

แบบสอบถาม

**ความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการฝึกอบรมโดยยึด
สมรรถฐานในอาชีพมัคคุเทศก์**

วัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการฝึกอบรมโดยยึดสมรรถฐาน
ในอาชีพมัคคุเทศก์

ตอนที่ 1**ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม**

1. เพศ

- ชาย
 หญิง

2. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับมัคคุเทศก์มาก่อนหรือไม่

- มี
 ไม่มี

3. ท่านเคยเข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการเป็นมัคคุเทศก์หรือไม่

- เคย
 ไม่เคย

4. ท่านเคยปฏิบัติหน้าที่เป็นมัคคุเทศก์แบบไม่เป็นทางการมาก่อนหรือไม่

- เคย
 ไม่เคย

5. ท่านคิดว่าจะยึดอาชีพมัคคุเทศก์เป็นอาชีพหลักเมื่อจบการศึกษา

- ยึดเป็นอาชีพหลัก
 ไม่ยึดเป็นอาชีพหลัก

ตอนที่ 2

ความพึงพอใจในการฝึกอบรม

รายการ	ระดับความพึงพอใจ (1 = น้อย → 5 = มาก)				
	1	2	3	4	5
ด้านวิทยากร					
1. เป็นผู้มีความรู้ความสามารถ.....
2. เป็นผู้มีประสบการณ์ในเรื่องที่ให้การฝึกอบรม.....
3. เป็นผู้มีบุคลิกภาพเหมาะสม.....
4. เป็นผู้มีความสามารถในการถ่ายทอด.....
5. เป็นผู้รู้จักสร้างบรรยากาศในการฝึกอบรม.....
ด้านเนื้อหาตามมาตรฐานการเรียนรู้					
6. เนื้อหาที่อบรมครอบคลุมภาระงานของมัคคุเทศก์...
7. เนื้อหาน่าสนใจและมีความทันสมัย.....
8. เนื้อหาที่ได้รับการอบรมสามารถนำไปปฏิบัติหน้าที่ มัคคุเทศก์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
9. เนื้อหาช่วยเสริมให้เกิดบุคลิกภาพที่เหมาะสมใน อาชีพมัคคุเทศก์.....
10. เนื้อหามีความยืดหยุ่นสอดคล้องกับสถานะเศรษฐกิจ ของประเทศ
ด้านเทคนิควิธีการฝึกอบรม					
11. เน้นให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีส่วนร่วมในกิจกรรม การฝึกอบรม
12. เน้นความสามารถเฉพาะบุคคลที่สามารถปฏิบัติได้..

รายการ	ระดับความพึงพอใจ (1 = น้อย → 5 = มาก)				
	1	2	3	4	5
13. ใช้เทคนิคสอนแนะ (Coaching) ซึ่งสอดคล้องกับความต้องการของผู้เข้ารับการฝึกอบรม.....
14. ใช้เทคนิคการสอนแนะทำให้ผู้รับการฝึกอบรมเกิดความรู้สึกล้นหล้นคลาย ไม่เครียด
15. เทคนิควิธีการฝึกอบรมสอดคล้องกับกรอบของเวลาในการฝึกอบรม
ด้านการประเมินผล					
16. มีระบบการประเมินผลที่เน้นความสามารถเฉพาะบุคคล.....
17. ใช้วิธีการสังเกตพฤติกรรมการปฏิบัติซึ่งสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับการฝึกอบรม.....
18. มีวิธีการประเมินผลเป็นรายบุคคลและเป็นกลุ่มปฏิบัติตามสมรรถฐาน
19. การประเมินผลสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรมตามเนื้อหาการเรียนรู้.....
20. มีการประเมินผลชัดเจน กระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง
ด้านช่วงระยะเวลาในการฝึกอบรม					
21. ใช้เวลาฝึกต่อเนื่องทำให้เกิดทักษะในการปฏิบัติ.....
22. มีการแบ่งการเรียนรู้ภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ ทำให้ไม่เกิดความสับสน
23. เน้นการฝึกอบรมภาคปฏิบัติ ทำให้ผู้รับการฝึกอบรมเกิดการตื่นตัวอยู่ตลอดเวลา
24. ช่วงระยะเวลาฝึกอบรมกระชับทำให้ไม่เกิดความเบื่อหน่าย
25. คาบที่เป็นช่วงการฝึกสอดคล้องกับกิจกรรมการฝึกอบรม

