

อาชีพมัคคุเทศก์กับสารนิเทศ

อาชีพมัคคุเทศก์

มัคคุเทศก์ มาจากรากศัพท์ของคำว่า มคฺค + อุตฺเทศก หมายถึง ผู้นำทาง ผู้ชี้ทาง ผู้บอกทาง ผู้นำเที่ยว (ราชบัณฑิตยสถาน 2526: 626) ในภาษาอังกฤษตรงกับคำว่า Courier หรือ Guide

คำว่า Courier หมายถึง มัคคุเทศก์ที่คอยอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว ในด้านการนำเที่ยว การพักผ่อน และการเดินทาง (ไพฑูริย์ พงศบุตร และคณะ 2529: 1) บางครั้งใช้คำว่า Tour escort, Tour manager หรือ Tour leader

สำหรับคำว่า Guide โดยปกติใช้กับมัคคุเทศก์ที่ทำหน้าที่นำชมสถานที่ต่าง ๆ (ไพฑูริย์ พงศบุตร และคณะ 2529: 1) อาจใช้คำประกอบให้ชัดเจนเป็น Tour Guide หรือ Tourist Guide ซึ่งหมายถึง ผู้ทำหน้าที่ให้ข้อมูลแก่นักท่องเที่ยว พร้อมทั้งรับผิดชอบงานอื่น ๆ เหมือนกับ Courier ด้วย (Holloway 1981: 380-381)

ในภาษาไทยคำว่า "ไกด์" เป็นที่รู้จักในเมืองไทยในราวรัชกาลที่ 3 อันเป็นยุคที่ชาวต่างชาติเริ่มมาเมืองไทย ส่วนคำว่า "มัคคุเทศก์" เกิดในราวรัชกาลที่ 6 ด้วยไม่ทรงสพพระราชอัธยาศัยเป็นอย่างยิ่งที่คนไทยจะใช้ภาษาไทยปนกับภาษาต่างประเทศ ฉะนั้นถ้าหากมีคำใดที่คนไทยรับเอามาใช้โดยทับศัพท์ภาษาต่างประเทศมักจะโปรดเกล้าฯ ให้บัญญัติศัพท์เป็นภาษาไทยขึ้นมาโดยเฉพาะสำหรับแต่ละคำนั้น (อัมพร หาญญา 2512: 108-110) อย่างไรก็ตาม ในสมัยปัจจุบันคำว่า มัคคุเทศก์ นี้คนทั่ว ๆ ไปนิยมเรียกว่า ไกด์ (Guide) ในด้านความเข้าใจของคนส่วนมากนั้นจะเข้าใจว่า มัคคุเทศก์นั้นจะเป็นผู้นำนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศเที่ยวเท่านั้น แต่จริง ๆ แล้วมัคคุเทศก์ในประเทศไทยยังมีหน้าที่นำนักท่องเที่ยวชาวไทยเที่ยวอีกด้วย

ความสำคัญของมัคคุเทศก์

มัคคุเทศก์เป็นผู้ซึ่งมีความสำคัญยิ่งต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ทำให้นักท่องเที่ยวได้รับความรู้ และให้เห็นความสวยงามของบ้านเมือง ความปราณีตของศิลปะ ความสูงส่งของวัฒนธรรม ความงามของชนบทรรมนิยมประเพณี และความงดงามของทิวทัศน์ (เถลิง สวาสดิพันธ์ 2525: 258) และเนื่องจากนักท่องเที่ยวเป็นคนแปลกหน้าในท้องถิ่น ไม่คุ้นเคยกับสถานที่และผู้คน หากนักท่องเที่ยวไปชมสถานที่ต่าง ๆ ตามลำพัง โดยไม่มีมัคคุเทศก์คอยช่วยเหลืออำนวยความสะดวกให้ ย่อมเกิดความยากลำบากหรือได้รับประโยชน์จากการท่องเที่ยวไม่คุ้มกับเวลาและเงินทองที่เสียไป (ไพฑูริย์ พงศบุตร และคณะ 2529: 1) ดังนั้น มัคคุเทศก์จึงมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับนักท่องเที่ยวและต่อการท่องเที่ยว ด้วยเหตุผลซึ่งสรุปได้ดังนี้ (ทินวัฒน์ มฤคพิทักษ์ 2525: 282)

