิบัติงาน

๑.๑ คัดเลือกและจัดเตรียมเครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน

๑.๒ สั่งและหรือจัดเตรียมของใช้สิ้นเปลืองให้เพียงพอ

๑.๓ บรรจุจัดเตรียมรถเข็นอย่างเรียบร้อยและปลอดภัย

๒) วิธีการประเมิน

ทดสอบทักษะการปฏิบัติงานจากการจำลองสถานการณ์และ/หรือบทบาทสมมติ

๓) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- สามารถจัดเตรียมรถเข็นแม่บ้านให้พร้อมใช้งาน
- สามารถจัด/ทำเตียงประเภทต่าง ๆ ได้ตามข้อกำหนดของโรงแรม ตั้งแต่การปูและจัดเก็บเตียง การวางและจัดเตรียมหมอน การเปิดเตียงและใช้ผ้าคลุมที่นอนการพับและวางผ้าเช็ดตัว การจัดเตรียมและวางของใช้ส่วนตัวไว้บริการแขก การจัดเตรียมและการวางหนังสือของโรงแรมและสิ่งพิมพ์ต่างๆ เป็นต้น
- สามารถทำความสะอาดห้องน้ำ เครื่องสุขภัณฑ์ ตลอดจนอุปกรณ์ต่าง ๆ ได้อย่างสะอาด เรียบร้อย และภายในกำหนดเวลา
- สามารถทำความสะอาดห้องพักแขกประเภทต่าง ๆ ได้อย่างสะอาด เรียบร้อย และภายในกำหนดเวลา
- สามารถทำความสะอาดเครื่องมือ เครื่องใช้ และเติมอุปกรณ์และของใช้ที่จำเป็นในการทำงานให้เพียงพอ
- สามารถให้บริการงานแม่บ้านตามที่ลูกค้าร้องขอได้

๔) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แสดงความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการทำความสะอาดห้องพักแขกของโรงแรม มาตรฐานการให้บริการการปฏิบัติต่อลูกค้าระดับ VIP นโยบายความเป็นส่วนตัวของลูกค้า ระเบียบการใช้อุปกรณ์และเครื่องอำนวยความสะดวกของโรงแรม ข้อกำหนดเกี่ยวกับการเติมของใช้ในห้องพักแขก ข้อกำหนดด้านความมั่นคงและความปลอดภัย ข้อกำหนดด้านการแต่งกาย
- แสดงความรู้เกี่ยวกับหลักการทำความสะอาดและการใช้น้ำยาทำความสะอาด

๓. สมรรถนะประจำหน่วย

๓.๑ แสดงความรู้เกี่ยวกับการจัดการห้องพัก

๓.๒ ปฏิบัติการเขียนเพื่ออธิบายประเภทของห้องพักในโรงแรม

๓.๓ ปฏิบัติการเขียนเพื่ออธิบายขั้นตอนการทำสะอาดห้องพัก

๓.๔ ปฏิบัติการทดลองเพื่ออธิบายขั้นตอนการปูเตียง

๔. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

๔.๑ อธิบายเกี่ยวกับการจัดการห้องพักโรงแรมให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง

๔.๒ มีทักษะในการจัดการห้องพักโรงแรมให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง

๔.๓ มีกิริยาสุภาพในการทำงานปฏิบัติงานด้วยความเป็นระเบียบเรียบร้อย ประณีต รอบคอบ และมีความรับผิดชอบ

๔.๔ สามารถประยุกต์ใช้หลักการจัดการห้องพักโรงแรมให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานในงานอาชีพได้

๕. สารการเรียนรู้

๑) ประเภทของห้องพักในโรงแรม

๒) ประเภทของเตียงนอน

๖. กิจกรรมการเรียนรู้

วิธีการสอนโดยแบบจิ๊กซอร์ (Jigsaw)

ชั้นนำเข้าสู่บทเรียน

๑. ผู้สอนให้ผู้เรียนจัดโต๊ะเป็นกลุ่ม เพื่อจัดบรรยากาศในชั้นเรียนที่เอื้อต่อการเรียนรู้

๒. ผู้สอนจัดกิจกรรมบริหารสมอง Brain Gym เพื่อกระตุ้นผู้เรียนให้เกิดการพัฒนาทั้งทางด้านร่างกาย สติปัญญา จิตใจ ๒ นาที ก่อนเข้าสู่บทเรียน

ขั้นสอน

๓. จัดผู้เรียนเข้ากลุ่มความสามารถ (เก่ง-กลาง-อ่อน) กลุ่มละ ๔ คนและเรียกกลุ่มนี้ว่า กลุ่มบ้านของเรา (home group)

๔. สมาชิกในกลุ่มบ้านของเราได้รับมอบหมายให้ศึกษาเนื้อหาสาระคนละ ๑ ส่วน ดังนี้

คนที่ ๑ เรื่อง งานห้องพัก

คนที่ ๒ เรื่อง งานจัดเตรียมเครื่องใช้และอุปกรณ์สำหรับทำความสะอาดห้องพัก

คนที่ ๓ เรื่อง งานทำความสะอาดห้องพัก

คนที่ ๔ เรื่อง งานปูเตียง

๕. สมาชิกในกลุ่มบ้านของเรา แยกย้ายไปรวมกับสมาชิกกลุ่มอื่นซึ่งได้รับเนื้อหาเดียวกันตั้งเป็นกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ (expert group) ขึ้นมา และร่วมกันทำความเข้าใจในเนื้อหาสาระนั้นอย่างละเอียด และร่วมกันอภิปรายหาคำตอบประเด็นที่ผู้สอนมอบหมายให้

๖. สมาชิกกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ กลับไปสู่กลุ่มบ้านของเรา แต่ละกลุ่มช่วยสอนเพื่อนในกลุ่ม ให้เข้าใจสาระที่ตนได้ศึกษาร่วมกับกลุ่มผู้เชี่ยวชาญเช่นนี้ สมาชิกทุกคนจะได้เรียนรู้ภาพรวมของสาระทั้งหมด

๗. ผู้เรียนทุกคนทำแบบทดสอบ แต่ละคนจะได้คะแนนเป็นรายบุคคล และนำคะแนนของทุกคนในกลุ่มบ้านของเรามารวมกัน (หรือหาค่าเฉลี่ย) เป็นคะแนนกลุ่ม กลุ่มที่ได้คะแนนสูงสุดได้รับรางวัล

ขั้นสรุป

๘. ผู้สอนและผู้เรียนร่วมกันสรุปสาระสำคัญของบทเรียน ผู้เรียนจดบันทึกสรุป

๙. ผู้เรียนทำใบงานที่ ๑.๑

๑๐. ผู้สอนประเมินผลการปฏิบัติงานตามใบงานที่ ๑.๑ โดยใช้แบบประเมินผลการปฏิบัติงาน

๑๑. ผู้สอนประเมินคุณลักษณะอันพึงประสงค์ โดยใช้แบบประเมินคุณลักษณะอันพึงประสงค์

๑๒. ผู้สอนให้ผู้เรียนทำแบบฝึกหัดหน่วยที่ ๑ ส่งชั่วโมงถัดไป

๗. สื่อและแหล่งการเรียนรู้

๗.๑ หนังสือประกอบการเรียน วิชา การให้บริการในงานแม่บ้านโรงแรม

๗.๒ สื่อประกอบการเรียน เช่น VDO, PowerPoint, YouTube และอุปกรณ์จริง

๘. หลักฐาน/เอกสารประกอบการเรียนรู้ (เช่น ใบความรู้ ใบงาน ใบมอบหมายงาน ชิ้นงาน ฯลฯ)

๘.๑ แผนการจัดการเรียนรู้

๘.๒ ใบความรู้ ใบปฏิบัติงาน

๘.๓ แบบประเมินและแบบสังเกตต่าง ๆ

๘.๔ บันทึกการสอนของผู้สอน

๙. การวัดและประเมินผล

๙.๑ วิธีวัดและการประเมินผล

- ๑) ทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน
- ๒) ตรวจใบกิจกรรมการเรียนรู้
- ๓) ตอบคำถาม
- ๔) ประเมินการสนทนา
- ๕) สังเกตพฤติกรรม

๙.๒ เครื่องมือวัดและการประเมินผล

- ๑) แบบทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน
- ๒) ใบกิจกรรมการเรียนรู้
- ๓) แบบประเมินการตอบคำถาม
- ๔) แบบประเมินการสนทนา
- ๕) แบบสังเกตพฤติกรรม

๙.๓ เกณฑ์วัดและการประเมินผล

- ๑) เกณฑ์การทดสอบหลังเรียน คะแนนผ่านไม่ต่ำกว่า ๘๐%
- ๒) เกณฑ์การประเมินการตอบคำถาม คะแนนผ่านไม่ต่ำกว่า ๘๐%
- ๓) เกณฑ์การประเมินการสนทนา คะแนนผ่านไม่ต่ำกว่า ๘๐%
- ๔) เกณฑ์การสังเกตพฤติกรรม คะแนนผ่านไม่ต่ำกว่า ๘๐%

๑๐. บันทึกผลหลังการจัดการเรียนรู้

๑๐.๑ ผลการจัดการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นกับผู้เรียน

๑๐.๒ ปัญหา อุปสรรคที่พบ

๑๐.๓ การแก้ไข้ปัญหา

๑) ผลการแก้ไข้ปัญหาที่ส่งผลดีต่อผู้เรียน

๒) แนวทางแก้ไข้ปัญหาในครั้งต่อไป

	ใบความรู้	หน่วยที่ ๑
	รหัสวิชา ๒๐๗๐๑-๒๐๑๐ ชื่อวิชา การให้บริการในงานแม่บ้าน โรงแรม	สอนครั้งที่ ๑
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ การจัดการห้องพักโรงแรม	ทฤษฎี ๑ ชม. ปฏิบัติ ๒ ชม.
ชื่อเรื่อง งานห้องพัก		

๑. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

๑.๑ ประยุกต์ใช้หลักการจัดเตรียมห้องพักโรงแรมให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานในงานอาชีพ

๒. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

๒.๑ มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงาน สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์กรมหาชน) รหัส ๓.๐๓.๑๓๔ อาชีพแม่บ้านในโรงแรม ระดับ ๑ สมรรถนะย่อย ทำความสะอาดและเตรียมห้องพักสำหรับลูกค้า

๑) เกณฑ์การปฏิบัติงาน

๑.๑ คัดเลือกและจัดเตรียมเครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน

๑.๒ สั่งและหรือจัดเตรียมของใช้สิ้นเปลืองให้เพียงพอ

๑.๓ บรรจุจัดเตรียมรถเข็นอย่างเรียบร้อยและปลอดภัย

๒) วิธีการประเมิน

ทดสอบทักษะการปฏิบัติงานจากการจำลองสถานการณ์และ/หรือบทบาทสมมติ

๓) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- สามารถจัดเตรียมรถเข็นแม่บ้านให้พร้อมใช้งาน
- สามารถจัด/ทำเตียงประเภทต่าง ๆ ได้ตามข้อกำหนดของโรงแรม ตั้งแต่การปูและจัดเก็บเตียง การวางและจัดเตรียมหมอน การเปิดเตียงและใช้ผ้าคลุมที่นอนการพับและวางผ้าเช็ดตัว การจัดเตรียมและวางของใช้ส่วนตัวไว้บริการแขก การจัดเตรียมและการวางหนังสือของโรงแรมและสิ่งพิมพ์ต่างๆ เป็นต้น
- สามารถทำความสะอาดห้องน้ำ เครื่องสุขภัณฑ์ ตลอดจนอุปกรณ์ต่าง ๆ ได้อย่างสะอาด เรียบร้อย และภายในกำหนดเวลา
- สามารถทำความสะอาดห้องพักแขกประเภทต่าง ๆ ได้อย่างสะอาด เรียบร้อย และภายในกำหนดเวลา
- สามารถทำความสะอาดเครื่องมือ เครื่องใช้ และเติมอุปกรณ์และของใช้ที่จำเป็นในการทำงานให้เพียงพอ
- สามารถให้บริการงานแม่บ้านตามที่ลูกค้าร้องขอได้

๔) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แสดงความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการทำความสะอาดห้องพักแขกของโรงแรม มาตรฐานการให้บริการการปฏิบัติต่อลูกค้าระดับ VIP นโยบายความเป็นส่วนตัวของลูกค้า ระเบียบการใช้อุปกรณ์และเครื่องอำนวยความสะดวกของโรงแรม ข้อกำหนดเกี่ยวกับการเติมของใช้ในห้องพักแขก ข้อกำหนดด้านความมั่นคงและความปลอดภัย ข้อกำหนดด้านการแต่งกาย

- แสดงความรู้เกี่ยวกับหลักการทำความสะอาดและการใช้น้ำยาทำความสะอาด

๓. สมรรถนะประจำหน่วย

- ๓.๑ แสดงความรู้เกี่ยวกับการจัดการห้องพัก
- ๓.๒ ปฏิบัติการเขียนเพื่ออธิบายประเภทของห้องพักในโรงแรม
- ๓.๓ ปฏิบัติการเขียนเพื่ออธิบายขั้นตอนการทำความสะอาดห้องพัก
- ๓.๔ ปฏิบัติการทดลองเพื่ออธิบายขั้นตอนการปูเตียง

๔. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

- ๔.๑ อธิบายเกี่ยวกับการจัดการห้องพักโรงแรมให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง
- ๔.๒ มีทักษะในการจัดการห้องพักโรงแรมให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง
- ๔.๓ มีกิจนิสัยในการทำงานปฏิบัติงานด้วยความเป็นระเบียบเรียบร้อย ประณีต รอบคอบ และมีความรับผิดชอบ
- ๔.๔ สามารถประยุกต์ใช้หลักการจัดการห้องพักโรงแรมให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานในงานอาชีพได้

๕. สารการเรียนรู้

- ๑.ความรู้เกี่ยวกับห้องพัก

ประเภทของห้องพักในโรงแรม (Type of Rooms)

๑. Single Room ห้องพักที่มีเตียงเดี่ยว (Single Bed) ๑ เตียงหรือเตียงคู่ (Double Bed) ๑ เตียง จัดไว้บริการสำหรับแขกพักเพียงคนเดียว ปัจจุบันพบได้น้อยมากในโรงแรมระดับ ๔-๕ ดาว ดังนั้นทางโรงแรม นิยมจัดเป็นห้องพักแบบ Twin Room หรือห้องพักแบบ Double Room แทนแขกสามารถพักคนเดียวได้

๒. Double Room ห้องพักที่มีเตียงคู่ (Double Bed) ๑ เตียง จัดไว้บริการสำหรับแขกพัก ๒ คน และจัดอุปกรณ์เครื่องใช้ในห้องพักต่าง ๆ สำหรับแขกพัก ๒ คน

๓. Twin Room ห้องพักที่มีเตียงเดี่ยว ๒ เตียง (Single Bed) ๒ เตียง วางแยกกัน จัดไว้บริการสำหรับแขกพัก ๒ คน ลักษณะเหมือนห้อง Double Room แต่แตกต่างกันตรงที่ประเภทของเตียงที่ใช้ โรงแรม สามารถให้บริการสำหรับแขกที่มาพักคนเดียวได้ โดยคิดเงินค่าบริการสำหรับ ๑ คน

๔. Triple Room ห้องพักที่มีเตียงเดี่ยว (Single Bed) ๓ เตียง หรือ เตียงคู่ (Double Bed) ๑ เตียง และเตียงเดี่ยว ๑ เตียงก็ได้ จัดไว้สำหรับแขกพัก ๓ คน จัดอุปกรณ์เครื่องใช้ในห้องพักสำหรับ ๓ คน โดยคิดราคาสำหรับแขกพัก ๓ คน

๕. Suite ห้องชุด ที่มีห้องนอนมากกว่า ๑ ห้องคือ พื้นที่ส่วนของห้องนอนและพื้นที่ส่วนของห้องนั่งเล่น เป็นห้องพักที่หรูหราที่สุดของโรงแรม มีห้องพักแขก ห้องนั่งเล่น มีสิ่งอำนวยความสะดวกสบายให้กับแขก มากกว่าห้องพักประเภทอื่น ๆ มีการตกแต่งอย่างสวยงาม อัตราค่าห้องพักจะแพงกว่าห้องพักประเภทอื่น ๆ

๖. Penthouse เป็นห้องที่มีขนาดกว้างขวาง มักจัดตั้งอยู่บนส่วนชั้นบนสุดของอาคาร และมีบริเวณเชื่อมต่อไปยังส่วนต่าง ๆ ของโรงแรม

๗. Deluxe ห้องพักที่ตั้งอยู่ในตำแหน่งที่ดีที่สุด มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบครัน หรือ

๘. Connecting Room ห้องพักที่เชื่อมต่อกันมีประตูภายในห้องพักเปิดทะลุถึงกันได้ โดยไม่ต้องเปิดประตูออกมาทางด้านนอกเหมาะสำหรับแขกที่มาพักเป็นครอบครัว

๙. Adjoining Room ห้องที่มีจำนวนมากกว่า ๒ ห้องขึ้นไปอยู่ติดกัน หรืออยู่ในบริเวณเดียวกัน โดยไม่มีประตูภายในเปิดทะลุถึงกันได้ เหมาะสำหรับแขกที่พักเป็นกลุ่มหรือมาเป็นหมู่คณะ

๑๐. Duplex ห้องชุด ๒ ชั้น มีบันไดเชื่อมภายในห้องพัก ประกอบด้วยห้อง นอน ๑ หรือ ๒ ห้อง มีห้องนั่งเล่น เหมาะสำหรับ แขกที่มาเป็นครอบครัว

๖. แบบฝึกหัด/แบบทดสอบ

คำสั่ง จงเลือกคำตอบที่ถูกต้องที่สุด ทำเครื่องหมาย (X) ลงในกระดาษคำตอบ

๑. ข้อใดไม่ใช่ความสำคัญของแผนกแม่บ้าน

- ก. รักษาทรัพย์สินของแขก
- ข. รักษาทรัพย์สินของโรงแรม
- ค. มีความพร้อมในการต้อนรับแขก
- ง. เป็นที่รวบรวมข้อมูลของแขกและโรงแรม

๒. สิ่งที่สำคัญที่สุดของแผนกแม่บ้านในการให้บริการของโรงแรม คือข้อใด

- ก. ความสะอาด ข. ความทันสมัย
- ค. ความประหยัด ง. ความสะดวกสบาย

๓. แผนกใดในโรงแรมที่ทำรายได้เป็นอันดับหนึ่งให้กับธุรกิจโรงแรม

- ก. แผนกครัว
- ข. แผนกแม่บ้าน
- ค. แผนกบริการส่วนหน้า
- ง. แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม

๔. พนักงานแผนกแม่บ้านควรปฏิบัติตนอย่างไรเมื่อต้องพบแขกครั้งแรก

- ก. รีบให้บริการ
- ข. กล่าวต้อนรับและสวัสดี
- ค. ประสานสายตากับแขก
- ง. ทักทายแขกด้วยคำว่า “สวัสดี”

๕. แผนกแม่บ้านจะดูแลรับผิดชอบความสะอาดในทุกส่วนของโรงแรมยกเว้นข้อใด

- ก. ห้องครัว

ข. สำนักงาน

ค. บริเวณสาธารณะ

ง. ร้านค้าเช่าในโรงแรม

๖. พนักงานคนใดไม่มีจรรยาบรรณในการทำงาน

ก. แอนทำงานตรงเวลาเสมอ

ข. น้องส่งเสียงดังขณะปฏิบัติหน้าที่

ค. ฝนมีกิริยามารยาทที่สุภาพอ่อนน้อม

ง. ตาลให้บริการแขกด้วยความเต็มใจ ๓

๗. ข้อใดไม่ถูกต้อง

ก. ความซื่อสัตย์เป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดของจรรยาบรรณสำหรับงานบริการ

ข. แผนกแม่บ้านเป็นแผนกที่สามารถสร้างความพึงพอใจและประทับใจให้แขกได้

ค. จรรยาบรรณวิชาชีพมีความจำเป็นและต้องยึดถือเฉพาะผู้บริหารระดับสูงเท่านั้น

ง. งานในแผนกแม่บ้านเป็นงานที่ต้องใช้ความชำนาญและทักษะเฉพาะอย่าง

๘. ข้อใดเป็นสิ่งที่ควรทำเมื่อพนักงานพบกับแขกขณะปฏิบัติหน้าที่

ก. กล่าวทักทายอย่างสุภาพ

ข. รีบเข้าไปช่วยเหลือแขก

ค. ทำงานตามปกติให้เสร็จ

ง. รีบเก็บอุปกรณ์กลับแผนก

๙. คุณสมบัติข้อใดที่พนักงานแผนกแม่บ้านจะต้องมีเป็นอันดับแรก

ก. กิริยามารยาทที่ดี

ข. ความพร้อมที่จะบริการ

ค. การมีเจตคติที่ดีต่อการทำงาน

ง. ความสะอาดเรียบร้อยของร่างกาย

๑๐. ข้อใดคือนิสัยการทำงานที่ไม่เหมาะสมสำหรับพนักงาน

- ก. มีระเบียบแบบแผนการทำงานที่ดี
- ข. การเตรียมงานล่วงหน้าสำหรับงานวันถัดไป
- ค. ดูแลรักษาเฉพาะอุปกรณ์ที่ตนเองรับผิดชอบเท่านั้น
- ง. สนใจศึกษาลักษณะงานและรับการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ

๗. เอกสารอ้างอิง (ขึ้นหน้าใหม่)

ณัชปยุตญา ศิลาทอง. การให้บริการในงานแม่บ้านโรงแรม. บริษัท ศูนย์หนังสือเมืองไทย จำกัด.

๘. ภาคผนวก (เฉลยแบบฝึกหัด เฉลยแบบทดสอบ ฯ)

คำสั่ง จงเลือกคำตอบที่ถูกต้องที่สุด ทำเครื่องหมาย (X) ลงในกระดาษคำตอบ

๑. ข้อใดไม่ใช่ความสำคัญของแผนกแม่บ้าน

- ก. รักษาทรัพย์สินของแขก
- ข. รักษาทรัพย์สินของโรงแรม
- ค. มีความพร้อมในการต้อนรับแขก
- ง. เป็นที่รวบรวมข้อมูลของแขกและโรงแรม

๒. สิ่งที่สำคัญที่สุดของแผนกแม่บ้านในการให้บริการของโรงแรม คือข้อใด

- ก. ความสะอาด
- ข. ความทันสมัย
- ค. ความประหยัด
- ง. ความสะดวกสบาย

๓. แผนกใดในโรงแรมที่ทำรายได้เป็นอันดับหนึ่งให้กับธุรกิจโรงแรม

- ก. แผนกครัว
- ข. แผนกแม่บ้าน

ค. แผนกบริการส่วนหน้า

ง. แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม

๔. พนักงานแผนกแม่บ้านควรปฏิบัติตนอย่างไรเมื่อต้องพบแขกครั้งแรก

ก. รีบให้บริการ

ข. กล่าวต้อนรับและสวัสดี

ค. ประสานสายตากับแขก

ง. ทักทายแขกด้วยคำว่า “สวัสดี”

๕. แผนกแม่บ้านจะดูแลรับผิดชอบความสะอาดในทุกละเอียดของโรงแรมยกเว้นข้อใด

ก. ห้องครัว

ข. สำนักงาน

ค. บริเวณสาธารณะ

ง. ร้านค้าเช่าในโรงแรม

๖. พนักงานคนใดไม่มีจรรยาบรรณในการทำงาน

ก. แอนทำงานตรงเวลาเสมอ

ข. น้องส่งเสียงดังขณะปฏิบัติหน้าที่

ค. ฝนมีกิริยามารยาทที่สุภาพอ่อนน้อม

ง. ตาลให้บริการแขกด้วยความเต็มใจ ๓

๗. ข้อใดไม่ถูกต้อง

ก. ความซื่อสัตย์เป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดของจรรยาบรรณสำหรับงานบริการ

ข. แผนกแม่บ้านเป็นแผนกที่สามารถสร้างความพึงพอใจและประทับใจให้แขกได้

ค. จรรยาบรรณวิชาชีพมีความจำเป็นและต้องยึดถือเฉพาะผู้บริหารระดับสูงเท่านั้น

ง. งานในแผนกแม่บ้านเป็นงานที่ต้องใช้ความชำนาญและทักษะเฉพาะอย่าง

๘. ข้อใดเป็นสิ่งที่ควรทำเมื่อพนักงานพบกับแขกขณะปฏิบัติหน้าที่

ก. กล่าวทักทายอย่างสุภาพ

ข. รีบเข้าไปช่วยเหลือแขก

ค. ทำงานตามปกติให้เสร็จ

ง. รีบเก็บอุปกรณ์กลับแผนก

๙. คุณสมบัติข้อใดที่พนักงานแผนกแม่บ้านจะต้องมีเป็นอันดับแรก

ก. กิริยามารยาทที่ดี

ข. ความพร้อมที่จะบริการ

ค. การมีเจตคติที่ดีต่อการทำงาน

ง. ความสะอาดเรียบร้อยของร่างกาย

๑๐. ข้อใดคือนิสัยการทำงานที่ไม่เหมาะสมสำหรับพนักงาน

ก. มีระเบียบแบบแผนการทำงานที่ดี

ข. การเตรียมงานล่วงหน้าสำหรับงานวันถัดไป

ค. ดูแลรักษาเฉพาะอุปกรณ์ที่ตนเองรับผิดชอบเท่านั้น

ง. สนใจศึกษาลักษณะงานและรับการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ

	ใบกิจกรรม ๑.๑	หน่วยที่ ๑
	รหัสวิชา ๒๐๗๐๑-๒๐๑๐ ชื่อวิชา การให้บริการในงานแม่บ้าน โรงแรม	สอนครั้งที่ ๑
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ การจัดการห้องพักโรงแรม	ทฤษฎี ๑ ชม. ปฏิบัติ ๒ ชม.
ชื่อเรื่อง งานห้องพัก		

๑. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

๑.๑ ประยุกต์ใช้หลักการจัดเตรียมห้องพักโรงแรมให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานในงานอาชีพ

๒. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

๒.๑ มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงาน สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) รหัส ๓.๐๓.๑๓๔ อาชีพแม่บ้านในโรงแรม ระดับ ๑ สมรรถนะย่อย ทำความสะอาดและเตรียมห้องพักสำหรับลูกค้า

๑) เกณฑ์การปฏิบัติงาน

๑.๑ คัดเลือกและจัดเตรียมเครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน

๑.๒ สั่งและหรือจัดเตรียมของใช้สิ้นเปลืองให้เพียงพอ

๑.๓ บรรจุจัดเตรียมรถเข็นอย่างเรียบร้อยและปลอดภัย

๒) วิธีการประเมิน

ทดสอบทักษะการปฏิบัติงานจากการจำลองสถานการณ์และ/หรือบทบาทสมมติ

๓) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- สามารถจัดเตรียมรถเข็นแม่บ้านให้พร้อมใช้งาน
- สามารถจัด/ทำเตียงประเภทต่าง ๆ ได้ตามข้อกำหนดของโรงแรม ตั้งแต่การปูและจัดเก็บเตียง การวางและจัดเตรียมหมอน การเปิดเตียงและใช้ผ้าคลุมที่นอนการพับและวางผ้าเช็ดตัว การจัดเตรียมและวางของใช้ส่วนตัวไว้บริการแขก การจัดเตรียมและการวางหนังสือของโรงแรมและสิ่งพิมพ์ต่างๆ เป็นต้น
- สามารถทำความสะอาดห้องน้ำ เครื่องสุขภัณฑ์ ตลอดจนอุปกรณ์ต่าง ๆ ได้อย่างสะอาด เรียบร้อย และภายในกำหนดเวลา
- สามารถทำความสะอาดห้องพักแขกประเภทต่าง ๆ ได้อย่างสะอาด เรียบร้อย และภายในกำหนดเวลา
- สามารถทำความสะอาดเครื่องมือ เครื่องใช้ และเติมอุปกรณ์และของใช้ที่จำเป็นในการทำงานให้เพียงพอ
- สามารถให้บริการงานแม่บ้านตามที่ลูกค้าร้องขอได้

๔) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แสดงความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการทำความสะอาดห้องพักแขกของโรงแรม มาตรฐานการให้บริการการปฏิบัติต่อลูกค้าระดับ VIP นโยบายความเป็นส่วนตัวของลูกค้า ระเบียบการใช้อุปกรณ์และเครื่องอำนวยความสะดวกของโรงแรม ข้อกำหนดเกี่ยวกับการเติมของใช้ในห้องพักแขก ข้อกำหนดด้านความมั่นคงและความปลอดภัย ข้อกำหนดด้านการแต่งกาย
- แสดงความรู้เกี่ยวกับหลักการทำความสะอาดและการใช้น้ำยาทำความสะอาด

๓. สมรรถนะประจำหน่วย

- ๓.๑ แสดงความรู้เกี่ยวกับการจัดการห้องพัก
- ๓.๒ ปฏิบัติการเขียนเพื่ออธิบายประเภทของห้องพักในโรงแรม
- ๓.๓ ปฏิบัติการเขียนเพื่ออธิบายขั้นตอนการทำสะอาดห้องพัก
- ๓.๔ ปฏิบัติการทดลองเพื่ออธิบายขั้นตอนการปูเตียง

๔. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

- ๔.๑ อธิบายเกี่ยวกับการจัดการห้องพักโรงแรมให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง
- ๔.๒ มีทักษะในการจัดการห้องพักโรงแรมให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง
- ๔.๓ มีกิริยาสุภาพในการทำงานปฏิบัติงานด้วยความเป็นระเบียบเรียบร้อย ประณีต รอบคอบ และมีความรับผิดชอบ
- ๔.๔ สามารถประยุกต์ใช้หลักการจัดการห้องพักโรงแรมให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานในงานอาชีพได้

๕. สารการเรียนรู้

- ๑) การคัดเลือกเครื่องมือเครื่องใช้
- ๒) การจัดเตรียมเครื่องมือเครื่องใช้
- ๓) การบรรจุจัดเตรียมรถเข็นอย่างเรียบร้อย
- ๔) ความปลอดภัยในการบรรจุจัดเตรียมรถเข็น

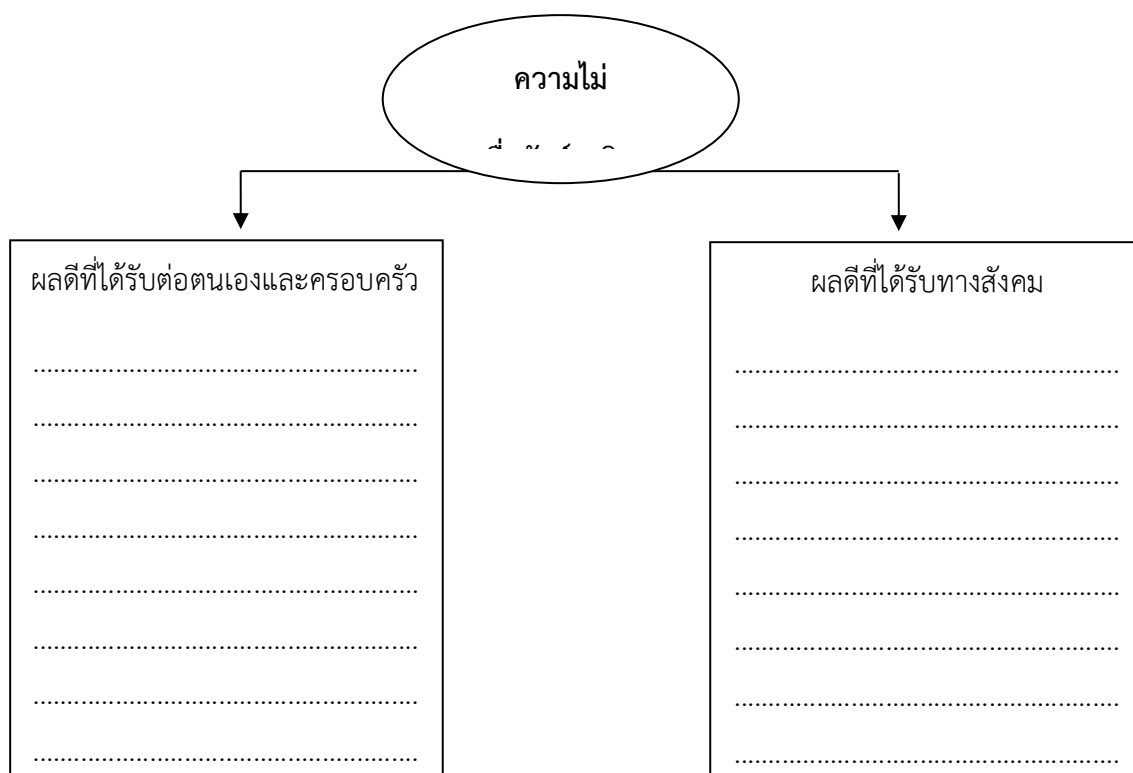
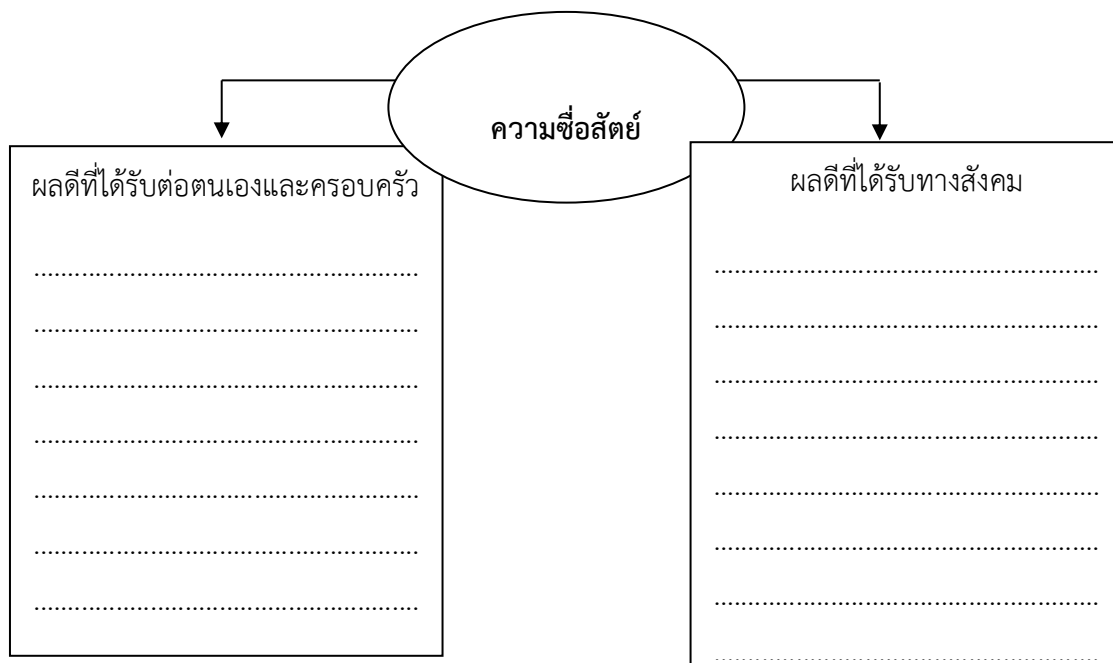
๖. คำแนะนำ/ข้อควรระวัง

- ๖.๑. ปฏิบัติงานห้องพักด้วยความรอบคอบ มีกิริยาสุภาพในการทำงานมีระเบียบแบบแผน ความรับผิดชอบตนเองและส่วนรวม

๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ใบกิจกรรมที่ ๑.๑

คำสั่ง ให้ผู้เรียนบอกผลดีและผลเสียของการกระทำตามหัวข้อที่กำหนด



๘. สรุปและวิจารณ์ผล

ครูและนักเรียนร่วมกันสรุปเนื้อหา

๙. การประเมินผล

นักเรียนต้องได้ผลการประเมินไม่ต่ำกว่าร้อยละ ๖๐ และหากไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินจะต้องปฏิบัติงานใหม่

๑๐. เอกสารอ้างอิง /เอกสารค้นคว้าเพิ่มเติม

ณัชปยุตญา ศิลาทอง. การให้บริการในงานแม่บ้านโรงแรม. บริษัท ศูนย์หนังสือเมืองไทย จำกัด.

	ใบงาน ๑.๑	หน่วยที่ ๑
	รหัสวิชา ๒๐๗๐๑-๒๐๑๐ ชื่อวิชา การให้บริการในงานแม่บ้าน โรงแรม	สอนครั้งที่ ๑
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ การจัดการห้องพักโรงแรม	ทฤษฎี ๑ ชม. ปฏิบัติ ๒ ชม.
ชื่อเรื่อง งานห้องพัก		

๑. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

๑.๑ ประยุกต์ใช้หลักการจัดเตรียมห้องพักโรงแรมให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานในงานอาชีพ

๒. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

๒.๑ มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงาน สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) รหัส ๓.๐๓.๑๓๔ อาชีพแม่บ้านในโรงแรม ระดับ ๑ สมรรถนะย่อย ทำความสะอาดและเตรียมห้องพักสำหรับลูกค้า

๑) เกณฑ์การปฏิบัติงาน

๑.๑ คัดเลือกและจัดเตรียมเครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน

๑.๒ สั่งและหรือจัดเตรียมของใช้สิ้นเปลืองให้เพียงพอ

๑.๓ บรรจุจัดเตรียมรถเข็นอย่างเรียบร้อยและปลอดภัย

๒) วิธีการประเมิน

ทดสอบทักษะการปฏิบัติงานจากการจำลองสถานการณ์และ/หรือบทบาทสมมติ

๓) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- สามารถจัดเตรียมรถเข็นแม่บ้านให้พร้อมใช้งาน
- สามารถจัด/ทำเตียงประเภทต่าง ๆ ได้ตามข้อกำหนดของโรงแรม ตั้งแต่การปูและจัดเก็บเตียง การวางและจัดเตรียมหมอน การเปิดเตียงและใช้ผ้าคลุมที่นอนการพับและวางผ้าเช็ดตัว การจัดเตรียมและวางของใช้ส่วนตัวไว้บริการแขก การจัดเตรียมและการวางหนังสือของโรงแรมและสิ่งพิมพ์ต่างๆ เป็นต้น
- สามารถทำความสะอาดห้องน้ำ เครื่องสุขภัณฑ์ ตลอดจนอุปกรณ์ต่าง ๆ ได้อย่างสะอาด เรียบร้อย และภายในกำหนดเวลา
- สามารถทำความสะอาดห้องพักแขกประเภทต่าง ๆ ได้อย่างสะอาด เรียบร้อย และภายในกำหนดเวลา
- สามารถทำความสะอาดเครื่องมือ เครื่องใช้ และเติมอุปกรณ์และของใช้ที่จำเป็นในการทำงานให้เพียงพอ
- สามารถให้บริการงานแม่บ้านตามที่ลูกค้าร้องขอได้

๔) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แสดงความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการทำความสะอาดห้องพักแขกของโรงแรม มาตรฐานการให้บริการการปฏิบัติต่อลูกค้าระดับ VIP นโยบายความเป็นส่วนตัวของลูกค้า ระเบียบการใช้อุปกรณ์และเครื่องอำนวยความสะดวกของโรงแรม ข้อกำหนดเกี่ยวกับการเติมของใช้ในห้องพักแขก ข้อกำหนดด้านความมั่นคงและความปลอดภัย ข้อกำหนดด้านการแต่งกาย
- แสดงความรู้เกี่ยวกับหลักการทำความสะอาดและการใช้น้ำยาทำความสะอาด

๓. สมรรถนะประจำหน่วย

- ๓.๑ แสดงความรู้เกี่ยวกับการจัดการห้องพัก
- ๓.๒ ปฏิบัติการเขียนเพื่ออธิบายประเภทของห้องพักในโรงแรม
- ๓.๓ ปฏิบัติการเขียนเพื่ออธิบายขั้นตอนการทำความสะอาดห้องพัก
- ๓.๔ ปฏิบัติการทดลองเพื่ออธิบายขั้นตอนการปูเตียง

๔. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

- ๔.๑ อธิบายเกี่ยวกับการจัดการห้องพักโรงแรมให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง
- ๔.๒ มีทักษะในการจัดการห้องพักโรงแรมให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง
- ๔.๓ มีกิจนิสัยในการทำงานปฏิบัติงานด้วยความเป็นระเบียบเรียบร้อย ประณีต รอบคอบ และมีความรับผิดชอบ
- ๔.๔ สามารถประยุกต์ใช้หลักการจัดการห้องพักโรงแรมให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานในงานอาชีพได้

๕. สารการเรียนรู้

- ๑) การคัดเลือกเครื่องมือเครื่องใช้
- ๒) การจัดเตรียมเครื่องมือเครื่องใช้
- ๓) การบรรจุจัดเตรียมรถเข็นอย่างเรียบร้อย
- ๔) ความปลอดภัยในการบรรจุจัดเตรียมรถเข็น

๖. คำแนะนำ/ข้อควรระวัง

- ๖.๑. ปฏิบัติงานห้องพักด้วยความรอบคอบ มีกิจนิสัยในการทำงานมีระเบียบแบบแผน ความเป็นระเบียบเรียบร้อยตนเองและส่วนรวม

๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ใบงานที่ ๑.๒

คำสั่ง ให้นักเรียนอธิบายประเภทของห้องพักในโรงแรม ดังต่อไปนี้ (๑๐ คะแนน)

๑. Single Room

.....

.....

.....

.....

.....

.....

๒. Twin Room

.....

.....

.....

.....

.....

.....

๓. Suite

.....

.....

.....

.....

.....

๔. Connecting Room

.....

.....

.....

.....

๕. Duplex

.....

๘. สรุปและวิจารณ์ผล

ครูและนักเรียนร่วมกันสรุปเนื้อหา

๙.การประเมินผล

นักเรียนต้องได้ผลการประเมินไม่ต่ำกว่าร้อยละ ๖๐ และหากไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินจะต้อง
 ปฏิบัติงานใหม่

๑๐. เอกสารอ้างอิง /เอกสารค้นคว้าเพิ่มเติม

ณัชปณญา ศิลาทอง. การให้บริการในงานแม่บ้านโรงแรม. บริษัท ศูนย์หนังสือเมืองไทย
 จำกัด.