เอกสารการฝึกอบรม

“การฝึกอบรมโดยยึดสมรรถฐาน
เพื่อพัฒนาอาชีพมัคคุเทศก์”

โดย

นายอัครฤทธิ อุตย์รัตน์

ภาควิชาอาชีวศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

คำนำ

คู่มือการฝึกอบรมนี้ เป็นคู่มือสำหรับใช้ในการฝึกอบรมที่ได้จากข้อมูลทั่วไปและข้อมูลจากการวิจัย “การพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมโดยยึดสมรรถฐานเพื่อพัฒนาอาชีพมัณฑุเทศก์” ในระดับปริญญาเอก สาขาอาชีวศึกษา ภาควิชาอาชีวศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดการเรียนรู้และมีทักษะในการปฏิบัติงานในภาระหน้าที่ของมัณฑุเทศก์ ประกอบด้วยองค์ความรู้ 4 ส่วนคือ องค์ความรู้ในด้านการเตรียมความพร้อม องค์ความรู้ด้านการติดต่อสื่อสาร องค์ความรู้ด้านการใช้จิตวิทยา และองค์ความรู้ด้านการกำกับดูแลและประสานงาน

เนื่องจากเป็นเอกสารประกอบการฝึกอบรม จึงไม่มีรายละเอียดประกอบในเอกสารฉบับนี้ โดยผู้เข้าฝึกอบรมสามารถใช้เป็นแนวทางประกอบการบรรยายและประกอบการฝึกภาคปฏิบัติเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่นำไปสู่สมรรถฐานที่ดีต่อไป

อศวฤทธิ์ อุทัยรัตน์

2548

สารบัญ

หน้า

การเตรียมความพร้อม	226
ข้อมูลการท่องเที่ยว	226
ข้อมูลด้านที่พัก	226
ข้อมูลด้านอาหาร	227
ข้อมูลบริการต่างๆ ตามเส้นทางการเดินทาง	227
สัมภาระในการให้บริการนักท่องเที่ยว	228
การตรวจสอบการติดตาม โปรแกรมการท่องเที่ยว	228
การติดต่อสื่อสาร	228
การติดต่อสื่อสารทางอังกฤษ	228
การติดต่อสื่อสารทางออังกฤษ	230
การใช้จิตวิทยา	230
การปฏิบัติการกิจโดยใช้จิตวิทยา	230
การปรับบุคลิกภาพโดยใช้หลักจิตวิทยา	231
การกำกับดูแลและประสานงาน	233
วิธีการกำกับดูแลและประสานงาน	233
การปฐมพยาบาล	234

การเตรียมความพร้อม

ข้อมูลการท่องเที่ยว ได้แก่ ข้อมูลด้านทรัพยากรการท่องเที่ยวที่เป็นที่ดึงดูดใจทางการท่องเที่ยว ซึ่งหมายถึง สถานที่ท่องเที่ยว กิจกรรม และวัฒนธรรมประเพณีที่ดึงดูดความสนใจนักท่องเที่ยวได้แบ่งออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ คือ

1. ทรัพยากรท่องเที่ยวทางธรรมชาติ เช่น น้ำตก ภูเขา ทะเล เขตรักษาพันธุ์พืชและสัตว์ป่า อุทยานแห่งชาติ ฯลฯ
2. สิ่งดึงดูดใจทางการท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้น ได้แก่
 - (1) สถานที่ท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ ศาสนา โบราณสถาน โบราณวัตถุ
 - (2) สิ่งก่อสร้างที่สำคัญต่างๆ ของชุมชน และประเทศ เช่น อนุสาวรีย์ สถานที่สำคัญทางศาสนา พิพิธภัณฑ์ สวนสาธารณะ สวนสนุก ท่าเรือ โครงสร้างพื้นฐานเพื่อรองรับนักท่องเที่ยว
 - (3) สิ่งดึงดูดใจทางวัฒนธรรมและสังคม ทั้งรูปธรรมและนามธรรม เช่น พิธีกรรมทางศาสนา ภาษา เทศกาล ประเพณี ศิลปหัตถกรรม สิ่งบันเทิงต่างๆ วิถีชีวิตความเป็นอยู่ของคนในสังคม อาหาร การแต่งกาย ทัศนคติ ความเชื่อ ฯลฯ

