



การพัฒนาทักษะการปฏิบัติงานส่วนหน้าโรงแรมด้านการสำรองห้องพัก
โดยใช้บทบาทสมมติ สำหรับนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 1
สาขาวิชาการโรงแรม วิทยาลัยเทคนิคบ้านค่าย

นางสาวอิสราภรณ์ สำราญจิตต์
แผนกวิชาการโรงแรม

วิทยาลัยเทคนิคบ้านค่าย
1/2569

ชื่องานวิจัย	การพัฒนาทักษะการปฏิบัติงานส่วนหน้าโรงแรมด้านการสำรองห้องพัก โดยใช้ บทบาทสมมติ สำหรับนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 1 สาขาวิชาการ โรงแรม วิทยาลัยเทคนิคบ้านค่าย
ชื่อผู้วิจัย	นางสาวอิสราภรณ์ สาราญจิตต์
แผนกวิชา	การโรงแรม
ปีการศึกษา	1/2569

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องการพัฒนาทักษะการปฏิบัติงานส่วนหน้าโรงแรมด้านการสำรองห้องพัก โดยใช้
บทบาทสมมติ สำหรับนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 1 สาขาวิชาการโรงแรม
วิทยาลัยเทคนิคบ้านค่าย มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาทักษะการปฏิบัติงานด้านการสำรองห้องพัก
เปรียบเทียบทักษะก่อนและหลังการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ และศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนที่มี
ต่อกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้บทบาทสมมติ

ผลการวิจัยสรุปได้ว่า นักเรียนมีทักษะการปฏิบัติงานส่วนหน้าโรงแรมด้านการสำรองห้องพัก
หลังได้รับการจัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้บทบาทสมมติสูงกว่าก่อนการจัดกิจกรรม โดยนักเรียน
สามารถปฏิบัติตามขั้นตอนการสำรองห้องพักได้ถูกต้องมากขึ้น สามารถสอบถามและบันทึกข้อมูลของ
ผู้ใช้บริการได้ครบถ้วน รวมทั้งสามารถสื่อสารและให้บริการตามสถานการณ์ที่กำหนดได้เหมาะสม

นอกจากนี้ นักเรียนมีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้บทบาทสมมติใน
ภาพรวมอยู่ในระดับ ดี ดีมาก และดีเยี่ยม ตามลำดับ เนื่องจากกิจกรรมเปิดโอกาสให้นักเรียนได้ลงมือ
ปฏิบัติจริง ได้ฝึกการสื่อสารและการแก้ไขสถานการณ์ ตลอดจนสามารถนำความรู้จากบทเรียนมา
ประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานด้านการสำรองห้องพักได้

คำสำคัญ: การวิจัยในชั้นเรียน, งานส่วนหน้าโรงแรม, การสำรองห้องพัก , บทบาทสมมติ

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	2025

ABSTRACT

The purpose of this classroom research was to study the effects of using practical learning activities on the housekeeping service skills of 29 second-year vocational certificate students (Vocational Certificate, Year 2) in Hotel Department at Ban Khai Technical College during the first semester of the academic year 2025. 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 .05 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 นางสาวกัลยา หาญชิญ รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ นางสาวอุรสา ไซยดี หัวหน้าแผนกวิชาการโรงแรม และนางเรณูกา เจริญกิจ ครูแผนกวิชาการโรงแรม ที่กรุณาให้คำปรึกษาและแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะ ที่เป็นประโยชน์จนกระทั่งได้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ ผู้ที่ให้ความอนุเคราะห์ให้ข้อมูลสถิติการมาเรียนของนักเรียนตลอดปีการศึกษาและคณะอาจารย์ ที่ให้ความร่วมมือในการเช็คชื่อนักเรียนประจำชั้นทุกวัน จนทำให้งานวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

อิสราภรณ์ สำราญจิตต์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(2)
กิตติกรรมประกาศ	(4)
สารบัญ	(5)
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย	2
1.3 ขอบเขตของการศึกษา	2
1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ	3
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	4
2.1 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	4
2.2 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	17
บทที่ 3 วิธีดำเนินการ	25
3.1 รูปแบบการศึกษา	25
3.2 เครื่องมือ/นวัตกรรมที่ใช้ในการวิจัย	25
3.3 ขั้นตอนการพัฒนา/นวัตกรรม	25
3.4 แบบแผนการทดลอง	27
3.5 ขั้นตอนการเก็บข้อมูล	28
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	28
บทที่ 4 ผลการศึกษาและอภิปรายผล	30
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ	30
บทที่ 5 สรุปผลและข้อเสนอแนะ	39
5.1 สรุปผล	39
5.2 ข้อเสนอแนะ	39
เอกสารอ้างอิง	41
ภาคผนวก	42
ภาคผนวก ก	43
ภาคผนวก ข	67
ภาคผนวก ค	69
ภาคผนวก ง	75
ประวัติผู้วิจัย	81

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 มาตรา 6 การจัดการศึกษาต้องเป็นไปเพื่อพัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความรู้ และคุณธรรม มีจริยธรรม และวัฒนธรรมในการดำรงชีวิต สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข มาตรา 7 ในกระบวนการเรียนรู้ต้องมุ่งปลูกฝังจิตสำนึกที่ถูกต้องเกี่ยวกับการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข รู้จักรักษาและส่งเสริมสิทธิหน้าที่ เสรีภาพ ความเคารพกฎหมาย ความเสมอภาค และศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ มีความภาคภูมิใจในความเป็นไทย รู้จักรักษาผลประโยชน์ส่วนรวมและของประเทศชาติ รวมทั้งส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรมของชาติ การกีฬา ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภูมิปัญญาไทย และความรู้อันเป็นสากล ตลอดจนอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีความสามารถในการประกอบอาชีพ รู้จักพึ่งตนเอง มีความริเริ่มสร้างสรรค์ ใฝ่รู้และเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่อง (กระทรวงศึกษาธิการ, 2567) โดยจัดการศึกษาในรูปแบบทวิภาคี 100 % เป็นการจัดการศึกษาวิชาชีพที่เกิดจากข้อตกลงระหว่างสถานศึกษาอาชีวศึกษาหรือสถาบันร่วมกับสถานประกอบการ รัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงานของรัฐ ในเรื่องการจัดหลักสูตร การเรียนการสอน การวัดและการประเมินผล โดยผู้เรียนใช้เวลาส่วนหนึ่งในสถานศึกษาอาชีวศึกษาหรือสถาบัน และเรียนภาคปฏิบัติในสถานประกอบการ รัฐวิสาหกิจหรือหน่วยงานของรัฐ เพื่อให้ผู้ที่สำเร็จการศึกษา 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, 2562) การโรงแรมจึงจำเป็นต้องมีความรู้ ทักษะวิชาชีพ และความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษ โดยเฉพาะพนักงานส่วนหน้าโรงแรม ซึ่งเป็นบุคลากรที่มีบทบาทสำคัญในการติดต่อและให้บริการแก่ผู้เข้าพัก ตั้งแต่การให้ข้อมูล การรับรองห้องพัก การลงทะเบียนเข้าพัก การให้บริการระหว่างการเข้าพัก ตลอดจนการชำระเงินและการเช็คเอาท์ ดังนั้น ผู้ปฏิบัติงานส่วนหน้าจึงจำเป็นต้องมีทักษะในการสื่อสารและปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม และเป็นมืออาชีพ

การสำรองห้องพักเป็นหนึ่งในหน้าที่สำคัญของงานส่วนหน้าโรงแรม โดยผู้ปฏิบัติงานต้องสามารถสอบถามและให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเภทห้องพัก ราคา จำนวนผู้เข้าพัก วันเข้าพักและวันออก

ตลอดจนยืนยันรายละเอียดการจูงใจให้ผู้ให้บริการได้อย่างถูกต้อง นอกจากนี้ ในสถานประกอบการ โรงแรมยังมีผู้ใช้บริการชาวต่างชาติ การใช้ภาษาอังกฤษจึงเป็นทักษะที่มีความจำเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะการใช้คำศัพท์และประโยคที่เกี่ยวข้องกับการสำรองห้องพัก การรับโทรศัพท์ และการสนทนากับแขก จากการจัดการเรียนการสอนรายวิชา **งานส่วนหน้าโรงแรม** สำหรับนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 1 สาขาวิชาการโรงแรม พบว่านักเรียนบางส่วนยังขาดความมั่นใจในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในสถานการณ์จริง ไม่สามารถเรียบเรียงบทสนทนาและตอบโต้กับผู้ใช้บริการได้อย่างต่อเนื่อง รวมทั้งยังขาดทักษะในการนำความรู้เกี่ยวกับการสำรองห้องพักมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานหน้าฟรอนต์ ส่งผลให้การปฏิบัติงานขาดความคล่องตัวและไม่เป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนด การจัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้ **บทบาทสมมติ (Role Play)** ร่วมกับการฝึกปฏิบัติงานหน้าฟรอนต์ เป็นแนวทางหนึ่งที่จะช่วยให้นักเรียนได้เรียนรู้จากสถานการณ์ที่ใกล้เคียงกับการปฏิบัติงานจริง นักเรียนสามารถฝึกพูดและโต้ตอบภาษาอังกฤษ ฝึกการใช้คำศัพท์และประโยคที่เกี่ยวข้องกับการสำรองห้องพัก รวมทั้งฝึกการปฏิบัติตามขั้นตอนการให้บริการ โดยเปิดโอกาสให้นักเรียนได้ลงมือปฏิบัติจริงและเรียนรู้จากข้อผิดพลาดของตนเอง ซึ่งช่วยส่งเสริมความมั่นใจและพัฒนาทักษะการสื่อสารได้อย่างเป็นรูปธรรม

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาการ พัฒนาทักษะการปฏิบัติงานส่วนหน้าโรงแรมด้านการสำรองห้องพัก โดยใช้บทบาทสมมติ สำหรับนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 1 สาขาวิชาการโรงแรม วิทยาลัยเทคนิคบ้านค่าย เพื่อพัฒนาความรู้ ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ และทักษะการปฏิบัติงานหน้าฟรอนต์ของนักเรียนให้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการเรียนและการปฏิบัติงานในสถานประกอบการได้อย่างเหมาะสม

1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1.2.1 เพื่อพัฒนาทักษะการปฏิบัติงานส่วนหน้าโรงแรมด้านการสำรองห้องพักของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 1 สาขาวิชาการโรงแรม วิทยาลัยเทคนิคบ้านค่าย โดยใช้บทบาทสมมติ

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบทักษะการปฏิบัติงานส่วนหน้าโรงแรมด้านการสำรองห้องพักของนักเรียนก่อนและหลังการจัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้บทบาทสมมติ

1.2.3 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการจัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้บทบาทสมมติในการฝึกปฏิบัติงานด้านการสำรองห้องพัก

1.3 ขอบเขตของงานวิจัย

1.3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.3.1.1 ประชากร นักเรียนระดับชั้นประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ชั้นปีที่ 1 วิทยาลัยเทคนิคบ้านค่าย จำนวน 550 คน

1.3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง นักเรียนระดับชั้นประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ชั้นปีที่ 1 แผนกวิชาการโรงแรม วิทยาลัยเทคนิคบ้านค่าย จำนวน 36 คน ซึ่งได้จากการสุ่มแบบแบ่งกลุ่ม (Cluster Random Sampling)

1.3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรต้น : การจัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้บทบาทสมมติ (Role Play) ในการฝึกปฏิบัติงานส่วนหน้าโรงแรมด้านการสำรองห้องพัก

ตัวแปรตาม :

1.3.2.1 ทักษะการปฏิบัติงานส่วนหน้าโรงแรมด้านการสำรองห้องพักของนักเรียน

1.3.2.2 ความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการจัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้บทบาทสมมติ

1.3.3 เนื้อหา รหัสวิชา 20701-2007 รายวิชา งานส่วนหน้าโรงแรม โดยใช้กับนักเรียนระดับชั้นประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ชั้นปีที่ 1 แผนกวิชาการโรงแรม ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้สร้างขึ้นเพื่อพัฒนาผลสัมฤทธิ์ด้านทักษะงานส่วนหน้า โดยสอดคล้องกับเนื้อหาในบทที่ 4 งานสำรองห้องพัก (Reservation)

1.3.4 ระยะเวลา วันที่ 18 พฤษภาคม 2569 - วันที่ 12 กันยายน 2569

1.4 สมมุติฐาน

1.4.1 นักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 1 สาขาวิชาการโรงแรม วิทยาลัยเทคนิคบ้านค่าย ที่ได้รับการจัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้บทบาทสมมติ มีทักษะการปฏิบัติงานส่วนหน้าโรงแรมด้านการสำรองห้องพัก หลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน

1.4.2 นักเรียนมีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้บทบาทสมมติในการฝึกปฏิบัติงานด้านการสำรองห้องพัก อยู่ในระดับมากขึ้นไป

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.5.1 ทักษะการปฏิบัติงานส่วนหน้าโรงแรม หมายถึง ความสามารถของนักเรียนในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการสำรองห้องพักตามขั้นตอนของงานส่วนหน้าได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม และเป็นระบบ รวมถึงการสื่อสาร การสอบถามข้อมูล และการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ

1.5.2 การสำรองห้องพัก หมายถึง กระบวนการรับและบันทึกข้อมูลการจองห้องพักของผู้ใช้บริการ ตั้งแต่การสอบถามความต้องการ ตรวจสอบห้องพักและรายละเอียดที่เกี่ยวข้อง การบันทึกข้อมูลการจอง จนถึงการยืนยันการจองห้องพัก

1.5.3 บทบาทสมมติ (Role Play) หมายถึง กิจกรรมการเรียนรู้ที่ให้นักเรียนจำลองสถานการณ์การปฏิบัติงานส่วนหน้า โดยสวมบทบาทเป็นพนักงานส่วนหน้าและผู้ใช้บริการ เพื่อฝึกทักษะการสื่อสารและการปฏิบัติงานด้านการสำรองห้องพักตามสถานการณ์ที่กำหนด

1.5.4 ทักษะการสำรองห้องพัก หมายถึง ความสามารถของนักเรียนในการปฏิบัติงานสำรองห้องพักตามขั้นตอน ตั้งแต่การต้อนรับและสอบถามข้อมูล การตรวจสอบรายละเอียดห้องพัก การบันทึกข้อมูลการจอง การทวนข้อมูล และการยืนยันการจองห้องพัก ซึ่งประเมินจากแบบประเมินทักษะการปฏิบัติที่ผู้วิจัยจัดทำขึ้น

1.5.5 นักเรียน หมายถึง นักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 1 สาขาวิชาการโรงแรม วิทยาลัยเทคนิคบ้านค่าย ที่ลงทะเบียนเรียนในรายวิชางานส่วนหน้าโรงแรม และเป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้

1.5.6 ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกและความคิดเห็นของนักเรียนที่มีต่อการจัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้บทบาทสมมติในการฝึกปฏิบัติงานด้านการสำรองห้องพัก โดยพิจารณาด้านเนื้อหา กิจกรรมการเรียนรู้ สื่อและอุปกรณ์ การมีส่วนร่วม และประโยชน์ที่ได้รับจากกิจกรรม

1.5.7 งานส่วนหน้าโรงแรม หมายถึง งานที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อและให้บริการผู้ใช้บริการของโรงแรม โดยในการวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นเฉพาะงานด้านการสำรองห้องพัก ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานส่วนหน้าโรงแรม

บทที่ 2

แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การสำรองห้องพักเป็นหนึ่งในหน้าที่สำคัญของงานส่วนหน้าโรงแรม โดยผู้ปฏิบัติงานต้องสามารถสอบถามและให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเภทห้องพัก ราคา จำนวนผู้เข้าพัก วันเข้าพักและวันออก ตลอดจนยืนยันรายละเอียดการจองให้แก่ผู้ให้บริการได้อย่างถูกต้อง นอกจากนี้ ในสถานประกอบการโรงแรมยังมีผู้ให้บริการชาวต่างชาติ การใช้ภาษาอังกฤษจึงเป็นทักษะที่มีความจำเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะการใช้คำศัพท์และประโยคที่เกี่ยวข้องกับการสำรองห้องพัก การรับโทรศัพท์ และการสนทนากับแขก จากการจัดการเรียนการสอนรายวิชา **งานส่วนหน้าโรงแรม** สำหรับนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 1 สาขาวิชาการโรงแรม พบว่านักเรียนบางส่วนยังขาดความมั่นใจในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในสถานการณ์จริง ไม่สามารถเรียบเรียงบทสนทนาและตอบโต้กับผู้ให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง รวมทั้งยังขาดทักษะในการนำความรู้เกี่ยวกับการสำรองห้องพักมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานหน้าพรอนต์ ส่งผลให้การปฏิบัติงานขาดความคล่องตัวและไม่เป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนด การจัดการกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้ **บทบาทสมมติ (Role Play)** ร่วมกับการฝึกปฏิบัติงานหน้าพรอนต์ เป็นแนวทางหนึ่งที่ช่วยให้นักเรียนได้เรียนรู้จากสถานการณ์ที่ใกล้เคียงกับการปฏิบัติงานจริง นักเรียนสามารถฝึกพูดและได้ตอบภาษาอังกฤษ ฝึกการใช้คำศัพท์และประโยคที่เกี่ยวข้องกับการสำรองห้องพัก รวมทั้งฝึกการปฏิบัติตามขั้นตอนการให้บริการ โดยเปิดโอกาสให้นักเรียนได้ลงมือปฏิบัติจริงและเรียนรู้จากข้อผิดพลาดของตนเอง ซึ่งช่วยส่งเสริมความมั่นใจและพัฒนาทักษะการสื่อสารได้อย่างเป็นรูปธรรม

2.1 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

- 2.1.1 การจัดการเรียนการสอนจัดการศึกษาในรูปแบบทวิภาคี 100 %
- 2.1.2 วิทยาลัยเทคนิคบ้านค่าย
- 2.1.3 หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ
- 2.1.4 ประเภทวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว สาขาวิชาการโรงแรม
- 2.1.5 วิชางานส่วนหน้าโรงแรม
- 2.1.6 งานสำรองห้องพัก (Reservation)

2.1.1 การจัดการเรียนการสอนจัดการศึกษาในรูปแบบทวิภาคี 100 %

สำนักมาตรฐานการอาชีวศึกษาและวิชาชีพ (2562) เป็นรูปแบบการจัดการศึกษาที่เกิดจากข้อตกลงร่วมกันระหว่างสถานศึกษาอาชีวศึกษาหรือสถาบันกับสถานประกอบการ รัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงานของรัฐ โดยผู้เรียนใช้เวลาส่วนหนึ่งในสถานศึกษาอาชีวศึกษาหรือสถาบัน และเรียนภาคปฏิบัติในสถานประกอบการ รัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงานของรัฐ เพื่อให้การจัดการศึกษาระบบ

ทวิภาคีสามารถเพิ่มขีดความสามารถด้านการผลิตและพัฒนากำลังคนตรงตามความต้องการของผู้ใช้ และเป็นไปตามจุดหมายของหลักสูตร

2.1.1.1 กรอบและหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการอาชีวศึกษาระบบทวิภาคี

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ (2542)

ก) พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542

มีสาระสำคัญในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการจัดการอาชีวศึกษา ดังนี้

มาตรา 20 การจัดการอาชีวศึกษา การฝึกอบรมวิชาชีพ ให้จัดในสถานศึกษาของรัฐ สถานศึกษาของเอกชน สถานประกอบการ หรือโดยความร่วมมือระหว่างสถานศึกษากับสถานประกอบการ ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการอาชีวศึกษาและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

มาตรา 22 การจัดการศึกษาต้องยึดหลักว่าผู้เรียนทุกคนมีความสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้ และถือว่าผู้เรียนมีความสำคัญที่สุด กระบวนการจัดการศึกษาต้องส่งเสริมให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาตามธรรมชาติและเต็มตามศักยภาพ

มาตรา 23 การจัดการศึกษาต้องเน้นความสำคัญทั้งความรู้ คุณธรรม กระบวนการเรียนรู้และบูรณาการตามความเหมาะสมของแต่ละระดับการศึกษาในเรื่อง 1) ความรู้เกี่ยวกับตนเองและความสัมพันธ์ของตนเองกับสังคม 2) ความรู้และทักษะด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี 3) ความรู้เกี่ยวกับศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม การกีฬา ภูมิปัญญาไทยและการประยุกต์ใช้ภูมิปัญญา 4) ความรู้และทักษะด้านคณิตศาสตร์ และ 5) ความรู้และทักษะในการประกอบอาชีพและการดำรงชีวิตอย่างมีความสุข

มาตรา 24 การจัดกระบวนการเรียนรู้ ให้สถานศึกษาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 1) จัดเนื้อหาสาระและกิจกรรมให้สอดคล้องกับความสนใจและความถนัดของผู้เรียนโดยคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล 2) จัดฝึกทักษะ กระบวนการคิด การจัดการ การเผชิญสถานการณ์และการประยุกต์ความรู้มาใช้เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหา 3) จัดกิจกรรมให้ผู้เรียนได้เรียนรู้จากประสบการณ์จริง ฝึกการปฏิบัติให้ทำได้ คิดเป็น ทำเป็น รักการอ่านและเกิดการใฝ่รู้อย่างต่อเนื่อง 4) จัดการเรียนการสอนโดยผสมผสานสาระความรู้ด้านต่าง ๆ อย่างได้สัดส่วนสมดุลกัน รวมทั้งปลูกฝังคุณธรรม ค่านิยมที่ดีงามและคุณลักษณะอันพึงประสงค์ไว้ในทุกวิชา 5) ส่งเสริมสนับสนุนให้ผู้สอนสามารถจัดบรรยากาศสภาพแวดล้อม สื่อการเรียน และอำนวยความสะดวกเพื่อให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้และมีความรอบรู้รวมทั้งสามารถใช้การวิจัยเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการเรียนรู้ ทั้งนี้ ผู้สอนและผู้เรียนอาจเรียนรู้ไปพร้อมกันจากสื่อการเรียนการสอนและแหล่งวิทยาการประเภทต่าง ๆ และ 6) จัดการเรียนรู้ให้เกิดขึ้นได้ทุกที่ทุกเวลาทุกสถานที่ มีการประสานความร่วมมือกับบิดามารดา ผู้ปกครอง และบุคคลในชุมชนทุกฝ่ายเพื่อร่วมกันพัฒนาผู้เรียนตามศักยภาพ

ข) พระราชบัญญัติการอาชีวศึกษา พ.ศ. 2551

มีสาระสำคัญในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการจัดการอาชีวศึกษาระบบทวิภาคี ดังนี้

มาตรา 8 การจัดการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพให้จัดได้โดยรูปแบบ ดังต่อไปนี้

(1) การศึกษาในระบบ เป็นการจัดการศึกษาวิชาชีพที่เน้นการศึกษาในสถานศึกษาอาชีวศึกษาหรือสถาบันเป็นหลัก โดยมีการกำหนดจุดมุ่งหมาย วิธีการศึกษา หลักสูตร ระยะเวลาการวัดและการประเมินผลที่เป็นเงื่อนไขของการสำเร็จการศึกษาที่แน่นอน

(2) การศึกษานอกระบบ เป็นการจัดการศึกษาวิชาชีพ ที่มีความยืดหยุ่นในการกำหนดจุดมุ่งหมาย รูปแบบ วิธีการศึกษา ระยะเวลา การวัดและการประเมินผลที่เป็นเงื่อนไขของการสำเร็จการศึกษา โดยเนื้อหาและหลักสูตร จะต้องมีความเหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพปัญหาและความต้องการของบุคคลแต่ละกลุ่ม

(3) การศึกษาระบบทวิภาคี เป็นการจัดการศึกษาวิชาชีพที่เกิดจากข้อตกลงระหว่างสถานศึกษาหรือสถาบันกับสถานประกอบการ รัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงานของรัฐ ในเรื่องการจัดหลักสูตรการเรียนการสอน การวัดและประเมินผล โดยผู้เรียนใช้เวลาส่วนหนึ่งในสถานศึกษาอาชีวศึกษาหรือสถาบัน และเรียนภาคปฏิบัติในสถานประกอบการ รัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงานของรัฐ

เพื่อประโยชน์ในการผลิตและพัฒนากำลังคน สถานศึกษาอาชีวศึกษาหรือสถาบันสามารถจัดการศึกษาตามวรรคหนึ่งในหลายรูปแบบรวมกันก็ได้ ทั้งนี้ สถานศึกษาอาชีวศึกษาหรือสถาบันนั้นต้องมุ่งเน้นการจัดการศึกษาระบบทวิภาคีเป็นสำคัญ

มาตรา 9 การจัดการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพตามมาตรา 6 มาตรา 7 และมาตรา 8 ให้จัดตามหลักสูตรที่คณะกรรมการการอาชีวศึกษากำหนด ดังต่อไปนี้

- (1) ประกาศนียบัตรวิชาชีพ
- (2) ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง
- (3) ปริญญาตรีสายเทคโนโลยีหรือสายปฏิบัติการ

คณะกรรมการการอาชีวศึกษาอาจกำหนดหลักสูตรที่จัดขึ้นเพื่อความรู้หรือทักษะในการประกอบอาชีพหรือการศึกษาต่อ ซึ่งจัดขึ้นเป็นโครงการหรือสำหรับกลุ่มเป้าหมายเฉพาะได้

มาตรา 51 ในการจัดการศึกษาระบบทวิภาคีที่เป็นความร่วมมือระหว่างสถานศึกษาอาชีวศึกษาหรือสถาบัน และสถานประกอบการ ให้เป็นไปตามข้อตกลงระหว่างสถานศึกษาอาชีวศึกษาหรือสถาบัน และสถานประกอบการ

มาตรา 52 สถานประกอบการใดที่ประสงค์จะดำเนินการจัดการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพตามพระราชบัญญัตินี้ ให้ยื่นคำขอต่อเลขาธิการคณะกรรมการการอาชีวศึกษาเพื่อได้รับการรับรองประโยชน์ตามกฎหมาย ทั้งนี้ ให้ถือว่าไม่เป็นการขัดหรือแย้งกับการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานรูปแบบศูนย์การเรียนตามกฎหมายว่าด้วยการศึกษาแห่งชาติการยื่นคำขอและการพิจารณาให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎกระทรวงการจัดการอาชีวศึกษาในสถานประกอบการให้จัดการสอนตามหลักสูตรการอาชีวศึกษา และการฝึกอบรมวิชาชีพ หรือจัดการสอนตามหลักสูตรที่สถานประกอบการร่วมกับสถานศึกษาอาชีวศึกษาหรือสถาบันจัดทำขึ้น โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการการอาชีวศึกษาหลักเกณฑ์และวิธีการดำเนินการตามวรรคสามให้เป็นไปตามที่คณะกรรมการการอาชีวศึกษากำหนด

มาตรา 53 สถานประกอบการหรือภาคเอกชนอาจเข้าร่วมดำเนินการ จัดตั้งศูนย์วิจัยห้องทดลองหรือห้องปฏิบัติการเพื่อพัฒนาการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพ ในสถานศึกษาอาชีวศึกษาหรือสถาบันของรัฐหรือเอกชนได้ตามความตกลงของสถานศึกษาหรือสถาบัน และสถานประกอบการนั้น ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ด้านความร่วมมือในการพัฒนากำลังคน การวิจัยและพัฒนาเพื่อเสริมสร้างมาตรฐานการอาชีวศึกษา และเพิ่มพูนประสบการณ์ของครู คณาจารย์ บุคลากรทางการศึกษาในสถานศึกษาหรือสถาบันให้ทันต่อความเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีรายได้และทรัพย์สินที่เกิดจากการดำเนินการของสถานประกอบการตามวรรคหนึ่ง ให้เป็นรายได้ของสถานศึกษาหรือสถาบันนั้นหลักเกณฑ์และวิธีการในการเข้าร่วมดำเนินการของสถานประกอบการหรือภาคเอกชนตามวรรคหนึ่ง ให้เป็นไปตามข้อบังคับของสถาบัน

มาตรา 54 สถานประกอบการ สมาคมวิชาชีพ หรือองค์กรอื่น ที่ให้ความร่วมมือในการจัดการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพ อาจได้รับสิทธิและประโยชน์ดังต่อไปนี้

- (1) การสนับสนุนด้านวิชาการและทรัพยากรตามสมควรแก่กรณี
 - (2) การเชิดชูเกียรติแก่สถานประกอบการ สมาคมวิชาชีพ หรือองค์กรอื่น
- ที่ให้ความร่วมมือในการจัดการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพ

มาตรา 55 ครูฝึกในสถานประกอบการตามมาตรา 52 และมาตรา 53 ต้องมีคุณสมบัติอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังต่อไปนี้

- (1) เป็นผู้สำเร็จการศึกษาระดับอุดมศึกษาและผ่านการศึกษาหรือฝึกอบรมวิชาการศึกษาด้านอาชีพ
- (2) เป็นผู้ชำนาญการด้านการอาชีพ โดยสำเร็จการศึกษาวชิชาชีพไม่ต่ำกว่าระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ หรือผ่านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ หรือมาตรฐานอื่นตามที่คณะกรรมการการอาชีวศึกษากำหนด
- (3) เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านอาชีพเฉพาะสาขา ซึ่งสำเร็จการศึกษาวชิชาชีพไม่ต่ำกว่าระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพที่มีประสบการณ์ในสาขาอาชีพนั้นไม่น้อยกว่าห้าปี หรือสำเร็จการศึกษาวชิชาชีพระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงที่มีประสบการณ์ในสาขาอาชีพนั้นไม่น้อยกว่าสามปี หรือผู้ผ่านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติและมีประสบการณ์ในการทำงานในสาขาอาชีพนั้นไม่น้อยกว่าห้าปี
- (4) เป็นผู้ที่มีประสบการณ์และประสบความสำเร็จในอาชีพเฉพาะสาขา มีผลงานเป็นที่ยอมรับในสังคมและท้องถิ่น และสามารถถ่ายทอดความรู้ได้หลักเกณฑ์ในการแต่งตั้ง การทดสอบ การฝึกอบรม และการออกใบรับรองการเป็นครูฝึกในสถานประกอบการ ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการการอาชีวศึกษากำหนด

2.1.1.2 การจัดการศึกษา

การจัดการศึกษาในหลักสูตรอาชีวศึกษาแต่ละระดับสามารถจัดแบบในระบบ และระบบทวิภาคี โดยใช้ระบบทวิภาคี ซึ่งกำหนดให้ 1 ปีการศึกษาแบ่งเป็น 2 ภาคเรียน และใน 1 ภาคเรียน มีระยะเวลาจัดการศึกษารวมการวัดผล 18 สัปดาห์ โดย

1) ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ใช้ระยะเวลาการศึกษา 6 ภาคเรียน กำหนดให้เรียนได้ไม่เกิน 12 ภาคเรียน สำหรับการลงทะเบียนเรียนแบบเต็มเวลา และไม่เกิน 16 ภาคเรียน สำหรับการลงทะเบียนเรียนแบบไม่เต็มเวลา

2) ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ใช้ระยะเวลาการศึกษา 4 ภาคเรียน กำหนดให้เรียนได้ไม่เกิน 8 ภาคเรียน สำหรับการลงทะเบียนเรียนแบบเต็มเวลา และไม่เกิน 12 ภาคเรียน สำหรับการลงทะเบียนเรียนแบบไม่เต็มเวลา

2.1.1.3 การจัดการศึกษา การประเมินผลการเรียน และการสำเร็จการศึกษา

ให้สถานศึกษาอาชีวศึกษาหรือสถาบันพิจารณาดำเนินการตามเกณฑ์มาตรฐานคุณวุฒิอาชีวศึกษาแต่ละระดับ ดังนี้

1) การจัดการศึกษาร่วมกับสถานประกอบการ ให้จัดได้ใน 2 ลักษณะ คือ การฝึกอาชีพในการศึกษาระบบทวิภาคี และการฝึกประสบการณ์สมรรถนะวิชาชีพในการศึกษาในระบบตามหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติที่คณะกรรมการการอาชีวศึกษากำหนด

2) ให้จัดเตรียมความพร้อมในด้านอาคารสถานที่ ครุภัณฑ์ ครูและบุคลากรทางการศึกษาให้เหมาะสม สอดคล้องกับการจัดการเรียนการสอนในแต่ละลักษณะการผลิตและการพัฒนาผู้เรียน

3) ให้กำหนดวิธีการพัฒนาคุณภาพการจัดการอาชีวศึกษาและการจัดการเรียนการสอนเพื่อพัฒนาคุณลักษณะให้ตรงตามศักยภาพของผู้เรียน และระดับคุณวุฒิของแต่ละประเภทวิชา และสาขาวิชา

4) ให้จัดการเรียนการสอนที่เน้นการเรียนรู้สู่การปฏิบัติ โดยให้ผู้เรียนจัดทำโครงการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพที่สอดคล้องกับสาขาวิชาที่เรียน

5) ให้จัดกิจกรรมเสริมหลักสูตร เพื่อส่งเสริมสมรรถนะแกนกลาง และสมรรถนะวิชาชีพปลูกฝังคุณธรรม จริยธรรม ค่านิยม ระเบียบวินัย ปลูกฝังจิตสำนึกและจิตอาสา เสริมสร้างการเป็นพลเมืองไทยและพลโลกในด้านการรักชาติ เทิดทูนพระมหากษัตริย์ ส่งเสริมการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข ทุนบำรุงศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม ภูมิปัญญาไทยอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ส่งเสริมการกีฬาและนันทนาการ ส่งเสริมการดำรงตนตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง และส่งเสริมให้ผู้เรียนทำงานโดยใช้กระบวนการกลุ่มในการบริการวิชาการ วิชาชีพ หรือทำประโยชน์ต่อชุมชนและสังคม

6) ให้ผู้เรียนได้รับการประเมินมาตรฐานวิชาชีพ

7) การจัดการศึกษาและการประเมินผลการเรียนตามหลักสูตร ให้เป็นไปตามระเบียบกระทรวงศึกษาธิการ ว่าด้วยการจัดการศึกษาและการประเมินผลการเรียนตามหลักสูตร โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการการอาชีวศึกษา

8) การสำเร็จการศึกษา ต้องได้จำนวนหน่วยกิตสะสมครบถ้วนตามโครงสร้างที่กำหนดไว้ในหลักสูตร ได้คะแนนเฉลี่ยสะสมไม่ต่ำกว่า 2.00 จากระบบ 4 ระดับคะแนน และผ่านเกณฑ์การประเมินมาตรฐานวิชาชีพ

9) ให้สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา สถาบันการอาชีวศึกษา และสถานศึกษากำหนดระบบการประกันคุณภาพของหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอนในสาขาวิชาที่

เปิดสอน โดยมีองค์ประกอบอย่างน้อย 4 ด้าน คือ ด้านหลักสูตรที่ยึดโยงกับมาตรฐานอาชีพ ด้านครู ทรัพยากรและการสนับสนุน ด้านวิธีการจัดการเรียนรู้ การวัดและประเมินผล และด้านผู้สำเร็จการศึกษา

2.1.1.4 การจัดการเรียนการสอน

เน้นการปฏิบัติจริง สามารถจัดการเรียนการสอนได้หลากหลายรูปแบบ โดย มุ่งเน้นให้ผู้เรียนมีผลลัพธ์การเรียนรู้สอดคล้องกับระดับคุณวุฒิตามกรอบคุณวุฒิแห่งชาติและเกณฑ์ มาตรฐานคุณวุฒิอาชีวศึกษาแต่ละระดับ ดังนี้

1) ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) มุ่งเน้นให้ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจ ในหลักการวิธีการและการดำเนินงาน มีทักษะการปฏิบัติงานตามแบบแผนในขอบเขตสำคัญและ บริบทต่าง ๆ ที่สัมพันธ์กันซึ่งส่วนใหญ่เป็นงานประจำ ให้คำแนะนำพื้นฐานที่ต้องใช้ในการตัดสินใจ วางแผนและแก้ไขปัญหาโดยไม่อยู่ภายใต้การควบคุมในบางเรื่อง สามารถประยุกต์ใช้ความรู้ ทักษะ ทางวิชาชีพ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการแก้ปัญหาและการปฏิบัติงานในบริบทใหม่ รวมทั้งรับผิดชอบต่อตนเองและผู้อื่น ตลอดจนมีคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณวิชาชีพ เจตคติและ กิจนิสัยที่เหมาะสมในการทำงาน

2) ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) มุ่งเน้นให้ผู้เรียนมีความรู้ความ เข้าใจในทฤษฎีและเทคนิควิธีการดำเนินงาน มีทักษะการปฏิบัติงาน ตามแบบแผนและปรับตัวได้ ภายใต้ความเปลี่ยนแปลง สามารถบูรณาการและประยุกต์ใช้ความรู้และทักษะทางวิชาการที่สัมพันธ์ กับวิชาชีพเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ในการตัดสินใจ วางแผน แก้ปัญหาบริหารจัดการ ประสานงานและประเมินผลการดำเนินงานได้อย่างเหมาะสม มีส่วนร่วมในการวางแผนและพัฒนา ริเริ่มสิ่งใหม่ มีความรับผิดชอบต่อตนเอง ผู้อื่นและหมู่คณะ รวมทั้งมีคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณ วิชาชีพ เจตคติและกิจนิสัยที่เหมาะสมในการทำงาน

2.1.2 วิทยาลัยเทคนิคบ้านค่าย

ตั้งอยู่เลขที่ 11 หมู่ 11 ตำบลหนองละลอก อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง สังกัดกรม อาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ เดิมชื่อ วิทยาลัยเทคนิคระยอง แห่งที่ 2 พื้นที่ตั้งวิทยาลัย เป็นที่ ราชพัสดุ เนื้อที่ 202 ไร่ ซึ่งเดิมเป็นที่ของค่ายลูกเสืออำเภอบ้านค่าย แต่ทางวิทยาลัยเทคนิคขอใช้พื้นที่ จากกรมธนารักษ์ กระทรวงการคลัง เพื่อใช้ประโยชน์ในด้านการเรียนการสอน จำนวน 100 ไร่ และ เมื่อวันที่ 18 มิถุนายน 2540 กระทรวงศึกษาธิการ ได้ประกาศจัดตั้งวิทยาลัยเทคนิคบ้านค่าย (วิทยาลัยเทคนิคระยองแห่งที่ 2) พร้อมทั้งอนุมัติให้เปิดการเรียนการสอนในปีการศึกษา 2541 โดย เปิดสอนในระดับ ปวช. จำนวน 2 สาขา สาขาวิชาช่างก่อสร้าง และสาขาวิชาช่างอิเล็กทรอนิกส์ ปี พ.ศ. 2543 เปิดสอนระดับ ปวช. ระบบทวิภาคีแบบร้อยละ 50 จำนวน 4 สาขา สาขาช่างก่อสร้าง , สาขาวิชาช่างอิเล็กทรอนิกส์ , สาขาวิชาช่างซ่อมบำรุง , สาขาวิชาอุตสาหกรรมगतท่องเที่ยว และใน ปี พ.ศ. 2545 เปิดสอนนักศึกษาในระดับ ปวส. และเพิ่มอีก 1 สาขา สาขาอิเล็กทรอนิกส์ โดยจัดการ เรียนการสอนร่วมกับ บริษัทไทรสตาร์คอปเปเนชั่น จำกัด ปีพ.ศ.2550 ทำความร่วมมือกับ มหาวิทยาลัยบูรพา คณะวิศวกรรมศาสตร์เปิดสอนในระดับปริญญาตรี คณะวิศวกรรมศาสตร์ 2 สาขา

ได้แก่ สาขาวิชาเทคโนโลยีการผลิต ,สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ อุตสาหกรรม ปัจจุบันผู้อำนวยการ
วิทยาลัยเทคนิคบ้านค่าย ได้แก่ นายประทีป จุฬาลักษณ์

โดยปัจจุบันเปิดสอนในระดับ ปวช จำนวน 13 สาขา ดังนี้

- 1) สาขาวิชาช่างยนต์
- 2) สาขาวิชาช่างกลโรงงาน
- 3) สาขาวิชาผลิตชิ้นส่วนยานยนต์
- 4) สาขาวิชาซ่อมบำรุง
- 5) สาขาวิชาช่างเชื่อมโลหะ
- 6) สาขาวิชาไฟฟ้ากำลัง
- 7) สาขาวิชาช่างก่อสร้าง
- 8) สาขาวิชาช่างอิเล็กทรอนิกส์
- 9) สาขาวิชาการบัญชี
- 10) สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ
- 11) สาขาวิชาธุรกิจค้าปลีก
- 12) สาขาวิชาโลจิสติกส์
- 13) สาขาวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว

เปิดสอนนักศึกษาในระดับ ปวส จำนวน 16 สาขา ดังนี้

- 1) สาขาวิชาเทคนิคยานยนต์
- 2) สาขาวิชาแม่พิมพ์โลหะ
- 3) สาขาวิชาผลิตชิ้นส่วนยานยนต์
- 4) เทคโนโลยีวิศวกรรมอุตสาหกรรมการผลิต
- 5) สาขาวิชาไฟฟ้ากำลัง
- 6) สาขาวิชาช่างอิเล็กทรอนิกส์อุตสาหกรรม
- 7) สาขาวิชาแมคคาทรอนิกส์หุ่นยนต์
- 8) สาขาวิชาแมคคาทรอนิกส์หุ่นยนต์ (ทวิวุฒิ)
- 9) สาขาวิชาช่างก่อสร้าง
- 10) สาขาวิชาการบัญชี
- 11) สาขาวิชาการตลาด
- 12) สาขาวิชาธุรกิจดิจิทัล
- 13) สาขาวิชาการจัดการคลังสินค้า
- 14) สาขาวิชาการบริการอาหารและเครื่องดื่ม
- 15) สาขาวิชานักพัฒนาระบบสมองกลฝังตัวและไอโอที
- 16) สาขาวิชาเทคนิคเครื่องกลเรือ

และระดับปริญญาตรี หลักสูตรเทคโนโลยีบัณฑิต จำนวน 1 สาขา

2.1.3 หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ

หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ ประเภทวิชา อุตสาหกรรมท่องเที่ยว กลุ่มอาชีพ การโรงแรม สาขาวิชาการโรงแรม จัดอยู่ในสาขาวิชาชีพ (Occupational) การโรงแรม กลุ่มอาชีพ พนักงานบริการส่วนหน้า ของโรงแรม พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม แม่บ้านโรงแรม และผู้ปรุงอาหารตะวันตก ระดับคุณวุฒิ วิชาชีพ ระดับ 3 โดยมีขอบเขตสาขาวิชา (Areas of activity and working conditions) คือ การบริหารงาน บุคคลในงานโรงแรม เทคนิคการสื่อสารในงานโรงแรม การอนุรักษ์ทรัพยากรและสิ่งแวดล้อมในงานโรงแรม อาชีวอนามัยและความปลอดภัยในงานโรงแรม ระบบปฏิบัติการงานโรงแรมในงานส่วนหน้าโรงแรม งานบริการ อาหารและเครื่องดื่ม งานแม่บ้านโรงแรม งานครัวโรงแรม การสื่อสารทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ และการปฏิบัติงานธุรการในงานโรงแรม บุคคลที่ประกอบอาชีพในสาขานี้ เป็นผู้ที่มีความรู้ ทักษะและประสบการณ์ในงานอาชีพการโรงแรม มีใจรักในงานบริการ สามารถปฏิบัติงานส่วนหน้าโรงแรม งานบริการอาหารและเครื่องดื่ม งานแม่บ้านโรงแรม และงานครัวโรงแรม มีทักษะการสื่อสารทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน ทักษะเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีดิจิทัล ทักษะด้านสิ่งแวดล้อม สุขภาวะและความปลอดภัยในการปฏิบัติงานสามารถประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานธุรการ งานบริหารงานบุคคลในงานส่วนหน้าโรงแรม งานบริการอาหารและเครื่องดื่ม งานแม่บ้านโรงแรม และงานครัวโรงแรม และนำไปประกอบอาชีพได้อย่างเหมาะสมให้สอดคล้องกับวิถีการดำรงชีวิต ตลอดจนทักษะการเรียนรู้ตลอดชีวิต มีการคิดวิเคราะห์และการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ รวมถึงมีคุณธรรม จริยธรรม และเจตคติที่ดี มีความมั่นใจและภูมิใจในวิชาชีพการโรงแรม และสร้างความพึงพอใจต่อการให้บริการอย่างเป็นเลิศ ผู้สำเร็จการศึกษาตามหลักหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ ประเภทวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว กลุ่มอาชีพการโรงแรม สาขาวิชาการโรงแรม สามารถประกอบอาชีพในตำแหน่งงานที่เกี่ยวข้องกับสาขาวิชาชีพ (Career) ดังนี้ พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม แม่บ้านในโรงแรม และผู้ปรุงอาหารตะวันตก

2.1.4 ประเภทวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว สาขาวิชาการโรงแรม

จุดประสงค์สาขาวิชา

1. เพื่อให้สามารถประยุกต์ใช้ความรู้และทักษะด้านภาษาและการสื่อสาร ทักษะการคิดและการแก้ปัญหา ทักษะทางสังคมและการดำรงชีวิตในการพัฒนาตนเองและวิชาชีพ
2. เพื่อให้มีความเข้าใจและสามารถประยุกต์ใช้หลักการบริหารและจัดการ วิชาชีพ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และหลักการทำงานอาชีพที่สัมพันธ์เกี่ยวข้องกับการพัฒนาวิชาชีพ การโรงแรมให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงและความก้าวหน้าของเศรษฐกิจ สังคมและเทคโนโลยี
3. เพื่อให้มีความเข้าใจในหลักการและกระบวนการทำงานในกลุ่มงานพื้นฐานด้านการโรงแรม
4. เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานด้านการโรงแรมในสถานประกอบการและประกอบอาชีพอิสระ รวมทั้งใช้ความรู้ และทักษะเป็นพื้นฐานในการศึกษาต่อในระดับสูงขึ้นได้
5. เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานการโรงแรมในสถานประกอบการและประกอบอาชีพอิสระ รวมทั้งการใช้ความรู้ และทักษะเป็นพื้นฐานในการศึกษาต่อในระดับสูงขึ้นได้

6. เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานและดำรงชีวิตโดยประยุกต์ใช้หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง หลักการใช้พลังงานและทรัพยากรอย่างคุ้มค่า คำนึงถึงความปลอดภัยต่อตนเอง ผู้อื่นและการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

7. เพื่อให้มีเจตคติที่ดีต่องานอาชีพ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ซื่อสัตย์สุจริต มีระเบียบวินัย มีความรับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม ต่อต้านความรุนแรงและสารเสพติด

มาตรฐานการศึกษาวิชาชีพ

คุณภาพของผู้สำเร็จการศึกษาระดับคุณวุฒิการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพ ประเภทวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว สาขาวิชาการโรงแรม ประกอบด้วย

1. ด้านคุณธรรม จริยธรรมและคุณลักษณะที่พึงประสงค์

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

1.2 ด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ได้แก่ ความมีวินัย ความรับผิดชอบ ความรักสามัคคี มีมนุษยสัมพันธ์ ความเชื่อมั่นในตนเอง สนใจใฝ่รู้ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ขยัน ประหยัด อดทน พึ่งตนเองต่อต้านความรุนแรงและการทุจริต ปฏิบัติตนและปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงความปลอดภัย อาชีวอนามัย การอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม

2. ด้านสมรรถนะแกนกลาง

2.1 ด้านความรู้ ได้แก่

2.1.1 หลักการใช้ภาษาและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร

2.1.2 หลักการใช้เหตุผล คิดวิเคราะห์ แก้ปัญหาและการจัดการ

2.1.3 หลักการดำรงตนและอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคม

2.1.4 หลักการปรับตัวและดาเนินชีวิตในสังคมสมัยใหม่

2.2 ด้านทักษะ ได้แก่

2.2.1 ทักษะการสื่อสารโดยใช้ภาษาและเทคโนโลยีสารสนเทศ

2.2.2 ทักษะการคิดและการแก้ปัญหาโดยใช้หลักการและกระบวนการทางวิทยาศาสตร์และคณิตศาสตร์

