

ใบความรู้เรื่อง หลักการมัคคุเทศก์

ใบความรู้ที่ 1

ความหมายของมัคคุเทศก์

คำว่ามัคคุเทศก์ เป็นคำสนธิ ระหว่างคำ “มัคฺ” กับคำว่า “อุเทศก์” ซึ่งตรงกับภาษาอังกฤษว่า guide อันหมายถึง ผู้นำทาง ผู้ชี้ทาง ผู้นำเที่ยว มัคคุเทศก์จะเป็นผู้ที่ทำหน้าที่พานักท่องเที่ยวต่างถิ่นไปท่องเที่ยวตามสถานที่ต่าง ๆ และทำหน้าที่ชี้แจง อธิบาย ตอบข้อสงสัย และคำถามที่นักท่องเที่ยวสงสัยและสนใจ โดยปกติ คำว่า guide หรือ tourist guide หมายถึง มัคคุเทศก์ที่ทำหน้าที่ชมสถานที่ต่าง ๆ ส่วน courier หรือ tour leader ใช้กับมัคคุเทศก์ที่คอยอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวในด้านการนำเที่ยว การพักรแรม และการเดินทาง ปัจจุบันคำทั้ง 4 คำ ใช้แทนกันได้ เนื่องจากมัคคุเทศก์ในปัจจุบันทำหน้าที่เป็นทั้งผู้นำและผู้อำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว ด้านการพักรแรม อาหาร และการเดินทางด้วย

มัคคุเทศก์ (ราชบัณฑิตยสถาน 2546, หน้า 849) หมายถึง ผู้นำทาง ผู้ชี้ทาง ผู้บอกทาง พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2535 มาตรา 3 ได้ให้ความหมาย “มัคคุเทศก์” ว่า “ผู้ที่นำนักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่าง ๆ และให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยว เกี่ยวกับสถานที่ หรือบุคคล โดยได้รับค่าตอบแทน” จะเห็นได้ว่าบุคคลที่เป็นมัคคุเทศก์ต้องได้รับค่าตอบแทนในการนำเที่ยวที่ตนสังกัด หรือได้ค่าตอบแทนจากนักท่องเที่ยวที่ตนนำเที่ยว

ไพฑูรย์ พงศะบุตร (2536, หน้า 1) กล่าวว่า มัคคุเทศก์ คือผู้ที่ทำหน้าที่นำผู้อื่นไปยังสถานที่ต่าง ๆ และให้คำอธิบายแนะนำเกี่ยวกับสถานที่นั้น ๆ มีความหมายตรงกับคำภาษาอังกฤษว่า tourist guide หรือ tour guide

สุภาพร มากแจ้ง (2539, หน้า 59) กล่าวว่า มัคคุเทศก์ แปลตามศัพท์ว่า ผู้นำทาง หมายถึง ผู้ทำหน้าที่นำเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวทั้งในและต่างประเทศ ตรงกับคำภาษาอังกฤษว่า guide, tourist guide หรือ tour guide

สรุปว่า มัคคุเทศก์ คือ ผู้นำเที่ยวและชี้แจงข้อมูลที่ถูกต้องของสถานที่นั้น ๆ อำนวยความสะดวกและความปลอดภัยในการเดินทาง บำบัดทุกข์ บำรุงสุขตลอดจนสร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยว

มัคคุเทศก์น้อย ตามความหมายนี้ จึงหมายถึง นักเรียนที่นำนักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่าง ๆ และให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวเกี่ยวกับสถานที่หรือบุคคล

ใบความรู้ที่ 2

มารยาทและการวางตัวของมัคคุเทศก์

มารยาท หมายถึง กิริยา วาจา ที่ถือว่าเรียบร้อย

การวางตัว หมายถึง พฤติกรรม การปฏิบัติ การทำตัวที่แสดงออกให้เห็น ดังนั้น มารยาทและการวางตัวของมัคคุเทศก์ หมายถึง กิริยา วาจา ท่าทาง การแสดงออก ข้อควรประพฤติและไม่ควรประพฤติของมัคคุเทศก์ เพื่อที่จะดำรงไว้ซึ่งเกียรติภูมิของสถานภาพแห่งวิชาชีพมัคคุเทศก์ เพื่อที่จะดำรงไว้ซึ่งเกียรติภูมิของสถานภาพแห่งวิชาชีพ

