

เอกสารประกอบคำสอน
รายวิชา เตรียมฝึกประสบการณ์วิชาชีพ
ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ
รหัสวิชา TIH4901

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พูนทรัพย์ เศษศิริ

สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ
วิทยาลัยการจัดการอุตสาหกรรมบริการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

คำนำ

รายวิชา เตรียมฝึกประสบการณ์วิชาชีพระดับปริญญาตรีในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ รหัสวิชา TIH4901 ผู้เขียนได้ทำการเรียบเรียงขึ้นเพื่อใช้สำหรับประกอบการสอนนักศึกษาที่เรียนในสาขาวิชาการจัดการ อุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ วิทยาลัยการจัดการอุตสาหกรรมบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ซึ่งใช้สอนมาแล้วหลายภาคเรียนและได้มีการปรับปรุงแก้ไขโดยใช้แผนการสอนประจำรายวิชาและแผนการสอนประจำบทตามรูปแบบที่มหาวิทยาลัยกำหนดเป็นแนวทางถ่ายทอดความรู้ ทั้งนี้เนื้อหาสาระเป็นไปตามคำอธิบายรายวิชา

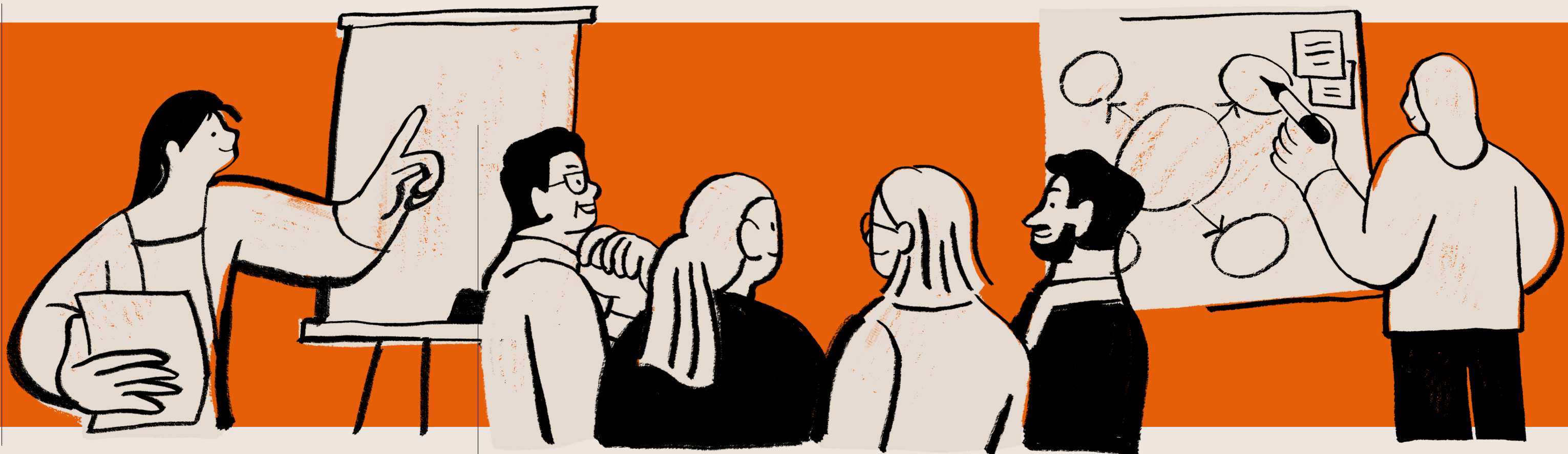
ผู้เขียนหวังเป็นอย่างยิ่งว่าเอกสารฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อนักศึกษาหรือผู้สนใจ สำหรับผู้ที่จะนำไปใช้สอนสามารถปรับปรุงแผนการสอน เนื้อหาสาระ และเทคนิคการสอนได้ตามความเหมาะสมกับคำอธิบายรายวิชาที่กำหนดได้

ในการนี้ผู้เขียนขอขอบคุณเจ้าของข้อมูล แหล่งข้อมูลต่าง ๆ รวมถึงผู้ที่คอยช่วยเหลือให้คำแนะนำในการปรับปรุงเอกสารฉบับนี้ จึ่งขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย

พูนทรัพย์ เศษศรี

01 กุมภาพันธ์ 2568

Preparation for the Job Training in Tourism and Hospitality Industry Management

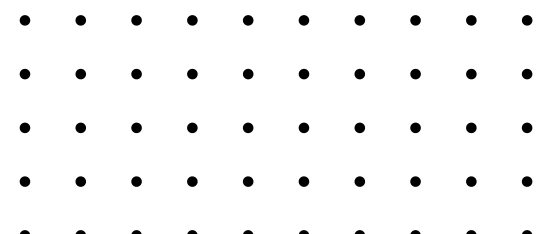


วิธีการประเมิน	สัปดาห์ที่ประเมิน	สัดส่วนของการประเมินผล
สังเกตพฤติกรรมการระดมสมอง และพฤติกรรมภาวะผู้นำ และผู้ตามที่ดี งานที่นำเสนอ พฤติกรรมการทำงานเป็นทีม กิจกรรมกลุ่มจำนวนครั้งที่เข้าห้องเรียน และการเข้าชั้นเรียนแบบออนไลน์	ทุกสัปดาห์	10%
สอบปลายภาค (การสอบประมวลผล)	17	30%
การอภิปราย ทดสอบย่อย ประเมินจากกิจกรรมในชั้นเรียน และออนไลน์ การถามตอบ การมีส่วนร่วม รายงานและการนำเสนอรายงาน ผลงาน การวิเคราะห์กรณีศึกษา และนำเสนอในรูปแบบต่างๆในรูปแบบต่างๆ	ทุกสัปดาห์	60%



