

บทที่ ๒

ทักษะและความรู้เกี่ยวกับอาชีพมัคคุเทศก์

มัคคุเทศก์หรือไกด์ หมายถึง ผู้นำทาง ผู้ชี้ทาง ตรงกับภาษาอังกฤษว่า Guide เป็นผู้ที่ทำหน้าที่พานักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่างๆ ตลอดจนถึง อธิบาย ตอบคำถาม และอำนวยความสะดวกต่างๆ แก่นักท่องเที่ยว เป็นมากกว่าแค่ผู้นำทาง แต่ยังเป็นทูตวัฒนธรรมที่ถ่ายทอดเรื่องราว แนะนำ บอกเล่า นำพานักท่องเที่ยวให้คล้อยตามไปกับชีวิตและจิตวิญญาณแห่งสถานที่นั้น ๆ และช่วยดูแลองค์ประกอบทุกอย่างให้การเดินทางทุกครั้งราบรื่น ปฏิบัติงานอาชีพทำหน้าที่ในการนำนักท่องเที่ยว หรือนักเดินทาง เดินทางท่องเที่ยว ทักทายตามสถานที่ต่างๆ ตามแผนการทัศนอาจร หรือตามโปรแกรมนำเที่ยวของบริษัทจัดการนำเที่ยว หรือตามความต้องการของนักท่องเที่ยวหรือนักเดินทาง ในการให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวด้วยการอธิบาย และบรรยายถึงสภาพ และสถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญด้านภูมิศาสตร์ประวัติศาสตร์วัฒนธรรมธรรมชาติสิ่งแวดล้อมและเกร็ดความรู้ที่น่าสนใจ รวมทั้งอำนวยความสะดวก และดูแลความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว โดยได้รับค่าตอบแทน

หน้าที่



ถ่ายทอดเรื่องราว
ของสถานที่ต่าง ๆ
ให้กับนักท่องเที่ยว



ดูแลความเรียบร้อย
และมอบประสบการณ์
ที่ดีในการเดินทาง

ข้อดี

ได้เดินทางและเจอคน
หลากหลายประเภท



ข้อจำกัด

เวลาการทำงานไม่แน่นอน
เวลาส่วนตัวน้อย



หนึ่งวันของการทำงาน



- ทำข้อมูล ติดต่อประสานงาน วางแผนตารางเดินทาง
- ดูแลนักท่องเที่ยวอย่างเต็มความสามารถ

คุณสมบัติ

รักการบริการ
มนุษยสัมพันธ์
ดี

มีความ
เป็นผู้นำ

มีระเบียบ
ตรงต่อเวลา

ทักษะ



การสื่อสาร



การประสานงาน



การบริการ

© 2019 TruePlookpanya All rights reserved.

ลักษณะการทำงาน

ศึกษาข้อมูลเรื่องการท่องเที่ยว กำหนดเส้นทาง ติดต่อประสานงานส่วนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวไปตามโปรแกรมที่กำหนดไว้ อย่างมีจรรยาบรรณ เพื่อให้พนักงานท่องเที่ยวได้รับประสบการณ์ที่ดีตลอดการเดินทาง

ขั้นตอนการทำงาน

- ได้รับโปรแกรมจากบริษัททัวร์ ประชุมงานพร้อมรับรายละเอียดสถานที่ จำนวนวัน จำนวนคน อายุ เป้าหมายของการเที่ยว เตรียมเอกสารที่จำเป็น
- เตรียมข้อมูลด้านสถานที่ ศึกษาเนื้อหาความรู้ด้านประวัติศาสตร์ ภูมิศาสตร์ ประเพณี วัฒนธรรม เหตุการณ์สำคัญ เส้นทางต่าง ๆ
- รับข้อมูลการเดินทางจากบริษัท กำหนดการต่าง ๆ ที่พัก ร้านอาหาร การขอเข้าสถานที่ จัดเตรียมอาหารว่างน้ำ ขนม ของใช้จำเป็น โดยบางครั้ง ไกด์อาจจะช่วยบริษัทในการหา หรือช่วยแนะนำด้วย
- ปฏิบัติหน้าที่ตลอดการเดินทางตั้งแต่ต้นจนจบ รวมถึงให้บริการตามข้อมูลของนักท่องเที่ยวแต่ละคน เช่น อายุ เพศ โรคประจำตัว อาหารการกิน ความต้องการเฉพาะตัว
- ติดตาม ประเมินผลความพึงพอใจ รับทราบคำแนะนำ