ทรัพยากรการท่องเที่ยวมีการเสื่อมไปตามสภาพดินฟ้าอากาศ อายุขัย การขาดการดูแลเอาใจใส่และการทำลายในลักษณะต่างๆ จึงจำเป็นต้องได้รับการอนุรักษ์ การส่งเสริมการลงทุนเพื่อพัฒนา น่าจะเป็นการรักษาสภาพแวดล้อมของท้องถิ่นได้เป็นอย่างดีและทำให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเจริญก้าวหน้าเป็นอย่างมาก

ข้อมูลด้านที่พัก ประกอบด้วยข้อมูลเกี่ยวกับที่พัก ดังนี้

1. โรงแรม
2. โมเต็ล
3. เกสต์เฮาส์
4. แมนชั่น
5. รีสอร์ท
6. อพาร์ทเมนต์
7. ห้องเช่า

8. เพนท์เฮาส์
9. ที่ตั้งแคมป์
10. คอนโดมิเนียมและที่พักที่ถือกรรมสิทธิ์ร่วมกัน
11. ที่จอดรถคาราวาน
12. หมู่บ้านตากอากาศ
13. บังกาโล
14. ที่พักของหน่วยราชการและบริษัทเอกชนอื่นๆ

ข้อมูลด้านที่พักเหล่านี้ มีคุณลักษณะจำเป็นต้องรู้และศึกษาทำความเข้าใจตามแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ เพื่อเตรียมความพร้อมในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว ในรายละเอียดของที่ตั้ง การคมนาคม ยานพาหนะเดินทางสู่จุดหมาย สิ่งอำนวยความสะดวกสบาย และค่าใช้จ่าย

ข้อมูลด้านอาหาร ประกอบด้วยข้อมูลด้านธุรกิจภัตตาคาร ดังนี้

1. ห้องอาหารภายในโรงแรม ได้แก่ ห้องอาหารขนาดใหญ่และขนาดเล็กที่บริการแบบบูรณาการ ห้องอาหารประจำชาติ ห้องอาหารที่ได้บริการรวดเร็ว (Coffee Shop) ห้องจัดเลี้ยง บาร์ และเล็จจ์ (Bar and Lounge)
 2. สถานบริการอาหารและเครื่องดื่มภายนอกโรงแรม ได้แก่ ห้องอาหารทั่วไป ห้องอาหารจานด่วน ห้องอาหารที่ให้บริการอาหารว่างและเครื่องดื่ม (Cafe and Snack Bars) และห้องอาหารในรูปแบบอื่นๆ ในสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
- สิ่งที่ต้องศึกษาเตรียมการคือ ศึกษาคุณภาพของอาหาร ทำเลที่ตั้ง ราคา ความซื่อตรง และมาตรฐานการให้บริการ

ข้อมูลบริการต่างๆ ตามเส้นทางการเดินทาง ประกอบด้วยรายการดังนี้

1. สถานีบริการน้ำมัน
2. ร้านขายของชำ
3. ร้านขายเสื้อผ้า
4. ร้านขายอุปกรณ์กีฬา

5. ธุรกิจการพยาบาลและเสริมสุขภาพ
6. ธุรกิจเสริมความงาม
7. สถานที่แวะพักริมทาง

สถานที่ดังกล่าวเป็นข้อมูลที่ต้องเตรียมการตามเส้นทางการเดินทางทั้งทางด้านคุณภาพการให้บริการ ราคาและระยะเวลาเดินทางไปถึงสถานที่ดังกล่าว

สัมภาระในการให้บริการนักท่องเที่ยว

1. สัมภาระด้านอาหาร อาทิ อาหารว่างในรูปแบบต่างๆ
2. สัมภาระด้านเครื่องดื่ม อาทิ น้ำดื่ม น้ำผลไม้
3. สัมภาระเครื่องใช้ที่จำเป็นส่วนตัว อาทิ ไฟฉาย แผนที่
4. สัมภาระที่เป็นอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่างๆ อาทิ ร่ม ภาชนะต่างๆ
5. สัมภาระด้านการปฐมพยาบาล อาทิ วัสดุปฐมพยาบาลบาดแผล ฟกช้ำ

