

ทิศทางการพัฒนาบุคลากรใน อุตสาหกรรมบริการ



TIH 1204



เหตุผลที่นักท่องเที่ยวต่างชาติ เลือกเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทย

1. มีสินค้าและบริการท่องเที่ยวที่หลากหลาย
2. มีแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นที่รู้จักของนักท่องเที่ยวต่างประเทศ
3. ประเทศไทยมีเอกลักษณ์ด้านวัฒนธรรม
4. ค่าใช้จ่ายในประเทศไทยค่อนข้างต่ำ
5. ประเทศไทยมีอาหารที่เป็นเอกลักษณ์และเป็นที่ยอมรับของนักท่องเที่ยว
6. คนไทยมีนิสัยโอบอ้อมอารี เอื้อเฟื้อและเป็นมิตร
7. เป็นศูนย์กลางทางภูมิศาสตร์ของเอเชียตะวันออกเฉียงใต้



ธุรกิจนำเที่ยวภายในประเทศ (Domestic Tour)

- ธุรกิจขั้นแรก ทุนน้อย
- บุคลากรหาง่ายและมีจำนวนมาก
- กลุ่มลูกค้ามีหลายระดับ หลายตลาด
- การเดินทางตลอดปี





ธุรกิจนำเที่ยวเข้าประเทศ (Inbound Tour)

- เป็นตลาดใหญ่ที่สุด
- ความหลากหลายของกลุ่มลูกค้า
- เดินทางเป็นฤดูกาล
- มีผลกระทบต่อชุมชนท้องถิ่น
- สร้างรายได้เข้าประเทศ
- รัฐบาลส่งเสริมและสนับสนุน





ธุรกิจนำเที่ยวออกนอกประเทศ (Outbound Tour)

- ต้องการความชำนาญและบุคลากรที่มีความรู้
- เดินทางเป็นฤดูกาล
- กลุ่มลูกค้ามีหลายระดับ หลายตลาด
- ขาดแคลนบุคลากรระดับบริหาร
- วัฒนธรรมการเดินทางของคนไทย





ลักษณะการประกอบธุรกิจนำเที่ยวในประเทศไทย

1. Ticketing + Outbound Tour
2. Domestic Tour + Outbound Tour
3. Ticketing + Inbound
4. One Stop Service





การทำงานในธุรกิจการท่องเที่ยวและบริการ ตามข้อกำหนดภายใต้กรอบอาเซียน

การกำหนดสมรรถนะร่วมสำหรับวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน เป็น
มาตรฐานสมรรถนะขั้นต่ำ สาขาการโรงแรม และสาขาธุรกิจนำเที่ยว
(32 ตำแหน่งงาน)

Hotel Services

23 ตำแหน่ง ใน 4 แผนก

- Front Office
- House Keeping
- Food Production
- F & B

Travel Services

9 ตำแหน่ง ใน 2 สาขา

- Travel Agencies
- Tour Operation



Travel Services (ธุรกิจท่องเที่ยว)

1. แผนกธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) มี 4 ตำแหน่งงาน
 - 1.1 ผู้จัดการทั่วไป (General Manger)
 - 1.2 ผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป (Assistant General Manager)
 - 1.3 หัวหน้าผู้แนะนำการเดินทาง (Senior General Manager)
 - 1.4 ผู้แนะนำการเดินทาง (Travel Consultant)



2. แผนกบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) มี 5 ตำแหน่งงาน

2.1 ผู้จัดการธุรกิจ (Product Manager)

2.2 ผู้จัดการฝ่ายขายและการตลาด (Sales and Marketing

Manager)

2.3 ผู้จัดการฝ่ายบัญชี (Credit Manager)

2.4 ผู้จัดการฝ่ายตั๋ว (Ticketing Manager)

2.5 ผู้จัดการฝ่ายท่องเที่ยว (Tour Manager)



มาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียน สาขาธุรกิจท่องเที่ยว

สมรรถนะหลัก

1. ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า
2. ทำงานในสิ่งแวดล้อมที่หลากหลายทางสังคม
3. ดำเนินระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย
4. ปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขอนามัยในงาน
5. พัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการใหม่ๆ



สมรรถนะทั่วไป

1. สื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพทางโทรศัพท์
2. ทำงานธุรการเบื้องต้นทั่วไป
3. ใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป
4. เข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์
5. ส่งเสริมสินค้าและบริการแก่ลูกค้า
6. ดำเนินธุรกรรมทางการเงิน
7. บริหารและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ
8. สนทนาภาษาอังกฤษในระดับงานปฏิบัติเบื้องต้น



มาตรฐานบุคลากรในธุรกิจการท่องเที่ยว โดย : การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

1. มาตรฐานการให้บริการในระดับสากล เช่น ทักษะการให้บริการ การใช้ภาษาอังกฤษ ภาษาที่สาม
2. สะท้อนเอกลักษณ์ความเป็นไทยในการให้บริการ
3. มีจิตสำนึกในการอนุรักษ์ รักษาแหล่งท่องเที่ยวและสิ่งแวดล้อม ประหยัดพลังงาน และลดภาวะโลกร้อน
4. มีความรู้ ความเข้าใจถึงความสำคัญของการให้บริการที่มีต่อนักท่องเที่ยว และการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน



5. ให้บริการโดยคำนึงถึงสุขอนามัย และความปลอดภัยในการเดินทาง
ท่องเที่ยว

6. ความต้องการทางการตลาดและแนวโน้มในอนาคต โดยเฉพาะอย่างยิ่งสินค้าความสนใจพิเศษ อาทิ สปา นวดไทย กอล์ฟ เดินป่า ดำน้ำ เรียนทำอาหารไทย

7. ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ที่มีความทันสมัยเป็นปัจจุบัน
เช่น อีเมลล์ บล็อก การสร้างเว็บเพจในระบบอีเมลล์



ลักษณะงานของบุคลากรในธุรกิจนำเที่ยว งานด้านวางแผนจัดรายการนำเที่ยว (Tour Operation)

หน้าที่ความรับผิดชอบ

1. จัดทำรายการนำเที่ยวเพื่อเสนอขายแก่ลูกค้า
2. ประสานงานกับธุรกิจที่เกี่ยวข้อง
3. คิดต้นทุนบวกกำไรและกำหนดราคาขาย
4. ดูแลเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการจัดนำเที่ยว
5. จัดหามัคคุเทศก์และหัวหน้าทัวร์



คุณสมบัติพนักงานวางแผนจัดรายการนำเที่ยว

1. มีความสามารถในการเขียนรายการนำเที่ยว
2. มีความสามารถในการติดต่อประสานงาน
3. มีความสามารถในการต่อรองราคา
4. มีความรู้เกี่ยวกับบริการต่างๆ ของโรงแรม ร้านอาหาร สายการบิน

บิน ขานพาหนะ ฯลฯ

5. ใฝ่หาความรู้ตลอดเวลา ติดตามสถานการณ์ต่างๆ
6. มีความรู้กว้างขวางเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว



งานด้านการขายและการตลาด (Sale and Marketing)

หน้าที่ความรับผิดชอบ

1. ศึกษาข้อมูลทางการตลาด
2. วางแผนทางการตลาด
3. นำเสนอขายรายการนำเที่ยว
4. ส่งเสริมการขายตามงาน หรือเทศกาลส่งเสริมการขายต่างๆ



คุณสมบัติพนักงานขายและการตลาด

1. มีความรอบรู้ในผลิตภัณฑ์
2. มีความสามารถในการใช้วาทศิลป์
3. มีจิตวิทยาการเข้าใจลักษณะและความต้องการของผู้ซื้อ
4. มีความยืดหยุ่นในการขายและรับฟังความคิดของลูกค้า
5. มีความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี
6. เป็นผู้มีบุคลิกภาพดี เป็นที่วางใจของลูกค้าและน่าเชื่อถือ
7. เป็นผู้มี ความซื่อสัตย์สุจริต
8. เป็นคนตรงต่อเวลา