สถานที่ทำงาน

อาชีพมัคคุเทศก์ เป็นอาชีพที่ต้องเดินทางค่อนข้างบ่อย และทำงานนอกสถานที่อยู่เป็นประจำ แต่ในช่วงเวลาที่ไม่ได้ TRIP การทำงานเป็นการเข้าออฟฟิศตามเวลาทำงานทั่วไป มีตารางค่อนข้างแน่นอนว่าแต่ละเดือนไปทริปไหนบ้าง หากเป็นมัคคุเทศก์อิสระ จะรับงานจากหลากหลายบริษัทและบริหารจัดการเวลาด้วยตนเอง

ผู้ที่ต้องทำงานด้วย

- บริษัทจัดนำเที่ยว ที่จัดการโปรแกรมต่าง ๆ
- ทีมงานอแอกไนซ์ ซึ่งช่วยติดต่อประสานงานส่วนต่าง ๆ ทั้งที่พัก ร้านอาหาร การขอเข้าสถานที่ การเตรียมน้ำ ขนม
- Staff บริษัททัวร์ เป็นคนที่จัดการกำหนดการ ดูแลความเรียบร้อยภาพรวมให้การเดินทางราบรื่นตามกำหนดการ และแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าต่าง ๆ
- พนักงานขับรถและผู้ช่วย หรือเจ้าหน้าที่สนามบิน เจ้าหน้าที่ตามด่านต่าง ๆ หรือเจ้าหน้าที่ตามสถานที่ท่องเที่ยว

ทางเลือกอาชีพ

- เจ้าของบริษัทจัดนำเที่ยว
- พนักงานต้อนรับ เครื่องบิน, โรงแรม, เรือสำราญ
- ธุรกิจ MICE
- นักออกแบบ หรือที่ปรึกษางานด้านบริการ
- เจ้าของบริษัทที่พัก
- นักพัฒนาการท่องเที่ยว, นักส่งเสริมการท่องเที่ยว, นักวิชาการท่องเที่ยว
- นักออกแบบและวางแผนการท่องเที่ยว

บทบาทของมัคคุเทศก์

๑. ให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวในทุกๆด้าน ทั้งสภาพภูมิศาสตร์ สภาพแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยว วิถีชีวิตของคน
๒. เป็นผู้นำนักท่องเที่ยวไปตามสถานที่ที่อยู่ในรายการนำเที่ยว
๓. เป็นผู้ให้ความสะดวกสบายและความปลอดภัยทั้งในชีวิต และทรัพย์สินแก่นักท่องเที่ยว
๔. Transfer-In การรับเข้านักท่องเที่ยว
๕. Touring การนำเที่ยว
๖. Transfer-Out การส่งออกนักท่องเที่ยว
๗. การรับเข้าและส่งออก ไม่จำเป็นต้องปฏิบัติเฉพาะระหว่าง ทำอากาศยานและที่พักแรมเท่านั้น

ประเภทของมัคคุเทศก์ แบ่งตามหลักสากล มี ๒ ประเภท

๑. *An On-Site Guide* มัคคุเทศก์พิเศษ นำเที่ยวเฉพาะจุด ภายในเวลาจ กัด เช่น มัคคุเทศก์ที่นำเที่ยวในพิพิธภัณฑ์

๒. *A City Guide* *มัคคุเทศก์ทั่วไป* นำเที่ยวในสถานที่ ท่องเที่ยวหลายจุดหรือหลายเมือง เช่น มัคคุเทศก์ที่นำเที่ยว เฉพาะในตัวเมืองนั้นๆ เท่านั้น

