



ประเภทของมัคคุเทศก์ คุณสมบัติ บุคลิกลักษณะของ มัคคุเทศก์



ผศ.จันทูช วรรณถนอม

ประเภทของมัคคุเทศก์

- แบ่งตามการรับงานของมัคคุเทศก์หรือมองในลักษณะของการสังกัดบริษัท ได้ 2 ประเภท คือ
 - มัคคุเทศก์อิสระ (Freelance Guide)
 - มัคคุเทศก์สังกัดบริษัท



แบ่งตามหลักของธุรกิจนำเที่ยวหรือตามลักษณะของการนำเที่ยว ได้แก่

1. มัคคุเทศก์ที่นำเที่ยวนักท่องเที่ยวต่างชาติท่องเที่ยวในประเทศไทย หรือที่เรียกว่า มัคคุเทศก์อินบาวน์ (Inbound Guide)

มัคคุเทศก์ที่มีคุณสมบัติตามกฎหมายหรือพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ปี พ.ศ.2551 กำหนด ทำหน้าที่นำเที่ยวในสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ตามขอบเขตที่ใบอนุญาตการเป็นมัคคุเทศก์แต่ละประเภทระบุ มีหน้าที่นำเที่ยวนักท่องเที่ยวต่างชาติท่องเที่ยวภายในประเทศ ใช้ภาษาต่างประเทศในการนำเที่ยว ทำหน้าที่เป็นตัวแทนของประเทศชาติในการบอกกล่าวในสิ่งดีงาม ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี หลายครั้งมัคคุเทศก์ Inbound อาจทำหน้าที่รวมถึงการรับเข้าและส่งออกนักท่องเที่ยว (Transfer-In, Transfer-Out) ด้วย

2. มัคคุเทศก์ที่นำคนไทยไปท่องเที่ยวในต่างประเทศ หรือมัคคุเทศก์เอาท์บาวน์

(Outbound Guide)

มัคคุเทศก์ประเภทนี้บางครั้งต้องเรียกว่าหัวหน้าทัวร์ (Tour Leader) เนื่องจากกรณีนำเที่ยวไปยังต่างประเทศ โดยเฉพาะประเทศแถบเอเชียที่มีมัคคุเทศก์ท้องถิ่น (Local Guide) เป็นผู้ให้ข้อมูลความรู้ กรณีนี้เราจะไม่เรียกมัคคุเทศก์ คนไทยที่นำพานักท่องเที่ยวไทยไปต่างประเทศว่าเป็นมัคคุเทศก์ เราต้องเรียกเขาว่าเป็นหัวหน้าทัวร์ (Tour Leader) เพราะเขาไม่ได้ไปนำเที่ยวให้ข้อมูลความรู้แบบที่มัคคุเทศก์ทั่วไปพึงปฏิบัติ เพียงแต่คอยอำนวยความสะดวกในเรื่องทั่วไป

3..มัคคุเทศก์ที่นำคนไทยท่องเที่ยวภายในประเทศไทย หรือเรียกว่ามัคคุเทศก์โดเมสติคส์ (Domestic Guide)

มัคคุเทศก์ที่มีคุณสมบัติตามกฎหมายหรือพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ปี พ.ศ.2551 กำหนด มีบัตรมัคคุเทศก์ถูกต้อง ทำหน้าที่นำเที่ยวในสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ตามขอบเขตที่ใบอนุญาตการเป็นมัคคุเทศก์แต่ละประเภทระบุ มัคคุเทศก์ Domestic จะนำเที่ยวนักท่องเที่ยวชาวไทยเที่ยวในประเทศ หรือเที่ยวตามตะเข็บชายแดนของประเทศ เช่น อำเภอแม่สาย ตลาดโรงเกลือ โดยภาษาที่ใช้ในการนำเที่ยวคือภาษาไทย ดังนั้น การนำเที่ยวจึงค่อนข้างง่าย มีความเป็นกันเองไม่มี ขั้นตอนเข้า - ออกระหว่างประเทศให้ยุ่งยาก