1. ทำให้การท่องเที่ยวทั่วถึงมากกว่า และไม่ละเลยสิ่งที่สำคัญ
2. ทำให้เข้าใจเรื่องราวความเป็นมา ประวัติศาสตร์ และเกร็ดพงศาวดาร ได้ถูกต้องมากกว่า
3. ทำให้สามารถคำนวณระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทางได้แน่นอนกว่า
4. นักท่องเที่ยวเกิดความปลอดภัยมากกว่า ทั้งด้านสวัสดิภาพและทรัพย์สิน
5. เมื่อคิดอย่างรอบคอบแล้ว การท่องเที่ยวโดยมีมัคคุเทศก์นำทางจะประหยัดกว่า
6. ช่วยให้นักท่องเที่ยวได้รับความสะดวกและสบายใจ ซึ่งเป็นสิ่งที่นักท่องเที่ยวปรารถนา เมื่อตัดสินใจเดินทางมาท่องเที่ยว
7. ทำให้การท่องเที่ยวน่าประทับใจและมีคุณค่าแก่การจดจำ

สำหรับประเทศไทยมัคคุเทศก์ก็มีความสำคัญอย่างยิ่ง โดยเฉพาะในแง่ของการนำนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศเข้ามาท่องเที่ยว ดังต่อไปนี้ (ม.ล.ศุข ชุมสาย 2529: 23)

1. มัคคุเทศก์จำเป็นมากในเรื่องทำหน้าที่ล่ามให้แก่นักท่องเที่ยว เพราะคนไทยตามสถานที่ท่องเที่ยวพูดภาษาไทยกันเป็นพื้น เมื่อนักท่องเที่ยวต่างประเทศประสงค์จะได้ถามพูดจากับคนไทยก็ต้องพูดผ่านล่าม

2. หนังสือแนะนำเที่ยวที่มีรายละเอียดเกี่ยวกับสถานที่ทางประวัติศาสตร์ โบราณคดี ศิลปะและวัฒนธรรมที่ถูกต้องสมบูรณ์จริง ๆ โดยเฉพาะที่เป็นภาษาต่างประเทศยังมีไม่พอนักท่องเที่ยวจึงต้องอาศัยมัคคุเทศก์เป็นผู้ศึกษาข้อมูลเหล่านี้ แล้วถ่ายทอดให้แก่นักท่องเที่ยว

3. โดยทั่วไปนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่เข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย มักนิยมที่จะชมศิลปะนานาชาติประเภทของไทย และศึกษาวัฒนธรรมประเพณีทั้งที่เป็นอยู่แต่โบราณและปัจจุบัน แต่สิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวเป็นเรื่องละเอียดอ่อนลึกซึ้ง ผู้ที่มาชมอย่างผิวเผินย่อมไม่สามารถเข้าใจได้ง่าย ๆ และอาจไม่นิยม ดังนั้นมัคคุเทศก์ที่มีความรู้ความจำเจนในเรื่องเหล่านี้จึงจำเป็นสำหรับนักท่องเที่ยว