บุคคลที่ต้องการเป็นมัคคุเทศก์ จะต้องมีคุณสมบัติพิเศษหลาย ๆ อย่างประกอบกัน เช่น ความมีใจรักในอาชีพ มีความอดกลั้น มีความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน ตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว ซื่อสัตย์ สามารถปรับตัวให้เหมาะสมกับแต่ละสถานการณ์จะช่วยแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างเหมาะสม มัคคุเทศก์เป็นผู้ทำหน้าที่ดูแลนักท่องเที่ยวอย่างใกล้ชิดเกือบตลอดเวลาของการนำเที่ยวในแต่ละครั้ง ดังนั้นในการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์จะเป็นไปโดยธรรมชาติ ไม่มีการฝึกปฏิบัติ หรือทำหน้าที่หวังเพียงเฉพาะค่าตอบแทน มัคคุเทศก์ที่ดีต้องมีคุณสมบัติ ๕ ประการ คือ

๑. มนุษย์สัมพันธ์ดี มีลักษณะ ดังนี้

- รู้เขารู้เรา ต้องรู้ว่่านักท่องเที่ยวของเราเป็นใคร เป็นชาติใด มีลักษณะนิสัยโดยทั่วไปเป็นอย่างไร มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางท่องเที่ยวเพื่ออะไร เพื่อที่จะได้ปรับตัวให้เข้ากับนักท่องเที่ยวกลุ่มนั้นได้ และให้การบริการที่เหมาะสมเป็นที่ถูกใจแก่นักท่องเที่ยว เช่น นักท่องเที่ยวชาวไทยชอบซื้อของมากกว่าชาติอื่น ๆ จะต้องจัดเวลาในการซื้อของมากขึ้นกว่ากลุ่มอื่น ๆ ส่วนนักท่องเที่ยวชาวอังกฤษชอบให้ตรงเวลาและเป็นไปตามกฎเกณฑ์ที่ตั้งไว้
- มีน้ำใจ พร้อมที่จะบริการเสมอ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่และเห็นอกเห็นใจ ในขณะเดียวกัน ก็จะต้องอดทนอดกลั้น ไม่แสดงอารมณ์และกริยามารยาทที่ไม่ดีออกมาให้นักท่องเที่ยวเห็น ต้องควบคุมอารมณ์ของตนเองได้
- มีความรับผิดชอบ มัคคุเทศก์ต้องคอยดูแลเอาใจใส่สุขภาพและทรัพย์สินแก่นักท่องเที่ยว เมื่อมีปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวในด้านอื่น ๆ เช่น ติดต่องส่งข่าวสารกลับประเทศ การติดต่อสื่อสารกับคนในท้องถิ่น มัคคุเทศก์จะต้องช่วยแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- สร้างความเข้าใจระหว่างคนในชาติและระหว่างชาติ อธิบายให้เห็นถึงความแตกต่างของความเชื่อ ศาสนา ขนบธรรมเนียม ประเพณีและวัฒนธรรม พื้นฐานการศึกษา และลักษณะร่วมของคนแต่ละชาติ และไม่ก่อให้เกิดความไม่เข้าใจหรือความเข้าใจผิดระหว่างชาติ โดยไม่แสดงความ ดูถูกหรือยกย่องวัฒนธรรม หรือบุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งทำให้เกิดความเป็นกันเองระหว่างกลุ่มนักท่องเที่ยว ทำให้บรรยากาศการท่องเที่ยวมีความสุข



๒. บุคลิกภาพดี

บุคลิกภาพของมัคคุเทศก์ที่ดี บุคลิกภาพทั่วไปประกอบด้วย บุคลิกภาพภายนอกและบุคลิกภาพภายใน บุคลิกภาพภายนอกสำหรับมัคคุเทศก์ หมายถึง สิ่งที่ปรากฏให้เห็นได้ในตัวมัคคุเทศก์ ได้แก่

- ร่างกาย มัคคุเทศก์ควรให้ความสนใจและเอาใจใส่ต่อร่างกายเป็นอันดับแรก โดยพิจารณาที่จะทำให้ผู้ที่พบเห็นเกิดความสบายตา จมูก และอารมณ์
- การแต่งกาย ควรได้รับการดูแลเอาใจใส่ โดยคำนึงถึงความสะอาดเรียบร้อย และเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมเป็นสำคัญ
- การพูดจา ควรระมัดระวังเกี่ยวกับคำพูด น้ำเสียง ปฏิกริยาของผู้ฟัง ดังนี้
- กิริยามารยาท หมายถึง การแสดงออกทางสีหน้า ท่าทาง และความประพฤติ จะต้องอยู่ในอาการสำรวม เช่น ไม่ ล้วง แคะ แทะ แกะ คั่วกั จิ้มร่างกายในที่ชุมชน และไม่กระทำการที่ควรกระทำในที่ลับไปกระทำในที่แจ้ง หากจำเป็นจริง ๆ ก็ควรกระทำให้แนบเนียน เช่น การจาม การไอ หรือเมื่อเกิดอาการคัน ก็ควรหันความสนใจของผู้ที่อยู่รอบข้างไปที่อื่นเสียก่อน แล้วจึงแอบๆ ทำ