ประเภทของมัดคุเทศก์ แบ่งเป็น 3 ประเภท 6 ชนิด

1. มัดคุเทศก์ประเภททั่วไปบัตรสีบรอนซ์เงิน
2. มัดคุเทศก์ประเภทเฉพาะภูมิภาค มี 4 ชนิดคือ
 - 2.1 เฉพาะภูมิภาค ภาคกลาง บัตรสีเหลือง
 - 2.2 เฉพาะภูมิภาค ภาคเหนือ บัตรสีเขียว
 - 2.3 เฉพาะภูมิภาค ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ บัตรสีส้ม
 - 2.4 เฉพาะภูมิภาค ภาคใต้ บัตรสีฟ้า
3. มัดคุเทศก์ประเภทท้องถิ่นบัตรสีน้ำตาล

คุณสมบัติของมัคคุเทศก์

พระราชบัญญัติ ธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๙

มาตรา ๒๖ ให้ยกเลิกความใน (๑) ของมาตรา ๕๐ แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยว และมัคคุเทศก์ พ.ศ. ๒๕๕๑ และให้ใช้ความต่อไปนี้แทน

“(๑) มีคุณสมบัติ ดังต่อไปนี้

(ก) มีอายุไม่ต่ำกว่าสิบแปดปีบริบูรณ์ในวันยื่นคำขอรับใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์

(ข) มีสัญชาติไทย

(ค) สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าในสาขามัคคุเทศก์หรือสาขาการท่องเที่ยวที่มีวิชาเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ หรือสำเร็จการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงในสาขามัคคุเทศก์หรือสาขาการท่องเที่ยวที่มีวิชาเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ไม่น้อยกว่าที่คณะกรรมการกำหนดหรือได้รับวุฒิบัตรว่าได้ผ่านการฝึกอบรมวิชามัคคุเทศก์ตามหลักสูตรและสถานฝึกอบรมที่คณะกรรมการกำหนด

(ง) ผ่านการทดสอบความรู้ความสามารถในการเป็นมัคคุเทศก์ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการประกาศกำหนด”

มัคคุเทศก์จึงควรต้องสร้างคุณสมบัติบุคลิกภาพที่น่าจดจำ ดังนี้

1. **การมีบุคลิกภาพดี** มัคคุเทศก์ที่ดีต้องมีบุคลิกภาพทั่วไปดูดี บุคลิกภาพที่ดีของมัคคุเทศก์นั้นควรเริ่มต้นจากการให้ความสนใจต่อร่างกายเป็นอันดับแรก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องความสะอาดและความเป็นระเบียบส่วนต่างๆ ของร่างกาย การแต่งกาย ถ้าพิจารณาจากศีรษะจรดปลายเท้า ก็พอแยกเป็นประเด็นได้ดังนี้

1.1 ร่างกาย

1.2 การแต่งกาย





ภาพยูนิฟอร์มมัดคุเตศ์บริษัทหนุ่มสาวทัวร์



ภาพมัดคุเตศ์เมียนมาร์



ภาพมัดคุเตศ์ อินโดนีเซีย



ภาพมัดคุเตศ์ท้องถิ่นเมืองลี่เจียง ประเทศจีน



ภาพมัดคุเตศ์มาเลเซีย



ภาพมัคคุเทศก์สาธารณสุขประชาชนไทยประชาชนลาว



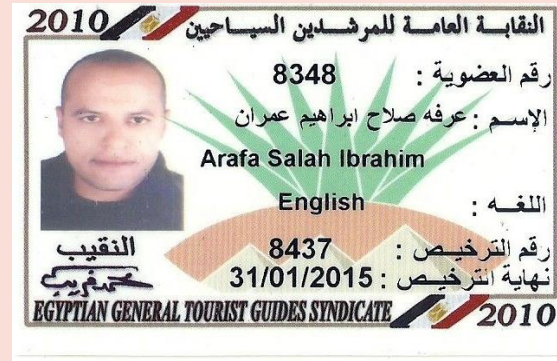
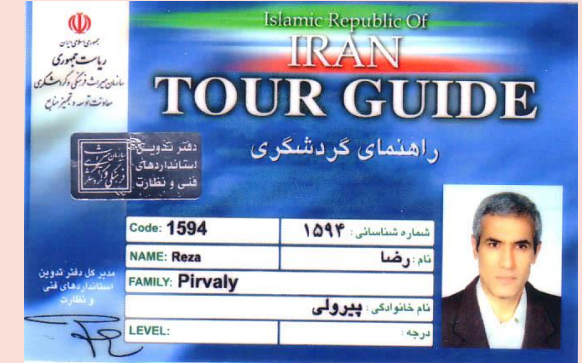
ภาพมัคคุเทศก์กัมพูชา



