



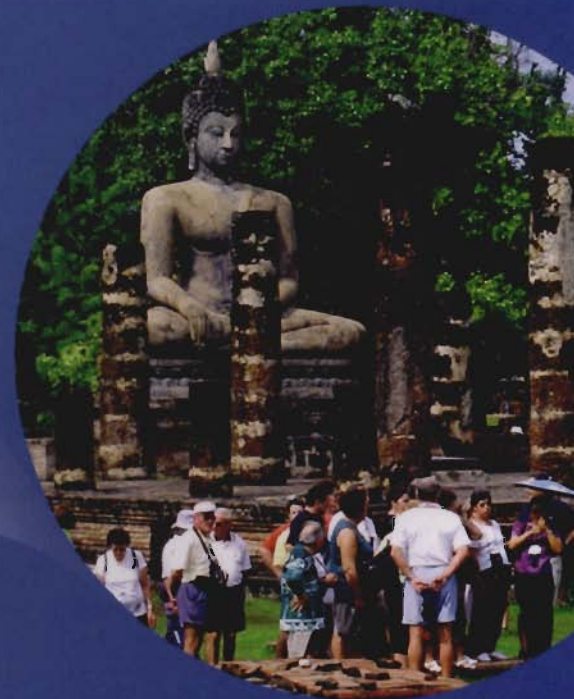
ห้องสมุดการอ่านแห่งชาติ
772088

คู่มือ อ U S M มัสยิดคุนเคอศักดิ์

ภาคไทย

3

ภาคเหนือ

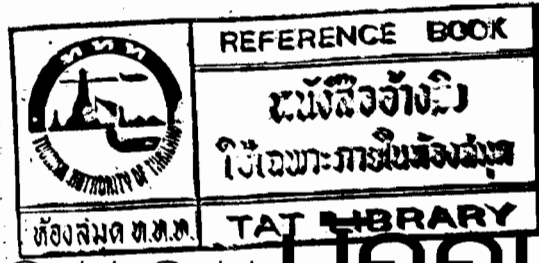


2

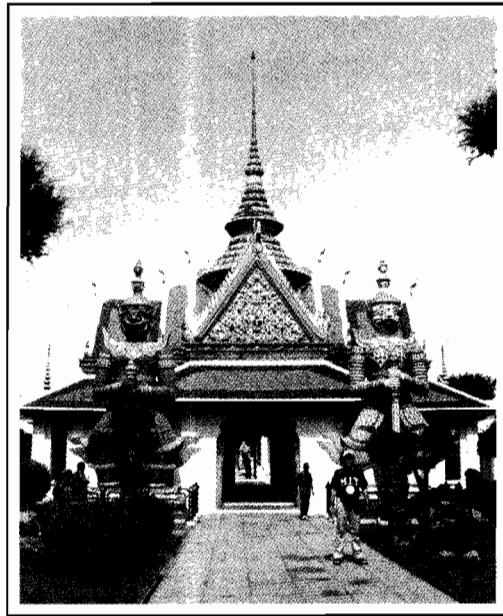
ภาคความรู้เฉพาะอาชีพ







คู่มือ อ.อ.บ.ร.ม. ศึกษาศาสตร์



เล่มที่ 2

ภาคความรู้เฉพาะอาชีพ

ก.ร.

27(๑๕, ๑, 1)

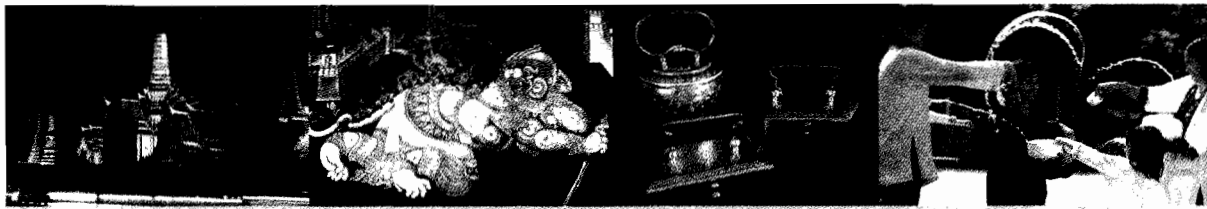
๘๗
๑๖๐.๒๓

๗๘-๔

๓-๒

๗.๑

คู่มือ อออบรม มัคคุเทศก์



เจ้าของ : การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.)

ออกแบบและจัดพิมพ์โดย : บริษัท ศรีเอก มายด์ จำกัด

พิมพ์ครั้งที่ 1 : จำนวน 1,000 เล่ม

ผู้สนใจต้องการสั่งซื้อ ติดต่อสอบถามได้ที่งานจำหน่ายและจัดเก็บรายได้ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.)

เลขที่ 1600 ถนนเพชรบุรีตัดใหม่ แขวงมักกะสัน เขตราชเทวี กรุงเทพฯ 10400

โทร. 0 2250 5500 (อัตโนมัติ 120 หมายเลข) โทรสาร 0 2250 5511 (อัตโนมัติ 2 หมายเลข)

www.tourismthailand.org

คำนำ

หนังสือคู่มือมัคคุเทศก์ชุดนี้ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) ได้จัดพิมพ์ขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้อบรมมัคคุเทศก์ ผู้ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ และผู้สนใจทั่วไป ได้มีทางเลือกในการหาความรู้เพิ่มเติม และสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องด้านวิชาการท่องเที่ยว ด้านความรู้เฉพาะอาชีพมัคคุเทศก์ และความรู้ด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับประเทศไทย โดย ททท. ได้มอบหมายให้ภาควิชาศิลปาชีพ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เป็นผู้ประสานงานในการเรียบเรียงเนื้อหา คณะผู้เรียบเรียงประกอบด้วยคณาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิและมีประสบการณ์ในสาขาอาชีพต่างๆ จากคณะมนุษยศาสตร์ และคณะอื่นๆ ของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ตลอดจนผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาที่เกี่ยวข้องจากหน่วยงานภาครัฐและเอกชนอื่นๆ หนังสือคู่มือมัคคุเทศก์ชุดนี้แบ่งออกเป็น 6 ภาค ดังนี้

๙ **ภาคความรู้ทางวิชาการ** ประกอบด้วยเนื้อหาทางด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ประวัติศาสตร์และสังคมไทย ภูมิศาสตร์ไทย พุทธศาสนาและศาสนาอื่นๆ ในประเทศไทย วรรณคดีไทย นาฏศิลป์ไทย ดนตรีไทย อาหารไทย หัตถกรรมไทย สังคม วัฒนธรรม และประเพณีไทย สถาปัตยกรรมไทย รูปแบบ โครงสร้างและองค์ประกอบ ศิลปกรรมไทย จิตรกรรมและประติมากรรม ประติมากรรมที่เกี่ยวกับพระพุทธรูปสมัยต่างๆ และการอนุรักษ์ทรัพยากรการท่องเที่ยว

๑๐ **ภาคความรู้เฉพาะอาชีพ** ประกอบด้วยเนื้อหาทางด้านบทบาท หน้าที่ มารยาท จรรยาบรรณและวิธีการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ ระเบียบพิธีการเข้า-ออกราชอาณาจักร การปฐมพยาบาล และการให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว มนุษยสัมพันธ์และการสร้างความประทับใจในงานบริการ ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับโรงแรม ธุรกิจนำเที่ยว ธุรกิจการบิน และพฤติกรรมนักท่องเที่ยว

๑๑ **ภาคความรู้เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่สำคัญในกรุงเทพฯ**

๑๒ **ภาคความรู้เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่สำคัญในท้องถิ่น**

๑๓ **ภาคความรู้ภาษาอังกฤษ** ประกอบด้วยเนื้อหาทางด้านสถาปัตยกรรมของวัด และโบราณสถานของไทย พระพุทธรูปไทย จิตรกรรม ประติมากรรม และศิลปกรรมของไทย การนำชมสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ และการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า

๑๔ **ภาคผนวก** ประกอบด้วยอภิธานศัพท์ภาษาไทยที่เกี่ยวกับศิลปะ สถาปัตยกรรมไทย ศาสนาพุทธและศาสนาพราหมณ์ ศัพท์บัญญัติภาษาอังกฤษที่เกี่ยวกับอาหารไทย ผลไม้ ดอกไม้และของที่ระลึกของไทย คำศัพท์เฉพาะในธุรกิจโรงแรม ธุรกิจนำเที่ยว และธุรกิจการบิน กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และการเทียบมาตรฐานวัดของไทยกับมาตรฐานวัดเมตริก

ททท. หวังเป็นอย่างยิ่งว่าผู้อ่านจะได้รับประโยชน์สูงสุดและสามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้ในการประกอบอาชีพ อันจะส่งผลให้เกิดการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนสืบไป

เล่มที่ 2

ความรู้เฉพาะอาชีพ

บทที่ 1

บทบาท หน้าที่ มารยาท และจรรยาบรรณของมัคคุเทศก์

■ ความหมายของมัคคุเทศก์	9
■ ประเภทของมัคคุเทศก์	9
■ คุณสมบัติของมัคคุเทศก์	10
■ คุณลักษณะของมัคคุเทศก์	11
■ บทบาทและความสำคัญของมัคคุเทศก์	13
■ มารยาทและการวางตัวของมัคคุเทศก์	14
■ จรรยาบรรณของมัคคุเทศก์	15
■ การรับคำตอบแทนจากร้านค้าและสถานที่บริการนักท่องเที่ยว	17
■ คำถามท้ายบท	19
■ แนวคำตอบ	20

บทที่ 2

วิธีการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์

■ การเตรียมตัวของมัคคุเทศก์	21
1. การศึกษาเส้นทางการเดินทาง	21
2. การศึกษารายการนำเที่ยวเพื่อเลือก	21
3. การติดต่อกับผู้ผลิตผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้อง	22
4. การศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการนำเที่ยว	23
5. การเตรียมเอกสารและอุปกรณ์ที่ใช้ในการนำเที่ยว	24
■ การปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์	28
1. การรับเข้าที่สนามบิน	28
2. การนำเข้าที่พัก	30
3. การนำชมสถานที่ท่องเที่ยว	31
4. การดูแลเรื่องอาหารและความปลอดภัย	31
5. การยืนยันสำรองที่นั่งบนเครื่องบิน	32
6. การส่งออกที่สนามบิน	32
■ การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า	32

ปัญหาเกี่ยวกับสุขภาพและชีวิต	33
ปัญหาเกี่ยวกับที่พัก	33
ปัญหาเกี่ยวกับยานพาหนะและอุบัติเหตุ	33
ปัญหาเกี่ยวกับการหลงทางและของหาย	35
■ คำถามท้ายบท	38
■ แนวคำตอบ	39

บทที่ 3

ระเบียบพิธีการเข้า-ออกราชอาณาจักร

■ วัตถุประสงค์ของการเข้ามาในราชอาณาจักร	49
หนังสือเดินทาง	49
ประเภทของหนังสือเดินทาง	49
■ การตรวจลงตรา	51
ประเภทของการตรวจลงตรา	51
การยกเว้นการตรวจลงตรา	52
การกำหนดระยะเวลาอนุญาตของการตรวจลงตรา	55
การกำหนดมาตรการเพื่อป้องกันมิให้ชาวต่างชาติบางประเภทเข้าประเทศไทย	56
■ พิธีการศุลกากร	57
พิธีการศุลกากรที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางและการท่องเที่ยว	58
■ คำถามท้ายบท	62
■ แนวคำตอบ	63

บทที่ 4

การปฐมพยาบาลและการให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว

■ แนวคิดสำคัญ	65
■ ความหมายและจุดมุ่งหมายและหลักการของการปฐมพยาบาล	65
ความหมายของการปฐมพยาบาล	65
จุดมุ่งหมายของการปฐมพยาบาล	65
หลักการปฐมพยาบาล	66
■ การเจ็บป่วยที่มักเกิดขึ้นแก่นักท่องเที่ยวในระหว่างการเดินทางท่องเที่ยว	67
การเจ็บป่วยที่เกิดขึ้นเองในระหว่างการเดินทาง	67
อาการเจ็บป่วยที่เป็นผลมาจากโรค หรือการเจ็บป่วยที่เป็นอยู่เดิม	72
การบาดเจ็บจากอุบัติเหตุในการเดินทางท่องเที่ยว	73

■ การเตรียมยา และเครื่องเวชภัณฑ์สำหรับการเดินทางท่องเที่ยว	78
■ แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการปฐมพยาบาล และการรักษาพยาบาลตามข้อกำหนดทางกฎหมาย	78
■ คำถามท้ายบท	79
■ แนวคำตอบ	80

บทที่ 5

มนุษย์สัมพันธ์และการสร้างความประทับใจในการบริการ

■ ความหมายของมนุษย์สัมพันธ์	81
■ ความแตกต่างของมนุษย์	81
■ พฤติกรรมการแสดงออกของมนุษย์	83
■ เทคนิคในการติดต่อและการสื่อสาร	84
■ การปรับปรุงตนเองและการเอาใจใส่ผู้อื่น	86
■ การจัดนันทนาการ	88
■ คำถามท้ายบท	92
■ แนวคำตอบ	93

บทที่ 6

ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับโรงแรม

■ ประเภทของโรงแรม	99
■ แผนกต่างๆ ของโรงแรมและงานในความรับผิดชอบ	100
■ ประเภทของห้องพัก	102
■ ประเภทของห้องอาหาร	103
■ ประเภทและรูปแบบของการบริการอาหาร	104
ชนิดของรายการอาหาร	105
ประเภทของอาหารตะวันตก	105
■ มารยาทในการใช้บริการห้องพักและห้องอาหารของโรงแรม	107
■ คำถามท้ายบท	109
■ แนวคำตอบ	110

บทที่ 7

ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจนำเที่ยว

■ ตัวแทนจำหน่ายผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยว	115
■ ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว	116
■ โครงสร้างการดำเนินงานของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว	119
■ ประเภทของการนำเที่ยว	125
■ คำถามท้ายบท	131
■ แนวคำตอบ	132

บทที่ 8

ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจการบิน

■ บัตรโดยสารเครื่องบิน	143
■ การสำรองที่นั่งบนเครื่องบิน	144
■ การอ่านข้อมูลบนบัตรโดยสารเครื่องบิน	146
■ การยืนยันการสำรองที่นั่งบนเครื่องบิน	147
■ ระเบียบพิธีการเดินทางออกนอกประเทศ	150
■ ข้อควรปฏิบัติในการเดินทางโดยเครื่องบิน	158
■ คำถามท้ายบท	161
■ แนวคำตอบ	162

บทที่ 9

พฤติกรรมนักท่องเที่ยว

■ แรงจูงใจในการเดินทาง	173
■ ประเภทและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว	175
■ รูปแบบการเดินทางท่องเที่ยว	176
■ พฤติกรรมทางสังคมของนักท่องเที่ยวแต่ละเชื้อชาติ	179
พฤติกรรมทางสังคมของคนอเมริกัน	180
พฤติกรรมทางสังคมของคนฝรั่งเศส	181
พฤติกรรมทางสังคมของคนญี่ปุ่น	182
พฤติกรรมทางสังคมของชาวมุสลิม	184
■ คำถามท้ายบท	188
■ แนวคำตอบ	189



บทที่ 1

ฉลองศรี พิณสามพงษ์*

บทบาทหน้าที่ มารยาท และจรรยาบรรณของมัคคุเทศก์

ความหมายของมัคคุเทศก์

มัคคุเทศก์ (Guide) หมายถึง ผู้นำทาง ผู้ชี้ทาง และเป็นผู้นำเที่ยว นำชมสถานที่ต่างๆ พร้อมทั้งอธิบาย บอกกล่าวเรื่องราวต่างๆ ที่น่าสนใจให้แก่กลุ่มบุคคลที่พาไป โดยปกติบุคคลที่มัคคุเทศก์นำชมมักจะเป็นนักท่องเที่ยว จึงนิยมเรียกมัคคุเทศก์ว่า Tour Guide หรือ Tourist Guide

มัคคุเทศก์ในความหมายตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2535 หมายถึง ผู้นำนักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่างๆ และให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวเกี่ยวกับสถานที่หรือบุคคลโดยได้รับค่าตอบแทน

จากความหมายข้างต้นที่กล่าวมา มัคคุเทศก์มีงานสำคัญ 2 ประการคือ การนำนักท่องเที่ยว และการให้ความรู้โดยการอธิบายนำชม ซึ่งแต่ละประเทศจะมีข้อกำหนดตามกฎหมายให้อาชีพมัคคุเทศก์เป็นอาชีพสงวนสำหรับบุคคลที่มีสัญชาติของประเทศนั้นจึงจะประกอบอาชีพได้ ดังนั้นบุคคลที่ไม่มีสัญชาติไทยจะไม่สามารถประกอบอาชีพนี้ในไทยได้ การเดินทางท่องเที่ยวต่างประเทศก็เช่นเดียวกัน คณะทัวร์จำเป็นต้องมีหัวหน้าทัวร์ (Tour Leader) ไปด้วยเพื่อคอยดูแลให้ความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวในด้านการเดินทาง การพักผ่อน การรับประทานอาหาร และการเดินทางไปยังจุดหมายปลายทางการท่องเที่ยวที่กำหนดซึ่งอาจมี Tour Guide รอรับอยู่และเดินทางไปยังสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ด้วย หรือนำคณะทัวร์ไปพบกับมัคคุเทศก์ที่ทำหน้าที่ให้ความรู้ ณ สถานที่ท่องเที่ยวแต่ละแห่ง Tour Guide ทั้ง 2 กรณีนี้นิยมเรียกว่ามัคคุเทศก์ท้องถิ่น (Local Guide)

ประเภทของมัคคุเทศก์

กฎกระทรวงฉบับที่ 6 (พ.ศ. 2539) ออกตามความในพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2535 หมวด 1 ข้อ 1 การอนุญาตให้เป็นมัคคุเทศก์ แบ่งเป็น 2 ประเภทดังนี้

1. มัคคุเทศก์ทั่วไป หมายความว่า มัคคุเทศก์ซึ่งมีความรู้เกี่ยวกับงานนำเที่ยวครอบคลุมในทุกสาขา สำหรับนำนักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่างๆ โดยใช้ภาษาไทยหรือภาษาต่างประเทศ

2. มัคคุเทศก์เฉพาะ หมายความว่า มัคคุเทศก์ซึ่งมีความรู้เกี่ยวกับงานนำเที่ยวเฉพาะสาขา เช่น สาขาประวัติศาสตร์ โบราณคดี และการนำเที่ยวป่า เป็นต้น อันเป็นการให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวที่มีความสนใจในสาขานั้นๆ ตามที่นักท่องเที่ยวต้องการจะทราบ

ความรู้เช่นใจจะเป็นคุณสมบัติของมัคคุเทศก์ทั่วไปหรือมัคคุเทศก์เฉพาะให้เป็นไปตามวุฒิบัตร หรือการฝึกอบรมที่คณะกรรมการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์จะได้รับรองตามมาตรา 40 แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยว

และมัคคฤทศกั พ.ศ. 2535 ส่วนการขอรบับโอนุฎนาคต ประกอบอาชีพมัคคฤทศกัประเภทใดก็ตารเป็นไปตามหลัก เกณฑ์และคณสมบัตที่กัาหนดไว้ในพระราชบัณญัฎฐกรกัจนำ เทียวและมัคคฤทศกั

หมวด 1 ข้อ 5 โบบนุฎนาคตเป็นมัคคฤทศกัมี 2 ประเภท ดั่งนี้

1. โบบนุฎนาคตเป็นมัคคฤทศกัทัวไป ให้ใช้ได้ทัวราช อาณาจักรตามเงอนไขที่กัาหนดไว้ในโบบนุฎนาคต
2. โบบนุฎนาคตเป็นมัคคฤทศกัเฉพาะ ให้ใช้ได้เฉพาะงาน นำเทียวเฉพาะสาขาและตามเงอนไขที่กัาหนดไว้ในโบบนุฎนาคต

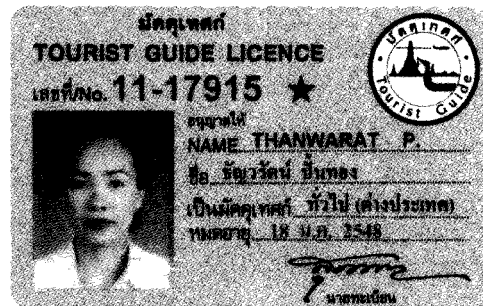
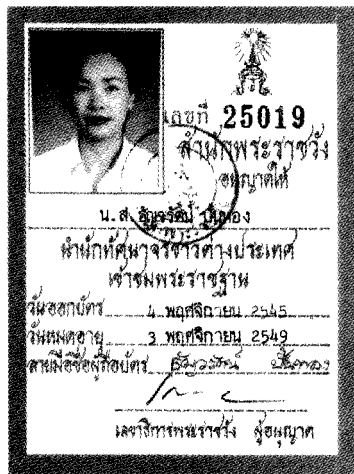
ส่วนการประกอบอาชีพ มัคคฤทศกัสามารถเลือกเป็น มัคคฤทศกัประจำรบัษั (Contract Guide) หรือ มัคคฤทศกั อัสระ (Freelance Guide) ได้

คณสมบัตของมัคคฤทศกั

พระราชบัณญัฎฐกรกัจนำเทียวและมัคคฤทศกั พ.ศ. 2535 มาตรา 40 ผู้ขอรบับโอนุฎนาคตเป็นมัคคฤทศกัต้องมัคคณ สมบัตดั่งต้อไปนี้

1. มีสัญชาติไทย
2. มีอายุไม่ต่ำกว่ายี่สิบปีบริบูรณ์
3. เป็นผู้ได้รับวุฒิบัตรหรือหนังสือรับรองว่าได้ผ่านการ พกอบรมวิชามัคคฤทศกัตามหลักสุตรที่คณครกรมการรับรอง
4. ไม่เป็นโรคพิษสุราเรื้อรังหรือตดยาเสพติดให้โทษ หรือเป็นโรคตดต้อที่คณครกรมการกัาหนด
5. ไม่เป็นผู้วิกลจริตหรือจิตพันเพอนไม่สมประกอบ หรือเป็นคนไร้ความสามารถหรือคนเสมือนไร้ความสามารถ
6. ไม่เคยได้รับโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก เว้นแต่เป็นโทษสำหรับความคดที่ไคกระทำโดยประมาท หรือ ความคดลหุโทษ

ตัวอย่าง : บัตรประจำตัวมัคคฤทศกัที่ไคได้รับหลังผ่านการพกอบรมจากทางมหาวิทยาลัยหรือหน่วยงานราชการ



ขอบคุณ มัคคฤทศกัทุกกัานที่เอ็งเพือภาพประะกอบ

7. ไม่เป็นผู้อยู่ในระหว่างถูกสั่งพักใช้ใบอนุญาตเป็น
มัคคุเทศก์

8. ไม่เคยถูกเพิกถอนใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ แต่ถ้า
เคยถูกเพิกถอนใบอนุญาตต้องถูกเพิกถอนมาแล้วไม่น้อย
กว่าสามปี

คุณลักษณะของมัคคุเทศก์

มัคคุเทศก์จำเป็นต้องติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่
เกี่ยวข้อง ปฏิบัติงานใกล้ชิดกับนักท่องเที่ยว ผู้ที่ต้องการ
ประกอบอาชีพนี้จึงควรมีลักษณะเฉพาะดังนี้

1. มีบุคลิกภาพดีทั้งบุคลิกภาพภายนอก และบุคลิกภาพ
ภายใน

บุคลิกภาพ (Personality) หมายถึง ลักษณะเฉพาะของ
แต่ละบุคคล ซึ่งแสดงออกมาในลักษณะกิริยามารยาท
ท่าทาง การเดิน การพูด การมอง การแต่งกาย ความ
คล่องแคล่ว ว่องไว สุภาพ ไม่มีผู้ใดที่มีบุคลิกภาพเหมือนกัน
บุคลิกภาพที่ดีที่สุดไม่มี แต่ทุกคนสามารถปรับปรุง
บุคลิกภาพให้เหมาะสมกับตนเองได้

บุคลิกภาพภายนอก ที่สำคัญสำหรับมัคคุเทศก์ ได้แก่
การแต่งกายที่สะอาด เรียบร้อย ความสะอาดของร่างกาย



กิจกรรมรยาท การแสดงออกทางสีหน้าท่าทาง ความประพฤติ การพูดจา การใช้คำพูดและน้ำเสียงที่สุภาพ ยืนอธิบายด้วยท่าทางสง่าผ่าเผย

บุคลิกภาพภายใน ที่สำคัญสำหรับมัคคุเทศก์ ได้แก่ ความซื่อสัตย์ สุจริต มีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพ มีสติ ขยันหมั่นเพียร สุภาพอ่อนน้อมรับคำติชมวิพากษ์วิจารณ์ มีความกระตือรือร้น เชื่อมมั่นในตัวเอง ขณะที่น่าทึ่ง ให้ความร่วมมือกับผู้อื่น แสดงความเป็นมิตร จริงใจ มีน้ำใจ รู้จักกาลเทศะ และสามารถติดต่อสมาคมได้กับคนทุกประเภท

2. สามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ดี รู้จักสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อเพื่อนร่วมงาน รู้จักการประสานงาน (Coordination) ไม่ใช่ประสานงา (Conflict) และใช้สมองทำงานมากกว่าอารมณ์ โดยเฉพาะอารมณ์โกรธ ซึ่งเป็นจุดอ่อนและอันตรายมาก สิ่งเหล่านี้จำเป็นมากเพราะต้องทำงานกับกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างประเภทกัน

3. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อนักท่องเที่ยว โดยใช้หลักมนุษยสัมพันธ์ (NURSE) ดังนี้

3.1 ความต้องการจำเป็น (Need) ของนักท่องเที่ยว มัคคุเทศก์ควรทราบพฤติกรรมที่แตกต่างกันของนักท่องเที่ยวแต่ละชาติ

3.2 ความสามานฉันท์ (Unity) รู้จักสร้างความคุ้นเคยเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันตลอดการเดินทางท่องเที่ยว ไม่พูดถึงสิ่งที่ไม่ดี หรือสิ่งสะกิดใจของนักท่องเที่ยวชาติต่างๆ ที่อยู่ในกลุ่มเดียวกัน

3.3 ความรับผิดชอบ (Responsibility) ตรงต่อเวลา เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความประทับใจให้แก่นักท่องเที่ยว

3.4 ความปลอดภัย (Security) มัคคุเทศก์ต้องดูแลเอาใจใส่ให้นักท่องเที่ยวรู้สึกปลอดภัยตลอดการเดินทาง สร้างบรรยากาศความเป็นกันเอง เพื่อให้นักท่องเที่ยวอบอุ่น

ใจ ให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยวแม้ไม่ใช้เวลาทำงาน

3.5 สภาวะแวดล้อม (Environment) ที่แตกต่างกันของนักท่องเที่ยวทั้งศาสนา ขนบธรรมเนียม ประเพณี วัฒนธรรม การศึกษา ฯลฯ เป็นสิ่งที่มัคคุเทศก์ควรเรียนรู้ เพื่อให้เข้าใจนักท่องเที่ยวมากขึ้น จนสามารถให้บริการด้วยความจริงใจ ไม่แสดงอาการดูถูกนักท่องเที่ยว รับฟังความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว

4. มีความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ ตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ และไม่ควรรอค้ายลทธิของตัวเองกระทำการใดๆ ที่ผิดระเบียบ กฎข้อบังคับ หรือได้มาในทางมิชอบ รู้กฎหมายและระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับการท่องเที่ยว



5. มีความคล่องแคล่ว พุดจาชัดเจน ชัดถ้อยชัดคำ สื่อความได้ดีให้คนฟังเข้าใจง่าย มีความสามารถในการใช้ภาษาพูดที่ดี ช่างพูดพอสมควร มีศิลปะในการพูด และรู้จักข้อควรหลีกเลี่ยงในการพูด ใช้ภาษาต่างประเทศได้อย่างน้อย 2 ภาษา และใช้อุปกรณ์การสื่อสารได้ดี

6. มีปฏิภาณไหวพริบดี มีวิจารณ์ญาณ รู้จักการมีจิตวิทยาแก่นักท่องเที่ยว มีความเข้มแข็ง อดทน อดกลั้น ไม่ย่อท้อต่อความเหน็ดเหนื่อย รู้จักปรับอารมณ์ของตนเองได้ ทุกสถานการณ์ เป็นนักแก้ปัญหาเฉพาะหน้าที่ดี ตัดสินใจได้อย่างรวดเร็ว มีสติ และมองโลกในแง่ดี รู้จักนำอารมณ์ขันมาใช้ให้เป็นประโยชน์

7. มีการเตรียมตัวที่ดีก่อนการเดินทาง เช่น เตรียมข้อมูลการบรรยาย ชักซ้อมรายการเดินทาง และสิ่งของที่จะต้องนำไป และการเตรียมตัวอย่างอื่น ๆ กับนักท่องเที่ยว

8. ควรรู้จักปรับปรุงตนเองหมั่นศึกษาหาความรู้อยู่เสมอ ทั้งความรู้ทางวิชาการและเทคนิคการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะศึกษาและเข้าใจพฤติกรรมการเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวที่เป็นตลาดหลักของบริษัท

9. ควรมีความรู้ในด้านนันทนาการบ้าง เพื่อทำให้เกิดความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมทาง และไม่ทำให้การเดินทางน่าเบื่อ

10. ต้องรู้จักประเมินผลการปฏิบัติงานในหน้าที่และความรับผิดชอบ รู้จักวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อปรับปรุงการทำงานให้ดียิ่งขึ้นในโอกาสต่อไป

บทบาทและความสำคัญของมัคคุเทศก์

มัคคุเทศก์มีบทบาทและความสำคัญในธุรกิจท่องเที่ยวมาก และยังถือว่าผู้ประกอบการอาชีพนี้มีหน้าที่เป็นตัวแทนของประเทศในหลายๆ ด้านดังนี้

1. เป็นผู้เผยแพร่ภาพลักษณ์และชื่อเสียงของประเทศ โดยอธิบายให้ความรู้เกี่ยวกับประวัติ ความเป็นมาและความสำคัญของสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ และเรื่องราวที่ถูกต้องของประเทศ

2. เป็นตัวแทนและเป็นแบบอย่างของวัฒนธรรมและประเพณีไทยอันดีงามให้แก่นักท่องเที่ยวและผู้พบเห็นทั่วไป

3. นำนักท่องเที่ยวชมสถานที่ท่องเที่ยวอย่างทั่วถึง และไม่ละเลยสิ่งสำคัญ ที่น่าดูชม โดยให้ได้รับความรู้ ความสนุกสนาน ความเพลิดเพลิน ความสะดวกสบาย ความเป็นมิตร และความประทับใจ

4. เป็นผู้มีความสำคัญในการช่วยอนุรักษ์แหล่งท่องเที่ยว การจัดการบริการในแหล่งท่องเที่ยวใหม่ๆ เสริมสร้างแหล่งท่องเที่ยวที่มีอยู่เดิมให้ได้รับความนิยมอยู่เสมอ โดยการนำเที่ยวชมด้วยความมีระเบียบ วินัย และเป็นตัวอย่างที่ดีในการอนุรักษ์ และรักษาความสะอาดของแหล่งท่องเที่ยว

5. เป็นผู้มีส่วนในการประสานงานกับภาครัฐบาล และภาคเอกชน ในการส่งเสริมการท่องเที่ยว โดยการเป็นมัคคุเทศก์ที่ดี มีจรรยาบรรณ มีส่วนแก้ไขปัญหา ข้อบกพร่องในการให้บริการโดยประสานงานกับสมาคมการท่องเที่ยว และโรงแรมที่เกี่ยวข้อง

6. มีส่วนในการเพิ่มรายได้ให้แก่อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โดยกระตุ้นให้นักท่องเที่ยวซื้อสินค้าและบริการ ทั้งนี้ต้องกระทำอย่างสุจริตใจ ไม่นฉ้อฉลนักท่องเที่ยว

7. เป็นผู้มีบทบาทในการพัฒนาสินค้าและบริการขององค์ประกอบของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เพราะเป็นผู้ที่รู้และเข้าใจความต้องการของนักท่องเที่ยวมากที่สุดว่าสินค้าแบบใดที่มีมาตรฐานเหมาะกับนักท่องเที่ยวชาติใด



มารยาทและการวางตัวของมัคคุเทศก์

มารยาทและการวางตัวของมัคคุเทศก์ หมายถึง คุณสมบัติอันดีงามที่มัคคุเทศก์ควรประพฤติและปฏิบัติดังนี้

1. สิ่งที่มัคคุเทศก์พึงปฏิบัติ ได้แก่

- รักษาจริยามารยาทที่ดีของคนไทย หรือผสมผสานระหว่างมารยาทไทยกับต่างประเทศ แต่เน้นเอกลักษณ์ของไทย เพื่อให้นักท่องเที่ยวประทับใจ

- รู้จักการขอโทษ ขอบคุณ พุดจาสุภาพเรียบร้อย อ่อนโยน

- มีความยิ้มแย้มแจ่มใส รู้จักอ่อนน้อมถ่อมตน

- ดูว่านักท่องเที่ยวพร้อมจะรับฟังหรือยัง ก่อนการอธิบาย

- ให้ความสนใจ ดูแลเด็ก คนชรา คนพิการอย่างใกล้ชิด พุดกับทั้งกลุ่มไม่อธิบายเฉพาะกับนักท่องเที่ยวบางคนเท่านั้น

- ควรตามใจให้นักท่องเที่ยวมีโอกาสถ่ายรูปบ้าง

- ควรพุดเรื่องตลกบ้าง แต่ถ้าไม่สนุก และไม่แน่ใจก็ไม่ควรพุด

- ควรมีสันทนากการในช่วงการเดินทาง เช่น ร้องเพลง แต่ไม่ควรร้องมากหรือบ่อยเกินไป ควรให้นักท่องเที่ยวมีส่วนร่วมด้วย และไม่ปล่อยให้เงียบตลอดเวลา

- ควรจำชื่อนักท่องเที่ยวแต่ละคนให้ได้ เป็นวิธีสร้างความประทับใจที่ดีที่สุด

2. สิ่งที่มีคชเทศก์ไม่พึงปฏิบัติ

- ไม่ตะโกน หรือตบมือเรียกนักท่องเทียวให้มาหา ด้วยอาการไม่สุภาพ
- ไม่พูดจาดูต้น เมื่อนักท่องเทียวมาช้า
- ไม่ทำตัวเป็นครู และอย่าโกรธเมื่อไม่มีใครซักถาม
- ไม่เยาะเย้ยคนที่ถามคำถามง่ายๆ
- ไม่ดื่มหรือรับประทานอาหารร่วมโต๊ะกับนักท่องเทียว
- ไม่ควรถ่ายรูปตัวเองมากเกินไป
- ไม่แต่งตัวหรุกว่านักท่องเทียว หรือมอซอกเกินไป
- ไม่ทำตัวเสมอกับนักท่องเทียว และไม่ยกตนข่มท่าน
- ไม่สนิทสนมกับนักท่องเทียวจนเกินสมควร โดยเฉพาะในด้านชู้สาว
- ไม่เล่าเรื่องส่อเสียดนักท่องเทียวในกลุ่มที่มีนักท่องเทียวหลายๆ ชาตรววมกัน
- ไม่วิจารณ์เรื่องการเมือง ศาสนา วัฒนธรรม
- ไม่สร้างเรื่อง หรือแต่งเรื่องขึ้นเอง เพื่อตอบคำถามนักท่องเทียว ถ้าไม่ทราบควรขอโทษ และไปค้นคว้ามาตอบในภายหลัง

จรรยาบรรณของมัคคเทศก์

สมาคมมัคคเทศก์อาชีพ (Professional Guide Association Thailand) ได้ร่วมกันกำหนดจรรยาบรรณของมัคคเทศก์ โดยกล่าวว่า มัคคเทศก์เป็นผู้มีบทบาทสำคัญต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เป็นผู้ให้บริการแก่นักท่องเทียวอย่างใกล้ชิด และเป็นตัวแทนของประเทศในการให้ข้อมูลต่างๆ เปรียบเสมือน “ทูตวัฒนธรรมของชาติ” เพื่ออ้ารงไว้ซึ่งศักดิ์ศรี เกียรติคุณ และภาพลักษณ์ของผู้ประกอบอาชีพเดียวกัน ตลอดจนชื่อเสียงของประเทศชาติ จำเป็นต้องมีจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพมัคคเทศก์ไว้ ดังนี้

1. เเทตทูน ชาต ศาสนา พระมหากษัตริย์ ด้วยความบริสุทธิ์ใจ
2. เลื่อมใสการปกครองระบอบประชาธิปไตย
3. ยึดมั่นในศาสนาที่ตนนับถือ ไม่ลบหลู่ดูหมิ่นศาสนาอื่น
4. มีความรับผิดชอบและตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ของตนตามที่ได้รับมอบหมาย ด้วยความเสียสละ และอุทิศเวลาของตนโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของนักท่องเทียวเป็นสำคัญ จะละทิ้งหรือทอดทิ้งหน้าที่การงานมิได้
5. รักษาชื่อเสียงของตน โดยการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และไม่แสวงหาประโยชน์โดยมิชอบ หรือปฏิบัติตนอันเป็นการฝ่าฝืนต่อศีลธรรมอันดี หรือเป็นการเสื่อมเสียต่อศักดิ์ศรีและเกียรติคุณของวิชาชีพมัคคเทศก์
6. พึงมีทัศนคติที่ดี พัฒนานตนเองให้มีความภาพ คุณวุฒิ คุณธรรม และทักษะในการปฏิบัติงานในวิชาชีพมัคคเทศก์
7. พึงเป็นแบบอย่างในการอนุรักษ์ทรัพยากรการท่องเที่ยวให้ยั่งยืน ทั้งทางธรรมชาติสิ่งแวดล้อมและศิลปวัฒนธรรม
8. ถือปฏิบัติตามคำสั่ง กฎระเบียบแบบแผน ขนบธรรมเนียมประเพณีอันดีงามของสถานที่ท่องเทียวทุกแห่ง ตลอดจนการปฏิบัติตนตามกฎหมาย และระเบียบของทางราชการ
9. ประพฤติตนด้วยความสุภาพ รู้รักสามัคคีต่อผู้ร่วมวิชาชีพอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบุคคลทั่วไปโดยปราศจากอคติใดๆ ทั้งสิ้น

เนื่องด้วย ข้อ 11 ของกฎกระทรวงฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2536) ออกตามความในพระราชบัญญัติธุรกิจนำเทียวและมัคคเทศก์ พ.ศ. 2535 ได้กำหนดให้มัคคเทศก์ต้องไม่กระทำการอย่างหนึ่งอย่างใดอันอาจจะนำมาซึ่งความเสื่อมเสียชื่อเสียง เกียรติยศ

และจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ อันเป็นมาตรการอย่างหนึ่งของการส่งเสริมและควบคุมธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ และอาศัยอำนาจตามความในมาตรา 10 (1) แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2535 ประกอบกับมติคณะกรรมการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ในการประชุมครั้งที่ 1/2539 เมื่อวันที่ 14 มิถุนายน 2539 จึงให้กำหนดพฤติกรรมของมัคคุเทศก์ที่ถือว่าเป็นการกระทำที่นำมาซึ่งความเสื่อมเสียเกียรติยศ และจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพไว้ และได้ออกเป็นประกาศของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย เมื่อวันที่ 31 กรกฎาคม 2539 ดังนี้

1. อธิบายหรือบอกกล่าวเรื่องราวแก่นักท่องเที่ยวอันจะนำมาซึ่งความไม่ถูกต้องและเสื่อมเสียแก่ชาติ ศาสนา และพระมหากษัตริย์ รวมทั้งภาพลักษณ์ของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย

2. ไม่รับผิดชอบงานในหน้าที่ของมัคคุเทศก์ ซึ่งจะต้องคำนึงถึงประโยชน์ของนักท่องเที่ยว ตามข้อตกลงเกี่ยวกับรายการนำเที่ยวเป็นสำคัญ หรือละทิ้งหน้าที่การงาน

3. ปฏิบัติหน้าที่โดยไม่ซื่อสัตย์สุจริต แสวงหาประโยชน์โดยมิชอบ หรือกระทำการใดเพื่อให้นักท่องเที่ยวอยู่ในสภาพที่ต้องปฏิบัติตามโดยไม่สมัครใจ

4. ปฏิบัติตนอันเป็นการฝ่าฝืนศีลธรรม

5. ปฏิบัติขัดต่อขนบธรรมเนียมประเพณีอันดีงามของท้องถิ่นและกฎระเบียบของสถานที่ท่องเที่ยวแต่ละแห่ง

จรรยาบรรณของมัคคุเทศก์เกิดจากบุคลิกภาพภายในของมัคคุเทศก์เอง ที่จะมีความรับผิดชอบ ความซื่อสัตย์สุจริต มีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพและหน้าที่ของตน มีสติในการปฏิบัติหน้าที่ มีน้ำใจต่อนักท่องเที่ยว มองโลกในแง่ดี รักษาจรรยาบรรณของธุรกิจท่องเที่ยว และรักษาชื่อเสียงของประเทศชาติตลอดเวลาของการปฏิบัติหน้าที่ การที่จะบอกว่ามัคคุเทศก์คนใดมีจรรยาบรรณมากหรือน้อย หรือไม่มี คงเป็นเรื่องที่ไม่ชัดเจนนัก แต่อย่างน้อยพฤติกรรมทั้ง 5 ข้อข้างต้นน่าจะชี้บ่งได้ว่ามัคคุเทศก์ผู้นั้นมีจรรยาบรรณหรือไม่



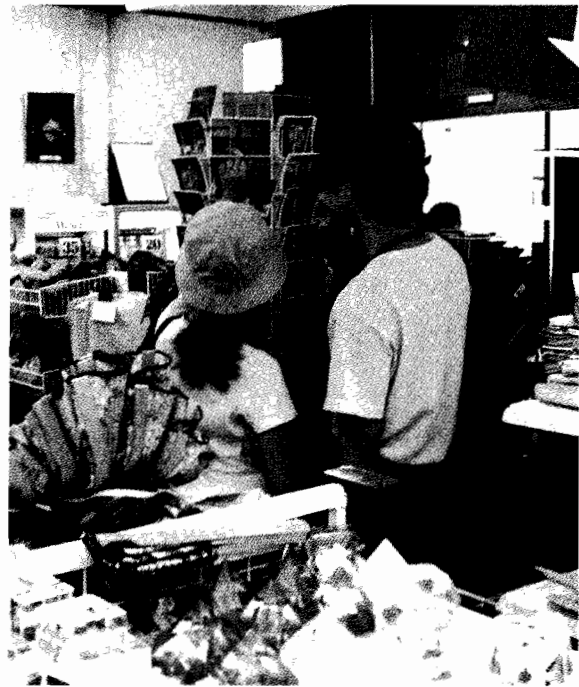
การรับค่าตอบแทนจากร้านค้า และสถานที่บริการนักท่องเที่ยว

การดำเนินธุรกิจท่องเที่ยวมีความต้องการความร่วมมือทางธุรกิจสูงจากธุรกิจที่เป็นองค์ประกอบของอุตสาหกรรม การท่องเที่ยว การเอื้อผลประโยชน์กันช่วยให้ธุรกิจขยายตัว และนักท่องเที่ยวได้รับการบริการที่น่าพึงพอใจ เป็นที่ทราบกันดีแล้วว่า นักท่องเที่ยวระหว่างประเทศของไทยมีค่าใช้จ่ายในการซื้อของที่ระลึกมากที่สุด โดยเฉพาะสินค้าอัญมณี และการที่ผู้นำทัวร์ได้รับค่านายหน้า (commission) ตอบแทนในการนำพาลูกค้าไปก็เป็นธรรมเนียมที่ปฏิบัติกันมานาน ร้านค้าของที่ระลึกบางรายได้ทำความตกลงกับบริษัทนำเที่ยวในเรื่องค่านายหน้าอย่างเป็นระบบ และมีหลายรายที่ให้ค่านายหน้าตอบแทนโดยตรงกับมัคคุเทศก์ที่นำนักท่องเที่ยวไปด้วย จำนวนและวิธีการรับค่าตอบแทนขึ้นอยู่กับ การตกลงกันระหว่างร้านค้า บริษัทนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ซึ่งอาจได้รับภายในวันนั้นหรือเก็บไว้ให้ในภายหลังก็ได้ การรับค่าตอบแทนแบบตรงไปตรงมาจะเป็นประโยชน์สำหรับธุรกิจ แต่ทั้งนี้ผู้ประกอบการทั้งสองฝ่ายและมัคคุเทศก์ควรคำนึงถึงผลประโยชน์ของนักท่องเที่ยว ความสุจริตใจที่มีต่อนักท่องเที่ยว ภาพลักษณ์และชื่อเสียงของประเทศด้วย

สาระสำคัญของพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2535 ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับมัคคุเทศก์

มาตรา 40 ผู้ขอรับใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ต้องมีคุณสมบัติ 8 ประการ ตามที่กล่าวแล้วในเรื่องคุณสมบัติของมัคคุเทศก์

มาตรา 42 มัคคุเทศก์ต้องปฏิบัติตามกฎกระทรวงว่าด้วยการปฏิบัติหน้าที่ การแต่งกาย มารยาทและความประพฤติของมัคคุเทศก์ และต้องติดใบอนุญาตเป็น



มัคคุเทศก์ในขณะปฏิบัติหน้าที่ และพร้อมที่จะให้พนักงานเจ้าหน้าที่ตรวจสอบได้

มาตรา 43 ใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ให้มีอายุทำป็นับแต่วันที่ออกใบอนุญาต

มัคคุเทศก์ที่ประสงค์จะต่ออายุใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ต้องยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาตต่อนายทะเบียนก่อนใบอนุญาตสิ้นอายุและเมื่อได้ยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาตแล้วให้เป็นมัคคุเทศก์ต่อไปได้จนกว่าจะได้รับแจ้งการไม่อนุญาตจากนายทะเบียน

มัคคุเทศก์ผู้ใดไม่ขอต่ออายุใบอนุญาตก่อนใบอนุญาตสิ้นอายุ ให้เลิกเป็นมัคคุเทศก์ตั้งแต่วันที่ใบอนุญาตสิ้นอายุ และให้ส่งคืนใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ต่อนายทะเบียนภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่ใบอนุญาตสิ้นอายุ



มาตรา 66 มัคคุเทศก์ผู้ใดไม่ปฏิบัติตามมาตรา 42 ต้องระวางโทษปรับไม่เกินห้าพันบาท

มาตรา 67 มัคคุเทศก์ผู้ใดปฏิบัติหน้าที่เป็นมัคคุเทศก์ ในระหว่างที่ถูกพักใช้ใบอนุญาตอันเป็นการฝ่าฝืน มาตรา 45 วรรคสาม ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหกเดือน หรือปรับไม่เกินห้าหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

กฎกระทรวง ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2536) ออกตามความใน พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2535

หมวด 3 การปฏิบัติหน้าที่ การแต่งกาย มารยาทและความประพฤติของมัคคุเทศก์

ข้อ 11 มัคคุเทศก์ต้องไม่กระทำการอย่างหนึ่งอย่างใด อันจะนำมาซึ่งความเสื่อมเสียชื่อเสียง เกียรติยศ และ จรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ

ข้อ 12 ในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่ มัคคุเทศก์ต้อง

(1) แต่งกายสุภาพและเหมาะสมกับสถานที่

(2) ดัดใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ไว้ที่อกเสื้อ เว้นแต่จะอยู่ในสภาพที่ไม่อาจจะปฏิบัติเช่นนั้นได้

(3) ไม่บรรยาย อธิบายหรือบอกกล่าวเรื่องราวที่ไม่ถูกต้องแก่นักท่องเที่ยวอันจะนำมาซึ่งความเสื่อมเสียแก่ประเทศชาติและอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศ

(4) กรณีทำงานให้กับผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ให้นำใบส่งงาน รายการนำเที่ยว และรายชื่อนักท่องเที่ยวติดตัวไปในระหว่างปฏิบัติหน้าที่ เพื่อมอบให้พนักงานเจ้าหน้าที่ตรวจสอบได้

ข้อ 13 มัคคุเทศก์ต้องไม่กระทำการใดนอกเหนือความตกลงที่มีอยู่กับผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวหรือนักท่องเที่ยว

ในกรณีที่มัคคุเทศก์ได้กระทำการใดตามความประสงค์ของนักท่องเที่ยว และการนั้นอยู่นอกเหนือจากที่ตกลงไว้กับผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว มัคคุเทศก์ต้องแจ้งให้ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวทราบภายในเวลาอันควร

คำถามท้ายบท 1**บทบาท หน้าที่ มารยาท และจรรยาบรรณของมัคคุเทศก์**

1. งานหลักและสำคัญของมัคคุเทศก์คืออะไร
2. หัวหน้าทัวร์ (tour leader) และมัคคุเทศก์ (tour guide) แตกต่างกันอย่างไรร
3. มัคคุเทศก์เฉพาะหมายถึงอะไร
4. มัคคุเทศก์ประจำบริษัท และมัคคุเทศก์อิสระ มีศัพท์เฉพาะภาษาอังกฤษว่าอะไร
5. ผู้ที่ขอรับใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ต้องมีคุณสมบัติสำคัญใดบ้าง
6. มัคคุเทศก์มีบทบาทและความสำคัญต่อประเทศอย่างไรบ้าง
7. ยกตัวอย่างจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพมัคคุเทศก์มา 3 ประการ
8. ตามมาตราที่ 43 พรบ. ธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ 2535 ใบอนุญาตมัคคุเทศก์มีอายุการใช้งานนานเท่าใด
9. หากมัคคุเทศก์ไม่ปฏิบัติตามกฎกระทรวงว่าด้วยการปฏิบัติหน้าที่ การแต่งกาย มารยาท ความประพฤติและติดเครื่องหมายแสดงการเป็นมัคคุเทศก์ มัคคุเทศก์ต้องระวางโทษอย่างไร
10. หากมัคคุเทศก์ปฏิบัติหน้าที่ในระหว่างที่ถูกพักใช้ใบอนุญาต มัคคุเทศก์ต้องระวางโทษอย่างไร



แนวคำตอบ 1

บทบาทหน้าที่ มารยาท และจรรยาบรรณของมัคคุเทศก์

1. การนำนักท่องเที่ยวชมสถานที่ และการให้ความรู้โดยการอธิบายนำชม
2. หัวหน้าทัวร์คอยดูแลความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยวในด้านการเดินทาง การพักผ่อน การรับประทานอาหาร แต่ไม่สามารถอธิบายนำชมได้ ในขณะที่มัคคุเทศก์คอยดูแลความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยว นำชมสถานที่ท่องเที่ยว และสามารถอธิบายข้อมูลในการนำชมได้
3. มัคคุเทศก์เฉพาะ หมายถึง มัคคุเทศก์ซึ่งมีความรู้เฉพาะทางเป็นพิเศษ เช่น โบราณคดี การนำเที่ยวป่า ฯลฯ
4. มัคคุเทศก์ประจำบริษัท (contract guide) มัคคุเทศก์อิสระ (freelance guide)
5.
 - 1) มีสัญชาติไทย
 - 2) มีอายุไม่ต่ำกว่า 20 ปีบริบูรณ์
 - 3) เป็นผู้ได้รับวุฒิบัตรหรือหนังสือรับรองว่าได้ผ่านการฝึกอบรมวิชามัคคุเทศก์ตามหลักสูตรที่คณะกรรมการรับรอง
6.
 - 1) เป็นผู้เผยแพร่ภาพลักษณ์และชื่อเสียงของประเทศ
 - 2) เป็นตัวแทนและแบบอย่างวัฒนธรรมและประเพณีไทย
 - 3) ช่วยในการอนุรักษ์แหล่งท่องเที่ยว
 - 4) ประสานงานระหว่างภาครัฐบาลและเอกชน
 - 5) กระตุ้นให้นักท่องเที่ยวซื้อสินค้าและบริการเป็นการเพิ่มรายได้ให้แก่อุตสาหกรรม
 - 6) ช่วยในการพัฒนาสินค้าและบริการ เพราะเป็นผู้ที่เข้าใจความต้องการของนักท่องเที่ยว
7.
 - 1) อธิบายหรือบอกกล่าวเรื่องราวแก่นักท่องเที่ยวอย่างถูกต้อง
 - 2) รับผิดชอบงานในหน้าที่โดยคำนึงถึงประโยชน์ของนักท่องเที่ยว
 - 3) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต
8. 5 ปี นับแต่วันที่ออกใบอนุญาต
9. ต้องระวางโทษปรับไม่เกินห้าพันบาท
10. ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 6 เดือน หรือปรับไม่เกิน 5 หมื่นบาท

บทที่ 2

วิธีการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์

มัคคุเทศก์เป็นบุคลากรที่มีบทบาทสำคัญยิ่งในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทยเพราะมัคคุเทศก์เป็นผู้ที่อยู่ใกล้ชิดนักท่องเที่ยวตลอดเวลาจึงเป็นทั้งผู้เผยแพร่ภาพลักษณ์ของประเทศ และเป็นผู้ช่วยอนุรักษ์แหล่งท่องเที่ยวอีกทั้งเป็นผู้ประสานงานระหว่างภาครัฐบาลและภาคเอกชน (ฉลองศรี พิมลสมพงษ์, 2540 : 266) มัคคุเทศก์จึงต้องมีการเตรียมตัวที่ดี และสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เพื่อให้นักท่องเที่ยวประทับใจและกลับมาเที่ยวประเทศไทยอีก

การเตรียมตัวของมัคคุเทศก์

ก่อนการนำเที่ยวแต่ละครั้ง มัคคุเทศก์ต้องศึกษาเส้นทาง การเดินทาง ศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับรายการนำเที่ยว และข้อมูลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ยืนยันการใช้บริการกับผู้ผลิตผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยว (suppliers) อีกทั้งจัดเตรียมเอกสารและอุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการนำเที่ยวเพื่อที่สามารถเตรียมตัวว่าในระหว่างการนำเที่ยวควรจะทำอะไร อยากรู้อะไร และเมื่อไร

1. การศึกษาเส้นทาง การเดินทาง

มัคคุเทศก์ต้องศึกษาว่าในการนำเที่ยวแต่ละครั้ง คณะนักท่องเที่ยวใช้เส้นทางเดินทางใดได้บ้าง และเส้นทาง การเดินทางที่ใช้ใช้นั้นมีลักษณะเช่นไร เช่น เป็นถนนทางหลวง 8 เลนส์ หรือเป็นถนน bypass ยางมะตอย เป็นต้น ทั้งนี้เพราะหากมีอุปสรรคที่จะใช้เส้นทางที่วางแผนไว้ ก็สามารถเปลี่ยนไปใช้เส้นทางอื่นได้ทันท่วงที นอกจากนี้มัคคุเทศก์ต้องรู้เลขที่ของเส้นทาง รู้ระยะทางและระยะเวลาในการเดินทางระหว่างสถานที่แต่ละแห่งเพื่อที่สามารถจัดช่วงเวลาที่จะ

บรรยายข้อมูลในระหว่างการเดินทางได้อย่างเหมาะสม หากมัคคุเทศก์ไม่เคยเดินทางไปสถานที่ท่องเที่ยว นั้นก่อนการเดินทาง มัคคุเทศก์จำเป็นต้องศึกษาสอบถามกับผู้ที่มีประสบการณ์หรือจะทำการสำรวจด้วยตนเองโดยสำรวจเส้นทาง จุดแวะชมทิวทัศน์ จุดแวะพักรับประทานอาหาร และที่พักที่กำหนดไว้ในรายการนำเที่ยว

2. การศึกษารายการนำเที่ยวเพื่อเลือก

ในกรณีที่นักท่องเที่ยวต้องการซื้อรายการนำเที่ยวเพื่อเลือก (optional tour) ทุกรายละเอียดบทที่ 2.7 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจนำเที่ยว) มัคคุเทศก์จำเป็นต้องรู้จำนวนและประเภทของรายการนำเที่ยว ระยะเวลาในการเดินทาง ราคาขาย สกูลเงินในการชำระจ่าย ลักษณะเด่นและรายละเอียดของรายการนำเที่ยวแต่ละรายการ นอกจากนี้มัคคุเทศก์ต้องศึกษาล่วงหน้าว่าต้องจ่ายค่าเบี่ยเลี้ยงพิเศษให้กับคนขับรถหรือไม่ และรายการนำเที่ยวเพื่อเลือกใดที่มัคคุเทศก์สามารถขอการบริการพิเศษจากผู้ประกอบการ

*อาจารย์ประจำภาควิชาศิลปาชีพ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ในธุรกิจท่องเที่ยวได้ เช่น ในการเข้าชมการแสดงของสถานที่บันเทิง มัคคุเทศก์สามารถขอให้ทางสถานที่บันเทิงจัดป้ายต้อนรับหรือขอให้คณะนักแสดงกล่าวต้อนรับคณะนักท่องเที่ยวเป็นกรณีพิเศษ เป็นต้น

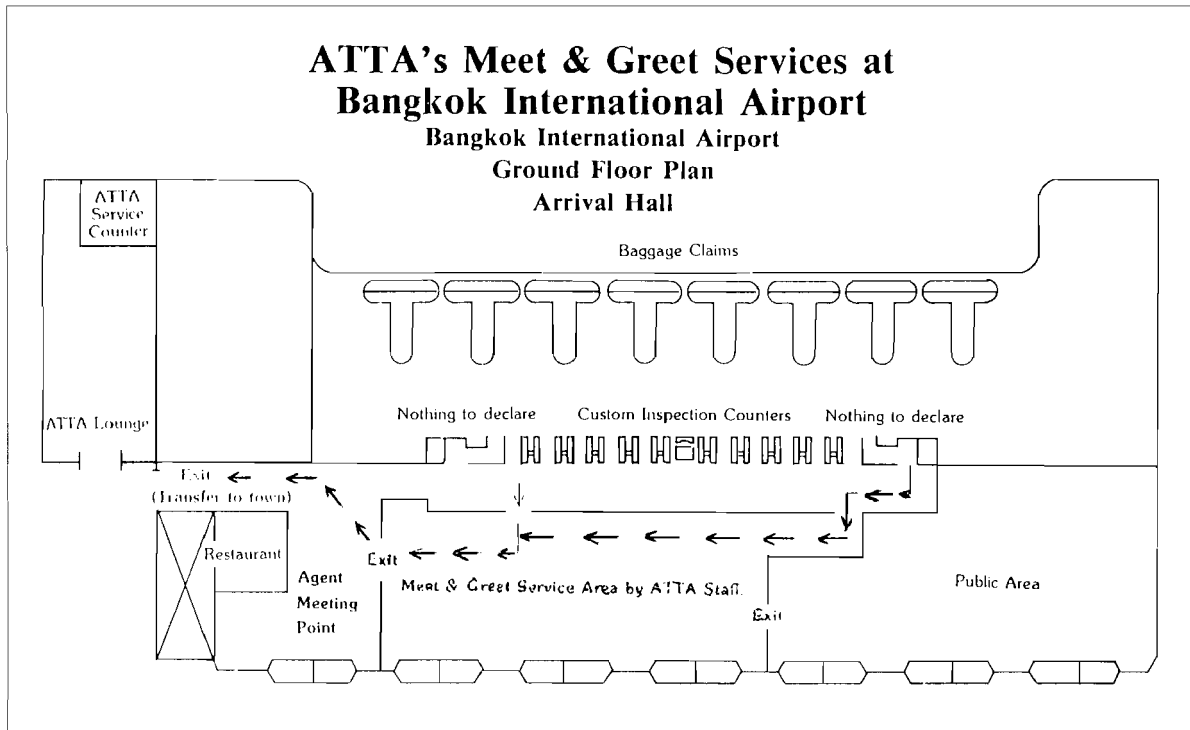
3. การติดต่อกับผู้ผลิตผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้อง
แม้ว่าหน้าที่ในการติดต่อตรงกับผู้ผลิตผลิตภัณฑ์

การท่องเที่ยวเป็นความรับผิดชอบของแผนกปฏิบัติงาน (operation) ก็ตาม มัคคุเทศก์จำเป็นต้องยืนยันการใช้บริการต่างๆด้วยตนเองอีกครั้งหนึ่งก่อนการนำเที่ยว ดังนี้

- ยืนยันวัน วันที่ เวลา จำนวนและประเภทของการบริการกับบริษัทที่จัดยานพาหนะ ที่พัก ภัตตาคาร สถานที่ท่องเที่ยว สถานที่บันเทิง ร้านขายของที่ระลึก และ บริษัทจัดนำเที่ยวที่เป็นสาขา มัคคุเทศก์ต้องยืนยันกับโรงแรม

ภาพที่ 1

บริเวณนัดพบระหว่างนักท่องเที่ยวต่างชาติและมัคคุเทศก์ในสังกัดบริษัทจัดนำเที่ยวที่เป็นสมาชิก ATTA



ให้จัดห้องพักและบริการอื่นๆ ตามที่ทางบริษัทจัดนำเที่ยวต้นสังกัดได้จองหรือกำหนดไว้ โดยมัคคุเทศก์สามารถตรวจสอบข้อมูลกับรายชื่อผู้เข้าพัก (rooming list) ที่ระบุวันเข้า - ออก ที่พัก จำนวน และประเภทห้องพัก

- ติดต่อกับสมาคม ATTA เพื่อยืนยันการเข้าไปรับนักท่องเที่ยว ณ สถานที่ที่จัดไว้ในสนามบิน

4. การศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการนำเที่ยว

มัคคุเทศก์ต้องศึกษาข้อมูลต่างๆ ที่จะนำไปใช้ในการนำเที่ยว ได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์ของประเทศไทยและของโลก สถานที่ท่องเที่ยว โรงแรม รถเช่า การปฐมพยาบาล การรักษาความปลอดภัย และประวัติของนักท่องเที่ยว

ข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์ของประเทศไทยและโลก

เมื่อนักท่องเที่ยวเดินทางไปต่างประเทศซึ่งมีความแตกต่างจากประเทศของตน ย่อมเป็นที่แน่นอนว่านักท่องเที่ยวสนใจที่จะรับรู้หรือศึกษาข้อมูลทั่วไปของประเทศนั้นๆ ได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับประวัติศาสตร์ ศาสนา วัฒนธรรม วิธีการดำรงชีวิต ลักษณะภูมิประเทศ ภูมิอากาศ ลักษณะประชากรศาสตร์ การเมืองและเศรษฐกิจ นอกจากนี้ มัคคุเทศก์ต้องรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์ของโลกเพื่อที่จะปรับตนให้ทันต่อเหตุการณ์และสามารถที่จะสร้างหรือตอบสนองทสนทนากับนักท่องเที่ยวได้ในกรณีที่นักท่องเที่ยวได้พูดคุยหรือซักถามเกี่ยวกับเหตุการณ์ของโลก

ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว

มัคคุเทศก์ควรรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวอย่างละเอียด เช่น ประวัติ ลักษณะภูมิประเทศ หรือ

ลักษณะทางสถาปัตยกรรม และความสำคัญของสถานที่นั้น มัคคุเทศก์สามารถทำให้การบรรยายข้อมูลและการนำเที่ยวน่าสนใจมากยิ่งขึ้นด้วยการเสริมข้อมูลเกี่ยวกับวัฒนธรรม วิธีการดำรงชีวิต ความเชื่อ ขนบธรรมเนียม ประเพณี งานฝีมือและอาหารของท้องถิ่น นอกจากนี้ ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวหรือจังหวัดใกล้เคียงมีความสำคัญในการนำชมได้เช่นเดียวกันเพราะจะช่วยให้นักท่องเที่ยวมีความสนใจที่จะกลับมาเยือนอีกครั้งหนึ่ง

ข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรม

เนื่องจากโรงแรมที่จัดให้กับนักท่องเที่ยวเป็นโรงแรมที่มีรูปแบบการบริการเป็นสากล มัคคุเทศก์จึงต้องศึกษากระบวนการลงทะเบียนเข้าพัก-การออกจากที่พัก (check-in check-out) การใช้สิ่งอำนวยความสะดวก และการบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมประเภทและระดับต่างๆ ซึ่งโรงแรมแต่ละประเภทและแต่ละระดับมีรูปแบบการบริการที่แตกต่างกัน

ข้อมูลเกี่ยวกับรถ

ในกรณีที่มัคคุเทศก์นำเที่ยวนักท่องเที่ยวที่เดินทางเป็นกลุ่ม (group tour) มัคคุเทศก์ต้องศึกษาประเภทของรถที่นำเที่ยว จำนวนที่นั่งบนรถ สภาพรถ อุปกรณ์ที่มีอยู่ในรถ การใช้อุปกรณ์และการซ่อมแซมอุปกรณ์เบื้องต้น ในกรณีที่มัคคุเทศก์นำเที่ยวนักท่องเที่ยวที่เดินทางโดยลำพัง (FIT) มัคคุเทศก์ต้องศึกษาราคาของการเช่ารถ ขนาดและจำนวนที่นั่งของรถ ชนิดและสภาพ อุปกรณ์ภายในรถ ทั้งนี้ เพื่อสามารถให้ข้อมูลแก่นักท่องเที่ยวเมื่อนักท่องเที่ยวต้องการเช่ารถเพื่อเดินทางโดยลำพังไปยังสถานที่ท่องเที่ยวอื่นที่นอกเหนือจากรายการนำเที่ยว



ที่ทางบริษัทได้จัดไว้

รถเช่ามีหลายประเภท ได้แก่

(พวงบุงหา ภูมิพานิช, 2539 : 269)

1. รถยนต์ส่วนบุคคลใช้รับนักท่องเที่ยว 2-3 คน ราคาของการเช่าขึ้นอยู่กับประเภทและระดับของรถ
2. รถไมโครบัสใช้รับนักท่องเที่ยวประมาณ 5-9 คน
3. รถมินิบัสใช้รับนักท่องเที่ยวประมาณ 15-25 คน
4. รถโค้ชใช้รับนักท่องเที่ยวประมาณ 30-40 คน

ข้อมูลเกี่ยวกับการปฐมพยาบาลและรักษาความปลอดภัย

เนื่องจากมัคคุเทศก์มีหน้าที่ดูแลทรัพย์สินและร่างกายของนักท่องเที่ยว มัคคุเทศก์จึงควรศึกษาวิธีการป้องกันอุบัติเหตุ อาชญากรรม และเตรียมวิธีการการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า เช่น เตรียมที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ของคุณ์และสาขาทารวจท่องเที่ยว โรงพยาบาลประจำท้องถิ่น สำนักงานการท่องเที่ยวประจำจังหวัด เป็นต้น นอกจากนี้ มัคคุเทศก์จำเป็นต้องศึกษาวิธีการปฐมพยาบาลเบื้องต้น และคุณสมบัติของยาประจำบ้านที่สามารถนำไปใช้ได้ในช่วงการเดินทาง

ข้อมูลเกี่ยวกับนักท่องเที่ยว

มัคคุเทศก์ควรศึกษาข้อมูลส่วนตัวของนักท่องเที่ยวที่จะเดินทางร่วมกับตน เช่น เชื้อชาติ เพศ อายุ สถานภาพทางครอบครัว อาชีพ สุขภาพ อาหารและยาประจำตัว นอกจากนี้ควรศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับภูมิประเทศ ประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม ศาสนา พฤติกรรมทางสังคมของนักท่องเที่ยวแต่ละเชื้อชาติ เพื่อที่เข้าใจความคิดและการแสดงออกของนักท่องเที่ยว และปฏิบัติตนไม่ขัดต่อวัฒนธรรมและความเชื่อของนักท่องเที่ยว อีกทั้งสามารถมีข้อมูลสำหรับสร้างบทสนทนาที่นักท่องเที่ยวสามารถร่วมพูดคุยด้วยได้

5. การเตรียมเอกสารและอุปกรณ์ที่ใช้ในการนำเที่ยว

เอกสารสำคัญที่มัคคุเทศก์ต้องจัดเตรียมไว้ใช้ในการนำเที่ยว มีดังต่อไปนี้

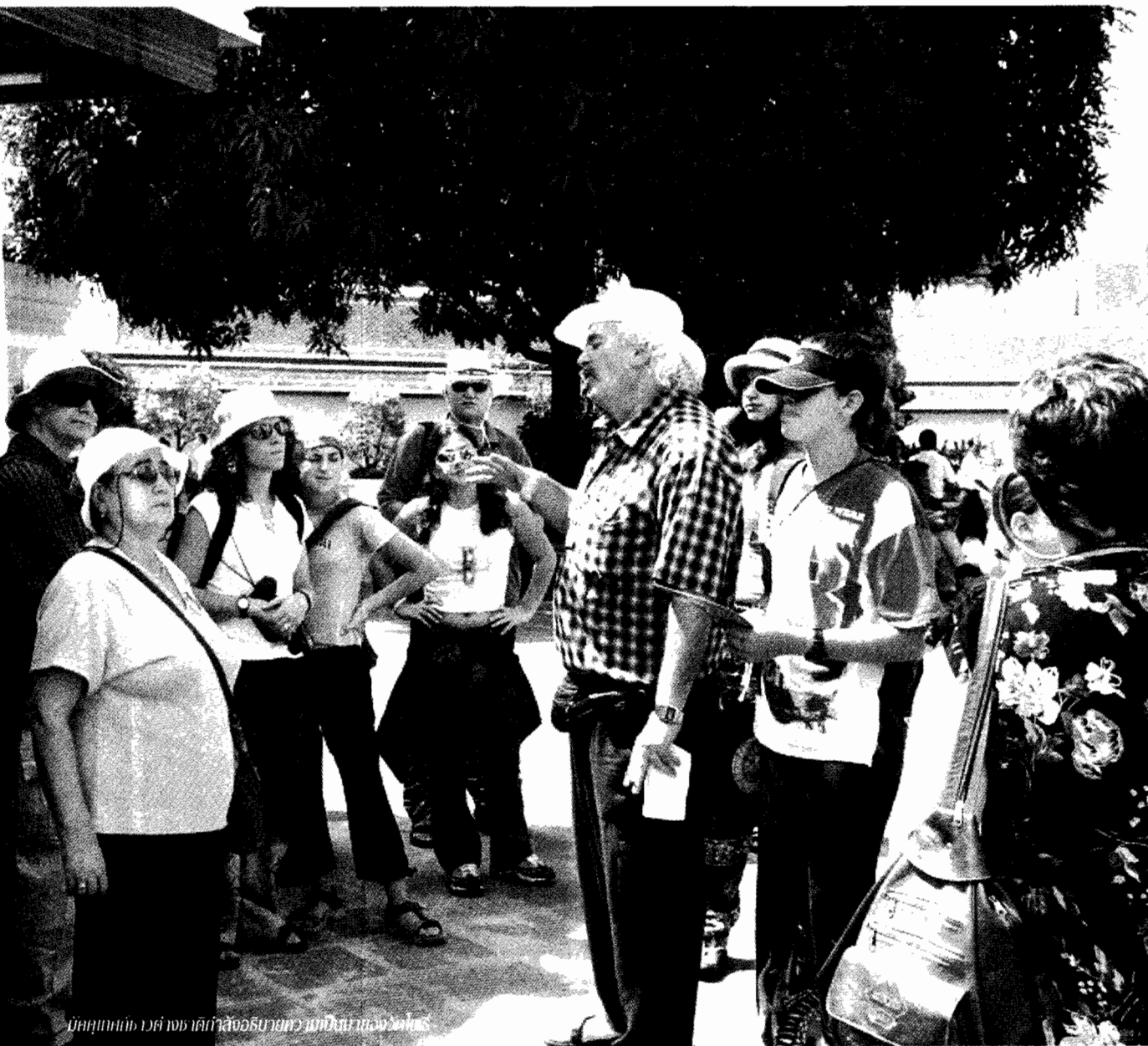
- * รายการนำเที่ยวสำหรับแจกนักท่องเที่ยว
- * แบบฟอร์มรายชื่อและข้อมูลส่วนตัวของนักท่องเที่ยว หรือรายชื่อการเข้าพักในโรงแรม (rooming list) ซึ่งเตรียมไว้สำหรับการตรวจนับจำนวนนักท่องเที่ยว การลงจำนวนกระเป๋าเดินทาง การลงทะเบียนพักและสำหรับการแจกกุญแจห้องพักตามรายชื่อ

- * ใบสั่งงาน (job order) ซึ่งแจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับ วัน เวลา สถานที่ และลักษณะของงานหรือการบริการที่จะต้องปฏิบัติ

- * ใบรายละเอียดการปฏิบัติงาน (tour file) ซึ่งจะมีหมายเลขโทรศัพท์ ที่อยู่ บุคคลที่ต้องติดต่อด่วนและรายละเอียดในการติดต่อกับผู้ประกอบการต่างๆ ได้แก่ รถเช่า ที่พัก ร้านอาหาร สถานที่บันเทิง สถานที่ท่องเที่ยว บางบริษัทอาจรวมใบสั่งงานและใบรายละเอียดการปฏิบัติงานไว้ด้วยกัน