	แผนการจัดการเรียนรู้	หน่วยที่ ๑
	รหัสวิชา ๒๐๗๐๑-๒๐๑๐ ชื่อวิชา การให้บริการในงานแม่บ้าน โรงแรม	สอนครั้งที่ ๒
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ การจัดการห้องพักโรงแรม	ทฤษฎี ๑ ชม. ปฏิบัติ ๒ ชม.
ชื่อเรื่อง งานจัดเตรียมเครื่องใช้และอุปกรณ์สำหรับทำความสะอาดห้องพัก		

๑. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

๑.๑ ประยุกต์ใช้หลักการจัดเตรียมห้องพักโรงแรมให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานในงานอาชีพ

๒. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

๒.๑ มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงาน สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) รหัส ๓.๐๓.๑๓๔ อาชีพแม่บ้านในโรงแรม ระดับ ๑ สมรรถนะย่อย ทำความสะอาดและเตรียมห้องพักสำหรับลูกค้า

๑) เกณฑ์การปฏิบัติงาน

๑.๑ คัดเลือกและจัดเตรียมเครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน

๑.๒ สั่งและหรือจัดเตรียมของใช้สิ้นเปลืองให้เพียงพอ

๑.๓ บรรจุจัดเตรียมรถเข็นอย่างเรียบร้อยและปลอดภัย

๒) วิธีการประเมิน

ทดสอบทักษะการปฏิบัติงานจากการจำลองสถานการณ์และ/หรือบทบาทสมมติ

๓) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- สามารถจัดเตรียมรถเข็นแม่บ้านให้พร้อมใช้งาน
- สามารถจัด/ทำเตียงประเภทต่าง ๆ ได้ตามข้อกำหนดของโรงแรม ตั้งแต่การปูและจัดเก็บเตียง การวางและจัดเตรียมหมอน การเปิดเตียงและใช้ผ้าคลุมที่นอนการพับและวางผ้าเช็ดตัว การจัดเตรียมและวางของใช้ส่วนตัวไว้บริการแขก การจัดเตรียมและการวางหนังสือของโรงแรมและสิ่งพิมพ์ต่างๆ เป็นต้น
- สามารถทำความสะอาดห้องน้ำ เครื่องสุขภัณฑ์ ตลอดจนอุปกรณ์ต่าง ๆ ได้อย่างสะอาด เรียบร้อย และภายในกำหนดเวลา
- สามารถทำความสะอาดห้องพักแขกประเภทต่าง ๆ ได้อย่างสะอาด เรียบร้อย และภายในกำหนดเวลา
- สามารถทำความสะอาดเครื่องมือ เครื่องใช้ และเติมอุปกรณ์และของใช้ที่จำเป็นในการทำงานให้เพียงพอ

- สามารถให้บริการงานแม่บ้านตามที่ลูกค้าร้องขอได้

๔) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แสดงความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการทำความสะอาดห้องพักแขกของโรงแรม มาตรฐานการให้บริการการปฏิบัติต่อลูกค้าระดับ VIP นโยบายความเป็นส่วนตัวของลูกค้า ระเบียบการใช้อุปกรณ์และเครื่องอำนวยความสะดวกของโรงแรม ข้อกำหนดเกี่ยวกับการเติมของใช้ในห้องพักแขก ข้อกำหนดด้านความมั่นคงและความปลอดภัย ข้อกำหนดด้านการแต่งกาย

- แสดงความรู้เกี่ยวกับหลักการทำความสะอาดและการใช้น้ำยาทำความสะอาด

สะอาด

๓. สมรรถนะประจำหน่วย

๓.๑ แสดงความรู้เกี่ยวกับการจัดการห้องพัก

๓.๒ ปฏิบัติการเขียนเพื่ออธิบายประเภทของห้องพักในโรงแรม

๓.๓ ปฏิบัติการเขียนเพื่ออธิบายขั้นตอนการทำสะอาดห้องพัก

๓.๔ ปฏิบัติการทดลองเพื่ออธิบายขั้นตอนการปูเตียง

๔. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

๔.๑ อธิบายเกี่ยวกับการจัดการห้องพักโรงแรมให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง

๔.๒ มีทักษะในการจัดการห้องพักโรงแรมให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง

๔.๓ มีกิริยาสุภาพในการทำงานปฏิบัติงานด้วยความเป็นระเบียบเรียบร้อย ประณีต รอบคอบ และมีความรับผิดชอบ

๔.๔ สามารถประยุกต์ใช้หลักการจัดการห้องพักโรงแรมให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานในงานอาชีพได้

๕. สารการเรียนรู้

- ๑) การเตรียมรถเข็นสำหรับทำความสะอาดห้องพัก
- ๒) การเตรียมเครื่องมือเครื่องใช้ในการทำความสะอาด
- ๓) การเตรียมน้ำยาเคมีในการทำความสะอาด

๖. กิจกรรมการเรียนรู้

วิธีการสอนโดยแบบจิ๊กซอร์ (Jigsaw)

ชั้นนำเข้าสู่บทเรียน

๑. ผู้สอนให้ผู้เรียนจัดโต๊ะเป็นกลุ่ม เพื่อจัดบรรยากาศในชั้นเรียนที่เอื้อต่อการเรียนรู้
๒. ผู้สอนจัดกิจกรรมบริหารสมอง Brain Gym เพื่อกระตุ้นผู้เรียนให้เกิดการพัฒนาทั้งทางด้านร่างกาย สติปัญญา จิตใจ ๒ นาที ก่อนเข้าสู่บทเรียน

ขั้นสอน

๓. จัดผู้เรียนเข้ากลุ่มละความสามารถ (เก่ง-กลาง-อ่อน) กลุ่มละ ๔ คนและเรียกกลุ่มนี้ว่า กลุ่มบ้านของเรา (home group)
๔. สมาชิกในกลุ่มบ้านของเราได้รับมอบหมายให้ศึกษาเนื้อหาสาระคนละ ๑ ส่วน ดังนี้
 - คนที่ ๑ เรื่อง การเตรียมรถเข็นสำหรับทำความสะอาดห้องพัก
 - คนที่ ๒ เรื่อง การเตรียมเครื่องมือเครื่องใช้ น้ำยาเคมีในการทำความสะอาด
 - คนที่ ๓ เรื่อง การเข้าห้องพักแขก
 - คนที่ ๔ เรื่อง ขั้นตอนการทำความสะอาดห้องพัก
๕. สมาชิกในกลุ่มบ้านของเรา แยกย้ายไปรวมกับสมาชิกกลุ่มอื่นซึ่งได้รับเนื้อหาเดียวกัน ตั้งเป็นกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ (expert group) ขึ้นมา และร่วมกันทำความเข้าใจในเนื้อหาสาระนั้นอย่างละเอียด และร่วมกันอภิปรายหาคำตอบประเด็นที่ผู้สอนมอบหมายให้

๖. สมาชิกกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ กลับไปสู่กลุ่มบ้านของเรา แต่ละกลุ่มช่วยสอนเพื่อนในกลุ่ม ให้เข้าใจสาระที่ตนได้ศึกษาร่วมกับกลุ่มผู้เชี่ยวชาญเช่นนี้ สมาชิกทุกคนจะได้เรียนรู้ภาพรวมของสาระทั้งหมด

๗. ผู้เรียนทุกคนทำแบบทดสอบ แต่ละคนจะได้คะแนนเป็นรายบุคคล และนำคะแนนของทุกคนในกลุ่มบ้านของเรารวมกัน (หรือหาค่าเฉลี่ย) เป็นคะแนนกลุ่ม กลุ่มที่ได้คะแนนสูงสุดได้รับรางวัล

ขั้นสรุป

๘. ผู้สอนและผู้เรียนร่วมกันสรุปสาระสำคัญของบทเรียน ผู้เรียนจดบันทึกสรุป

๙. ผู้เรียนทำใบงานที่ ๑.๒

๑๐. ผู้สอนประเมินผลการปฏิบัติงานตามใบงานที่ ๑.๒ โดยใช้แบบประเมินผลการปฏิบัติงาน

๑๑. ผู้สอนประเมินคุณลักษณะอันพึงประสงค์ โดยใช้แบบประเมินคุณลักษณะอันพึงประสงค์

๑๒. ผู้สอนให้ผู้เรียนทำแบบฝึกหัดหน่วยที่ ๑ ส่งชั่วโมงถัดไป

๗. สื่อและแหล่งการเรียนรู้

๗.๑ หนังสือประกอบการเรียน วิชา การให้บริการในงานแม่บ้านโรงแรม

๗.๒ สื่อประกอบการเรียน เช่น VDO, PowerPoint, YouTube และอุปกรณ์จริง

๘. หลักฐาน/เอกสารประกอบการเรียนรู้ (เช่น ใบความรู้ ใบงาน ใบมอบหมายงาน ชิ้นงาน ฯลฯ)

๘.๑ แผนการจัดการเรียนรู้

๘.๒ ใบความรู้ ใบปฏิบัติงาน

๘.๓ แบบประเมินและแบบสังเกตต่าง ๆ

๘.๔ บันทึกการสอนของผู้สอน

๙. การวัดและประเมินผล

๙.๑ วิธีวัดและการประเมินผล

- ๑) ทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน
- ๒) ตรวจใบกิจกรรมการเรียนรู้
- ๓) ตอบคำถาม
- ๔) ประเมินการสนทนา
- ๕) สังเกตพฤติกรรม

๙.๒ เครื่องมือวัดและการประเมินผล

- ๑) แบบทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน
- ๒) ใบกิจกรรมการเรียนรู้
- ๓) แบบประเมินการตอบคำถาม
- ๔) แบบประเมินการสนทนา
- ๕) แบบสังเกตพฤติกรรม

๙.๓ เกณฑ์วัดและการประเมินผล

- ๑) เกณฑ์การทดสอบหลังเรียน คะแนนผ่านไม่ต่ำกว่า ๘๐%
- ๒) เกณฑ์การประเมินการตอบคำถาม คะแนนผ่านไม่ต่ำกว่า ๘๐%
- ๓) เกณฑ์การประเมินการสนทนา คะแนนผ่านไม่ต่ำกว่า ๘๐%
- ๔) เกณฑ์การสังเกตพฤติกรรม คะแนนผ่านไม่ต่ำกว่า ๘๐%

๑๐. บันทึกผลหลังการจัดการเรียนรู้

๑๐.๑ ผลการจัดการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นกับผู้เรียน

.....

.....

.....

๑๐.๒ ปัญหา อุปสรรคที่พบ

.....

.....

.....

๑๐.๓ การแก้ไข้ปัญหา

.....

.....

.....

๑) ผลการแก้ไขปัญหที่ส่งผลลัพธ์ที่ดีต่อผู้เรียน

.....

.....

.....

๒) แนวทางแก้ปัญหาในครั้งต่อไป

.....

.....

.....

	ใบความรู้	หน่วยที่ ๑
	รหัสวิชา ๒๐๗๐๑-๒๐๑๐ ชื่อวิชา การให้บริการในงานแม่บ้าน โรงแรม	สอนครั้งที่ ๒
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ การจัดการห้องพักโรงแรม	ทฤษฎี ๑ ชม. ปฏิบัติ ๒ ชม.
ชื่อเรื่อง งานจัดเตรียมเครื่องใช้และอุปกรณ์สำหรับทำความสะอาดห้องพัก		

๑. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

๑.๑ ประยุกต์ใช้หลักการจัดเตรียมห้องพักโรงแรมให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานในงานอาชีพ

๒. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

๒.๑ มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงาน สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) รหัส ๓.๐๓.๑๓๔ อาชีพแม่บ้านในโรงแรม ระดับ ๑ สมรรถนะย่อย ทำความสะอาดและเตรียมห้องพักสำหรับลูกค้า

๑) เกณฑ์การปฏิบัติงาน

๑.๑ คัดเลือกและจัดเตรียมเครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน

๑.๒ สิ่งและหรือจัดเตรียมของใช้สิ้นเปลืองให้เพียงพอ

๑.๓ บรรจุจัดเตรียมรถเข็นอย่างเรียบร้อยและปลอดภัย

๒) วิธีการประเมิน

ทดสอบทักษะการปฏิบัติงานจากการจำลองสถานการณ์และ/หรือบทบาทสมมติ

๓) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- สามารถจัดเตรียมรถเข็นแม่บ้านให้พร้อมใช้งาน
- สามารถจัด/ทำเตียงประเภทต่าง ๆ ได้ตามข้อกำหนดของโรงแรม ตั้งแต่การปูและจัดเก็บเตียง การวางและจัดเตรียมหมอน การเปิดเตียงและใช้ผ้าคลุมที่นอนการพับและวางผ้าเช็ดตัว การจัดเตรียมและวางของใช้ส่วนตัวไว้บริการแขก การจัดเตรียมและการวางหนังสือของโรงแรมและสิ่งพิมพ์ต่างๆ เป็นต้น
- สามารถทำความสะอาดห้องน้ำ เครื่องสุขภัณฑ์ ตลอดจนอุปกรณ์ต่าง ๆ ได้อย่างสะอาด เรียบร้อย และภายในกำหนดเวลา
- สามารถทำความสะอาดห้องพักแขกประเภทต่าง ๆ ได้อย่างสะอาด เรียบร้อย และภายในกำหนดเวลา

- สามารถทำความสะอาดเครื่องมือ เครื่องใช้ และเติมอุปกรณ์และของใช้ที่จำเป็นในการทำงานให้เพียงพอ

- สามารถให้บริการงานแม่บ้านตามที่ลูกค้าร้องขอได้

๔) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แสดงความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการทำความสะอาดห้องพักแขกของโรงแรม มาตรฐานการให้บริการการปฏิบัติต่อลูกค้าระดับ VIP นโยบายความเป็นส่วนตัวของลูกค้า ระเบียบการใช้อุปกรณ์และเครื่องอำนวยความสะดวกของโรงแรม ข้อกำหนดเกี่ยวกับการเติมของใช้ในห้องพักแขก ข้อกำหนดด้านความมั่นคงและความปลอดภัย ข้อกำหนดด้านการแต่งกาย

- แสดงความรู้เกี่ยวกับหลักการทำความสะอาดและการใช้น้ำยาทำความสะอาด

๓. สมรรถนะประจำหน่วย

๓.๑ แสดงความรู้เกี่ยวกับการจัดการห้องพัก

๓.๒ ปฏิบัติการเขียนเพื่ออธิบายประเภทของห้องพักในโรงแรม

๓.๓ ปฏิบัติการเขียนเพื่ออธิบายขั้นตอนการทำความสะอาดห้องพัก

๓.๔ ปฏิบัติการทดลองเพื่ออธิบายขั้นตอนการปูเตียง

๔. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

๔.๑ อธิบายเกี่ยวกับการจัดการห้องพักโรงแรมให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง

๔.๒ มีทักษะในการจัดการห้องพักโรงแรมให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง

๔.๓ มีกิจนิสัยในการทำงานปฏิบัติงานด้วยความเป็นระเบียบเรียบร้อย ประณีต รอบคอบ และมีความรับผิดชอบ

๔.๔ สามารถประยุกต์ใช้หลักการจัดการห้องพักโรงแรมให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานในงานอาชีพได้

๕. สารการเรียนรู้

- ๑) การเตรียมรถเข็นสำหรับทำความสะอาดห้องพัก
- ๒) การเตรียมเครื่องมือเครื่องใช้ในการทำความสะอาด
- ๓) การเตรียมน้ำยาเคมีในการทำความสะอาด

เนื้อหาการเรียนรู้/การสอน

การเตรียมรถเข็นสำหรับทำความสะอาดห้องพัก

๑. การจัดเตรียมรถเข็นสำหรับทำความสะอาดห้องพัก ควรทำตามขั้นตอน ดังนี้

๑. นำของใช้และอุปกรณ์การทำความสะอาดทุกชิ้นออกจากรถเข็นพร้อมล้างให้สะอาด
๒. นำผ้าสะอาด (ผ้าเช็ดตัว ผ้าปูที่นอน) ที่เหลือจากการทำงานออกมาวางบนชั้นวางผ้าและ นำผ้าที่ใช้แล้วใส่ในตะกร้าสำหรับส่งผ้าซัก
๓. เทขยะที่เก็บมาจากห้องพัก พร้อมรวบรวมกระดาษหนังสือพิมพ์และหนังสืออ่านเล่น แมกกาซีน ออกจากรถให้หมด
๔. เช็ดฝุ่นตามชั้นวางของภายในรถเข็นให้สะอาด
๕. ชั้นที่วางผ้าในรถเข็น ควรมีกระดาษขาวสะอาดปูรองพื้นเพื่อกันสนิมจากรถเข็นและสิ่งสกปรกอื่นๆ (ถ้ากระดาษที่รองพื้นสกปรกหรือขาดควรเปลี่ยนใหม่)
๖. จัดวางอุปกรณ์ของใช้แขก (สบู่ หมวกอาบนํ้า) เป็นหมวดหมู่มีระเบียบ โดยแยกจากอุปกรณ์ ทำความสะอาด ถ้าของใช้หมดหรือพร่องให้ใส่หรือจัดเพิ่มให้ครบเพียงพอต่อการทำงานในแต่ละวัน
๗. น้ำยาทำความสะอาดทุกชนิด ควรแบ่งใส่กระบอกฉีดให้พอใช้ต่อการทำงานของแต่ละวัน และควรเขียนป้ายบอกให้ชัดเจนว่าเป็นชนิดไหน น้ำยาอะไร ถ้าภาชนะที่ใช้สกปรกควรล้างทำความสะอาดด้วย
๘. จัดผ้าชนิดต่าง ๆ ใส่รถเข็น ให้มีจำนวนเพียงพอต่อการทำงานในแต่ละวัน

๙. จัดวางอุปกรณ์ทำความสะอาด ให้เป็นระเบียบง่ายต่อการหยิบใช้
๑๐. ถูไล่ยุงและถูไล่ผ้าใช้แล้ว ถ้าสกปรกมากหรือมีราขึ้นให้เปลี่ยนถุงใหม่หรือส่งซักให้สะอาด
๑๑. ไม่นำอาหารหรือขนมวางไว้ในรถ เพื่อป้องกันความสกปรกและไม่ให้เป็นที่อยู่ของพวกแมลงต่าง ๆ
๑๒. หมั่นหยอดน้ำมันที่ล้อรถเข็นเสมอ ล้อจะได้ลื่นไม่ฝืดหรือติดขัด
๑๓. ส่วนประกอบของรถเข็นที่เป็นโลหะควรขัดให้ขึ้นเงาเพื่อให้ถูกสุขลักษณะควรใช้ผ้าที่ไม่ใช้แล้วและสะอาด (ผ้าปูที่นอนเก่า) คลุมรถเข็นเพื่อป้องกันฝุ่นหลังจากจัดเตรียมรถเข็นเสร็จเรียบร้อยแล้ว

๒. การเตรียมน้ำยาเคมีในการทำทำความสะอาด

การเลือกใช้น้ำยาในการทำทำความสะอาดทุกชนิด ควรเลือกใช้ชนิดที่ไม่เป็นอันตรายกับสิ่งแวดล้อม และควรแบ่งใส่กระบอกฉีดให้พอเหมาะต่อการใช้งานในแต่ละวันและควรมีป้ายแสดงไว้อย่างชัดเจนให้พนักงาน น้ำยาที่ควรจัดเตรียม ได้แก่ น้ำยาล้างจาน น้ำยาล้างแก้ว น้ำยาล้างห้องน้ำ น้ำยาเช็ดเฟอร์นิเจอร์ และแอลกอฮอล์สำหรับทำความสะอาดโทรศัพท์



๓. การเตรียมเครื่องมือเครื่องใช้ในการทำความสะอาดห้องพัก

พนักงานทำความสะอาดห้องพักจะต้องจัดเตรียมเครื่องมือเครื่องใช้ในการทำความสะอาด ห้องพัก แยกให้พร้อม ประกอบด้วย แผ่นขัดด้วยมือหรือแผ่นใยขัด ถูมือยาง ไม้มือปัดฝุ่นพร้อมถังชักม็อบ ผ้าเช็ดฝุ่น ผ้าเช็ดแก้ว ไม้กวาดขนไก่ ที่ตักผง เป็นต้น



๖. แบบฝึกหัด/แบบทดสอบ

คำสั่ง จงเลือกคำตอบที่ถูกต้องที่สุด ทำเครื่องหมาย (X) ลงในกระดาษคำตอบ

๑. ห้องพักที่มี ๒ ห้องอยู่ติดกัน และมีประตูเปิดถึงกันได้ หมายถึงห้องพักประเภทใด

ก. Penthouse

ข. Double Room

ค. Adjoining Room

ง. Connecting Room

๒. ข้อใดหมายถึงห้องพักเตียงเดี่ยว ๒ เตียง

ก. Single Room

ข. Triple Room

ค. Twin Room

ง. Double Room

๓. การเช็ดฝุ่นในห้องพักแขกที่ต้องการประหยัดเวลาพนักงานทำความสะอาดห้องพัก มีวิธีการปฏิบัติอย่างไร

ก. เช็ดจากที่สูงลงมาที่ต่ำ

ข. เริ่มทำตามเข็มนาฬิกา

ค. เช็ดจากด้านในออกมาด้านนอก ง. เช็ดจากด้านนอกเข้าหาด้านใน

๔. ห้องพักประเภทใดที่รับรองแขกพักได้ ๓ คน

ก. Double Room

ข. Single Room

ค. Twin Room

ง. Triple Room

๕. การทำความสะอาดห้องพักแขก พนักงานทำความสะอาดควรทำความสะอาดห้องพักใดก่อนเป็นอันดับแรก

ก. ห้องว่าง

ข. ห้องที่แขกขอให้ทำห้องให้ก่อน

ค. ห้องที่ช่างซ่อมฝักบัวเสร็จเรียบร้อยแล้ว ง. ห้อง Check out ที่ไม่มีกำหนดเวลา Check in

๖. ข้อใด ไม่ใช่ เป็นการเตรียมเครื่องใช้และอุปกรณ์สำหรับทำความสะอาดห้องพัก

ก. จัดวางอุปกรณ์เป็นหมวดหมู่

ข. จัดผ้าแต่ละประเภทให้เพียงพอ

ค. จัดตารางเวรพนักงานสำหรับทำความสะอาด

ง. นำยาทำความสะอาดทุกชนิดมีป้ายบอกไว้ชัดเจน

๗. ในการเตรียมรถเข็นสำหรับทำความสะอาดห้องพักแขก ข้อใดเป็นขั้นตอนแรกในการเตรียม

ก. ตรวจสอบสภาพล้ออยู่เสมอ

ข. เช็ดฝุ่นตามชั้นวางภายในรถให้สะอาด

ค. นำผ้าที่ไม่ใช้แล้วที่มีความสะอาด คลุมรถเพื่อป้องกันฝุ่น

ง. นำของใช้และอุปกรณ์ทำความสะอาดทุกชิ้นออกจากรถพร้อมล้างทำความสะอาด

๘. การปฏิบัติงานในข้อใดไม่ถูกต้อง

ก. การรายงานความแตกต่างเป็นหน้าที่ของแผนกบริการส่วนหน้า

ข. การส่งกุญแจห้องพักคืนแผนกแม่บ้านผู้เบิกและผู้ส่งคืนต้องเป็นบุคคลเดียวกัน

ค. การเขียนรายงานในแผนกแม่บ้านเป็นสิ่งจำเป็นเพราะเป็นการควบคุมระบบการทำงาน

ง. ถ้าพนักงานแผนกอื่นและแขกมีความจำเป็นต้องเปิดห้องพัก Room Maid จะต้องเปิดให้

๙. ข้อใดคือขั้นตอนสุดท้ายในการทำความสะอาดห้องพักแขก

ก. ปิดไฟ

ข. ปิดประตูล็อกให้เรียบร้อย

ค. ปลดป้ายทำความสะอาดห้องพักออก

ง. ลงบันทึกการทำงานและสถานะของห้องพักในใบรายงาน

๑๐. ในการทำความสะอาดอ่างอาบน้ำ พนักงานควรทำบริเวณใดเป็นอันดับแรก

ก. ฝักบัว

ข. อ่างน้ำ

ค. ผนังห้องน้ำ

ง. อุปกรณ์ก๊อกน้ำ

๗. เอกสารอ้างอิง (ขึ้นหน้าใหม่)

ณัชปณญา ศิลาทอง. การให้บริการในงานแม่บ้านโรงแรม. บริษัท ศูนย์หนังสือเมืองไทย จำกัด.

๘. ภาคผนวก (เฉลยแบบฝึกหัด เฉลยแบบทดสอบ ฯ)

คำสั่ง จงเลือกคำตอบที่ถูกต้องที่สุด ทำเครื่องหมาย (X) ลงในกระดาษคำตอบ

๑. ห้องพักที่มี ๒ ห้องอยู่ติดกัน และมีประตูเปิดถึงกันได้ หมายถึงห้องพักประเภทใด

ก. Penthouse

ข. Double Room

ค. Adjoining Room

ง. Connecting Room

๒. ข้อใดหมายถึงห้องพักเตียงเดี่ยว ๒ เตียง

ก. Single Room

ข. Triple Room

ค. Twin Room

ง. Double Room

๓. การเช็ดฝุ่นในห้องพักแขกที่ต้องการประหยัดเวลาพนักงานทำความสะอาดห้องพัก มีวิธีการปฏิบัติอย่างไร

ก. เช็ดจากที่สูงลงมาที่ต่ำ

ข. เริ่มทำตามเข็มนาฬิกา

ค. เช็ดจากด้านในออกมาด้านนอก

ง. เช็ดจากด้านนอกเข้าหาด้านใน

๔. ห้องพักประเภทใดที่รับรองแขกพักได้ ๓ คน

ก. Double Room

ข. Single Room

ค. Twin Room

ง. Triple Room

๕. การทำความสะอาดห้องพักแขก พนักงานทำความสะอาดควรทำความสะอาดห้องพักใดก่อนเป็นอันดับแรก
- ก. ห้องว่าง ข. ห้องที่แขกขอให้ทำห้องให้ก่อน
- ค. ห้องที่ช่างซ่อมฝักบัวเสร็จเรียบร้อยแล้ว ง. ห้อง Check out ที่ไม่มีกำหนดเวลา Check in
๖. ข้อใด ไม่ใช่ เป็นการเตรียมเครื่องใช้และอุปกรณ์สำหรับทำความสะอาดห้องพัก
- ก. จัดวางอุปกรณ์เป็นหมวดหมู่
- ข. จัดผ้าแต่ละประเภทให้เพียงพอ
- ค. จัดตารางเวรพนักงานสำหรับทำความสะอาด
- ง. นำยาทำความสะอาดทุกชนิดมีป้ายบอกไว้ชัดเจน
๗. ในการเตรียมรถเข็นสำหรับทำความสะอาดห้องพักแขก ข้อใดเป็นขั้นตอนแรกในการเตรียม
- ก. ตรวจสอบสภาพล้ออยู่เสมอ
- ข. เช็ดฝุ่นตามชั้นวางภายในรถให้สะอาด
- ค. นำผ้าที่ไม่ใช้แล้วที่มีความสะอาด คลุมรถเพื่อป้องกันฝุ่น
- ง. นำของใช้และอุปกรณ์ทำความสะอาดทุกชิ้นออกจากรถพร้อมล้างทำความสะอาด
๘. การปฏิบัติงานในข้อใดไม่ถูกต้อง
- ก. การรายงานความแตกต่างเป็นหน้าที่ของแผนกบริการส่วนหน้า
- ข. การส่งกุญแจห้องพักคืนแผนกแม่บ้านผู้เบิกและผู้ส่งคืนต้องเป็นบุคคลเดียวกัน
- ค. การเขียนรายงานในแผนกแม่บ้านเป็นสิ่งจำเป็นเพราะเป็นการควบคุมระบบการทำงาน
- ง. ถ้าพนักงานแผนกอื่นและแขกมีความจำเป็นต้องเปิดห้องพัก Room Maid จะต้องเปิดให้
๙. ข้อใดคือขั้นตอนสุดท้ายในการทำความสะอาดห้องพักแขก
- ก. ปิดไฟ
- ข. ปิดประตูล็อกให้เรียบร้อย
- ค. ปลดป้ายทำความสะอาดห้องพักออก
- ง. ลงบันทึกการทำงานและสถานะของห้องพักในใบรายงาน
๑๐. ในการทำความสะอาดอ่างอาบน้ำ พนักงานควรทำบริเวณใดเป็นอันดับแรก
- ก. ฝักบัว ข. อ่างน้ำ
- ค. ผนังห้องน้ำ ง. อุปกรณ์ก๊อกน้ำ

	ใบกิจกรรม ๑.๒	หน่วยที่ ๑
	รหัสวิชา ๒๐๗๐๑-๒๐๑๐ ชื่อวิชา การให้บริการในงานแม่บ้าน โรงแรม	สอนครั้งที่ ๒
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ การจัดการห้องพักโรงแรม	ทฤษฎี ๑ ชม.

ชื่อเรื่อง เขียนขั้นตอนการทำความสะอาดห้องพัก	ปฏิบัติ ๒ ชม.
--	---------------

๑. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

๑.๑ ประยุกต์ใช้หลักการจัดเตรียมห้องพักโรงแรมให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานในงานอาชีพ

๒. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

๒.๑ มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงาน สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) รหัส ๓.๐๓.๑๓๔ อาชีพแม่บ้านในโรงแรม ระดับ ๑ สมรรถนะย่อย ทำความสะอาดและเตรียมห้องพักสำหรับลูกค้า

๑) เกณฑ์การปฏิบัติงาน

๑.๑ คัดเลือกและจัดเตรียมเครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน

๑.๒ สิ่งและหรือจัดเตรียมของใช้สิ้นเปลืองให้เพียงพอ

๑.๓ บรรจุจัดเตรียมรถเข็นอย่างเรียบร้อยและปลอดภัย

๒) วิธีการประเมิน

ทดสอบทักษะการปฏิบัติงานจากการจำลองสถานการณ์และ/หรือบทบาทสมมติ

๓) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- สามารถจัดเตรียมรถเข็นแม่บ้านให้พร้อมใช้งาน
- สามารถจัด/ทำเตียงประเภทต่าง ๆ ได้ตามข้อกำหนดของโรงแรม ตั้งแต่การปูและจัดเก็บเตียง การวางและจัดเตรียมหมอน การเปิดเตียงและใช้ผ้าคลุมที่นอนการพับและวางผ้าเช็ดตัว การจัดเตรียมและวางของใช้ส่วนตัวไว้บริการแขก การจัดเตรียมและการวางหนังสือของโรงแรมและสิ่งพิมพ์ต่างๆ เป็นต้น

- สามารถทำความสะอาดห้องน้ำ เครื่องสุขภัณฑ์ ตลอดจนอุปกรณ์ต่าง ๆ ได้อย่างสะอาด เรียบร้อย และภายในกำหนดเวลา
- สามารถทำความสะอาดห้องพักแขกประเภทต่าง ๆ ได้อย่างสะอาด เรียบร้อย และภายในกำหนดเวลา
- สามารถทำความสะอาดเครื่องมือ เครื่องใช้ และเติมอุปกรณ์และของใช้ที่จำเป็นในการทำงานให้เพียงพอ
- สามารถให้บริการงานแม่บ้านตามที่ลูกค้าร้องขอได้

๔) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แสดงความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการทำความสะอาดห้องพักแขกของโรงแรม มาตรฐานการให้บริการการปฏิบัติต่อลูกค้าระดับ VIP นโยบายความเป็นส่วนตัวของลูกค้า ระเบียบการใช้อุปกรณ์และเครื่องอำนวยความสะดวกของโรงแรม ข้อกำหนดเกี่ยวกับการเติมของใช้ในห้องพักแขก ข้อกำหนดด้านความมั่นคงและความปลอดภัย ข้อกำหนดด้านการแต่งกาย
- แสดงความรู้เกี่ยวกับหลักการทำความสะอาดและการใช้น้ำยาทำความสะอาด

๓. สมรรถนะประจำหน่วย

- ๓.๑ แสดงความรู้เกี่ยวกับการจัดการห้องพัก
- ๓.๒ ปฏิบัติการเขียนเพื่ออธิบายประเภทของห้องพักในโรงแรม
- ๓.๓ ปฏิบัติการเขียนเพื่ออธิบายขั้นตอนการทำสะอาดห้องพัก
- ๓.๔ ปฏิบัติการทดลองเพื่ออธิบายขั้นตอนการปูเตียง

๔. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

- ๔.๑ อธิบายเกี่ยวกับการจัดการห้องพักโรงแรมให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง
- ๔.๒ มีทักษะในการจัดการห้องพักโรงแรมให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง

๔.๓ มีกิจนิสัยในการทำงานปฏิบัติงานด้วยความเป็นระเบียบเรียบร้อย ประณีต รอบคอบ และมีความรับผิดชอบ

๔.๔ สามารถประยุกต์ใช้หลักการจัดการห้องพักโรงแรมให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานในงานอาชีพได้

๕. สารการเรียนรู้

- ๑) การเตรียมรถเข็นสำหรับทำความสะอาดห้องพัก
- ๒) การเตรียมเครื่องมือเครื่องใช้ในการทำความสะอาด
- ๓) การเตรียมน้ำยาเคมีในการทำความสะอาด

๖. คำแนะนำ/ข้อควรระวัง

๖.๑. ปฏิบัติงานห้องพักด้วยความรอบคอบ มีกิจนิสัยในการทำงานมีระเบียบแบบแผน รับผิดชอบต่อตนเองและส่วนรวม

๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ใบกิจกรรมที่ ๑.๓ เขียนวิธีการบำรุงรักษาอุปกรณ์ในการทำความสะอาด

คำชี้แจง ให้นักเรียนเขียนวิธีการบำรุงรักษาอุปกรณ์ในการทำความสะอาด ต่อไปนี้ (๑๐ คะแนน)

๑. เครื่องดูดฝุ่น

.....

.....

.....

.....

๒. ไม้มีอบ

๓. เครื่องขัดพื้น

๔. แผ่นขัด

๕. ชุดยางรัด

๘. สรุปและวิจารณ์ผล

ครูและนักเรียนร่วมกันสรุปเนื้อหา

๙. การประเมินผล

นักเรียนต้องได้ผลการประเมินไม่ต่ำกว่าร้อยละ ๖๐ และหากไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินจะต้องปฏิบัติงานใหม่

๑๐. เอกสารอ้างอิง /เอกสารค้นคว้าเพิ่มเติม

ณัชปณญา ศิลาทอง. การให้บริการในงานแม่บ้านโรงแรม. บริษัท ศูนย์หนังสือเมืองไทย จำกัด.

	ใบงาน ๑.๒	หน่วยที่ ๑
	รหัสวิชา ๒๐๗๐๑-๒๐๑๐ ชื่อวิชา การให้บริการในงานแม่บ้าน โรงแรม	สอนครั้งที่ ๒
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ การจัดการห้องพักโรงแรม	ทฤษฎี ๑ ชม. ปฏิบัติ ๒ ชม.
ชื่อเรื่อง เขียนขั้นตอนการทำความสะอาดห้องพัก		

๑. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

๑.๑ ประยุกต์ใช้หลักการจัดเตรียมห้องพักโรงแรมให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานในงานอาชีพ

๒. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

๒.๑ มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงาน สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) รหัส ๓.๐๓.๑๓๔ อาชีพแม่บ้านในโรงแรม ระดับ ๑ สมรรถนะย่อย ทำความสะอาดและเตรียมห้องพักสำหรับลูกค้า

๑) เกณฑ์การปฏิบัติงาน

๑.๑ คัดเลือกและจัดเตรียมเครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน

๑.๒ สั่งและหรือจัดเตรียมของใช้สิ้นเปลืองให้เพียงพอ

๑.๓ บรรจุจัดเตรียมรถเข็นอย่างเรียบร้อยและปลอดภัย

๒) วิธีการประเมิน

ทดสอบทักษะการปฏิบัติงานจากการจำลองสถานการณ์และ/หรือบทบาทสมมติ

๓) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- สามารถจัดเตรียมรถเข็นแม่บ้านให้พร้อมใช้งาน
- สามารถจัด/ทำเตียงประเภทต่าง ๆ ได้ตามข้อกำหนดของโรงแรม ตั้งแต่การปูและจัดเก็บเตียง การวางและจัดเตรียมหมอน การเปิดเตียงและใช้ผ้าคลุมที่นอนการพับและวางผ้าเช็ดตัว การจัดเตรียมและวางของใช้ส่วนตัวไว้บริการแขก การจัดเตรียมและการวางหนังสือของโรงแรมและสิ่งพิมพ์ต่างๆ เป็นต้น
- สามารถทำความสะอาดห้องน้ำ เครื่องสุขภัณฑ์ ตลอดจนอุปกรณ์ต่าง ๆ ได้อย่างสะอาด เรียบร้อย และภายในกำหนดเวลา
- สามารถทำความสะอาดห้องพักแขกประเภทต่าง ๆ ได้อย่างสะอาด เรียบร้อย และภายในกำหนดเวลา
- สามารถทำความสะอาดเครื่องมือ เครื่องใช้ และเติมอุปกรณ์และของใช้ที่จำเป็นในการทำงานให้เพียงพอ
- สามารถให้บริการงานแม่บ้านตามที่ลูกค้าร้องขอได้

๔) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แสดงความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการทำความสะอาดห้องพักแขกของโรงแรม มาตรฐานการให้บริการการปฏิบัติต่อลูกค้าระดับ VIP นโยบายความเป็นส่วนตัวของลูกค้า ระเบียบการใช้อุปกรณ์และเครื่องอำนวยความสะดวกของโรงแรม ข้อกำหนดเกี่ยวกับการเติมของใช้ในห้องพักแขก ข้อกำหนดด้านความมั่นคงและความปลอดภัย ข้อกำหนดด้านการแต่งกาย
- แสดงความรู้เกี่ยวกับหลักการทำความสะอาดและการใช้น้ำยาทำความสะอาด

๓. สมรรถนะประจำหน่วย

- ๓.๑ แสดงความรู้เกี่ยวกับการจัดการห้องพัก
- ๓.๒ ปฏิบัติการเขียนเพื่ออธิบายประเภทของห้องพักในโรงแรม
- ๓.๓ ปฏิบัติการเขียนเพื่ออธิบายขั้นตอนการทำความสะอาดห้องพัก
- ๓.๔ ปฏิบัติการทดลองเพื่ออธิบายขั้นตอนการปูเตียง

๔. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

- ๔.๑ อธิบายเกี่ยวกับการจัดการห้องพักโรงแรมให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง
- ๔.๒ มีทักษะในการจัดการห้องพักโรงแรมให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง
- ๔.๓ มีกิจนิสัยในการทำงานปฏิบัติงานด้วยความเป็นระเบียบเรียบร้อย ประณีต รอบคอบ และมีความรับผิดชอบ
- ๔.๔ สามารถประยุกต์ใช้หลักการจัดการห้องพักโรงแรมให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานในงานอาชีพได้

๕. สารการเรียนรู้

- ๑) การเตรียมรถเข็นสำหรับทำความสะอาดห้องพัก
- ๒) การเตรียมเครื่องมือเครื่องใช้ในการทำความสะอาด
- ๓) การเตรียมน้ำยาเคมีในการทำความสะอาด

๖. คำแนะนำ/ข้อควรระวัง

- ๖.๑. ปฏิบัติงานห้องพักด้วยความรอบคอบ มีกิจนิสัยในการทำงานมีระเบียบแบบแผน ความรับผิดชอบตนเองและส่วนรวม

๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ใบงานที่ ๑.๔

ให้นักเรียนศึกษาหรือสังเกตรถเข็นแม่บ้านของโรงแรม แล้วกรอกข้อมูลในแบบฝึกด้านล่าง พร้อมตอบคำถามและฝึกปฏิบัติ

ส่วนที่ ๑: องค์ประกอบของรถเข็นแม่บ้าน

ลำดับ รายการอุปกรณ์/สิ่งของที่ควรมีในรถเข็น ประโยชน์

๑		
๒		
๓		
๔		
๕		

ส่วนที่ ๒: คำถามสั้น

๑. เพราะเหตุใดจึงต้องเตรียมรถเข็นให้เรียบร้อยก่อนเริ่มงาน?

.....

.....

๒. การขาดอุปกรณ์หรือจัดวางไม่เหมาะสมจะส่งผลกระทบต่ออย่างไร?

.....

.....

๓. คุณคิดว่าอุปกรณ์ใดควรวางไว้ด้านบนของรถเข็น? เพราะอะไร?

.....

.....

ส่วนที่ ๓: ขั้นตอนการเตรียมรถเข็นแม่บ้าน

ให้เรียงลำดับขั้นตอนที่ถูกต้องจาก ๑-๕

ขั้นตอน ลำดับ (ใส่หมายเลข ๑-๕)

-ตรวจสอบอุปกรณ์สิ้นเปลือง เช่น สบู่ แชมพู น้ำดื่ม
-เติมผ้าใหม่ เช่น ผ้าปู ผ้าขนหนู ผ้านวม
-ตรวจเช็ครถเข็นให้สะอาดและอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน
-จัดวางอุปกรณ์ให้เป็นระเบียบ หยิบใช้ง่าย
-เตรียมน้ำยาทำความสะอาดและอุปกรณ์เช็ดถู

๘. สรุปและวิจารณ์ผล

ครูและนักเรียนร่วมกันสรุปเนื้อหา

๙. การประเมินผล

นักเรียนต้องได้ผลการประเมินไม่ต่ำกว่าร้อยละ ๖๐ และหากไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินจะต้องปฏิบัติงานใหม่

๑๐. เอกสารอ้างอิง /เอกสารค้นคว้าเพิ่มเติม

ณัชปณญา ศิลาทอง. การให้บริการในงานแม่บ้านโรงแรม. บริษัท ศูนย์หนังสือเมืองไทย จำกัด.