๓. มีความรู้ดี

มัคคุเทศก์ต้องมีความรู้เรื่องสำคัญ ๖ ประการ ดังนี้

- ความรู้เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปที่สำคัญของบริษัท เช่น การบริการ เส้นทางนำเที่ยว เบอร์โทรศัพท์ หรือแฟกซ์ สถานที่ติดต่อ เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงานและให้ข้อมูลแก่นักท่องเที่ยว
- ความรู้โดยรวมของประเทศไทย เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ ภูมิศาสตร์ สังคม การเมือง การปกครอง ศาสนา เทศกาลงานประเพณีที่สำคัญ วัฒนธรรมความเป็นอยู่ของผู้คนในแต่ละภาค
- สถานที่ท่องเที่ยว ประเพณี วัฒนธรรม และผลิตภัณฑ์พื้นเมืองในท้องถิ่น สถานที่เที่ยว เบอร์โทรศัพท์ หรือแฟกซ์ สถานที่ติดต่อ เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงานและให้ข้อมูลแก่นักท่องเที่ยวท่องเที่ยวในท้องถิ่นทั้งที่เป็นธรรมชาติและมนุษย์สร้างขึ้น เช่น อาคารบ้านเรือน วัด โบราณสถาน และผลิตภัณฑ์พื้นเมือง เช่น เครื่องจักสาน ผ้าทอ งานแกะสลัก การแสดงของท้องถิ่น เช่น มโนราห์ ฟ้อนเล็บ ระบายชาวเขา เทศกาลและประเพณีต่าง ๆ เช่น ลอยกระทง สงกรานต์ บุญบั้งไฟ งานแห่เทียนพรรษา ฯลฯ
- ขั้นตอนและวิธีการเข้าออกเมือง การเก็บภาษี การติดต่อกับหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง มัคคุเทศก์ต้องให้คำแนะนำแก่นักท่องเที่ยว และดูแลให้การติดต่อกับฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องให้เป็นไปอย่างราบรื่น
- ต้องมีความรู้ในการใช้ภาษาต่างประเทศ มีทักษะในการพูด อ่าน และเขียน เป็นอย่างดี สิ่งที่สำคัญที่สุด คือ สามารถพูดบรรยายให้นักท่องเที่ยวเข้าใจเรื่องราวต่าง ๆ ได้
- ต้องมีการประสานงานและความสัมพันธ์ที่ดีกับธุรกิจอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว เพื่อช่วยให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างราบรื่น และก่อให้เกิดความประทับใจแก่นักท่องเที่ยวมากที่สุด เช่น การคมนาคมขนส่ง ที่พัก ร้านอาหาร ธุรกิจบันเทิง และร้านขายของที่ระลึก



๔. มีความรักงาน

มัคคุเทศก์ต้องมีความภาคภูมิใจในอาชีพของตน มีใจรักในงานบริการ มีความรับผิดชอบในหน้าที่ ตั้งใจปฏิบัติงานให้มีคุณภาพมากที่สุด อดทนต่อปัญหา พยายามปรับปรุงแก้ไขในส่วนบกพร่องของตนเองและรักษามาตรฐานการทำงานที่ดีให้ได้ตลอดไป