- * สำเนาหนังสือขออนุญาตเข้าชมสถานที่ต่างๆ
- * หมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงานในจังหวัดต่างๆ ที่มัคคุเทศก์อาจจะต้องมีการติดต่อด่วนในกรณีฉุกเฉินหรือขอความช่วยเหลือ เช่น โรงพยาบาลประจำจังหวัด สถานีตำรวจ ตำรวจท่องเที่ยว สำนักงานท่องเที่ยวประจำจังหวัด สาขาบริษัทประกันภัยประจำจังหวัด เป็นต้น

- * ในบางครั้ง มัคคุเทศก์อาจต้องนำใบสำคัญแทนการชำระเงิน (voucher) ไปด้วย สำหรับการเข้าพักโรงแรมบางแห่ง



นักการตลาด วิศวกรการตลาดของธนาคารพาณิชย์

ภาพที่ 2 แบบฟอร์มรายชื่อและข้อมูลส่วนตัวของนักท่องเที่ยว



NINA TRAVEL

GUEST'S FILE NO. E03/2531

Booking Ref: 111381

Agent Code: Skyfly VIP 18/11

Tour Guide's Name : Eddie


No. of Guests: 2

Tag No.	Name	TV No.	Passport Date/Place of Issue	Birthdate Age Place	Personal Information	Additional Requests	Address	In case of Accident: Contact
1	Mr. Andrew Thomas	00551	No. 67589 London 13/02/94	26/07/60 38 yrs. London	: vegetarian : Christian : business development manager at ASIAN Resorts, Hong Kong : favorite fruit: papaya	<input type="checkbox"/> private boat trip to Kaeng Lava Cave <input type="checkbox"/> meals : vegetarian food, no garlic <input type="checkbox"/> room : double/king bed (honeymoon)	Flat G, block 6, Melody Garden Tuen Mun, NT Hong Kong	Mr. frank Thomas Tel :
2	Mrs. Elisa Thomas		No. 84275 London 02/10/94	05/01/63 35 yrs. Guildford	: vegetarian : Buddhist : allergic to garlic : fabric designer : favorite fruit: banana : favorite flowers jasmine & rose WEDDING DAY 12 NOV 98, HONG KONG			

หมายเหตุ : 1. ข้อมูลข้างต้นเป็นข้อมูลสมมติ

2. แบบฟอร์มรายชื่อและข้อมูลส่วนตัวของนักท่องเที่ยวอาจใช้แทนใบรายชื่อการเข้าพักในโรงแรมได้

ภาพที่ 3 ตัวอย่างใบสั่งงาน (job order)

	NINA TRAVEL	JOB ORDER	No. 2531
To : Mr. Eddie	Code : E03		
Booking Ref : 111381	Date of Order : 02 OCT. 98		
Service(s) : TWO-DAY TOUR : RIVER KWAI VILLAGE BY PRIVATE CAR.			
TOUR CODE : RK2			
Date & Time of Service(s) : 18 NOV. PICK UP TIME : 08:30 HRS.			
Meeting Place : AMARI WATER GATE HOTEL, BKK. : LOBBY			
No. of Guests : 2			
Name of Guests : MR. A. THOMAS & MRS. E. THOMAS			
Agent Code: SKYFLY VIP 18/11		T. Leader's Name : -	
Instructions : BOTH ARE VEGETARIANS			
: HONEYMOONERS			
: GUEST'S FILE NO. E03/2531			
: TOUR FILE NO. E03/RK2			
Job/Service Status : <input checked="" type="checkbox"/> CONFIRMED <input type="checkbox"/> CANCELLED <input type="checkbox"/> AMENDED <input type="checkbox"/> RENDERED			
Ordered by : Nong/Operation Dep 1.		Approved by : Som/Operation Dep 1	
Guide's Signature : Eddie E03			

หมายเหตุ : ข้อมูลข้างต้นเป็นข้อมูลสมมุติ

นอกจากเอกสารที่กล่าวมาข้างต้น มัคคุเทศก์จำเป็นต้องเตรียมอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการนำเที่ยว ได้แก่

- * ป้ายต้อนรับนักท่องเที่ยว
- * พวงมาลัยหรือดอกไม้สำหรับต้อนรับนักท่องเที่ยวที่สนามบิน
- * ของที่ระลึกสำหรับแจกนักท่องเที่ยว
- * ป้ายชื่อและริบบิ้นสำหรับติดประเป่าเดินทางของนักท่องเที่ยว เพื่อความสะดวกในการนำกระเป๋าส่งไปตามห้องพักต่างๆ ได้ถูกต้องและรวดเร็ว
- * โทรศัพท์มือถือและเครื่องขยายเสียงเคลื่อนที่สำหรับใช้บรรยายที่สถานที่ท่องเที่ยวที่มีพื้นที่โล่งและกว้าง

การปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์

ก่อนการนำเที่ยว มัคคุเทศก์ต้องไปรับใบสั่งงาน (job order) กับบริษัทจัดนำเที่ยวต้นสังกัดอย่างน้อย 5 วัน ก่อนปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อจะได้มีเวลาศึกษาข้อมูล เตรียมตัว เตรียมเอกสาร อุปกรณ์และเตรียมวิธีการแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้ในระหว่างการนำเที่ยว มัคคุเทศก์ที่นำเที่ยวนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีหน้าที่ 6 ประการ คือ การรับเข้าที่สนามบิน การนำเข้าที่พัก การนำชมสถานที่ท่องเที่ยว การดูแลเรื่องอาหารและความปลอดภัย การยืนยันสำรองที่นั่งบนเครื่องบิน และการส่งออกที่สนามบิน ตามรายละเอียดดังนี้

1. การรับเข้าที่สนามบิน (Transfer in)

1.1 มัคคุเทศก์ต้องทำหนังสือแจ้งขอใช้บริการของสมาคมไทยธุรกิจการท่องเที่ยว (ATTA) ล่วงหน้าก่อนที่นักท่องเที่ยวจะมาถึง 72 ชั่วโมง

1.2 มัคคุเทศก์ควรสอบถามเวลาแน่นอนที่มาถึงของเที่ยวบินและรายชื่อนักท่องเที่ยวที่มากับเที่ยวบินนั้นเพื่อตรวจสอบดูว่านักท่องเที่ยวเดินทางมาครบหรือพลาดเครื่องบินหรือไม่



1.3 ก่อนไปรับนักท่องเที่ยว มัคคุเทศก์ควรนำเอกสารและอุปกรณ์ที่ใช้ในการรับเข้าติดตัวไปด้วย ได้แก่ รายการนำเที่ยว ข้อมูลของนักท่องเที่ยว บ้ายหรือเข็มกลัดติดเสื้อ พวงมาลัย ดอกไม้ ตัวอย่างธนบัตร บัตรลงทะเบียนโรงแรม รายชื่อการเข้าพักที่พักร (Rooming List) แผ่นป้ายชื่อบริษัทหรือแผ่นป้ายต้อนรับคณะนักท่องเที่ยว

1.4 ที่ท่าอากาศยาน มัคคุเทศก์จะไปรอรับนักท่องเที่ยวที่ห้องพักรที่จัดไว้ ซึ่งเจ้าหน้าที่ของสมาคม ATTA จะนำนักท่องเที่ยวมาส่งให้

1.5 มัคคุเทศก์ควรกล่าวทักทาย ต้อนรับ และกล่าวแนะนำตัวกับนักท่องเที่ยว พร้อมกับเก็บใบสำคัญแทนการชำระเงิน (voucher) ซึ่งบริษัทจัดนำเที่ยวที่ต่างประเทศ จะกำหนดลักษณะและขอบเขตของการบริการในใบสำคัญแทนการชำระเงินนี้ โดยส่วนใหญ่ ใบสำคัญแทนการชำระเงินประกอบด้วยสำเนา 3 ฉบับ สำหรับบริษัทจัดนำเที่ยวที่ต่างประเทศ 1 ฉบับ บริษัทจัดนำเที่ยวในประเทศไทย 1 ฉบับและสำหรับนักท่องเที่ยว 1 ฉบับ นักท่องเที่ยวจะมอบใบสำคัญแทนการชำระเงินให้แก่มัคคุเทศก์เมื่อมาถึงประเทศไทย และมัคคุเทศก์จะนำส่งให้กับบริษัทจัดนำเที่ยวต้นสังกัดอีกต่อหนึ่ง บริษัทจัดนำเที่ยวที่ประเทศไทย จะรวบรวมใบสำคัญแทนการชำระเงินที่ได้จากนักท่องเที่ยวส่งกลับไปยังบริษัทจัดนำเที่ยวที่ต่างประเทศเพื่อเป็นหลักฐานในการเก็บเงินค่าบริการ หากนักท่องเที่ยวทำใบสำคัญแทนการชำระเงินหาย มัคคุเทศก์ต้องแจ้งแผนกปฏิบัติการ (operation) ของบริษัทต้นสังกัดเพื่อให้ทางบริษัททำใบแทนและให้นักท่องเที่ยวลงนามรับรองว่าได้ใช้บริการของบริษัทตามที่ได้ตกลงกันไว้ ในกรณีที่นักท่องเที่ยวเดินทางกันมาเป็นกลุ่ม (group tour) และมีผู้ดูแลหรือหัวหน้าทัวร์ (tour leader) เดินทางมาด้วย มัคคุเทศก์ต้อง



มัคคุเทศก์กำลังนำเที่ยวชมสวนสัตว์กับนักท่องเที่ยวบนเรือ

แนะนำตนเองกับหัวหน้าทัวร์ซึ่งจะทำหน้าที่รวบรวมใบสำคัญแทนการชำระเงินให้แก่มัคคุเทศก์ นอกจากนี้มัคคุเทศก์ควรถามจำนวนนักท่องเที่ยวเพื่อเตรียมรถเข็นมารับกระเป๋าเดินทาง

1.6 ก่อนออกจากท่าอากาศยาน มัคคุเทศก์ต้องตรวจสอบจำนวนกระเป๋าเดินทาง เอกสารการเดินทางและทรัพย์สินมีค่าของนักท่องเที่ยวว่าครบหรือไม่ เมื่อรถเริ่มเคลื่อนออกจากท่าอากาศยาน มัคคุเทศก์ควรแจกรายการนำเที่ยวและให้ข้อมูลเบื้องต้นแก่นักท่องเที่ยว ดังนี้

- ชื่อของมัคคุเทศก์ (ชื่อที่นักท่องเที่ยวเรียกได้ง่ายและถูกต้อง)


- ชื่อคนขับรถและผู้ช่วยคนขับ (ถ้ามี)
- ระยะทางจากสนามบินไปโรงแรม ที่พัก และระยะเวลาในการเดินทาง
- เวลาท้องถิ่น และความแตกต่างกับเวลาในประเทศของนักท่องเที่ยว
- ภูมิอากาศ ฤดูกาล อุณหภูมิ และข้อควรระวังในการแต่งกาย
- ระบบเงินตรา และการแลกเปลี่ยนเงินตราระหว่างประเทศ
- ประเภทและสุขอนามัยของอาหารและเครื่องดื่ม
- วิธีการป้องกันอาชญากรรมและอุบัติเหตุ

ภาพที่ 4 ตัวอย่างใบสำคัญแทนการชำระเงิน

Passenger's Copy

Tour Voucher

TV.No. 00551

<p>Supplier's/Agent's Name Nina Travel Co. Ltd.</p> <p>Address: 25/18 Wireless Rd., Bkk. Thailand. Tel: 2568577-81 Fax: 2568582</p>	<p>Service(s) Required : TWO-DAY TOUR : RIVER KWAI VILLAGE BY PRIVATE CAR. Date & Time of Service(s) : 18 NOV. PICK UP TIME: 08:30 HRS. AT AMARI WATERGATE HOTEL, BKK.</p> <p>No. of Guests : TWO Name of Guests : MR. A. THOMAS & MRS. E. THOMAS</p>
<p> SKYFLY</p> <p>Skyfly Travel Co.Ltd. 5th Floor, SunYuen Bldg. Yuen Long, NT., Hong Kong</p>	<p>Booked by : LINDA MIAW Date: 28 OCT. 98</p> <p>Remarks : BOOKING REF. 11381</p> <p>New Status : <input checked="" type="checkbox"/> CONFIRMED <input type="checkbox"/> CANCELLED <input type="checkbox"/> AMENDED</p> <p>Payment : PLS BILL SKYFLY TRAVEL CO. LTD.</p> <p>Authorized Signature :</p>

หมายเหตุ : ข้อมูลข้างต้นเป็นข้อมูลสมมติ

1.7 ขณะที่น่านักท่องเที่ยวเข้าสู่อำเภอเมือง หรือที่พัก มัคคุเทศก์ควรให้ข้อมูลต่อไปนี้

- ค่าเสตมป์ส่งจดหมายและสถานที่สำหรับส่งไปรษณีย์โทรเลข
- อัตราค่าบริการการใช้โทรศัพท์
- รถประจำทาง รถแท็กซี่ และรถรับจ้างอื่น ๆ
- กิจกรรมการท่องเที่ยวที่น่าสนใจ เช่น การเล่นกีฬา การช้อปปิ้ง เป็นต้น
- ชื่อโรงแรมที่พัก ทำเลที่ตั้งและสิ่งดึงดูดใจนักท่องเที่ยว (tourist attraction) ที่อยู่ใกล้กับโรงแรม
- ตารางการนำเที่ยวของช่วงเวลาหรือวันต่อไป
- สถานที่และเวลานัดพบสำหรับการนำเที่ยวช่วงต่อไป

2. การนำเข้าพัก

มัคคุเทศก์จะต้องตรวจสอบกับโรงแรมก่อนรับนักท่องเที่ยวว่าห้องพักที่สำรองไว้เรียบร้อยหรือไม่ และเมื่อถึงโรงแรม มัคคุเทศก์ต้องติดต่อพนักงานประสานงานฝ่ายท่องเที่ยว (tour co-ordinator) ของโรงแรมที่จะช่วยในการจัดการเข้าพัก (check in) บางโรงแรมอาจให้มัคคุเทศก์ช่วยกรอกใบลงทะเบียนเข้าพัก (registration form) แต่บางโรงแรมอาจมีบัญชีรายชื่อห้องพัก (rooming list) และสามารถทำการลงทะเบียนล่วงหน้าให้ (pre-register) มัคคุเทศก์ควรแนะนำสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ของโรงแรมและข้อมูลอื่นๆ ที่จำเป็น เช่น หมายเลขห้องพักของมัคคุเทศก์ ใครพักอยู่ใกล้กับใคร ห้องอาหาร การเก็บกุญแจ การฝากทรัพย์สินมีค่าไว้กับตู้নিরภัยของโรงแรม เป็นต้น นอกจากนี้ มัคคุเทศก์ต้องยืนยันสถานที่และเวลานัดพบสำหรับการนำเที่ยวช่วงต่อไป

3. การนำชมสถานที่ท่องเที่ยว

มัคคุเทศก์ควรตรวจสอบสภาพของรถ เตรียมอุปกรณ์เอกสารที่จะใช้ระหว่างการเดินทาง และไปถึงโรงแรมก่อนเวลานัดหมาย ในกรณีที่นักท่องเที่ยวเดินทางเป็นกลุ่ม (group tour) มัคคุเทศก์จะต้องไปพบกับผู้ดูแลหรือหัวหน้าทัวร์ทันทีที่ไปถึงโรงแรมเพื่อจะได้ปรึกษาเรื่องการวางแผนเส้นทางการเดินทาง และตรวจสอบก่อนว่าสถานที่ที่ไปชมเปิดเข้าชมหรือไม่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเข้าชมในวันหยุด เมื่อออกเดินทาง มัคคุเทศก์ต้องตรวจสอบจำนวนนักท่องเที่ยวให้ครบทุกครั้งที่มีการขึ้นหรือลงจากรถ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ บนรถ อาหาร เครื่องดื่มและการซื้อของที่ระลึก มัคคุเทศก์ควรให้มีการหยุดพักระหว่างการเดินทางเพื่อเปลี่ยนอิริยาบถ เข้าห้องน้ำหรือถ่ายรูปที่จุดชมวิว ในการนำชมสถานที่ท่องเที่ยว มัคคุเทศก์ควรเลือกจุดชมที่ดีในการบรรยาย ชี้แจงข้อปฏิบัติต่างๆ ในการชมสถานที่ เตือนมิให้นักท่องเที่ยวสัมผัสสิ่งของ รักษาเวลาในการเดินทางและการแวะชม และสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่งในการนำเที่ยว คือ

มัคคุเทศก์จะต้องนำนักท่องเที่ยวชมสถานที่และร่วมทำกิจกรรมทางการท่องเที่ยวต่างๆ ให้ครบตามรายการที่กำหนดในแต่ละวัน บางบริษัทมีกฎระเบียบให้มัคคุเทศก์พักงานหรือลาออกในกรณีที่มัคคุเทศก์ผิดพลาดไม่สามารถนำนักท่องเที่ยวเที่ยวชมสถานที่ต่างๆ ตามรายการที่กำหนดได้

4. การดูแลเรื่องอาหารและความปลอดภัย

มัคคุเทศก์ควรศึกษาล่วงหน้าว่านักท่องเที่ยวแต่ละชาติชอบรับประทานอาหารประเภทและรสชาติใด นักท่องเที่ยวคนใดที่แพ้อาหารชนิดใด และนักท่องเที่ยวคนใดที่ไม่รับประทานเนื้อสัตว์ การจัดหาอาหารได้อย่างเหมาะสมและถูกสุขลักษณะจะทำให้นักท่องเที่ยวประทับใจการเดินทางได้มากยิ่งขึ้น นอกจากเรื่องอาหาร มัคคุเทศก์ต้องดูแลความปลอดภัยทางร่างกายและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว โดยแนะนำหรือเตือนให้มีการระมัดระวังและป้องกันมิจฉาชีพและการฉ้อโกง



5. การยืนยันสำรองที่นั่งบนเครื่องบิน

มัคคุเทศก์มีหน้าที่ยืนยันสำรองที่นั่งบนเครื่องบิน (reconfirmation) ให้แก่นักท่องเที่ยวที่จะเดินทางไปยังจุดหมายปลายทางอื่น มัคคุเทศก์ต้องยืนยันที่นั่งอย่างน้อยล่วงหน้า 72 ชม. ก่อนวันเดินทาง โดยโทรศัพท์ไปยังแผนกสำรองที่นั่ง (Reservation) ของสายการบินนั้นๆ พร้อมทั้งแจ้งชื่อของนักท่องเที่ยว และรายละเอียดต่างๆ เช่น เที่ยวบิน สายการบิน เวลาของการเดินทาง ประเภทของที่นั่ง เป็นต้น

6. การส่งออกที่สนามบิน

ในการคืนห้องพัก (check out) ก่อนการส่งออกที่สนามบิน (transfer out) มัคคุเทศก์ต้องตรวจสอบว่านักท่องเที่ยวมีค่าใช้จ่ายที่ค้างจ่ายหรือไม่ (extra bill) และตรวจสอบจำนวน กระเป๋าเดินทาง รวบรวมพาสปอร์ต ตรวจสอบบัตรโดยสารเครื่องบินและเอกสารการเดินทางทั้งหมด มัคคุเทศก์ควรนำนักท่องเที่ยวไปถึงสนามบินอย่างน้อย 2 ชั่วโมงก่อนออกเดินทางและนำเอกสารการเดินทางทั้งหมดรวมทั้งภาษีสนามบิน (airport Tax) มาลงทะเบียนที่เคาน์เตอร์สายการบิน มัคคุเทศก์จะต้องดูแลนักท่องเที่ยวในด้านความสะดวกสบายและแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้น ณ สนามบิน จนกระทั่งนักท่องเที่ยวออกจากสนามบินเพื่อเดินทางไปยังจุดหมายปลายทางอื่นต่อไป

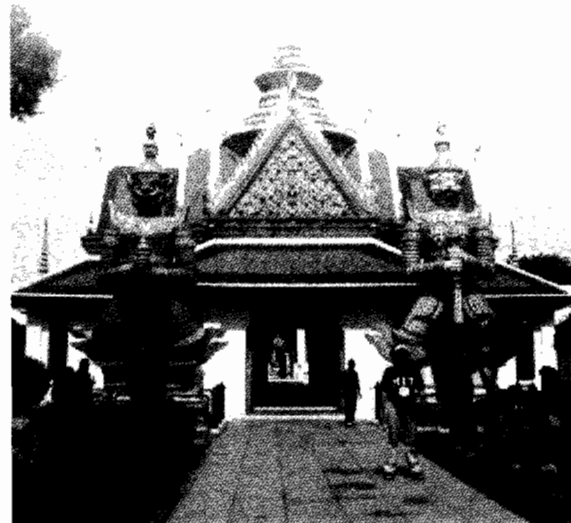
การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า

การท่องเที่ยวเป็นการเดินทางจากภูมิสำเนาเดิมไปยังสถานที่อื่นเป็นเวลาชั่วคราว ซึ่งย่อมเป็นการเปลี่ยนแปลงชีวิตประจำวันของนักท่องเที่ยวในช่วงระยะเวลาหนึ่ง และเป็นโอกาสที่นักท่องเที่ยวได้พบสังคมและวัฒนธรรมที่

แตกต่างไปจากสังคมของตน ดังนั้น สถานที่ ชีวิตประจำวัน และสังคมที่เปลี่ยนไปในช่วงเวลาชั่วคราวนี้อาจก่อให้เกิดปัญหาที่ไม่ได้คาดคิดในระหว่างการเดินทางได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเดินทางไปยังสถานที่ที่ไกลจากภูมิสำเนาเดิม มัคคุเทศก์จึงจำเป็นต้องหาวิธีการแก้ไขปัญหาไว้ล่วงหน้าไม่ว่าปัญหานั้นจะเกิดขึ้นหรือไม่ก็ตาม ปัญหาที่มักเกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติอาจแบ่งออกเป็น 4 ประเด็น คือ

1. ปัญหาเกี่ยวกับสุขภาพและชีวิต
2. ปัญหาเกี่ยวกับที่พัก
3. ปัญหาเกี่ยวกับยานพาหนะและอุบัติเหตุ และ
4. ปัญหาเกี่ยวกับหลงทางและของหาย

ตัวอย่างปัญหาและแนวทางการแก้ไขต่อไปนี้เป็นเพียงแนวทางหนึ่งในการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ ซึ่งในความเป็นจริงมัคคุเทศก์แต่ละคนอาจมีวิธีการที่แตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับกลุ่มคน สถานที่และเวลา



ปัญหาเกี่ยวกับสุขภาพและชีวิต

มัคคุเทศก์ควรให้ข้อมูลและคำแนะนำเกี่ยวกับอาหาร น้ำดื่มและอากาศของประเทศไทยเพื่อป้องกันโรคอาหารเป็นพิษ ไข้หวัด ท้องผูก นอกจากนี้มัคคุเทศก์ควรมีความรู้เกี่ยวกับการปฐมพยาบาลเบื้องต้นและศึกษาว่านักท่องเที่ยวแพ้ยามีโรคประจำตัวอะไรบ้าง โดยส่วนใหญ่แล้วนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติจะนำยาของตนติดตัวไปด้วยเมื่อเดินทางและจะใช้ยาที่แพทย์สั่งให้เท่านั้น อย่างไรก็ตามมัคคุเทศก์ควรนำเครื่องปฐมพยาบาลเบื้องต้นและยาทั่วไปสำหรับกรณีฉุกเฉิน หากนักท่องเที่ยวมีอาการป่วยรุนแรงมัคคุเทศก์ควรนำนักท่องเที่ยวส่งโรงพยาบาล และให้ญาติหรือเพื่อนเฝ้าอาการ หากต้องมีการย้ายไปยังโรงพยาบาลอื่น มัคคุเทศก์ต้องจัดหายานพาหนะสำหรับการเคลื่อนย้ายติดต่อบริษัทจัดนำเที่ยวต้นสังกัดของตนเพื่อปรึกษาหาวิธีการแก้ไขปัญหา ติดต่อบริษัทประกันภัยหรือบริษัทประกันสุขภาพและชีวิตของนักท่องเที่ยวในกรณีของบริษัทนั้นมีสำนักงานหรือสาขาที่ประเทศไทย และ/หรือมัคคุเทศก์ต้องติดต่อให้โรงพยาบาลออกใบรับรองแพทย์และใบเสร็จรับเงินที่เป็นภาษาอังกฤษส่งไปให้กับญาติของนักท่องเที่ยวเพื่อจะได้ทำเรื่องเบิกค่ารักษาพยาบาลหรือค่าประกันชีวิตจากบริษัทประกันภัยที่ต่างประเทศ ซึ่งจะชำระเงินค่ารักษาพยาบาลหรือค่าประกันตามสกุลเงินของนักท่องเที่ยว (วีเชียร์ ทวินันท์, สัมภาษณ์)

ในกรณีที่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเสียชีวิตในประเทศไทยมัคคุเทศก์ต้องรีบแจ้งตำรวจท่องเที่ยวหรือตำรวจท้องที่เพื่อทำการชันสูตรศพ ทำเรื่องขอเอกสารต่างๆเป็นภาษาอังกฤษเพื่อให้ญาติของผู้ตายทำเรื่องเบิกค่าประกันชีวิตจากบริษัทประกันภัยที่ต่างประเทศได้ นอกจากนี้ มัคคุเทศก์ต้องแจ้งสถานทูตหรือกงสุลประเทศของผู้ตายเพื่อให้ติดต่อญาติและ

รายงานเหตุการณ์ให้บริษัทจัดนำเที่ยวต้นสังกัดรับรู้เพื่อให้ทางบริษัทติดต่อไปยังบริษัทจัดนำเที่ยวหรือตัวแทนที่ประเทศของผู้ตาย และให้ทางบริษัทที่ต่างประเทศได้ปรึกษากับญาติของผู้ตายเกี่ยวกับการจัดการศพ

ปัญหาเกี่ยวกับที่พัก

ก่อนที่จะเดินทาง มัคคุเทศก์ต้องตรวจสอบกับทางโรงแรมที่จองไว้ทุกแห่งว่าได้จำนวนและประเภทห้องพักตามที่จองไว้หรือไม่ แต่ในบางครั้ง มัคคุเทศก์อาจไม่ได้ห้องพักครบตามจำนวนที่จองไว้เนื่องจากเมืองมาจากลูกค้าประจำของโรงแรมได้ยึดเวลาการพักออกไปอีกและโรงแรมตัดสินใจที่จะรักษาลูกค้าเก่าไว้ มัคคุเทศก์สามารถแก้ไขปัญหานี้ได้หลายวิธี เช่น สละห้องพักของตนให้กับนักท่องเที่ยวหรือให้โรงแรมที่ผิดสัญญาติดต่อหาโรงแรมใหม่ที่อยู่ในระดับเดียวกัน ในกรณีที่นักท่องเที่ยวไม่สามารถพักอยู่โรงแรมเดียวกันได้ ให้กระจายนักท่องเที่ยวพักตามโรงแรมต่างๆ ที่อยู่ในระดับเดียวกันและอยู่บริเวณใกล้เคียงกันเพื่อมัคคุเทศก์สามารถรับนักท่องเที่ยวได้สะดวกในวันรุ่งขึ้น

ปัญหาเกี่ยวกับยานพาหนะและอุบัติเหตุ

ในการนำเที่ยวนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มัคคุเทศก์มักจะเผชิญปัญหาเครื่องบินล่าช้า รถนำเที่ยว (coach) เสียยางแตก หรือ เครื่องปรับอากาศไม่ทำงาน และอุบัติเหตุทางรถยนต์ แนวทางในการแก้ไขปัญหาแตกต่างกันไปตามสถานการณ์ ดังนี้

* เครื่องบินล่าช้า *

ก่อนที่มัคคุเทศก์จะไปรอรับหรือไปส่งนักท่องเที่ยวที่สนามบิน มัคคุเทศก์ต้องโทรศัพท์ไปที่สนามบินเพื่อตรวจ

สอบเวลาของเครื่องบิน หากเครื่องบินมาถึงหรือออกจาก สนามบินล่าช้า มัคคุเทศก์ต้องติดต่อไปยังบริษัทจัดนำเที่ยว ด่วนสั่งกักเพื่อให้ทางบริษัทเปลี่ยนแปลงรายการนำเที่ยว และติดต่อเลื่อนเวลานัดหมายหรือเปลี่ยนเวลาการจองกับ บริษัทรถ โรงแรม ภัตตาคาร สถานที่ท่องเที่ยวและสถานที่ บ้านเที่ยงต่างๆ ในกรณีที่มัคคุเทศก์นำนักท่องเที่ยวมาส่งที่ สนามบินและทำการลงทะเบียนที่นั่งแล้ว แต่เครื่องบิน ออกล่าช้าไม่ว่าจะเนื่องจากสภาพแปรปรวนทางอากาศ เครื่องยนต์ขัดข้อง เครื่องคอมพิวเตอร์ของสนามบินไม่ ทำงานหรือเจ้าหน้าที่ของสนามบินทำการประท้วง การดูแล ความสะดวกสบายของนักท่องเที่ยวจะเป็นความรับผิดชอบ ของสายการบินนั้น มัคคุเทศก์ต้องจัดที่ให้นักท่องเที่ยว รออยู่ที่เดียวกัน และสอบถามกับเจ้าหน้าที่ของสายการ บินนั้นว่าทางสายการบินมีการจัดการดูแลนักท่องเที่ยว อย่างไรบ้าง เช่น การจัดห้องรอ การจัดอาหารและเครื่องดื่ม ในกรณีที่เครื่องบินล่าช้าเกิน 3 ชั่วโมง และการจัดห้องพัก ให้อาศัยโดยไม่ได้ค่าใช้จ่ายในกรณีที่เครื่องบินล่าช้าเกิน 8 ชั่วโมง เป็นต้น

*** รถนำเที่ยวเสียหรืออย่างแตก ***

เมื่อรถเสีย ยางแตก หรือ เครื่องปรับอากาศไม่ทำงาน มัคคุเทศก์ควรสอบถามกับคนขับรถว่าสามารถซ่อมรถเองได้ หรือไม่และใช้เวลานานเท่าใด หากคนขับสามารถซ่อมรถ เองได้และใช้เวลาไม่นาน มัคคุเทศก์อาจชักชวนนักท่องเที่ยวให้ลงจากรถ ถ่ายรูปและชมทัศนียภาพรอบด้านเพื่อ เปลี่ยนอิริยาบถ และในขณะเดียวกัน มัคคุเทศก์ควรบริการ เครื่องดื่มและอาหารว่างเพื่อไม่ให้นักท่องเที่ยวรู้สึกเบื่อหน่าย ในกรณีที่รถเสียไกลจากตัวเมืองหรือคนขับรถไม่สามารถ ซ่อมรถเองได้ มัคคุเทศก์ต้องโทรศัพท์แจ้งร้านอาหาร สถานที่ท่องเที่ยว หรือโรงแรมที่ได้นัดหมายกันไว้ เพื่อป้องกันไม่



ให้ผู้ประกอบการเหล่านี้นยกเลิกการนัดหมาย มัคคุเทศก์อาจ ขอความช่วยเหลือจากโรงแรมหรือผู้ประกอบการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องให้ช่วยจัดหารถมารับนักท่องเที่ยวได้

*** อุบัติเหตุระหว่างการเดินทาง ***

เมื่อเกิดอุบัติเหตุระหว่างการเดินทาง มัคคุเทศก์ต้อง ตรวจสอบทันทีว่ามีผู้บาดเจ็บหรือไม่

1. กรณีที่ไม่มีผู้บาดเจ็บ มัคคุเทศก์ต้องตรวจสอบว่า ยานพาหนะนั้นสามารถนำนักท่องเที่ยวเดินทางต่อไป ได้หรือไม่ ถ้าไม่ได้ มัคคุเทศก์ต้องโทรศัพท์ไปยังบริษัท ด่วนสั่งกักเพื่อรายงานความเสียหายและขอให้ทางบริษัทฯ ช่วยติดต่อกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่อยู่ใกล้สถานที่เกิด อุบัติเหตุจัดหายานพาหนะให้

2. ในกรณีที่มีผู้บาดเจ็บ มัคคุเทศก์ต้องนำผู้บาดเจ็บ ส่งโรงพยาบาลทันที หากไม่สามารถนำส่งผู้บาดเจ็บได้



ทันท่วงที หรือ โรงพยาบาลนั้นอยู่ไกลจากสถานที่เกิดอุบัติเหตุ มัคคุเทศก์และนักท่องเที่ยวที่มีความรู้ทางด้าน การปฐมพยาบาล ต้องให้การปฐมพยาบาลขั้นต้นแก่ผู้บาดเจ็บ ในขณะที่เดียวกัน ต้องโทรศัพท์แจ้งตำรวจท่องเที่ยวหรือตำรวจท่องเที่ยวที่อยู่ใกล้ที่สุด เพื่อจัดหายานพาหนะ นางพยาบาลและหมอมารับผู้บาดเจ็บ

ปัญหาเกี่ยวกับการหลงทางและของหาย

มัคคุเทศก์ควรหาวิธีป้องกันปัญหาเกี่ยวกับการหลงทางและของหายด้วยการให้ผู้นำเที่ยว (tour leader) ของนักท่องเที่ยวเก็บเอกสารการเดินทางไว้ ในกรณีที่เป็น การนำเที่ยวเพื่อเลือกหรือนักท่องเที่ยวที่เดินทางโดย ส่วนตัว (FIT) ไม่มีผู้ผู้นำเที่ยว มัคคุเทศก์ควรเตือนนักท่องเที่ยวให้ระวังทรัพย์สินและให้จดรายละเอียดข้อมูลของ

เอกสารการเดินทางและการเงิน อย่างไรก็ตาม ปัญหาเหล่านี้มักเกิดขึ้นอยู่เสมอ มัคคุเทศก์จึงต้องมีวิธีการแก้ไข ปัญหาล่วงหน้าก่อนที่จะเผชิญปัญหาจริง

* นักท่องเที่ยวหลงทางหรือไม่ปรากฏตัว *

ถ้านักท่องเที่ยวบางคนยังไม่ปรากฏตัวเมื่อถึงเวลานัดหมาย มัคคุเทศก์ควรรออยู่บริเวณนั้นสักครู่ (ไม่เกิน 15 นาที) หลังจากนั้นอาจตามหานักท่องเที่ยวในบริเวณใกล้เคียง โดยให้นักท่องเที่ยวคนอื่น ๆ รวมกลุ่มและรออยู่บริเวณที่นัดหมาย หากไม่พบนักท่องเที่ยวที่หายไป มัคคุเทศก์ควรโทรศัพท์แจ้งบริษัทจัดนำเที่ยวต้นสังกัด เพราะนักท่องเที่ยวที่หลงทางอาจโทรศัพท์แจ้งเหตุฉุกเฉินกับทางบริษัทฯ ได้ ถ้ามัคคุเทศก์ยังไม่พบนักท่องเที่ยวที่หลงทางและจำเป็นต้องนำคณะท่องเที่ยวเดินทางต่อไป มัคคุเทศก์อาจให้ผู้ช่วยมัคคุเทศก์หรือผู้นำเที่ยวอยู่ ณ สถานที่นัดหมายเดิมเพื่อตามหานักท่องเที่ยวที่หลงทาง แต่ในกรณีที่ไม่มีผู้ช่วยหรือผู้นำเที่ยวเดินทางมาด้วย มัคคุเทศก์ต้องติดต่อกับเจ้าหน้าที่ของสถานที่นัดหมายเดิมเพื่อแจ้งหมายเลขโทรศัพท์ของตนหรือหมายเลขโทรศัพท์ของสถานที่ที่จะแวะชมถัดไป เพราะนักท่องเที่ยวที่หลงทางอาจย้อนกลับมายังสถานที่ที่นัดหมายเดิมได้ หากคณะท่องเที่ยวได้เดินทางไปแล้วช่วงเวลาหนึ่ง มัคคุเทศก์ยังไม่ได้รับข้อมูลจากนักท่องเที่ยวที่หายไป มัคคุเทศก์ต้องแจ้งตำรวจท่องเที่ยวหรือตำรวจท่องเที่ยวทันที

* เอกสารการเงินของนักท่องเที่ยวหาย *

เมื่อนักท่องเที่ยวทำเช็คเดินทางหรือบัตรเครดิตหาย มัคคุเทศก์ต้องช่วยตรวจสอบตามสถานที่ที่คาดว่าได้มีการใช้เอกสารเหล่านี้ครั้งล่าสุด และแจ้งธนาคารหรือสาขาธนาคารที่ออกเอกสารทางการเงินนั้นเพื่ออายัดเช็คหรือบัตรเครดิต ในกรณีที่เช็ค ธนาคารสามารถออกเช็คใหม่



ให้ได้แต่ไม่สามารถออกบัตรเครดิตให้ใหม่ นักท่องเที่ยวจะต้องกลับไปทำบัตรเครดิตใหม่ที่ประเทศของตน

* หนังสือเดินทางหาย *

เมื่อนักท่องเที่ยวทำหนังสือเดินทางหาย มัคคุเทศก์ต้องช่วยตรวจสอบตามสถานที่ที่ได้เดินทางผ่านมา แล้วแจ้งตำรวจท้องที่ และนำใบแจ้งความไปที่สถานทูต หรือสถานกงสุลประเทศของนักท่องเที่ยวเพื่อขอทำหนังสือเดินทางใหม่ ทั้งนี้ นักท่องเที่ยวจะต้องมีข้อมูลเกี่ยวกับเลขที่หนังสือเดินทางวันที่ออกหนังสือเดินทาง สถานที่ ออกหนังสือเดินทางและมีรูปภาพสำหรับทำหนังสือเดินทาง

* บัตรโดยสารเครื่องบินหาย*

เมื่อผู้นำเที่ยวหรือนักท่องเที่ยวทำบัตรโดยสารหาย มัคคุเทศก์ต้องช่วยติดต่อกับบริษัทสายการบินเพื่ออายัดบัตรนั้น และต้องแจ้งหมายเลขบัตรโดยสารและข้อมูลส่วนตัวของนักท่องเที่ยวเพื่อให้ทางสายการบินออกบัตรหรือใบแทนให้ใหม่

ปัญหาที่มัคคุเทศก์เผชิญระหว่างการเดินทางแต่ละครั้งนั้นแตกต่างกันไปซึ่งในบางครั้งก็ไม่สามารถคาดการณ์ได้ มัคคุเทศก์จึงต้องมีการเตรียมตัวที่ดีอยู่เสมอ การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับมัคคุเทศก์ผู้อื่นเป็นหนทางหนึ่งที่จะช่วยให้มัคคุเทศก์ได้เรียนรู้ประสบการณ์และวิธีการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่หลากหลายแตกต่างกันไป



คำถามท้ายบท 2

วิธีการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์

1. มัคคุเทศก์ควรศึกษาข้อมูลอะไรบ้างเพื่อเป็นการเตรียมตัวในการปฏิบัติงานแต่ละครั้ง
2. หากนักท่องเที่ยว ต้องการซื้อรายการนำเที่ยวเพื่อเลือก (optional tour) มัคคุเทศก์ควรให้ข้อมูลอะไรบ้างแก่นักท่องเที่ยว
3. ก่อนการเดินทาง มัคคุเทศก์ต้องยืนยันใช้บริการกับผู้ประกอบการธุรกิจใดบ้าง
4. มัคคุเทศก์ควรศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับนักท่องเที่ยวในเรื่องอะไรบ้าง
5. รถเช่าแบ่งออกเป็นกี่ประเภท อะไรบ้าง
6. ใบสั่งงาน (job order) หมายถึงอะไรและประกอบด้วยข้อมูลอะไรบ้าง
7. ยกตัวอย่างเอกสารสำคัญที่มัคคุเทศก์ต้องจัดเตรียมไว้ใช้ในการนำเที่ยวมา 5 รายการ
8. ใบสำคัญแทนการชำระเงิน (voucher) มีความสำคัญอย่างไร
9. หากนักท่องเที่ยวทำใบสำคัญแทนการชำระเงินหาย มัคคุเทศก์ควรทำอย่างไร
10. ระหว่างการเดินทางจากสนามบินไปยังที่พัก มัคคุเทศก์ควรอธิบายข้อมูลทั่วไปเรื่องอะไรบ้าง
11. มัคคุเทศก์ต้องยืนยันสำรองที่นั่งเครื่องบินให้แก่นักท่องเที่ยวอย่างน้อยกี่วันก่อนการเดินทางและสำรองที่นั่งกับแผนกใด
12. ถ้านักท่องเที่ยวเสียชีวิตระหว่างการเดินทางในประเทศไทย มัคคุเทศก์ควรทำอย่างไร
13. หากนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศไม่สามารถเดินทางมาถึงประเทศไทยได้ตามเวลาที่นัดหมายไว้ เนื่องจากเครื่องบินล่าช้า มัคคุเทศก์ควรทำอย่างไร
14. มัคคุเทศก์ควรแจ้งข้อมูลใดบ้างแก่นักท่องเที่ยวเพื่อป้องกันปัญหาของหายที่อาจเกิดขึ้นได้ในระหว่างการเดินทาง
15. หากนักท่องเที่ยวทำหนังสือเดินทางหาย มัคคุเทศก์ควรทำอย่างไร

1. ในการเตรียมตัวเพื่อปฏิบัติงานแต่ละครั้ง มัคคุเทศก์ควรศึกษาจำนวนและประเภทของนักท่องเที่ยว เส้นทาง การเดินทาง ระยะทาง ระยะเวลาในการเดินทาง รายละเอียดของรายการนำเที่ยว สถานที่พักและสถานที่แวะชม
2. ในการขายรายการนำเที่ยวเพื่อเลือก (optional tour) มัคคุเทศก์ต้องศึกษาข้อมูลต่อไปนี้ จำนวนและประเภทของรายการนำเที่ยวที่ขาย ระยะเวลาในการเดินทาง ราคาขาย สกิลเงินในการชำระจ่าย ลักษณะเด่นของรายการนำเที่ยว ค่าเบี่ยเลี้ยงคนขับ และการขอบริการพิเศษจากสถานที่บันเทิง
3. ก่อนการเดินทาง มัคคุเทศก์ต้องยืนยันใช้บริการกับบริษัทที่จัดยานพาหนะ ที่พัก ภัตตาคาร สถานที่ท่องเที่ยว หรือสถานที่บันเทิง ร้านขายของที่ระลึก บริษัทจัดนำเที่ยวที่เป็นสาขาย่อยในต่างจังหวัด สมาคม ATTA (สำหรับยืนยันจะไปรับนักท่องเที่ยวที่สนามบิน)
4. ข้อมูลของนักท่องเที่ยวที่มัคคุเทศก์ควรศึกษา คือ เชื้อชาติ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส จำนวนสมาชิกในครอบครัว อาชีพ สุขภาพ อาหารที่ละเว้น ยาประจำตัว ลักษณะภูมิประเทศ ประวัติศาสตร์ วัฒนธรรมและพฤติกรรมทางสังคมของนักท่องเที่ยวแต่ละเชื้อชาติ
5. รถเช่าแบ่งออกเป็น 4 ประเภท คือ
 - 1) รถยนต์ส่วนบุคคลใช้รับนักท่องเที่ยว 2 - 3 คน
 - 2) รถไมโครบัสใช้รับนักท่องเที่ยวประมาณ 5 - 9 คน
 - 3) รถมินิบัสใช้รับนักท่องเที่ยวประมาณ 15 - 25 คน
 - 4) รถโค้ชใช้รับนักท่องเที่ยวประมาณ 30 - 40 คน
6. ใบสั่งงาน (job order) หมายถึงใบที่แจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับวัน เวลา สถานที่ และลักษณะของงาน หรือการบริการที่จะต้องปฏิบัติ
7. เอกสารสำคัญที่มัคคุเทศก์ต้องจัดเตรียมไว้ใช้ในการนำเที่ยว คือ
 1. รายการนำเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยว
 2. แบบฟอร์มรายชื่อและข้อมูลส่วนตัวของนักท่องเที่ยว
 3. ใบสั่งงาน
 4. ใบรายละเอียดการปฏิบัติงานซึ่งอาจรวมกับใบสั่งงานได้
 5. สำเนาหนังสือขออนุญาตเข้าชมสถานที่ (ถ้ามี)
 6. หมายเลขโทรศัพท์โรงพยาบาลและสถานี่ตำรวจตามเส้นทาง การเดินทางและจุดหมายปลายทาง

8. ใบสำคัญแทนการชำระเงิน (voucher) เป็นใบที่แจ้งลักษณะและขอบเขตของการบริการที่นักท่องเที่ยวได้ซื้อไว้และเป็นใบที่ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวในประเทศไทยรวบรวมและส่งกลับไปให้ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวที่ต่างประเทศ เพื่อยืนยันจำนวนเงินที่เรียกเก็บ โดยส่วนใหญ่ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวจะจัดทำใบสำคัญแทนการชำระเงินชุดละ 3 ฉบับ สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวในและต่างประเทศ และสำหรับนักท่องเที่ยว
9. หากนักท่องเที่ยวทำใบสำคัญแทนการชำระเงินหาย มัคคุเทศก์ต้องแจ้งแผนกปฏิบัติการของบริษัทต้นสังกัดในประเทศไทย เพื่อให้บริษัททำใบแทนให้นักท่องเที่ยวลงนามรับรองว่าได้ใช้บริการจริงตามที่ได้ตกลงไว้
10. ระหว่างการเดินทางจากสนามบินไปยังที่พัก มัคคุเทศก์ควรอธิบายข้อมูลเกี่ยวกับ จำนวนประชากรของประเทศไทย เวลาท้องถิ่น ภูมิอากาศ ฤดูกาล อุณหภูมิ ระบบเงิน การแลกเปลี่ยนเงินตรา น้ำดื่ม อาชญากรรมและอุบัติเหตุ
11. มัคคุเทศก์ต้องยืนยันสำรองที่นั่งเครื่องบินให้แก่นักท่องเที่ยวอย่างน้อย 72 ชั่วโมงหรือ 3 วันก่อนการเดินทางและโทรศัพท์ยืนยันที่นั่งกับแผนกสำรองที่นั่งของสายการบินนั้นๆ
12. ถ้านักท่องเที่ยวเสียชีวิตระหว่างการเดินทางในประเทศไทย มัคคุเทศก์ต้องรีบแจ้งตำรวจท่องเที่ยวหรือตำรวจประจำท้องที่เพื่อทำการชันสูตรศพ จากนั้นแจ้งสถานทูตหรือกงสุลของประเทศผู้ตายและรายงานเหตุการณ์ให้บริษัทต้นสังกัดในประเทศไทยรับทราบ
13. หากนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศไม่สามารถเดินทางมาถึงประเทศไทยได้ตามเวลาที่นัดหมายไว้ เนื่องจากเครื่องบินล่าช้า มัคคุเทศก์ต้องสอบถามเวลาที่เครื่องบินจะมาถึงกับเจ้าหน้าที่ของสายการบินนั้นๆ และติดต่อไปยังบริษัทต้นสังกัดในประเทศไทย เพื่อให้บริษัทเปลี่ยนแปลงรายการนำเที่ยวและเลื่อนเวลานัดหมายกับผู้ประกอบการต่างๆ
14. เพื่อป้องกันปัญหาของหายที่อาจเกิดขึ้นได้ในระหว่างการเดินทาง มัคคุเทศก์ควรให้ข้อมูลเกี่ยวกับอาชญากรรมและเตือนนักท่องเที่ยวให้ระวังทรัพย์สินอยู่เสมอ และให้นักท่องเที่ยวจดรายละเอียดเกี่ยวกับเอกสารการเดินทาง และเอกสารการเงินของตน
15. หากนักท่องเที่ยวทำหนังสือเดินทางหาย มัคคุเทศก์ต้องตรวจสอบตามสถานที่ที่ผ่านมา ถ้าไม่พบต้องแจ้งตำรวจในท้องที่และนำใบแจ้งความไปที่สถานทูตหรือสถานกงสุลของประเทศของนักท่องเที่ยวเพื่อขอทำหนังสือเดินทางใหม่





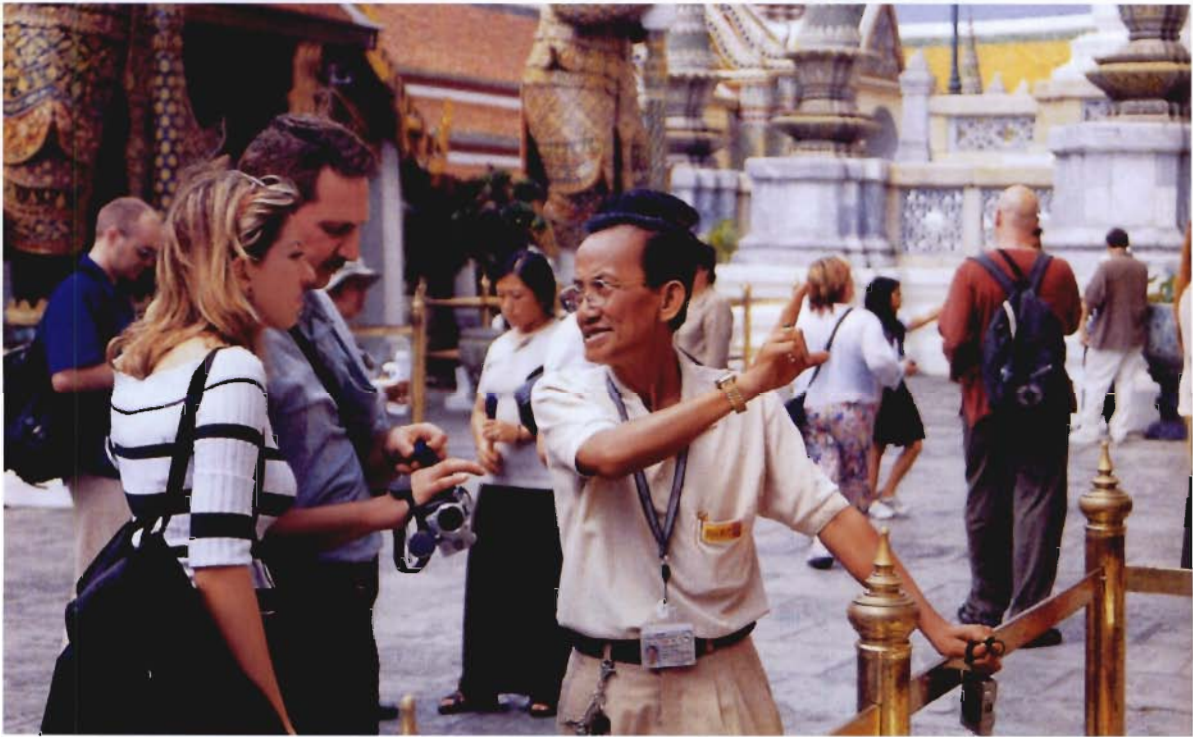












บทที่ 3

อลองศรี พิมสมพงษ์ *

ระเบียบพิธีการเข้า-ออกราชอาณาจักร

ประเทศไทยมีกฎและระเบียบที่กำหนดวัตถุประสงค์ ระยะเวลาและพิธีการเข้าออกเมือง ซึ่งหากนักท่องเที่ยวหรือมัคคุเทศก์ทำผิดกฎหรือระเบียบข้อบังคับจะทำให้การปฏิบัติงานในการรับเข้า-ส่งออก (Transfer in-out) ของมัคคุเทศก์ล่าช้าได้ มัคคุเทศก์จึงจำเป็นต้องศึกษากฎระเบียบพิธีการเข้าออกราชอาณาจักรเพื่อให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่นักท่องเที่ยว และป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้น

วัตถุประสงค์ของการเข้ามาในราชอาณาจักร

พระราชบัญญัติคนเข้าเมือง พ.ศ. 2522 หมวด 4 การเข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราว มาตรา 34 กำหนดให้คนต่างด้าวซึ่งจะเดินทางเข้ามาในราชอาณาจักร เป็นการชั่วคราวได้ จะต้องเข้ามาเพื่อการปฏิบัติหน้าที่ทางทูตหรือกงสุล หน้าที่ทางราชการ การท่องเที่ยว การเล่นกีฬา ธุรกิจ การลงทุนที่ได้รับความเห็นชอบจากกระทรวง ทบวง กรมที่เกี่ยวข้อง การลงทุนหรือการอื่นที่เกี่ยวกับการลงทุนภายใต้บังคับกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการลงทุน การเดินทางผ่านราชอาณาจักร การเป็นผู้ควบคุมพาหนะหรือคนประจำพาหนะที่เข้ามายังท่า สถานีหรือท้องที่ในราชอาณาจักร การศึกษาหรือดูงาน การปฏิบัติหน้าที่สื่อมวลชน การเผยแพร่ศาสนาที่ได้รับความเห็นชอบจากกระทรวง ทบวง กรมที่เกี่ยวข้อง การค้นคว้าทางวิทยาศาสตร์หรือฝึกสอนในสถาบันการค้นคว้าหรือสถาบันการศึกษาในราชอาณาจักร การปฏิบัติงานด้านช่างฝีมือหรือผู้เชี่ยวชาญและการอื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

ผู้ที่ จะเดินทางเข้ามาในราชอาณาจักรจำเป็นต้องมีเอกสารสำคัญและการขออนุญาตพำนักอยู่ในประเทศดังนี้

หนังสือเดินทาง

หนังสือเดินทาง (Passport) คือ เอกสารแสดงรูปพรรณและสัญชาติที่รัฐออกให้แก่คนชาติของตนเพื่อใช้เดินทางไปหรือพำนักอยู่ในต่างประเทศ ผู้ถือหนังสือเดินทางมีสิทธิที่จะได้รับการคุ้มครองอันดีจากเจ้าหน้าที่สถานทูต หรือสถานกงสุลของประเทศของตนในต่างประเทศ และเป็นการร้องขอของรัฐบาลที่ออกหนังสือเดินทางต่อรัฐบาลต่างประเทศ ในกรณีที่เป็นก็ให้ความช่วยเหลือและคุ้มครองเท่าที่จำเป็นโดยชอบด้วยกฎหมาย

ชาวต่างประเทศที่เดินทางเข้ามาในหรือออกไปนอกประเทศไทยจะต้องมีหนังสือเดินทางหรือเอกสารที่ใช้แทนหนังสือเดินทางที่ถูกต้องและยังสมบูรณ์อยู่

ประเภทของหนังสือเดินทาง แบ่งออกเป็น 4 ประเภทคือ

1. หนังสือเดินทางทูต (Diplomatic Passport) รัฐบาลของประเทศออกให้แก่เจ้าหน้าที่ทูตหรือกงสุลของประเทศนั้นๆ อาจรวมทั้งบุคคลอื่นๆ ซึ่งทำหน้าที่เป็นผู้แทนของประเทศตนไปทำหน้าที่ใดๆ โดยเฉพาะเรื่องด้วยก็ได้

*ผู้เชี่ยวชาญการวิจัยประจำภาควิชาศิลปาชีพ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์



หนังสือเดินทาง (Passport)

2. หนังสือเดินทางราชการ (Official Passport หรือ Service Passport) รัฐบาลของประเทศออกให้แก่ข้าราชการหรือบุคคลอื่น ๆ ใช้ถือไปราชการต่างประเทศ

3. หนังสือเดินทางธรรมดา (Ordinary Passport) รัฐบาลของประเทศออกให้แก่คนสัญชาติของตนให้ถือไปต่างประเทศ

4. หนังสือเดินทางสหประชาชาติ (United Nations Passport) องค์การสหประชาชาติออกให้แก่เจ้าหน้าที่ขององค์การซึ่งอาจเป็นสัญชาติใดก็ได้ที่ทำงานอยู่ในองค์การสหประชาชาติโดยตรง

เอกสารที่ใช้แทนหนังสือเดินทางมีดังนี้

1. Certificate of Identity
2. Form of Affidavite to be Used in Lieu of a Passport
3. Emergency Certificate
4. Form of Affirmation
5. Laissez Passport
6. Certificat de Depart
7. Collective Passport
8. Child's Travel Document
9. Seamen's Discharge Book
10. Provisional Aliens Certificate

หนังสือเดินทางและเอกสารที่ใช้แทนหนังสือเดินทางจะต้องประกอบด้วยสิ่งสำคัญต่อไปนี้จึงจะถือว่าเป็นเอกสารที่สมบูรณ์

1. ต้องระบุว่าเป็นหนังสือเดินทางหรือเอกสารที่ใช้แทนหนังสือเดินทางประเภทใด
2. บอกชื่อ ชื่อสกุล วันเดือนปี สถานที่เกิด สัญชาติ อาชีพ ตำแหน่งบรรณและมีรูปถ่ายของผู้ถือ

3. บอกชื่อประเทศที่ผู้ใช้หนังสือเดินทางจะไปได้ (หนังสือเดินทางไทยเขียนคำว่า "All Countries")

4. บอกวันเดือนปี สถานที่ที่ออกหนังสือเดินทาง

5. บอกชื่อและตำแหน่งของเจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจออก

6. บอกกำหนดวันสิ้นสุดของหนังสือเดินทาง

การตรวจลงตรา

การตรวจลงตราหนังสือเดินทาง (Visa) เป็นเอกสารสำคัญที่แสดงไว้ในหนังสือเดินทางว่าผู้ถือหนังสือเดินทาง มีสิทธิที่จะเดินทางเข้าไปและมีสิทธิพำนักอยู่ในระยะเวลาที่กำหนดไว้ในประเทศที่มีเครื่องหมายตรวจลงตราในหนังสือเดินทางนั้น ผู้ถือหนังสือเดินทางจะต้องนำหนังสือเดินทางของตนไปยื่นขอการตรวจลงตรา ณ สถานทูต หรือสถานกงสุลของประเทศที่บุคคลนั้นต้องการเดินทางไป ก่อนการเดินทางไปยังประเทศนั้นๆ เจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจในการตรวจลงตราจะพิจารณาประทับตราอนุญาต และกำหนดอายุของการตรวจลงตราตามประเภทของหนังสือเดินทางและตามวัตถุประสงค์ในการเดินทางของบุคคลนั้นๆ

ประเภทของการตรวจลงตรา

มี 7 ประเภท ดังนี้

1. ประเภททูต (Diplomatic Visa) เป็นการตรวจลงตราเพื่อเข้ามาในประเทศไทยเป็นการชั่วคราว โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการปฏิบัติหน้าที่ทางการทูตหรือกงสุลหรือเพื่อการปฏิบัติหน้าที่ทางราชการ

2. ประเภทราชการ (Official Visa) เป็นการตรวจลงตรา เข้ามาในประเทศไทยเป็นการชั่วคราวเพื่อการปฏิบัติหน้าที่ราชการในประเทศไทย

3. ประเภทคนอยู่ชั่วคราว (Non-Immigrant Visa) เป็นการตรวจลงตราชั่วคราวเพื่อปฏิบัติการอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังนี้คือ การปฏิบัติหน้าที่ทางราชการ ธุรกิจ การลงทุน การศึกษาหรือดูงาน การปฏิบัติหน้าที่สื่อมวลชน การเผยแพร่ศาสนา การค้นคว้าทางวิทยาศาสตร์หรือฝึกรอบรม ในสถาบันการค้นคว้าหรือสถาบันการศึกษาและการปฏิบัติงานด้านการช่างฝีมือ หรือผู้เชี่ยวชาญ รวมทั้งบิดา มารดา หรือบุตร ซึ่งอยู่ในความอุปการะและเป็นสมาชิกในครอบครัวของบุคคลดังกล่าว

4. ประเภทนักท่องเที่ยว (Tourist Visa) เป็นการตรวจลงตราเข้ามาในประเทศไทยเป็นการชั่วคราวเพื่อการท่องเที่ยว

5. ประเภทคนเดินทางผ่านราชอาณาจักร (Transit Visa) เป็นการตรวจลงตราเข้ามาในประเทศไทยเป็นการชั่วคราวเพื่อการอย่างใดอย่างหนึ่ง คือ การเล่นกีฬา การเดินทางผ่านประเทศไทย การเป็นผู้ควบคุมพาหนะหรือคนประจำพาหนะที่เข้ามายังท่า สถานีหรือท้องที่ในประเทศ

6. ประเภทคนเข้ามามีถิ่นที่อยู่ในราชอาณาจักร (Immigrant Visa) เป็นการตรวจลงตราเข้ามาในประเทศไทยเพื่อการเข้ามามีถิ่นที่อยู่ในประเทศไทย

7. ประเภทคนเข้าเมืองนอกกำหนดจำนวนคนต่างด้าว (Non Quota Immigrant Visa) ซึ่งจะเข้ามามีถิ่นที่อยู่ในประเทศไทยเป็นรายปี ให้เฉพาะการขอรับการตรวจลงตราเพื่อกลับเข้ามามีถิ่นที่อยู่ในราชอาณาจักร โดยผู้ถือหนังสือเดินทางยื่นขอรับการตรวจลงตราต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ ณ กองตรวจคนเข้าเมือง พร้อมกับใบสำคัญถิ่นที่อยู่ในพนักงานเจ้าหน้าที่ได้ทำหลักฐานการแจ้งออกไปนอกราชอาณาจักรเพื่อกลับเข้ามาอีกเรียบร้อยแล้ว

การยกเว้นการตรวจลงตรา

การยกเว้นการตรวจลงตรามีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. การยกเว้นการตรวจลงตราสำหรับชาวต่างประเทศบางประเภทเป็นกรณีพิเศษ โดยให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไขดังต่อไปนี้

1.1 ให้อยกเว้นการตรวจลงตราสำหรับผู้ถือหนังสือเดินทางของประเทศที่รัฐบาลของประเทศนั้นได้ทำความตกลงไว้กับรัฐบาลไทยให้ได้รับการยกเว้นการตรวจลงตรา สำหรับประเทศต่างๆ ที่มีความตกลงกับรัฐบาลไทยเกี่ยวกับการยกเว้นการตรวจลงตรามีดังนี้

1.1.1 ผู้ถือหนังสือเดินทางธรรมดาของคนสัญชาติต่อไปนี้

อเมริกา : อาร์เจนตินา บราซิล แคนาดา เม็กซิโก สหรัฐอเมริกา

เอเชีย : บาห์เรน บรูไน อินโดนีเซีย อิสราเอล ญี่ปุ่น คูเวต มาเลเซีย พม่า โอมาน ฟิลิปปินส์ กาตาร์ เกาหลีใต้ ซาอุดีอาระเบีย สิงคโปร์ ตุรกี สหรัฐอาหรับเอมิเรตส์

แปซิฟิก : ออสเตรเลีย ฟิจิ นิวซีแลนด์ ปาปัวนิวกินี วานูอาตู ซามัว

แอฟริกา : แอลจีเรีย จิบูตี อียิปต์ เคนยา มอริเตเนีย โมร็อกโก เซเนกัล แอฟริกาใต้ ตูนิเซีย เยเมน

ยุโรป : ออสเตรีย เบลเยียม เดนมาร์ก ฟินแลนด์ ฝรั่งเศส เยอรมนี กรีซ ไอร์แลนด์ ไอร์แลนด์ อิตาลี ลักเซมเบิร์ก เนเธอร์แลนด์ นอร์เวย์ โปรตุเกส สโลวีเนีย สเปน สวิตเซอร์แลนด์ สหราชอาณาจักร

1.1.2 ผู้ถือหนังสือเดินทางทูตหรือหนังสือเดินทางราชการของคนสัญชาติดังต่อไปนี้ เบลเยียม ลักเซมเบิร์ก อิสราเอล เนเธอร์แลนด์ อิตาลี เกาหลีใต้ เยอรมนี มาเลเซีย สิงคโปร์ ฟิลิปปินส์ ตูนิเซีย ออสเตรีย อาร์เจนตินา บราซิล

ชิลี เช็ก สโลวัก ฮังการี ลิกเตนสไตน์ นิวซีแลนด์ ไอร์แลนด์ โรมาเนีย สวิตเซอร์แลนด์ ตุรกี สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว มองโกเลีย เวียดนาม และจีน

1.1.3 ผู้ถือหนังสือเดินทางสหประชาชาติ

1.2 ผู้ถือหนังสือเดินทางซึ่งเดินทางมาจากประเทศที่ไม่มีสถานทูตหรือสถานกงสุลไทยตั้งอยู่และเดินทางจากประเทศนั้นๆ มายังประเทศไทยโดยไม่แวะลงสถานที่ใดที่มีสถานทูตหรือสถานกงสุลไทยตั้งอยู่



2. การยกเว้นการตรวจลงตราตามนโยบายของรัฐบาลเพื่อการส่งเสริมการท่องเที่ยว เนื่องจากรัฐบาลมีนโยบายที่จะสนับสนุนอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในประเทศไทยให้มากยิ่งขึ้น จึงได้มีมติให้ผ่อนผันให้นักท่องเที่ยวที่เดินทาง

เข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยได้โดยหนังสือเดินทางไม่ต้องขอรับการตรวจลงตราและอนุญาตให้อยู่ได้ 15 วัน ซึ่งบัญญัติไว้ในกฎกระทรวงที่ออกตามความในพระราชบัญญัติคนเข้าเมือง พ.ศ. 2522 มีรายละเอียดดังนี้

2.1 ต้องไม่เป็นสัญชาติคอมมิวนิสต์ หรือเครือคอมมิวนิสต์ที่ไม่มีสัมพันธทางการทูตกับประเทศไทย ส่วนประเทศที่ไม่ใช่คอมมิวนิสต์หรือเครือคอมมิวนิสต์ แม้จะไม่มีสัมพันธทางการทูตกับประเทศไทยก็มีสิทธิได้รับการผ่อนผันเช่นกัน

2.2 ต้องไม่มีลักษณะเป็นบุคคลต้องห้ามไม่ให้เข้ามาในประเทศไทยตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง พ.ศ. 2522 หมวด 2 การเข้าและออกนอกราชอาณาจักรมาตรา 12 ห้ามมิให้คนต่างด้าวซึ่งมีลักษณะอย่างใดอย่างหนึ่งดังต่อไปนี้เข้ามาในราชอาณาจักร

- 1) ไม่มีหนังสือเดินทางหรือเอกสารใช้แทนหนังสือเดินทางอันถูกต้องและยังสมบูรณ์อยู่
- 2) ไม่มีปัจจัยในการยังชีพตามควรแก่กรณีที่จะเข้ามาในราชอาณาจักร
- 3) เข้ามาเพื่อมีอาชีพเป็นกรรมกรหรือเข้ามาเพื่อรับจ้างทำงานด้วยกำลังกายโดยไม่ได้อาศัยวิชาความรู้หรือการฝึกทางวิชาการ หรือเข้ามาเพื่อทำงานอื่นอันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมายว่าด้วยการทำงานของคนต่างด้าว
- 4) วิกลจริตหรือมีโรคอย่างใดอย่างหนึ่งตามที่กำหนดในกฎกระทรวง
- 5) ยังมีได้ปลุกผีป้องกันไข้ทรพิษหรือฉีดยั้วฉีดยา หรือปฏิบัติการอย่างอื่นตามวิชาการแพทย์เพื่อป้องกันโรคติดต่อตามที่กฎหมายบัญญัติและไม่ยอมให้แพทย์ตรวจคนเข้าเมืองกระทำการเช่นนั้น
- 6) เคยได้รับโทษจำคุกโดยคำพิพากษาของศาลไทย

หรือคำสั่งที่ชอบด้วยกฎหมาย หรือคำพิพากษาของศาลต่างประเทศ เว้นแต่เป็นโทษสำหรับความผิดลหุโทษหรือความผิดอันได้กระทำโดยประมาทหรือความผิดที่ยกเว้นไว้ในกฎกระทรวง

7) มีพฤติการณ์เป็นที่น่าเชื่อว่าเป็นบุคคลที่เป็นภัยต่อสังคม หรือจะก่อเหตุร้ายให้เกิดอันตรายต่อความสงบสุขหรือความปลอดภัยของประชาชนหรือความมั่นคงแห่งราชอาณาจักร หรือบุคคลซึ่งเจ้าหน้าที่รัฐบาลต่างประเทศได้ออกหมายจับ

8) มีพฤติการณ์เป็นที่น่าเชื่อว่าจะเข้ามาเพื่อการค้าประเวณี การค้าหญิงหรือเด็ก การค้ายาเสพติดให้โทษ การลักลอบหนีภาษีศุลกากรหรือเพื่อประกอบกิจการอื่นที่ขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน

9) ไม่มีเงินติดตัว หรือไม่มีประกันตามที่รัฐมนตรีประกาศตามมาตรา 14

10) รัฐมนตรีไม่อนุญาตให้เข้ามาในราชอาณาจักรตามมาตรา 16

11) ถูกรัฐบาลไทยหรือรัฐบาลต่างประเทศเนรเทศ หรือถูกเพิกถอนสิทธิการอยู่อาศัยในราชอาณาจักรหรือในต่างประเทศมาแล้ว หรือถูกพนักงานเจ้าหน้าที่ส่งกลับออกไปนอกราชอาณาจักร โดยรัฐบาลไทยเสียค่าใช้จ่าย ทั้งนี้เว้นแต่รัฐมนตรีได้พิจารณายกเว้นให้เป็นกรณีพิเศษเฉพาะราย

2.3 ต้องมีหนังสือเดินทาง หนังสือเอกสารใช้แทนหนังสือเดินทางที่ถูกต้อง

2.4 ผู้ถือเอกสารประเภท C. I. (Certificate of Identity) ไม่ได้รับการผ่อนผัน

2.5 ต้องเดินทางเข้ามาเฉพาะทางเครื่องบินหรือเรือเดินทะเลที่มีขนาดตั้งแต่ห้าร้อยตันรียิสเตอร์ขึ้นไป หรือเข้า

มาทางรถไฟ รถยนต์ทุกชนิดหรือรถจักรยานยนต์ผ่านแดนมาเลเซียเข้ามาเท่านั้น และมีบัตรโดยสารเดินทางไปกลับหรือสำรองที่นั่งแล้ว และสามารถเดินทางออกนอกประเทศได้ในระยะเวลาที่กำหนดในบัตรโดยสาร

นอกจากนี้คณะรัฐมนตรียังได้มีมติผ่อนคลายเป็นพิเศษต่างๆ เพื่อเป็นการชักจูงนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศให้เข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยเพิ่มมากขึ้นดังนี้

(1) ผ่อนผันให้สถานกงสุลไทย ณ ย่างกุ้งและสถานทูตสถานกงสุลไทยทุกแห่งสามารถใช้ดุลยพินิจตรวจลงตราทุกประเภทให้แก่ผู้ถือ C.I. ของย่างกุ้งได้เอง โดยไม่ต้องแจ้งขออนุมัติไปยังกองตรวจคนเข้าเมืองและไม่ต้องจัดให้มีผู้รับรองหรือการค้ำประกันในประเทศไทยอย่างที่เคยปฏิบัติแต่อย่างใด

(2) เห็นชอบด้วยกับข้อเสนอของกระทรวงมหาดไทยที่ผ่อนผันให้คนมาเลเซียที่ถือบัตรผ่านแดนสามารถเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวได้ถึงหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา และสามารถเดินทางโดยรถไฟจากสถานีสุโขทัยไปยังสถานีป่าดงเบขาร์ได้

(3) ผ่อนผันให้สถานทูต สถานกงสุลไทยที่มีอำนาจในการออกใบอนุญาตพิเศษ (Special Entry Permit) ให้แก่คนจีนได้หวั่น สามารถใช้ดุลยพินิจตรวจลงตราประเภทนักท่องเที่ยว (Tourist Visa) และประเภทคนเดินทางผ่านราชอาณาจักร (Transit Visa) ให้แก่คนจีนได้หวั่นได้เอง โดยไม่ต้องแจ้งขออนุมัติไปยังกองตรวจคนเข้าเมืองเช่นที่เคยปฏิบัติ

ทั้งนี้กองตรวจคนเข้าเมืองได้จัดส่งบัญชีบุคคลต้องห้ามเข้าในประเทศไทย (Black List) ไปให้สถานทูตและสถานกงสุลไทยทุกแห่ง เพื่อใช้เป็นแนวทางตรวจสอบประกอบการให้วีซ่าต่อไป

การกำหนดระยะเวลาอนุญาตของการตรวจลงตรา
 การกำหนดระยะเวลาอนุญาตให้ชาวต่างประเทศอยู่ใน
 ประเทศไทย มีดังนี้

1. หากเป็นกรณีได้รับการยกเว้นการตรวจลงตรา
 เพราะมีข้อตกลงระหว่างประเทศกับประเทศนั้นๆ การ
 อนุญาตเป็นไปตามข้อตกลงนั้น กล่าวคือ รายชื่อประเทศ



1. ผู้ที่ได้รับการตรวจลงตราประเภทคนอยู่ชั่วคราว (Non-Immigrant Visa) จะได้รับอนุญาตช่วงแรก 90 วัน
 2. ผู้ที่ได้รับการตรวจลงตราประเภทนักท่องเที่ยว (Tourist Visa) จะได้รับอนุญาตช่วงแรก 60 วัน
 3. ผู้ที่ได้รับการตรวจลงตราประเภทคนเดินทางผ่านประเทศไทย (Transit Visa) จะได้รับอนุญาตช่วงแรก 30 วัน
- สำหรับผู้ที่ไม่ได้รับการตรวจลงตราเข้ามา (Transit without Visa) แยกการอนุญาตดังนี้

ตามข้อ 1.1.1 และตามข้อ 1.1.3 อนุญาตให้อยู่ได้ไม่เกิน 30 วัน ประเทศนิวซีแลนด์ เกาหลีใต้และบราซิลอนุญาตให้อยู่ได้ไม่เกิน 90 วัน