1. มัคคุเทศก์ต้องผสมผสานระหว่างมารยาทไทยกับมารยาทแบบต่างประเทศให้ได้ในลักษณะที่สอดคล้องกลมกลืนไม่ขัดกัน และควรเน้นถึงการแสดงออกถึงเอกลักษณ์ไทยให้นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจ

2. พุดจาสุภาพ ไม่เกรี้ยวกราดกับนักท่องเที่ยว พยายามเก็บอารมณ์โกรธ ไม่ทำให้งานเสีย

3. ไม่พุดคุยเรื่องทุขหรือ เรื่องส่วนตัวให้นักท่องเที่ยวฟัง เพื่อขอความเห็นอกเห็นใจ

4. ให้ปฏิบัติในการพูดกับนักท่องเที่ยวทั้งกลุ่มอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกอธิบายกับนักท่องเที่ยวบางคนที่ตนชอบเท่านั้น

5. ปฏิบัติให้นักท่องเที่ยวเกิดความไว้วางใจและรู้สึกอบอุ่นใจในการเดินทางท่องเที่ยว

6. ไม่แสดงความสนิทสนมกับนักท่องเที่ยวจนเกินสมควร โดยเฉพาะในด้านชู้สาว

ใบความรู้ที่ 3

จรรยาบรรณของมัคคุเทศก์

พิมพรรณ สุจารินพงศ์ (2549, หน้า 31-3) ได้ให้ความหมายว่า จรรยาบรรณ คือสิ่งอันพึงประพฤติปฏิบัติ มัคคุเทศก์เป็นอาชีพที่มีเกียรติได้รับการยกย่องนับถือในฐานะทูตวัฒนธรรม ดังนั้น มัคคุเทศก์ควรพึงปฏิบัติ ดังนี้

1. ความตระหนักในหน้าที่ และความรับผิดชอบ มัคคุเทศก์พึงปฏิบัติหน้าที่ของตน โดยเต็มกำลังความสามารถและมีความรับผิดชอบตลอดเวลาที่ปฏิบัติงาน จนกระทั่งส่งนักท่องเที่ยวสู่ที่พักโดยสวัสดิภาพ ไม่ทอดทิ้งให้นักท่องเที่ยวเผชิญโชคหรือเหตุการณ์ตามลำพัง หรือละเลยไม่เอาใจใส่ดูแลความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว

2. ความซื่อสัตย์สุจริต มัคคุเทศก์ไม่พึงปล่อยให้ความโลภ ความเห็นแก่ได้ เข้าครอบงำและถือโอกาสจากความไว้วางใจของนักท่องเที่ยวทำให้นักท่องเที่ยวต้องเสียประโยชน์ เช่น นำนักท่องเที่ยวไปซื้อเฉพาะร้านที่จ่ายค่านายหน้าสูง ๆ ให้กับมัคคุเทศก์ โดยไม่คำนึงถึงคุณภาพของสินค้ากับราคาที่นักท่องเที่ยวต้องจ่าย ผลของการกระทำนี้กระทบไม่เฉพาะแต่ชื่อเสียงของมัคคุเทศก์เท่านั้น แต่ยังส่งผลกระทบต่อถึงบริษัทนำเที่ยวที่มัคคุเทศก์สังกัด รวมถึงภาพพจน์ที่เสียหายของประเทศชาติด้วย

3. ความรู้จักประมาณตน มัคคุเทศก์พึงเข้าใจว่าตนอยู่ในฐานะผู้ให้บริการ นักท่องเที่ยวเป็นผู้รับบริการเปรียบเสมือนนายจ้าง จึงไม่ควรตีตนเสมอกับนักท่องเที่ยวทั้งด้วยกิริยา ท่าทาง ความประพฤติ และวาจา เช่น ไม่ตะโกนหรือตบมือดัง ๆ เพื่อเรียกนักท่องเที่ยว ไม่แสดงอาการขัดเคืองหรือเบื่อหน่ายเมื่อนักท่องเที่ยวพลัดเวลานัดหมาย ไม่เกียจครลาดเอาแต่ใจ เมื่อนักท่องเที่ยวไม่ปฏิบัติตามกำหนดการที่วางไว้ อีกประการหนึ่ง คือ ไม่ร่วมโต๊ะรับประทานอาหารหรือเครื่องดื่มกับนักท่องเที่ยวโดยที่ไม่ได้รับการเชื้อเชิญ