	แผนการจัดการเรียนรู้	หน่วยที่ ๑
	รหัสวิชา ๒๐๗๐๑-๒๐๑๐ ชื่อวิชา การให้บริการในงานแม่บ้าน โรงแรม	สอนครั้งที่ ๓
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ การจัดการห้องพักโรงแรม	ทฤษฎี ๑ ชม. ปฏิบัติ ๒ ชม.
ชื่อเรื่อง งานทำความสะอาดห้องพัก		

๑. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

๑.๑ ประยุกต์ใช้หลักการจัดเตรียมห้องพักโรงแรมให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานในงานอาชีพ

๒. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

๒.๑ มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงาน สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์กรมหาชน) รหัส ๓.๐๓.๑๓๔ อาชีพแม่บ้านในโรงแรม ระดับ ๑ สมรรถนะย่อย ทำความสะอาดและเตรียมห้องพักสำหรับลูกค้า

๑) เกณฑ์การปฏิบัติงาน

๑.๑ คัดเลือกและจัดเตรียมเครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน

๑.๒ สั่งและหรือจัดเตรียมของใช้สิ้นเปลืองให้เพียงพอ

๑.๓ บรรจุจัดเตรียมรถเข็นอย่างเรียบร้อยและปลอดภัย

๒) วิธีการประเมิน

ทดสอบทักษะการปฏิบัติงานจากการจำลองสถานการณ์และ/หรือบทบาทสมมติ

๓) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- สามารถจัดเตรียมรถเข็นแม่บ้านให้พร้อมใช้งาน
- สามารถจัด/ทำเตียงประเภทต่าง ๆ ได้ตามข้อกำหนดของโรงแรม ตั้งแต่การปูและจัดเก็บเตียง การวางและจัดเตรียมหมอน การเปิดเตียงและใช้ผ้าคลุมที่นอนการพับและวางผ้าเช็ดตัว การจัดเตรียมและวางของใช้ส่วนตัวไว้บริการแขก การจัดเตรียมและการวางหนังสือของโรงแรมและสิ่งพิมพ์ต่างๆ เป็นต้น
- สามารถทำความสะอาดห้องน้ำ เครื่องสุขภัณฑ์ ตลอดจนอุปกรณ์ต่าง ๆ ได้อย่างสะอาด เรียบร้อย และภายในกำหนดเวลา
- สามารถทำความสะอาดห้องพักแขกประเภทต่าง ๆ ได้อย่างสะอาด เรียบร้อย และภายในกำหนดเวลา
- สามารถทำความสะอาดเครื่องมือ เครื่องใช้ และเติมอุปกรณ์และของใช้ที่จำเป็นในการทำงานให้เพียงพอ
- สามารถให้บริการงานแม่บ้านตามที่ลูกค้าร้องขอได้

๔) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แสดงความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการทำความสะอาดห้องพักแขกของโรงแรม มาตรฐานการให้บริการการปฏิบัติต่อลูกค้าระดับ VIP นโยบายความเป็นส่วนตัวของลูกค้า ระเบียบการใช้อุปกรณ์และเครื่องอำนวยความสะดวกของโรงแรม ข้อกำหนดเกี่ยวกับการเติมของใช้ในห้องพักแขก ข้อกำหนดด้านความมั่นคงและความปลอดภัย ข้อกำหนดด้านการแต่งกาย
- แสดงความรู้เกี่ยวกับหลักการทำความสะอาดและการใช้น้ำยาทำความสะอาด

๓. สมรรถนะประจำหน่วย

- ๓.๑ แสดงความรู้เกี่ยวกับการจัดการห้องพัก
- ๓.๒ ปฏิบัติการเขียนเพื่ออธิบายประเภทของห้องพักในโรงแรม
- ๓.๓ ปฏิบัติการเขียนเพื่ออธิบายขั้นตอนการทำความสะอาดห้องพัก
- ๓.๔ ปฏิบัติการทดลองเพื่ออธิบายขั้นตอนการปูเตียง

๔. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

- ๔.๑ อธิบายเกี่ยวกับการจัดการห้องพักโรงแรมให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง
- ๔.๒ มีทักษะในการจัดการห้องพักโรงแรมให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง
- ๔.๓ มีกิจนิสัยในการทำงานปฏิบัติงานด้วยความเป็นระเบียบเรียบร้อย ประณีต รอบคอบ และมีความรับผิดชอบ
- ๔.๔ สามารถประยุกต์ใช้หลักการจัดการห้องพักโรงแรมให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานในงานอาชีพได้

๕. สารการเรียนรู้

- ๑) การเข้าห้องพักแขก
- ๒) ขั้นตอนการทำความสะอาดห้องพัก

๖. กิจกรรมการเรียนรู้

วิธีการสอนโดยแบบจิ๊กซอร์ (Jigsaw)

ชั้นนำเข้าสู่บทเรียน

- ๑. ผู้สอนให้ผู้เรียนจัดโต๊ะเป็นกลุ่ม เพื่อจัดบรรยากาศในชั้นเรียนที่เอื้อต่อการเรียนรู้

๒. ผู้สอนจัดกิจกรรมบริหารสมอง Brain Gym เพื่อกระตุ้นผู้เรียนให้เกิดการพัฒนาทั้งทางด้านร่างกาย สติปัญญา จิตใจ ๒ นาที ก่อนเข้าสู่บทเรียน

ขั้นสอน

๓. จัดผู้เรียนเข้ากลุ่มละความสามารถ (เก่ง-กลาง-อ่อน) กลุ่มละ ๔ คนและเรียกกลุ่มนี้ว่า กลุ่มบ้านของเรา (home group)

๔. สมาชิกในกลุ่มบ้านของเราได้รับมอบหมายให้ศึกษาเนื้อหาสาระคนละ ๑ ส่วน ดังนี้

คนที่ ๑ เรื่อง การเตรียมรถเข็นสำหรับทำความสะอาดห้องพัก

คนที่ ๒ เรื่อง การเตรียมเครื่องมือเครื่องใช้ น้ำยาเคมีในการทำความสะอาด

คนที่ ๓ เรื่อง การเข้าห้องพักแขก

คนที่ ๔ เรื่อง ขั้นตอนการทำความสะอาดห้องพัก

๕. สมาชิกในกลุ่มบ้านของเรา แยกย้ายไปรวมกับสมาชิกกลุ่มอื่นซึ่งได้รับเนื้อหาเดียวกัน ตั้งเป็นกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ (expert group) ขึ้นมา และร่วมกันทำความเข้าใจในเนื้อหาสาระนั้นอย่างละเอียด และร่วมกันอภิปรายหาคำตอบประเด็นที่ผู้สอนมอบหมายให้

๖. สมาชิกกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ กลับไปสู่กลุ่มบ้านของเรา แต่ละกลุ่มช่วยสอนเพื่อนในกลุ่ม ให้เข้าใจสาระที่ตนได้ศึกษาร่วมกับกลุ่มผู้เชี่ยวชาญเช่นนี้ สมาชิกทุกคนจะได้เรียนรู้ภาพรวมของสาระทั้งหมด

๗. ผู้เรียนทุกคนทำแบบทดสอบ แต่ละคนจะได้คะแนนเป็นรายบุคคล และนำคะแนนของทุกคนในกลุ่มบ้านของเรารวมกัน (หรือหาค่าเฉลี่ย) เป็นคะแนนกลุ่ม กลุ่มที่ได้คะแนนสูงสุดได้รับรางวัล

ขั้นสรุป

๘. ผู้สอนและผู้เรียนร่วมกันสรุปสาระสำคัญของบทเรียน ผู้เรียนจดบันทึกสรุป

๙. ผู้เรียนทำใบงานที่ ๑.๓

๑๐. ผู้สอนประเมินผลการปฏิบัติงานตามใบงานที่ ๑.๓ โดยใช้แบบประเมินผลการปฏิบัติงาน

๑๑. ผู้สอนประเมินคุณลักษณะอันพึงประสงค์ โดยใช้แบบประเมินคุณลักษณะอันพึงประสงค์

๑๒. ผู้สอนให้ผู้เรียนทำแบบฝึกหัดหน่วยที่ ๑ ส่งชั่วโมงถัดไป

๗. สื่อและแหล่งการเรียนรู้

๗.๑ หนังสือประกอบการเรียน วิชา การให้บริการในงานแม่บ้านโรงแรม

๗.๒ สื่อประกอบการเรียน เช่น VDO, PowerPoint, YouTube และอุปกรณ์จริง

๘. หลักฐาน/เอกสารประกอบการเรียนรู้ (เช่น ใบความรู้ ใบงาน ใบมอบหมายงาน ชิ้นงาน ฯลฯ)

๘.๑ แผนการจัดการเรียนรู้

๘.๒ ใบความรู้ ใบปฏิบัติงาน

๘.๓ แบบประเมินและแบบสังเกตต่าง ๆ

๘.๔ บันทึกการสอนของผู้สอน

๙. การวัดและประเมินผล

๙.๑ วิธีวัดและการประเมินผล

- ๑) ทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน
- ๒) ตรวจใบกิจกรรมการเรียนรู้
- ๓) ตอบคำถาม
- ๔) ประเมินการสนทนา
- ๕) สังเกตพฤติกรรม

๙.๒ เครื่องมือวัดและการประเมินผล

- ๑) แบบทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน
- ๒) ใบกิจกรรมการเรียนรู้
- ๓) แบบประเมินการตอบคำถาม
- ๔) แบบประเมินการสนทนา
- ๕) แบบสังเกตพฤติกรรม

๙.๓ เกณฑ์วัดและการประเมินผล

- ๑) เกณฑ์การทดสอบหลังเรียน คะแนนผ่านไม่ต่ำกว่า ๘๐%
- ๒) เกณฑ์การประเมินการตอบคำถาม คะแนนผ่านไม่ต่ำกว่า ๘๐%
- ๓) เกณฑ์การประเมินการสนทนา คะแนนผ่านไม่ต่ำกว่า ๘๐%
- ๔) เกณฑ์การสังเกตพฤติกรรม คะแนนผ่านไม่ต่ำกว่า ๘๐%

๑๐. บันทึกผลหลังการจัดการเรียนรู้

๑๐.๑ ผลการจัดการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นกับผู้เรียน

.....

.....

.....

๑๐.๒ ปัญหา อุปสรรคที่พบ

.....

.....

.....

๑๐.๓ การแก้ไขปัญหา

.....

.....

.....

๑) ผลการแก้ไขปัญหาที่ส่งผลลัพธ์ที่ดีต่อผู้เรียน

.....

.....

.....

๒) แนวทางแก้ปัญหาในครั้งต่อไป

.....
.....
.....

	ใบความรู้	หน่วยที่ ๑
	รหัสวิชา ๒๐๗๐๑-๒๐๑๐ ชื่อวิชา การให้บริการในงานแม่บ้าน โรงแรม	สอนครั้งที่ ๓
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ การจัดการห้องพักโรงแรม	ทฤษฎี ๑ ชม. ปฏิบัติ ๒ ชม.
ชื่อเรื่อง งานทำความสะอาดห้องพัก		

๑. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

๑.๑ ประยุกต์ใช้หลักการจัดเตรียมห้องพักโรงแรมให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานในงานอาชีพ

๒. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

๒.๑ มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงาน สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) รหัส ๓.๐๓.๑๓๔ อาชีพแม่บ้านในโรงแรม ระดับ ๑ สมรรถนะย่อย ทำความสะอาดและเตรียมห้องพักสำหรับลูกค้า

๑) เกณฑ์การปฏิบัติงาน

๑.๑ คัดเลือกและจัดเตรียมเครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน

๑.๒ สั่งและหรือจัดเตรียมของใช้สิ้นเปลืองให้เพียงพอ

๑.๓ บรรจุจัดเตรียมรถเข็นอย่างเรียบร้อยและปลอดภัย

๒) วิธีการประเมิน

ทดสอบทักษะการปฏิบัติงานจากการจำลองสถานการณ์และ/หรือบทบาทสมมติ

๓) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- สามารถจัดเตรียมรถเข็นแม่บ้านให้พร้อมใช้งาน
- สามารถจัด/ทำเตียงประเภทต่าง ๆ ได้ตามข้อกำหนดของโรงแรม ตั้งแต่การปูและจัดเก็บเตียง การวางและจัดเตรียมหมอน การเปิดเตียงและใช้ผ้าคลุมที่นอนการพับและวางผ้าเช็ดตัว การจัดเตรียมและวางของใช้ส่วนตัวไว้บริการแขก การจัดเตรียมและการวางหนังสือของโรงแรมและสิ่งพิมพ์ต่างๆ เป็นต้น
- สามารถทำความสะอาดห้องน้ำ เครื่องสุขภัณฑ์ ตลอดจนอุปกรณ์ต่าง ๆ ได้อย่างสะอาด เรียบร้อย และภายในกำหนดเวลา
- สามารถทำความสะอาดห้องพักแขกประเภทต่าง ๆ ได้อย่างสะอาด เรียบร้อย และภายในกำหนดเวลา
- สามารถทำความสะอาดเครื่องมือ เครื่องใช้ และเติมอุปกรณ์และของใช้ที่จำเป็นในการทำงานให้เพียงพอ
- สามารถให้บริการงานแม่บ้านตามที่ลูกค้าร้องขอได้

๔) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แสดงความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการทำความสะอาดห้องพักแขกของโรงแรม มาตรฐานการให้บริการการปฏิบัติต่อลูกค้าระดับ VIP นโยบายความเป็นส่วนตัวของลูกค้า ระเบียบการใช้อุปกรณ์และเครื่องอำนวยความสะดวกของโรงแรม ข้อกำหนดเกี่ยวกับการเติมของใช้ในห้องพักแขก ข้อกำหนดด้านความมั่นคงและความปลอดภัย ข้อกำหนดด้านการแต่งกาย
- แสดงความรู้เกี่ยวกับหลักการทำความสะอาดและการใช้น้ำยาทำความสะอาด

๓. สมรรถนะประจำหน่วย

๓.๑ แสดงความรู้เกี่ยวกับการจัดการห้องพัก

๓.๒ ปฏิบัติการเขียนเพื่ออธิบายประเภทของห้องพักในโรงแรม

๓.๓ ปฏิบัติการเขียนเพื่ออธิบายขั้นตอนการทำสะอาดห้องพัก

๓.๔ ปฏิบัติการทดลองเพื่ออธิบายขั้นตอนการปูเตียง

๔. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

๔.๑ อธิบายเกี่ยวกับการจัดการห้องพักโรงแรมให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง

๔.๒ มีทักษะในการจัดการห้องพักโรงแรมให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง

๔.๓ มีกิจนิสัยในการทำงานปฏิบัติงานด้วยความเป็นระเบียบเรียบร้อย ประณีต รอบคอบ และมีความรับผิดชอบ

๔.๔ สามารถประยุกต์ใช้หลักการจัดการห้องพักโรงแรมให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานในงานอาชีพได้

๕. สารการเรียนรู้

๑) การเข้าห้องพักแขก

๒) ขั้นตอนการทำความสะอาดห้องพัก

เนื้อหาการเรียนรู้/การสอน

การทำความสะอาดห้องพัก

๑. การเข้าห้องพักแขก

๑. ก่อนเข้าทำความสะอาดห้องพักแขกทุกครั้งต้องขออนุญาตเข้าห้อง ไม่ว่าห้องนั้นจะเป็นห้องว่าง หรือห้องมีแขกก็ตาม เพราะแขกอาจเข้านอนเข้ามาโดยพนักงานแผนกแม่บ้านไม่ทราบก็ได้

๒. ให้ทำความสะอาดห้องที่แขกแขวนป้าย“ขอให้ทำห้อง” (Please Make Up Room) ก่อนให้เปิดประตูห้องไว้และแขวนป้าย (Room Attendant) ขณะทำความสะอาดทุกครั้ง พยายามทำความสะอาด ห้องพักขณะที่แขกไม่อยู่ในห้องเพื่อป้องกันการรบกวนแขก

๓. หากพบว่าแขกแขวนป้าย“ห้ามรบกวน” (Do Not Disturb) หรือ “ดับเบิ้ลล็อก” (Double Lock) พนักงานต้องกลับไปตรวจสอบบ่อย ๆ อย่าปล่อยห้องไว้โดยไม่ได้ทำความสะอาดข้ามวัน หากออกเวรโดย ยังไม่ได้ทำห้องต้องรายงานให้หัวหน้าทราบ เพื่อให้พนักงานรอบต่อไปจัดการทำความสะอาด



ป้ายทำความสะอาดห้องพัก (Please Make Up Room)

ป้ายห้ามรบกวน (Do Not Disturb)

๒. ขั้นตอนการทำความสะอาดห้องพัก

๑. ขั้นตอนการทำความสะอาดห้องพักแขก มีขั้นตอนปฏิบัติ ดังนี้

- รับใบรายงานสภาพห้องจากห้องทำงานแผนกแม่บ้าน
- เบิกกุญแจห้องพักแขก
- ตรวจสอบความพร้อมของรถเข็นสำหรับทำความสะอาดห้องพักให้ครบ

- นารถขึ้นจอดขวางไว้หน้าประตูห้องพักรักษาเพื่อป้องกันบุคคลอื่นเข้าไปในห้องพักรักษา
- เคาะประตูห้องพักรักษา เมื่อแน่ใจว่าไม่มีแขกอยู่ให้ไขกุญแจเข้าไปและแขวนป้าย “ทำความสะอาดห้องพักรักษา” (Make Up Room) ไว้ที่ลูกบิดหน้าห้องพักรักษา
- เปิดไฟทุกดวงเพื่อสำรวจการชำรุดหรือไม่ ตรวจสอบความสะอาดและปิดไฟ
- รูดม่านพร้อมสำรวจความเรียบร้อยและเปิดหน้าต่างให้อากาศถ่ายเทได้
- ปิดเครื่องปรับอากาศ (กรณีแขกเปิดทิ้งไว้)
- ถ้าเป็นห้องพักรักษาที่แขกเพิ่งออกไป ให้สำรวจว่ามีสิ่งใดหายหรือแขกลืมไว้ในห้องพักรักษา ถ้ามี ต้องรีบแจ้งที่แผนกบริการส่วนหน้าเพื่อจัดเก็บของที่แขกลืมไว้
- ถ้าเป็นห้องที่แขกอยู่ต่อให้เก็บเสื้อผ้าของแขกที่ถอดวางไว้ให้เรียบร้อย
- ดึงผ้าปูที่นอน ผ้าห่ม ถอดปลอกหมอนที่ใช้แล้วออกที่ละผืน เพื่อตรวจสอบว่ามีสิ่งของที่แขก ลืมไว้หรือไม่
- นำผ้าปูที่นอน ปลอกหมอนที่ใช้แล้วรวมทั้งผ้าในหอนำไปใส่ในรถเข็นสำหรับเตรียมส่งซัก
- นำตะกร้าใส่อุปกรณ์ทำความสะอาดหอนำมาไว้หน้าห้องน้ำ
- นำผ้าปูที่นอน ปลอกหมอนใหม่มาวางไว้บนเตียง
- ปิดฝุ่น/ดูดฝุ่น ทำความสะอาดเฟอร์นิเจอร์
- ทำความสะอาดห้องน้ำ แล้วแต่กรณี เช่น บางโรงแรมทำความสะอาดห้องน้ำก่อนให้ เรียบร้อยก่อนปูเตียงเพื่อให้ที่นอนมีอากาศหมุนเวียน หรือในกรณีห้องพักรักษานั้นมีแขกอยู่ในห้องและแขกต้องการให้ทำความสะอาดห้องพักรักษาจะปูเตียงทันที
- ปูเตียงตามมาตรฐานของโรงแรม
- จัดเตรียมของใช้สำหรับแขกให้พร้อมและตรวจสอบความเรียบร้อย
- ปิดม่าน (กรณีที่เปิดหน้าต่าง ควรปิดหน้าต่างให้เรียบร้อยก่อน)
- ตรวจสอบความเรียบร้อยทั้งหมดของห้องพักรักษาอีกครั้ง
- ปลดป้าย “ทำความสะอาดห้องพักรักษา” ออก

- ปิดไฟ
- ปิดล็อกประตูให้เรียบร้อยพร้อมทำความสะอาดลูกบิดและบานประตูด้านหน้าห้องพักแขก

ใบรายงานการทำความสะอาดห้องพักในใบรายงาน

ใบรายงานสภาพห้องพัก (Room Status)

ใบรายงานการทำงานของพนักงานทำความสะอาดห้องพัก (รอบเช้า)

ใบรายงานการทำงานของพนักงานทำความสะอาดห้องพัก

ใบรายงานการทำห้องพัก (ทำความสะอาดเรียบร้อย)

- จัดเตรียมอุปกรณ์และเครื่องใช้สำหรับทำความสะอาดให้เรียบร้อยพร้อมทั้งสวมถุงมือ
- กดชักโครกทิ้งหนึ่งครั้ง และใส่น้ำยาทำความสะอาด (ทิ้งไว้ให้น้ำยาทำปฏิกิริยา)

- ทำความสะอาดอ่างล้างหน้า
- จัดของบนขอบอ่างล้างหน้านำผ้าสะอาดวางไว้ด้านข้างเพื่อวางแก้วน้ำและอื่น ๆ ที่ทำความสะอาดแล้ว
- เช็ดทำความสะอาดม่านน้ำ (ถ้ามี)
- ทำความสะอาดอ่างอาบน้ำ เริ่มจากทำความสะอาดจากผนังห้องน้ำจากด้านบนลงด้านล่าง ขัดเป็นวงกลม ทำให้ครบทุกด้าน ทำความสะอาดฝักบัว อุปกรณ์ก๊อกน้ำ อ่างน้ำด้านในและด้านนอก โดยการล้าง ให้สะอาดและเช็ดให้แห้ง
- ทำความสะอาดโถส้วมโดยตลบปลายถุงมือเพื่อป้องกันน้ำยาไหลเข้าไปสัมผัสผิวหนัง เริ่มจากทำความสะอาดจากโถส้วมด้านนอกไปหาด้านใน ใช้แปรงสีฟันเก่าแปรงตามซอกเล็ก ๆ ล้างน้ำให้สะอาดเช็ดให้แห้ง
- ทำความสะอาดแก้วน้ำและอุปกรณ์อื่น ๆ นำเก็บเข้าที่เดิม
- ทำความสะอาดโทรศัพท์ในห้องน้ำและทำความสะอาดกระจก
- ล้างอ่างล้างหน้าและพื้นห้องน้ำ พร้อมทั้งเช็ดให้แห้ง
- จัดของห้องน้ำที่แขกใช้ให้ครบ
- จัดวางผ้าต่าง ๆ ไว้ให้แขกใช้รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ของแขกตามมาตรฐาน ของโรงแรมนั้นๆ



การทำความสะอาดห้องน้ำ

๑.๓.๓ การตรวจสอบห้องพัก

การตรวจสอบห้องพักที่ทำสะอาดแล้วเป็นการดูว่ามีสิ่งใดที่ถูกมองข้ามไปในระหว่าง การทำความสะอาดหรือไม่ก่อนที่จะแขกจะเห็น การตรวจสอบห้องพักทำกันหลายระบบ บางโรงแรมใช้วิธีการสุ่ม ตรวจสอบโรงแรมตรวจสอบทุกห้องและทุกวัน คนที่ทำการตรวจควรเป็นระดับหัวหน้าคนตรวจควรรู้ว่าแต่ละห้อง อยู่ในสถานะใด โดยปกติทั่วไปห้องที่แขก Check Out จะต้องตรวจทันทีหลังจากที่พนักงานทำความสะอาดเสร็จ ส่วนห้องที่มีแขกพักหรือแขกไม่ต้องการให้เข้าไปจะมีการตรวจตามเวลาที่แตกต่างออกไปตามความเหมาะสม ซึ่งหัวหน้าแผนกแม่บ้านหรือผู้ตรวจจะต้องติดต่อกับแขกเพื่อนัดหมายเวลาที่เหมาะสมในการเข้าไปทำความสะอาด และ/หรือตรวจ ห้องว่างก็ควรมีการตรวจเหมือนกันตามวันที่แตกต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับจำนวนวันที่ห้องปิดว่าง

๖. แบบฝึกหัด/แบบทดสอบ

คำสั่ง จงเลือกคำตอบที่ถูกต้องที่สุด ทำเครื่องหมาย (X) ลงในกระดาษคำตอบ

๑. หากพบว่าแขกลืมของไว้ในห้องพักพนักงานควรแจ้งแผนกใด

ก. แผนกรักษาความปลอดภัย

ข. แผนกบริการส่วนหน้า

ค. แผนกบุคคล

ง. แผนกช่าง

๒. กรณีแขกแขวนป้าย “Please Make Up Room” พนักงานควรทำอะไร

ก. ห้ามรบกวนแขก

ข. รอแขกโทรแจ้งให้ทำความสะอาดอีกที

ค. รีบทำความสะอาดห้องพักแขกทันที

ง. ห้องทำความสะอาดแล้ว

๓. ในการทำความสะอาดห้องน้ำแชก ข้อใดควรทำเป็นลำดับแรก

- ก. ทำความสะอาดอ่างน้ำ
- ข. จัดเตรียมอุปกรณ์และเครื่องใช้สำหรับทำความสะอาด
- ค. ทำความสะอาดโถส้วม
- ง. จัดของห้องน้ำแชกให้ครบ

๔. การขออนุญาตเข้าห้องพักแขกพนักงานควรเคาะประตูกี่ครั้ง

- ก. ๑ ครั้ง
- ข. ๒ ครั้ง
- ค. ๓ ครั้ง
- ง. ๔ ครั้ง

๕. การปูเตียงแบบใช้ผ้าปูแบบ ๓ ผืน มีวิธีการปูที่สามอย่างไร

- ก. ปูโดยการหงายตะเข็บ
- ข. ปูโดยการคว่ำตะเข็บ
- ค. ปูโดยห่างจากหัวเตียง ๕ - ๖ นิ้ว
- ง. ปูโดยให้ตราผ้าหงายขึ้นด้านบน

๖. Turn Down มีความหมายตรงกับข้อใด

- ก. การเก็บเตียง
- ข. การปูเตียงแบบใช้ผ้าปู ๓ ผืน
- ค. การปูเตียงแบบใช้ผ้ารวม
- ง. การเปิดเตียง

๗. การเปิดเตียงพนักงานจะเปิดช่วงเวลาใดของทุกวัน ทุกห้องที่มีแขกพัก

- ก. ๑๗.๐๐ - ๒๑.๐๐ น.
- ข. ๑๕.๐๐ - ๑๖.๐๐ น.
- ค. ๑๔.๐๐ - ๑๕.๐๐ น.
- ง. ๑๒.๐๐ - ๑๓.๐๐ น.

๘. การปูผ้าห่ม ควรห่างจากขอบหัวเตียงกี่นิ้ว

ก. ๔-๕ นิ้ว

ข. ๖-๘ นิ้ว

ค. ๗-๙ นิ้ว

ง. ๘-๙ นิ้ว

๙. ข้อใด ไม่ใช่ การปูเตียงแบบใช้ผ้าวมหรือคูเวท

ก. มีขั้นตอนการปูเช่นเดียวกับการปูเตียงแบบ ๓ ผืน

ข. พูผ้าผืนที่ ๒ โดยปูหงายตะเข็บขึ้น

ค. ปล่อยชายผ้าด้านหัวเตียงยาวกว่าขอบบนของเตียงประมาณ ๘-๑๐ นิ้ว

ง. พูผ้าผืนที่ ๒ โดยคว่ำตะเข็บ

๑๐. การเปิดเตียงมีกี่แบบ

ก. ๒ แบบ

ข. ๓ แบบ

ค. ๔ แบบ

ง. ๕ แบบ

๗. เอกสารอ้างอิง (ขึ้นหน้าใหม่)

ณัชปณญา ศิลาทอง. งานแม่บ้านโรงปรม. บริษัท ศูนย์หนังสือเมืองไทย จำกัด.

๘. ภาคผนวก (เฉลยแบบฝึกหัด เฉลยแบบทดสอบ ฯ)

๑. การปฏิบัติงานในข้อใดไม่ถูกต้อง

ก. การรายงานความแตกต่างเป็นหน้าที่ของแผนกบริการส่วนหน้า

ข. การส่งกุญแจห้องพักรับคนแม่บ้านผู้เบิกและผู้ส่งคืนต้องเป็นบุคคลเดียวกัน

ค. การเขียนรายงานในแผนกแม่บ้านเป็นสิ่งจำเป็นเพราะเป็นการควบคุมระบบการทำงาน

- ง. ถ้าพนักงานแผนกอื่นและแขกมีความจำเป็นต้องเปิดห้องพัก Room Maid จะต้องเปิดให้
๒. เตียงที่มีขนาดใหญ่ที่สุดในประเภทของเตียงทั้งหมดหมายถึง ข้อใด
- ก. Extra Bed
- ข. King Bed
- ค. Baby Cot
- ง. Queen Bed
๓. ในการเตรียมรถเข็นสำหรับทำความสะอาดห้องพักแขก ข้อใดเป็นขั้นตอนแรกในการจัดเตรียม
- ก. ตรวจสอบสภาพล้ออยู่เสมอ
- ข. เช็ดฝุ่นตามชั้นวางภายในรถให้สะอาด
- ค. นำผ้าที่ไม่ใช้แล้วที่มีความสะอาดคลุมรถเพื่อป้องกันฝุ่น
- ง. นำของใช้และอุปกรณ์ทำความสะอาดทุกชิ้นออกจากรถ พร้อมล้างทำความสะอาด
๔. หากพบว่าแขกลืมของไว้ในห้องพักพนักงานควรแจ้งแผนกใด
- ก. แผนกรักษาความปลอดภัย
- ข. แผนกบริการส่วนหน้า
- ค. แผนกบุคคล
- ง. แผนกช่าง
๕. กรณีแขกแขวนป้าย “Please Make Up Room” พนักงานควรทำอะไร
- ก. ห้ามรบกวนแขก
- ข. ห้องทำความสะอาดแล้ว
- ค. รีบทำความสะอาดห้องพักแขกทันที
- ง. รอแขกโทรแจ้งให้ทำความสะอาดอีกที
๖. ในการทำความสะอาดห้องน้ำแขก ข้อใดควรทำเป็นลำดับแรก
- ก. ทำความสะอาดอ่างน้ำ
- ข. ทำความสะอาดโถส้วม
- ค. จัดของห้องน้ำแขกให้ครบ
- ง. จัดเตรียมอุปกรณ์และเครื่องใช้สำหรับทำความสะอาด
๗. การขออนุญาตเข้าห้องพักแขกพนักงานควรเคาะประตูกี่ครั้ง
- ก. ๑ ครั้ง
- ข. ๒ ครั้ง
- ค. ๓ ครั้ง
- ง. ๔ ครั้ง
๘. การปูผ้าห่ม ควรห่างจากขอบหัวเตียงกี่ยี่
- ก. ๔-๕ นิ้ว
- ข. ๖-๘ นิ้ว
- ค. ๗-๙ นิ้ว
- ง. ๘-๙ นิ้ว

๙. ข้อใด ไม่ใช่ การปูเตียงแบบใช้ผ้าวมหรือดู่เวต์
- ก. ปูผ้าผืนที่ ๒ โดยคว่ำตะเข็บ
 - ข. ปูผ้าผืนที่ ๒ โดยปูหงายตะเข็บขึ้น
 - ค. มีขั้นตอนการปูเช่นเดียวกับการปูเตียงแบบ ๓ ผืน
 - ง. ปล่อยชายผ้าด้านหัวเตียงยาวกว่าขอบบนของเตียงประมาณ ๘-๑๐ นิ้ว
๑๐. การเช็ดฝุ่นในห้องพักแขกที่ต้องการประหยัดเวลาพนักงานทำความสะอาดห้องพักรมมีวิธีการปฏิบัติอย่างไร
- ก. เช็ดจากที่สูงลงมาที่ต่ำ
 - ข. เริ่มทำตามเข็มนาฬิกา
 - ค. เช็ดจากด้านในออกมาด้านนอก
 - ง. เช็ดจากด้านนอกเข้าหาด้านใน

	ใบกิจกรรม ๑.๓	หน่วยที่ ๑
	รหัสวิชา ๒๐๗๐๑-๒๐๑๐ ชื่อวิชา การให้บริการในงานแม่บ้าน โรงแรม	สอนครั้งที่ ๓
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ การจัดการห้องพักโรงแรม	ทฤษฎี ๑ ชม. ปฏิบัติ ๒ ชม.
ชื่อเรื่อง งานทำความสะอาดห้องพัก		

๑. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

๑.๑ ประยุกต์ใช้หลักการจัดเตรียมห้องพักโรงแรมให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานในงานอาชีพ

๒. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

๒.๑ มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงาน สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) รหัส ๓.๐๓.๑๓๔ อาชีพแม่บ้านในโรงแรม ระดับ ๑ สมรรถนะย่อย ทำความสะอาดและเตรียมห้องพักสำหรับลูกค้า

๑) เกณฑ์การปฏิบัติงาน

๑.๑ คัดเลือกและจัดเตรียมเครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน

๑.๒ สั่งและหรือจัดเตรียมของใช้สิ้นเปลืองให้เพียงพอ

๑.๓ บรรจุจัดเตรียมรถเข็นอย่างเรียบร้อยและปลอดภัย

๒) วิธีการประเมิน

ทดสอบทักษะการปฏิบัติงานจากการจำลองสถานการณ์และ/หรือบทบาทสมมติ

๓) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- สามารถจัดเตรียมรถเข็นแม่บ้านให้พร้อมใช้งาน
- สามารถจัด/ทำเตียงประเภทต่าง ๆ ได้ตามข้อกำหนดของโรงแรม ตั้งแต่การปูและจัดเก็บเตียง การวางและจัดเตรียมหมอน การเปิดเตียงและใช้ผ้าคลุมที่นอนการพับและวางผ้าเช็ดตัว การจัดเตรียมและวางของใช้ส่วนตัวไว้บริการแขก การจัดเตรียมและการวางหนังสือของโรงแรมและสิ่งพิมพ์ต่างๆ เป็นต้น
- สามารถทำความสะอาดห้องน้ำ เครื่องสุขภัณฑ์ ตลอดจนอุปกรณ์ต่าง ๆ ได้อย่างสะอาด เรียบร้อย และภายในกำหนดเวลา
- สามารถทำความสะอาดห้องพักแขกประเภทต่าง ๆ ได้อย่างสะอาด เรียบร้อย และภายในกำหนดเวลา
- สามารถทำความสะอาดเครื่องมือ เครื่องใช้ และเติมอุปกรณ์และของใช้ที่จำเป็นในการทำงานให้เพียงพอ

- สามารถให้บริการงานแม่บ้านตามที่ลูกค้าร้องขอได้

๔) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แสดงความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการทำความสะอาดห้องพักแขกของโรงแรม มาตรฐานการให้บริการการปฏิบัติต่อลูกค้าระดับ VIP นโยบายความเป็นส่วนตัวของลูกค้า ระเบียบการใช้อุปกรณ์และเครื่องอำนวยความสะดวกของโรงแรม ข้อกำหนดเกี่ยวกับการเติมของใช้ในห้องพักแขก ข้อกำหนดด้านความมั่นคงและความปลอดภัย ข้อกำหนดด้านการแต่งกาย

- แสดงความรู้เกี่ยวกับหลักการทำความสะอาดและการใช้น้ำยาทำความสะอาด

สะอาด

๓. สมรรถนะประจำหน่วย

๓.๑ แสดงความรู้เกี่ยวกับการจัดการห้องพัก

๓.๒ ปฏิบัติการเขียนเพื่ออธิบายประเภทของห้องพักในโรงแรม

๓.๓ ปฏิบัติการเขียนเพื่ออธิบายขั้นตอนการทำสะอาดห้องพัก

๓.๔ ปฏิบัติการทดลองเพื่ออธิบายขั้นตอนการปูเตียง

๔. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

๔.๑ อธิบายเกี่ยวกับการจัดการห้องพักโรงแรมให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง

๔.๒ มีทักษะในการจัดการห้องพักโรงแรมให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง

๔.๓ มีกิจนิสัยในการทำงานปฏิบัติงานด้วยความเป็นระเบียบเรียบร้อย ประณีต รอบคอบ และมีความรับผิดชอบ

๔.๔ สามารถประยุกต์ใช้หลักการจัดการห้องพักโรงแรมให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานในงานอาชีพได้

๖. คำแนะนำ/ข้อควรระวัง

๖.๑. ปฏิบัติงานห้องพักด้วยความปลอดภัย มีความรอบคอบ มีกิจนิสัยในการทำงานมีระเบียบแบบแผน ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของตนเองและส่วนรวม

๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ใบกิจกรรมที่ ๑.๕

คำสั่ง การจัดเตรียมรถเข็นแม่บ้านและอุปกรณ์ทำความสะอาด

ระยะเวลา: ๖๐ นาที

วัตถุประสงค์ของกิจกรรม:

- ผู้เรียนสามารถคัดเลือกและจัดเตรียมอุปกรณ์บนรถเข็นได้อย่างถูกต้องตามมาตรฐานของโรงเรียน
- ผู้เรียนสามารถจัดเตรียมของใช้สิ้นเปลืองได้ครบถ้วนและพร้อมใช้งาน

ขั้นตอนการทำกิจกรรม:

- ๑) ผู้เรียนศึกษาคู่มือการจัดเตรียมรถเข็นแม่บ้าน
- ๒) ผู้เรียนคัดเลือกอุปกรณ์และของใช้ตามรายการที่โรงเรียนกำหนด
- ๓) ผู้เรียนจัดวางสิ่งของบนรถเข็นอย่างเรียบร้อยและปลอดภัย
- ๔) ผู้สอนตรวจสอบความพร้อมของรถเข็น
- ๕) ผู้เรียนสะท้อนผลการเรียนรู้และรับข้อเสนอแนะจากผู้สอน

อุปกรณ์ที่ใช้ในกิจกรรม:

- ๑) รถเข็นแม่บ้าน
- ๒) น้ำยาทำความสะอาด
- ๓) ผ้าทำความสะอาด
- ๔) ถังขยะ
- ๕) ของใช้ในห้องพัก เช่น สบู่ แชมพู ผ้าเช็ดตัว
- ๖) แบบฟอร์มตรวจเช็ครถเข็น

เกณฑ์การประเมินกิจกรรม:

รายการประเมิน	ผ่าน	ไม่ผ่าน
คัดเลือกอุปกรณ์ได้ถูกต้องครบถ้วน		

จัดเรียงสิ่งของบนรถเข็นอย่างเป็นระเบียบ		
ตรวจสอบของใช้สิ้นเปลืองได้ครบถ้วน		
ปฏิบัติตามระเบียบด้านความปลอดภัย		

๘. สรุปและวิจารณ์ผล

ครูและนักเรียนร่วมกันสรุปเนื้อหา

๙. การประเมินผล

นักเรียนต้องได้ผลการประเมินไม่ต่ำกว่าร้อยละ ๖๐ และหากไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินจะต้อง
ปฏิบัติงานใหม่

๑๐. เอกสารอ้างอิง /เอกสารค้นคว้าเพิ่มเติม

ณัชปณญา ศิลาทอง. การให้บริการในงานแม่บ้านโรงแรม. บริษัท ศูนย์หนังสือเมืองไทย
จำกัด.

	แผนการจัดการเรียนรู้	หน่วยที่ ๒
	รหัสวิชา ๒๐๗๐๑-๒๐๑๐ ชื่อวิชา การให้บริการในงานแม่บ้าน โรงแรม	สอนครั้งที่ ๔-๖
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ จัดเตรียมห้องพักประเภทสแตนด์ดาร์ด (Standard)	ทฤษฎี ๓ ชม. ปฏิบัติ ๖ ชม.
ชื่อเรื่อง งานทำความสะอาดห้องพักประเภทสแตนด์ดาร์ด (Standard)		

๑. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

๑.๑ ประยุกต์ใช้หลักการจัดเตรียมห้องพักประเภทสแตนดาร์ด (Standard) ให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานในงานอาชีพ

๒. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

๒.๑ มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงาน สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) รหัส ๓.๐๓.๑๓๔ อาชีพแม่บ้านในโรงแรม ระดับ ๑ สมรรถนะย่อย ทำความสะอาดและเตรียมห้องพักสำหรับลูกค้า

๑) เกณฑ์การปฏิบัติงาน

๑.๑ คัดเลือกและจัดเตรียมเครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน

๑.๒ สั่งและหรือจัดเตรียมของใช้สิ้นเปลืองให้เพียงพอ

๑.๓ บรรจุจัดเตรียมรถเข็นอย่างเรียบร้อยและปลอดภัย

๒) วิธีการประเมิน

ทดสอบทักษะการปฏิบัติงานจากการจำลองสถานการณ์และ/หรือบทบาทสมมติ

๓) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- สามารถจัดเตรียมรถเข็นแม่บ้านให้พร้อมใช้งาน
- สามารถจัด/ทำเตียงประเภทต่าง ๆ ได้ตามข้อกำหนดของโรงแรม ตั้งแต่การปูและจัดเก็บเตียง การวางและจัดเตรียมหมอน การเปิดเตียงและใช้ผ้าคลุมที่นอนการพับและวางผ้าเช็ดตัว การจัดเตรียมและวางของใช้ส่วนตัวไว้บริการแขก การจัดเตรียมและการวางหนังสือของโรงแรมและสิ่งพิมพ์ต่างๆ เป็นต้น
- สามารถทำความสะอาดห้องน้ำ เครื่องสุขภัณฑ์ ตลอดจนอุปกรณ์ต่าง ๆ ได้อย่างสะอาด เรียบร้อย และภายในกำหนดเวลา
- สามารถทำความสะอาดห้องพักแขกประเภทต่าง ๆ ได้อย่างสะอาด เรียบร้อย และภายในกำหนดเวลา

- สามารถทำความสะอาดเครื่องมือ เครื่องใช้ และเติมอุปกรณ์และของใช้ที่จำเป็นในการทำงานให้เพียงพอ

- สามารถให้บริการงานแม่บ้านตามที่ลูกค้าร้องขอได้

๔) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แสดงความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการทำความสะอาดห้องพักแขกของโรงแรม มาตรฐานการให้บริการการปฏิบัติต่อลูกค้าระดับ VIP นโยบายความเป็นส่วนตัวของลูกค้า ระเบียบการใช้อุปกรณ์และเครื่องอำนวยความสะดวกของโรงแรม ข้อกำหนดเกี่ยวกับการเติมของใช้ในห้องพักแขก ข้อกำหนดด้านความมั่นคงและความปลอดภัย ข้อกำหนดด้านการแต่งกาย

- แสดงความรู้เกี่ยวกับหลักการทำความสะอาดและการใช้น้ำยาทำความสะอาด

๓. สมรรถนะประจำหน่วย

๓.๑ แสดงความรู้เกี่ยวกับการจัดการห้องพักประเภทสแตนดาร์ด(Standard)

๓.๒ ปฏิบัติการเขียนเพื่ออธิบายประเภทของห้องพักประเภทสแตนดาร์ด(Standard)

๓.๓ ปฏิบัติการเขียนเพื่ออธิบายขั้นตอนการทำความสะอาดห้องพักประเภทสแตนดาร์ด (Standard)

๓.๔ ปฏิบัติการทดลองเพื่ออธิบายขั้นตอนการปูเตียงประเภทสแตนดาร์ด(Standard)

๔. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

๔.๑ อธิบายเกี่ยวกับการจัดการห้องพักประเภทสแตนดาร์ด(Standard) ให้พร้อมใช้งานตาม มาตรฐานการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง

๔.๒ มีทักษะในการจัดการห้องพักประเภทสแตนดาร์ด(Standard) ให้พร้อมใช้งานตาม มาตรฐานการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง

๔.๓ มีกิจนิสัยในการทำงานปฏิบัติงานด้วยความเป็นระเบียบเรียบร้อย ประณีต รอบคอบ และมีความรับผิดชอบ

๔.๔ สามารถประยุกต์ใช้หลักการจัดการห้องพักประเภทสแตนดาร์ด(Standard) ให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานในงานอาชีพได้

๕. สารการเรียนรู้

- ๑) ความสำคัญของเอกสารในแผนกแม่บ้านโรงแรม
- ๒) การรายงานการทำความสะอาดห้องพัก
- ๓) การรายงานสภาพห้องพัก
- ๔) การรายงานการยืมของ
- ๕) การรายงานทรัพย์สินที่หายและถูกพบ
- ๖) การรายงานสิ่งที่ต้องซ่อมแซม

๖. กิจกรรมการเรียนรู้

วิธีการสอนโดยแบบจิ๊กซอร์ (Jigsaw)

ชั้นนำเข้าสู่บทเรียน

๑. ผู้สอนให้ผู้เรียนจัดโต๊ะเป็นกลุ่ม เพื่อจัดบรรยากาศในชั้นเรียนที่เอื้อต่อการเรียนรู้
๒. ผู้สอนจัดกิจกรรมบริหารสมอง Brain Gym เพื่อกระตุ้นผู้เรียนให้เกิดการพัฒนาทั้งทางด้านร่างกาย สติปัญญา จิตใจ ๒ นาที ก่อนเข้าสู่บทเรียน

ชั้นสอน

๓. จัดผู้เรียนเข้ากลุ่มละความสามารถ (เก่ง-กลาง-อ่อน) กลุ่มละ ๔ คนและเรียกกลุ่มนี้ว่า กลุ่มบ้านของเรา (home group)
๔. สมาชิกในกลุ่มบ้านของเราได้รับมอบหมายให้ศึกษาเนื้อหาสาระคนละ ๑ ส่วน ดังนี้

คนที่ ๑ เรื่อง การเตรียมรถเข็นสำหรับทำความสะอาดห้องพัก

คนที่ ๒ เรื่อง การเตรียมเครื่องมือเครื่องใช้ น้ำยาเคมีในการทำความสะอาด

คนที่ ๓ เรื่อง การเข้าห้องพักแขก

คนที่ ๔ เรื่อง ขั้นตอนการทำความสะอาดห้องพัก

๕. สมาชิกในกลุ่มบ้านของเรา แยกย้ายไปรวมกับสมาชิกกลุ่มอื่นซึ่งได้รับเนื้อหาเดียวกัน ตั้งเป็นกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ (expert group) ขึ้นมา และร่วมกันทำความเข้าใจในเนื้อหาสาระนั้นอย่างละเอียด และร่วมกันอภิปรายหาคำตอบประเด็นที่ผู้สอนมอบหมายให้

๖. สมาชิกกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ กลับไปสู่กลุ่มบ้านของเรา แต่ละกลุ่มช่วยสอนเพื่อนในกลุ่ม ให้เข้าใจสาระที่ตนได้ศึกษาร่วมกับกลุ่มผู้เชี่ยวชาญเช่นนี้ สมาชิกทุกคนจะได้เรียนรู้ภาพรวมของสาระทั้งหมด

๗. ผู้เรียนทุกคนทำแบบทดสอบ แต่ละคนจะได้คะแนนเป็นรายบุคคล และนำคะแนนของทุกคนในกลุ่มบ้านของเรามารวมกัน (หรือหาค่าเฉลี่ย) เป็นคะแนนกลุ่ม กลุ่มที่ได้คะแนนสูงสุดได้รับรางวัล

ขั้นสรุป

๘. ผู้สอนและผู้เรียนร่วมกันสรุปสาระสำคัญของบทเรียน ผู้เรียนจดบันทึกสรุป

๙. ผู้เรียนทำใบงานที่ ๒.๑

๑๐. ผู้สอนประเมินผลการปฏิบัติงานตามใบงานที่ ๒.๑ โดยใช้แบบประเมินผลการปฏิบัติงาน

๑๑. ผู้สอนประเมินคุณลักษณะอันพึงประสงค์ โดยใช้แบบประเมินคุณลักษณะอันพึงประสงค์

๑๒. ผู้สอนให้ผู้เรียนทำแบบฝึกหัดหน่วยที่ ๒ ส่งชั่วโมงถัดไป

๗. สื่อและแหล่งการเรียนรู้

๗.๑ หนังสือประกอบการเรียน วิชา การให้บริการในงานแม่บ้านโรงแรม

๗.๒ สื่อประกอบการเรียน เช่น VDO, PowerPoint, YouTube และอุปกรณ์จริง

๘. หลักฐาน/เอกสารประกอบการเรียนรู้ (เช่น ใบความรู้ ใบงาน ใบมอบหมายงาน ชิ้นงาน ฯลฯ)

๘.๑ แผนการจัดการเรียนรู้

๘.๒ ใบความรู้ ใบปฏิบัติงาน

๘.๓ แบบประเมินและแบบสังเกตต่าง ๆ

๘.๔ บันทึกการสอนของผู้สอน

๙. การวัดและประเมินผล

๙.๑ วิธีวัดและการประเมินผล

- ๑) ทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน
- ๒) ตรวจใบกิจกรรมการเรียนรู้
- ๓) ตอบคำถาม
- ๔) ประเมินการสนทนา
- ๕) สังเกตพฤติกรรม

๙.๒ เครื่องมือวัดและการประเมินผล

- ๑) แบบทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน
- ๒) ใบกิจกรรมการเรียนรู้
- ๓) แบบประเมินการตอบคำถาม
- ๔) แบบประเมินการสนทนา
- ๕) แบบสังเกตพฤติกรรม

๙.๓ เกณฑ์วัดและการประเมินผล

- ๑) เกณฑ์การทดสอบหลังเรียน คะแนนผ่านไม่ต่ำกว่า ๘๐%
- ๒) เกณฑ์การประเมินการตอบคำถาม คะแนนผ่านไม่ต่ำกว่า ๘๐%
- ๓) เกณฑ์การประเมินการสนทนา คะแนนผ่านไม่ต่ำกว่า ๘๐%
- ๔) เกณฑ์การสังเกตพฤติกรรม คะแนนผ่านไม่ต่ำกว่า ๘๐%

๑๐. บันทึกผลหลังการจัดการเรียนรู้

๑๐.๑ ผลการจัดการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นกับผู้เรียน

.....

.....

๑๐.๒ ปัญหา อุปสรรคที่พบ

.....

.....

.....

๑๐.๓ การแก้ไขปัญหา

๑) ผลการแก้ไขปัญหาที่ส่งผลลัพธ์ที่ดีต่อผู้เรียน

.....

.....

.....

๒) แนวทางแก้ปัญหาในครั้งต่อไป

.....

.....

.....

	ใบความรู้	หน่วยที่ ๒
	รหัสวิชา ๒๐๗๐๑-๒๐๑๐ ชื่อวิชา การให้บริการในงานแม่บ้าน โรงแรม	สอนครั้งที่ ๔-๖
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ จัดเตรียมห้องพักประเภทสแตนดาร์ด (Standard)	ทฤษฎี ๓ ชม. ปฏิบัติ ๖ ชม.
ชื่อเรื่อง งานทำความสะอาดห้องพักประเภทสแตนดาร์ด (Standard)		

๑. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

๑.๑ ประยุกต์ใช้หลักการจัดเตรียมห้องพักประเภทสแตนดาร์ด (Standard) ให้พร้อมใช้งาน
ตามมาตรฐานการปฏิบัติงานในงานอาชีพ

๒. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

๒.๑ มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงาน สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) รหัส ๓.๐๓.๑๓๔ อาชีพแม่บ้านในโรงแรม ระดับ ๑ สมรรถนะย่อย ทำความสะอาดและเตรียมห้องพักสำหรับลูกค้า

๑) เกณฑ์การปฏิบัติงาน

๑.๑ คัดเลือกและจัดเตรียมเครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน

๑.๒ สั่งและหรือจัดเตรียมของใช้สิ้นเปลืองให้เพียงพอ

๑.๓ บรรจุจัดเตรียมรถเข็นอย่างเรียบร้อยและปลอดภัย

๒) วิธีการประเมิน

ทดสอบทักษะการปฏิบัติงานจากการจำลองสถานการณ์และ/หรือบทบาทสมมติ

๓) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- สามารถจัดเตรียมรถเข็นแม่บ้านให้พร้อมใช้งาน
- สามารถจัด/ทำเตียงประเภทต่าง ๆ ได้ตามข้อกำหนดของโรงแรม ตั้งแต่การปูและจัดเก็บเตียง การวางและจัดเตรียมหมอน การเปิดเตียงและใช้ผ้าคลุมที่นอนการพับและวางผ้าเช็ดตัว การจัดเตรียมและวางของใช้ส่วนตัวไว้บริการแขก การจัดเตรียมและการวางหนังสือของโรงแรมและสิ่งพิมพ์ต่างๆ เป็นต้น
- สามารถทำความสะอาดห้องน้ำ เครื่องสุขภัณฑ์ ตลอดจนอุปกรณ์ต่าง ๆ ได้อย่างสะอาด เรียบร้อย และภายในกำหนดเวลา
- สามารถทำความสะอาดห้องพักแขกประเภทต่าง ๆ ได้อย่างสะอาด เรียบร้อย และภายในกำหนดเวลา
- สามารถทำความสะอาดเครื่องมือ เครื่องใช้ และเติมอุปกรณ์และของใช้ที่จำเป็นในการทำงานให้เพียงพอ
- สามารถให้บริการงานแม่บ้านตามที่ลูกค้าร้องขอได้

๔) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แสดงความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการทำความสะอาดห้องพักแขกของโรงแรม มาตรฐานการให้บริการการปฏิบัติต่อลูกค้าระดับ VIP นโยบายความเป็นส่วนตัวของลูกค้า ระเบียบการใช้อุปกรณ์และเครื่องอำนวยความสะดวกของโรงแรม ข้อกำหนดเกี่ยวกับการเติมของใช้ในห้องพักแขก ข้อกำหนดด้านความมั่นคงและความปลอดภัย ข้อกำหนดด้านการแต่งกาย

- แสดงความรู้เกี่ยวกับหลักการทำความสะอาดและการใช้น้ำยาทำความสะอาด

๓. สมรรถนะประจำหน่วย

๓.๑ แสดงความรู้เกี่ยวกับการจัดการห้องพักประเภทสแตนดาร์ด(Standard)

๓.๒ ปฏิบัติการเขียนเพื่ออธิบายประเภทของห้องพักประเภทสแตนดาร์ด(Standard)

๓.๓ ปฏิบัติการเขียนเพื่ออธิบายขั้นตอนการทำสะอาดห้องพักประเภทสแตนดาร์ด (Standard)

๓.๔ ปฏิบัติการทดลองเพื่ออธิบายขั้นตอนการปูเตียงประเภทสแตนดาร์ด(Standard)

๔. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

๔.๑ อธิบายเกี่ยวกับการจัดการห้องพักประเภทสแตนดาร์ด(Standard) ให้พร้อมใช้งานตาม มาตรฐานการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง

๔.๒ มีทักษะในการจัดการห้องพักประเภทสแตนดาร์ด(Standard) ให้พร้อมใช้งานตาม มาตรฐานการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง

๔.๓ มีกิจนิสัยในการทำงานปฏิบัติงานด้วยความเป็นระเบียบเรียบร้อย ประณีต รอบคอบ และมีความรับผิดชอบ

๔.๔ สามารถประยุกต์ใช้หลักการจัดการห้องพักประเภทสแตนดาร์ด(Standard) ให้ พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานในงานอาชีพได้

๕. สารการเรียนรู้

๑) ความสำคัญของเอกสารในแผนกแม่บ้านโรงแรม

๒) การรายงานการทำความสะอาดห้องพัก

๓) การรายงานสภาพห้องพัก

๔) การรายงานการยืมของ

๕) การรายงานทรัพย์สินที่หายและถูกพบ

๖) การรายงานสิ่งที่ต้องซ่อมแซม

เนื้อหาการเรียน/การสอน

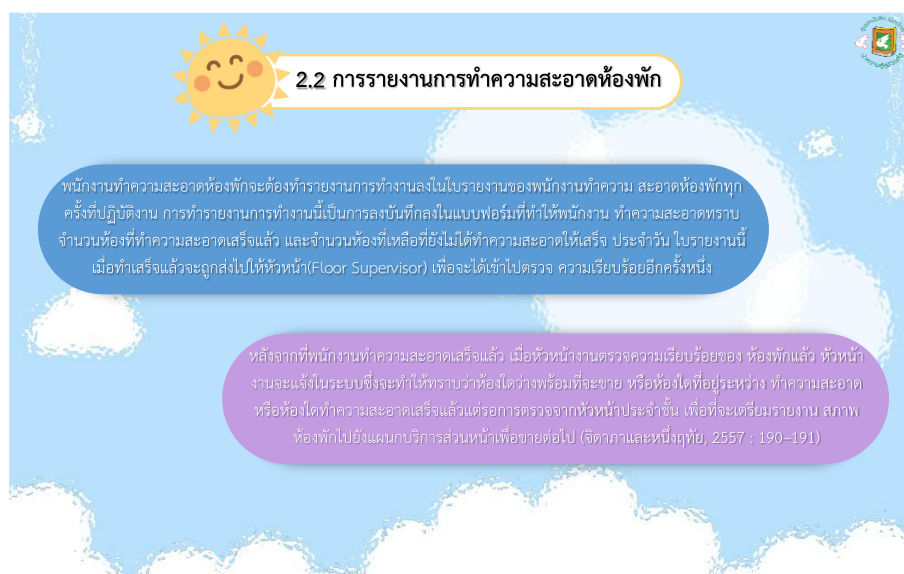
๑) ความสำคัญของเอกสารในแผนกแม่บ้านโรงแรม

เอกสารและรายงานในแผนกแม่บ้าน มีความสำคัญต่อการทำงานของแผนกแม่บ้านในด้านการงาน การประสานงานต่าง ๆ ของโรงแรมที่เกี่ยวข้อง ซึ่งต้องมีการรายงานการทำงานหรือการแจ้งข้อมูลต่าง ๆ ตลอดจน สามารถตรวจสอบการทำงานตามระบบสายงานได้ ทำให้การทำงานมีระบบและมีระเบียบเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพจึงได้มีการออกแบบฟอร์มการรายงาน ซึ่งพนักงานแผนกแม่บ้านทุกคน ของโรงแรมต้องเรียนรู้และทำความเข้าใจในแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่โรงแรมได้กำหนดขึ้น ให้เหมาะสมกับสภาพของ การทำงานและถูกต้องตามกฎระเบียบของโรงแรม

๒) การรายงานการทำความสะอาดห้องพัก

พนักงานทำความสะอาดห้องพักจะต้องทำรายงานการทำงานลงในใบรายงานของพนักงานทำความสะอาดห้องพักทุกครั้งปฏิบัติงาน การทำรายงานการทำงานนี้เป็นการลงบันทึกลงในแบบฟอร์มที่ทำให้พนักงาน ทำความสะอาดทราบจำนวนห้องที่ทำความสะอาดเสร็จแล้ว และจำนวนห้องที่เหลือที่ยังไม่ได้ทำความสะอาดให้เสร็จ ประจำวัน ใบรายงานนี้เมื่อทำเสร็จแล้วจะถูกส่งไปให้หัวหน้า(Floor Supervisor) เพื่อจะได้เข้าไปตรวจ ความเรียบร้อยอีกครั้งหนึ่ง

หลังจากที่พนักงานทำความสะอาดเสร็จแล้ว เมื่อหัวหน้างานตรวจความเรียบร้อยของห้องพักแล้ว หัวหน้างานจะแจ้งในระบบซึ่งจะทำให้ทราบว่าห้องใดว่างพร้อมที่จะขาย หรือห้องใดที่อยู่ระหว่าง ทำความสะอาด หรือห้องใดทำความสะอาดเสร็จแล้วแต่รอการตรวจจากหัวหน้าประจำชั้น เพื่อที่จะเตรียมรายงาน สภาพห้องพักไปยังแผนกบริการส่วนหน้าเพื่อขายต่อไป (จิตภาและหนึ่งฤทัย , ๒๕๕๗ : ๑๙๐-๑๙๑)



๓) การรายงานสภาพห้องพัก

ก่อนที่พนักงานทำความสะอาดห้องพักจะเริ่มทำความสะอาดห้องพักในแต่ละวัน พนักงานจะต้องดูรายงาน สภาพห้องพัก ซึ่งพนักงานต้อนรับรอบดึกทำไว้พร้อมกับจดบันทึกสภาพห้องพักลงในแบบฟอร์มเพื่อจะได้ทราบว่าตนควรจะทำทำความสะอาดห้องใดก่อนหลัง เพราะบางห้องอาจมีแขกใหม่จองต่อทันทีที่แขกคนเก่าออก จึงต้องรีบ ทำความสะอาดก่อน

๔) การรายงานการยืมของ

โรงแรมหลายแห่ง แม้จะมีการจัดสิ่งของเครื่องใช้เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่แขกแล้วก็ตาม แต่อาจมี ของบางประเภทที่แขกอาจจะต้องการใช้เป็นกรณีพิเศษ ซึ่งโรงแรมขนาดใหญ่หลายแห่งมักมีการจัดไว้บริการเสริม เพื่อความสะดวก เช่น เครื่องโกนหนวดไฟฟ้าเตารีด หม้อแปลงไฟฟ้า ปลั๊ก ๓ ขาร่ม เป็นต้น ใบรายงานการยืม ของนี้จะส่งไปที่แผนกบริการส่วนหน้าเพื่อใช้ตรวจสอบเวลาแขก Check out ว่าแขกได้ส่งคืนของที่ยืมไปหรือยัง (พิพัฒน์ พงษ์พูล, ๒๕๕๔ : ๑๒๙)

๕) การรายงานทรัพย์สินที่หายและถูกพบ

หากพนักงานผู้ใดพบทรัพย์สินของแขกลืมทิ้งไว้ ให้รีบติดต่อแผนกต้อนรับเพื่อติดต่อกับแขก หากไม่ทราบ ใครเป็นเจ้าของหรือแขกออกไปจากโรงแรมแล้ว ให้พนักงานนำสิ่งของนั้นไปที่แผนกแม่บ้าน พร้อมเขียนใบรายงาน ทรัพย์สินที่หายและถูกพบ ๓ แผ่น คือ

แผ่นที่ ๑ เก็บไว้เป็นหลักฐานที่แผนกแม่บ้าน

แผ่นที่ ๒ ติดอยู่กับสิ่งของที่ถูกพบ

แผ่นที่ ๓ จะมอบให้ผู้เก็บทรัพย์สินเก็บไว้ เพื่อเป็นหลักฐานในการรับทรัพย์สินคืน เมื่อครบกำหนดเวลาแต่ไม่มีเจ้าของมารับคืน

๖) การรายงานสิ่งที่ต้องซ่อมแซม

ใช้ในกรณีที่สิ่งของในห้องพักแขกชำรุด พนักงานทำความสะอาดห้องพักจะรีบเขียนรายงานแบบฟอร์ม การส่งซ่อมให้หัวหน้าประจำชั้น ใบรายงานการส่งซ่อมมี ๓ แผ่น คือ แผ่นที่ ๑ จะส่งไปเก็บไว้เป็นหลักฐาน ที่แผนกแม่บ้าน แผ่นที่ ๒ และ ๓ จะส่งไปแผนกช่าง เมื่อฝ่ายช่างได้รับใบรายงานนี้ จะส่งช่างมาซ่อมแซมทันที โดยเฉพาะห้องพักที่มีแขกพักอยู่และเมื่อซ่อมเสร็จแล้วหัวหน้าประจำชั้นจะเซ็นรับทราบพร้อมกับตรวจสอบสิ่งของ ที่ซ่อมว่าเรียบร้อยและใช้งานได้ดี

๖. แบบฝึกหัด/แบบทดสอบ

คำสั่ง จงเลือกคำตอบที่ถูกต้องที่สุด ทำเครื่องหมาย (X) ลงในกระดาษคำตอบ

๑. การรายงานใดที่ไม่ต้องใช้แบบฟอร์มรายงาน

- ก. การรายงานการยืมของ
- ข. การรายงานความแตกต่าง
- ค. การรายงานการใช้ผ้าของแขก
- ง. การรายงานความประพฤติของแขก

๒. การบันทึกเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในแต่ละรอบการทำงานจะบันทึกลงในเอกสารใด

- ก. Log Book
- ข. Discrepancy Report
- ค. Room Maid Report
- ง. Housekeeping Report

๓. เอกสารในข้อใดที่ทำให้พนักงานทำความสะอาดทราบจำนวนห้องที่ทำความสะอาดเสร็จแล้ว

- ก. ใบรายงานสถานะห้องพัก
- ข. ใบรายงานสิ่งที่ต้องซ่อมแซม
- ค. ใบรายงานการทำงานห้องพักแขก
- ง. ใบรายงานทรัพย์สินที่สูญหายและถูกพบ

๔. 000 หมายถึงห้องใด

- ก. ห้องชำระ
- ข. ห้องว่างสกปรก
- ค. ห้องแขกสกปรก
- ง. ห้องแขกทำความสะอาดแล้ว

๕. ห้องว่างทำความสะอาดแล้ว ใช้อักษรย่อข้อใด

- ก. VD
- ข. OC
- ค. OD
- ง. VC

๖. ข้อใดไม่ใช่หน้าที่ของแผนกแม่บ้านเมื่อได้รับแจ้งจากพนักงานต้อนรับว่าแขก Check Out

- ก. ตรวจสอบการใช้มินิบาร์
- ข. ตรวจสอบทรัพย์สินของโรงแรม
- ค. ตรวจสอบทรัพย์สินของแขกที่ลืมไว้
- ง. ตรวจสอบการใช้โทรศัพท์ภายนอกโรงแรม

๗. เมื่อพนักงานพบสิ่งของที่แขกลืมไว้ในบริเวณโรงแรมพนักงานควรทำอะไร

- ก. แจ้งผู้จัดการทั่วไป

ข. แจ้งแผนกแม่บ้าน

ค. แจ้งแผนกบริการส่วนหน้า

ง. แจ้งฝ่ายรักษาความปลอดภัย

๘. ใบรายงานการยืมของจะส่งไปยังแผนกใด เพื่อใช้ตรวจสอบเวลาแขก Check out

ก. แผนกบุคคล

ข. แผนกแม่บ้าน

ค. แผนกบริการส่วนหน้า

ง. แผนกรักษาความปลอดภัย

๙. การเขียนเอกสารรายงานการส่งซ่อมมีทั้งหมดกี่แผ่น

ก. ๑ แผ่น

ข. ๒ แผ่น

ค. ๓ แผ่น

ง. ๔ แผ่น

๑๐. เอกสารใดที่ไม่จำเป็นต้องทำรายงานทุกวัน

ก. Maid Room Report

ข. Occupancy Report

ค. Discrepancy Report

ง. Housekeeping Task Sheet

๗. เอกสารอ้างอิง (ขึ้นหน้าใหม่)

ณชปญญา ศิลาทอง. การให้บริการในงานแม่บ้านโรงแรม. บริษัท ศูนย์หนังสือเมืองไทย จำกัด.

๘. ภาคผนวก (เฉลยแบบฝึกหัด เฉลยแบบทดสอบ ฯ)

คำสั่ง จงเลือกคำตอบที่ถูกต้องที่สุด ทำเครื่องหมาย (X) ลงในกระดาษคำตอบ

๑. การรายงานใดที่ไม่ต้องใช้แบบฟอร์มรายงาน
 - ก. การรายงานการยืมของ
 - ข. การรายงานความแตกต่าง
 - ค. การรายงานการใช้ผ้าของแขก
 - ง. การรายงานความประพฤติของแขก
๒. การบันทึกเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในแต่ละรอบการทำงานจะบันทึกลงในเอกสารใด
 - ก. Log Book
 - ข. Discrepancy Report
 - ค. Room Maid Report
 - ง. Housekeeping Report
๓. เอกสารในข้อใดที่ทำให้พนักงานทำความสะอาดทราบจำนวนห้องที่ทำความสะอาดเสร็จแล้ว
 - ก. ใบรายงานสถานะห้องพัก
 - ข. ใบรายงานสิ่งที่ต้องซ่อมแซม
 - ค. ใบรายงานการทำงานห้องพักแขก
 - ง. ใบรายงานทรัพย์สินที่สูญหายและถูกพบ
๔. OOO หมายถึงห้องใด
 - ก. ห้องชำระ
 - ข. ห้องว่างสกปรก
 - ค. ห้องแขกสกปรก
 - ง. ห้องแขกทำความสะอาดแล้ว
๕. ห้องว่างทำความสะอาดแล้ว ใช้อักษรย่อข้อใด
 - ก. VD
 - ข. OC
 - ค. OD
 - ง. VC
๖. ข้อใดไม่ใช่หน้าที่ของแผนกแม่บ้านเมื่อได้รับแจ้งจากพนักงานต้อนรับว่าแขก Check Out
 - ก. ตรวจสอบการใช้มินิบาร์
 - ข. ตรวจสอบทรัพย์สินของโรงแรม
 - ค. ตรวจสอบทรัพย์สินของแขกที่ลืมไว้
 - ง. ตรวจสอบการใช้โทรศัพท์ภายนอกโรงแรม
๗. เมื่อพนักงานพบสิ่งของที่แขกลืมไว้ในบริเวณโรงแรมพนักงานควรทำอย่างไร
 - ก. แจ้งผู้จัดการทั่วไป
 - ข. แจ้งแผนกแม่บ้าน

ค. แจ้งแผนกบริการส่วนหน้า

ง. แจ้งฝ่ายรักษาความปลอดภัย

๘. ใบรายงานการยืมของจะส่งไปยังแผนกใด เพื่อใช้ตรวจสอบเวลาแขก Check out

ก. แผนกบุคคล

ข. แผนกแม่บ้าน

ค. แผนกบริการส่วนหน้า

ง. แผนกรักษาความปลอดภัย

๙. การเขียนเอกสารรายงานการส่งซ่อมมีทั้งหมดกี่แผ่น

ก. ๑ แผ่น

ข. ๒ แผ่น

ค. ๓ แผ่น

ง. ๔ แผ่น

๑๐. เอกสารใดที่ไม่จำเป็น ต้องทำรายงานทุกวัน

ก. Maid Room Report

ข. Occupancy Report

ค. Discrepancy Report

ง. Housekeeping Task Sheet

	ใบกิจกรรม ๒.๑	หน่วยที่ ๒
	รหัสวิชา ๒๐๗๐๑-๒๐๑๐ ชื่อวิชา การให้บริการในงานแม่บ้าน โรงแรม	สอนครั้งที่ ๔-๖
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ จัดเตรียมห้องพักประเภทสแตนดาร์ด (Standard)	ทฤษฎี ๓ ชม. ปฏิบัติ ๖ ชม.
ชื่อเรื่อง งานทำความสะอาดห้องพักประเภทสแตนดาร์ด (Standard)		

๑. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

๑.๑ ประยุกต์ใช้หลักการจัดเตรียมห้องพักประเภทสแตนดาร์ด (Standard) ให้พร้อมใช้งาน
ตามมาตรฐานการปฏิบัติงานในงานอาชีพ

๒. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

๒.๑ มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงาน สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) รหัส
๓.๐๓.๑๓๔ อาชีพแม่บ้านในโรงแรม ระดับ ๑ สมรรถนะย่อย ทำความสะอาดและเตรียมห้องพัก
สำหรับลูกค้า

๑) เกณฑ์การปฏิบัติงาน

๑.๑ คัดเลือกและจัดเตรียมเครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็นสำหรับการ
ปฏิบัติงาน

๑.๒ สั่งและหรือจัดเตรียมของใช้สิ้นเปลืองให้เพียงพอ

๑.๓ บรรจุจัดเตรียมรถเข็นอย่างเรียบร้อยและปลอดภัย

๒) วิธีการประเมิน

ทดสอบทักษะการปฏิบัติงานจากการจำลองสถานการณ์และ/หรือบทบาทสมมติ

๓) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- สามารถจัดเตรียมรถเข็นแม่บ้านให้พร้อมใช้งาน
- สามารถจัด/ทำเตียงประเภทต่าง ๆ ได้ตามข้อกำหนดของโรงแรม ตั้งแต่การปูและจัดเก็บเตียง การวางและจัดเตรียมหมอน การเปิดเตียงและใช้ผ้าคลุมที่นอนการพับและวางผ้าเช็ดตัว การจัดเตรียมและวางของใช้ส่วนตัวไว้บริการแขก การจัดเตรียมและการวางหนังสือของโรงแรมและสิ่งพิมพ์ต่างๆ เป็นต้น
- สามารถทำความสะอาดห้องน้ำ เครื่องสุขภัณฑ์ ตลอดจนอุปกรณ์ต่าง ๆ ได้อย่างสะอาด เรียบร้อย และภายในกำหนดเวลา
- สามารถทำความสะอาดห้องพักแขกประเภทต่าง ๆ ได้อย่างสะอาด เรียบร้อย และภายในกำหนดเวลา
- สามารถทำความสะอาดเครื่องมือ เครื่องใช้ และเติมอุปกรณ์และของใช้ที่จำเป็นในการทำงานให้เพียงพอ
- สามารถให้บริการงานแม่บ้านตามที่ลูกค้าร้องขอได้

๔) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แสดงความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการทำความสะอาดห้องพักแขกของโรงแรม มาตรฐานการให้บริการการปฏิบัติต่อลูกค้าระดับ VIP นโยบายความเป็นส่วนตัวของลูกค้า ระเบียบการใช้อุปกรณ์และเครื่องอำนวยความสะดวกของโรงแรม ข้อกำหนดเกี่ยวกับการเติมของใช้ในห้องพักแขก ข้อกำหนดด้านความมั่นคงและความปลอดภัย ข้อกำหนดด้านการแต่งกาย
- แสดงความรู้เกี่ยวกับหลักการทำความสะอาดและการใช้น้ำยาทำความสะอาด

๓. สมรรถนะประจำหน่วย

๓.๑ แสดงความรู้เกี่ยวกับการจัดการห้องพักประเภทสแตนดาร์ด(Standard)

๓.๒ ปฏิบัติการเขียนเพื่ออธิบายประเภทของห้องพักประเภทสแตนดาร์ด(Standard)

๓.๓ ปฏิบัติการเขียนเพื่ออธิบายขั้นตอนการทำความสะอาดห้องพักประเภทสแตนดาร์ด(Standard)

๓.๔ ปฏิบัติการทดลองเพื่ออธิบายขั้นตอนการปูเตียงประเภทสแตนดาร์ด(Standard)

๔. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

๔.๑ อธิบายเกี่ยวกับการจัดการห้องพักประเภทสแตนดาร์ด(Standard) ให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง

๔.๒ มีทักษะในการจัดการห้องพักประเภทสแตนดาร์ด(Standard) ให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง

๔.๓ มีกิจนิสัยในการทำงานปฏิบัติงานด้วยความเป็นระเบียบเรียบร้อย ประณีต รอบคอบ และมีความรับผิดชอบ

๔.๔ สามารถประยุกต์ใช้หลักการจัดการห้องพักประเภทสแตนดาร์ด(Standard) ให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานในงานอาชีพได้

๕. สารการเรียนรู้

๑) ความสำคัญของเอกสารในแผนกแม่บ้านโรงแรม

๒) การรายงานการทำความสะอาดห้องพัก

๓) การรายงานสภาพห้องพัก

๔) การรายงานการยืมของ

๕) การรายงานทรัพย์สินที่หายและถูกพบ

๖) การรายงานสิ่งที่ต้องซ่อมแซม

๖. คำแนะนำ/ข้อควรระวัง

๖.๑. ปฏิบัติงานห้องพักด้วยความรอบคอบ มีกิจนิสัยในการทำงานมีระเบียบแบบแผน ความเป็นมิตรกับเพื่อนร่วมงานและสวัสดี

๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ใบกิจกรรมที่ ๒.๑

ความสำคัญของเอกสารในแผนกแม่บ้านโรงแรม

เวลา: ๖๐ นาที



วัตถุประสงค์ของกิจกรรม:

- ๑) เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจความสำคัญของเอกสารต่าง ๆ ที่ใช้ในแผนกแม่บ้าน
- ๒) เพื่อให้สามารถระบุและอธิบายหน้าที่ของเอกสารแต่ละประเภทได้อย่างถูกต้อง
- ๓) เพื่อให้สามารถจำแนกสถานการณ์ที่ต้องใช้เอกสารแต่ละประเภทได้



ขั้นตอนการทำกิจกรรม:

ผู้เรียนอ่านเนื้อหาเกี่ยวกับเอกสารต่าง ๆ ที่ใช้ในแผนกแม่บ้าน (เช่น ใบรายงานการทำความสะอาด, ใบแจ้งซ่อม ฯลฯ)

จับคู่คำศัพท์และความหมายที่เกี่ยวข้องกับเอกสาร

ทำกิจกรรมวิเคราะห์สถานการณ์จำลอง และเลือกเอกสารที่เหมาะสมกับสถานการณ์นั้น

อภิปรายกลุ่ม: เอกสารใดสำคัญที่สุด และเหตุใดจึงสำคัญ

เขียนสรุปผลการเรียนรู้จากกิจกรรม



อุปกรณ์ที่ใช้:

แบบฟอร์มเอกสารตัวอย่าง (จำลอง)

ใบงาน (Worksheet)

กระดาน ปากกา หรือคอมพิวเตอร์/แท็บเล็ต

เกณฑ์การประเมินกิจกรรม:

เกณฑ์	คะแนนเต็ม	ได้คะแนน
อธิบายหน้าที่ของเอกสารแต่ละชนิดได้ถูกต้อง	๑๐	
วิเคราะห์สถานการณ์และเลือกเอกสารได้เหมาะสม	๑๐	
มีส่วนร่วมในการอภิปรายกลุ่ม	๕	
เขียนสรุปผลการเรียนรู้ได้ชัดเจน	๕	
รวม	๓๐	

๘. สรุปและวิจารณ์ผล

ครูและนักเรียนร่วมกันสรุปเนื้อหา

๙. การประเมินผล

นักเรียนต้องได้ผลการประเมินไม่ต่ำกว่าร้อยละ ๖๐ และหากไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินจะต้อง
ปฏิบัติงานใหม่

๑๐. เอกสารอ้างอิง /เอกสารค้นคว้าเพิ่มเติม

ณัชปณญา ศิลาทอง. การให้บริการในงานแม่บ้านโรงแรม. บริษัท ศูนย์หนังสือเมืองไทย
จำกัด.

	ใบงาน ๒.๑	หน่วยที่ ๒
	รหัสวิชา ๒๐๗๐๑-๒๐๑๐ ชื่อวิชา การให้บริการในงานแม่บ้าน โรงแรม	สอนครั้งที่ ๔-๖
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ จัดเตรียมห้องพักประเภทสแตนดาร์ด (Standard)	ทฤษฎี ๓ ชม. ปฏิบัติ ๖ ชม.
ชื่อเรื่อง งานทำความสะอาดห้องพักประเภทสแตนดาร์ด (Standard)		

๑. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

๑.๑ ประยุกต์ใช้หลักการจัดเตรียมห้องพักประเภทสแตนดาร์ด (Standard) ให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานในงานอาชีพ

๒. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

๒.๑ มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงาน สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) รหัส ๓.๐๓.๑๓๔ อาชีพแม่บ้านในโรงแรม ระดับ ๑ สมรรถนะย่อย ทำความสะอาดและเตรียมห้องพักสำหรับลูกค้า

๑) เกณฑ์การปฏิบัติงาน

๑.๑ คัดเลือกและจัดเตรียมเครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน

๑.๒ สั่งและหรือจัดเตรียมของใช้สิ้นเปลืองให้เพียงพอ

๑.๓ บรรจุจัดเตรียมรถเข็นอย่างเรียบร้อยและปลอดภัย

๒) วิธีการประเมิน

ทดสอบทักษะการปฏิบัติงานจากการจำลองสถานการณ์และ/หรือบทบาท

สมมติ

๓) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- สามารถจัดเตรียมรถเข็นแม่บ้านให้พร้อมใช้งาน
- สามารถจัด/ทำเตียงประเภทต่าง ๆ ได้ตามข้อกำหนดของโรงแรม ตั้งแต่การปูและจัดเก็บเตียง การวางและจัดเตรียมหมอน การเปิดเตียงและใช้ผ้าคลุมที่นอนการพับและวางผ้าเช็ดตัว การจัดเตรียมและวางของใช้ส่วนตัวไว้บริการแขก การจัดเตรียมและการวางหนังสือของโรงแรมและสิ่งพิมพ์ต่างๆ เป็นต้น
- สามารถทำความสะอาดห้องน้ำ เครื่องสุขภัณฑ์ ตลอดจนอุปกรณ์ต่าง ๆ ได้อย่างสะอาด เรียบร้อย และภายในกำหนดเวลา
- สามารถทำความสะอาดห้องพักแขกประเภทต่าง ๆ ได้อย่างสะอาด เรียบร้อย และภายในกำหนดเวลา
- สามารถทำความสะอาดเครื่องมือ เครื่องใช้ และเติมอุปกรณ์และของใช้ที่จำเป็นในการทำงานให้เพียงพอ
- สามารถให้บริการงานแม่บ้านตามที่ลูกค้าร้องขอได้

๔) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แสดงความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการทำความสะอาดห้องพักแขกของโรงแรม มาตรฐานการให้บริการการปฏิบัติต่อลูกค้าระดับ VIP นโยบายความเป็นส่วนตัวของลูกค้า ระเบียบการใช้อุปกรณ์และเครื่องอำนวยความสะดวกของโรงแรม ข้อกำหนดเกี่ยวกับการเติมของใช้ในห้องพักแขก ข้อกำหนดด้านความมั่นคงและความปลอดภัย ข้อกำหนดด้านการแต่งกาย
- แสดงความรู้เกี่ยวกับหลักการทำความสะอาดและการใช้น้ำยาทำความสะอาด

๓. สมรรถนะประจำหน่วย

๓.๑ แสดงความรู้เกี่ยวกับการจัดการห้องพักประเภทสแตนดาร์ด(Standard)

๓.๒ ปฏิบัติการเขียนเพื่ออธิบายประเภทของห้องพักประเภทสแตนดาร์ด(Standard)

๓.๓ ปฏิบัติการเขียนเพื่ออธิบายขั้นตอนการทำสะอาดห้องพักประเภทสแตนดาร์ด (Standard)

๓.๔ ปฏิบัติการทดลองเพื่ออธิบายขั้นตอนการปูเตียงประเภทสแตนดาร์ด(Standard)

๔. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

๔.๑ อธิบายเกี่ยวกับการจัดการห้องพักประเภทสแตนดาร์ด(Standard) ให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง

๔.๒ มีทักษะในการจัดการห้องพักประเภทสแตนดาร์ด(Standard) ให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง

๔.๓ มีกิริยาสุภาพในการทำงานปฏิบัติงานด้วยความเป็นระเบียบเรียบร้อย ประณีต รอบคอบ และมีความรับผิดชอบ

๔.๔ สามารถประยุกต์ใช้หลักการจัดการห้องพักประเภทสแตนดาร์ด(Standard) ให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานในงานอาชีพได้

๕. สารการเรียนรู้

๑) ความสำคัญของเอกสารในแผนกแม่บ้านโรงแรม

๒) การรายงานการทำความสะอาดห้องพัก

๓) การรายงานสภาพห้องพัก

๔) การรายงานการยืมของ

๕) การรายงานทรัพย์สินที่หายและถูกพบ

๖) การรายงานสิ่งที่ต้องซ่อมแซม

๖. คำแนะนำ/ข้อควรระวัง

๖.๑. ปฏิบัติงานห้องพักด้วยความรอบคอบ มีกิจนิสัยในการทำงานมีระเบียบแบบแผน ความเป็นมิตร ชอบต่อตนเองและส่วนรวม

๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ใบงานที่ ๒.๒

คำชี้แจง ให้ผู้เรียนศึกษาสถานการณ์และคำถามต่อไปนี้ แล้วตอบให้ครบถ้วน โดยใช้ความรู้จากบทเรียน “เอกสารในแผนกแม่บ้านโรงแรม”

๑. จับคู่เอกสารกับหน้าที่

คำสั่ง: ให้นำตัวอักษร (ก-ง) ไปจับคู่กับคำอธิบายหมายเลข (๑-๕) ให้ถูกต้อง

เอกสาร

(ก) ใบรายงานการทำความสะอาดห้องพัก

(ข) ใบรายงานการยืมของ

(ค) ใบรายงานสิ่งที่ต้องซ่อมแซม

(ง) ใบรายงานทรัพย์สินที่หายและถูกพบ

(จ) รายงานสภาพห้องพักประจำวัน

ลำดับ	คำอธิบายหน้าที่ของเอกสาร	ตัวอักษรที่ตรงกัน
๑	ใช้สำหรับแจ้งช่างให้เข้ามาซ่อมแซมอุปกรณ์ที่เสียหายในห้องพัก	_____
๒	รายงานการทำความสะอาดห้องพักว่าเสร็จหรือยัง เพื่อให้หัวหน้าตรวจสอบ	_____
๓	สำหรับระบุว่าห้องใดควรทำความสะอาดก่อนหลังในแต่ละวัน	_____
๔	บันทึกรายการทรัพย์สินที่พบในห้องพักหลังแขกออกจากโรงแรม	_____
๕	ใช้เมื่อแขกขอใช้ของใช้พิเศษ เช่น เตาปิ้ง ปลั๊กพ่วง ฯลฯ	_____

๒ เขียนตอบคำถาม

คำถามที่ ๑:

หากไม่มีการกรอกใบรายงานการทำความสะอาดห้องพักล้างปฏิบัติงาน อาจเกิดปัญหาอะไรขึ้นบ้าง?

ตอบ:

คำถามที่ ๒:

เอกสารใดที่คุณคิดว่าจะมีความสำคัญมากที่สุดในงานแม่บ้านโรงแรม? เพราะเหตุใด?

ตอบ:

คำถามที่ ๓:

ถ้าคุณเป็นพนักงานแม่บ้าน แล้วแขกขอยืมร่มและเตารีด คุณจะดำเนินการอย่างไร พร้อมระบุเอกสารที่ต้องใช้

ตอบ:

๘. สรุปและวิจารณ์ผล

ครูและนักเรียนร่วมกันสรุปเนื้อหา

๙. การประเมินผล

นักเรียนต้องได้ผลการประเมินไม่ต่ำกว่าร้อยละ ๖๐ และหากไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินจะต้อง
ปฏิบัติงานใหม่

๑๐. เอกสารอ้างอิง /เอกสารค้นคว้าเพิ่มเติม

ณัชปยุตญา ศิลาทอง. การให้บริการในงานแม่บ้านโรงแรม. บริษัท ศูนย์หนังสือเมืองไทย
จำกัด.

	แผนการจัดการเรียนรู้	หน่วยที่ ๒
	รหัสวิชา ๒๐๗๐๑-๒๐๑๐ ชื่อวิชา การให้บริการในงานแม่บ้าน โรงแรม	สอนครั้งที่ ๗-๑๐
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ จัดเตรียมห้องพักประเภทสแตนด์ดาร์ด (Standard)	ทฤษฎี ๔ ชม. ปฏิบัติ ๘ ชม.
ชื่อเรื่อง งานปูเตียงประเภทสแตนด์ดาร์ด (Standard)		

๑. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

๑.๑ ประยุกต์ใช้หลักการจัดเตรียมเตียงประเภทสแตนด์ดาร์ด (Standard) ให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานในงานอาชีพ

๒. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

๒.๑ มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงาน สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์กรมหาชน) รหัส ๓.๐๓.๑๓๔ อาชีพแม่บ้านในโรงแรม ระดับ ๑ สมรรถนะย่อย ทำความสะอาดและเตรียมห้องพักสำหรับลูกค้า

๑) เกณฑ์การปฏิบัติงาน

๑.๑ คัดเลือกและจัดเตรียมเครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน

๑.๒ สิ่งและหรือจัดเตรียมของใช้สิ้นเปลืองให้เพียงพอ

๑.๓ บรรจุจัดเตรียมรถเข็นอย่างเรียบร้อยและปลอดภัย

๒) วิธีการประเมิน

ทดสอบทักษะการปฏิบัติงานจากการจำลองสถานการณ์และ/หรือบทบาทสมมติ

๓) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- สามารถจัดเตรียมรถเข็นแม่บ้านให้พร้อมใช้งาน
- สามารถจัด/ทำเตียงประเภทต่าง ๆ ได้ตามข้อกำหนดของโรงแรม ตั้งแต่การปูและจัดเก็บเตียง การวางและจัดเตรียมหมอน การเปิดเตียงและใช้ผ้าคลุมที่นอนการพับและวางผ้าเช็ดตัว การจัดเตรียมและวางของใช้ส่วนตัวไว้บริการแขก การจัดเตรียมและการวางหนังสือของโรงแรมและสิ่งพิมพ์ต่างๆ เป็นต้น
- สามารถทำความสะอาดห้องน้ำ เครื่องสุขภัณฑ์ ตลอดจนอุปกรณ์ต่าง ๆ ได้อย่างสะอาด เรียบร้อย และภายในกำหนดเวลา
- สามารถทำความสะอาดห้องพักแขกประเภทต่าง ๆ ได้อย่างสะอาด เรียบร้อย และภายในกำหนดเวลา
- สามารถทำความสะอาดเครื่องมือ เครื่องใช้ และเติมอุปกรณ์และของใช้ที่จำเป็นในการทำงานให้เพียงพอ
- สามารถให้บริการงานแม่บ้านตามที่ลูกค้าร้องขอได้

๔) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แสดงความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการทำความสะอาดห้องพักแขกของโรงแรม มาตรฐานการให้บริการการปฏิบัติต่อลูกค้าระดับ VIP นโยบายความเป็นส่วนตัวของลูกค้า ระเบียบการใช้อุปกรณ์และเครื่องอำนวยความสะดวกของโรงแรม ข้อกำหนดเกี่ยวกับการเติมของใช้ในห้องพักแขก ข้อกำหนดด้านความมั่นคงและความปลอดภัย ข้อกำหนดด้านการแต่งกาย

- แสดงความรู้เกี่ยวกับหลักการทำความสะอาดและการใช้น้ำยาทำความสะอาด

๓. สมรรถนะประจำหน่วย

- ๓.๑ แสดงความรู้เกี่ยวกับการจัดการปูเตียงประเภทสแตนดาร์ด(Standard)
- ๓.๒ ปฏิบัติการเขียนเพื่ออธิบายประเภทของการปูเตียงประเภทสแตนดาร์ด(Standard)
- ๓.๓ ปฏิบัติการเขียนเพื่ออธิบายขั้นตอนการปูเตียงประเภทสแตนดาร์ด(Standard)
- ๓.๔ ปฏิบัติการทดลองเพื่ออธิบายขั้นตอนการปูเตียงประเภทสแตนดาร์ด(Standard)

๔. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

- ๔.๑ อธิบายเกี่ยวกับการจัดการปูเตียงประเภทสแตนดาร์ด(Standard) ให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง
- ๔.๒ มีทักษะในการจัดการปูเตียงประเภทสแตนดาร์ด(Standard) ให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง
- ๔.๓ มีกิจนิสัยในการทำงานปฏิบัติงานด้วยความเป็นระเบียบเรียบร้อย ประณีต รอบคอบ และมีความรับผิดชอบ
- ๔.๔ สามารถประยุกต์ใช้หลักการจัดการห้องพักประเภทสแตนดาร์ด(Standard) ให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานในงานอาชีพได้

๕. สารการเรียนรู้

- ๑) การปูเตียงแบบปูผ้า ๓ ผืน
- ๒) การปูเตียงแบบใช้ผ้านวมหรือคูเวท
- ๓) การเปิดเตียง

๖. กิจกรรมการเรียนรู้

วิธีการสอนโดยแบบจิ๊กซอร์ (Jigsaw)

วิธีสอนโดยแบบสาธิต (Demonstration) และ วิธีสอนแบบร่วมมือร่วมใจ (Cooperative Learning) เทคนิค Co- op Co- op.