ภาพการแต่งกายของมัคคุเทศก์ไทย



ภาพบัตรมัคคเทศก์ของประเทศต่างๆ



และต่อไปนี้เป็นบุคลิกภาพภายนอกโดยรวมที่มักคู่ควรแก่กันได้แก่

- (1) หน้าตาสดชื่น ยิ้มแย้มแจ่มใส
- (2) การดูแลร่างกาย การแต่งกายให้สะอาดเรียบร้อยเหมาะสมกับกาลเทศะ
- (3) มีความคล่องแคล่วว่องไว กระฉับกระเฉง กระตือรือร้น
- (4) การใช้ท่าทาง กิริยามารยาทนอบน้อมถ่อมตน ให้เกียรติผู้อื่น
- (5) ควรสบสายตา มองและใส่ใจผู้ฟังทั่วถึงตลอดเวลาขณะพูด
- (6) การพูดจาใช้น้ำเสียง ไม่ดังหรือค่อยเกินไป
- (7) การใช้ถ้อยคำภาษา ถูกต้อง เหมาะสม ฯลฯ



และบุคลิกภายในโดยรวมที่มักคู่ควรแก่กันได้แก่

- (1) มีเจตคติและทัศนคติที่ดีต่อวิชาชีพ อารมณ์มั่นคงเยือกเย็น
- (2) มีความเชื่อมั่น กล้าตัดสินใจในสิ่งที่เป็นผลประโยชน์ต่อนักท่องเที่ยว
- (3) มีความกระตือรือร้น มีความจริงใจในการบริการผู้อื่น
- (4) มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ในการทำงานเพื่อความมีชีวิตชีวา
- (5) มีความรอบรู้ รู้กว้างและรู้จักได้ยิ่งดี
- (6) มีความช่างสังเกต ช่างค้นคว้า สนใจในสิ่งรอบตัว และมีความจดจำที่ดี
- (7) มีอารมณ์ขันเพื่อสร้างบรรยากาศในการเดินทาง ฯลฯ



2. มีมนุษยสัมพันธ์ดี

- 2.1 ต้องมองโลกในแง่ดี
- 2.2 มีศิลปะในการเข้าหาคน
- 2.3 ควรฝึกให้เป็นคนที่ยิ้มแย้มแจ่มใส
- 2.4 มีน้ำใจพร้อมที่จะช่วยเหลือนักท่องเที่ยว
- 2.5 มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ รู้จักห่วงใยผู้อื่น
- 2.6 มีอัธยาศัยไม่ง้าวร้าว
- 2.7 ต้องเป็นผู้เริ่มแนะนำตัวเองให้นักท่องเที่ยวรู้จักก่อน
- 2.8 พยายามให้ความสนใจในตัวนักท่องเที่ยวอย่างจริงใจ
- 2.9 มัคคุเทศก์ต้องมีความจำแม่นยำ
- 2.10 ต้องเป็นผู้พูด และผู้ฟังที่ดี



3. มีความรู้ดี มัคคุเทศก์ควรเป็นผู้มีความรอบรู้ รู้กว้างและรู้ลึก

- 3.1 ความรู้เกี่ยวกับภาษา
- 3.2 ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว
- 3.3 ความรู้เกี่ยวกับสภาพภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม ประเพณี วิถีชีวิต
- 3.4 ความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว
- 3.5 ความรู้ในเรื่องการปกครอง เศรษฐกิจการเมือง ศาสนา การศึกษา