4. เข้าใจเพื่อนมนุษย์ มัคคุเทศก์พึงเข้าใจว่ามนุษย์ทุกคนปรารถนาความรัก ความเอาใจใส่ดูแล ต้องการให้เห็นว่าตนเป็นคนสำคัญ จึงควรปฏิบัติตนต่อนักท่องเที่ยวอย่างเสมอต้นเสมอปลาย เอาใจใส่ดูแลอย่างทั่วถึง ไม่เลือกที่รักมักที่ชัง ระมัดระวังที่จะไม่ก่อให้เกิดความกระทบกระเทือนใจโดยมิได้เจตนา เช่น การเล่าเรื่องตลกของชาติต่าง ๆ ที่อาจกลายเป็นดูหมิ่นเจ้าของชาตินั้นได้

5. ความเมตตากรุณาปรารถนาให้ผู้อื่นมีความสุขและความเพลิดเพลินจากการท่องเที่ยว ทั้งนี้ มัคคุเทศก์เป็นผู้สามารถสนองความประสงค์ได้โดยกระตือรือร้นและเต็มใจ ไม่ก่อทุกข์ให้แก่นักท่องเที่ยว เช่น การเล่าเรื่องส่วนตัว หรือความทุกข์ร้อนเพื่อขอความเห็นใจ

ปัจจุบันผู้ที่ประกอบอาชีพนี้ สามารถเลือกเป็นมัคคุเทศก์นำเที่ยวได้ตามความสนใจเป็นพิเศษตามความรู้ที่ตนเองถนัดเฉพาะด้านหรือเฉพาะภาษา สิ่งที่มีมัคคุเทศก์ต้องปฏิบัติให้เป็นแนวทางเดียวกัน คือ การมีมารยาทและการวางตัวที่แสดงออกถึงความเป็นไทย มีจรรยาบรรณที่ดี คำนึงถึงผลประโยชน์ของนักท่องเที่ยว และชื่อเสียงของประเทศชาติเป็นสำคัญ รู้ซึ่งถึงข้อควรปฏิบัติระหว่างอยู่ในหน้าที่ รู้ซึ่งถึงข้อไม่ควรปฏิบัติระหว่างอยู่ในหน้าที่ รู้ถึงข้อไม่ควรปฏิบัติเป็นแบบอย่างที่ดีแก่นักท่องเที่ยว ผลจากการที่มีมัคคุเทศก์มีความใกล้ชิดกับนักท่องเที่ยว มัคคุเทศก์จึงเป็นกลไกสำคัญที่จะเผยแพร่ภาพลักษณ์ของประเทศไทยสู่สายตาและความรู้สึกของนักท่องเที่ยวทั่วโลก และไม่ว่าจะ

เป็นนักท่องเที่ยวประเทศใดก็ตาม แม้จะมีขอบเขตการบริการเฉพาะพื้นที่แตกต่างกัน แต่สิ่งที่ทุกคนต้องมีส่วนร่วม คือ การที่จะต้องรักษาชื่อเสียงของประเทศเป็นที่ตั้ง มีความสำนึกในหน้าที่ หมั่นฝึกฝนหาความรู้ และพัฒนาทักษะของตนเองให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นไป

ใบความรู้ที่ 4

ความสามารถในการพูดเพื่อการนำเสนอ

การพูด หรือการใช้ศิลปะในการพูดเป็นสิ่งที่ขาดไม่ได้สำหรับการเป็นมัคคุเทศก์

มัคคุเทศก์ต้องมีความสามารถในการนำศิลปะในการพูดของตนเองออกมาใช้ให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพในเวลาอันจำกัดและเหมาะสม มัคคุเทศก์ต้องพร้อมเสมอที่จะพูดอธิบายให้นักท่องเที่ยวได้เข้าใจเมื่อถึงเวลา มัคคุเทศก์ที่ดีจึงต้องเรียนรู้การใช้ศิลปะการพูดให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อม ๆ กับการวางแผนการการนำเสนอในแต่ละจุดแต่ละขั้นตอนอย่างลงตัว เพื่อป้องกันข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นระหว่างการนำเสนอ ดังต่อไปนี้