ขั้นนำเข้าสู่บทเรียน

๑. ผู้สอนจัดกิจกรรมบริหารสมอง Brain Gym เพื่อกระตุ้นผู้เรียนให้เกิดการพัฒนาทั้งทางด้านร่างกาย สติปัญญา จิตใจ ๒ นาที ก่อนเข้าสู่บทเรียน

ขั้นสอน

๒. ผู้สอนบรรยายเนื้อหาเรื่องการปูเตียง โดยใช้สื่อ Power point ผู้เรียนจดบันทึก
๓. ผู้สอนเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ในการสาธิตการปูเตียง (ห้องปฏิบัติการงานแม่บ้าน)
๔. ผู้สอนสาธิตขั้นตอนการปูเตียง พร้อมอธิบายแต่ละขั้นตอน
๕. ผู้สอนสุ่มผู้เรียนออกมาปฏิบัติการสาธิตการปูเตียง
๖. ผู้สอนให้ผู้เรียนจับคู่ จากนั้นผู้เรียนช่วยกันฝึกปฏิบัติการปูเตียงเป็นคู่ พร้อมสังเกตพฤติกรรม
๗. ผู้สอนให้ผู้เรียนศึกษาใบงานที่ ๒.๒
๘. ผู้เรียนปฏิบัติตามใบงานที่ ๒.๒
๙. ผู้สอนประเมินผลการปฏิบัติงานตามใบงานที่ ๒.๒ โดยใช้แบบประเมินผลการปฏิบัติงาน

ขั้นสรุป

๑๐. ผู้สอนและผู้เรียนร่วมสรุปสาระสำคัญ โดยผู้เรียนจดบันทึกสรุปส่ง
๑๑. ผู้สอนเฉลยแบบฝึกหัด และตรวจกิจกรรมเสริมหลักสูตร
๑๒. ผู้สอนประเมินคุณลักษณะอันพึงประสงค์ โดยใช้แบบประเมินคุณลักษณะอันพึงประสงค์
๑๓. ผู้เรียนทำแบบทดสอบหลังเรียนหน่วยที่ ๒ ผู้สอนประเมินผล

๗. สื่อและแหล่งการเรียนรู้

๗.๑ หนังสือประกอบการเรียน วิชา การให้บริการในงานแม่บ้านโรงแรม

๗.๒ สื่อประกอบการเรียน เช่น VDO, PowerPoint, YouTube และอุปกรณ์จริง

๘. หลักฐาน/เอกสารประกอบการเรียนรู้ (เช่น ใบความรู้ ใบงาน ใบมอบหมายงาน ชิ้นงาน ฯลฯ)

๘.๑ แผนการจัดการเรียนรู้

๘.๒ ใบความรู้ ใบปฏิบัติงาน

๘.๓ แบบประเมินและแบบสังเกตต่าง ๆ

๘.๔ บันทึกการสอนของผู้สอน

๙. การวัดและประเมินผล

๙.๑ วิธีวัดและการประเมินผล

- ๑) ทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน
- ๒) ตรวจใบกิจกรรมการเรียนรู้
- ๓) ตอบคำถาม
- ๔) ประเมินการสนทนา
- ๕) สังเกตพฤติกรรม

๙.๒ เครื่องมือวัดและการประเมินผล

- ๑) แบบทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน
- ๒) ใบกิจกรรมการเรียนรู้
- ๓) แบบประเมินการตอบคำถาม
- ๔) แบบประเมินการสนทนา
- ๕) แบบสังเกตพฤติกรรม

๙.๓ เกณฑ์วัดและการประเมินผล

- ๑) เกณฑ์การทดสอบหลังเรียน คะแนนผ่านไม่ต่ำกว่า ๘๐%
- ๒) เกณฑ์การประเมินการตอบคำถาม คะแนนผ่านไม่ต่ำกว่า ๘๐%
- ๓) เกณฑ์การประเมินการสนทนา คะแนนผ่านไม่ต่ำกว่า ๘๐%

๔) เกณฑ์การสังเกตพฤติกรรม คะแนนผ่านไม่ต่ำกว่า ๘๐%

๑๐. บันทึกผลหลังการจัดการเรียนรู้

๑๐.๑ ผลการจัดการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นกับผู้เรียน

.....

.....

.....

๑๐.๒ ปัญหา อุปสรรคที่พบ

.....

.....

.....

๑๐.๓ การแก้ไขปัญหา

.....

.....

.....

๑) ผลการแก้ไขปัญหาที่ส่งผลลัพธ์ที่ดีต่อผู้เรียน

.....

.....

.....

๒) แนวทางแก้ปัญหาในครั้งต่อไป

.....

.....

.....

	ใบความรู้	หน่วยที่ ๒
	รหัสวิชา ๒๐๗๐๑-๒๐๑๐ ชื่อวิชา การให้บริการในงานแม่บ้าน โรงแรม	สอนครั้งที่ ๗-๑๐
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ จัดเตรียมห้องพักประเภทสแตนด์ดาร์ด (Standard)	ทฤษฎี ๔ ชม. ปฏิบัติ ๘ ชม.
ชื่อเรื่อง งานปูเตียงประเภทสแตนด์ดาร์ด (Standard)		

๑. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

๑.๑ ประยุกต์ใช้หลักการจัดเตรียมเตียงประเภทสแตนด์ดาร์ด (Standard) ให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานในงานอาชีพ

๒. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

๒.๑ มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงาน สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์กรมหาชน) รหัส ๓.๐๓.๑๓๔ อาชีพแม่บ้านในโรงแรม ระดับ ๑ สมรรถนะย่อย ทำความสะอาดและเตรียมห้องพักสำหรับลูกค้า

๑) เกณฑ์การปฏิบัติงาน

๑.๑ คัดเลือกและจัดเตรียมเครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน

๑.๒ สิ่งและหรือจัดเตรียมของใช้สิ้นเปลืองให้เพียงพอ

๑.๓ บรรจุจัดเตรียมรถเข็นอย่างเรียบร้อยและปลอดภัย

๒) วิธีการประเมิน

ทดสอบทักษะการปฏิบัติงานจากการจำลองสถานการณ์และ/หรือบทบาทสมมติ

๓) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- สามารถจัดเตรียมรถเข็นแม่บ้านให้พร้อมใช้งาน
- สามารถจัด/ทำเตียงประเภทต่าง ๆ ได้ตามข้อกำหนดของโรงแรม ตั้งแต่การปูและจัดเก็บเตียง การวางและจัดเตรียมหมอน การเปิดเตียงและใช้ผ้าคลุมที่นอนการพับและวางผ้าเช็ดตัว การจัดเตรียมและวางของใช้ส่วนตัวไว้บริการแขก การจัดเตรียมและการวางหนังสือของโรงแรมและสิ่งพิมพ์ต่างๆ เป็นต้น
- สามารถทำความสะอาดห้องน้ำ เครื่องสุขภัณฑ์ ตลอดจนอุปกรณ์ต่าง ๆ ได้อย่างสะอาด เรียบร้อย และภายในกำหนดเวลา
- สามารถทำความสะอาดห้องพักแขกประเภทต่าง ๆ ได้อย่างสะอาด เรียบร้อย และภายในกำหนดเวลา
- สามารถทำความสะอาดเครื่องมือ เครื่องใช้ และเติมอุปกรณ์และของใช้ที่จำเป็นในการทำงานให้เพียงพอ
- สามารถให้บริการงานแม่บ้านตามที่ลูกค้าร้องขอได้

๔) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แสดงความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการทำความสะอาดห้องพักแขกของโรงแรม มาตรฐานการให้บริการการปฏิบัติต่อลูกค้าระดับ VIP นโยบายความเป็นส่วนตัวของลูกค้า ระเบียบการใช้อุปกรณ์และเครื่องอำนวยความสะดวกของโรงแรม ข้อกำหนดเกี่ยวกับการเติมของใช้ในห้องพักแขก ข้อกำหนดด้านความมั่นคงและความปลอดภัย ข้อกำหนดด้านการแต่งกาย
- แสดงความรู้เกี่ยวกับหลักการทำความสะอาดและการใช้น้ำยาทำความสะอาด

๓. สมรรถนะประจำหน่วย

- ๓.๑ แสดงความรู้เกี่ยวกับการจัดการปูเตี้ยประเภทสแตนดาร์ด(Standard)
- ๓.๒ ปฏิบัติการเขียนเพื่ออธิบายประเภทของการปูเตี้ยประเภทสแตนดาร์ด(Standard)
- ๓.๓ ปฏิบัติการเขียนเพื่ออธิบายขั้นตอนการปูเตี้ยประเภทสแตนดาร์ด(Standard)
- ๓.๔ ปฏิบัติการทดลองเพื่ออธิบายขั้นตอนการปูเตี้ยประเภทสแตนดาร์ด(Standard)

๔. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

- ๔.๑ อธิบายเกี่ยวกับการจัดการปูเตี้ยประเภทสแตนดาร์ด(Standard) ให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง
- ๔.๒ มีทักษะในการจัดการปูเตี้ยประเภทสแตนดาร์ด(Standard) ให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง
- ๔.๓ มีกิจนิสัยในการทำงานปฏิบัติงานด้วยความเป็นระเบียบเรียบร้อย ประณีต รอบคอบ และมีความรับผิดชอบ
- ๔.๔ สามารถประยุกต์ใช้หลักการจัดการห้องพักประเภทสแตนดาร์ด(Standard) ให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานในงานอาชีพได้

๕. สารการเรียนรู้

- ๑) การปูเตี้ยแบบปูผ้า ๓ ผืน
- ๒) การปูเตี้ยแบบใช้ผ้านวมหรือดูเวท์
- ๓) การเปิดเตี้ย

เนื้อหาการเรียนรู้/การสอน

การปูเตี้ย

๑. การปูเตียงแบบปูผ้า ๓ ผืน

วิธีการปูเตียงมีหลายวิธีแล้วแต่มาตรฐานของแต่ละโรงแรม โดยวิธีที่ถูกต้องควรย่นข้างเตียง ด้านที่จะเปิดเตียง แต่พนักงานทำความสะอาดห้องพักส่วนมากจะย่นปูด้านหัวเตียงหรือปลายเตียง โรงแรมบาง แห่งพนักงานจะดึงเตียงถอยออกมาและย่นอยู่ปลายเตียง เพื่อความสะดวกในการวางผ้าและเดินรอบเตียงในการ เหน็บชายผ้าโดยมีขั้นตอนดังนี้ (ปาริชาติ สุพล, ๒๕๖๐ : ๖๙-๗๐)

๑. เริ่มปูผ้าผืนที่ ๑ โดยปูผ้าคว่ำตะเข็บลง ให้รอยพับตรงกลางของผ้าปูอยู่กึ่งกลางเตียง เหน็บผ้า ด้านข้างเตียง ทำมุม ๔๕ องศา หรือ ๙๐ องศา ทั้ง ๔ ข้าง ให้ผ้าปูที่นอนตั้ง สวยงาม ด้านปลายเตียงจะเหน็บเข้า หรือไม่นั้นขึ้นอยู่กับวิธีการของแม่บ้านแต่ละโรงแรม

๒. ปูผ้าผืนที่ ๒ โดยปูหงายตะเข็บขึ้นให้รอยพับตรงกลางของผ้าปูที่พับจากห้องชักรีดอยู่ตรงกึ่งกลางเตียง ปูผ้าให้เสมอกับหัวเตียง ส่วนด้านข้างให้ ริมผ้าอยู่ พอดี กับขอบของเตียงล่าง ชายผ้าปล่อยโดยไม่ต้อง เหน็บข้างเข้า

๓. ปูผ้าห่ม (Blanket) ให้ปลายีห่อผ้าห่มอยู่ด้านในและด้านปลายเตียงทุกครั้ง โดยปูผ้าห่มห่างจาก ขอบหัวเตียงประมาณ ๖-๘ นิ้ว หรือปูเสมอกขอบเตียงแล้วแต่มาตรฐานของแต่ละโรงแรม และให้ชายข้างผ้าห่ม ด้านเปิดเตียงสั้นกว่าผ้าปูผืนที่ ๒ เล็กน้อย

๔. ปูผ้าผืนที่ ๓ คว่ำตะเข็บให้รอยพับตรงกลางของผ้าปูอยู่ตรงกึ่งกลางเตียงขอบบนของผ้าปูพอดี กับขอบผ้าห่ม ปล่อยชายผ้าห้อยลงทั้งสองด้าน

๕. พับผ้าปูที่นอนผืนที่ ๒ จากด้านบนหัวเตียงลงมาปิดผ้าห่มและผ้าปูผืนที่ ๓ ประมาณ ๒ ครั้ง

๖. เหน็บชายผ้าทั้ง ๓ ผืน ได้แก่ ผ้าปูผืนที่ ๒ ผ้าห่มและผ้าปูผืนที่ ๓ เข้าใต้ที่นอนทั้ง ๔ ด้าน โดย วนรอบเตียงแบบวนเข็มนาฬิกาให้ผ้าทำมุม ๔๕ องศาหรือ ๙๐ องศาผ้าผืนบนสุดต้องเรียบตั้งสวยงาม

๗. ใส่ปลอกหมอน (Pillow case) โดยกลับด้านในของปลอกหมอนพับออกประมาณครึ่งใบ จับตัวหมอนสอดลงในปลอกหมอนพยายามอย่าให้หมอนสัมผัสตัวพนักงานเพื่อป้องกันความสกปรก และ เก็บลิ้นหมอนให้เรียบร้อย

๘. วางหมอนให้ด้านไม่มีตะเข็บอยู่ติดกับผ้าคลุมเตียง ส่วนด้านที่มีตะเข็บและแนวเปิดของปลอกหมอนให้อยู่ด้านหัวเตียงและด้านที่ไม่เปิดเตียง

๙. คลุมผ้าคลุมเตียง (Bed Spread) คลี่ผ้าคลุมเตียงจากปลายเตียงไปยังบริเวณหัวเตียงจับชาย ผ้าคลุมปลายเตียงให้เรียบร้อย จับผ้าคลุมเตียงด้านหัวเตียงพับลงมาประมาณ ๑ ใน ๓ ของเตียง สอดใต้หมอนพอสวยงามแล้วทาบผ้าคลุมเตียงส่วนที่เหลือลงไปบนหมอนจับผ้าคลุมเตียงทั้งหมดให้เรียบร้อย

๒. การปูเตียงด้วยผ้าห่มนวม (Duvet)

การปูเตียงด้วยผ้าห่มนวม (Duvet) เป็นรูปแบบการปูเตียงที่ใช้ผ้าปูที่นอน ๑ ผืนถึง ๒ ผืน และ ห่มนวม ๑ ผืน ซึ่งประกอบด้วยปลอกผ้าห่มนวมและไส้ผ้าห่มนวม ปัจจุบันในประเทศไทยนิยมการปูรูปแบบนี้ โดยเฉพาะ โรงแรมที่เก็บราคาห้องสูง การปูเตียงด้วยผ้าห่มนวมมีรายละเอียดขั้นตอนการปูดังนี้

๑. ปูผ้าปูที่นอนผืนที่ ๑ เช่นเดียวกับการปูเตียงแบบใช้ผ้าปู ๓ ผืน โดยการเก็บชายผ้าไว้ใต้ที่นอน โดยรอบให้เรียบร้อย เรียบตั้ง

๒. คลี่ไส้ผ้าห่มนวมและเตรียมปลอกผ้าห่มนวมสำหรับปูให้เรียบร้อย

๓. ใส่ปลอกผ้าห่มนวมโดยการกลับตะเข็บปลอกผ้าห่มนวมออกด้านนอก ใช้มือสอดเข้าไปในมุมปลอก ผ้าห่มนวมทั้ง ๒ ข้าง เพื่อดึงไส้ผ้าห่มนวมเข้ามาในปลอกผ้าห่มนวมแล้วสลัดผ้าห่มนวมทั้งผืน ดึงให้ตึง

๔. จัดวางผ้าห่มนวมให้ด้านบนห่างจากหัวเตียงโดยตกลงมาประมาณ ๘-๑๐ นิ้ว ปล่อยชายด้านล่าง ทิ้งไว้ หรือเก็บริมผ้าไว้ใต้ที่นอนแล้วแต่มาตรฐานของโรงแรมนั้น ๆ พร้อมจัดตกแต่งให้สวยงาม

๕. เก็บชายผ้าห่มนวมทั้งส่วนหัวเตียงและปลายเตียงทั้ง ๒ ข้าง ให้เรียบร้อย

๖. จัดวางหมอนและของตกแต่งต่าง ๆ ตามมาตรฐานของแต่ละโรงแรม





๖. แบบฝึกหัด/แบบทดสอบ

คำสั่ง จงเลือกคำตอบที่ถูกต้องที่สุด ทำเครื่องหมาย (X) ลงในกระดาษคำตอบ

๑. ข้อใดหมายถึงห้องพักเตียงเดี่ยว ๒ เตียง

ก. Single Room

ข. Double Room

ค. Twin Room

ง. Triple Room

๒. เตียงที่มีขนาดใหญ่ที่สุดในประเภทของเตียงทั้งหมดหมายถึง ข้อใด

ก. Extra Bed

ข. Queen Bed

ค. Baby Cot

ง. King Bed

๓. ในการเตรียมรถเข็นสำหรับทำความสะอาดห้องพักแขก ข้อใดเป็นขั้นตอนแรกในการจัดเตรียม

ก. นำของใช้และอุปกรณ์ทำความสะอาดทุกชิ้น ออกจากรถพร้อมล้างทำความสะอาด

ข. เช็ดฝุ่นตามชั้นวางภายในรถให้สะอาด

ค. ตรวจสอบสภาพล้ออยู่เสมอ

ง. นำผ้าที่ไม่ใช้แล้วที่มีความสะอาด คลุมรถเพื่อป้องกันฝุ่น

๔. . หากพบว่าแขกลืมของไว้ในห้องพักพนักงานควรแจ้งแผนกใด

ก. แผนกรักษาความปลอดภัย

ข. แผนกบริการส่วนหน้า

ค. แผนกบุคคล

ง. แผนกช่าง

๕. กรณีแขกแขวนป้าย “Please Make Up Room” พนักงานควรทำอย่างไร

ก. ห้ามรบกวนแขก

ข. รอแขกโทรแจ้งให้ทำความสะอาดอีกที

ค. รีบทำความสะอาดห้องพักแขกทันที

ง. ห้องทำความสะอาดแล้ว

๖. ในการทำความสะอาดห้องน้ำแขก ข้อใดควรทำเป็นลำดับแรก

ก. ทำความสะอาดอ่างน้ำ

ข. จัดเตรียมอุปกรณ์และเครื่องใช้สำหรับทำความสะอาด

ค. ทำความสะอาดโถส้วม

ง. จัดของห้องน้ำแขกให้ครบ

๗. การขออนุญาตเข้าห้องพักพนักงานควรเคาะประตูกี่ครั้ง

ก. ๑ ครั้ง

ข. ๒ ครั้ง

ค. ๓ ครั้ง

ง. ๔ ครั้ง

๘. การปูผ้าห่ม ควรห่างจากขอบหัวเตียงกี่นิ้ว

ก. ๔-๕ นิ้ว

ข. ๖-๘ นิ้ว

ค. ๗-๙ นิ้ว

ง. ๘-๙ นิ้ว

๙. ข้อใด ไม่ใช่ การปูเตียงแบบใช้ผ้านวมหรือคูเวท

ก. มีขั้นตอนการปูเช่นเดียวกับการปูเตียงแบบ ๓ ผืน

ข. พูผ้าผืนที่ ๒ โดยปูหงายตะเข็บขึ้น

ค. ปล่อยชายผ้าด้านหัวเตียงยาวกว่าขอบบนของเตียงประมาณ ๘-๑๐ นิ้ว

ง. พูผ้าผืนที่ ๒ โดยคว่ำตะเข็บ

๑๐. การเปิดเตียงมีกี่แบบ

ก. ๒ แบบ

ข. ๓ แบบ

ค. ๔ แบบ

ง. ๕ แบบ

๗. เอกสารอ้างอิง (ขึ้นหน้าใหม่)

ณัชปยุตญา ศิลาทอง. การให้บริการในงานแม่บ้านโรงแรม. บริษัท ศูนย์หนังสือเมืองไทย จำกัด.

๘. ภาคผนวก (เฉลยแบบฝึกหัด เฉลยแบบทดสอบ ฯ)

คำสั่ง จงเลือกคำตอบที่ถูกต้องที่สุด ทำเครื่องหมาย (X) ลงในกระดาษคำตอบ

๑. ข้อใดหมายถึงห้องพักเตียงเดี่ยว ๒ เตียง

ก. Single Room

ข. Double Room

ค. Twin Room

ง. Triple Room

๒. เตียงที่มีขนาดใหญ่ที่สุดในประเภทของเตียงทั้งหมดหมายถึง ข้อใด

ก. Extra Bed

ข. Queen Bed

ค. Baby Cot

ง. King Bed

๓. ในการเตรียมรถเข็นสำหรับทำความสะอาดห้องพักแขก ข้อใดเป็นขั้นตอนแรกในการจัดเตรียม

ก. นำของใช้และอุปกรณ์ทำความสะอาดทุกชิ้น ออกจากรถพร้อมล้างทำความสะอาด

ข. เช็ดฝุ่นตามชั้นวางภายในรถให้สะอาด

ค. ตรวจสอบสภาพล้ออยู่เสมอ

ง. นำผ้าที่ไม่ใช้แล้วที่มีความสะอาด คลุมรถเพื่อป้องกันฝุ่น

๔. . หากพบว่าแขกลืมของไว้ในห้องพักพนักงานควรแจ้งแผนกใด

ก. แผนการรักษาความปลอดภัย

ข. แผนกบริการส่วนหน้า

ค. แผนกบุคคล

ง. แผนกช่าง

๕. กรณีแขกแขวนป้าย “Please Make Up Room” พนักงานควรทำอย่างไร

ก. ห้ามรบกวนแขก

ข. รอแขกโทรแจ้งให้ทำความสะอาดอีกที

ค. รีบทำความสะอาดห้องพักแขกทันที

ง. ห้องทำความสะอาดแล้ว

๖. ในการทำความสะอาดห้องน้ำแขก ข้อใดควรทำเป็นลำดับแรก

ก. ทำความสะอาดอ่างน้ำ

ข. จัดเตรียมอุปกรณ์และเครื่องใช้สำหรับทำความสะอาด

ค. ทำความสะอาดโถส้วม

ง. จัดของห้องน้ำแขกให้ครบ

๗. การขออนุญาตเข้าห้องพักแขกพนักงานควรเคาะประตูกี่ครั้ง

ก. ๑ ครั้ง

ข. ๒ ครั้ง

ค. ๓ ครั้ง

ง. ๔ ครั้ง

๘. การปูผ้าห่ม ควรห่างจากขอบหัวเตียงกี่นิ้ว

ก. ๔-๕ นิ้ว

ข. ๖-๘ นิ้ว

ค. ๗-๙ นิ้ว

ง. ๘-๙ นิ้ว

๙. ข้อใด ไม่ใช่ การปูเตียงแบบใช้ผ้าวมหรือดู่เวท

ก. มีขั้นตอนการปูเช่นเดียวกับการปูเตียงแบบ ๓ ผืน

ข. พูผ้าผืนที่ ๒ โดยปูหงายตะเข็บขึ้น

ค. ปล่อยชายผ้าด้านหัวเตียงยาวกว่าขอบบนของเตียงประมาณ ๘-๑๐ นิ้ว

ง. พูผ้าผืนที่ ๒ โดยคว่ำตะเข็บ

๑๐. การเปิดเตียงมีกี่แบบ

ก. ๒ แบบ

ข. ๓ แบบ

ค. ๔ แบบ

ง. ๕ แบบ

	ใบกิจกรรม ๒.๒	หน่วยที่ ๒
	รหัสวิชา ๒๐๗๐๑-๒๐๑๐ ชื่อวิชา การให้บริการในงานแม่บ้าน โรงแรม	สอนครั้งที่ ๗- ๑๐
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ จัดเตรียมห้องพักประเภทสแตนดาร์ด (Standard)	ทฤษฎี ๔ ชม. ปฏิบัติ ๘ ชม.
ชื่อเรื่อง งานทำความสะอาดห้องพักประเภทสแตนดาร์ด (Standard)		

๑. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

๑.๑ ประยุกต์ใช้หลักการจัดเตรียมห้องพักประเภทสแตนดาร์ด (Standard) ให้พร้อมใช้งาน
ตามมาตรฐานการปฏิบัติงานในงานอาชีพ

๒. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

๒.๑ มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงาน สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) รหัส
๓.๐๓.๑๓๔ อาชีพแม่บ้านในโรงแรม ระดับ ๑ สมรรถนะย่อย ทำความสะอาดและเตรียมห้องพัก
สำหรับลูกค้า

๑) เกณฑ์การปฏิบัติงาน

๑.๑ คัดเลือกและจัดเตรียมเครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็นสำหรับการ
ปฏิบัติงาน

๑.๒ สั่งและหรือจัดเตรียมของใช้สิ้นเปลืองให้เพียงพอ

๑.๓ บรรจุจัดเตรียมรถเข็นอย่างเรียบร้อยและปลอดภัย

๒) วิธีการประเมิน

ทดสอบทักษะการปฏิบัติงานจากการจำลองสถานการณ์และ/หรือบทบาท

สมมติ

๓) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- สามารถจัดเตรียมรถเข็นแม่บ้านให้พร้อมใช้งาน
- สามารถจัด/ทำเตียงประเภทต่าง ๆ ได้ตามข้อกำหนดของโรงแรม ตั้งแต่การปูและจัดเก็บเตียง การวางและจัดเตรียมหมอน การเปิดเตียงและใช้ผ้าคลุมที่นอนการพับและวางผ้าเช็ดตัว การจัดเตรียมและวางของใช้ส่วนตัวไว้บริการแขก การจัดเตรียมและการวางหนังสือของโรงแรมและสิ่งพิมพ์ต่างๆ เป็นต้น
- สามารถทำความสะอาดห้องน้ำ เครื่องสุขภัณฑ์ ตลอดจนอุปกรณ์ต่าง ๆ ได้อย่างสะอาด เรียบร้อย และภายในกำหนดเวลา
- สามารถทำความสะอาดห้องพักแขกประเภทต่าง ๆ ได้อย่างสะอาด เรียบร้อย และภายในกำหนดเวลา
- สามารถทำความสะอาดเครื่องมือ เครื่องใช้ และเติมอุปกรณ์และของใช้ที่จำเป็นในการทำงานให้เพียงพอ
- สามารถให้บริการงานแม่บ้านตามที่ลูกค้าร้องขอได้

๔) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แสดงความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการทำความสะอาดห้องพักแขกของโรงแรม มาตรฐานการให้บริการการปฏิบัติต่อลูกค้าระดับ VIP นโยบายความเป็นส่วนตัวของลูกค้า ระเบียบการใช้อุปกรณ์และเครื่องอำนวยความสะดวกของโรงแรม ข้อกำหนดเกี่ยวกับการเติมของใช้ในห้องพักแขก ข้อกำหนดด้านความมั่นคงและความปลอดภัย ข้อกำหนดด้านการแต่งกาย
- แสดงความรู้เกี่ยวกับหลักการทำความสะอาดและการใช้น้ำยาทำความสะอาด

๓. สมรรถนะประจำหน่วย

๓.๑ แสดงความรู้เกี่ยวกับการจัดการห้องพักประเภทสแตนดาร์ด(Standard)

๓.๒ ปฏิบัติการเขียนเพื่ออธิบายประเภทของห้องพักประเภทสแตนดาร์ด(Standard)

๓.๓ ปฏิบัติการเขียนเพื่ออธิบายขั้นตอนการทำงานสะอาดห้องพักประเภทสแตนดาร์ด (Standard)

๓.๔ ปฏิบัติการทดลองเพื่ออธิบายขั้นตอนการปูเตียงประเภทสแตนดาร์ด(Standard)

๔. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

๔.๑ อธิบายเกี่ยวกับการจัดการห้องพักประเภทสแตนดาร์ด(Standard) ให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง

๔.๒ มีทักษะในการจัดการห้องพักประเภทสแตนดาร์ด(Standard) ให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง

๔.๓ มีกိณีสัยในการทำงานปฏิบัติงานด้วยความเป็นระเบียบเรียบร้อย ประณีต รอบคอบ และมีความรับผิดชอบ

๔.๔ สามารถประยุกต์ใช้หลักการจัดการห้องพักประเภทสแตนดาร์ด(Standard) ให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานในงานอาชีพได้

๕. สารการเรียนรู้

๑) การปูเตียงแบบปูผ้า ๓ ผืน

๒) การปูเตียงแบบใช้ผ้านวมหรือดูเวท

๓) การเปิดเตียง

๖. คำแนะนำ/ข้อควรระวัง

๖.๑. ปฏิบัติงานห้องพักด้วยความรอบคอบ มีกิณีสัยในการทำงานมีระเบียบแบบแผน ความรับผิดชอบตนเองและสวบรวม

๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ใบกิจกรรมที่ ๒.๓

เอกสารงานแม่บ้านโรงแรม

ชื่อ.....เลขที่.....ระดับชั้น.....

คำชี้แจง ให้นักเรียนเขียนรายละเอียดเอกสารรายงานสภาพห้องพัก ให้ถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์
โดยมีข้อมูลดังนี้

๑. ห้อง ๑๐๑ ห้องว่างสกปรก
๒. ห้อง ๑๐๒ ห้องแยกสกปรก *เตียงเสริม
๓. ห้อง ๑๐๓ ห้องแยกทำความสะอาดแล้ว
๔. ห้อง ๑๐๔ ห้องชำรุด
๕. ห้อง ๑๐๕ ห้องว่างทำความสะอาดแล้ว
๖. ห้อง ๑๐๖ ห้องที่แยกแวนป้ายห้ามรบกวน
๗. ห้อง ๑๐๗ ห้องแยกออกจากโรงแรมโดยไม่ได้ชำระค่าบริการ
๘. ห้อง ๑๐๘ ห้องที่แยกพักค้างคืนเพิ่มขึ้นอีกหนึ่งคืน

๑. รายงานสภาพห้องพัก

[illegible]

๘. สรุปและวิจารณ์ผล

ครูและนักเรียนร่วมกันสรุปเนื้อหา

๙.การประเมินผล

นักเรียนต้องได้ผลการประเมินไม่ต่ำกว่าร้อยละ ๖๐ และหากไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินจะต้อง
ปฏิบัติงานใหม่

๑๐. เอกสารอ้างอิง /เอกสารค้นคว้าเพิ่มเติม

ณัชปยุตญา ศิลาทอง. การให้บริการในงานแม่บ้านโรงแรม. บริษัท ศูนย์หนังสือเมืองไทย
จำกัด.

	ใบงาน ๒.๒	หน่วยที่ ๒
	รหัสวิชา ๒๐๗๐๑-๒๐๑๐ ชื่อวิชา การให้บริการในงานแม่บ้าน โรงแรม	สอนครั้งที่ ๔-๖
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ จัดเตรียมห้องพักประเภทสแตนด์ดาร์ด (Standard)	ทฤษฎี ๓ ชม. ปฏิบัติ ๖ ชม.
ชื่อเรื่อง งานทำความสะอาดห้องพักประเภทสแตนด์ดาร์ด (Standard)		

๑. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

๑.๑ ประยุกต์ใช้หลักการจัดเตรียมห้องพักประเภทสแตนด์ดาร์ด (Standard) ให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานในงานอาชีพ

๒. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

๒.๑ มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงาน สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์กรมหาชน) รหัส ๓.๐๓.๑๓๔ อาชีพแม่บ้านในโรงแรม ระดับ ๑ สมรรถนะย่อย ทำความสะอาดและเตรียมห้องพักสำหรับลูกค้า

๑) เกณฑ์การปฏิบัติงาน

๑.๑ คัดเลือกและจัดเตรียมเครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน

๑.๒ ล้างและหรือจัดเตรียมของใช้สิ้นเปลืองให้เพียงพอ

๑.๓ บรรจุจัดเตรียมรถเข็นอย่างเรียบร้อยและปลอดภัย

๒) วิธีการประเมิน

ทดสอบทักษะการปฏิบัติงานจากการจำลองสถานการณ์และ/หรือบทบาทสมมติ

๓) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- สามารถจัดเตรียมรถเข็นแม่บ้านให้พร้อมใช้งาน
- สามารถจัด/ทำเตียงประเภทต่าง ๆ ได้ตามข้อกำหนดของโรงแรม ตั้งแต่การปูและจัดเก็บเตียง การวางและจัดเตรียมหมอน การเปิดเตียงและใช้ผ้าคลุมที่นอนการพับและวางผ้าเช็ดตัว การจัดเตรียมและวางของใช้ส่วนตัวไว้บริการแขก การจัดเตรียมและการวางหนังสือของโรงแรมและสิ่งพิมพ์ต่างๆ เป็นต้น
- สามารถทำความสะอาดห้องน้ำ เครื่องสุขภัณฑ์ ตลอดจนอุปกรณ์ต่าง ๆ ได้อย่างสะอาด เรียบร้อย และภายในกำหนดเวลา
- สามารถทำความสะอาดห้องพักแขกประเภทต่าง ๆ ได้อย่างสะอาด เรียบร้อย และภายในกำหนดเวลา
- สามารถทำความสะอาดเครื่องมือ เครื่องใช้ และเติมอุปกรณ์และของใช้ที่จำเป็นในการทำงานให้เพียงพอ
- สามารถให้บริการงานแม่บ้านตามที่ลูกค้าร้องขอได้

๔) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แสดงความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการทำความสะอาดห้องพักแขกของโรงแรม มาตรฐานการให้บริการการปฏิบัติต่อลูกค้าระดับ VIP นโยบายความเป็นส่วนตัวของลูกค้า ระเบียบการใช้อุปกรณ์และเครื่องอำนวยความสะดวกของโรงแรม ข้อกำหนดเกี่ยวกับการเติมของใช้ในห้องพักแขก ข้อกำหนดด้านความมั่นคงและความปลอดภัย ข้อกำหนดด้านการแต่งกาย
- แสดงความรู้เกี่ยวกับหลักการทำความสะอาดและการใช้น้ำยาทำความสะอาด

๓. สมรรถนะประจำหน่วย

๓.๑ แสดงความรู้เกี่ยวกับการจัดการห้องพักประเภทสแตนดาร์ด(Standard)

๓.๒ ปฏิบัติการเขียนเพื่ออธิบายประเภทของห้องพักประเภทสแตนดาร์ด(Standard)

๓.๓ ปฏิบัติการเขียนเพื่ออธิบายขั้นตอนการทำความสะอาดห้องพักประเภทสแตนดาร์ด(Standard)

๓.๔ ปฏิบัติการทดลองเพื่ออธิบายขั้นตอนการปูเตียงประเภทสแตนดาร์ด(Standard)

๔. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

๔.๑ อธิบายเกี่ยวกับการจัดการห้องพักประเภทสแตนดาร์ด(Standard) ให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง

๔.๒ มีทักษะในการจัดการห้องพักประเภทสแตนดาร์ด(Standard) ให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง

๔.๓ มีกิจนิสัยในการทำงานปฏิบัติงานด้วยความเป็นระเบียบเรียบร้อย ประณีต รอบคอบ และมีความรับผิดชอบ

๔.๔ สามารถประยุกต์ใช้หลักการจัดการห้องพักประเภทสแตนดาร์ด(Standard) ให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานในงานอาชีพได้

๕. สารการเรียนรู้

๑) การปูเตียงแบบปูผ้า ๓ ผืน

๒) การปูเตียงแบบใช้ผ้านวมหรือคูเวท์

๓) การเปิดเตียง

๖. คำแนะนำ/ข้อควรระวัง

๖.๑. ปฏิบัติงานห้องพักด้วยความรอบคอบ มีกิจนิสัยในการทำงานมีระเบียบแบบแผน ความรับผิดชอบตนเองและส่วนรวม

๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ใบงานที่ ๒.๔

ปฏิบัติการปูเตียง

เครื่องมือและอุปกรณ์

๑. เตียงขนาด ๓.๕ ฟุต
๒. ผ้าปูเตียง จำนวน ๓ ผืน
๓. ผ้านกเป็ด จำนวน ๑ ผืน
๔. หมอน จำนวน ๑ ใบ
๕. ปลอกหมอน จำนวน ๑ ใบ
๖. ผ้าห่ม จำนวน ๑ ผืน

ลำดับขั้นตอนการปฏิบัติดังนี้

๑. ปฏิบัติงานเป็นรายบุคคล
๒. การเก็บเตียง
๓. การปูผ้าผืนที่ ๑
๔. การปูผ้าผืนที่ ๒
๕. การปูผ้าห่ม
๖. การปูผ้าผืนที่ ๓
๗. การใส่ปลอกหมอน

ข้อเสนอแนะ

๑. ศึกษาขั้นตอนการปูเตียงตามหัวข้อการปูเตียงแบบปูผ้า ๓ ผืน ข้อ ๑ – ๙ ตามขั้นตอนสรุปผลการปฏิบัติงาน (๑๐ คะแนน)

การปูเตียงแบบปูผ้า ๓ ผืน มีขั้นตอนดังนี้

- ๑) การเก็บเตียง โดยดึงผ้าปูที่นอน ผ้าห่ม รวมทั้งปลอกหมอนโดยพับผ้าปู และปลอกหมอนอย่างง่าย เพื่อสะดวกแก่การนับจำนวนส่งซัก ส่วนผ้าห่มและตัวหมอน ให้วางไว้ที่เก้าอี้หรือที่วางกระเป๋า ห้ามวางบนพื้นเป็นอันขาด
- ๒) เก็บผ้าที่ใช้แล้วในห้องน้ำออกไปใส่ถุงสำหรับใส่ผ้าแยกใช้แล้วอยู่ที่รถเข็นสำหรับทำห้องพร้อมกัน
- ๓) ตรวจผ้ารองกันเปื้อน ถ้าสกปรกให้เปลี่ยนและนำผืนใหม่มาปูแทน วิธีการปูเตียงที่ถูกต้องพนักงานควรยืนข้างเตียงด้านที่จะเปิดเตียง
- ๔) เริ่มปูผ้าผืนที่ ๑ โดยการคว่ำตะเข็บ ให้ผ้าด้านที่เรียบร้อยอยู่ด้านบน ให้อยู่ตรงกลางของผ้าอยู่กึ่งกลางของเตียง เหน็บผ้าด้านข้างเตียงทำมุม ๔๕° หรือ ๙๐° ทั้ง ๔ ด้าน โดยเริ่ม

จากด้านหัวเตียงทั้งสองด้าน และต่อด้วยด้านปลายเตียงเหมือนกัน (การเห็บด้านปลายเตียงนั้นจะทำหรือไม่ขึ้นอยู่กับแผนกแม่บ้านของแต่ละโรงแรม) จัดสอดผ้านด้านข้างดิ่งให้เรียบตั้ง

๕) การปูผ้าผืนที่ ๒ โดยปูหงายตะเข็บให้รอยพับตรงกลางของผ้าปูอยู่ตรงกึ่งกลางเตียง ชายผ้าด้านบนให้เสมอหัวเตียง ปล่อยชายผ้าด้านข้างให้พอดีกับขอบเตียงด้านล่าง โดยไม่ต้องเห็บชายผ้าด้านข้างเข้า

๖) การปูผ้าห่ม ให้ปูผ้าห่มห่างจากขอบหัวเตียง ประมาณ ๖ – ๘ นิ้ว ให้ตราผ้าห่มอยู่ด้านปลายเตียงและตราอยู่ด้านใน และให้ชายข้างผ้าห่มด้านเปิดเตียงสั้นกว่าผ้าปูผืนที่ ๒ เล็กน้อย

๗) การปูผ้าผืนที่ ๓ โดยการปูคว่ำตะเข็บ ให้ขอบบนของผ้าเสมอกับขอบผ้าห่ม และให้รอยพับตรงกลางของผ้าปูอยู่ตรงกึ่งกลางเตียง ปล่อยชายห้อยลง

๘) พับผ้าปูผืนที่ ๒ จากด้านบนหัวเตียงลงมาปิดผ้าห่มและผ้าปูผืนที่ ๓ โดยพับลงมาประมาณ ๒ ทบ ทำการเห็บชายผ้าทั้ง ๓ ผืน (ผ้าปูผืนที่ ๒, ผ้าห่ม, ผ้าปูผืนที่ ๓) เข้าใต้ที่นอนทั้ง ๔ ด้าน โดยวนรอบเตียงแบบทวนเข็มนาฬิกา ทำมุม ๔๕° หรือ ๙๐° และผ้าปูผืนบนสุดจะต้องเรียบตั้งสวยงาม

๙) การใส่ปลอกหมอน โดยพนักงานใช้แขนกดบีบที่กึ่งกลางแนวข้อศอก เพื่อให้ง่ายต่อการใส่ และกลับด้านในของปลอกหมอนประมาณครึ่งใบ พร้อมทั้งจับหมอนใส่ลงไปในปลอกหมอน และวางหมอนด้านไม่มีตะเข็บอยู่ติดกับผ้าคลุมเตียง ส่วนด้านที่มีตะเข็บและแนวเปิดของปลอกหมอนให้อยู่ด้านหัวเตียงละด้านที่ไม่เปิดเตียง

๑๐) การคลุมผ้าคลุมเตียง โดยการวางผ้าคลุมเตียงจากปลายเตียงมายังด้านหัวเตียง แล้วพับกลับมา ให้รอยพับทบกลับมาห่างจากขอบเตียงประมาณ ๑ ฟุต นำหมอนมาวางบนผ้าคลุมที่พับทบไว้ โดยให้หมอนวางทับอยู่บนผ้าคลุมประมาณ ๖ – ๘ นิ้ว ตลบริมผ้าคลุมเตียงพับกลับมานบนหมอนจัดผ้าคลุมเตียงให้ตึง และผลักเก็บเข้าที่เดิมให้เรียบร้อย

เกณฑ์การประเมิน

คำชี้แจง ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องให้ตรงกับความเป็นจริง

ประเด็นที่ประเมิน

๑. การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์
๒. การใช้วัสดุ อุปกรณ์
๓. ปฏิบัติงานถูกต้องตามขั้นตอน
๔. ความเรียบร้อยของงาน
๕. ผลงานถูกต้อง

เลขที่	ชื่อ - สกุล	พฤติกรรมที่ประเมิน														
		ข้อที่ ๑			ข้อที่ ๒			ข้อที่ ๓			ข้อที่ ๔			ข้อที่ ๕		
		๑	๒	๓	๑	๒	๓	๑	๒	๓	๑	๒	๓	๑	๒	๓

ลงชื่อ ผู้ประเมิน

(.....)

๓ หมายถึง ดี

๒ หมายถึง พอใช้

๑ หมายถึง ปรับปรุง

๘. สรุปและวิจารณ์ผล

ครูและนักเรียนร่วมกันสรุปเนื้อหา

๙.การประเมินผล

นักเรียนต้องได้ผลการประเมินไม่ต่ำกว่าร้อยละ ๖๐ และหากไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินจะต้อง
ปฏิบัติงานใหม่

๑๐. เอกสารอ้างอิง /เอกสารค้นคว้าเพิ่มเติม

ณัชปณญา ศิลาทอง. การให้บริการในงานแม่บ้านโรงแรม. บริษัท ศูนย์หนังสือเมืองไทย
จำกัด.