2.2.3 ทักษะทางสังคมและการดำรงชีวิตตามหลักศาสนา วัฒนธรรมและความเป็นพลเมืองและหลักการพัฒนาบุคลิกภาพและสุขอนามัย

2.3 ด้านความสามารถในการประยุกต์ใช้และความรับผิดชอบ ได้แก่

2.3.1 สื่อสารโดยใช้ภาษาไทย ภาษาต่างประเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศในชีวิตประจำวันและในงานอาชีพ

2.3.2 แก้ไขปัญหาในงานอาชีพโดยใช้หลักการและกระบวนการทางวิทยาศาสตร์และคณิตศาสตร์

2.3.3 ปฏิบัติตนตามหลักศาสนา วัฒนธรรม ค่านิยม คุณธรรม จริยธรรม
ทางสังคมและสิทธิหน้าที่พลเมือง

2.3.4 พัฒนาบุคลิกภาพและสุขอนามัยโดยใช้หลักการและกระบวนการ
ด้านสุขศึกษาและพลศึกษา

3. ด้านสมรรถนะวิชาชีพ

3.1 ด้านความรู้ ได้แก่

3.1.1 หลักการทั่วไปของงานอาชีพเฉพาะและการวิเคราะห์เบื้องต้น

3.1.2 หลักการตัดสินใจ วางแผนและแก้ไขปัญหา

3.1.3 หลักการเลือกใช้เครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ในงานอาชีพ

3.1.4 หลักการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

3.1.5 หลักการจัดการงานอาชีพ

3.2 ด้านทักษะ ได้แก่

3.2.1 ทักษะการเลือกและประยุกต์ใช้วิธีการ เครื่องมือและวัสดุขั้นพื้นฐาน
ในการปฏิบัติงาน

3.2.2 ทักษะการปฏิบัติงานพื้นฐานอาชีพและงานเฉพาะตามแบบแผนที่
กำหนด

3.2.3 ทักษะการคิด วิเคราะห์และแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน
3.2.4 ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้
ตลอดชีวิต

3.2.5 ทักษะด้านสุขภาวะและความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน

3.3 ด้านความสามารถในการประยุกต์ใช้และความรับผิดชอบ ได้แก่

3.3.1 วางแผน ดำเนินงานตามหลักการและกระบวนการ โดยคำนึงถึงการ
บริหารงานคุณภาพ การอนุรักษ์พลังงาน ทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม หลักอาชีวอนามัยและความ
ปลอดภัย และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

3.3.2 ปฏิบัติงานพื้นฐานอาชีพการโรงแรม ตามหลักการและกระบวนการ

3.3.3 เลือก ใช้และบำรุงรักษาเครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ในงานอาชีพตาม
หลักการและกระบวนการ โดยคำนึงถึงความประหยัดและความปลอดภัย

3.3.4 ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และสารสนเทศ เพื่อพัฒนาและ
สนับสนุนงานอาชีพ

3.3.5 ใช้หลักการและกระบวนการของการเป็นผู้ให้บริการในการ
ปฏิบัติงานการโรงแรม

3.3.6 ประยุกต์ใช้ความรู้ด้านศิลปวัฒนธรรมไทยในการปฏิบัติงานการ
โรงแรม

3.3.7 เข้าใจในศิลปวัฒนธรรมไทยและวัฒนธรรมของนักท่องเที่ยวสาขา
งานการโรงแรม

3.3.8 ตัดสินใจวางแผนและแก้ไขปัญหาในงานอาชีพการโรงแรมที่ไม่อยู่ภายใต้การควบคุมในบางเรื่อง

3.3.9 ประยุกต์ใช้ความรู้ ทักษะทางวิชาชีพ เทคโนโลยี สารสนเทศและการสื่อสารในการแก้ปัญหาและการปฏิบัติงานการโรงแรม

3.3.10 เข้าใจและมีทักษะเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ ในงานอาชีพ

3.3.11 เข้าใจหลักการและกระบวนการทำงานในงานส่วนหน้าโรงแรม งานแม่บ้านงานครัว งานบริการอาหารและเครื่องดื่ม

3.3.12 มีทักษะและเจตคติที่ดีในการให้บริการงานส่วนหน้า การทำห้องพักและบริเวณทั่วไป งานผ้าและดอกไม้ของโรงแรม ใช้อุปกรณ์และปฏิบัติงานครัวโรงแรม เตรียมและให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม

3.3.13 มีบุคลิกภาพที่ดี มีทักษะการใช้ภาษาในการสื่อสารและการทำงานร่วมกับผู้อื่น

3.3.14 สามารถติดตามความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและนำมาพัฒนางานโรงแรมให้มีประสิทธิภาพและทันสมัย

2.1.5 งานส่วนหน้าโรงแรม รหัสวิชา 20701-2007

อ้างอิงมาตรฐาน

1. มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงานสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) รหัส 1.01.120,1.02.126,1.02.130,1.04.145,1.06.218,1.09.073,1.10.110,1.10.112,1.10.117,1.02.121,1.02.122,1.02.123,1.02.124,1.02.127,1.02.128,1.02.129,1.02.131,1.02.164,1.04.147,1.05.014 อาชีพพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 1,2,3

ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา

ปฏิบัติงานให้บริการลูกค้าในการเข้าพักโรงแรม การให้ข้อมูล การจัดการกรณีร้องเรียนของลูกค้านายการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และจัดการกับข้อร้องเรียนของลูกค้าได้ถูกต้อง กระบวนการเข้าพักของลูกค้า

จุดประสงค์รายวิชา เพื่อให้

1. มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการในการรับลงทะเบียนและคืนห้องพัก
2. มีทักษะในการปฏิบัติงานส่วนหน้าโรงแรม การประสานงานกับแผนกอื่น ๆ อำนาจความสะดวกกรณีต่าง ๆ รับและแก้ปัญหาคำร้องเรียนของลูกค้า
3. มีทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานด้านการบริการส่วนหน้าโรงแรม
4. ปฏิบัติงานตามขั้นตอนและสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในการปฏิบัติงานส่วนหน้าโรงแรมได้

สมรรถนะรายวิชา

1. แสดงความรู้เกี่ยวกับกระบวนการต่าง ๆ ในงานส่วนหน้าโรงแรมตามมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ
2. วิเคราะห์ปัญหาและประสานงานกับแผนกอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องตามมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ
3. จัดการ ปฏิบัติงานส่วนหน้าโรงแรมตามขั้นตอนการทำงานตามมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ
4. ประยุกต์การปฏิบัติงานส่วนหน้าโรงแรมและการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าตามมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาและปฏิบัติเกี่ยวกับงานพื้นฐานในงานส่วนหน้าโรงแรม โครงสร้างการทำงานส่วนหน้าโรงแรม อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ที่ใช้ในงานส่วนหน้าโรงแรม การให้บริการในงานส่วนหน้าโรงแรม งานสำรองห้องพัก งานลงทะเบียนเข้าพัก งานต้อนรับ งานขนส่งสัมภาระ งานคืนห้องพัก งานชำระเงินในงานส่วนหน้าโรงแรม การให้ข้อมูล การนำเสนอขายห้องพัก การจัดการกรณีสิ่งของสูญหาย การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า รับและแก้ไขปัญหาคำร้องเรียนของลูกค้า การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า รับและแก้ไขปัญหาคำร้องเรียนของลูกค้าการติดต่อประสานงานกับแผนกอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

2.1.6 หน่วยการเรียนรู้ที่ 4 งานสำรองห้องพัก (Reservation)

1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

เข้าใจในระเบียบวิธีการสำรองห้องพัก การเสนอขายห้องพัก สามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในงานอาชีพ

2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

2.1 มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงานสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์กรมหาชน) รหัส 1.01.120,1.02.126,1.02.130,1.04.145,1.06.218,1.09.073,1.10.110,1.10.112,1.10.117,1.02.121,1.02.122,1.02.123,1.02.124,1.02.127,1.02.128,1.02.129,1.02.131,1.02.164,1.04.147,1.05.014 อาชีพพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 1,2,3

1) เกณฑ์การปฏิบัติงาน

1. ระบุและเข้าถึงแหล่งที่มาของข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรมและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอย่างเหมาะสมและถูกต้อง
2. ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรมและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อให้ความช่วยเหลือด้านการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพในอุตสาหกรรม
3. การเข้าถึงและการปรับปรุงข้อมูลเฉพาะในภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง
4. ใช้ความรู้ของโรงแรมและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในบริบท ที่ถูกต้องเพื่อเพิ่มคุณภาพของการปฏิบัติงาน
5. ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับอุตสาหกรรมอื่น ๆ เพื่อเพิ่มคุณภาพของการปฏิบัติงาน

2) วิธีประเมิน

1. ข้อสอบข้อเขียน
2. การสัมภาษณ์
3. การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสาธิตการปฏิบัติงาน
4. การจำลองสถานการณ์

3) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. ผลการสัมภาษณ์
2. ผลการสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
3. ผลการสาธิตการปฏิบัติงาน
4. ผลการประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
5. ผลการจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมติ

4) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. ผลสอบข้อเขียน
2. ผลการสัมภาษณ์
3. ผลการประเมิน

2.2 บุคลากรกลุ่มอาชีพ

แม่บ้านในโรงแรม - 5121 (ISCO-88 : TH) หรือ 5151 (ISCO-08 : TH)

พ่อครัว - 5122 (ISCO-88 : TH) หรือ 3434 (ISCO-08 : TH)

พ่อครัวขนมปังอบ - 7412 (ISCO-88 : TH)

พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม - 5123 (ISCO-88 : TH) หรือ 5131 (ISCO-08 : TH)

3. สมรรถนะประจำหน่วย

แสดงความรู้เกี่ยวกับประเภท วิธีการ เอกสาร ขั้นตอนการสำรองห้องพัก และการนำเสนอขายห้องพัก

4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. อธิบายความหมาย ประเภท วิธีการขั้นตอนของการสำรองห้องพักได้
2. ปฏิบัติตามระเบียบของการสำรองห้องพักได้
3. เห็นถึงประโยชน์และความสำคัญของการสำรองห้องพักได้
4. ใช้ประโยชน์ของวิธีการสำรองห้องพักเพื่อนำมาใช้ในวิชาชีพ และการดำเนินชีวิตได้

5. สาระการเรียนรู้

1. ความหมายของการสำรองห้องพัก
2. ประเภทของแขกที่เข้าพักในโรงแรม

3. อักษรย่อหรือโค้ด
4. ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นจากการจองห้องพัก

เนื้อหาการเรียน/การสอน

1. ความหมายของการสำรองห้องพัก

การสำรองห้องพักในโรงแรมโดยภาพรวม หมายถึงการยืนยันการจองเมื่อแขกจองห้องพักเข้ามาจากช่องทางต่าง ๆ และขายบริการต่าง ๆ เพิ่มเติมเมื่อเหมาะสม บางโรงแรมอาจจะเรียกแผนการจองห้องพักว่าซึ่งถือว่าฝ่ายบริการรับสำรองห้องพักเป็นฝ่ายที่มีความสำคัญมาก ฝ่ายหนึ่งของแผนบริการส่วนหน้า ฝ่ายสำรองห้องจึงมีบทบาทหลักคือการเสนอขายห้องพัก การเจรจาต่อรองโดยมีวัตถุประสงค์สูงสุดคือรับสำรองห้องพักให้ได้มากที่สุดเท่าที่โรงแรมมีความสามารถ

พนักงานสำรองห้องพัก (reservation clerk)

พนักงานสำรองห้องพักของโรงแรมเป็นตำแหน่งที่มีหน้าที่รับผิดชอบติดต่อดำเนินการเกี่ยวกับการสำรองห้องพักทุกประเภทและการรับจองห้องพักจากผู้ใช้บริการทุกประเภท โดยอาจแยกพิจารณาหน้าที่ความรับผิดชอบในรายละเอียดได้ดังนี้

1. ตอบคำถามเกี่ยวกับการขอสำรองห้องพักทุกครั้งที่มีผู้ถามหรือมีการโทรศัพท์มาถาม และทำการจดบันทึกในประเด็นสำคัญ ๆ
2. บันทึกรายการสิ่งที่แขกต้องการจัดให้เป็นพิเศษ อาทิ บริการรถรับส่ง เตียงเสริม
3. ติดต่อประสานงานอย่างใกล้ชิดกับหัวหน้าฝ่ายสำรองห้องพักโดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับ จำนวนห้องที่จะขายได้ในวันนั้น
4. บันทึกการสำรองห้องพักต่าง ๆ ไว้ให้ถูกต้องเรียบร้อยตามระบบของโรงแรมและทำการแก้ไขบันทึกให้ถูกต้องหากมีการเปลี่ยนแปลงหรือยกเลิกการสำรองห้องพัก
5. เตรียมรายชื่อและรายละเอียดของแขกที่เข้าพักในโรงแรมในแต่ละวันและส่งต่อไปให้พนักงานต้อนรับดำเนินการต่อไป
6. จัดกิจกรรมส่งเสริมการขายห้องพักและใช้เทคนิคต่าง ๆ เพื่อให้มียอดขายสูงขึ้น
7. ตอบกลับการติดต่อเข้ามาทั้งทางโทรสารหรือช่องทางอื่น ๆ ทันทีที่ได้รับ
8. มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นตามปกติในโรงแรมสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการต่าง ๆ ที่มีอยู่ในโรงแรม
9. เข้าร่วมอบรม และประชุมที่ดำเนินการโดยหัวหน้าฝ่ายสำรองห้องพัก

2. ประเภทของแขกที่เข้าพักในโรงแรม

ประเภทของแขกที่เข้าพักในโรงแรมในโรงแรมทั่ว ๆ ไป แขกที่มาพักแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. แขกซึ่งมีการจองห้องไว้ล่วงหน้า

บางคนจองล่วงหน้าไว้หลายเดือน หลายวัน หรือหลายชั่วโมงก่อนที่จะเข้าพัก การจองห้องดังกล่าวโดยเฉพาะหน้าเทศกาล ทำให้แขกมั่นใจได้ว่าตนเองมีที่พักแน่นอนซึ่งหากไม่จอง

ล่วงหน้าห้องตามโรงแรมต่าง ๆ อาจเต็มหมด และแขกอาจไม่มีที่พักในคืนนั้น การสำรองห้องพักจึงเป็นส่วนสำคัญของโรงแรมในปัจจุบัน

2 แยกซึ่งไม่ได้จองห้องไว้ล่วงหน้า

แขกประเภทนี้มีไม่มากนัก มักจะเป็นแขกที่ย้ายมาจากโรงแรมอื่นเนื่องจากไม่พอใจความสะดวกสบายและบริการของโรงแรมนั้น หรืออาจพักอยู่เกินระยะเวลาที่แจ้งไว้เช่น กำหนดไว้ 5 วันแต่ธุรกิจยังไม่เสร็จต้องอยู่ต่อไปเป็น 7 วัน แต่ทางโรงแรมไม่มีห้องว่างจึงต้องขอร้องให้แขกไปพักที่อื่น เนื่องจากห้องนั้นได้ถูกจัดสำรองไว้ล่วงหน้าสำหรับผู้สั่งจองเรียบร้อยแล้ว

3 สมุดบันทึกการสำรองห้องพัก (Hotel Diary)

เป็นการบันทึกอย่างเรียบง่าย เหมาะกับโรงแรมขนาดเล็ก

การสำรองห้องพัก								
วันที่.....								
ลำดับ	ชื่อ สกุล	วันที่เข้าพัก	ชนิดห้องพัก	จำนวนคืน	ราคา	หมายเลขห้องพัก	วิธีการจอง	หมายเหตุ

Density Chart

December 2021																																
Room #	Room Type	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	28	30	31
101	SGL	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
102	SGL	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	↔	↔	↔	↔						↔	↔				/	/	/	/	/	/
103	TWIN	✕	✕	/	/	/	/	/	/	/	/	/					/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
104	TWIN							↔	↔						/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	✕	✕
201	DBL	↔	↔	↔	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/		↔	↔						
202	DWL	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
203	DWL	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
204	DWL	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/

/ หมายถึง แจ้งยืนยันการเข้าพักแล้ว (Confirmed Booking)

↗ หมายถึง จองไว้แล้วแต่ยังไม่ยืนยัน (Provisional Booking)

x หมายถึง รับรองห้องพักไว้เกิน (Overbooking)

4 การบันทึกข้อมูลการสำรองข้อมูล (Reservation Form)

การบันทึกข้อมูลถือเป็นสิ่งสำคัญในการสำรองห้องพักเอกสารเกี่ยวกับการบันทึกข้อมูลที่สำคัญมีดังต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ 4 แบบฟอร์มการสำรองห้องพัก



แบบฟอร์มการสำรองห้องพัก
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
วันที่ 2 – 4 สิงหาคม 2562 (วันที่ 7)
ณ โรงแรมเอเชียะอำ จังหวัดเพชรบุรี

วันที่

ชื่อ-สกุล.....
 หน่วยงาน.....
 ที่อยู่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....
 โทรศัพท์.....โทรศัพท์มือถือ.....โทรสาร.....E-Mail :
 เข้าพักวันที่...../...../.....เวลาเข้าพักไม่เกิน.....
 ออกวันที่...../...../.....จำนวนห้องพักจอง.....

☐ ห้องเดี่ยว ราคา 1,400 บาทสุทธิ (รวมอาหารเช้า) จำนวน.....ห้อง
☐ ห้องคู่ ราคา 1,400 บาทสุทธิ (รวมอาหารเช้า) จำนวน.....ห้อง โดยพักคู่กับ.....
☐ อื่น ๆ.....

ลงชื่อ.....ผู้สำรองห้องพัก

3. อักษรย่อหรือโค้ด

จากการสำรวจภาษาทั่วโลกพบว่าทั่วโลกมีภาษาแตกต่างกันถึง 5,000 ภาษา โดยส่วนใหญ่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาสื่อกลาง ปัญหาในการสื่อสารกับลูกค้าทางโทรศัพท์ มักจะผิดพลาดบ่อยคือการสะกดชื่อเป็นภาษาอังกฤษ เพราะชื่อของลูกค้าสำคัญมากในการจอง และการลงทะเบียนเข้าพัก เพราะฉะนั้นโรงแรมจึงมีรหัสในการสื่อสาร เพื่อลดการผิดพลาดในการสะกดชื่อ ดังต่อไปนี้

พยัญชนะภาษาอังกฤษ	การอ่านออกเสียง
A	ABLE (เอเบิล)
B	BAKER (เบเคอร์)
C	CHARLIE (ชาร์ลี)
D	DOG (ด็อก)
E	EASY (อีซี่)
F	FOX (ฟ็อกซ์)
G	GEORGE (จอร์จ)
H	HOW (ฮาว)
I	ITEM (ไอเท็ม)
J	JIMMY (จิมมี่)
K	KING (คิง)
L	LOVE (เลิฟ)
M	MIKE (ไมค์)
N	NANCY (แนนซี)
O	OBO (โอโบ)

2 ชื่อและชื่อย่อของสายการบิน

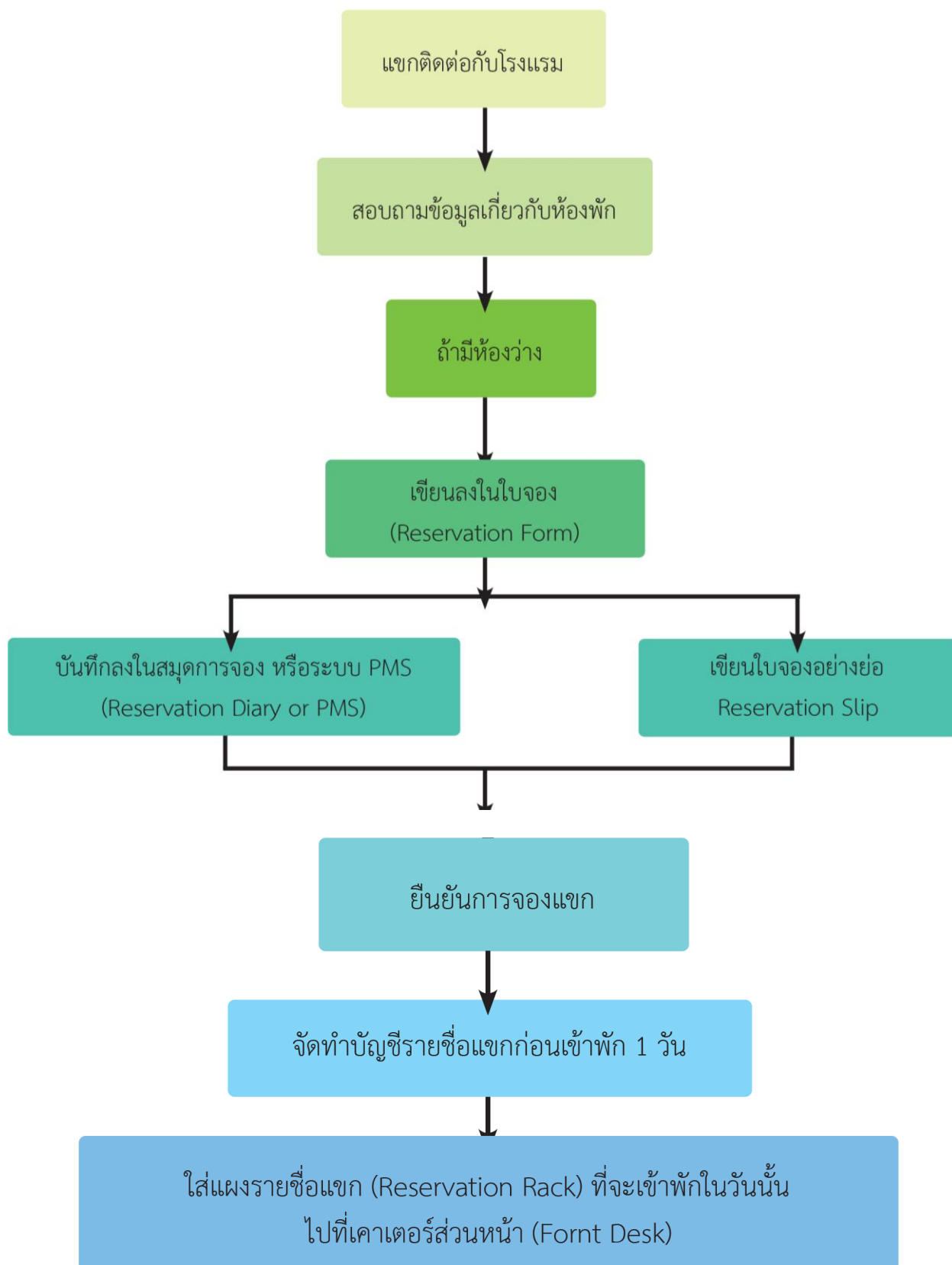
พนักงานสำรองห้องพักจำเป็นต้องรู้ข้อมูลการเดินทางของแขกผู้เข้าพัก เช่น ข้อมูลการเดินทางโดยสารการบิน เพื่อจะได้เตรียมตัวในการต้อนรับแขก คำนวณเวลาเข้าพัก และบางกรณีแขกจอง HotelShuttle Service รถรับส่งจากสนามบินมาโรงแรม

ตัวย่อสายการบิน	รหัสตัวเครื่องบินสามตัวแรก ของสายการบิน	ชื่อเต็มสายการบิน
AA	001	AMERICAN AIRLINES
AC	014	AIR CANADA
AF	057	AIR FRANCE
AI	098	NACIL AIR INDIA
AK	807	AIRASIA SDN BHD
AY	105	FINN AIR
AZ	055	ALITALIA
B7	525	UNI AIRWAYS
BA	125	BRITISH AIRWAYS
BG	997	BIMAN BANGLADESH AIRLINE
BI	672	ROYAL BRUNEI
BR	695	EVA AIR
CA	999	AIR CHINA
CM	230	COPA AIRLINES
CX	160	CATHAY PACIFIC
CZ	784	CHINA SOUTHERN AIRLINES
DD	000	NOK AIR
DL	006	DELTA AIR LINES
EK	176	EMIRATE
ET	071	ETHIOPIAN AIRLINES
EY	607	ETIHAD AIRWAYS
FD	000	THAI AIRASIA
GA	126	GARUDA INDONESIA
GF	072	GULF AIR
HY	250	UZBEKISTAN AIRWAYS
IC	058	NACIL INDIAN AIRLINE
JL	131	JAPAN AIRLINES
JQ	041	JET STAR
JS	120	AIR KORYO
KA	043	DRAGONAIR