1. การพูดที่ดีของมัคคุเทศก์จะต้องปฏิบัติ ดังนี้

- 1.1 ใช้น้ำเสียงที่ชัดเจน แจ่มใส สีสันท่าทางเป็นมิตร
- 1.2 มีจังหวะและลีลาในการพูดอย่างเหมาะสม ไม่ช้าหรือเร็วเกินไป เปิดโอกาสให้นักท่องเที่ยวได้พูดหรือซักถามบ้าง
- 1.3 ควรคำนึงถึงระดับ และประเภทของผู้ฟังด้วยว่าควรใช้คำพูด กิริยาท่าทางอย่างไรจึงจะเหมาะสม
- 1.4 มีวิธีการพูดให้นักท่องเที่ยวเกิดความตื่นตัวพร้อมรับฟังข้อมูล และแนวปฏิบัติร่วมกันของหมู่คณะ เพื่อให้การท่องเที่ยวเป็นไปอย่างเรียบร้อย
- 1.5 มัคคุเทศก์ควรใช้ภาษาอย่างถูกต้อง ควรลำดับความคิดก่อนออกมาเป็นคำพูดที่ดีเข้าใจง่าย
- 1.6 ควรระมัดระวังถึงคำพูด สุ่มเสี่ยง อักขระ ความหมาย และจังหวะในการพูดควรสังเกตว่าเวลาใดเหมาะสมที่จะพูดอย่างไร และเรื่องอะไร
- 1.7 คอยสังเกตผู้ฟังเสมอว่าเขาสนใจหรือต้องการจะฟังมากน้อยเพียงใด และปรับการพูดให้ตรงกับความต้องการของผู้ฟังตลอดเวลา
- 1.8 ระมัดระวังการใช้ถ้อยคำสองแง่สามง่าม คำหยาบคาย
- 1.9 ควรพูดด้วยน้ำเสียงที่เหมาะสม มีการเน้นคำพูดและพูดซ้ำในบางจุดที่สำคัญ เช่น เวลานั้นขึ้นรถ เวลานั้นรับประทานอาหาร พูดให้ชัดถ้อยชัดคำ
- 1.10 มีวิธีการที่จะอธิบายเรื่องราวต่าง ๆ ได้อย่างน่าสนใจ น่าติดตาม และรู้จักวิธีสร้างความเพลิดเพลินแก่นักท่องเที่ยวด้วย

2. คำพูดที่ควรยกเว้นของมัคคุเทศก์

- 2.1 พูดแสดงความมั่งงาย เช่น รับรองทัวร์ทริปนี้ได้โปรแกรมเพียบแน่นอน รับรองว่าวันนี้จะได้เห็นพระอาทิตย์ตกดินเต็มดวงแน่นอน เป็นต้น
- 2.2 สรุบบแบบมั่งงายหรือสรุปง่ายเกินไป เช่น ข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวทุกด้าน สามารถอ่านได้ที่แหล่งท่องเที่ยวแต่ละจุดข้างในได้เลยครับ

2.3 กล่าวโทษนั้นโทษนี้ บอกปิดความผิดให้สิ่งอื่น หรือผู้อื่นตลอด เช่น ขอภัยครับ รถมารับผมช้า ก็เลยมารับทุกท่านช้าตามไปด้วย (ทั้ง ๆ ที่คนที่มาช้าคือมีเหตุผลของตัวเอง)

2.4 พูดขัดแย้งในตัวเอง ลังเลใจไม่แน่นอน ควรพูดแต่สิ่งที่รู้แล้วชัดเจนเท่านั้น

2.5 พูดเรียกร้องความสงสารเพื่อหวังได้บางสิ่งจากนักท่องเที่ยวซึ่งเป็นสิ่งไม่สมควรทำ เช่น เนื่องจากทริปนี้ผู้จัดการขาดทุนอย่างมาก ขอความเห็นใจทุกท่านกรุณาช่วยเหลือค่าตอบแทนให้เป็นพิเศษด้วย แต่ถ้าพูดให้เขาอภัยในสิ่งที่มีความผิดกระทำพลาดไปก็ไม่เป็นไร

2.6 พูดสมมติในเรื่องที่ไม่มีความจริง หรือเรื่องไร้สาระจนเกินขอบเขตของงานมัคคุเทศก์

2.7 พูดเรื่องละเอียดอ่อนที่เป็นความเชื่อ ความรู้สึกนับถือส่วนตัว เข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ถ้าเลี่ยงไม่ได้ให้พูดลักษณะเป็นกลาง