ผู้ถือหนังสือเดินทางทูตหรือหนังสือเดินทางราชการของผู้มีสัญชาติตามข้อ 1.1.2 อนุญาตในช่วงแรก 90 วัน ยกเว้นผู้ถือหนังสือเดินทางทูตหรือหนังสือเดินทางราชการ จากประเทศสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว (เฉพาะหนังสือเดินทางทูต) มองโกเลีย เวียดนาม จีน

อนุญาตให้อยู่ได้ไม่เกิน 30 วัน

2. ผู้ที่เดินทางมาจากประเทศที่ไม่มีสถานทูตหรือสถานกงสุลไทยตั้งอยู่ จะได้รับอนุญาตในช่วงแรกตามแต่พนักงานเจ้าหน้าที่ที่ตรวจคนเข้าเมืองเห็นสมควร แต่ไม่เกิน 30 วัน

3. หากเป็นกรณีได้รับยกเว้นการตรวจลงตราตามมติคณะรัฐมนตรีและตามมติคณะกรรมการพิจารณาคนเข้าเมืองโดยปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ จะได้รับอนุญาตให้อยู่ได้ 15 วัน

และเพื่อเป็นการส่งเสริมการเดินทางและการท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่ต้องการเดินทางมาท่องเที่ยวและต้องใช้การตรวจลงตราเข้าประเทศไทยจำนวน 97 ประเทศ ถ้าไม่มีการตรวจลงตรามาก่อนก็สามารถขอได้ในวันที่เดินทางเข้ามาที่ส่วนบริการ Visa on Arrival ท่าอากาศยานกรุงเทพ ท่าอากาศยานเชียงใหม่ ท่าอากาศยานภูเก็ต และท่าอากาศยานหาดใหญ่ โดยเสียค่าธรรมเนียมคนละ 300 บาท และสามารถอยู่ในประเทศไทยได้ 15 วัน โดยผู้ที่เดินทางเข้ามามีสัญชาติจากประเทศต่อไปนี้

อเมริกา : แอนติกาและบาร์บูดา บาฮามาส บาร์เบโดส เบลีซ โบลิเวีย ซิลี โคลัมเบีย คอสตาริกา โดมินิกา สาธารณรัฐโดมินิกัน เอกวาดอร์ เกรเนดา กัวเตมาลา เฮติ ฮอนดูรัส จาเมกา ปานามา ปารากวัย เปรู เซนต์คริสโตเฟอร์และเนวิส เซนต์ลูเชีย เซนต์วินเซนต์และเกรนาดีนส์ ซูรินาเม ตรินิแดดและโตเบโก อูรุกวัย เวเนซุเอลา

เอเชีย : ไชปรัส อินเดีย มัลดีฟส์ ภูฏาน คาซัคสถาน รัสเซีย ทาจิกิสถาน เติร์กเมนิสถาน ยูเครน อุซเบกิสถาน

แอฟริกา : บอตสวานา บุร์กินาฟาโซ บุรุนดี แคเมอรูน เคปเวิร์ด สาธารณรัฐแอฟริกากลาง ซาดี คอโมโรส โคตดิวัวร์ เอธิโอเปีย กาบอง แกมเบีย กินี กินีบิสเซา เลโซโท โลบีเรีย

มาลาวี มาลี มอริเชียส ไนเจอร์ รวันดา เซาโตเมและปรินซิเป เซเชลส์ เซียร์ราลีโอน โซมาเลีย สวาซิแลนด์ แทนซาเนีย โตโก ยูกันดา ซาอีร์ แซมเบีย ซิมบับเว จอร์เจีย ลัตเวีย ลิทัวเนีย มอลโดวา

แปซิฟิก : โนรู ตองกา หมู่เกาะโซโลมอน ตูวาลู คิริบาส คิริกีซ

ยุโรป : แอลเบเนีย อันดอร์รา บัลแกเรีย ลิกเตนสไตน์ มอลตา โมนาโก ซานมารีโน วาติกัน อาร์เมเนีย อาเซอร์ไบจาน เบลารุส โครเอเชีย เช็ก เอสโตเนีย ฮังการี โปแลนด์ โรมาเนีย สโลวัก

การกำหนดมาตรการเพื่อป้องกันมิให้ชาวต่างประเทศบางประเภทเข้าประเทศไทย

1. ห้ามมิให้ชาวต่างประเทศที่มีลักษณะดังต่อไปนี้เข้ามาในประเทศไทย โดยหากตรวจพบในขณะที่เข้ามาอยู่ในประเทศไทย จะส่งตัวกลับออกไปทันที (คำสั่งกระทรวงมหาดไทย ที่ 375/2523 เรื่อง กำหนดแนวทางในการ



พิจารณาสิ่งห้ามมิให้บุคคลต่างด้าวที่มีลักษณะเป็นฮิปปี
เข้ามาในราชอาณาจักร)

- 1.1 สวมเสื้อกล้ามหรือเสื้อกั๊กตัวเดียว ไม่มีเสื้อชั้นใน
- 1.2 ใส่กางเกงขาสั้นในลักษณะไม่สุภาพ
- 1.3 สวมรองเท้าแตะทุกชนิดหรือเกี้ยว เว้นแต่เป็นส่วนประกอบของเครื่องแต่งกายประจำชาติ

ส่วนประกอบของเครื่องแต่งกายประจำชาติ

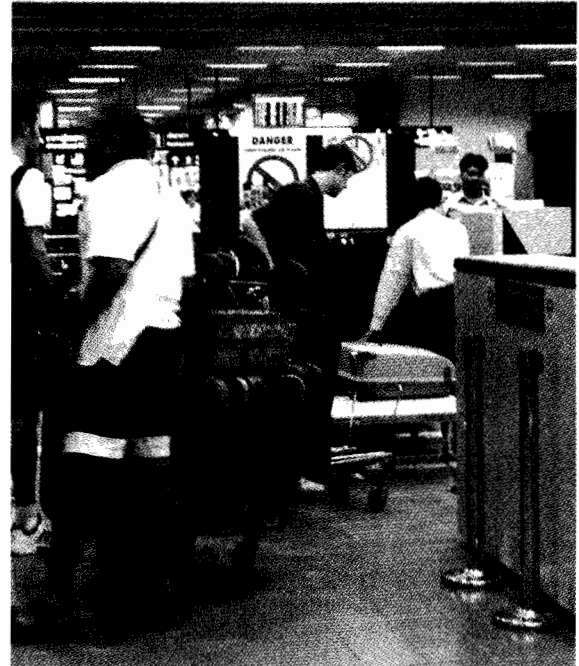
- 1.4 ใส่กางเกงแพรซึ่งมองเห็นแล้วไม่สุภาพ
- 1.5 ไว้ผมยาวในลักษณะรุงรังและสกปรก
- 1.6 แต่งกายส่อไปในทางที่ไม่สุภาพและมีลักษณะสกปรก

2. การกำหนดจำนวนเงินให้ชาวต่างประเทศต้องมีติดตัวในขณะที่เข้ามาอยู่ในประเทศไทย เพื่อป้องกันไม่ให้ชาวต่างประเทศที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทยแล้วตกค้างไม่สามารถเดินทางกลับออกไปได้ด้วยขาดปัจจัยในการยังชีพและขาดค่าพาหนะในการเดินทางกลับ ดังนี้

2.1 ผู้ที่ได้รับการตรวจลงตราประเภทคนผ่านราชอาณาจักรหรือผู้ที่ได้รับยกเว้นการตรวจลงตราจะต้องมีเงินหรือเอกสารที่จ่ายเป็นเงินได้เป็นมูลค่าเทียบอัตราแลกเปลี่ยนเป็นเงินไทยไม่น้อยกว่า 5,000 บาท ในกรณีที่เข้ามาเป็นครอบครัว ครอบครัวหนึ่งไม่น้อยกว่า 10,000 บาท

2.2 ผู้ที่ได้รับการตรวจลงตราประเภทนักท่องเที่ยวจะต้องมีเอกสารที่จ่ายเป็นเงินตราได้เป็นมูลค่าเทียบอัตราแลกเปลี่ยนเป็นเงินไทยไม่น้อยกว่า 10,000 บาท ในกรณีที่เข้ามาเป็นครอบครัว ครอบครัวหนึ่งไม่น้อยกว่า 20,000 บาท

2.3 ผู้ที่ได้รับการตรวจลงตราประเภทคนอยู่ชั่วคราวจะต้องมีเงินที่จ่ายเป็นเงินตราได้เป็นมูลค่าเทียบอัตราแลกเปลี่ยนเป็นเงินไทยไม่น้อยกว่า 10,000 บาท



ในกรณีที่เข้ามาเป็นครอบครัว ครอบครัวหนึ่งไม่น้อยกว่า 20,000 บาท

พิธีการศุลกากร

พิธีการศุลกากรเป็นการดำเนินงานของรัฐบาลในการควบคุมการนำเข้าและการนำออกสินค้าของประเทศ ซึ่งมีกรมศุลกากรสังกัดกระทรวงการคลังทำหน้าที่จัดเก็บรายได้ในรูปของอากรขาเข้าและออกระหว่างประเทศ ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับของศุลกากร และกฎหมายอื่นๆ การป้องกันและปราบปรามการลักลอบและหลีกเลี่ยงภาษีศุลกากร ตลอดจนการจัดเก็บภาษีแทน

กฎหมายควบคุมการนำเข้าและการส่งออกไปนอกประเทศ ผู้ประสงค์จะนำหรือส่งออกจะต้องได้รับอนุญาตเป็นหนังสือจากส่วนราชการที่เกี่ยวข้องและนำเสนอแสดงต่อเจ้าหน้าที่ศุลกากรในเวลาปฏิบัติพิธีการศุลกากรด้วย เช่น

1.3.1 พระพุทธรูป ศาสนวัตถุ ศิลปโบราณวัตถุต้องได้รับหลักฐานการอนุญาตให้นำออกนอกประเทศจากกรมศิลปากร กระทรวงศึกษาธิการ

1.3.2 สัตว์ป่าสงวนหรือสัตว์เสี่ยง เช่น นก ลิง แมว ชะนี ช้าง ฯลฯ ต้องได้รับหลักฐานการอนุญาตให้นำออกนอกประเทศจากกรมป่าไม้หรือกรมปศุสัตว์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์

1.3.3 พันธุ์พืช เช่น ทูเรียน ลำไย ฯลฯ ต้องได้รับหลักฐานการอนุญาตให้นำออกนอกประเทศจากกรมวิชาการเกษตร กระทรวงเกษตรและสหกรณ์

1.3.4 อาวุธปืน กระสุนปืน วัตถุระเบิดต้องได้รับหลักฐานการอนุญาตให้นำออกนอกประเทศจากกรมตำรวจ กระทรวงมหาดไทย

2. การนำเงินออกนอกประเทศ การนำเงินไทย เงินตราต่างประเทศ หรือปัจจัยการชำระเงินตราต่างประเทศออกไปนอกราชอาณาจักรไทยโดยไม่ต้องขออนุญาตจากธนาคาร มีการปฏิบัติดังนี้

2.1 เงินไทย ผู้เดินทางไปต่างประเทศแยกเป็น

2.1.1 สำหรับประเทศอื่นๆ ที่ไม่มีพื้นที่ติดต่อกับประเทศไทย นำออกได้ไม่เกินคนละ 50,000 บาท

2.1.2 สำหรับประเทศที่มีพื้นที่ติดต่อกับประเทศไทย เช่น พม่า ลาว กัมพูชา มาเลเซียและเวียดนาม นำออกได้ไม่เกินคนละ 500,000 บาท

2.2 เงินตราต่างประเทศหรือปัจจัยการชำระเงิน

ตราต่างประเทศ ได้แก่

2.2.1 ผู้เดินทางไปต่างประเทศ นำออกไปได้ไม่จำกัดจำนวน

2.2.2 ผู้เดินทางผ่านหรือผู้ที่เข้ามาในประเทศไทย ระยะเวลาที่กำหนดในบัตรโดยสารเดินทางผ่านหรือบัตรโดยสารเดินทางไปกลับไม่จำกัดจำนวน

2.3 การขออนุญาตนำเงินตราต่างประเทศหรือปัจจัย การชำระเงินต่างประเทศออกไปนอกประเทศไทย

2.3.1 ผู้เดินทางต้องได้รับอนุญาตจากธนาคารแห่งประเทศไทย โดยขออนุญาตผ่านธนาคารพาณิชย์ทั่วประเทศไทย

2.3.2 หลักฐานการได้รับอนุญาตจากธนาคารแห่งประเทศไทย (ธต. 5) ต้องนำมาแสดงต่อเจ้าหน้าที่ศุลกากร ณ ท่าอากาศยานนานาชาติในขณะนำออก

3. การนำเงินเข้าประเทศ การนำเงินไทย เงินตราต่างประเทศและปัจจัยการชำระเงินตราต่างประเทศเข้ามาในประเทศไทย มีการปฏิบัติดังนี้

3.1 เงินไทยนำเข้าได้ไม่จำกัดจำนวน

3.2 เงินตราต่างประเทศหรือปัจจัยการชำระเงินตราต่างประเทศ

3.2.1 ผู้เดินทางผ่านนำเข้าโดยไม่จำกัดจำนวน

3.2.2 คนไทยหรือผู้มีถิ่นที่อยู่ในประเทศไทย หากนำเงินตราต่างประเทศเข้ามาในประเทศไทย ต้องขายให้กับธนาคารแห่งประเทศไทย ธนาคารรับอนุญาตหรือบุคคลรับอนุญาตภายในเจ็ดวันนับแต่วันที่เดินทางเข้ามา รายละเอียดเกี่ยวกับการนำเงินตราเข้า-ออกนอกประเทศไทย สามารถสอบถามได้ที่ธนาคารพาณิชย์ทุกแห่งและจากเจ้าหน้าที่ศุลกากร ณ ด้านศุลกากรทุกแห่ง



4. ทอง ทองคำแท่ง ห้ามนำเข้า-ออกประเทศไทย ส่วนทองรูปพรรณ ไม่กำหนดมูลค่า

5. การตรวจกระเป๋าสัมภาระ นำกระเป๋าสัมภาระให้เจ้าหน้าที่ศุลกากรตรวจเมื่อเดินทางเข้ามาในประเทศไทย โดยมีข้อปฏิบัติดังนี้

5.1 ผู้เดินทางต้องกรอกรายการในแบบสำแดงสิ่งของติดตัวผู้โดยสารก่อนนำกระเป๋าสัมภาระผ่านเจ้าหน้าที่ศุลกากร

ใบสำแดงรายการสิ่งของผู้โดยสารที่เข้ามาทางอากาศยาน จะมีรายละเอียดเกี่ยวกับเที่ยวบินที่ วันที่มาถึง เดินทางมาจาก ชื่อสกุล ชื่อตัว เพศ สัญชาติ หนังสือเดินทาง

เลขที่อาชีพ ที่อยู่ในประเทศไทย สมาชิกในครอบครัวที่ร่วมเดินทางมาด้วย จำนวนกระเป๋า สัมภาระ มีของสำแดงหรือไม่ ยืนยันคำรับรองว่าเป็นจริง

5.2 ผู้ที่ไม่มีของต้องเสียภาษีอากร ของต้องห้ามของต้องกักกัก ให้อื่นแบบสำแดงสิ่งของติดตัวผู้โดยสารแก่เจ้าหน้าที่ศุลกากรในช่องเขียว ซึ่งมีป้ายเขียนไว้ว่า “ไม่มีของต้องสำแดง”

5.3 ผู้ที่มีของต้องเสียภาษีอากร ของต้องห้ามของต้องกักกักหรือไม่แน่ใจว่า ของนำเข้ามานั้นต้องเสียภาษีอากรหรือไม่ ให้อื่นแบบสำแดงสิ่งของติดตัวผู้โดยสารแก่เจ้าหน้าที่ศุลกากรในช่องแดง ซึ่งมีป้ายเขียนไว้ว่า “มีของต้องสำแดง”

5.4 การเสียภาษีอากรของติดตัวผู้โดยสารที่เป็นของต้องเสียภาษีอากร ให้เสียอากรปากระวางได้ในเวลาที่เดินทางมาถึง ภายใต้เงื่อนไขดังต่อไปนี้

5.4.1 เป็นของที่นำเข้ามาใช้เอง ไม่ใช่เพื่อการค้า

5.4.2 ของมีมูลค่าไม่เกิน 80,000 บาท

5.4.3 ผู้โดยสารสามารถชำระค่าภาษีอากรเป็นเงินสดได้ในวันนำเข้า

สำหรับผู้เดินทางชาวต่างประเทศที่มีของต้องเสียภาษีและ/หรือของต้องกักกักเข้ามาในประเทศไทยโดยไม่ต้องการใช้ในประเทศไทย จะต้องแจ้งแก่ศุลกากรและสามารถฝากของดังกล่าวไว้ในอารักขาของศุลกากรและขอรับคืนได้ในวันเดินทางออกนอกประเทศ โดยเสียค่าธรรมเนียมแก่ราชการในอัตราที่กำหนด

การนำของต้องเสียภาษีอากร ของต้องห้ามหรือของต้องกักกักเข้ามาโดยไม่สำแดงจะต้องถูกปรับเป็นเงินไม่เกิน 4 เท่าของราคาของรวมค่าอากรหรือจำคุกไม่เกิน 10 ปี หรือทั้งจำทั้งปรับและถูกริบของกลางด้วย



6. ของยกเว้นภาษีอากรขาเข้า ผู้เดินทางสามารถนำสิ่งของเข้าประเทศได้ดังนี้

6.1 บุหรี่ไม่เกิน 200 มวน หรือซิการ์และยาเส้นน้ำหนักไม่เกิน 250 กรัม

6.2 สุรา 1 ลิตร

6.3 ของใช้ส่วนตัวพอสมควรแก่ฐานะมีมูลค่าไม่เกิน 10,000 บาท

6.4 ของใช้ในบ้านเรือนใช้แล้วที่เจ้าของนำเข้ามาพร้อมกับตน เนื่องจากย้ายภูมิลำเนาและมีจำนวนพอสมควรแก่ฐานะ

7. ของต้องห้าม ของต้องกำกวดในการนำเข้า

7.1 ของต้องห้าม คือ ของที่ไม่อนุญาตให้นำเข้าโดยเด็ดขาด เช่น วัตถุลามก สิ่งพิมพ์ลามก ยาเสพติดให้โทษ

7.2 ของต้องกำกวด คือ ของที่ต้องได้รับอนุญาตเป็นหนังสือจากส่วนราชการที่เกี่ยวข้องก่อนนำเข้าเช่น

7.2.1 อาวุธปืน กระสุนปืน วัตถุระเบิด ต้องได้รับอนุญาตจากกรมตำรวจ กระทรวงมหาดไทย

7.2.2 พืชและส่วนต่างๆ ของพืช ต้องได้รับอนุญาตจากกรมวิชาการเกษตร กระทรวงเกษตรและสหกรณ์

7.2.3 สัตว์และซากสัตว์ ต้องได้รับอนุญาตจากกรมปศุสัตว์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์

7.2.4 เครื่องสำอางสำเร็จรูป ต้องได้รับอนุญาตจากกระทรวงสาธารณสุข

7.2.5 สัตว์น้ำ ต้องได้รับอนุญาตจากกรมประมง กระทรวงเกษตรและสหกรณ์

8. อัตราภาษีอากรสำหรับของนำเข้าบางชนิด เป็นอัตราภาษีอากรโดยประมาณ

ชนิดของ อัตราภาษีอากร

วิทยุเทป	30%	ของราคา
เครื่องรับโทรทัศน์	40%	ของราคา
เครื่องเล่นวีดิทัศน์	15-50%	ของราคา
กล้องถ่ายวีดิทัศน์	15-50%	ของราคา
กล้องถ่ายรูป	10-25%	ของราคา
ของเล่นเด็ก	10-40%	ของราคา
เสื้อผ้าสำเร็จรูป	60%	ของราคา
เครื่องประดับ กระเป๋า	100%	ของราคา
รองเท้า เข็มขัดหนัง		
เครื่องสำอางสำเร็จรูป	60%	ของราคา
ฯลฯ		

ระเบียบพิธีการเข้าออกราชอาณาจักร และพิธีการศุลกากรอาจมีการเปลี่ยนแปลงตามนโยบายการส่งเสริมการท่องเที่ยวของประเทศไทย มัคคุเทศก์ควรติดตามข้อมูลการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอเพื่อให้การปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์มีประสิทธิภาพและราบรื่นไปด้วยดี

คำถามท้ายบท 3**ระเบียบพิธีการเข้า-ออกราชอาณาจักร**

1. หนังสือเดินทาง (Passport) และการตรวจลงตราหนังสือเดินทาง (Visa) แตกต่างกันอย่างไรร
2. หนังสือเดินทางมีกี่ประเภท อะไรบ้าง
3. การตรวจลงตรามีกี่ประเภท อะไรบ้าง
4. รัฐบาลมีระเบียบปฏิบัติในเรื่องการยกเว้นการตรวจลงตราอย่างไรเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว
5. การตรวจลงตราประเภทนักท่องเที่ยว ประเทศไทยอนุญาตให้อยู่ได้ไม่เกินกี่วัน
6. ของต้องห้ามและของต้องกำกวด แตกต่างกันอย่างไรร ยกตัวอย่าง
7. การนำเงินไทยเข้าและออกนอกประเทศมีระเบียบปฏิบัติอย่างไร
8. การนำเงินตราต่างประเทศหรือปัจจัยการชำระเงินตราต่างประเทศเข้าและออกนอกประเทศมีระเบียบปฏิบัติอย่างไร
9. นักท่องเที่ยวที่ไม่มีของต้องห้ามเสียภาษีอากร ของต้องห้าม ของต้องกำกวดให้ยื่นแบบสำแดงสิ่งของที่ไหน
10. สิ่งของอะไรบ้างที่ผู้เดินทางสามารถนำเข้าประเทศได้โดยยกเว้นภาษีอากรขาเข้า



1. หนังสือเดินทาง (Passport) คือ เอกสารแสดงรูปพรรณและสัญชาติที่รัฐออกให้แก่คนชาติของตนเพื่อใช้เดินทางไปหรือพำนักอยู่ในต่างประเทศ การตรวจลงตราหนังสือเดินทาง (Visa) เป็นเอกสารสำคัญที่แสดงไว้ในหนังสือเดินทางว่า ผู้ถือหนังสือเดินทางมีสิทธิที่จะเดินทางเข้าไปและมีสิทธิพำนักอยู่ในระยะเวลาที่กำหนดไว้ในประเทศที่มีเครื่องหมายตรวจลงตราในหนังสือเดินทางนั้น
2. หนังสือเดินทางมี 4 ประเภท
 - 1) หนังสือเดินทางทูต (Diplomatic Passport)
 - 2) หนังสือเดินทางราชการ (Official Passport)
 - 3) หนังสือเดินทางธรรมดา (Ordinary Passport)
 - 4) หนังสือเดินทางสหประชาชาติ (United Nations Passport)
3. การตรวจลงตรามี 7 ประเภทคือ
 - 1) ประเภททูต (Diplomatic Visa)
 - 2) ประเภทราชการ (Official Visa)
 - 3) ประเภทคนอยู่ชั่วคราว (Non-Immigrant Visa)
 - 4) ประเภทนักท่องเที่ยว (Tourist Visa)
 - 5) ประเภทเดินทางผ่านราชอาณาจักร (Transit Visa)
 - 6) ประเภทคนเข้ามามีถิ่นที่อยู่ในราชอาณาจักร (Immigrant Visa)
 - 7) ประเภทคนเข้าเมืองนอกกำหนดจำนวนคนต่างด้าว (Non Quota Immigrant Visa) ซึ่งจะเข้ามามีถิ่นที่อยู่ในประเทศไทยเป็นรายปี
4. รัฐบาลได้ยกเว้นการตรวจลงตราให้แก่ผู้เดินทางเข้ามาชั่วคราวเพื่อการท่องเที่ยว โดยมีสัญชาติจากประเทศต่างๆ ถึง 56 ประเทศ โดยอนุญาตให้อยู่ได้ไม่เกิน 15 วัน และให้ชาวต่างประเทศ จำนวน 82 ประเทศที่ต้องใช้การตรวจลงตราเพื่อมาท่องเที่ยวในประเทศไทยและไม่ได้ตรวจลงตรามาก่อน ให้มาขอรับการตรวจลงตราได้ในวันที่เดินทางมาถึง ที่ส่วนบริการ Visa on Arrival ที่ท่าอากาศยานกรุงเทพฯ ท่าอากาศยานเชียงใหม่ ท่าอากาศยานภูเก็ต และท่าอากาศยานหาดใหญ่ โดยอนุญาตให้อยู่ในประเทศได้ไม่เกิน 15 วัน
5. การตรวจลงตราประเภทนักท่องเที่ยว ประเทศไทยอนุญาตให้อยู่ได้ไม่เกิน 60 วันในช่วงแรก

6. - ของต้องห้าม คือ ของที่กฎหมายห้ามเด็ดขาด มิให้นำเข้ามาในหรือส่งออกนอกประเทศ ซึ่งอาจเกี่ยวกับความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชนหรือเกี่ยวกับความปลอดภัยของชาติ ได้แก่ ยาเสพติดให้โทษ และวัตถุระเบิด
- ของต้องกักตุน หมายถึง ของบางชนิดที่ต้องได้รับอนุญาตเป็นหนังสือจากส่วนราชการในการนำเข้าหรือส่งออกนอกประเทศ และต้องแสดงหนังสือนั้นต่อเจ้าหน้าที่ศุลกากรด้วยเช่น พระพุทธรูป อาวุธปืน สัตว์ป่าสงวน พืช และส่วนต่างๆ ของพืช เครื่องสำอางสำเร็จรูป
7. การนำเงินไทยเข้าประเทศ สามารถนำเข้าได้โดยไม่จำกัดจำนวน ส่วนการนำเงินไทยออกไปยังประเทศอื่นๆ ที่ไม่มีพื้นที่ติดต่อกับประเทศไทย สามารถนำออกได้คนละ 50,000 บาท สำหรับประเทศที่มีพื้นที่ติดต่อกับประเทศไทย รวมทั้งประเทศเวียดนาม นำออกได้คนละ 500,000 บาท
8. การนำเงินตราต่างประเทศ หรือปัจจัยการชำระเงินตราต่างประเทศเข้าประเทศนำเข้าได้โดยไม่จำกัดจำนวนและคนไทยที่มีถิ่นอยู่ในประเทศไทย หากนำเงินตราต่างประเทศเข้ามาต้องขายให้กับธนาคารแห่งประเทศไทย ธนาคารรับอนุญาต หรือบุคคลรับอนุญาตภายใน 7 วัน นับแต่วันที่เดินทางเข้ามา ส่วนการนำเงินตราต่างประเทศหรือปัจจัยการชำระเงินตราต่างประเทศออกนอกประเทศทำได้โดยไม่จำกัดจำนวน ทั้งผู้เดินทางไปต่างประเทศและผู้เดินทางผ่านหรือเข้ามาในประเทศไทย และแสดงหลักฐานการได้รับอนุญาตต่อเจ้าหน้าที่ศุลกากร
9. นักท่องเที่ยวที่ไม่มีของต้องห้ามเสียภาษีอากร ของต้องห้าม ของต้องกักตุน ให้อื่นแบบสำแดงสิ่งของแก่เจ้าหน้าที่ศุลกากรในช่องเขียวที่มีป้ายเขียนไว้ว่า ไม่มีของสำแดง
10. ผู้เดินทางสามารถนำสิ่งของต่อไปนี้เข้าประเทศได้โดยยกเว้นภาษีอากรขาเข้า
 - 1) บุหรี่ไม่เกิน 200 มวน หรือซิการ์และยาเส้นน้ำหนักไม่เกิน 250 กรัม
 - 2) สุรา 1 ลิตร
 - 3) ของใช้ส่วนตัวพอสมควรแก่ฐานะมีมูลค่าไม่เกิน 10,000 บาท
 - 4) ของใช้ในบ้านเรือนใช้แล้วที่เจ้าของนำเข้ามาพร้อมกับตน เนื่องจากย้ายภูมิลำเนาและมีจำนวนพอสมควรแก่ฐานะ

บทที่ 4

ดร. เรณูมาศ มาอุ่น*

การปฐมพยาบาลและการให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว

แนวคิดสำคัญ

การท่องเที่ยวเป็นการพักผ่อนรูปแบบหนึ่งที่ต้องการได้รับความสนุกสนาน เพลิดเพลิน เกิดความสุขความสบายใจ รวมทั้งการได้รับความรู้และประสบการณ์แปลกใหม่ด้วย การที่จะทำให้การท่องเที่ยวเป็นไปอย่างที่ต้องการนั้น จะต้องจัดให้การท่องเที่ยวดำเนินไปอย่างเรียบร้อย นักท่องเที่ยวได้รับความสะดวกสบายและปลอดภัย แต่ในบางครั้ง ในระหว่างการท่องเที่ยว อาจเกิดการเจ็บป่วยหรือเกิดอุบัติเหตุ ทำให้เกิดการบาดเจ็บได้ ซึ่งถ้ามีการบาดเจ็บหรือการเจ็บป่วยเกิดขึ้น การท่องเที่ยวก็จะหมดสนุกไปทันที ดังนั้น การให้ความช่วยเหลือเมื่อเกิดการเจ็บป่วย และการให้การปฐมพยาบาลเมื่อเกิดการบาดเจ็บ จึงเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งในการแก้ไขปัญหาการเจ็บป่วย หรือการบาดเจ็บกระทันหันที่เกิดขึ้น

ความหมายและจุดมุ่งหมายและหลักการของการปฐมพยาบาล

ความหมายของการปฐมพยาบาล การปฐมพยาบาล หรือ การช่วยเหลือเบื้องต้น หมายถึงการให้ความช่วยเหลือดูแลอย่างมีประสิทธิภาพแก่บุคคลซึ่งได้รับบาดเจ็บ หรือเจ็บป่วยกระทันหันโดยทันทีทันใดในบริเวณที่เกิดเหตุ ซึ่งผู้ให้ความช่วยเหลืออาจเป็นบุคคลหรือ กลุ่มบุคคลซึ่งประสบเหตุหรืออยู่ในเหตุการณ์นั้น โดยที่บุคคลผู้ให้ความช่วยเหลือนั้น อาจไม่ใช่แพทย์หรือบุคลากร ทางการแพทย์

ในด้านการท่องเที่ยว มัคคุเทศก์เป็นผู้ที่รับผิดชอบในการทำให้การท่องเที่ยวดำเนินไปอย่างราบรื่น ปลอดภัย และไปสู่จุดมุ่งหมาย ดังนั้นถ้ามีการเจ็บป่วยหรือการบาดเจ็บเกิดขึ้นในระหว่างการท่องเที่ยว มัคคุเทศก์จึงต้องเป็นผู้ที่ต้องให้การช่วยเหลือ หรือการปฐมพยาบาลแก่นักท่องเที่ยวที่เกิดการเจ็บป่วย หรือได้รับบาดเจ็บ เพื่อให้ได้รับความปลอดภัยมากที่สุด

จุดมุ่งหมายของการปฐมพยาบาล เมื่อพิจารณาจุดมุ่งหมาย ของการปฐมพยาบาลในแง่ของประโยชน์ที่เกิดขึ้นนั้นการปฐมพยาบาลมีจุดมุ่งหมาย ที่สำคัญ 3 ประการคือ

1. เพื่อช่วยรักษาชีวิตของผู้บาดเจ็บ หรือผู้ป่วย การบาดเจ็บหรือการเจ็บป่วยบางอย่างที่เกิดขึ้นอย่างกระทันหัน อาจรุนแรง และถ้าไม่ได้รับการช่วยเหลืออย่างทันท่วงที อาจทำให้เสียชีวิตได้ เช่น จมน้ำ หรือได้รับสารพิษบางอย่าง (เช่น ได้รับก๊าซคาร์บอนมอนนอกไซด์) ทำให้หยุดหายใจ ถ้าไม่ช่วยหายใจอย่างทันท่วงที ก็จะเสียชีวิตได้ หรือได้รับบาดเจ็บมีเลือดออกมาก ถ้าไม่ห้ามเลือดอาจจะเสียเลือดมากจนช็อคและเสียชีวิตได้ ในลักษณะเช่นนี้ การปฐมพยาบาลจึงเป็นสิ่งทีกระทำเพื่อรักษาชีวิตไว้

2. เพื่อบรรเทาความเจ็บปวดและความทุกข์ทรมาน ทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ทางด้านร่างกายนั้น เป็นการ

*รองศาสตราจารย์ ประจำภาควิชาพลศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ช่วยเหลือที่ช่วยทำให้ผู้ป่วย หรือผู้บาดเจ็บบรรเทาความเจ็บปวด เช่น การใช้ความเย็นประคบบริเวณข้อเท้าที่บาดเจ็บ เนื่องจากล้มแล้วข้อเท้าเคล็ด เป็นต้น ส่วนทางด้านจิตใจ ได้แก่ การพูดปลอบใจ ให้กำลังใจ ให้ข้อเท็จจริงบางอย่าง เพื่อลดความหวาดกลัว ความวิตกกังวล และเกิดความเชื่อมั่นว่าได้รับความช่วยเหลืออย่างแน่นอน

3. เพื่อป้องกันความพิการที่อาจจะเกิดขึ้น และป้องกันไม่ให้สภาพการบาดเจ็บ หรือการเจ็บป่วยนั้นเลวลงกว่าที่ควรจะเป็น การบาดเจ็บ หรือการเจ็บป่วยบางอย่าง ถ้าไม่ได้รับการปฐมพยาบาลอย่างถูกต้องทันที ก็จะทำให้การบาดเจ็บนั้นรุนแรงขึ้น หรือทำให้เกิดความพิการตามมาในภายหลังได้ เช่น ผู้ได้รับบาดเจ็บบริเวณคอ หรือหลังจากแรงกระแทก ถ้าได้รับการปฐมพยาบาลไม่ถูกต้อง ก็อาจจะพิการได้ หรือผู้ป่วยโรคเบาหวานที่เกิดอาการเป็นลมจากภาวะน้ำตาลในเลือดต่ำ ถ้าไม่ได้รับการช่วยเหลือโดยการให้อาหารที่มีน้ำตาลสูง อาการเจ็บป่วยนั้น อาจจะรุนแรงจนถึงกับเสียชีวิตได้

หลักการปฐมพยาบาล

ในการให้การปฐมพยาบาล มีหลักการสำคัญดังนี้

1. ตั้งสติให้ดี อย่าตื่นเต้นตกใจเกินกว่าเหตุ วิเคราะห์สถานการณ์ว่าเกิดการบาดเจ็บ หรือการเจ็บป่วยอย่างไร เพื่อวางแผนให้การปฐมพยาบาลได้อย่างถูกต้อง

2. อย่ารีบร้อนเคลื่อนย้ายผู้บาดเจ็บ เพราะการรีบร้อนเคลื่อนย้าย อาจทำไม่ถูกต้อง และทำให้สภาพการบาดเจ็บเลวลง หรือทำให้เกิดความพิการตามมา ยกเว้นในกรณีที่พิจารณาเห็นว่า ตำแหน่งที่ผู้บาดเจ็บอยู่นั้น ไม่ปลอดภัย หรืออาจเป็นอันตราย ให้เคลื่อนย้ายผู้บาดเจ็บโดยการลากไปกับพื้นไปยังที่ที่เห็นว่าปลอดภัยที่อยู่ใกล้ที่สุด

3. ตรวจสอบสภาพการบาดเจ็บอย่างละเอียด และลงมือให้การปฐมพยาบาลแก่ผู้บาดเจ็บ หรือผู้ป่วยที่เห็นว่ามีความอาการรุนแรง หรือน่าจะเป็นอันตรายก่อน โดยลำดับความสำคัญของการให้การปฐมพยาบาล คือ การช่วยหายใจ และการกระตุ้นการทำงานของหัวใจ การห้ามเลือด การแก้ไขภาวะช็อค กระดูกหัก ข้อเคลื่อน (หรือข้อแพลง) ข้อเคล็ด และการบาดเจ็บอื่นๆ

4. ให้การปฐมพยาบาลอย่างถูกต้องและรวดเร็ว

5. ติดต่อขอความช่วยเหลือจากบุคคล หรือหน่วยงานที่มีหน้าที่โดยตรง ในการให้การดูแลรักษาโดยเร็วที่สุด

6. อยู่ดูแลผู้บาดเจ็บ หรือผู้ป่วยจนกว่าจะส่งต่อถึงมือผู้รับผิดชอบโดยตรง และควรให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบาดเจ็บ หรือการเจ็บป่วย ตลอดจนการปฐมพยาบาลที่ได้ทำไปแล้ว เพื่อประโยชน์ในการวินิจฉัยและการรักษาต่อไป



การเจ็บป่วยที่มักเกิดขึ้นแก่นักท่องเที่ยวในระหว่างการเดินทางท่องเที่ยว

มีการเจ็บป่วยหลายลักษณะที่มักเกิดขึ้นแก่นักท่องเที่ยวในระหว่างการเดินทาง ซึ่งเป็นการเจ็บป่วยที่ไม่รุนแรงมาก และมักดูแลรักษาสามารถให้การช่วยเหลือได้ เพื่อบรรเทาความเจ็บป่วย และช่วยให้นักท่องเที่ยวได้รับความสุข และความสบายจากการท่องเที่ยวนั้น

การเจ็บป่วยที่เกิดขึ้น พบได้ 2 ลักษณะคือ

1. การเจ็บป่วยที่เกิดขึ้นเองในระหว่างการเดินทาง โดยไม่ได้เป็นผลมาจากโรค หรือการเจ็บป่วยที่มีอยู่เดิม ได้แก่ เป็นลม อากาศชื้นและเป็นหวัด อากาศเมารถ เมารถือท้องร่วง แพ้อาหาร และอาหารเป็นพิษ

2. อาการเจ็บป่วยที่เป็นผลมาจากโรค หรือการเจ็บป่วยที่เป็นอยู่เดิม ได้แก่ ลมชัก โรคหัวใจ และเป็นลมจากโรคเบาหวาน

การเจ็บป่วยที่เกิดขึ้นเองในระหว่างการเดินทาง

1. เป็นลม

อาการเป็นลม หมายถึง ภาวะที่สมองขาดเลือดไปเลี้ยงชั่วคราวหนึ่ง ทำให้เกิดอาการหน้ามืด ใจสั่น เวียนศีรษะ คลื่นไส้ บางรายอาจอาเจียนด้วย

สาเหตุที่ทำให้เกิดอาการเป็นลมมีหลายอย่าง ซึ่งทำให้มีอาการแตกต่างกันไปบ้าง สาเหตุที่ทำให้เกิดอาการเป็นลมที่พบได้บ่อย ได้แก่ แดดจัดๆ ร้อนอบอ้าว ร่างกายอ่อนเพลีย เนื่องจากพักผ่อนไม่เพียงพอ หรือได้รับอาหารไม่เพียงพอ หรือเหนื่อยมากเกินไป และสาเหตุทางจิตใจ เช่น ตกใจมาก เสียใจ หรือดีใจมากเกินไป

ลมธรรมดา

มักเนื่องมาจากร่างกายอ่อนเพลียจากการพักผ่อนหรือ

ได้รับอาหารไม่เพียงพอ อยู่ในที่คนแออัด อากาศถ่ายเทไม่สะดวก ออกแรงมาก หรือเหน็ดเหนื่อยเกินไป ตื่นเต้น ตกใจ ดีใจ หรือเสียใจทันทีทันใด หรือมากเกินไป

อาการ หน้ามืด ใจสั่น หน้าซีด เวียนศีรษะ เหงื่อออกมาก มือเท้าเย็น ชีพจรเบาเร็ว หายใจตื้นเบา และอาจหมดสติ ถ้าไม่ได้รับการปฐมพยาบาล

การปฐมพยาบาล ควรปฏิบัติดังนี้

(1) ถ้ารู้สึกหน้ามืด ใจสั่น ให้รีบนั่งลง โดยนั่งพิงผนังหน้าไปทางด้านหลังแล้วหายใจยาวๆ โดยพยายามสูดหายใจเข้าลึกๆ ยาวๆ แล้วค่อยๆ ผ่อนลมหายใจออกเพื่อให้ร่างกายได้รับออกซิเจนมากขึ้น เมื่ออาการดีขึ้นให้จิบน้ำเย็นเล็กน้อย จะรู้สึกสบายขึ้น

(2) ถ้าไม่สามารถทรงตัวนั่งอยู่ได้ให้นอนลงในลักษณะนอนหงาย ศีรษะราบ หรือต่ำกว่าลำตัวเล็กน้อย โดยยกเท้าให้สูงขึ้น

(3) ขยายเครื่องแต่งกายให้หลวม

(4) ช่วยให้อากาศถ่ายเทได้สะดวก อาจใช้พัดโบก และอย่าให้คนมุง

(5) กระตุ้นให้หายใจลึกๆ ยาวๆ อาจให้ดมยาดม หรือแอมโมเนียหอมจะช่วยกระตุ้นการหายใจได้ดีขึ้น ช่วยนวดบริเวณมือและเท้าเพื่อช่วยให้การไหลเวียนโลหิตดีขึ้น

(6) เมื่อรู้สึกว่ามีอาการดีขึ้นให้จิบน้ำเย็นเล็กน้อยแล้วให้นอนพัก อย่าเพิ่งให้รีบลุกขึ้น และควรสอบถามถึงสาเหตุ เช่น เหนื่อยมากเกินไปหรือไม่ พักผ่อน หรือได้รับอาหารไม่เพียงพอ แล้วแก้ไขที่สาเหตุนั้นๆ ด้วย

ลมแดด

เกิดจากการอยู่กลางแจ้งเป็นเวลานานๆ โดยเฉพาะบริเวณศีรษะและหลังโดยที่ไม่มีสิ่งปกคลุม มีอาการคล้ายกับลมธรรมดา ร่วมกับการกระหายน้ำมาก ตาแดง ผิวหนัง



แห้ง อุณหภูมิของร่างกายสูง

การปฐมพยาบาล ควรปฏิบัติดังนี้

(1) นำเข้ามาพักในที่ร่ม อากาศถ่ายเทได้ดี ให้อ่อนหงาย ยกศีรษะและไหล่ให้สูง

(2) ขยายเครื่องแต่งกายให้หลวม ใช้ผ้าชุบน้ำเย็นเช็ดหน้า ศีรษะ บริเวณหลัง คอ แขนขา และลำตัว เพื่อระบายความร้อนออกจากร่างกาย

(3) กระตุ้นให้หายใจลึกๆ ยาวๆ เมื่ออาการดีขึ้นให้ค่อยๆ จิบน้ำเย็น (ไม่ใช่ น้ำแข็ง) จะทำให้รู้สึกสบายขึ้น

ลมร้อน

เนื่องจากจากอยู่ในที่ร้อนอบอ้าว อากาศถ่ายเทไม่ดีเป็นเวลานานๆ ในการท่องเที่ยว มักเกิดขึ้นเมื่อเวลาเข้าไปเยี่ยมชมสถานที่บางแห่ง เช่น โรงงานอุตสาหกรรม

อาการ มีเหงื่อออกมาก หน้าซีด ผิวหนังซีด ตัวเย็น

อุณหภูมิของร่างกายต่ำ ซึ่พบเบาเร็ว ถ้าไม่ได้รับการแก้ไข อาจหมดสติได้

การปฐมพยาบาล ควรปฏิบัติดังนี้

(1) นำมาพักในที่โล่ง อากาศถ่ายเทได้ดี อย่าให้คนมุง แล้วจัดให้อ่อนหงายราบ ศีรษะต่ำกว่าลำตัวเล็กน้อย

(2) กระตุ้นให้หายใจลึกๆ ยาวๆ อาจให้ดมยาหอม หรือ แอมโมเนียหอม จะช่วยให้หายใจดีขึ้น ช่วยนวดมือและเท้า เพื่อช่วยให้การไหลเวียนโลหิตดีขึ้น

(3) เมื่ออาการดีขึ้น ให้ดื่มเครื่องดื่มอุ่นๆ

2. อาการไข้และเป็นหวัด

อาการไข้ที่เกิดขึ้นในระหว่างการเดินทางท่องเที่ยว มักเนื่องมาจากความเหน็ดเหนื่อยอ่อนเพลียจากการเดินทาง การพักผ่อนไม่เพียงพอ การได้รับสารละลายและน้ำไม่เพียงพอ หรือร่างกายสูญเสียน้ำมากกว่าปกติและการเปลี่ยนแปลงของอุณหภูมิของอากาศภายนอกอย่างรวดเร็ว ทำให้ร่างกายปรับตัวไม่ทัน และเมื่อเกิดอาการไข้แล้วมักจะตามมาด้วยการเป็นหวัด โดยเฉพาะอาการไข้ที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงอุณหภูมิของอากาศอย่างรวดเร็ว

อาการ จะมีอาการครั่นเนื้อครั่นตัว ปวดเมื่อยกล้ามเนื้อ ผิวหนังแห้ง อุณหภูมิของร่างกายสูงกว่าปกติ ในรายที่ไข้สูงมากจะรู้สึกเวลาหายใจออกจะมีความร้อนออกมาด้วย รู้สึกกระหายน้ำ มักมีอาการปวดศีรษะร่วมด้วย ในรายที่เป็นหวัดตามมา จะมีอาการคัดจมูก มีน้ำมูก จาม อ่อนเพลีย อาจมีอาการไอ เจ็บคอ เป็นอาการแทรกซ้อน

การปฐมพยาบาล ควรปฏิบัติดังนี้

(1) ให้พักในห้องที่มีอากาศถ่ายเทได้ดี และอบอุ่นสบาย ถ้าอยู่ในที่อากาศเย็นจัด ต้องให้ความอบอุ่นแก่ร่างกายอย่างมาก

(2) ใช้ผ้าชุบน้ำอุณหภูมิปกติ (ไม่ควรใช้น้ำเย็นเกินไป เพราะจะทำให้หนาวสั่นได้) เช็ดบริเวณหน้า ลำคอ ลำตัว แขนขา โดยเฉพาะบริเวณข้อพับต่างๆ เพื่อลดอุณหภูมิของร่างกายในระหว่างเช็ดตัวควรใช้ผ้าคลุมร่างกายไว้ตลอดเวลา เพื่อป้องกันการหนาวสั่น

(3) ให้ดื่มน้ำมากๆ ให้รับประทานยาแก้ปวด ลดไข้ เช่น พาราเซตามอล (ในผู้ใหญ่ให้ 2 เม็ด ห่างกัน 4-6 ชั่วโมง)

(4) ในรายที่เป็นหวัดร่วมด้วย ให้ระวังอาการแทรกซ้อน และการติดเชื้อไซนัส โดยการรักษาร่างกายให้อบอุ่น โดยเฉพาะบริเวณคอและหน้าอก ให้พักผ่อนมากๆ รับประทานอาหารอ่อน ย่อยง่ายๆ ที่มีคุณค่าทางโภชนาการสูง ให้ดื่มน้ำมากๆ และควรเป็นน้ำอุ่น อาจให้ยาลดน้ำมูก เพื่อช่วยให้หายใจสะดวกขึ้น

สิ่งสำคัญคือ การป้องกัน โดยมีคคเทศกัควรให้คำแนะนำ และช่วยให้นักท่องเที่ยวปฏิบัติตัวในการดูแลรักษาสุขภาพ

ตนเอง ในระหว่างการเดินทางท่องเที่ยว เช่น การรักษาร่างกายให้อบอุ่นอยู่เสมอ พักผ่อนและรับประทานอาหารให้เพียงพอ เป็นต้น

3. ท้องร่วง

ท้องร่วง อุจจาระร่วง หรือท้องเสีย ความจริงไม่ใช่โรค แต่เป็นอาการที่แสดงถึงความผิดปกติในระบบทางเดินอาหาร หรือเป็นอาการของโรคในระบบทางเดินอาหาร

ท้องร่วง เกิดจากสาเหตุได้หลายสาเหตุ ได้แก่ ได้รับเชื้อโรค หรือพิษของเชื้อโรคเป็นอนปนเข้าไปกับอาหาร และน้ำดื่ม การกินอาหารเสาะท้อง เช่น อาหารหมักดอง กินอาหารที่แตกต่างไปจากอาหารที่เคยกิน หรือกินอาหารที่ไม่เคยกินมาก่อน หรืออาจเกิดจากความเครียดก็ได้

อาการ แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

(1) ท้องร่วงเฉียบพลัน คือ มีอาการเกิดขึ้นทันทีทันใด



โดยมีอาการถ่ายเหลว หรือถ่ายเป็นน้ำติดต่อกันหลายครั้ง ร่วมกับอาการปวดท้อง การถ่ายติดต่อกัน จะทำให้อ่อนเพลีย เพราะสูญเสียน้ำ และสารละลาย ในรายที่รุนแรง อาจทำให้ช็อคได้

(2) ท้องร่วงเรื้อรัง จะมีอาการถ่ายเหลว วันละประมาณ 3-4 ครั้ง ติดต่อกันเป็นเวลาหลายวัน ทำให้อ่อนเพลียลงเรื่อยๆ แต่อาการมักไม่รุนแรงเหมือนลักษณะแรก แต่ก็อาจทำให้เกิดอันตรายจากการขาดน้ำและสารอาหารได้

การปฐมพยาบาล ควรปฏิบัติดังนี้

(1) ในระหว่างที่มีอาการถ่ายเหลว ให้งดอาหารและเครื่องดื่มประเภทนม เพื่อให้กระเพาะอาหารและลำไส้ได้พัก

(2) ให้ดื่มน้ำผสมผงน้ำตาลเกลือแร่ ที่ทำไว้สำเร็จรูปที่เรียกว่า โอ อาร์ เอส เพื่อทดแทนน้ำและสารละลายเกลือแร่ ที่สูญเสียไป ในกรณีที่ไม่มียังผงน้ำตาลเกลือแร่สำเร็จรูปให้ใช้น้ำต้มสุกอุ่น 1 แก้ว ผสมน้ำตาลทรายประมาณ 1 ช้อนชา และเกลือแกงเล็กน้อย คนให้เข้ากัน แล้วค่อยๆ ดื่มทีละน้อยๆ จนหมด

(3) เมื่อหยุดถ่ายเหลวแล้ว และรู้สึกว่ามีอาการดีขึ้น ให้เริ่มรับประทานอาหาร โดยเริ่มจากอาหารเหลว ที่ย่อยง่าย และมีคุณค่าทางโภชนาการสูง เช่น ซุป ถัวยับรับประทานได้ โดยไม่มีการถ่ายเหลวอีก ให้เริ่มรับประทานอ่อน เช่น ข้าวต้ม โจ๊ก การรับประทาน ควรรับประทานครั้งละน้อยๆ แต่ให้บ่อยครั้ง

(4) ในรายที่รุนแรง คือ ให้ดื่มสารละลายเกลือแร่แล้ว อาการไม่ดีขึ้น ถ่ายอุจจาระไม่หยุด มีอาการอ่อนเพลียอย่างชัดเจน พร้อมทั้งมีอาการแทรกซ้อน คือ ปวดท้องอย่างรุนแรง มีไข้สูง ซิพจรเต้นเร็ว ควรรีบพาไปรับการรักษาจากแพทย์ทันที

4. แพ้อาหาร

การแพ้อาหาร เกิดจากการที่ร่างกายได้รับอาหารบางอย่าง ที่ก่อให้เกิดปฏิกิริยาภูมิแพ้เกิดขึ้น ซึ่งอาการจากปฏิกิริยาภูมิแพ้ที่เกิดขึ้น จะแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล และประเภทของอาหารที่ทำให้เกิดปฏิกิริยาภูมิแพ้ก็แตกต่างกันไปในแต่ละบุคคลด้วยเช่นกัน อย่างไรก็ตามพบว่า ประเภทของอาหารที่ทำให้เกิดปฏิกิริยาภูมิแพ้ที่พบในคนส่วนใหญ่ ได้แก่ อาหารทะเล เช่น กุ้ง ปลาหมึก หอย และปลาบางชนิด และปฏิกิริยาภูมิแพ้ที่เกิดขึ้นมักเกิดในระบบการหายใจ และระบบทางเดินอาหาร

อาการที่เกิดในระบบการหายใจที่พบคือ อาการหายใจลำบาก หรือหายใจขัด เนื่องจากปฏิกิริยาภูมิแพ้ที่เกิดขึ้นทำให้เนื้อเยื่อในหลอดลม และในทางเดินลมหายใจส่วนอื่นบวม ทำให้ทางผ่านของอากาศแคบ จึงทำให้หายใจลำบาก นอกจากนั้น อาจมีอาการคัดจมูก น้ำมูกไหลร่วมด้วย ส่วนใหญ่อาการเหล่านี้ จะเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ในรายที่รุนแรง จะเป็นอันตรายมาก

อาการที่เกิดขึ้นกับระบบทางเดินอาหาร ได้แก่ อาการคลื่นไส้ อาเจียน ปวดท้อง และท้องร่วง

การปฐมพยาบาล ควรปฏิบัติดังนี้

(1) ในรายที่เกิดอาการในระบบการหายใจ ต้องระวังเรื่องการหายใจขัด หรือหายใจลำบาก ต้องกระตุ้นให้หายใจ และรีบนำส่งแพทย์โดยเร็วที่สุด

(2) ในรายที่เกิดอาการในระบบทางเดินอาหาร จะเป็นอันตรายน้อยกว่าการเกิดอาการในระบบการหายใจ และเมื่ออาเจียนเอาอาหารที่แพ้นั้นออกมาหมดแล้ว อาการมักจะทุเลาลง การช่วยเหลือ จึงเป็นการช่วยเหลือตามอาการ เมื่อหยุดอาเจียน หรือหยุดถ่ายอุจจาระแล้ว ควรให้อาหารและน้ำทดแทนส่วนที่สูญเสียไป ดังรายละเอียด

ในเรื่องท้องร่วงที่กล่าวไว้ข้างต้น

สิ่งสำคัญ คือการป้องกัน มัคคุเทศก์ควรมีข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องอาหารของนักท่องเที่ยว ว่ามีใครแพ้อาหารประเภทใดบ้าง เพื่อหลีกเลี่ยงการจัดอาหารประเภทนั้นๆ นอกจากนั้น มัคคุเทศก์ก็ควรให้คำแนะนำ และเตือนนักท่องเที่ยวว่าไม่ควรทดลองรับประทานอาหารแปลกที่ไม่เคยรับประทานถ้าไม่แน่ใจ โดยเฉพาะในบุคคลที่มีแนวโน้มว่าจะมีภูมิแพ้ง่ายๆ อยู่แล้ว

5. อาหารเป็นพิษ

อาหารเป็นพิษ เกิดจากการรับประทานอาหารที่มีเชื้อโรค หรือพิษของเชื้อโรคเข้าไป อาหารที่ทำให้เกิดอาการอาหารเป็นพิษ ได้แก่ อาหารค้างคืน หรืออาหารที่เก็บไว้นานๆ อาหารบรรจุเสร็จที่หมดอายุ หรือภาชนะที่ใช้บรรจุชำรุด อาหารสำเร็จรูปที่ไม่สะอาด และอาหารที่ปรุงไม่สะอาด

อาการ มักเกิดอาการชนิดเฉียบพลัน คือ ภายในเวลา 10-12 ชั่วโมง หลังจากได้รับอาหารที่มีเชื้อโรคหรือพิษของเชื้อโรคเข้าไป จะมีอาการปวดท้อง ท้องเสีย และอาเจียนอย่างรุนแรง และมักมีอาการไข้ร่วมด้วย ในรายที่รุนแรงมาก อาจช็อคจากการสูญเสียน้ำจากการถ่ายอุจจาระ และอาเจียน

การปฐมพยาบาล ปฏิบัติเช่นเดียวกับการปฐมพยาบาลผู้ป่วยท้องร่วง และนำผู้ป่วยไปพบแพทย์ เพื่อรับยาปฏิชีวนะฆ่าเชื้อโรค หรือพิษของเชื้อโรคด้วย

สิ่งสำคัญ คือ การที่มัคคุเทศก์จะต้องให้คำแนะนำ และย้ำเตือนนักท่องเที่ยวในเรื่องการซื้ออาหารมารับประทานเอง ควรเลือกซื้ออาหารที่แน่ใจว่าสะอาด นอกจากนั้น นักท่องเที่ยวบางคนอาจนำอาหารมาจากบ้าน เพื่อรับประทานในระหว่างการเดินทาง เมื่อจะรับประทาน ต้องตรวจดูว่าอาหารนั้นไม่บูดเน่า เพราะอาจจะเกิดอาหารเป็นพิษได้

6. อาการเมารถ-เมาเรือ

ในการเดินทางท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวบางคนที่ไม่เคยชินกับการเดินทาง อาจเกิดอาการเมารถ-เมาเรือ หรือเมาเครื่องบินได้ โดยมีอาการเวียนศีรษะ คลื่นไส้ อาเจียน ตาพร่า ทรงตัวไม่อยู่ อาการที่เกิดขึ้นมักไม่รุนแรง

การปฐมพยาบาล ควรปฏิบัติดังนี้

(1) ให้ออนพัก หลับตานิ่งๆ ในที่อากาศถ่ายเทได้สะดวก ถ้าเดินทางโดยเรือ ควรให้พักบริเวณที่ลมผ่านได้ดี ถ้าเป็นการเดินทางโดยรถยนต์ ควรเปิดกระจกรถให้ลมผ่านจะช่วยให้อาการดีขึ้น

(2) ถ้ารู้สึกอยากอาเจียน ช่วยกระตุ้นให้อาเจียน เมื่ออาเจียนแล้วจะรู้สึกสบายขึ้น



มักคุเทศก์ก็สามารถป้องกันอาการเมารถ-เมาเรือที่อาจเกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวได้ โดยการสอบถามนักท่องเที่ยวก่อนการออกเดินทาง ว่ามีผู้ใดเคยเมารถ-เมาเรือบ้าง แล้วให้รับประทานยาแก้เมารถ-เมาเรือก่อนออกเดินทาง จะช่วยบรรเทาอาการเมารถ-เมาเรือลงได้มาก

อาการเจ็บป่วยที่เป็นผลมาจากโรค หรือการเจ็บป่วยที่เป็นอยู่เดิม

นักท่องเที่ยวบางคนมีโรค หรือการเจ็บป่วยอยู่เดิมแล้ว เมื่อมาเดินทางท่องเที่ยว อาการของโรคนั้นๆ อาจกำเริบขึ้นได้ โรคที่พบบ่อยในลักษณะนี้ ได้แก่ โรคลมชัก โรคหัวใจ และการเป็นลมจากโรคเบาหวาน

1. โรคลมชัก

โรคลมชักหรือโรคลมบ้าหมู เป็นโรคของระบบประสาท อาการที่สำคัญคืออาการชัก แต่ส่วนใหญ่ก่อนชักจะมีอาการเตือน เช่น ปวดศีรษะ ตาพร่า หรือได้กลิ่นแปลกๆ เป็นต้น อาการเตือนอาจเกิดขึ้นก่อนอาการชัก 2-3 นาที แล้วจึงล้มลง ชัก ตัวแข็งเกร็ง แขนขาเหยียด มือกำแน่น หน้าที่เขียว และอาจหยุดหายใจได้ อาการชักจะเป็นอยู่ประมาณ 10-30 วินาที ต่อจากนั้นจะมีอาการกระตุกของกล้ามเนื้อที่ส่วนต่างๆ ของร่างกาย อาจกัดลิ้นตนเอง และก้นปัสสาวะอุจจาระไม่ได้ ระยะนี้กินเวลาประมาณ 3-5 วินาที หลังจากนั้นผู้ป่วยจะอ่อนเพลีย และอาจจะหลับไป

การปฐมพยาบาล ควรปฏิบัติดังนี้

(1) ป้องกันอันตรายที่อาจเกิดขึ้นในขณะชัก ได้แก่ กัดลิ้นตนเอง ป้องกันได้โดย ใช้ผ้าพันด้ามช้อน หรือใช้ผ้าม้วนให้กลมๆ สอดเข้าไปในปากระหว่างฟันบนกับฟันล่าง หรือการบาดเจ็บจากการกระแทก แขนขา ศีรษะ หรือหน้า ป้องกันได้โดยใช้ผ้าหรือหมอนรองศีรษะไว้ พร้อมๆ กับช่วย

ยึดแขนขา และพุงคอกและศีรษะไว้ในขณะชัก

(2) แนะนำผู้ป่วยว่า ถ้ามีอาการเตือน ให้รีบนอนลงในที่ๆ ปลอดภัย และบอกให้คนที่อยู่ใกล้ๆ คอยให้ความช่วยเหลือในขณะชัก ดังกล่าวในข้อ (1)

(3) ภายหลังชัก ช่วยดูแลให้ได้พักผ่อนอย่างสงบ

2. โรคหัวใจ

โรคหัวใจมีหลายชนิด และชนิดที่อาจเป็นสาเหตุให้เกิดการเจ็บป่วยฉุกเฉินในระหว่างการเดินทางท่องเที่ยวที่พบเสมอๆ คือ โรคหัวใจที่เกิดจากเส้นเลือดที่มาเลี้ยงหัวใจอุดตัน ทำให้หัวใจขาดเลือดมาเลี้ยง กล้ามเนื้อหัวใจส่วนที่ขาดเลือดมาเลี้ยงจึงตาย ไม่สามารถบีบตัว และคลายตัวเพื่อสูบฉีดเลือดไปเลี้ยงร่างกายได้ โรคหัวใจขาดเลือดนี้มักพบในคนสูงอายุ ผู้ที่มีน้ำหนักมากกว่าปกติ ผู้ป่วยโรคความดันโลหิตสูง และผู้ป่วยโรคเบาหวาน

อาการ มีอาการเจ็บหัวใจ ซึ่งมีลักษณะเฉพาะ คือ เจ็บบริเวณหน้าอก แล้วร้าวไปบริเวณรักแร้ด้านซ้าย และอาการเจ็บนี้ จะไม่หายด้วยยาแก้ปวด

การปฐมพยาบาล เมื่อมีอาการเจ็บหัวใจ (ส่วนใหญ่ผู้ป่วยจะรู้จักอาการเจ็บนี้ดีว่าเป็นอาการจากโรคหัวใจ) ให้ผู้ป่วยนอนหงายในท่านั่งพิงเอนไปด้านหลัง ให้มีการเคลื่อนไหวร่างกายน้อยที่สุด ขยายเครื่องแต่งกายออกเพื่อให้หายใจสะดวก กระตุ้นให้ผู้ป่วยพยายามหายใจลึกๆ แล้วค่อยๆ ผ่อนลมหายใจออกช้าๆ และให้ผู้ป่วยใช้ยาอมใต้ลิ้น (ผู้ป่วยโรคนี้ส่วนใหญ่จะมียาอมใต้ลิ้นติดตัวอยู่เป็นประจำ) และควรนำผู้ป่วยไปรับการรักษาจากแพทย์

มักคุเทศก์ ควรมีข้อมูลเกี่ยวกับการเจ็บป่วยของนักท่องเที่ยว เพื่อให้การดูแลช่วยเหลืออย่างใกล้ชิด และควรให้คำแนะนำแก่ผู้ป่วยว่าไม่ควรออกแรงมากเกินไป ทำจิตใจ

ให้สบาย ไม่เครียด และควรควบคุมตนเองไม่ให้มีอาการรุนแรง เช่น ตื่นเต้นตกใจ ควรงดเว้นการเข้าไปท่องเที่ยวในสถานที่ที่อาจก่อให้เกิดความกลัว หรือตื่นเต้นมากเกินไป และพยายามพักผ่อนให้เพียงพอ

3. โรคเบาหวาน

โรคเบาหวาน เกิดจากความผิดปกติของฮอร์โมนอินซูลินที่มีหน้าที่ควบคุมระดับน้ำตาลในเลือด ทำให้ระดับน้ำตาลในเลือดสูงกว่าปกติ การรักษาโรคเบาหวานก็คือ การช่วยให้ฮอร์โมนอินซูลินสามารถควบคุมระดับน้ำตาลในเลือดให้เป็นปกติ

อาการเจ็บป่วยฉุกเฉินจากโรคเบาหวาน คือ การเป็นลมและอาจหมดสติ ซึ่งเกิดจากการมีฮอร์โมนอินซูลินมากเกินไป ทำให้ระดับน้ำตาลในเลือดต่ำกว่าปกติ ลักษณะเช่นนี้เรียกว่า Insulin shock เกิดขึ้นได้เมื่อผู้ป่วยโรคเบาหวานได้รับอินซูลินก่อนอาหารตามกำหนดแพทย์สั่ง แต่เมื่อได้รับอินซูลินแล้ว ไม่ได้รับประทานอาหารตามที่ควรได้รับตามปกติ ซึ่งอาจเกิดจากอยู่ในช่วงเวลากการเดินทาง ไม่สามารถรับประทานอาหารได้ หรืออาจเกิดจากการอาเจียน หรือท้องเดินทำให้ร่างกายไม่ได้รับอาหาร ลักษณะอาการที่แสดงให้เห็นคือ อ่อนเพลียมาก หมดแรง เหงื่อออก ชีต กระสับกระส่าย และมึนปากตก อาการเหล่านี้มักเกิดขึ้นทันทีทันใด

การปฐมพยาบาล ทำได้โดย รีบให้น้ำตาลแก่ผู้ป่วยทันที เช่น ใหลูกอม น้ำหวาน หรือน้ำผลไม้คั้นใส่น้ำตาล แล้วรีบส่งแพทย์ทันที

การบาดเจ็บจากอุบัติเหตุในการเดินทางท่องเที่ยว

ในการเดินทางท่องเที่ยว อาจเกิดอุบัติเหตุที่ทำให้เกิดการบาดเจ็บแก่นักท่องเที่ยวได้ ที่พบได้มาก ได้แก่ ศีรษะแตก

อวัยวะซ้ำและบวม แขนขาหัก เท้าแพลง ตกน้ำ น้ำร้อนลวก บาดแผลไหม้จากแสงแดด และถูกพิษสัตว์ ซึ่งมักคุกคามก็ควรจะสามารถให้การปฐมพยาบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้รับความปลอดภัย ในแต่ละประเด็นมีรายละเอียดในการปฏิบัติดังนี้

1. ศีรษะแตก

ศีรษะแตกมักเนื่องมาจากถูกแรงกระแทก เช่น ทกล้มศีรษะกระแทกพื้นแข็ง ถูกของแข็งตกลใส่ หรือถูกตีด้วยของแข็ง ความรุนแรงของบาดแผลขึ้นอยู่กับแรงกระแทก ถ้าแรงกระแทกมาก ก็จะทำให้เกิดบาดแผลลึกและกว้าง บาดแผลก็มักจะรุนแรง อย่างไรก็ตาม ลักษณะของบาดแผลนี้มักจะเป็นบาดแผลเปิด มีเลือดออกให้เห็นภายนอก

การปฐมพยาบาล ควรปฏิบัติดังนี้

(1) รีบทำการห้ามเลือด โดยใช้ผ้าพันทับกัน 3-4 ชั้น ให้มีความหนาพอสมควร และให้มีขนาดใหญ่พอที่จะปิดบาดแผลได้ ผ้าที่ใช้อาจใช้ผ้าเช็ดหน้าหรือผ้าพันคอที่สะอาด วางผ้าที่พันนั้นลงบนบาดแผล แล้วใช้ฝ่ามือกดทับบนผ้าจนกว่าเลือดจะหยุดไหล เมื่อเลือดหยุดไหลแล้ว ห้ามแกะผ้าที่ใช้กดห้ามเลือดออก แต่ให้ค่อยๆ ถอนมือออก แล้วใช้ผ้าพันทับ เพื่อไม่ให้ผ้าที่ใช้กดห้ามเลือดเลื่อนหลุดได้ผ้าที่ใช้พัน ควรเป็นผ้าชนิดยืดหยุ่น แต่ถ้าหาไม่ได้ ให้ใช้ผ้าสามเหลี่ยม (เช่น ผ้าที่ใช้คลุมมม ผ้าพันคอ หรือผ้าเช็ดหน้า ผืนใหญ่ๆ) พันทับให้มีความกว้างและยาวพอที่จะพันทับผ้าที่ใช้กดห้ามเลือด ไม่ให้เลื่อนหลุดได้

(2) ผู้บาดเจ็บอาจมีอาการเป็นลม เนื่องจากตกใจ หรือเห็นเลือด ควรให้การปฐมพยาบาลเช่นเดียวกับคนเป็นลมดังกล่าวแล้วข้างต้น

(3) นำผู้บาดเจ็บไปพบแพทย์ เพื่อตรวจดูบาดแผล และให้การรักษาต่อไป

2. อวัยวะซ้ำและบวม

อวัยวะซ้ำและบวม มักเกิดจากการถูกกระแทกด้วยของแข็ง แต่ไม่มีบาดแผลเปิดให้เห็นภายนอก บาดแผลซ้ำ แสดงว่ามีเลือดออกใต้ผิวหนัง เนื่องจากเส้นเลือดใต้ผิวหนังฉีกขาด และเลือดที่ออกมานั้น จับตัวรวมกันเป็นก้อนเลือด ทำให้เกิดอาการบวมขึ้น และเมื่อเกิดการบาดเจ็บในลักษณะนี้ จะมีอาการปวดร่วมด้วย

การปฐมพยาบาล ควรปฏิบัติดังนี้

(1) ให้อวัยวะส่วนที่ได้รับบาดเจ็บนั้น อยู่นิ่งๆ หรือมีการเคลื่อนไหวน้อยที่สุด

(2) ใช้ความเย็นประคบบริเวณที่ได้รับบาดเจ็บ เพราะความเย็นจะช่วยให้เส้นเลือดหดตัว ทำให้เลือดออกน้อยลง นอกจากนั้น ความเย็นจะช่วยลดอาการปวดและอาการบวมลงด้วย การใช้ความเย็นประคบ ควรทำอย่างน้อย 10-12 ชั่วโมง

(3) ภายหลังประคบด้วยความเย็นจนเลือดหยุดไหลและไม่บวมแล้ว ให้ประคบด้วยความร้อน โดยใช้ผ้าชุบน้ำอุ่นจัดๆ ประคบบริเวณที่ได้รับบาดเจ็บ หรือใช้กระเป๋าน้ำร้อนก็ได้ ความร้อนจะช่วยให้การไหลเวียนโลหิตบริเวณนั้นดีขึ้น และช่วยให้เลือดที่ตกค้างอยู่ใต้ผิวหนัง ถูกดูดซึมไปทำให้แผลหายเร็วขึ้น

3. ข้อเท้าแพลง

ข้อเท้าแพลง หรือข้อเท้าเคลื่อน เกิดจากการได้รับแรงกระแทกทางด้านหลังของการเดินปกติ หรือเกิดจากการลงน้ำหนักตัวผิดท่า ทำให้ข้อเท้าพลิกอย่างทันทีทันใด ข้อบ่งชี้ที่ชัดเจนคือ รูปร่างของข้อเท้านั้นผิดไปจากปกติ เจ็บปวดอย่างรุนแรง สีของผิวหนังบริเวณข้อเท้าที่บาดเจ็บ มีสีคล้ำลงกว่าปกติ เนื่องจากมีเลือดออกภายใต้ผิวหนัง และ

ไม่สามารถเคลื่อนไหวข้อเท้าที่บาดเจ็บนั้นได้

การปฐมพยาบาล ควรปฏิบัติดังนี้

(1) ห้ามดึงข้อเท้าที่ได้รับบาดเจ็บกลับเข้าที่ เพราะการดึงข้อกลับ จะทำให้การบาดเจ็บรุนแรงมากขึ้น

(2) ให้การปฐมพยาบาล เช่นเดียวกับอวัยวะซ้ำบวม และต้องนำผู้บาดเจ็บไปรับการรักษาจากแพทย์ โดยไม่จำเป็นต้องรอให้หายบวมก่อน



4. แขนขาหัก

กระดูกแขนขาหัก เกิดจากการถูกกระแทก หรือถูกเหวี่ยงอย่างแรง เช่น ตกจากที่สูง ถูกตีด้วยของแข็ง หรือถูกเหวี่ยงจากรถไปกระแทกกับพื้น อาการที่แสดงว่ามีกระดูกหัก ได้แก่ เจ็บปวดอย่างรุนแรงบริเวณที่มีกระดูกหัก บวม กดเจ็บ และคลำพบว่ามีการหัก แขนหรือขาที่กระดูกหัก มีรูปร่างลักษณะผิดไปจากปกติ เคลื่อนไหวไม่ได้ เมื่อพยายามเคลื่อนไหว จะเจ็บปวดมาก ในบางรายที่มีบาดแผลเปิด จะเห็นกระดูกหัก

การปฐมพยาบาล ควรปฏิบัติดังนี้

(1) ห้ามดึงกระดูกหรือจัดอวัยวะที่กระดูกหักให้กลับเข้าที่ แต่พยายามให้อวัยวะที่กระดูกหักอยู่นิ่งๆ หรือเคลื่อนไหวน้อยที่สุด

(2) เข้าเฝือกชั่วคราว โดยใช้วัสดุเท่าที่จะหาได้ มาทำเป็นเฝือก เช่น ไม้แบนๆ กระดาษหนังสือพิมพ์ หรือวารสารพับทบกันให้แข็งและหนาพอสมควร การเข้าเฝือกชั่วคราวโดยการใช้วัสดุดังกล่าว วางประกบแขนหรือขาที่หักโดยให้เฝือกมีความยาวระหว่างข้อ 2 ข้อ ที่กระดูกหัก เช่น กระดูกแขนท่อนล่างหัก เฝือกควรยาวระหว่างข้อมือกับข้อศอก และควรหาวัสดุนุ่มๆ รองใต้เฝือก เพื่อป้องกันเฝือกไปกดเนื้อเยื่อ และยึดเฝือกให้อยู่กับที่ โดยใช้ผ้าพันเฝือกกับอวัยวะนั้น