เครดิตการ์ดโค้ด (Credit Cards Codes)

AE = American Express	BA = BankAmericard
CB = Carte Blanche	DC = Diners Club
EC = Eurocard	MC = Master Card
VS = Visa	

สรุปวิธีขั้นตอนการรับจองห้องพัก



4. ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นจากการจองห้องพัก

4.7.1 รับจองเกินจำนวนห้องพัก (Over Booking)

หมายถึง การรับจองห้องพักเกินกว่าจำนวนห้องพักที่มี โดยปกติโรงแรมทั่วไปจะรับจองห้องพักเกินกว่าจำนวนที่มี ทั้งนี้เพราะปรากฏอยู่บ่อยๆ มีการขอยกเลิกการจองห้องพักในนาทีสุดท้ายหรือไม่มีการเข้าพักตามกำหนดที่จองไว้ ทำให้โรงแรมขาดรายได้แม้จะมีเงินมัดจำจำนวนหนึ่งก็ตาม การรับจองห้องพักเกิน (over booking) พนักงานรับจองต้องอาศัยความชำนาญและประสบการณ์อย่างมาก ต้องทราบสถานะและสถานการณ์ต่าง ๆ ของบริษัทนำเที่ยว นั้น ๆ ด้วย

4.7.2 ข้อผิดพลาดในการบันทึก Reservation Form

หมายถึง การใส่ข้อมูลการสำรองของแขกผิดพลาด เช่น การใส่วันที่แขกเข้าพักผิด การสะกดชื่อแขกผิด การใส่ชื่อผู้จองกับผู้เข้าพักสลับกัน และความต้องการพิเศษของแขกเพิ่มเติม

4.7.3 การเข้าใจผิด

การใช้ภาษากลางหรือภาษาอังกฤษในการสื่อสารอาจมีความผิดพลาดหรือไม่เข้าใจกันได้ เช่น

- (1) การสื่อสารโดยใช้การบอกเวลา AM และ PM แขกและพนักงานอาจสับสนได้
- (2) ชนิดของห้องพักและเตียง ต้องให้ตรงตามการสำรองห้องพัก ถ้าหากจัดห้องผิดอาจทำให้แขกไม่พึงพอใจได้ เช่น การจองห้องพักที่มีอ่างอาบน้ำ ห้องประตูเชื่อมติดกัน (connecting room) เป็นต้น
- (3) เวลาในการ Check Out ถ้าหากมีการล่วงเวลาต้องจ่ายค่า Late Check out
- (4) มินิบาร์ในห้องพักต้องเสียค่าใช้จ่าย และหากทำของเสียหายต้องชำระค่าเสียหายเช่นกัน

กิจกรรม

คำชี้แจง

ให้นักเรียนจับคู่ เอกสารการสำรองห้องพัก กับ หน้าที่หรือรายละเอียดของเอกสาร ให้ถูกต้อง โดยเขียนตัวอักษรหน้าคำตอบลงในช่องว่าง

ตอนที่ 1 จับคู่เอกสาร

ข้อ เอกสาร	คำตอบ
1 แบบฟอร์มการสำรองห้องพัก (Reservation Form)	
2 ใบยืนยันการจอง (Reservation Confirmation)	
3 ใบสำคัญการเข้าพัก (Hotel Voucher)	
4 หนังสือเดินทาง (Passport)	
5 บัตรประจำตัวประชาชน (ID Card)	
6 บัตรเครดิต (Credit Card)	
7 หลักฐานการโอนเงิน (Payment Slip)	
8 อีเมลยืนยันการจอง (Confirmation Email)	
9 ใบยกเลิกการจอง (Cancellation Form)	
10 ใบลงทะเบียนเข้าพัก (Registration Card)	

หน้าที่ของเอกสาร

- ก. ใช้กรอกข้อมูลการสำรองห้องพักของแขก
- ข. ใช้ยืนยันว่าการจองได้รับการยืนยันเรียบร้อยแล้ว
- ค. ใช้เป็นหลักฐานสำหรับเข้าพักที่โรงแรม
- ง. ใช้ยืนยันตัวตนของแขกชาวต่างชาติ
- จ. ใช้ยืนยันตัวตนของแขกชาวไทย
- ฉ. ใช้คำนวณหรือชำระค่าห้องพัก
- ช. ใช้เป็นหลักฐานการชำระเงิน
- ซ. ใช้แจ้งรายละเอียดการจองผ่านระบบอีเมล
- ณ. ใช้ยกเลิกการสำรองห้องพัก
- ญ. ใช้ลงทะเบียนเมื่อแขกเดินทางมาถึงโรงแรม

ตอนที่ 2 วิเคราะห์สถานการณ์

สถานการณ์ที่ 1

นายสมชายโทรศัพท์มาจองห้องพัก และชำระเงินผ่านการโอนเงิน
จรรยาเอกสารที่เกี่ยวข้อง

.....

.....

สถานการณ์ที่ 2

นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นเดินทางมาถึงโรงแรมเพื่อ Check-in
ควรใช้เอกสารใดบ้าง

.....

.....

สถานการณ์ที่ 3

แขกแจ้งยกเลิกการเข้าพักก่อนวันเดินทาง
ควรใช้เอกสารใด

.....

.....

ตอนที่ 3 คิดวิเคราะห์

ให้นักเรียนเรียงลำดับเอกสารที่ใช้ในการสำรองห้องพัก ตั้งแต่เริ่มจองจนถึงเข้าพัก

- () ใบลงทะเบียนเข้าพัก
- () แบบฟอร์มการสำรองห้องพัก
- () ใบยืนยันการจอง
- () บัตรประชาชน/หนังสือเดินทาง
- () หลักฐานการชำระเงิน

ให้เขียนลำดับที่ถูกต้อง

1.
2.
3.
4.
5.

7. สรุปและอภิปรายผล

ครูและนักเรียนร่วมกันสรุปเนื้อหา

8. การประเมินผล

นักเรียนต้องได้ผลการประเมินไม่ต่ำกว่าร้อยละ 60 และหากไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินจะต้องปฏิบัติงานใหม่

9. เอกสารอ้างอิง / เอกสารค้นคว้าเพิ่มเติม

อนิรุทธิ์ เจริญสุข. (2567). งานส่วนหน้าโรงแรม (Front Office). ศูนย์หนังสือเมืองไทย จำกัด

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

คำสั่ง : จงจับคู่กับเพื่อนในห้องเรียนโดยแบ่งบทบาทหน้าที่เป็นพนักงานรับจองห้องพักและแขก ฝึกบทสนทนาภาษาอังกฤษในการสำรองห้องพักผ่านทางโทรศัพท์และแสดงบทบาทสมมติหน้าชั้นเรียน

Receptionist : Good morning, Sawasce Hotel. May help you?

Guest : Yes, I'd like to make a reservation for a room.

Receptionist : When for, sir.?

Guest : July 25th.

Receptionist For how many nights, sir?

Guest : 2 nights.

Receptionist : What kind of room would you like, sir? We have double and single rooms.

Guest : Double, please. What's the room rate?

Receptionist : It's 1,500 baht a night plus tax and breakfast. Would you like me to book

the room for you?

Guest : Yes please.

Receptionist : Your name, please?

Guest : Nancy Anderson.

Receptionist : Miss Anderson, will you pay by cash or credit card?

Guest Visa Card.

Receptionist Card number please.

Guest : 4198 2289 3388 228.

Receptionist : Expiration date?

Guest : 1/9/2025

Receptionist : OK, You're all set. We'll see you on the 25".

การประเมินผล

แบบประเมินการแสดงบทบาทสมมติ (20 คะแนน)

รายการประเมิน	คะแนน
1. การออกเสียงภาษาอังกฤษถูกต้อง ชัดเจน และเหมาะสม	4
2. การใช้บทสนทนาและลำดับขั้นตอนการรับจองห้องพักถูกต้อง	4
3. บุคลิกภาพ มารยาท น้ำเสียง และการให้บริการของพนักงานต้อนรับ	4
4. ความคล่องแคล่ว ความมั่นใจ และการสื่อสารระหว่างคู่สนทนา	4
5. ความร่วมมือในการทำงานเป็นคู่ และการแสดงบทบาทสมจริง	4
รวม	20

1. การออกเสียงภาษาอังกฤษถูกต้อง ชัดเจน และเหมาะสม (4 คะแนน)

- 4 ออกเสียงถูกต้อง ชัดเจน ใช้ น้ำเสียงเหมาะสม เข้าใจง่ายตลอดการสนทนา
- 3 ออกเสียงถูกต้องเป็นส่วนใหญ่ มีข้อผิดพลาดเล็กน้อย แต่ยังสื่อสารได้ชัดเจน
- 2 ออกเสียงผิดหลายคำ ทำให้การสื่อสารติดขัดเป็นบางช่วง
- 1 ออกเสียงผิดเป็นส่วนใหญ่ พูดไม่ชัดเจน ทำให้ผู้ฟังเข้าใจได้ยาก

2. การใช้บทสนทนาและลำดับขั้นตอนการรับจองห้องพักถูกต้อง (4 คะแนน)

4 ใช้บทสนทนาครบทุกขั้นตอน เรียงลำดับถูกต้อง ตั้งแต่การทักทาย รับข้อมูลการจอง การชำระเงิน และการยืนยันการจอง

- 3 ขาดรายละเอียดเล็กน้อย หรือเรียงลำดับผิดเพียง 1 ขั้นตอน
- 2 ขาดหลายขั้นตอน หรือเรียงลำดับไม่ถูกต้อง ทำให้บทสนทนาไม่ต่อเนื่อง
- 1 ไม่สามารถดำเนินบทสนทนาได้ครบตามขั้นตอน

3. บุคลิกภาพ มารยาท น้ำเสียง และการให้บริการ (4 คะแนน)

4 แสดงบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้ม สุภาพ น้ำเสียงเป็นมิตร มีมารยาทในการให้บริการตลอดการสนทนา

- 3 บุคลิกภาพและมารยาทเหมาะสม มีข้อบกพร่องเล็กน้อย
- 2 บุคลิกภาพหรือการใช้คำพูดยังไม่เหมาะสม ขาดความเป็นธรรมชาติ
- 1 ขาดมารยาทในการบริการ ใช้คำพูดหรือน้ำเสียงไม่เหมาะสม

4. ความคล่องแคล่ว ความมั่นใจ และการสื่อสาร (4 คะแนน)

- 4 พูดได้คล่องแคล่ว มั่นใจ ติดต่อสื่อสารได้ต่อเนื่อง ไม่หยุดชะงัก
- 3 พูดได้ค่อนข้างคล่อง มีหยุดคิดบ้างเล็กน้อย

- 2 พุดติดขัดหลายครั้ง ต้องอาศัยการช่วยเหลือจากคู่สนทนา
- 1 พุดไม่ได้ต่อเนื่อง ขาดความมั่นใจ ไม่สามารถสื่อสารได้ครบถ้วน
5. ความร่วมมือในการทำงานเป็นคู่ และการแสดงบทบาทสมจริง (4 คะแนน)
 - 4 ทั้งสองคนร่วมมือกันดี แสดงบทบาทสมจริง มีการโต้ตอบเป็นธรรมชาติ
 - 3 ร่วมมือกันดี แต่ยังขาดความต่อเนื่องหรือความสมจริงบางส่วน
 - 2 การทำงานร่วมกันยังไม่ดี บทบาทไม่ชัดเจน หรือมีการช่วยเหลือกันน้อย
 - 1 ขาดความร่วมมือ ไม่สามารถแสดงบทบาทตามที่ได้รับมอบหมายได้

10. เอกสารอ้างอิง /เอกสารค้นคว้าเพิ่มเติม

อนิรุทธิ์ เจริญสุข. (2567). **งานส่วนหน้าโรงแรม (Front Office)**. ศูนย์หนังสือเมืองไทย จำกัด

2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นพพล สุตขารมย์ (2561) ศึกษาเรื่องการพัฒนาสื่อการเรียนรู้ เรื่อง กินดีชีวิตก็เป็นสุข สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 กรณีศึกษา โรงเรียนวัดบ้านหลวง (บัวราษฎร์บำรุง) การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) พัฒนาชุดสื่อการเรียนรู้ เรื่อง กินดีชีวิตก็เป็นสุข สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 ให้มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ที่กำหนด 80/80 2) เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนก่อนเรียนและหลังเรียนของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 จากการเรียนด้วยชุดสื่อการเรียนรู้ และ 3) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้เรียนต่อสื่อการเรียนรู้ เรื่อง กินดีชีวิตก็เป็นสุข สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 จำนวน 21 คน จากโรงเรียนวัดบ้านหลวง (บัวราษฎร์บำรุง) ซึ่งได้มาโดยใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ 1) สื่อการเรียนรู้ 2) แผนการจัดการเรียนรู้ 3) แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ ก่อนเรียนและหลังเรียน และ 4) แบบสอบถามพึงพอใจของนักเรียนต่อสื่อการเรียนรู้ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ค่าร้อยละ (%) และค่าสถิติ t-test แบบ Dependent Group ผลการวิจัยพบว่า 1) ชุดสื่อการเรียนรู้ เรื่อง กินดีชีวิตก็เป็นสุข สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 มีประสิทธิภาพเท่ากับ 75.00/80.95 ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ 80/80 ที่กำหนดไว้ 2) ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนที่เรียนด้วยชุดสื่อการเรียนรู้ เรื่อง กินดีชีวิตก็เป็นสุขสำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงกว่าก่อนเรียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 3) ความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อสื่อการเรียนรู้ เรื่อง กินดีชีวิตก็เป็นสุขสำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.70 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.18

อุไรภรณ์ และคณะ (2562) ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพของเว็บไซต์รายการอาหารแลกเปลี่ยนในรูปแบบภาพหมุน 360 องศา ต่อการควบคุมพลังงานและสารอาหาร ในกลุ่มผู้ใหญ่ตอนต้นที่มีภาวะน้ำหนักเกินและโรคอ้วน การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อที่พัฒนาเว็บไซต์รายการอาหารแลกเปลี่ยนในรูปแบบภาพหมุน 360 องศา สำหรับการควบคุมพลังงานและสารอาหาร และศึกษาประสิทธิภาพของเว็บไซต์ที่ผลิตขึ้นต่อการควบคุมพลังงานและสารอาหารในกลุ่มผู้ใหญ่ตอนต้นที่มี

ภาวะน้ำหนักเกินและโรคอ้วน ผู้เข้าร่วมโครงการวิจัยเป็นผู้ใหญ่ตอนต้นจำนวน 66 คน ได้รับการสอนรายการอาหารแลกเปลี่ยน โดยแบ่งเป็น กลุ่มที่ได้รับการสอนด้วยเอกสารจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 32 กลุ่มที่ได้รับการสอนด้วยโมเดลรายการอาหารเสมือนจริง จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 38 และกลุ่มที่ได้รับการสอนด้วยเว็บไซต์รายการอาหารแลกเปลี่ยนในรูปแบบภาพหมุน 360 องศา จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 30 และทำการศึกษาตัวแปร 5 ด้านดังนี้ การเปลี่ยนแปลงน้ำหนักและสัดส่วนของร่างกาย การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมกรรมการบริโภคอาหาร การเปลี่ยนแปลงทางด้านอารมณ์ การเปลี่ยนแปลงทางด้านความรู้ และการประเมินความพึงพอใจต่อเครื่องมือและวิธีการสอน ผลการศึกษาพบว่า ผลการเปลี่ยนแปลงน้ำหนักและสัดส่วนของร่างกายไม่มีความแตกต่างภายในกลุ่มและระหว่างกลุ่ม ผลค่าเฉลี่ยของการบริโภคอาหารต่อวันพบว่า หลังการทดลองของกลุ่มที่สอนด้วยเว็บไซต์มีแนวโน้มลดลงเมื่อเทียบกับก่อนทดลอง แต่อีก 2 กลุ่มพบว่ามีความเพิ่มขึ้น ผลคะแนนความทดสอบความเครียด พบว่า กลุ่มที่สอนด้วยเอกสารมีการเปลี่ยนแปลงของอารมณ์ความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p=0.01$) แต่อีก 2 กลุ่มไม่พบความแตกต่างภายในกลุ่ม ผลการทดสอบทางด้านความรู้พบว่าทั้ง 3 กลุ่มเพิ่มความรู้หลังการทดลองได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p=0.00$) และสุดท้ายผลของการประเมินความพึงพอใจต่อเครื่องมือและวิธีการสอน พบว่ามีความพึงพอใจในระดับดี และไม่พบความแตกต่างระหว่างกลุ่ม การศึกษาครั้งนี้ชี้ให้เห็นว่า เว็บไซต์รายการอาหารแลกเปลี่ยนในรูปแบบภาพหมุน 360 องศา ต่อการควบคุมพลังงานและสารอาหารในกลุ่มผู้ใหญ่ตอนต้นที่มีภาวะน้ำหนักเกินและโรคอ้วน มีประสิทธิภาพในการให้คำปรึกษาได้เทียบเท่ากับวิธีที่สอนด้วยเอกสารและโมเดลอาหาร การศึกษาในอนาคตควรพัฒนาระบบการให้ความรู้และเนื้อหา การส่งเสริมการออกกำลังกายและการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม ควบคู่ไปกับการพัฒนาเครื่องมือต่างๆในการสอนด้านอาหารแลกเปลี่ยน เพื่อให้กระบวนการควบคุมน้ำหนักและป้องกันภาวะน้ำหนักเกินและโรคอ้วนมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

วรลัญช์ วงศ์ชมภู (2565) ศึกษาเรื่องการพัฒนาสื่อการสอนออนไลน์ เรื่อง รายการอาหารแลกเปลี่ยนของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ วิทยาลัยอาชีวศึกษาเสาวภา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการศึกษาวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาประสิทธิภาพของสื่อการสอนออนไลน์ เรื่องรายการอาหารแลกเปลี่ยนของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ วิทยาลัยอาชีวศึกษาเสาวภา 2) ประเมินความเหมาะสม และความเป็นประโยชน์ของสื่อการสอนออนไลน์ และ 3) ศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อสื่อการสอนออนไลน์ โดยมีประชากรเป็นนักเรียนหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นปีที่ 1 แผนกอาหารและโภชนาการ วิทยาลัยอาชีวศึกษาเสาวภา จำนวน 30 คน และดำเนินการสุ่มแบบเจาะจง ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ สื่อการสอนออนไลน์ แบบประเมินความเหมาะสม และความเป็นประโยชน์ของสื่อการสอนออนไลน์ และแบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อสื่อการสอนออนไลน์ และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่า E/E, ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่า 1) สื่อการสอนออนไลน์ เรื่อง รายการอาหารแลกเปลี่ยนของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ วิทยาลัยอาชีวศึกษาเสาวภา มีประสิทธิภาพเป็น 80.11/89.78 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ 2) ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นว่สื่อการสอนออนไลน์มีความเหมาะสมโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และมีประโยชน์โดยรวมอยู่ในระดับมาก และ 3) นักเรียนมีความพึงพอใจต่อสื่อการสอนออนไลน์อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงจากมากไปหา

น้อย พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านประโยชน์ต่อผู้ใช้สื่อออนไลน์ รองลงมาคือ ด้านการออกแบบสื่อออนไลน์ และน้อยที่สุดคือ ด้านเนื้อหาของบทเรียน สรุปได้ว่า นักเรียนมีความพึงพอใจต่อสื่อการสอนออนไลน์โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สรุปผลการวิจัย 3 เรื่อง โมเดลอาหารแลกเปลี่ยน

1) วัตถุประสงค์: มุ่งเน้นพัฒนาสื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับโภชนาการและการกินที่ดี เพื่อให้ความรู้และส่งเสริมพฤติกรรมการกินที่ดีแก่กลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกัน

2) ประสิทธิภาพของสื่อ: สื่อการเรียนรู้ที่พัฒนาขึ้นมีความสามารถในการส่งเสริมการเรียนรู้และเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้เรียนได้

3) ความพึงพอใจของผู้เรียน: ผู้เรียนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อสื่อการเรียนรู้ที่พัฒนาขึ้น

ผลการวิจัย

1) สื่อการเรียนรู้มีประสิทธิภาพ: สื่อการเรียนรู้ที่พัฒนาขึ้นในแต่ละงานวิจัยสามารถช่วยให้ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโภชนาการและการกินที่ดีมากขึ้น

2) ส่งเสริมการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม: ในงานวิจัยของ อุไรภรณ์ และคณะ พบว่าการใช้เว็บไซต์รายการอาหารแลกเปลี่ยนในรูปแบบภาพหมุน 360 องศา สามารถส่งเสริมให้ผู้เรียนมีแนวโน้มที่จะควบคุมปริมาณอาหารได้ดีขึ้น

3) ความหลากหลายของสื่อ: สื่อการเรียนรู้ที่ใช้มีความหลากหลาย ทั้งสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อดิจิทัล และโมเดล ซึ่งสอดคล้องกับความสนใจและความสามารถในการเรียนรู้ของผู้เรียนที่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

1) การศึกษาผลระยะยาว: ควรมีการศึกษาผลระยะยาวของการใช้สื่อการเรียนรู้ เพื่อประเมินผลกระทบต่อพฤติกรรมการกินในระยะยาว

2) การพัฒนาสื่อที่ตอบสนองความต้องการเฉพาะ: ควรพัฒนาสื่อการเรียนรู้ที่ตอบสนองความต้องการเฉพาะของแต่ละกลุ่มเป้าหมาย เช่น กลุ่มเด็กวัยรุ่น กลุ่มผู้สูงอายุ หรือกลุ่มที่มีโรคเรื้อรัง

3) การบูรณาการสื่อการเรียนรู้กับกิจกรรมอื่นๆ: ควรบูรณาการสื่อการเรียนรู้กับกิจกรรมอื่นๆ เช่น การทำอาหาร การออกกำลังกาย เพื่อให้การเรียนรู้มีความน่าสนใจและเกิดประโยชน์สูงสุด

4) การประเมินผลที่หลากหลาย: ควรใช้เครื่องมือประเมินผลที่หลากหลาย เพื่อวัดผลลัพธ์ทั้งในด้านความรู้ พฤติกรรม และทัศนคติ

ดังนั้นสรุปได้ว่า

การพัฒนาสื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับโภชนาการและการกินที่ดีเป็นสิ่งสำคัญในการส่งเสริมสุขภาพของประชาชน งานวิจัยทั้ง 3 ชิ้นที่นำเสนอแสดงให้เห็นถึงศักยภาพของสื่อการเรียนรู้ในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการกินและส่งเสริมสุขภาพที่ดีได้

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.3.1.1 ประชากร นักเรียนระดับชั้นประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ชั้นปีที่ 1 วิทยาลัยเทคนิคบ้านค่าย จำนวน 550 คน

1.3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง นักเรียนระดับชั้นประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ชั้นปีที่ 1 แผนกวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว วิทยาลัยเทคนิคบ้านค่าย จำนวน 36 คน ซึ่งได้จากการสุ่มแบบแบ่งกลุ่ม (Cluster Random Sampling) โดยใช้การคำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างเกณฑ์ร้อยละของ วาโร เฟ็งสวัสต์ (2551, หน้า 187-188)

3.2 เครื่องมือ/นวัตกรรมที่ใช้ในการวิจัย

3.2.1 แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน งานส่วนหน้าโรงแรม สำหรับนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 1 สาขาวิชาการโรงแรม วิทยาลัยเทคนิคบ้านค่าย มีลักษณะเป็นแบบทดสอบปรนัย จำนวน 20 ข้อ

3.2.2 แผนการจัดประสบการณ์การเรียนรู้โดยการพัฒนาทักษะการปฏิบัติงานส่วนหน้าโรงแรมด้านการสำรองห้องพัก โดยใช้บทบาทสมมติ ของนักเรียนระดับชั้นประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ชั้นปีที่ 1 แผนกวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว จำนวน 1 แผน ใช้ระยะเวลา 4 สัปดาห์ สัปดาห์ละ 2 ชั่วโมง วันละ 2 ชั่วโมง รวม 8 ชั่วโมง