การประกอบอาชีพของคนในประเทศ ความแตกต่างทางวัฒนธรรม

- 3.6 ความรู้เกี่ยวกับอัตราแลกเปลี่ยนเงินตรา
- 3.7 มีความรู้เกี่ยวกับสถานที่พักแรม
- 3.8 มีความรู้เกี่ยวกับสินค้าและร้านจำหน่ายของที่ระลึก



ภาพมัคคุเทศก์กำลังนำชมพระราชวังบางปะอิน



ภาพนักท่องเที่ยวกำลังต่อแถวเพื่อแลกเปลี่ยนเงิน / สถานที่แลกเปลี่ยนเงินชื่อดัง



ภาพห้องพักรับนักท่องเที่ยว Twin Room - Single Room

- 3.9 มีความรู้ในเรื่องกฎหมาย ขั้นตอนการเข้าออกประเทศ รู้ระเบียบพิธีการเข้าออกประเทศ พิธีทางศุลกากร ระเบียบขั้นตอนการกรอกเอกสารต่างๆ รู้เกี่ยวกับเครื่องบิน การอ่านตัวเครื่องบิน มีความรู้เกี่ยวกับท่าอากาศยาน
- 3.10 มัคคุเทศก์ต้องรู้จักที่ตั้งของสถานที่สำคัญๆ ใกล้โรงแรม
- 3.11 มัคคุเทศก์ควรมีความรู้เกี่ยวกับเหตุการณ์โลกปัจจุบันในทุกๆ เรื่อง
- 3.12 มัคคุเทศก์ควรมีความรู้เบื้องต้นในการถ่ายภาพ
- 3.13 มีความรู้ด้านการปฐมพยาบาลโดยเฉพาะการปฐมพยาบาลเบื้องต้น
- 3.14 รู้และเล่าเรื่องเกี่ยวกับบุคคล สิ่งของที่มีชื่อเสียงในสถานที่หรือในประเทศที่ไป 3.15 มีความรู้เกี่ยวกับการใช้เครื่องมืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ เทคโนโลยีสมัยใหม่ต่างๆ
- 3.15 มีความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการเดินทาง การเช็คอินบัตรโดยสาร ออนไลน์ เช็คอินกรุ๊ป การจัดที่นั่งบนเครื่องบิน การให้บริการของสายการบินต่างๆ การโหลดนำหนังสือสัมภาระต่างๆ
- 3.17 ควรให้คำแนะนำเกี่ยวกับ ข้อควรทำ และไม่ควรรทำ(Do and Do not)

4. มีวาทศิลป์

มัจจุรุษก็เป็นอาชีพที่ต้องอาศัยการพูดเป็นเครื่องมือในการนำพาไปสู่ความสำเร็จ ดังนั้นมัจจุรุษจึงควรใส่ใจในการฝึกฝนการพูดของตนอยู่เสมอ



5. เป็นคนช่างสังเกต

มัคคุเทศก์ต้องรู้จักใช้สิ่งต่างๆ ที่อยู่รอบตัวให้เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน



6. มีจิตวิญญาณรักและตั้งใจในงานการเป็นมัคคุเทศก์

คุณสมบัติข้อนี้ถือว่าสำคัญมาก เพราะต้องเป็นผู้มีความรักและเต็มใจที่จะบริการแก่ผู้อื่นอย่างมีความสุข



7. มีประสบการณ์เดินทาง

คุณสมบัติอย่างหนึ่งของมัคคุเทศก์ที่ควรมีคือ มีประสบการณ์ในการเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยว เพราะการที่ได้เคยเห็นเคยรู้จักคุ้นเคยกับสถานที่ท่องเที่ยว หรือสถานประกอบการที่เกี่ยวข้อง

8. มีความรับผิดชอบสูงตรงต่อเวลา

เนื่องจากบางครั้งผู้เป็นมัคคุเทศก์ต้องดูแล นัก ท่องเที่ยวคราวละหลายสิบหรือหลายร้อยชีวิต



