



## การฝึกยกระดับฝีมือ

หลักสูตร การพัฒนาทักษะสื่อสารและบริการด้านท่องเที่ยว  
(Development of Communication and Tourism Service Skills)  
รหัสหลักสูตร 8220017370119

สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานพังงา  
กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

ผู้อนุมัติหลักสูตร	นายพิเชษฐ สวัสดิ์ ผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานพังงา	
วันที่อนุมัติ...../...../..... - 1/5.ค. 2566	จำนวน.....6.....แผ่น	ปรับปรุงครั้งที่ ...../.....

**การฝึกยกระดับฝีมือ**  
**หลักสูตร การพัฒนาทักษะสื่อสารและการบริการด้านท่องเที่ยว**  
**(Development of Communication and Tourism Service Skills)**  
**รหัสหลักสูตร 8220017370119**  
**สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานพังงา กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน**

**1. วัตถุประสงค์**

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้ และทักษะ ตลอดจนมีทัศนคติที่ดีต่อการประกอบอาชีพด้านการปฏิบัติงาน การพัฒนาทักษะสื่อสารและการบริการด้านการท่องเที่ยว โดยสามารถ

- 1.1 มีความรู้ ความเข้าใจ ทักษะการสื่อสารและการบริการด้านการท่องเที่ยวได้อย่างถูกต้อง
- 1.2 นำความรู้และทักษะไปใช้ในการปฏิบัติงาน หรือพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

**2. ระยะเวลาการฝึก**

ผู้รับการฝึกจะได้รับการฝึกภาคทฤษฎี และภาคปฏิบัติ โดยหน่วยงานสังกัดกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน หรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง ระยะเวลาการฝึก 30 ชั่วโมง

**3. คุณสมบัติของผู้รับการฝึก**

- 3.1 เป็นผู้ที่มีประสบการณ์การทำงานด้านการท่องเที่ยว
- 3.2 มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป
- 3.3 มีสุขภาพดีไม่เป็นอุปสรรคต่อการฝึก

**4. วุฒิบัตร**

ชื่อเต็ม : วุฒิบัตรพัฒนาฝีมือแรงงาน หลักสูตร การพัฒนาทักษะสื่อสารและการบริการด้านท่องเที่ยว

ชื่อย่อ : วพร. การพัฒนาทักษะสื่อสารและการบริการด้านท่องเที่ยว

ผู้รับการฝึกต้องมีระยะเวลาการฝึกอบรมตามหลักสูตรไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 และผ่านการประเมินผลตามเกณฑ์ไม่น้อยกว่าร้อยละ 60 ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ จึงจะถือว่าผ่านการฝึก และได้รับวุฒิบัตรจากกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน



## 5. หัวข้อวิชา

รหัส	หัวข้อวิชา	ชั่วโมง	
		ทฤษฎี	ปฏิบัติ
8223710201	การติดต่อสื่อสารเพื่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพ	1	1
8223710202	เทคนิคและหลักการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ	1	0
8223710203	ความรู้เบื้องต้นงานบริการด้านการท่องเที่ยว	1	0
8223710204	การจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวตามบริบทของชุมชน	2	0
8223710205	การท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศอาเซียน	2	0
8223730401	ภาษาเพื่อการทำงาน สำหรับพนักงานบริการท่องเที่ยว	6	3
8223730402	ทักษะการสื่อสารและการสนทนากับนักท่องเที่ยว	6	4
8223739901	การวัดและประเมินผล	2	1
<b>รวม</b>		<b>21</b>	<b>9</b>
		<b>30</b>	

## 6. เนื้อหาวิชา :

8223710201 การติดต่อสื่อสารเพื่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพ (1 : 1)

## วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้และทักษะเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารเพื่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพได้

## คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับการเลือกใช้รูปแบบการสื่อสารเพื่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพ เทคนิคการใช้ภาษา น้ำเสียง ท่าทางและการใช้อุปกรณ์ ปัจจัยพื้นฐาน 20 ประการเพื่อการเป็นผู้พูด และผู้ฟังที่ดี ประโยชน์ของการพูดจูงใจในการทำงาน วิธีการในการติดต่อสื่อสารเพื่อสร้างแรงจูงใจ

ฝึกปฏิบัติเกี่ยวกับการพูดให้ผู้ฟังเกิดความเข้าใจ เป็นรายบุคคล

8223710202 เทคนิคและหลักการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ (1 : 0)

## วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้เกี่ยวกับเทคนิคและหลักการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพได้อย่างถูกต้อง

## คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับเทคนิคและหลักการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ โดยการใช้ 7C's หลักการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ความสำคัญและระดับของการพูด เทคนิคการเตรียมการพูด การพูดที่ดี “พูดอย่างไรให้ประทับใจ” การสร้างความมั่นใจในการพูด การสร้างน้ำเสียง – คำพูด – ภาษากาย การเสริมสร้างบรรยากาศที่ดีในการถ่ายทอด การกระตุ้นคนฟัง และการตอบคำถามทักษะการฟังที่ดีความสำคัญของการฟัง การฟัง 4 ระดับ ลักษณะการฟังที่ดีและไม่ดีมารยาทการฟัง การพัฒนาทักษะการฟัง (ฝึกจดบันทึก จับใจความสำคัญสรุปความ)



- 8223710203 ความรู้เบื้องต้นงานบริการด้านการท่องเที่ยว (1 : 0)  
 วัตถุประสงค์รายวิชา  
 เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้เกี่ยวกับงานบริการด้านการท่องเที่ยวในเบื้องต้น การท่องเที่ยวแบบนวัตวิถี การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม การท่องเที่ยวเชิงเกษตร ปัจจัยและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว ที่มีอิทธิพลเปลี่ยนไปตามยุคสมัย วิธีการท่องเที่ยวยุคใหม่ การปรับเปลี่ยนวิถีชุมชนรองรับด้านการท่องเที่ยว การบริหารจัดการด้านการท่องเที่ยวแบบองค์รวม  
 คำอธิบายรายวิชา  
 ศึกษาเกี่ยวกับประเภทของการท่องเที่ยว พฤติกรรมนักท่องเที่ยว วิธีการท่องเที่ยวยุคใหม่ กระบวนการบริหารจัดการแบบองค์รวมด้านการท่องเที่ยว
- 8223710204 การจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวตามบริบทของชุมชน (2 : 0)  
 วัตถุประสงค์รายวิชา  
 เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้เกี่ยวกับการจัดการท่องเที่ยวในชุมชนเพื่อรองรับนักท่องเที่ยว วิเคราะห์บริบทของชุมชน เพื่อนำมาประยุกต์ใช้กับการจัดรูปแบบการท่องเที่ยว  
 คำอธิบายรายวิชา  
 ศึกษาเกี่ยวกับการจัดการท่องเที่ยว การตลาดด้านการท่องเที่ยวชุมชน พฤติกรรมนักท่องเที่ยวตามวัยต่าง ๆ จิตวิทยาการให้บริการนักท่องเที่ยว การอนุรักษ์ทรัพยากรท้องถิ่นและวัฒนธรรมชุมชน มาตรฐานความปลอดภัยด้านสาธารณสุข การจัดองค์ประกอบศิลป์การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการออกแบบกิจกรรมการท่องเที่ยวในชุมชน การวิเคราะห์บริบทของชุมชน ทรัพยากรวัฒนธรรม ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อมผลิตภัณฑ์ชุมชน การศึกษาดูงานต้นแบบ ในรูปแบบสื่อวีดิทัศน์หรือเยี่ยมชมพื้นที่ การถอดบทเรียนจากชุมชนต้นแบบ
- 8223710205 การท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศอาเซียน (2 : 0)  
 วัตถุประสงค์รายวิชา  
 เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้เกี่ยวกับประวัติความเป็นมาและพัฒนาการของประเทศไทย และประชาคมอาเซียน วิสัยทัศน์ เป้าหมายและวัตถุประสงค์ ภาพรวมและที่มาของเขตการค้าเสรี รวมทั้งสภาพสังคม เศรษฐกิจ และมีความรู้แหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ ศักยภาพทางการท่องเที่ยวของประเทศไทย และประชาคมอาเซียน  
 คำอธิบายรายวิชา  
 ศึกษาเกี่ยวกับประวัติความเป็นมาและพัฒนาการของประเทศไทยและประชาคมอาเซียน วิสัยทัศน์ เป้าหมายและวัตถุประสงค์ ภาพรวมและที่มาของเขตการค้าเสรี รวมทั้งสภาพสังคม เศรษฐกิจ แหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ ประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมของประเทศในประชาคมอาเซียนที่จะมีผลต่อการท่องเที่ยว รวมทั้งศักยภาพทางด้านการท่องเที่ยวของประเทศต่าง ๆ ในประชาคมอาเซียน



8223730401 ภาษาเพื่อการทำงาน สำหรับพนักงานบริการท่องเที่ยว (6 : 3)

**วัตถุประสงค์รายวิชา**

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้และทักษะเกี่ยวกับการสื่อสารด้านภาษาต่างประเทศกลุ่มเป้าหมายของนักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยวในพื้นที่ เช่น ภาษาอังกฤษ ภาษาจีนกลาง ภาษารัสเซีย ภาษาฝรั่งเศส ภาษาเยอรมัน เป็นต้น นำมาใช้ในการปฏิบัติงาน ความรู้การเขียนโครงสร้างไวยากรณ์ คำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารในการปฏิบัติงาน ความรู้ด้านวัฒนธรรมในการสื่อสาร และการสื่อสารภาษาต่างประเทศในงานภาคบริการต่าง ๆ