ด้วยเหตุนี้ มัคคุเทศก์จึงเป็นปัจจัยสนับสนุนอย่างหนึ่งของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ที่ได้รับการยอมรับว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการขยายตัวของการท่องเที่ยว เพราะเป็นผู้ที่มีโอกาสใกล้ชิด ติดต่อกัน และให้บริการแก่นักท่องเที่ยว ด้วยมัคคุเทศก์เป็นบุคคลแรกที่จะได้พบปะกับนักท่องเที่ยว และเป็นคนสุดท้ายที่จะกล่าวคำอำลาในวันที่นักท่องเที่ยวเดินทางกลับ การสร้างความพอใจหรือไม่พอใจแก่นักท่องเที่ยวจึงเกิดขึ้นได้ง่ายกว่าบุคคลอื่น ๆ ที่ทำหน้าที่ในวงการธุรกิจท่องเที่ยว ประเทศต่าง ๆ จึงถือว่าอาชีพมัคคุเทศก์เป็นอาชีพที่มีความสำคัญ (แรงงาน, กรม 2528: 3) จนถึงกับมีการกล่าวว่า แม้แต่การท่องเที่ยวที่จัดขึ้นอย่างไม่ดีนั้น ก็สามารถทำให้สนุกสนานและมีชีวิตชีวาขึ้นมาได้ถ้ามีมัคคุเทศก์ที่ดีในการนำเที่ยว (Reilly 1982: 27)

คุณสมบัติของมัคคุเทศก์

ผู้ที่ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ควรมีคุณสมบัติพิเศษหลายประการ คุณสมบัติบางอย่างก็สามารถเรียนรู้ได้ แต่บางอย่างก็เป็นสิ่งที่มีมาแต่กำเนิด คุณสมบัติที่จำเป็นต้องมีเหล่านี้ (Reilly 1982: 30-31) ได้แก่

1. ความสามารถที่จะดึงดูดใจผู้ที่คาดหวังว่าจะเป็นลูกค้า

มัคคุเทศก์ควรเป็นผู้ที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจของนักท่องเที่ยว มีความเป็นกันเองกับนักท่องเที่ยว มีบุคลิกภาพดี น่ารู้จัก มีความสามารถในการจัดการ ทำให้นักท่องเที่ยวได้รับความรู้ สนุกสนาน สะดวกสบาย เกิดความมั่นคงปลอดภัยและเกิดความประทับใจ

2. ความรู้เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว

มัคคุเทศก์ควรสำรวจสถานที่ท่องเที่ยวก่อนที่จะนำนักท่องเที่ยวไปชม เพื่อจะได้ อธิบายสิ่งต่าง ๆ แก่นักท่องเที่ยวได้อย่างมั่นใจ หรือหากนักท่องเที่ยวมีข้อสงสัยก็สามารถชี้แจง เหตุผลได้

3. ความรู้ความสามารถทางด้านภาษา

ความรู้เรื่องภาษาเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับอาชีพมัคคุเทศก์ โดยเฉพาะภาษา ต่างประเทศ และควรรู้แม้กระทั่งภาษาที่เป็นสัญลักษณ์ด้วย

4. การศึกษาและเชาวน์ปัญญา

โดยปกติปัจจัยสองอย่างนี้มักจะมีอยู่คู่กัน แต่บางครั้งอาจไม่เป็นเช่นนั้น อย่างไรก็ตามนักท่องเที่ยวก็ต้องการมัคคุเทศก์ที่เฉลียวฉลาด มีความรอบรู้ในเรื่องของข้อมูล รายละเอียดต่าง ๆ พุดจาดี รวมทั้งมีรสนิยมและกิริยาทาทางดี ที่สำคัญคือ มัคคุเทศก์ต้องไม่ใช้อำนาจกับนักท่องเที่ยว และไม่ควรทำให้นักท่องเที่ยวรู้สึกเบื่อ

5. ประสบการณ์และอายุ

ปัจจัยสองอย่างนี้ควรจะไปด้วยกัน แต่บางครั้งก็มิได้เป็นเช่นนั้นเสมอไป สำหรับอาชีพมัคคุเทศก์แล้วจะให้ความสำคัญกับความสามารถมากกว่าอายุ ส่วนประสบการณ์ที่มีความสำคัญ คือ ด้านการท่องเที่ยว และควรมีประสบการณ์ด้านอื่น ๆ ประกอบด้วย

6. ทักษะในด้านการปฐมพยาบาล

มัคคุเทศก์ควรมีความรู้ในเรื่องการปฐมพยาบาลและเครื่องมือเวชภัณฑ์ที่จำเป็น สำหรับการเดินทาง เช่น การใช้เครื่องช่วยหายใจ เครื่องชูชีพ การใช้อายุประจายบ้าน เป็นต้น เพื่อให้นักท่องเที่ยวรู้สึกปลอดภัยและมีความมั่นใจในระหว่างการเดินทาง