9. มีความอดทนอดกลั้นรับได้ทุกสถานการณ์

จากลักษณะงานที่ต้องเจอกับนักท่องเที่ยวที่มาจากพื้นฐานทางความคิดพื้นฐานครอบครัวการเลี้ยงดู ความต้องการที่ต่างกัน ทำให้มัคคุเทศก์ต้องมีขันติ

10. มีสติปัญญา และไหวพริบที่ดี

คุณสมบัติข้อนี้อาจต้องใช้ควบคู่กับการที่ต้องเป็นคนช่างสังเกตด้วย



11. สามารถสร้างอารมณ์ขัน

ก่อนการสร้างอารมณ์ขันมัคคุเทศก์ต้องสร้างมนุษยสัมพันธ์ ให้นักท่องเที่ยวได้รู้จักคุ้นเคยเป็นกันเองกับมัคคุเทศก์เสียก่อน เพราะจะเป็นบันไดก้าวแรกที่จะนำไปสู่การสร้างอารมณ์ขัน

12. มีสุขภาพจิตและสุขภาพกายที่ดี

เพราะนักท่องเที่ยวต้องเจอกับผู้คนที่หลากหลาย ต้องเจอกับการทำงานที่ค่อนข้างหนัก มีเวลาพักผ่อนน้อยกว่าคนอื่น



13. มีความจำที่ดี

ผู้ที่มีความจำดีจะเป็นพื้นฐานนำไปสู่การมีความรู้ดีได้อย่างง่ายดาย การมีความจำดีนั้นสำคัญที่สุดคือต้องจดจำเนื้อหาสาระข้อมูลในแหล่งท่องเที่ยวที่จะต้องนำพานักท่องเที่ยวไปชม

14. เป็นผู้นำที่ดี

เพราะนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ จะดูแบบอย่างการปฏิบัติจากหัวหน้าทัวร์หรือมัคคุเทศก์

15. ชื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่การงาน

เป็นคุณสมบัติที่สำคัญของทุกๆ อาชีพ

16. มีความสามารถในการใช้ภาษา

ควรแปลความหมายของภาษาไปในทิศทางที่ชวนน่าฟัง

17. มีความกระตือรือร้นใฝ่รู้อยู่ตลอดเวลา

มัคคุเทศก์ต้องมีท่าทีกระฉับกระเฉง ว่องไว กระตือรือร้นที่จะช่วยเหลืออำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวอยู่ตลอดเวลา

18. มีความยืดหยุ่น แก้ปัญหาได้ฉับไว

หลายโอกาสรายการนำเที่ยวอาจไม่ได้เป็นไปตามที่ระบุเนื่องจากสภาพอากาศ การเกิดเหตุการณ์ต่างๆ ที่คาดไม่ถึง ฯลฯ ดังนั้นคุณสมบัติที่ดีของมัคคุเทศก์อีกประการคือต้องมีความยืดหยุ่นได้ในหลายๆ สถานการณ์



19. มีความสามารถด้านนันทนาการ นอกเหนือจากความรู้ทางวิชาการที่มักคู่เทศก์จะต้องถ่ายทอดแล้ว ความสามารถด้านการสร้างบรรยากาศในการเดินทางให้เปี่ยมไปด้วยรอยยิ้มความสนุกสนานก็มีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่ากัน

20. มีจรรยาบรรณในวิชาชีพ ผู้ประกอบอาชีพนี้จะมีช่องทางหาผลประโยชน์ได้ง่ายโดยเฉพาะจากร้านค้าสินค้าที่ระลึก หรือจากตัวนักท่องเที่ยว

21. มีความพยายามสรรค์สร้างแต่สิ่งที่ดี ให้แก่นักท่องเที่ยวในทุกวิถีทาง ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการทำให้การเดินทางมีชีวิตชีวาไม่น่าเบื่อ เพิ่มสีสันในการเดินทางด้วยวิธีการต่างๆ

22. มีความสามารถสรรค์สร้างให้นักท่องเที่ยวมีความรู้สึกและมีส่วนร่วมในการเดินทาง
อันจะทำให้ นักท่องเที่ยวมีความเชื่อมั่นในตัวผู้นำเที่ยว





ขอบคุณครับ