**คำอธิบายรายวิชา**

ศึกษาเกี่ยวกับวิธีการสื่อสารด้วยภาษาต่างประเทศของกลุ่มเป้าหมายนักท่องเที่ยว โดยเน้นทักษะการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน ตามหลักไวยากรณ์ คำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารในการปฏิบัติงาน การออกเสียงที่ถูกต้องและความรู้ทางวัฒนธรรมในการสื่อสาร และการสื่อสารด้านภาษาในงานภาคบริการต่าง ๆ เพื่อการสื่อสารที่ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

ฝึกปฏิบัติเกี่ยวกับการสื่อสารด้วยภาษาต่างประเทศของกลุ่มเป้าหมายนักท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยวในพื้นที่ เช่น ภาษาอังกฤษ ภาษาจีนกลาง ภาษารัสเซีย ภาษาฝรั่งเศส ภาษาเยอรมัน เป็นต้น

8223730402 ทักษะการสื่อสารและการสนทนากับนักท่องเที่ยว (6 : 4)

**วัตถุประสงค์รายวิชา**

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้และทักษะเกี่ยวกับการสื่อสารและการสนทนากับนักท่องเที่ยว

**คำอธิบายรายวิชา**

ศึกษาเกี่ยวกับวิธีการสื่อสารด้วยภาษาต่างประเทศของกลุ่มเป้าหมายนักท่องเที่ยว โดยเน้นการทักทาย การแนะนำตนเอง กล่าวคำลา ขอขอบคุณ ขอโทษ การบอกเวลา การนับตัวเลข การถามวัน เดือน ปี เวลาเริ่มงาน เวลาเลิกงาน เวลาเปิด-ปิดหน่วยงานหรือบริษัทห้างร้าน และหมายเลขโทรศัพท์ การบอกทิศทาง และการถามทาง การสั่งอาหารและเครื่องดื่ม การซื้อของใช้ในชีวิตประจำวัน การถามความต้องการของผู้อื่น และการขอความช่วยเหลือ การถามเกี่ยวกับสภาพอากาศ ฤดูกาล และการระวังภัย การถามถึงสถานที่อยู่ ที่ทำงาน/โรงพยาบาล/สถานีตำรวจ การสื่อสารการแสดงกริยาอาการ ความรู้สึกต่าง ๆ และบทสนทนา

ฝึกปฏิบัติเกี่ยวกับการสื่อสารด้วยภาษาต่างประเทศของกลุ่มเป้าหมายนักท่องเที่ยว โดยเน้นการทักทาย การแนะนำตนเอง กล่าวคำลา ขอขอบคุณ ขอโทษ การบอกเวลา การนับตัวเลข การถามวัน เดือน ปี เวลาเริ่มงาน เวลาเลิกงาน เวลาเปิด-ปิดหน่วยงานหรือบริษัทห้างร้าน และหมายเลขโทรศัพท์ การบอกทิศทาง และการถามทาง การสั่งอาหารและเครื่องดื่ม การซื้อของใช้ในชีวิตประจำวัน การถามความต้องการของผู้อื่น และการขอความช่วยเหลือ การถามเกี่ยวกับสภาพอากาศ ฤดูกาล และการระวังภัย การถามถึงสถานที่อยู่ ที่ทำงาน/โรงพยาบาล/สถานีตำรวจ การสื่อสารการแสดงกริยาอาการ ความรู้สึกต่าง ๆ และบทสนทนา

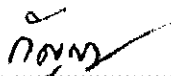
8223739901 การวัดและประเมินผล (2 : 1)

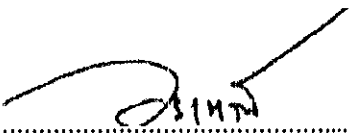
ประเมินความรู้ ความสามารถของผู้รับการฝึก โดยการทดสอบภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ

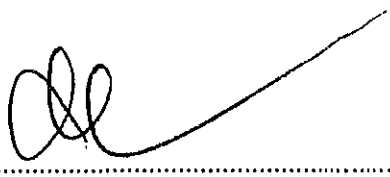


## คณะผู้จัดทำหลักสูตร

1. นางสาวกัญวดี เกาพันธ์ นักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงาน  
สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานพังงา
2. นางสาวดวงพร สุขแดง พนักงานประจำสำนักงาน  
สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานพังงา

ลงนาม..........ผู้เสนอหลักสูตร  
(นางสาวกัญญา สิทธิดำรงค์)  
หัวหน้าฝ่ายพัฒนาฝีมือแรงงาน

ลงนาม..........ผู้เห็นชอบหลักสูตร  
(นางวรภาณี วัตถุ)  
หัวหน้ากลุ่มงานพัฒนาฝีมือแรงงาน

ลงนาม..........ผู้อนุมัติหลักสูตร  
(นายพิเชษฐ สวัสดิ์)  
ผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานพังงา