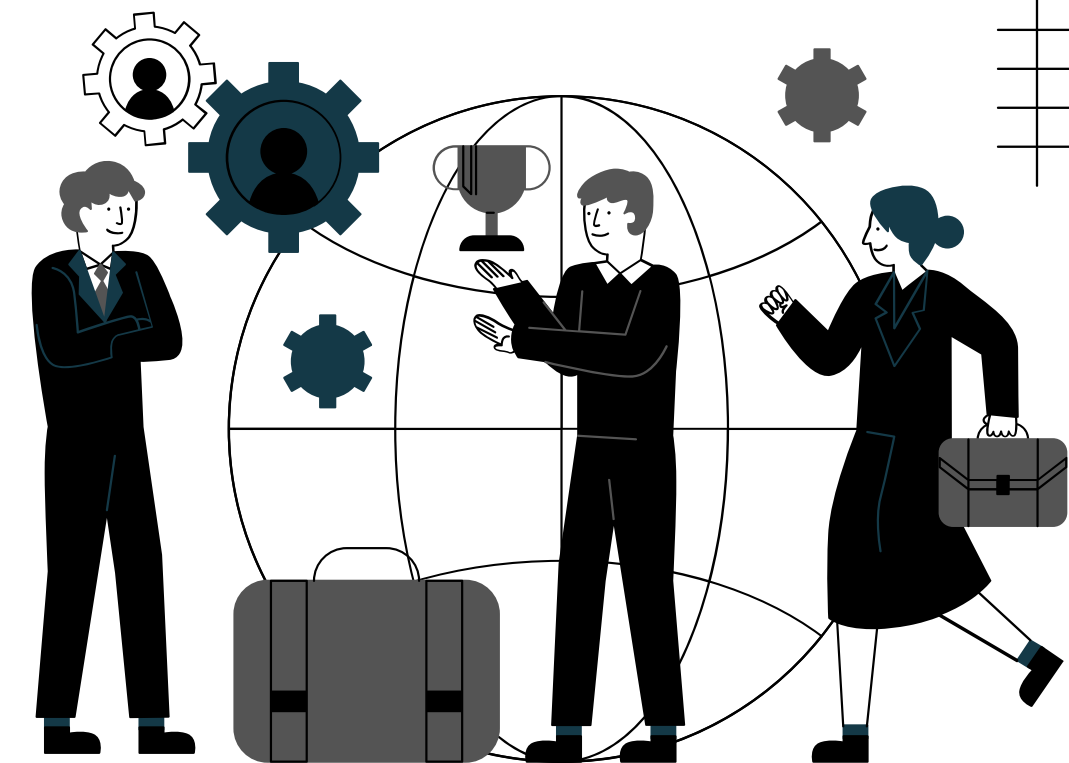
ประกาศสาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ

เรื่อง “ระเบียบ ข้อปฏิบัติ และบทลงโทษนักศึกษา ในการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ”
ของนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ



การวิเคราะห์ตัวเอง (SWOT) และ วางเป้าหมายการฝึกงาน

ภายนอก \ ภายใน	ภายใน	จุดแข็ง (Strength)	จุดอ่อน (Weakness)
	ภายนอก		1. 2. 3.
โอกาส (Opportunity)		SO (กลยุทธ์เชิงรุก)	WO (กลยุทธ์เชิงแก้ไข)
	1. 2. 3.		
อุปสรรค (Threat)		ST (กลยุทธ์เชิงป้องกัน)	WT (กลยุทธ์เชิงรับ)
	1. 2. 3.		

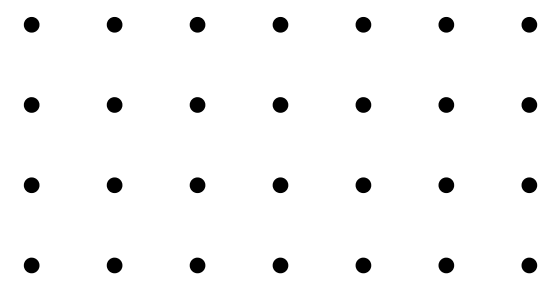


ทักษะอาชีพสำคัญสู่ความสำเร็จใน อุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ

1. ทักษะการสื่อสารและการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
2. ทักษะการจัดระเบียบ
3. ทักษะการบริการลูกค้า
4. ทักษะด้านเทคโนโลยี
5. ความตระหนักและความอ่อนไหวทางวัฒนธรรม

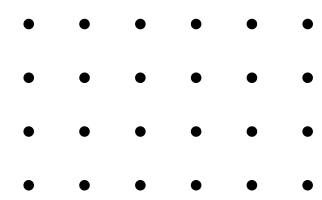


มารยาทในการทำงาน (Workplace Etiquette)