3.3 ขั้นตอนการพัฒนา/นวัตกรรม

3.3.1 ขั้นตอนการพัฒนาแบบทดสอบ โดยกำหนดจุดประสงค์ของแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์

3.3.2 ขั้นตอนการสร้างแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ และเลือกประเภท ซึ่งในกลุ่มของข้าพเจ้าได้เลือกแบบทดสอบปรนัย แบบเลือกตอบ 4 ตัวเลือก จำนวน 20 ข้อ เพื่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน วิชางานส่วนหน้าโรงแรม ของนักเรียนระดับชั้นประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ชั้นปีที่ 1 แผนกวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว

3.3.3 ขั้นตอนการร่างแบบแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ แบบทดสอบปรนัย แบบเลือกตอบ 4 ตัวเลือก ความเป็นปรนัยหมายถึง ความชัดเจน ความถูกต้อง ความเข้าใจตรงกัน โดยยึดถือความถูกต้องทางวิชาการเป็นเกณฑ์ การสร้างแบบทดสอบใดๆ จำเป็นต้องมีความชัดเจนเข้าใจตรงกันระหว่างผู้ออกข้อสอบและผู้ทำข้อสอบ คุณสมบัติความเป็นปรนัยของแบบทดสอบพิจารณาได้เป็น 3 ประการ คือ 1) ผู้อ่านข้อสอบทุกคนเข้าใจตรงกัน 2) ผู้ตรวจทุกคนให้คะแนนได้ตรงกัน 3) แปลความหมายของคะแนนได้ตรงกัน

3.3.4 ตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา โดยใช้ IOC พิจารณาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยผู้เชี่ยวชาญอย่างน้อย 3-5 คน สูตรที่ใช้ในการคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์/นิยาม คือ

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

IOC = ค่าดัชนีความสอดคล้อง

R = ผลคูณของคะแนนกับจำนวนผู้เชี่ยวชาญในแต่ละระดับความสอดคล้อง

n = จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

ค่า IOC มีค่าระหว่าง -1 ถึง 1 ข้อคำถามที่ดีควรมีค่า IOC ใกล้ 1 ส่วนข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.5 ควรแก้ไขหรือปรับปรุง

3.3.5 ตรวจสอบความเชื่อมั่น โดยการนำแบบทดสอบไปทดลองใช้ ใช้วิธีของ Kuder-Richardson KR-21 ก็คือความแปรปรวนของคะแนนรายข้อ (S_1^2) ของสัมประสิทธิ์แอลฟา สามารถใช้ได้ทั้งแบบทดสอบที่ให้คะแนนแบบผิดให้ 0 และถูกให้ 1 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

3.3.6 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 ข้อสอบที่มีอำนาจจำแนกคือ ข้อสอบที่สามารถแยกคนเก่งออกจากคนอ่อนได้ 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 0.20 ถึง 0.80 และค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง 0.20 ถึง 1.00

3.4 แบบแผนการทดลอง

แบบแผนการทดลองขั้นต้น เป็นการวิจัยเชิงทดลองอย่างอ่อน (Leaky Design) ควบคุมอิทธิพลแทรกได้น้อยกว่าแบบอื่น ขาดน้ำหนักในการอธิบายความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ มีความเป็นธรรมชาติสูง

The One-Group Pretest-Posttest Design

วัดตัวแปรตามทั้งก่อนและหลังจากการทดลอง เพื่อเปรียบเทียบว่าเกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้นจริงหรือไม่ จุดอ่อนของการวิจัยนี้ คือขาดการเปรียบเทียบกับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ได้ผ่านการจัดกระทำ ทำให้นักวิจัยอาจไม่มั่นใจในผลสรุป เพราะผลที่เกิดของการทดลอง อาจเป็นปรากฏการณ์ทั่วไป ซึ่งเกิดขึ้นได้ทั้งกลุ่มที่ได้รับการทดลองและไม่ได้รับการทดลอง แผนภูมิรูปแบบการวิจัย

การทดสอบก่อนการทดลอง	การจัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้สื่อบอร์ดเกม	การทดสอบหลังการทดลอง
O_1	X	O_2

เมื่อ

O_1 คือ การทดสอบก่อนการทดลอง

O_2 คือ การทดสอบหลังการทดลอง

X คือ การจัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้สื่อบอร์ดเกม

วิธีการ

1. เลือกกลุ่มตัวอย่าง 1 กลุ่ม
2. ทำการทดสอบก่อนการให้สิ่งทดลอง
3. ให้สิ่งทดลอง
4. ทดสอบหลังการให้สิ่งทดลอง
5. สถิติที่ใช้ทดสอบ คือ t-test

ข้อดี

1. สามารถเปรียบเทียบผลหลังการให้สิ่งทดลองได้ว่าผลเพิ่มขึ้นหรือเท่าเดิม

ข้อจำกัด

1. ไม่มีกลุ่มควบคุม จึงไม่สามารถสรุปได้ว่าผลทดสอบครั้งหลัง เป็นผลมาจากการให้สิ่งทดลอง
2. อาจเกิดเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นระหว่างที่มีการทดสอบก่อนและหลังการให้สิ่งทดลอง

3. ในระหว่างที่มีการทดสอบก่อนและหลังนั้น อาจจะมีประสบการณ์จากการเรียนรู้เพิ่มขึ้น ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อคะแนนการทดสอบครั้งหลัง

3.5 ขั้นตอนการเก็บข้อมูล

หนังสือเรียนรายวิชาโภชนาการและอนามัย อาหาร	โมเดลอาหารแลกเปลี่ยน
ครั้งที่1 ทดสอบก่อนเรียน บทที่ 2	ครั้งที่1 ทดสอบก่อนเรียน บทที่ 2
ครั้งที่2 เนื้อหาที่ใช้สอน	ครั้งที่2 เนื้อหาที่ใช้สอน
ครั้งที่3 เนื้อหาที่ใช้สอน	ครั้งที่3 นำโมเดลอาหารแลกเปลี่ยนเข้ามาใช้
ครั้งที่4 ทดสอบหลังเรียน บทที่ 2	ครั้งที่4 ทดสอบหลังเรียน บทที่ 2

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. หาค่าเฉลี่ยของคะแนนทดสอบก่อนและหลังเรียน ($\bar{X}$) โดยคำนวณจากสูตร ดังนี้ (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. 2543 : 351)

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

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

2. หาค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของคะแนนทดสอบก่อนและหลังเรียน ใช้สูตร ดังนี้ (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. 2543 : 352)

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

เมื่อ S.D. แทน ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
 ΣX แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
 ΣX^2 แทน ผลรวมของกำลังสองของคะแนนทั้งหมด
 n แทน จำนวนข้อมูล

3. 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-1

บทที่ 4

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาทักษะการปฏิบัติงานส่วนหน้าโรงแรมด้านการสำรองห้องพัก โดยใช้บทบาทสมมติ สำหรับนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 1 สาขาวิชาการโรงแรม วิทยาลัยเทคนิคบ้านค่าย มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาทักษะการปฏิบัติงานด้านการสำรองห้องพัก และเปรียบเทียบทักษะของนักเรียนก่อนและหลังการจัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้บทบาทสมมติ รวมทั้งศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อกิจกรรมการเรียนรู้

1. ผลการศึกษา

ผลการศึกษาพบว่า นักเรียนที่ได้รับการจัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้บทบาทสมมติ มีคะแนนทักษะการปฏิบัติงานด้านการสำรองห้องพักหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน โดยนักเรียนสามารถปฏิบัติตามขั้นตอนการสำรองห้องพักได้อย่างถูกต้องมากขึ้น สามารถสอบถามและบันทึกข้อมูลของผู้ใช้บริการได้ครบถ้วน มีความมั่นใจในการสื่อสาร และสามารถปฏิบัติงานตามสถานการณ์ที่กำหนดได้เหมาะสม

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการจัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้บทบาทสมมติ พบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับ ดี ดีมาก และดีเยี่ยม ตามลำดับ โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูง ได้แก่ การเปิดโอกาสให้นักเรียนได้ลงมือปฏิบัติจริง การได้ฝึกสถานการณ์ที่ใกล้เคียงกับการทำงานจริง และการมีส่วนร่วมในการเรียนรู้

2. อภิปรายผล

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า การจัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้บทบาทสมมติสามารถส่งเสริมทักษะการปฏิบัติงานส่วนหน้าโรงแรมด้านการสำรองห้องพักของนักเรียนได้ เนื่องจากกิจกรรมเปิดโอกาสให้นักเรียนได้ฝึกปฏิบัติจากสถานการณ์จำลอง โดยนักเรียนได้สวมบทบาทเป็นพนักงานส่วนหน้าและผู้ใช้บริการ ทำให้เกิดการเรียนรู้จากการลงมือปฏิบัติจริง นักเรียนสามารถนำความรู้จากภาคทฤษฎีมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน และสามารถเรียนรู้ข้อผิดพลาดของตนเองเพื่อนำไปปรับปรุงการปฏิบัติงานในครั้งต่อไป

นอกจากนี้ การฝึกปฏิบัติผ่านสถานการณ์บทบาทสมมติช่วยให้นักเรียนเกิดความคุ้นเคยกับขั้นตอนการสำรองห้องพัก สามารถเรียงลำดับการให้บริการได้อย่างเป็นระบบ และมีความมั่นใจในการสื่อสารกับผู้ใช้บริการมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับลักษณะการเรียนรู้ด้านวิชาชีพที่เน้นการฝึกทักษะจากสถานการณ์ที่ใกล้เคียงกับการปฏิบัติงานจริง

สำหรับความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อกิจกรรมการเรียนรู้ อาจเป็นผลมาจากลักษณะของกิจกรรมที่เน้นการมีส่วนร่วมและการลงมือปฏิบัติ นักเรียนได้มีโอกาสทำงานร่วมกับเพื่อน ได้ฝึกแก้ไขสถานการณ์ และได้รับคำแนะนำจากครูผู้สอนอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้บรรยากาศในการเรียนรู้มีความน่าสนใจและช่วยให้นักเรียนเห็นความเชื่อมโยงระหว่างเนื้อหาที่เรียนกับการปฏิบัติงานจริงในสถานประกอบการ

ดังนั้น การจัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้บทบาทสมมติจึงเป็นแนวทางที่สามารถนำมาใช้ในการพัฒนาทักษะการปฏิบัติงานด้านการสำรองห้องพักของนักเรียนระดับ ปวช.1 สาขาวิชาการโรงแรมได้ โดยควรจัดสถานการณ์ให้มีความหลากหลายและสอดคล้องกับสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้นในการปฏิบัติงานจริง เพื่อให้นักเรียนสามารถพัฒนาทั้งทักษะวิชาชีพ การสื่อสาร และความมั่นใจในการให้บริการ

บทที่ 5

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผล

การวิจัยเรื่องการพัฒนาทักษะการปฏิบัติงานส่วนหน้าโรงแรมด้านการสำรองห้องพัก โดยใช้ บทบาทสมมติ สำหรับนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 1 สาขาวิชาการโรงแรม วิทยาลัยเทคนิคบ้านค่าย มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาทักษะการปฏิบัติงานด้านการสำรองห้องพัก เปรียบเทียบทักษะก่อนและหลังการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ และศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนที่มี ต่อกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้บทบาทสมมติ

ผลการวิจัยสรุปได้ว่า นักเรียนมีทักษะการปฏิบัติงานส่วนหน้าโรงแรมด้านการสำรองห้องพัก หลังได้รับการจัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้บทบาทสมมติสูงกว่าก่อนการจัดกิจกรรม โดยนักเรียน สามารถปฏิบัติตามขั้นตอนการสำรองห้องพักได้ถูกต้องมากขึ้น สามารถสอบถามและบันทึกข้อมูลของ ผู้ใช้บริการได้ครบถ้วน รวมทั้งสามารถสื่อสารและให้บริการตามสถานการณ์ที่กำหนดได้เหมาะสม

นอกจากนี้ นักเรียนมีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้บทบาทสมมติใน ภาพรวมอยู่ในระดับ ดี ดีมาก และดีเยี่ยม ตามลำดับ เนื่องจากกิจกรรมเปิดโอกาสให้นักเรียนได้ลงมือ ปฏิบัติจริง ได้ฝึกการสื่อสารและการแก้ไขสถานการณ์ ตลอดจนสามารถนำความรู้จากบทเรียนมา ประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานด้านการสำรองห้องพักได้

5.2 ข้อเสนอแนะ

1. ควรนำกิจกรรมบทบาทสมมติมาใช้ร่วมกับการเรียนการสอนภาคปฏิบัติในรายวิชางาน ส่วนหน้าโรงแรม เพื่อให้นักเรียนได้ฝึกทักษะจากสถานการณ์ที่ใกล้เคียงกับการปฏิบัติงานจริง
2. ควรจัดสถานการณ์บทบาทสมมติให้มีความหลากหลาย เช่น การสำรองห้องพักทาง โทรศัพท์ การสำรองห้องพักโดยตรง การเปลี่ยนแปลงข้อมูลการจอง และการยกเลิกการสำรอง ห้องพัก เพื่อให้นักเรียนได้ฝึกแก้ไขปัญหาในสถานการณ์ต่าง ๆ
3. ครูควรให้คำแนะนำและข้อเสนอแนะหลังการปฏิบัติแต่ละครั้ง เพื่อให้นักเรียนทราบ ข้อผิดพลาดและสามารถปรับปรุงทักษะการปฏิบัติงานของตนเองได้
4. ควรจัดเตรียมอุปกรณ์และสื่อที่จำลองสภาพแวดล้อมของแผนกส่วนหน้า เช่น เคาน์เตอร์ ต้อนรับ แบบฟอร์มการสำรองห้องพัก และอุปกรณ์สำนักงาน เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้จากสถานการณ์ จริง

เอกสารอ้างอิง

- กรมวิชาการ. 2542. *การสังเคราะห์รูปแบบการพัฒนาศักยภาพของเด็กไทยด้านความรับผิดชอบและวินัยในตนเอง*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว.
- กระทรวงศึกษาธิการ. 2542. *พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ : กรอบและหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการอาชีวศึกษาระบบทวิภาคี*. กรุงเทพฯ.
- แคลร์ เมอร์เรย์ และคณะ. 2565. *ศึกษาเรื่อง Diamond: The Game – เกมกระดานสำหรับนักเรียนระดับมัธยมศึกษาที่ส่งเสริมอาชีพและประสบการณ์ทางวิทยาศาสตร์ การพัฒนา Diamond: The Game*.
- ณัชชา เจริญชนะกิจ และโสมนาย บุญญานันต์. 2565. *เรื่องแนวทางการออกแบบบอร์ดเกมเพื่อส่งเสริมความสามารถในการออกแบบการเรียนรู้สะเต็มศึกษา*. วารสารครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 50 (4), ไม่มีเลขหน้า.
- ณัฐวัฒน์ วรณชัย และปิยมนัส วรวิทย์รัตนกุล. 2565. *การพัฒนาบอร์ดเกมการศึกษา เรื่อง ระบบสุริยะ กลุ่มสาระการเรียนรู้วิทยาศาสตร์ ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3*. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ, 11 (1), ไม่มีเลขหน้า.
- ดวงเดือน พันธุมนาวิน. 2523. *จิตวิทยาการปลูกฝังวินัยแห่งตน*. กรุงเทพฯ : สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- พรรณศรณ เทพภูธร สัณชัย พัฒนสิทธิ์ และไพฑูรย์ ศรีฟ้า. 2565. *การพัฒนาบอร์ดเกมการศึกษา ความเป็นจริงเสริมสำหรับการเรียนรู้โดยใช้เกมเป็นฐาน เพื่อส่งเสริมผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 3*. วารสารการวัดผลการศึกษา, 39 (105), ไม่มีเลขหน้า.
- ธนู วุฒิเกียรติไพบูล. 2542. *การศึกษาการประพจน์ผิวดินวินัยของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายตามทัศนะของครูและนักเรียนชั้นมัธยมศึกษา*. สังกัดกรมสามัญศึกษาในจังหวัดนครราชสีมา. ปริญญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- นงเล็ก สุขถิ่นไทย. 2531. *งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบของคนไทย : ในประมวลบทความทางวิชาการด้านพฤติกรรมศาสตร์*. เอกสารฉบับพิเศษในวันครบรอบปีที่ 33 หน้า81-100. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พนัส หันนาดิษฐ์. 2524. *การสร้างจริยธรรมให้แก่ นักเรียนชาย แนวทางการพัฒนาจริยธรรมไทย*. เอกสารการประชุมทางวิชาการเกี่ยวกับจริยธรรมไทย ,
- ยุทธ ไกยวรรณ. 2565. *ศึกษาเรื่องการวิเคราะห์แผนแบบการทดลองสุ่มสมบูรณ์ภายในบล็อก*. วารสารวิชาการเทคโนโลยีอุตสาหกรรม:มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 10 (2), ไม่มีเลขหน้า.
- รุจิร ภู่อาร. 2545. *การเขียนแผนการเรียนรู้ = Daily Lesson Planning*. กรุงเทพฯ: บั๊ค พอยท์. โรงเรียนอนุบาลอนงค์นาฏ. 2563. *การจัดประสบการณ์การเรียนรู้โดยใช้เกมการศึกษา เพื่อ*

- พัฒนาทักษะพื้นฐานคณิตศาสตร์ของนักเรียนปฐมวัย. วารสารครุศาสตร์ปริทรรศน์ฯ, 7 (3).
โรงเรียนอนุบาลอนงค์นาฏ.
- วชิรวิทย์ เอี่ยมวิสัย. 2563. การพัฒนาบอร์ดเกมตามแนวทางการคิดอย่างมีวิจารณญาณเพื่อส่งเสริม
ความเป็นพลเมืองดิจิทัลของนักเรียนชั้น มัธยมศึกษาปีที่ 1. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรี
นครินทรวิโรฒ: ม.ป.พ..
- วิภาภรณ์ บุญยงค์. 2566. เอกสารประกอบการสอนวิชา จิตวิทยาสำหรับครู. มหาวิทยาลัยราชภัฏราช
นครินทร์.

เอกสารอ้างอิง(ต่อ)

- วิภาภรณ์ บุญยงค์. 2566. เอกสารประกอบการสอนวิชา จิตวิทยาสำหรับครู. มหาวิทยาลัยราชภัฏราช
นครินทร์.
- สมบูรณ์ นครชัย. 2550. การพัฒนาการดำเนินงานเสริมสร้างวินัยในตนเองของนักเรียนโรงเรียนบ้าน
หนองเหล็กธาตุน้อย อำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ. การศึกษาค้นคว้าอิสระ กศ.ม.
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. มหาสารคาม.
- สำนักมาตรฐานการอาชีวศึกษาและวิชาชีพ. 2562. การจัดการเรียนการสอนจัดการศึกษาในรูปแบบทวิ
ภาคี 100 % สำนักมาตรฐานการอาชีวศึกษาและวิชาชีพสำนักงานคณะกรรมการการ
อาชีวศึกษา กรุงเทพฯ.
- อมรา เล็กเริงสินธุ์. 2540. หลักสูตรและการจัดการมัธยมศึกษา. ฝ่ายเอกสารและตำรา สถาบันราชภัฏ
สวนดุสิต. กรุงเทพฯ.
- อนิรุทธิ์ เจริญสุข. (2567). งานส่วนหน้าโรงแรม (Front Office). ศูนย์หนังสือเมืองไทย จำกัด

ภาคผนวก

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก แผนการสอน

ภาคผนวก ข แบบประเมินความสอดคล้องระหว่างข้อสอบกับตัวชี้วัด/ผล
การเรียนรู้

ภาคผนวก ค รูปภาพโมเดลอาหารแลกเปลี่ยน และการจัดกิจกรรม

ภาคผนวก ก แผนการสอน



แผนการจัดการเรียนรู้

หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ
ประเภทวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว
กลุ่มอาชีพการโรงแรม
สาขาวิชาการโรงแรม



รหัสวิชา 20701-2007 วิชา งานส่วนหน้าโรงแรม



SERVICE



HOSPITALITY



TRAVEL



TECHNOLOGY



จัดทำโดย

นางสาวอิสราภรณ์ สำราญจิตต์

ครูอัตราจ้าง

แผนกวิชาการโรงแรม

วิทยาลัยเทคนิคบ้านค่าย

สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา

กระทรวงศึกษาธิการ

	แผนการจัดการเรียนรู้	หน่วยที่...4.....
	รหัสวิชา 20701-2007 รายวิชา งานส่วนหน้าโรงแรม	สอนครั้งที่...9-11..
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ที่ 4 งานสำรองห้องพัก (Reservation)	ทฤษฎี6.....ชม. ปฏิบัติ.....6.....ชม.
	ชื่อเรื่อง งานสำรองห้องพัก (Reservation)	

1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

เข้าใจในระเบียบวิธีการสำรองห้องพัก การเสนอขายห้องพัก สามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในงานอาชีพ

2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

2.1 มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงานสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์กรมหาชน) รหัส 1.01.120,1.02.126,1.02.130,1.04.145,1.06.218,1.09.073,1.10.110,1.10.112,1.10.117,1.02.121,1.02.122,1.02.123,1.02.124,1.02.127,1.02.128,1.02.129,1.02.131,1.02.164,1.04.147,1.05.014 อาชีพพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 1,2,3

1) เกณฑ์การปฏิบัติงาน

1. ระบุและเข้าถึงแหล่งที่มาของข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรมและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอย่างเหมาะสมและถูกต้อง

2. ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรมและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อให้ความช่วยเหลือด้านการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพในอุตสาหกรรม

3. การเข้าถึงและการปรับปรุงข้อมูลเฉพาะในภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง

4. ใช้ความรู้ของโรงแรมและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในบริบท ที่ถูกต้องเพื่อเพิ่มคุณภาพของการปฏิบัติงาน

5. ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับอุตสาหกรรมอื่น ๆ เพื่อเพิ่มคุณภาพของการปฏิบัติงาน

2) วิธีประเมิน

1. ข้อสอบข้อเขียน

2. การสัมภาษณ์

3. การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสาธิตการปฏิบัติงาน

4. การจำลองสถานการณ์

3) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. ผลการสัมภาษณ์

2. ผลการสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง

3. ผลการสาธิตการปฏิบัติงาน

4. ผลการประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ

5. ผลการจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมติ

4) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. ผลสอบข้อเขียน
2. ผลการสัมภาษณ์
3. ผลการประเมิน

2.2 บุคลากรกลุ่มอาชีพ

แม่บ้านในโรงแรม - 5121 (ISCO-88 : TH) หรือ 5151 (ISCO-08 : TH)

พ่อครัว - 5122 (ISCO-88 : TH) หรือ 3434 (ISCO-08 : TH)

พ่อครัวขนมปังอบ - 7412 (ISCO-88 : TH)

พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม - 5123 (ISCO-88 : TH) หรือ 5131 (ISCO-08 : TH)

3. สมรรถนะประจำหน่วย

แสดงความรู้เกี่ยวกับประเภท วิธีการ เอกสาร ขั้นตอนการสำรองห้องพัก และการนำเสนอขายห้องพัก

4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. อธิบายความหมาย ประเภท วิธีการขั้นตอนของการสำรองห้องพักได้
2. ปฏิบัติตามระเบียบของการสำรองห้องพักได้
3. เห็นถึงประโยชน์และความสำคัญของการสำรองห้องพักได้
4. ใช้ประโยชน์ของวิธีการสำรองห้องพักเพื่อนำมาใช้ในวิชาชีพ และการดำเนินชีวิตได้

5. สาระการเรียนรู้

1. ความหมายของการสำรองห้องพัก
2. ประเภทของแขกที่เข้าพักในโรงแรม
3. อักษรย่อหรือโค้ด
4. ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นจากการจองห้องพัก

6. กิจกรรมการเรียนรู้

สอนครั้งที่ 9 ชั่วโมงที่ 33-35

6.1 ชี้นำเข้าสู่บทเรียน

กิจกรรม "คุณจะทำห้องพักอย่างไร?"