7. มีความสามารถในการจัดเวลาในการนำเที่ยวแต่ละรายการได้เหมาะสม

มัคคุเทศก์ต้องเป็นผู้มองการณ์ไกล สามารถวางแผนกำหนดการเดินทางล่วงหน้า และควบคุมกำหนดการต่าง ๆ ที่กำหนดขึ้นได้ มัคคุเทศก์ที่ดีต้องมีการเตรียมพร้อม ทิศกำหนด

และมีการบันทึกอยู่เป็นประจำ มีข้อมูลเพื่อกำหนดการเดินทางเป็นไปอย่างชัดเจน สมบูรณ์ และถูกต้อง

ลักษณะของมัคคุเทศก์ที่ดี

นอกจากคุณสมบัติที่มัคคุเทศก์จำเป็นต้องมีดังกล่าวมาแล้ว สิ่งที่ควรปลูกฝังและสร้างให้มีขึ้นสำหรับผู้ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ให้มากที่สุด มีดังต่อไปนี้ (Reilly 1982: 31-34)

1. มีลักษณะเป็นผู้นำ กล้าตัดสินใจ มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีความสามารถในการดูแลนักท่องเที่ยว
2. เป็นผู้มองโลกในแง่ดี เพราะการมองโลกในแง่ดีจะทำให้สถานการณ์ต่าง ๆ ดีขึ้น และทำให้ผู้ที่อยู่ใกล้ซิคสบายใจ
3. มีปฏิภาณไหวพริบดี สามารถพูดโต้ตอบอธิบายได้อย่างคล่องแคล่วชัดเจน และสามารถปรับตัวเข้ากับบุคคลทุกระดับและสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ
4. มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่หลอกลวงหรือหาผลประโยชน์กับนักท่องเที่ยว และไม่ทำให้บริษัทได้รับความเสียหาย
5. มีความแน่วแน่ กล้ายืนยันในสิ่งที่ถูกต้อง โดยเฉพาะในการรักษาสีทิวหรือผลประโยชน์ของนักท่องเที่ยวและบริษัทนำเที่ยว
6. มีความสุขุมรอบคอบ ไม่ตื่นตระหนกไปกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น แต่ใช้ความเยือกเย็นสติปัญญา และประสบการณ์ แก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้ลุล่วงไปได้ด้วยดี
7. มีบุคลิกภาพที่อบอุ่น น่าเชื่อถือ มีทักษะที่ดีในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยว มีอารมณ์ขัน ยิ้มแย้มแจ่มใส กระตือรือร้น น้ำเสียงชวนฟังแต่ดั่งชัดเจนและสุภาพ
8. มัคคุเทศก์ควรแต่งกายให้เหมาะสม สะอาดเรียบร้อยอยู่เสมอ เพื่อช่วยเพิ่มความน่าเชื่อถือ และเป็นตัวอย่างที่ดีของนักท่องเที่ยว นอกจากนี้ยังสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพของบริษัทนำเที่ยวที่มัคคุเทศก์สังกัดอีกด้วย
9. เป็นผู้มีสุขภาพดี พร้อมทั้งจะให้บริการแก่นักท่องเที่ยวตลอดเวลา แม้ว่าจะเจ็บป่วยก็ไม่แสดงความอ่อนแอให้นักท่องเที่ยวเห็น

10. เป็นคนช่างสังเกต ได้รับความรู้สึกของผู้อื่นได้ไว และรู้จักใช้หลักจิตวิทยากับนักท่องเที่ยว โดยการแสดงความเห็นอกเห็นใจเมื่อนักท่องเที่ยวมีปัญหา และทักทายนักท่องเที่ยวอย่างอบอุ่น เนื่องจากนักท่องเที่ยวเป็นคนต่างถิ่น บางครั้งอาจรู้สึกว้าวุ่นและแปลกสถานที่