(3) ใช้ความเย็นประคบ เพื่อบรรเทาความเจ็บปวด และรีบนำผู้บาดเจ็บส่งแพทย์ทันที

5. บาดแผลไหม้และน้ำร้อนลวก

เกิดจากการถูกความร้อน ได้แก่ น้ำร้อน ไอน้ำร้อน น้ำมันร้อนๆ และของร้อนๆ รวมทั้งรังสีต่างๆ แบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ ระดับที่ 1 ไม่รุนแรง บาดแผลไม่ลึก ผิวหนังชั้นนอก หรือหนังกำพร้าถูกทำลายเท่านั้น ระดับที่ 2 รุนแรงปานกลาง ผิวหนังชั้นหนังแท้ถูกทำลาย และ ระดับที่ 3 รุนแรงมาก เพราะผิวหนังชั้นในและเนื้อเยื่อถูกทำลาย

การปฐมพยาบาล

(1) บาดแผลลึกระดับที่ 1 ซึ่งเป็นบาดแผลที่ไม่รุนแรง เช่น ถูกน้ำร้อน หรือไอน้ำร้อนลวก ทำให้ผิวหนังเปลี่ยนเป็นสีแดง มีความเจ็บปวดไม่รุนแรงนัก การปฐมพยาบาลทำได้โดย จุ่มอวัยวะที่บาดเจ็บลงในน้ำ หรือให้น้ำไหลผ่านบริเวณที่ได้รับบาดเจ็บ หรือใช้กระเป๋าน้ำเย็นวางบริเวณที่ได้รับ

บาดเจ็บ น้ำเย็นจะช่วยพาความร้อนออกไป เป็นการลดความรุนแรงของการบาดเจ็บลง บาดแผลชนิดนี้จะหาย ได้เองภายใน 1 สัปดาห์

(2) บาดแผลลึกระดับที่ 2 ผิวหนังชั้นในถูกทำลาย ลักษณะที่พบคือ มีถุงน้ำเกิดขึ้น หรือที่เรียกว่า พอง ซึ่งทำให้เกิดความเจ็บปวดมาก การปฐมพยาบาลทำโดยใช้ความเย็นประคบเช่นเดียวกัน และระมัดระวังอย่าให้ถุงน้ำแตกตัดเสื้อผ้าที่คับออก บาดแผลนี้จะหายได้เองในเวลา 10-14 วัน

ในการท่องเที่ยว มักจะพบว่า นักท่องเที่ยวเกิดบาดแผลไหม้จากแสงแดด เนื่องจากถูกแสงแดดอยู่เป็นเวลานานๆ เช่น ในการไปเที่ยวชายทะเลแล้วอาบแดด รังสีอัลตราไวโอเล็ตในแสงแดด จะถูกดูดซึมเข้าสู่ผิวหนัง ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงได้ผิวหนัง ซึ่งทำให้เกิดบาดแผลลึกระดับที่ 1 หรือ 2 ดังกล่าวข้างต้น อย่างไรก็ตาม ถ้าจะไปท่องเที่ยวในบริเวณที่มีแสงแดดจัด เช่น ชายทะเล มัคคุเทศก์ก็ควรให้คำแนะนำแก่นักท่องเที่ยว ว่าควรทาครีมกันแดดเพื่อป้องกันบาดแผลไหม้จากแสงแดดไว้ก่อน

(3) บาดแผลลึกระดับที่ 3 เป็นระดับที่รุนแรงมาก เพราะเนื้อเยื่อถูกทำลาย ในรายที่รุนแรงมากๆ เนื้อเยื่ออาจหลุดหายไปจนเห็นกระดูก ในรายที่เกิดบาดแผลในระดับนี้ ต้องรีบนำผู้บาดเจ็บส่งแพทย์โดยเร็วที่สุด

6. คนตกน้ำ

คนจมน้ำ อาจจะเสียชีวิตได้ เนื่องจากน้ำเข้าไปในปอดแทนที่อากาศ ทำให้กระบวนการแลกเปลี่ยนก๊าซในระบบการหายใจหยุดชะงัก ร่างกายจึงขาดออกซิเจน ทำให้เสียชีวิตได้

การช่วยเหลือคนตกน้ำ ต้องพิจารณาว่าผู้ช่วยเหลือ

ว่ายน้ำเป็นหรือไม่ และว่ายน้ำเก่งหรือไม่ ในกรณีที่ผู้ช่วยเหลือว่ายน้ำไม่เป็น หรือว่ายน้ำเป็นแต่ไม่เก่ง ให้ใช้ไม้ยาวๆ เชือกเส้นใหญ่ๆ หรือผ้ายาวๆ โยนลงไปให้คนตกน้ำจับแล้วลากขึ้นฝั่ง แต่ถ้าผู้ช่วยเหลือว่ายน้ำเก่ง ให้ลงไปช่วยโดยว่ายน้ำเข้าทางด้านหลังของคนตกน้ำ แล้วประคองโดยโอบรอบตัว หรือดึงคาง หรือดึงผมของคนตกน้ำ แล้วลากเข้าฝั่ง ต้องระวังอย่าให้คนตกน้ำกดรัดจนผู้ช่วยเหลือไม่สามารถว่ายน้ำพาเข้าฝั่งได้ และอาจเป็นอันตราย ทำให้จมน้ำทั้งคู่ก็ได้

การปฐมพยาบาล

เมื่อช่วยคนตกน้ำขึ้นมานบนฝั่งได้แล้ว ถ้าผู้นั้นหมดสติ ให้รีบช่วยหายใจโดยการเป่าปากทันที อย่าเสียเวลาเอาน้ำออกมาจากปอด เพราะอาจทำให้สมองขาดออกซิเจนนานเกินไป ทำให้เป็นอันตรายได้ ซึ่งตามปกติ สมองขาดออกซิเจนได้นานไม่เกิน 4 นาที นอกจากนั้น การที่เราเป่าอากาศเข้าไปอากาศจะเข้าไปแทนที่น้ำ ดันน้ำออกมาเอง

การช่วยหายใจโดยการเป่าปากทำได้โดย จับให้ผู้บาดเจ็บ



นอนหงายราบ ผู้ปฐมพยาบาลคุกเข่าลงข้างผู้บาดเจ็บ ใช้มือข้างหนึ่งชันคอผู้บาดเจ็บให้หน้าหงายชันมากที่สุด เพื่อเปิดทางเดินลมหายใจ มืออีกข้างหนึ่งช่วยกดหน้าผากและบีบจมูกของผู้บาดเจ็บไว้ แล้วใช้ปากประกบกับปากของผู้บาดเจ็บให้สนิท แล้วเป่าลมเข้าไปเต็มที่ โดยก่อนที่จะประกบปาก ผู้ปฐมพยาบาลสูดหายใจเข้าเต็มที่ก่อน ในขณะที่เป่าลมเข้าไป ให้สังเกตดูว่า หน้าอกของผู้บาดเจ็บกระเพื่อมขึ้นหรือไม่ ถ้ากระเพื่อมขึ้นดี แสดงว่าลมเข้าไปในปอด จังหวะต่อมา ให้คลายมือที่บีบจมูกออก พร้อมๆ กับถอนปากออกจากปากผู้บาดเจ็บ เพื่อให้เป็นการหายใจออก แล้วจึงเป่าปากซ้ำเช่นเดิมอีก ทำเช่นนี้ในอัตราประมาณ 18 ครั้งต่อนาที จนกว่าผู้บาดเจ็บจะเริ่มรู้สึกตัว และหายใจได้เอง

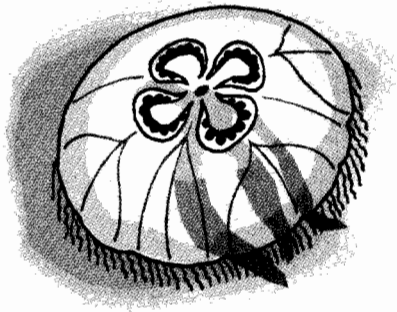
การสังเกตว่าผู้บาดเจ็บเริ่มมีอาการดีขึ้น ดูจากสีของผิวหนังเริ่มมีสีแดงขึ้น ไม่ซีด โดยเฉพาะบริเวณริมฝีปาก เล็บมือเล็บเท้า เริ่มมีการหายใจเองได้ และเริ่มเคลื่อนไหวร่างกายได้



สิ่งสำคัญที่สุดในการปฐมพยาบาลคนจมน้ำคือ การให้การปฐมพยาบาลบางอย่างถูกต้องรวดเร็วที่สุด เพื่อป้องกันไม่ให้เห็นตายจากการขาดออกซิเจนนานเกินไป

7. ถูกพิษสัตว์

ในการเดินทางท่องเที่ยว อาจได้รับบาดเจ็บ หรืออันตรายจากการถูกพิษจากแมลง และสัตว์บางชนิด ที่พบมากได้แก่ พิษจากแมงกะพรุนไฟ ถูกผึ้ง ต่อ แตนต่อย และถูกแมงมุม แมงป่อง และตะขาบกัด



ถูกพิษจากแมงกะพรุนไฟ

การถูกพิษจากแมงกะพรุนไฟ มักเกิดจากการไปเที่ยวชายหาด พบว่า ผิวหนังบริเวณที่ถูกแมงกะพรุนไฟจะเป็นรอยไหม้ ปวดแสบปวดร้อน บวมเป็นผื่นแดง อาจพองและแตกออก ทำให้เจ็บปวดมากยิ่งขึ้น

การปฐมพยาบาล ควรปฏิบัติดังนี้

- (1) ใช้ทรายถูผิวหนังบริเวณที่ถูกแมงกะพรุนไฟ เพื่อเอาน้ำเมือกจากแมงกะพรุนไฟออกไป
- (2) ล้างบริเวณนั้นด้วยน้ำสะอาด เพื่อให้พิษเจือจางลง
- (3) ใช้แอมโมเนียหอม หรือสารที่มีฤทธิ์เป็นด่าง ทา

บริเวณที่ถูกแมงกะพรุนไฟ เพื่อฆ่าฤทธิ์ เพราะน้ำเมือกของแมงกะพรุนไฟมีฤทธิ์เป็นกรด

(4) ถ้าอาการรุนแรงมาก ให้รีบส่งบาดเจ็บไปรับการรักษาจากแพทย์

แมงมุม แมงป่อง หรือตะขาบกัด

บาดแผลที่ถูกสัตว์พวกแมงมุม แมงป่อง หรือตะขาบกัด มีพิษทำให้เกิดอาการบวม แดง และเจ็บปวดมาก ในรายที่รุนแรง พบว่ามีอาการอ่อนเพลีย เวียนศีรษะ คลื่นไส้ และอาจมีอาการหายใจขัดร่วมด้วย

การปฐมพยาบาล ควรปฏิบัติดังนี้

- (1) ใช้เชือก หรือผ้าพันทบกันยาวๆ เช่น เนคไท ผ้าพันคอ ผ้าเช็ดหน้ารัดเหนือบาดแผล เพื่อป้องกันไม่ให้พิษแพร่กระจายไปตามกระแสเลือดได้รวดเร็ว แต่ถ้าถูกกัดที่ลำตัว หรือที่คอ ห้ามรัด เพราะจะเป็นการตัดการไหลเวียนของเลือด
- (2) พยายามให้ผู้บาดเจ็บอยู่ในความสงบ พักนิ่งๆ หรือมีการเคลื่อนไหวร่างกายน้อยที่สุด
- (3) ใช้แอมโมเนียหอม หรือสารที่มีฤทธิ์เป็นด่างทาบริเวณบาดแผล
- (4) ควรส่งผู้บาดเจ็บไปพบแพทย์ เพื่อตรวจรักษา เพราะพิษจากสัตว์พวกนี้ อาจมีผลต่อระบบการทำงานของไต และตับด้วย

ผึ้ง ต่อ แตน และแมลงมีพิษกัดต่อย

แมลงที่มีพิษจำพวก ผึ้ง ต่อ แตน เป็นแมลงที่มีเหล็กใน เมื่อต่อยแล้ว เหล็กในจะยังอยู่ พิษของพวกนี้จะมีฤทธิ์เป็นกรด แผลที่ถูกต่อย จะบวม แดง ปวด และถ้าถูกต่อยจากจำนวนแมลงหลายๆ จะมีอาการรุนแรงโดยมีอาการเวียนศีรษะ คลื่นไส้ อาเจียน และเป็นลมด้วย ในรายที่รุนแรงมาก อาจมีอาการแน่นหน้าอก หายใจขัด และอาจช็อค หมดสติได้

การปฐมพยาบาล ควรปฏิบัติดังนี้

(1) ให้เอาเหล็กไนออกจากบาดแผล โดยใช้ลูกกูดจี้ที่มีรูตรงปลาย กดตรงบาดแผล เหล็กไนจะโผล่ขึ้นมา แล้วดึงออก

(2) ใช้แอมโมเนียหอม หรือสารที่มีฤทธิ์เป็นด่างอ่อน ทาบริเวณบาดแผล

(3) ใช้น้ำแข็งประคบ เพื่อบรรเทาความเจ็บปวด และช่วยลดการแพร่กระจายของพิษ

(4) ในรายที่รุนแรง ให้รีบส่งผู้บาดเจ็บไปรับการรักษาจากแพทย์โดยเร็วที่สุด ไม่ควรเสียเวลาในการพยายามเอาเหล็กไนออก ส่วนรายที่ไม่รุนแรง หลังจากให้การปฐมพยาบาลแล้ว ควรส่งผู้บาดเจ็บไปพบแพทย์ เพื่อตรวจรักษา เพราะพิษของสัตว์พวกนี้ มีผลต่อระบบการทำงานของไตและตับด้วย

การเตรียมยา และเครื่องเวชภัณฑ์สำหรับการเดินทางท่องเที่ยว

ในการเดินทางท่องเที่ยว อาจเกิดการบาดเจ็บ หรือการเจ็บป่วยกระทันหันได้ ดังกล่าวแล้วข้างต้น ดังนั้น เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้รับความปลอดภัยมากที่สุด และมัคคุเทศก์ก็สามารถให้การปฐมพยาบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในกรณีที่มีการบาดเจ็บ หรือการเจ็บป่วยเกิดขึ้น มัคคุเทศก์จึงควรเตรียมยา และเครื่องเวชภัณฑ์ที่จำเป็น ดังนี้

(1) เครื่องเวชภัณฑ์สำหรับการปฐมพยาบาล ได้แก่ สำลี ผ้าก๊อชที่สะอาดปราศจากเชื้อโรค ผ้าพันแผลชนิดม้วน ทั้งชนิดยืดหยุ่นและชนิดที่เป็นผ้าม้วน ผ้าสามเหลี่ยม คีมสำหรับตัดแถบบาดแผล (ผ่านการฆ่าเชื้อโรค) กรรไกรเล็กๆ ปรอทวัดไข้ และไม้แบนๆ ยาวๆ สำหรับใช้ทำเฝือกชั่วคราว

(2) ยารับประทาน ได้แก่ ยาแก้ปวด ยาแก้ท้องอืดเพื่อ ยาแก้ท้องเสีย ยาแก้แพ้ และยาแก้เมาเรือ-เมาเรือ

(3) ยาใช้ภายนอก ได้แก่ แอมโมเนียหอม ยาต้ม ชี้ผึ้ง แก้ปวดบวม คาลาไมน์โลชั่น และครีมกันแดด

แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการปฐมพยาบาล และการรักษาพยาบาลตามข้อกำหนดทางกฎหมาย

ในปัจจุบัน ยังมิได้มีข้อกำหนดทางกฎหมายที่ชัดเจนในเรื่องนี้ แต่ในทางปฏิบัติ มีแนวทาง 2 แนวทางคือ

1. ในการเดินทางท่องเที่ยว ส่วนใหญ่จะมีการประกันอุบัติเหตุและอุบัติเหตุภัยในระหว่างการท่องเที่ยว ดังนั้นในกรณีที่เกิดอุบัติเหตุ ทำให้เกิดการบาดเจ็บหรือเจ็บป่วย ซึ่งต้องเสียค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล จึงเป็นไปตามข้อตกลงของการประกันนั้นๆ

2. ในกรณีที่ไม่ได้มีการประกันอุบัติเหตุและอุบัติเหตุภัย และเกิดการบาดเจ็บ หรือการเจ็บป่วย ซึ่งต้องเสียค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลนั้น การพิจารณาผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย ควรพิจารณาโดยอิงหลักเกณฑ์ตามกฎหมายแพ่งต่อไป

ในกรณีที่ผู้ป่วยเป็นชาวต่างประเทศ และมีอาการรุนแรงหรือหมดสติ ผู้ให้การปฐมพยาบาลที่ไม่ใช่แพทย์หรือ พยาบาลไม่ควรแตะต้องผู้ป่วย ทั้งนี้เพราะตามกฎหมายบางประเทศ บุคคลที่แตะต้องตัวผู้ป่วยอาจถูกกล่าวหาและ/หรือ ถูกสอบสวนว่าเป็นต้นเหตุแห่งการพิการหรือเสียชีวิตได้ ดังนั้นมัคคุเทศก์ควรให้เพื่อนหรือญาติที่ร่วมเดินทางไปด้วยกันกับนักท่องเที่ยวเป็นผู้ให้การช่วยเหลือก่อนและมัคคุเทศก์รีบติดต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การดูแลรักษาโดยเร็วที่สุด

คำถามท้ายบท 4**การปฐมพยาบาลและการให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว**

1. การปฐมพยาบาลหมายถึงอะไร
2. จุดมุ่งหมายและประโยชน์ที่สำคัญของการปฐมพยาบาลมีอะไรบ้าง
3. หลักการสำคัญของการปฐมพยาบาลมีอะไรบ้าง
4. ลักษณะการเจ็บป่วยแบบใดบ้าง ที่มักเกิดขึ้นระหว่างการเดินทางท่องเที่ยว
5. มัคคุเทศก์จะมีวิธีป้องกันอาการเจ็บป่วยที่อาจเกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวระหว่างการเดินทางท่องเที่ยวดังต่อไปนี้ได้อย่างไร
 - 5.1 เป็นลม
 - 5.2 อากาศชื้นและเป็นหวัด
 - 5.3 ท้องร่วง
 - 5.4 แพ้อาหาร
 - 5.5 อาหารเป็นพิษ
 - 5.6 อากาศเมารด เมาเรือ
6. อาการป่วยที่สำคัญที่เป็นผลมาจากโรคที่เป็นอยู่เดิมดังต่อไปนี้ มีอาการอย่างไรบ้าง และมัคคุเทศก์ควรให้การปฐมพยาบาลอย่างไร
 - 6.1 โรคลมชัก
 - 6.2 โรคหัวใจ
 - 6.3 โรคเบาหวาน
7. การบาดเจ็บจากอุบัติเหตุที่พบได้บ่อยในการเดินทางท่องเที่ยวมีอะไรบ้างและมัคคุเทศก์ควรให้การปฐมพยาบาลอย่างไร

1. การปฐมพยาบาล หมายถึง การให้ความช่วยเหลือเบื้องต้น ดูแลผู้ได้รับบาดเจ็บหรือเจ็บป่วยกระทันหันในบริเวณที่เกิดเหตุ นั้นในทันทีอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ได้รับความปลอดภัยมากที่สุด
2. จุดมุ่งหมายและประโยชน์ที่สำคัญของการปฐมพยาบาลมี 3 ประการ ได้แก่
 - 2.1 เพื่อช่วยรักษาชีวิตของผู้บาดเจ็บหรือผู้ป่วย
 - 2.2 เพื่อบรรเทาความเจ็บป่วยและความทุกข์ทรมานทั้งทางร่างกายและจิตใจของผู้ป่วย
 - 2.3 เพื่อป้องกันความพิการที่อาจเกิดขึ้น และป้องกันไม่ให้เกิดสภาพบาดเจ็บหรือเจ็บป่วยนั้นเลวลงกว่าที่ควรจะเป็น
3. หลักการสำคัญของการปฐมพยาบาล
 - 3.1 ตั้งสติให้ดี วิเคราะห์สถานการณ์บาดเจ็บ และวางแผนการช่วยเหลือ
 - 3.2 อพยรรีบร้อนและเคลื่อนย้ายผู้บาดเจ็บ ยกเว้นเมื่ออยู่ในตำแหน่งที่อาจเป็นอันตราย เคลื่อนย้ายโดยการลากไปกับพื้นไปยังที่ปลอดภัยที่ใกล้ที่สุด
 - 3.3 ตรวจสอบสภาพการบาดเจ็บอย่างละเอียด ช่วยเหลือผู้ได้รับบาดเจ็บอย่างรุนแรงก่อน
 - 3.4 ให้การปฐมพยาบาลอย่างถูกต้องและรวดเร็ว โดยลำดับความสำคัญของการปฐมพยาบาล เช่น การช่วยหายใจ การห้ามเลือด การแก้ไขภาวะช็อค ฯลฯ
 - 3.5 ติดต่อหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้การดูแลรักษาโดยเร็วที่สุด
 - 3.6 อยู่ดูแลผู้บาดเจ็บหรือผู้ป่วยจนกว่าจะส่งถึงมือผู้รับผิดชอบโดยตรงเพื่อให้ข้อมูลการปฐมพยาบาลที่จะเป็นประโยชน์ในการรักษาต่อไป
4. ลักษณะการเจ็บป่วยที่มักเกิดขึ้นในระหว่างการเดินทางท่องเที่ยว ได้แก่
 - 4.1 การเจ็บป่วยที่เกิดขึ้นเองระหว่างการเดินทาง ได้แก่ เป็นลม อากาศชื้นและเป็นหวัด เมารถ เมาเรือ ท้องร่วง แพ้อาหาร และอาหารเป็นพิษ
 - 4.2 การเจ็บป่วยที่เป็นผลมาจากโรคหรือเจ็บป่วยที่เป็นอยู่เดิม ได้แก่ ลมชัก โรคหัวใจ และเป็นลมจากโรคเบาหวาน

บทที่ 5

มนุษย์สัมพันธ์และการสร้างความประทับใจในงานบริการ

ความหมายของมนุษย์สัมพันธ์

นักปราชญ์ริสโตเติลกล่าวว่า มนุษย์เป็นสัตว์สังคมที่จะต้องมีปฏิภิกิริยาโต้ตอบซึ่งกันและกัน การสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างกันจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้มนุษย์อยู่ร่วมกันได้ นักวิชาการทางด้านพฤติกรรมมนุษย์ได้ให้คำจำกัดความของมนุษย์สัมพันธ์ว่าเป็นการสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างคนในสังคมเดียวกันหรือต่างสังคมกันโดยแลกเปลี่ยนความคิด ความรู้ วัฒนธรรม ความร่วมมือ ความศรัทธา ความพึงพอใจและความรัก มนุษย์สัมพันธ์จึงทำให้มนุษย์ที่มีความแตกต่างกันอยู่ร่วมกันได้อย่างมีความสุข การสร้างมนุษย์สัมพันธ์ต้องอาศัยหลักพื้นฐาน 4 ประการ คือ

1. มนุษย์มีความแตกต่างกัน
2. ความแตกต่างทำให้มนุษย์มีพฤติกรรมที่ต่างกัน
3. การติดต่อและรูปแบบของการสื่อสารจะต้องปรับให้เหมาะกับแต่ละคน
4. การปรับปรุงตนเองและการใส่ใจผู้อื่นคือหัวใจของมนุษย์สัมพันธ์ นอกจากนี้ การจัดนันทนาการจะช่วยให้คนจาก

กลุ่ม หรือสังคมที่ต่างกันได้ทำกิจกรรมร่วมกันและมีสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อกันได้

1. ความแตกต่างของมนุษย์

มนุษย์มีความแตกต่างกันไปตามลักษณะทางพันธุกรรม สติปัญญา สภาพแวดล้อม สภาวะทางจิตใจ ประสบการณ์ ความเชื่อ ค่านิยมและศาสนา ปัจจัยทั้งหมดที่กล่าวมาทำให้มนุษย์มีความต้องการต่างกัน มนุษย์แต่ละคนจึงมีพฤติกรรมการแสดงออกและมีเอกลักษณ์ประจำตัวของตนเองตามลักษณะและลำดับของความต้องการของตนเอง มาสโลว์ (1970) ได้กล่าวถึงทฤษฎีการจูงใจและความต้องการว่า ความต้องการเป็นแรงจูงใจหลักที่มีผลต่อพฤติกรรมมนุษย์ มาสโลว์ได้แบ่งระดับความต้องการของมนุษย์เป็น 5 ระดับเรียงจากระดับล่างถึงระดับสูงสุดดังนี้

1. ความต้องการทางกาย (physiological need) เช่น ความต้องการในปัจจุบัน 4 การพักผ่อน การออกกำลังกาย ความต้องการความสะดวกสบาย เป็นต้น
2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (safety need) คือ ความต้องการที่จะได้รับการปกป้องหรือการป้องกันจากภัยอันตราย การแก่งแย่ง กีดกัน การคุกคามและการหลอกลวง
3. ความต้องการทางสังคม (social need) คือ ความต้องการที่จะเป็นส่วนหนึ่งของสังคมหรือได้รับการยอมรับ และได้รับความไว้วางใจจากสมาชิกในสังคม
4. ความต้องการทางด้านเกียรติยศ ชื่อเสียง (esteem need) คือ ความต้องการที่จะสร้างความสามารถความ

เชื่อมั่นและชื่อเสียงให้กับตนเองโดยได้รับความเคารพ การเอาใจใส่ การยอมรับว่าเป็นผู้ถูกและเป็นคนสำคัญจากสังคม

5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความมุ่งมั่นอันสูงสุด (self-actualization need) คือ ความต้องการที่จะพัฒนาตนเองให้มากที่สุดเพื่อจะได้บรรลุในสิ่งที่ตนคาดหวังไว้

แม้ว่ามาสโลว์จะแบ่งระดับความต้องการเป็น 5 ระดับ แต่ไม่ได้หมายความว่าทุกคนจะมีความต้องการทั้งหมด 5 ระดับที่กล่าวมาข้างต้น บางคนมีความต้องการในระดับพื้นฐาน (ทางกายและความปลอดภัย) แต่บางคนมีความต้องการมากกว่าระดับพื้นฐาน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับว่าความ

ต้องการในแต่ละระดับได้รับการตอบสนองเพียงพอหรือไม่ หากยังไม่เพียงพอ ความต้องการระดับล่างหรือระดับพื้นฐานก็ยังคงอยู่ แต่หากความต้องการเหล่านั้นได้รับการตอบสนองเพียงพอแล้วความต้องการระดับเหนือกว่าก็จะเข้ามาแทนที่ แม้บางคนมีความต้องการในระดับเดียวกับผู้อื่นแต่อาจมีความพึงพอใจในรูปแบบการการสื่อสารและวิธีการตอบสนองที่ต่างกัน การเข้าใจความแตกต่างและระดับความต้องการของมนุษย์จะช่วยให้คนสามารถเลือกวิธีการในการติดต่อกับคนอื่น ๆ ได้อย่างเหมาะสม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผู้ที่ทำงานในธุรกิจบริการจำเป็นต้องมีรูปแบบการบริการที่ตอบสนองความต้องการแต่ละระดับของผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม

ตารางที่ 1 ตัวอย่างรูปแบบการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการแต่ละระดับ

ระดับความต้องการ	รูปแบบการบริการ
ความต้องการทางกาย	<ul style="list-style-type: none"> จัดหาความสะดวกสบายตามความคาดหวังของผู้รับบริการเพื่อตอบสนองความต้องการทางกายของแต่ละบุคคล จัดกิจกรรมนันทนาการหรือกิจกรรมการบริการให้เหมาะกับเพศและอายุของผู้รับบริการ
ความต้องการความมั่นคงและความปลอดภัย	<ul style="list-style-type: none"> ให้ข้อมูลที่ถูกต้องและสามารถคาดการณ์ได้เพื่อให้ผู้รับบริการรู้สึกมั่นคงไม่ถูกหลอกลวง ไม่เร่งรัดให้ผู้รับบริการรีบตัดสินใจหรือใช้บริการเพราะการเร่งรัดอาจทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่ากำลังถูกคุกคาม ไม่ทำการชักชวนเชื่อมากเกินไปเพราะอาจทำให้ผู้รับบริการรู้สึกกลัวให้ผู้รับบริการมีความกล้าเอียงต่อผลิตภัณฑ์และชักจูงการตัดสินใจของผู้รับบริการ
ความต้องการทางสังคม	<ul style="list-style-type: none"> ควรตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการทั้งหมดที่ไม่ควรปล่อยให้ผู้รับบริการรอ เพราะการรอจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกตนเองแปลกแยกจากกลุ่มของผู้รับบริการคนอื่นๆ หากจำเป็นต้องมีการรอ ผู้ให้บริการต้องบอกเวลาในการรอที่ชัดเจนและต้องติดต่อหรือแจ้งข้อมูลกับผู้รับบริการอยู่เสมอ จดจำหน้าตา ชื่อ นามสกุลของผู้รับบริการได้อย่างแม่นยำ
ความต้องการทางด้านเกียรติยศและชื่อเสียง	<ul style="list-style-type: none"> จดจำอาชีพ ไรศประจำตัวและรายละเอียดเฉพาะตนของผู้รับบริการเพื่อแสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการยอมรับและเอาใจใส่ผู้รับบริการเหมือนเป็นสมาชิกพิเศษคนหนึ่ง ต้องมีมารยาทและวาจาที่ให้เกิดศรัทธาแก่ผู้รับบริการ และควรกล่าวขอบคุณชมเชยผู้ให้บริการบ้างในบางครั้งเพื่อให้ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในตนเองยิ่งขึ้น ไม่ตำหนิหรือกล่าวหาผู้รับบริการเป็นผู้ผิดแม้ว่าผู้รับบริการจะมีส่วนที่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิด ทั้งนี้เพราะการตำหนิเป็นการลดเกียรติยศและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ

2. พฤติกรรมการแสดงออกของมนุษย์

มนุษย์มีพฤติกรรมการแสดงออกที่แตกต่างกันซึ่งอาจเกิดจากสาเหตุที่เหมือนกันหรือต่างกัน การทำความเข้าใจพฤติกรรมการแสดงออกของมนุษย์จึงจำเป็นต้องศึกษาเป็นรายบุคคลหรือกลุ่มคน ในเรื่องนี้ ทศพร ประเสริฐสุข (2534) ได้นำทฤษฎีทางจิตวิทยาของ Carl J. Jung และแนวคิดของ ดร. หลุยส์ จำปาเทศ มาแบ่งพฤติกรรมการแสดงออกของมนุษย์เป็น 3 ลักษณะที่เรียกว่า UNO Personality ดังนี้

U Personality (Under Expression Personality) หมายถึง คนที่ไม่ค่อยกล้าแสดงออกหรือมีการแสดงออกน้อยกว่าคนทั่วไป คนที่มีลักษณะพฤติกรรมเช่นนี้เป็นคนไม่ก้าวร้าว สุภาพถ่อมตน เป็นผู้ฟังที่ดี ไม่ได้แย่งคนและเก็บความรู้สึก

ได้ดี แต่ดูเหมือนเป็นคนที่ไม่ขาดความเชื่อมั่น ไม่กล้าเข้าสังคม ตัดสินใจช้า พูดน้อยและเก็บความรู้สึกมากเกินไป

N Personality (Normal Expression Personality) หมายถึง คนที่มีการแสดงออกปานกลาง ไม่รุนแรงและไม่เฉยชาจนเกินไป

O Personality (Over Expression Personality) หมายถึง คนที่กล้าแสดงออกหรือคนที่มีการแสดงออกมากกว่าคนทั่วไป คนที่มีลักษณะพฤติกรรมเช่นนี้เป็นคนที่มีความเชื่อมั่นสูง คล่องแคล่ว กล้าพูดกล้าทำ แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและสามารถสร้างบรรยากาศการทำงานได้ดี แต่เป็นคนที่ไม่ก้าวร้าว พูดเกินความเป็นจริง พูดนอกเรื่องและมักขัดแย้งกับผู้อื่น



พฤติกรรมการแสดงออกของคนทั้ง 3 ประเภทอาจแตกต่างกันมากน้อยขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อม การเลี้ยงดู การศึกษา และความต้องการของแต่ละบุคคล ซึ่งล้วนเป็นปัจจัยที่ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงหรือควบคุมได้ในบางครั้ง ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องเข้าใจ ธรรมชาติและพฤติกรรม การแสดงออกของแต่ละคนเพื่อหารูปแบบการติดต่อและการสื่อสารที่เหมาะสม

3. เทคนิคในการติดต่อและการสื่อสาร

ในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและการสร้างความประทับใจในงานบริการนั้น รูปแบบการติดต่อและวิธีการสื่อสารควรแตกต่างกันไปตามลักษณะพฤติกรรมการแสดง



ออกของบุคคลที่จะติดต่อด้วย สำหรับผู้ที่มีการแสดงออก เป็นกลางหรือปกติ (Normal Expression Personality) รูปแบบการติดต่อสื่อสารที่ใช้อาจเป็นแบบทวิภาค (two way communication) ซึ่งเราเป็นทั้งผู้พูดและผู้ฟังผลัดเปลี่ยน ข้อมูลและความคิดเห็นกับผู้ที่เราติดต่อด้วย แต่ถ้าผู้ที่เราติดต่อด้วยนั้นไม่กล้าแสดงออก (Under Expression Personality) หรือ แสดงออกมากเกินไป (Over Expression Personality) รูปแบบการติดต่อและการสื่อสารก็จำเป็นต้องปรับให้เหมาะสมกับลักษณะของบุคคลดังนี้

เทคนิคในการติดต่อและสื่อสารกับคนที่มีการแสดงออกแบบ U Personality

1. ควรทักทายและทำความรู้จักกับผู้ที่เราติดต่อก่อน
2. ควรสร้างความรู้สึกที่ดีก่อนการสนทนาโดยเข้าไปในรูปของการให้บริการ เช่น ช่วยหยิบของ เลื่อนเก้าอี้ให้นั่ง เป็นต้น
3. ควรเริ่มต้นบทสนทนาด้วยการสื่อสารแบบเอกภาค (one way) โดยให้ผู้ที่เราติดต่อด้วยนั้นเป็นผู้ฟังในตอนต้น และเมื่อเขาเริ่มมีความคุ้นเคย เราจึงถามหรือส่งเสริมให้เขาเป็นผู้พูดบ้าง
4. อาจเริ่มต้นบทสนทนาด้วยคำถามปลายปิดที่เรามั่นใจว่าผู้ที่เราติดต่อด้วยนั้นสามารถตอบคำถามได้
5. ไม่ควรสนทนาหรือซักถามเรื่องส่วนตัวแต่ควรสนทนา ในหัวข้อที่เขาสนใจ หรือสนทนาเกี่ยวกับงานที่ต้องช่วยกันทำ
6. แสดงความสนใจในสิ่งที่เขาพูด
7. อย่าเปลี่ยนหัวข้อสนทนาเร็วจนเกินไป
8. หากมีกิจกรรมที่ต้องทำร่วมกัน ควรให้เขาเป็นผู้ดำเนินตามไปก่อนในช่วงแรก



เทคนิคในการติดต่อและสื่อสารกับคนที่มีการแสดงออกแบบ

O Personality

1. ควรใช้วิธีการสื่อสารแบบทวิภาคโดยให้ผู้ที่เรติดต่อเป็นผู้พูด ส่วนเราจะเป็นผู้เสริมตอบทสนทนาและแสดงความคิดเห็นในบางโอกาส
2. แสดงความสนใจในสิ่งที่เขาพูดอย่างจริงจัง
3. ไม่ควรแสดงความเบื่อหน่าย แม้ว่าในบางครั้งผู้ที่เรติดต่อด้วยจะพูดนานหรือออกนอกเรื่อง
4. ชักถามหรือสนทนาเกี่ยวกับสิ่งที่เขาสนใจ ถนัด หรือประสบความสำเร็จมาแล้ว

5. ควรใช้คำถามนำเพื่อกลับเข้าสู่ประเด็นเดิมในกรณีที่เขาพูดออกนอกเรื่อง

6. ควรแสดงความคิดเห็นที่แตกต่างออกไปเพื่อทำให้การสนทนามีความน่าสนใจมากขึ้น

7. ควรให้คำชมหรือแสดงความนิยมอย่างจริงจัง

8. หากมีกิจกรรมที่ต้องทำร่วมกัน ควรเสนอให้เขาเป็นผู้นำในขอบเขตงานที่เขาถนัด

9. ควรใช้ภาษาท่าทางหรือการสื่อสารทางกาย (non-verbal approach) เป็นสัญลักษณ์ในการยุติบทสนทนา เช่น หลบตา ยืนพักขา เป็นต้น

นอกจากนี้ เดล คาร์เนกีได้แนะนำเทคนิคการสร้างบทสนทนาที่ดีกับผู้อื่น ดังนี้

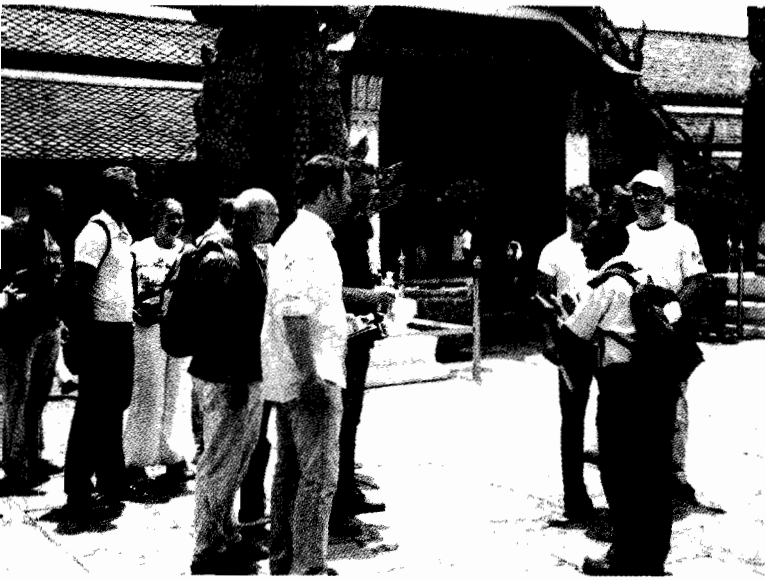
1. เริ่มต้นบทสนทนาด้วยการยิ้มเสมอ
2. จำชื่อของคนที่จะสนทนาด้วยให้แม่นยำ เพราะจะแสดงให้เห็นถึงความใส่ใจและความสำคัญของคนนั้น
3. ควรทำให้ผู้อื่นรู้สึกว่าเป็นคนสำคัญและควรแสดงออกด้วยความจริงใจ
4. ควรสนทนาในหัวข้อที่อีกฝ่ายหนึ่งสนใจ
5. ไม่ควรพูดเรื่องของตนเองมากเกินไปแต่ควรใส่ใจในหัวข้อสนทนาที่เกี่ยวกับตัวเขา
6. ควรเป็นนักฟังที่ดีและมีท่าทางหรือคำพูดที่ส่งเสริมให้อีกฝ่ายตอบสนทนาของเขา
7. ควรหลีกเลี่ยงบทสนทนาบางเรื่อง เช่น การเปรียบเทียบศาสนา การเมือง และความเชื่อส่วนบุคคล เป็นต้น เพราะอาจนำไปสู่ความขัดแย้ง
8. ควรให้เกียรติแก่ผู้อื่นด้วยการเคารพความคิดเห็นของเขา และหากมีความขัดแย้ง อย่าบอกว่าผู้ใดเป็นฝ่ายผิด
9. หากต้องมีการพูดถึงความผิดพลาด ควรพูดถึงความผิดของตนเองก่อนแล้วจึงตำหนิผู้อื่น
10. ไม่ตำหนิ ประณาม หรือบ่นผู้อื่นให้คนที่เราสนทนาด้วยฟังเพราะจะทำให้เขาไม่ไว้วางใจเรา
11. แม้ว่าผู้อื่นจะมีความผิดพลาด ก็ต้องให้กำลังใจแก่เขาและแสดงให้เห็นว่าความผิดนั้นสามารถแก้ไขได้
12. ไม่ใช่คำพูดและอาการท่าทางที่รุนแรง ต้องระมัดระวังคำพูดเพื่อถนอมจิตใจและรักษาหน้าของผู้อื่น
13. ควรระงับอารมณ์แม้ว่าบทสนทนานั้นจะทำให้เกิดความไม่สบายใจหรือความไม่พอใจ
14. ควรมีจังหวะการพูด เสียงและทางเสียงที่นุ่มนวล เพราะจะทำให้บทสนทนามีเสน่ห์ยิ่งขึ้น

รูปแบบการสื่อสารควรแตกต่างกันไปตามพฤติกรรม การแสดงออกของแต่ละบุคคลดังที่ได้กล่าวมาข้างต้น นอกจากนี้ รูปแบบการสื่อสารที่ใช้ควรส่งเสริมให้ผู้ที่เราดูติดต่อดูด้วยนั้นรู้สึกปลอดภัย ไม่ถูกหลอกลวง และรู้สึกว่าเป็นที่ยอมรับในสังคม

4. การปรับปรุงตนเองและการเอาใจใส่ผู้อื่น

การปรับปรุงตนเองให้เป็นที่ยอมรับ และเป็นที่ยอมรับของใจของคนในสังคมเป็นขั้นตอนที่สำคัญในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เราจึงจำเป็นต้องตรวจสอบตนเองเพื่อหาข้อบกพร่องและพยายามแก้ไขข้อบกพร่องนั้น ในเรื่องปรับปรุงตนเองนี้ เวอร์จิเนีย แบลาร์ด (Virginia Balaard) และ รุท สตริงค์ (Ruth Strang) (1965) ได้เสนอแนวทางในการปรับปรุงตนเองในสถานการณ์ต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. เมื่อเป็นสมาชิกใหม่ในองค์กร
 - ทักทายเพื่อนก่อนที่เพื่อนทักทายตน
 - อย่าพูดถึงสิ่งที่ตนเองคิดว่าน่าสนใจแต่พูดถึงสิ่งที่เพื่อนสนใจ
 - ร่วมงานสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงานบ้างในบางครั้ง
2. การสร้างตัวเองให้เป็นที่รู้จักของเพื่อนฝูงให้ดีขึ้น
 - ตรวจสอบตัวเองว่ามีส่วนเด่นอย่างไรเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับตนเอง และปรับปรุงในส่วนที่ตนเองบกพร่อง
 - คิดก่อนพูด และวิพากษ์วิจารณ์ทุกสิ่งทุกอย่างด้วยความจริงใจและเที่ยงธรรม
 - นึกถึงเพื่อนในแง่ดีเสมอและแสดงความเชื่อมั่นและความนับถือในตัวเพื่อน
 - สังเกตว่าเพื่อนมีความรู้สึก ความสนใจ และความต้องการอะไรและคล้อยตามในสิ่งที่เพื่อน



คิดและต้องการบ้าง

- นิยมยกย่องความสำเร็จของเพื่อนด้วยความจริงใจ
3. การปรับตนเองในการทำงานร่วมกับผู้อื่น
 - เมื่อรู้สึกโกรธ อย่าแสดงอาการโกรธ แต่ทำงานที่เกิดประโยชน์แทนที่จะแสดงอาการโกรธโดยไร้เหตุผล
 - หลีกเลี่ยงการเล่นแบบเด็กๆ และเล่นตลกโดยผู้อื่นได้รับความอับอาย หรือไม่พอใจ
 - มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่อยู่เสมอและยึดคติ “เอาใจเขามาใส่ใจเรา”
 - รักษาคำพูดของตนเองเสมอ
 4. การสร้างความเชื่อมั่นให้กับตนเองในกรณีที่ต้องเป็นผู้นำหรือทำงานเพียงผู้เดียว
 - พยายามทำทุกสิ่งทุกอย่างด้วยตนเอง และ

ทบทวนความสามารถของตนเองก่อนที่จะขอร้องให้ผู้อื่นช่วยเหลือ

- ทำสิ่งที่ตนเองทำได้ให้ดีที่สุด และสร้างความเชื่อมั่นให้กับตนเองโดยนึกถึงผลงานที่ทำสำเร็จมาแล้ว
5. การพูดต่อหน้าชุมชน
 - ต้องศึกษาและเข้าใจในสิ่งที่จะพูดหน้าชุมชนและหัดพูดล่วงหน้าก่อนที่จะมีการพูดจริง
 - ในขณะที่พูด ควรจ้องสายตไปยังคนที่หนึ่งแล้วจ้องไปยังคนอื่นเพื่อลดความตื่นเต้นและความแสดงความสนใจ กับผู้ฟังทุกคน
 - อย่าให้การพูดเป็นลักษณะการท่องจำ หรือสอนผู้ฟังแต่พยายามทำให้เป็นลักษณะการพูดคุยกับผู้ฟัง
 6. เทคนิคในการบริการผู้อื่นเพื่อสร้างความประทับใจ
 - พยายามจดจำลักษณะเด่นของผู้รับบริการหรือผู้ที่เรติดต่อด้วย เช่น จดจำชื่อ นามสกุล อาชีพ และ พฤติกรรมในการบริโภค เป็นต้น
 - เป็นผู้ฟังและผู้พูดที่ดี ใช้คำพูดที่เข้าใจง่ายและเหมาะสมกับกาลเทศะ
 - คุยเรื่องที่นำเสนอใจและไม่กระทบความรู้สึกของผู้อื่น เช่น เรื่องกีฬาเรื่องข่าวขัน เป็นต้น และหลีกเลี่ยงที่จะเปรียบเทียบเรื่องการเมือง ศาสนาและความศรัทธาของผู้ฟังและผู้พูด
 - พยายามพูดถึงเรื่องของตนเองให้น้อยที่สุด แม้ว่าผู้ฟังจะสนุกขบขันกับเรื่องราวและประสบการณ์ที่ตนเองเล่า
 - อย่าอวดว่าตนเองฉลาด เก่ง หรือเป็นคนดลกมีอารมณ์ขัน

- สร้างบุคลิกภาพให้ดึงดูดใจแก่ผู้พบเห็นโดยแสดงตนให้เป็นคนสดชื่นมีชีวิตชีวาและกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือหรือบริการผู้อื่น
- พยายามติดตามข่าวสารให้ทันกับสถานการณ์ของประเทศและของโลก เพื่อสามารถนำมาเป็นหัวข้อในการสนทนา
- อย่าแสดงความเครียดหรือจริงจังเกินไป แสดงความมีอารมณ์ขันบ้าง

7. การสร้างอารมณ์ขัน

- มองสิ่งและเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเป็นเรื่องธรรมดาและเป็นส่วนหนึ่งของการดำรงชีวิต
- สังเกตพฤติกรรมของคนใกล้ตัวที่เป็นคนที่มีอารมณ์ขันเพื่อทำให้ตนเองมองโลกในแง่ดีและศึกษาวิธีการพูดการแสดงออกที่จะทำให้คนขบขันหรือมีอารมณ์แจ่มใส
- อ่านบทความ การ์ตูนซ้ำกันในหนังสือและหนังสือพิมพ์เสมอ เพื่อนำมุขตลกหรือบทสนทนาต่างๆ มาประยุกต์ใช้

นอกจากวิธีการปรับปรุงตนเองที่กล่าวมาข้างต้น ผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีควรรู้วิธีจัดกิจกรรมนันทนาการเพราะนันทนาการจะช่วยทำให้คนในกลุ่มมีความคุ้นเคยกันและยอมรับที่จะสร้างสัมพันธ์ภาพกับผู้อื่นซึ่งจะทำให้กลุ่มหรือสังคมมีความเป็นหนึ่งเดียวมากยิ่งขึ้น

5. การจัดนันทนาการ

นันทนาการช่วยให้การติดต่อและการทำงานเป็นไปอย่างราบรื่นมากยิ่งขึ้น เพราะเป็นกิจกรรมที่ทำให้คนมีร่างกายแข็งแรง มีจิตใจที่ร่าเริงแจ่มใสพร้อมที่จะสร้างสัมพันธ์ภาพกับผู้อื่นและช่วยสร้างบรรยากาศให้คนได้รวมกันเพื่อทำ

กิจกรรมร่วมกัน ในการจัดกิจกรรมนันทนาการ ให้เหมาะสมนั้น ผู้จัดจะต้องคำนึงถึงสถานที่ เวลาและช่วงเวลาในการจัดนันทนาการ นอกจากนี้ ผู้จัดนันทนาการจำเป็นต้องศึกษาข้อมูลพื้นฐานของสมาชิก ได้แก่ ความรู้ ความสามารถ ทักษะ ความต้องการ ความสนใจ ประสบการณ์ สุขภาพ วัย และระดับความรับผิดชอบของผู้เข้าร่วมกิจกรรมซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ประเภท คือ

1. เด็กเล็ก สนใจร่วมกิจกรรมในระยะสั้น รับรู้ไวและต้องการฝึกทักษะทางร่างกายก่อนที่จะเรียนกฎเกณฑ์กิจกรรมนันทนาการสำหรับเด็กจึงควรมีกฎเกณฑ์น้อย ง่าย และเน้นการเคลื่อนไหวของร่างกาย นอกจากนี้ ควรมีอุปกรณ์ต่างๆ ประกอบการเล่นเพื่อส่งเสริมให้เด็กได้ใช้สัมผัสทั้ง 5 เช่น ลูกบอล รูปภาพ ตุ๊กตา เสียงเพลง เครื่องเล่นต่างๆ เป็นต้น

2. เด็กวัยรุ่น ในช่วงวัยรุ่น ร่างกาย อารมณ์และทักษะทางกีฬาได้พัฒนามากขึ้น เริ่มรักสวยรักงาม รู้จักศิลปะ มีความรับผิดชอบ และเริ่มปรับตัวเองให้มีกฎเกณฑ์ตามระเบียบของสังคมได้ ดังนั้นกิจกรรมที่จัดให้เด็กวัยรุ่นหรือเยาวชนควรเน้นความสนุกสนานโลดโผนและใช้กำลังกายมาก หากเป็นเกมก็ควรใช้เกมที่มีกฎเกณฑ์และใช้ไหวพริบมากขึ้น อย่างไรก็ตาม เด็กวัยรุ่นชอบความแปลกใหม่และชอบการเปลี่ยนแปลง กิจกรรมที่จัดให้จึงควรมีความหลากหลายและแปลกใหม่

3. ผู้ใหญ่ รู้จักรับผิดชอบและสามารถพัฒนาตนเองเข้าระบบระเบียบของสังคมได้อย่างเต็มที่ ในวัยนี้การเคลื่อนไหวทางกายจะลดลงแต่การเคลื่อนไหวทางความคิดจะพัฒนาขึ้นมาก ดังนั้นนันทนาการสำหรับคนในวัยนี้ควรเป็นกิจกรรมที่ได้แสดงความสามารถในทางต่างๆ และได้ใช้ความคิดหรือเป็นผู้นำในบางครั้ง อย่างไรก็ตาม คนใน

วัยนี้ยังต้องการกิจกรรมนันทนาการที่สนุกสนานแต่ต้องเป็นกิจกรรมไม่โลดโผนเกินไปนัก

4. ผู้สูงอายุ มีความคล่องตัวในการเคลื่อนไหวทางกายลดลงอย่างมาก ไม่ต้องการกิจกรรมนันทนาการเพื่อความสนุกสนานเพลิดเพลินเพียงอย่างเดียว แต่คำนึงถึงการเสริมสร้างสุขภาพและสร้างมิตรภาพกับคนอื่น ๆ อีกด้วย กิจกรรมที่จัดให้คนในวัยนี้จึงควรเป็นกิจกรรมที่ใช้กำลังกายน้อย ไม่โลดโผน และปล่อยให้มีการสนทนาเป็นกลุ่มเล็กๆ โดยเน้นในเรื่องของการเคลื่อนไหวประสาทสัมผัสทั้ง 5 กิจกรรมที่เหมาะสม ได้แก่ ฟังเพลง อ่านหนังสือ เล่นบิงโก โยนห่วง

5. บุคคลที่มีความบกพร่องทางกาย กิจกรรมที่จัดให้บุคคลที่มีร่างกายไม่สมบูรณ์นั้นควรเป็นกิจกรรมที่สามารถใช้ช่วยวะที่เป็นปกติและมีอุปกรณ์อื่นช่วยในการเล่น เช่น คนที่ขาพิการสามารถวาดรูป ต่อภาพ เล่นเกมโดมิโน เป็นต้น

ประเภทของนันทนาการ

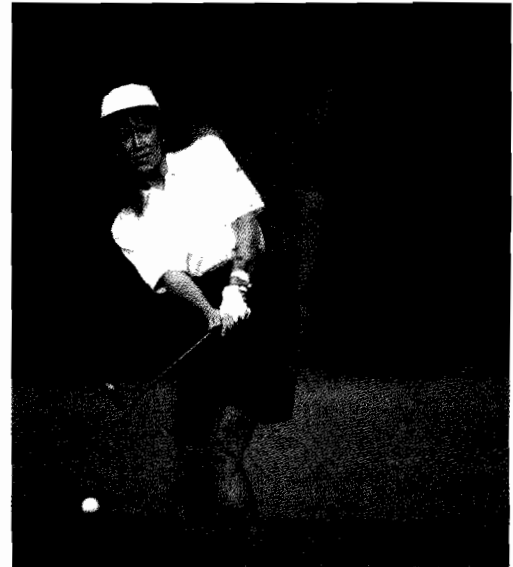
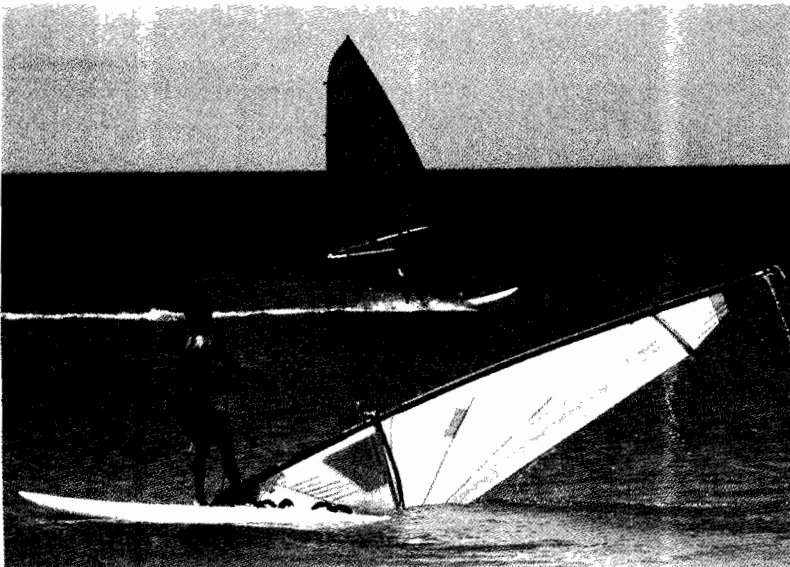
นันทนาการแบ่งออกเป็น 2 ประเภทตามรูปแบบกิจกรรมดังนี้

1. กิจกรรมที่แบ่งตามการเคลื่อนไหวของร่างกาย แบ่งออกเป็น

1.1 การเคลื่อนไหวทางกายเหมาะกับผู้เข้าร่วมกิจกรรมวัยเด็กเล็กและวัยรุ่น ตัวอย่างของกิจกรรมประเภทนี้ ได้แก่ การเดิน การวิ่ง การเต้นรำ กระโดด ปีนเขา ชีจรรย์าน และสกี

1.2 การเคลื่อนไหวทางด้านประสาทสัมผัสทั้ง 5 เหมาะกับผู้เข้าร่วมกิจกรรมทุกวัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มผู้สูงอายุ กิจกรรมนี้ ได้แก่ การชมทิวทัศน์ การชมโทรทัศน์ การชิมอาหาร (ทัวร์ชิมอาหาร) การสูดอากาศที่ชายหาด การสัมผัสอากาศบนยอดเขา

2. กิจกรรมที่แบ่งตามวัตถุประสงค์ แบ่งเป็น





2.1 กิจกรรมที่ไม่เน้นการแข่งขัน (Non-Competitive Activity) เป็นกิจกรรมที่เป็นที่นิยมของผู้เข้าร่วมกิจกรรม กลุ่มผู้ใหญ่และกลุ่มผู้สูงอายุ กิจกรรมนี้แบ่งออกเป็น 8 ประเภทย่อย ดังนี้

- กิจกรรมที่มุ่งเน้นสร้างงานฝีมือ (Creative Activity) เช่น ปั้นรูป แกะสลัก เป็นต้น
- กิจกรรมที่มุ่งเน้นการเดินทางท่องเที่ยว (Roving Activity) เช่น ซี่จักรยานชมรอบเมืองสำรวจเส้นทาง ปีนเขา เป็นต้น
- กิจกรรมที่มุ่งเน้นค้นหาหรือล่าสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (Hunting Activity) เช่น ตกปลา เป็นต้น
- กิจกรรมที่มุ่งเน้นการเลียนแบบท่าทาง (Imitative

Activity) เช่น แสดงละคร สร้างภาพยนตร์ เป็นต้น

- กิจกรรมที่มุ่งเน้นการเข้าสังคม (Social Activity) เช่น การจัดงานเลี้ยง การรับประทานอาหารกลางแจ้ง (picnic) เป็นต้น
- กิจกรรมที่มุ่งเน้นสะสมของ (Acquisitive Activity)
- กิจกรรมที่มุ่งเน้นชื่นชมความงามในรูปแบบต่างๆ (Aesthetic Activity) เช่น ฟังดนตรี ชมนิทรรศการ งานศิลปะ เป็นต้น
- กิจกรรมที่มุ่งเน้นตอบสนองความอยากรู้อยากเห็น (Curiosity) เช่น อ่านหนังสือ ไขปัญหาเชาวน์ เป็นต้น

2.2 กิจกรรมที่มีรูปแบบของการแข่งขัน (Competitive Activity) เหมาะกับผู้เข้าร่วมกิจกรรมวัยเด็กเล็ก วัยรุ่นและผู้ใหญ่ กิจกรรมนี้แบ่งออกเป็น 2 ประเภทย่อย คือ การประกวดหรือการแข่งขัน (Contests) และ การเล่นเกม (Games) โดยส่วนใหญ่ ผู้จัดนั้นหนนาการจะใช้เกมเป็นสิ่งประสานสัมพันธ์ภาพของคนในกลุ่ม และจะแบ่งประเภทของเกมตามอายุ รูปแบบของกิจกรรม พื้นที่ของการเล่นเกม และ ประโยชน์ที่ผู้เล่นเกมได้รับ ซึ่งประเภทของเกมแบ่งออกเป็น 7 ประเภท ดังนี้ (Edginton and Ford, 1985)

1. เกมที่ต้องการการจัดการน้อย (Low Organized Games) เกมประเภทนี้เป็นเกมที่เหมาะสมกับเด็กเล็กและคนชรา เพราะเป็นเกมที่มีกฎเกณฑ์น้อยและผู้เล่นไม่จำเป็นต้องมีความสามารถ ความชำนาญพิเศษหรือใช้กำลังกายมาก นอกจากนี้ การทำงานเป็นทีมไม่จำเป็นสำหรับการเล่นเกมประเภทนี้ เช่น โยนบอล เก้าอี้ดนตรี เป็นต้น
2. เกมที่ต้องการผู้นำ (Lead-Up Games) เกมนี้เป็นเกมที่มีกฎซับซ้อนขึ้น และผู้เล่นจะต้องมี

ความชำนาญหรือมีประสบการณ์และร่วมเล่นกันเป็นทีม ผู้จัดกิจกรรมต้องชี้แนะกฎระเบียบ แสดงวิธีการเล่นให้ดูก่อน ตัวอย่างของเกมประเภทนี้ได้แก่ บาสเกตบอล ฟุตบอล

3. เกมที่ต้องเล่นเป็นทีม (Team Games)

ผู้เล่นจะต้องเล่นกันเป็นทีม และอาจมีหรือไม่มี ความชำนาญในการเล่นก็ได้ กฎกติกาของเกมประเภทนี้ อาจมีความซับซ้อนหรือง่ายขึ้นอยู่กับกติกาของผู้เล่น ตัวอย่างของเกมประเภทนี้ได้แก่ วิ่งผลัด เกมหาสมบัติ

4. เกมตาราง (Table Games)

สำหรับเกมประเภทนี้ จำนวนผู้เล่นอาจน้อยหรือมาก ขึ้นอยู่กับชนิดของเกมและอาจมีกฎเกณฑ์มากหรือน้อยก็ได้ ลักษณะที่สำคัญของเกมนี้ คือ ผู้เล่นมีอุปกรณ์ในการเล่น ได้แก่ กระดาน ตาราง ไพ่ หรือลูกเต๋า ตัวอย่างของเกมประเภทนี้ได้แก่ เกมบิงโก เกมโดมิโน

5. เกมเดาใจ (Mental Games)

เกมประเภทนี้เน้นในเรื่องของการใช้ความคิดและการทายใจฝ่ายตรงข้าม ซึ่งผู้เล่นจำเป็นต้องมีความคิดและ

ไหวพริบที่ดีพอสมควร ตัวอย่างของเกมประเภทนี้ได้แก่ ทายปัญหา เกมต่อคำ เกมต่อเพลง

6. เกมที่ต้องเล่นในพื้นที่กว้าง (Wide Games)

เกมประเภทนี้จะต้องจัดทำขึ้นในสถานที่ที่มีพื้นที่ กว้าง ไม่มีลักษณะของการแข่งขันแต่เป็นลักษณะของ การร่วมกิจกรรม ผู้ที่ร่วมกิจกรรมจะแบ่งออกเป็นกลุ่มย่อยๆ แต่ละกลุ่มจะมีกิจกรรมหรือการเล่นที่เฉพาะสำหรับกลุ่ม ของตน โดยผู้จัดกิจกรรมจะให้เวลาประมาณ 10-15 นาที เพื่อให้แต่ละกลุ่มทำกิจกรรมของตนให้เสร็จ แล้วจึงหมุนเวียนไปทำกิจกรรมของกลุ่มอื่นๆ จนครบทุกกลุ่ม เกม นั้นหนาการประเภตินี้นิยมใช้กับการตั้งแคมป์ ผู้เข้าแคมป์ นั้นจะแบ่งเป็นกลุ่มย่อยๆ และแต่ละกลุ่มจะมีกิจกรรมที่ ต่างกัน เช่น เสือโยไม้ ตั้งเต็นท์ ทำอาหาร เป็นต้น เมื่อกลุ่ม หนึ่งทำกิจกรรมของตนเสร็จก็จะผลัดเวียนทำกิจกรรมของ กลุ่มอื่นเช่นนี้เรื่อยไป

7. เกมเลียนแบบเหตุการณ์ (Simulation Games)

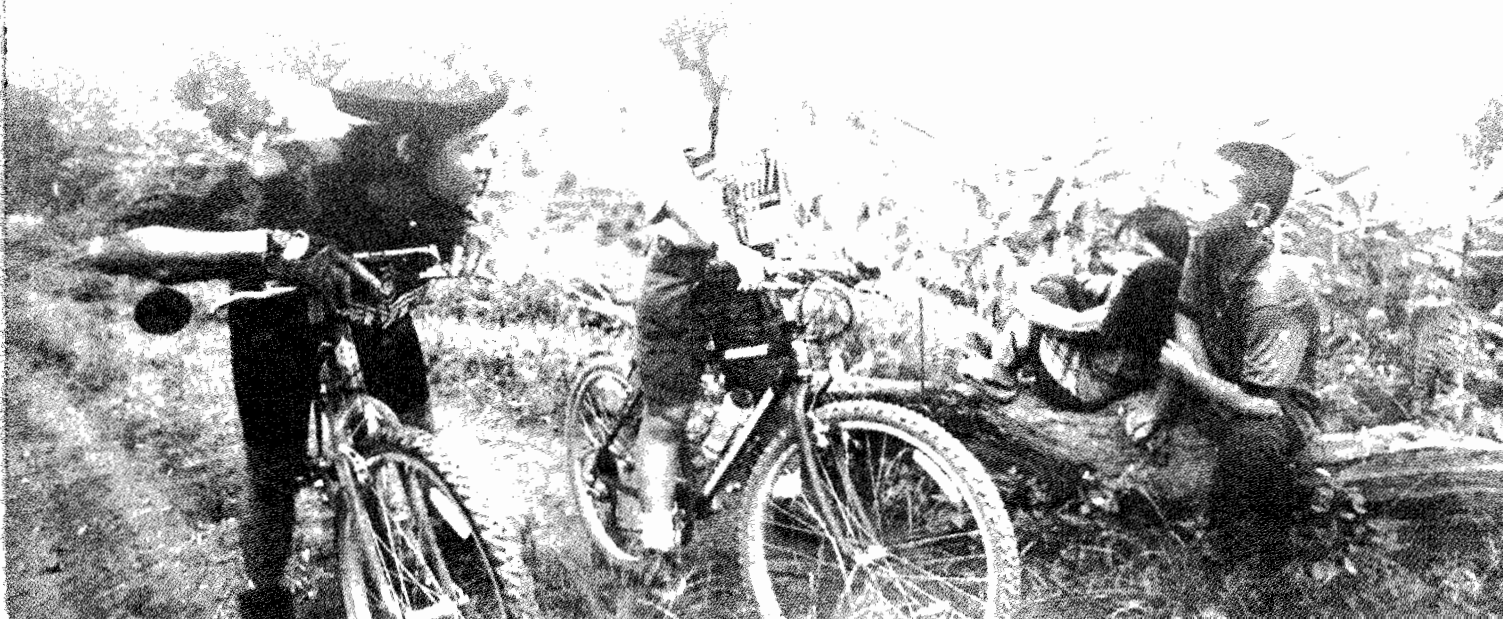
ผู้เข้าร่วมเกมจะได้รับการสมมุติว่า ตนเองอยู่ใน สถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง และสมาชิกในกลุ่มต้อง ช่วยกันคิดแก้ไขหรือหาข้อสรุปสถานการณ์นั้น ซึ่งอาจ เป็นการแข่งขันระหว่างกลุ่มหรือไม่ได้ วัตถุประสงค์ ของเกมประเภทนี้เพื่อสร้างความคุ้นเคยหรือสร้างความ สัมพันธ์ของคนในกลุ่ม (group dynamic)

การเข้าใจธรรมชาติมนุษย์ การปรับปรุงตนเอง การเลือก รูปแบบการสื่อสาร และการจัดนันทนาการอย่างเหมาะสม ล้วนเป็นปัจจัยที่สำคัญในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ซึ่งเป็นสิ่ง ที่สำคัญอย่างยิ่งในสังคมปัจจุบัน มนุษยสัมพันธ์จึงเป็น เครื่องมือสำคัญที่ทำให้คนจากทุกระดับและจากสังคมต่างๆ สามารถมีความสัมพันธ์และความประทับใจที่ดีต่อกันได้



คำถามท้ายบท 5**มนุษย์สัมพันธ์และการสร้างความประทับใจในงานบริการ**

1. การสร้างมนุษยสัมพันธ์กับผู้อื่นประกอบไปด้วยหลักการพื้นฐานใดบ้าง
2. ปัจจัยใดที่ทำให้มนุษย์มีความแตกต่างกัน
3. ความต้องการระดับใดที่เป็นความต้องการที่คนทุกคนจะต้องมี
4. ผู้ให้บริการควรจะให้บริการรูปแบบใดที่สามารถตอบสนองความต้องการทางด้านเกียรติยศและชื่อเสียง
5. อธิบายเทคนิคในการสื่อสารกับคนที่ไม่กล้าแสดงออก
6. อธิบายเทคนิคในการสื่อสารกับคนที่มีการแสดงออกมากเกินไป
7. เรื่องใดที่ไม่ควรนำมาเป็นบทสนทนาในงานบริการ
8. สิ่งใดเป็นปัจจัยสำคัญที่กำหนดประเภทกิจกรรมสำหรับผู้เข้าร่วมกิจกรรมแต่ละกลุ่ม
9. กิจกรรมนันทนาการสำหรับผู้ใหญ่ควรเป็นกิจกรรมลักษณะใด
10. เกมที่มีการจัดการน้อย เหมาะสมกับผู้เข้าร่วมกิจกรรมประเภทใด และยกตัวอย่างเกมประเภทนี้



1. การสร้างมนุษยสัมพันธ์กับผู้อื่นประกอบไปด้วยหลักการพื้นฐานต่อไปนี้
 - เข้าใจว่ามนุษย์มีความแตกต่างกันทั้งร่างกาย จิตใจและความคิด
 - ความแตกต่างทำให้มนุษย์มีพฤติกรรมที่แตกต่างกันซึ่งอาจก่อให้เกิดการแปลความหมายของพฤติกรรม ไปในทางที่ผิดได้
 - เนื่องจากมนุษย์มีพฤติกรรมและการแสดงออกที่ต่างกัน การติดต่อและรูปแบบการสื่อสารจึงต้องปรับให้เหมาะกับแต่ละบุคคล
 - หัวใจสำคัญของการสร้างมนุษยสัมพันธ์คือการปรับปรุงตนเองและการใส่ใจผู้อื่น
2. มนุษย์มีความแตกต่างกันตามลักษณะทางพันธุกรรม สติปัญญา สภาพแวดล้อม สภาวะจิตใจ ประสบการณ์ ความเชื่อ ค่านิยมและศาสนา
3. คนทุกคนจะต้องมีความต้องการขั้นพื้นฐานคือ
 1. ความต้องการทางกาย และ 2. ความต้องการความมั่นคงและความปลอดภัย
4. ผู้ให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการทางด้านเกียรติยศและชื่อเสียงของผู้รับบริการด้วยการ
 - ยกย่องชมเชยผู้รับบริการอย่างจริงใจ
 - มีมารยาทและวาจาที่ให้เกียรติแก่ผู้รับบริการ
 - ไม่ตำหนิหรือกล่าวหาว่าผู้รับบริการเป็นผู้ผิด
 - จัดจํารายละเอียดของผู้รับบริการได้อย่างแม่นยำ
5. เทคนิคการสื่อสารกับคนที่ไม่กล้าแสดงออกมีดังนี้
 - ควรทักทายและทำความรู้จักกับผู้ที่เรติดต่อก่อน
 - ควรสร้างความรู้สึกที่ดีก่อนการสนทนาโดยเข้าไปในรูปของการให้บริการ เช่น ช่วยหยิบของ เลื่อนเก้าอี้ ให้นั่ง เป็นต้น
 - ควรเริ่มต้นบทสนทนาด้วยการสื่อสารแบบเอกภาค (one way) โดยให้ผู้ที่เรติดต่อด้วยนั้นเป็นผู้ฟังในตอนต้น และเมื่อเขาเริ่มมีความคุ้นเคย เราจึงถามหรือส่งเสริมให้เขาเป็นผู้พูดบ้าง
 - อาจเริ่มต้นบทสนทนาด้วยคำถามปลายเปิดที่เรามั่นใจว่าผู้ที่เรติดต่อด้วยนั้นสามารถตอบคำถามได้
 - ไม่ควรสนทนาหรือซักถามเรื่องส่วนตัวแต่ควรสนทนาในหัวข้อที่เขาสนใจ หรือ สนทนาเกี่ยวกับงานที่ต้องช่วยกันทำ
 - แสดงความสนใจในสิ่งที่เขาพูด

- อย่าเปลี่ยนหัวข้อสนทนาเร็วเกินไป
 - หากมีกิจกรรมที่ต้องทำร่วมกัน ควรให้เขาเป็นผู้ดำเนินการตามไปก่อนในช่วงแรก
6. เทคนิคในการติดต่อและสื่อสารกับคนที่มีการแสดงออกมาเกินไป มีดังนี้
- ควรใช้วิธีการสื่อสารแบบทวิภาคโดยให้ผู้ที่เราติดต่อเป็นผู้พูด ส่วนเราจะเป็นผู้เสริมตอบสนทนาและแสดงความคิดเห็นในบางโอกาส
 - แสดงความสนใจในสิ่งที่เขาพูดอย่างจริงจัง
 - ไม่ควรแสดงความเบื่อหน่าย แม้ว่าในบางครั้งผู้ที่เราติดต่อด้วยจะพูดนานหรือออกนอกเรื่อง
 - ชักถามหรือสนทนาเกี่ยวกับสิ่งที่เขาสนใจ ถนัด หรือประสบความสำเร็จมาแล้ว
 - ควรใช้คำถามนำเพื่อกลับเข้าสู่ประเด็นเดิม ในกรณีที่เขาพูดออกนอกเรื่อง
 - ควรแสดงความคิดเห็นที่แตกต่างออกไปเพื่อทำให้การสนทนามีความน่าสนใจมากขึ้น
 - ควรให้คำชมหรือแสดงความนิยมอย่างจริงจัง
 - หากมีกิจกรรมที่ต้องทำร่วมกัน ควรเสนอให้เขาเป็นผู้นำในขอบเขตงานที่เขาถนัด
 - ควรใช้ภาษาท่าทางหรือการสื่อสารทางกาย (non-verbal approach) เป็นสัญลักษณ์ในการยุติบทสนทนา เช่น หลบตา ยืนพักขา เป็นต้น
7. หัวข้อที่ไม่ควรนำมาเป็นบทสนทนาในงานบริการ คือ การเปรียบเทียบเรื่องการเมือง ความเชื่อ ความศรัทธา และศาสนาของผู้ให้บริการและผู้รับบริการ
8. ปัจจัยสำคัญที่กำหนดประเภทกิจกรรมสำหรับผู้เข้าร่วมกิจกรรมแต่ละกลุ่ม คือ
- ความรู้ ความสามารถ ความต้องการ ความสนใจ ประสบการณ์ วัยและระดับความรับผิดชอบของผู้เข้าร่วมกิจกรรม
 - ลักษณะของกิจกรรมแต่ละประเภท
 - สถานที่ เวลา และระยะเวลาของการทำกิจกรรม
9. กิจกรรมนันทนาการสำหรับผู้ใหญ่ควรเป็นกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมแสดงความคิดเห็น ความสามารถ การเป็นผู้นำ และไม่ควรเป็นกิจกรรมที่มีการเคลื่อนไหวทางกายมาก
10. เกมที่มีการจัดการน้อยเหมาะสมกับเด็กเล็ก เช่น เก้าอี้ดนตรี โยนลูกบอล ทายคำใบ้ เป็นต้น









