

แผนการจัดการเรียนรู้

รหัสวิชา ๒๓๐๑-๒๓๐๖ วิชา มัคคุเทศก์ จำนวน 3 (4)
หน่วยที่ 1 ชื่อหน่วย ความหมายและความสำคัญของมัคคุเทศก์ เวลา 6 ชม.

๑. สาระสำคัญ

การนำเที่ยวแต่ละครั้ง ผู้ที่มีบทบาทสำคัญคือมัคคุเทศก์ ดังนั้นมัคคุเทศก์จึงต้องมีเทคนิคและคุณสมบัติพิเศษ ที่จะนำมาใช้ระหว่างการเดินทางท่องเที่ยว ซึ่งเปรียบได้กับบทบาทต่าง ๆ คือบทบาทการเป็นครู บทบาทการเป็นนักแสดง บทบาทการเป็นนักจิตวิทยา และบทบาทการเป็นนักการทูต

๒. สมรรถนะที่พึงประสงค์

- ๒.๑ สามารถบอกความหมายและความเป็นมาของมัคคุเทศก์ได้
- ๒.๒ อธิบายบทบาทและความสำคัญของมัคคุเทศก์ได้เป็นอย่างดี
- ๒.๓ นิยามอาชีพ สภาพการทำงานในสังคมปัจจุบัน
- ๒.๔ การเป็นคนที่มีวินัยในการทำงาน และใช้วัสดุในการทำงานได้อย่างประหยัดและเหมาะสม

๓. จุดประสงค์การเรียนรู้

๓.๑ จุดประสงค์ทั่วไป

- ๓.๑.๑ เพื่อให้รู้เกี่ยวกับความหมายของมัคคุเทศก์
- ๓.๑.๒ เพื่อให้มีความเข้าใจถึงความสำคัญของมัคคุเทศก์
- ๓.๑.๓ เพื่ออธิบายบทบาทของมัคคุเทศก์
- ๓.๑.๔ เพื่อเรียนรู้การเป็นคนที่มีวินัยในการทำงาน และใช้วัสดุในการทำงานได้อย่างประหยัดและเหมาะสม

๓.๒ จุดประสงค์เชิง พฤติกรรม

- ๓.๒.๑ บอกความหมายของมัคคุเทศก์ได้
- ๓.๒.๒ บอกถึงความสำคัญของมัคคุเทศก์ได้
- ๓.๒.๓ อธิบายบทบาทของมัคคุเทศก์ได้
- ๓.๒.๔ การเป็นคนที่มีวินัยในการทำงาน และใช้วัสดุในการทำงานได้อย่างประหยัดและเหมาะสม

๔. เนื้อหาการเรียนรู้

ความหมายของมัคคุเทศก์

มัคคุเทศก์ หมายถึง ผู้ชี้แนะ ผู้ชี้ทาง ทำหน้าที่นำเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวทั้งในประเทศและต่างประเทศ มีหน้าที่เป็นผู้นำนักท่องเที่ยวชมสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวเกี่ยวกับสถานที่หรือบุคคลใด โดยได้รับค่าตอบแทน รวมถึงเป็นผู้อำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ เช่น การเดินทาง ที่พัก อาหาร และเครื่องดื่ม การซื้อของที่ระลึก ตลอดจนความปลอดภัยทั้งร่างกายและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว ซึ่งในภาษาอังกฤษที่ใช้กันจนติดปาก คือ ไกด์ ภาษาอังกฤษว่า Guide, Tourist Guide, Tour leader หรือ Courier (คำนี้มักไม่เป็นที่นิยมใช้มากนัก)

ความเป็นมาของมัคคุเทศก์

อาชีพมัคคุเทศก์เริ่มขึ้นเมื่อมีการนำเที่ยวเป็นกลุ่มของบริษัทการท่องเที่ยวต่าง ๆ ในทวีปยุโรปได้เริ่มมีการนำเที่ยวเป็นกลุ่มตั้งแต่ประมาณกลางคริสต์ศตวรรษที่ ๑๘ เมื่อบริษัทโทมัส คูก (Thomas Cook) จัดนำเที่ยวโดยทางรถไฟในประเทศอังกฤษ และต่อมาได้ขยายไปในที่อื่น ๆ ด้วย ซึ่งการนำเที่ยวให้แก่คนเป็นจำนวนมากเช่นนี้ จำเป็นต้องมีมัคคุเทศก์คอยดูแลอำนวยความสะดวกให้ นอกจากนี้ ตามสถานที่ต่าง ๆ ที่มีนักท่องเที่ยวไปเยี่ยมชมเสมอ ๆ ก็มักจะจัดหาคนที่มีความรู้เรื่องราวเกี่ยวกับสถานที่นั้นไว้คอยอธิบายให้แก่ นักท่องเที่ยวด้วยเช่นกัน (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๓๑:๒)

สำหรับประเทศไทยอาชีพมัคคุเทศก์แพร่หลายขึ้น ภายหลังสงครามโลกครั้งที่ ๒ เมื่อมีชาวต่างชาติ เดินทางเข้ามาในประเทศไทยเป็นจำนวนมาก ทั้งในรูปแบบของนักท่องเที่ยว นักธุรกิจผู้เกี่ยวข้องในวงการ ทหาร สงครามเวียดนามมีผลทำให้ทหารอเมริกันเป็นจำนวนมากเข้ามาในประเทศไทยทั้งที่มาอยู่ประจำและ ที่มาพักผ่อนจากการรบ ซึ่งมีผลดีต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว มีบริษัทนำเที่ยวเกิดขึ้นเป็นจำนวนมากและ ขยายตัวมากขึ้นตามลำดับ แม้สงครามเวียดนามจะสิ้นสุดลงแล้วก็ตาม แต่นักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาเป็น กลุ่มใหญ่ ๆ ยังคงมีมากขึ้น เนื่องจากความสะดวกในการเดินทาง นอกจากจะมีจำนวนเพิ่มขึ้นแล้ว ยังมี นักท่องเที่ยวหลากหลายเชื้อชาติ เช่น ยุโรป อเมริกัน อเมริกาใต้ ออสเตรเลีย และเอเชีย ทำให้เกิดความ ต้องการมัคคุเทศก์ที่รู้ภาษาต่างประเทศอื่น ๆ นอกเหนือจากภาษาอังกฤษ เช่น ภาษาฝรั่งเศส เยอรมัน สเปน อิตาลี ญี่ปุ่น และภาษาจีน เป็นต้น

ระยะเริ่มแรกที่มีอาชีพมัคคุเทศก์ในประเทศไทยนั้น สถานภาพของอาชีพมัคคุเทศก์ยังไม่เป็นที่ ได้รับการยอมรับ ผู้ที่มีความรู้ภาษาอังกฤษ ไม่จำเป็นต้องมีความรู้สูงก็เป็นมัคคุเทศก์ได้ จนกระทั่งได้มีการ จัดตั้งองค์การส่งเสริมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (อ.ส.ท.) ขึ้นในปี พ.ศ. ๒๕๐๒ (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย) ในปัจจุบัน ได้เริ่มมีการพัฒนาสถานภาพของมัคคุเทศก์ด้วยการจัดอบรมมัคคุเทศก์ขึ้นที่ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยเป็นแห่งแรกในปี พ.ศ. ๒๕๐๔ และได้กระทำต่อเนื่องมาจนถึงปัจจุบัน โดยได้

ขยายการอบรมไปยังสถาบันการศึกษาส่วนภูมิภาคด้วย โดยเป็นความร่วมมือกันระหว่างสถาบันอุดมศึกษากับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย เปิดหลักสูตรอบรมมัคคุเทศก์ หลักสูตรประเภทต่าง ๆ มีการอบรมและทดสอบความสามารถเพื่อขอรับใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ที่ถูกต้องตามกฎหมาย นอกจากนี้ ยังมีการจัดตั้งสมาคมมัคคุเทศก์ อาชีพขึ้น เมื่อวันที่ ๒๕ กรกฎาคม ๒๕๑๘ เพื่อเป็นศูนย์กลางของผู้ประกอบอาชีพที่ได้มาประชุมพบปะกัน นอกจากนี้ยังมีการขยายตัวในระดับภูมิภาค มีการรวมตัวกันในรูปแบบชมรมมัคคุเทศก์ของแต่ละจังหวัดที่มีการเติบโตด้านการท่องเที่ยวอีกด้วย

นิยามอาชีพ

นำนักท่องเที่ยวที่เดินทางท่องเที่ยวเป็นรายบุคคลหรือเป็นกลุ่มคณะเพื่อชมสถานที่ต่าง ๆ หรือทัศนศึกษาตามแผนการที่กำหนดไว้ หรือตามความต้องการของนักท่องเที่ยว ดูแลอำนวยความสะดวกให้นักท่องเที่ยวได้รับความสะดวกสบาย เดินทางไปพร้อมกับนักท่องเที่ยวเพื่อนำชม และศึกษาสถานที่ต่าง ๆ อธิบายเกี่ยวกับกฎระเบียบต่าง ๆ อธิบายจุดที่น่าสนใจทั้งหมด และให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่นักท่องเที่ยว ตอบคำถามของนักท่องเที่ยวและให้ข่าวสารหรือความรู้อื่น ๆ ตามที่ต้องการ ลักษณะของงานที่ทำ

ผู้ปฏิบัติงานอาชีพนี้ จะต้องศึกษา ค้นคว้า หาข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่นำเที่ยว รวมทั้งความรู้ด้านประวัติศาสตร์ ภูมิศาสตร์ จารีตประเพณี วัฒนธรรม วางแผนกำหนดเส้นทาง จัดกำหนดการนำเที่ยวให้เหมาะสมกับฤดูกาลและระยะเวลา ติดต่อสถานที่พักแรม หรือเตรียมอุปกรณ์เพื่อการพักแรมในสถานที่ที่จะนำเที่ยว นำนักท่องเที่ยวชมสถานที่ และบรรยายให้นักท่องเที่ยวได้ทราบความเป็นมาของสถานที่และท้องถิ่น แหล่งธรรมชาติที่น่าสนใจและน่าสนใจ ภูมิประเทศ ประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม จารีตประเพณี ความเป็นอยู่ของประชาชน จัดการเรื่องที่พักแรม และดูแลให้ความสะดวกสบาย ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวในระหว่างการนำเที่ยว โดยพยายามจัดการให้บริการที่ต้องสร้างความพอใจ และประทับใจให้กับนักท่องเที่ยวทุกคนอย่างทั่วถึง และต้องมีจรรยาบรรณทางวิชาชีพ

สภาพการจ้างงาน

ผู้ประกอบการมัคคุเทศก์ได้รับค่าตอบแทนการทำงานเป็นเงินเดือนประจำ หรือ ค่าจ้างเป็นเที่ยวในการพานักท่องเที่ยวออกไปท่องเที่ยว ซึ่งจะคิดค่าจ้างเป็นรายวันเฉลี่ยประมาณวันละ ๑,๕๐๐ – ๓,๐๐๐ บาท และอาจจะได้รับค่าตอบแทนถึง ๑๐๐,๐๐๐ บาท เป็นค่านายหน้าจากบริษัท หรือร้านที่นักท่องเที่ยวมาซื้อของที่ระลึก หรือเข้าชมการแสดงในสถานที่ท่องเที่ยว ตามที่แต่ละแห่งได้ตั้งค่านายหน้าไว้

ผู้ทำงานมัคคุเทศก์มีกำหนดเวลาทำงานที่ไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับโครงการ และแผนการนำเที่ยวซึ่งกำหนดไว้ในแต่ละรายการ ผู้ปฏิบัติงานนี้จะต้องผ่านการอบรมวิชาชีพมัคคุเทศก์ และมีความรู้ภาษาต่างประเทศซึ่งสามารถใช้งานได้

สภาพการทำงาน

มัคคุเทศก์ จะทำงานตามช่วงระยะเวลาที่กำหนดไว้ในแผนการนำเที่ยวมีระยะเวลาตั้งแต่ ๑ วัน ถึง สามหรือสี่สัปดาห์ และในขณะที่นักท่องเที่ยวทัศนจรต้องดูแลนักท่องเที่ยวตลอด๒๔ ชั่วโมง นำนักท่องเที่ยวหรือ นักท่องเที่ยว ตั้งแต่คนเดียวจนถึงเป็นกลุ่ม หรือกลุ่มใหญ่ไปชมสถานที่ต่าง ๆ ทั้งในเมือง และต่างจังหวัดตามที่กำหนดไว้ในแผนการนำเที่ยว การเดินทางอาจจะมีทั้งระยะใกล้ ไกล อาจใช้ยานพาหนะทุกประเภท อาจต้องนำเที่ยวในลักษณะผจญภัย อย่างเช่น ทัวร์ป่า การเดินขึ้นเขา การล่องแพ การค้างแรมร่วมกับกลุ่มชนชาวพื้นเมือง ขึ้นอยู่กับแผนการนำเที่ยว และรูปแบบของการ ท่องเที่ยว

มัคคุเทศก์จะต้องวางแผนติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การบริการ การอำนวยความสะดวก และการดูแลรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวตลอดเส้นทางรวมไปถึงการให้ข้อมูลที่จำเป็นและให้คำแนะนำแก่นักท่องเที่ยวในการเตรียมตัวให้พร้อมก่อนออกเดินทาง ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับประเภทของการท่องเที่ยว ตลอดจนตอบข้อซักถาม ให้คำแนะนำในระหว่างการเดินทางรวมทั้งต้องทำกิจกรรมเพื่อให้ นักท่องเที่ยวที่ร่วมเดินทางทุกคนได้รับความสนุกสนาน ประทับใจ ในบางครั้งอาจจะต้องจัดกิจกรรม หรือให้บริการที่สร้างความพอใจให้กับนักท่องเที่ยวตามจุดประสงค์ที่นักท่องเที่ยวต้องการภายในระยะเวลาที่กำหนด และพร้อมที่จะแก้ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวได้ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง บางครั้งมัคคุเทศก์จะต้องทำงานหนักติดต่อกันเป็นเวลาหลายวันต้องใช้ความอดทน และอดกลั้นสูง ดังนั้น ความพร้อมและความสมบูรณ์ทั้งทางร่างกาย และจิตใจจึงมีความสำคัญมาก เพราะนักท่องเที่ยวมีอหิชาสัย และพื้นฐานความเป็นอยู่ และวัฒนธรรมที่แตกต่างกันไป เมื่อมารวมกลุ่มกันจึงจำเป็นที่จะต้องสร้างบรรยากาศให้สามารถอยู่ร่วมกันได้ด้วยดี อีกทั้งได้รับความสุข ความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินด้วย มัคคุเทศก์จึงเปรียบเสมือนตัวแทนของท้องถิ่น และประเทศนั้น ๆ

คุณสมบัติของผู้ประกอบอาชีพ

ผู้ประกอบอาชีพนี้ ต้องมีคุณสมบัติดังต่อไปนี้

๑. พูดภาษาต่างประเทศได้น้อย คือ ภาษาอังกฤษ
๒. มีความรู้ทั่วไป และเป็นผู้ที่ขวนขวายหาความรู้สม่ำเสมอ
๓. รักการเดินทางท่องเที่ยว และงานบริการ ปรับตัวได้ และเป็นนักแก้ปัญหาได้ดีใน
ทุก สถานการณ์

๔. มีความยืดหยุ่น ประนีประนอม และมีลักษณะอบอุ่น โอบอ้อมอารีเป็นที่ไว้วางใจของผู้เดินทางร่วมไปด้วย
๕. มีความเป็นผู้นำ มีความกล้า มีความรอบคอบและไม่ประมาท
๖. ทัศนคติดี ร่าเริง มีความเสียสละซื่อสัตย์ ซื่อตรง และอดทน
๗. สุขภาพร่างกายแข็งแรงสมบูรณ์มีไหวพริบและปฏิภาณดี
๘. มีความคิดสร้างสรรค์ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
๙. เป็นนักสื่อสารที่ดี รักการอธิบาย และการบรรยายความรู้ต่าง ๆ
๑๐. เป็นนักจัดเก็บข้อมูลที่ดีทั้งข้อมูลการท่องเที่ยว ความนิยมของลูกค้า และรายชื่อลูกค้าที่เป็นนักท่องเที่ยว

ผู้ที่ประกอบอาชีพนี้ควรเตรียมความพร้อมดังต่อไปนี้ :

มัลกุเทศก์ท้องถิ่น

เป็นผู้ที่มีวุฒิการศึกษาตั้งแต่ ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ ๓ ขึ้นไป หรือเทียบเท่า และได้รับการอบรมเพิ่มเติม เพื่อรับวุฒิบัตรพัฒนาฝีมือแรงงาน (วพร.) เป็นเวลา ๓๒๐ ชั่วโมง หรือ ๔๐ วัน

มัลกุเทศก์ภายในประเทศ และมัลกุเทศก์นำเที่ยวชาวต่างประเทศ

เป็นผู้มีพื้นฐานการศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ ๖ ขึ้นไปต้องเข้ารับการ อบรม และมีใบอนุญาตเป็นมัลกุเทศก์จากสถาบันที่การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยให้การรับรอง หรือ มหาวิทยาลัยที่เปิดสอนคณะ หรือสาขาวิชาธุรกิจ การท่องเที่ยว

โอกาสในการมีงานทำ

ตั้งแต่ปี ๒๕๓๕ เป็นต้นมา อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทย ทำเงินรายได้ให้ประเทศมากที่สุดและในปี ๒๕๔๓ จะนำเงินเข้าประเทศได้ประมาณ ๓ แสนล้านบาท โดยได้เปิดตลาดเพื่อส่งเสริมการขายและการท่องเที่ยวของประเทศไทยในต่างประเทศของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยว ส่วนในประเทศได้เน้นการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว และศักยภาพในทุกด้านของทุกจังหวัดเพื่อส่งเสริมและรองรับคนไทยให้เที่ยวในประเทศไทยมากขึ้น โดยเน้นทั้ง ประวัติศาสตร์ โบราณสถาน วัฒนธรรมประเพณีของทุกจังหวัด และทัวร์สิ่งแวดล้อม หรืออีโค ทัวร์ชิม

แนวโน้มของคนในยุคปัจจุบันเมื่ออยู่ในสังคมใหม่จะแสวงหาวันหยุดที่ใกล้ชิดธรรมชาติและความสะดวกสบาย นักท่องเที่ยวต่างประเทศปัจจุบันจะเลือกเที่ยวในประเทศที่มีการจัดการและรักษาสิ่งแวดล้อม

และสภาพทางนิเวศวิทยาที่ดีเท่านั้น อาจจะจัดเป็นทัวร์สุขภาพธรรมชาติบำบัด หรือรูปแบบการอบรม สัมมนาเนื้อหาทางพุทธศาสนา และทำสมาธิ การได้ใช้ชีวิตอยู่ร่วมกับชาวบ้านเพื่อเรียนรู้ภูมิปัญญา และ วัฒนธรรม ท้องถิ่นของชาวบ้าน เป็นต้น ซึ่งประเทศไทยมีศักยภาพ ที่จะจัดเป็นเส้นทางสำหรับ นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ได้ ดังนั้น บุคคลผู้สนใจประกอบอาชีพนี้สามารถเปิดการให้บริการ โดยสามารถจัดเป็น ธุรกิจการท่องเที่ยวแบบเฉพาะกลุ่มของตนเองขึ้นบนเว็บไซต์ออนไลน์เสนอให้ผู้สนใจทั่วโลกเลือกพิจารณา รูปแบบการท่องเที่ยวได้

อนึ่ง องค์การท่องเที่ยวโลกได้มีการสนับสนุนกำหนดให้ วันที่ ๒๑ กันยายนของทุกปีเป็นวัน ท่องเที่ยวโลก โดยมีวัตถุประสงค์ให้ประชาคมโลกตระหนักถึงความสำคัญของการท่องเที่ยวที่มีต่อ วัฒนธรรม การเมือง และเศรษฐกิจของประเทศและโลกโดยรวม การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยก็ได้ สนับสนุนอุตสาหกรรมนี้ เพราะเล็งเห็นถึงความมีศักยภาพในการเป็นประตูไปสู่การท่องเที่ยวอินโดจีน หรือภูมิภาค เข้าสู่จีน พม่า ลาว เขมร และเวียดนาม ซึ่งนับว่าอาชีพมัคคุเทศก์เป็นอาชีพสำคัญส่วนหนึ่งใน อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ที่จะมีส่วนในการพัฒนาอุตสาหกรรมนี้ให้ได้มาตรฐาน และเป็นผู้ส่งเสริมการ อนุรักษ์สิ่งแวดล้อมอีกด้วย เนื่องจากผู้บริโภคนักท่องเที่ยว สนใจที่จะเลือกบริโภคในประเทศที่ อนุรักษ์สิ่งแวดล้อมเท่านั้น โอกาสการมีงานทำเป็นมัคคุเทศก์ จึงค่อนข้างมีมากและมีโอกาสความก้าวหน้า ในอาชีพ แต่ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความรอบรู้ ความสามารถ และจรรยาบรรณในวิชาชีพของมัคคุเทศก์ด้วย

แม้ว่ารัฐบาลจะมีนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างไรก็ตาม แต่ถ้าขาดมัคคุเทศก์ที่มีคุณภาพ ก็ ไม่สามารถทำให้นโยบายดังกล่าวสัมฤทธิ์ผลได้ จึงได้มีการส่งเสริมและพัฒนาอาชีพนี้ โดยในปี ๒๕๔๓ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้จัดให้มีรางวัลพิเศษขึ้น คือ "มัคคุเทศก์ไทยดีเด่น" ในงานไทยแลนด์ทัวริ สซึมอวอร์ด ๒๐๐๐ อันถือว่าเป็นงานยอดเยี่ยมของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่กระตุ้นให้ผู้ประกอบธุรกิจ และผู้เกี่ยวข้องให้ความร่วมมือในการอนุรักษ์ และพัฒนาทรัพยากรการท่องเที่ยว ทั้งทางวัฒนธรรมและ ธรรมชาติ ตลอดจนจัดการบริการให้มีมาตรฐาน

โอกาสความก้าวหน้าในอาชีพ

ความก้าวหน้าในอาชีพไม่ได้วัดกันที่ตำแหน่ง แต่สามารถวัดได้จากความสามารถทางด้านภาษา ความอดทน ความเป็นมืออาชีพ ดังนั้น ผู้ที่สนใจต้องการประกอบอาชีพนี้สามารถติดต่อได้ที่บริษัทจัด ท่องเที่ยว เมื่อมีประสบการณ์ และสร้างเครือข่ายข้อมูลทางการท่องเที่ยวได้มาก และสร้างพันธมิตร ทางธุรกิจที่เกี่ยวข้อง ก็สามารถเปิดบริษัทเองได้ถ้าอยู่ในต่างจังหวัดสามารถเปิดสำนักงานของตนเองได้ แต่ จะต้องสำรวจพื้นที่ที่ตนอยู่ และจังหวัดใกล้เคียงว่ามีแหล่งทรัพยากรการท่องเที่ยวที่น่าสนใจ และจัดเป็น รูปแบบการเดินทางได้หรือไม่ จากนั้นก็จัดทำโฆษณาเสนอบริการขึ้นเว็บไซต์ตรงสู่ผู้สนใจ โดยปรึกษากับ บริษัทที่ปรึกษาการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ ได้ โดยใช้บ้านเป็นสำนักงาน

อาชีพที่เกี่ยวข้อง

จัดกลุ่มท่องเที่ยวแบบอิสระ ที่ต้นมีความรู้ความชำนาญ ทั้งภายในประเทศ และต่างประเทศ เช่น ทวีศัลปวัฒนธรรม ทวีเกษตรกรรม เป็นต้น เปิดสถานที่ให้คำแนะนำการท่องเที่ยว จำหน่ายตั๋วเครื่องบิน ให้บริการยานพาหนะ เช่น รถยนต์ รถจักรยานยนต์ รถจักรยานภูเขา เรือเช่า หรือสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่จำเป็นให้กับนักเดินทางและนักท่องเที่ยว เป็นต้น จัดหา หรือจำหน่ายสินค้าของที่ระลึกที่น่าสนใจ หรือหายากในประเทศ จัดศูนย์บริการข้อมูลการท่องเที่ยวท้องถิ่น จัดที่พักแรมเดินทางในแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ จัดพิมพ์หนังสือคู่มือ การท่องเที่ยว และพิมพ์ภาพโปสการ์ดแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ ที่นักท่องเที่ยวสนใจ

แหล่งข้อมูลอื่นๆ

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และการท่องเที่ยวประจำจังหวัด
สมาคมมัคคุเทศก์แห่งประเทศไทย
สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานทั่วประเทศ
เว็บไซต์เกี่ยวกับบ้านพัก โรงแรม
การจัดประเภทมาตรฐานอาชีพ (ประเทศไทย)

บทบาทและความสำคัญของมัคคุเทศก์

การนำเที่ยวแต่ละครั้งนั้น ผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการที่จะให้การเดินทางประสบผลสำเร็จมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับมัคคุเทศก์เป็นสำคัญ มัคคุเทศก์จึงต้องมีเทคนิคและคุณสมบัติพิเศษ นำมาใช้ระหว่างการเดินทางท่องเที่ยว ซึ่งเท่ากับเป็นการแสดงบทบาทต่าง ๆ ในขณะปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งสามารถเปรียบเทียบมัคคุเทศก์กับบทบาทต่าง ๆ เหล่านี้ได้ ๔ บทบาท คือ

๑. บทบาทการเป็นครู

คือมีความรู้เฉพาะ มีความรู้เกี่ยวกับสถานที่นั้น ๆ อย่างละเอียดถี่ถ้วน ทั้งประวัติศาสตร์และปัจจุบัน พร้อมทั้งจะอธิบายตอบคำถามรายละเอียดต่าง ๆ เท่าที่จำเป็นโดยมีเนื้อหาสาระและวิธีการถ่ายทอดความรู้ อย่างมีประสิทธิภาพเปรียบเทียบกับครูอธิบายหรือสอนวิชาการต่าง ๆ ให้กับนักเรียน เป็นต้น ในเวลาเดียวกันก็มีความรู้ทั่วไป ที่สามารถใช้อธิบายสอดแทรกหรือเสริมเพิ่มเติม ความรู้ให้กว้างขึ้น ซึ่งนั่นก็

หมายความว่า มัคคุเทศก์จะต้องแสวงหาความรู้ ข้อมูลใหม่ ๆ เพิ่มเติมอยู่เสมอ พร้อมทั้งหมั่นสังเกตสิ่งต่าง ๆ รอบตัวตลอดเวลา

๒. บทบาทการเป็นนักแสดง

นอกเหนือความรู้ทางวิชาการแล้ว ควรจะมีกิจกรรมอื่นมาช่วยผ่อนคลายความเบื่อหน่าย เช่น เล่นเรื่องสนุกๆ ขำขัน นิทาน ร้องเพลง หรือเกมส์การเล่นต่าง ๆ พร้อมทั้งจะแสดงบทบาทอื่น ๆ เช่น ในกรณีเกิดปัญหาเฉพาะหน้า ซึ่งต้องแก้ไขแบบฉุกเฉิน การแสดงออกในท่าที่ปกติ จะทำให้ลูกทัวร์คลายความระส่ำระสายในเหตุการณ์นั้น หรือแทบจะไม่รู้ว่าปัญหาเกิดขึ้น

๓. บทบาทการเป็นนักจิตวิทยา

ต้องรู้ว่านักท่องเที่ยวกำลังมีความต้องการสิ่งใดมากที่สุดเพียงใด สังเกตการแสดงออกของอารมณ์ พร้อมทั้งรับในเรื่องความรู้หรือกิจกรรมที่มัคคุเทศก์กำลังนำเสนอให้หรือไม่ และใช้จิตวิทยาด้วยการแทรกตัวเข้าถึงลูกทัวร์ทุกคน สัมผัสกับความรู้สึกและความต้องการของนักท่องเที่ยว

๔. บทบาทการเป็นนักการทูต

ประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ เช่น กองตรวจเงินเข้าเมือง สุลดการ ดำรวจ พนักงานโรงแรม แม้กระทั่งคนใกล้ชิด คือคนขับรถ และในหมู่นักท่องเที่ยวด้วยกัน ให้มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ปฏิบัติตนให้เหมาะสม เกิดภาพลักษณ์ที่ดี ในฐานะเป็นตัวแทนของคนในท้องถิ่น

ความสำคัญของมัคคุเทศก์

๑. ด้านการอำนวยความสะดวก

มัคคุเทศก์จะเป็นผู้อำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยว จะช่วยให้นักท่องเที่ยวได้รับความสะดวกจากการเดินทาง เนื่องจากนักท่องเที่ยวเป็นคนแปลกหน้าในท้องถิ่น ไม่คุ้นเคยกับสถานที่และผู้คน หากปล่อยให้นักท่องเที่ยวเดินทางโดยลำพังอาจทำให้เกิดปัญหาในการเดินทาง เช่น การหลงทาง หากมีมัคคุเทศก์จะช่วยให้นักท่องเที่ยวสามารถใช้เวลาในการเดินทางท่องเที่ยวได้คุ้มกับการเสียเงิน ไม่เสียเวลากับการเดินทางโดยเปล่าประโยชน์ เป็นต้น

๒. ด้านความรู้

มัคคุเทศก์สามารถถ่ายทอดเรื่องราว ความเป็นมา ประวัติศาสตร์ และพงศาวดารได้มากกว่า เนื่องจากเป็นเจ้าของประเทศ การที่นักท่องเที่ยวเดินทางท่องเที่ยวโดยการศึกษาจากหนังสืออาจทำให้เข้าใจเรื่องราวต่าง ๆ คลาดเคลื่อน มัคคุเทศก์จะเป็นผู้ช่วยในการอธิบายเรื่องราวต่าง ๆ ได้ตลอดการเดินทาง และสิ่งสำคัญทำให้ทราบสิ่งที่เป็นเกร็ดความรู้สำคัญ ๆ ของแหล่งท่องเที่ยวด้วย

๓. ด้านความปลอดภัย

การเดินทางท่องเที่ยวโดยลำพัง หากเดินทางไปในที่ห่างไกลจากความเจริญ เช่น หมู่บ้านชาวเขา จะมีความเสี่ยงต่อชีวิตและทรัพย์สิน การมีมัคคุเทศก์จะช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างนักท่องเที่ยวกับคนในท้องถิ่น ทำให้เดินทางท่องเที่ยวด้วยความปลอดภัย

๔. ด้านการสร้างภาพประทับใจ

มัคคุเทศก์เป็นบุคคลที่ใกล้ชิดกับนักท่องเที่ยวมากที่สุด ดังนั้นสามารถสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ประเทศได้ ถ้ามัคคุเทศก์แสดงตนเป็นเจ้าบ้านที่ดี คอยห่วงใย ดูแลเอาใจใส่นักท่องเที่ยว แสดงออกถึงเอกลักษณ์ไทยที่ดีงามและแสดงน้ำใจที่แท้จริงให้นักท่องเที่ยวเห็น ก็จะให้นักท่องเที่ยวประทับใจในการเที่ยวประเทศไทย และกลับมาเยือนอีกในครั้งต่อไป

๕. กิจกรรมการเรียนรู้

ขั้นนำเข้าสู่บทเรียน

๑. ครูให้นักเรียนช่วยกันบอกถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นโดยไม่คาดคิด เช่น รถเสีย เกิดอุบัติเหตุ เล็กน้อย ฯลฯ
๒. ครูให้นักเรียนบอกถึงวิธีการแก้ปัญหาดังกล่าวที่เกิดขึ้น
๓. ครูสรุปและนำเข้าสู่บทเรียน คือ ความหมายและความสำคัญของมัคคุเทศก์ รวมถึงบทบาทต่าง ๆ ของมัคคุเทศก์

ขั้นการเรียนรู้

๑. ครูแจกเอกสารประกอบการเรียน
๒. ครูอธิบายความหมายและความสำคัญของมัคคุเทศก์
๓. แบ่งกลุ่มนักเรียนออกเป็น ๔ กลุ่ม แต่ละกลุ่มเลือกประธานและเลขานุการกลุ่ม จับสลากเพื่อเลือกหัวข้อตามบทบาทต่าง ๆ ดังนี้
 ๑. บทบาทการเป็นครู
 ๒. บทบาทการเป็นนักแสดง

๓. บทบาทการเป็นนักจิตวิทยา
๔. บทบาทการเป็นนักการทูต
๕. ทุกกลุ่มเตรียมตัวแสดงเป็นบทบาทสมมติตามที่แต่ละกลุ่มได้รับ

ขั้นสรุป

๑. นักเรียนแต่ละกลุ่มสรุปรายชื่อของสมาชิกพร้อมทั้งบทบาทที่ได้รับ
๒. ครูให้นักเรียนทำแบบประเมิน

๖. สื่อและแหล่งการเรียนรู้

- บทความ “มัลลิกูเทศก์” จาก website: <http://www.sri-siam.com>
- Internet

๗. การวัดผลประเมินผล

๗.๑ เครื่องมือประเมิน

๑. แบบทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน

๗.๒ เกณฑ์การประเมิน

๑. การให้คะแนนจากการทดสอบ /ใบงาน/การนำเสนอหน้าชั้นเรียน
๒. ความสนใจในการเรียน การค้นคว้า การมีส่วนร่วมในกิจกรรม
๓. การซักถาม การตอบคำถาม
๔. การทำงานเป็นทีมงาน

๘. กิจกรรมเสนอแนะ/งานที่มอบหมายถ้ามี

.....

.....

๙. เอกสารอ้างอิง

.....

.....

.....

.....

๑๐. บันทึกหลังการสอน

ผลการสอนโดยภาพรวม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ปัญหาและอุปสรรค

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขพัฒนา

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

แผนการจัดการเรียนรู้

รหัสวิชา ๒๓๐๑-๒๓๐๖

วิชา มัคคุเทศก์

จำนวน 3 (4)

หน่วยที่ 2

ชื่อหน่วย คุณลักษณะที่ดีของมัคคุเทศก์

เวลา 6 ชม.

๑.สาระสำคัญ

บุคคลที่ต้องการเป็นมัคคุเทศก์ จะต้องมีคุณสมบัติพิเศษหลาย ๆ อย่างประกอบกัน เช่น ความมีใจรักในอาชีพ มีความอดกลั้น มีความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน ตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว ชี้อิสต์ย สามารถปรับตัวให้เหมาะสมกับแต่ละสถานการณ์

๒. สมรรถนะที่พึงประสงค์

๑.มีความรู้ในหลักมนุษยสัมพันธ์ของมัคคุเทศก์

๒.เป็นบุคคลที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี บุคลิกภาพดี ความรู้ดี

๓.มีความรักงาน มีศิลปะในการพูด

๔.ปฏิบัติกิจกรรมที่ครูกำหนดให้ด้วยความตั้งใจ กล้าแสดงออกในสิ่งที่

ถูกต้อง มีเหตุผล แสวงหาความรู้ จากแหล่งต่าง ๆ อยู่เสมอ

๓. จุดประสงค์การเรียนรู้

๓.๑ จุดประสงค์ทั่วไป

๓.๑.๑ เพื่อมีความรู้ในหลักมนุษยสัมพันธ์ของมัคคุเทศก์

๓.๑.๒ เพื่อให้เป็นบุคคลที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี บุคลิกภาพดี ความรู้ดี

๓.๑.๓ เพื่อให้มีความรักงาน มีศิลปะในการพูด

๓.๑.๔ เพื่อปฏิบัติกิจกรรมที่ครูกำหนดให้ด้วยความตั้งใจ กล้าแสดงออกในสิ่งที่

ถูกต้อง มีเหตุผล แสวงหาความรู้ จากแหล่งต่าง ๆ อยู่เสมอ

๓.๒ จุดประสงค์เชิง พฤติกรรม

๓.๒.๑ มีความรู้ในหลักมนุษยสัมพันธ์ของมัคคุเทศก์ได้เป็นอย่างดี

๓.๒.๒ เป็นบุคคลที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี บุคลิกภาพดี ความรู้ดี

๓.๒.๓ มีความรักงาน มีศิลปะในการพูดได้ดี

๓.๒.๔ ปฏิบัติกิจกรรมที่ครูกำหนดให้ด้วยความตั้งใจ กล้าแสดงออกในสิ่งที่ถูกต้อง มีเหตุผล

แสวงหาความรู้ จากแหล่งต่าง ๆ อยู่เสมอ

๔. เนื้อหาการเรียนรู้

คุณลักษณะที่ดีของมัคคุเทศก์

บุคคลที่ต้องการเป็นมัคคุเทศก์ จะต้องมีความสมบัติพิเศษหลาย ๆ อย่างประกอบกัน เช่น ความมีใจรักในอาชีพ มีความอดทน มีความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน ตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว ซื่อสัตย์ สามารถปรับตัวให้เหมาะสมกับแต่ละสถานการณ์จะช่วยแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างเหมาะสม มัคคุเทศก์เป็นผู้ทำหน้าที่ดูแลนักท่องเที่ยวอย่างใกล้ชิดเกือบตลอดเวลาของการนำเที่ยวในแต่ละครั้ง ดังนั้นในการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์จะเป็นไปโดยธรรมชาติ ไม่มีการฝึนปฏิบัติ หรือทำหน้าที่หวังเพียงเฉพาะค่าตอบแทน มัคคุเทศก์ที่ดีต้องมีคุณสมบัติ ๕ ประการ คือ

๑. มนุษย์สัมพันธ์ดี
๒. บุคลิกภาพดี
๓. ความรู้ดี
๔. มีความรักงาน
๕. มีศิลปะในการพูด

๑. มนุษย์สัมพันธ์ดี มีลักษณะ ดังนี้

๑. รู้เขารู้เรา ต้องรู้ว่่านักท่องเที่ยวของเราเป็นใคร เป็นชาติใด มีลักษณะนิสัยโดยทั่วไปเป็นอย่างไร มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางท่องเที่ยวเพื่ออะไร เพื่อที่จะได้ปรับตัวให้เข้ากับนักท่องเที่ยวกลุ่มนั้นได้ และให้การบริการที่เหมาะสมเป็นที่ถูกใจแก่นักท่องเที่ยว เช่น นักท่องเที่ยวชาวไทยชอบซื้อของมากกว่าชาติอื่น ๆ จะต้องจัดเวลาในการซื้อของมากขึ้นกว่ากลุ่มอื่น ๆ ส่วนนักท่องเที่ยวชาวอังกฤษชอบให้ตรงเวลาและเป็นไปตามกฎเกณฑ์ที่ตั้งไว้

๒. มีน้ำใจ พร้อมที่จะบริการเสมอ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่และเห็นอกเห็นใจ ในขณะเดียวกัน ก็จะต้องอดทนอดกลั้น ไม่แสดงอารมณ์และกริยามารยาทที่ไม่ดีออกมาให้นักท่องเที่ยวเห็น ต้องควบคุมอารมณ์ของตนเองได้

๓. มีความรับผิดชอบ มัคคุเทศก์ต้องคอยดูแลเอาใจใส่สุขภาพและทรัพย์สินแก่นักท่องเที่ยว เมื่อมีปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวในด้านอื่น ๆ เช่น ติดต่อส่งข่าวสารกลับประเทศ การติดต่อสื่อสารกับคนในท้องถิ่น มัคคุเทศก์จะต้องช่วยแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๔. สร้างความเข้าใจระหว่างคนในชาติและระหว่างชาติ อธิบายให้เห็นถึงความแตกต่างของความเชื่อ ศาสนา ขนบธรรมเนียม ประเพณีและวัฒนธรรม พื้นฐานการศึกษา และลักษณะร่วมของคนแต่ละชาติ และไม่ก่อให้เกิดความไม่เข้าใจหรือความเข้าใจผิดระหว่างชาติ โดยไม่แสดงความ ดูถูกหรือยกย่อง

วัฒนธรรม หรือบุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งทำให้เกิดความเป็นกันเองระหว่างกลุ่มนักท่องเที่ยว ทำให้บรรยากาศการท่องเที่ยวมีความสุข

หลักมนุษยสัมพันธ์ของมัคคุเทศก์

หลักมนุษยสัมพันธ์ประกอบด้วย NURSE&CARE

NURSE ประกอบด้วย

๑. **Need** คือ การรู้เขารู้เรา มัคคุเทศก์จะต้องรู้ว่านักท่องเที่ยวเป็นใคร ชาติใด มีลักษณะนิสัย โดยทั่วไปเป็นอย่างไร เพื่อปฏิบัติให้เป็นที่ถูกใจนักท่องเที่ยว เช่น นักท่องเที่ยวที่เป็นคนไทยชอบซื้อของมากกว่าสิ่งอื่น นักท่องเที่ยวที่เป็นชาวเกาหลีชอบรับประทานอาหารประเภทผัก เป็นต้น

๒. **Unity** คือ สมานฉันท์ มัคคุเทศก์จะต้องรู้จักอดทน อดกลั้น ยิ้มแย้ม ไม่นำสิ่งที่ไม่ดีของนักท่องเที่ยวมากล่าว เช่น ไม่พูดถึงสงครามโลกครั้งที่ 2 กับนักท่องเที่ยวที่เป็นชาวญี่ปุ่น

๓. **Responsibility** คือ ความรับผิดชอบ มัคคุเทศก์จะต้องมีความรับผิดชอบ มัคคุเทศก์จะต้องมีความรู้อย่างดีในเรื่องที่เล่า ตอบคำถามได้ แก้ปัญหาได้ เช่น กรณีนักท่องเที่ยวทำของหายหรือเกิดอุบัติเหตุ

๔. **Security** คือ ความปลอดภัย มัคคุเทศก์ต้องทำให้นักท่องเที่ยวมีความรู้สึกลดภัยมั่นคง ในการนำเที่ยวของมัคคุเทศก์

๕. **Environment** คือ ภาวะแวดล้อม มัคคุเทศก์ต้องเข้าใจว่า นักท่องเที่ยวนั้นต่างก็มีความเชื่อ ศาสนา ขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรม ตลอดจนพื้นฐานทางการศึกษาแตกต่างกัน ฉะนั้นจะต้องไม่แสดงอาการดูถูกหรือด่าทอ ใช้คำพูดที่สุภาพ เช่น “กรุณา” หรือ “Please” แทนคำว่า “อย่า” หรือ “Don’t”

CARE ประกอบด้วย

๑. **Collection** มัคคุเทศก์ต้องเป็นนักสะสม รวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ทั้งความรู้เชิงวิชาการและเทคนิคการปฏิบัติงาน

๒. **Content** มัคคุเทศก์ต้องรู้จักเก็บรวบรวมเนื้อหาสาระต่าง ๆ ให้ได้มากและถูกต้อง

๓. **Context** มัคคุเทศก์ต้องมียุติธรรม สุภาพและเหมาะสม เช่น รู้จักใช้ถ้อยคำและการแต่งกายให้เหมาะสมกับกาลเทศะ

๔. **Channel** มัคคุเทศก์ต้องรู้จักใช้วิธีการสื่อสารที่จะก่อให้เกิดประโยชน์แก่นักท่องเที่ยว เช่น การนำเที่ยวสถานที่ต่าง ๆ มัคคุเทศก์อาจให้นักท่องเที่ยวชมภาพยนตร์ สไลด์ หรืออ่านเรื่องราวเกี่ยวกับสถานที่นั้น ๆ เสียก่อน

๕. **Communication** มัคคุเทศก์ต้องรู้จักการใช้สื่อภาษาที่ดี ซึ่งอาจใช้ได้หลายวิธี เช่น การเขียน การพูด การใช้สัญญาณ เสียง แสง สี การเคลื่อนไหว กิริยาท่าทาง รวมตลอดถึงเครื่องหมายภาพ ที่แสดงออกอย่างมีระเบียบและหลักเกณฑ์ ที่มนุษย์ในแต่ละหมู่รับรู้และเข้าใจ นับว่าเป็นสิ่งที่สำคัญมาก

๖. Approach มัคคุเทศก์จะต้องรู้จักวิธีนำเข้าสู่เรื่อง เริ่มตั้งแต่การแนะนำตัวอย่างสุภาพและเป็นกันเองกับนักท่องเที่ยว

๗. Atmosphere มัคคุเทศก์จะต้องรู้จักสร้างบรรยากาศความเป็นกันเองกับนักท่องเที่ยวเพื่อให้ นักท่องเที่ยวเกิดความอบอุ่นใจ ท่องเที่ยวด้วยความสุข และสนุกสนาน รู้จักใช้อารมณ์ขันให้เหมาะสม การพูดหรือเล่าเรื่องตลกควรระมัดระวัง เพราะเรื่องตลกของคนกลุ่มหนึ่งหรือชาติหนึ่งคนอีกกลุ่มหนึ่งหรือชาติหนึ่งอาจไม่ตลกก็ได้ ฉะนั้น มัคคุเทศก์จะต้องแน่ใจว่าเรื่องที่เล่านั้นเป็นเรื่องตลกของคนกลุ่มนั้น เนื่องจากคุ้นเคยหรือเคยอยู่กับคนกลุ่มนั้นหรือชาตินั้น จึงควรจะเล่า แต่ถ้าไม่แน่ใจ ก็ไม่ควรเล่า

๘. Attension มัคคุเทศก์ต้องสนใจ ใส่ใจ และให้เกียรติแก่นักท่องเที่ยวโดยใช้ถ้อยคำ น้ำเสียง กริยาท่าทาง การให้เกียรติแก่ผู้อื่นย่อมจะมีผลตอบแทนในทางให้เกียรติเช่นเดียวกัน

๙. Attitude มัคคุเทศก์ต้องมีทัศนคติที่ดีต่อนักท่องเที่ยว โดยอาจถามถึงเรื่องราวที่เกี่ยวข้องกับ เรื่องที่น่าสนใจต่อเนื่องกับเรื่องราวของนักท่องเที่ยวบ้าง

๑๐. Action มัคคุเทศก์จะต้องรู้จักแสดงท่าทางให้เหมาะสม เช่น กระชับกระเจง แจ่มใส ไม่แสดงอาการกิริยาอีต๊อด เกรี้ยวกราด มัคคุเทศก์จะต้องรู้จักแสดงท่าทางที่ถูกต้องและเหมาะสมเพื่อเป็นตัวอย่างแก่นักท่องเที่ยว เช่น เมื่อพานักท่องเที่ยวเข้าชมในบริเวณวัด เดินผ่านหรือพบพระสงฆ์ มัคคุเทศก์ควรแสดงความเคารพโดยการไหว้หรือก้มตัวให้ถูกต้องตามประเพณีไทย

๑๑. Appreciation มัคคุเทศก์ต้องรู้จักปฏิบัติต่อนักท่องเที่ยวด้วยความชื่นชม และถ้อยทีถ้อยอาศัยกัน

๑๒. Research มัคคุเทศก์ต้องมีความจำแม่นยำ ทั้งที่เกี่ยวกับนักท่องเที่ยวและเรื่องราวต่าง ๆ โดยไม่ต้องอ่านจากเอกสาร

๑๓. Evaluation มัคคุเทศก์ต้องรู้จักประเมินผลการปฏิบัติงานในหน้าที่และความรับผิดชอบว่ามี ข้อดี ข้อเสีย ประการใด เพื่อที่จะปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นในโอกาสต่อไป

๑๔. Effectiveness มัคคุเทศก์ต้องปฏิบัติงานในหน้าที่และความรับผิดชอบให้มีประสิทธิภาพ และปฏิบัติให้ดีที่สุด เพื่อความเจริญก้าวหน้าในอาชีพต่อไป

การสร้างมนุษยสัมพันธ์ของมัคคุเทศก์ต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง

มัคคุเทศก์จะปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการได้นั้น ผู้ร่วมงานหรือผู้ที่เกี่ยวข้องเป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่ง และบุคคลที่มัคคุเทศก์ควรสร้างมนุษยสัมพันธ์ ได้แก่

(๑) เพื่อนร่วมงานในบริษัทน่าเที่ยว

๑. กล่าวคำทักทายยิ้มแย้มแจ่มใส ตั้งแต่ผู้จัดการจนถึงพนักงานทำความสะอาด
๒. สร้างความเป็นกันเองกับเพื่อนร่วมงาน
๓. หลีกเลี่ยงการกล่าวคำนิทาเพื่อนร่วมงาน
๔. หากมีปัญหาที่เกี่ยวกับงานควรตกลงด้วยเหตุผล
๕. ควรมีของฝากเล็ก ๆ น้อย ๆ เช่น พวกของที่ระลึก ขนมต่าง ๆ มาฝากเพื่อนร่วมงาน เพื่อแสดงความมีน้ำใจ ให้เหมาะกับกาลเทศะ มิฉะนั้นคนอื่นจะมองว่าทำเพื่อผลประโยชน์

(๒) เพื่อนมัลคุเทศก์

๑. ทักทาย ปราศรัย กรณีที่เป็นมัลคุเทศก์ใหม่ ควรแนะนำตนเองให้เพื่อนมัลคุเทศก์ และคนที่เกี่ยวข้องในอาชีพคนอื่น ๆ รู้จัก
๒. หากเป็นเพื่อนมัลคุเทศก์ที่เคยรู้จักกันมาก่อนควรที่เข้าไปทักทาย ถามไถ่เรื่องการทำงาน ที่ผ่านมา
๓. ให้ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่กับเพื่อนมัลคุเทศก์ที่ทำงานในบริษัทน่าเที่ยวที่เดียวกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องงาน หากเพื่อนมัลคุเทศก์ติดภารกิจงานอื่น ควรให้ความช่วยเหลือเท่าที่สามารถทำได้
๔. ไม่ควรกล่าวคำนิทาเพื่อนมัลคุเทศก์ให้คนอื่นฟัง ทั้งคนในบริษัทเดียวกันและต่างบริษัท
๕. แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารกับมัลคุเทศก์คนอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์ในวงการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการใช้บริการในสถานประกอบการ ความรู้ใหม่ ๆ เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว ฯลฯ เพื่อจะได้ปฏิบัติได้ถูกต้องเหมือน ๆ กันและเลือกใช้บริการในราคาที่เท่ากัน

(๓) นักท่องเที่ยว

๑. กล่าวคำทักทาย ยิ้มแย้มแจ่มใส แนะนำตนเองให้กับนักท่องเที่ยวรู้จัก
๒. เอาใจใส่นักท่องเที่ยวทุกคนเท่าเทียมกัน ทุกคนมีความสำคัญเท่ากันหมด
๓. หลีกเลี่ยงการพูด เกี่ยวกับภาวะแวดล้อมอื่น ที่ทำให้เกิดความขัดแย้ง เช่น พื้นฐานความเป็นอยู่ ศาสนา วัฒนธรรม ที่รู้สึกเป็นปมด้อย และเกิดความแตกแยก
๔. มัลคุเทศก์ควรแสดงตัวเป็นเจ้าบ้านที่ดี โดยการให้บริการที่เกิดความพึงพอใจกับนักท่องเที่ยวให้เกิดความประทับใจมากที่สุด
๕. ควรคำนึงถึงประโยชน์ของนักท่องเที่ยวมากกว่าผลประโยชน์ของตนเองที่จะได้รับ
๖. เมื่อนักท่องเที่ยวบ่น หรือไม่พอใจในขณะที่มัลคุเทศก์กำลังนำเที่ยว หรือไม่พอใจในแหล่ง

ท่องเที่ยว มัคคุเทศก์อย่าแสดงอาการโกรธ รำคาญ ควรที่จะเข้าไปทักทาย พูดคุยทำความเข้าใจ แสดงท่าทีให้รู้ว่ามัคคุเทศก์ยินดีที่จะช่วยเหลือ แก้ไขอย่างจริงจัง สนใจและใส่ใจในสิ่งที่เขา ต้องการ จะช่วยให้นักท่องเที่ยวใช้เหตุผลพูดคุยและเข้าใจมัคคุเทศก์มากกว่าใช้อารมณ์

(๔) สถานประกอบการ

๑. สร้างความคุ้นเคยกับบุคลากรในสถานประกอบการ ไม่ว่าจะเป็นแหล่งท่องเที่ยว ร้านอาหาร ร้านขายของที่ระลึก ฯลฯ
๒. เข้าไปทักทาย แนะนำตัวเองกับผู้ที่เกี่ยวข้องในสถานประกอบการ นอกจากจะพูดทางโทรศัพท์ หรือการส่งแฟกซ์อย่างเดียว หากรู้จักกันแล้วช่วงระยะเวลาหนึ่ง แล้วเจอกันก็ควรที่จะมีการ ทักทาย ถามถึงการทำงาน หรือธุรกิจที่ทำอยู่ในปัจจุบัน เป็นอย่างไรบ้างในช่วงขณะนี้ พร้อมทั้ง แลกเปลี่ยนความคิดเห็นต่าง ๆ เกี่ยวกับการมาใช้บริการในสถานประกอบการ โดยเฉพาะเรื่อง ข้อดี ข้อเสีย ของการให้บริการ เช่น ความสะดวกสบายและความสะอาดของห้องพัก รสชาติของ อาหาร คุณภาพของสินค้า และบริการอื่น ๆ เพื่อให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนาที่ดีขึ้น แต่หาก ความคิดเห็นไม่ตรงกัน ควรยุติการสนทนา