ครูนำเสนอภาพหรือคลิปการจองห้องพักผ่าน

- เว็บไซต์โรงแรม
- โทรศัพท์
- แอปพลิเคชัน
- บริษัทนำเที่ยว

ให้นักเรียนร่วมอภิปราย

- หากต้องการจองห้องพักจะเลือกวิธีใด เพราะเหตุใด
- โรงแรมได้รับข้อมูลจากช่องทางใดบ้าง

6.2 ขั้นสร้างความเข้าใจ

กิจกรรมกลุ่ม "Reservation Matching"

แบ่งนักเรียน 5 กลุ่ม

แต่ละกลุ่มศึกษาหัวข้อ

- ความหมาย
- ประเภทการจอง
- วิธีการจอง
- เอกสารการจอง
- ประเภทของแขก

จัดทำโปสเตอร์หรือ Mind Map แล้วนำเสนอหน้าชั้นเรียน

6.3 ขั้นปฏิบัติ

กิจกรรม "จับคู่เอกสารการจองห้องพัก"

นักเรียนจับคู่

- ชื่อเอกสาร
- หน้าที่
- ขั้นตอนการใช้งาน เช่น Reservation Form Booking Confirmation Voucher
Passport ID Card

Credit Card Guarantee

6.4 ขั้นสะท้อนผล

นักเรียนตอบคำถาม

1. การจองห้องพักมีความสำคัญอย่างไร
2. เอกสารใดจำเป็นที่สุด
3. หากข้อมูลการจองผิดพลาดจะเกิดผลอย่างไร

สอนครั้งที่ 10 ชั่วโมงที่ 36-38

6.1 ขั้นนำเข้าสู่บทเรียน

กิจกรรม "ผิดตรงไหน?"

ครูแสดงตัวอย่างใบจองห้องพักที่มีข้อผิดพลาด เช่น

- วันที่ผิด
- จำนวนผู้เข้าพักผิด
- ประเภทห้องพักผิด

ให้นักเรียนช่วยกันค้นหาข้อผิดพลาด

6.2 ขั้นสร้างความเข้าใจ

กิจกรรม "Flow Chart การจองห้องพัก"

แบ่งกลุ่ม ให้นักเรียนเรียงลำดับขั้นตอน ตั้งแต่

- รับการจอง
- ตรวจสอบห้องว่าง
- บันทึกข้อมูล
- ยืนยันการจอง
- ส่งเอกสารยืนยัน

พร้อมระบุอักษรย่อที่ใช้ เช่น

- FIT
- GIT
- ETA
- ETD
- VIP
- CXL
- No Show

6.3 ขั้นปฏิบัติ

กิจกรรมฐานการเรียนรู้ (Learning Stations)

ฐานที่ 1 อ่านใบจองห้องพัก

ฐานที่ 2 แปลอักษรย่อ

ฐานที่ 3 วิเคราะห์ปัญหาการจอง

ฐานที่ 4 แก้ไขสถานการณ์จำลอง

6.4 ขั้นสะท้อนผล

ตอบคำถาม

- ปัญหาใดพบได้บ่อยที่สุด
- หากแขกแจ้งยกเลิกการจองควรทำอย่างไร
- หากเกิด Overbooking ควรแก้ไขอย่างไร

สัปดาห์ที่ 11 ชั่วโมงที่ 39-41

เรื่อง การนำเสนอขายห้องพัก (Room Selling & Upselling)

สาระการเรียนรู้

1. หลักการนำเสนอขายห้องพัก
2. เทคนิคการเสนอขาย (Upselling)
3. การสื่อสารกับลูกค้า
4. การสำรองห้องพักในสถานการณ์จริง

6.1 ขั้นนำเข้าสู่บทเรียน

กิจกรรม "คุณ sẽเลือกห้องแบบไหน?"

ครูนำเสนอห้องพัก 3 ประเภท พร้อมราคาและสิ่งอำนวยความสะดวกให้นักเรียนเลือกห้องพักที่เหมาะสมกับสถานการณ์ของลูกค้าแต่ละประเภท

6.2 ขั้นสร้างความเข้าใจ

กิจกรรม "Hotel Sales Pitch"

แบ่งกลุ่ม แต่ละกลุ่มได้รับข้อมูลห้องพัก จัดทำแผนพับหรือโปสเตอร์ประชาสัมพันธ์ห้องพัก พร้อมจุดเด่นและสิทธิประโยชน์

6.3 ขั้นปฏิบัติ

กิจกรรม Role Play : Reservation Office

แต่ละกลุ่มจับฉลากสถานการณ์ เช่น

- แยกโทรศัพท์มาจองห้องพัก
- แยก Walk-in
- แยกต้องการเปลี่ยนประเภทห้อง
- แยกยกเลิกการจอง
- แยกต้องการอัปเกรดห้องพัก (Upselling)

นักเรียนรับบทเป็น

- Reservation Agent
- Front Office Receptionist
- ลูกค้า
- ผู้จัดการฝ่ายขาย

ฝึกปฏิบัติ

- รับสาย
 - ซักถามข้อมูล
 - ตรวจสอบห้องว่าง
 - นำเสนอขายห้องพัก
 - ยืนยันการจอง
 - กล่าวปิดการสนทนาอย่างสุภาพ

6.4 ขั้นสะท้อนผล (15 นาที)

นักเรียนเขียน Reflection

1. สิ่งที่ได้เรียนรู้จากหน่วยการสำรองห้องพัก
2. ทักษะที่สำคัญที่สุดของ Reservation Agent คืออะไร
3. หากทำงานจริงจะนำความรู้ไปใช้ได้อย่างไร
4. สิ่งที่ต้องพัฒนาตนเองเพิ่มเติม

7. สื่อและแหล่งการเรียนรู้

1. หนังสือ อนิรุทธิ์ เจริญสุข. (2567). งานส่วนหน้าโรงแรม (Front Office). ศูนย์หนังสือเมืองไทย จำกัด

2. บัตรคำตำแหน่งงาน
3. กระดาษ A3
4. ปากกาสี
5. PowerPoint
6. คลิปวิดีโองาน Front Office

8. หลักฐานการเรียนรู้

8.1 หลักฐานความรู้

1. ใบงานสรุปความรู้
2. ใบงาน Mind Map
3. แบบทดสอบก่อนเรียน-หลังเรียน
4. การตอบคำถามและการอภิปรายในชั้นเรียน

8.2 หลักฐานการปฏิบัติงาน

1. การแสดงบทบาทสมมติ (Role Play)
2. การนำเสนอผลงานกลุ่ม (Presentation)

9. การวัดและการประเมินผล

9.1 วิธีวัดและการประเมินผล

- 1) ทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน
- 2) ตรวจใบกิจกรรมการเรียนรู้
- 3) ตอบคำถาม
- 4) ประเมินการสนทนา
- 5) สังเกตพฤติกรรม

9.2 เครื่องมือวัดและการประเมินผล

- 1) แบบทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน
- 2) ใบกิจกรรมการเรียนรู้
- 3) แบบประเมินการตอบคำถาม
- 4) แบบประเมินการสนทนา
- 5) แบบสังเกตพฤติกรรม

9.3 เกณฑ์วัดและการประเมินผล

- 1) เกณฑ์การทดสอบหลังเรียน คะแนนผ่านไม่ต่ำกว่า 80%
- 2) เกณฑ์การประเมินการตอบคำถาม คะแนนผ่านไม่ต่ำกว่า 80%
- 3) เกณฑ์การประเมินการสนทนา คะแนนผ่านไม่ต่ำกว่า 80%
- 4) เกณฑ์การสังเกตพฤติกรรม คะแนนผ่านไม่ต่ำกว่า 80%

10. บันทึกผลหลังการจัดการเรียนรู้

10.1 ผลการจัดการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นกับผู้เรียน

10.2 ปัญหา อุปสรรคที่พบ

10.3 การแก้ไข้ปัญหา

1) ผลการแก้ไข้ปัญหาที่ส่งผลลัพธ์ที่ดีต่อผู้เรียน

2) แนวทางแก้ไข้ปัญหาในครั้งต่อไป

	ใบความรู้ที่ 4	หน่วยที่...4.....
	รหัสวิชา 20701-2007 รายวิชา งานส่วนหน้าโรงแรม	สอนครั้งที่...9-11..
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ที่ 4 งานสำรองห้องพัก (Reservation)	ทฤษฎี6.....ชม. ปฏิบัติ.....6.....ชม.
	ชื่อเรื่อง งานสำรองห้องพัก (Reservation)	

1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

เข้าใจในระเบียบวิธีการสำรองห้องพัก การเสนอขายห้องพัก สามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในงานอาชีพ

2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

2.1 มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงานสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์กรมหาชน) รหัส 1.01.120,1.02.126,1.02.130,1.04.145,1.06.218,1.09.073,1.10.110,1.10.112,1.10.117,1.02.121,1.02.122,1.02.123,1.02.124,1.02.127,1.02.128,1.02.129,1.02.131,1.02.164,1.04.147,1.05.014 อาชีพพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 1,2,3

1) เกณฑ์การปฏิบัติงาน

1. ระบุและเข้าถึงแหล่งที่มาของข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรมและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอย่างเหมาะสมและถูกต้อง

2. ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรมและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อให้ความช่วยเหลือด้านการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพในอุตสาหกรรม

3. การเข้าถึงและการปรับปรุงข้อมูลเฉพาะในภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง

4. ใช้ความรู้ของโรงแรมและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในบริบท ที่ถูกต้องเพื่อเพิ่มคุณภาพของการปฏิบัติงาน

5. ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับอุตสาหกรรมอื่น ๆ เพื่อเพิ่มคุณภาพของการปฏิบัติงาน

2) วิธีประเมิน

1. ข้อสอบข้อเขียน

2. การสัมภาษณ์

3. การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสาธิตการปฏิบัติงาน

4. การจำลองสถานการณ์

3) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. ผลการสัมภาษณ์

2. ผลการสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง

3. ผลการสาธิตการปฏิบัติงาน

4. ผลการประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ

5. ผลการจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมติ

4) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. ผลสอบข้อเขียน
2. ผลการสัมภาษณ์
3. ผลการประเมิน

2.2 บุคลากรกลุ่มอาชีพ

แม่บ้านในโรงแรม - 5121 (ISCO-88 : TH) หรือ 5151 (ISCO-08 : TH)

พ่อครัว - 5122 (ISCO-88 : TH) หรือ 3434 (ISCO-08 : TH)

พ่อครัวขนมปังอบ - 7412 (ISCO-88 : TH)

พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม - 5123 (ISCO-88 : TH) หรือ 5131 (ISCO-08 : TH)

3. สมรรถนะประจำหน่วย

แสดงความรู้เกี่ยวกับประเภท วิธีการ เอกสาร ขั้นตอนการสำรองห้องพัก และการนำเสนอขายห้องพัก

4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. อธิบายความหมาย ประเภท วิธีการขั้นตอนของการสำรองห้องพักได้
2. ปฏิบัติตามระเบียบของการสำรองห้องพักได้
3. เห็นถึงประโยชน์และความสำคัญของการสำรองห้องพักได้
4. ใช้ประโยชน์ของวิธีการสำรองห้องพักเพื่อนำมาใช้ในวิชาชีพ และการดำเนินชีวิตได้

5. สารการเรียนรู้

1. ความหมายของการสำรองห้องพัก
2. ประเภทของแขกที่เข้าพักในโรงแรม
3. อักษรย่อหรือโค้ด
4. ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นจากการจองห้องพัก

เนื้อหาการเรียน/การสอน

1. ความหมายของการสำรองห้องพัก

การสำรองห้องพักในโรงแรมโดยภาพรวม หมายถึงการยืนยันการจองเมื่อแขกจองห้องพักเข้ามาจากช่องทางต่าง ๆ และขายบริการต่าง ๆ เพิ่มเติมเมื่อเหมาะสม บางโรงแรมอาจจะเรียกแผนการจองห้องพักว่าซึ่งถือว่าฝ่ายบริการรับสำรองห้องพักเป็นฝ่ายที่มีความสำคัญมาก ฝ่ายหนึ่งของแผนกบริการส่วนหน้า ฝ่ายสำรองห้องพักจึงมีบทบาทหลักคือการเสนอขายห้องพัก การเจรจาต่อรองโดยมีวัตถุประสงค์สูงสุดคือรับสำรองห้องพักให้ได้มากที่สุดเท่าที่โรงแรมมีความสามารถ

พนักงานสำรองห้องพัก (reservation clerk)

พนักงานสำรองห้องพักของโรงแรมเป็นตำแหน่งที่มีหน้าที่รับผิดชอบและดำเนินการเกี่ยวกับการสำรองห้องพักทุกประเภทและการรับจองห้องพักจากผู้ใช้บริการทุกประเภท โดยอาจแยกพิจารณาหน้าที่ความรับผิดชอบในรายละเอียดได้ดังนี้

1. ตอบคำถามเกี่ยวกับการขอสำรองห้องพักทุกครั้งที่มีผู้ถามหรือมีการโทรศัพท์มาถาม และทำการจัดบันทึกในประเด็นสำคัญ ๆ
2. บันทึกรายการสิ่งที่แขกต้องการจัดให้เป็นพิเศษ อาทิ บริการรถรับส่ง เติ่งเสริม
3. ติดต่อประสานงานอย่างใกล้ชิดกับหัวหน้าฝ่ายสำรองห้องพักโดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับ จำนวนห้องที่จะขายได้ในวันนั้น
4. บันทึกการสำรองห้องพักต่าง ๆ ไว้ให้ถูกต้องเรียบร้อยตามระบบของโรงแรมและทำการแก้ไขบันทึกให้ถูกต้องหากมีการเปลี่ยนแปลงหรือยกเลิกการสำรองห้องพัก
5. เตรียมรายชื่อและรายละเอียดของแขกที่เข้าพักในโรงแรมในแต่ละวันและส่งต่อให้พนักงานต้อนรับดำเนินการต่อไป
6. จัดกิจกรรมส่งเสริมการขายห้องพักและใช้เทคนิคต่าง ๆ เพื่อให้มียอดขายสูงขึ้น
7. ตอบกลับการติดต่อเข้ามาทั้งทางโทรสารหรือช่องทางอื่น ๆ ทันทีที่ได้รับ
8. มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นตามปกติในโรงแรม สิ่งอำนวยความสะดวกและบริการต่าง ๆ ที่มีอยู่ในโรงแรม
9. เข้าร่วมอบรม และประชุมที่ดำเนินการโดยหัวหน้าฝ่ายสำรองห้องพัก

2. ประเภทของแขกที่เข้าพักในโรงแรม

ประเภทของแขกที่เข้าพักในโรงแรมในโรงแรมทั่ว ๆ ไป แขกที่มาพักแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. แขกซึ่งมีการจองห้องไว้ล่วงหน้า

บางคนจองล่วงหน้าไว้หลายเดือน หลายวัน หรือหลายชั่วโมงก่อนที่จะเข้าพัก การจองห้องดังกล่าวโดยเฉพาะหน้าเทศกาล ทำให้แขกมั่นใจได้ว่าตนเองมีที่พักแน่นอนซึ่งหากไม่จองล่วงหน้าห้องตามโรงแรมต่าง ๆ อาจเต็มหมด และแขกอาจไม่มีที่พักในคืนนั้น การสำรองห้องพักจึงเป็นส่วนสำคัญของโรงแรมในปัจจุบัน

2. แขกซึ่งไม่ได้จองห้องไว้ล่วงหน้า

แขกประเภทนี้มีไม่มากนัก มักจะเป็นแขกที่ย้ายมาจากโรงแรมอื่นเนื่องจากไม่พอใจความสะดวกสบายและบริการของโรงแรมนั้น หรืออาจพักอยู่เกินระยะเวลาที่แจ้งไว้เช่น กำหนดไว้ 5 วันแต่ธุรกิจยังไม่เสร็จต้องอยู่ต่อไปเป็น 7 วัน แต่ทางโรงแรมไม่มีห้องว่างจึงต้องขอร้องให้แขกไปพักที่อื่น เนื่องจากห้องนั้นได้ถูกจัดสำรองไว้ล่วงหน้าสำหรับผู้สั่งจองเรียบร้อยแล้ว

3 สมุดบันทึกการสำรองห้องพัก (Hotel Diary)

เป็นการบันทึกอย่างเรียบง่าย เหมาะกับโรงแรมขนาดเล็ก

การสำรองห้องพัก								
วันที่.....								
ลำดับ	ชื่อ สกุล	วันที่เข้าพัก	ชนิดห้องพัก	จำนวนคืน	ราคา	หมายเลขห้องพัก	วิธีการจอง	หมายเหตุ

Density Chart

December 2021																																
Wed	Room Type	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	28	30	31
101	SGL	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
102	SGL	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	↗	↗	↗	↗						↗	↗				/	/	/	/	/	/
103	TWN	✕	✕	/	/	/	/	/	/	/	/	/					/	/	/	/	/	/				/	/	/	/	/	/	/
104	TWN							↗	↗						/	/	/	/	/	/											✕	✕
201	DBL		↗	↗	↗	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/		↗	↗						
202	DWL	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
203	DWL	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
204	DWL	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/

/ หมายถึง จองยืนยันการเข้าพักแล้ว (Confirmed Booking)

↗ หมายถึง จองไว้แล้วแต่ยังไม่ยืนยัน (Provisional Booking)

x หมายถึง รับรองห้องพักไว้เกิน (Overbooking)

4 การบันทึกข้อมูลการสำรองข้อมูล (Reservation Form)

การบันทึกข้อมูลถือเป็นสิ่งสำคัญในการสำรองห้องพักเอกสารเกี่ยวกับการบันทึกข้อมูลที่สำคัญมีดังต่อไปนี้



The image shows a reservation form for ASIA Hotel. The header includes the ASIA logo and the text 'แบบฟอร์มการสำรองห้องพัก' (Reservation Form), 'มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา' (Rajabhat Suranaree University), and 'วันที่ 2 - 4 สิงหาคม 2562 (วันที่ 7) ณ โรงแรมเอเชียอาชิตยา จังหวัดเพชรบุรี' (At Asia Hotel, Phetchaburi Province, August 2-4, 2019 (7th day)). The form contains fields for Name, Address, Phone, Email, and Reservation Details. It also includes a section for 'จำนวนห้องพัก' (Number of Rooms) with checkboxes for 'ห้องเดี่ยว' (Single Room), 'ห้องคู่' (Double Room), and 'อื่นๆ' (Others). The bottom right corner has a signature line for 'ผู้สำรองห้องพัก' (Reserver).

3. อักษรย่อหรือโค้ด

1. รหัสที่ใช้ในการสะกดชื่อแขก

จากการสำรวจภาษาทั่วโลกพบว่าทั่วโลกมีภาษาแตกต่างกันถึง 5,000 ภาษา โดยส่วนใหญ่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาสื่อกลาง ปัญหาในการสื่อสารกับลูกค้าทางโทรศัพท์ มักจะผิดพลาดบ่อยคือการสะกดชื่อเป็นภาษาอังกฤษ เพราะชื่อของลูกค้าสำคัญมากในการจอง และการลงทะเบียนเข้าพัก เพราะฉะนั้นโรงแรมจึงมีรหัสในการสื่อสาร เพื่อลดการผิดพลาดในการสะกดชื่อดังต่อไปนี้

P	PETER	(ปีเตอร์)
Q	QUEEN	(ควีน)
R	ROGER	(โรเจอร์)
S	SUGAR	(ซูการ์)
T	TAIR	(แทร์)
U	UNCLE	(อังเคิล)
V	VICTOR	(วิกเตอร์)
W	William	(วิลเลียม)
X	X-RAY	(เอ็กซ์เรย์)
Y	YORK	(โยร์ค)
Z	ZEBRA	(ซีบร้า)

พยัญชนะภาษาอังกฤษ	การอ่านออกเสียง
A	ABLE (เอเบิล)
B	BAKER (เบเคอร์)
C	CHARLIE (ชาร์ลี)
D	DOG (ด็อก)
E	EASY (อีซี่)
F	FOX (ฟ็อกซ์)
G	GEORGE (จอร์จ)
H	HOW (ฮาว)
I	ITEM (ไอเท็ม)
J	JIMMY (จิมมี่)
K	KING (คิง)
L	LOVE (เลิฟ)
M	MIKE (ไมค์)
N	NANCY (แนนซี)
O	OBO (โอโอบี้)

2 ชื่อและชื่อย่อของสายการบิน

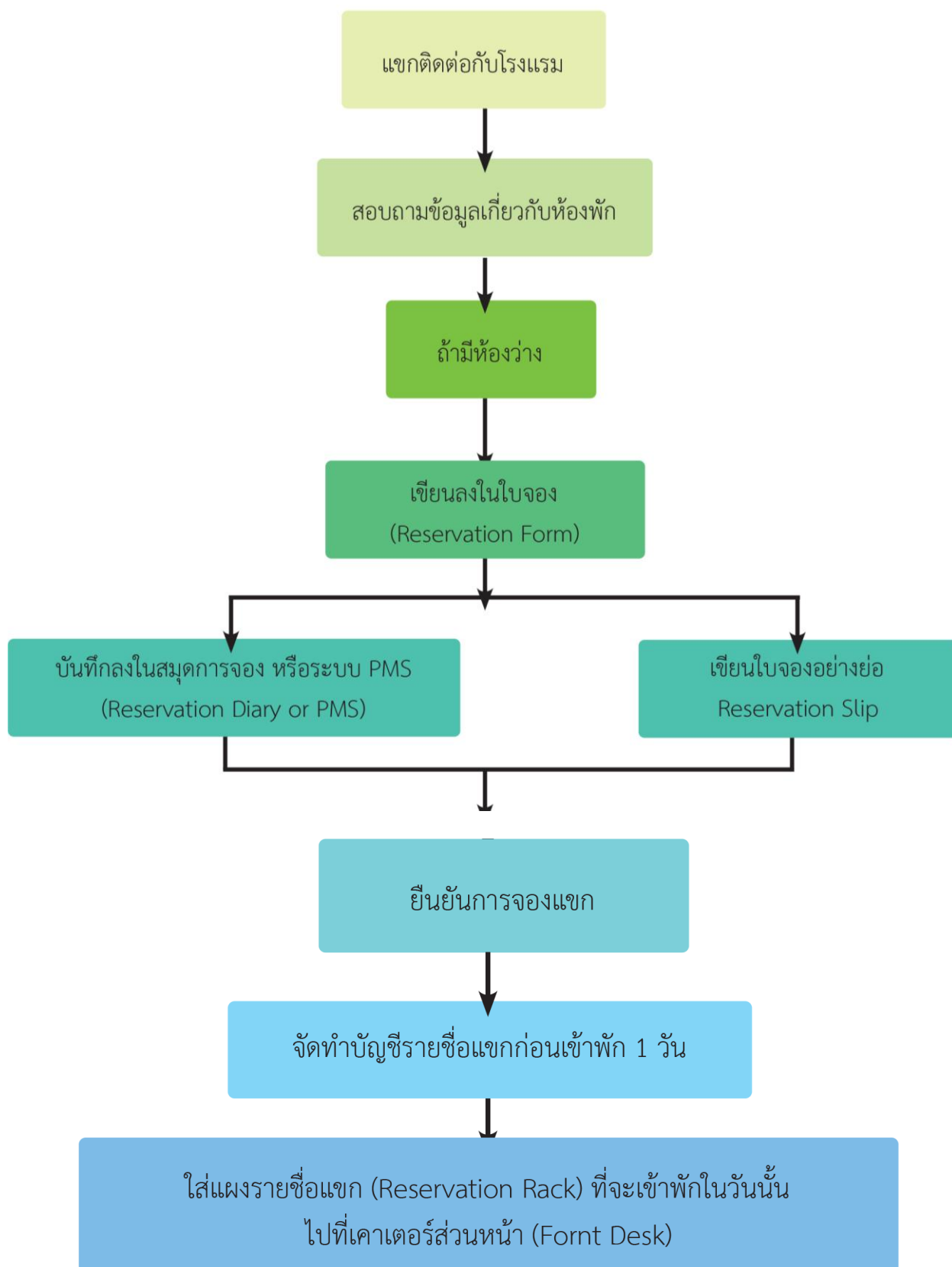
พนักงานสำรองห้องพักจำเป็นต้องรู้ข้อมูลการเดินทางของแขกผู้เข้าพัก เช่น ข้อมูลการเดินทางโดยสายการบิน เพื่อจะได้เตรียมตัวในการต้อนรับแขก คำนวณค่าธรรมเนียมเข้าพัก และบางกรณีแขกจอง HotelShuttle Service รถรับส่งจากสนามบินมาโรงแรม