บทที่ 6

ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับโรงแรม

โรงแรม (Hotel) เป็นที่พักแรมที่สำคัญที่สุดสำหรับนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศ ให้บริการห้องพัก อาหารและเครื่องดื่ม ร้านขายของที่ระลึก ข้อมูลนำเที่ยว การติดต่อสื่อสาร การแลกเปลี่ยนเงินตรา และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น สระว่ายน้ำ สถานที่ออกกำลังกาย โน้ตคลับ บริการซักรีด ฯลฯ โรงแรมแต่ละแห่งมีระดับและรูปแบบการให้บริการแตกต่างกันไปตามลักษณะที่ตั้ง ประเภทโรงแรม และตลาดเป้าหมาย มัคคุเทศก์จึงควรศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรมเพื่อสามารถเลือกประเภทโรงแรมและแนะนำการใช้บริการของโรงแรมให้เหมาะสมกับนักท่องเที่ยวแต่ละประเภท

ประเภทของโรงแรม (Types of Hotels)

การแบ่งประเภทของโรงแรมอาจใช้ปัจจัยต่อไปนี้เป็นเกณฑ์ในการแบ่งประเภท ได้แก่ ระดับมาตรฐานการบริการ แหล่งที่ตั้ง วัตถุประสงค์การใช้บริการและกลุ่มเป้าหมาย ในแผนงานการตลาด โดยทั่วไปแล้วผู้ปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว นิยมใช้วัตถุประสงค์ในการใช้บริการและแหล่งที่ตั้งเป็นเกณฑ์ในการแบ่งประเภทโรงแรม ซึ่งแบ่งออกเป็น 8 ประเภทคือ

1. โรงแรมในย่านธุรกิจ (Transient Hotel or Commercial Hotel) เป็นโรงแรมที่เปิดบริการให้แก่ลูกค้าซึ่งคือนักธุรกิจมากกว่านักท่องเที่ยว จะพักอยู่ชั่วคราวระยะสั้นๆ ทำเลที่ตั้งของโรงแรมจึงมักอยู่กลางเมืองย่านธุรกิจ มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบทุกอย่างและทันสมัยเช่น วิทยุ โทรทัศน์ วีดิทัศน์ เครื่องปรับอากาศ โทรศัพท์ เทเล็กซ์ หนังสือพิมพ์ให้ฟรี บริการห้องอาหาร ห้องประชุม บริการแลกเงิน ซักรีด บริการให้เช่ารถ บริการรับ-ส่งที่สนามบิน เป็นต้น

2. โรงแรมสำหรับพักอาศัย (Residential Hotel) บริการแก่ผู้มาพักในระยะเวลายาวนานหรืออาจจะถาวร อาคารโรงแรมจะมีลักษณะเป็นที่พักอาศัย เช่น Flat, Apartment ฯลฯ มีบริการทำความสะอาด บริการอาหาร และมีบางส่วนที่ผู้มาพักใช้ร่วมกัน เช่น สวน สระว่ายน้ำ โรงแรมแบบนี้ส่วนใหญ่จะพบในประเทศสหรัฐอเมริกา

3. โรงแรมสำหรับพักผ่อนตากอากาศ (Resort Hotel) มักจะตั้งอยู่ตามชายทะเล บริเวณที่มีทิวทัศน์สวยงาม ใกล้สถานที่ธรรมชาติ เพื่อบริการนักท่องเที่ยวที่มาพักผ่อนหย่อนใจ ตากอากาศ อาจเปิดบริการเฉพาะฤดูกาลหรือตลอดทั้งปี และระยะเวลาพักอาจมากกว่า 1 สัปดาห์ขึ้นไป โรงแรมประเภทนี้จะเน้นการจัดบรรยากาศแบบสบายๆ กิจกรรมการท่องเที่ยวด้านต่างๆ เช่น เล่นกอล์ฟ เดินป่า สกี ซิม่า ว่ายน้ำ และกิจกรรมบันเทิง การบริการมีตั้งแต่แบบประหยัดไปจนถึงระดับหรูหรา

4. โรงแรมสำหรับผู้เดินทางด้วยรถยนต์ (Motel / Motor Hotel / Highway Hotel) ตั้งอยู่บนถนนหลวงสายใหญ่ๆ

เชื่อมระหว่างเมืองต่อเมือง บริการนักท่องเที่ยวที่เดินทางด้วยรถยนต์ส่วนตัว เดินทางเป็นครอบครัว และไม่สามารถเดินทางกลับได้ในวันเดียว หรืออยู่ในระยะที่ไกลเกินกว่าจะไปพักในเมืองได้ โรงแรมแบบนี้จะบริการที่จอดรถฟรี และอาหารอีกเล็กน้อย

5. โรงแรมท่าอากาศยาน (Airport Hotel) โรงแรมประเภทนี้ตั้งอยู่ใกล้ท่าอากาศยานนานาชาติเหมาะสำหรับลูกค้านักธุรกิจที่เดินทางโดยเครื่องบินและจำเป็นต้องพักค้าง เนื่องจากการเลื่อนกำหนดหรือยกเลิกเที่ยวบิน หรือพักรอเพื่อต่อเที่ยวบินอื่น มีบริการรถรับส่งสนามบินกับโรงแรม และบริการห้องประชุม

6. โรงแรมห้องชุด (Suite Hotel) ห้องพักรวมลักษณะเป็นห้องชุดมีห้องรับแขก ครวขนาดเล็ก ตู้เย็น เหมาะสำหรับผู้ที่ใช้โรงแรมเป็นที่พักชั่วคราว นักบริหาร เพราะสามารถทำงานเป็นส่วนตัวและรับรองแขกได้

7. โรงแรมเพื่อการประชุม (Convention Hotel) เป็นโรงแรมที่มีขนาดใหญ่กว่าโรงแรมทั่วไป และจัดบริการสำหรับการประชุมขนาดใหญ่ที่มีผู้เข้าร่วมประชุมเป็นจำนวนมาก มีห้องประชุมหลายขนาด ห้องจัดนิทรรศการ ห้องอาหารแบบต่างๆ บริการประชุมทางโทรศัพท์ (Teleconference) บริการด้านเลขานุการ (Secretarial Service) กลุ่มลูกค้าเป้าหมายคือองค์กรธุรกิจภาคเอกชน ภาครัฐ สโมสร สมาคม และบริษัทต่างๆ มีความร่วมมือทางธุรกิจกับโรงแรมใกล้เคียง และศูนย์การประชุม (Conference Centres)

8. โรงแรมคาสิโน (Casino Hotel) สำหรับลูกค้าที่มาเล่นการพนันในคาสิโน ห้องพักรวม ห้องอาหารค่อนข้างหรูหรา และอาจอยู่ในอาคารหลังเดียวกัน มักมีความร่วมมือทางธุรกิจกับสายการบินเช่าเหมาลำ (Charter flight) ให้ลูกค้า

ที่ต้องการไปเล่นการพนัน

นอกจากนี้ โรงแรมอาจแบ่งประเภทตามระดับของการบริการ ซึ่งมีหลายระบบ เช่น ให้ระดับ A,B, C และ D หรือให้ระดับ 1, 2, 3 หรือให้ระดับโดยถือราคาสำหรับห้องเดี่ยวต่อคืน แต่โดยทั่วไปนิยมให้ระดับโดยใช้สัญลักษณ์เป็นดาว เช่น

ระดับ 1 ดาว	-	ให้บริการธรรมดา
ระดับ 2 ดาว	-	ให้บริการระดับปานกลาง
ระดับ 3 ดาว	-	ให้บริการขั้นดี
ระดับ 4 ดาว	-	ให้บริการขั้นดีมาก
ระดับ 5 ดาว	-	ให้บริการขั้นดีมากเป็นพิเศษ

แผนกต่างๆ ของโรงแรมและงานในความรับผิดชอบ

การดำเนินงานภายในโรงแรม อาจแตกต่างกันขึ้นอยู่กับขนาดและประเภทของกิจการ การบริการกลุ่มลูกค้า เงินทุน และปัจจัยอื่นๆ โดยหลักใหญ่ๆ แล้วการดำเนินงานภายในโรงแรมจะแบ่งออกเป็นฝ่ายหรือแผนกที่สำคัญดังนี้

1. ฝ่ายบริหาร (Administration) ได้แก่ ผู้จัดการทั่วไป ผู้ช่วยผู้จัดการ เลขานุการ รวมไปถึงงานฝ่ายบุคคล ฝ่ายบัญชี ฝ่ายการเงิน ฝ่ายตรวจสอบรายได้ ฝ่ายจัดซื้อ ฝ่ายควบคุมอาหารและเครื่องดื่ม และฝ่ายการตลาด

2. ฝ่ายห้องพัก (Rooms Division) ได้แก่ งานบริการส่วนหน้า (Front Office) งานสำรองห้องพัก (reservation) งานต้อนรับ (reception) งานบริการข่าวสารข้อมูล (information) งานเก็บเงินส่วนหน้า (front cashier) งานบริการในเครื่องแบบ (uniformed service) งานตรวจบัญชีกลางคืน (night auditor) งานโทรศัพท์ (Telephone Operator) งานศูนย์ธุรกิจ (Business Centre) งานศูนย์สุขภาพ (Fitness Centre)

3. ฝ่ายแม่บ้าน (Housekeeping) มีหน้าที่ในการดูแลรักษาความสะอาดเรียบร้อยทั่วไปทุกเนื้อที่ภายใน โดยเฉพาะภายในห้องพักแขก และบริเวณรอบโรงแรม งานสำคัญในแผนกแม่บ้าน ได้แก่ งานทำความสะอาดห้องพัก และพื้นที่ทั่วไป (rooms and public areas) งานจัดเก็บดูแลผ้าและเครื่องแบบพนักงาน (linen) งานซักรีด (laundry) งานเย็บซ่อมชุดผ้า (seemstress) งานจัดดอกไม้ (flower) งานแจ้งและรักษาของหาย (lost & found)

4. ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage) งานสำคัญในความรับผิดชอบคือ

- การเตรียม / ประกอบอาหาร (Food Preparation / Production) ได้แก่ พื้นที่บริเวณเก็บรักษา (storage area) พื้นที่การเตรียมและผลิต (preparation area) และบริเวณประกอบอาหารที่ใช้ความร้อน (cooking area : kitchen)

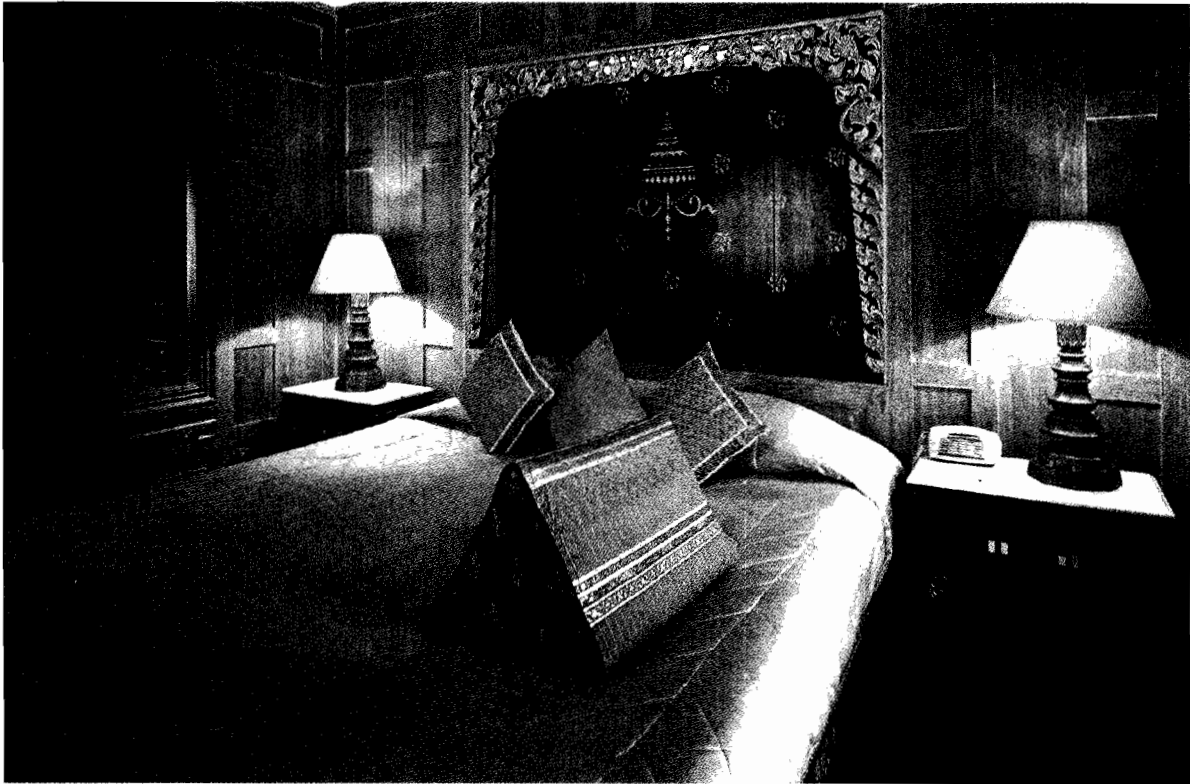
- การบริการอาหาร (Food Service) ได้แก่ พื้นที่ชาย และบริการอาหารเครื่องดื่ม (restaurants, dining outlets, coffee shop, cocktail lounge, snack bar, ห้องจัดเลี้ยง และพื้นที่ที่ปรับแต่งใช้เป็นสถานที่ประชุมหรือจัดเลี้ยง และการบริการอาหาร เครื่องดื่มยังห้องพัก (room service)

5. ฝ่ายช่างหรือฝ่ายวิศวกรรม (Engineering) ดูแลรับผิดชอบงานบำรุงรักษา ดูแลซ่อมแซมอาคารสถานที่ ท่อน้ำ เครื่องจักรกล เครื่องมือเครื่องใช้ ตลอดจนอุปกรณ์ไฟฟ้าต่างๆ ของโรงแรม

6. ฝ่ายรักษาความปลอดภัย (Security) รับผิดชอบใน งานการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในทรัพย์สินส่วนตัวของแขกผู้มาพัก พนักงาน ตลอดจนทรัพย์สินของโรงแรมด้วย

ในการนำเที่ยวแต่ละครั้ง มัคคุเทศก์ต้องติดต่อและประสานงานกับแผนกต่างๆ ของโรงแรม เริ่มตั้งแต่การยืนยันการสำรองห้องพักกับแผนกสำรองห้องพัก เมื่อนำนักท่องเที่ยวเข้าพัก มัคคุเทศก์ต้องติดต่อกับแผนกงานบริการส่วนหน้าและแผนกงานต้อนรับของฝ่ายห้องพัก หากนักท่องเที่ยวมีปัญหาเกี่ยวกับห้องพักหรือเกี่ยวกับความสะดวกสบายระหว่างที่พักอยู่ในโรงแรม มัคคุเทศก์ต้องติดต่อกับฝ่ายแม่บ้านซึ่งจะเป็นฝ่ายที่ดูแลรักษาความสะอาดเรียบร้อยของโรงแรม เมื่อมัคคุเทศก์ต้องการจัดรายการอาหารพิเศษหรือเปลี่ยนแปลงรายการอาหารสำหรับนักท่องเที่ยว มัคคุเทศก์ต้องติดต่อกับแผนกบริการอาหารของฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่ม และท้ายสุดมัคคุเทศก์ต้องติดต่อกับแผนกงานเก็บเงินส่วนหน้าของฝ่ายห้องพักเพื่อที่จะคืนห้องและตรวจสอบค่าใช้จ่ายค้างจ่าย (extra bill) ของนักท่องเที่ยว





ประเภทของห้องพัก

1. ห้องเตียงเดี่ยว (Single-Bedded Room) มีเตียงเดี่ยว (single bed) 1 เตียง สำหรับพักแรม 1 คน

2. ห้องเตียงคู่ (Twin-Bedded Room) ประกอบด้วยเตียงเดี่ยว 2 เตียงในห้องเดียวกัน พักแรม 2 คน (บางครั้งโรงแรมชายห้องพักแบบนี้ให้แก่ลูกค้าที่มาพักคนเดียว โดยคิดในราคาห้องพักเตียงเดี่ยว)

3. ห้องคู่ (Double Bedded Room) ประกอบด้วย 1 เตียงคู่ (Double Bed) ขนาดใหญ่สำหรับพัก 2 คน (บางครั้งอาจขายให้แก่ลูกค้าที่มาพักคนเดียวเช่นเดียวกัน)

4. ห้องซูด (Suite) ประกอบด้วยห้องนอน 1 ห้อง (อาจเป็น twin bed หรือ double bed) ห้องพักผ่อน 1 ห้อง และ/หรือห้องประชุม ห้องทำงานอีก 1 ห้องในบริเวณเดียวกัน มักเป็นห้องที่ตกแต่งอย่างหรูหรา มีราคาแพง

5. ห้องสำหรับ 3 คน (Triple Room) ประกอบด้วยเตียงคู่ 2 เตียง และเตียงเสริม (extra bed) อีก 1 เตียง สำหรับพักแรม 3 คน

นอกจากนี้บางโรงแรมยังสามารถจัดเตียงโซฟา (sofa bed) หรือเตียงเด็ก (baby cot or baby crib) ให้ตามความต้องการของลูกค้า

ประเภทของห้องอาหาร

ห้องอาหารภายในโรงแรมที่พบโดยทั่วไป ได้แก่

1. ห้องอาหารของโรงแรมขนาดใหญ่ (Restaurants of Large Residential Hotel) มุ่งบริการให้แก่แขกที่มาพัก และลูกค้าทั่วไป รูปแบบการบริการมีทั้งหรรษา และไม่หรรหามีทั้งอาหารชุดและอาหารแบบเลือกสั่ง ราคาอาจแพงหรือพอสมควร และอาจมีบริการอื่นๆ ด้วย เช่น การจัดเลี้ยงขนาดใหญ่ การจัดเลี้ยงส่วนตัว การจัดเลี้ยงในการประชุมสัมมนา การบริการอาหารในห้องพัก (room service) และบางห้องอาหารมีสิ่งบันเทิงด้วย เช่น ดนตรี

2. ห้องอาหารที่ให้บริการแบบหรรษา (Fine Dining Restaurants) จัดบริการแบบหรรษา บรรยากาศดี สะดวกสบาย การปรุงอาหารและการให้บริการของพนักงานเป็นเลิศ เป็นห้องอาหารขนาดเล็กไม่ใหญ่มาก และมักตั้งอยู่บนส่วนที่สูงที่สุดของโรงแรมเพื่อให้ลูกค้าได้ชมทัศนียภาพของเมืองยามราตรี

3. ห้องอาหารขนาดเล็ก (Dining room of smaller residential hotel) หมายถึง ห้องอาหารที่ให้บริการแก่ลูกค้าที่มาพักประจำเป็นเวลานานๆ ในโรงแรมขนาดเล็ก

4. ห้องอาหารประจำชาติ (Specialty Restaurants) หมายถึง ห้องอาหารประเภทพิเศษหรือห้องอาหารประจำชาติ เช่น อาหารมังสะวิรัต อาหารทะเล อาหารจีน อาหารญี่ปุ่น อาหารฝรั่งเศส ฯลฯ การตั้งชื่อห้องอาหารนิยมตั้งในภาษาของชาตินั้นๆ รวมทั้งการตกแต่งห้องก็มีลักษณะประจำชาติด้วยเพื่อให้ลูกค้าจำง่าย

5. ห้องอาหารที่ให้บริการรวดเร็ว (Coffee Shop) เป็นห้องอาหารที่มีที่ตั้งอยู่ในบริเวณชั้นล่างของโรงแรมหรือที่ที่ลูกค้าสามารถเข้าไปใช้บริการได้อย่างสะดวก มักเป็นห้องขนาดใหญ่ บริการอาหาร 3 มื้อ มีทั้งแบบบุฟเฟต์ (buffet)

และแบบมีพนักงานเสิร์ฟ (table service) อาหารที่บริการมักเป็นอาหารจานเดียว หรืออาหารที่ปรุงอย่างรวดเร็วเพื่อบริการลูกค้าที่รีบเร่งในการรับประทานอาหารกลางวัน ห้องอาหารแบบนี้อาจเปิดบริการ 24 ชั่วโมงถ้าโรงแรมไม่มีบริการอาหารบนห้องพัก (room service) แต่ถ้ามีบริการ ห้องอาหารแบบนี้จะเปิดบริการจนถึงเวลาประมาณ 23.00 น.



6. ห้องจัดเลี้ยง (Banquet Room) เป็นห้องอาหารที่ให้บริการจัดเลี้ยงแก่แขกของโรงแรมที่ติดต่อย่างแผนกจัดเลี้ยงโดยตรง การจัดห้องอาหาร รูปแบบการบริการรายการอาหารและเครื่องดื่ม ตลอดจนอุปกรณ์ตกแต่งต่างๆ จัดตามความต้องการของแขกหรือเจ้าภาพ นอกจากจะจัดในห้องจัดเลี้ยงแล้ว อาจจัดในพื้นที่อื่นๆ ของโรงแรม เช่น บริเวณริมสระน้ำ ระเบียงใหญ่ๆ และในสวน เป็นต้น

7. บาร์และเลาจน์ (Bar and Lounge) เป็นห้องหรือสถานที่โล่งที่จัดให้แขกมานั่งพักผ่อนและดื่มในช่วงเย็นก่อนหรือหลังรับประทานอาหารค่ำ อาจอยู่ใกล้ห้องอาหารประเภทหรรษา หรือล็อบบี้ ที่เรียกว่า Lobby Lounge เพื่อให้แขกพักเพื่อรอเวลา หรือการพูดคุยทางธุรกิจ การจัดห้องเหมือนห้องรับแขก มีบรรยากาศแบบสบายและมีดนตรีเบาๆ เพื่อการพักผ่อน

ประเภทและรูปแบบของการบริการอาหาร

แบ่งออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ ดังนี้

1. การบริการที่โต๊ะอาหารโดยใช้พนักงานเสิร์ฟ (Table Service) เป็นการบริการที่นิยมมากที่สุด ในอุตสาหกรรมบริการ แบ่งออกเป็น

1.1 การบริการแบบอังกฤษ (English Service) เจ้าภาพจะตักแบ่งอาหารหลัก (main dish) ที่ปรุงและจัดใส่ภาชนะมาเรียบร้อยแล้วสำหรับสมาชิกแต่ละคน และให้พนักงานเสิร์ฟแก่แขกรอบๆ โต๊ะต่อไป ส่วนประกอบอื่นๆ เช่น ผักมันฝรั่ง ซอส เครื่องปรุงแขกจะเลือกตักตามความต้องการ

1.2 การบริการแบบฝรั่งเศส (French Service) พนักงานจะนำอาหารหลักและส่วนประกอบอื่นๆ ไปให้แขกตักแบ่งเองทีละคนจนครบ โดยให้แขกอาวุโสตักแบ่งก่อน การบริการแบบนี้หุรหามากเนื่องจากมีการปรุงอาหารจานพิเศษต่อหน้าแขกด้วย

1.3 การบริการแบบรัสเซีย (Russian Service) คล้ายคลึงกับแบบฝรั่งเศส ต่างกันที่ใช้พนักงานเสิร์ฟคนเดียว นำอาหารที่ปรุงเสร็จแล้วมาให้แขกชมก่อนโดยวางไว้ที่รเดซีน (gueridon) แล้วจึงตัด หั่น แล่ หรือถอดกระดุกสัตว์ด้วยความชำนาญแล้วเสิร์ฟแขกต่อไป

1.4 การบริการแบบอเมริกัน (American Service)

เป็นการบริการที่เป็นทางการน้อยที่สุด พนักงานจะเสิร์ฟอาหารที่ปรุงเสร็จและจัดเรียบร้อยแล้วเฉพาะคนมาจากในครัว ยกเว้นขนมปัง เนย สลัดจะนำมาตักแบ่งใส่จานของแขกที่โต๊ะ

2. การบริการแบบช่วยตนเอง (Self Service) ให้บริการหลายลักษณะดังนี้

2.1 Cafeteria Service ลูกค้าจะช่วยตนเองด้วยการหยิบถาดจากจุดเริ่มต้นของการบริการเดินไปตามแนวเคาน์เตอร์ที่วางอาหาร เลือกหยิบอาหารเครื่องต้มใส่ถาดเลื่อนไปตามรางเหล็ก จ่ายเงินที่ปลายแถว นำอาหารไปรับประทานที่โต๊ะ และเก็บถาดอาหารไปวางไว้ในที่ที่กำหนดเมื่อรับประทานเสร็จแล้ว

2.2 Buffet Service ห้องอาหารจะนำอาหารที่ปรุงเสร็จแล้วมาวางบนโต๊ะขนาดใหญ่ที่ตกแต่งอย่างสวยงาม พร้อมทั้งอุปกรณ์เครื่องใช้ต่างๆ ลูกค้าจะเลือกตักอาหารใส่จานเองมารับประทานที่โต๊ะที่จัดไว้ การบริการแบบนี้นิยมใช้ในงานเลี้ยงในโอกาสต่างๆ และสำหรับกลุ่มลูกค้านักท่องเที่ยวที่ไม่มีเวลารับประทานอาหารมากนัก

2.3 Cocktail / Parties ลูกค้าบริการตนเองในการเลือกอาหารว่างที่จัดไว้เป็นคำๆ วางใส่ถาดไว้ สามารถรับประทานพร้อมกับเดินไปมาเพื่อพูดคุยกันได้ สถานที่จัดบริการอาจเป็นห้องอาหาร หรือสถานที่ส่วนอื่นที่โรงแรมจัดบริการได้ เช่น รอบสระน้ำ ระเบียงทางเดิน

2.4 Fast Food Service ให้บริการอาหารจานด่วน เช่น Mc Donald, Kentucky Fried Chicken (KFC) ซึ่งเป็นที่นิยมแพร่หลายมากในปัจจุบัน

2.5 Snack Bar Service ให้บริการอาหารว่างอย่างง่ายๆ เช่น แซนด์วิชไส้ต่างๆ ปรุงอาหารต่อหน้าลูกค้า ซึ่งนั่งรอรับประทานที่ Service Counter



ชนิดของรายการอาหาร โดยทั่วไปแบ่งเป็น 5 ชนิด คือ

1. รายการอาหารแบบเลือกสั่ง (A la carte) หมายถึง รายการอาหารที่นำเสนอให้ลูกค้าเลือกสั่งตามความต้องการ และห้องอาหารสามารถปรุงอาหารตามที่ลูกค้าสั่งได้ จะแยกประเภทของอาหารและระบุราคาอย่างชัดเจน

2. รายการอาหารชุด (Table d' hote / Set Menu) หมายถึง รายการอาหารที่จัดเป็นชุด หรือเป็นมื้อ ประกอบด้วยอาหารชนิดต่างๆ ทั้งคาวและหวานจำนวน 2-4 อย่าง คิดราคาเป็นชุด

3. รายการอาหารประจำวัน (Carte du jour / Card of the day) หมายถึง รายการอาหารที่จัดบริการพิเศษเฉพาะวันใดวันหนึ่ง

4. รายการอาหารสำหรับงานเลี้ยงต่างๆ (Banquet Menu / Special Party Menu) หมายถึง รายการอาหารที่จัดทำขึ้นสำหรับงานจัดเลี้ยงต่างๆ โดยเฉพาะ หรือเฉพาะกลุ่มลูกค้ากลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง เช่น กลุ่มนักท่องเที่ยว มีรายการ

อาหารและราคาตามข้อตกลงกับบริษัทนำเที่ยว

5. รายการอาหารพิเศษของห้องอาหาร (Specialities of the House) หมายถึง รายการอาหารพิเศษที่ห้องอาหารถือเป็นรายการอาหารเด่นมีไว้ดึงดูดใจลูกค้าให้มาใช้บริการ

ประเภทของอาหารตะวันตก แบ่งตามมื้อของอาหารดังนี้

1. อาหารเช้า (Breakfast) รับประทานระหว่าง 6.00-9.00 น. แบ่งออกเป็น

1.1 แบบยุโรป (Continental Breakfast) ประกอบด้วย ขนมปังปิ้ง เนย แยม น้ำผึ้ง ชา กาแฟ เครื่องดื่มร้อน โยเกิร์ต น้ำผลไม้ และอาหารธัญพืช (cereals)

1.2 แบบอเมริกัน (American Breakfast) ประกอบด้วย ขนมปัง ไข่ แสม เบคอน ไส้กรอก เนยแข็ง แยม น้ำผึ้ง ชา กาแฟ น้ำผลไม้ ผลไม้สด

2. อาหารรวมเช้าและกลางวัน (Brunch) รับประทานระหว่าง 9.30-11.30 น.

3. อาหารกลางวัน (Lunch) รับประทานระหว่างเวลา 11.30-14.00 น. อาหารหลักเป็นเนื้อสัตว์ ประกอบด้วย

- อาหารจานเดียว (one course) ใช้รายการอาหารแบบเลือกสั่งเป็นพวกหมู ไก่ ปลา และผักประกอบ 1 จาน

- อาหารสองจาน (two courses) ใช้รายการอาหารแบบเลือกสั่ง จานแรกเป็นซूप หรืออาหารเรียกน้ำย่อย จานที่ 2 เป็นอาหารหลัก

- อาหารสามจาน (three courses) ใช้รายการอาหารแบบเลือกสั่งและแบบชุด

อาหารแบบกลางวัน นิยมให้บริการแบบ buffet แบบ cafeteria แบบ fast food และแบบบริการตนเองแบบอื่นๆ เพื่อความสะดวกและรวดเร็วของลูกค้า

4. อาหารบ่าย รับประทานอาหารระหว่าง 15.00-17.00 น. มีอาหารว่าง และชาหรือกาแฟ ผลไม้

5. อาหารมื้อค่ำ (Dinner) รับประทานอาหารตั้งแต่ 19.00 น. เป็นต้นไป ชาวตะวันตกให้ความสำคัญของอาหารมื้อนี้มากที่สุด แสดงความหรูหราและเป็นพิธีการ รูปแบบของการบริการนิยมใช้แบบมีพนักงานเสิร์ฟ และใช้รายการอาหารแบบเลือกสั่ง

อาหารตะวันตกมื้อค่ำที่มีชื่อเสียงมากที่สุด คือ รายการอาหารฝรั่งเศสซึ่งมีรายการทั้งหมด 13-17 รายการ และให้บริการตามลำดับการรับประทานอาหารดังนี้

1. อาหารเรียกน้ำย่อย (Hors d' oeuvres / Appetizer) แบ่งออกเป็น

- hot hors d' oeuvres เช่น ผักต้ม แครอท ไส้กรอกทอดด้วยผัก มีรสออกเปรี้ยวหรือเค็ม
- cold hors d' oeuvres เช่น สลัด คาเวีย ตับบด fish / egg mayonnaise

2. ซุป (Potage / Soup) แบ่งออกเป็น

- ซุปใส (Consomme / clear soup)
- ซุปข้น (cream soup)

3. อาหารไข่ (Egg dishes) เป็นอาหารประเภทไข่ผวน ไข่คน ปรุงกับผักและเครื่องปรุงต่างๆ เช่น tomato omelette, scrambled egg with bacon

4. อาหารแป้ง (Pasta and Rice dishes) เป็นอาหารประเภทเส้นก๋วยเตี๋ยว ข้าว สပါเก็ตตี้

5. ปลา (Fish) ชนิดของปลาและวิธีการประกอบอาหารจะแตกต่างกันไป เช่น poached salmon (ต้มในน้ำเดือด) fried sole (ทอดด้วยน้ำมันร้อนๆ)

6. อาหารหลักจานแรก (Entree / Intermediate course) เป็นอาหารเนื้อสัตว์จานแรกในรายการอาหารฝรั่งเศสเสิร์ฟ



ระหว่างปลาและอาหารหลัก (main course) สำหรับอาหารค่ำอเมริกันจะหมายถึงอาหารหลัก

7. Sorbet (Sherbet) ทำจากน้ำผลไม้ น้ำแข็งผสมเหล้าหลังอาหารที่ทำจากผลไม้หรือเหล้าองุ่น หรือแชมเปญ เป็นเครื่องดื่มคั้นระหว่างรายการ ช่วยในการย่อยอาหาร และกระตุ้นให้เกิดความอยากรับประทานอาหาร ในรายการต่อไปได้ ถือว่าเป็นช่วงหยุดพักครึ่งเวลา อาจมีการสูบบุหรี่ และมีการกล่าวสุนทรพจน์

8. อาหารหลัก (Releve / Main Course) ทำด้วยเนื้อต่างๆ มีวิธีการปรุงหลายวิธี

9. อาหารอบหรือย่าง (Roti / Roast) เป็นอาหารประเภทสัตว์ป่า หรือสัตว์ปีก นำมาอบหรือย่าง เสิร์ฟกับซอสของแต่ละชนิด และผักสลัด ในปริมาณน้อย

10. ผัก (Legumes / Vegetables) ประเภทมันฝรั่ง เห็ด มะเขือเทศ ผักขม หน่อไม้ ฯลฯ และมีวิธีการปรุงแบบต่างๆ เช่น ทอด นึ่ง ต้ม บดเป็นครีม

11. สลัด (Salade / Salad) ประกอบด้วยผักสดชนิดต่างๆ ที่ใช้ทำสลัด ได้แก่ ผักกาดแก้ว ผักกาดหอม แดงกวมะเขือเทศ ฯลฯ และน้ำสลัด (salad dressing) ชนิดต่างๆ

12. อาหารอบย่างเย็น (Roti Froid / Cold Roast) มีไว้เพื่อเปลี่ยนความสมดุลย์และรสชาติของอาหาร เสิร์ฟโดยไม่ต้องอุ่นให้ร้อน เช่น roast chicken / duck, ham, lobster mayonnaise

13. อาหารคาว / หวาน (Entremets / Sweet) มีทั้งร้อนและเย็น เช่น crepe, souffles

14. Savoury เป็นรายการอาหารคาว มีรสเปรี้ยว เค็ม มัน เสิร์ฟพร้อมด้วยการทานขนมปังปิ้ง เช่น Canape Diane

15. เนยแข็ง (Fromage / Cheese) เสิร์ฟหลายชนิดพร้อมกับเครื่องปรุง หรือเครื่องเคียงที่เหมาะสม

16. ของหวาน (Dessert) โดยปกติเป็นขนมหวานทั้งร้อนและเย็น เช่น พุดดิ้ง ไอศกรีม และผลไม้สด

17. กาแฟ (Cafe / Coffee) เป็นรายการสุดท้ายของอาหารชุดนี้ อาจเสิร์ฟชา หรือเครื่องดื่มร้อนอื่นๆ เช่น เครื่องดื่มจากสมุนไพรแห้ง (tisane) ต่างๆ

มารยาทในการใช้บริการห้องพักและห้องอาหารของโรงแรม

การใช้บริการห้องพัก

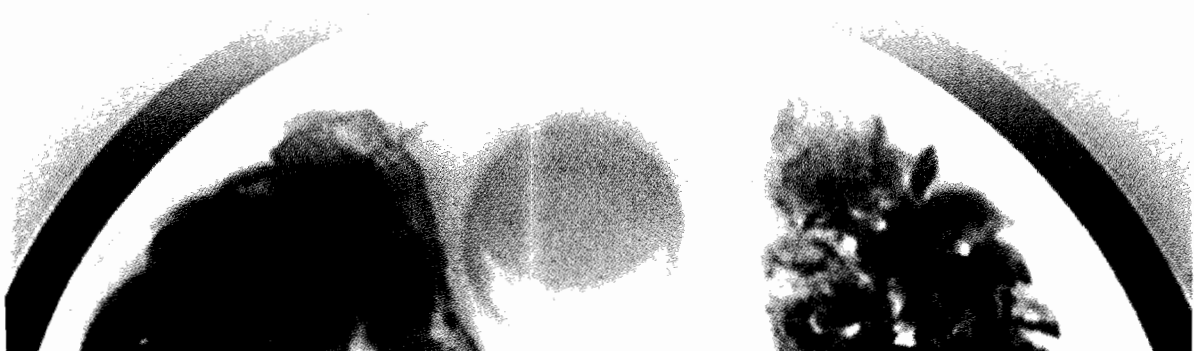
1. เมื่อได้รับกุญแจห้องพักแล้ว ควรรอให้พนักงานนำไปห้องพัก พนักงานจะแนะนำสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพัก การให้ทิปแก่พนักงานอยู่ในดุลยพินิจของลูกค้า

2. (ระหว่างรอกะเป่า) ควรสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพัก ในห้องน้ำ ใน Mini Bar ถ้ามีสิ่งแตกหักเสียหายหรือมีจำนวนไม่ครบตามรายการ ควรรีบแจ้งพนักงานทันที

3. เมื่อออกจากห้องพัก ควรระมัดระวังเรื่องการนำกุญแจ หรือบัตรกุญแจออกไปด้วย เพราะประตูห้องพักจะล็อกทันทีที่ถูกปิด และเมื่อออกจากโรงแรมควรฝากกุญแจไว้ที่เคาน์เตอร์ของโรงแรมเพื่อป้องกันการสูญหาย

4. การเรียกใช้บริการต่างๆ ของโรงแรม สามารถเรียกใช้ได้ทางโทรศัพท์ที่โต๊ะข้างเตียงนอน ซึ่งจะมีหมายเลขของฝ่ายที่เกี่ยวข้องพร้อมอยู่แล้ว

5. เมื่อคืนห้องพัก (check out) ควรแจ้งรายการค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม (จากราคาห้องพัก หรือจากรายการนำเที่ยว)





เช่น ค่าโทรศัพท์ ค่าเครื่องดื่มใน Mini Bar ค่าอาหารจากบริการ room service และค่าชักรีด เป็นต้น

การใช้บริการห้องอาหารของโรงแรม

1. เมื่อเข้าไปในห้องอาหารควรรอให้พนักงานต้อนรับพาไปนั่งโต๊ะ ไม่ควรเลือกที่นั่งเอง เนื่องจากอาจเป็นโต๊ะที่มีผู้จองไว้แล้ว

2. ขณะรับประทานอาหารควรนั่งตัวตรง หยิบใช้อุปกรณ์การรับประทานอาหารอย่างถูกต้องโดยเฉพาะอาหารตะวันตก รู้จักจังหวะการเสิร์ฟและวิธีการรับประทานอาหารแต่ละประเภท ตลอดจนการเก็บจานอาหาร และการใช้ผ้าเช็ดปาก

3. เมื่อต้องการลุกจากโต๊ะในระหว่างการรับประทานอาหาร ควรวางผ้าเช็ดปากไว้บนเก้าอี้ ไม่วางไว้บนโต๊ะอาหาร เพราะพนักงานจะคิดว่ารับประทานอาหารเสร็จแล้ว

4. ในระหว่างรับประทานอาหาร ควรมีการพูดคุยกันในโต๊ะและรักษาเวลาในการรับประทานอาหารด้วย

5. เมื่อรับประทานอาหารเสร็จและเรียกพนักงานเพื่อชำระเงินเรียบร้อยแล้ว ควรพับผ้าเช็ดปากให้เรียบร้อยวางไว้บนโต๊ะทางขวามือก่อนลุกออกจากโต๊ะอาหาร ทั้งนี้ การให้ทิปแก่พนักงานขึ้นอยู่กับความพอใจของลูกค้าเป็นสำคัญ

คำถามท้ายบท 6**ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับโรงแรม**

1. โรงแรมสำหรับพักผ่อนตากอากาศ (resort hotel) เป็นโรงแรมที่เหมาะสมกับกิจกรรมการท่องเที่ยวประเภทใด
2. มัคคุเทศก์ต้องยืนยันการจองห้องพักกับแผนกใด และเมื่อนำนักท่องเที่ยวเข้าพัก มัคคุเทศก์จะต้องติดต่อกับแผนกใดของโรงแรม
3. ระยะเวลาที่พักอยู่ในโรงแรม ถ้ามัคคุเทศก์ต้องการให้ทางโรงแรมจัดแจกันดอกไม้เป็นพิเศษให้กับนักท่องเที่ยว VIP และจัดงานเลี้ยง cocktail ฉลองการแต่งงานให้กับคู่ฮันนีมูน มัคคุเทศก์ต้องติดต่อกับฝ่ายใดบ้าง
4. ห้องชุด (suite) ประกอบไปด้วยห้องหลักอะไรบ้าง
5. ห้องพักเตียงคู่ แตกต่างจากห้องคู่อย่างไร
6. ห้องอาหารหรือภัตตาคารสากลทั่วไปของโรงแรมมักจะทำให้การบริการอาหารแบบใด และมีรูปแบบการบริการอย่างไร
7. รายการอาหารแบบเลือกสั่ง หมายถึงอะไร
8. อาหารเช้าแบบยุโรปต่างจากอาหารเช้าแบบอเมริกันอย่างไร
9. อาหารเรียกน้ำย่อยแบ่งออกเป็นกี่ชนิด อะไรบ้าง
10. มัคคุเทศก์ควรมีมารยาทในการใช้บริการห้องอาหารอย่างไร เมื่อรับประทานอาหารเสร็จแล้ว



1. กิจกรรมบันเทิงและกิจกรรมที่เป็นการพักผ่อน เช่น เล่นกอล์ฟ เดินป่า สกี ซิม่า วายน้ำ
2. ยืนยันการสำรองกับแผนกสำรองห้องพักและเมื่อนำนักท่องเที่ยวเข้าพัก มัคคุเทศก์ต้องติดต่อกับแผนกงานบริการส่วนหน้า
3. ติดต่อกับฝ่ายแม่บ้านให้จัดแจกันดอกไม้ และติดต่อฝ่ายการบริการอาหารฝ่ายอาหารและเครื่องดื่มให้จัดงานเลี้ยง cocktail
4. ห้องนอน 1 ห้อง ห้องพักผ่อน 1 ห้อง ห้องทำงาน 1 ห้อง
5. ห้องเตียงคู่ประกอบด้วย เตียงเดี่ยว 2 เตียง แต่ห้องคู่ประกอบด้วย เตียงคู่ 1 เตียง
6. เป็นการบริการอาหารแบบอเมริกัน พนักงานจะเสิร์ฟอาหารที่ปรุงเสร็จและจัดเรียบร้อยแล้วเฉพาะคนมาจากในครัว ยกเว้นขนมปัง เนย สลัด จะนำมาตักแบ่งใส่จานของแขกที่โต๊ะ
7. รายการอาหารที่นำเสนอให้ลูกค้าเลือกสั่งตามความต้องการและห้องอาหารสามารถปรุงอาหารตามที่ลูกค้าสั่งได้
8. อาหารเช้าแบบยุโรป ประกอบด้วย ขนมปังปิ้ง เนย แยม น้ำผึ้ง ชา กาแฟ เครื่องดื่มร้อน โยเกิร์ต น้ำผลไม้และอาหารธัญพืช แต่อาหารเช้าแบบอเมริกันจะเพิ่มไข่ แยม ไส้กรอก และเบคอน
9. hot hors d' oeuvres เช่น ผักต้ม แครอท ไส้กรอก cold hors d' oeuvres เช่น สลัด คาเวีย ดับบด
10. เมื่อรับประทานอาหารเสร็จและเรียกพนักงานชำระเงินแล้ว มัคคุเทศก์ควรพับผ้าเช็ดปากให้เรียบร้อยวางไว้บนโต๊ะทางขวามือก่อนลุกจากโต๊ะอาหาร และควรให้ทิปแก่พนักงานตามความเหมาะสม



REFERENCE BOOK







บทที่ 7

ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจนำเที่ยว

พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2535 มาตรา 3 ได้บัญญัติความหมายของธุรกิจนำเที่ยวว่าเป็นการประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการจัดหรือการให้บริการ หรือการอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการเดินทาง สถานที่พัก อาหาร ทัศนอาจร และ/หรือมัคคุเทศก์ให้แก่นักท่องเที่ยว ส่วนนักวิชาการและผู้ที่อยู่ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้แบ่งประเภทของผู้ประกอบการในธุรกิจนำเที่ยวเป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ คือ ตัวแทนจำหน่ายผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยว (travel agent) และ ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวหรือบริษัทจัดนำเที่ยว (tour operator)

ตัวแทนจำหน่ายผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยว

ตัวแทนจำหน่ายผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวว่าเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่เป็นตัวแทนขายผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวให้กับผู้จัดส่งผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวต่างๆ ได้แก่ โรงแรม สายการบิน บริษัทรถ บริษัทเรือ ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวประเภทต่างๆ ซึ่งตัวแทนจำหน่ายจะได้ค่านายหน้า (com mission) เป็นค่าตอบแทนในการขายผลิตภัณฑ์ (Choy, Gee and Makens, 1997:212) ค่านายหน้าจะมากหรือน้อยและจะชำระกันอย่างไรนั้นขึ้นอยู่กับตกลงระหว่างผู้จัดส่งผลิตภัณฑ์และตัวแทนจำหน่ายผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยว

Donald E. Lundberg (1990 : 121) จำแนกหน้าที่ของตัวแทนจำหน่ายผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวไว้ดังนี้

1. ให้ข้อมูลและคำแนะนำเกี่ยวกับการเดินทางแก่ลูกค้า เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับตารางการเดินทางรถไฟ ราคาและคุณภาพของโรงแรมแต่ละประเภท การทำประกันการเดินทาง

ทางและทรัพย์สิน การสื่อสารและรายชื่อหนังสือเกี่ยวกับการเดินทางไปต่างประเทศ เอกสารสำคัญสำหรับการเดินทาง เป็นต้น

2. จัดหาและจององค์ประกอบพื้นฐานทางการท่องเที่ยว ได้แก่ โรงแรม สายการบิน รถเช่า รายการนำเที่ยวชมทัศนียภาพ (sightseeing tour) การเดินทางระหว่างศูนย์กลางการเดินทางและที่พัก สถานที่ท่องเที่ยว และการเข้าชมหรือเข้าร่วมกิจกรรมการท่องเที่ยว เช่น เทศกาล ละคร เป็นต้น

3. จองรายการนำเที่ยวตามความสนใจพิเศษ (special interest) เช่น การเดินทางเพื่อศาสนา การเดินทางเพื่อประชุม การเดินทางเพื่อธุรกิจ เป็นต้น

4. เตรียมกำหนดการเดินทาง (itinerary) และให้คำแนะนำในการเดินทางแก่ลูกค้าทั้งเดินทางโดยลำพัง (FIT) และลูกค้าที่เดินทางเป็นกลุ่มร่วมกับบุคคลอื่น (group tour)

5. ให้บริการในการจัดทำวีซ่า บริการทำประกันภัยและแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ

ตัวแทนจำหน่ายผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวจะทำการจองกับผู้จัดส่งผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวแต่จะไม่นำองค์ประกอบผลิตภัณฑ์เหล่านี้มารวมเป็นรายการนำเที่ยวเหมาจ่ายนอกจากนี้จะไม่คิดราคาแบบเหมารวมแต่จะคิดราคาแบบแยกรายการอย่างไรก็ตาม บริษัทตัวแทนจำหน่ายบางแห่งอาจวางแผนจัดนำเที่ยวให้กับบุคคลทั่วไปหรือองค์กร แล้วจึงติดต่อให้ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวแบบขายส่งหรือผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวแบบขายปลีกจัดการนำเที่ยวให้อีกทอดหนึ่ง ผู้ประกอบการบางแห่งอาจมีบทบาทหน้าที่เป็นทั้งผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวและตัวแทนจำหน่ายผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวในเวลาเดียวกันทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความต้องการของลูกค้าว่าต้องการซื้อรายการนำเที่ยวเหมาจ่าย หรือ ต้องการซื้อเพียงองค์ประกอบหลักของผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยว

ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว

Holloway (1994 : 150) ให้คำจำกัดความของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวว่า “เป็นบุคคล หรือ บริษัทที่ซื้อ (จอง) การบริการและองค์ประกอบทางการท่องเที่ยว (tourism elements) ได้แก่ การเดินทาง ที่พักแรม และการบริการอื่นๆ แล้วนำบริการและองค์ประกอบเหล่านี้มารวมและจัดเป็นการนำเที่ยวเหมาจ่าย (package tour)” จากคำจำกัดความที่กล่าวมา ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวจึงมีหน้าที่ต่างๆ ดังนี้

1. วางแผนรายการนำเที่ยวว่าเดินทางไปไหน เวลาใด จำนวนวันในการเดินทาง และเดินทางอย่างไร
2. ในกรณีที่เป็นเส้นทางใหม่ ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวต้องทำการสำรวจเส้นทาง
3. ทำการติดต่อและต่อรองราคากับผู้จัดส่งผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยว ได้แก่ ซ็อบัตรโดยสารเครื่องบิน จองรถนำเที่ยว ซ็อบัตรโดยสารเรือสำราญ จองที่พัก



4. ซื้อบัตรเข้าชมสถานที่ท่องเที่ยว ติดต่อเรื่องอาหารและติดต่อกับร้านขายของที่ระลึก
5. จัดทำสื่อพิมพ์โฆษณาเช่น โบรชัวร์ โปสเตอร์ เป็นต้น เพื่อส่งไปยังตัวแทนจำหน่ายหรือแจกให้กับลูกค้าโดยตรง
6. คำนวณต้นทุนและราคาขาย ซึ่งราคาของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวกำหนดเป็นราคาแบบเหมาจ่าย

ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวอาจแบ่งออกเป็นประเภทต่างๆ ตามความซับซ้อนและขอบเขตของการทำงาน ปริมาณการซื้อขาย และรูปแบบการนำเที่ยว ซึ่งแบ่งได้เป็น 3 ประเภท คือ ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวแบบขายส่ง (tour wholesaler) ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวแบบขายปลีก (retail tour operator/ tour retailer/ retail travel agency) ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวที่ประเทศปลายทาง (ground operator /receiving agent /inbound agent/ incoming operator)

ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวแบบขายส่ง (tour wholesaler)

ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวแบบขายส่งจองผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวเป็นจำนวนมาก (block booking) มีเงินหมุนเวียน และอำนาจในการต่อรองสูง จึงมีความสามารถที่จะจัดรายการนำเที่ยวและองค์ประกอบผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวได้ในจำนวนมากและหลากหลายระดับราคา รายการนำเที่ยวที่จัดขายนั้นส่วนใหญ่เป็นรายการนำเที่ยวแบบเหมาจ่ายที่มีองค์ประกอบพื้นฐานในการเดินทาง ได้แก่ การเดินทางระหว่างต้นทาง-จุดหมายปลายทาง การเดินทางระหว่างศูนย์การคมนาคม-ที่พัก และที่พัก ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวแบบขายส่งจะไม่ขายรายการนำเที่ยวหรือองค์ประกอบผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวให้กับลูกค้าโดยตรง เพราะต้องการกระจายความถี่และพื้นที่ในการขายไปยังตัวแทนจำหน่ายเพื่อนำเงินกลับคืนบริษัทได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น

(Choy, et al., 1997: 224)

ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวแบบขายปลีก

ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวแบบขายปลีกจะสำรองที่นั่งน้อยกว่าผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวแบบขายส่ง จึงทำให้

องค์ประกอบผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวที่ผลิตมีความหลากหลายน้อยกว่าผลิตภัณฑ์ของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวแบบขายส่ง นอกจากนี้ ราคาซื้อที่ติดต่อกับผู้จัดส่งผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวมีอัตราที่สูงกว่าราคาซื้อที่ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวแบบขายส่งได้รับจากผู้จัดส่งผลิตภัณฑ์ เพราะมีอำนาจในการต่อรองน้อยกว่า ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวแบบขายปลีกบางรายจึงอาจซื้อรายการนำเที่ยวที่มีเพียงองค์ประกอบหลัก ได้แก่ การเดินทางระหว่างต้นทาง-ปลายทาง การเดินทางระหว่างศูนย์การคมนาคม-ที่พัก และที่พัก จากผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวแบบขายส่ง แล้วนำมาคิดค่าใช้จ่ายและราคาใหม่โดยเพิ่มการบริการบางอย่าง เช่น การจัดอาหารมื้อเย็น บัตรเข้าชมสถานที่บันเทิง ผู้นำเที่ยว หรือมัคคุเทศก์ เป็นต้น ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวแบบขายปลีกอาจขายรายการนำเที่ยวผ่านตัวแทนจำหน่ายหรือขายให้กับลูกค้าโดยตรง

(Souto, 1993: 424)

ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวที่ประเทศปลายทาง

ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวที่ประเทศปลายทางจะจัดบริการภาคพื้นดิน (land arrangements) คือมีหน้าที่ติดต่อ ต้อนรับ และจองการเดินทาง ที่พัก อาหาร สถานที่ท่องเที่ยว สำหรับการนำเที่ยวที่ประเทศปลายทางเท่านั้น แต่จะไม่จัดเตรียมการเดินทางระหว่างประเทศต้นทางและประเทศปลายทาง ซึ่งผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวหรือตัวแทนจำหน่ายที่ต้นทางจะเป็นผู้จัดการการเดินทางดังกล่าว ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวที่ประเทศปลายทางจะจัดมัคคุเทศก์ท้องถิ่นหรือไม่นั้นขึ้นอยู่กับข้อตกลงระหว่างผู้ประกอบการและกฎหมายเกี่ยวกับมัคคุเทศก์นำเที่ยวของแต่ละประเทศ

(Coltman, 1989: 328-329)

นอกจากความหมายและประเภทของผู้ประกอบธุรกิจ นำเที่ยวที่กล่าวมาข้างต้น พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยว และมีคฤเทศก์แบ่งประเภทการประกอบธุรกิจนำเที่ยวออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

การประกอบธุรกิจนำเที่ยวเฉพาะพื้นที่ หมายถึง การประกอบธุรกิจนำเที่ยวไปยังสถานที่หนึ่งสถานที่ใด ในจังหวัดหนึ่งจังหวัดใด และจังหวัดที่มีเขตพื้นที่ติดต่อกับจังหวัดนั้น

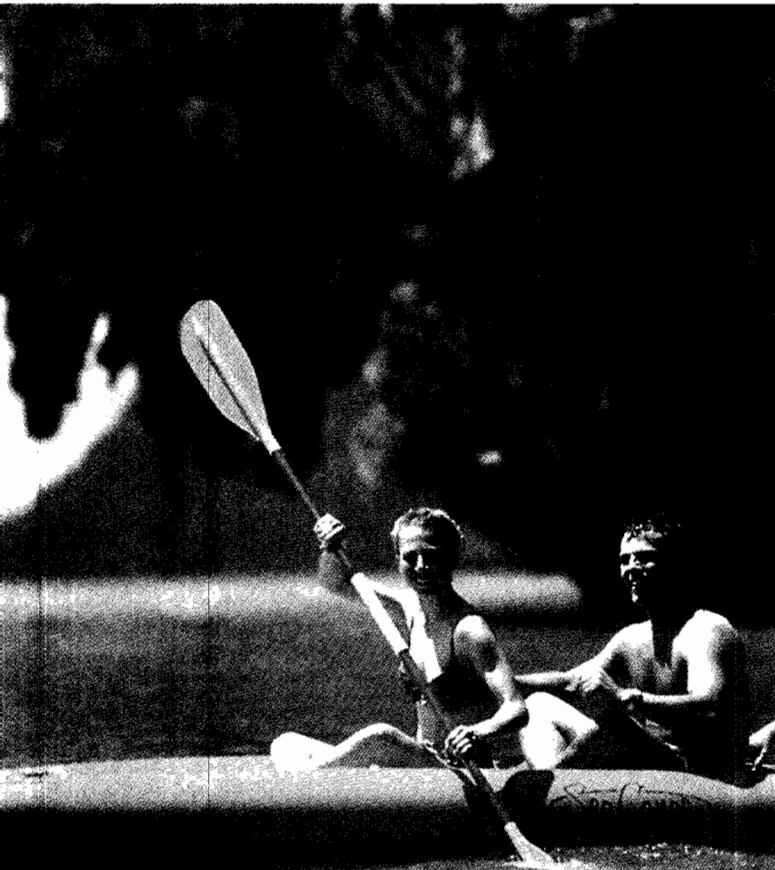
การประกอบธุรกิจนำเที่ยวในประเทศ หมายถึง การประกอบธุรกิจนำเที่ยวไปยังสถานที่หนึ่งสถานที่ใดภายในราชอาณาจักร

การประกอบธุรกิจนำเที่ยวต่างประเทศ หมายถึง การประกอบธุรกิจนำเที่ยวไปยังสถานที่หนึ่งสถานที่ใดในต่างประเทศ หรือนำเที่ยวให้กับนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศไปยังสถานที่หนึ่งสถานที่ใดภายในประเทศ

ในการประกอบธุรกิจนำเที่ยวทั้ง 3 ประเภทดังกล่าว ผู้ประกอบการต้องดำเนินการเรื่องการเปิดบริษัทเพื่อขอใบบริดณห์สนธิที่กรมการค้า กระทรวงพาณิชย์ และดำเนินการเรื่องการขอบัตรประจำตัวผู้เสียภาษีอากรที่สรรพากรพื้นที่ในเขตที่บริษัทตั้งอยู่ หรือที่พาณิชย์จังหวัดในกรณีที่บริษัทตั้งอยู่ที่ต่างจังหวัด นอกจากนี้ ยังจะต้องดำเนินการเรื่องขอใบอนุญาตประกอบการธุรกิจนำเที่ยว พร้อมทั้งมอบหลักประกันเพื่อประกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นจากการไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงที่มีอยู่กับนักท่องเที่ยวและหรือผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวกับนายทะเบียนหรือผู้ว่าราชการจังหวัดของจังหวัดที่บริษัทมีสำนักงานตั้งอยู่ เพื่อส่งมอบต่อไปให้กับผู้ว่าการการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยในวันที่ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวมารับใบอนุญาตในการประกอบธุรกิจนำเที่ยว หลักประกันอาจเป็นเงินสดหรือหลักฐานการเงินอื่นๆ ซึ่งอย่างน้อยแตกต่างกันไปตาม



ประเภทของการประกอบธุรกิจนำเที่ยว นอกจากการวางหลักประกันดังกล่าว ผู้ประกอบการต้องดำเนินธุรกิจตามมาตรฐานการประกอบธุรกิจนำเที่ยวโดยระบุชื่อผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว สถานที่ประกอบการและเลขที่ใบอนุญาตในเอกสารการโฆษณา ประชาสัมพันธ์และเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการนำเที่ยว ถ้าผู้ประกอบการใดไม่ทำตามพระราชบัญญัติหรือกฎกระทรวงว่าด้วยมาตรฐานประกอบธุรกิจนำเที่ยวจะถูกสั่งพักหรือเพิกถอนใบอนุญาตประกอบการ



โครงสร้างการดำเนินงานของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว

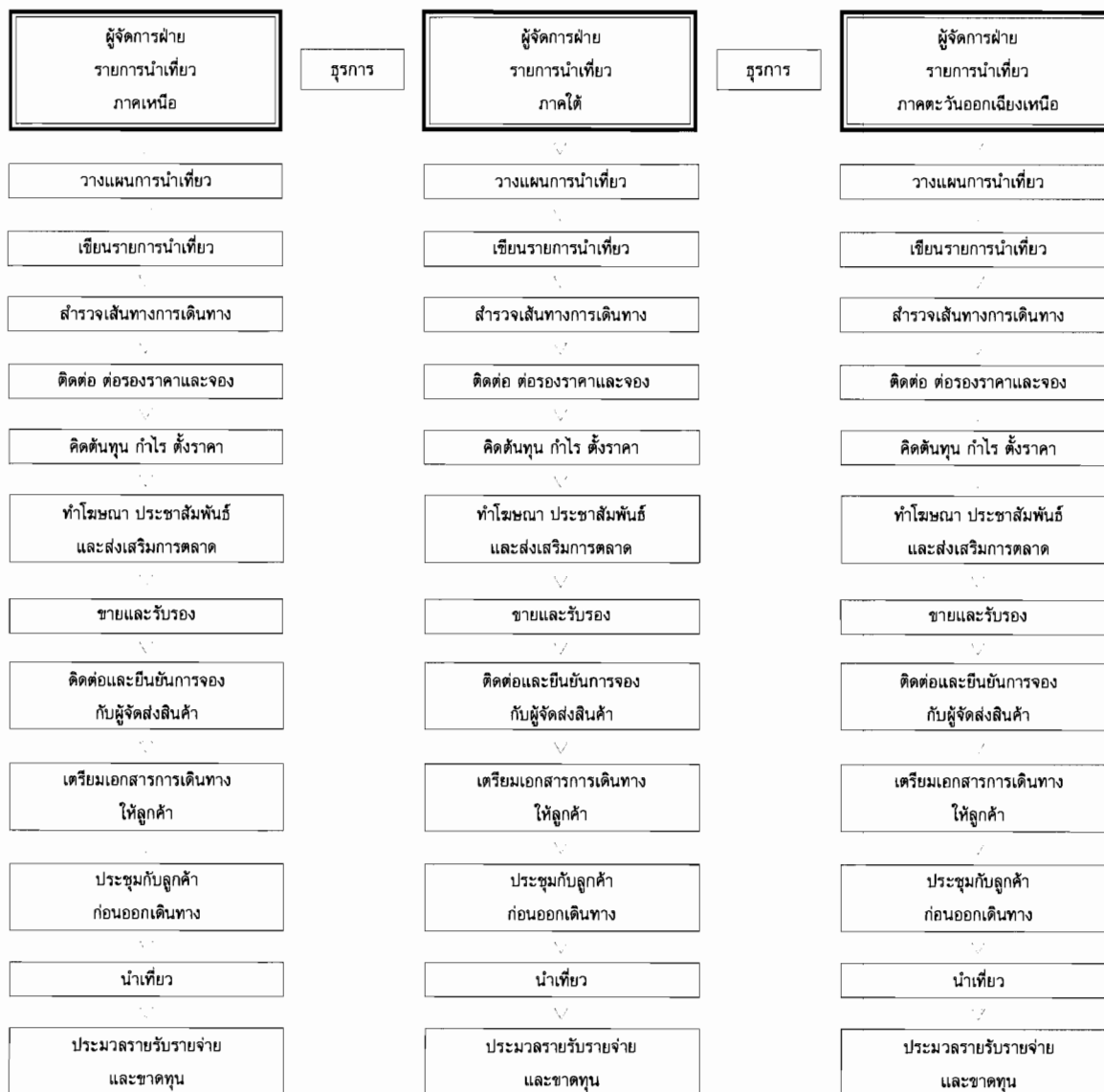
ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวแต่ละแห่งมีขนาดของหน่วยงานและความซับซ้อนของการดำเนินงานที่แตกต่างกันไปตามเงินทุน แนวโน้มทางการตลาดหรือนโยบายของบริษัท ประเภทของรายการนำเที่ยวที่จัดทำ ปริมาณการขาย และประเภทของลูกค้า เมื่อพิจารณาจากปัจจัยทั้ง 5 ดังกล่าว โครงสร้างการดำเนินงานของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวแบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ 1. โครงสร้างแบบแนวตั้ง (vertical structure) 2. โครงสร้างแบบแนวนอน (horizontal structure) และ 3. โครงสร้างแบบผสม (mixed structure) ซึ่งโครงสร้างแต่ละประเภทมีลักษณะการดำเนินงานดังรายละเอียดต่อไปนี้

(Souto, 1993: 21-29)

โครงสร้างแบบแนวตั้ง

โครงสร้างแบบแนวตั้งเป็นโครงสร้างการทำงานที่เหมาะสมกับผู้ประกอบการที่มีเงินทุนและบุคลากรจำนวนน้อย และการแบ่งส่วนตลาด (market share) ยังไม่กว้างมากนัก โครงสร้างลักษณะนี้จะมีผู้ทำงานเพียงไม่กี่คน และแต่ละบุคคลมีหน้าที่การทำงานหลายอย่างในเวลาเดียวกัน ซึ่งอาจมีเลขานุการหรือเสมียนช่วยงานในด้านธุรการบุคลากรคนหนึ่งจะรับผิดชอบจัดทำรายการนำเที่ยวตลอดทั้งรายการ คือ ทำงานตั้งแต่วางแผนรายการนำเที่ยวสำรวจเส้นทางเดินทาง เขียนรายการนำเที่ยว จองการเดินทาง ที่พัก ร้านอาหาร และสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ คิดต้นทุนกำไร ตั้งราคาขาย จัดกิจกรรมส่งเสริมการขาย และเป็นมัคคุเทศก์นำเที่ยวเอง โดยส่วนใหญ่แล้วผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวภายในประเทศ (domestic) ที่เพิ่งเริ่มทำธุรกิจนี้และมีเงินลงทุนน้อยจะมีโครงสร้างการดำเนินงานแบบแนวตั้ง

แผนภูมิ 2.7-1 ตัวอย่างโครงสร้างการดำเนินงานแบบแนวตั้ง



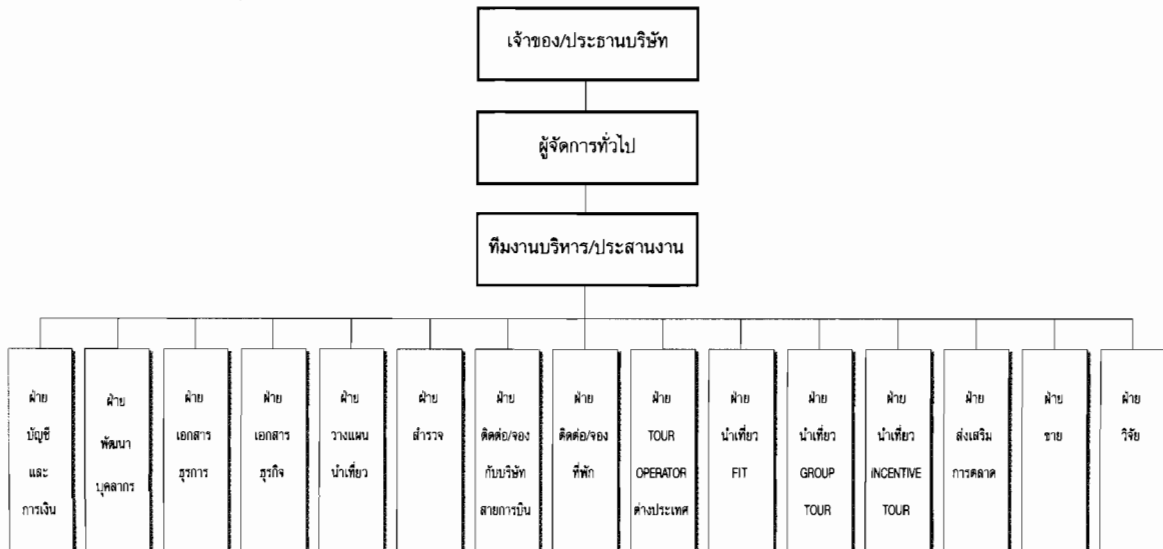
โครงสร้างแบบแนวนอน

โครงสร้างแบบแนวนอนเป็นโครงสร้างการดำเนินงานสำหรับผู้ประกอบการที่มีเงินทุนสูง บุคลากรมากและมีส่วนแบ่งทางการตลาดกว้าง โครงสร้างลักษณะนี้ประกอบไปด้วยฝ่ายต่างๆ ซึ่งแบ่งตามหน้าที่และขอบเขตการทำงาน แต่ละฝ่ายจะมีความรับผิดชอบทุกรายการนำเที่ยว แต่จะทำงานเฉพาะด้านและตามขอบเขตในความรับผิดชอบเท่านั้น เช่น ฝ่ายวางแผนมีหน้าที่วางแผนทุกรายการนำเที่ยวที่จะจัด ฝ่ายสำรวจเส้นทางทำหน้าที่สำรวจการเปลี่ยนแปลงของแหล่งท่องเที่ยวเดิมและสำรวจหาแหล่งท่องเที่ยวหรือเส้นทางใหม่ ฝ่ายติดต่อธุรกิจมีหน้าที่ติดต่อต่อรองและจองกับหน่วยธุรกิจที่เกี่ยวข้อง ฝ่ายส่งเสริมการตลาดจัดกิจกรรมส่งเสริมการขาย ฝ่ายขายมีหน้าที่ติดต่อ

และติดตามตัวแทนจำหน่ายและลูกค้า ฝ่ายประเมินผลและการวิจัยทำหน้าที่สำรวจความต้องการ ความพึงพอใจของลูกค้า และแนวโน้มทางการตลาด เป็นต้น

สำนักงานใหญ่ของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวขนาดใหญ่ที่ยุโรปและอเมริกา เช่น Thomas Cook & Son Co. และหน่วยจัดนำเที่ยวของบริษัท American Express Co. มีลักษณะโครงสร้างการดำเนินงานใกล้เคียงกับโครงสร้างแบบแนวนอนที่กล่าวมาข้างต้น อย่างไรก็ตาม การจัดฝ่ายการทำงานโครงสร้างแบบแนวนอนของบริษัทใหญ่ๆ แต่ละแห่งอาจมีความแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับกลุ่มเป้าหมายหรือประเภทของลูกค้า ประเภทของรายการนำเที่ยวที่ขาย และขึ้นอยู่กับความชำนาญและนโยบายของบริษัทเอง

แผนภูมิที่ 2.7-2 ตัวอย่างโครงสร้างการดำเนินงานแบบแนวนอน



โครงสร้างแบบผสม

โครงสร้างการทำงานแบบผสม เป็นโครงสร้างการทำงานสำหรับผู้ประกอบการที่มีเงินทุน และบุคลากรค่อนข้างมาก ลักษณะการทำงานจะเป็นทั้งแนวตั้งและแนวนอนผสมกัน คือ หน่วยงานแบ่งออกเป็นฝ่ายต่างๆ ตามลักษณะหน้าที่และขอบเขตของงานตามการดำเนินงานแบบแนวนอน แต่บุคลากรของฝ่ายต่างๆ ทำงานหลายๆ อย่างในเวลาเดียวกันซึ่งเป็นการทำงานในลักษณะแบบแนวตั้ง เช่น ฝ่ายปฏิบัติการทำหน้าที่ติดต่อและทำสัญญาทางธุรกิจกับหน่วยงานหรือธุรกิจที่เกี่ยวข้อง จัดเตรียมเอกสารอุปกรณ์ นำเที่ยว ฯลฯ ฝ่ายตลาดทำการสำรวจทางการตลาด ทำการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ติดต่อและติดตามลูกค้า เป็นต้นโดยส่วนใหญ่ ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวที่นำคนไทยไปต่างประเทศ (outbound) และ นำคนต่างประเทศเที่ยวในประเทศไทย (inbound) มีโครงสร้างการทำงานแบบแนวผสม แต่การแบ่งแผนกและการเรียกชื่อแผนกอาจแตกต่างกันไปบ้างตามลักษณะรายการนำเที่ยว ตลาดเป้าหมาย



หมาย และความชำนาญของแต่ละบริษัท อย่างไรก็ตาม การทำงานของผู้ประกอบการที่มีโครงสร้างเช่นนี้มักแบ่งออกเป็น 6 ขอบเขต หรือ 6 ฝ่าย ได้แก่

- ฝ่ายบริหาร (administration department)
- ฝ่ายบัญชีและการเงิน (accounting and finance department)
- ฝ่ายวางแผน (planning department)
- ฝ่ายปฏิบัติการ (operation department)
- ฝ่ายยานพาหนะ (transportation)
- ฝ่ายขายและการตลาด (sales and marketing department)

● ฝ่ายบริหาร

ฝ่ายนี้ทำหน้าที่หาแหล่งเงินทุน วางนโยบายการทำงานของบริษัท ควบคุมและประสานงาน ดูแลงานด้าน ธุรกิจ จัดหาบุคลากรและจัดอบรมให้กับบุคลากร บางบริษัทอาจไม่มีหน่วยงานฝ่ายนี้เพราะได้นางานและส่วนรับผิดชอบของฝ่ายนี้ไปรวมกับฝ่ายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น การหาเงินทุน การวางนโยบาย การควบคุมและการประสานงานอาจเป็นหน้าที่โดยตรงของผู้จัดการ ผู้บริหาร หรือทีมบริหารงาน ส่วนงานด้านธุรกิจอาจไปรวมกับแผนกธุรกิจของฝ่ายปฏิบัติการ บางบริษัทอาจเปลี่ยนชื่อของฝ่ายนี้เป็นฝ่ายบุคคลหรือฝ่ายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อทำหน้าที่จัดหาและพัฒนาบุคลากรเท่านั้น