(๕) พนักงานขับรถ

๑. ให้ความสำคัญกับคนขับรถในกรณีที่ต้องการออกปฏิบัติหน้าที่เที่ยว นอกจากจะแนะนำตัวเอง แล้วควร แนะนำคนขับรถให้นักท่องเที่ยวรู้จักด้วย
๒. หากมีปัญหาเกี่ยวกับเส้นทาง ควรปรึกษากับคนขับรถ เพราะจะทำให้เขารู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของการนำเที่ยว
๓. ควรให้คนขับรถมีโอกาสรับประทานอาหารร่วมด้วย และมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมอื่น ๆ
๔. ควรแบ่งค่าคอมมิสชั่นบางส่วนให้กับคนขับรถ ในกรณีที่มัคคุเทศก์ได้ค่าคอมมิสชั่นจากร้านค้าต่าง ๆ เช่น ร้านค้าขายของฝาก ร้านขายของที่ระลึกต่าง ๆ ฯลฯ

อาชีพมัคคุเทศก์ เป็นอาชีพที่ต้องเป็นผู้นำเที่ยวให้กับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ การปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีในการจัดนำเที่ยว มัคคุเทศก์ต้องสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ที่เกี่ยวข้อง ดังนั้นจะเสนอแนะในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ดังนี้

๑. ควรระวังในเรื่องสุขภาพ การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ต้องเริ่มต้นที่สุขภาพดี ถ้าบุคคลมีสุขภาพดี หน้าตาก็ยิ้มแย้มแจ่มใส ทำให้คนอื่นอยากเข้าใกล้

๒. ควรระวังอารมณ์ไว้ให้ได้ ไม่ว่าจะเกิดอารมณ์โกรธ ควรทิ้งอารมณ์ต่าง ๆ พยายามทำอารมณ์ให้แจ่มใสก่อนจะพูดคุยกับผู้อื่น

๓. การปรับปรุง บุคลิกภาพภายนอกให้เหมาะสม เช่น ปรับปรุงการแต่งกายให้สะอาด เรียบร้อย เหมาะสมกับกาลเทศะ

๔. ควรรักษาสัญญา มีความรับผิดชอบต่อกำพูด และการกระทำของตนเอง

๕. ควรรู้จักให้และรับอย่างเหมาะสม

๖. ควรมีความเกรงใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งคนใกล้ชิด เพราะคนเรามักจะลืมรักษาน้ำใจ คนที่ใกล้ชิดเสมอ

๗. ไม่ควรคำนึงถึงผลประโยชน์ของตนเอง จนลืมนึกถึงจิตใจของผู้อื่น ซึ่งทำให้พูดจาและแสดงท่าทีที่เห็นแก่ตัวออกมา

ข้อควรระวังในการสร้างมนุษยสัมพันธ์

เนื่องจากการสร้างมนุษยสัมพันธ์ เป็นการแสดงพฤติกรรมเพื่อให้ได้รับความรักใคร่ น่าเชื่อถือไว้ใจ และร่วมมือร่วมใจในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ดังนั้นจึงควรระมัดระวังในการทำพฤติกรรมดังต่อไปนี้

๑. การแสดงสีหน้า กิริยาท่าทาง และบุคลิกภาพที่ไม่สุภาพในกรณีที่ไม่พอใจ

๒. การนิินทาว่าร้ายผู้อื่น ทั้งต่อหน้าและลับหลัง

๓. การพูดประชดประชัน และแสดงความไม่พอใจ เมื่อผู้อื่นถามคำถาม

๔. การไม่ฟังความคิดเห็นของผู้อื่น คิดว่าตนเองเป็นผู้รู้แต่ฝ่ายเดียว

๕. การโต้แย้ง ถกเถียง ก่อการทะเลาะวิวาท

๖. การแสดงความอิจฉาริษยา และไม่มีความจริงใจต่อผู้อื่น

๗. การพูดโอ้อวด พูดแต่เรื่องของตนเอง พูดข่มผู้อื่น

- ๘. การแสดงความอิจฉาริษยา และไม่มีความจริงใจต่อผู้อื่น
- ๙. การเลือกที่รักมักที่ชัง ลำเอียงและการตัดสินใจอย่างไม่เป็นธรรม
- ๑๐. การไม่รักษาคำพูด จิตใจวุ่นวาย เชื่อถือไม่ได้
- ๑๑. การแสดงความโมโห ขุนเขี้ยว ใจร้อน ไม่มีความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน
- ๑๒. การแสดงความงี่เง่าจุกจิก เจ้าระเบียบ จนทำให้ผู้อื่นรำคาญ
- ๑๓. การมีอคติที่ไม่ดีต่อผู้อื่น

๒. บุคลิกภาพดี

บุคลิกภาพของมัคคุเทศก์ที่ดี บุคลิกภาพทั่วไปประกอบด้วย บุคลิกภาพภายนอกและบุคลิกภาพภายใน บุคลิกภาพภายนอกสำหรับมัคคุเทศก์ หมายถึง สิ่งที่ปรากฏให้เห็นได้ในตัวมัคคุเทศก์ ได้แก่

- ๑. ร่างกาย มัคคุเทศก์ควรให้ความสนใจและเอาใจใส่ต่อร่างกายเป็นอันดับแรก โดยพิจารณาที่จะทำ
ให้ผู้พบเห็นเกิดความสบายตา จมูก และอารมณ์ มีจุดสำคัญ ๆ ในร่างกายที่ต้องคำนึงถึง คือ
 - ๑.๑ ผม ไม่ปล่อยให้ยุ่งเหยิง แต่ควรดูแลให้สะอาด และมองดูเรียบร้อย ทั้งนี้ มิได้หมายถึงการตกแต่งที่ต้องสิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย
 - ๑.๒ หน้าตา แจ่มใส ไม่ขี้ขลาด หรือวังเวงเหงาหงอน
 - ๑.๓ หู จมูก ฟัน ควรดูแลทำความสะอาดให้เรียบร้อยตั้งแต่ก่อนจะออกจากบ้าน การแกะหูจมูก ฟันในที่สาธารณะหรือต่อหน้าบุคคลอื่นเป็นมารยาทที่ไม่สุภาพ ไม่ควรปฏิบัติ
 - ๑.๔ เล็บ ตัดให้อยู่ในสภาพที่เหมาะสมทั้งเล็บมือและเล็บเท้า ถ้าจะไว้ยาวก็ควรคำนึงถึงความสะอาด การแกะเล็บในที่สาธารณะก็เป็นมารยาทไม่ควรทำอีกเช่นเดียวกัน

๒. การแต่งกาย ควรได้รับการดูแลเอาใจใส่ โดยคำนึงถึงความสะอาดเรียบร้อย และเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมเป็นสำคัญ

- ๒.๑ เสื้อ กระโปรง หรือกางเกง ควรให้อยู่ในสภาพที่ควรจะเป็น ทั้งรูปร่าง ลักษณะ และสีสันท
นอกจากความสะอาดเรียบร้อยแล้ว ควรคำนึงถึงกาลเทศะในการใช้เสื้อผ้าชุดนั้นๆ ด้วย สำหรับ
เสื้อผ้าที่มีกระดุม จะต้องตรวจสอบให้ครบตามจำนวน ถ้าเสื้อผ้ามีสิ่งผิดปกติ เช่น มีคราบเหงื่อไคล รอย
ขาด รุ่ยไหม้ ซิบแตก ฯลฯ ควรปรับปรุงแก้ไขให้อยู่ในสภาพที่ดีก่อนที่จะนำมาใช้
- ๒.๒ รองเท้า ถังเท้าต้องสะอาด ไม่ขาด หรือชำรุด และเหมาะสมกับโอกาส หรือสถานที่ที่จะใช้
ด้วย การแต่งกายที่สะอาดเรียบร้อยและเหมาะสมกับกาลเทศะ นอกจากจะช่วยสร้างบุคลิกภาพที่ดี
แล้ว ยังช่วยให้ผู้แต่งกายนั้นมีความมั่นใจในตนเองมากขึ้น และช่วยสร้างบรรยากาศที่ดีได้อีกด้วย
ตรงข้ามหากแต่งกายไม่สะอาดเรียบร้อย และไม่เหมาะสมจะทำให้เกิดความฉุนแฉะแห่งอารมณ์ทั้ง
แก่ผู้แต่งกายและผู้พบเห็น

๓. การพูดจา ควรระมัดระวังเกี่ยวกับคำพูด น้ำเสียง ปฏิกริยาของผู้ฟัง ดังนี้

- ๓.๑ คำพูด ควรระมัดระวังการใช้ถ้อยคำให้สุภาพ เหมาะสม ไม่ใช่คำหยาบหรือคำที่มีความหมายสองแง่สองมุม
- ๓.๒ น้ำเสียง ไม่พูดห้วน ๆ ตวาด กระโชกโฮกฮาก ให้เน้นน้ำหนักเสียงหนักเบาให้เหมาะสม พูดให้ชัดถ้อยชัดคำ ไม่ซ้ำหรือเร็วจนเกินไป
- ๓.๓ ปฏิกริยาของผู้ฟัง ขณะพูดควรสังเกตปฏิกริยาของผู้ฟังว่าสนใจหรือต้องการฟังมากน้อยเพียงใด มีผู้ใดต้องการซักถาม ไม่พูดสวนหรือแย้งพูด ควรมีจังหวะจะโคนในการพูดให้เหมาะสม