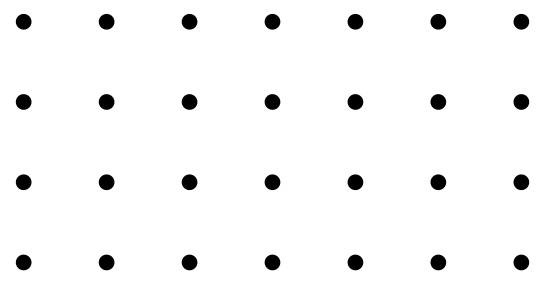


มารยาทในที่ทำงาน: สิ่งที่ต้องทำ

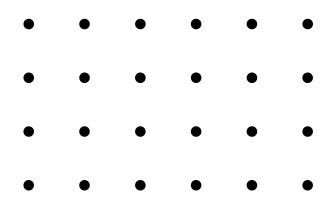
- **ตรงต่อเวลา:** มาให้ตรงตามเวลานัดหมายที่กำหนด
- **สื่อสารชัดเจน:** ตั้งใจฟังและพูดในสิ่งที่ต้องการจะสื่อสารให้เข้าใจง่าย
- **แต่งกายเหมาะสม:** แต่งกายให้ดูสุภาพและสะอาดอยู่เสมอ
- **ให้ความเคารพ:** ปฏิบัติต่อทุกคนด้วยความสุภาพและให้เกียรติ รวมถึงเคารพพื้นที่ส่วนตัวและพื้นที่ทำงานของผู้อื่น
- **แสดงความขอบคุณ:** กล่าวขอบคุณเมื่อได้รับความช่วยเหลือ
- **รับผิดชอบ:** เมื่อทำผิดพลาดให้ขอโทษและพร้อมเสนอแนวทางแก้ไข
- **รักษาความสะอาด:** เก็บกวาดพื้นที่ทำงานของตนเองให้เรียบร้อยหลังใช้งาน
- **ให้เครดิต:** เมื่อทำงานกลุ่มและได้รับคำชม ควรให้เครดิตกับทุกคนในทีม
- **ลดเสียงรบกวน:** ลดเสียงรบกวน เช่น การคุยโทรศัพท์ หรือเปิดเพลงส่วนตัว
- **กล่าวคำว่า “สวัสดี”** กับผู้อื่นในตอนเช้าและกล่าวคำว่า “ลาก่อน” เมื่อสิ้นสุดวัน