การตรวจสอบการติดตามโปรแกรมการท่องเที่ยว

1. การตรวจสอบการนัดหมายกับบุคคลต่างๆ ตามรายการท่องเที่ยวที่กำหนดไว้ล่วงหน้า
2. การตรวจสอบการติดต่อนัดหมายเรื่องยานพาหนะที่ใช้ในการเดินทาง
3. การตรวจสอบการจองหรือสำรองที่พักล่วงหน้าให้กับนักท่องเที่ยว
4. การตรวจสอบบริการต่างๆ ที่นักท่องเที่ยวต้องได้รับตามสถานที่ท่องเที่ยว และหรือตามกำหนดเวลาภายในเงื่อนไขพิเศษต่างๆ

การติดต่อสื่อสาร

การติดต่อสื่อสารเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้มีทัศนคติที่ประสบผลสำเร็จในอาชีพ ประกอบด้วยการติดต่อสื่อสารทางอังกฤษและอังกฤษา ดังนี้

1. การติดต่อสื่อสารทางอังกฤษ โดยการใช้ภาษาพูดเพื่อสื่อสารกับนักท่องเที่ยว ดังนี้

- (1) การกล่าวต้อนรับและการทักทายนักท่องเที่ยว เป็นการเลือกใช้ภาษาที่สุภาพมีความหมายเชิงบวกในทางสากลในการกล่าวต้อนรับและทักทายนักท่องเที่ยว
- (2) การกล่าวต้อนรับ เป็นการกล่าวต้อนรับด้วยการยิ้มแย้มแจ่มใส โดยใช้ภาษาสื่อสารที่สอดคล้องกับกลุ่มนักท่องเที่ยว และการใช้กิริยาที่สุภาพในการสื่อสารด้วยภาษากาย เช่น การไหว้ จับมือทักทาย โคงค์ค่านับ โบกมือ เป็นต้น
- (3) การทักทายถามทุกข์สุขนักท่องเที่ยว ได้แก่ การเลือกใช้คำพูดที่สอดคล้องกับธรรมเนียมหรือวัฒนธรรมของกลุ่มนักท่องเที่ยว คำพูดทักทายควรเป็นคำที่ถ่ายทอดประสบการณ์ที่ดีหรือความประทับใจที่นักท่องเที่ยวได้รับ
- (4) การให้คำอธิบายบรรยายสารสนเทศต่างๆ เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวทั้งทางด้านสถานที่ท่องเที่ยว วัฒนธรรม ประเพณี อาหาร สิ่งประดิษฐ์ที่เป็นภูมิปัญญาท้องถิ่น ตลอดจนบุคคลที่เกี่ยวข้อง
- (5) การให้คำอธิบายบรรยายสารสนเทศต่างๆ โดยการใช้ภาษาสื่อสารที่เข้าใจง่าย ไม่สลับซับซ้อนเกี่ยวกับรายละเอียดในสารสนเทศต่างๆ
- (6) การดูแลและการแจ้งข้อควรและไม่ควรปฏิบัติแก่นักท่องเที่ยว ได้แก่ การใช้ภาษาพูดและภาษากายที่แสดงท่าทางประกอบเพื่อสื่อสารให้นักท่องเที่ยวเข้าใจ และปฏิบัติตามได้อย่างสอดคล้องกับข้อห้ามหรือข้อจำกัดที่นักท่องเที่ยวยังไม่คุ้นเคย
- (7) ดูแลเด็กเด็มนักท่องเที่ยวที่ไม่เคารพสถานที่ท่องเที่ยว โดยการใช้ภาษาที่สุภาพและเสียงพูดที่ไม่กระทบต่อความรู้สึกของนักท่องเที่ยว ขณะเดียวกันเป็นการจูงใจให้นักท่องเที่ยวปฏิบัติตามในการเคารพสถานที่ท่องเที่ยวและวัฒนธรรมท้องถิ่น เช่น การเดิน การใช้เสียง การใช้กล้องถ่ายรูป การถ่มน้ำลาย การแกะหรือขีดเขียนลงในสิ่งก่อสร้าง การนำส่วนประกอบใดๆ ของสถานที่ท่องเที่ยวพกพาติดตัวไปด้วย เป็นต้น
- (8) การแจ้งข้อควร / ไม่ควรแก่นักท่องเที่ยว โดยการใช้ข้อมูลเบื้องต้นที่เป็นข้อกำหนดในการปฏิบัติของประชาชนผู้มาเยี่ยมชมตามรายการนำเที่ยวเพื่อให้เหมาะสม และสอดคล้องกับข้อห้ามเฉพาะแหล่งท่องเที่ยว ได้แก่ การใช้เสื้อผ้า รองเท้า แวนตา กล้องถ่ายรูป การบริโภคอาหาร น้ำดื่ม ตลอดจนการเคลื่อนไหวย่างกาย