● ฝ่ายบัญชีและการเงิน

ฝ่ายนี้ทำหน้าที่ชำระค่าใช้จ่ายต่างๆ เช่น ค่าเงินเดือน ค่าภาษี เป็นต้น ทำบัญชีรายรับ-รายจ่าย งบดุล งบกำไรขาดทุนขององค์กร ทำการวิเคราะห์ ดูแลและควบคุมสถานะการเงินของบริษัท

● ฝ่ายวางแผน

บริษัทขนาดกลางบางแห่งอาจไม่มีฝ่ายนี้เพราะได้นำหน้าที่ของฝ่ายนี้ไปรวมกับฝ่ายปฏิบัติการและฝ่ายการขาย/การตลาด อย่างไรก็ตาม บริษัทที่ยังคงมีฝ่ายนี้อยู่จะแบ่งงานเป็น 2 แผนกย่อย คือ

1. แผนกวางแผนการนำเที่ยว จะทำการสำรวจและศึกษาความต้องการของนักท่องเที่ยว แนวโน้มทางการตลาด สภาพการณ์ต่างๆ ที่มีผลกระทบต่อการท่องเที่ยว และนำข้อมูลต่างๆ มาวิเคราะห์ในการวางแผนจัดนำเที่ยวระยะสั้นและระยะยาว ซึ่งโดยส่วนใหญ่แล้วฝ่ายนี้จะจัดวางแผนผลิตรายการนำเที่ยวล่วงหน้าอย่างน้อย 1 ปี บริษัทที่มีโครงสร้างการดำเนินงานแบบผสมขนาดย่อมจะนำหน้าที่ของแผนกนี้ไปรวมกับแผนกสำรวจของฝ่ายปฏิบัติการ และแผนกวิเคราะห์ตลาดของฝ่ายการขายและการตลาด

2. แผนกวางแผนการดำเนินงาน จะประเมินผลการทำงานของแผนกต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งฝ่ายปฏิบัติการและนำมาวิเคราะห์หาแนวทางการดำเนินงานในอนาคต บางบริษัทอาจนำหน้าที่ของแผนกนี้ไปรวมกับทีมบริหารหรือฝ่ายบริหาร

● ฝ่ายปฏิบัติการ

ฝ่ายปฏิบัติการ (operation) เป็นหน่วยการทำงานที่ค่อนข้างใหญ่และซับซ้อนเพราะรับผิดชอบการจัดทำรายการนำเที่ยวโดยตรง บางบริษัทจึงได้แบ่งฝ่ายปฏิบัติการออกเป็นหน่วยย่อยๆ เพื่อลดความซับซ้อนในการทำงาน เช่น แบ่งเป็น ฝ่ายปฏิบัติการ 1 ฝ่ายปฏิบัติการ 2 ฝ่ายปฏิบัติการ 3 ฯลฯ บางบริษัทอาจแบ่งฝ่ายปฏิบัติการตามประเภทของลูกค้าและรายการนำเที่ยว เช่น ฝ่ายปฏิบัติการรายการนำเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล (incentive) ฝ่ายปฏิบัติการ

รายการนำเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวอิสระที่เดินทางโดยลำพัง (FIT) นอกจากนี้ บางบริษัทอาจแบ่งฝ่ายปฏิบัติการตามลักษณะของการเดินทาง เช่น ฝ่ายปฏิบัติการนำเที่ยวภายในประเทศ (domestic) ฝ่ายปฏิบัติการนำเที่ยวคนไทยไปต่างประเทศ (outbound) และฝ่ายปฏิบัติการนำคนต่างประเทศเที่ยวในประเทศไทย (inbound) ไม่ว่าฝ่ายปฏิบัติการจะแบ่งออกเป็นหน่วยย่อยๆ ด้วยวิธีใดก็ตามหน้าที่หลักของฝ่ายนี้คือทำการสำรวจเส้นทาง ติดต่อกับหน่วยงานและธุรกิจที่เกี่ยวข้อง ทำสัญญาทางธุรกิจ ทำการจอง มัดจำและจ่ายเงินให้กับผู้จัดส่งผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยว จัดเอกสารหรืออุปกรณ์สำหรับการเดินทาง และจัดหาผู้นำเที่ยว ซึ่งฝ่ายนี้อาจจะแบ่งเป็นแผนกย่อยๆ ตามลักษณะงานที่กล่าวมาข้างต้น เช่น แผนกสำรวจ แผนกติดต่อและจอง แผนกธุรการ แผนกนำเที่ยว แผนกหนังสือเดินทางและวีซ่า เป็นต้น

● ฝ่ายยานพาหนะ

ฝ่ายนี้ต้องประสานงานกับฝ่ายปฏิบัติการเพื่อรับข้อมูลเกี่ยวกับวันและเวลาของการเดินทาง รายละเอียดของการนำเที่ยว ประเภทและจำนวนของนักท่องเที่ยวเพื่อจะได้ติดต่อเช่ายานพาหนะในการเดินทางทั้งทางบก ทางน้ำและทางอากาศ บางบริษัทอาจแบ่งฝ่ายนี้ออกเป็นแผนกย่อยๆ ตามยานพาหนะที่ใช้ เช่น แผนกรถเช่าส่วนบุคคล (car rent) แผนกสายการบิน (airlines) แผนกรถโค้ช (coach) เป็นต้น แต่บริษัทที่มีโครงสร้างการดำเนินงานแบบผสมขนาดย่อมอาจลดบทบาทของฝ่ายนี้ให้เป็นเพียงแผนกยานพาหนะซึ่งอยู่ภายใต้การดูแลของฝ่ายปฏิบัติการ

● ฝ่ายการขายและการตลาด

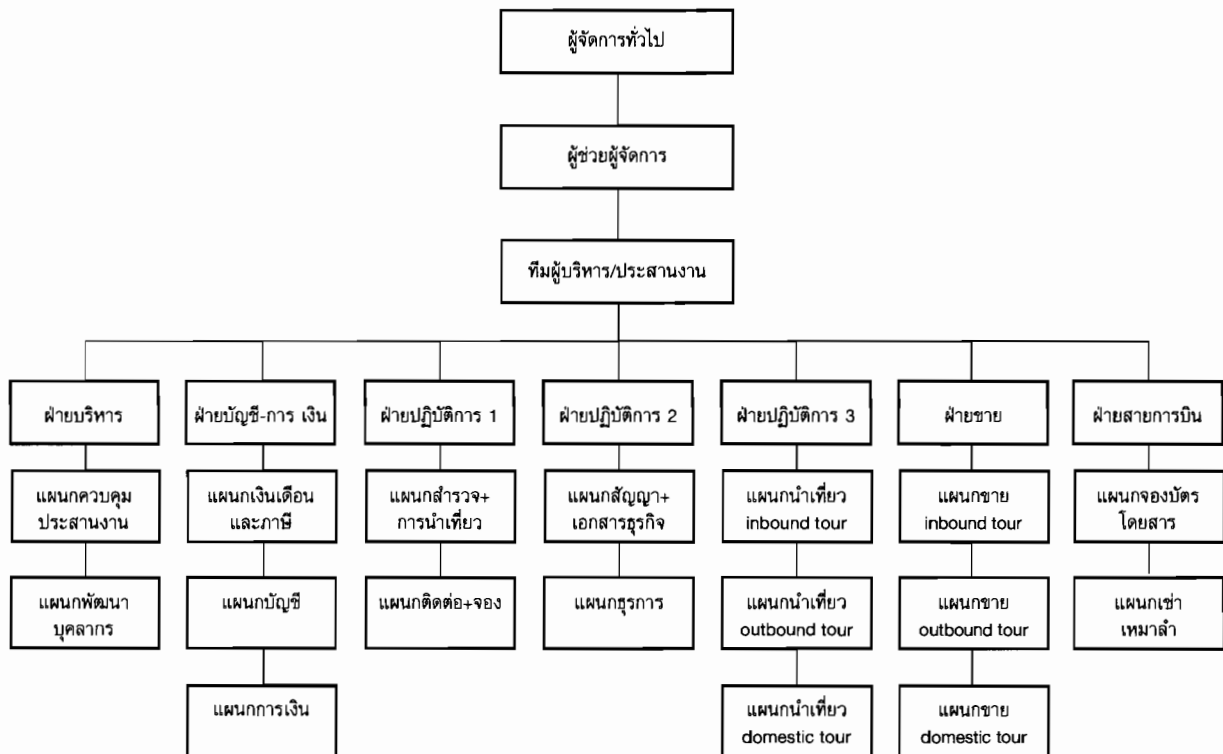
ฝ่ายนี้มีหน้าที่ติดต่อตัวแทนจำหน่ายและลูกค้าที่เป็นทั้งบุคคลหรือองค์กร ในบางบริษัท ฝ่ายนี้จะทำหน้าที่เป็น

ตัวกลางขายผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวให้กับผู้จัดส่งผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยว เช่น ขายบัตรโดยสารเครื่องบิน ขายห้องพักให้กับโรงแรม จัดทำประกันการเดินทางให้กับลูกค้า เป็นต้น หน้าที่สำคัญอีกประการหนึ่งของฝ่ายนี้ คือ จัดกิจกรรมส่งเสริมการตลาดต่างๆ เช่น โฆษณา ประชาสัมพันธ์ จัดการส่งเสริมการขาย เป็นต้น นอกจากนี้ ฝ่ายนี้ต้องทำหน้าที่เป็นผู้ประสานงานระหว่างฝ่ายบริหาร ฝ่ายปฏิบัติการและ

ลูกค้า เพราะฝ่ายนี้จะเป็นหน่วยงานที่พบปะกับลูกค้า ศึกษาความต้องการของลูกค้าและแนวโน้มของตลาด จึงสามารถแจ้งข้อมูลให้ฝ่ายวางแผนและฝ่ายปฏิบัติการเพื่อปรับปรุงรายการนำเที่ยวให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า อีกทั้งต้องรู้ต้นทุนการผลิตเพื่อที่สามารถเสนอราคาขายให้เป็นราคาที่แข่งขันในตลาดได้และทำยอดขายให้สอดคล้องกับนโยบายของผู้บริหารอีกด้วย

แผนภูมิที่ 2.7-3

ตัวอย่างโครงสร้างการดำเนินงานแบบผสมสำหรับผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวที่จัด inbound tour





ไม่ว่าจะเป็นบริษัทจัดนำเที่ยวประเภทใดหรือมีโครงสร้างการดำเนินงานแบบใด มัคคุเทศก์และผู้นำเที่ยวจะต้องติดต่อหรือประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ของบริษัท ดังนี้

- ติดต่อกับหน่วยงานที่รับผิดชอบในด้านบุคลากรเพื่อสอบถามวิธีการหรือโอกาสในการพัฒนาตนเองและติดตามข้อมูลเกี่ยวกับกฎหมายแรงงานและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว

- ติดต่อกับหน่วยงานที่รับผิดชอบในด้านการวางแผน เช่น แผนกวางแผนเส้นทางการเดินทางของฝ่ายปฏิบัติการ แผนกวิเคราะห์ตลาดของฝ่ายการขายและการตลาด เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อติดตามข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบการบริการและวิธีการนำเที่ยวที่ลูกค้าต้องการ

- ติดต่อและประสานงานกับหน่วยงานที่รับผิดชอบในด้านการปฏิบัติการนำเที่ยวซึ่งอาจจะเป็นฝ่ายหรือแผนกนำเที่ยว ทั้งนี้เพื่อไปรับใบสั่งงาน (job order) และข้อมูล เอกสาร หรืออุปกรณ์สำหรับการนำเที่ยว

- ติดต่อและประสานงานกับหน่วยงานที่ทำการจองกับยานพาหนะ โรงแรม ฯลฯ ซึ่งหน่วยงานนี้อาจจะเป็นฝ่าย/แผนกติดต่อและจองหรือฝ่าย/แผนกยานพาหนะ ทั้งนี้เพื่อรับเอกสารหรือใบสำคัญการชำระเงินที่ต้องแสดงต่อเจ้าหน้าที่ของผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้เป็นการตรวจสอบความพร้อมก่อนการเดินทาง

โครงสร้างการดำเนินงานทั้ง 3 รูปแบบที่กล่าวมาข้างต้นเป็นเพียงการสรุปแผนกการทำงานของบริษัทจัดนำเที่ยวต่างๆ บางบริษัทอาจรวมฝ่ายการทำงานบางหน่วยเข้าด้วยกัน แต่บริษัทบางแห่งอาจแบ่งหน้าที่และความรับผิดชอบออกเป็นฝ่ายต่างๆ มากมายตามความสำคัญและขอบเขตของงาน

ประเภทของการนำเที่ยว

แม้ว่าในปัจจุบันนี้ ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวได้พัฒนาการนำเที่ยวให้มีความหลากหลายมากขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับสภาวะการณ์และความต้องการของตลาดเป้าหมาย (target market) แต่ในเบื้องต้น ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวทุกแห่งยังคงต้องจำแนกการนำเที่ยวที่จะจัดเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. การนำเที่ยวภายในประเทศ (domestic tour) คือ การนำชาวไทยและชาวต่างประเทศที่มีถิ่นพำนักในประเทศไทยท่องเที่ยวท่องเที่ยวในประเทศไทย

2. การนำเที่ยวออกนอกประเทศ (outbound tour) คือ การนำชาวไทยท่องเที่ยวในต่างประเทศ ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวในประเทศไทยจะเป็นผู้จัดหาผู้นำเที่ยว (Tour Leader) และการเดินทางระหว่างประเทศต้นทาง-ประเทศปลายทาง และติดต่อให้ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวหรือตัวแทนจำหน่ายที่ประเทศปลายทางเป็นผู้จัดการบริการภาคพื้นดิน

3. การนำเที่ยวเข้าในประเทศ (inbound tour) คือการนำชาวต่างประเทศท่องเที่ยวในประเทศไทย การติดต่อธุรกิจเป็นลักษณะเช่นเดียวกับการนำเที่ยวออกนอกประเทศ แต่ผู้ประกอบการธุรกิจในประเทศไทยจะเป็นผู้จัดบริการภาคพื้นดิน

การนำเที่ยวแต่ละประเภทมีลักษณะและรายละเอียดที่แตกต่างกัน ได้แก่ รูปแบบการเดินทาง (mode of transport) จำนวนวันในการเดินทาง ประเภทของที่พัก สถานที่ท่องเที่ยวที่แวะชม และรูปแบบการบริการ ซึ่งลักษณะที่แตกต่างของการนำเที่ยวแต่ละประเภทมีผลต่อการวางแผนการนำเที่ยวและการจัดหาบุคลากร ด้วยเหตุนี้ ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวจึงได้จำแนกการนำเที่ยวทั้ง 3 ประเภทที่กล่าวมาข้างต้นเป็นประเภทย่อยต่างๆ ตามขนาดและพฤติกรรมการเดินทางของนักท่องเที่ยว ลักษณะการจัดทำ วัตถุประสงค์การเดินทาง และตามระยะทาง ทั้งนี้เพื่อสามารถวางแผนและปฏิบัติการนำเที่ยวให้เหมาะสมกับลักษณะเฉพาะของการนำเที่ยวแต่ละประเภท

ประเภทการนำเที่ยวที่แบ่งตามขนาดและพฤติกรรมการเดินทางของนักท่องเที่ยว

จำนวนผู้เดินทางหรือขนาดของกลุ่มและพฤติกรรมการเดินทางของนักท่องเที่ยวเป็นปัจจัยหนึ่งที่กำหนดขนาดของยานพาหนะ จำนวนของมัคคุเทศก์หรือผู้นำเที่ยว ลักษณะการเดินทาง และรูปแบบการบริการ นอกจากนี้ จำนวนผู้เดินทางมีผลต่ออำนาจในการต่อรองราคาของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวอีกด้วย ผู้ประกอบการจึงนิยมใช้ปัจจัยนี้เป็นเกณฑ์หนึ่งสำหรับการแบ่งประเภทของการนำเที่ยวซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

- การนำเที่ยวสำหรับเดินทางเป็นกลุ่ม (group inclusive

tour หรือ all inclusive tour หรือ escorted tour) หมายถึง การนำเที่ยวที่มีการจัดเตรียมองค์ประกอบผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวทั้งหมดรวมทั้งผู้นำเที่ยว สำหรับนักท่องเที่ยวที่เดินทางท่องเที่ยวพร้อมกับผู้อื่นและซื้อบริการการนำเที่ยวจากผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว ตามหลักสากล บริษัทสายการบินจะเสนอราคาพิเศษหรือราคาสำหรับกลุ่ม (group rate) เมื่อนักท่องเที่ยวที่เดินทางในแต่ละครั้งมีจำนวนไม่น้อยกว่า 10 คน และบริษัทสายการบินจะให้บัตรโดยสารฟรี 1 ใบแก่ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวเมื่อนักท่องเที่ยวที่เดินทางในแต่ละครั้งมีมากกว่า 15 คน (15+1)

- การนำเที่ยวแบบส่วนบุคคล (independent tour) หมายถึง การนำเที่ยวที่มีการเตรียมองค์ประกอบผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวที่ต้องการเดินทางโดยลำพัง การนำเที่ยวแบบส่วนบุคคลภายในประเทศ เรียกว่า DIT (Domestic Independent Tour) และ การนำเที่ยวส่วนบุคคลที่ไปต่างประเทศ เรียกว่า FIT (Foreign Independent Tour) ในบางกรณี ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวจะจัดองค์ประกอบและการบริการการนำเที่ยวตามความต้องการของนักท่องเที่ยวเหล่านี้

ประเภทของการนำเที่ยวที่แบ่งตามลักษณะการจัดทำ

ปัจจุบันนี้ นักท่องเที่ยวมีแนวโน้มที่จะวางแผนการเดินทางและเดินทางด้วยตนเองมากยิ่งขึ้น แต่นักท่องเที่ยวเหล่านี้ยังจำเป็นต้องใช้บริการการนำเที่ยวของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว เนื่องจากไม่สะดวกที่จะติดต่อหรือไม่มีอำนาจในการต่อรองราคากับผู้จัดส่งผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยว ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวจึงได้ปรับรูปแบบและแบ่งประเภทการนำเที่ยวให้สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยวมากขึ้น ดังนี้



• การนำเที่ยวเหมาจ่ายแบบสมบูรณ์ (full-service package หรือ full package tour) เป็นการนำเที่ยวที่มีการจัดเตรียมองค์ประกอบผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวทั้งหมด ได้แก่ การเดินทางระหว่างต้นทาง-ปลายทาง การเดินทางระหว่างศูนย์การเดินทาง-ที่พัก การเข้าชมสถานที่ท่องเที่ยวและสถานที่บันเทิง ที่พัก และอาหารบางมื้อ การนำเที่ยวประเภทนี้มีกำหนดการเดินทางที่แน่นอนและนักท่องเที่ยวจะต้องเดินทางไปสถานที่ต่างๆ พร้อมกับสมาชิกคนอื่นๆ ของกลุ่ม

• การนำเที่ยวเหมาจ่ายแบบพื้นฐาน (basic-service package หรือ basic package tour) เป็นการนำเที่ยวที่มีการจัดเตรียมองค์ประกอบสำคัญสำหรับการเดินทาง ได้แก่ การเดินทางระหว่างต้นทาง-ปลายทาง การเดินทางระหว่างศูนย์การเดินทาง-ที่พัก และที่พัก การนำเที่ยวประเภทนี้ไม่มีผู้นำเที่ยวจึงเหมาะกับนักท่องเที่ยวที่ต้องการเดินทางโดยลำพัง

• การนำเที่ยวเพื่อเลือก (optional tour) หมายถึง การนำเที่ยวเพื่อไปชมสถานที่ท่องเที่ยวหรือไปร่วมกิจกรรมทางการท่องเที่ยวที่อยู่นอกเหนือการนำเที่ยวที่กำหนดไว้ โดยส่วนใหญ่ การนำเที่ยวประเภทนี้มีระยะเวลาสั้น คือ 1/2 วัน 1 วัน และ 2 วัน เพื่อให้นักท่องเที่ยวสามารถเลือกซื้อรายการนำเที่ยวเพิ่มได้ตามความพึงพอใจ งบประมาณและเวลาในการเดินทาง ด้วยเหตุนี้ นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่เดินทางโดยลำพังจึงสามารถซื้อการนำเที่ยวเหมาจ่ายแบบพื้นฐานที่ประเทศของตนและซื้อการนำเที่ยวเพื่อเลือกต่างๆ ที่ประเทศปลายทาง

• การนำเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล (incentive tour) เป็นการนำเที่ยวที่บริษัทใดบริษัทหนึ่ง จัดให้แก่บุคลากรหรือลูกค้าของบริษัทเพื่อเป็นรางวัลในการทำงาน ซึ่งทางผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวต่างๆ จะแข่งขันกันเสนอรายการนำเที่ยวและราคาต่อบริษัทที่มอบรางวัลทางการท่องเที่ยวนี้ โดยทางบริษัทจะเป็นผู้กำหนดจำนวนคนเดินทาง งบประมาณ ระยะเวลา และจุดหมายปลายทาง

ประเภทของการนำเที่ยวที่แบ่งตามวัตถุประสงค์ของการเดินทาง

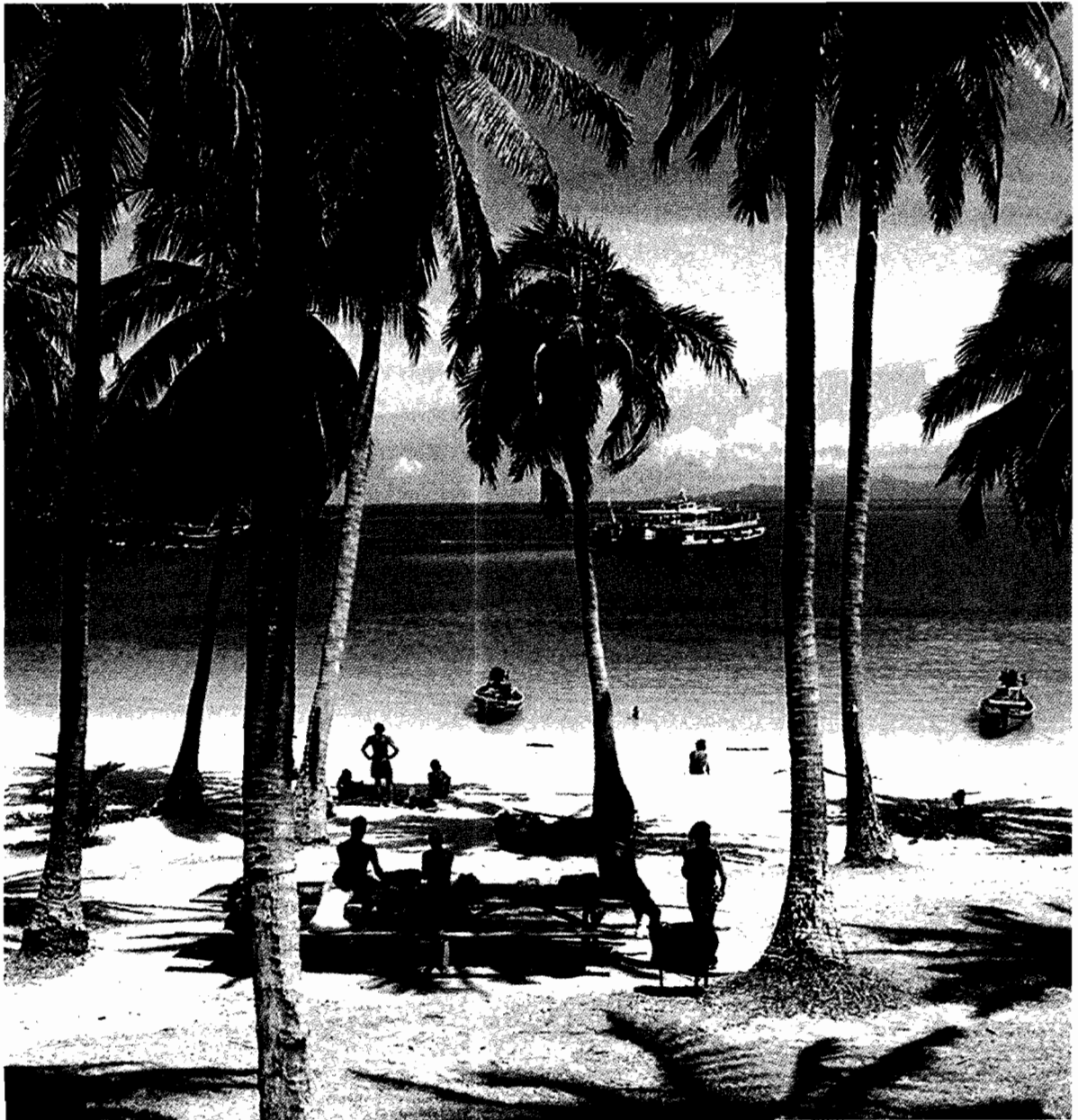
วัตถุประสงค์ของการเดินทางเป็นเกณฑ์สำคัญหนึ่ง ที่นักการตลาดนำมาใช้แบ่งกลุ่มของลูกค้าหรือแบ่งส่วนทางการตลาด (market segment) และนำมาเป็นเกณฑ์ในการปรับรายละเอียดของการนำเที่ยว เช่น ประเภทของสถานที่ท่องเที่ยว ระดับของที่พักร ลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวก รูปแบบการบริการ เป็นต้น ประเภทการนำเที่ยวที่แบ่งตามเกณฑ์นี้จึงมีความหลากหลายและมีลักษณะเด่นจนสามารถนำมาเป็นจุดขายในแต่ละฤดูกาลทางการท่องเที่ยวได้ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- การนำเที่ยวแบบผจญภัย (adventure tour) หมายถึง การนำเที่ยวไปสถานที่ท่องเที่ยวทางธรรมชาติและมีการทำกิจกรรมที่เสี่ยงอันตราย เช่น ปีนเขา ล่องแพ เดินป่า เป็นต้น
- การนำเที่ยวทางวัฒนธรรม (cultural tour) หมายถึง การนำเที่ยวที่ไปศึกษาหรือทำความรู้จักวัฒนธรรมด้านต่างๆ ของคนท้องถิ่น เช่น การนำเที่ยวเพื่อเรียนทำอาหาร (cuisine tour) การนำเที่ยวเพื่อเรียนรู้วิธีการจัดดอกไม้ การนำเที่ยวชมสถานที่ทางโบราณสถานหรือทางประวัติศาสตร์ เป็นต้น
- การนำเที่ยวทางกีฬา (sport tour) หมายถึง การนำเที่ยว ไปยังสถานที่ที่นักท่องเที่ยวสามารถร่วมกิจกรรมทางกีฬาได้ เช่น การนำเที่ยวเพื่อดำน้ำ (diving tour) การนำเที่ยวเพื่อเล่นกอล์ฟ (golf tour) การนำเที่ยวเพื่อชมการแข่งขันฟุตบอล เป็นต้น
- การนำเที่ยวทางศาสนา (religious tour) หมายถึง การนำเที่ยวเพื่อไปศึกษาหรือร่วมพิธีทางศาสนาตามศรัทธาและความเชื่อ เช่น การนำเที่ยวเพื่อไปร่วมพิธีการกินเจ การนำเที่ยวเพื่อไปศึกษาการนั่งสมาธิ เป็นต้น

- การนำเที่ยวทางธุรกิจและการประชุม (business and convention tour) หมายถึง การนำเที่ยวที่มีการเตรียมการเดินทางและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่เอื้ออำนวยให้นักท่องเที่ยวสามารถติดต่อธุรกิจหรือสามารถร่วมการประชุมที่จุดหมายปลายทางได้ เช่น การนำเที่ยวเพื่อไปร่วมงานแสดงสินค้า การนำเที่ยวเพื่อไปร่วมประชุมทางวิชาการ เป็นต้น ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวอาจจัดการนำเที่ยวชมสถานที่ต่างๆ ในระยะเวลาสั้น (pre tour และ post tour) ก่อนหรือหลังการประชุม หรือการติดต่อธุรกิจได้

- การนำเที่ยวตามความสนใจพิเศษ (special interest tour) หมายถึง การนำเที่ยวที่ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวจัดขึ้นตามความประสงค์ของนักท่องเที่ยวที่ต้องการทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งโดยเฉพาะตลอดการนำเที่ยวนั้นๆ เช่น การนำเที่ยวเชิงนิเวศน์ (eco tour) การนำเที่ยวเพื่อซื้อของ (shopping tour) การนำเที่ยวเพื่อชิมอาหาร (gourmet tour) การนำเที่ยวเพื่อถ่ายภาพ (photo tour) เป็นต้น





ประเภทของการนำเที่ยวที่แบ่งตามระยะเวลา

การแบ่งประเภทของการนำเที่ยวด้วยเกณฑ์นี้จะช่วยให้ฝ่ายปฏิบัติการสามารถวางแผนเส้นทางการเดินทางและจัดเตรียมรูปแบบการเดินทางให้เหมาะสมกับเวลาที่มี นอกจากนี้ ช่วยให้นักท่องเที่ยว มัคคุเทศก์หรือผู้นำเที่ยวทราบว่าต้องเตรียมตัวและอุปกรณ์ใดบ้างสำหรับการเดินทางที่ใช้ระยะเวลาต่างๆ กัน โดยส่วนใหญ่ ระยะเวลาในการนำเที่ยวแบ่งออกเป็น 3 ระยะ คือ

- การนำเที่ยวที่ใช้ระยะเวลานั้น อาจเป็นการนำเที่ยวไปสถานที่ท่องเที่ยวที่มีระยะทางไม่ไกล (short haul) จากต้นทาง หรือเป็นการนำเที่ยวที่เดินทางโดยทางอากาศซึ่งทำให้ระยะเวลาในการเดินทางน้อยลง การนำเที่ยวนี้ อาจใช้เวลา 1/2 วัน (half - day tour) 1 วัน (one-day tour / full day tour) 2 วัน หรือ 3 วัน
- การนำเที่ยวที่ใช้ระยะเวลายานกลาง เป็นการนำเที่ยวที่ใช้ระยะเวลาระหว่าง 4-6 วัน

- การนำเที่ยวที่ใช้ระยะเวลานาน อาจเป็นการนำเที่ยวไปสถานที่ท่องเที่ยวที่มีระยะทางไกล (long haul tour) หรือเป็นการนำเที่ยวที่มีเส้นทางการเดินทางครอบคลุมภูมิภาคใดภูมิภาคหนึ่ง การนำเที่ยวนี้ใช้ระยะเวลาตั้งแต่ 7 วันขึ้นไป เช่น 7 วันรอบเมืองไทย (7-Day Around Thailand Tour) 15 วัน ดินแดนมหัศจรรย์ : เอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (15-Day Amazing South East Asian Land)

ไม่เพียงแต่บุคลากรฝ่ายปฏิบัติการและฝ่ายการตลาดแต่รวมถึงมัคคุเทศก์และผู้นำเที่ยวที่ต้องศึกษาความหมายและลักษณะของรายการนำเที่ยวแต่ละประเภท ทั้งนี้เนื่องจากรูปแบบการบริการของมัคคุเทศก์จะต้องสอดคล้องกับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวและประเภทของรายการนำเที่ยว นอกจากนี้ มัคคุเทศก์และผู้นำเที่ยวอาจมีหน้าที่แนะนำหรือขายรายการนำเที่ยวให้กับนักท่องเที่ยวโดยตรง จึงต้องสามารถให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่นักท่องเที่ยวได้



คำถามท้ายบท 7**ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจนำเที่ยว**

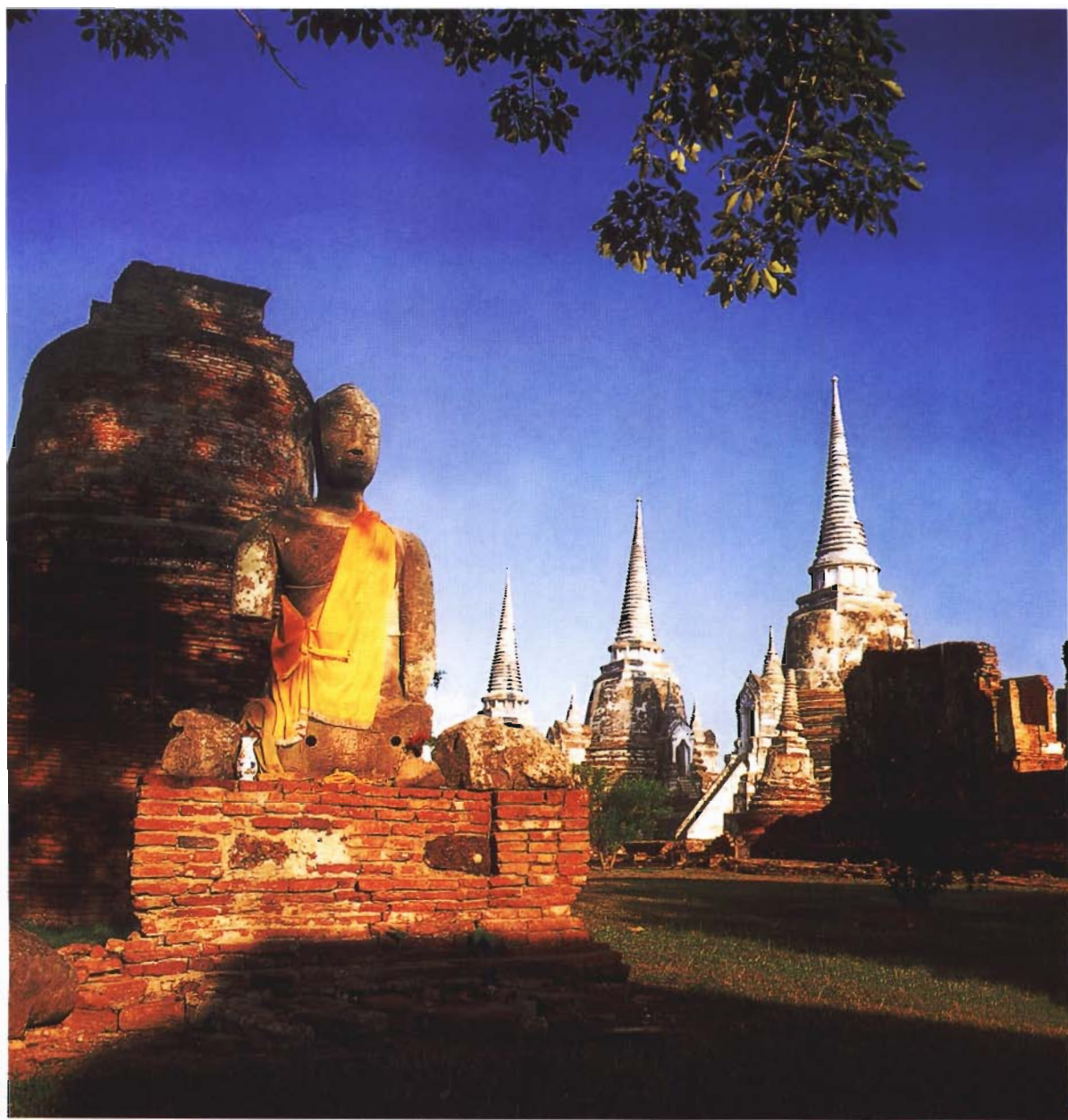
1. หน้าที่หลักของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวคืออะไร
2. ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวขายส่ง (Tour wholesaler) แตกต่างจากผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวขายปลีก (tour retailer) อย่างไร
3. การบริการภาคพื้นดิน (land arrangements) หมายถึงอะไร
4. ตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พศ.2535 ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวต้องดำเนินเรื่องขอใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวได้ที่ใดและทำไปเพื่ออะไร
5. หน้าที่ตัวแทนจำหน่ายผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวแตกต่างจากหน้าที่ของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวอย่างไร
6. ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวส่วนใหญ่ในประเทศไทย มีโครงสร้างการดำเนินงานประเภทใด และมีลักษณะการทำงานเช่นไร อธิบายโดยสังเขป
7. ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวที่จัดนำเที่ยวภายในประเทศ (domestic tour) ที่เพิ่งเริ่มก่อตั้งบริษัท ควรมีโครงสร้างการดำเนินงานอย่างไร เพราะเหตุใด
8. ฝ่ายปฏิบัติการ (operation) มีหน้าที่อะไร และเกี่ยวข้องกับปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์อย่างไร
9. FIT หมายถึงอะไร
10. การนำเที่ยวเหมาจ่ายพื้นฐาน (basic package tour) ประกอบไปด้วยอะไรบ้าง และเหมาะกับนักท่องเที่ยวประเภทใด
11. การนำเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล (incentive tour) หมายถึงอะไร
12. การนำเที่ยวตามความสนใจพิเศษ (special interest tour) หมายถึงอะไร ยกตัวอย่างรายการนำเที่ยวที่จัดอยู่ในประเภทนี้ประกอบด้วย
13. โดยส่วนใหญ่ การนำเที่ยวที่ใช้ระยะเวลาสั้นใช้เวลาในการเดินทางนานเท่าใด

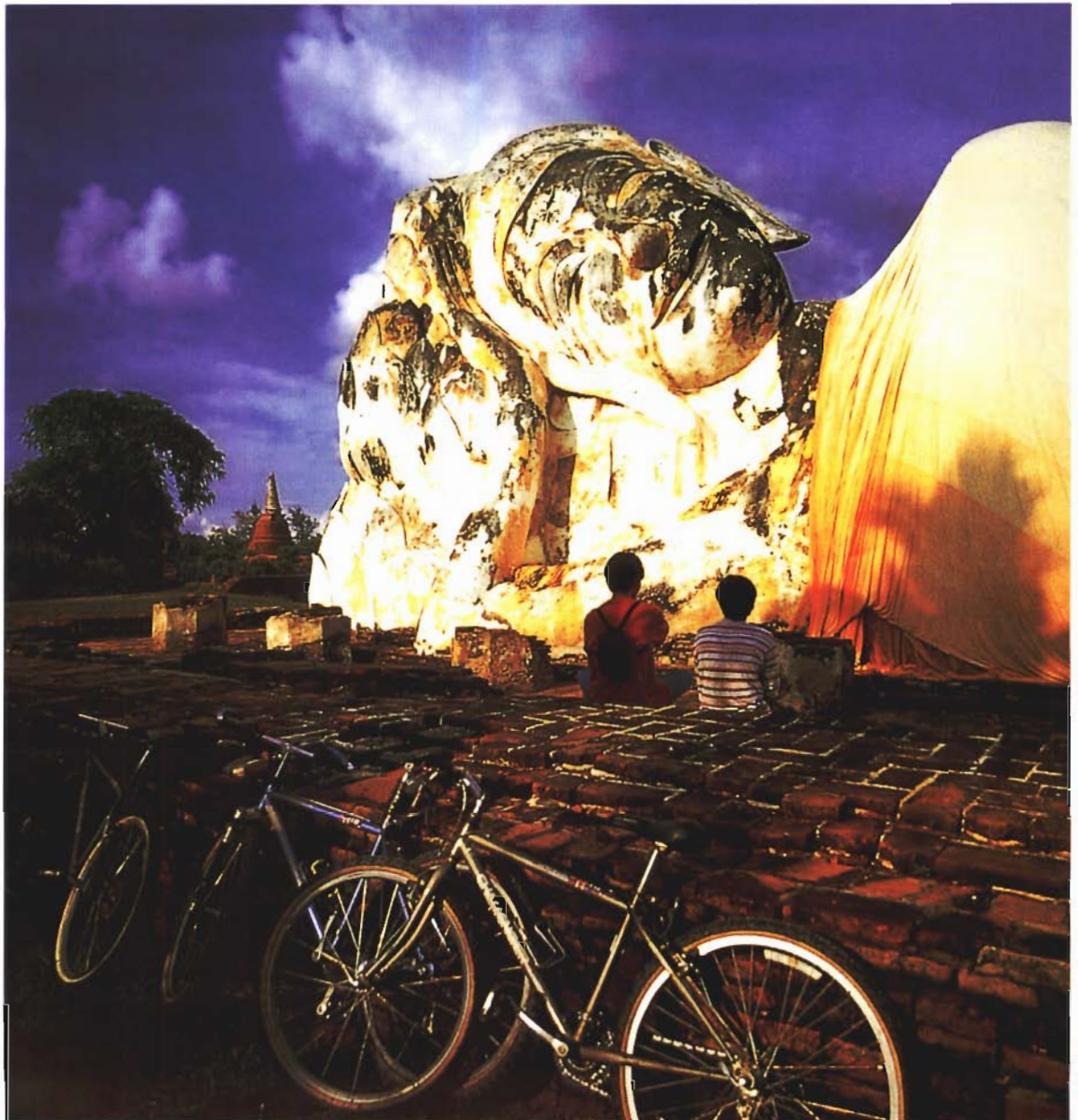
1. หน้าที่หลักของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวคือ จองการบริการจากผู้จัดส่งผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยว แล้วนำการบริการเหล่านั้นมาจัดรวมเป็นการจัดนำเที่ยวแบบเหมาจ่าย (package tour)
2. ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวขายส่ง (tour wholesaler) แตกต่างจากผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวขายปลีก (tour retailer) คือ ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวขายส่งมีความสามารถจัดรายการนำเที่ยวจำนวนมากและหลากหลายเส้นทาง สามารถจองผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวได้เป็นจำนวนมาก มีค่าใช้จ่ายหรือเงินหมุนเวียนในอัตราที่สูงและมีอำนาจในการต่อรองสูงกว่าผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวขายปลีก
3. การบริการภาคพื้นดิน (land arrangements) หมายถึง การบริการที่ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวที่ประเทศปลายทางเตรียมไว้ให้ ได้แก่ การเดินทาง ที่พัก อาหาร สถานที่ท่องเที่ยวสำหรับการนำเที่ยวที่ประเทศปลายทางเท่านั้น แต่ไม่จัดเตรียมการเดินทางระหว่างต้นทางและปลายทาง
4. ตาม พ.ร.บ. ธุรกิจนำเที่ยวและมัคคเทศก์ พ.ศ. 2535 ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวต้องดำเนินเรื่องขอใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว พร้อมทั้งมอบหลักประกันเพื่อประกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นจากการไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงที่มีอยู่กับนักท่องเที่ยว และหรือผู้ประกอบอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวกับนายทะเบียน หรือผู้ว่าราชการจังหวัดที่บริษัทมีสำนักงานตั้งอยู่ เพื่อส่งมอบต่อไปให้กับผู้ว่าการการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยในวันที่ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวมารับใบอนุญาตในการประกอบธุรกิจนำเที่ยว
5. หน้าที่ของตัวแทนจำหน่ายผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวคือ
 - เป็นตัวแทนขายผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวให้กับผู้จัดส่งผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวต่างๆ ได้แก่ โรงแรม สายการบิน บริษัทรถ - เรือ
 - เป็นตัวแทนขายรายการนำเที่ยวให้กับผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวประเภทต่างๆ โดยได้รับค่านายหน้า (commission) เป็นค่าตอบแทนในการขายผลิตภัณฑ์ แต่หน้าที่ที่แตกต่างจากผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว คือ ตัวแทนจำหน่ายจะทำการจองบริการกับผู้จัดส่งผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยว แต่จะไม่นำองค์ประกอบเหล่านั้นมารวมเป็นรายการนำเที่ยวแบบเหมาจ่าย ไม่คิดราคาแบบเหมารวมแต่จะคิดราคาแบบแยกรายการ
6. ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวส่วนใหญ่ในประเทศไทยมีโครงสร้างการดำเนินงานแบบผสม คือ หน่วยงานแบ่งออกเป็นฝ่ายต่างๆ ตามลักษณะหน้าที่และขอบเขตของงานเป็นการดำเนินงานแบบแนวนอน แต่บุคลากรของฝ่ายต่างๆ ทำงานหลายๆ อย่างในเวลาเดียวกันเป็นการทำงานแบบแนวตั้ง แบ่งงานเป็น 6 ฝ่ายคือ

1. ฝ่ายบริหาร (administration department) ทำหน้าที่หาแหล่งเงินทุน วางนโยบาย ควบคุม ประสานงาน ดูแลงานธุรการ จัดหาบุคลากร และฝึกอบรม
2. ฝ่ายบัญชีและการเงิน (accounting and finance department) ทำหน้าที่ชำระค่าใช้จ่ายต่างๆ ทำบัญชีรายรับ รายจ่าย งบดุล งบกำไรขาดทุน วิเคราะห์ ดูแลควบคุมสถานะการเงินของบริษัท
3. ฝ่ายวางแผน (planning department) แบ่งเป็นแผนกวางแผนการนำเที่ยว ศึกษาสำรวจความต้องการของนักท่องเที่ยว แนวโน้มของตลาด สภาพการณ์ต่างๆ ที่มีผลกระทบต่อการท่องเที่ยว และแผนกวางแผนการดำเนินงาน ประเมินผลการทำงานของแผนกต่างๆ โดยเฉพาะฝ่ายปฏิบัติการ
4. ฝ่ายปฏิบัติการ (operation department) เป็นฝ่ายใหญ่ อาจแบ่งฝ่ายย่อยลงไปอีกตามประเภทของลูกค้า รายการนำเที่ยว และลักษณะการเดินทางของนักท่องเที่ยว จึงอาจแบ่งเป็นแผนกย่อย เช่น แผนกสำรวจ แผนกติดต่อและจอง แผนกธุรการ แผนกนำเที่ยว แผนกหนังสือเดินทางและวีซ่า
5. ฝ่ายยานพาหนะ (transportation) ติดต่อเช่ายานพาหนะในการเดินทางทั้งทางบก ทางน้ำ และทางอากาศ โดยประสานงานกับฝ่ายปฏิบัติการ
6. ฝ่ายการขายและการตลาด (sales and marketing department) เป็นตัวกลางขายผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวให้กับผู้จัดส่งผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยว จัดกิจกรรมส่งเสริมการตลาด ประสานงานระหว่างฝ่ายบริหาร ฝ่ายปฏิบัติการ และลูกค้า
7. ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวที่จัดนำเที่ยวภายในประเทศ (domestic tour) ที่เพิ่งเริ่มก่อตั้งบริษัทควรมีโครงสร้างการทำงานแบบแนวตั้ง คือ แต่ละบุคคลทำหน้าที่หลายอย่างในเวลาเดียวกัน เนื่องจากมีเงินทุนและบุคลากรจำนวนจำกัด และการแบ่งส่วนตลาดยังไม่กว้างมากนัก
8. ฝ่ายปฏิบัติการ (operation) ทำสัญญาทางธุรกิจ จอง มัดจำ และจ่ายเงินให้แก่ผู้จัดส่งผลิตภัณฑ์ จัดเอกสารหรืออุปกรณ์สำหรับการเดินทางและจัดผู้นำเที่ยว ซึ่งหมายถึงการจัดมัดคุเทศก์ตามประเภทของลูกค้ารายการนำเที่ยว และลักษณะการเดินทาง ฝ่ายปฏิบัติการอาจแบ่งย่อยเป็น ฝ่ายปฏิบัติการรายการนำเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล (incentive) ฝ่ายปฏิบัติการรายการนำเที่ยวอิสระที่เดินทางโดยลำพัง (FTT) ฝ่ายปฏิบัติการนำเที่ยวภายในประเทศ (domestic) ฝ่ายปฏิบัติการนำคนไทยไปต่างประเทศ (outbound) และฝ่ายปฏิบัติการนำคนต่างประเทศเที่ยวในประเทศไทย (inbound) มัดคุเทศก์จำเป็นต้องประสานงานกับฝ่ายปฏิบัติการเป็นอย่างดี ก่อนนำนักท่องเที่ยวไปตามรายการ

9. FIT หมายถึง การนำเที่ยวส่วนบุคคลที่เดินทางไปต่างประเทศ (Foreign Independent Tour) หรือหมายถึงนักท่องเที่ยวที่เดินทางเป็นอิสระโดยลำพัง (Free Individual Traveler)
10. การนำเที่ยวแบบเหมาจ่ายพื้นฐาน (basic package tour) ประกอบด้วย การเดินทางระหว่างประเทศต้นทาง - ประเทศปลายทาง การเดินทางระหว่างศูนย์การคมนาคม - ที่พัก และที่พักซึ่งการนำเที่ยวนี้เหมาะกับนักท่องเที่ยวแบบ FIT
11. การนำเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล (incentive tour) หมายถึง การนำเที่ยวที่บริษัทใดบริษัทหนึ่งจัดให้แก่บุคลากรหรือลูกค้าของบริษัทเพื่อเป็นรางวัลในการทำงาน
12. การนำเที่ยวตามความสนใจพิเศษ (special interest tour) หมายถึง การจัดนำเที่ยวตามความประสงค์หรือความต้องการของนักท่องเที่ยวที่ต้องการทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งโดยเฉพาะตลอดการนำเที่ยวนั้นๆ เช่น การนำเที่ยวเชิงนิเวศ (eco tour) การนำเที่ยวเพื่อชิมอาหาร (gourmet tour) การนำเที่ยวเพื่อช้อปปิ้ง (shopping tour)
13. โดยส่วนใหญ่การนำเที่ยวที่ใช้ระยะเวลาสั้นใช้เวลาในการเดินทาง 1/2 วัน หรือ 1 - 3 วัน

















บทที่ 8

เจริญพร เพ็ชรกิจ*

ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจการบิน



หน้าที่ของมัคคุเทศก์ คือ การดูแลและให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยว ตั้งแต่รับนักท่องเที่ยวจากสนามบินในวันแรก ที่เดินทางมาถึง ดูแลความสะดวกสบายและความปลอดภัย นำนักท่องเที่ยวไปเที่ยวชมสถานที่ต่างๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย จนถึงส่งนักท่องเที่ยวกลับไปยังประเทศต้นทางหรือเดินทางต่อไปยังจุดหมายปลายทางอื่น ซึ่งหน้าที่สุดท้ายนี้จะรวมถึงการ ยืนยันสำรองที่นั่งบนเครื่องบินให้กับนักท่องเที่ยวด้วย ดังนั้นมัคคุเทศก์จึงต้องมีความรู้เกี่ยวกับบัตรโดยสารเครื่องบิน และ ขั้นตอนในการยืนยันการสำรองที่นั่งแต่ละครั้งเพื่อให้การปฏิบัติงานถูกต้องและลุล่วงไปด้วยดี

บัตรโดยสารเครื่องบิน

บัตรโดยสารเครื่องบิน (Ticket) คือ เอกสารสำคัญ ที่จะใช้ในการแสดงตนเพื่อการเดินทางทางอากาศ ผู้ออก บัตรโดยสารเครื่องบินให้กับผู้โดยสารคือ บริษัทสายการบิน ต่างๆหรือบริษัทนำเที่ยวที่ได้รับมอบอำนาจให้ดำเนินการแทน และในทางกฎหมายถือว่า บัตรโดยสารเครื่องบินเป็นข้อ

ตกลงระหว่างผู้โดยสารหรือผู้ถือและบริษัทสายการบินที่ ออกบัตรโดยสาร บัตรโดยสารเครื่องบินจะสามารถใช้เดินทางได้ถ้ายังไม่ครบกำหนดอายุของบัตรโดยสารนั้น และการเดินทางทางอากาศจะเป็นไปตามเส้นทางของการบินที่ระบุไว้ในบัตรโดยสารนั้นๆ

ตัวอย่างเอกสาร Passenger Name Record

RP/BKKTG0900/BKKTG0900	AU/GS 14JUL97/0325Z	JTAGeXD
1. GURRY/ROD MR		
2. GURRY/LYNDA MRS (INF/OLIVERMSTR)		
3. GURRY/MARYANN MS(CHD)	4.HARVEST/FIELD MRS	
5. TG 103 Y 01AUG 5 CNXBKK HK4		1015 1125 *IA/
6. TG 950 M 08AUG 5 BKKCPH HN4		0015 0635 *IA/
7. SK 400 M 08AUG 5 CPHARN HK4	1	0735 0845 *IA/
8. BA 773 B 15AUG 5 ARNLHR HK4	5	1120 1300 *IA/
9. AF 807 K 28AUG 4 LHRCDCG HK4	0845 2	0915 1120 *IA/
10. TGOPEM M 09SEP 2 CDGBKK		
11. TGOPEM Y 20SEP 8 BKKCNX		
12. AP CNX 053 234121-H		
13. TK TL20JL/BNKKTG0900		
14. OSI YY 1CHD/P3		

ที่มา : สุภาณี ภูติพันธ์และคณะ, 2538

*อาจารย์ประจำภาควิชาศิลปาชีพ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

การสำรองที่นั่งบนเครื่องบิน

ผู้โดยสารต้องดำเนินการสำรองที่นั่งบนเครื่องบิน (seat reservation) ล่วงหน้าก่อนการเดินทางเสมอ ระยะเวลาของการสำรองที่นั่งเพื่อการเดินทางภายในประเทศ หรือระหว่างประเทศ จะใช้เวลานานเท่าใดขึ้นอยู่กับจุดหมายปลายทางและช่วงเวลาของการเดินทาง โดยเฉพาะในช่วงเทศกาลวันหยุด ผู้เดินทางควรวางแผนการเดินทางล่วงหน้าและจัดการสำรองที่นั่งบนเครื่องบินเสียแต่เนิ่นๆ เพื่อจะได้แน่ใจว่าสามารถเดินทางได้ตามที่กำหนดไว้ บริษัทสายการบินหรือบริษัทนำเที่ยวจะจัดทำข้อมูลในการสำรองที่นั่งของลูกค้ายิ่งเรียกว่า Passenger Name Record (PNR) โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ชื่อผู้โดยสาร (Name Element) ระบุนามสกุล ชื่อเต็ม และคำนำหน้าชื่อ นาย (MR.) นาง (MRS.) นางสาว (MS.) หรือเด็ก (เช่น เด็กหญิง MS (CHD)) (หมายเลข 1-4)
2. เส้นทางการบิน (Itinerary Element) ของผู้โดยสาร ระบุนิวบิน ชั้นที่จอง วันที่ จุดขึ้นลง (สนามบิน) รหัสสถานะ เวลาออกเดินทางและเวลามาถึงตามที่สำรองไว้ (หมายเลข 5-9 ส่วนหมายเลข 10, 11 เป็นบัตรโดยสารเปิด)
3. การติดต่อ (Contact Element) ระบุนหมายเลข โทรศัพท์ที่บ้าน หรือที่ทำงานของผู้โดยสาร หรือบริษัทนำเที่ยว หรือบุคคลที่ทำการสำรอง
4. ข้อมูลบัตรโดยสาร (Ticketing Element) ระบุนสถานะ เลขหมายของบัตรโดยสาร วันที่ และสถานที่ออกบัตร (หมายเลข 12, 13)
5. ข้อมูลที่ได้รับ (Received From Element) ระบุนผู้สำรองหรือปรับข้อมูลการสำรองที่นั่งให้เป็นปัจจุบันมากขึ้น

6. การบริการเสริม (Supplementary Service Element) ระบุนข้อมูลบริการเสริมหรือสิ่งอำนวยความสะดวกเฉพาะตามการร้องขอของผู้โดยสาร เช่น อาหารพิเศษ เปลเด็ก ที่นั่ง ฯลฯ (หมายเลข 14)

7. การบันทึกข้อมูล (Record Locator) ใช้รหัสคอมพิวเตอร์ (Computer Code) เป็นรหัสข้อมูลของการสำรองที่นั่ง (อยู่บนมุมขวาของ PNR) สำหรับผู้โดยสารใช้อย่างอิงในกรณีที่ต้องการติดต่อกับบริษัทสายการบินหรือบริษัทนำเที่ยว เช่น ต้องการเปลี่ยนวันเดินทางหรือขอยกเลิกการเดินทาง

เมื่อสำรองที่นั่งแล้ว ผู้เดินทางจะต้องติดต่อกับบริษัทสายการบินหรือบริษัทนำเที่ยวเพื่อขอให้ออกบัตรโดยสารเครื่องบิน โดยมากบัตรโดยสารเครื่องบินจะกำหนดการใช้ภายในระยะเวลา 1 ปี อายุการใช้บัตรโดยสาร ขึ้นอยู่กับประเภทของราคาบัตรโดยสาร (Fare Type) และระดับชั้นของการบริการ (Class of Travel) บัตรโดยสารที่มีอายุ 1 ปี จะเป็นบัตรโดยสารที่มีราคาเต็ม (Normal Fare) ส่วนบัตรโดยสารที่มีราคาแตกต่างกัน เช่น Discounted Fare, Excursion Fare, First Class/ Business Class/ Economy Class ฯลฯ จะมีอายุการใช้บัตรต่างกัน เช่น Excursion จะมีอายุการใช้บัตร 3 เดือน

บัตรโดยสารที่ผู้เดินทางจะได้รับประกอบด้วย

1. ปกบัตรโดยสาร (Front Cover) ระบุนชื่อบริษัทสายการบินและที่อยู่
2. หน้าแรก อาจเป็นข้อมูลที่จำเป็นสำหรับการเดินทาง เช่น ข้อกำหนดบัตรโดยสาร ข้อกำหนดในการนำสัมภาระขึ้นเครื่อง วัตถุอันตราย ฯลฯ
3. Audit Coupon เป็นหน้าแรกของบัตรโดยสาร

เครื่องบินที่ผู้ออกบัตรโดยสารจะต้องเก็บไว้แนบกับเอกสารรายงานการขายบัตรโดยสารเครื่องบินเพื่อประโยชน์ทางการบัญชี

4. Agent Coupon เป็นบัตรโดยสารเครื่องบินแผ่นที่สองซึ่งผู้ออกบัตรโดยสารจะเก็บรวบรวมไว้ที่สำนักงาน

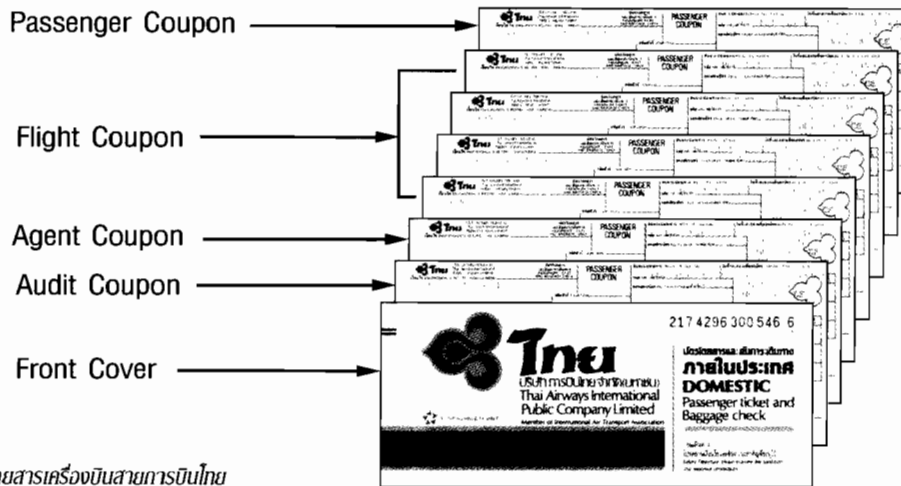
5. Flight Coupon เป็นบัตรโดยสารที่ใช้ในการเดินทางแต่ละครั้งซึ่งจะต้องใช้ผ่านพิธีการเดินทางออกนอกประเทศที่สนามบินสำหรับแต่ละเที่ยวบิน Flight Coupon จะมีมากหรือน้อยแผ่นขึ้นอยู่กับกำหนดเส้นทางทางการเดินทาง (Routing) โดยมากจะมีถึง 4 แผ่น และถ้าหากเส้นทางการบินมีเที่ยวบินมากกว่านี้ หรือผู้เดินทางมีเที่ยว

บินจากจุดหนึ่งไปยังจุดหมายปลายทางอีกแห่งหนึ่งเพิ่มมากขึ้นก็จำเป็นต้องเพิ่มบัตรโดยสารอีกหนึ่งฉบับและแนบติดกันตลอดเวลาด้วยลวดเย็บกระดาษ บัตรโดยสารฉบับที่สองนี้เรียกว่า Conjunction Ticket

6. Passenger Coupon เป็นเอกสารสำเนาบัตรโดยสารเครื่องบิน ซึ่งผู้ถือจะเก็บรักษาไว้ตลอดระยะเวลาการเดินทาง แต่ไม่สามารถใช้ในการเดินทางได้

7. Information of Condition of Contract เป็นเอกสารที่ระบุข้อมูลที่เป็น ว่าด้วยเรื่องเงื่อนไขและสัญญาของบัตรโดยสาร (ถ้ามี)

8. Important Notice เป็นหน้าตัวที่ระบุข้อมูลสำคัญอื่นๆ



ที่มา : บัตรโดยสารเครื่องบินสายการบินไทย

บัตรโดยสารเครื่องบินจะใช้ในการเดินทางได้อย่างสมบูรณ์ต่อเมื่อบัตรโดยสารฉบับนั้นได้ระบุวัน เดือน ปี สถานที่ที่ออกบัตรโดยสาร และสายการบินที่ผู้เดินทางเลือกใช้บริการ

บัตรโดยสารอาจจะออกด้วยเครื่องออกบัตร (Automatd Ticket) หรืออาจเขียนด้วยลายมือ (Hand ticket) ซึ่งผู้ออกบัตรต้องมีความระมัดระวังเป็นพิเศษในการเขียนบัตรโดยสาร เพราะถ้ามีข้อผิดพลาดในการเขียน บัตรโดยสารฉบับนั้นจะไม่สามารถนำไปใช้ในการเดินทางได้ บัตรโดยสารที่สมบูรณ์จะต้องไม่มีรอยขีด ลบ ชูต ผ่าใด ๆ

การอ่านข้อมูลบนบัตรโดยสารเครื่องบิน

มักเทศก์ควรมีความรู้และสามารถอ่านข้อมูลต่างๆ ที่ปรากฏอยู่บนบัตรโดยสารเครื่องบินได้ ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ในการยืนยันการสำรองที่นั่งบนเครื่องบิน (Flight Reconfirmation) บัตรโดยสารเครื่องบินมีข้อมูลดังนี้

ตัวอย่างหน้าตั๋วบัตรโดยสารเครื่องบิน

1	2	4	3	5	8	7	6																																																																																																																																		
<table border="1"> <tr> <td colspan="2">THAI INTERNATIONAL PASSENGER TICKET AND BAGGAGE CHECK</td> <td colspan="2">BKK/BKK SQ11 3539008 04JUN97</td> </tr> <tr> <td colspan="2">USD\$0 CHARGED IF Q/BOUND RES</td> <td colspan="2">AGENT COUPON</td> </tr> <tr> <td colspan="2">CHNG WITHIN 7DAYS BFR DEP</td> <td colspan="2">L4A9BH THAI INTL</td> </tr> <tr> <td colspan="2">REFUNDABLE TO SPNSR ONLY</td> <td colspan="2">HEAD OFFICE</td> </tr> <tr> <td colspan="2">YONGHA PUNJA MRS</td> <td colspan="2">217-855182324-3 TH</td> </tr> <tr> <td colspan="2">65849751/52</td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td colspan="8"> <table border="1"> <tr> <th>FROM</th> <th>TO</th> <th>CARRIER</th> <th>FLIGHT NO</th> <th>CLASS</th> <th>STATUS</th> <th>DATE</th> <th>TIME</th> <th>FARE BASIS</th> <th>STATUS</th> <th>REMARKS</th> </tr> <tr> <td>BANGKOK</td> <td>TG</td> <td>774</td> <td>B</td> <td>10</td> <td>JUN</td> <td>17</td> <td>10</td> <td>OK</td> <td>BAP1</td> <td>10DECPC</td> </tr> <tr> <td>X LOS ANGELES INT</td> <td>US</td> <td>052</td> <td>Q</td> <td>10</td> <td>JUN</td> <td>23</td> <td>45</td> <td>OK</td> <td>BAP1</td> <td>10DECPC</td> </tr> <tr> <td>X CHARLOTTE</td> <td>US</td> <td>517</td> <td>Q</td> <td>11</td> <td>JUN</td> <td>09</td> <td>05</td> <td>OK</td> <td>BAP1</td> <td>10DECPC</td> </tr> <tr> <td>JACKSONVILLE</td> <td>US</td> <td>OPEN</td> <td>Q</td> <td>OPEN</td> <td>OPEN</td> <td></td> <td></td> <td>BAP1</td> <td></td> <td>16JUN10DECPC</td> </tr> <tr> <td>X CHARLOTTE</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table> </td> </tr> <tr> <td colspan="8"> <table border="1"> <tr> <td>THB 37575</td> <td>BKK TO X/LAX US X/CLT US OAJ M724.10US X/CLT US X/LAX TO BKK</td> </tr> <tr> <td>USD 1458.00</td> <td>M724.10NUC1448.20END ROE25.94594SOT1</td> </tr> <tr> <td>USD 61.00XY</td> <td>RATE USED 1THB10.038800USD</td> </tr> <tr> <td>USD 6.50YC</td> <td>XT USD6.00US USD1.45XA</td> </tr> <tr> <td>USD 7.45XT</td> <td></td> </tr> <tr> <td>USD 1477.95</td> <td></td> </tr> <tr> <td>FE 65849751</td> <td></td> </tr> </table> </td> </tr> <tr> <td colspan="8"> <table border="1"> <tr> <td>0 217 4465849751 6 0</td> <td>PT LAXRPTG 02JUN97</td> </tr> </table> </td> </tr> </table>								THAI INTERNATIONAL PASSENGER TICKET AND BAGGAGE CHECK		BKK/BKK SQ11 3539008 04JUN97		USD\$0 CHARGED IF Q/BOUND RES		AGENT COUPON		CHNG WITHIN 7DAYS BFR DEP		L4A9BH THAI INTL		REFUNDABLE TO SPNSR ONLY		HEAD OFFICE		YONGHA PUNJA MRS		217-855182324-3 TH		65849751/52				<table border="1"> <tr> <th>FROM</th> <th>TO</th> <th>CARRIER</th> <th>FLIGHT NO</th> <th>CLASS</th> <th>STATUS</th> <th>DATE</th> <th>TIME</th> <th>FARE BASIS</th> <th>STATUS</th> <th>REMARKS</th> </tr> <tr> <td>BANGKOK</td> <td>TG</td> <td>774</td> <td>B</td> <td>10</td> <td>JUN</td> <td>17</td> <td>10</td> <td>OK</td> <td>BAP1</td> <td>10DECPC</td> </tr> <tr> <td>X LOS ANGELES INT</td> <td>US</td> <td>052</td> <td>Q</td> <td>10</td> <td>JUN</td> <td>23</td> <td>45</td> <td>OK</td> <td>BAP1</td> <td>10DECPC</td> </tr> <tr> <td>X CHARLOTTE</td> <td>US</td> <td>517</td> <td>Q</td> <td>11</td> <td>JUN</td> <td>09</td> <td>05</td> <td>OK</td> <td>BAP1</td> <td>10DECPC</td> </tr> <tr> <td>JACKSONVILLE</td> <td>US</td> <td>OPEN</td> <td>Q</td> <td>OPEN</td> <td>OPEN</td> <td></td> <td></td> <td>BAP1</td> <td></td> <td>16JUN10DECPC</td> </tr> <tr> <td>X CHARLOTTE</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>								FROM	TO	CARRIER	FLIGHT NO	CLASS	STATUS	DATE	TIME	FARE BASIS	STATUS	REMARKS	BANGKOK	TG	774	B	10	JUN	17	10	OK	BAP1	10DECPC	X LOS ANGELES INT	US	052	Q	10	JUN	23	45	OK	BAP1	10DECPC	X CHARLOTTE	US	517	Q	11	JUN	09	05	OK	BAP1	10DECPC	JACKSONVILLE	US	OPEN	Q	OPEN	OPEN			BAP1		16JUN10DECPC	X CHARLOTTE											<table border="1"> <tr> <td>THB 37575</td> <td>BKK TO X/LAX US X/CLT US OAJ M724.10US X/CLT US X/LAX TO BKK</td> </tr> <tr> <td>USD 1458.00</td> <td>M724.10NUC1448.20END ROE25.94594SOT1</td> </tr> <tr> <td>USD 61.00XY</td> <td>RATE USED 1THB10.038800USD</td> </tr> <tr> <td>USD 6.50YC</td> <td>XT USD6.00US USD1.45XA</td> </tr> <tr> <td>USD 7.45XT</td> <td></td> </tr> <tr> <td>USD 1477.95</td> <td></td> </tr> <tr> <td>FE 65849751</td> <td></td> </tr> </table>								THB 37575	BKK TO X/LAX US X/CLT US OAJ M724.10US X/CLT US X/LAX TO BKK	USD 1458.00	M724.10NUC1448.20END ROE25.94594SOT1	USD 61.00XY	RATE USED 1THB10.038800USD	USD 6.50YC	XT USD6.00US USD1.45XA	USD 7.45XT		USD 1477.95		FE 65849751		<table border="1"> <tr> <td>0 217 4465849751 6 0</td> <td>PT LAXRPTG 02JUN97</td> </tr> </table>								0 217 4465849751 6 0	PT LAXRPTG 02JUN97
THAI INTERNATIONAL PASSENGER TICKET AND BAGGAGE CHECK		BKK/BKK SQ11 3539008 04JUN97																																																																																																																																							
USD\$0 CHARGED IF Q/BOUND RES		AGENT COUPON																																																																																																																																							
CHNG WITHIN 7DAYS BFR DEP		L4A9BH THAI INTL																																																																																																																																							
REFUNDABLE TO SPNSR ONLY		HEAD OFFICE																																																																																																																																							
YONGHA PUNJA MRS		217-855182324-3 TH																																																																																																																																							
65849751/52																																																																																																																																									
<table border="1"> <tr> <th>FROM</th> <th>TO</th> <th>CARRIER</th> <th>FLIGHT NO</th> <th>CLASS</th> <th>STATUS</th> <th>DATE</th> <th>TIME</th> <th>FARE BASIS</th> <th>STATUS</th> <th>REMARKS</th> </tr> <tr> <td>BANGKOK</td> <td>TG</td> <td>774</td> <td>B</td> <td>10</td> <td>JUN</td> <td>17</td> <td>10</td> <td>OK</td> <td>BAP1</td> <td>10DECPC</td> </tr> <tr> <td>X LOS ANGELES INT</td> <td>US</td> <td>052</td> <td>Q</td> <td>10</td> <td>JUN</td> <td>23</td> <td>45</td> <td>OK</td> <td>BAP1</td> <td>10DECPC</td> </tr> <tr> <td>X CHARLOTTE</td> <td>US</td> <td>517</td> <td>Q</td> <td>11</td> <td>JUN</td> <td>09</td> <td>05</td> <td>OK</td> <td>BAP1</td> <td>10DECPC</td> </tr> <tr> <td>JACKSONVILLE</td> <td>US</td> <td>OPEN</td> <td>Q</td> <td>OPEN</td> <td>OPEN</td> <td></td> <td></td> <td>BAP1</td> <td></td> <td>16JUN10DECPC</td> </tr> <tr> <td>X CHARLOTTE</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>								FROM	TO	CARRIER	FLIGHT NO	CLASS	STATUS	DATE	TIME	FARE BASIS	STATUS	REMARKS	BANGKOK	TG	774	B	10	JUN	17	10	OK	BAP1	10DECPC	X LOS ANGELES INT	US	052	Q	10	JUN	23	45	OK	BAP1	10DECPC	X CHARLOTTE	US	517	Q	11	JUN	09	05	OK	BAP1	10DECPC	JACKSONVILLE	US	OPEN	Q	OPEN	OPEN			BAP1		16JUN10DECPC	X CHARLOTTE																																																																										
FROM	TO	CARRIER	FLIGHT NO	CLASS	STATUS	DATE	TIME	FARE BASIS	STATUS	REMARKS																																																																																																																															
BANGKOK	TG	774	B	10	JUN	17	10	OK	BAP1	10DECPC																																																																																																																															
X LOS ANGELES INT	US	052	Q	10	JUN	23	45	OK	BAP1	10DECPC																																																																																																																															
X CHARLOTTE	US	517	Q	11	JUN	09	05	OK	BAP1	10DECPC																																																																																																																															
JACKSONVILLE	US	OPEN	Q	OPEN	OPEN			BAP1		16JUN10DECPC																																																																																																																															
X CHARLOTTE																																																																																																																																									
<table border="1"> <tr> <td>THB 37575</td> <td>BKK TO X/LAX US X/CLT US OAJ M724.10US X/CLT US X/LAX TO BKK</td> </tr> <tr> <td>USD 1458.00</td> <td>M724.10NUC1448.20END ROE25.94594SOT1</td> </tr> <tr> <td>USD 61.00XY</td> <td>RATE USED 1THB10.038800USD</td> </tr> <tr> <td>USD 6.50YC</td> <td>XT USD6.00US USD1.45XA</td> </tr> <tr> <td>USD 7.45XT</td> <td></td> </tr> <tr> <td>USD 1477.95</td> <td></td> </tr> <tr> <td>FE 65849751</td> <td></td> </tr> </table>								THB 37575	BKK TO X/LAX US X/CLT US OAJ M724.10US X/CLT US X/LAX TO BKK	USD 1458.00	M724.10NUC1448.20END ROE25.94594SOT1	USD 61.00XY	RATE USED 1THB10.038800USD	USD 6.50YC	XT USD6.00US USD1.45XA	USD 7.45XT		USD 1477.95		FE 65849751																																																																																																																					
THB 37575	BKK TO X/LAX US X/CLT US OAJ M724.10US X/CLT US X/LAX TO BKK																																																																																																																																								
USD 1458.00	M724.10NUC1448.20END ROE25.94594SOT1																																																																																																																																								
USD 61.00XY	RATE USED 1THB10.038800USD																																																																																																																																								
USD 6.50YC	XT USD6.00US USD1.45XA																																																																																																																																								
USD 7.45XT																																																																																																																																									
USD 1477.95																																																																																																																																									
FE 65849751																																																																																																																																									
<table border="1"> <tr> <td>0 217 4465849751 6 0</td> <td>PT LAXRPTG 02JUN97</td> </tr> </table>								0 217 4465849751 6 0	PT LAXRPTG 02JUN97																																																																																																																																
0 217 4465849751 6 0	PT LAXRPTG 02JUN97																																																																																																																																								

ที่มา : สุภาณี กุติพันธ์และคณะ, 2538.