11. มีความยืดหยุ่นในการทำงาน บางครั้งมักคุเทศก์อาจประสบปัญหาหรือเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิดมาก่อน เช่น นักท่องเที่ยวป่วย ความล่าช้าในการเดินทาง เกิดภัยธรรมชาติ นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นขัดแย้งกัน ฯลฯ เมื่อมีสิ่งเหล่านี้เกิดขึ้นมักคุเทศก์จะต้องรู้จักปรับและเปลี่ยนแปลงการเดินทางท่องเที่ยวให้เหมาะสม

12. มีความขยันขันแข็ง ไม่กลัวงานหนัก และพยายามทำทุกอย่างให้ดีที่สุดอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้ให้นักท่องเที่ยวได้รับความพึงพอใจและสนุกสนาน

13. มีความเสียสละ มักคุเทศก์ต้องทำงานโดยไม่คำนึงถึงความสะดวกสบายส่วนตัว และพร้อมเสมอที่จะให้บริการแก่นักท่องเที่ยว เพื่อให้ให้นักท่องเที่ยวได้พบแต่สิ่งที่ดี ดังคำกล่าวที่ว่า "มักคุเทศก์ที่ดีต้องกิน ค่อม และพักผ่อนเป็นคนสุดท้าย"

14. การเตรียมพร้อมล่วงหน้าก่อนการปฏิบัติงานทุกครั้ง มักคุเทศก์ควรตรวจสอบความพร้อมในเรื่องต่าง ๆ ได้แก่ สภาพรถโดยสาร การจองโรงแรม ที่พัก ร้านอาหาร สถานที่ท่องเที่ยว เป็นต้น เพื่อให้แน่ใจว่าไม่มีข้อผิดพลาดใด ๆ เกิดขึ้นในระหว่างการเดินทาง

15. ความสามารถในการสร้างสรรค์มิตรภาพ มักคุเทศก์ต้องสามารถทำให้นักท่องเที่ยวรวมกลุ่มกันได้เสมือนเป็นครอบครัวเดียวกันและจากกันด้วยความเป็นมิตร โดยหวังว่าจะมีโอกาสได้มาท่องเที่ยวร่วมกันอีก

ประเภทของมักคุเทศก์

ในปัจจุบันสามารถแบ่งมักคุเทศก์เป็น 3 ประเภท ได้ดังนี้

1. มักคุเทศก์นำนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย (Inbound guide)
2. มักคุเทศก์นำนักท่องเที่ยวชาวไทยท่องเที่ยวภายในประเทศ (Domestic guide)
3. มักคุเทศก์นำนักท่องเที่ยวชาวไทยไปท่องเที่ยวต่างประเทศ (Outbound guide)

บริษัทนำเที่ยวบางแห่งรับจัดนำเที่ยวแบบนำนักท่องเที่ยวชาวไทยท่องเที่ยวภายในประเทศ หรือแบบนำนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย ประเภทใดประเภทหนึ่ง บางบริษัทจัด 2 ประเภท หรือครบวงจรทั้ง 3 ประเภท โดยรวมการจัดนำเที่ยวแบบนำนักท่องเที่ยวชาวไทยไปท่องเที่ยวต่างประเทศเข้าไว้ด้วย มัคคุเทศก์แต่ละประเภทส่วนใหญ่จะปฏิบัติการโดยแบ่งแยกกันโดยเด็ดขาด แต่บางบริษัทที่จัดนำเที่ยวทั้ง 3 ประเภท อาจเปิดโอกาสให้มัคคุเทศก์ได้ฝึกฝนนำเที่ยวทุกแบบ เพื่อค้นหาความถนัดของตนเอง ("เชื่อว่า เป็นไกด์รวย (จริงหรือ)" 2533: 26)