ตัวย่อสายการบิน	รหัสตัวเครื่องบินสามตัวแรกของสายการบิน	ชื่อเต็มสายการบิน
AA	001	AMERICAN AIRLINES
AC	014	AIR CANADA
AF	057	AIR FRANCE
AI	098	NACIL AIR INDIA
AK	807	AIRASIA SDN BHD
AY	105	FINN AIR
AZ	055	ALITALIA
B7	525	UNI AIRWAYS
BA	125	BRITISH AIRWAYS
BG	997	BIMAN BANGLADESH AIRLINE
BI	672	ROYAL BRUNEI
BR	695	EVA AIR
CA	999	AIR CHINA
CM	230	COPA AIRLINES
CX	160	CATHAY PACIFIC
CZ	784	CHINA SOUTHERN AIRLINES
DD	000	NOK AIR
DL	006	DELTA AIR LINES
EK	176	EMIRATE
ET	071	ETHIOPIAN AIRLINES
EY	607	ETIHAD AIRWAYS
FD	000	THAI AIRASIA
GA	126	GARUDA INDONESIA
GF	072	GULF AIR
HY	250	UZBEKISTAN AIRWAYS
IC	058	NACIL INDIAN AIRLINE
JL	131	JAPAN AIRLINES
JQ	041	JET STAR
JS	120	AIR KORYO
KA	043	DRAGONAIR

เครดิตการ์ดโค้ด (Credit Cards Codes)

AE = American Express	BA = BankAmericard
CB = Carte Blanche	DC = Diners Club
EC = Eurocard	MC = Master Card
VS = Visa	

สรุปวิธีขั้นตอนการรับจองห้องพัก



4. ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นจากการจองห้องพัก

4.7.1 รับจองเกินจำนวนห้องพัก (Over Booking)

หมายถึง การรับจองห้องพักเกินกว่าจำนวนห้องพักที่มี โดยปกติโรงแรมทั่วไปจะรับจองห้องพักเกินกว่าจำนวนที่มี ทั้งนี้เพราะปรากฏอยู่บ่อยๆ มีการขอยกเลิกการจองห้องพักในนาทีสุดท้ายหรือไม่เข้าพักรักษาตามกำหนดที่จองไว้ ทำให้โรงแรมขาดรายได้แม้จะมีเงินมัดจำจำนวนหนึ่งก็ตาม การรับจองห้องพักเกิน (over booking) พนักงานรับจองต้องอาศัยความชำนาญและประสบการณ์อย่างมาก ต้องทราบสถานะและสถานการณ์ต่าง ๆ ของบริษัทนำเที่ยววัน ๆ ด้วย

4.7.2 ข้อผิดพลาดในการบันทึก Reservation Form

หมายถึง การใส่ข้อมูลการสำรองของแขกผิดพลาด เช่น การใส่วันที่แขกเข้าพักผิด การสะกดชื่อแขกผิด การใส่ชื่อผู้จองกับผู้เข้าพักสลับกัน และความต้องการพิเศษของแขกเพิ่มเติม

4.7.3 การเข้าใจผิด

การใช้ภาษากลางหรือภาษาอังกฤษในการสื่อสารอาจมีความผิดพลาดหรือไม่เข้าใจกันได้ เช่น

- (1) การสื่อสารโดยใช้การบอกเวลา AM และ PM แขกและพนักงานอาจสับสนได้
- (2) ชนิดของห้องพักและเตียง ต้องให้ตรงตามการสำรองห้องพัก ถ้าหากจัดห้องผิดอาจทำให้แขกไม่พึงพอใจได้ เช่น การจองห้องพักที่มีอ่างอาบน้ำ ห้องประตูเชื่อมติดกัน (connecting room) เป็นต้น
- (3) เวลาในการ Check Out ถ้าหากมีการล่วงเวลาต้องจ่ายค่า Late Check out
- (4) มินิบาร์ในห้องพักต้องเสียค่าใช้จ่าย และหากทำของเสียหายต้องชำระค่าเสียหายเช่นกัน

6. แบบฝึกหัด/แบบทดสอบ

แบบฝึกหัดบทเรียนที่ 4

การสำรองห้องพัก (Reservation)

คำสั่ง จงตอบคำถามต่อไปนี้ให้ถูกต้อง

1. จงอธิบายความหมายการสำรองห้องพักในโรงแรมโดยภาพรวม พอสังเขป
2. ประเภทและวิธีการสำรองห้องพักมีกี่ประเภท ได้แก่อะไรบ้าง
3. ในแบบฟอร์มการยืนยันสำรองห้องพักจะต้องมีข้อมูลสำคัญอะไรบ้าง
4. ลักษณะของการจองมีกี่แบบ ได้แก่อะไรบ้าง
5. วิธีการรับจองห้องพัก มีกี่แบบ ได้แก่อะไรบ้าง

แบบทดสอบหลังเรียนที่ 4

การสำรองห้องพัก (Reservation)

คำสั่ง จงทำเครื่องหมาย (X) หน้าคำตอบที่ถูกต้องที่สุดเพียงคำตอบเดียว

1. ข้อใดคือความหมายของการสำรองห้องพัก
 - ก. การยืนยันการจองเมื่อแขกจองห้องพักเข้ามาจากช่องทางต่างๆ
 - ข. ต้อนรับแขกผู้เข้าพักเมื่อมาถึงโรงแรมด้วยความเต็มใจ

- ค. อำนวยความสะดวกให้แก่ในเรื่องของกระบวนการลงทะเบียนเข้าพัก
 ง. ให้บริการเมื่อแขกคืนห้องพักด้วยความรวดเร็ว
2. ข้อใดคือหน้าที่ของพนักงานสำรองห้องพัก (reservation clerk)
 ก. ต้อนรับและให้แขกลงทะเบียนเข้าพัก
 ข. รับชำระเงินค่าบริการต่างๆ
 ค. นำแขกไปยังห้องพัก
 ง. จัดกิจกรรมส่งเสริมการขายห้องพัก
3. ข้อใดคือประเภทการสำรองห้องพักแบบมีเงื่อนไขเวลาของผู้จองที่ถูกต้อง
 ก. แขกได้แจ้งความประสงค์ต่อโรงแรมว่าจะจองห้องพักในราคาเท่านี้แค่นั้น
 ข. แขกที่จองห้องพักมีความตั้งใจจะมาพักเพียงแต่ยังไม่แน่ใจว่าจะมาพักได้หรือไม่
 ค. เป็นการสำรองห้องพักแบบล่วงหน้าพอสมควร
 ง. เป็นรูปแบบการสำรองห้องพักที่ผู้จองได้ให้หลักประกันการเข้าพัก
4. guaranteed reservation เป็นการจองประเภทใด
 ก. การสำรองห้องพักแบบสมบูรณ์โดยไม่มีหลักประกัน
 ข. การสำรองห้องพักแบบสมบูรณ์โดยมีหลักประกัน
 ค. การสำรองห้องพักแบบมีเงื่อนไขเวลาของผู้จอง
 ง. การสำรองห้องพักแบบมีข้อเสนอ
5. ข้อใดกล่าวผิดเกี่ยวกับสิ่งสำคัญการลงหลักฐานการจอง
 ก. เป็นหลักฐานตรวจสอบได้โดยง่ายและรวดเร็ว
 ข. จัดเรียงตามวันที่ที่แขกเข้าพัก
 ค. คำนวณค่าใช้จ่ายของแขกที่แม่นยำ
 ง. ใบจองจะต้องแนบนอนและถูกต้อง
6. แผนผังขนาดยาวที่แสดงสถานะห้องพักตลอดทั้ง 1 เดือน เรียกว่าอะไร
 ก. Conventional Chart
 ข. Density Chart
 ค. Hotel Diary
 ง. Expected arrival
7. เมื่อพนักงานสำรองห้องพักได้ข้อมูลการจองของแขกแล้ว ขั้นตอนต่อไปต้องทำอะไร
 ก. การยืนยันการสำรองห้องพัก
 ข. แจ้งผู้จัดการส่วนหน้าทราบ
 ค. คิดค่าใช้จ่ายของแขก
 ง. ประสานงานกับแผนกแม่บ้าน
8. กรณีที่แขกจองห้องพักและไม่ได้มาเข้าพักในวันที่จอง เรียกกรณีนี้ว่าอะไร
 ก. No Confirmed
 ข. No Reserve
 ค. No Booking
 ง. No Show
9. Provisional Booking หมายถึงสิ่งใด
 ก. แจ้งยืนยันการเข้าพักแล้ว
 ข. จองไว้แล้วแต่ยังไม่ยืนยัน
 ค. รับรองห้องพักไว้เกิน
 ง. ห้องชำรุดไม่สามารถขายได้
10. การจองห้องพักรวมอาหารเช้าแบบยุโรปเป็นลักษณะการจองแบบใด
 ก. European Plan
 ข. Modified American Plan
 ค. Continental Plan
 ง. American Plan

7. เอกสารอ้างอิง

อนิรุทธิ์ เจริญสุข. (2567). งานส่วนหน้าโรงแรม (Front Office). ศูนย์หนังสือเมืองไทย จำกัด

8. ภาคผนวก (เฉลยแบบฝึกหัด เฉลยแบบทดสอบ ฯ)

เฉลยแบบฝึกหัดบทเรียนที่ 4

การสำรองห้องพัก (Reservation)

คำสั่ง จงตอบคำถามต่อไปนี้ให้ถูกต้อง

1. จงอธิบายความหมายการสำรองห้องพักในโรงแรมโดยภาพรวม พอสังเขป

การยืนยันการจองเมื่อแขกจองห้องพักเข้ามาจากช่องทางต่างๆ และขายบริการต่างๆเพิ่มเติมเมื่อเหมาะสม บางโรงแรมอาจจะเรียกแผนกจองห้องพักว่า (Booking Department) ซึ่งถือว่าฝ่ายบริการรับสำรองห้องพักเป็นฝ่ายที่มีความสำคัญมากฝ่ายหนึ่งของแผนกบริการส่วนหน้า ฝ่ายสำรองห้องพักจึงมีบทบาทหลักการเสนอขาย การเจรจาต่อรองโดยมีวัตถุประสงค์สูงสุด คือรับสำรองห้องพักให้ได้มากที่สุดเท่าที่โรงแรมมีความสามารถ ในขณะเดียวกันต้องคำนึงถึงราคาสูงสุด พนักงานสำรองห้องพักยังทำหน้าที่จัดเก็บข้อมูลเอกสารและรวบรวมเอกสารที่เกี่ยวกับการจองห้องพัก การยกเลิกการจองห้องพัก รวบรวมประวัติการเข้าพักของแขกทั่วไปและแขกพิเศษ ตรวจสอบสิทธิพิเศษต่างๆ ที่จะจัดให้แก่แต่ละคน ตรวจสอบอัตราค่าห้องพัก และส่วนลดที่จะให้แก่แขกเมื่อถึงช่วงเวลาต่างๆ ของปี

2. ประเภทและวิธีการสำรองห้องพักมีกี่ประเภท ได้แก่อะไรบ้าง

การสำรองห้องพักโดยทั่วไปอาจแบ่งออกเป็น 5 ประเภท ได้แก่

1. การสำรองห้องพักแบบช่วงเวลา (allotment reservation)
2. การสำรองห้องพักแบบมีข้อเสนอ (offer with date line reservation)
3. การสำรองห้องพักแบบมีเงื่อนไขเวลาของผู้จอง (pending reservation)
4. การสำรองห้องพักแบบสมบูรณ์โดยไม่มีหลักประกัน (confirmed reservation)
5. การสำรองห้องพักแบบสมบูรณ์โดยมีหลักประกัน (guaranteed reservation)

3. ในแบบฟอร์มการยืนยันสำรองห้องพักจะต้องมีข้อมูลสำคัญอะไรบ้าง

1. วันเวลาที่เข้าพัก (Date and time of arrival)
2. ชนิดห้องพักและราคา (Room type and rate)
3. ระยะเวลาในการเข้าพัก (Length of stay)
4. จำนวนคนที่เข้าพัก (Number of persons in party)
5. ประเภทการจองแบบมีหลักประกันหรือไม่มีหลักประกัน (Reservation classification guaranteed or non-guaranteed)
6. หมายเลขยืนยันการสำรองห้องพัก (Confirmation number)

4. ลักษณะของการจองมีกี่แบบ ได้แก่อะไรบ้าง

แบ่งลักษณะการจอง 4 แบบดังนี้

EP (European Plan) หมายถึงการจองเฉพาะห้องพักเท่านั้น

CP (Continental Plan) หมายถึงการจองห้องพักรวมอาหารเช้าแบบยุโรป

MAP (Modified American Plan) หมายถึงการจองห้องพักรวมอาหารเช้า 2 มื้อ แล้วแต่จะเลือกกว่าจะเป็นอาหารมื้อใด

AP (American Plan) หมายถึงการจองห้องพักรวมอาหารเช้า กลางวัน และเย็น ทั้ง 3 มื้อ

5. วิธีการรับจองห้องพัก มีกี่แบบ ได้แก่อะไรบ้าง

วิธีการรับจองห้องพัก โรงแรมสามารถรับจองห้องพัก 3 วิธี ดังนี้

1. โทรศัพท์
2. คอมพิวเตอร์
3. ผู้จองติดต่อด้วยตนเอง

เฉลยแบบทดสอบหลังเรียนที่ 4

การสำรองห้องพัก (Reservation)

คำสั่ง จงทำเครื่องหมาย (X) หน้าคำตอบที่ถูกต้องที่สุดเพียงคำตอบเดียว

1. ข้อใดคือความหมายของการสำรองห้องพัก
 - ก. การยืนยันการจองเมื่อแขกจองห้องพักเข้ามาจากช่องทางต่างๆ
 - ข. ต้อนรับแขกผู้เข้าพักเมื่อมาถึงโรงแรมด้วยความเต็มใจ
 - ค. อำนวยความสะดวกให้แขกในเรื่องของกระบวนการลงทะเบียนเข้าพัก
 - ง. ให้บริการเมื่อแขกคืนห้องพักด้วยความรวดเร็ว
2. ข้อใดคือหน้าที่ของพนักงานสำรองห้องพัก (reservation clerk)
 - ก. ต้อนรับและให้แขกลงทะเบียนเข้าพัก
 - ข. รับชำระเงินค่าบริการต่างๆ
 - ค. นำแขกไปยังห้องพัก
 - ง. จัดกิจกรรมส่งเสริมการขายห้องพัก
3. ข้อใดคือประเภทการสำรองห้องพักแบบมีเงื่อนไขเวลาของผู้จองที่ถูกต้อง
 - ก. แขกได้แจ้งความประสงค์ต่อโรงแรมว่าจะจองห้องพักในราคาเท่านี้เท่านั้น
 - ข. แขกที่จองห้องพักมีความตั้งใจจะมาพักเพียงแต่ยังไม่แน่ใจว่าจะมาพักได้หรือไม่
 - ค. เป็นการสำรองห้องพักแบบล่วงหน้าพอสมควร
 - ง. เป็นรูปแบบการสำรองห้องพักที่ผู้จองได้ให้หลักประกันการเข้าพัก
4. guaranteed reservation เป็นการจองประเภทใด
 - ก. การสำรองห้องพักแบบสมบูรณ์โดยไม่มีหลักประกัน
 - ข. การสำรองห้องพักแบบสมบูรณ์โดยมีหลักประกัน
 - ค. การสำรองห้องพักแบบมีเงื่อนไขเวลาของผู้จอง
 - ง. การสำรองห้องพักแบบมีข้อเสนอ
5. ข้อใดกล่าวผิดเกี่ยวกับสิ่งสำคัญการลงหลักฐานการจอง
 - ก. เป็นหลักฐานตรวจสอบได้โดยง่ายและรวดเร็ว
 - ข. จัดเรียงตามวันที่ที่แขกเข้าพัก
 - ค. คำนวณค่าใช้จ่ายของแขกที่แม่นยำ
 - ง. ใบจองจะต้องแนบนอนและถูกต้อง

	ใบกิจกรรมที่ 4	หน่วยที่...4.....
	รหัสวิชา 20701-2007 รายวิชา งานส่วนหน้าโรงแรม	สอนครั้งที่...9-11..
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ที่ 4 งานสำรองห้องพัก (Reservation)	ทฤษฎี6.....ชม. ปฏิบัติ.....6.....ชม.
ชื่อเรื่อง งานสำรองห้องพัก (Reservation)		

1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ในการปฏิบัติกิจกรรม

เข้าใจในระเบียบวิธีการสำรองห้องพัก การเสนอขายห้องพัก สามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในงานอาชีพ

2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

2.1 มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงานสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์กรมหาชน) รหัส 1.01.120,1.02.126,1.02.130,1.04.145,1.06.218,1.09.073,1.10.110,1.10.112,1.10.117,1.02.121,1.02.122,1.02.123,1.02.124,1.02.127,1.02.128,1.02.129,1.02.131,1.02.164,1.04.147,1.05.014 อาชีพพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 1,2,3

1) เกณฑ์การปฏิบัติงาน

1. ระบุและเข้าถึงแหล่งที่มาของข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรมและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอย่างเหมาะสมและถูกต้อง

2. ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรมและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อให้ความช่วยเหลือด้านการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพในอุตสาหกรรม

3. การเข้าถึงและการปรับปรุงข้อมูลเฉพาะในภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง

4. ใช้ความรู้ของโรงแรมและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในบริบท ที่ถูกต้องเพื่อเพิ่มคุณภาพของการปฏิบัติงาน

5. ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับอุตสาหกรรมอื่น ๆ เพื่อเพิ่มคุณภาพของการปฏิบัติงาน

2) วิธีประเมิน

1. ข้อสอบข้อเขียน

2. การสัมภาษณ์

3. การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสาธิตการปฏิบัติงาน

4. การจำลองสถานการณ์

3) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. ผลการสัมภาษณ์

2. ผลการสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง

3. ผลการสาธิตการปฏิบัติงาน

4. ผลการประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ

5. ผลการจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมติ

4) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. ผลสอบข้อเขียน
2. ผลการสัมภาษณ์
3. ผลการประเมิน

2.2 บุคลากรกลุ่มอาชีพ

แม่บ้านในโรงแรม - 5121 (ISCO-88 : TH) หรือ 5151 (ISCO-08 : TH)

พ่อครัว - 5122 (ISCO-88 : TH) หรือ 3434 (ISCO-08 : TH)

พ่อครัวขนมปังอบ - 7412 (ISCO-88 : TH)

พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม - 5123 (ISCO-88 : TH) หรือ 5131 (ISCO-08 : TH)

3. สมรรถนะประจำกิจกรรม

แสดงความรู้เกี่ยวกับประเภท วิธีการ เอกสาร ขั้นตอนการสำรองห้องพัก และการนำเสนอขายห้องพัก

4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. อธิบายความหมาย ประเภท วิธีการขั้นตอนของการสำรองห้องพักได้
2. ปฏิบัติตามระเบียบของการสำรองห้องพักได้
3. เห็นถึงประโยชน์และความสำคัญของการสำรองห้องพักได้
4. ใช้ประโยชน์ของวิธีการสำรองห้องพักเพื่อนำมาใช้ในวิชาชีพ และการดำเนินชีวิตได้

5. เครื่องมือวัสดุอุปกรณ์

1. กระดาษ A4
2. ปากกาลูกกลิ้ง
3. ดินสอ
4. ยางลบ

6. ขั้นตอนการทำกิจกรรม

คำชี้แจง

ให้นักเรียนจับคู่ เอกสารการสำรองห้องพัก กับ หน้าที่หรือรายละเอียดของเอกสาร ให้ถูกต้อง โดยเขียนตัวอักษรหน้าคำตอบลงในช่องว่าง

ตอนที่ 1 จับคู่เอกสาร

ข้อ เอกสาร

คำตอบ

- 1 แบบฟอร์มการสำรองห้องพัก (Reservation Form)
- 2 ใบยืนยันการจอง (Reservation Confirmation)

ข้อ เอกสาร	คำตอบ
3 ใบสำคัญการเข้าพัก (Hotel Voucher)	
4 หนังสือเดินทาง (Passport)	
5 บัตรประจำตัวประชาชน (ID Card)	
6 บัตรเครดิต (Credit Card)	
7 หลักฐานการโอนเงิน (Payment Slip)	
8 อีเมลยืนยันการจอง (Confirmation Email)	
9 ใบยกเลิกการจอง (Cancellation Form)	
10 ใบลงทะเบียนเข้าพัก (Registration Card)	

หน้าที่ของเอกสาร

- ก. ใช้กรอกข้อมูลการสำรองห้องพักของแขก
- ข. ใช้ยืนยันว่าการจองได้รับการยืนยันเรียบร้อยแล้ว
- ค. ใช้เป็นหลักฐานสำหรับเข้าพักที่โรงแรม
- ง. ใช้ยืนยันตัวตนของแขกชาวต่างชาติ
- จ. ใช้ยืนยันตัวตนของแขกชาวไทย
- ฉ. ใช้คำนวณหรือชำระค่าห้องพัก
- ช. ใช้เป็นหลักฐานการชำระเงิน
- ซ. ใช้แจ้งรายละเอียดการจองผ่านระบบอีเมล
- ฌ. ใช้ยกเลิกการสำรองห้องพัก
- ญ. ใช้ลงทะเบียนเมื่อแขกเดินทางมาถึงโรงแรม

ตอนที่ 2 วิเคราะห์สถานการณ์

สถานการณ์ที่ 1

นายสมชายโทรศัพท์มาจองห้องพัก และชำระเงินผ่านการโอนเงิน
จระบบเอกสารที่เกี่ยวข้อง

.....

.....

สถานการณ์ที่ 2

นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นเดินทางมาถึงโรงแรมเพื่อ Check-in
ควรใช้เอกสารใดบ้าง

.....

.....

สถานการณ์ที่ 3

แขกแจ้งยกเลิกการเข้าพักก่อนวันเดินทาง

ควรใช้เอกสารใด

.....

.....

ตอนที่ 3 คติวิเคราะห์

ให้นักเรียนเรียงลำดับเอกสารที่ใช้ในการสำรองห้องพัก ตั้งแต่เริ่มจองจนถึงเข้าพัก

- () ใบลงทะเบียนเข้าพัก
- () แบบฟอร์มการสำรองห้องพัก
- () ใบยืนยันการจอง
- () บัตรประชาชน/หนังสือเดินทาง
- () หลักฐานการชำระเงิน

ให้เขียนลำดับที่ถูกต้อง

- 6.
- 7.
- 8.
- 9.
- 10.