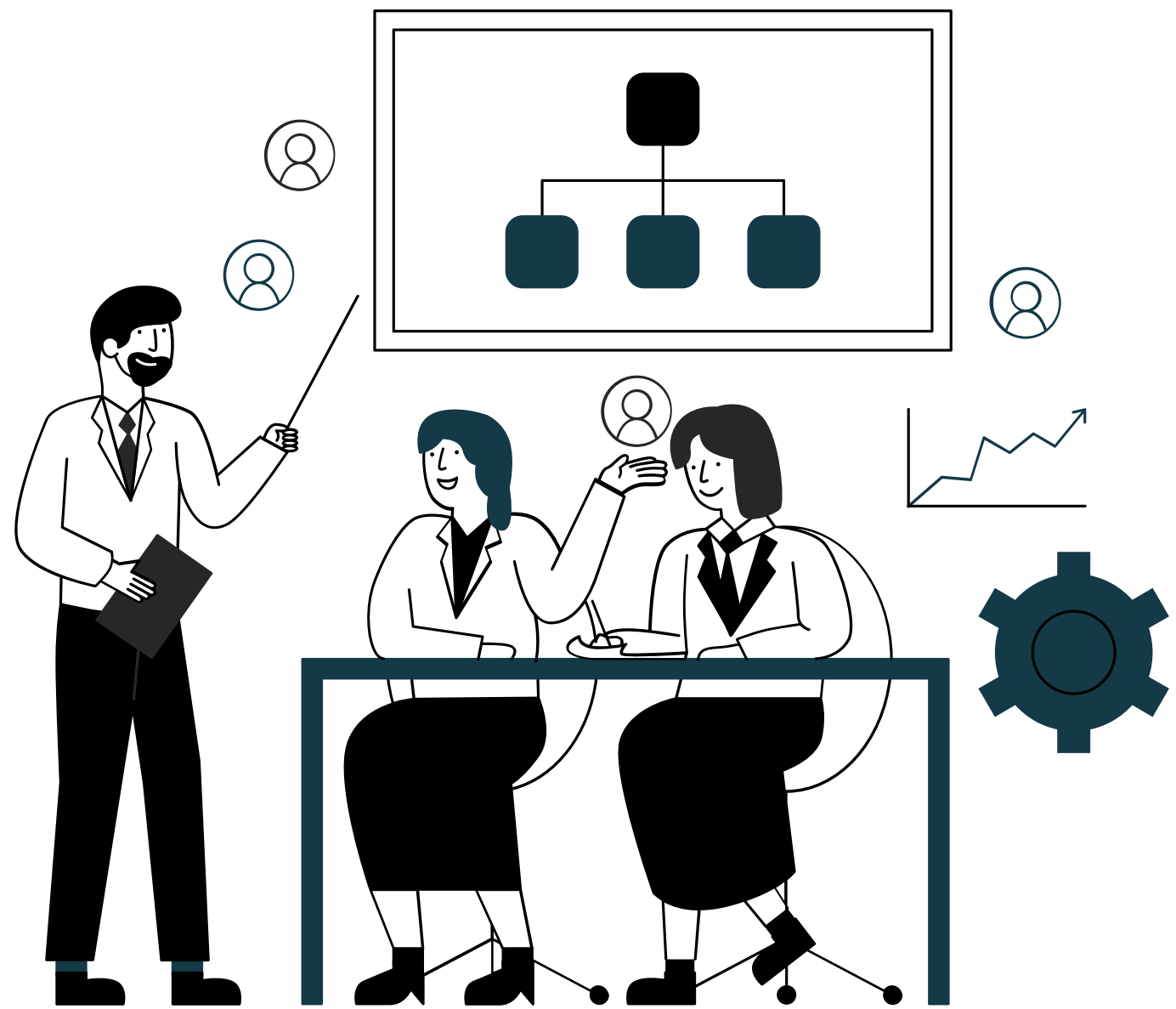


มารยาทในที่ทำงาน: สิ่งที่ไม่ควรทำ



- **อย่าขัดจังหวะผู้อื่น:** ปล่อยให้เพื่อนร่วมงานพูดโดยไม่ขัดจังหวะ รอจังหวะที่เหมาะสมก่อนเสนอความคิดเห็น
- **หลีกเลี่ยงการนินทา:** หลีกเลี่ยงการแพร่ข่าวลือหรือการนินทาเพื่อนร่วมงาน การนินทาอาจทำลายความสัมพันธ์และทำลายความไว้วางใจภายในที่ทำงาน
- **ห้ามใช้ภาษาหรือพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม:** หลีกเลี่ยงการใช้ถ้อยคำหรือถ้อยคำที่เหยียดหยามหรือเลือกปฏิบัติ โดยพิจารณาจากเชื้อชาติ เพศ ศาสนา หรือลักษณะอื่นๆ ปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงานทุกคนด้วยความเคารพและให้เกียรติ
- **อย่าเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลมากเกินไป:** รักษาขอบเขตที่เหมาะสมระหว่างชีวิตส่วนตัวและชีวิตการทำงาน หลีกเลี่ยงการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลที่ละเอียดอ่อนหรือไม่เหมาะสมในที่ทำงาน
- **อย่าผูกขาดการสนทนา:** เปิดโอกาสให้ผู้อื่นมีส่วนร่วมในการสนทนาและแบ่งปันมุมมองของพวกเขา หลีกเลี่ยงการครอบงำการสนทนาหรือขัดจังหวะการแสดงความคิดเห็นของผู้อื่น
- **หลีกเลี่ยงภาษากายเข็งลบ:** ระวังภาษากายของคุณ เพราะอาจสื่อความหมายโดยไม่ได้ตั้งใจ หลีกเลี่ยงการกอด อก กลอกตา หรือแสดงสัญญาณอื่นๆ ที่แสดงถึงความไม่สนใจหรือความเป็นศัตรู
- **อย่าละเลยความสุภาพแบบมืออาชีพ:** ตอบรับอีเมล ข้อความ และคำขอต่างๆ อย่างทันที่ การเพิกเฉยต่อการสื่อสารอาจถูกมองว่าเป็นการไม่ให้เกียรติและไม่เป็นมืออาชีพ
- **อย่าใช้ทรัพยากรของบริษัทในทางที่ผิด:** ใช้ทรัพยากรของบริษัท เช่น อุปกรณ์สำนักงานและอุปกรณ์ต่างๆ อย่างมีความรับผิดชอบ หลีกเลี่ยงการสิ้นเปลืองหรือใช้ทรัพยากรขององค์กรในทางที่ผิด
- **อย่าเข้าร่วมในการสนทนาออกเรื่อง:** เคารพผู้พูดในระหว่างการประชุมหรือการนำเสนอด้วยการหลีกเลี่ยงการสนทนาออกเรื่องหรือสิ่งที่รบกวนสมาธิ
- **อย่าโทษคนอื่นเมื่อทำผิดพลาด:** จงรับผิดชอบต่อการกระทำของตนเองและยอมรับความผิดพลาดที่เกิดขึ้น หลีกเลี่ยงการโทษเพื่อนร่วมงานหรือหาข้อแก้ตัวให้กับความผิดพลาดของตนเอง