2.8 พูดประชดประชันแดกดัน เพราะอารมณ์โกรธเป็นสิ่งที่ไม่ควรทำเป็นอย่างยิ่ง ควรมีขันติ รู้จักระงับอารมณ์โกรธให้ได้

2.9 พูดแบบผัดวันประกันพรุ่ง พูดแบบขอไปทีแล้วก็มารับผิดชอบคำพูดเป็นสิ่งที่น่ารังเกียจ นักท่องเที่ยวจะขาดความเชื่อถือในทันที สิ่งไหนที่นักท่องเที่ยวเอ่ยปากก็ควรอำนวยความสะดวกให้เขาทันที หรือถ้าทำไม่ได้ในทันทีก็ควรให้เหตุผลอันสมควรและรีบกลับไปทำตามความต้องการของนักท่องเที่ยวโดยไว

2.10 พูดจาแบบลู่หน้าปะจมูก ตีตนเสมอท่าน ไม่ให้เกียรตินักท่องเที่ยวเป็นสิ่งที่ไม่ควรทำ ต้องสำนึกเสมอว่าตนมาเป็นผู้ให้บริการ

3. ข้อควรระวังและควรปฏิบัติในการพูด

3.1 ไม่ควรพูดเรื่องหนัก ๆ จริงจัง ประเภทขอขาดขาดตาย

3.2 ควรแบ่งให้ทีมงานหรือนักท่องเที่ยวได้พูดด้วย จึงจะเป็นการสนทนาที่ดี

3.3 อย่าแย้งประเด็นในตอนเริ่มสนทนา

3.4 ไม่ควรเปลี่ยนเรื่องคุยกะทันหัน

3.5 ในวงสนทนาอย่าเป็นผู้ฟังอย่างเดียว

3.6 ช่วยกันระงับทิศทางของเรื่องที่กำลังสนทนา

3.7 อย่ายืนยันเหตุผลที่เลื่อนลอย หรือรับปากว่าต้องเป็นอย่างนั้นอย่างนี้

3.8 ไม่คุยหรือลดค่าเพื่อย้ายผู้อื่น

ใบความรู้ที่ 5

ข้อควรแนะนำของมัคคุเทศก์ที่มีต่อนักท่องเที่ยว

ในการเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวให้เป็นไปอย่างมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย ไม่ผิดกฎระเบียบ จารีตประเพณี ไม่เป็นการท่องเที่ยวที่ทำลายทรัพยากรการท่องเที่ยวของประเทศนั้น ๆ จำเป็นอย่างยิ่งที่มัคคุเทศก์จะต้องให้คำแนะนำแก่นักท่องเที่ยวของตนให้ท่องเที่ยวได้อย่างถูกวิธี ได้ความรู้ในเรื่องราวต่าง ๆ อย่างถูกต้อง

ข้อมูลที่มัคคุเทศก์ควรแนะนำนักท่องเที่ยวระหว่างการเดินทางท่องเที่ยว

1. เรื่องของการแต่งกาย ประเพณีและวัฒนธรรมของไทยในแหล่งท่องเที่ยวแต่ละจุด
2. เรื่องของการปฏิบัติตัวในแหล่งท่องเที่ยวแต่ละที่ให้เป็นไปอย่างถูกต้อง เตือนให้ระมัดระวังอันตรายอันเกิดจากการเยี่ยมชมแหล่งท่องเที่ยวในแต่ละที่ และควรให้ความร่วมมือกับแหล่งท่องเที่ยวในทุก ๆ เรื่อง
3. แนะนำถึงสิ่งที่ควรให้การเคารพ เช่น สถาบันชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์
4. แนะนำเรื่องการพูดภาษาไทยอย่างง่ายในการดำรงชีวิต เช่น คำว่าสวัสดี ของขึ้นนี้ ราคาเท่าไร
5. แนะนำในจุดที่ห้ามถ่ายรูป ห้ามผ่าน หรือจุดที่อาจเป็นอันตราย หวงห้าม ห้ามเข้า เป็นต้น
6. เตือนให้นักท่องเที่ยวได้ระวังตัวในเรื่องภัยอันตรายต่าง ๆ เช่น ภัยจากมัจฉาชีพ ภัยบนท้องถนน
7. แนะนำการดำรงชีวิตระหว่างที่เขายู่ในประเทศไทย เช่น การขอบคุณด้วยการไหว้ เป็นต้น