7. สรุปและอภิปรายผล

ครูและนักเรียนร่วมกันสรุปเนื้อหา

8. การประเมินผล

นักเรียนต้องได้ผลการประเมินไม่ต่ำกว่าร้อยละ 60 และหากไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินจะต้องปฏิบัติงานใหม่

9. เอกสารอ้างอิง / เอกสารค้นคว้าเพิ่มเติม

อนิรุทธิ์ เจริญสุข. (2567). งานส่วนหน้าโรงแรม (Front Office). ศูนย์หนังสือเมืองไทย จำกัด

	ใบงานที่ 4	หน่วยที่...4.....
	รหัสวิชา 20701-2007 รายวิชา งานส่วนหน้าโรงแรม	สอนครั้งที่...9-11..
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ที่ 4 งานสำรองห้องพัก (Reservation)	ทฤษฎี6.....ชม. ปฏิบัติ.....6.....ชม.
ชื่อเรื่อง งานสำรองห้องพัก (Reservation)		

1. ผลลัพธ์การเรียนรู้จากการปฏิบัติงาน

เข้าใจในระเบียบวิธีการสำรองห้องพัก การเสนอขายห้องพัก สามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในงานอาชีพ

2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

2.1 มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงานสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) รหัส 1.01.120,1.02.126,1.02.130,1.04.145,1.06.218,1.09.073,1.10.110,1.10.112,1.10.117,1.02.121,1.02.122,1.02.123,1.02.124,1.02.127,1.02.128,1.02.129,1.02.131,1.02.164,1.04.147,1.05.014 อาชีพพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 1,2,3

1) เกณฑ์การปฏิบัติงาน

1. ระบุและเข้าถึงแหล่งที่มาของข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรมและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอย่างเหมาะสมและถูกต้อง
2. ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรมและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อให้ความช่วยเหลือด้านการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพในอุตสาหกรรม
3. การเข้าถึงและการปรับปรุงข้อมูลเฉพาะในภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง
4. ใช้ความรู้ของโรงแรมและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในบริบท ที่ถูกต้องเพื่อเพิ่มคุณภาพของการปฏิบัติงาน
5. ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับอุตสาหกรรมอื่น ๆ เพื่อเพิ่มคุณภาพของการปฏิบัติงาน

2) วิธีประเมิน

1. ข้อสอบข้อเขียน
2. การสัมภาษณ์
3. การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสาธิตการปฏิบัติงาน
4. การจำลองสถานการณ์

3) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. ผลการสัมภาษณ์
2. ผลการสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
3. ผลการสาธิตการปฏิบัติงาน
4. ผลการประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
5. ผลการจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมติ

4) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. ผลสอบข้อเขียน

2. ผลการสัมภาษณ์

3. ผลการประเมิน

2.2 บุคลากรกลุ่มอาชีพ

แม่บ้านในโรงแรม - 5121 (ISCO-88 : TH) หรือ 5151 (ISCO-08 : TH)

พ่อครัว - 5122 (ISCO-88 : TH) หรือ 3434 (ISCO-08 : TH)

พ่อครัวขนมปังอบ - 7412 (ISCO-88 : TH)

พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม - 5123 (ISCO-88 : TH) หรือ 5131 (ISCO-08 : TH)

3. สมรรถนะการปฏิบัติงาน

แสดงความรู้เกี่ยวกับประเภท วิธีการ เอกสาร ขั้นตอนการสำรองห้องพัก และการนำเสนอขายห้องพัก

4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. อธิบายความหมาย ประเภท วิธีการขั้นตอนของการสำรองห้องพักได้
2. ปฏิบัติตามระเบียบของการสำรองห้องพักได้
3. เห็นถึงประโยชน์และความสำคัญของการสำรองห้องพักได้
4. ใช้ประโยชน์ของวิธีการสำรองห้องพักเพื่อนำมาใช้ในวิชาชีพ และการดำเนินชีวิตได้

5. เครื่องมือวัสดุอุปกรณ์

1. กระดาษ A4
2. ปากกาลูกกลิ้ง
3. ดินสอ
4. ยางลบ

6. คำแนะนำ/ข้อควรระวัง

ให้นักเรียนจับคู่กับเพื่อนในห้องเรียนฝึกบทสนทนาการจองห้องพักตามโจทย์ที่กำหนด

7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

คำสั่ง : จงจับคู่กับเพื่อนในห้องเรียนโดยแบ่งบทบาทหน้าที่เป็นพนักงานรับจองห้องพักและแขก ฝึกบทสนทนาภาษาอังกฤษในการสำรองห้องพักผ่านทางโทรศัพท์และแสดงบทบาทสมมติหน้าชั้นเรียน

Receptionist : Good morning, Sawasce Hotel. May help you?

Guest : Yes, I'd like to make a reservation for a room.

Receptionist : When for, sir.?

Guest : July 25th.

Receptionist For how many nights, sir?

Guest : 2 nights.

Receptionist : What kind of room would you like, sir? We have double and single rooms.

Guest : Double, please. What's the room rate?

Receptionist : It's 1,500 baht a night plus tax and breakfast. Would you like me to book

the room for you?

Guest : Yes please.

Receptionist : Your name, please?

Guest : Nancy Anderson.

Receptionist : Miss Anderson, will you pay by cash or credit card?

Guest Visa Card.

Receptionist Card number please.

Guest : 4198 2289 3388 228.

Receptionist : Expiration date?

Guest : 1/9/2025

Receptionist : OK, You're all set. We'll see you on the 25".

8. สรุปและอภิปรายผล

ครูและนักเรียนร่วมกันสรุปเนื้อหา

9.การประเมินผล

แบบประเมินการแสดงบทบาทสมมติ (20 คะแนน)

รายการประเมิน	คะแนน
1. การออกเสียงภาษาอังกฤษถูกต้อง ชัดเจน และเหมาะสม	4
2. การใช้บทสนทนาและลำดับขั้นตอนการรับจองห้องพักถูกต้อง	4
3. บุคลิกภาพ มารยาท น้ำเสียง และการให้บริการของพนักงานต้อนรับ	4
4. ความคล่องแคล่ว ความมั่นใจ และการสื่อสารระหว่างคู่สนทนา	4
5. ความร่วมมือในการทำงานเป็นคู่ และการแสดงบทบาทสมจริง	4
รวม	20

1. การออกเสียงภาษาอังกฤษถูกต้อง ชัดเจน และเหมาะสม (4 คะแนน)

- 4 ออกเสียงถูกต้อง ชัดเจน ใช้น้ำเสียงเหมาะสม เข้าใจง่ายตลอดการสนทนา
- 3 ออกเสียงถูกต้องเป็นส่วนใหญ่ มีข้อผิดพลาดเล็กน้อย แต่ยังสื่อสารได้ชัดเจน
- 2 ออกเสียงผิดหลายคำ ทำให้การสื่อสารติดขัดเป็นบางช่วง
- 1 ออกเสียงผิดเป็นส่วนใหญ่ พูดไม่ชัดเจน ทำให้ผู้ฟังเข้าใจได้ยาก

2. การใช้บทสนทนาและลำดับขั้นตอนการรับจองห้องพักถูกต้อง (4 คะแนน)
 - 4 ใช้บทสนทนาครบทุกขั้นตอน เรียงลำดับถูกต้อง ตั้งแต่การทักทาย รับข้อมูลการจอง การชำระเงิน และการยืนยันการจอง
 - 3 ขาดรายละเอียดเล็กน้อย หรือเรียงลำดับผิดเพียง 1 ขั้นตอน
 - 2 ขาดหลายขั้นตอน หรือเรียงลำดับไม่ถูกต้อง ทำให้บทสนทนาไม่ต่อเนื่อง
 - 1 ไม่สามารถดำเนินบทสนทนาได้ครบตามขั้นตอน
3. บุคลิกภาพ มารยาท น้ำเสียง และการให้บริการ (4 คะแนน)
 - 4 แสดงบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้ม สุภาพ น้ำเสียงเป็นมิตร มีมารยาทในการให้บริการตลอดการสนทนา
 - 3 บุคลิกภาพและมารยาทเหมาะสม มีข้อบกพร่องเล็กน้อย
 - 2 บุคลิกภาพหรือการใช้คำพูดยังไม่เหมาะสม ขาดความเป็นธรรมชาติ
 - 1 ขาดมารยาทในการบริการ ใช้คำพูดหรือน้ำเสียงไม่เหมาะสม
4. ความคล่องแคล่ว ความมั่นใจ และการสื่อสาร (4 คะแนน)
 - 4 พูดได้คล่องแคล่ว มั่นใจ ติดต่อสื่อสารได้ต่อเนื่อง ไม่หยุดชะงัก
 - 3 พูดได้ค่อนข้างคล่อง มีหยุดคิดบ้างเล็กน้อย
 - 2 พูดติดขัดหลายครั้ง ต้องอาศัยการช่วยเหลือจากคู่สนทนา
 - 1 พูดไม่ได้ต่อเนื่อง ขาดความมั่นใจ ไม่สามารถสื่อสารได้ครบถ้วน
5. ความร่วมมือในการทำงานเป็นคู่ และการแสดงบทบาทสมจริง (4 คะแนน)
 - 4 ทั้งสองคนร่วมมือกันดี แสดงบทบาทสมจริง มีการโต้ตอบเป็นธรรมชาติ
 - 3 ร่วมมือกันดี แต่ยังขาดความต่อเนื่องหรือความสมจริงบางส่วน
 - 2 การทำงานร่วมกันยังไม่ดี บทบาทไม่ชัดเจน หรือมีการช่วยเหลือกันน้อย
 - 1 ขาดความร่วมมือ ไม่สามารถแสดงบทบาทตามที่ได้รับมอบหมายได้

10. เอกสารอ้างอิง /เอกสารค้นคว้าเพิ่มเติม

อนิรุทธิ์ เจริญสุข. (2567). งานส่วนหน้าโรงแรม (Front Office). ศูนย์หนังสือเมืองไทย จำกัด

แบบประเมินความสอดคล้องระหว่างข้อสอบกับตัวชี้วัด/ผลการเรียนรู้
แผนกวิชา การโรงแรมและการท่องเที่ยว
รหัสวิชา 20701-2106 (2-0-2) รายวิชาโภชนาการและอนามัยอาหาร

คำชี้แจง ให้ท่านพิจารณาว่าข้อสอบที่สร้างขึ้น สอดคล้องกับตัวชี้วัด/ผลการเรียนรู้ที่กำหนดหรือไม่ โดยการพิจารณาให้น้ำหนักดังนี้

- 1 คือ แน่ใจ ว่าข้อสอบนั้นไม่สอดคล้องกับตัวชี้วัด/ผลการเรียนรู้ที่กำหนด
0 คือ ไม่แน่ใจ ว่าข้อสอบนั้นสอดคล้องกับตัวชี้วัด/ผลการเรียนรู้ที่กำหนดหรือไม่
+1 คือ แน่ใจ ว่าข้อสอบนั้นสอดคล้องกับตัวชี้วัด/ผลการเรียนรู้ที่กำหนด

ตัวชี้วัด/ผลการเรียนรู้	ระดับ พุทธิพิสัย	ข้อสอบ	น้ำหนัก			ข้อเสนอแนะ
			-1	0	+1	
แสดงความรู้เกี่ยวกับธงโภชนาการ	เข้าใจ	1.ธงโภชนาการมีวัตถุประสงค์เพื่ออะไร? ก. เพิ่มการบริโภคเนื้อสัตว์ ข. ลดการบริโภคน้ำตาล ค. ควบคุมอาหารที่สมดุล ง. แนะนำปริมาณอาหารที่ควรบริโภค เฉลย ง. แนะนำปริมาณอาหารที่ควรบริโภค				
	จำ	2. ธงโภชนาการ ควรบริโภคผักผลไม้กี่หน่วยบริโภคต่อวัน? ก. 3-5 หน่วยบริโภค ข. 5-7 หน่วยบริโภค ค. 6-8 หน่วยบริโภค ง. 8-10 หน่วยบริโภค เฉลย: ก. 3-5 หน่วยบริโภค 3. ปริมาณเกลือที่แนะนำให้บริโภคในแต่ละวันคือเท่าไร? ก. 2 กรัม ข. 3 กรัม ค. 5 กรัม ง. 6 กรัม เฉลย: ค. 5 กรัม				
	เข้าใจ	4.ข้อใดคือผลของการบริโภคผักผลไม้ที่เพียงพอตามธงโภชนาการ? ก. ลดโอกาสเกิดโรคเบาหวาน ข. เพิ่มน้ำหนักตัว ค. เพิ่มการสร้างไขมัน ง. ลดการทำงานของระบบย่อยอาหาร เฉลย: ก. ลดโอกาสเกิดโรคเบาหวาน				

ตัวชี้วัด/ผลการเรียนรู้	ระดับ พุทธิพิสัย	ข้อสอบ	น้ำหนัก			ข้อเสนอแนะ
			-1	0	+1	
ประกอบอาหารสำหรับบุคคล ต่าง ๆ ตามหลักธงโภชนาการ	เข้าใจ	5.ผู้ที่ควรบริโภคอาหารที่ให้พลังงาน 2,400 กิโลแคลอรีต่อวัน ได้แก่กลุ่มใด? ก. เด็กอายุ 6-13 ปี ข. หญิงวัยทำงานอายุ 25-60 ปี ค. ชาย-หญิงที่ทำงานใช้แรงงาน ง. ผู้สูงอายุ 60 ปีขึ้นไป เฉลย: ค. ชาย-หญิงที่ทำงานใช้แรงงาน				
	เข้าใจ	6.ในการเลือกอาหารกลุ่มข้าว-แป้ง ธงโภชนาการแนะนำให้เลือกอาหารประเภทใด? ก. ข้าวขัดขาว ข. ข้าวกล้อง ค. ขนมปังขาว ง. แป้งสาลี เฉลย: ข. ข้าวกล้อง				
	เข้าใจ	7.กลุ่มพลังงาน 2,400 กิโลแคลอรี ควรบริโภคคนในปริมาณเท่าใดต่อวัน? ก. 1 แก้ว ข. 2 แก้ว ค. 3 แก้ว ง. ไม่กำหนด เฉลย: ข. 2 แก้ว				
	จำ	8.ปริมาณพลังงานที่แนะนำให้บริโภคสำหรับคนทั่วไปอยู่ในช่วงใด? ก. 1,000 - 1,400 กิโลแคลอรี ข. 1,600 - 2,400 กิโลแคลอรี ค. 2,600 - 3,000 กิโลแคลอรี ง. 3,200 - 3,600 กิโลแคลอรี เฉลย: ข. 1,600 - 2,400 กิโลแคลอรี				
แสดงความรู้เกี่ยวกับธง โภชนาการ	เข้าใจ	9.ข้อใดเป็นอาหารที่ควรหลีกเลี่ยงในกลุ่มน้ำมันและไขมันตามธงโภชนาการ? ก. น้ำมันมะกอก ข. ไขมันทรานส์ ค. น้ำมันปลา ง. น้ำมันรำข้าว เฉลย: ข. ไขมันทรานส์				
	เข้าใจ	10.ธงโภชนาการแนะนำให้หลีกเลี่ยงอาหารกลุ่มใด? ก. อาหารจานด่วน ข. อาหารต้ม ค. อาหารนึ่ง				

		จ. อาหารอบ เฉลย: ก. อาหารจานด่วน				
	จำ	11.ในธงโภชนาการ ข้อใดเป็นการเลือกไขมันที่ดีต่อสุขภาพ? ก. น้ำมันหมู ข. น้ำมันปาล์ม ค. น้ำมันมะพร้าว ง. น้ำมันมะกอก เฉลย: ง. น้ำมันมะกอก				
ประกอบอาหารสำหรับบุคคลต่าง ๆ ตามหลักธงโภชนาการ	วิเคราะห์	12.ธงโภชนาการแนะนำให้ลดการบริโภคอาหารประเภทใด? ก. น้ำมันมะพร้าว ข. อาหารทอด ค. เนื้อสัตว์ ง. ขนมปัง เฉลย: ข. อาหารทอด				
	วิเคราะห์	13.ข้อใดเป็นสาเหตุของการบริโภคเกลือมากเกินไป? ก. โรคหัวใจ ข. โรคอ้วน ค. โรคเบาหวาน ง. ความดันโลหิตสูง เฉลย: ง. ความดันโลหิตสูง				
แสดงความรู้เกี่ยวกับธงโภชนาการ	เข้าใจ	14.ข้อใดเป็นวิธีการลดปริมาณน้ำตาลในอาหาร? ก. ลดการเติมน้ำผลไม้ ข. กินข้าวน้อยลง ค. ดื่มน้ำมากขึ้น ง. กินขนมปังมากขึ้น เฉลย: ก. ลดการเติมน้ำผลไม้				
	เข้าใจ	15. ระบบอาหารแลกเปลี่ยนมีวัตถุประสงค์หลักเพื่ออะไร? ก. เพิ่มปริมาณการรับประทานอาหาร ข. ควบคุมปริมาณแคลอรีและสารอาหาร ค. ลดปริมาณการรับประทานเนื้อสัตว์ ง. เพิ่มการบริโภคผักและผลไม้ เฉลย: ข. ควบคุมปริมาณแคลอรีและสารอาหาร				
ประกอบอาหารสำหรับบุคคลต่าง ๆ ตามหลักธงโภชนาการ	วิเคราะห์	16.ข้าวสวย (1 ทัพพี) สามารถแลกเปลี่ยนกับอาหารใดในกลุ่มเดียวกัน? ก. ข้าวเหนียว (1 ทัพพี) ข. ขนมปัง (1 แผ่น) ค. เส้นก๋วยเตี๋ยว (1 ทัพพี) ง. ทั้ง ข. และ ค.				

		เฉลย: ง. ทั้ง ข. และ ค.				
	วิเคราะห์	17.ผลไม้ชนิดใดสามารถแลกเปลี่ยนกับส้ม (1 ผล) ได้? ก. มะละกอ (8 ชิ้นคำ) ข. แอปเปิ้ล (1/2 ลูก) ค. กล้วยน้ำว้า (1 ผล) ง. ทุกข้อ เฉลย: ง. ทุกข้อ				
	จำ	18.ผักนึ่ง (1/2 ถ้วย) สามารถแลกเปลี่ยนกับผักดิบ ปริมาณเท่าไร? ก. 1/4 ถ้วย ข. 1/2 ถ้วย ค. 1 ถ้วย ง. 2 ถ้วย เฉลย: ค. 1 ถ้วย				
	จำ	19.อาหารในกลุ่มใดที่ให้แคลเซียมมากที่สุด? ก. เนื้อสัตว์ ข. นม ค. ผัก ง. ข้าวและแป้ง เฉลย: ข. นม				
กำหนดรายการอาหารและ คำนวณคุณค่าอาหารตามหลัก ธงโภชนาการ	วิเคราะห์	20. นายสมชายเป็นชาวไร่และต้องการบริโภค พลังงาน 2,400 กิโลแคลอรีต่อวัน ตามข้อมูลใน ตาราง เขาควรบริโภคข้าว-แป้ง 10 ทัพพี ผัก 5 ทัพพี เนื้อสัตว์ 8 ช้อนกินข้าว ผลไม้ 4 ส่วน นม 2 แก้ว ไขมัน 7 ช้อนชา น้ำตาล 8 ช้อนชา ในแต่ละวัน หากนายสมชายลดการบริโภคข้าว-แป้งลง 2 ทัพพี เขาควรเพิ่มการบริโภคอาหารกลุ่มใด และปริมาณ เท่าใดเพื่อให้ได้รับพลังงานรวมเท่าเดิม? เฉลย: นายสมชายสามารถเพิ่มการบริโภคผลไม้ 1 ส่วน (60 กิโลแคลอรี) และนม 1 แก้ว (120 กิโล แคลอรี) เพื่อให้พลังงานรวมกลับมาเท่ากับ 2,400 กิโลแคลอรี				

ลงชื่อ.....ผู้ประเมิน
(.....)

ภาคผนวก ง รูปภาพโมเดลอาหารแลกเปลี่ยน และการจัดกิจกรรม

คำสั่ง : จงจับคู่กับเพื่อนในห้องเรียนโดยแบ่งบทบาทหน้าที่เป็นพนักงานรับจองห้องพักและแขก ฝึก
บทสนทนาภาษาอังกฤษในการสำรองห้องพักผ่านทางโทรศัพท์และแสดงบทบาทสมมติหน้าชั้น
เรียน

Receptionist : Good morning, Sawasce Hotel. May help you?

Guest : Yes, I'd like to make a reservation for a room.

Receptionist : When for, sir.?

Guest : July 25th.

Receptionist For how many nights, sir?

Guest : 2 nights.

Receptionist : What kind of room would you like, sir? We have double and single
rooms.

Guest : Double, please. What's the room rate?

Receptionist : It's 1,500 baht a night plus tax and breakfast. Would you like me to
book

the room for you?

Guest : Yes please.

Receptionist : Your name, please?

Guest : Nancy Anderson.

Receptionist : Miss Anderson, will you pay by cash or credit card?

Guest Visa Card.

Receptionist Card number please.

Guest : 4198 2289 3388 228.

Receptionist : Expiration date?

Guest : 1/9/2025

Receptionist : OK, You're all set. We'll see you on the 25".

แบบประเมินการแสดงบทบาทสมมติปลายภาคเรียน (20 คะแนน)

1.ชื่อ.....นามสกุล.....รหัสนักเรียน 3 ตัวท้าย.....

2.ชื่อ.....นามสกุล.....รหัสนักเรียน 3 ตัวท้าย.....

รายการประเมิน	คะแนน	คะแนนที่ได้
1. การออกเสียงภาษาอังกฤษถูกต้อง ชัดเจน และเหมาะสม	4	
2. การใช้บทสนทนาและลำดับขั้นตอนการรับจองห้องพักถูกต้อง	4	
3. บุคลิกภาพ มารยาท น้ำเสียง และการให้บริการของพนักงานต้อนรับ	4	
4. ความคล่องแคล่ว ความมั่นใจ และการสื่อสารระหว่างคู่สนทนา	4	
5. ความร่วมมือในการทำงานเป็นคู่ และการแสดงบทบาทสมจริง	4	
รวม	20	

1. การออกเสียงภาษาอังกฤษถูกต้อง ชัดเจน และเหมาะสม (4 คะแนน)

- 4 ออกเสียงถูกต้อง ชัดเจน ใช้คำเสียงเหมาะสม เข้าใจง่ายตลอดการสนทนา
- 3 ออกเสียงถูกต้องเป็นส่วนใหญ่ มีข้อผิดพลาดเล็กน้อย แต่ยังสื่อสารได้ชัดเจน
- 2 ออกเสียงผิดหลายคำ ทำให้การสื่อสารติดขัดเป็นบางช่วง
- 1 ออกเสียงผิดเป็นส่วนใหญ่ พูดไม่ชัดเจน ทำให้ผู้ฟังเข้าใจได้ยาก

2. การใช้บทสนทนาและลำดับขั้นตอนการรับจองห้องพักถูกต้อง (4 คะแนน)

- 4 ใช้บทสนทนาครบทุกขั้นตอน เรียงลำดับถูกต้อง ตั้งแต่การทักทาย รับข้อมูลการจอง การชำระเงิน และการยืนยันการจอง
- 3 ขาดรายละเอียดเล็กน้อย หรือเรียงลำดับผิดเพียง 1 ขั้นตอน
- 2 ขาดหลายขั้นตอน หรือเรียงลำดับไม่ถูกต้อง ทำให้บทสนทนาไม่ต่อเนื่อง
- 1 ไม่สามารถดำเนินบทสนทนาได้ครบตามขั้นตอน

3. บุคลิกภาพ มารยาท น้ำเสียง และการให้บริการ (4 คะแนน)

- 4 แสดงบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้ม สุภาพ น้ำเสียงเป็นมิตร มีมารยาทในการให้บริการตลอดการสนทนา
- 3 บุคลิกภาพและมารยาทเหมาะสม มีข้อบกพร่องเล็กน้อย
- 2 บุคลิกภาพหรือการใช้คำพูดยังไม่เหมาะสม ขาดความเป็นธรรมชาติ
- 1 ขาดมารยาทในการบริการ ใช้คำพูดหรือน้ำเสียงไม่เหมาะสม

4. ความคล่องแคล่ว ความมั่นใจ และการสื่อสาร (4 คะแนน)

- 4 พูดได้คล่องแคล่ว มั่นใจ ติดต่อสื่อสารได้ต่อเนื่อง ไม่หยุดชะงัก
- 3 พูดได้ค่อนข้างคล่อง มีหยุดคิดบ้างเล็กน้อย
- 2 พูดติดขัดหลายครั้ง ต้องอาศัยการช่วยเหลือจากคู่สนทนา
- 1 พูดไม่ได้ต่อเนื่อง ขาดความมั่นใจ ไม่สามารถสื่อสารได้ครบถ้วน

5. ความร่วมมือในการทำงานเป็นคู่ และการแสดงบทบาทสมจริง (4 คะแนน)

- 4 ทั้งสองคนร่วมมือกันดี แสดงบทบาทสมจริง มีการโต้ตอบเป็นธรรมชาติ
- 3 ร่วมมือกันดี แต่ยังขาดความต่อเนื่องหรือความสมจริงบางส่วน
- 2 การทำงานร่วมกันยังไม่ดี บทบาทไม่ชัดเจน หรือมีการช่วยเหลือกันน้อย
- 1 ขาดความร่วมมือ ไม่สามารถแสดงบทบาทตามที่ได้รับมอบหมายได้

การจัดกิจกรรมการสอน



การจัดกิจกรรมการสอน



การจัดกิจกรรมการสอน



การจัดกิจกรรมการสอน



การจัดกิจกรรมการสอน



การจัดกิจกรรมการสอน



การจัดกิจกรรมการสอน