๕. มีศิลปะในการพูด

การพูดเป็นศาสตร์และศิลป์ หมายถึง การพูดมีกฎเกณฑ์สำหรับเรียนรู้และการปฏิบัติ ขณะเดียวกันก็อาศัยความสามารถเฉพาะตัวของผู้พูดด้วย มัคคุเทศก์ต้องมีการเตรียมตัวที่ดีสำหรับการอธิบาย การลำดับเนื้อหา ถ่ายทอดด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย รู้จักกาลเทศะ ควรพูดเรื่องใด เวลาใด ใช้ภาษาให้เหมาะสมกับเพศ วัย และสถานการณ์ มัคคุเทศก์เป็นผู้ที่อยู่ใกล้ชิดกับนักท่องเที่ยวมากที่สุด เพราะฉะนั้นผู้เรียนจึงควรจะได้เรียนรู้และทำความเข้าใจเกี่ยวกับหน้าที่และความรับผิดชอบ คุณลักษณะอันจำเป็นที่จะทำให้ชื่อเสียงของประเทศชาติเป็นที่รู้จักทั่วโลกและช่วยเพิ่มพูนจำนวนนักท่องเที่ยวให้เข้ามาเที่ยวในประเทศไทยได้มากขึ้น



คุณลักษณะของมัคคุเทศก์ที่ดี

มัคคุเทศก์ที่ดีควรมีลักษณะดังต่อไปนี้

๑. มีความรู้ดี

- ๑.๑ มัคคุเทศก์จะต้องมีความรู้เกี่ยวกับสถานที่นั้น ๆ อย่างถูกต้อง
- ๑.๒ มัคคุเทศก์จะต้องมีความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับท้องถิ่นนั้น ๆ



๒. มีความสามารถในการใช้ภาษาพูด

มัคคุเทศก์ที่ดีจะต้องมีความสามารถในการใช้ภาษาพูด อย่างคล่องแคล่วซึ่งความสามารถในการใช้ภาษาพูด ประกอบด้วย องค์ประกอบต่าง ๆ ดังนี้

๒.๑ ไม่มีปัญหาการพูดติดอ่าง หรือพูดออกเสียงไม่ชัดเจน หรือไม่ดัง

๒.๒ เป็นคนช่างพูดพอสมควร

๒.๓ มีความรู้ภาษาต่างประเทศในขั้นใช้งานได้ดี ถ้าหากเป็นมัคคุเทศก์ที่ต้องใช้ภาษาต่างประเทศนั้นๆ

๓. มีบุคลิกดี

การมีบุคลิก นับเป็นคุณสมบัติที่สำคัญอีกประการหนึ่งของมัคคุเทศก์ ซึ่งผู้ที่จะเป็นมัคคุเทศก์ที่ดีนั้นควรมี รูปร่างหน้าตา ชวนมองไม่พิกลพิการ หรือผิดจากปกติธรรมดา นอกจากนี้ ยังควรแต่งกายให้เหมาะสม เพื่อเสริมบุคลิกภาพให้เด่นชัด

มารยาทและการวางตัวของมัคคุเทศก์

มัคคุเทศก์พึงระมัดระวังในด้านมารยาท และมีการวางตัวที่เหมาะสม โดยควรคำนึงถึงข้อควรกระทำ และข้อไม่ควรกระทำดังนี้

ข้อควรกระทำของมัคคุเทศก์

๑. รักษาความสะอาด และสุขนิสัยส่วนตัว ไม่ให้เป็นที่น่ารังเกียจ
๒. แต่งกายสุภาพเรียบร้อย ไม่ฉูดฉาดหรือสกปรกซ่อมชอก
๓. มีกิริยามารยาทสุภาพนุ่มนวล
๔. แสดงความเอาใจใส่ต่อนักท่องเที่ยวทุกคนในกลุ่ม
๕. ยิ้มแย้มแจ่มใสขณะปฏิบัติหน้าที่ ไม่บึ้งตึง
๖. ตรงต่อเวลาในทุก ๆ กรณี การผิดเวลาถือเป็นการเสียมารยาทในสายตาของชาวตะวันตก ซึ่งอาจเกิดความเสียหายได้

ข้อควรละเว้นของมัคคุเทศก์

๑. ไม่ทะเลาะกับนักท่องเที่ยว
๒. ไม่ควรให้ความเอาใจใส่ต่อนักท่องเที่ยวคนใดคนหนึ่งมากเป็นพิเศษ
๓. ไม่นำเรื่องส่วนตัวมาเล่าให้นักท่องเที่ยวฟัง
๔. ไม่หวังผลประโยชน์จากร้านค้าที่นำนักท่องเที่ยวไปซื้อของ จนทำให้นักท่องเที่ยวต้องเสียผลประโยชน์