การเขียน Resume และ จดหมาย สมัครงาน





การฝึกบุคลิกภาพ ทำทาง การแต่งกายเพื่อ การสร้างภาพลักษณ์สำหรับการสมัครงาน

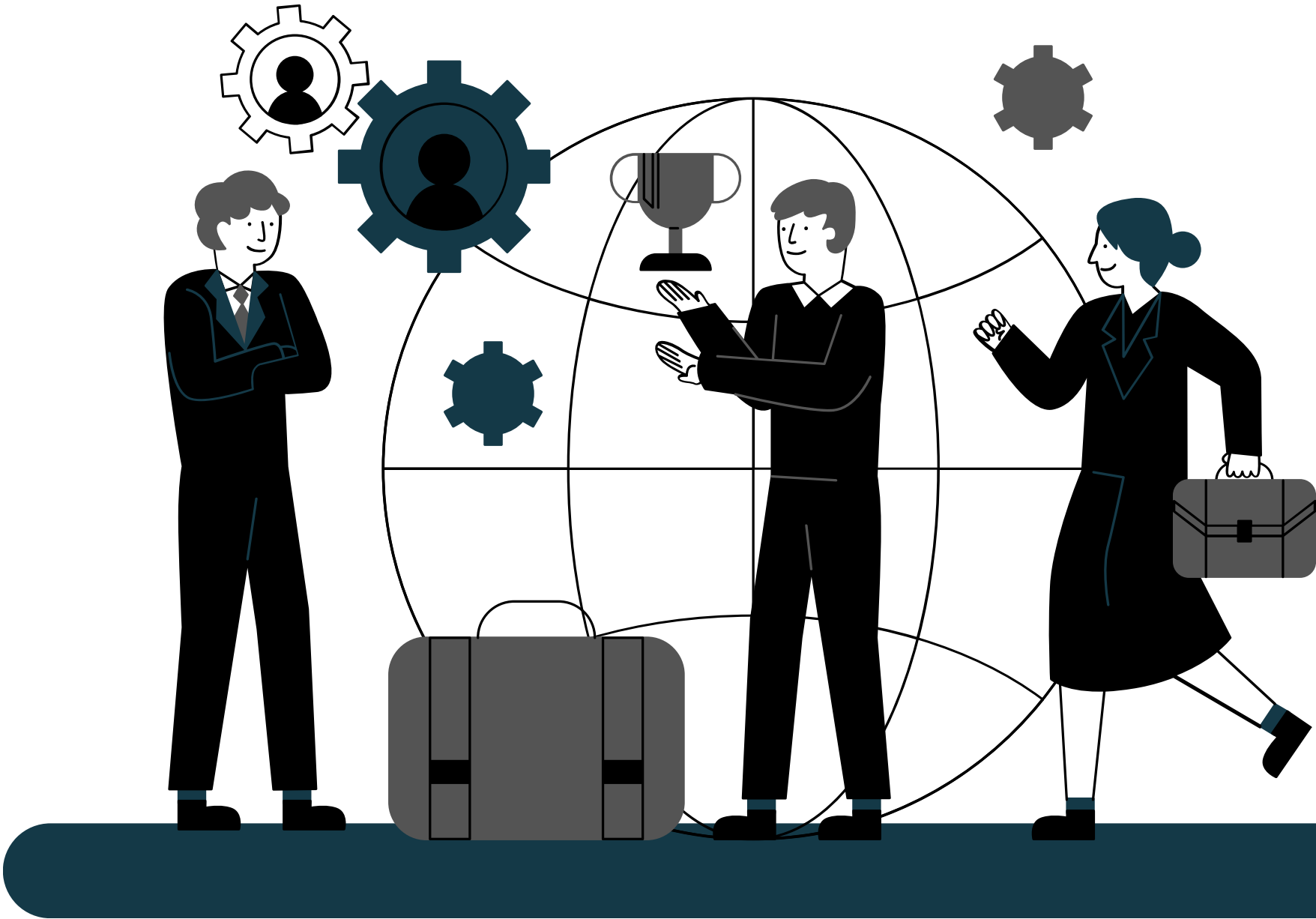


เงื่อนไขการขอทาบตามที่ฝึกงาน

1. สถานที่/หน่วยงาน ควรเป็น ธุรกิจนำเที่ยว โรงแรม สายการบิน บริษัทอีเว้นท์ หน่วยงาน ราชการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว หน่วยงานอื่นๆ ที่มีฝ่ายงานบริการลูกค้าสัมพันธ์
2. การออกหนังสือทาบตามสถานที่ฝึกงาน นักศึกษาจะออกได้เพียง 1 หน่วยงาน เท่านั้น จนกว่าจะได้รับแบบตอบรับการเข้าฝึกงาน ถ้าหากหน่วยงานที่ยื่นไปแล้ว **ไม่ตอบรับ** นักศึกษาถึงจะดำเนินได้ยื่นที่หน่วยงานอื่น
3. การฝึกประสบการณ์วิชาชีพ 1 หน่วยงานจะให้นักศึกษาไปฝึกได้**ไม่เกิน 2 คน ยกเว้น**หน่วยงานนั้นเป็นหน่วยงานใหญ่ที่มีแผนกให้นักศึกษาได้ฝึกหลากหลาย
4. ถ้าหากนักศึกษาต้องการฝึกงาน**ต่างจังหวัด** ให้นักศึกษา**ทำการขออาจารย์นิเทศก์ก่อน โดยอาจารย์นิเทศก์ยินยอมที่จะไปนิเทศก์ให้** นักศึกษาถึงจะดำเนินการยื่นเอกสารทาบตามที่ฝึกงาน **โดยนักศึกษาจะต้องดูแลรับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปนิเทศก์ให้กับอาจารย์นิเทศก์เอง**

ขั้นตอนการยื่นเอกสารเพื่อขอทราบค่าที่ฝังงาน

THANK YOU



NEXT GEN TOURISM CAREER

การเขียน Resume
เทคนิคการสื่อสาร

และ

การสัมภาษณ์งาน



CR:LexRK

Presented by:

อ. เล็ก (LexRK)

ประวัติวิทยากร

การศึกษา:

ปริญญาเอก สาขาการจัดการการท่องเที่ยว โรงแรมและ
ธุรกิจบริการ มหาวิทยาลัยพะเยา

ปริญญาโท/ตรี นิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ประสบการณ์ทำงาน

ที่ปรึกษากฎหมาย / ทนายความ / ที่ปรึกษางานวิจัย/
COMPLIANCE / AUDIT คดีพิเศษ / มัคคุเทศก์อิสระ /

ผู้บรรยาย

RUS/ SBU

SIAM COMMERCIAL BANK/ CITIBANK / ICBC / WSOL

SIAM CEMENT GROUP/ DREAMTEAMDTL/TRIPPER

CHEAPER



ดร. LexRK

ดร.รมิดา กิตติชัยกุลกิจ

หัวข้อบรรยาย

1 เส้นทางเติบโตในสายงานท่องเที่ยวและ
แนวโน้มอาชีพในอนาคต

2 Hospitality Trends

3 การเขียน Resume/CV ให้ได้โอกาส

4 เทคนิคการสื่อสารและการสัมภาษณ์งาน

CR:LexRK



1 เส้นทางเติบโตในสายงานท่องเที่ยวและ แนวโน้มอาชีพในอนาคต



มุ่งสร้างบุคลากรด้าน
การท่องเที่ยว

CR:LexRK



พัฒนาทักษะบุคลากรด้าน
การท่องเที่ยวอย่างรอบด้าน

KEY WORDS



การท่องเที่ยว



สายการบิน



การโรงแรม



อาชีพในอนาคต

CR:LexRK

2 Hospitality Trends



2 HOSPITALITY TRENDS



Hotel Resort



Restaurant



Service Business

Hotel Resort

ประเทศไทยเป็นหนึ่งในประเทศที่มีรายได้จากการท่องเที่ยวอันดับต้นๆ ของโลก



5 อาชีพ สายงานท่องเที่ยว ที่ตลาดแรงงานต้องการมากที่สุด



แม่บ้าน

CR:LexRK



พนักงาน
ให้บริการลูกค้า



บาร์เทนเดอร์



พนักงาน
นวดสปา



บริการ
ในโรงแรม



3 การเขียน Resume/CV ให้ได้โอกาส

DesignbyNitcha

Resume คือ ?

- ✓ ประวัติโดยย่อส่วนบุคคลสำหรับใช้สมัครงาน
- ✓ เอกสารข้อมูลคร่าว ๆ ของบุคคล เพื่อนำเสนอประวัติส่วนบุคคลด้านการทำงาน
- ✓ ประวัติโดยย่อที่รวบรวมประวัติเพื่อนำไปสัมภาษณ์งาน สมัครงาน ฝึกงาน



เป็นใบเบิกทาง

ที่สำคัญ

มากกกกกก !

Resume/CV ที่ดี



อ่านง่าย



ตรงงาน



เห็นคุณค่าตัวเอง

แบ่งสัดส่วนใน resume ให้ชัดเจน



อันนี้เป็นเพียงตัวอย่างนะคะ เราจะจัดเรียงยังไงก็ได้ค่ะ ขึ้นอยู่กับว่าเราอยากเน้น หรือให้ผู้รับสมัครเห็นส่วนไหนก่อน-หลัง

หลักการเขียน **Resume** เพื่อเพิ่มโอกาสถูกเรียกสัมภาษณ์

1 เห็นจุดสำคัญภายใน 10 วินาทีแรก

ชื่อ-นามสกุล ตัวใหญ่
ตำแหน่งงานหรือสายงานที่สมัคร
ประสบการณ์ / ทักษะที่ตรงงาน

2 จัดสัดส่วนข้อมูลให้ชัด (ตามภาพ)

ฝั่งซ้าย: รูปถ่าย / ข้อมูลส่วนตัว เช่น การศึกษา ความสามารถ / ทักษะ (**Skills**) / กิจกรรม

ฝั่งขวา: ประสบการณ์ทำงาน / โปรเจกต์ (ถ้าเป็นนักศึกษา)