แบบประเมินผลงานการปฏิบัติงาน

วิชา การให้บริการในงานแม่บ้านโรงแรม
หน่วยที่ ๒

ใช้ประกอบแผนการจัดการเรียนรู้

เรื่อง งานปูเตียงประเภทสแตนดาร์ด (Standard)
ปวช.๒

ระดับ

คำชี้แจง ให้ใส่เครื่องหมายในช่องระดับคะแนนการประเมินซึ่งมีระดับการประเมิน ๓ ระดับ คือ
ระดับ ๓ = ดี ระดับ ๒ = พอใช้ ระดับ ๑ = ปรับปรุง

รายการประเมิน	ระดับการประเมิน		
	๓	๒	๑
๑. อธิบายเกี่ยวกับการจัดการปูเตียงประเภทสแตนดาร์ด(Standard) ให้พร้อมใช้งาน ตามมาตรฐานการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง			

๒. มีทักษะในการจัดการปูเตียงประเภทสแตนด์ดาร์ด(Standard) ให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง			
๓. ปฏิบัติการเขียนเพื่ออธิบายขั้นตอนการปูเตียงห้องพักรักษาประเภทสแตนด์ดาร์ด(Standard)			
๔. มีกิจนิสัยในการทำงานปฏิบัติงานด้วยความเป็นระเบียบเรียบร้อย ประณีต รอบคอบ และมีความรับผิดชอบ			
๕. สามารถประยุกต์ใช้หลักการจัดการปูเตียงประเภทสแตนด์ดาร์ด(Standard) ให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานในงานอาชีพได้			

เกณฑ์ระดับคุณภาพจากคะแนนเต็ม ๑๕ คะแนน

๑๑ - ๑๕ คะแนน ระดับดี

๖ - ๑๐ คะแนน ระดับพอใช้

๑ - ๕ คะแนน ระดับปรับปรุง

(ลงชื่อ).....ผู้ประเมิน

	แผนการจัดการเรียนรู้	หน่วยที่ ๓
	รหัสวิชา ๒๐๗๐๑-๒๐๑๐ ชื่อวิชา การให้บริการในงานแม่บ้าน โรงแรม	สอนครั้งที่ ๑๑- ๑๓
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ จัดเตรียมห้องพักประเภทห้องพักสวีท (Suite)	ทฤษฎี ๓ ชม. ปฏิบัติ ๖ ชม.
ชื่อเรื่อง งานทำความสะอาดห้องพักประเภทห้องพักสวีท (Suite)		

๑. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

๑.๑ ประยุกต์ใช้หลักการจัดเตรียมห้องพักประเภทห้องพักสวีท (Suite) ให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานในงานอาชีพ

๒. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

๒.๑ มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงาน สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์กรมหาชน) รหัส ๓.๐๓.๑๓๔ อาชีพแม่บ้านในโรงแรม ระดับ ๑ สมรรถนะย่อย ทำความสะอาดและเตรียมห้องพักสำหรับลูกค้า

๑) เกณฑ์การปฏิบัติงาน

๑.๑ คัดเลือกและจัดเตรียมเครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน

๑.๒ สิ่งและหรือจัดเตรียมของใช้สิ้นเปลืองให้เพียงพอ

๑.๓ บรรจุจัดเตรียมรถเข็นอย่างเรียบร้อยและปลอดภัย

๒) วิธีการประเมิน

ทดสอบทักษะการปฏิบัติงานจากการจำลองสถานการณ์และ/หรือบทบาท

สมมติ

๓) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- สามารถจัดเตรียมรถเข็นแม่บ้านให้พร้อมใช้งาน
- สามารถจัด/ทำเตียงประเภทต่าง ๆ ได้ตามข้อกำหนดของโรงแรม ตั้งแต่การปูและจัดเก็บเตียง การวางและจัดเตรียมหมอน การเปิดเตียงและใช้ผ้าคลุมที่นอนการพับและวางผ้าเช็ดตัว การจัดเตรียมและวางของใช้ส่วนตัวไว้บริการแขก การจัดเตรียมและการวางหนังสือของโรงแรมและสิ่งพิมพ์ต่างๆ เป็นต้น
- สามารถทำความสะอาดห้องน้ำ เครื่องสุขภัณฑ์ ตลอดจนอุปกรณ์ต่าง ๆ ได้อย่างสะอาด เรียบร้อย และภายในกำหนดเวลา
- สามารถทำความสะอาดห้องพักแขกประเภทต่าง ๆ ได้อย่างสะอาด เรียบร้อย และภายในกำหนดเวลา
- สามารถทำความสะอาดเครื่องมือ เครื่องใช้ และเติมอุปกรณ์และของใช้ที่จำเป็นในการทำงานให้เพียงพอ
- สามารถให้บริการงานแม่บ้านตามที่ลูกค้าร้องขอได้

๔) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แสดงความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการทำความสะอาดห้องพักแขกของโรงแรม มาตรฐานการให้บริการการปฏิบัติต่อลูกค้าระดับ VIP นโยบายความเป็นส่วนตัวของลูกค้า ระเบียบการใช้อุปกรณ์และเครื่องอำนวยความสะดวกของโรงแรม ข้อกำหนดเกี่ยวกับการเติมของใช้ในห้องพักแขก ข้อกำหนดด้านความมั่นคงและความปลอดภัย ข้อกำหนดด้านการแต่งกาย
- แสดงความรู้เกี่ยวกับหลักการทำความสะอาดและการใช้น้ำยาทำความสะอาด

๓. สมรรถนะประจำหน่วย

๓.๑ แสดงความรู้เกี่ยวกับการจัดการห้องพักประเภทห้องพักรีสวิต (Suite)

๓.๒ ปฏิบัติการเขียนเพื่ออธิบายประเภทของห้องพักประเภทห้องพักรีสวิต (Suite)

๓.๓ ปฏิบัติการเขียนเพื่ออธิบายขั้นตอนการทำสะอาดห้องพักประเภทห้องพักรีสวิต (Suite)

๓.๔ ปฏิบัติการทดลองเพื่ออธิบายขั้นตอนการปูเตียงประเภทห้องพักรีสวีท (Suite)

๔. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

๔.๑ อธิบายเกี่ยวกับการจัดการห้องพักประเภทห้องพักรีสวีท (Suite) ให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง

๔.๒ มีทักษะในการจัดการห้องพักประเภทห้องพักรีสวีท (Suite) ให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง

๔.๓ มีกิจนิสัยในการทำงานปฏิบัติงานด้วยความเป็นระเบียบเรียบร้อย ประณีต รอบคอบ และมีความรับผิดชอบ

๔.๔ สามารถประยุกต์ใช้หลักการจัดการห้องพักประเภทห้องพักรีสวีท (Suite) ให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานในงานอาชีพได้

๕. สารการเรียนรู้

๑) การเข้าห้องพักแขก

๒) ขั้นตอนการทำความสะอาดห้องพัก

๖. กิจกรรมการเรียนรู้

วิธีการสอนโดยแบบจิ๊กซอร์ (Jigsaw)

ชั้นนำเข้าสู่บทเรียน

๑. ผู้สอนให้ผู้เรียนจัดโต๊ะเป็นกลุ่ม เพื่อจัดบรรยากาศในชั้นเรียนที่เอื้อต่อการเรียนรู้

๒. ผู้สอนจัดกิจกรรมบริหารสมอง Brain Gym เพื่อกระตุ้นผู้เรียนให้เกิดการพัฒนาทั้งทางด้านร่างกาย สติปัญญา จิตใจ ๒ นาที ก่อนเข้าสู่บทเรียน

ขั้นสอน

๓. จัดผู้เรียนเข้ากลุ่มละความสามารถ (เก่ง-กลาง-อ่อน) กลุ่มละ ๔ คนและเรียกกลุ่มนี้ว่า กลุ่มบ้านของเรา (home group)

๔. สมาชิกในกลุ่มบ้านของเราได้รับมอบหมายให้ศึกษาเนื้อหาสาระคนละ ๑ ส่วน ดังนี้

คนที่ ๑ เรื่อง การเตรียมรถเข็นสำหรับทำความสะอาดห้องพัก

คนที่ ๒ เรื่อง การเตรียมเครื่องมือเครื่องใช้ น้ำยาเคมีในการทำความสะอาด

คนที่ ๓ เรื่อง การเข้าห้องพักแขก

คนที่ ๔ เรื่อง ขั้นตอนการทำความสะอาดห้องพัก

๕. สมาชิกในกลุ่มบ้านของเรา แยกย้ายไปรวมกับสมาชิกกลุ่มอื่นซึ่งได้รับเนื้อหาเดียวกัน ตั้งเป็นกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ (expert group) ขึ้นมา และร่วมกันทำความเข้าใจในเนื้อหานั้นอย่างละเอียด และร่วมกันอภิปรายหาคำตอบประเด็นที่ผู้สอนมอบหมายให้

๖. สมาชิกกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ กลับไปสู่กลุ่มบ้านของเราแต่ละกลุ่มช่วยสอนเพื่อนในกลุ่ม ให้เข้าใจสาระที่ตนได้ศึกษาร่วมกับกลุ่มผู้เชี่ยวชาญเช่นนี้ สมาชิกทุกคนจะได้เรียนรู้ภาพรวมของสาระทั้งหมด

๗. ผู้เรียนทุกคนทำแบบทดสอบ แต่ละคนจะได้คะแนนเป็นรายบุคคล และนำคะแนนของทุกคนในกลุ่มบ้านของเรามารวมกัน (หรือหาค่าเฉลี่ย) เป็นคะแนนกลุ่ม กลุ่มที่ได้คะแนนสูงสุดได้รับรางวัล

ขั้นสรุป

๘. ผู้สอนและผู้เรียนร่วมกันสรุปสาระสำคัญของบทเรียน ผู้เรียนจดบันทึกสรุป

๙. ผู้เรียนทำใบงานที่ ๓.๑

๑๐. ผู้สอนประเมินผลการปฏิบัติงานตามใบงานที่ ๓.๑ โดยใช้แบบประเมินผลการปฏิบัติงาน

๑๑. ผู้สอนประเมินคุณลักษณะอันพึงประสงค์ โดยใช้แบบประเมินคุณลักษณะอันพึงประสงค์

๑๒. ผู้สอนให้ผู้เรียนทำแบบฝึกหัดหน่วยที่ ๓ ส่งชั่วโมงถัดไป

๘. หลักฐานการเรียนรู้

๘.๑ แผนการจัดการเรียนรู้

๘.๒ ใบความรู้ ใบปฏิบัติงาน

๘.๓ แบบประเมินและแบบสังเกตต่าง ๆ

๘.๔ บันทึกการสอนของผู้สอน

๙. การวัดและประเมินผล

๙.๑ วิธีวัดและการประเมินผล

- ๑) ทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน
- ๒) ตรวจใบกิจกรรมการเรียนรู้
- ๓) ตอบคำถาม
- ๔) ประเมินการสนทนา
- ๕) สังเกตพฤติกรรม

๙.๒ เครื่องมือวัดและการประเมินผล

- ๑) แบบทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน
- ๒) ใบกิจกรรมการเรียนรู้
- ๓) แบบประเมินการตอบคำถาม
- ๔) แบบประเมินการสนทนา
- ๕) แบบสังเกตพฤติกรรม

๙.๓ เกณฑ์วัดและการประเมินผล

- ๑) เกณฑ์การทดสอบหลังเรียน คะแนนผ่านไม่ต่ำกว่า ๘๐%
- ๒) เกณฑ์การประเมินการตอบคำถาม คะแนนผ่านไม่ต่ำกว่า ๘๐%
- ๓) เกณฑ์การประเมินการสนทนา คะแนนผ่านไม่ต่ำกว่า ๘๐%
- ๔) เกณฑ์การสังเกตพฤติกรรม คะแนนผ่านไม่ต่ำกว่า ๘๐%

๑๐. บันทึกผลหลังการจัดการเรียนรู้

- ๑๐.๑ ผลการจัดการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นกับผู้เรียน

.....

.....

.....

๑๐.๒ ปัญหา อุปสรรคที่พบ

.....

.....

.....

๑๐.๓ การแก้ไข้ปัญหา

.....

.....

.....

๑) ผลการแก้ไข้ปัญหาที่ส่งผลลัพธ์ที่ดีต่อผู้เรียน

.....

.....

.....

๒) แนวทางแก้้ปัญหาในครั้งต่อไป

.....

.....

.....

	ใบความรู้	หน่วยที่ ๓
	รหัสวิชา ๒๐๗๐๑-๒๐๑๐ ชื่อวิชา การให้บริการในงานแม่บ้าน โรงแรม	สอนครั้งที่ ๑๑- ๑๓
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ จัดเตรียมห้องพักประเภทห้องพักสวีท (Suite)	ทฤษฎี ๓ ชม. ปฏิบัติ ๖ ชม.
ชื่อเรื่อง งานทำความสะอาดห้องพักประเภทห้องพักสวีท (Suite)		

๑. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

๑.๑ ประยุกต์ใช้หลักการจัดเตรียมห้องพักประเภทห้องพักสวีท (Suite) ให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานในงานอาชีพ

๒. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

๒.๑ มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงาน สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์กรมหาชน) รหัส ๓.๐๓.๑๓๔ อาชีพแม่บ้านในโรงแรม ระดับ ๑ สมรรถนะย่อย ทำความสะอาดและเตรียมห้องพักสำหรับลูกค้า

๑) เกณฑ์การปฏิบัติงาน

๑.๑ คัดเลือกและจัดเตรียมเครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน

๑.๒ สิ่งและหรือจัดเตรียมของใช้สิ้นเปลืองให้เพียงพอ

๑.๓ บรรจุจัดเตรียมรถเข็นอย่างเรียบร้อยและปลอดภัย

๒) วิธีการประเมิน

ทดสอบทักษะการปฏิบัติงานจากการจำลองสถานการณ์และ/หรือบทบาท

สมมติ

๓) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- สามารถจัดเตรียมรถเข็นแม่บ้านให้พร้อมใช้งาน
- สามารถจัด/ทำเตียงประเภทต่าง ๆ ได้ตามข้อกำหนดของโรงแรม ตั้งแต่การปูและจัดเก็บเตียง การวางและจัดเตรียมหมอน การเปิดเตียงและใช้ผ้าคลุมที่นอนการพับและวางผ้าเช็ดตัว การจัดเตรียมและวางของใช้ส่วนตัวไว้บริการแขก การจัดเตรียมและการวางหนังสือของโรงแรมและสิ่งพิมพ์ต่างๆ เป็นต้น
- สามารถทำความสะอาดห้องน้ำ เครื่องสุขภัณฑ์ ตลอดจนอุปกรณ์ต่าง ๆ ได้อย่างสะอาด เรียบร้อย และภายในกำหนดเวลา
- สามารถทำความสะอาดห้องพักแขกประเภทต่าง ๆ ได้อย่างสะอาด เรียบร้อย และภายในกำหนดเวลา
- สามารถทำความสะอาดเครื่องมือ เครื่องใช้ และเติมอุปกรณ์และของใช้ที่จำเป็นในการทำงานให้เพียงพอ
- สามารถให้บริการงานแม่บ้านตามที่ลูกค้าร้องขอได้

๔) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แสดงความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการทำความสะอาดห้องพักแขกของโรงแรม มาตรฐานการให้บริการการปฏิบัติต่อลูกค้าระดับ VIP นโยบายความเป็นส่วนตัวของลูกค้า ระเบียบการใช้อุปกรณ์และเครื่องอำนวยความสะดวกของโรงแรม ข้อกำหนดเกี่ยวกับการเติมของใช้ในห้องพักแขก ข้อกำหนดด้านความมั่นคงและความปลอดภัย ข้อกำหนดด้านการแต่งกาย
- แสดงความรู้เกี่ยวกับหลักการทำความสะอาดและการใช้น้ำยาทำความสะอาด

๓. สมรรถนะประจำหน่วย

- ๓.๑ แสดงความรู้เกี่ยวกับการจัดการห้องพักประเภทพักรีสวิต (Suite)
- ๓.๒ ปฏิบัติการเขียนเพื่ออธิบายประเภทของห้องพักประเภทพักรีสวิต (Suite)
- ๓.๓ ปฏิบัติการเขียนเพื่ออธิบายขั้นตอนการทำสะอาดห้องพักประเภทพักรีสวิต (Suite)
- ๓.๔ ปฏิบัติการทดลองเพื่ออธิบายขั้นตอนการปูเตียงประเภทพักรีสวิต (Suite)

๔. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

๔.๑ อธิบายเกี่ยวกับการจัดการห้องพักประเภทพักรีสวีท (Suite) ให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง

๔.๒ มีทักษะในการจัดการห้องพักประเภทพักรีสวีท (Suite) ให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง

๔.๓ มีกิจนิสัยในการทำงานปฏิบัติงานด้วยความเป็นระเบียบเรียบร้อย ประณีต รอบคอบ และมีความรับผิดชอบ

๔.๔ สามารถประยุกต์ใช้หลักการจัดการห้องพักประเภทพักรีสวีท (Suite) ให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานในงานอาชีพได้

๕. สารการเรียนรู้

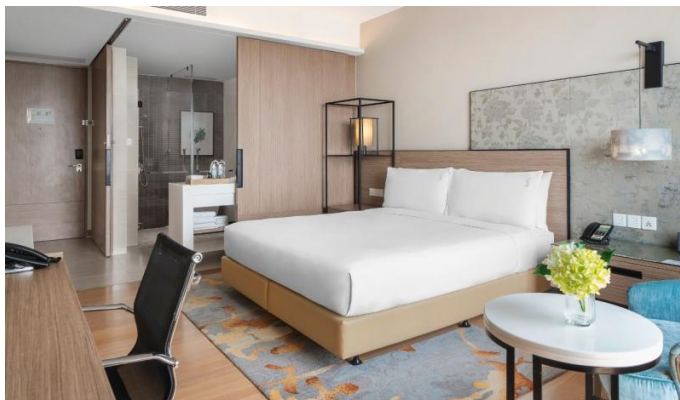
- ๑) การเข้าห้องพักแขก
- ๒) ขั้นตอนการทำความสะอาดห้องพัก

เนื้อหาการเรียนรู้/การสอน

๑. ความหมายของห้องพักพักรีสวีท

ห้องพักประเภทพักรีสวีท (Suite) คือ ห้องพักพื้นฐานที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นครบถ้วน เหมาะสำหรับผู้เข้าพักทั่วไป โดยมีขนาดและอุปกรณ์ที่ได้มาตรฐานตามที่โรงแรมกำหนด มักมีราคาย่อมเยา และเป็นประเภทห้องพักที่พบได้มากที่สุดในโรงแรมทั่วไป

- ขนาดห้อง: ปานกลาง ประมาณ ๒๐-๒๘ ตร.ม. แล้วแต่โรงแรม
- จำนวนผู้เข้าพัก: รองรับได้ ๑-๒ คน (เตียงเดี่ยวหรือเตียงคู่)



๒. องค์ประกอบของห้องพักที่พร้อมใช้งาน

องค์ประกอบสำคัญของห้องพักที่พร้อมใช้งานตามมาตรฐานโรงแรม ได้แก่:

๑. เตียงนอนปูเรียบร้อย หมอนตั้งตรง ผ้าห่มพับเป็นระเบียบ
๒. ผ้าปูที่นอน ปลอกหมอน ผ้าห่ม ผ้าเช็ดตัว สะอาด ไม่มีกลิ่น
๓. อุปกรณ์อำนวยความสะดวกครบถ้วน เช่น สบู่ แชมพู แปรงสีฟัน แก้วน้ำ
๔. พื้นห้องสะอาด ไม่มีคราบหรือฝุ่น
๕. กระจกใส ไม่มีรอยเปื้อน
๖. ห้องน้ำสะอาดและแห้ง ไม่มีคราบสบู่หรือกลิ่นไม่พึงประสงค์
๗. ระบบไฟฟ้าใช้งานได้ เช่น ไฟฟ้า แอร์ ทีวี ตู้เย็น ปลั๊กไฟ
๘. อุปกรณ์ความปลอดภัย เช่น กลอนประตู เครื่องตรวจจับควันไฟ อยู่ในสภาพดี



๓. ขั้นตอนการจัดเตรียมห้องพัก

๑. รับมอบหมายห้องจากหัวหน้าแม่บ้าน (Room Assignment Sheet)

๒. เตรียมรถเข็นแม่บ้านให้พร้อม เช่น ผ้าปูที่นอน ของใช้ในห้องน้ำ
๓. ไปยังห้องเป้าหมาย เคาะประตู แจ้งว่าเป็นแม่บ้าน หากไม่มีผู้เข้าพักจึงเข้าทำงาน
๔. เปิดหน้าต่างเพื่อระบายอากาศ ตรวจสอบสภาพห้องโดยรวม
๕. เก็บขยะ เปลี่ยนถุงขยะใหม่
๖. ปูเตียงใหม่: ปูผ้าปูที่นอนใหม่ จัดหมอน พับผ้าห่มให้เรียบร้อย
๗. เปลี่ยนผ้าขนหนู เติมของใช้ เช่น สบู่ แชมพู น้ำดื่ม ฯลฯ
๘. ทำความสะอาดห้องน้ำ: เช็ดอ่างล้างหน้า โถสุขภัณฑ์ กระจก และพื้นห้องน้ำ
๙. ปิดฝุ่นเฟอร์นิเจอร์ เช็ดโทรศัพท์ รีโมท คีย์การ์ด ฯลฯ
๑๐. ตรวจสอบความเรียบร้อยโดยรวม ใช้ Checklist ก่อนออกจากห้อง

๔. มาตรฐานการปฏิบัติงานในการจัดเตรียมห้องพัก

๑. ความสะอาด: ไม่มีคราบสกปรก ฝุ่น หรือกลิ่น
๒. ความเรียบร้อย: จัดของเป็นระเบียบ เติมน้ำดื่มเรียบร้อย
๓. ความปลอดภัย: ตรวจสอบอุปกรณ์ไฟฟ้าและกลอนประตู
๔. ความพร้อมใช้งาน: ของใช้ครบถ้วน พร้อมต้อนรับแขกเข้าพัก

๕. คุณลักษณะของพนักงานแม่บ้านที่ดี

๑. มีระเบียบวินัยและตรงต่อเวลา
๒. มีความรับผิดชอบต่องานที่
๓. มีความประณีต รอบคอบ และละเอียดในการทำงาน
๔. ซื่อสัตย์และเก็บความลับของลูกค้าได้ดี
๕. มีบุคลิกภาพดี และมีมนุษยสัมพันธ์ที่เหมาะสมในการให้บริการ

๖. ปัญหาที่พบบ่อยและแนวทางแก้ไข

๑. ตัวอย่างปัญหาที่พบในการจัดเตรียมห้องพัก พร้อมแนวทางแก้ไข เช่น:
๒. พบของใช้ขาดหรือชำรุด – แจ้งหัวหน้าเพื่อเปลี่ยนใหม่ทันที
๓. ลูกค้ายังไม่เช็คเอาท์ – ทำห้องอื่นก่อน แล้วกลับมาทำใหม่
๔. กลิ่นอับหรือไม่พึงประสงค์ – เปิดหน้าต่าง ระบายอากาศ ใช้น้ำหอมปรับอากาศ
๕. ระบบไฟฟ้าไม่ทำงาน – แจ้งฝ่ายช่างทันที เพื่อแก้ไขก่อนให้ลูกค้าเข้าพัก

๖. แบบฝึกหัด/แบบทดสอบ

คำสั่ง จงตอบคำถามต่อไปนี้ (๑๐ คะแนน)

๑. ในการทำความสะอาดอ่างอาบน้ำ พนักงานควรทำบริเวณใดเป็นอันดับแรก
 - ก. ฝักบัว
 - ข. อ่างน้ำ
 - ค. ผนังห้องน้ำ
 - ง. อุปกรณ์ก๊อกน้ำ
๒. หากพบว่าแขกลืมของไว้ในห้องพักพนักงานควรแจ้งแผนกใด
 - ก. แผนกรักษาความปลอดภัย
 - ข. แผนกบริการส่วนหน้า
 - ค. แผนกบุคคล
 - ง. แผนกช่าง
๓. กรณีแขกแขวนป้าย “Please Make Up Room” พนักงานควรทำอะไร
 - ก. ห้ามรบกวนแขก
 - ข. ห้องทำความสะอาดแล้ว
 - ค. รีบทำความสะอาดห้องพักแขกทันที
 - ง. รอแขกโทรแจ้งให้ทำความสะอาดอีกที
๔. ในการทำความสะอาดห้องน้ำแขก ข้อใดควรทำเป็นลำดับแรก
 - ก. ทำความสะอาดโถส้วม
 - ข. จัดของห้องน้ำแขกให้ครบ
 - ค. ทำความสะอาดอ่างน้ำ
 - ง. จัดเตรียมอุปกรณ์และเครื่องใช้สำหรับทำความสะอาด
๕. ในกรณีที่แขกแขวนป้าย DND พนักงานทำความสะอาดห้องพักควรปฏิบัติตนอย่างไร
 - ก. รีบเคาะประตูห้องพักเพื่อเข้าไปทำความสะอาด
 - ข. ต้องรีบทำความสะอาดสลับกับห้องพักที่แขก Check Out ออกไปแล้ว
 - ค. รีบโทรศัพท์ไป Office แผนกแม่บ้านเพื่อแจ้งให้แขกทราบว่าจะมีการทำความสะอาด
 - ง. พนักงานทำความสะอาดควรผ่านห้องนี้ไปก่อนเพื่อทำความสะอาดห้องพักอื่น เมื่อทำเสร็จให้ย้อนกลับมาดูห้องเดิมอีกครั้ง
๖. การปูเตียงแบบใช้ผ้าปูแบบ ๓ ผืน มีวิธีการปูที่สามอย่างไร
 - ก. ปูโดยการหงายตะเข็บ
 - ข. ปูโดยการคว่ำตะเข็บ
 - ค. ปูโดยห่างจากหัวเตียง ๕-๖ นิ้ว
 - ง. ปูโดยให้ตราผ้าหงายขึ้นด้านบน ๕๔
๗. Turn Down มีความหมายตรงกับข้อใด
 - ก. การเก็บเตียง
 - ข. การเปิดเตียง
 - ค. การปูเตียงแบบใช้ผ้าคลุม
 - ง. การปูเตียงแบบใช้ผ้าปู ๓ ผืน
๘. การเปิดเตียงพนักงานจะเปิดช่วงเวลาใดของทุกวัน ทุกห้องที่มีแขกพัก
 - ก. ๑๗.๐๐-๒๑.๐๐ น.
 - ข. ๑๕.๐๐-๑๖.๐๐ น.
 - ค. ๑๔.๐๐-๑๕.๐๐ น.
 - ง. ๑๒.๐๐-๑๓.๐๐ น.
๙. การปูผ้าห่ม ควรห่างจากขอบหัวเตียงกี่นิ้ว
 - ก. ๔-๕ นิ้ว
 - ข. ๖-๘ นิ้ว
 - ค. ๗-๙ นิ้ว
 - ง. ๘-๙ นิ้ว
๑๐. ข้อใด ไม่ใช่ การปูเตียงแบบใช้ผ้าคลุมหรือดูเวต์
 - ก. ปูผ้าผืนที่ ๒ โดยคว่ำตะเข็บ
 - ข. ปูผ้าผืนที่ ๒ โดยปูหงายตะเข็บขึ้น
 - ค. มีขั้นตอนการปูเช่นเดียวกับการปูเตียงแบบ ๓ ผืน

ง. ปล่อยชายผ้าด้านหัวเตียงยาวกว่าขอบบนของเตียงประมาณ ๘-๑๐ นิ้ว

๗. เอกสารอ้างอิง

ณชปุลญา ศิลาทอง. การให้บริการในงานแม่บ้านโรงแรม. บริษัท ศูนย์หนังสือเมืองไทย จำกัด.

๘. ภาคผนวก (เฉลยแบบฝึกหัด เฉลยแบบทดสอบ ฯ)

คำสั่ง จงตอบคำถามต่อไปนี้ (๑๐ คะแนน)

๑. ในการทำความสะอาดอ่างอาบน้ำ พนักงานควรทำบริเวณใดเป็นอันดับแรก
 - ก. ฝักบัว
 - ข. อ่างน้ำ
 - ค. **ผนังห้องน้ำ**
 - ง. อุปกรณ์ก๊อกน้ำ
๒. หากพบว่าแขกลืมของไว้ในห้องพักพนักงานควรแจ้งแผนกใด
 - ก. แผนกรักษาความปลอดภัย
 - ข. **แผนกบริการส่วนหน้า**
 - ค. แผนกบุคคล
 - ง. แผนกช่าง
๓. กรณีแขกแขวนป้าย “Please Make Up Room” พนักงานควรทำอย่างไร
 - ก. ห้ามรบกวนแขก
 - ข. ห้องทำความสะอาดแล้ว
 - ค. **รีบทำความสะอาดห้องพักแขกทันที**
 - ง. รอแขกโทรแจ้งให้ทำความสะอาดอีกที
๔. ในการทำความสะอาดห้องน้ำแขก ข้อใดควรทำเป็นลำดับแรก
 - ก. ทำความสะอาดโถส้วม
 - ข. จัดของห้องน้ำแขกให้ครบ
 - ค. ทำความสะอาดอ่างน้ำ
 - ง. **จัดเตรียมอุปกรณ์และเครื่องใช้สำหรับทำความสะอาด**
๕. ในกรณีที่แขกแขวนป้าย DND พนักงานทำความสะอาดห้องพักควรปฏิบัติตนอย่างไร
 - ก. รีบเคาะประตูห้องพักเพื่อเข้าไปทำความสะอาด
 - ข. ต้องรีบทำความสะอาดสลับกับห้องพักที่แขก Check Out ออกไปแล้ว
 - ค. รีบโทรศัพท์ไป Office แผนกแม่บ้านเพื่อแจ้งให้แขกทราบว่า จะมีการทำความสะอาด
 - ง. **พนักงานทำความสะอาดควรผ่านห้องนี้ไปก่อนเพื่อทำความสะอาดห้องพักอื่น เมื่อทำเสร็จให้ย้อนกลับมาดูห้องเดิมอีกครั้ง**
๖. การปูเตียงแบบใช้ผ้าปูแบบ ๓ ผืน มีวิธีการปูที่สามอย่างไร
 - ก. ปูโดยการหยายตะเข็บ
 - ข. **ปูโดยการคว่ำตะเข็บ**
 - ค. ปูโดยห่างจากหัวเตียง ๕-๖ นิ้ว
 - ง. ปูโดยให้ตราผ้าหยายขึ้นด้านบน๕๔
๗. Turn Down มีความหมายตรงกับข้อใด
 - ก. การเก็บเตียง
 - ข. **การเปิดเตียง**
 - ค. การปูเตียงแบบใช้ผ้าคลุม

ง. การปูเตียงแบบใช้ผ้าปู ๓ ผืน

๘. การเปิดเตี๋ยงพนักงานจะเปิดช่วงเวลาใดของทุกวัน ทุกห้องที่มีแขกพัก

గి. ౧౯.౦౦-౨౧.౦౦ ను.

၂. ၈ၕ.၀၀-၈၆.၀၀ နှ.

ମି. ୧୫.୦୦-୧୫.୦୦ ଓ.

၁. ၁၂.၀၀-၁၈.၀၀ န

๙. การปูผ้าห่ม ควรห่างจากขอบหัวเตียงกึ่งนิ้ว

ก. ๔-๕ นิ้ว

ខ. ៦-៨ ប្តី

ค. ๗-๙ นิ้ว

๑. ๘-๙ นิ้ว

๑๐. ข้อใด ไม่ใช่ การปูเตียงแบบใช้ผ้าคลุมหรือดูเวต์

ก. ปูผ้าฝืนที่ ๒ โดยคำตะเข็บ

ข. ปู่ผ้าผืนที่ ๒ โดยปู่หงายตะเข็บขึ้น

ค. มีขั้นตอนการปูเช่นเดียวกับการปูเตียงแบบ ๓ ผืน

ง. ปล่อยขายผ้าด้านหัวเตียงยาวกว่าขอบบนของเตียงประมาณ ๘-๑๐ นิ้ว

	ใบกิจกรรม ๓.๑	หน่วยที่ ๓
	รหัสวิชา ๒๐๗๐๑-๒๐๑๐ ชื่อวิชา การให้บริการในงานแม่บ้าน โรงแรม	สอนครั้งที่ ๑๑-๑๓
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ จัดเตรียมห้องพักประเภทห้องพักสวีท (Suite)	ทฤษฎี ๓ ชม. ปฏิบัติ ๖ ชม.
ชื่อเรื่อง งานทำความสะอาดห้องพักประเภทห้องพักสวีท (Suite)		

๑. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

๑.๑ ประยุกต์ใช้หลักการจัดเตรียมห้องพักห้องพักสวีท (Suite) ให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานในงานอาชีพ

๒. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

๒.๑ มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงาน สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์กรมหาชน) รหัส ๓.๐๓.๑๓๔ อาชีพแม่บ้านในโรงแรม ระดับ ๑ สมรรถนะย่อย ทำความสะอาดและเตรียมห้องพักสำหรับลูกค้า

๑) เกณฑ์การปฏิบัติงาน

๑.๑ คัดเลือกและจัดเตรียมเครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน

๑.๒ สิ่งและหรือจัดเตรียมของใช้สิ้นเปลืองให้เพียงพอ

๑.๓ บรรจ จัดเตรียมรถเข็นอย่างเรียบร้อยและปลอดภัย

๒) วิธีการประเมิน

ทดสอบทักษะการปฏิบัติงานจากการจำลองสถานการณ์และ/หรือบทบาทสมมติ

๓) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- สามารถจัดเตรียมรถเข็นแม่บ้านให้พร้อมใช้งาน
- สามารถจัด/ทำเตียงประเภทต่าง ๆ ได้ตามข้อกำหนดของโรงแรม ตั้งแต่การปูและจัดเก็บเตียง การวางและจัดเตรียมหมอน การเปิดเตียงและใช้ผ้าคลุมที่นอนการพับและวางผ้าเช็ดตัว การจัดเตรียมและวางของใช้ส่วนตัวไว้บริการแขก การจัดเตรียมและการวางหนังสือของโรงแรมและสิ่งพิมพ์ต่างๆ เป็นต้น
- สามารถทำความสะอาดห้องน้ำ เครื่องสุขภัณฑ์ ตลอดจนอุปกรณ์ต่าง ๆ ได้อย่างสะอาด เรียบร้อย และภายในกำหนดเวลา
- สามารถทำความสะอาดห้องพักแขกประเภทต่าง ๆ ได้อย่างสะอาด เรียบร้อย และภายในกำหนดเวลา
- สามารถทำความสะอาดเครื่องมือ เครื่องใช้ และเติมอุปกรณ์และของใช้ที่จำเป็นในการทำงานให้เพียงพอ
- สามารถให้บริการงานแม่บ้านตามที่ลูกค้าร้องขอได้

๔) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แสดงความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการทำความสะอาดห้องพักแขกของโรงแรม มาตรฐานการให้บริการการปฏิบัติต่อลูกค้าระดับ VIP นโยบายความเป็นส่วนตัวของลูกค้า ระเบียบการใช้อุปกรณ์และเครื่องอำนวยความสะดวกของโรงแรม

ข้อกำหนดเกี่ยวกับการเติมของใช้ในห้องพักแขก ข้อกำหนดด้านความมั่นคงและความปลอดภัย
ข้อกำหนดด้านการแต่งกาย

- แสดงความรู้เกี่ยวกับหลักการทำความสะอาดและการใช้น้ำยาทำความสะอาด

๓. สมรรถนะประจำหน่วย

- ๓.๑ แสดงความรู้เกี่ยวกับการจัดการห้องพักประเภทห้องพักสวีท (Suite)
- ๓.๒ ปฏิบัติการเขียนเพื่ออธิบายประเภทของห้องพักประเภทห้องพักสวีท (Suite)
- ๓.๓ ปฏิบัติการเขียนเพื่ออธิบายขั้นตอนการทำความสะอาดห้องพักประเภทห้องพักสวีท (Suite)
- ๓.๔ ปฏิบัติการทดลองเพื่ออธิบายขั้นตอนการปูเตียงประเภทห้องพักสวีท (Suite)

๔. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

- ๔.๑ อธิบายเกี่ยวกับการจัดการห้องพักห้องพักสวีท (Suite) ให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง
- ๔.๒ มีทักษะในการจัดการห้องพักประเภทห้องพักสวีท (Suite) ให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง
- ๔.๓ มีกิจนิสัยในการทำงานปฏิบัติงานด้วยความเป็นระเบียบเรียบร้อย ประณีต รอบคอบ และมีความรับผิดชอบ
- ๔.๔ สามารถประยุกต์ใช้หลักการจัดการห้องพักประเภทห้องพักสวีท (Suite) ให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานในงานอาชีพได้

๕. สารการเรียนรู้

- ๑) การเข้าห้องพักแขก
- ๒) ขั้นตอนการทำความสะอาดห้องพัก

๖. คำแนะนำ/ข้อควรระวัง

๖.๑. ปฏิบัติงานห้องพักด้วยความรอบคอบ มีกิจนิสัยในการทำงานมีระเบียบแบบแผน ความรับผิดชอบตนเองและส่วนรวม

๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง: ให้นักเรียนศึกษาขั้นตอนและลงมือปฏิบัติการจัดเตรียมห้องพักประเภทสแตนด์การ์ด โดยบันทึกผลในช่องที่กำหนด

๑. ให้อธิบายองค์ประกอบของห้องพักประเภทห้องพักรีสวีท

.....

.....

๒. ให้อธิบายขั้นตอนการจัดเตรียมห้องพักให้พร้อมใช้งาน

.....

.....

๓. สรุปข้อควรระวังในการจัดห้องพักให้พร้อมใช้งาน

.....

.....

ใบตรวจสอบ (Checklist): การจัดเตรียมห้องพักประเภทพักรีสวีท (Suite)

รายการตรวจสอบ	ตรวจแล้ว (✓)	หมายเหตุ
๑. ห้องพักรักษาความสะอาดทั่วทั้งห้อง		
๒. เตียงนอนปูเรียบร้อย ถูกต้องตามมาตรฐาน		
๓. ผ้าปูที่นอน ปลอกหมอน ผ้าห่ม สะอาด		
๔. มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกครบถ้วน (สบู่, แชมพู, แก้วน้ำ ฯลฯ)		

๕. ผ้าเช็ดตัวสะอาดและพับเรียบร้อย		
๖. ถังขยะว่างเปล่าและมีถุงใหม่		
๗. ห้องน้ำสะอาด ไม่มีคราบสกปรก		
๘. กระจกใส ไม่มีรอยเปื้อน		
๙. เปิด-ปิดไฟและเครื่องใช้ไฟฟ้าได้ปกติ		
๑๐. ตรวจสอบความเรียบร้อยโดยรวมก่อนส่งมอบห้อง		

๘. สรุปและวิจารณ์ผล

ครูและนักเรียนร่วมกันสรุปเนื้อหา

๙. การประเมินผล

นักเรียนต้องได้ผลการประเมินไม่ต่ำกว่าร้อยละ ๖๐ และหากไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินจะต้อง
ปฏิบัติงานใหม่

๑๐. เอกสารอ้างอิง /เอกสารค้นคว้าเพิ่มเติม

ณัชปยุตญา ศิลาทอง. การให้บริการในงานแม่บ้านโรงแรม. บริษัท ศูนย์หนังสือเมืองไทย
จำกัด.

	ใบงาน ๓.๑	หน่วยที่ ๓
	รหัสวิชา ๒๐๗๐๑-๒๐๑๐ ชื่อวิชา การให้บริการในงานแม่บ้าน โรงแรม	สอนครั้งที่ ๑๑- ๑๓
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ จัดเตรียมห้องพักประเภทห้องพักรีสวีท (Suite)	ทฤษฎี ๓ ชม. ปฏิบัติ ๖ ชม.
ชื่อเรื่อง งานทำความสะอาดห้องพักประเภทห้องพักรีสวีท (Suite)		

๑. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

๑.๑ ประยุกต์ใช้หลักการจัดเตรียมห้องพักห้องพักรีสวีท (Suite) ให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานในงานอาชีพ

๒. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

๒.๑ มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงาน สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์กรมหาชน) รหัส ๓.๐๓.๑๓๔ อาชีพแม่บ้านในโรงแรม ระดับ ๑ สมรรถนะย่อย ทำความสะอาดและเตรียมห้องพักสำหรับลูกค้า

๑) เกณฑ์การปฏิบัติงาน

๑.๑ คัดเลือกและจัดเตรียมเครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน

๑.๒ สิ่งและหรือจัดเตรียมของใช้สิ้นเปลืองให้เพียงพอ

๑.๓ บรรจงจัดเตรียมรถเข็นอย่างเรียบร้อยและปลอดภัย

๒) วิธีการประเมิน

ทดสอบทักษะการปฏิบัติงานจากการจำลองสถานการณ์และ/หรือบทบาทสมมติ

๓) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- สามารถจัดเตรียมรถเข็นแม่บ้านให้พร้อมใช้งาน
- สามารถจัด/ทำเตียงประเภทต่าง ๆ ได้ตามข้อกำหนดของโรงแรม ตั้งแต่การปูและจัดเก็บเตียง การวางและจัดเตรียมหมอน การเปิดเตียงและใช้ผ้าคลุมที่นอนการพับและวางผ้าเช็ดตัว การจัดเตรียมและวางของใช้ส่วนตัวไว้บริการแขก การจัดเตรียมและการวางหนังสือของโรงแรมและสิ่งพิมพ์ต่างๆ เป็นต้น
- สามารถทำความสะอาดห้องน้ำ เครื่องสุขภัณฑ์ ตลอดจนอุปกรณ์ต่าง ๆ ได้อย่างสะอาด เรียบร้อย และภายในกำหนดเวลา
- สามารถทำความสะอาดห้องพักแขกประเภทต่าง ๆ ได้อย่างสะอาด เรียบร้อย และภายในกำหนดเวลา
- สามารถทำความสะอาดเครื่องมือ เครื่องใช้ และเติมอุปกรณ์และของใช้ที่จำเป็นในการทำงานให้เพียงพอ
- สามารถให้บริการงานแม่บ้านตามที่ลูกค้าร้องขอได้

๔) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แสดงความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการทำความสะอาดห้องพักแขกของโรงแรม มาตรฐานการให้บริการการปฏิบัติต่อลูกค้าระดับ VIP นโยบายความเป็นส่วนตัวของลูกค้า ระเบียบการใช้อุปกรณ์และเครื่องอำนวยความสะดวกของโรงแรม

ข้อกำหนดเกี่ยวกับการเติมของใช้ในห้องพักแขก ข้อกำหนดด้านความมั่นคงและความปลอดภัย
ข้อกำหนดด้านการแต่งกาย

- แสดงความรู้เกี่ยวกับหลักการทำความสะอาดและการใช้น้ำยาทำความสะอาด

๓. สมรรถนะประจำหน่วย

- ๓.๑ แสดงความรู้เกี่ยวกับการจัดการห้องพักประเภทห้องพักสวีท (Suite)
- ๓.๒ ปฏิบัติการเขียนเพื่ออธิบายประเภทของห้องพักประเภทห้องพักสวีท (Suite)
- ๓.๓ ปฏิบัติการเขียนเพื่ออธิบายขั้นตอนการทำความสะอาดห้องพักประเภทห้องพักสวีท (Suite)
- ๓.๔ ปฏิบัติการทดลองเพื่ออธิบายขั้นตอนการปูเตียงประเภทห้องพักสวีท (Suite)

๔. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

- ๔.๑ อธิบายเกี่ยวกับการจัดการห้องพักห้องพักสวีท (Suite) ให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง
- ๔.๒ มีทักษะในการจัดการห้องพักประเภทห้องพักสวีท (Suite) ให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง
- ๔.๓ มีกိณณสัยในการทำงานปฏิบัติงานด้วยความเป็นระเบียบเรียบร้อย ประณีต รอบคอบ และมีความรับผิดชอบ
- ๔.๔ สามารถประยุกต์ใช้หลักการจัดการห้องพักประเภทห้องพักสวีท (Suite) ให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานในงานอาชีพได้

๕. สารการเรียนรู้

- ๑) การเข้าห้องพักแขก
- ๒) ขั้นตอนการทำความสะอาดห้องพัก

๖. คำแนะนำ/ข้อควรระวัง

๖.๑. ปฏิบัติงานห้องพักด้วยความรอบคอบ มีกิจนิสัยในการทำงานมีระเบียบแบบแผน ความรับผิดชอบตนเองและส่วนรวม

๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ใบตรวจสอบ (Checklist): การจัดเตรียมห้องพักประเภทสวีท (Suite)

ชื่อผู้ตรวจสอบ: วันที่:

ห้องหมายเลข: ชั้นที่:

คำชี้แจง: ให้ตรวจสอบความเรียบร้อยของห้องพักประเภทสวีทตามรายการด้านล่าง

โดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรวจสอบแล้ว และระบุหมายเหตุหากมี

รายการตรวจสอบ	ตรวจสอบแล้ว (✓)	หมายเหตุ
๑. ห้องนั่งเล่นสะอาด เป็นระเบียบ เฟอร์นิเจอร์ไม่มีฝุ่นหรือคราบ		
๒. ห้องนอนปูเตียงเรียบร้อย หมอน ผ้าห่มสะอาดและพับสวยงาม		
๓. ทิว อุปกรณ์ไฟฟ้า และแสงสว่างใช้งานได้ปกติ		
๔. มินิบาร์ / ตู้เย็น / ชุดกาแฟ เต็มของครบถ้วนและสะอาด		
๕. ห้องน้ำสะอาด แห่ง ไม่มีคราบสบู่หรือกลิ่น		
๖. ผ้าเช็ดตัว ผ้าเช็ดหน้า ผ้าเช็ดเท้า วางครบและสะอาด		
๗. ของใช้ในห้องน้ำ เช่น แชมพู สบู่ โลชั่น พร้อมใช้งาน		
๘. ระเบียบ / หน้าต่างสะอาด ไม่มีฝุ่นหรือลายน้ำ		
๙. ระบบล็อกประตู ใช้งานได้ และปลอดภัย		
๑๐. ตรวจสอบโดยรวมทั้งห้องก่อนส่งมอบให้แขกเข้าพัก		

๘. สรุปและวิจารณ์ผล

ครูและนักเรียนร่วมกันสรุปเนื้อหา

๙.การประเมินผล

นักเรียนต้องได้ผลการประเมินไม่ต่ำกว่าร้อยละ ๖๐ และหากไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินจะต้อง
ปฏิบัติงานใหม่

๑๐. เอกสารอ้างอิง /เอกสารค้นคว้าเพิ่มเติม

ณัชปณญา ศิลาทอง. การให้บริการในงานแม่บ้านโรงแรม. บริษัท ศูนย์หนังสือเมืองไทย
จำกัด.