งานด้านการจอง (Reservation)

หน้าที่ความรับผิดชอบ

1. จองยานพาหนะ เช่น รถโค้ช เครื่องบิน รถตู้
2. จองห้องพักของโรงแรม และรีสอร์ท สถานที่ท่องเที่ยว
3. ยืนยันการเข้าใช้บริการ

คุณสมบัติพนักงานจอง

1. มีความรู้เกี่ยวกับระบบสำรองตั๋วเครื่องบิน
2. มีความรู้เกี่ยวกับบริการของสายการบิน โรงแรม สถานที่ท่องเที่ยว
3. มีความสามารถในการต่อรองราคาสินค้าและบริการ



งานด้านการจัดนำเที่ยว

มัคคุเทศก์ (Tour Guide)

หน้าที่ความรับผิดชอบ

1. รับนักท่องเที่ยวจากโรงแรม หรือจุดนัดพบต่างๆ
2. นำนักท่องเที่ยวไปตามรายการนำเที่ยวที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด
3. อธิบายสิ่งต่างๆ ให้แก่นักท่องเที่ยว เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้รับความรู้
4. คอยดูแลสวัสดิภาพและความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว
5. ดูแลเรื่องอาหารการกิน การใช้ห้องพัก ห้องน้ำ การเข้าชมสถานที่ท่องเที่ยว
6. ส่งนักท่องเที่ยวกลับโรงแรม หรือจุดสุดท้ายของการท่องเที่ยว



มาตรฐานบุคลากรในตำแหน่งมัคคุเทศก์

1. มาตรฐานด้านความรู้

ความรู้ภาษาไทย

ความรู้ภาษาต่างประเทศ

ความรู้เกี่ยวกับประเทศไทย

ความรู้ด้านศิลปวัฒนธรรมไทย

ความรู้การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

ความรู้เกี่ยวกับ พ.ร.บ.ธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์

ความรู้เกี่ยวกับบทบาทและความรับผิดชอบ

ความรู้เกี่ยวกับการให้ความปลอดภัยนักท่องเที่ยว



2. มาตรฐานด้านทักษะการปฏิบัติงาน

- การปฏิบัติงานก่อนการรับส่งนักท่องเที่ยว
- การปฏิบัติงานระหว่างการเดินทางท่องเที่ยว
- การปฏิบัติงานเมื่อสิ้นสุดการเดินทางท่องเที่ยว
- การอำนวยความสะดวกด้วยความเต็มใจ
- การดูแลสวัสดิภาพและความปลอดภัย



3. มาตรฐานด้านจรรยาบรรณ

เทิดทูนชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์

เลื่อมใสระบอบประชาธิปไตย

มีกิริยาและการแต่งกายที่เหมาะสม

ตระหนักในหน้าที่รับผิดชอบ

ซื่อสัตย์สุจริต

รู้จักประมาณตน

เข้าในเพื่อนมนุษย์

ปรารถนาให้คนอื่นมีความสุข

รักและศรัทธาในอาชีพมัคคุเทศก์

ยึดมั่นใน พ.ร.บ.ธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์



การพัฒนาศักยภาพบุคลากรในธุรกิจการท่องเที่ยว (มัคคุเทศก์)

1. การพัฒนาศักยภาพด้านทัศนคติต่ออาชีพ

ความรักและศรัทธาต่ออาชีพมััคคุเทศก์

ความซื่อสัตย์ในอาชีพ

ความตั้งใจในการสร้างภาพลักษณ์อันดีงามแก่ประเทศ

อุทิศเวลาให้กับงานมััคคุเทศก์อย่างเต็มที่

เป็นคนมองโลกในแง่ดี

ให้ความสำคัญต่อการบริการผู้อื่น



2. การพัฒนาศักยภาพด้านความรู้ความเข้าใจ

ความรู้เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว

เกร็ดความรู้อื่น ๆ ในการเสริมบรรยากาศสถานที่ท่องเที่ยว

ความรู้เกี่ยวกับระเบียบต่าง ๆ เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว สถานราชการ และอื่น ๆ