👉 ช่วยให้ **HR** เลือกอ่านส่วนสำคัญก่อน – หา **Keyword**

3 ประสบการณ์สำคัญกว่าคำสวย

หลัก ทำอะไร + ได้ผลอะไร



ช่วยงานเอกสาร



“จัดทำและตรวจสอบเอกสารกว่า 200 รายการ

ลดความผิดพลาดลง 30%

”ถ้า ยังไม่มีประสบการณ์ทำงานใช้กิจกรรม, โปรเจกต์,

ฝึกงาน, งานอาสา แทนได้

CR:LexRK

4) ทักษะ (**Skills**) ต้อง ตรงงาน + ใส่เฉพาะที่เกี่ยวข้อง

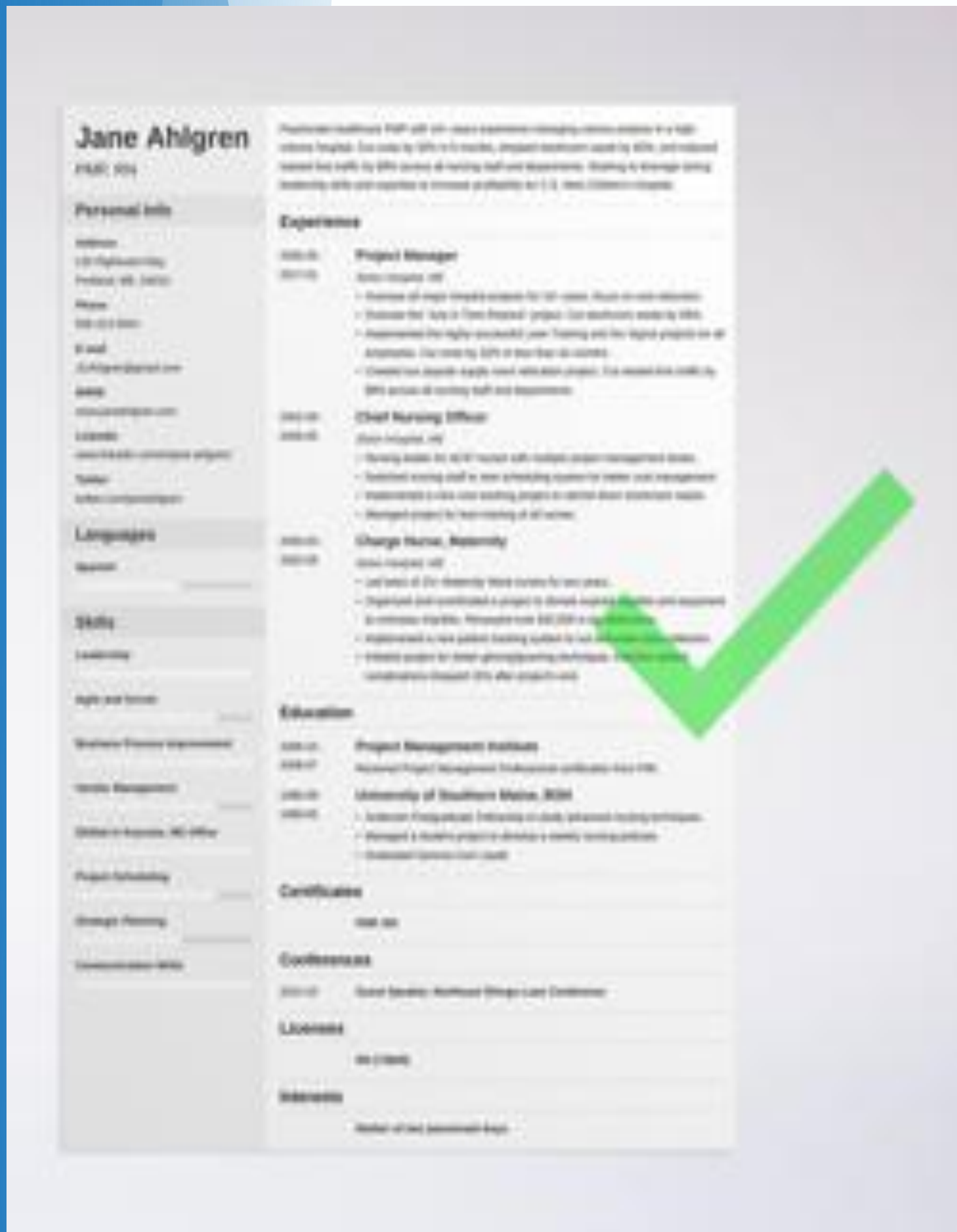
โปรแกรม (Excel, Power BI, Canva ฯลฯ)

ภาษา : Good English/Chinese

Soft skills ที่ใช้จริง เช่น การทำงานเป็นทีม



ไม่ควรใส่ยาวเกินหรือกว้างเกินไป



5 การศึกษา:

กระดาษ

ไม่จำเป็นต้องใส่เกรดระบวุฒิมัธยมศึกษา / สถาบัน / ปีที่จบ

ไม่จำเป็นต้องใส่ **GPA** หากแนบ **transcript** แยก



CR:LexRK

6 ความยาวที่เหมาะสม

นักศึกษา / จบใหม่: 1 หน้า

มีประสบการณ์: ไม่เกิน 2 หน้า



สมัครกับบริษัททัวร์

1 วางแผนและจัดทำโปรแกรมทัวร์ทั้งในและต่างประเทศ

- ออกแบบและพัฒนาโปรแกรมทัวร์ภายในประเทศและต่างประเทศ
- กำหนดเส้นทางท่องเที่ยว ระยะเวลา และงบประมาณให้เหมาะสมกับกลุ่มลูกค้า
- ประสานงานกับโรงแรม บริษัทขนส่ง ร้านอาหาร และแหล่งท่องเที่ยว

CR:LexRK

2 ขายและให้ข้อมูลลูกค้า

- ให้คำปรึกษาและขายแพ็คเกจท่องเที่ยวแก่ลูกค้า
- จัดทำใบเสนอราคา
- ตอบคำถามลูกค้าผ่านช่องทาง **chat/โทร / email**

3 ดูแลลูกค้าระหว่างทริปและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า



LexRK29

สมัครกับสายการบิน



- ให้บริการผู้โดยสารและดูแลประสบการณ์การเดินทาง
- ปฏิบัติงานตามมาตรฐานความปลอดภัยและนโยบายสายการบิน
- ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างราบรื่น
- แก้ไขปัญหาและสถานการณ์เฉพาะหน้าอย่างมืออาชีพ