1. ช่องรายชื่อผู้เดินทาง (Name of Passenger)
2. ช่องแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับเส้นทางการเดินทาง (Routing) (From/To Boxes)
3. ช่องแสดงหมายเลขเที่ยวบินที่ระบุอักษรย่อสายการบิน (Carrier/Flight Number) วันและเวลาการเดินทาง (Date / Time)
4. ช่องแสดงระดับชั้นของการบริการ (Class of service) ซึ่งผู้เดินทางเลือกใช้ บริษัทสายการบินได้แบ่งระดับชั้นของการบริการเป็น 3 ประเภทคือ ชั้นหนึ่ง (First class หรือ P-class / F-class), ชั้นธุรกิจ (Business class หรือ J-class / C-class) ชั้นประหยัด (Economy class หรือ Y-class / M-class)
5. ช่องแสดงสถานภาพการสำรองที่นั่งบนเครื่องบิน (Status) ระบุเป็นอักษรย่อ 3 ลักษณะคือ
 1. สถานภาพ OK หมายถึง ยืนยันที่นั่ง (Space confirmed) 2. สถานภาพ RQ หมายถึง ขอที่นั่งแล้ว แต่ยังไม่ยืนยัน (Space requested, but not confirmed) 3. สถานภาพ NS หมายถึง ไม่มีที่นั่ง (No seat) เด็กทารกหรือรอที่นั่ง (infant not occupying a seat or space waitlisted)
6. ช่องแสดงน้ำหนักกระเป๋าเดินทาง (Baggage Allowance) ซึ่งระบุจำนวนกิโลกรัมหรือจำนวนชิ้นตามลักษณะของการบริการ
7. ช่องกำหนดอายุการใช้บัตรโดยสาร ก่อน/หลัง
8. ช่องข้อมูลการสำรองที่นั่งบนเครื่องบิน (Booking Reference / Airline Data)



การยืนยันการสำรองที่นั่งบนเครื่องบิน

การยืนยันการสำรองที่นั่งบนเครื่องบิน (Reconfirmation) มีความสำคัญมาก สายการบินระหว่างประเทศกำหนดให้ยืนยันการสำรองที่นั่งบนเครื่องบินอย่างน้อยภายใน 72 ชั่วโมงก่อนการเดินทาง หากมัคคุเทศก์มิได้ดำเนินการยืนยันการสำรองที่นั่งบนเครื่องบินให้กับนักท่องเที่ยว ข้อมูลการสำรองที่นั่งของนักท่องเที่ยวอาจถูกยกเลิกไป บางครั้งมัคคุเทศก์อาจต้องเป็นผู้ดำเนินการเอง หรือนำส่งบัตรโดยสารเครื่องบินให้กับแผนกปฏิบัติการของบริษัท จัดนำเที่ยวต้นสังกัดดำเนินการแทน ขึ้นอยู่กับข้อตกลงและระยะเวลาการเดินทางเข้ามาท่องเที่ยว

ขั้นตอนของการยืนยันการสำรองที่นั่งบนเครื่องบิน

1. มัคคุเทศก์จะต้องทราบวิธีการอ่านและแจ้งข้อมูลที่เป็นแก่นการยืนยันการสำรองที่นั่งบนเครื่องบินซึ่งปรากฏอยู่บนบัตรโดยสาร ข้อมูลเหล่านี้ได้แก่

1. ชื่อสายการบินที่ออกบัตรโดยสาร (Carrier)
2. ชื่อผู้เดินทาง (Passenger Name)
3. เส้นทางการเดินทางและเที่ยวบิน

(Flight Segment / Flight Number)

4. วันและเวลาการเดินทาง (Date / Time)

5. รหัสข้อมูลการสำรองที่นั่งบนเครื่องบิน

(Booking Data)

2. ติดต่อไปยังฝ่ายสำรองที่นั่งของบริษัทสายการบินที่เกี่ยวข้องโดยทางโทรศัพท์เพื่อขอแจ้งยืนยันการสำรองที่นั่งบนเครื่องบินให้แก่นักท่องเที่ยว พนักงานบริษัทสายการบินจำเป็นต้องได้รับข้อมูลการสำรองที่นั่งที่ถูกต้อง และบางข้อมูลอาจมีทั้งตัวอักษรและตัวเลขประมาณ 5-6 ตัว เช่น JB53NX มัคคุเทศก์ต้องมีความชำนาญในการอ่านตัวอักษรและตัวเลขที่ประกอบกันเป็นรหัสข้อมูลตามวิธีการสะกดตัวอักษร (Phonetic Alphabet) ของ International Civil Aviation Organization-ICAO หรือในธุรกิจท่องเที่ยว และธุรกิจโรงแรมก็มีแบบการอ่านตัวอักษรเช่นเดียวกัน เพื่อเป็นการป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นได้จากการอ่านออกเสียงที่ไม่ชัดเจนทางโทรศัพท์ การอ่านรหัสอักษรภาษาอังกฤษมี 2 แบบดังนี้

ALPHABET	ICAO USE	COMMERCIAL USE HOTEL/RESERVATION
A	ALFA	ABLE
B	BRAVO	BAKER
C	CHARLIE	CHARLIE
D	DELTA	DOG
E	ECHO	EASY
F	FOX TROT	FOX
G	GOLF	GEORGE
H	HOTEL	HOW
I	INDIA	ITEM
J	JULIET	JIMMY
K	KILO	KING
L	LIMA	LOVE
M	MIKE	MIKE
N	NOVEMBER	NAN
O	OSCAR	OBO
P	PAPA	PETER
Q	QUEBEC	QUEEN
R	ROMEO	ROGER
S	SIERRA	SUGAR
T	TANGO	TEAR
U	UNIFORM	UNCLE
V	VICTOR	VICTOR
W	WHISKEY	WILLIAM
X	X-RAY	X-RAY
Y	YANKEE	YOLK
Z	ZULU	ZEBRA

ตัวอย่างการอ่านรหัสข้อมูลการสำรองที่นั่ง เช่น JB53NX สามารถอ่านได้ดังนี้

JIMMY - BAKER - FIVE - THREE - NAN - X - RAY

ตัวอย่างการสะกดชื่อ-นามสกุลผู้เดินทาง เช่น MR. A. FLOWTOW สามารถอ่านได้ดังนี้

FOX - LOVE - OBO - TEAR - OBO - WILLIAM INITIAL ABLE MR.

- หมายเหตุ**
- INITIAL หมายถึง อักษรย่อของชื่อต้นและบัตรโดยสารจะระบุเพียงนามสกุลของผู้เดินทางเท่านั้น
 - ถ้ามีอักษรซ้ำกันสองตัวอักษร ให้สะกดรหัสอักษรว่า double เช่น OO = DOUBLE OBO
 - ขอยืนยันการสำรองที่นั่งบนเครื่องบินโดยระบุเที่ยวบิน สถานที่ต้นทางไปปลายทาง วันและเวลาตามกำหนดการเดินทาง โดยดูจากข้อมูลที่ปรากฏบนบัตรโดยสารเครื่องบิน Flight Coupon

ตัวอย่างหน้าตั๋วบัตรโดยสาร

ISSUED AT		PASSENGER TICKET AND BAGGAGE CHECK		SUBJECT TO CONDITIONS OF CONTRACT ON PAGE 7		ORIGINATOR NUMBER		DATE AND PLACE OF ISSUE	
THAI				PASSENGER COUPON		SOIT BKK/PAR		3538049 00JUL91	
THAI 1						JB53NX		THAI 1	
						217000433004		SILOM	
								BANGKOK	
NAME OF PASSENGER: NARANONG P HRS									
NOT GOOD FOR PASSAGE									
ORIGIN	CARRIER	FLIGHT NO	CLASS	DATE	TIME	STATUS	FARE BASIS/TICKET SUBSTANTIATION	WGT IN KG	WGT IN LBS
BANGKOK	TG	930	Y	25JUL	2359	OK	Y OK		
PARIS CDG DE GAULLE		VOID		VOID	VOID				
VOID		VOID		VOID	VOID				
VOID		VOID		VOID	VOID				
VOID		VOID		VOID	VOID				
VOID		VOID		VOID	VOID				
THAI 52215		FARE CALCULATION		BKK TG PAR1188.12P PARBKK907.55NUC2095.67LND ROL24.1933					
THAI 13020				HSR USED 1 THE = 0.249333 FRF					
THAI 13020									
AM 3003004									
				O 217 2403003004 3 O		PT/AGT/IRV			
						217000433004 PAR 17JUL91 2645676			

ที่มา : สุภาณี ฤทธิพันธ์และคณะ, 2538.

จากตัวอย่างแสดงว่า ผู้เดินทาง คือ MRS. P. NARANONG เดินทางจากกรุงเทพฯ ไปยังเมืองปารีสโดยเที่ยวบินของบริษัทการบินไทยหมายเลขเที่ยวบิน 930 (TG930) ระดับชั้นการบริการคือ ชั้นประหยัด (Y- CLASS) ในวันที่ 25 กรกฎาคม เวลา 23.59 น. สถานภาพการสำรองที่นั่งเป็น OK ด้วยน้ำหนักกระเป๋าเดินทางเพียง 20 กิโลกรัม

- เมื่อได้ดำเนินการยืนยันการสำรองที่นั่งบนเครื่องบินแล้ว มัคคุเทศก์ต้องสอบถามถึงชื่อ นามสกุลของผู้รับปฏิบัติงานทุกครั้ง ทั้งนี้เพื่อเป็นการอ้างอิงข้อมูลเมื่อมีความจำเป็นในวันที่รับนักท่องเที่ยวไปส่งที่สนามบิน มัคคุเทศก์อาจต้องอ้างชื่อบุคคลเพื่อเป็นหลักฐานว่าได้ติดต่อแจ้งการยืนยันการสำรองที่นั่งบนเครื่องบินในการเดินทางกลับประเทศต้นทางหรือเดินทางไปยังจุดหมายปลายทางอื่นแล้วกับพนักงานบุคคลนั้นๆ



ระเบียบพิธีการเดินทางออกนอกประเทศ

เมื่อมัตคฺเทศก์ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ในการส่งนักท่องเที่ยวเดินทางกลับประเทศต้นทางหรือเดินทางไปยังจุดหมายปลายทางอื่นๆ นั้น เอกสารที่นักท่องเที่ยวต้องเตรียมไว้เพื่อใช้ในการแสดงตนสำหรับการเดินทางออกนอกประเทศที่สนามบิน คือ

1. บัตรโดยสารเครื่องบิน
2. หนังสือเดินทาง
3. การตรวจลงตราวีซ่าของประเทศไทยและ/หรือวีซ่าของประเทศจุดหมายปลายทางต่อไป
4. เอกสารแสดงการฉีดวัคซีน (ถ้ามี)
5. เอกสารการเดินทางเข้า-ออกประเทศ
6. ค่าภาษีสนามบิน

มัตคฺเทศก์ควรเตือนให้นักท่องเที่ยวเตรียมเอกสารดังกล่าวข้างต้น ก่อนออกเดินทางจากที่พักมายังสนามบิน พร้อมทั้งตรวจสอบจำนวนสัมภาระของนักท่องเที่ยวว่ามีทั้งหมดเท่าใด ติดป้ายบอกชื่อ-นามสกุลของนักท่องเที่ยว และตรวจสอบการถือครองเอกสารเพื่อความปลอดภัย มัตคฺเทศก์จะต้องแนะนำการนำสิ่งของออกนอกประเทศบางประเภทที่เป็นของต้องกำกััดหรือของต้องเสียภาษี รวมทั้งการนำเงินออกนอกประเทศด้วย

มัตคฺเทศก์ต้องทราบว่ นักท่องเที่ยวเดินทางด้วยสายการบินใด เพราะปัจจุบันนี้ท่าอากาศยานกรุงเทพฯ ได้เปิดบริการสถานีสำหรับขึ้น-ลงเครื่องบิน (Terminal) แห่งที่สองแล้ว และได้จัดการแบ่งสายการบินสำหรับขึ้น-ลง ณ สถานีต่างๆ ดังนี้

เมื่อเดินทางมาถึงสนามบิน มัคคุเทศก์ควรตรวจดู ลัมภาระของนักท่องเที่ยวว่า ได้นำลงจากรถครบหรือไม่ จากนั้นจึงนำกระเป๋าเดินทางใบใหญ่ไปผ่านการตรวจ เอกซเรย์เพื่อความปลอดภัยตามข้อกำหนดของการทำ อากาศยานแห่งประเทศไทย เจ้าหน้าที่ของการทำ อากาศยานแห่งประเทศไทยจะร้อยเข็มขัดพลาสติกรัด กระเป๋าเดินทาง ซึ่งแสดงว่ากระเป๋าเดินทางใบนั้นได้ผ่านการตรวจสอบเรียบร้อยแล้ว หากมีการตัดเข็มขัดดังกล่าว ผู้เดินทางจะต้องนำไปผ่านการตรวจสอบอีกครั้ง ต่อจาก นั้นมัคคุเทศก์จะนำนักท่องเที่ยวไปผ่านระเบียบพิธีการ เดินทางออกนอกประเทศ ณ เคาน์เตอร์ของสายการบิน ที่เกี่ยวข้องตามแต่ระดับชั้นของการบริการที่ปรากฏอยู่บน หน้าตัวบัตรโดยสารเครื่องบิน ในกรณีที่นักท่องเที่ยว เดินทางมาเป็นหมู่คณะ บางบริษัทสายการบินได้จัดเตรียม สถานที่แยกต่างหากจากเคาน์เตอร์ทั่วไป เพื่อเป็นการ อำนวยความสะดวกและสามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว บางครั้งมีนักท่องเที่ยวบางรายยินดีที่จะดำเนินการพิธีการ เดินทางออกนอกประเทศด้วยตนเอง มัคคุเทศก์จะเป็นผู้ คอยอำนวยความสะดวกบางเรื่องเท่านั้น ยกเว้นในกรณีที่

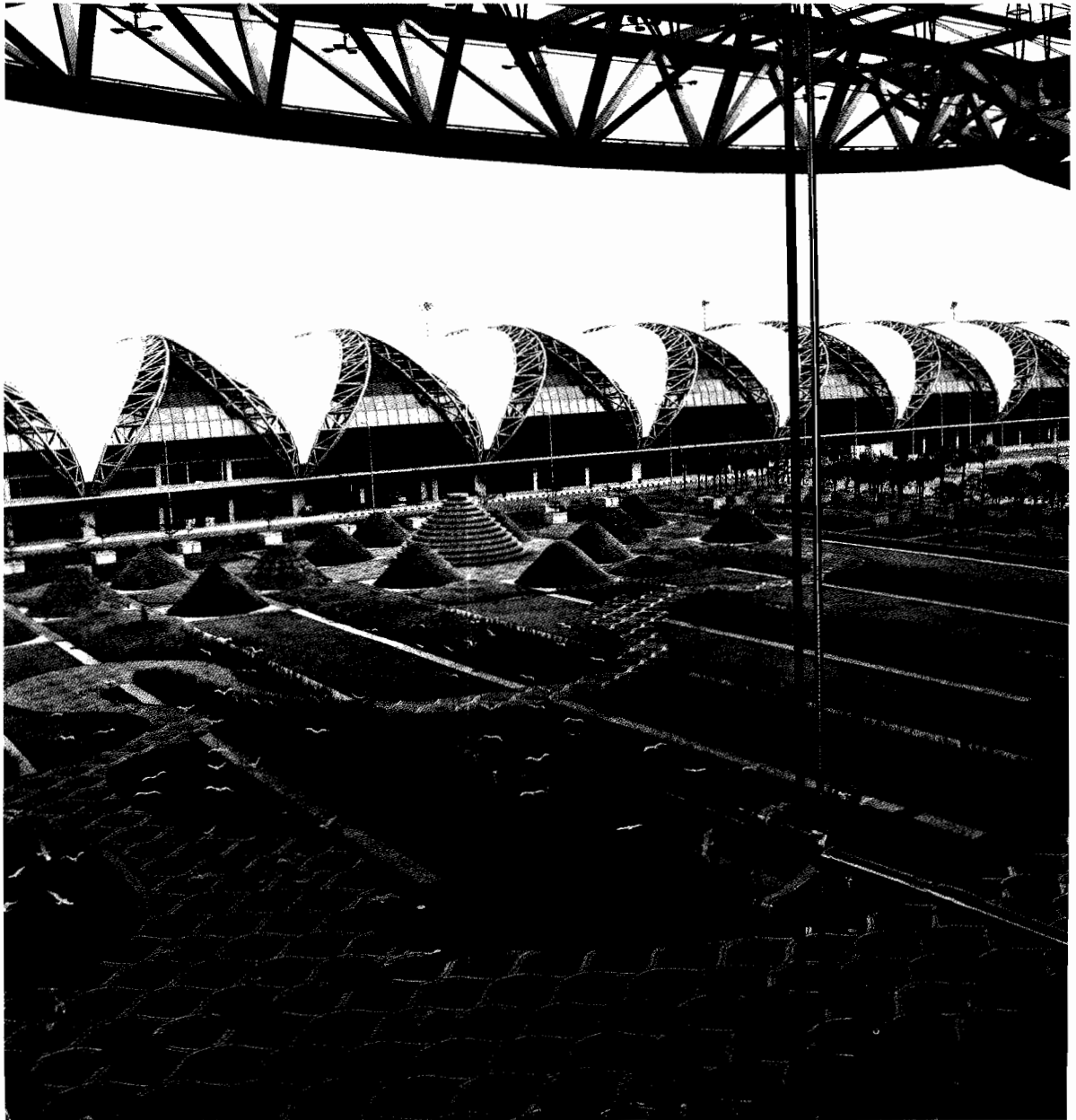
นักท่องเที่ยวไม่สามารถสื่อสารภาษาต่างประเทศกับเจ้าหน้าที่ประจำสายการบินนั้นๆ มัคคุเทศก์จะต้องเป็นผู้ให้ความช่วยเหลือเป็นพิเศษ

ในการเดินทางออกนอกประเทศโดยทางอากาศ ผู้เดินทางจะได้รับอนุญาตให้นำกระเป๋าเดินทางโดยสารไปด้วย (checked baggage) โดยน้ำหนักของกระเป๋าเดินทางจะมีอัตราตามพิกัดที่ได้ระบุไว้ในบัตรโดยสาร และเป็นไปตามระดับชั้นของการบริการที่ผู้เดินทางได้เลือกใช้หากเดินทางด้วยชั้นประหยัด จะได้รับอนุญาตให้นำกระเป๋าเดินทางโดยสารไปด้วยซึ่งมีน้ำหนักไม่เกิน 20 กิโลกรัม (44 ปอนด์) หากเดินทางด้วยชั้นธุรกิจ ผู้เดินทางจะสามารถนำกระเป๋าเดินทางโดยสารไปด้วยน้ำหนักไม่เกิน 30 กิโลกรัม (66 ปอนด์) และสำหรับชั้นหนึ่ง ผู้เดินทางจะได้รับอนุญาตให้นำกระเป๋าเดินทางน้ำหนักไม่เกิน 40 กิโลกรัม (88 ปอนด์) เกณฑ์กำหนดอัตราพิกัดน้ำหนักกระเป๋าเดินทางเช่นนี้เรียกว่า Free Baggage Allowance on Weight Concept

หากผู้เดินทางเป็นเด็กที่มีอายุระหว่าง 2 ปีถึง 12 ปี และเด็กเล็กที่ต้องการที่นั่งจะต้องเสียค่าโดยสารด้วยอัตรา







ครึ่งราคาของอัตราค่าโดยสารของผู้ใหญ่ และจะได้รับอนุญาตให้มีกระเป๋าเดินทางเช่นเดียวกับผู้ใหญ่ ส่วนเด็กทารกที่ไม่ต้องการที่นั่งจะชำระค่าโดยสารด้วยอัตราเพียง 10% ของอัตราค่าโดยสารของผู้ใหญ่และจะได้รับอนุญาตให้มีกระเป๋าเดินทางเพียง 1 ชิ้น (one checked baggage)

หากนักท่องเที่ยวเดินทางไปยังทวีปอเมริกา โดยเฉพาะประเทศสหรัฐอเมริกาและประเทศแคนาดา ผู้เดินทาง 1 ราย จะได้รับอนุญาตให้มีกระเป๋าเดินทางจำนวน 2 ชิ้น ไม่ว่าจะเป็นการเดินทางด้วยระดับชั้นการบริการใดๆ การกำหนด จำนวนชิ้น น้ำหนักและขนาดของกระเป๋าเดินทางโดยสารเป็นไปตามเกณฑ์ Free Baggage Allowance on Piece Concept ของแต่ละสายการบิน ส่วนเด็กทารกจะได้รับอนุญาตกระเป๋า ซึ่งมีพิกัดรวม 3 ด้านไม่เกิน 115 ซม. หรือ 45 นิ้ว และสามารถนำรถเข็นเด็กแบบพับเก็บได้ (Childs stroller or push chair) ไปด้วย 1 คัน

นอกจากนี้ผู้เดินทางสามารถนำสิ่งของสำหรับหิ้วติดตัวขึ้นไปบนท้องผู้โดยสารได้ สิ่งของเหล่านี้ถือว่าเป็นสัมภาระที่ไม่ผ่านการตรวจสอบ (unchecked baggage) ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ชนิดคือ

1. สิ่งของที่ถือติดตัวและสามารถหยิบใช้ได้ตามโอกาสอันควร (free articles) ได้แก่ กระเป๋าถือสตรี ร่ม ไม้เท้า เลือคลม กล้องถ่ายรูป อาหารเด็กอ่อน รถเข็นเด็ก ฯลฯ และ
2. สิ่งของที่เก็บไว้ในชั้นเหนือศีรษะ (cabin baggage) ซึ่งจะต้องมีพิกัดเพียง 115 ซม. น้ำหนัก 5 กิโลกรัม สิ่งของเหล่านี้ได้แก่ แพ้แอมเอกสาร กระเป๋าเอกสาร เครื่องพิมพ์ติดกระเป๋าหิ้ว ฯลฯ

ผู้เดินทางไม่สามารถนำสิ่งของต่อไปนี้ขึ้นไปยังท้องผู้โดยสารได้ เช่น อาวุธ วัตถุไวไฟ วัตถุระเบิด สารกัมมันตภาพรังสี รวมทั้งวัตถุหรืออาหาร ผลไม้ที่ส่งกลิ่นแรง และฉุน

เพราะจะทำความรบกวนแก่ผู้โดยสารรายอื่นๆ ได้นอกจากนี้ผู้เดินทางไม่ควรบรรจุสิ่งของต่อไปนี้ลงในกระเป๋าเดินทางใบใหญ่ที่ผ่านการตรวจเข้าเครื่องเอ็กซเรย์ เช่น ของที่แตกและหักได้ง่าย ของเน่าเสีย เครื่องประดับที่มีค่า เครื่องเงิน เพชรพลอย โลหะมีค่า ของมีค่าอื่นๆ บันทึกรวบรวมต่าง ๆ หุ่นหลักทรัพย์ เอกสารทางธุรกิจ หนังสือเดินทาง หรือเอกสารแสดงตนอื่นๆ รวมทั้งกระป๋องที่มีการบรรจุแก๊ส เพราะอาจเกิดอันตรายได้เช่นเดียวกัน

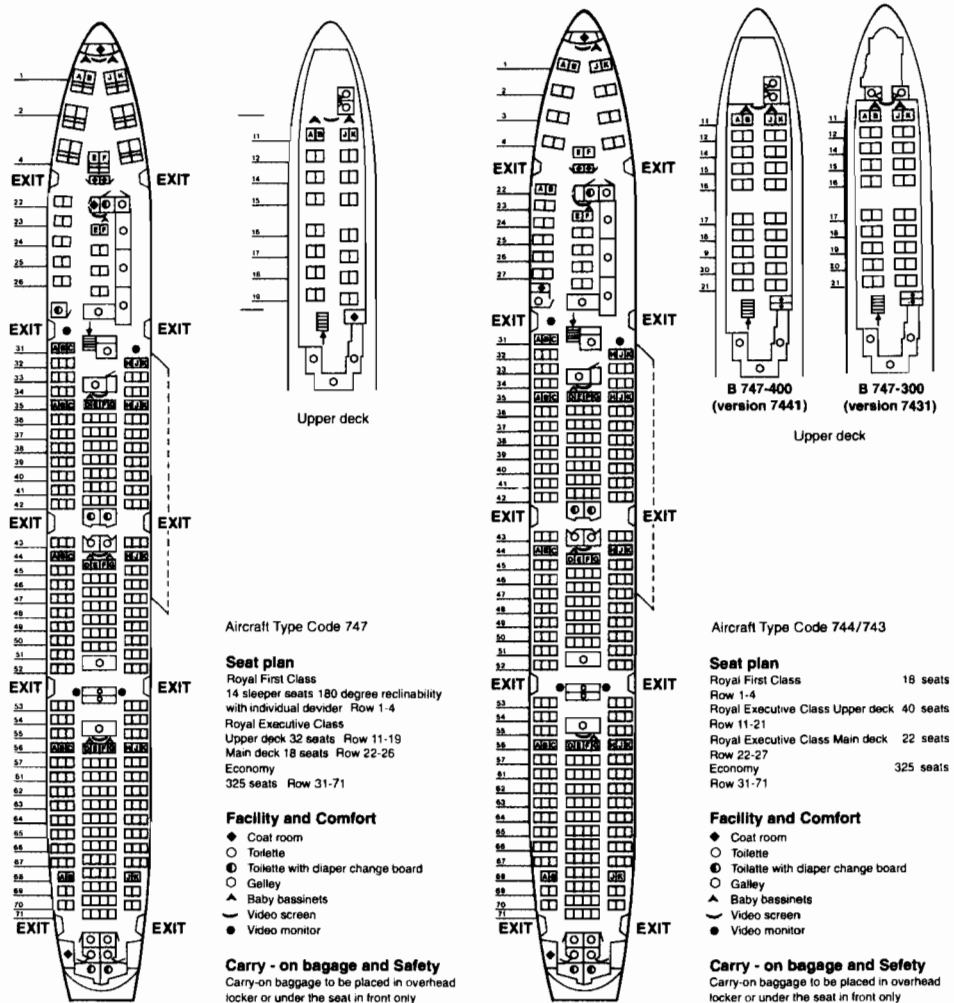
สำหรับผู้โดยสารที่ไม่สามารถรับประทานอาหารทั่วไป เนื่องจากการนับถือทางศาสนา สุขภาพหรือเหตุผลจำเป็นอย่างอื่นฯ ผู้โดยสารสามารถเรียกขออาหารพิเศษ (Special Meals) โดยทำการขอกับบริษัทสายการบินเมื่อติดต่อขอสำรองที่นั่งบนเครื่องบิน อาหารพิเศษที่สายการบินสามารถจัดไว้ให้ได้แก่

1. อาหารเด็ก
2. อาหารสำหรับชาวมุสลิม
3. อาหารสำหรับชาวยิว
4. อาหารมังสวิรัต
5. อาหารสำหรับชาวฮินดู
6. อาหารตะวันออก
7. อาหารที่ปราศจากการปรุงแต่งรสเค็มหรือรสหวาน
8. อาหารทะเล

มัคคุเทศก์อาจสอบถามนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับการเลือกที่นั่งบนเครื่องบินได้ว่าประสงค์จะนั่งในบริเวณสูบบุหรี่ (Smoking Area) หรือบริเวณไม่สูบบุหรี่ (Non-smoking Area) แต่ในปัจจุบันนี้สายการบินส่วนใหญ่ได้ร่วมกันรณรงค์สูบบุหรี่บนเครื่องบินเพื่อสุขภาพส่วนรวม จึงไม่มีบริเวณสูบบุหรี่ มัคคุเทศก์ควรสอบถามและแจ้งให้นักท่องเที่ยวได้ทราบด้วย

ที่นั่งบนเครื่องบินจะจัดแบ่งเป็นแถวและตอนต่างกันไปตามลักษณะโครงสร้างของเครื่องบินแต่ละประเภท ซึ่งการจัดแบ่งที่นั่งอาจเป็นแบบ 2-4-2, 3-4-3 หรือ 3-3 ตามตัวอย่างดังนี้


ภาพแสดงผังที่นั่งบนเครื่องบิน



หลังจากที่มีบุคคลก็ได้ยื่นเอกสารจำเป็นที่ใช้ในการเดินทางออกนอกประเทศของนักท่องเที่ยวให้กับพนักงานบริษัทสายการบิน พนักงานจะตรวจสอบการหมดอายุของหนังสือเดินทาง ซึ่งต้องยังมีอายุไม่น้อยกว่า 6 เดือน การตรวจลงตราวีซ่า ระยะเวลาที่อนุญาตให้พำนักอยู่ในประเทศ เมื่อทุกอย่างถูกต้อง พนักงานบริษัทสายการบินจะฉีกหน้าตั๋วที่ใช้เดินทางเฉพาะเที่ยวบินเก็บไว้และให้นำกระเป๋าเดินทางขึ้นชั่งเพื่อทราบน้ำหนักกระเป๋าเดินทางของผู้โดยสารว่าอยู่ในพิกัดหรือไม่ แล้วจึงติดป้ายแสดงเที่ยวบินที่กระเป๋าเดินทางพร้อมกับแนบส่วนปลายของ

ป้ายติดไว้กับบัตรโดยสาร ซึ่งจะเป็นหลักฐานติดต่อแจ้งกระเป๋าเดินทางหายในกรณีและผู้เดินทางไม่ได้รับกระเป๋าเดินทางของตนเมื่อถึงปลายทาง พนักงานสายการบินจะคืนเอกสาร ที่ตรวจสอบเรียบร้อยแล้วให้กับผู้เดินทาง ได้แก่ บัตรโดยสารเครื่องบิน หนังสือเดินทางและเอกสารเดินทางออกนอกประเทศ (Departure Card หรือ ใบ ตม.) รวมทั้งออกเอกสารสำหรับขึ้นเครื่องบิน (Boarding Pass) ซึ่งระบุชื่อสายการบิน เที่ยวบิน วันที่ เมืองปลายทาง ระดับชั้นทางออก ชื่อสกุลผู้โดยสาร หมายเลขที่นั่ง ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างเอกสารสำหรับขึ้นเครื่องบิน

 **Thai** บัตรขึ้นเครื่องบิน BOARDING.PASS

สายการบิน CARRIER
THAI AIRWAYS INTL.

ปลายทาง DEST ชื่อ นามสกุล NAME
BKK SITTHIDAMRONG, JAMNIANMS

เที่ยวบิน FLIGHT	วันที่ DATE	ที่นั่ง SEAT	ชั้นหนึ่ง	ชั้นธุรกิจ	ชั้นประหยัด
TG 252	19AUG				47A
เวลา TIME	ขึ้นเครื่อง BOARDING	ประตู GATE	FIRST	BUSINESS	ECONOMY
0950					






THAI AIRWAYS INTERNATIONAL PUBLIC COMPANY LIMITED
Bangkok, Thailand TEL: 02-2511-17-20/87-90/251-2599-00

27THA1BF105

ตัวอย่างบัตรขาเข้าด้านหน้า

TM.6 บัตรขาเข้า
ARRIVAL CARD



Thai Immigration Bureau

โปรดเขียนตัวบรรจง และทำเครื่องหมาย
PLEASE WRITE CLEARLY IN BLOCK LETTERS AND MARK

ชื่อสกุล
Family Name

ชื่อคำและชื่อรอง
First Name and Middle Name

สัญชาติ
Nationality

เลขที่หนังสือเดินทาง
Passport No.

พาสปอร์ตขาเข้า
Vise No.

ที่อยู่ในประเทศไทย
Address in Thailand

ลายมือชื่อ
Signature

✕ เที่ยวบินหรือพาหนะอื่น
Flight or Other Vehicle No.

ชาย Male หญิง Female

dd mm yyyy

สำหรับเจ้าหน้าที่ / For official use

เฉพาะชาวต่างชาติ กรุณากรอกข้อมูลบนบัตรนี้ 2 ด้าน
For non-Thai resident, please complete on both sides of this card

ตัวอย่างบัตรขาเข้าด้านหลัง

เฉพาะชาวต่างชาติ/For non-Thai resident only

PLEASE MARK ✕

Type of flight
 Charter Schedule

First trip to Thailand
 Yes No

Traveling on group tour
 Yes No

Accommodation
 Hotel Friend's Home
 Youth Hostel Apartment
 Guest House Others

Purpose of visit
 Holiday Meeting
 Business Incentive
 Education Conventions
 Employment Exhibitions
 Transit Others

Yearly income
 Under 20,000 US\$
 20,000 - 40,000 US\$
 40,001 - 60,000 US\$
 60,001 - 80,000 US\$
 80,001 and over
 No income

PLEASE COMPLETE IN ENGLISH

Occupation

Country of residence

City/State

Country

From / Port of embarkation

Next city / Port of disembarkation



การชำระค่าภาษีสนามบินผู้เดินทางสามารถชำระที่เคาน์เตอร์รับชำระค่าภาษีหรือชำระผ่านเครื่องรับชำระอัตโนมัติเป็นจำนวนเงิน 500 บาทสำหรับผู้เดินทางออกนอกประเทศ ส่วนการเดินทางภายในประเทศจะเสียค่าภาษีสนามบิน 30 บาทโดยชำระพร้อมกับค่าบัตรโดยสาร ทั้งนี้มีข้อยกเว้นในเรื่องการชำระค่าภาษีสนามบินสำหรับพระมหากษัตริย์ พระบรมราชินีนาถ พระบรมวงศานุวงศ์ และเด็กอายุไม่เกิน 2 ปี

ข้อควรปฏิบัติในการเดินทางโดยเครื่องบิน

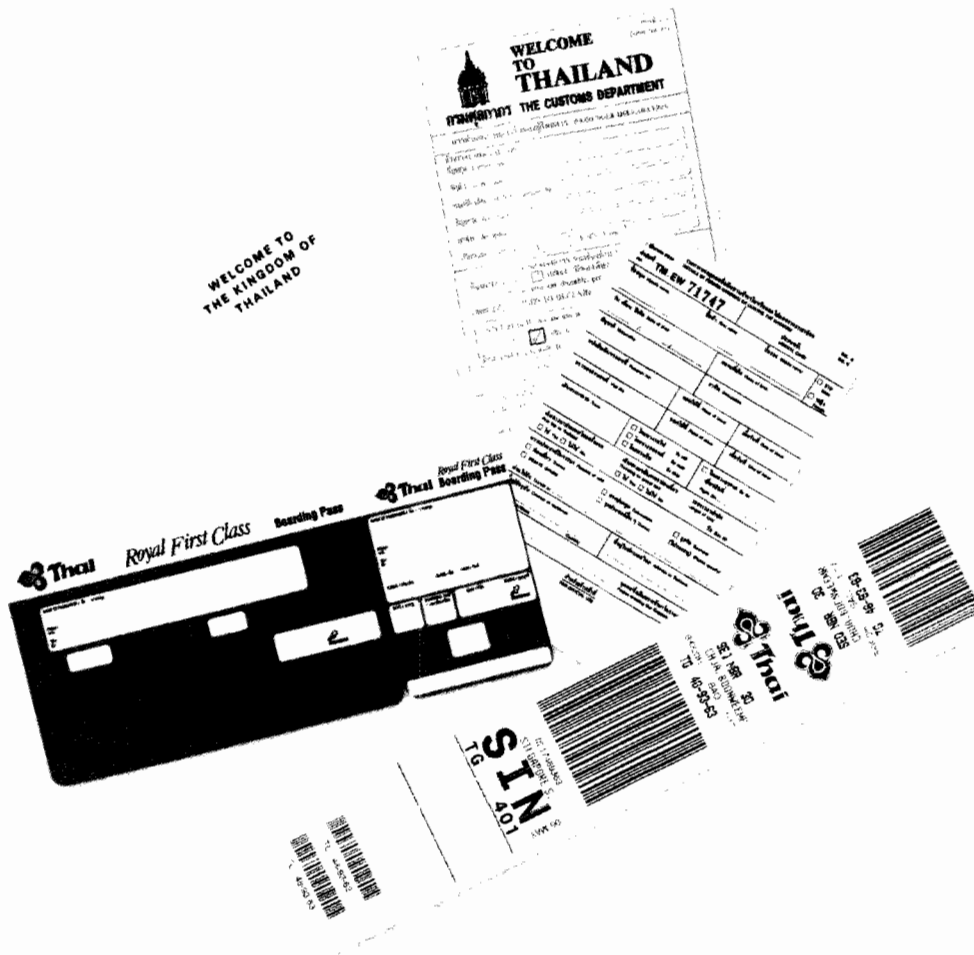
มัคคุเทศก์อาจต้องเดินทางโดยเครื่องบินร่วมกับนักท่องเที่ยวเพื่อไปยังสถานที่ท่องเที่ยวแห่งใดแห่งหนึ่ง มัคคุเทศก์จึงควรทราบมารยาทในการใช้บริการบนเครื่องบิน ถึงแม้ว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Cabin Attendant) จะเป็นผู้ให้บริการและคอยอำนวยความสะดวกตลอดการเดินทางก็ตาม มัคคุเทศก์ควรทราบวิธีการปฏิบัติตนบางประการเพื่อความรวดเร็วในการให้บริการแก่นัก

ท่องเที่ยว ดังนี้

1. นั่งประจำที่พร้อมรัดเข็มขัดที่นั่งเสมอในขณะที่เครื่องบินกำลังทะยานขึ้นสู่ท้องฟ้า (take off) และขณะกำลังแล่นลงจอดที่สนามบิน (landing) และเมื่อเกิดสภาวะอากาศแปรปรวน (air turbulence)
2. งดสูบบุหรี่ในขณะที่เครื่องบินกำลังแล่นขึ้น - ลง และสูบบุหรี่ได้เมื่อเครื่องบินอยู่ในระดับบิน (cruising level) และจะต้องงดการสูบบุหรี่เมื่อสัญญาณไฟ "No Smoking" ปรากฏขึ้นและไม่ควรสูบบุหรี่ในห้องสุขา
3. ตั้งใจฟังการสาธิตวิธีการใช้หน้ากากออกซิเจนและเสื้อชูชีพ
4. ศึกษาวิธีการใช้ป้อนและอุปกรณ์ต่างๆ ที่อยู่ประจำที่นั่งของผู้เดินทางเพื่อการเลือกใช้บริการตามที่ต้องการ เช่น การรับฟังเพลง การเปลี่ยนช่องรับ การเปิดและปิดเสียง
5. ห้องสุขาสามารถใช้บริการได้เมื่อไม่ปรากฏสัญญาณไฟรัดเข็มขัด
6. เมื่อใช้โถสุขภัณฑ์ในห้องสุขาเรียบร้อยแล้ว กดปุ่มทำความสะอาดซึ่งอยู่ใกล้กับโถสุขภัณฑ์
7. ก่อนออกจากห้องสุขา ควรทำความสะอาดด้วยการใช้กระดาษเช็ดมือเช็ดถูทำความสะอาดบริเวณอ่างล้างมือกระจกเพื่อความสะอาดของผู้ใช้บริการรายต่อไป
8. หากเกิดอาการเจ็บป่วยกะทันหัน ควรแจ้งอาการให้กับพนักงานต้อนรับทราบโดยละเอียด ในกรณีที่มีอาการรุนแรง พนักงานต้อนรับจะประกาศเรียกหาผู้มีอาชีพแพทย์ที่ร่วมเดินทางมาพร้อมกับเที่ยวบินเดียวกันเพื่อให้การปฐมพยาบาล โดยการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์จาก Doctor Kit ซึ่งมีประจำเครื่องบินตามกฎหมายของการบินระหว่างประเทศ
9. ในกรณีที่เครื่องบินหยุดแวะพักตามเมืองต่างๆ ผู้เดินทางอาจได้รับอนุญาตให้ลงไปยังห้องพักรับโดยสารผ่าน

(Transit Hall) มักคุเทศก์ต้องแจ้งให้นักท่องเที่ยวนำเอกสารการเดินทาง ได้แก่ หนังสือเดินทางและเอกสารสำหรับขึ้นเครื่องบิน พร้อมทั้งสิ่งของมีค่าติดตัวลงไปด้วย พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินจะแจกบัตรผู้โดยสารผ่าน (Boarding Card) และมักคุเทศก์ควรจำหมายเลขประตูทางออกสำหรับขึ้นเครื่องบินเพื่อจะได้กลับมาขึ้นเครื่องบินได้ตามเวลาที่กำหนด

10. ก่อนถึงจุดหมายปลายทาง พนักงานต้อนรับจะแจกเอกสารการเข้าเมืองของแต่ละประเทศ (Landing Card / Disembarkation Card / Entry Card) ซึ่งได้แก่ Immigration Form และ Declaration Form สำหรับผู้เดินทางแต่ละราย กรอกรายละเอียด หากมีข้อสงสัย ติดต่อสอบถามจากพนักงานต้อนรับ





1. บัตรโดยสารเครื่องบิน คือ เอกสารสำคัญที่ใช้ในการแสดงตนเพื่อการเดินทางทางอากาศ ผู้ออกบัตรคือ บริษัทสายการบินต่างๆ หรือบริษัทนำเที่ยวที่ได้รับมอบหมายอำนาจให้ดำเนินการแทน มีความสำคัญในทางกฎหมายคือ เป็นข้อตกลงระหว่างผู้โดยสารและบริษัทสายการบินที่ผู้โดยสารเลือกใช้บริการ
2. Passenger Name Record มีข้อมูลดังนี้
 1. เส้นทางการบิน
 2. ข้อมูลผู้โดยสาร
 3. การติดต่อ
 4. ข้อมูลบัตรโดยสาร
 5. ข้อมูลที่ได้รับ
 6. การบริการเสริม
 7. การบันทึกข้อมูล
3. สิ่งที่กำหนดอายุของบัตรโดยสารเครื่องบินคือ ประเภทของราคาบัตรโดยสารที่ลูกค้าต้องการใช้บริการ และระดับชั้นของการบริการ โดยทั่วไปบัตรโดยสารเครื่องบินจะมีอายุการใช้บัตร 1 ปี
4. ก. Front Cover คือ ปกบัตรโดยสารซึ่งระบุชื่อสายการบินและที่อยู่
ข. Agent Coupon คือ บัตรโดยสารแผ่นที่ 2 ซึ่งบริษัทผู้ออกบัตรจะเก็บไว้
ค. Flight Coupon คือ บัตรโดยสารที่ใช้ในการเดินทางแต่ละครั้ง อาจมีถึง 4 แผ่น ขึ้นอยู่กับจำนวนเส้นทางที่เดินทาง
ง. Passenger Coupon เป็นเอกสารสำเนาบัตรโดยสารเครื่องบินที่ผู้ถือเก็บรักษาไว้ตลอดระยะเวลาการเดินทาง แต่ใช้เดินทางไม่ได้
จ. Status เป็นช่องที่แสดงสถานภาพการสำรองที่นั่งบนเครื่องบิน
 - Status OK หมายถึง space confirmed ยืนยันที่นั่ง
 - Status RQ หมายถึง space requested, but not confirmed ขอที่นั่งยังไม่ยืนยัน
 - Status NS หมายถึง no seat ไม่มีที่นั่ง
- ด. Baggage Allowance คือ ช่องที่แสดงน้ำหนักกระเป๋าเดินทาง ระบุจำนวนกิโลกรัมหรือจำนวนชิ้นของสิ่งของตามลักษณะของการบริการ

5. การยืนยันการสำรองที่นั่งบนเครื่องบิน ต้องกระทำล่วงหน้าก่อนการเดินทางอย่างน้อย 72 ชั่วโมง หรือขึ้นอยู่กับข้อกำหนดของแต่ละสายการบิน โดยแจ้งข้อมูลดังนี้ ชื่อสายการบิน ชื่อผู้เดินทาง เส้นทางการเดินทางและเที่ยวบิน วันและเวลาการเดินทาง รหัสข้อมูลการสำรองที่นั่งบนเครื่องบิน และควรสอบถามชื่อ-นามสกุลของผู้รับแจ้งการยืนยัน ทุกครั้ง เพื่อเป็นข้อมูลอ้างอิงเมื่อมีเหตุจำเป็น
6. ก. JB53NX อ่านว่า JIMMY - BAKER - FIVE - THREE - NAN - X - RAY
ข. MR. S ANDERSON อ่านว่า ABLE - NAN - DOG - EASY - ROGER - SUGAR - OBO - NAN - INITAIL - SUGAR MR.
7. เอกสารที่จำเป็นในการเดินทางออกนอกประเทศมีดังนี้ บัตรโดยสาร หนังสือเดินทาง วีซ่า เอกสารเดินทางเข้า-ออก ประเทศ ค่าภาษีสนามบิน เอกสารจำเป็นอื่นๆ เช่น เอกสารแสดงการฉีดวัคซีน
8. ถ้านักท่องเที่ยวต้องการเดินทางโดย
ก. TG ต้องไปที่ท่าอากาศยานกรุงเทพฯ อาคาร 1
ข. BA ต้องไปที่อาคาร 2
ค. CX ต้องไปที่อาคาร 2
ง. QF ต้องไปที่อาคาร 1
9. อัตราค่าโดยสารสำหรับเด็กวัย 2-12 ปี และเด็กเล็กที่ต้องการที่นั่ง คิดครึ่งราคาของอัตราค่าโดยสารของผู้ใหญ่ สำหรับเด็กทารกที่ไม่ต้องการที่นั่งจะเสียค่าโดยสาร 10% ของอัตราค่าโดยสารของผู้ใหญ่
10. Unchecked baggage คือ สัมภาระที่ผู้โดยสารถือติดตัวไปได้โดยไม่ต้องผ่านการตรวจสอบ เช่น ร่ม ไม้เท้า กระเป๋าถือ ส่วน Cabin baggage คือ สัมภาระที่ถือติดตัวไปได้ไม่เกิน 5 กิโลกรัม และสามารถเก็บไว้ภายในชั้นเหนือศีรษะได้
11. สิ่งของต้องห้ามที่ผู้เดินทางไม่สามารถนำไปได้ คือ อาวุธ วัตถุไวไฟ วัตถุระเบิด สารกัมมันตภาพรังสี วัตถุหรืออาหารผลไม้ที่มีกลิ่นรุนแรง
12. Special Meals ได้แก่ อาหารเด็ก อาหารสำหรับชาวมุสลิม อาหารสำหรับชาวยิว อาหารมังสวิรัต อาหารสำหรับชาวฮินดู อาหารตะวันออก อาหารที่ไม่มีรสเค็มหรือหวาน และอาหารทะเล

13. Boarding Pass คือ เอกสารสำหรับขึ้นเครื่องบินของผู้โดยสารแต่ละคน
Departure Card คือ เอกสารเดินทางออกนอกประเทศของกองตรวจคนเข้าเมือง ที่ผู้โดยสารกรอกเรียบร้อยแล้วก่อนออกเดินทาง
14. ผู้เดินทางต้องจ่ายค่าภาษีสนามบิน สำหรับการเดินทางภายในประเทศ จำนวน 30 บาท และสำหรับการเดินทางออกนอกประเทศ จำนวน 500 บาท
15. ขณะเดินทางโดยเครื่องบิน ผู้โดยสารมีความจำเป็นต้องรัดเข็มขัดในขณะที่เครื่องบินกำลังทะยานขึ้นสู่ท้องฟ้าขณะกำลังแล่นลงจอดที่สนามบิน เมื่อเกิดสภาวะอากาศแปรปรวน และเมื่อใดก็ตามที่มีสัญญาณ "Fasten Seat Belt" ปรากฏขึ้น

SUVARNABHUMI AIRPORT



รางวัลที่ 1 การประกวดภาพถ่าย : นายบุญเลิศ ตั้งวิเศษ

Grand Prize Photo Contest : Mr. Boonlert Tangtareech

SUVARNABHUMI AIRPORT



ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

- 1 อาคารผู้โดยสาร Passenger Terminal Complex
- 2 อาคารจอดรถ Carpark Building 1, 2
- 3 สำนักงานท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ Airport Operation Building
- 4 บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด Aeronautical Radio of Thailand
- 5 โรงแรม โนวเทล สุวรรณภูมิ Novotel Suvarnabhumi Airport Hotel
- 6 เขตปลอดอากร (คลังสินค้า) Free Zone
- 7 อาคารสินค้าภายในประเทศ Domestic Cargo
- 8 ฝ่ายช่าง บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) TG Technical Department
- 9 ฝ่ายบริการลานจอดและอุปกรณ์ภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) TG Ground Service Equipment
- 10 ศูนย์ปฏิบัติการ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) TG Operation Center
- 11 ศูนย์บริการภาคพื้นบริษัท บางกอกแอร์เวย์ส์ Bangkok Flight Services
- 12 บริษัท บริการเชื่อมเพลิงการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) BAFS
- 13 สถานีรถโดยสาร Public Transportation Center
- 14 อาคาร LSG Sky Chefs
- 15 อาคารสถานีดับเพลิงและกู้ภัย Airport Rescue & Fire Fighting Station
- 16 ฝ่ายครัวการบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) TG Catering
- 17 บริษัท พลิโตไฟฟ้าและน้ำเย็น จำกัด DCAP
- 18 ที่ทำการไปรษณีย์สุวรรณภูมิ Suvarnabhumi Postage
- 19 ลานจอดรถระยะยาว Longterm Parking Area
- 20 อาคารอุตุนิยมวิทยา Meteorological Facilities
- 21 อาคารซ่อมบำรุงท่าอากาศยาน Airport Maintainace Facilities/AMF
- 22 บริษัท เอเชียไอจี ประเทศไทย จำกัด ASIG
- 23 บริษัท ครัวการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) Bangkok air Catering

ตราสัญลักษณ์สายการบินต่างๆ

	<i>Aeroflot Russian Airlines</i>		<i>Alitalia</i>
	<i>Aerosvit Airlines</i>		<i>All Nippon Airways</i>
	<i>Air Andaman</i>		<i>Annsett Australian Airlines</i>
	<i>Air Canada</i>		<i>Asiana Airlines</i>
	<i>Air China</i>		<i>Austrian airlines</i>
	<i>Air Europa</i>		<i>Balkan Bulgarian</i>
	<i>Air France</i>		<i>Bangkok Airways</i>
	<i>Air Hong Kong</i>		<i>Biman Bangladesh Airlines</i>
	<i>Air India</i>		<i>British Airways</i>
	<i>Air Kazakstan</i>		<i>British Midland</i>
	<i>Air Koryo</i>		<i>Canadian Airlines</i>
	<i>Air Macau</i>		<i>Cathay Pacific Airways</i>
	<i>Air New Zealand</i>		<i>China Airlines</i>
	<i>Air Portugal</i>		<i>China Eastern Airlines</i>
	<i>Air Ukraine</i>		<i>China Northern Airlines</i>

	China Southern Airlines		Indian Airline
	China Southwest Airlines		Japan Airlines
	China Yunnan Airlines		KLM Royal Dutch Airlines
	Condor		Korean Airlines
	Corsair International		Kuwait Airways
	Czech Airlines		Lao Airlines
	Dragonair		Lauda Air
	Druk Air		Liberte
	Egyptair		LOT Polish Airlines
	El Al Israel Airlines		LTU International Airways
	Emirates		Lufthanza German Airlines
	Ethiopian Airlines		Mahan Air
	Eve Airways		Malaysia Airlines
	Finnair		Malev
	Garuda Indonesia		Martin Air
	Gulf Air		Mexicana Airlines

	Myanmar Airways		Scandinavian Airlines
	Northwest Airlines		Singapore Airlines
	Olympic Airways		South African Airways
	Pakistan Airlines		Srilanka Airlines
	PB Air		Swiss International Airlines
	Philippin Airlines		Tarom Romanian
	Phuket Air		Thai Airways International
	President Airlines		Turkish Airlines
	Qantas Airways		Turkmenistan Airlines
	Qatar Airways		United Airlines
	Royal Air Combodge		Uzbekistan Airways
	Royal Brunai Airlines		Varig Brazillian Airline
	Royal Jordanian		Vietnam Airlines
	Royal Nepal Airlines		Xiamen Airlines
	Sabena Belgian		
	Saudi Arabian Airlines		

ตัวอย่างหน้าบัตรโดยสารของสายการบินต่างๆ



PBAir

บัตรโดยสารสายการบินพีบีแอร์
Passenger Ticket & Baggage Check

รายละเอียด
 รายละเอียด
 รายละเอียด

กรุณาตรวจสอบเงื่อนไข
 รายละเอียดก่อน
 หรือก่อนขึ้นเครื่อง

Passenger Ticket & Baggage Check



AAI 200 14467

Passenger Ticket and Baggage Check
ตั๋วเดินทางและตรวจกระเป๋าเดินทาง

Member of Companies of Contract in the IATA
 This Ticket is Not Valid and Not for Use unless the
 General Conditions and the Rules of the Contracting Carrier
 are read in conjunction with the
 Conditions of Carriage of the Contracting Carrier
 and the Rules of the Contracting Carrier
 and the Rules of the Contracting Carrier






ไทย
 บริษัท ทรานไทย จำกัด (มหาชน)
 Thai Airways International
 Public Company Limited

Member of International Air Transport Association

217 4296 300 546 6

บัตรโดยสาร: สัมภาระเดินทางภายในประเทศ
DOMESTIC
 Passenger ticket and Baggage check

ก่อนขึ้นเครื่อง
 โปรดอ่านเงื่อนไขและข้อกำหนดสำคัญๆไว้
 Before Departure, please examine the conditions
 and important information.



บทที่ 9

พฤติกรรมนักท่องเที่ยว

ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้พยายามปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการท่องเที่ยว ให้เหมาะสมกับนักท่องเที่ยวแต่ละกลุ่มและมีลักษณะที่เด่นแตกต่างไปจากคู่แข่งอื่น เพื่อให้นักท่องเที่ยวสนใจและประทับใจผลิตภัณฑ์ของตนมากที่สุด การศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว จึงเป็นกลยุทธ์หนึ่งที่ทำให้ผู้ประกอบการและบุคลากรที่เกี่ยวข้องเข้าใจลักษณะและความต้องการของนักท่องเที่ยวและสามารถปรับเปลี่ยนผลิตภัณฑ์ไม่ว่าจะเป็นรูปแบบที่พัก ลักษณะการนำเที่ยว ประเภทสถานที่ท่องเที่ยว รูปแบบการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวแต่ละกลุ่มได้

แรงจูงใจในการเดินทาง

แรงจูงใจหรือสิ่งกระตุ้นให้คนเดินทางเป็นสิ่งสำคัญที่แสดงให้เห็นความต้องการของนักท่องเที่ยวว่าเดินทางเพื่ออะไรและคาดหวังที่จะได้รับผลิตภัณฑ์และบริการรูปแบบใด แรงจูงใจที่ให้นักเดินทางจำแนกเป็น 2 ประเภทคือ ปัจจัยดึง (pull factor) และ ปัจจัยผลัก (push factor)

ปัจจัยดึง (Pull Factor) หมายถึง ปัจจัยที่อยู่ภายนอกตัวบุคคลซึ่งส่งเสริมหรือดึงดูดให้คนเดินทางไปที่ต่างๆ ได้แก่

ปัจจัยทางเศรษฐกิจ (economic factor) ประเทศใดที่มีสภาพเศรษฐกิจที่ดีย่อมเอื้ออำนวยให้คนในประเทศนั้นมีอำนาจทางการซื้อสูง (high purchasing power) และมีโอกาสเดินทางไปยังสถานที่ต่างๆ ได้มาก

ปัจจัยทางภูมิศาสตร์ (geographic factor) นักจิตวิทยา Adler Fedler (1964) ได้ให้ข้อคิดทางพฤติกรรมมนุษย์ไว้ว่า “คนมักแสวงหาสิ่งที่ตนเองไม่มีหรือแสวงหาสิ่งที่แตกต่างไปเพื่อชดเชยสิ่งที่ตนไม่มี” ข้อคิดดังกล่าวอาจนำมาประยุกต์ใช้กับแนวคิดทางปัจจัยภูมิศาสตร์ได้ว่า นักท่องเที่ยว

จะนิยมเดินทางไปยังสถานที่ท่องเที่ยวที่มีลักษณะภูมิประเทศ ภูมิอากาศ และสภาพแวดล้อมที่แตกต่างไปจากของตน เพื่อเรียนรู้ประสบการณ์ที่แตกต่างไป หรือเพื่อหาสิ่งชดเชยในสิ่งที่ตนเองไม่มี ลักษณะทางภูมิศาสตร์ จึงเป็นปัจจัยดึงที่สำคัญที่ทำให้นักท่องเที่ยวเดินทางไปยังสถานที่ที่มีลักษณะแตกต่างจากประเทศหรือท้องถิ่นของตนเอง

ปัจจัยทางสังคมและวัฒนธรรม (socio-cultural factor) รูปแบบวัฒนธรรมและบรรทัดฐาน (norm) ของสังคมใดสังคมหนึ่งเป็นสิ่งกำหนดค่านิยมในการเดินทางของคนในสังคมนั้น ในขณะเดียวกัน วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียม ประเพณี งานเทศกาล ประวัติศาสตร์สามารถเป็นสิ่งดึงดูดที่ทำให้คนในสังคมอื่นเดินทางมายังท้องถิ่นของตนได้

ปัจจัยทางการเมือง (political factor) ประเทศใดที่มีสภาพการณ์ทางการเมืองมั่นคงย่อมเอื้ออำนวยให้คนในประเทศอื่นเดินทางมาประเทศตนได้ และในขณะเดียวกัน นโยบายของรัฐบาลอาจกั้นหรือส่งเสริมให้คนเดินทางไปประเทศอื่นได้เช่นเดียวกัน

*อาจารย์ประจำภาควิชาศิลปาชีพ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ปัจจัยทางเทคโนโลยี (technology) การพัฒนาทางเทคโนโลยีทางการสื่อสาร การคมนาคม โครงสร้างพื้นฐาน สิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งบันเทิงเป็นปัจจัยที่เอื้ออำนวยให้คนเดินทางได้สะดวกรวดเร็วและปลอดภัยยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ความล้ำหน้าทางเทคโนโลยีของบางประเทศก็สามารถเป็นสิ่งดึงดูดใจนักท่องเที่ยวได้

สื่อ (media) สื่อมีอิทธิพลต่อความคิด ค่านิยม และการตัดสินใจของคน เนื่องจากสื่อมวลชนจะถ่ายทอดข่าวสารทางการท่องเที่ยวสู่ประชาชนและสามารถสร้างภาพพจน์ของสถานที่แต่ละแห่งได้ ถ้าข่าวสารหรือข้อมูลที่ปรากฏบนสื่อเป็นภาพที่ดีก็สามารถดึงดูดให้นักท่องเที่ยวเดินทางในทางตรงกันข้าม ถ้าข้อมูลปรากฏในเชิงลบก็อาจเปลี่ยนแปลงทัศนคติและการตัดสินใจในการเดินทางของนักท่องเที่ยวได้เช่นเดียวกัน

ปัจจัยผลัก (Push Factor) หมายถึง ความรู้สึกความต้องการที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคลและกระตุ้นให้คนมีความต้องการที่จะเดินทาง ซึ่ง Abraham H. Maslow (1954) ได้กล่าวในเรื่องของปัจจัยผลักไว้ว่า “คนจะมีพฤติกรรมแสดงออกต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง” ดังนั้น ความต้องการที่แตกต่างกันของนักท่องเที่ยว แต่ละคนจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่กำหนดพฤติกรรมแสดงออกของนักท่องเที่ยว ดังตัวอย่างต่อไปนี้

1. นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ต้องการที่จะผ่อนคลายความเครียด และต้องการที่จะได้รับความสะดวกสบาย ความสนุกสนาน ความบันเทิง ซึ่งเป็นการตอบสนองความต้องการทางกาย (physiological need)

2. นักท่องเที่ยวต้องการพาหนะเดินทาง ที่พัก สถานที่ท่องเที่ยว ร้านอาหารที่ปลอดภัยและสะอาด นอกจากนี้ ต้องการให้ผู้บริการมีความซื่อสัตย์ จริงใจและสามารถให้

ข้อมูลต่างๆ ที่ถูกต้องซึ่งจะทำให้นักท่องเที่ยวรู้สึกปลอดภัยและมั่นคง (safety need)

3. นักท่องเที่ยวคาดหวังที่จะให้ผู้บริการทักทายหรือให้ความสำคัญกับการปรากฏตัวของตนอยู่เสมอ และคาดหวังให้ผู้บริการสามารถจดจำชื่อ นามสกุล ข้อมูลส่วนตัวของตนได้อย่างถูกต้อง เพราะแสดงถึงการเป็นที่ยอมรับและยกย่องนับถือในสังคมนั้นๆ (social need และ esteem need)

4. นักท่องเที่ยวบางคนเดินทางท่องเที่ยวเพื่อได้เห็น ได้ลองสิ่งใหม่ๆ ได้ลองสิ่งแปลกใหม่ของสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ และได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกและการบริการที่มีคุณภาพเพื่อสะสมประสบการณ์ที่เสริมสร้างความเชื่อมั่นและศักดิ์ศรีของตนเอง (esteem need)

5. นักท่องเที่ยวบางคนนิยมเดินทางและสำรวจท้องถิ่นต่างๆ ด้วยตนเอง โดยไม่สนใจว่าท้องถิ่นนั้นจะมีสิ่งอำนวยความสะดวกหรือไม่ นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้จะเรียนรู้หรือพยายามทำความรู้จัก เข้าใจวัฒนธรรมและชีวิตความเป็นอยู่ของคนในท้องถิ่น และมักจดหรือบันทึกสิ่งที่ตนได้พบเห็นเพื่อเป็นการบันทึกประสบการณ์และความสำเร็จของตน (self-actualization need)

นักท่องเที่ยวดังแต่ละคนมีพฤติกรรมที่ไม่เหมือนกันและนักท่องเที่ยวดังคนหนึ่งๆ ก็อาจมีพฤติกรรมที่หลากหลายทั้งนี้ขึ้นอยู่กับระดับความต้องการของแต่ละบุคคล อย่างไรก็ตาม นักท่องเที่ยวอาจมีพฤติกรรมบางประการที่คล้ายคลึงกันหรือเรียกว่า พฤติกรรมร่วมทางการท่องเที่ยว ซึ่งนักวิชาการได้ใช้พฤติกรรมร่วมทางการท่องเที่ยวนี้เป็นเกณฑ์สำคัญในการจำแนกประเภทของนักท่องเที่ยว

ประเภทและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว

Cohen (1972) ได้นำแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะร่วมทางพฤติกรรมและบทบาททางสังคมมาจัดประเภทของนักท่องเที่ยวเป็น 4 กลุ่ม ดังนี้

นักท่องเที่ยวที่เดินทางเป็นกลุ่ม (Organized Mass Tourists) เป็นนักท่องเที่ยวที่ซื้อรายการนำเที่ยวกับบริษัทจัดนำเที่ยวที่ได้เตรียมสิ่งอำนวยความสะดวก การเดินทาง ที่พัก มื้ออาหาร สถานที่ท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์หรือผู้นำเที่ยวไว้เรียบร้อยแล้วโดยนักท่องเที่ยวไม่ต้องวางแผนการเดินทาง นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ต้องการเพียงพักผ่อน ความสนุกสนาน ความเพลิดเพลินและความแปลกใหม่โดยไม่ได้คาดหวังที่จะได้รับความรู้ ทำความคุ้นเคยหรือทำความเข้าใจวัฒนธรรมท้องถิ่น

นักท่องเที่ยวที่เดินทางเป็นกลุ่มอิสระหรือปัจเจกกลุ่ม (Individual Mass Tourists) เป็นนักท่องเที่ยวที่เดินทางชำนาญและสามารถเดินทางเองโดยไม่มีผู้นำเที่ยวคอยดูแลแต่ยังคงให้บริษัทจัดนำเที่ยวจัดรายการนำเที่ยวตามแผนการเดินทางหรือความประสงค์ของตน นักท่องเที่ยว



กลุ่มนี้มีความต้องการคล้ายกับกลุ่มแรก คือ ต้องการเดินทางไปยังสถานที่ที่มีชื่อเสียง สวยงาม สะดวกสบาย และต้องการที่จะพักผ่อนได้รับความสนุกสนานจากการเดินทางเท่านั้น

นักสำรวจ (Explorer) เป็นนักท่องเที่ยวที่มีความแตกต่างจากนักท่องเที่ยว 2 กลุ่มแรก (non-institutionalized type) คือ หลีกเลี่ยง เส้นทาง สถานที่ และกิจกรรมของนักท่องเที่ยวทั่วไป นิยมแสวงหาแหล่งท่องเที่ยวและเส้นทางใหม่ด้วยตนเอง นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ไม่คาดหวังที่จะได้รับความสะดวกสบายหรือความสนุกสนานแต่ต้องการที่บรรลุความมุ่งมั่นของตน (Self-Actualization) จึงพอใจที่จะศึกษาและทำความเข้าใจวัฒนธรรมของคนท้องถิ่นและเปิดใจกว้างสำหรับประสบการณ์ใหม่

นักเดินทางอาสาสมัคร (Drifter) นักเดินทางกลุ่มนี้มีพฤติกรรมคล้ายกับนักสำรวจ คือ เดินทางโดยลำพัง ไม่ซื้อรายการนำเที่ยวจากบริษัทนำเที่ยว ไม่สนใจไปสถานที่ที่มีชื่อเสียงและหลีกเลี่ยงกิจกรรมหรือประสบการณ์ที่นักท่องเที่ยวทั่วไปนิยม ไม่เดินทางไปยังที่ต่างๆ ในฐานะของนักท่องเที่ยวแต่ไปในฐานะเช่นเดียวกับคนท้องถิ่น อย่างไรก็ตาม นักเดินทางอาสาสมัครมีพฤติกรรมที่แตกต่างจากนักสำรวจ คือ นักเดินทางอาสาสมัครไม่เพียงแต่ศึกษาและเข้าใจวัฒนธรรมท้องถิ่นเท่านั้น แต่จะใช้ชีวิตความเป็นอยู่เช่นเดียวกับคนท้องถิ่นหรือคนในสังคมนั้น เพราะต้องการแสวงหาความหมายและคุณค่าของชีวิตและต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคมท้องถิ่น พวกเขาอาสาสมัครกลุ่มนี้ ได้แก่ นักสอนศาสนา หมอ และครูที่เข้าไปอยู่และทำประโยชน์ให้แก่สังคมท้องถิ่น

รูปแบบการเดินทางท่องเที่ยว

Parker (1983) ได้ขยายความคิดของ Cohen ว่านักท่องเที่ยวดังแต่ละประเภทจะมีความต้องการรูปแบบการเดินทางหรือการท่องเที่ยวที่ต่างกันไป ซึ่งสามารถแบ่งเป็น 3 รูปแบบ คือ

รูปแบบการเดินทางที่ตรงข้ามกับการทำงาน (Opposition Pattern) คนที่มีอาชีพที่ต้องทำงานแข่งกับเวลาและไม่ค่อยมีเวลาส่วนตัวอย่างเช่นนักธุรกิจ ต้องการรูปแบบการพักผ่อนที่ตรงข้ามลักษณะการทำงานและการดำรงชีวิตประจำวันของตนเอง และมักจะเดินทางท่องเที่ยวเป็นกลุ่มโดยคาดหวังจะได้รับความสนุกสนาน การฟื้นฟูร่างกายและการพักผ่อน แต่ไม่คาดหวังที่จะไปสัมผัสชีวิตความเป็นอยู่ของคนท้องถิ่นโดยตรง นอกจากนี้ ฟังพอใจที่จะชมการแสดงที่จัดไว้โดยไม่สนใจว่าการแสดงนั้นเป็นของจัดขึ้นใหม่หรือของดั้งเดิม

รูปแบบการเดินทางที่เกิดขึ้นจากความเบื่อหน่าย (Neutrality Pattern) คนที่มีวิถีการดำรงชีวิตหรือการทำงานที่มีลักษณะเป็นกิจวัตรประจำวัน และไม่ค่อยมีการเปลี่ยนแปลง เช่น แพทย์ เสมียน เลขาฯ เป็นต้น ต้องการการพักผ่อนที่มีรูปแบบแตกต่างจากชีวิตประจำวันของตนเพื่อหลีกเลี่ยงความเบื่อหน่ายและแสวงหาความสนุกสนานหรือความบันเทิง คนกลุ่มนี้จึงนิยมเดินทางท่องเที่ยวเพื่อพบเห็นสิ่งแปลกใหม่และสวยงาม แต่ไม่ต้องการที่จะศึกษารายละเอียด ความเป็นมาของสิ่งต่างๆ ที่พบเห็นและไม่สนใจว่าสิ่งที่พบเห็นนั้นเป็นของแท้ในท้องถิ่น หรือจัดทำขึ้นสำหรับการท่องเที่ยวแหล่งท่องเที่ยวที่สนใจเป็นพิเศษ คือ แหล่งท่องเที่ยวที่มีแสงแดด (sun resort) และมีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน

รูปแบบการเดินทางท่องเที่ยวที่ทำให้ชีวิตมีความหมาย (Extension Pattern) นักสำรวจ และนักเดินทางอาสาสมัครจัดเป็นนักท่องเที่ยวที่เดินทางด้วยรูปแบบนี้ นักสำรวจและนักเดินทางอาสาสมัครคิดว่าการทำงาน การพักผ่อนและการท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กัน และการท่องเที่ยวเป็นสิ่งที่จะพัฒนาสติปัญญา จิตวิญญาณ ซึ่งทำให้ชีวิตมีค่าและความหมายยิ่งขึ้น ส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้เดินทางเองตามลำพังหรือเดินทางเป็นกลุ่มเล็ก และเน้นแสวงหาประสบการณ์ที่เป็นสาระ ศึกษาวัฒนธรรม และวิถีการดำรงชีวิตของท้องถิ่นที่เป็นของแท้ ไม่กลัวความลำบาก ไม่กลัวการเสี่ยงภัย และไม่กลัวที่จะเข้าไปในวัฒนธรรมใหม่

จากแนวคิดของ Cohen และ Parker ที่กล่าวมาข้างต้น Phillip Pearce (1982) ได้ใช้แนวคิดทั้งสองมาประยุกต์และศึกษาเพิ่มเติมโดยทำแบบสอบถามนักศึกษาชาวออสเตรเลียที่เดินทางไกลและบ่อยครั้งทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ และนำผลมาวิเคราะห์ทางสถิติซึ่งสามารถจัดกลุ่มประเภทของนักท่องเที่ยวที่มีพฤติกรรมต่างๆ กันได้ 15 ประเภท ดังนี้

1. นักท่องเที่ยว (tourist) มีพฤติกรรมที่เด่นชัด คือ ชมสถานที่ท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงและเป็นที่นิยม พักอยู่ในสถานที่แต่ละแห่งในระยะเวลาสั้น ไม่สนใจที่จะเข้าไปสัมผัสหรือศึกษาวิถีการดำรงชีวิตของคนท้องถิ่นอย่างลึกซึ้ง นิยมถ่ายรูปและซื้อของที่ระลึก
2. นักเดินทาง (traveller) จะสำรวจสถานที่ต่างๆ ด้วยตนเองโดยไม่มีมัคคุเทศก์หรือผู้นำเที่ยว มีช่วงเวลาพำนักสั้นและนิยมทดลองรับประทานอาหารพื้นเมือง
3. นักท่องเที่ยวที่เดินทางในวันหยุด (holidaymaker) เป็นนักท่องเที่ยวที่มาจากสังคมเมืองหรือสังคมที่มีความ

มั่งคั่งทางเศรษฐกิจ ส่วนใหญ่เป็นผู้ประสบความสำเร็จในชีวิต มีฐานะทางเศรษฐกิจดี และค่อนข้างมีอายุ นักท่องเที่ยวประเภทนี้นิยมเดินทางไปยังสถานที่ท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงถ่ายรูป ซื้อของที่ระลึก และใช้จ่ายสูง จึงสามารถเกื้อกูลเศรษฐกิจของสถานที่ท่องเที่ยวที่ไปเยือน