(9) การให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเทศไทยโดยภาพรวม เป็นการสื่อสารข้อมูลเบื้องต้น หรือการตอบคำถามนักท่องเที่ยว โดยนำประเด็นข้อเท็จจริงเกี่ยวกับประเทศไทยมาสื่อสารให้นักท่องเที่ยวเข้าใจ โดยคำนึงถึงภาพลักษณ์เชิงบวกเป็นหลัก

(10) การให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเทศไทยโดยภาพรวม เป็นการอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับประเทศไทยในเชิงบวกทั้งด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม ประเพณี เทคโนโลยี ตลอดจนภูมิปัญญาท้องถิ่นต่างๆ

2. การติดต่อสื่อสารทางอวัจนภาษา เป็นการใช้ภาษากาย เช่น การใช้สีหน้า ท่าทางเดิน ยืน นั่ง การไหว้ การใช้มือ การพยักหน้า การโค้งคำนับ การสัมผัสมือ การปรบมือ เป็นต้น การติดต่อสื่อสารทางอวัจนภาษาเป็นการช่วยเสริมการติดต่อสื่อสารทางวัจนภาษาให้กระชับและเสริมความเข้าใจให้ดียิ่งขึ้น ขณะเดียวกันเป็นการเพิ่มศักยภาพในการสื่อสารทางด้านจิตใจสำหรับผู้เป็นฝ่ายรับสารด้วย

การใช้จิตวิทยา

การใช้จิตวิทยาของมัคคุเทศก์ เป็นความสามารถเฉพาะบุคคลในการใช้หลักจิตวิทยา มาประยุกต์กับการสื่อสารไปยังนักท่องเที่ยว เพื่อให้เกิดความประทับใจ ความสนุกสนาน คลายความเครียด ตลอดจนทำให้กิจกรรมต่างๆ ดำเนินไปอย่างน่าสนใจ ประกอบด้วยสาระและการดำเนินการดังนี้

1. การปฏิบัติภารกิจโดยใช้จิตวิทยา สามารถดำเนินการได้ดังนี้

(1) การสร้างความประทับใจด้วยคำพูดและความรู้ให้แก่นักท่องเที่ยว โดยการใช้คำพูดที่กระชับได้สาระความรู้ที่เป็นรายละเอียดในเรื่องราวต่างๆ เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว

(2) การให้ความรู้ที่สร้างความประทับใจกับนักท่องเที่ยว โดยการให้คำอธิบายที่แทรกอารมณ์ขันในเชิงสุภาพแต่แฝงไว้ด้วยความรู้เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว บุคคล วัฒนธรรม ประเพณีต่างๆ ตลอดจนภูมิปัญญาที่นักท่องเที่ยวไม่เคยเห็นมาก่อน

(3) การสรรหาคำพูด เรื่องราวที่ตื่นเต้นน่าสนใจเป็นการเลือกใช้คำพูดที่เป็นภาษาเฉพาะที่ นำมาเรียงเป็นเรื่องราวที่ชวนให้น่าติดตาม และจับความสนใจของผู้ฟังได้ตลอดเวลา ทั้งด้านคำอธิบาย บรรยายภาพ บุคคลและวัตถุต่างๆ