CR:LexRK



4 เทคนิคการสื่อสารและการสัมภาษณ์งาน



พูดให้ตรงกับงาน
เล่าเป็นเรื่อง มี
ผลลัพธ์



CR:LexRK

บุคคลที่ดี
น่าเสียมั่นใจ



ปิดการ
สัมภาษณ์
อย่างมืออาชีพ

แบบประเมินการสัมภาษณ์งาน (คะแนน 1-5) ครอบคลุม 8 ข้อ

1 บุคลิกภาพโดยรวม พฤติกรรมที่ควรแสดง

- ยิ้ม สบตา นั่งหลังตรง
- พูดชัด น้ำเสียงสุภาพ

“มีบุคลิกสุภาพ มั่นใจ แสดงออกเหมาะสมกับงานบริการ”



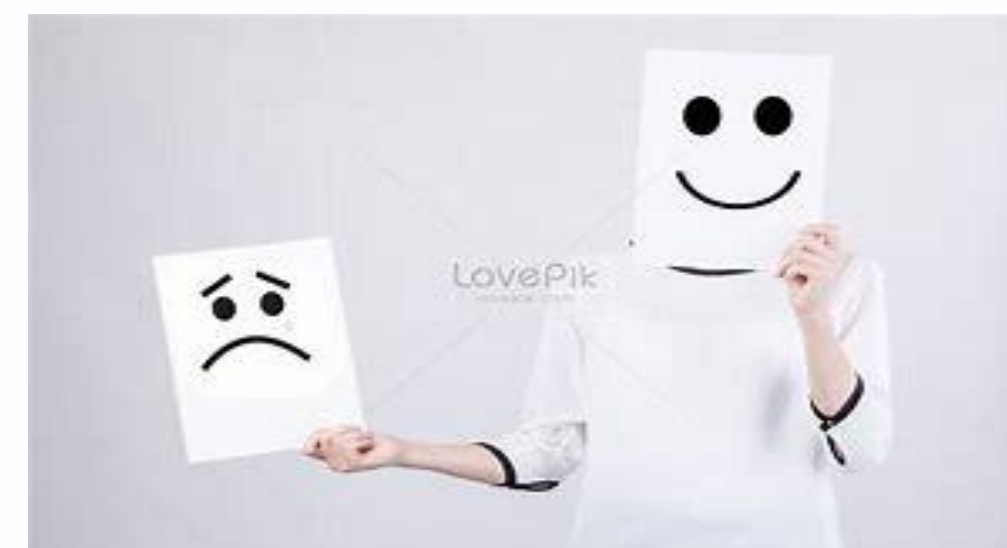


2 หน้าตา กิริยาท่าทาง

- สีหน้าเป็นมิตร
- ไม่กอดอก ไม่เล่นมือถือ

CR:LexRK

“กิริยามารยาทดี แสดงความเป็นมืออาชีพ”



3 การแต่งกาย

- พฤติกรรมเรียบร้อย เหมาะกับองค์กร
- สีสุภาพ

CR:LexRK

“แต่งกายเหมาะสมกับตำแหน่งและวัฒนธรรมองค์กร”



4 การแสดงความคิดเห็น เทคนิคตอบ

- ฟังคำถามให้จบ
- ตอบเป็นประเด็น ไม่วกวน

“แสดงความคิดเห็นชัดเจน มีเหตุผล และสื่อสารเข้าใจง่าย”



5 สติปัญญา ไหวพริบ การใช้เวลา

- เทคนิคตอบแบบ **STAR** สั้น ๆ
- ไม่ตื่นตระหนกเหตุผล

CR:LexRK



“ตอบคำถามได้เหมาะสม มีไหวพริบ และใช้ถ้อยคำสุภาพ”



6 ทักษะติดต่องานและสิ่งแวดล้อม

ตัวอย่างคำตอบ

มองปัญหาเป็นโอกาสในการเรียนรู้ และทำงานร่วมกับผู้อื่นได้

“มีทัศนคติเชิงบวก เหมาะกับการทำงานเป็นทีม”



7 ระดับการศึกษาและความรอบรู้ในงาน

เทคนิค

เชื่อมสิ่งที่เรียนกับงานจริง

CR:LexRK

“มีพื้นฐานความรู้สอดคล้องกับตำแหน่ง และพร้อมเรียนรู้เพิ่มเติม”



8 ความเหมาะสมด้านประสบการณ์ทำงาน

กรณีจบใหม่

แม้ประสบการณ์ตรงยังไม่มาก แต่มีฝึกงาน/กิจกรรมที่เกี่ยวข้อง

“ประสบการณ์เหมาะสมกับระดับตำแหน่ง และปรับตัวได้เร็ว”



การเตรียมตัวเพื่อทำงาน

1 ทำ Portfolio ที่แสดงทักษะ ความสามารถ แลผลงานที่เกี่ยวข้อง

2 เข้าร่วมอบรม/คอร์สออนไลน์ด้านการท่องเที่ยวและบริการ

3 ฝึกภาษาและการสื่อสารเชิงอาชีพ

4 ทดลองฝึกงานเสมือนจริง (Virtual Internship) เพื่อสร้างประสบการณ์



CR:LexRK
Good luck!



CONTACT US



668-2444-6697



lexrk29@gmail.com

CR:LexRK



lexrk



lexrk29

Thank you