	แผนการจัดการเรียนรู้	หน่วยที่ ๓
	รหัสวิชา ๒๐๗๐๑-๒๐๑๐ ชื่อวิชา การให้บริการในงานแม่บ้าน โรงแรม	สอนครั้งที่ ๑๔- ๑๗
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ จัดเตรียมห้องพักประเภทห้องพักสวีท (Suite)	ทฤษฎี ๔ ชม. ปฏิบัติ ๘ ชม.
ชื่อเรื่อง งานปูเตียงประเภทห้องพักสวีท (Suite)		

๑. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

๑.๑ ประยุกต์ใช้หลักการจัดเตรียมเตียงประเภทห้องพักสวีท (Suite) ให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานในงานอาชีพ

๒. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

๒.๑ มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงาน สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์กรมหาชน) รหัส ๓.๐๓.๑๓๔ อาชีพแม่บ้านในโรงแรม ระดับ ๑ สมรรถนะย่อย ทำความสะอาดและเตรียมห้องพักสำหรับลูกค้า

๑) เกณฑ์การปฏิบัติงาน

๑.๑ คัดเลือกและจัดเตรียมเครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน

๑.๒ สั่งและหรือจัดเตรียมของใช้สิ้นเปลืองให้เพียงพอ

๑.๓ บรรจุจัดเตรียมรถเข็นอย่างเรียบร้อยและปลอดภัย

๒) วิธีการประเมิน

ทดสอบทักษะการปฏิบัติงานจากการจำลองสถานการณ์และ/หรือบทบาทสมมติ

๓) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- สามารถจัดเตรียมรถเข็นแม่บ้านให้พร้อมใช้งาน
- สามารถจัด/ทำเตียงประเภทต่าง ๆ ได้ตามข้อกำหนดของโรงแรม ตั้งแต่การปูและจัดเก็บเตียง การวางและจัดเตรียมหมอน การเปิดเตียงและใช้ผ้าคลุมที่นอนการพับและวางผ้าเช็ดตัว การจัดเตรียมและวางของใช้ส่วนตัวไว้บริการแขก การจัดเตรียมและการวางหนังสือของโรงแรมและสิ่งพิมพ์ต่างๆ เป็นต้น
- สามารถทำความสะอาดห้องน้ำ เครื่องสุขภัณฑ์ ตลอดจนอุปกรณ์ต่าง ๆ ได้อย่างสะอาด เรียบร้อย และภายในกำหนดเวลา
- สามารถทำความสะอาดห้องพักแขกประเภทต่าง ๆ ได้อย่างสะอาด เรียบร้อย และภายในกำหนดเวลา
- สามารถทำความสะอาดเครื่องมือ เครื่องใช้ และเติมอุปกรณ์และของใช้ที่จำเป็นในการทำงานให้เพียงพอ
- สามารถให้บริการงานแม่บ้านตามที่ลูกค้าร้องขอได้

๔) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แสดงความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการทำความสะอาดห้องพักแขกของโรงแรม มาตรฐานการให้บริการการปฏิบัติต่อลูกค้าระดับ VIP นโยบายความเป็นส่วนตัวของลูกค้า ระเบียบการใช้อุปกรณ์และเครื่องอำนวยความสะดวกของโรงแรม

ข้อกำหนดเกี่ยวกับการเติมของใช้ในห้องพักแขก ข้อกำหนดด้านความมั่นคงและความปลอดภัย
ข้อกำหนดด้านการแต่งกาย

- แสดงความรู้เกี่ยวกับหลักการทำความสะอาดและการใช้น้ำยาทำความสะอาด

๓. สมรรถนะประจำหน่วย

- ๓.๑ แสดงความรู้เกี่ยวกับการจัดการปูเตียงประเภทห้องพักสวีท (Suite)
- ๓.๒ ปฏิบัติการเขียนเพื่ออธิบายประเภทของการปูเตียงประเภทห้องพักสวีท (Suite)
- ๓.๓ ปฏิบัติการเขียนเพื่ออธิบายขั้นตอนการปูเตียงประเภทห้องพักสวีท (Suite)
- ๓.๔ ปฏิบัติการทดลองเพื่ออธิบายขั้นตอนการปูเตียงประเภทห้องพักสวีท (Suite)

๔. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

- ๔.๑ อธิบายเกี่ยวกับการจัดการปูเตียงประเภทห้องพักสวีท (Suite) ให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง
- ๔.๒ มีทักษะในการจัดการปูเตียงประเภทห้องพักสวีท (Suite) ให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง
- ๔.๓ มีกิจนิสัยในการทำงานปฏิบัติงานด้วยความเป็นระเบียบเรียบร้อย ประณีต รอบคอบ และมีความรับผิดชอบ
- ๔.๔ สามารถประยุกต์ใช้หลักการจัดการห้องพักประเภทห้องพักสวีท (Suite) ให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานในงานอาชีพได้

๕. สารการเรียนรู้

- ๑) การปูเตียงแบบปูผ้า ๓ ผืน
- ๒) การปูเตียงแบบใช้ผ้านวมหรือดูเวท์

๓) การเปิดเตี๋ยง

๖. กิจกรรมการเรียนรู้

วิธีการสอนโดยแบบจิ๊กซอร์ (Jigsaw)

วิธีสอนโดยแบบสาธิต (Demonstration) และ วิธีสอนแบบร่วมมือร่วมใจ (Cooperative Learning) เทคนิค Co- op Co- op.

ขั้นนำเข้าสู่บทเรียน

๑. ผู้สอนจัดกิจกรรมบริหารสมอง Brain Gym เพื่อกระตุ้นผู้เรียนให้เกิดการพัฒนาทั้งทางด้านร่างกาย สติปัญญา จิตใจ ๒ นาที ก่อนเข้าสู่บทเรียน

ขั้นสอน

๒. ผู้สอนบรรยายเนื้อหาเรื่องการปูเตี๋ยง โดยใช้สื่อ Power point ผู้เรียนจดบันทึก
๓. ผู้สอนเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ในการสาธิตการปูเตี๋ยง (ห้องปฏิบัติการงานแม่บ้าน)
๔. ผู้สอนสาธิตขั้นตอนการปูเตี๋ยง พร้อมอธิบายแต่ละขั้นตอน
๕. ผู้สอนสุ่มผู้เรียนออกมาปฏิบัติการสาธิตการปูเตี๋ยง
๖. ผู้สอนให้ผู้เรียนจับคู่ จากนั้นผู้เรียนช่วยกันฝึกปฏิบัติการปูเตี๋ยงเป็นคู่ พร้อมสังเกตพฤติกรรม
๗. ผู้สอนให้ผู้เรียนศึกษาใบงานที่ ๓.๓
๘. ผู้เรียนปฏิบัติตามใบงานที่ ๓.๓
๙. ผู้สอนประเมินผลการปฏิบัติงานตามใบงานที่ ๓.๓ โดยใช้แบบประเมินผลการปฏิบัติงาน

ขั้นสรุป

๑๐. ผู้สอนและผู้เรียนร่วมสรุปสาระสำคัญ โดยผู้เรียนจดบันทึกสรุปส่ง

๑๑. ผู้สอนเฉลยแบบฝึกหัด และตรวจกิจกรรมเสริมหลักสูตร

๑๒. ผู้สอนประเมินคุณลักษณะอันพึงประสงค์ โดยใช้แบบประเมินคุณลักษณะอันพึงประสงค์

๑๓. ผู้เรียนทำแบบทดสอบหลังเรียนหน่วยที่ ๓ ผู้สอนประเมินผล

๗. สื่อและแหล่งการเรียนรู้

๗.๑ หนังสือประกอบการเรียน วิชา การให้บริการในงานแม่บ้านโรงแรม

๗.๒ สื่อประกอบการเรียน เช่น VDO, PowerPoint, YouTube และอุปกรณ์จริง

๘. หลักฐาน/เอกสารประกอบการเรียนรู้ (เช่น ใบความรู้ ใบงาน ใบมอบหมายงาน ชิ้นงาน ฯลฯ)

๘.๑ แผนการจัดการเรียนรู้

๘.๒ ใบความรู้ ใบปฏิบัติงาน

๘.๓ แบบประเมินและแบบสังเกตต่าง ๆ

๘.๔ บันทึกการสอนของผู้สอน

๙. การวัดและประเมินผล

๙.๑ วิธีวัดและการประเมินผล

- ๑) ทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน
- ๒) ตรวจใบกิจกรรมการเรียนรู้
- ๓) ตอบคำถาม
- ๔) ประเมินการสนทนา
- ๕) สังเกตพฤติกรรม

๙.๒ เครื่องมือวัดและการประเมินผล

- ๑) แบบทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน
- ๒) ใบกิจกรรมการเรียนรู้
- ๓) แบบประเมินการตอบคำถาม
- ๔) แบบประเมินการสนทนา

๕) แบบสังเกตพฤติกรรม

๙.๓ เกณฑ์วัดและการประเมินผล

- ๑) เกณฑ์การทดสอบหลังเรียน คะแนนผ่านไม่ต่ำกว่า ๘๐%
- ๒) เกณฑ์การประเมินการตอบคำถาม คะแนนผ่านไม่ต่ำกว่า ๘๐%
- ๓) เกณฑ์การประเมินการสนทนา คะแนนผ่านไม่ต่ำกว่า ๘๐%
- ๔) เกณฑ์การสังเกตพฤติกรรม คะแนนผ่านไม่ต่ำกว่า ๘๐%

๑๐. บันทึกผลหลังการจัดการเรียนรู้

๑๐.๑ ผลการจัดการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นกับผู้เรียน

.....

.....

.....

๑๐.๒ ปัญหา อุปสรรคที่พบ

.....

.....

.....

๑๐.๓ การแก้ไขปัญหา

.....

.....

.....

๑) ผลการแก้ไขปัญหาที่ส่งผลลัพธ์ที่ดีต่อผู้เรียน

.....

.....

.....

๒) แนวทางแก้ปัญหาในครั้งต่อไป

.....

.....

.....

	ใบความรู้	หน่วยที่ ๓
	รหัสวิชา ๒๐๗๐๑-๒๐๑๐ ชื่อวิชา การให้บริการในงานแม่บ้าน โรงแรม	สอนครั้งที่ ๑๔-๑๗
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ จัดเตรียมห้องพักประเภทห้องพักสวีท (Suite)	ทฤษฎี ๔ ชม. ปฏิบัติ ๘ ชม.
ชื่อเรื่อง งานปูเตียงประเภทห้องพักสวีท (Suite)		

๑. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

๑.๑ ประยุกต์ใช้หลักการจัดเตรียมเตียงประเภทห้องพักสวีท (Suite) ให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานในงานอาชีพ

๒. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

๒.๑ มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงาน สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์กรมหาชน) รหัส ๓.๐๓.๑๓๔ อาชีพแม่บ้านในโรงแรม ระดับ ๑ สมรรถนะย่อย ทำความสะอาดและเตรียมห้องพักสำหรับลูกค้า

๑) เกณฑ์การปฏิบัติงาน

๑.๑ คัดเลือกและจัดเตรียมเครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน

๑.๒ สิ่งและหรือจัดเตรียมของใช้สิ้นเปลืองให้เพียงพอ

๑.๓ บรรจงจัดเตรียมรถเข็นอย่างเรียบร้อยและปลอดภัย

๒) วิธีการประเมิน

ทดสอบทักษะการปฏิบัติงานจากการจำลองสถานการณ์และ/หรือบทบาทสมมติ

๓) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- สามารถจัดเตรียมรถเข็นแม่บ้านให้พร้อมใช้งาน
- สามารถจัด/ทำเตียงประเภทต่าง ๆ ได้ตามข้อกำหนดของโรงแรม ตั้งแต่การปูและจัดเก็บเตียง การวางและจัดเตรียมหมอน การเปิดเตียงและใช้ผ้าคลุมที่นอนการพับและวางผ้าเช็ดตัว การจัดเตรียมและวางของใช้ส่วนตัวไว้บริการแขก การจัดเตรียมและการวางหนังสือของโรงแรมและสิ่งพิมพ์ต่างๆ เป็นต้น
- สามารถทำความสะอาดห้องน้ำ เครื่องสุขภัณฑ์ ตลอดจนอุปกรณ์ต่าง ๆ ได้อย่างสะอาด เรียบร้อย และภายในกำหนดเวลา
- สามารถทำความสะอาดห้องพักแขกประเภทต่าง ๆ ได้อย่างสะอาด เรียบร้อย และภายในกำหนดเวลา
- สามารถทำความสะอาดเครื่องมือ เครื่องใช้ และเติมอุปกรณ์และของใช้ที่จำเป็นในการทำงานให้เพียงพอ
- สามารถให้บริการงานแม่บ้านตามที่ลูกค้าร้องขอได้

๔) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แสดงความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการทำความสะอาดห้องพักแขกของโรงแรม มาตรฐานการให้บริการการปฏิบัติต่อลูกค้าระดับ VIP นโยบายความเป็นส่วนตัวของลูกค้า ระเบียบการใช้อุปกรณ์และเครื่องอำนวยความสะดวกของโรงแรม

ข้อกำหนดเกี่ยวกับการเติมของใช้ในห้องพักแขก ข้อกำหนดด้านความมั่นคงและความปลอดภัย
ข้อกำหนดด้านการแต่งกาย

- แสดงความรู้เกี่ยวกับหลักการทำความสะอาดและการใช้น้ำยาทำความสะอาด

๓. สมรรถนะประจำหน่วย

- ๓.๑ แสดงความรู้เกี่ยวกับการจัดการปูเตียงประเภทห้องพักสวีท (Suite)
- ๓.๒ ปฏิบัติการเขียนเพื่ออธิบายประเภทของการปูเตียงประเภทห้องพักสวีท (Suite)
- ๓.๓ ปฏิบัติการเขียนเพื่ออธิบายขั้นตอนการปูเตียงประเภทห้องพักสวีท (Suite)
- ๓.๔ ปฏิบัติการทดลองเพื่ออธิบายขั้นตอนการปูเตียงประเภทห้องพักสวีท (Suite)

๔. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

- ๔.๑ อธิบายเกี่ยวกับการจัดการปูเตียงประเภทห้องพักสวีท (Suite) ให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง
- ๔.๒ มีทักษะในการจัดการปูเตียงประเภทห้องพักสวีท (Suite) ให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง
- ๔.๓ มีกิริยาในการทำงานปฏิบัติงานด้วยความเป็นระเบียบเรียบร้อย ประณีต รอบคอบ และมีความรับผิดชอบ
- ๔.๔ สามารถประยุกต์ใช้หลักการจัดการห้องพักประเภทห้องพักสวีท (Suite) ให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานในงานอาชีพได้

๕. สารการเรียนรู้

- ๑) การปูเตียงแบบปูผ้า ๓ ผืน
- ๒) การปูเตียงแบบใช้ผ้านวมหรือดูเวท
- ๓) การเปิดเตียง

เนื้อหาการเรียน/การสอน

การปูเตียง

๑. การปูเตียงแบบปูผ้า ๓ ผืน

วิธีการปูเตียงมีหลายวิธีแล้วแต่มาตรฐานของแต่ละโรงแรม โดยวิธีที่ถูกต้องควรยืนข้างเตียง ด้านที่จะเปิดเตียง แต่พนักงานทำความสะอาดห้องพักส่วนมากจะยืนปูด้านหัวเตียงหรือปลายเตียง โรงแรมบาง แห่งพนักงานจะดึงเตียงถอยออกมาและยืนอยู่ปลายเตียง เพื่อความสะดวกในการวางผ้าและเดินรอบเตียงในการ เหน็บชายผ้าโดยมีขั้นตอนดังนี้ (ปาริชาติ สุพล, ๒๕๖๐ : ๖๙-๗๐)

๑. เริ่มปูผ้าผืนที่ ๑ โดยปูผ้าคว่ำตะเข็บลง ให้อยู่กึ่งกลางของผ้าปูอยู่กึ่งกลางเตียง เหน็บผ้า ด้านข้างเตียง ทำมุม ๔๕ องศา หรือ ๙๐ องศา ทั้ง ๔ ข้าง ให้ผ้าปูที่นอนตึง สวยงาม ด้านปลายเตียงจะเหน็บเข้า หรือไม่นั้นขึ้นอยู่กับวิธีการของแม่บ้านแต่ละโรงแรม

๒. ปูผ้าผืนที่ ๒ โดยปูหงายตะเข็บขึ้นให้อยู่กึ่งกลางของผ้าปูที่พับจากห้องชักรีดอยู่ตรงกึ่งกลางเตียง ปูผ้าให้เสมอกับหัวเตียง ส่วนด้านข้างให้ ริมผ้าอยู่พอดี กับขอบของเตียงล่าง ชายผ้าปล่อยโดยไม่ต้อง เหน็บข้างเข้า

๓. ปูผ้าห่ม (Blanket) ให้ปลายีห่อผ้าห่มอยู่ด้านในและด้านปลายเตียงทุกครั้ง โดยปูผ้าห่มห่างจาก ขอบหัวเตียงประมาณ ๖-๘ นิ้ว หรือปูเสมอกขอบเตียงแล้วแต่มาตรฐานของแต่ละโรงแรม และให้ชายข้างผ้าห่ม ด้านเปิดเตียงสั้นกว่าผ้าปูผืนที่ ๒ เล็กน้อย

๔. ปูผ้าผืนที่ ๓ คว่ำตะเข็บให้อยู่กึ่งกลางของผ้าปูอยู่ตรงกึ่งกลางเตียงขอบบนของผ้าปูพอดี กับขอบผ้าห่ม ปล่อยชายผ้าห้อยลงทั้งสองด้าน

๕. พับผ้าปูที่นอนผืนที่ ๒ จากด้านบนหัวเตียงลงมาปิดผ้าห่มและผ้าปูผืนที่ ๓ ประมาณ ๒ ครั้ง

๖. เหน็บชายผ้าทั้ง ๓ ผืน ได้แก่ ผ้าปูผืนที่ ๒ ผ้าห่มและผ้าปูผืนที่ ๓ เข้าใต้ที่นอนทั้ง ๔ ด้าน โดย วนรอบเตียงแบบทวนเข็มนาฬิกาให้ผ้าทำมุม ๔๕ องศาหรือ ๙๐ องศาผ้าผืนบนสุดต้องเรียบตึงสวยงาม

๗. ใส่ปลอกหมอน (Pillow case) โดยกลับด้านในของปลอกหมอนพับออกประมาณครึ่งใบ จับตัวหมอนสอดลงในปลอกหมอนพยายามอย่าให้หมอนสัมผัสตัวพนักงานเพื่อป้องกันความสกปรก และ เก็บลิ้นหมอนให้เรียบร้อย

๘. วางหมอนให้ด้านไม่มีตะเข็บอยู่ติดกับผ้าคลุมเตียง ส่วนด้านที่มีตะเข็บและแนวเปิดของปลอกหมอนให้อยู่ด้านหัวเตียงและด้านที่ไม่เปิดเตียง

๙. คลุมผ้าคลุมเตียง (Bed Spread) คลีผ้าคลุมเตียงจากปลายเตียงไปยังบริเวณหัวเตียงจับชาย ผ้าคลุมปลายเตียงให้เรียบร้อย จับผ้าคลุมเตียงด้านหัวเตียงพับลงมาประมาณ ๑ ใน ๓ ของเตียง สอดใต้หมอนพอ สวยงามแล้วทาบผ้าคลุมเตียงส่วนที่เหลือลงไปบนหมอนจับผ้าคลุมเตียงทั้งหมดให้เรียบร้อย

๒. การปูเตียงด้วยผ้าห่มนวม (Duvet)

การปูเตียงด้วยผ้าห่มนวม (Duvet) เป็นรูปแบบการปูเตียงที่ใช้ผ้าปูที่นอน ๑ ผืนถึง ๒ ผืน และ ห่มนวม ๑ ผืน ซึ่งประกอบด้วยปลอกผ้าห่มและไส้ผ้าห่ม ปัจจุบันในประเทศไทยนิยมการปูรูปแบบนี้ โดยเฉพาะ โรงแรมที่เก็บราคาห้องสูง การปูเตียงด้วยผ้าห่มนวมมีรายละเอียดขั้นตอนการปูดังนี้

๑. ปูผ้าปูที่นอนผืนที่ ๑ เช่นเดียวกับการปูเตียงแบบใช้ผ้าปู ๓ ผืน โดยการเก็บชายผ้าไว้ใต้ที่นอน โดยรอบให้เรียบร้อย เรียบตึง

๒. คลีไส้ผ้าห่มและเตรียมปลอกผ้าห่มสำหรับปูให้เรียบร้อย

๓. ใส่ปลอกผ้าห่มโดยการกลับตะเข็บปลอกผ้าห่มออกด้านนอก ใช้มือสอดเข้าไปในมุมปลอก ผ้าห่มทั้ง ๒ ข้าง เพื่อดึงไส้ผ้าห่มเข้ามาในปลอกผ้าห่มแล้วสลัดผ้าห่มทั้งผืน ดึงให้ตึง

๔. จัดวางผ้าห่มให้ด้านบนห่างจากหัวเตียงโดยตกลงมาประมาณ ๘-๑๐ นิ้ว ปล่อยชายด้านล่าง ทิ้งไว้ หรือเก็บริมผ้าไว้ใต้ที่นอนแล้วแต่มาตรฐานของโรงแรมนั้น ๆ พร้อมจัดตกแต่งให้สวยงาม

๕. เก็บชายผ้าห่มทั้งส่วนหัวเตียงและปลายเตียงทั้ง ๒ ข้าง ให้เรียบร้อย

๖. จัดวางหมอนและของตกแต่งต่าง ๆ ตามมาตรฐานของแต่ละโรงแรม





๖. แบบฝึกหัด/แบบทดสอบ

คำสั่ง จงเลือกคำตอบที่ถูกต้องที่สุด ทำเครื่องหมาย (X) ลงในกระดาษคำตอบ

๑. ข้อใดหมายถึงห้องพักเตียงเดี่ยว ๒ เตียง

- ก. Single Room
- ข. Double Room
- ค. Twin Room
- ง. Triple Room

๒. เตียงที่มีขนาดใหญ่ที่สุดในประเภทของเตียงทั้งหมดหมายถึง ข้อใด

- ก. Extra Bed
- ข. Queen Bed

ค. Baby Cot

ง. King Bed

๓. ในการเตรียมรถเข็นสำหรับทำความสะอาดห้องพักแขก ข้อใดเป็นขั้นตอนแรกในการจัดเตรียม

ก. นำของใช้และอุปกรณ์ทำความสะอาดทุกชิ้น ออกจากรถพร้อมล้างทำความสะอาด

ข. เช็ดฝุ่นตามชั้นวางภายในรถให้สะอาด

ค. ตรวจสอบสภาพล้ออยู่เสมอ

ง. นำผ้าที่ไม่ใช้แล้วที่มีความสะอาด คลุมรถเพื่อป้องกันฝุ่น

๔. . หากพบว่าแขกลืมของไว้ในห้องพักพนักงานควรแจ้งแผนกใด

ก. แผนกรักษาความปลอดภัย

ข. แผนกบริการส่วนหน้า

ค. แผนกบุคคล

ง. แผนกช่าง

๕. กรณีแขกแขวนป้าย “Please Make Up Room” พนักงานควรทำอย่างไร

ก. ห้ามรบกวนแขก

ข. รอแขกโทรแจ้งให้ทำความสะอาดอีกที

ค. รีบทำความสะอาดห้องพักแขกทันที

ง. ห้องทำความสะอาดแล้ว

๖. ในการทำความสะอาดห้องน้ำแขก ข้อใดควรทำเป็นลำดับแรก

ก. ทำความสะอาดอ่างน้ำ

ข. จัดเตรียมอุปกรณ์และเครื่องใช้สำหรับทำความสะอาด

ค. ทำความสะอาดโถส้วม

ง. จัดของห้องน้ำแชกให้ครบ

๗. การขออนุญาตเข้าห้องพักแขกพนักงานควรเคาะประตูกี่ครั้ง

ก. ๑ ครั้ง

ข. ๒ ครั้ง

ค. ๓ ครั้ง

ง. ๔ ครั้ง

๘. การปูผ้าห่ม ควรห่างจากขอบหัวเตียงกี่นิ้ว

ก. ๔-๕ นิ้ว

ข. ๖-๘ นิ้ว

ค. ๗-๙ นิ้ว

ง. ๘-๙ นิ้ว

๙. ข้อใด ไม่ใช่ การปูเตียงแบบใช้ผ้านวมหรือดูเวท์

ก. มีขั้นตอนการปูเช่นเดียวกับการปูเตียงแบบ ๓ ผืน

ข. พูผ้าผืนที่ ๒ โดยปูหงายตะเข็บขึ้น

ค. ปล่อยชายผ้าด้านหัวเตียงยาวกว่าขอบบนของเตียงประมาณ ๘-๑๐ นิ้ว

ง. พูผ้าผืนที่ ๒ โดยคว่ำตะเข็บ

๑๐. การเปิดเตียงมีกี่แบบ

ก. ๒ แบบ

ข. ๓ แบบ

ค. ๔ แบบ

ง. ๕ แบบ

๗. เอกสารอ้างอิง (ขึ้นหน้าใหม่)

ณัชปยุตญา ศิลาทอง. การให้บริการในงานแม่บ้านโรงแรม. บริษัท ศูนย์หนังสือเมืองไทย จำกัด.

๘. ภาคผนวก (เฉลยแบบฝึกหัด เฉลยแบบทดสอบ ฯ)

คำสั่ง จงเลือกคำตอบที่ถูกต้องที่สุด ทำเครื่องหมาย (X) ลงในกระดาษคำตอบ

๑. ข้อใดหมายถึงห้องพักเตียงเดี่ยว ๒ เตียง

ก. Single Room

ข. Double Room

ค. Twin Room

ง. Triple Room

๒. เตียงที่มีขนาดใหญ่ที่สุดในประเภทของเตียงทั้งหมดหมายถึง ข้อใด

ก. Extra Bed

ข. Queen Bed

ค. Baby Cot

ง. King Bed

๓. ในการเตรียมรถขึ้นสำหรับทำความสะอาดห้องพักแขก ข้อใดเป็นขั้นตอนแรกในการจัดเตรียม

ก. นำของใช้และอุปกรณ์ทำความสะอาดทุกชิ้น ออกจากรถพร้อมล้างทำความสะอาด

- ข. เช็ดฝุ่นตามชั้นวางภายในรถให้สะอาด
- ค. ตรวจสอบสภาพล้ออยู่เสมอ
- ง. นำผ้าที่ไม่ใช่แล้วที่มีความสะอาด คลุมรถเพื่อป้องกันฝุ่น
๔. . หากพบว่าเข็มกลัดของไว้ในห้องพักรับพนักงานควรแจ้งแผนกใด
- ก. แผนกรักษาความปลอดภัย
- ข. แผนกบริการส่วนหน้า
- ค. แผนกบุคคล
- ง. แผนกช่าง
๕. กรณีแขกแขวนป้าย “Please Make Up Room” พนักงานควรทำอย่างไร
- ก. ห้ามรับกวาดแขก
- ข. รอแขกโทรแจ้งให้ทำความสะอาดอีกที
- ค. รีบทำความสะอาดห้องพักแขกทันที
- ง. ห้องทำความสะอาดแล้ว
๖. ในการทำความสะอาดห้องน้ำแขก ข้อใดควรทำเป็นลำดับแรก
- ก. ทำความสะอาดอ่างน้ำ
- ข. จัดเตรียมอุปกรณ์และเครื่องใช้สำหรับทำความสะอาด
- ค. ทำความสะอาดโถส้วม
- ง. จัดของห้องน้ำแขกให้ครบ
๗. การขออนุญาตเข้าห้องพักรับพนักงานควรเคาะประตูกี่ครั้ง
- ก. ๑ ครั้ง
- ข. ๒ ครั้ง

ค. ๓ ครั้ง

ง. ๔ ครั้ง

๘. การปูผ้าห่ม ควรห่างจากขอบหัวเตียงกี่นิ้ว

ก. ๔-๕ นิ้ว

ข. ๖-๘ นิ้ว

ค. ๗-๙ นิ้ว

ง. ๘-๙ นิ้ว

๙. ข้อใด ไม่ใช่ การปูเตียงแบบใช้ผ้านวมหรือดูเวท

ก. มีขั้นตอนการปูเช่นเดียวกับการปูเตียงแบบ ๓ ผืน

ข. พูผ้าผืนที่ ๒ โดยปูหงายตะเข็บขึ้น

ค. ปล่อยชายผ้าด้านหัวเตียงยาวกว่าขอบบนของเตียงประมาณ ๘-๑๐ นิ้ว

ง. พูผ้าผืนที่ ๒ โดยคว่ำตะเข็บ

๑๐. การเปิดเตียงมีกี่แบบ

ก. ๒ แบบ

ข. ๓ แบบ

ค. ๔ แบบ

ง. ๕ แบบ

	ใบกิจกรรม ๓.๒	หน่วยที่ ๓
	รหัสวิชา ๒๐๗๐๑-๒๐๑๐ ชื่อวิชา การให้บริการในงานแม่บ้าน โรงแรม	สอนครั้งที่ ๑๔- ๑๗
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ จัดเตรียมห้องพักประเภทห้องพักสวีท (Suite)	ทฤษฎี ๔ ชม. ปฏิบัติ ๘ ชม.
ชื่อเรื่อง งานปูเตียงประเภทห้องพักสวีท (Suite)		

๑. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

๑.๑ ประยุกต์ใช้หลักการจัดเตรียมเตียงประเภทห้องพักสวีท (Suite) ให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานในงานอาชีพ

๒. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

๒.๑ มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงาน สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) รหัส ๓.๐๓.๑๓๔ อาชีพแม่บ้านในโรงแรม ระดับ ๑ สมรรถนะย่อย ทำความสะอาดและเตรียมห้องพักสำหรับลูกค้า

๑) เกณฑ์การปฏิบัติงาน

๑.๑ คัดเลือกและจัดเตรียมเครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน

๑.๒ สิ่งและหรือจัดเตรียมของใช้สิ้นเปลืองให้เพียงพอ

๑.๓ บรรจุจัดเตรียมรถเข็นอย่างเรียบร้อยและปลอดภัย

๒) วิธีการประเมิน

ทดสอบทักษะการปฏิบัติงานจากการจำลองสถานการณ์และ/หรือบทบาทสมมติ

๓) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- สามารถจัดเตรียมรถเข็นแม่บ้านให้พร้อมใช้งาน
- สามารถจัด/ทำเตียงประเภทต่าง ๆ ได้ตามข้อกำหนดของโรงแรม ตั้งแต่การปูและจัดเก็บเตียง การวางและจัดเตรียมหมอน การเปิดเตียงและใช้ผ้าคลุมที่นอนการพับและวางผ้าเช็ดตัว การจัดเตรียมและวางของใช้ส่วนตัวไว้บริการแขก การจัดเตรียมและการวางหนังสือของโรงแรมและสิ่งพิมพ์ต่างๆ เป็นต้น
- สามารถทำความสะอาดห้องน้ำ เครื่องสุขภัณฑ์ ตลอดจนอุปกรณ์ต่าง ๆ ได้อย่างสะอาด เรียบร้อย และภายในกำหนดเวลา
- สามารถทำความสะอาดห้องพักแขกประเภทต่าง ๆ ได้อย่างสะอาด เรียบร้อย และภายในกำหนดเวลา
- สามารถทำความสะอาดเครื่องมือ เครื่องใช้ และเติมอุปกรณ์และของใช้ที่จำเป็นในการทำงานให้เพียงพอ
- สามารถให้บริการงานแม่บ้านตามที่ลูกค้าร้องขอได้

๔) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แสดงความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการทำความสะอาดห้องพักแขกของโรงแรม มาตรฐานการให้บริการการปฏิบัติต่อลูกค้าระดับ VIP นโยบายความเป็นส่วนตัวของลูกค้า ระเบียบการใช้อุปกรณ์และเครื่องอำนวยความสะดวกของโรงแรม ข้อกำหนดเกี่ยวกับการเติมของใช้ในห้องพักแขก ข้อกำหนดด้านความมั่นคงและความปลอดภัย ข้อกำหนดด้านการแต่งกาย
- แสดงความรู้เกี่ยวกับหลักการทำความสะอาดและการใช้น้ำยาทำความสะอาด

๓. สมรรถนะประจำหน่วย

๓.๑ แสดงความรู้เกี่ยวกับการจัดการปูเตียงประเภทห้องพักรีสวีท (Suite)

๓.๒ ปฏิบัติการเขียนเพื่ออธิบายประเภทของการปูเตียงประเภทห้องพักรีสวีท (Suite)

๓.๓ ปฏิบัติการเขียนเพื่ออธิบายขั้นตอนการปูเตียงประเภทห้องพักรีสวีท (Suite)

๓.๔ ปฏิบัติการทดลองเพื่ออธิบายขั้นตอนการปูเตียงประเภทห้องพักรีสวีท (Suite)

๔. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

๔.๑ อธิบายเกี่ยวกับการจัดการปูเตียงประเภทห้องพักรีสวีท (Suite) ให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง

๔.๒ มีทักษะในการจัดการปูเตียงประเภทห้องพักรีสวีท (Suite) ให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง

๔.๓ มีกิจนิสัยในการทำงานปฏิบัติงานด้วยความเป็นระเบียบเรียบร้อย ประณีต รอบคอบ และมีความรับผิดชอบ

๔.๔ สามารถประยุกต์ใช้หลักการจัดการห้องพักรีสประเภทห้องพักรีสวีท (Suite) ให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานในงานอาชีพได้

๕. สารการเรียนรู้

๑) การปูเตียงแบบปูผ้า ๓ ผืน

๒) การปูเตียงแบบใช้ผ้าคลุมหรือดูเวท

๓) การเปิดเตียง

๖. คำแนะนำ/ข้อควรระวัง

๖.๑. ปฏิบัติงานห้องพักรีสด้วยความรอบคอบ มีกิจนิสัยในการทำงานมีระเบียบแบบแผน ความรับผิดชอบตนเองและสวณรวม

๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

เครื่องมือและอุปกรณ์

๑. เตียงขนาด ๓.๕ ฟุต
๒. ผ้าปูเตียง จำนวน ๓ ผืน
๓. ผ้ายันเปื้อน จำนวน ๑ ผืน
๔. หมอน จำนวน ๑ ใบ
๕. ปลอกหมอน จำนวน ๑ ใบ
๖. ผ้าห่ม จำนวน ๑ ผืน

ลำดับขั้นตอนการปฏิบัติดังนี้

๑. ปฏิบัติงานเป็นรายบุคคล
๒. การเก็บเตียง
๓. การปูผ้าผืนที่ ๑
๔. การปูผ้าผืนที่ ๒
๕. การปูผ้าห่ม
๖. การปูผ้าผืนที่ ๓
๗. การใส่ปลอกหมอน

ข้อเสนอแนะ

๑๑. ศึกษาขั้นตอนการปูเตียงตามหัวข้อการปูเตียงแบบปูผ้า ๓ ผืน ข้อ ๑ – ๙ ตามขั้นตอนสรุปผลการปฏิบัติงาน (๑๐ คะแนน)

การปูเตียงแบบปูผ้า ๓ ผืน มีขั้นตอนดังนี้

๑) การเก็บเตียง โดยดึงผ้าปูที่นอน ผ้าห่ม รวมทั้งปลอกหมอนโดยพับผ้าปู และปลอกหมอนอย่างง่าย เพื่อสะดวกแก่การนับจำนวนสิ่งซัก ส่วนผ้าห่มและตัวหมอน ให้วางไว้ที่เก้าอี้หรือที่วางกระเป๋า ห้ามวางบนพื้นเป็นอันขาด

๒) เก็บผ้าที่ใช้แล้วในห้องน้ำออกไปใส่ถุงสำหรับใส่ผ้าแช่ใช้แล้วอยู่ที่รถเข็นสำหรับทำห้องพร้อมกัน

๓) ตรวจผ้ารองกันเปื้อน ถ้าสกปรกให้เปลี่ยนและนำผืนใหม่มาปูแทน วิธีการปูเตียงที่ถูกต้องพนักงานควรยืนข้างเตียงด้านที่จะเปิดเตียง

๔) เริ่มปูผ้าผืนที่ ๑ โดยการคว่ำตะเข็บ ให้ผ้าด้านที่เรียบรอยอยู่ด้านบน ให้รอยพับตรงกลางของผ้าอยู่กึ่งกลางของเตียง เหน็บผ้าด้านข้างเตียงทำมุม ๔๕° หรือ ๙๐° ทั้ง ๔ ด้าน โดยเริ่ม

จากด้านหัวเตียงทั้งสองด้าน และต่อด้วยด้านปลายเตียงเหมือนกัน (การเห็บด้านปลายเตียงนั้นจะทำหรือไม่ขึ้นอยู่กับแผนกแม่บ้านของแต่ละโรงแรม) จัดสอดผ้านด้านข้างดิ่งให้เรียบตั้ง

๕) การปูผ้าผืนที่ ๒ โดยปูหงายตะเข็บให้รอยพับตรงกลางของผ้าปูอยู่ตรงกึ่งกลางเตียง ชายผ้าด้านบนให้เสมอหัวเตียง ปล่อยชายผ้าด้านข้างให้พอดีกับขอบเตียงด้านล่าง โดยไม่ต้องเห็บชายผ้าด้านข้างเข้า

๖) การปูผ้าห่ม ให้ปูผ้าห่มห่างจากขอบหัวเตียง ประมาณ ๖ – ๘ นิ้ว ให้ตราผ้าห่มอยู่ด้านปลายเตียงและตราอยู่ด้านใน และให้ชายข้างผ้าห่มด้านเปิดเตียงสั้นกว่าผ้าปูผืนที่ ๒ เล็กน้อย

๗) การปูผ้าผืนที่ ๓ โดยการปูคว่ำตะเข็บ ให้ขอบบนของผ้าเสมอกับขอบผ้าห่ม และให้รอยพับตรงกลางของผ้าปูอยู่ตรงกึ่งกลางเตียง ปล่อยชายห้อยลง

๘) พับผ้าปูผืนที่ ๒ จากด้านบนหัวเตียงลงมาปิดผ้าห่มและผ้าปูผืนที่ ๓ โดยพับลงมาประมาณ ๒ ทบ ทำการเห็บชายผ้าทั้ง ๓ ผืน (ผ้าปูผืนที่ ๒, ผ้าห่ม, ผ้าปูผืนที่ ๓) เข้าใต้ที่นอนทั้ง ๔ ด้าน โดยวนรอบเตียงแบบทวนเข็มนาฬิกา ทำมุม ๔๕° หรือ ๙๐° และผ้าปูผืนบนสุดจะต้องเรียบตั้งสวยงาม

๙) การใส่ปลอกหมอน โดยพนักงานใช้แขนกดบีบที่กึ่งกลางแนวข้อศอก เพื่อให้ง่ายต่อการใส่ และกลับด้านในของปลอกหมอนประมาณครึ่งใบ พร้อมทั้งจับหมอนใส่ลงไปในปลอกหมอน และวางหมอนด้านไม่มีตะเข็บอยู่ติดกับผ้าคลุมเตียง ส่วนด้านที่มีตะเข็บและแนวเปิดของปลอกหมอนให้อยู่ด้านหัวเตียงละด้านที่ไม่เปิดเตียง

๑๐) การคลุมผ้าคลุมเตียง โดยการวางผ้าคลุมเตียงจากปลายเตียงมายังด้านหัวเตียง แล้วพับกลับมา ให้รอยพับทบกลับมาห่างจากขอบเตียงประมาณ ๑ ฟุต นำหมอนมาวางบนผ้าคลุมที่พับทบไว้ โดยให้หมอนวางทับอยู่บนผ้าคลุมประมาณ ๖ – ๘ นิ้ว ตลบริมผ้าคลุมเตียงพับกลับมามุมหมอนจัดผ้าคลุมเตียงให้ตึง และผลักเก็บเข้าที่เดิมให้เรียบร้อย

เกณฑ์การประเมิน

คำชี้แจง ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องให้ตรงกับความเป็นจริง

ประเด็นที่ประเมิน

๑. การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์

๒. การใช้วัสดุ อุปกรณ์
๓. ปฏิบัติงานถูกต้องตามขั้นตอน
๔. ความเรียบร้อยของงาน
๕. ผลงานถูกต้อง

เลขที่	ชื่อ - สกุล	พฤติกรรมที่ประเมิน														
		ข้อที่ ๑			ข้อที่ ๒			ข้อที่ ๓			ข้อที่ ๔			ข้อที่ ๕		
		๑	๒	๓	๑	๒	๓	๑	๒	๓	๑	๒	๓	๑	๒	๓

ลงชื่อ ผู้ประเมิน

(.....)

๓ หมายถึง ดี

๒ หมายถึง พอใช้

๑ หมายถึง ปรับปรุง

๘. สรุปและวิจารณ์ผล

ครูและนักเรียนร่วมกันสรุปเนื้อหา

๙.การประเมินผล

นักเรียนต้องได้ผลการประเมินไม่ต่ำกว่าร้อยละ ๖๐ และหากไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินจะต้อง
ปฏิบัติงานใหม่

๑๐. เอกสารอ้างอิง /เอกสารค้นคว้าเพิ่มเติม

ณัชปณญา ศิลาทอง. การให้บริการในงานแม่บ้านโรงแรม. บริษัท ศูนย์หนังสือเมืองไทยจำกัด.