(4) การเอาใจใส่และให้ข้อมูลที่เหมาะสมกับความสนใจของนักท่องเที่ยว เป็นการให้คำอธิบายรายละเอียด และตอบคำถามจากนักท่องเที่ยวได้เหมาะสมสอดคล้องกับอิริยาบถของนักท่องเที่ยวที่มีความสนใจในสิ่งต่างๆ แตกต่างกันไป

(5) การเอาใจใส่นักท่องเที่ยวเป็นรายบุคคล โดยการใช้หลักจิตวิทยาแทรกจากการให้นักท่องเที่ยวตอบคำถาม ชี้ออก เพื่อให้เกิดความพร้อมก่อนถึงแหล่งท่องเที่ยว และเมื่อสิ้นสุดการท่องเที่ยวและกลับมายังพาหนะที่ใช้เดินทาง

(6) การให้ข้อมูลที่ถูกต้องเหมาะสมกับความสนใจ เป็นการชี้แจงให้คำอธิบายให้สอดคล้องกับความต้องการคำตอบ และความสนใจของนักท่องเที่ยวกลุ่มใหญ่ ขณะเดียวกันก็ไม่ละเลยบุคคลที่ยังต้องการรายละเอียดเพิ่มเติม แต่ให้กลุ่มนักท่องเที่ยวสามารถเคลื่อนไหวไปได้พร้อมกันโดยไม่เสียบรรยากาศ

(7) การสร้างปฏิสัมพันธ์ที่ดีในกลุ่มนักท่องเที่ยว โดยการใช้กิจกรรมต่างๆ ดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง และเกี่ยวข้องกับนักท่องเที่ยวทุกคน ทั้งด้านการใช้เสียงร้อง คำพูด ท่าทาง เพื่อสร้างบรรยากาศความคุ้นเคยกันในกลุ่มของนักท่องเที่ยว

(8) การสร้างบรรยากาศให้สนุกสนานรื่นรมย์ เป็นการให้นักท่องเที่ยวมีส่วนร่วมในเกมที่สร้างความสนุกสนาน คลายเครียด โดยสลับเปลี่ยนระหว่างมัคคุเทศก์เป็นผู้นำในเกมและนักท่องเที่ยวเป็นผู้นำในเกม เพื่อให้เข้ากับคำเฉลย และอุปกรณ์ประกอบที่นำมาสร้างความสนุกสนานรื่นรมย์

(9) การสร้างบรรยากาศและปฏิสัมพันธ์ที่ดีโดยใช้กิจกรรมเสริม ได้แก่ การคิดหาเกมที่เป็นคำพูดตลกขบขันในเชิงสุภาพแต่สร้างความประทับใจให้นักท่องเที่ยว โดยการให้ทุกคนมีส่วนร่วมในเกมเพื่อสร้างสัมพันธภาพที่ดีในกลุ่มนักท่องเที่ยว และไม่ให้เกิดความเบื่อหน่ายในการใช้เวลาเดินทางที่ยาวนาน

2. การปรับบุคลิกภาพ โดยใช้หลักจิตวิทยา 30 รูปแบบ สำหรับผู้ปฏิบัติหน้าที่มัคคุเทศก์ที่ประสบผลสำเร็จ ดังนี้

1. ยิ้มแย้มแจ่มใส ร่าเริง เป็นมิตรอยู่เสมอ
2. รักษาความสะอาดบนใบหน้าและส่วนต่างๆ ของร่างกาย
3. สุขภาพแข็งแรง อนามัยดี
4. กิริยาท่าทางสุภาพ อ่อนน้อม เป็นกันเอง