หน้าที่และความรับผิดชอบของมัคคุเทศก์

มัคคุเทศก์เป็นผู้นำนักท่องเที่ยวไปชมสถานที่ต่าง ๆ ตามแผนการท่องเที่ยวที่กำหนดไว้ หรือตามความต้องการของนักท่องเที่ยว และคอยอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยว ดังนั้น มัคคุเทศก์จึงมีหน้าที่และความรับผิดชอบดังต่อไปนี้ (วิรัช นิมประเสริฐ 2525: 262-263; บุปผา คุ่มมานนท์ 2528: 5-7; ไพฑูรย์ พงศ์บุตร และคณะ 2529: 4-5)

1. ให้ความสะดวกในด้านการเดินทาง ที่พัก สัมภาระของนักท่องเที่ยว ซึ่งงานของมัคคุเทศก์จะเริ่มตั้งแต่มัคคุเทศก์รับงาน รับรายชื่อนักท่องเที่ยวในความรับผิดชอบของมัคคุเทศก์ จากบริษัทแล้วเดินทางไปรับนักท่องเที่ยวที่สนามบิน โรงแรม หรือจุดนัดพบ ดูแลเป็นภาระเรื่อง กระเป๋า ทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว พานักท่องเที่ยวไปพักที่โรงแรม ช่วยเจ้าหน้าที่ของโรงแรม จัดที่พักให้นักท่องเที่ยวให้เรียบร้อย

2. แนะนำแหล่งท่องเที่ยวและระเบียบปฏิบัติในการเข้าชม โดยมัคคุเทศก์จะต้อง ทบทวนรายการนำเที่ยวประจำวันหรือวันรุ่งขึ้นกับนักท่องเที่ยวว่าจะไปที่ใบบ้าง รายละเอียด เป็นอย่างไร เช่น รถออกเวลาใด ที่ไหน ควรแต่งกายอย่างไร

3. นำชมสถานที่ท่องเที่ยวตามรายการต่าง ๆ ที่ระบุไว้ในรายการนำเที่ยวอย่างเคร่งครัด ถ้าหากมีเหตุผลจำเป็นที่ไม่สามารถเข้าชมสถานที่แห่งใด หรือต้องเปลี่ยนแปลงเวลาในการเข้าชม หรือเปลี่ยนแปลงเส้นทางการเดินทางไปยังสถานที่แห่งใด ต้องอธิบายเหตุผลความจำเป็นให้นักท่องเที่ยวทราบ และพยายามรักษาเวลาให้เป็นไปตามที่ระบุไว้ในรายการนำเที่ยว ควรใช้เวลาแก่นักท่องเที่ยวเพื่อถ่ายภาพ ถ้าสถานที่นั้นอนุญาตให้ถ่ายภาพได้

4. อธิบายเรื่องราวเกี่ยวกับสถานที่ที่น่าสนใจ ตลอดจนความรู้ต่าง ๆ ที่นักท่องเที่ยวควรทราบ เช่น ความรู้เกี่ยวกับภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ วัฒนธรรมประเพณี ความเป็นอยู่ของผู้คน เป็นต้น ขณะเดียวกัน มัคคุเทศก์จะต้องไม่ลืมว่านักท่องเที่ยวไม่ใช่นักเรียนที่จะต้องรู้และเข้าใจทุก ๆ เรื่องอย่างละเอียด จึงไม่จำเป็นต้องอธิบายเนื้อหาวิชาการต่าง ๆ อย่างลึกซึ้ง เพราะจะทำให้เสียบรรยากาศของการท่องเที่ยว และนักท่องเที่ยวจะรู้สึกเครียด เนื่องจากนักท่องเที่ยวแต่ละคนมักสนใจเรื่องราวต่าง ๆ กัน ดังนั้นมัคคุเทศก์ควรทราบข้อมูลเกี่ยวกับนักท่องเที่ยวก่อนว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ของกลุ่มที่จะพาเที่ยวมีพื้นความรู้ ความสนใจ และความต้องการเช่นไร เพื่อว่าจะได้ปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเหมาะสมกับนักท่องเที่ยวกลุ่มนั้น

5. แนะนำสถานที่ที่จำเป็นสำหรับนักท่องเที่ยว เช่น โรงแรม ที่พัก ร้านอาหาร ร้านเครื่องคิม ร้านจำหน่ายสินค้าพื้นเมือง ที่ทำการไปรษณีย์ ฯลฯ

6. แนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตนในสังคมไทย เช่น การทักทายในสังคมไทย มารยาทในการรับประทานอาหารแบบขันโตก การเข้าชมภายในพระอุโบสถ การเดินการนั่งในบางสถานที่ การขึ้นบ้านคนไทยซึ่งต้องถอดรองเท้า ฯลฯ

7. ตอบข้อซักถามของนักท่องเที่ยว มัคคุเทศก์ควรเปิดโอกาสให้นักท่องเที่ยวที่มีปัญหาข้อสงสัยเกี่ยวกับสถานที่ที่น่าสนใจซักถามความรู้เพิ่มเติม ถ้าหากมัคคุเทศก์ไม่ทราบคำตอบปัญหาใดไม่ควรเดา แต่ควรรับที่จะไปศึกษาค้นคว้าหาคำตอบให้ในภายหลัง

8. ดูแลให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว มัคคุเทศก์จะต้องช่วยเหลือเพื่อให้นักท่องเที่ยวเกิดความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน เช่น แนะนำสถานที่ ย่าน ชอย ว่าที่ใดเวลาใดไม่ปลอดภัย การเก็บรักษาสินของมีค่า เป็นต้น

9. ช่วยแก้ปัญหาเฉพาะหน้าของนักท่องเที่ยวและปัญหาอื่น ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นในระหว่างการเดินทาง เช่น นักท่องเที่ยวเกิดเจ็บป่วยกะทันหัน การนำสิ่งของออกนอกประเทศ การแลกเปลี่ยนเงินตรา ฯลฯ มัคคุเทศก์จะต้องช่วยเหลือในการแก้ปัญหาหรือให้คำแนะนำที่ถูกต้องและเหมาะสมแก่นักท่องเที่ยว เพื่อให้ให้นักท่องเที่ยวเกิดความรู้สึกอบอุ่นใจ สบายใจ ศรัทธา และไว้วางใจในตัวมัคคุเทศก์ ซึ่งถ้าเป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศก็จะทำให้เขามีความรู้สึกที่ดีต่อคนไทยและประเทศไทยว่า คนไทยเป็นคนที่มีความใจและมีความจริงใจ ทำให้อยากมาเที่ยวเมืองไทยอีก

10. ให้คำแนะนำแก่นักท่องเที่ยวในการซื้อของ โดยพยายามรักษาสภาพประโยชน์ของนักท่องเที่ยวให้มากที่สุด มัคคุเทศก์ควรทราบว่าร้านขายสินค้าพื้นเมืองหรือของที่ระลึกต่าง ๆ ร้านไหนมีอะไรดี และราคายุติธรรม ในกรณีที่เกิดปัญหาเกี่ยวกับการซื้อของเนื่องจากทางร้านเอาเปรียบ มัคคุเทศก์จะต้องช่วยเจรจาให้ตกลงกันได้โดยยุติธรรม ถ้าทางร้านเอาเปรียบหรือโกงนักท่องเที่ยว มัคคุเทศก์จะต้องเข้าข้างนักท่องเที่ยวโดยไม่เห็นแก่เงินรางวัล (Tip) หรือค่าน้ำ (Commission) ที่ได้รับจากร้านค้านั้นเพราะจะทำให้เกิดความเสียหายมากในภายหลัง เช่น นักท่องเที่ยวถูกหลอกให้ซื้อสินค้าที่คุณภาพต่ำในราคาสูงจะบอกต่อ ๆ กันไป ทำให้เสียหายแก่การซื้อสินค้านั้น และทำให้เกิดความรู้สึกที่ไม่ดีต่อคนไทยและสินค้าไทยชนิดอื่น ๆ ด้วย