ความรู้ความเข้าใจในหลักวิชาการนั้นทางการ

ความรู้ในวิชาจิตวิทยาการบริการ

ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับธุรกิจที่เกี่ยวข้อง

ความพยายามในการเพิ่มวิทยฐานะในวิชาชีพ



3. การพัฒนาศักยภาพด้านการใช้ภาษา

ทักษะในการบรรยายเป็นภาษาไทย

ทักษะในการพูดภาษาอังกฤษ

ทักษะในการพูดภาษาต่างประเทศในภูมิภาคอาเซียน

ทักษะในการบรรยายเป็นภาษาต่างประเทศอื่น ๆ



4. การพัฒนาศักยภาพด้านทักษะในการปฏิบัติงาน

ความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า

ทักษะในด้านการจัดนำเที่ยว

ทักษะในด้านการจัดสรรเวลาในสถานที่ท่องเที่ยว

ความสามารถในการให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว



5. การพัฒนาศักยภาพด้านการบริการ

ยิ้มแย้มแจ่มใสและเอาใจใส่ต่อนักท่องเที่ยวเป็นอย่างดี

ตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวอย่างรวดเร็ว ทันใจ

แสดงออกถึงความนับถือและให้เกียรตินักท่องเที่ยว

ให้บริการด้วยความสมัครใจและเต็มใจ

รู้จักสร้างและรักษาภาพลักษณ์ที่ดีของตนเอง องค์กร และประเทศชาติ

มีอัธยาศัยดี มารยาทดี สุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน

มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

ให้การบริการด้วยเสน่ห์ไทย



เตรียมตัวอย่างไร เมื่อเข้าสู่การทำงานในธุรกิจท่องเที่ยว

1. แนวโน้มของตลาดแรงงาน
2. บุคลิกภาพ และคุณสมบัติของผู้ประกอบอาชีพ
3. การเข้าประกอบอาชีพ
4. รายได้
5. ความก้าวหน้า
6. ข้อดีและข้อเสีย



ข้อดีของการทำงานในธุรกิจนำเที่ยว

1. เป็นอาชีพที่มีเกียรติ เป็นเสมือนเป็นตัวแทนของชาติ สังคมให้การยอมรับ
2. เป็นอาชีพที่ต้องใช้ภาษาในการสื่อสาร
3. เป็นอาชีพที่ได้งานทำพร้อมๆ กับการได้ท่องเที่ยวไปยังโลกกว้าง
4. เป็นอาชีพที่ได้พบปะผู้คนมากมายหลายอาชีพ
5. เป็นอาชีพที่มีรายได้ดี
6. เป็นอาชีพที่ไม่มีกำหนดวันเวลาทำงานตายตัว
7. เป็นอาชีพที่ได้รับอิทธินันทนาการจากสถานประกอบการต่างๆ



8. ผู้ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์สามารถมีงานประจำอื่นๆ โดยอาจประกอบอาชีพมัคคุเทศก์เป็นอาชีพเสริม
9. เป็นอาชีพที่มีอิสระเสรี
10. เป็นอาชีพที่นับวันยิ่งเป็นที่ต้องการของตลาดในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว
11. เป็นอาชีพที่ทำหายความสามารถ
12. เป็นอาชีพที่ทันต่อโลก ทันต่อเหตุการณ์
13. เป็นอาชีพที่สามารถนำเอาประสบการณ์เป็นใบเบิกทางในการก้าวสู่การเป็นเจ้าของสถานประกอบการ



SPECIAL THANK YOU

ดร.ยงยุทธ แก้วอุดม