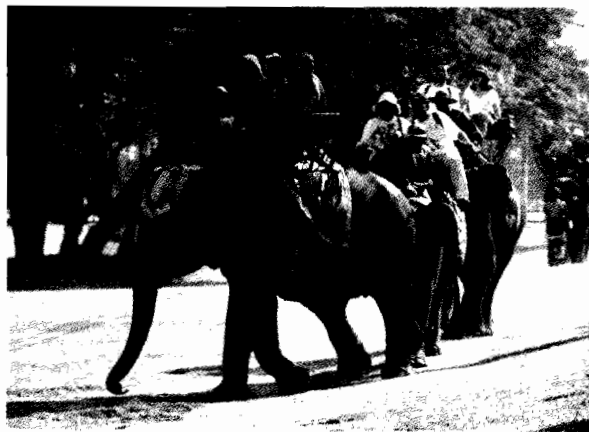
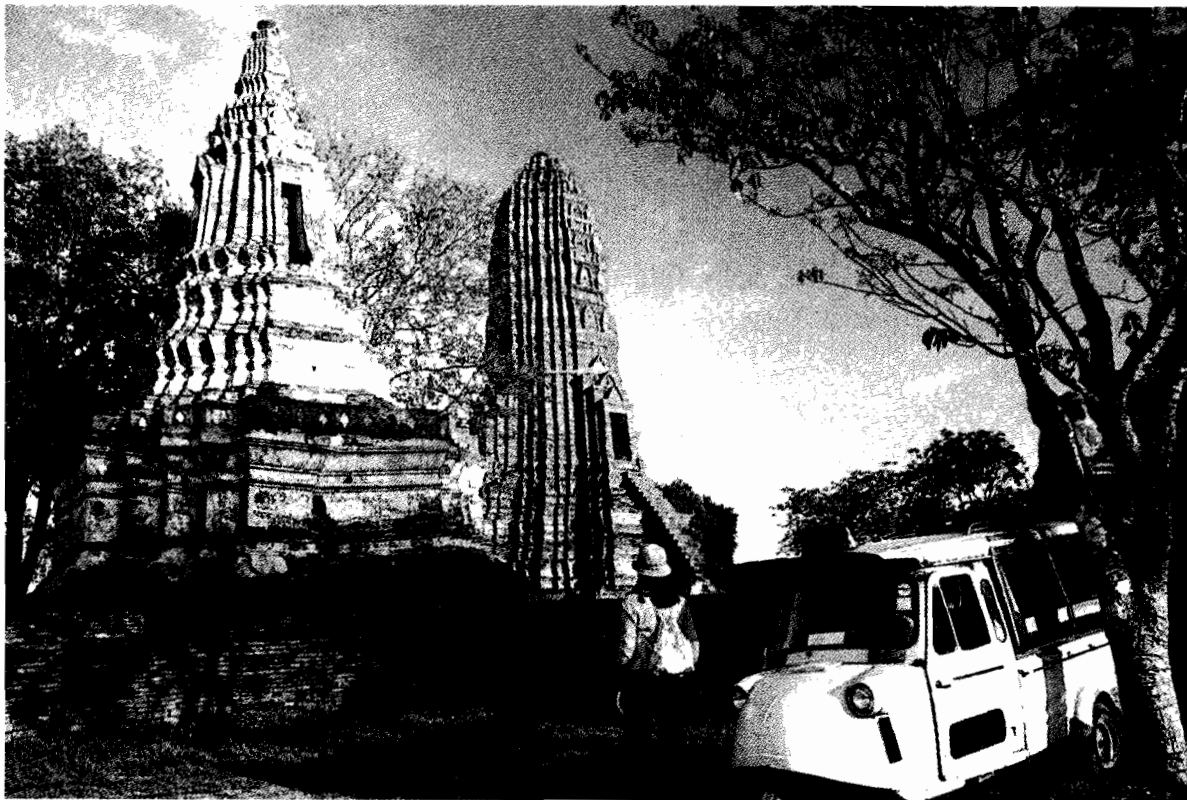
4. นักท่องเที่ยวที่มีฐานะทางสังคมระดับสูง (jet-setter) นิยมไปสถานที่ที่มีชื่อเสียง หูหรรษาและฟุ่มเฟือย มีความร่ำรวยและกังวลกับสถานภาพทางสังคมของตนแสวงหาความพึงพอใจทางด้านอารมณ์ (sensual pleasure) เช่น พึงพอใจกับการรับประทานระดับดี และหุหรรษา สวมคัมกับคนที่มั่งคั่งระดับเดียวกัน เป็นต้น

5. นักธุรกิจ (businessman) จะร่ำรวยระวางสถานภาพทางสังคมของตน สวมคัมกับคนที่อยู่ในระดับและอาชีพใกล้เคียงกัน ไม่ชอบถ่ายรูปแต่นิยมความสะดวกสบาย และมีส่วนช่วยเกื้อกูลเศรษฐกิจของสถานที่ที่ไปเยือนเพราะมีความสามารถในการจับจ่ายสูง

6. ผู้อพยพ (migrant) จะสวมคัมกับคนในระดับเดียวกัน ไม่ใช่ชีวิตอย่างหุหรรษาฟุ่มเฟือย มีปัญหาในเรื่องของ ภาษาและไม่เข้าใจคนท้องถิ่นแต่ไม่เอาเปรียบคนในท้องถิ่นนั้นๆ

7. นักอนุรักษ์ (conversationist) เดินทางไปสถานที่ต่างๆ ด้วยตนเอง มีความสนใจในสภาพแวดล้อม และชอบถ่ายรูปแต่ไม่ซื้อของที่ระลึก ไม่เอาเปรียบคนท้องถิ่น





8. นักสำรวจ (explorer) สำรวจและเยี่ยมชมสถานที่ด้วยตนเอง ไม่กลัวที่จะเสี่ยงอันตราย สนใจสภาพแวดล้อมและสังเกตสังคมที่ไปเยือน ไม่ซื้อของที่ระลึก

9. นักสอนศาสนา (missionary) เดินทางเพื่อแสวงหาความหมายของชีวิตและสังเกตสังคมที่ไปเยือนด้วยความสนใจ ไม่ต้องการความสะดวกสบายหรือความหรูหราและไม่ซื้อของที่ระลึก

10. นักเรียนต่างชาติ (overseas student) สังเกตสังคมที่ไปเยือนด้วยความสนใจและไม่เอาเปรียบคนท้องถิ่น ชอบทดลองอาหารท้องถิ่น ชอบถ่ายรูป ชอบทำกิจกรรมที่เสี่ยงอันตราย

11. นักมานุษยวิทยา (anthropologist) สังเกตสังคมที่ไปเยือนอย่างสนใจ สำรวจสถานที่ต่างๆ ด้วยตนเอง สนใจสภาพแวดล้อมและชอบถ่ายรูปแต่ไม่ซื้อของที่ระลึก

12. บุปผาชน (hippie) เป็นนักเดินทางที่ต่อต้านวิถีชีวิตของคนในสังคมเมือง ไม่ใช่ชีวิตหรูหราฟุ่มเฟือย ไม่สนใจสถานภาพทางสังคม ไม่ชอบถ่ายรูปและไม่ซื้อของที่ระลึก จึงไม่ได้เกื้อกูลสภาพเศรษฐกิจแต่มีอิทธิพลต่อสภาพสังคมของสถานที่ที่ไปเยือน

13. นักกีฬาต่างชาติ (international athlete) เดินทางเพื่อแสวงหาความหมายของชีวิต ชอบสำรวจสถานที่ต่างๆ ด้วยตนเอง ไม่เอาर्डเอาเปรียบคนท้องถิ่นแต่ไม่ได้พยายามที่จะทำความเข้าใจคนท้องถิ่น

14. นักข่าวต่างชาติ (overseas journalist) สังเกตสังคมที่ไปเยือนด้วยความสนใจ ชอบสำรวจสถานที่ต่างๆ ด้วยตนเองและชมสถานที่ที่มีชื่อเสียง ชอบถ่ายรูปและชอบทำกิจกรรมที่เสี่ยงอันตราย

15. นักแสวงบุญ (religious pilgrim) ไม่สนใจสถานภาพทางสังคม ไม่ใช่ชีวิตหรูหราฟุ่มเฟือย เดินทาง

เพื่อแสวงหาความหมายของชีวิต ไม่เอาเปรียบนักท่องเที่ยว ไม่ซื้อของที่ระลึก

นักท่องเที่ยวมีพฤติกรรมและบทบาทที่แตกต่างกันไปตามความต้องการและวัตถุประสงค์ในการเดินทาง ซึ่งผู้ประกอบการและบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจำเป็นต้องปรับผลิตภัณฑ์และรูปแบบการบริการให้เหมาะกับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวแต่ละประเภท นอกจากนี้ยังต้องปรับผลิตภัณฑ์ให้สอดคล้องกับลักษณะทางวัฒนธรรมของนักท่องเที่ยวแต่ละเชื้อชาติอีกด้วย

พฤติกรรมทางสังคมของนักท่องเที่ยวแต่ละเชื้อชาติ

Holloway และ Plant (1988:6) ได้กล่าวไว้ว่า “ถ้าจะขยายการพักผ่อนในวันหยุด เราต้องขจัดความกลัวของนักท่องเที่ยว 3 ประการ คือ ความกลัวการบิน ความกลัวอาหารต่างชาติและความกลัวคนต่างชาติ” ความกลัวที่เกิดขึ้นระหว่างการเดินทางอาจทำให้นักท่องเที่ยวมีความวิตกกังวลและอาจปิดกั้นที่จะรับสภาพภูมิประเทศ ภูมิอากาศ วัฒนธรรม การสื่อสารที่แตกต่างไปจากของตน ซึ่งความกลัวนี้อาจทำให้นักท่องเที่ยวประเมินค่า (value) ของการท่องเที่ยวในท้องถิ่นอื่นต่ำกว่าที่ควรจะเป็น Oberg (1960) ได้เรียกความวิตกกังวลเช่นนี้ว่า **การตระหนกทางวัฒนธรรม (culture shock)** ซึ่งเกิดจากคนสูญเสียสัญญาณ (signs) สัญลักษณ์ (symbol) หรือบรรทัดฐานทางสังคม (norms) ที่ปฏิบัติกันมาอย่างคุ้นเคย คนที่เดินทางจากประเทศตนไปประเทศอื่นก็อาจพบว่าวัฒนธรรมใหม่มีผลกระทบทางจิตใจของตน ด้วยเหตุนี้ ผู้ประกอบการและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางท่องเที่ยวไม่ควรที่จะเสนอรูปแบบการบริการ สถานที่ ที่พัก อาหาร ฯลฯ ที่

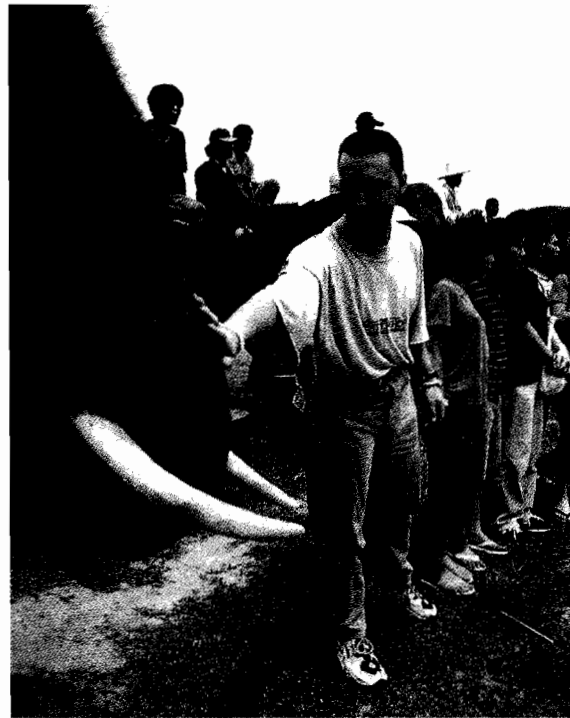
แตกต่างจากนักท่องเที่ยวอย่างสิ้นเชิง แต่ผู้ประกอบการจำเป็นต้องทำความเข้าใจวัฒนธรรมและพฤติกรรมทางสังคมของนักท่องเที่ยวเพื่อที่เข้าใจกิจกรรมรายการหรือการกระทำของนักท่องเที่ยวและสามารถที่จะหาวิธีนำเสนอความเป็นไทยโดยไม่ฝืนความคิดและความรู้สึกของนักท่องเที่ยว ในบทนี้ผู้เขียนจะกล่าวถึงพฤติกรรมทางสังคมและข้อห้ามของชาวต่างชาติที่เป็นนักท่องเที่ยวสำคัญของประเทศไทยคือ อเมริกัน ฝรั่งเศส ญี่ปุ่น และนักท่องเที่ยวชาวมุสลิม

พฤติกรรมทางสังคมของคนอเมริกัน

Wanning (1991 : 11-24) กล่าวถึงค่านิยมของคนอเมริกันไว้ว่าคนอเมริกามีค่านิยมที่เน้นเรื่องความเสมอภาค (equality) การมองหรือวางแผนสู่อนาคต (future outlook) และความเป็นอิสระพึ่งพาตนเอง (independence) นอกจากนี้คนอเมริกันให้คุณค่ากับเวลามากและไม่ปล่อยให้เวลาผ่านไปโดยเปล่าประโยชน์ คนอเมริกันจึงไม่ชอบการรอคอยแต่มีแผนการหรือกำหนดการสำหรับกิจกรรมต่างๆ อย่างชัดเจน การตรงต่อเวลาจึงเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงการเคารพสิทธิของกันและกัน แม้ว่าสังคมอเมริกันไม่เน้นสถานภาพ (the no-status society) คนอเมริกันกลับเป็นผู้ไขว่คว้าสถานภาพให้กับตนเอง (the status seeker) ในสังคมอเมริกัน คนจะมาจากครอบครัวแบบใด มีตำแหน่งอะไรไม่สำคัญ เพราะทุกคนมีสิทธิที่จะแสวงหาสถานภาพที่ดีกว่า

พฤติกรรมทางสังคม

1. ความเป็นมิตร คนอเมริกันมีลักษณะความเป็นมิตรสูง มีความเป็นกันเองต่อคนทุกระดับ ทักทายและเปิดเผยตนเองกับคนที่ไม่คุ้นเคย การทักทายคนแปลกหน้าไม่ได้



หมายความว่าจำเป็นต้องเป็นเพื่อนสนิทกันเพราะคนอเมริกันคิดว่าการทักทายคนแปลกหน้าหรือคนที่ไม่คุ้นเคยนั้นเป็นการแสดงออกประการหนึ่ง que แสดงถึงความหัดเทียมกันของสังคม

2. การแสดงอารมณ์ คนอเมริกันไม่เก็บซ่อนอารมณ์ แต่จะแสดงอารมณ์และความรู้สึกออกมาอย่างชัดเจน เช่น เมื่อสนใจสิ่งใดก็จะแสดงความกระตือรือร้น เมื่อดีใจก็จะส่งเสียงดีใจออกมาดังๆ เป็นต้น

3. การพูด คนอเมริกันจะพูดเสียงดังจนดูเหมือนโกรธ ทั้งนี้เพื่อให้คนที่พูดด้วยได้ยินชัดเจน เวลาพูดก็จะมองตามผู้พูดด้วยเพราะคิดว่าการหลบตาเวลาพูดแสดงถึงความไม่จริงใจหรือการปิดบัง

4. มารยาท การที่คนอเมริกันดำเนินชีวิตง่าย ๆ ไม่เป็นทางการ (casual life) จึงทำให้คนอเมริกันไม่มีกฎเกณฑ์ทางด้านภาษาและมารยาทที่เคร่งครัด คนอเมริกันวัยหนุ่มสาวจึงนิยมแสดงความเป็นกันเองและใช้ภาษาแสดงมากกว่าภาษาดั้งเดิมที่เป็นมาตรฐาน ซึ่งชาวต่างชาติที่ไม่คุ้นเคยกับมารยาทของคนอเมริกันอาจคิดว่าเป็นสิ่งที่หยาบคาย แต่สำหรับคนอเมริกัน มารยาทที่ดีคือการให้โอกาสและความทัดเทียมกับคนทุกระดับ

5. พฤติกรรมการบริโภคอาหาร คนอเมริกันเป็นคนที่ชอบลองอาหารแปลกใหม่ อาหารจานหลักเป็นอาหารรสจัด ซึ่งมีเครื่องชูรสหลักคือเกลือและพริกไทย คนอเมริกันนิยมของหวานที่ทำมาจากน้ำตาล เช่น แพนเค้กราดด้วยน้ำเชื่อมเมเปิล (maple syrup) เป็นต้น

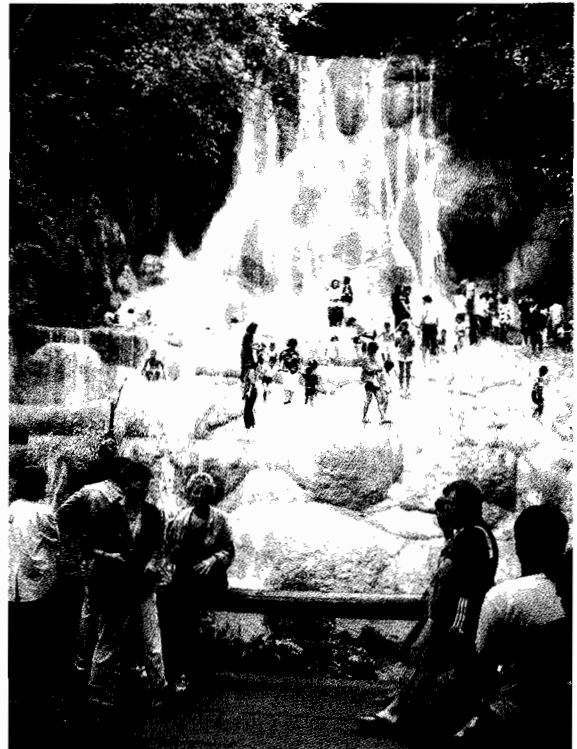
พฤติกรรมต้องห้ามในสังคมอเมริกัน (taboos)

แม้ว่าคนอเมริกันไม่เคร่งครัดกับมารยาททางสังคมแต่พฤติกรรมที่แสดงให้เห็นถึงการดูหมิ่นหรือการที่ไม่ให้เกียรติผู้อื่นเป็นสิ่งที่ต้องห้ามในสังคมอเมริกัน อันได้แก่ เรอในระหว่างหรือหลังรับประทานอาหาร บ้วนน้ำลายหรือถ่มน้ำลายลงบนพื้น เคี้ยวหมากฝรั่งเสียงดัง ไม่มองผู้พูดในขณะที่ฟัง ไม่ปิดปากเวลาไอ จาม หรือ หาว ผีวปากเวลาเห็นผู้หญิง และใส่หมวกเข้าไปในอาคาร

พฤติกรรมทางสังคมของคนฝรั่งเศส

คนฝรั่งเศสเป็นชนชาติหนึ่งที่ไม่เก็บอารมณ์และความรู้สึก แต่จะแสดงความรู้สึกของตนด้วยภาษาท่าทางมากมาย ซึ่ง Sally Anderson Taylor (1990) ได้ศึกษาและเขียนพฤติกรรมทางสังคมของคนฝรั่งเศส ไว้ดังนี้

1. การพูด คนฝรั่งเศสเป็นคนช่างพูดและสามารถวิจารณ์ทุกสิ่งและทุกคนที่ทำให้ตนไม่พอใจหรือไม่เห็นด้วย



การวิจารณ์ การตำหนิและการโต้เถียงกันจึงเป็นสิ่งธรรมดาที่เกิดขึ้นในสังคมฝรั่งเศสและเป็นกระบวนการหรือวิธีการหนึ่งในการแลกเปลี่ยนทางสังคม (social exchange) นอกจากนี้ คนฝรั่งเศสนิยมซักถามข้อมูลจากตัวบุคคลมากกว่าแสวงหาข้อมูลจากเครื่องจักรหรือเครื่องคอมพิวเตอร์ เพราะเชื่อว่าแหล่งข้อมูลที่ดีที่สุดคือมนุษย์

2. การทักทาย การจับมือและการจูบแบบฝรั่งเศส (French kiss) เป็นวิธีการที่คนฝรั่งเศสทักทายกัน และคนฝรั่งเศสนิยมทักทายกันบ่อยครั้งในแต่ละวัน แม้ว่าคนที่ทักทายด้วยนั้นจะเป็นคนที่ได้ทักทายกันไปแล้วหรือเป็นคนที่ไม่คุ้นเคยก็ตาม

3. การแสดงความสุภาพ แม้ว่าคนฝรั่งเศสจะเป็นคนที่ชอบแสดงออกแต่คนฝรั่งเศสแสดงอาการนิ่งเงียบเพื่อแสดงความสุภาพในบางสถานการณ์

4. ภาษาท่าทาง คนฝรั่งเศสนิยมใช้ภาษาท่าทางประกอบ การพูด ซึ่งท่าทางแต่ละท่าล้วนมีความหมายทั้งสิ้น ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- การจับมือ การจับมือเป็นอาการที่แสดงการทักทาย แต่ลักษณะการจับมือของคนฝรั่งเศสต่างจากการจับมือของคนอเมริกัน ในขณะที่คนอเมริกันจะจับมือกันค่อนข้างแน่น นาน และมีการประสานสายตาระหว่างจับมือ คนฝรั่งเศสจะจับมือค่อนข้างหลวมและใช้เวลาสั้นในการจับมือ แต่จะทักทายด้วยการจับมือบ่อยครั้งในหนึ่งวัน

- การแสดงท่าทางด้วยมือและนิ้วมือ คนฝรั่งเศสนิยมแสดงท่าทางด้วยมือและนิ้วมือ ซึ่งลักษณะและตำแหน่งของนิ้วมือที่ต่างกันมีความหมายที่แตกต่างกัน เช่น การจูบปลายนิ้วทั้งห้า หมายถึง “ยอดเยี่ยม” การดึงแก้มส่วนใต้ตาลงด้วยมือขวา หมายถึง “ไม่เชื่อ” การขยี้ปลายนิ้วหมายถึง “แฉง” การตวัดมือไปข้างหลัง หมายถึง “เรื่องเล็กน้อยที่สามารถควบคุมได้” เป็นต้น

- การกอดและการจูบ คนฝรั่งเศสแสดงความรัก ความคุ้นเคย ความใกล้ชิดและความสนิทสนมด้วยการกอดและการจูบไม่ต่างกันกับเพศเดียวกันหรือต่างเพศกัน การจูบของคนฝรั่งเศสมีความเป็นเอกลักษณ์คือเป็นการหอมแก้มทั้งสองข้าง

5. ทักษะคิดที่คนฝรั่งเศสมีต่อคนเอเชีย คนฝรั่งเศสส่วนใหญ่คิดว่าคนเอเชียสุภาพ ฉลาด ทำงานหนักและไม่ก้าวร้าว แต่การที่คนเอเชียยิ้มง่าย บ่อย และบางครั้งดูเหมือนไม่มีเหตุผลในการยิ้ม ทำให้คนฝรั่งเศสรู้สึกว่าการยิ้มของคนเอเชียแสดงให้เห็นถึงความเย็นชา หลอกลวง

(hypocritical) และประจบประแจง (ingratiating)

พฤติกรรมทางสังคมของคนญี่ปุ่น

แม้ว่าคนญี่ปุ่นเป็นชาวเอเชียเช่นเดียวกับคนไทย แต่คนญี่ปุ่นมีวัฒนธรรม วิธีการดำรงชีวิตแตกต่างจากคนไทยเป็นอย่างมาก นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นจึงเป็นอีกชนชาติหนึ่งที่ถูกให้บริการควรรศึกษาพฤติกรรมและมารยาททางสังคมเพื่อหลีกเลี่ยงการตระหนกทางวัฒนธรรม Rex Shelly (1993) ได้ศึกษาวัฒนธรรมของคนญี่ปุ่นซึ่งมีพฤติกรรมทางสังคมที่นำศึกษา ดังนี้

1. ภาษาท่าทาง คนญี่ปุ่นเป็นชนชาติตะวันออกที่มีภาษาท่าทางที่แฝงความหมาย ซึ่งภาษาท่าทางของคนญี่ปุ่นมีลักษณะและความหมายแตกต่างจากภาษาท่าทางของคนตะวันตกเป็นอย่างมาก ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- การสบตาและการแสดงสีหน้า คนญี่ปุ่นจะหลีกเลี่ยงการสบตากับคนที่พูดด้วยเพราะการสบตาถือว่าเป็นการแสดงการท้าทายและความไม่อ่อนน้อม คนญี่ปุ่นมักจะทำสีหน้าราบเรียบไม่ว่าจะรู้สึกยินดี เศร้าใจ ไม่พอใจหรือปฏิเสธ เพราะการแสดงอารมณ์ทางสีหน้าเป็นกิริยาที่ไม่สุภาพ

- การยิ้มและการหัวเราะ คนญี่ปุ่นจะไม่ตอบรับด้วยคำว่า “ใช่” หรือ “ไม่ใช่” แต่จะใช้การยิ้มและการหัวเราะเป็นการตอบรับแทน นอกจากนี้การยิ้มอาจหมายถึงความรู้สึกลังเล การปฏิเสธ ความรู้สึกอึดอัดและความไม่สบายใจ คนญี่ปุ่นจะหัวเราะอยู่เสมอแม้ว่าจะไม่มีเรื่องขบขันแต่หัวเราะเมื่อรู้สึกเขิน หัวเราะกลบเกลื่อนความไม่รู้อะไรของตนหรือหัวเราะขบขันตนเอง

- การหลบตาขณะที่ถูกพูด คนญี่ปุ่นจะหลบตาเมื่อต้องการฟังผู้พูดอย่างตั้งใจหรือในขณะที่ใช้ความคิดเพราะเป็นการปิดการรับรู้ทางสายตาซึ่งจะทำให้เกิดสมาธิได้

- การกีดกันขณะที่พูด การกีดกันพูดพร้อมกับสุดลมหายใจเข้าไปอาจหมายถึง การใช้ความคิดอย่างหนักขณะที่พูด หรือ ไม่เข้าใจคำพูดที่ได้ยิน หรือ ไม่สามารถให้คำตอบ กับผู้พูดด้วยได้ในทันทีทันใด

- การเกาทัณฑ์ การเกาทัณฑ์แสดงความรู้สึกเขินหรืออาย

- การยื่นมือออกมาข้างหน้าพร้อมโบกไปมา หมายถึง การปฏิเสธหรือการขอบคุณ

- การชี้ที่จมูกของตนเอง มีความหมายว่า “ตัวฉันเอง”

- การนั่งเงิบ สำหรับคนญี่ปุ่น การนั่งเงิบไม่ได้หมายถึง การไว้ตัว หยิ่ง หรือการเมินเฉย แต่อาจมีความหมายในเชิงตอบรับ ปฏิเสธหรือคัดค้านได้ เช่น เข้าใจ

ไม่เข้าใจ รู้ ไม่รู้ เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย เป็นต้น นอกจากนี้คนญี่ปุ่น จะนั่งเงิบเมื่อฟังคนอื่นพูดเพราะการพูดแทรกแสดงถึงความไม่สุภาพและความก้าวร้าว

2. การสื่อสารที่ต้องห้ามในสังคมญี่ปุ่น

- อย่าตั้งคำถามด้วยคำว่า “ทำไม” เพราะคำว่า “ทำไม” แสดงถึงความก้าวร้าว การไม่อ่อนน้อมต่อมตนและแสดงถึงความไม่ไว้วางใจ

- เมื่อคนญี่ปุ่นแสดงอาการนั่งเงิบหรือไม่มีปฏิกิริยาโต้ตอบ อย่าถามว่ากำลังคิดอะไรอยู่ เพราะไม่สุภาพและอาการนั่งเงิบเป็นสิ่งที่คนญี่ปุ่นปฏิบัติโดยทั่วไป

- อย่าถูกเนื้อต้องตัวคนญี่ปุ่นที่เราไม่สนิทด้วยเพราะจะทำให้เขาอึดอัด การถูกเนื้อต้องตัวกับคนเพศเดียวกันหรือ



ต่างเพศจะเกิดขึ้นต่อเมื่อมีความคุ้นเคยและสนิทกันแล้ว

- อย่าปฏิบัติตนสนิทสนมกับคนญี่ปุ่นจนเกินไปในระหว่างทำงาน เพราะคนญี่ปุ่นจะเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ในระหว่างการทำงานหรือขณะที่อยู่ในสถานที่ราชการ คนญี่ปุ่นคิดว่าการปฏิบัติตามสบายจนเกินไปแสดงให้เห็นความไม่จริงจัง ความไม่สนใจและความไม่เรียบร้อย

- อย่าแสดงอารมณ์ออกมาอย่างเปิดเผยไม่ว่า ความเสียใจ ดีใจ โกรธ ฯลฯ เพราะการไม่ควบคุมอารมณ์แสดงให้เห็นถึงความเป็นเด็กและความไม่น่าเชื่อถือ คนญี่ปุ่นจึงไม่ค่อยแสดงสีหน้าและมักทำหน้าเฉย

- หลีกเลี่ยงการเล่าเรื่องขบขันเพราะเรื่องขบขันของแต่ละชาติมีความแตกต่างกันไปตามลักษณะวัฒนธรรมและการดำรงชีวิต เรื่องขบขันของคนไทยอาจจะไม่ใช่เรื่องขบขันของคนญี่ปุ่นก็ได้ นอกจากนี้ คนญี่ปุ่นถือว่าเรื่องขบขันเกี่ยวกับเรื่องเพศเป็นสิ่งที่น่ารังเกียจ

พฤติกรรมทางสังคมของชาวมุสลิม

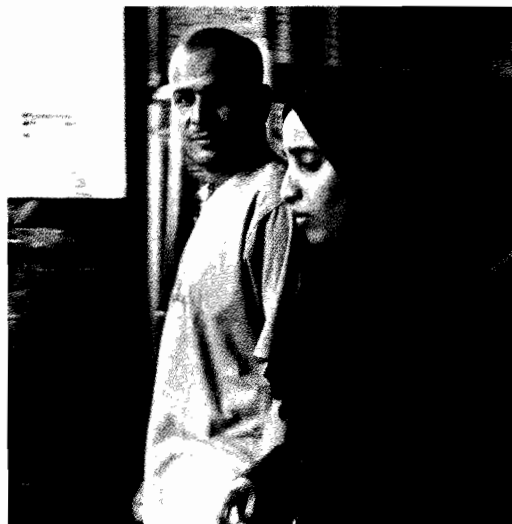
แม้ว่านักท่องเที่ยวที่มาจากประเทศที่นับถือศาสนาอิสลาม มีจำนวนไม่มากนักเมื่อเทียบกับนักท่องเที่ยวชาติอื่นๆ แต่นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้มีความสำคัญมากยิ่งขึ้นเพราะได้เดินทางมาประเทศไทยเพิ่มขึ้นทุกปีและมีช่วงเวลาพำนักนานกว่าเวลาพำนักเฉลี่ย คือ 8-12 วัน (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2540) โดยส่วนใหญ่แล้ว นักท่องเที่ยวชาวมุสลิมที่เคร่งครัดมักจะมีเส้นทางท่องเที่ยวเกี่ยวกับชาวมุสลิมด้วยตนเอง และจะเดินทางท่องเที่ยวในกลุ่มจำนวนคนที่ไม่มากนัก นักท่องเที่ยวชาวมุสลิมที่เดินทางท่องเที่ยวเกี่ยวกับกลุ่มนักท่องเที่ยวทั่วไปส่วนใหญ่มาจากเมืองหรือท้องถิ่นที่มีสังคมและวัฒนธรรมที่หลากหลาย จึงสามารถปรับตัวในสถานการณ์และสังคมที่แตกต่างกันได้ อย่างไรก็ตาม

มักดูแลที่ที่นำนักท่องเที่ยวชาวมุสลิมเที่ยวในประเทศไทยควรศึกษากฎระเบียบของศาสนาอิสลามเพื่อจะได้ปฏิบัติตามไม่ขัดต่อความเชื่อและความศรัทธาของนักท่องเที่ยวชาวมุสลิม

1. ความเชื่อและพฤติกรรมทางสังคมที่น่าสนใจของชาวมุสลิม (เชคมุตตะวัลลี อัชชะอูรออี, 2540 : 11-27 ; ยูซุฟ กือรฎออี, 2539 : 63-72)

นักท่องเที่ยวชาวมุสลิมมีความเชื่อและพฤติกรรมการเดินทางท่องเที่ยวที่เป็นเอกลักษณ์แตกต่างจากนักท่องเที่ยวชาติอื่นๆ ดังนี้

1. ชาวมุสลิมนับถือพระเจ้าองค์เดียวคือ พระอัลเลาะห์ (ช.บ.) และมีศาสดาองค์สุดท้ายคือพระมุฮัมหมัด (ช.ล.) นอกจากนี้ ชาวมุสลิมเชื่อเรื่องสวรรค์ นรก อวสานของโลก และชีวิตในโลกหน้าซึ่งไม่ใช่การกลับมาเกิดใหม่แต่เป็นชีวิตใหม่ที่เป็นนิรันดร์



2. ชาวมุสลิมส่วนใหญ่จะไม่เดินทางในช่วงเดือนถือศีลอด (รอมดอน) เพราะจะประกอบกิจทางศาสนาเป็นเวลา 1 เดือน ซึ่งเป็นเดือนที่ชาวมุสลิมรอคอยเพื่อแสวงหา และขอความเมตตาจากพระอัลเลาะห์ (ช.บ.) เนื่องจากเดือนถือศีลอดจะหมุนเวียนกันในแต่ละปี ผู้ประกอบการและมัคคุเทศก์จึงจำเป็นต้องศึกษาปฏิทินชาวมุสลิมเพื่อวางแผนกิจกรรมการเดินทางหรือการท่องเที่ยวไม่ให้ตรงกับเดือนดังกล่าว

3. ชาวมุสลิมต้องละหมาด 5 ครั้ง ในแต่ละวัน คือ เช้า กลางวัน ป้าย คำและกลางคืน

4. ชาวมุสลิมที่เคร่งครัดจะไม่ดื่มแอลกอฮอล์ ไม่เสพยาเสพติดและไม่เล่นการพนัน

5. ชาวมุสลิมไม่รับประทานหมู เลือด สัตว์ครึ่งบกครึ่งน้ำ และสัตว์ที่ตายแล้วก่อนที่จะนำมาฆ่า เพราะชาวมุสลิมมีขั้นตอนในการฆ่าและสัตว์ และสัตว์ที่จะนำมาเป็นอาหารจะต้องได้รับการฆ่าและจากชาวมุสลิมเท่านั้น

6. ชาวมุสลิมทักทายกันด้วยการจับมือ เรียกว่า “การสลาม” แล้วกล่าวภาษาอาหรับซึ่งมีความหมายว่า “ความสันติสุขจงมีแก่ท่าน” ซึ่งผู้สนทนาอีกฝ่ายต้องกล่าวประโยคดังกล่าวตอบกลับไปด้วย

2. ข้อควรระวังในการนำเที่ยวนักท่องเที่ยวชาวมุสลิม (วรวิทย์ นิลเวช, สัมภาษณ์)

1. ส่วนใหญ่ชาวมุสลิมจะเดินทางท่องเที่ยวเพื่อชมความยิ่งใหญ่ของพระเจ้า (อัลเลาะห์ ช.บ.) มากกว่าการชื่นชมความสนุกสนานหรือความบันเทิง เช่น ในขณะที่นักท่องเที่ยวชาติอื่นๆ ชื่นชมความงามของทัศนียภาพที่สวยงามของน้ำตกขนาดใหญ่ ชาวมุสลิมอาจคิดว่า “นั่นคือความยิ่งใหญ่ของพระเจ้าผู้เป็นเจ้า (อัลเลาะห์ ช.บ.) ที่ทรง

บันดาลให้เกิดขึ้นในโลกมนุษย์ เราเป็นเพียงมนุษย์เป็นสิ่งที่เล็กน้อยเมื่อเทียบกับสิ่งอื่นๆ ในโลกที่พระองค์ทรงสร้างขึ้นมา”

2. ไม่ควรถูกเนื้อต้องตัวนักท่องเที่ยว ไม่ว่าจะเป็นหญิงหรือชาย และไม่แสดงความสนิทสนมจนเกินไป แต่ในกรณีที่เป็นการทักทาย มัคคุเทศก์ชายอาจจับมือทักทายกับนักท่องเที่ยวที่ตนสนิทสนมด้วยได้

3. ไม่นำปัญหาเรื่องการเมือง เช่น ปัญหาตะวันออกกลาง เป็นต้น มาสอบถามกับนักท่องเที่ยวชาวมุสลิม

4. ไม่สอบถามถึงความแตกต่างระหว่างนิกายซุนหนี่ย (นิกายที่ชาวมุสลิมส่วนใหญ่นับถือกันโดยปฏิบัติตามคำสอนของศาสดามุฮัมมัด) และนิกายชีอะด (นิกายที่เกิดขึ้นในประเทศอิหร่าน) เพราะความแตกต่างระหว่างนิกายเป็นสิ่งที่อ่อนไหวง่ายและอาจก่อให้เกิดความขัดแย้งหรือความไม่พึงพอใจแก่นักท่องเที่ยวได้

5. ไม่ควรถามนักท่องเที่ยวถึงเหตุผลหรือที่มาของการปฏิบัติตนตามคำสั่งของพระเจ้า (อัลเลาะห์ ช.บ.) เช่น ทำไมชาวมุสลิมไม่รับประทานหมู ทำไมผู้หญิงมุสลิมต้องมีผ้าคลุมศีรษะ (ฮิญาบ) ทำไมผู้ชายมุสลิมจึงสามารถมีภรรยาได้ถึง 4 คน เป็นต้น ทั้งนี้เพราะชาวมุสลิมได้รับการสอนให้ทำตามคำสั่งของพระเจ้า(อัลเลาะห์ ช.บ.) และมีเหตุผลเฉพาะในการปฏิบัติตนดังกล่าว

6. ไม่ดูลายมือหรือดูโชคชะตาให้กับนักท่องเที่ยวชาวมุสลิมเพราะชาวมุสลิมเชื่อในพระเจ้าและเชื่อว่าชีวิตของทุกคนได้ถูกลิขิตไว้แล้ว

7. ไม่เล่าถึงชีวิตความเป็นอยู่หรือคำทำนายของนักปราชญ์หรือนักบวชในศาสนาอื่นๆ ให้นักท่องเที่ยวชาวมุสลิมฟัง เพราะนักท่องเที่ยวอาจคิดว่ามัคคุเทศก์กำลังเผยแพร่สิ่งเหล่านี้เข้าสู่การดำเนินชีวิตของเขา ชาวมุสลิมเชื่อ



และศรัทธาคัมภีร์อัลกุรอานซึ่งกล่าวถึงอวสานโลกและชีวิตใหม่ที่เป็นนิรันดร์

8. เมื่อต้องการกล่าวพระนามของพระอัลเลาะห์ (ช.บ.) และพระมุฮัมมัด มัคคุเทศก์จะต้องระมัดระวังคำพูดและกล่าวให้เกียรติทุกครั้ง

9. ไม่พานักท่องเที่ยวชาวมุสลิมชมการแสดงที่ล่อแหลม เช่น การแสดง Alcazar Show เป็นต้น เพราะชาวมุสลิมถือว่าสิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งช่วยยกามารมณ์

10. ควรหลีกเลี่ยงการนำชมวัดพุทธ โบสถ์คริสต์ วัดพราหมณ์ หรือศาสนสถานของศาสนาอื่นๆ ที่ยังมีการใช้ประกอบกิจทางศาสนาอยู่

11. หากมีการนำชมวัด ต้องอธิบายในเชิงสถาปัตยกรรมเพียงอย่างเดียวเท่านั้น อย่ากล่าวถึงในเชิงศาสนาหรือความเชื่อ เช่น พระพุทธรูปองค์นี้ศักดิ์สิทธิ์มาก คนไทยเชื่อว่าคุ้มครองประเทศได้ เป็นต้น เพราะนักท่องเที่ยวอาจรู้สึกว่าได้ทำตนต่อต้านพระอัลเลาะห์ (ช.บ.) ซึ่งเป็นบาปที่ใหญ่

มากไม่มีวันชำระได้

นักท่องเที่ยวจะพึงพอใจกับการเดินทางของตนเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับความต้องการของเขาได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้องและเพียงพอหรือไม่ นอกจากนี้ การเป็นที่ยอมรับของสังคมท้องถิ่น ความไม่แปลกแยกทางวัฒนธรรมและประสบการณ์ที่ได้รับในระหว่างการเดินทางจะช่วยให้นักท่องเที่ยวประเมินว่าสถานที่ท่องเที่ยวที่ไปเยือนและอาศัยดูแลและบริการ (hospitality) ที่ได้รับมีคุณค่ามากน้อยเพียงใด ด้วยเหตุนี้ การศึกษาแรงจูงใจที่ทำให้คนเดินทางความต้องการ บทบาทและพฤติกรรมทางสังคมของนักท่องเที่ยวจะช่วยให้ผู้ประกอบการและผู้ให้บริการมีแนวทางในการจัดหาผลิตภัณฑ์ รูปแบบการบริการ การสื่อสาร การโฆษณา การประชาสัมพันธ์ และการส่งเสริมการตลาดที่เหมาะสมและตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวแต่ละประเภทได้ ซึ่งจะมีผลทำให้นักท่องเที่ยวประทับใจและกลับมาเยือนแหล่งท่องเที่ยวที่ไปเยือนอีกครั้งหนึ่ง



คำถามท้ายบท 9

พฤติกรรมนักท่องเที่ยว

1. ปัจจัยใดที่จูงใจหรือส่งเสริมให้คนเดินทางท่องเที่ยว
2. มัคคุเทศก์ควรมีเทคนิคการนำเที่ยวเช่นไรที่จะตอบสนองความต้องการความปลอดภัย (safety need) และความต้องการทางสังคม (social need) ของนักท่องเที่ยว
3. นักท่องเที่ยวที่เดินทางท่องเที่ยวเพราะต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความมุ่งมั่นอันสูงสุด (self-actualization need) จะใช้บริการของบริษัทจัดนำเที่ยวหรือไม่ เพราะเหตุใด
4. นักท่องเที่ยวที่เดินทางเป็นกลุ่ม (Organized Mass Tourists) กับนักท่องเที่ยวที่เดินทางเป็นกลุ่มอิสระ (Individual Mass Tourists) มีพฤติกรรมที่แตกต่างกันอย่างไร
5. นักท่องเที่ยวที่เดินทางในวันหยุดมีพฤติกรรมการท่องเที่ยวอย่างไร
6. นักท่องเที่ยวที่มีฐานะทางสังคมระดับสูงมีอิทธิพลต่อเศรษฐกิจของท้องถิ่นหรือไม่ อย่างไร
7. นักท่องเที่ยวประเภทใดที่เดินทางด้วยตนเองและไม่ใช้บริการของธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว
8. นักท่องเที่ยวประเภทใดที่พึงพอใจสำรวจสถานที่ท่องเที่ยวด้วยตนเองแต่ยังต้องการความสะดวกและต้องการใช้บริการของธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว
9. การตระหนักทางวัฒนธรรมหมายถึงอะไร และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวอย่างไร
10. คนอเมริกันมีพฤติกรรมการบริโภคอาหารอย่างไร
11. พฤติกรรมใดบ้างเป็นพฤติกรรมต้องห้ามในสังคมอเมริกัน
12. การทักทายของคนฝรั่งเศสมีลักษณะเช่นไร
13. อธิบายพฤติกรรมในการแลกเปลี่ยนทางสังคม (social exchange) ของคนฝรั่งเศสโดยสังเขป
14. การแสดงออกของคนญี่ปุ่น “การกอดพันขณะพูดพร้อมทั้งสูดลมหายใจเข้าไป” มีความหมายว่าอย่างไร
15. ผู้ให้บริการไม่ควรตั้งคำถามประเภทใดกับนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น
16. มัคคุเทศก์ที่นำนักท่องเที่ยวชาวมุสลิมเที่ยวในประเทศไทยควรหลีกเลี่ยงบทสนทนาหรือคำถามประเภทใด

1. ปัจจัยที่จูงใจหรือส่งเสริมให้คนเดินทางท่องเที่ยว ได้แก่ ปัจจัยทางเศรษฐกิจ ปัจจัยทางภูมิศาสตร์ ปัจจัยทางสังคม และวัฒนธรรม ปัจจัยทางการเมือง ปัจจัยทางเทคโนโลยี สื่อ และความต้องการของแต่ละบุคคล
2. มัคคุเทศก์สามารถตอบสนองความต้องการความปลอดภัย และความต้องการทางสังคมของนักท่องเที่ยวโดยใช้เทคนิคการนำเที่ยวต่อไปนี้
 - จัดพาหนะเดินทาง ที่พัก สถานที่ท่องเที่ยว ร้านอาหารที่ปลอดภัยและสะอาด
 - ให้ข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจนเพื่อให้นักท่องเที่ยวไว้ใจและเชื่อมั่นในผู้ให้บริการ
 - จัดจำหน่าย ชื่อ นามสกุล ข้อมูลส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวได้อย่างแม่นยำ
 - ให้ความสำคัญกับการปรากฏตัวของนักท่องเที่ยวโดยการทักทายนักท่องเที่ยวทุกครั้งที่พบ
3. นักท่องเที่ยวที่เดินทางท่องเที่ยวเพราะต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความมุ่งมั่นอันสูงสุด จะไม่ใช้บริการของบริษัทจัดนำเที่ยวเพราะนักท่องเที่ยวมีความต้องการที่จะศึกษาและเข้าใจวัฒนธรรม ความเป็นอยู่ของคนท้องถิ่นด้วยตนเอง
4. ทั้งนักท่องเที่ยวที่เดินทางเป็นกลุ่ม (Organized Mass Tourists) และนักท่องเที่ยวที่เดินทางเป็นกลุ่มอิสระ (Individual Mass Tourists) ต้องการความสะดวกสบาย จึงนิยมซื้อรายการนำเที่ยวจากบริษัทจัดนำเที่ยว แต่นักท่องเที่ยวที่เดินทางเป็นกลุ่มอิสระ นิยมเดินทางโดยไม่มีผู้นำเที่ยวคอยดูแล ในขณะที่นักท่องเที่ยวที่เดินทางเป็นกลุ่มนิยมเดินทางโดยมีผู้นำเที่ยวคอยดูแล
5. นักท่องเที่ยวที่เดินทางในวันหยุดมีความสามารถในการใช้จ่ายสูง นิยมซื้อรายการนำเที่ยวจากบริษัทจัดนำเที่ยว นิยมไปสถานที่ท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียง ชอบถ่ายรูปและซื้อของที่ระลึก
6. นักท่องเที่ยวที่มีฐานะทางสังคมระดับสูง สามารถเกื้อกูลเศรษฐกิจของสังคมท้องถิ่น เพราะมีความสามารถในการใช้จ่ายสูง พอใจการรับประทานอาหารระดับดี หูหรรษาและ สماعคกับคนในสังคมระดับเดียวกัน
7. นักท่องเที่ยวที่เดินทางด้วยตนเองและไม่ใช้บริการของธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ได้แก่ นักมานุษยวิทยา นักอนุรักษ์ นักสำรวจ นักสอนศาสนา นักแสวงบุญ และนุภาพชน
8. นักท่องเที่ยวที่พึงพอใจสำรวจสถานที่ท่องเที่ยวด้วยตนเองแต่ยังต้องการความสะดวก และต้องการใช้บริการของธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ได้แก่ นักเดินทาง นักเรียนต่างชาติ นักข่าวต่างชาติ

9. การตระหนกทางวัฒนธรรม หมายถึง การที่คนสูญเสียสัญชาตญาณ สัญลักษณ์ บรรทัดฐานทางสังคมของตน ซึ่งการตระหนกทางวัฒนธรรมอาจทำให้นักท่องเที่ยวมีความวิตกและปิดกั้นความแปลกใหม่ที่พบในสังคมอื่นจนทำให้ประเมินค่าความพึงพอใจจากการท่องเที่ยวต่ำกว่าที่ควรจะเป็น
10. คนอเมริกันชอบลองอาหารแปลกใหม่ อาหารจานหลักมีรสจัด เครื่องชูรสคือเกลือและพริกไทย นิยมของหวานที่มีส่วนผสมของน้ำตาล
11. พฤติกรรมต้องห้ามในสังคมอเมริกัน ได้แก่ เรอในระหว่างหรือหลังรับประทานอาหาร บ้วนน้ำลาย หรือ ถ่มน้ำลายลงบนพื้น เคี้ยวหมากฝรั่งเสียงดัง ไม่มองผู้พูดในขณะที่ฟัง ไม่ปิดปากเวลาไอ จาม หรือ หาว ผิวปากเวลาเห็นผู้หญิงและใส่หมวกเข้าไปในอาคาร
12. คนฝรั่งเศสนิยมทักทาย ด้วยการจับมือแบบค่อนข้างหลวมแต่บ่อยครั้ง ในกรณีที่สนิทกัน คนฝรั่งเศสนิยมทักทายด้วยการจูบแบบฝรั่งเศส คือ หอมแก้มทั้งสองข้าง
13. คนฝรั่งเศสเป็นคนไม่เก็บอารมณ์และมีการแสดงออกมาก เป็นคนช่างพูด ช่างวิจารณ์ การตำหนิและการโต้เถียงกันเป็นสิ่งธรรมดาที่เกิดขึ้นในสังคมฝรั่งเศสเพราะถือว่าเป็นวิธีการหนึ่งในการแลกเปลี่ยนทางสังคม
14. การแสดงออกของคนญี่ปุ่น “การกอดพินขณะพูดพร้อมทั้งสวดลมหายใจเข้าไป” มีความหมายหลายประการ ได้แก่ “กำลังใช้ความคิดอย่างมาก” “ไม่เข้าใจคำพูดที่ได้ยิน” หรือ “ไม่สามารถให้คำตอบกับผู้พูดได้ทันที”
15. ผู้ให้บริการไม่ควรตั้งคำถามที่ขึ้นต้นด้วยคำว่า “ทำไม” หรือ “คิดอะไรอยู่” เพราะแสดงถึงความก้าวร้าว ความไม่อ่อนน้อมถ่อมตน
16. มัคคุเทศก์ที่นำนักท่องเที่ยวชาวมุสลิมเที่ยวในประเทศไทยควรหลีกเลี่ยงบทสนทนาหรือคำถาม ดังนี้
 - ความแตกต่างระหว่างนิกายซุนหนีย์และนิกายชีอะห์
 - ปัญหาเรื่องการเมืองในตะวันออกกลาง
 - เหตุผลหรือที่มาของการปฏิบัติตนตามคำสั่งของพระเจ้า (อัลเลาะห์ ซ.บ.)
 - การดูลายมือหรือโชคชะตาของคน
 - ความเป็นอยู่ค้าทำนายนัย ความเชื่อและคำสั่งสอนของนักบวชหรือนักปราชญ์ในศาสนาอื่น ๆ





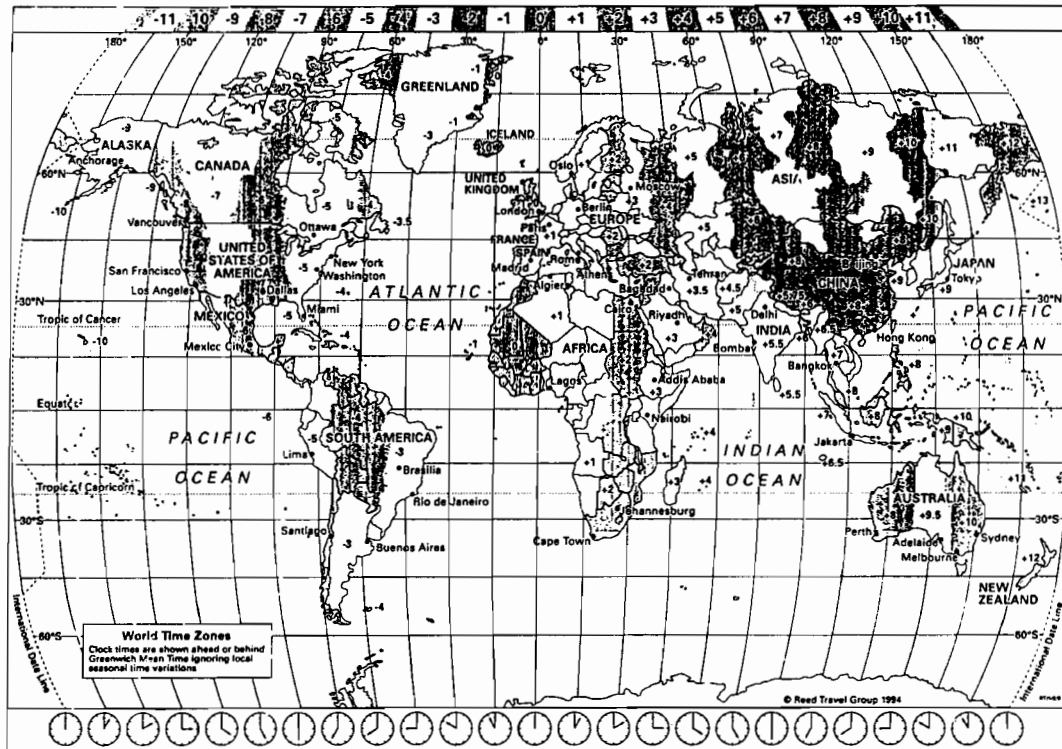




ภาคผนวก

1. การคำนวณความแตกต่างเวลาของโลก

ใน 1 วันประเทศต่างๆ มีเวลาเท่ากับ 24 ชั่วโมง ซึ่งกำหนดเป็นมาตรฐานโลก โดยนับเวลาเป็น 0 ในเส้นแบ่งเวลา (Prime Meridian) ซึ่งเป็นเส้นที่ลากผ่านเมือง Greenwich ประเทศสหราชอาณาจักร จึงเรียกกันโดยมากว่า Greenwich Mean Time (GMT) ภาพประกอบข้างล่างนี้แสดงถึงเวลาของโลกที่ต่างกันในซีกโลกตะวันตกและซีกโลกตะวันออก กล่าวคือ ซีกโลกตะวันออกจะมีเวลาเร็วกว่าซีกโลกตะวันตก ดังนั้นตัวเลขหรือจำนวนชั่วโมงที่มีเครื่องหมายบวกหรือลบกำกับอยู่หน้าตัวเลขจึงแสดงถึงเวลาที่เร็วกว่าหรือช้ากว่ากัน



This map provides only a general guide to Time Zones throughout the world. For individual country details, please refer to the information under local time in the main section of the guide.



มักคู่เทศกัจึงควรมีความรู้อีเรื่องการคำนวณเวลาที่ต่างกัน เพื่อประโยชน์ในการคำนวณเวลาที่ท้องถิ่นของประเทศนั้น ท่องเที่ยวได้อย่างถูกต้อง ตัวอย่างเช่น เวลาท้องถิ่นที่ประเทศสิงคโปร์เป็นเวลา 10.00 น. ถ้าอยากทราบเวลาที่ท้องถิ่นในเมือง ซูริก ประเทศสวีเดนจะเป็นเวลาเท่าใด มักคู่เทศกัจะต้องทราบเวลาที่สิงคโปร์นั้น เร็วกว่าเวลา GMT (0) เท่ากับ +8 ในขณะที่เวลาของซูริก (+2) เร็วกว่าเวลาของ GMT เท่ากับ 2 ชั่วโมง ดังนั้นความแตกต่างเวลาของเมืองทั้งสองเท่ากับ 6 ชั่วโมง เวลาท้องถิ่นของเมืองซูริกจะเท่ากับ 04.00 น. โดยนำเอาเวลาที่ต่างกัน 6 ชั่วโมงไปหักลบจากเวลาที่ท้องถิ่นของสิงคโปร์ (10.00 น. - 6 ชั่วโมง) จะได้เวลาที่ท้องถิ่นของเมืองซูริกตั้งตัวอย่างเวลานานาชาติ (International Time)

ตัวอย่างเวลานานาชาติ

+ or - GMT

Afghanistan	+4 ½	China	+8	Switzerland	+1	Japan	+9
Algeria	+1	Colombia	-5	Syria	+2	Jordan	+2
Argentina	-3	Congo	+1	Taiwan	+8	Kenya	+3
Australia		Cuba	-5	Thailand	+8	Korea	+9
Adelaide	+9 ½	Czechoslovakia	+1	Trinidad, Tobago	-4	Kuwait	+3
Canberra	+10	Denmark	+1	Turkey	+2	Lebanon	+2
Melbourne	+10	Egypt	+2	UK	GMT	Malaysia	+8
Perth	+8	Ethiopia	+3	Uruguay	-3	Mexico	6
Sydney	+10	Finland	+2	USA		Netherlands	+1
Austria	+1	France	+1	Atlanta, Boston	-5	New Zealand	+12
Bahrain	+3	Germany	+1	Chicago, Dallas	-6	Nigeria	+1
Bangladesh	+6	Ghana	GMT	Los Angeles	-8	Norway	+1
Belgium	+1	Greece	+2	San Francisco	-8	Pakistan	+5
Belize	-6	Greenland	-3	New York	-5	Philippines	+8
Brazil		Guatemala	-6	Washington	-5	Poland	+1
Brasilia	-3	Hawaii	-10	USSR		Portugal	GMT
Rio de Janerio	-3	Hong Kong	+8	Leningrad	+3	Saudi Arabia	+3
Sao Paulo	-3	Hungary	+1	Moscow	+3	Singapore	+8
Canada		Iceland	GMT	Tashkent	+5	South Africa	+2
Montreal	-5	India	+5 ½	Vladivostock	+10	Spain	+1
Toronto	-5	Indonesia	+7	Venezuela	-4	Sri Lanka	+5
Vancouver	-8	Iran	+3 ½	Yugoslavia	+1	Sweden	+1
Cayman Islands	-5	Irish Republic	GMT	Italy	+1		
Chile	-4	Israel	+2	Jamaica	-5		

2. รหัสย่อชื่อเมือง

AMS Amsterdam, Netherlands	KUL Kuala Lumpur, Malaysia
ATH Athens, Greece	LAX Los Angeles, California, U.S.A.
BCN Barcelona, Spain	LON London, United Kingdom
BGW Baghdad, Iraq	MAD Madrid, Spain
BKK Bangkok, Thailand	MEL Melbourne, Australia
CAN Canton, China	MNL Manila, Philippines
CCU Calcutta, India	NYC New York, N.Y., U.S.A.
CHI Chicago, Illinois, U.S.A.	OSA Osaka, Japan
CMB Colombo, Sri Lanka	PAR Paris, France
CNX Chiangmai, Thailand	PEN Penang, Malaysia
CPH Copenhagen, Denmark	RGN Rangoon, Myanmar
DAC Dacca, India	SEA Seattle, Washington, U.S.A.
DEL Delhi, India	SEL Seoul, South Korea
DHA Dhahran, Saudi Arabia	SFO San Francisco, California, U.S.A.
FRA Frankfurt, Germany	SIN Singapore
GVA Geneva, Switzerland	SYD Sydney, Australia
HKG Hong Kong, China	THR Tehran, Iran
JKT Jakarta, Indonesia	TLV Tel Aviv, Israel
KHI Karachi, Pakistan	TPE Taipei, Taiwan
KTM Kathmandu, Nepal	TYO Tokyo, Japan

3. รหัสย่อท่าอากาศยานนานาชาติ

Amsterdam	AMS	Kathmandu	KTM
Athens	ATH	Kuala Lumpur	KUL
Auckland	AKL	Kunming	KMG
Bandar Seri Begawan	BWN	Lahore	LHE
Bangkok	BKK	London-Heathrow	LHR
Beijing	PEK	Los Angeles	LAX
Brisbane	BNE	Madrid	MAD
Brussels	BRU	Manila	MNL
Calcutta	CCU	Melbourne	MEL
Colombo	CMB	Muscat	MCT
Copenhagen	CPH	Nagoya	NGO
Delhi	DEL	Osaka-Kansai	KIX
Denpasar	DPS	Paris-Charles de Gualle	CDG
Dhaka	DAC	Penang	PEN
Dubai	DXB	Perth	PER
Frankfurt	FRA	Phnom Penh	PNH
Fukuoka	FUK	Rome-Fiumicino	FCO
Guangzhou	CAN	Seoul	SEL
Hanoi	HAN	Shanghai	SHA
Ho Chi Minh	SGN	Singapore	SIN
Hong Kong	HKG	Stockholm-Arlanda	ARN
Istanbul	IST	Sydney	SYD
Jakarta-Soekarno Hatta	CGK	Taipei	TPE
Surabaya-Juanda	SUB	Tokyo-Narita	NRT
Kaohsiung	KHH	Vientiane	VTE
Karachi	KHI	Zurich	ZRH

4. รหัสสายการบิน

AF AIR FRANCE	KE KOREAN AIR
AI AIR INDIA	KL KLM ROYAL DUTCH
AN ANSETT AIRLINES	KU KUWAIT AIRWAYS
AY FINN AIR	LH LUFTHANSA
AZ ALITALIA	MH MALAYSIAN AIRLINES SYSTEM
BA BRITISH AIRWAYS	PK PAKISTAN INTERNATIONAL AIRLINES
BG BANGLADESH BIMAN	PR PHILIPPINES AIRLINES
BI ROYAL BRUNEI AIRLINES	QF QANTAS AIRWAYS
CI CHINA AIRLINES	RA ROYAL NEPAL AIRLINES
CX CATHAY PACIFIC AIRWAYS	SQ SINGAPORE AIRLINES
DI DELTA AIR	SR SWISS AIR
GA GARUDA	SU AEROFLOT
GF GULF AIR	TG THAI AIRWAYS INTERNATIONAL
IA IRAQI AIRWAYS	UA UNITED AIRLINES
JL JAPAN AIRLINES	UB MYANMAR AIRWAYS
KA DRAGON AIR	UL AIR LANKA



บรรณานุกรม

unit 1

- ฉลองศรี พิมลสมพงศ์. 2540. "มัคคุเทศก์". เอกสารประกอบการอบรม **โครงการอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) รุ่นที่ 4**. ภาควิชาศิลปาชีพ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- บัณฑิต ฉันทศักดิ์ดา. 2537. "มัคคุเทศก์". เอกสารประกอบการบรรยายวิชา **การจัดท่องเที่ยวระดับชาติ : 351221**. ภาควิชาศิลปาชีพ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- "พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2535". **ราชกิจจานุเบกษา**. เล่มที่ 109 ตอนที่ 25 (19 มีนาคม 2535), หน้า 12-21.
- Asean Promotion Centre on Trade. n.d. **Seminar on Japanese Tourists 1988**. Tokyo : ASEAN Centre.

unit 2

- ฉลองศรี พิมลสมพงศ์. 2540. "มัคคุเทศก์". เอกสารประกอบการอบรม **มัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) รุ่นที่ 6**. กรุงเทพฯ : ภาควิชาศิลปาชีพ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- บัณฑิต ฉันทศักดิ์ดา. 2538. "เทคนิคการนำเที่ยว". คำบรรยายใน **โครงการอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) รุ่นที่ 4**. ภาควิชาศิลปาชีพ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. กรุงเทพฯ.
- พวงบุหงา ภูมิพานิช. 2539. **การจ้ดนำเที่ยว**. กรุงเทพฯ : ภาควิชาศิลปาชีพ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วิเชียร ทวีรินทร์. ตัวแทนหน่วยเตรียมท่องเที่ยวสอง, บริษัท A.I.A. จำกัด. สัมภาษณ์ 21 พฤศจิกายน 2541.
- Mancini, Marc. 1990. **Conducting Tour : A Practical Guide**. Ohio : South Western Publishing Co.
- Souto, Martha Sarbey de. 1993. **Group Travel Operations Manual**. 2nd. Ed. New York : Delmar Publishers Inc.

unit 3

- ศรีญา วรากุลวิทย์. 2537. **งานมัคคุเทศก์ 1**. พิมพ์ครั้งที่ 3. มปท. สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตพระนครศรีอยุธยา วาสูกรี.
- เสถียร วิชัยลักษณ์ และคณะ. 2537. **พระราชบัญญัติคนเข้าเมือง พ.ศ. 2522**. กรุงเทพฯ : นิติวอร์ช.
- Tourism Authority of Thailand. n.d. **A Travellers Guide to Thailand**. Bangkok : Information Development Section, TAT.

USSN NYRSU

ธวัชชัย มุ่งการดี. 2526. **การปฐมพยาบาล**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์คุรุสภา.
เรณูมาศ มาอุ่น. 2528. **การปฐมพยาบาล**. กรุงเทพฯ : คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
วิรัตน์ ศรีนพคุณ และ ศรี ศรีนพคุณ. 2538. **การปฐมพยาบาล**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
Aaron, James E. and others. 1979. **First Aid and Emergency Care**. New York : Macmillan Publishing.
The American National Red Cross Standard. 1979. **First Aid and Personal Safety**. The American National Red Cross.

คาร์เนกี, เดล. 2540. **การพูดในที่ชุมชน**. แปลโดยอาษา ขอจิตต์เมตต์. กรุงเทพมหานคร : มปป.
ทศพร ประเสริฐสุข. 2534. "จิตวิทยาทำงานร่วมกันเป็นทีม". เอกสารประกอบการสัมมนาเรื่องการสร้างเสริมและพัฒนาทีมงาน
อย่างมีประสิทธิภาพ. กรุงเทพมหานคร : Thailand Management Association. (เอกสารอัดสำเนา).
โยธิน ศันสนยุทธ. 2535. **มนุษยสัมพันธ์: จิตวิทยาการทำงานในองค์กร**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
อรุณ ตั้งธรรม. 2534. **มนุษยสัมพันธ์กับนักบริหาร**. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
อารี เพชรผุด. 2530. **มนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน**. กรุงเทพฯ : ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
Baillard, Virginia and Strang, Ruth. 1965. **Ways to Improve Your Personality**. rev. ed. New York : McGraw-Hill Book
Co.
Edginton, Christopher R. and Ford, Phyllis M. 1985. **Leadership in Recreation and Leisure Service Organisations**.
New York : John Wiley & Sons.
Maslow, Abraham H. 1970. **Motivation and Personality**. 2nd ed. New York : Harper & Row.

Brown, Graham and others. 1994. **Introduction to Food and Beverage Service**. Oxford : Blackwell Scientific
Publications.
Davis, Bernard and Stone, Sally. 1996. **Food and Beverage Management**. 2nd ed. Oxford : Butterworth
Heinemann.

บรรณานุกรม

- Dittmer, Paul. R. and Griffith Gerald G. 1993. **The Dimensions of the Hospitality Industry : An Introduction.** New York : Van Nostrand Reinhold.
- Gray, William S. and Ligouri Salvatok C. 1990. **Hotel and Motel Management and Operations.** 2nd ed. New Jersey : Prentice Hall.
- Lilicrap, Dennis R. and Cousins, John A. 1994. **Food and Beverage Service.** 4th ed. London : Hodder and Stoughton.
- Medlik S. 1990. **The Business of Hotels.** 2nd ed. Oxford : Heineman Professional Publishing.
- Powers, Tom. 1988. **Introduction to Management in the Hospitality Industry.** 3rd ed. Singapore : John Wiley and Sons, Inc.
- Rutherford, Denney G. 1990. **Hotel Management and Operation.** New York : Van Nostrand Reinhold.
- Scanlon, Nancy. 1993. **Restaurant Management.** New York : Van Nostrand Reinhold.

บทที่ 7

- “พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2535”. **ฉบับพิเศษ ราชกิจจานุเบกษา ฉบับกฤษฎีกา.** เล่มที่ 110 ตอนที่ 69 (28 พ.ค. 2536). หน้า 16-22.
- Choy, Dexter J.L., Gee, Chuck Y. and Makens, James C. 1997. **The Travel Industry.** 3rd. ed. New York : Van Nostrand Reinhold.
- Coltman, Michael M. 1989. **Introduction of Travel and Tourism: An International Approach.** New York : Van Nostrand Reinhold.
- Holloway, Christopher J. 1994. **The Business of Tourism.** 4th. ed. Essex : Longman Group Ltd.
- Lundberg, Donald E. 1990. **The Tourist Business.** 6th. ed. New York : Van Nostrand Reinhold.
- Lundberg, Donald E. and Lundberg, Carolyn B. 1993. **International Travel and Tourism.** 2nd.ed. New York : Wiley.
- Reilley, Robert T. 1991. **Handbook of Professional Tour Management.** New York : Delmar Publishers Inc.
- Souto, Martha Sarbey de. 1993. **Group Travel Operations Manual.** 2nd. ed. New York : Delma Publishers Inc.

บรรณานุกรม

Stevens, Laurence. 1990. **Guide to Starting and Operating a Successful Travel Agency**. New York : Delmar Publishers Inc.

บทที่ 8

การทำอากาศยานแห่งประเทศไทย. 2540. แผ่นพับประชาสัมพันธ์การทำอากาศยานแห่งประเทศไทย. กรุงเทพฯ.

พิมพ์จันทร์ เทียมเศวต. “งานบริการภาคพื้นดิน” **คำบรรยายรายวิชา 351324 (ธุรกิจการบิน) ภาคต้น ปีการศึกษา 2538-39.**

ภาควิชาศิลปาชีพ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

_____. 2538. “ระเบียบพิธีการเข้า-ออกสนามบิน” **คำบรรยายรายวิชา 351324 (ธุรกิจการบิน) ภาคต้น ปีการศึกษา 2538-39.** ภาควิชาศิลปาชีพ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สุภาณี ภูติพันธ์และคณะ. 2538. “การสำรองที่นั่งบนเครื่องบิน” **คำบรรยายรายวิชา 351324 (ธุรกิจการบิน) ภาคต้น ปีการศึกษา 2538-39.** ภาควิชาศิลปาชีพ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

_____. “บัตรโดยสารเครื่องบินและการคำนวณราคาบัตรโดยสารเครื่องบิน” **คำบรรยายรายวิชา 351324 (ธุรกิจการบิน) ภาคต้น ปีการศึกษา 2538-39.** ภาควิชาศิลปาชีพ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

Boberg, Kevin B. and others. 1990. **Professional Travel Agency Management**. New Jersey : Prentice Hall.

Cooper, Roger. 1996. **ABC World Airways Guide**. No 741 (March 1996). United Kingdom : Reed Tele-publishing Ltd.

Payette, Douglas A. 1995. **So You Want to be a Travel Agent**. New Jersey : Prentice Hall.

Purzycki, Jeanne Semer. 1990. **A Practical Guide to Fares and Ticketing**. New York : Delmar Publishers Inc.

บทที่ 9

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. **รายงานสถิติประจำปี 2540.** กรุงเทพฯ

เชคมุฮัมหมัด มตะวัลลี อ็ชชะ อูรอวี. 2540. **ความมหัศจรรย์ของอัลกุรอาน**. แปลโดย สะซัน นาคนาวา. กรุงเทพฯ : หน่วยงานพิมพ์.

ยูซุป ก็อรฎอวี. 2539. **ทะเลและหะรอมในอิสลาม**. แปลโดย บรรจง นินตาซัน. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสืออิสลาม.

วรวิทย์ นิลเวช. มัคคุเทศก์อิสระ(นำเที่ยวนักท่องเที่ยวชาวมุสลิม), บริษัท กันตนากรุ๊ป จำกัด. สัมภาษณ์ 5 กรกฎาคม 2541.

Adler, Alfred. 1964. **Social Interest : A Challenge to Mankind**. New York : Putnam (Capricorn Books).

บรรณานุกรม

- Cohen, E. 1972. "Toward A Sociology of International Tourism" in **Social Research**, 39, 164-82.
- Davidoff, Donald M. 1994. **Contact Customer Service in the Hospitality and Tourism Industry**.
New Jersey : Prentice Hall Career and Technology.
- Holloway, J.C. and Plant, R.V. 1988. **Marketing for Tourism**. London : Pitman Publishing.
- Maslow, A.H. 1954. **Motivation and Personality**. New York: Harper & Rov.
- Oberg, Kalervo. 1958. **Culture Shock and the Problem of Adjustment to New Cultural Environments**.
Washington D.C. : International Publications, Foreign Service Institute.
- Parker, S. 1975. "The Sociology of Leisure: Progress and Problems" in **British Journal of Sociology**, 16 (2),
91-101.
- Pearce, Philip L. 1982. **The Social Psychology of Tourist Behaviour**. Oxford : Pergamon Press Ltd.
- Raaij, Fred Van W. 1986. "Consumer Research on Tourism Mental and Behavioral Constructs" in **Annals of
Tourism Research**", 13, 1-9.
- Shelly, Rex. 1993. **Culture Shock : Japan**. Singapore : Time Books International.
- Taylor, Sally Adanson. 1990. **Culture Shock : France**. Singapore : Time Books International.
- Wanning, Esther. 1991. **Culture Shock : USA**. Singapore : Graphic Arts Center Publishing Company.



อน
910.23
ทมท
ก.2

ห้องสมุดการท่องเที่ยว ๓๕

T22088



คู่มืออบรมมัคคุเทศก์ เล่มที่ 2 : ภาค
ความรู้เฉพาะอาชีพ



ST
10/10/10
10/10/10
10/10/10

คู่มืออบรมภาคคุณเทศก์

1. ภาควิชาความรู้ทางวิชาการ
2. ภาควิชาความรู้เฉพาะอาชีพ
3. ภาควิชาความรู้เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่สำคัญในกรุงเทพฯ
4. ภาควิชาความรู้เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่สำคัญในท้องถิ่น
5. ภาควิชาความรู้ภาษาต่างประเทศ
6. ภาควิชาอภิธานศัพท์



การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