5. ระมัดระวังตัวเองในทุกๆ อิริยาบถตลอดเวลา
6. รู้จักตรวจสอบและขจัดท่าทางซ้ำๆ ซากๆ ที่อาจก่อให้เกิดความรำคาญ
7. เลือกแต่งกายสะอาด ประณีต
8. รู้จักแต่งกายให้เหมาะสมกับหน้าที่
9. รู้จักเลือกเสื้อผ้าที่มีสีสันทันและลายเข้ากับบุคลิกภาพ
10. รู้จักเลือกใช้ถ้อยคำในการพูดจาให้เหมาะสม
11. การออกเสียงหรือใช้ภาษาถูกต้อง
12. เตรียมคำพูดให้เหมาะสมกับแต่ละบุคคล
13. รู้ว่าเมื่อไรควรพูด เมื่อไรควรฟัง
14. มีความพอใจที่คบหาสมาคมพูดคุยกับบุคคลต่างๆ
15. รู้จักชวนผู้อื่นสนทนาในเรื่องที่เขาสนใจ
16. มีความมั่นคงทั้งจิตใจและอารมณ์
17. มีความรับผิดชอบต่อตนเองและผู้อื่น
18. มีความมานะพยายาม
19. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์งานใหม่ๆ เป็นตัวของตัวเอง
20. อุดหนุน นักเอาเบาสู้ ไม่ยอมแพ้ต่ออุปสรรค
21. มีความคล่องตัว ทำงานว่องไว มีประสิทธิภาพสูง
22. มีความจริงใจต่อผู้ใช้บริการที่มาติดต่อ
23. มีความจงรักภักดี เลื่อมใสต่อหน่วยงาน
24. มีความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในแง่คิดผู้อื่นอยู่เสมอ
25. นิสสัยชอบช่วยเหลือบริการผู้อื่น
26. รู้จักสังเกต จดจำ มีความจำดี
27. รู้จักบันทึก สะสมความรู้หรือข้อมูลข่าวสารที่น่าสนใจ
28. มีวิจารณ์ญาติที่ดี ไตร่ตรองให้รอบคอบก่อนเสมอ
29. มีนิสัยเป็นนักอ่าน นักฟังพอสมควร
30. รู้ความสำคัญของเวลานัดหมายแล้วรักษาเวลา

การกำกับดูแลและประสานงาน

การกำกับดูแลและประสานงานเป็นภารกิจที่มีคุณศาสตร์ที่ต้องดำเนินการภายใต้ความรับผิดชอบในหน้าที่ ประกอบด้วยรายการ ดังนี้

1. วิธีการกำกับดูแลและประสานงาน

(1) การดูแลรายการทัวร์ให้เป็นไปตามกำหนดเวลา เป็นการจัดรายการท่องเที่ยวตามที่ได้วางแผนไว้ให้สอดคล้องกับเวลาใจจุดต่างๆ เพื่อให้กิจกรรมการท่องเที่ยวดำเนินไปได้อย่างครบถ้วนตามรายการท่องเที่ยว

(2) การดูแลรายการทัวร์ให้เป็นไปตามกำหนดเวลา โดยการยึดตารางกำหนดเวลาท่องเที่ยวตามรายการในจุดต่างๆ เพื่อให้รายการทัวร์ในจุดต่างๆ เป็นไปตามแผนการท่องเที่ยวที่ได้กำหนดไว้

(3) การจัดหา นัคหมายยานพาหนะต่างๆ โดยการติดต่อประสานงานความพร้อมของยานพาหนะ ตัวบุคคลที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความปลอดภัยและการดำเนินรายการท่องเที่ยวบรรลุเป้าหมาย

(4) การจัดหา นัคหมายยานพาหนะต่างๆ โดยการกำหนดเวลาให้บุคคลที่เกี่ยวข้องปฏิบัติหน้าที่ก่อนถึงเวลากำหนดนัดหมาย ตลอดจนการตรวจสอบดูแลความพร้อมของยานพาหนะต่างๆ ให้ครบถ้วนก่อนที่จะนำไปให้บริการ

(5) การช่วยเหลือแก้ปัญหาให้นักท่องเที่ยว เป็นการกำกับติดตามดูว่านักท่องเที่ยวต้องการความช่วยเหลืออะไรเพิ่มเติม หรือต้องการความช่วยเหลือดูแลเป็นกรณีพิเศษที่แตกต่างจากนักท่องเที่ยวคนอื่นๆ เช่น การเคลื่อนไหว อาหาร ยารักษาโรค เป็นต้น

(6) การช่วยเหลือแก้ปัญหาให้นักท่องเที่ยว โดยการตรวจสอบความพร้อมของนักท่องเที่ยวทั้งด้านสัมภาระ และความต้องการในการดูแลเป็นกรณีพิเศษเฉพาะราย ตลอดจนการสนองตอบความต้องการของนักท่องเที่ยวเป็นการฉุกเฉินในรายละเอียดต่างๆ