	ใบงาน ๓.๒	หน่วยที่ ๓
	รหัสวิชา ๒๐๗๐๑-๒๐๑๐ ชื่อวิชา การให้บริการในงานแม่บ้าน โรงแรม	สอนครั้งที่ ๑๔- ๑๗
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ จัดเตรียมห้องพักประเภทห้องพักสวีท (Suite)	ทฤษฎี ๔ ชม. ปฏิบัติ ๘ ชม.
ชื่อเรื่อง งานปูเตียงประเภทห้องพักสวีท (Suite)		

๑. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

๑.๑ ประยุกต์ใช้หลักการจัดเตรียมเตียงประเภทห้องพักสวีท (Suite) ให้พร้อมใช้งานตาม
มาตรฐานการปฏิบัติงานในงานอาชีพ

๒. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

๒.๑ มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงาน สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) รหัส ๓.๐๓.๑๓๔ อาชีพแม่บ้านในโรงแรม ระดับ ๑ สมรรถนะย่อย ทำความสะอาดและเตรียมห้องพักสำหรับลูกค้า

๑) เกณฑ์การปฏิบัติงาน

๑.๑ คัดเลือกและจัดเตรียมเครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน

๑.๒ สั่งและหรือจัดเตรียมของใช้สิ้นเปลืองให้เพียงพอ

๑.๓ บรรจุจัดเตรียมรถเข็นอย่างเรียบร้อยและปลอดภัย

๒) วิธีการประเมิน

ทดสอบทักษะการปฏิบัติงานจากการจำลองสถานการณ์และ/หรือบทบาทสมมติ

๓) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- สามารถจัดเตรียมรถเข็นแม่บ้านให้พร้อมใช้งาน
- สามารถจัด/ทำเตียงประเภทต่าง ๆ ได้ตามข้อกำหนดของโรงแรม ตั้งแต่การปูและจัดเก็บเตียง การวางและจัดเตรียมหมอน การเปิดเตียงและใช้ผ้าคลุมที่นอนการพับและวางผ้าเช็ดตัว การจัดเตรียมและวางของใช้ส่วนตัวไว้บริการแขก การจัดเตรียมและการวางหนังสือของโรงแรมและสิ่งพิมพ์ต่างๆ เป็นต้น
- สามารถทำความสะอาดห้องน้ำ เครื่องสุขภัณฑ์ ตลอดจนอุปกรณ์ต่าง ๆ ได้อย่างสะอาด เรียบร้อย และภายในกำหนดเวลา
- สามารถทำความสะอาดห้องพักแขกประเภทต่าง ๆ ได้อย่างสะอาด เรียบร้อย และภายในกำหนดเวลา
- สามารถทำความสะอาดเครื่องมือ เครื่องใช้ และเติมอุปกรณ์และของใช้ที่จำเป็นในการทำงานให้เพียงพอ
- สามารถให้บริการงานแม่บ้านตามที่ลูกค้าร้องขอได้

๔) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แสดงความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการทำความสะอาดห้องพักแขกของโรงแรม มาตรฐานการให้บริการการปฏิบัติต่อลูกค้าระดับ VIP นโยบายความเป็นส่วนตัวของลูกค้า ระเบียบการใช้อุปกรณ์และเครื่องอำนวยความสะดวกของโรงแรม ข้อกำหนดเกี่ยวกับการเติมของใช้ในห้องพักแขก ข้อกำหนดด้านความมั่นคงและความปลอดภัย ข้อกำหนดด้านการแต่งกาย

- แสดงความรู้เกี่ยวกับหลักการทำความสะอาดและการใช้น้ำยาทำความสะอาด

๓. สมรรถนะประจำหน่วย

๓.๑ แสดงความรู้เกี่ยวกับการจัดการปูเตียงประเภทห้องพักสวีท (Suite)

๓.๒ ปฏิบัติการเขียนเพื่ออธิบายประเภทของการปูเตียงประเภทห้องพักสวีท (Suite)

๓.๓ ปฏิบัติการเขียนเพื่ออธิบายขั้นตอนการปูเตียงประเภทห้องพักสวีท (Suite)

๓.๔ ปฏิบัติการทดลองเพื่ออธิบายขั้นตอนการปูเตียงประเภทห้องพักสวีท (Suite)

๔. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

๔.๑ อธิบายเกี่ยวกับการจัดการปูเตียงประเภทห้องพักสวีท (Suite) ให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง

๔.๒ มีทักษะในการจัดการปูเตียงประเภทห้องพักสวีท (Suite) ให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง

๔.๓ มีกิจนิสัยในการทำงานปฏิบัติงานด้วยความเป็นระเบียบเรียบร้อย ประณีต รอบคอบ และมีความรับผิดชอบ

๔.๔ สามารถประยุกต์ใช้หลักการจัดการห้องพักประเภทห้องพักสวีท (Suite) ให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานในงานอาชีพได้

๕. สารการเรียนรู้

๑) การปูเตียงแบบปูผ้า ๓ ผืน

๒) การปูเตียงแบบใช้ผ้าคลุมหรือดูเวท์

๓) การเปิดเตียง

๖. คำแนะนำ/ข้อควรระวัง

๖.๑. ปฏิบัติงานห้องพักด้วยความรอบคอบ มีกิจนิสัยในการทำงานมีระเบียบแบบแผน ความเป็นมิตรกับตนเองและสวณรวม

๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง ให้นักเรียนเขียนรายละเอียดเอกสารรายงานสภาพห้องพัก ให้ถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ โดยมีข้อมูลดังนี้

๑. ห้อง ๑๐๑ ห้องว่างสกปรก
๒. ห้อง ๑๐๒ ห้องแขกสกปรก *เตียงเสริม
๓. ห้อง ๑๐๓ ห้องแขกทำความสะอาดแล้ว
๔. ห้อง ๑๐๔ ห้องชำรุด
๕. ห้อง ๑๐๕ ห้องว่างทำความสะอาดแล้ว
๖. ห้อง ๑๐๖ ห้องที่แขกแขวนป้ายห้ามรบกวน
๗. ห้อง ๑๐๗ ห้องแขกออกจากโรงแรมโดยไม่ได้ชำระค่าบริการ
๘. ห้อง ๑๐๘ ห้องที่แขกพักค้างคืนเพิ่มขึ้นอีกหนึ่งคืน

๑. รายงานสภาพห้องพัก

ใบรายงานสภาพห้อง		
ชั้น.....	เวลา.....	
วันที่.....	ผู้รายงาน.....	
หมายเลขห้อง	สภาพห้อง	หมายเหตุ

๘. สรุปและวิจารณ์ผล

ครูและนักเรียนร่วมกันสรุปเนื้อหา

๙.การประเมินผล

นักเรียนต้องได้ผลการประเมินไม่ต่ำกว่าร้อยละ ๖๐ และหากไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินจะต้อง
ปฏิบัติงานใหม่

๑๐. เอกสารอ้างอิง /เอกสารค้นคว้าเพิ่มเติม

ณัชปณญา ศิลาทอง. การให้บริการในงานแม่บ้านโรงแรม. บริษัท ศูนย์หนังสือเมืองไทยจำกัด.

แบบประเมินผลงานการปฏิบัติงาน

วิชา การให้บริการในงานแม่บ้านโรงแรม
หน่วยที่ ๓

ใช้ประกอบแผนการจัดการเรียนรู้

เรื่อง งานปูเตียงประเภทห้องพักสวีท (Suite)
ปวช.๒

ระดับ

คำชี้แจง ให้ใส่เครื่องหมายในช่องระดับคะแนนการประเมินซึ่งมีระดับการประเมิน ๓ ระดับ คือ
ระดับ ๓ = ดี ระดับ ๒ = พอใช้ ระดับ ๑ = ปรับปรุง

รายการประเมิน	ระดับการประเมิน		
	๓	๒	๑
๑. อธิบายเกี่ยวกับการจัดการปูเตียงประเภทห้องพักสวีท (Suite) ให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง			
๒. มีทักษะในการจัดการปูเตียงประเภทห้องพักสวีท (Suite) ให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง			
๓. ปฏิบัติการเขียนเพื่ออธิบายขั้นตอนการปูเตียงห้องพักประเภทห้องพักสวีท (Suite)			
๔. มีกิจนิสัยในการทำงานปฏิบัติงานด้วยความเป็นระเบียบเรียบร้อย ประณีต รอบคอบ และมีความรับผิดชอบ			

๕. สามารถประยุกต์ใช้หลักการจัดการปูเตียงประเภทห้องพักรีสวีท (Suite) ให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานในงานอาชีพได้			
--	--	--	--

เกณฑ์ระดับคุณภาพจากคะแนนเต็ม ๑๕ คะแนน

๑๑ - ๑๕ คะแนน ระดับดี

๖ - ๑๐ คะแนน ระดับพอใช้

๑ - ๕ คะแนน ระดับปรับปรุง

(ลงชื่อ).....ผู้ประเมิน



วิทยาลัยเทคนิคบ้านค่าย

ข้อสอบปลายภาคเรียนที่ ๑ ปีการศึกษา ๒๕๖๘

ชื่อวิชา การให้บริการในงานแม่บ้านโรงแรม รหัสวิชา ๒๐๗๐๑-๒๐๑๐ เวลา ๑ ชั่วโมง

แผนกวิชา การโรงแรม ระดับชั้น ปวช.๒ ผู้ออกข้อสอบ ครูอิสราภรณ์ สำราญจิตต์

คำชี้แจง

๑. เลือกคำตอบที่ถูกต้องที่สุด ทำเครื่องหมาย x ลงในช่องของกระดาษคำตอบ

๒. หากทุจริตในการทำข้อสอบ ปรับตกทันทีไม่ว่ากรณีใดๆ

๑. ข้อใดไม่ใช่ผ้าที่ใช้ในห้องนอน

ก. Table Cloth

ข. Bed Sheet

ค. Pillow Case

ง. Duvet Cover

๒. Tumbler Driers มีความหมายตรงกับข้อใด

ก. เครื่องสลัดน้ำ

ข. เครื่องซักผ้า

ค. เครื่องรีดผ้า

ง. เครื่องอบผ้า

๓. รอยเปื้อนจากกาแฟมีวิธีการขจัดรอยเปื้อนอย่างไร

ก. ซักด้วยน้ำส้มสายชูเล็กน้อย หรือน้ำมะนาว

ข. ใช้แปรงขำเข้าถูบริเวณรอยเปื้อน แล้วจึงนำไปซักตามปกติ

ค. ใช้นมข้นหวานทาบริเวณรอยเปื้อน

ง. ใช้แปรงหมูทาตรงรอยเปื้อน แล้วจิ้งจกในน้ำสบู่ร้อนๆ

๔. สัญลักษณ์  หมายถึงข้อใด

ก. แสดงกระบวนการซัก

ข. แสดงกระบวนการรีดเสื้อผ้า

ค. แสดงกระบวนการฟอกขาว

ง. แสดงกระบวนการซักแห้ง

๕. ข้อใดหมายถึงเสื้อผ้าสำเร็จรูปที่ซักแห้งได้ในตัวทำละลายทุกชนิด

ก. 

ข. 

ค. 

ง. 

๖. การส่งผ้าคั้นแยกชนิดด่วน ต้องส่งผ้าคั้นแยกได้ภายในเวลาเท่าใด

ก. ๒ ชั่วโมง

ข. ๔ ชั่วโมง

ค. ๕ ชั่วโมง

ง. ๖ ชั่วโมง

๗. ข้อใดไม่ใช่ความสำคัญของแผนแม่บ้านโรงแรม

ก. มีความพร้อมในการต้อนรับ

ข. รักษาทรัพย์สินของแขก

ค. เป็นศูนย์ข้อมูลของแขกและโรงแรม

ง. รักษาทรัพย์สินของโรงแรม

๘. แผนกแม่บ้านจะดูแลรับผิดชอบความสะอาดในทุกส่วนของโรงแรม ยกเว้น ข้อใด

ก. ร้านค้าเช่าโรงแรม

ข. บริเวณพื้นที่สาธารณะ

ค. ห้องครัว

ง. สำนักงาน

๙. พนักงานคนใด**ไม่มี**จรรยาบรรณในการทำงาน

ก. เอาให้การบริการแขกด้วยความเต็มใจ

ข. ปีนังเสียงดังขณะปฏิบัติหน้าที่

ค. ซื่อทำงานตรงเวลาเสมอ

ง. ตีมีกีรียมารยาทที่สุภาพอ่อนน้อม

๑๐. ข้อใดเป็นสิ่งที่พึงกระทำเมื่อพนักงานพบกับแขกขณะปฏิบัติหน้าที่

ก. รีบเก็บอุปกรณ์กลับแผนก

ข. ทำงานตามปกติให้เสร็จ

ค. รีบเข้าไปช่วยเหลือแขก

ง. กล่าวทักทายอย่างสุภาพ

๑๑. ข้อใด**ไม่**ถูกต้อง

ก. จรรยาบรรณวิชาชีพมีความจำเป็นและต้องยึดถือเฉพาะผู้บริหารระดับสูงเท่านั้น

ข. ความซื่อสัตย์เป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดของจรรยาบรรณสำหรับงานบริการ

ค. แผนกแม่บ้านเป็นแผนกที่สามารถสร้างความพึงพอใจและประทับใจให้แขกได้

ง. งานในแผนกแม่บ้านเป็นงานที่ต้องใช้ความชำนาญและทักษะเฉพาะอย่าง

๑๒. Executive Housekeeper มีความหมายตรงกับข้อใด

- ก. หัวหน้าดูแลเสื้อผ้า
- ข. หัวหน้าห้องผ้า
- ค. หัวหน้าแผนกแม่บ้าน
- ง. ผู้ช่วยหัวหน้าแม่บ้าน

๑๓. Turn Down มีความหมายตรงกับข้อใด

- ก. การเก็บเตียง
- ข. การเปิดเตียง
- ค. การปูเตียงแบบใช้ผ้าปู ๓ ผืน
- ง. การปิดเตียง

๑๔. การเปิดเตียงพนักงานจะเปิดช่วงเวลาใดของทุกวัน ทุกห้องที่มีแขกพัก

- ก. ๑๒.๐๐ – ๑๓.๐๐ น.
- ข. ๑๔.๐๐ – ๑๕.๐๐ น.
- ค. ๑๕.๐๐ – ๑๖.๐๐ น.
- ง. ๑๗.๐๐ – ๒๑.๐๐ น.

๑๕. ข้อใดไม่ใช่บริเวณสาธารณะ

- ก. ห้องพักรักษา
- ข. บริเวณส่วนหน้าของโรงแรม
- ค. บริเวณส่วนหลังของโรงแรม
- ง. บริเวณต่างๆ นอกเหนือจากห้องพัก

๑๖. ข้อใดกล่าวไม่ถูกต้องประโยชน์ของการบำรุงรักษาอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำความสะดวก

ก. ประหยัดค่าใช้จ่าย

ข. ยืดอายุการใช้งาน

ค. สะดวก

ง. ลดต้นทุน

๑๗. เพราะเหตุใดต้องทลบลายถุงมือในกรณีทำความสะอาดโถส้วม

ก. ป้องกันเชื้อโรค

ข. ป้องกันน้ำยาไหลเข้าไปสัมผัสผิวหนัง

ค. เพื่อความสะดวกในการทำงาน

ง. มาตรฐานที่โรงแรมกำหนด

๑๘. ข้อใดไม่ใช่บริเวณ Front of the House areas

ก. Swimming pool area

ข. Entrance

ค. Lobby

ง. Office

๑๙. ตำแหน่ง Cleaner อยู่ในความควบคุมดูแลโดย

ก. Public area supervisor

ข. Floor supervisor

ค. Executive housekeeper

ง. Clerk

๒๐. การทำความสะอาดพรมที่มีความสกปรกมากพนักงานควรเลือกการทำความสะอาดด้วยวิธีใด

ก. การซักพรมระบบตีฟลิ้น

ข. การซักพรมระบบเอ็กซ์แทรกชั่น

ค. การซักพรมระบบโรตารีแชมพู

ง. การซักพรมระบบดรายโฟม

๒๑. ข้อใด **ไม่ใช่** วิธีการดูแลรักษาอุปกรณ์ เครื่องใช้ในการทำความสะอาด

ก. ต้องรู้จักวิธีการใช้ที่ถูกต้อง

ข. ต้องเลือกอุปกรณ์ให้ถูกประเภทและถูกวิธี

ค. หยิบอุปกรณ์เครื่องใช้ตามความสะดวก

ง. ต้องทำความสะอาดเครื่องมือทุกชิ้นให้สะอาด

๒๒. งานจัดการผ้าในโรงแรมเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของแผนกใด

ก. แผนกบริการส่วนหน้า

ข. แผนกอาหารและเครื่องดื่ม

ค. แผนกบัญชี

ง. แผนกแม่บ้าน

๒๓. ข้อใด**ไม่ใช่**หน้าที่ความรับผิดชอบของห้องผ้า

ก. จ่ายผ้าที่อยู่ในสภาพดีให้แก่แผนกต่าง ๆ

ข. ควบคุมจำนวนผ้าที่ถูกเบิกไป

ค. ตามเก็บผ้าจากแผนกอื่นๆ หลังจากใช้งานแล้ว

ง. ตรวจเช็คจำนวนผ้าที่รับผิดชอบทั้งหมด

๒๔. ถังปั๊มมือสปีเหลืองใช้สำหรับทำความสะอาดพื้นบริเวณใด

ก. คอफीช็อปหรือห้องพัก

ข. ห้องแล็บหรือห้องน้ำ

ค. ห้องผ่าตัด

ง. ห้องครัว

๒๕. อักษรย่อข้อใดหมายถึงห้องว่างทำความสะอาดแล้ว

ก. VD

ข. VC

ค. OC

ง. OD

๒๖. เอกสารในข้อใดที่แสดงจำนวนของห้องที่ทำความสะอาดแล้ว

ก. ใบรายงานมินิบาร์

ข. ใบรายงานสิ่งที่ต้องซ่อมแซม

ค. ใบรายงานการทำงานห้องพักแขก

ง. ใบรายงานสถานะห้องพัก

๒๗. ใบรายงานการยืมของจะส่งไปยังแผนกใด เพื่อใช้ตรวจสอบเวลาแขก Check out

ก. แผนกบริการส่วนหน้า

ข. แผนกแม่บ้าน

ค. แผนกรักษาความปลอดภัย

ง. แผนกบุคคล

๒๘. หากทรัพย์สินที่สูญหายและถูกพบ เมื่อครบกำหนดแล้วยังไม่มีการติดต่อขอรับคืน ทางโรงแรมจะ
ทำอย่างไรกับทรัพย์สินนั้น

ก. ทรัพย์สินนั้นจะตกเป็นกรรมสิทธิ์ของโรงแรม

ข. ทรัพย์สินนั้นจะตกเป็นของแผนกแม่บ้าน

ค. ทรัพย์สินนั้นจะตกเป็นของพนักงานที่พบ

ง. รองจนกว่าจะมีเจ้าของมาติดต่อขอรับคืน

๒๙. ป้าย Do Not Disturbed แขนวไว้หน้าห้องพักแขกมีความหมายว่าอย่างไร

ก. ห้องชำรุด

ข. ห้ามรบกวน

ค. ห้องว่าง

ง. ห้องแขกสกปรก

๓๐. ข้อใด **ไม่ใช่** การจัดเตรียมเครื่องใช้และอุปกรณ์สำหรับทำความสะอาดห้องพัก

ก. น้ำยาทำความสะอาดทุกชนิดมีป้ายบอกไว้ชัดเจน

ข. จัดวางอุปกรณ์เป็นหมวดหมู่

ค. จัดผ้าแต่ละประเภทให้เพียงพอ

ง. จัดตารางเวรพนักงานสำหรับทำความสะอาด

๓๑. ห้องพักประเภทใดที่พนักงานทำความสะอาดห้องพักต้องทำเป็นอันดับแรก

ก. ห้องที่ช่างซ่อมฝักบัวเสร็จเรียบร้อยแล้ว

ข. ห้องว่าง

ค. ห้องที่แขกขอให้ทำห้องให้ก่อน

ง. ห้องเช็คอินที่ที่ไม่มีกำหนดเวลาเช็คอิน

๓๒. ข้อใดคือขั้นตอนสุดท้ายในการทำความสะอาดห้องพักแขก

ก. ลงบันทึกการทำงานและสถานะของห้องพักในใบรายงาน

ข. ปลดป้ายทำความสะอาดห้องพักออก

ค. ปิดประตูลิ้นชักให้เรียบร้อย

ง. ปิดไฟ

๓๓. การทำความสะอาดอ่างอาบน้ำ พนักงานควรทำบริเวณใดเป็นอันดับแรก

ก. อุปกรณ์ก๊อกน้ำ

ข. ผนังห้องน้ำ

ค. ฝักบัว

ง. อ่างน้ำ

๓๔. การปูเตียงแบบใช้ผ้าปู ๓ ผืน มีวิธีการปูผืนที่ ๓ อย่างไร

ก. ปูโดยให้ตราผ้าหงายขึ้นด้านบน

ข. ปูโดยห่างจากหัวเตียง ๕-๖ นิ้ว

ค. ปูโดยการหงายตะเข็บ

ง. ปูโดยการคว่ำตะเข็บ

๓๕. สิ่งที่สำคัญที่สุดของแผนกแม่บ้านในการให้บริการของโรงแรม คือข้อใด

ก. ความสะอาด

ข. ความประหยัด

ค. ความสวยงาม

ง. ความสะดวกสบาย

๓๖. บุคลากรในแผนกแม่บ้านที่ทำหน้าที่รับผิดชอบงานต่าง ๆ แบ่งออกได้กี่ระดับ

ก. ๑ ระดับ

ข. ๒ ระดับ

ค. ๓ ระดับ

ง. ๔ ระดับ

๓๗. ห้องพักประเภทใดที่รองรับแขกได้ ๓ คน

ก. Single Room

ข. Twin Room

ค. Double Room

ง. Triple Room

๓๘. การซักรีดมีทั้งหมดกี่ขั้นตอน

ก. ๓ ขั้นตอน

ข. ๔ ขั้นตอน

ค. ๕ ขั้นตอน

ง. ๖ ขั้นตอน

๓๙. ข้อใด **ไม่ใช่** ลักษณะของเครื่องรีดผ้าแบบลูกกลิ้ง

ก. รีดเฉพาะผ้าที่ไม่มีมุม

ข. สำหรับรีดผ้าห่มหรือผ้าคลุม

ค. รีดไปมาด้วยเครื่อง

ง. ขนาดใหญ่มีลูกกลิ้งร้อนและบุด้วยผ้าอย่างดี

๔๐. การทำความสะอาดพื้นที่บริเวณใดที่พนักงานต้องทำตอนกลางคืน

ก. ห้องพักแขก

ข. ห้องน้ำสาธารณะ

ค. บันไดเลื่อน

ง. ห้องโถง



วิทยาลัยเทคนิคบ้านค่าย

เฉลยข้อสอบปลายภาคเรียนที่ ๑ ปีการศึกษา ๒๕๖๘

ชื่อวิชา การให้บริการในงานแม่บ้านโรงแรม รหัสวิชา ๒๐๗๐๑-๒๐๑๐ เวลา ๑ ชั่วโมง

แผนกวิชา การโรงแรม ระดับชั้น ปวช.๒ ผู้ออกข้อสอบ ครูอิสราภรณ์ สำราญจิตต์

คำชี้แจง

๑. เลือกคำตอบที่ถูกต้องที่สุด ทำเครื่องหมาย x ลงในช่องของกระดาษคำตอบ
๒. หากทุจริตในการทำข้อสอบ ปรับตกทันทีไม่ว่ากรณีใดๆ

๑. ข้อใดไม่ใช่ผ้าที่ใช้ในห้องนอน

ก. Table Cloth

ข. Bed Sheet

ค. Pillow Case

ง. Duvet Cover

๒. Tumbler Driers มีความหมายตรงกับข้อใด

ก. เครื่องสลัดน้ำ

ข. เครื่องซักผ้า

ค. เครื่องรีดผ้า

ง. เครื่องอบผ้า

๓. รอยเปื้อนจากกาแฟมีวิธีการจัดรอยเปื้อนอย่างไร

ก. ซักด้วยน้ำส้มสายชูเล็กน้อย หรือน้ำมะนาว

ข. ใช้แปรงขำเจ้าถูบริเวณรอยเปื้อน แล้วจึงนำไปซักตามปกติ

ค. ใช้นมข้นหวานทาบริเวณรอยเปื้อน

ง. ใช้แปรงหมูทาตรงรอยเปื้อน แล้วจึงซักในน้ำสบู่ร้อนๆ

๔. สัญลักษณ์  หมายถึงข้อใด

ก. แสดงกระบวนการซัก

ข. แสดงกระบวนการรีดเสื้อผ้า

ค. แสดงกระบวนการฟอกขาว

ง. แสดงกระบวนการซักแห้ง

๕. ข้อใดหมายถึงเสื้อผ้าสำเร็จรูปที่ซักแห้งได้ในตัวทำละลายทุกชนิด



ก.

ข. 

ค. 

ง. 

๖. การส่งผ้าคั้นแขกชนิดด่วน ต้องส่งผ้าคั้นแขกได้ภายในเวลาเท่าใด

ก. ๒ ชั่วโมง

ข. ๔ ชั่วโมง

ค. ๕ ชั่วโมง

ง. ๖ ชั่วโมง

๗. ข้อใดไม่ใช่ความสำคัญของแผนกแม่บ้านโรงแรม

ก. มีความพร้อมในการต้อนรับ

ข. รักษาทรัพย์สินของแขก

ค. เป็นศูนย์ข้อมูลของแขกและโรงแรม

ง. รักษาทรัพย์สินของโรงแรม

๘. แผนกแม่บ้านจะดูแลรับผิดชอบความสะอาดในทุกส่วนของโรงแรม ยกเว้น ข้อใด

ก. ร้านค้าเช่าโรงแรม

ข. บริเวณพื้นที่สาธารณะ

ค. ห้องครัว

ง. สำนักงาน

๙. พนักงานคนใดไม่มีจรรยาบรรณในการทำงาน

ก. เอาให้การบริการแขกด้วยความเต็มใจ

ข. ปีสงเสียงดังขณะปฏิบัติหน้าที่

ค. ชีทำงานตรงเวลาเสมอ

ง. ดีมีกิริยามารยาทที่สุภาพอ่อนน้อม

๑๐. ข้อใดเป็นสิ่งที่พึงกระทำเมื่อพนักงานพบกับแขกขณะปฏิบัติหน้าที่

ก. รีบเก็บอุปกรณ์กลับแผนก

ข. ทำงานตามปกติให้เสร็จ

ค. รีบเข้าไปช่วยเหลือแขก

ง. กล่าวทักทายอย่างสุภาพ

๑๑. ข้อใดไม่ถูกต้อง

ก. จรรยาบรรณวิชาชีพมีความจำเป็นและต้องยึดถือเฉพาะผู้บริหารระดับสูงเท่านั้น

ข. ความซื่อสัตย์เป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดของจรรยาบรรณสำหรับงานบริการ

ค. แผนกแม่บ้านเป็นแผนกที่สามารถสร้างความพึงพอใจและประทับใจให้แขกได้

ง. งานในแผนกแม่บ้านเป็นงานที่ต้องใช้ความชำนาญและทักษะเฉพาะอย่าง

๑๒. Executive Housekeeper มีความหมายตรงกับข้อใด

ก. หัวหน้าดูแลเสื้อผ้า

ข. หัวหน้าห้องผ้า

ค. หัวหน้าแผนกแม่บ้าน

ง. ผู้ช่วยหัวหน้าแม่บ้าน

๑๓. Turn Down มีความหมายตรงกับข้อใด

ก. การเก็บเตียง

ข. การเปิดเตียง

ค. การปูเตียงแบบใช้ผ้าปู ๓ ผืน

ง. การปิดเตียง

๑๔. การเปิดเตียงพนักงานจะเปิดช่วงเวลาใดของทุกวัน ทุกห้องที่มีแขกพัก

ก. ๑๒.๐๐ – ๑๓.๐๐ น.

ข. ๑๔.๐๐ – ๑๕.๐๐ น.

ค. ๑๕.๐๐ – ๑๖.๐๐ น.

ง. ๑๗.๐๐ – ๒๑.๐๐ น.

๑๕. ข้อใดไม่ใช่บริเวณสาธารณะ

ก. ห้องพักรักษา

ข. บริเวณส่วนหน้าของโรงแรม

ค. บริเวณส่วนหลังของโรงแรม

ง. บริเวณต่างๆ นอกเหนือจากห้องพัก

๑๖. ข้อใดกล่าวไม่ถูกต้องประโยชน์ของการบำรุงรักษาอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำความสะอาด

ก. ประหยัดค่าใช้จ่าย

ข. ยืดอายุการใช้งาน

ค. สะดวก

ง. ลดต้นทุน

๑๗. เพราะเหตุใดต้องตลบปลายถุงมือในกรณีที่ทำความสะอาดโถส้วม

ก. ป้องกันเชื้อโรค

ข. ป้องกันน้ำยาไหลเข้าไปสัมผัสผิวหนัง

ค. เพื่อความสะดวกในการทำงาน

ง. มาตรฐานที่โรงแรมกำหนด

๑๘. ข้อใดไม่ใช่บริเวณ Front of the House areas

ก. Swimming pool area

ข. Entrance

ค. Lobby

ง. Office

๑๙. ตำแหน่ง Cleaner อยู่ในความควบคุมดูแลโดย

ก. Public area supervisor

ข. Floor supervisor

ค. Executive housekeeper

ง. Clerk

๒๐. การทำความสะอาดพรมที่มีความสกปรกมากพนักงานควรเลือกการทำความสะอาดด้วยวิธีใด

ก. การซักพรมระบบดีฟคลีน

ข. การซักพรมระบบเอ็กซ์แทรกชั่น

ค. การซักพรมระบบโรตารีแชมพู

ง. การซักพรมระบบทรายโฟม

๒๑. ข้อใด ไม่ใช่ วิธีการดูแลรักษาอุปกรณ์ เครื่องใช้ในการทำความสะอาด

ก. ต้องรู้จักวิธีการใช้ที่ถูกต้อง

ข. ต้องเลือกอุปกรณ์ให้ถูกประเภทและถูกวิธี

ค. หยิบอุปกรณ์เครื่องใช้ตามความสะดวก

ง. ต้องทำความสะอาดเครื่องมือทุกชิ้นให้สะอาด

๒๒. งานจัดการผ้าในโรงแรมเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของแผนกใด

ก. แผนกบริการส่วนหน้า

ข. แผนกอาหารและเครื่องดื่ม

ค. แผนกบัญชี

ง. แผนกแม่บ้าน

๒๓. ข้อใดไม่ใช่หน้าที่ความรับผิดชอบของห้องผ้า

ก. จ่ายผ้าที่อยู่ในสภาพดีให้แก่แผนกต่าง ๆ

ข. ควบคุมจำนวนผ้าที่ถูกเบิกไป

ค. ตามเก็บผ้าจากแผนกอื่นๆ หลังจากใช้งานแล้ว

ง. ตรวจเช็คจำนวนผ้าที่รับผิดชอบทั้งหมด

๒๔. ถังบีบมือสปีเกลืองใช้สำหรับทำความสะอาดพื้นบริเวณใด

ก. คอฟฟี่ช็อปหรือห้องพัก

ข. ห้องแล็บหรือห้องน้ำ

ค. ห้องผ่าตัด

ง. ห้องครัว

๒๕. อักษรย่อข้อใดหมายถึงห้องว่างทำความสะอาดแล้ว

ก. VD

ข. VC

ค. OC

ง. OD

๒๖. เอกสารในข้อใดที่แสดงจำนวนของห้องที่ทำความสะอาดแล้ว

- ก. ใบรายงานมินิบาร์
- ข. ใบรายงานสิ่งที่ต้องซ่อมแซม
- ค. ใบรายงานการทำงานห้องพักแขก

ง. ใบรายงานสถานะห้องพัก

๒๗. ใบรายงานการยืมของจะส่งไปยังแผนกใด เพื่อใช้ตรวจสอบเวลาแขก Check out

ก. แผนกบริการส่วนหน้า

ข. แผนกแม่บ้าน

ค. แผนกรักษาความปลอดภัย

ง. แผนกบุคคล

๒๘. หากทรัพย์สินที่สูญหายและถูกพบ เมื่อครบกำหนดแล้วยังไม่มีการติดต่อขอรับคืน ทางโรงแรมจะ
ทำอย่างไรกับทรัพย์สินนั้น

ก. ทรัพย์สินนั้นจะตกเป็นกรรมสิทธิ์ของโรงแรม

ข. ทรัพย์สินนั้นจะตกเป็นของแผนกแม่บ้าน

ค. ทรัพย์สินนั้นจะตกเป็นของพนักงานที่พบ

ง. รอจนกว่าจะมีเจ้าของมาติดต่อขอรับคืน

๒๙. ป้าย Do Not Disturbed แขนงไว้หน้าห้องพักแขกมีความหมายว่าอย่างไร

ก. ห้องชำรุด

ข. ห้ามรบกวน

ค. ห้องว่าง

ง. ห้องแขกสกปรก

๓๐. ข้อใด **ไม่ใช่** การจัดเตรียมเครื่องใช้และอุปกรณ์สำหรับทำความสะอาดห้องพัก

ก. น้ำยาทำความสะอาดทุกชนิดมีป้ายบอกไว้ชัดเจน

ข. จัดวางอุปกรณ์เป็นหมวดหมู่

ค. จัดผ้าแต่ละประเภทให้เพียงพอ

ง. จัดตารางเวรพนักงานสำหรับทำความสะอาด

๓๑. ห้องพักประเภทใดที่พนักงานทำความสะอาดห้องพักต้องทำเป็นอันดับแรก

ก. ห้องที่ช่างซ่อมฝักบัวเสร็จเรียบร้อยแล้ว

ข. ห้องว่าง

ค. ห้องที่แขกขอให้ทำห้องให้ก่อน

ง. ห้องเช็คเอาท์ที่ไม่มีกำหนดเวลาเช็คอิน

๓๒. ข้อใดคือขั้นตอนสุดท้ายในการทำความสะอาดห้องพักแขก

ก. ลงบันทึกการทำงานและสถานะของห้องพักในใบรายงาน

ข. ปลดป้ายทำความสะอาดห้องพักออก

ค. ปิดประตูล็อกให้เรียบร้อย

ง. ปิดไฟ

๓๓. การทำความสะอาดอ่างอาบน้ำ พนักงานควรทำบริเวณใดเป็นอันดับแรก

ก. อุปกรณ์ก๊อกน้ำ

ข. ผนังห้องน้ำ

ค. ฝักบัว

ง. อ่างน้ำ

๓๔. การปูเตียงแบบใช้ผ้าปู ๓ ผืน มีวิธีการปูผืนที่ ๓ อย่างไร

ก. ปูโดยให้ตราผ้าหงายขึ้นด้านบน

ข. ปูโดยห่างจากหัวเตียง ๕-๖ นิ้ว

ค. ปูโดยการหงายตะเข็บ

ง. ปูโดยการคว่ำตะเข็บ

๓๕. สิ่งที่สำคัญที่สุดของแผนกแม่บ้านในการให้บริการของโรงแรม คือข้อใด

ก. ความสะอาด

ข. ความประหยัด

ค. ความสวยงาม

ง. ความสะดวกสบาย

๓๖. บุคลากรในแผนกแม่บ้านที่ทำหน้าที่รับผิดชอบงานต่าง ๆ แบ่งออกได้กี่ระดับ

ก. ๑ ระดับ

ข. ๒ ระดับ

ค. ๓ ระดับ

ง. ๔ ระดับ

๓๗. ห้องพักประเภทใดที่รองรับแขกได้ ๓ คน

ก. Single Room

ข. Twin Room

ค. Double Room

ง. Triple Room

๓๘. การซักรีดมีทั้งหมดกี่ขั้นตอน

ก. ๓ ขั้นตอน

ข. ๔ ขั้นตอน

ค. ๕ ขั้นตอน

ง. ๖ ขั้นตอน

๓๙. ข้อใด **ไม่ใช่** ลักษณะของเครื่องรีดผ้าแบบลูกกลิ้ง

ก. รีดเฉพาะผ้าที่ไม่มีมุม

ข. สำหรับรีดผ้าห่มหรือผ้าคลุม

ค. รีดไปมาด้วยเครื่อง

ง. ขนาดใหญ่มีลูกกลิ้งร้อนและบุด้วยผ้าอย่างดี

๔๐. การทำความสะอาดพื้นที่บริเวณใดที่พนักงานต้องทำตอนกลางคืน

ก. ห้องพักแขก

ข. ห้องน้ำสาธารณะ

ค. บันไดเลื่อน

ง. ห้องโถง

บรรณานุกรม

- ณัชปยุตญา ศีลาทอง. (๒๕๖๓). การให้บริการในงานแม่บ้านโรงแรม. พิมพ์ครั้งที่ ๑. นนทบุรี : บริษัท
ศูนย์หนังสือเมืองไทยจำกัด.
- ปาริชาติ สุกพล. (๒๕๖๓). การให้บริการในงานแม่บ้านโรงแรม. พิมพ์ครั้งที่ ๑. กรุงเทพฯ : บริษัท
พัฒนาวิชาการ (๒๕๓๕) จำกัด.

ภาคผนวก

แบบประเมินคุณลักษณะอันพึงประสงค์

วิชา การให้บริการในงานแม่บ้านโรงแรม

ใช้ประกอบแผนการจัดการเรียนรู้

หน่วยที่ ๑-๓

ชื่อ-นามสกุล.....ห้อง.....

เลขที่.....

คำชี้แจง ให้ผู้สอนสังเกตพฤติกรรมของนักเรียนในระหว่างเรียนและนอกเวลาเรียนแล้วขีด ✓ ลงใน
ช่องที่ตรงกับระดับคะแนน

คุณลักษณะอันพึงประสงค์	พฤติกรรมที่แสดง	ระดับคะแนน		
		๓	๒	๑
๑. มีความรับผิดชอบ	๑.๑ ปฏิบัติงานตามที่มอบหมายสำเร็จตามที่กำหนด			
	๑.๒ ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงความปลอดภัยต่อตนเองและผู้อื่น			
	๑.๓ ทำงานอย่างมีระบบ ระเบียบ สะอาด รอบคอบ			
๒. ซื่อสัตย์สุจริต	๒.๑ ปฏิบัติตามระเบียบการสอน ไม่ลอกการบ้าน			
	๒.๒ ประพฤติ ปฏิบัติ ตรงต่อความเป็นจริงต่อตนเอง			
	๒.๓ ประพฤติ ปฏิบัติ ตรงต่อความเป็นจริงต่อผู้อื่น			
๓. มีวินัย	๓.๑ เข้าเรียนตรงเวลา			
	๓.๒ แต่งกายเรียบร้อยเหมาะสมกับกาลเทศะ			
	๓.๓ ปฏิบัติตามกฎระเบียบของห้อง			
๔. สนใจใฝ่รู้	๔.๑ แสวงหาข้อมูลจากแหล่งเรียนรู้ ต่าง ๆ			
	๔.๒ มีการจดบันทึกความรู้อย่างเป็นระบบ			
	๔.๓ สรุปความรู้ได้อย่างมีเหตุผล			
๕. มีจิตอาสา	๕.๑ รู้จักการให้เพื่อส่วนรวม และเพื่อผู้อื่น			
	๕.๒ แสดงออกถึงการมีน้ำใจหรือการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น			
	๕.๓ เข้าร่วมกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสถานศึกษา ชุมชนและสังคม			
๖. อยู่อย่างพอเพียง	๖.๑ ใช้ทรัพย์สินและสิ่งของของสถานศึกษาอย่างประหยัด			
	๖.๒ ใช้จ่ายอย่างประหยัดและมีการเก็บออมเงิน			

ลงชื่อ ผู้ประเมิน

เกณฑ์การให้คะแนน

- พฤติกรรมที่ปฏิบัติชัดเจนและสม่ำเสมอ ให้ ๓ คะแนน
- พฤติกรรมที่ปฏิบัติชัดเจนและบ่อยครั้ง ให้ ๒ คะแนน
- พฤติกรรมที่ปฏิบัติบางครั้ง ให้ ๑ คะแนน

ภาคผนวก ข แบบประเมินความสอดคล้องระหว่างข้อสอบกับตัวชี้วัด/ผล
การเรียนรู้

แบบฝึกหัด/แบบทดสอบ

คำสั่ง จงเลือกคำตอบที่ถูกต้องที่สุด ทำเครื่องหมาย (X) ลงในกระดาษคำตอบ

๑. ข้อใดหมายถึงห้องพักเตียงเดี่ยว ๒ เตียง

- ก. Single Room
- ข. Double Room
- ค. Twin Room
- ง. Triple Room

๒. เตียงที่มีขนาดใหญ่ที่สุดในประเภทของเตียงทั้งหมดหมายถึง ข้อใด

- ก. Extra Bed
- ข. Queen Bed
- ค. Baby Cot
- ง. King Bed

๓. ในการเตรียมรถเข็นสำหรับทำความสะอาดห้องพักแขก ข้อใดเป็นขั้นตอนแรกในการจัดเตรียม

- ก. นำของใช้และอุปกรณ์ทำความสะอาดทุกชิ้น ออกจากรถพร้อมล้างทำความสะอาด
- ข. เช็ดฝุ่นตามชั้นวางภายในรถให้สะอาด
- ค. ตรวจสอบสภาพล้ออยู่เสมอ
- ง. นำผ้าที่ไม่ใช้แล้วที่มีความสะอาด คลุมรถเพื่อป้องกันฝุ่น

๔. หากพบว่าแขกลืมของไว้ในห้องพักพนักงานควรแจ้งแผนกใด

- ก. แผนกรักษาความปลอดภัย
- ข. แผนกบริการส่วนหน้า
- ค. แผนกบุคคล
- ง. แผนกช่าง

๕. กรณีแขกแขวนป้าย “Please Make Up Room” พนักงานควรทำอย่างไร

- ก. ห้ามรบกวนแขก
- ข. รอแขกโทรแจ้งให้ทำความสะอาดอีกที
- ค. รีบทำความสะอาดห้องพักแขกทันที
- ง. ห้องทำความสะอาดแล้ว

๖. ในการทำความสะอาดห้องน้ำแขก ข้อใดควรทำเป็นลำดับแรก

- ก. ทำความสะอาดอ่างน้ำ
- ข. จัดเตรียมอุปกรณ์และเครื่องใช้สำหรับทำความสะอาด
- ค. ทำความสะอาดโถส้วม
- ง. จัดของห้องน้ำแขกให้ครบ

๗. การขออนุญาตเข้าห้องพักแวกพนักงำนควรเคาะประตูกี่ครั้ง

ก. ๑ ครั้ง

ข. ๒ ครั้ง

ค. ๓ ครั้ง

ง. ๔ ครั้ง

๘. การปูผ้าห่ม ควรห่างจากขอบหัวเตียงกี่นิ้ว

ก. ๔-๕ นิ้ว

ข. ๖-๘ นิ้ว

ค. ๗-๙ นิ้ว

ง. ๘-๙ นิ้ว

๙. ข้อใด ไม่ใช่ การปูเตียงแบบใช้ผ้านวมหรือดูเวท์

ก. มีขั้นตอนการปูเช่นเดียวกับการปูเตียงแบบ ๓ ผืน

ข. พูผ้าผืนที่ ๒ โดยปูหงายตะเข็บขึ้น

ค. ปล่อยชายผ้าด้านหัวเตียงยาวกว่าขอบบนของเตียงประมาณ ๘-๑๐ นิ้ว

ง. พูผ้าผืนที่ ๒ โดยคว่ำตะเข็บ

๑๐. การเปิดเตียงมีกี่แบบ

ก. ๒ แบบ

ข. ๓ แบบ

ค. ๔ แบบ

ง. ๕ แบบ

ภาคผนวก ค แบบวิเคราะห์ความสอดคล้องระหว่างข้อสอบกับตัวชี้วัด/ผล
การเรียนรู้

คำชี้แจง จากข้อมูลที่กำหนดให้หาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ความแปรปรวน (S^2) ความยาก-ง่าย (p) อำนาจจำแนก (tt) พร้อมทั้งอธิบายว่าข้อสอบแต่ละข้อมีคุณภาพเป็นอย่างไร

หมายเหตุ ใช้เทคนิค 25% ตอบเป็นทศนิยม 2 ตำแหน่ง

ข้อ	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	x	x ²
คน	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	15	225
	2	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1	0	15	225
	3	0	1	0	1	0	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	13	169
	4	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	324
	5	0	0	1	0	1	0	0	1	1	0	0	0	1	1	1	1	0	1	1	10	100
	6	0	1	0	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	1	0	1	0	11	121
	7	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	16	256
	8	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	16	256
	9	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	16	256
	10	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	17	289
	11	1	1	1	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	0	0	0	1	11	121
	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	0	16	256
	13	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	16	256
	14	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1	0	1	15	225
	15	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	16	256
	16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	400
	17	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	15	225
	18	1	0	1	1	0	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	0	1	1	12	144
	19	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	18	324
	20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	19	361
รวม	12	18	13	13	16	15	13	15	19	16	15	16	12	17	16	15	17	14	16	17	305	4789

ภาคผนวก ง รูปภาพการจัดกิจกรรม

การจัดกิจกรรมการสอน



การจัดกิจกรรมการสอน