๔. กิริยามารยาท หมายถึง การแสดงออกทางสีหน้า ท่าทาง และความประพฤติ จะต้องอยู่ในอาการสำรวม เช่น ไม่ล้วง แคะ แกะ เกา คืบ จ้มร่างกายในที่ชุมชน และไม่กระทำการที่ควรกระทำในที่ลับไปกระทำในที่แจ้ง หากจำเป็นจริง ๆ ก็ควรกระทำให้นับเนียน เช่น การจาม การไอ หรือเมื่อเกิดอาการคัน ก็ควรหันความสนใจของผู้ที่อยู่รอบข้างไปที่อื่นเสียก่อน แล้วจึงแอบ ๆ ทำ

บุคลิกภาพภายในสำหรับมัคคุเทศก์ หมายถึง สิ่งที่มีมัคคุเทศก์แสดงออกจากความรู้สึภายในหรือที่เรียกกันว่า “จรรยาบรรณของมัคคุเทศก์” ที่สำคัญมีดังนี้

๑. มีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพและหน้าที่ของมัคคุเทศก์ ต่อธุรกิจการท่องเที่ยว และต่อชื่อเสียงของประเทศชาติ
๒. มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อนักท่องเที่ยว และทุก ๆ ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
๓. มีสติในการปฏิบัติหน้าที่การงาน
๔. มีน้ำใจต่อนักท่องเที่ยว
๕. มองโลกในแง่ดี และมีมนุษยสัมพันธ์
๖. มีความรับผิดชอบในหน้าที่

จรรยาบรรณของมัคคุเทศก์ที่สำคัญดังกล่าวข้างต้นนี้ จะช่วยให้การปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์สำเร็จลุล่วงไปได้ดีและมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานที่มัคคุเทศก์มักจะประสบคือ ปัญหาเฉพาะหน้าที่จะต้องแก้ไขโดยเร่งด่วน ซึ่งมักจะเป็นปัญหาที่ไม่คาดคิดมาก่อน บ่อยครั้งปัญหาเกิดขึ้นก่อนที่มัคคุเทศก์จะพบกับนักท่องเที่ยว เช่น นักท่องเที่ยวปวดฟันขณะเดินทาง นักท่องเที่ยวทำฟันปลอมหาย นักท่องเที่ยวทำแว่นสายตาดกแตก ฯลฯ หากมัคคุเทศก์มีจรรยาบรรณก็ย่อมจะช่วยแก้ปัญหาให้สำเร็จได้โดยง่าย และเป็นผลดีแก่เจ้าของปัญหาอย่างแน่นอน

๓. มีความรู้ดี

มักคุเทศก์ต้องมีความรู้เรื่องสำคัญ 6 ประการ ดังนี้

๑. ความรู้เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปที่สำคัญของบริษัท เช่น การบริการ เส้นทางนำเที่ยว เบอร์โทรศัพท์ หรือแฟกซ์ สถานที่ติดต่อ เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงานและให้ข้อมูลแก่นักท่องเที่ยว

๒. ความรู้โดยรวมของประเทศไทย เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ ภูมิศาสตร์ สังคม การเมือง การปกครอง ศาสนา เทศกาลงานประเพณีที่สำคัญ วัฒนธรรมความเป็นอยู่ของผู้คนในแต่ละภาค

๓. สถานที่ท่องเที่ยว ประเพณี วัฒนธรรม และผลิตภัณฑ์พื้นเมืองในท้องถิ่น สถานที่เที่ยว เบอร์โทรศัพท์ หรือ แฟกซ์ สถานที่ติดต่อ เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงานและให้ข้อมูลแก่นักท่องเที่ยวท่องเที่ยวในท้องถิ่นทั้งที่เป็นธรรมชาติและมนุษย์สร้างขึ้น เช่น อาคารบ้านเรือน วัด โบราณสถาน และผลิตภัณฑ์พื้นเมือง เช่น เครื่องจักสาน ผ้าทอ งานแกะสลัก การแสดงของท้องถิ่น เช่น มโนราห์ ฟ้อนเล็บ ระบำชาวเขา เทศกาลและประเพณีต่าง ๆ เช่น ลอยกระทง สงกรานต์ บุญบั้งไฟ งานแห่เทียนพรรษา ฯลฯ

๔. ขั้นตอนและวิธีการเข้าออกเมือง การเก็บภาษี การติดต่อกับหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง มักคุเทศก์ต้องให้คำแนะนำแก่นักท่องเที่ยว และดูแลให้การติดต่อกับฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องให้เป็นไปอย่างราบรื่น

๕. ต้องมีความรู้ในการใช้ภาษาต่างประเทศ มีทักษะในการพูด อ่าน และเขียน เป็นอย่างดี สิ่งที่สำคัญที่สุด คือ สามารถพูดบรรยายให้นักท่องเที่ยวเข้าใจเรื่องราวต่าง ๆ ได้

๖. ต้องมีการประสานงานและความสัมพันธ์ที่ดีกับธุรกิจอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว เพื่อช่วยให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างราบรื่น และก่อให้เกิดความประทับใจแก่นักท่องเที่ยวมากที่สุด เช่น การคมนาคมขนส่ง ที่พัก ร้านอาหาร ธุรกิจบันเทิง และร้านขายของที่ระลึก

๔. มีความรักงาน

มักคุเทศก์ต้องมีความภาคภูมิใจในอาชีพของตน มีใจรักในงานบริการ มีความรับผิดชอบในหน้าที่ ตั้งใจปฏิบัติงานให้มีคุณภาพมากที่สุด อดทนต่อปัญหา พยายามปรับปรุงแก้ไขในส่วนบกพร่องของตนเอง และรักษามาตรฐานการทำงานที่ดีให้ได้ตลอดไป

๕. มีศิลปะในการพูด

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

มัคคุเทศก์เป็นผู้ที่อยู่ใกล้ชิดกับนักท่องเที่ยวมากที่สุด เพราะฉะนั้นผู้เรียนจึงควรจะได้เรียนรู้และทำความเข้าใจเกี่ยวกับหน้าที่และความรับผิดชอบ คุณลักษณะอันจำเป็นที่จะทำให้ชื่อเสียงของประเทศชาติเป็นที่รู้จักทั่วโลกและช่วยเพิ่มพูนจำนวนนักท่องเที่ยวให้เข้ามาเที่ยวในประเทศไทยได้มากขึ้น

๕. กิจกรรมการเรียนรู้

ขั้นนำเข้าสู่บทเรียน

๑. นักเรียนทำแบบทดสอบก่อนเรียน
๒. ครูให้นักเรียนช่วยกันยกตัวอย่างการเป็นมัคคุเทศก์ที่ดีต้องมีอะไรบ้าง
๓. ครูสรุป และนำเข้าสู่บทเรียน เรื่องคุณลักษณะที่ดีของมัคคุเทศก์

ขั้นการเรียนรู้

๑. ครูแบ่งกลุ่มนักเรียนออกเป็น ๓ กลุ่ม ให้แต่ละกลุ่มเลือกประธาน เลขานุการ และส่งตัวแทนออกมาจับสลากเลือกหัวข้อ ดังนี้
 - ๑.๑ มนุษยสัมพันธ์ดี
 - ๑.๒ บุคลิกภาพดี
 - ๑.๓ ความรู้ดี
๒. ครูแจกใบความรู้ ให้นักเรียนแต่ละกลุ่มศึกษา ในเรื่องที่กลุ่มของตนได้รับ
๓. ครูให้นักเรียนแต่ละกลุ่มออกมานำเสนอหน้าชั้นเรียน
๔. ครูและนักเรียนช่วยกันซักถามข้อสงสัย
๕. ครูประเมินผลการปฏิบัติงานของแต่ละกลุ่ม

ขั้นสรุป

๑. นักเรียนทำแบบทดสอบหลังเรียน

๖. สื่อและแหล่งการเรียนรู้

- บทความ “มัคคุเทศก์” จาก website: <http://www.sri-siam.com>
- Internet

๗. หลักฐาน

๗.๑ หลักฐานความรู้

ใบงาน

แบบทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน

๗.๒ หลักฐานการปฏิบัติงาน

ใบงาน และผลสำเร็จของชิ้นงาน

การปฏิบัติงานกลุ่ม

๘. การวัดผลและประเมินผล

๘.๑ เครื่องมือประเมิน

๑. แบบทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน

๒. แบบสังเกต

๘.๒ เกณฑ์การประเมิน

๑. การให้คะแนนจากการทดสอบ / ใบงาน/การนำเสนอหน้าชั้นเรียน

๒. ความสนใจในการเรียน การค้นคว้า การมีส่วนร่วมในกิจกรรม

๓. การซักถาม การตอบคำถาม

๔. การทำงานเป็นทีมงาน

๙. กิจกรรมเสนอแนะ/งานที่มอบหมายถ้ามี

.....
.....

๑๐. เอกสารอ้างอิง

.....
.....
.....
.....

๑๐. บันทึกหลังการสอน

ผลการสอนโดยภาพรวม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ปัญหาและอุปสรรค

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขพัฒนา

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ฉัตรชนก นัทธนวรรดิ