(7) การปฏิบัติตามขั้นตอนในการดูแลความปลอดภัยให้นักท่องเที่ยว โดยการปฏิบัติดูแลเบื้องต้นสำหรับนักท่องเที่ยวที่ต้องการดูแลเป็นกรณีพิเศษ ทั้งด้านการปฐมพยาบาลเบื้องต้น การใช้อุปกรณ์ความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉินต่างๆ

(8) การปฏิบัติตามขั้นตอนในการดูแลความปลอดภัยให้นักท่องเที่ยว โดยการจัดเตรียมและปฏิบัติตามหลักการและขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้เกิดความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว เช่น การปฐมพยาบาลเบื้องต้น การเคลื่อนย้ายตัวบุคคล การใช้อุปกรณ์ และยารักษาโรค เป็นต้น

2. การปฐมพยาบาล มัคคุเทศก์ต้องมีความรู้และความพร้อมในการดูแลรักษาพยาบาลเบื้องต้นแก่นักท่องเที่ยว ดังนี้

ความพร้อมในด้านการดูแลรักษาพยาบาลเบื้องต้นแก่นักท่องเที่ยว ดังนี้

1. หลักการปฐมพยาบาล

- ต้องมีสติ
- ห้ามคนมุง
- ร้องขอความช่วยเหลือ
- สนใจถึงแวดล้อม
- คลายเสื้อผ้าออก
- เคลื่อนย้ายด้วยความระมัดระวัง
- พุดจาปิดอับ โยน
- ให้การปฐมพยาบาลตามลำดับความสำคัญ

2. จุดสำคัญในการปฐมพยาบาลที่ต้องพิจารณา

- การหายใจ
- การห้ามเลือด
- อาการทางสมอง
- บาดแผลและกระดูก

3. ข้อคำนึงในการปฐมพยาบาลสำหรับมัคคุเทศก์

- ขอบเขตการช่วยเหลือ
- พื้นฐานความรู้
- ประสบการณ์การช่วยเหลือ

4. แผลฟกช้ำ

- มีเลือดออกชั้นใต้ผิวหนัง

- หายได้เองภายใน 2 สัปดาห์
 - 24 ชั่วโมงแรกประคบด้วยน้ำแข็ง
5. แผลมีเลือดออก ดำเนินการดังนี้
- ล้างแผลด้วยน้ำสบู่ ล้างเศษดิน หิน
 - ปิดแผลด้วยผ้าสะอาด
6. ช้ำเท้าแดง ดำเนินการดังนี้
- ลดหรือหยุดกิจกรรม
 - ประคบความเย็น 24-48 ชั่วโมงแรก
 - ใช้ผ้าพัน ให้ข้อที่บวมอยู่นิ่งๆ
 - ยกปลายเท้าให้สูง
 - ถ้ามีอาการรุนแรงให้รีบนำส่งโรงพยาบาล
7. ข้อเคลื่อนหรือข้อหลุด
- ใส่เฝือกชั่วคราว ห้ามดึงเข้าที่เอง
 - นำส่งโรงพยาบาล
8. เมื่อสงสัยว่ามีกระดูกหัก
- ใช้ผ้าสะอาดปิดบาดแผล
 - ใส่เฝือกชั่วคราว
 - ถ้ามีกระดูกทะลุออกมา ห้ามดึงกลับเข้าที่
 - นำส่งโรงพยาบาล
9. การปฐมพยาบาลเมื่อถูกงูกัด
- ใช้เชือกรัดเหนือแผล 2-4 นิ้ว
 - ล้างบาดแผลด้วยน้ำสบู่
 - ให้บริเวณที่ถูกกัดอยู่นิ่งๆ และอยู่ในระดับต่ำกว่าหัวใจ
 - ห้ามดื่มเครื่องดื่มมีแอลกอฮอล์เด็ดขาด
 - นำส่งโรงพยาบาล (พร้อมตัวงู ถ้ามี)
10. ตัวทากกัด ทำการหยุดเลือดโดย
- ใช้สมุนไพรธรรมชาติ เช่น ใบสาบเสือ ยาเส้น ยาจุน
 - ผงชูรส