หน้าที่หลักโดยทั่วไปของมัคคุเทศก์มีดังที่ได้กล่าวมาแล้ว แต่การปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์แต่ละคนถือเป็นการทำงานที่เป็นเอกเทศมีวิธีการของตนเองที่แตกต่างกันออกไป (สมาใจ เฉลิมวงศาเวช 2521: 47) ไม่สามารถกำหนดออกมาได้อย่างแน่นอนตายตัว (Holloway 1981: 377; Reilly 1982: 28)

บทบาทของมัคคุเทศก์ในฐานะตัวแทนของประเทศหรือของท้องถิ่น

มัคคุเทศก์เป็นผู้ที่มีโอกาสใกล้ชิดกับนักท่องเที่ยวมากกว่าบุคคลอื่น ๆ และเป็นผู้ที่นักท่องเที่ยวให้ความสนิทสนม เชื่อถือ และไว้วางใจ โอกาสที่จะสร้างความประทับใจหรือไม่พอใจให้แก่นักท่องเที่ยวจึงเกิดขึ้นได้ง่าย (ไพฑูริย์ พงศบุตร และคณะ 2529: 3) และการแสดงออกของมัคคุเทศก์ยังเป็นเครื่องแสดงถึงความเป็นชนชาตินั้นหรือความเป็นคนท้องถิ่นนั้นอีกด้วย ฉะนั้น บทบาทของมัคคุเทศก์ในฐานะตัวแทนของประเทศหรือท้องถิ่นจึงเป็นบทบาทที่สำคัญยิ่ง หากนักท่องเที่ยวประทับใจมัคคุเทศก์ในทางที่ดี นักท่องเที่ยวก็จะมีทัศนคติต่อประเทศหรือท้องถิ่นนั้น หากนักท่องเที่ยวประทับใจมัคคุเทศก์ในทางที่ไม่ดี นักท่องเที่ยวก็จะมีทัศนคติลบต่อประเทศหรือท้องถิ่นนั้น ในฐานะตัวแทนของประเทศหรือของท้องถิ่น มัคคุเทศก์มีหน้าที่ดังต่อไปนี้ (สุภาพร มากแจ้ง 2534: 60)

1. แสดงความเป็นไทยให้ประจักษ์แก่นักท่องเที่ยว ทั้งในด้านกิริยามารยาท การวางตน ค่านิยมของสังคมไทย เช่น ความอ่อนโยน ความมีน้ำใจ ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ตลอดจนการดำรงชีวิตตามวัฒนธรรมไทย กล่าวอีกอย่างหนึ่งก็คือ มัคคุเทศก์ทำหน้าที่เป็นทูตทางวัฒนธรรมไทยนั่นเอง

2. สร้างความเข้าใจอันดีระหว่างชาติ สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ชาติ และสถาบันต่าง ๆ ของชาติ เชิดชูความเป็นชาติอารยะที่ทัดเทียมกับชาติอื่น ๆ หลีกเลี่ยงการประพฤติปฏิบัติที่อาจนำความเสื่อมเสียมาสู่ประเทศชาติ หรือความประพฤติที่อาจก่อให้เกิดความรู้สึกดูหมิ่นเหยียดหยามแก่ประเทศชาติและชนชาติไทย กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ ทำหน้าที่ชูตสันติภาพนั่นเอง

การศึกษาและฝึกอบรมสำหรับมัคคุเทศก์

เนื่องจากมัคคุเทศก์จะต้องมีคุณสมบัติหลายประการดังกล่าวมาแล้วข้างต้น มัคคุเทศก์จึงควรมีการศึกษาและอบรมให้มีความเหมาะสมกับการประกอบอาชีพ ซึ่งในปัจจุบันมีการศึกษาและอบรม 2 ลักษณะ คือ

1. การศึกษาจากสถาบันการศึกษา ในปัจจุบันมีสถาบันการศึกษาในระดับอุดมศึกษาหลายแห่งที่เปิดสอนสาขามัคคุเทศก์ในหลักสูตรปกติ และเมื่อจบการศึกษาตามหลักสูตรแล้วจะได้รับปริญญาบัตรของสถาบันการศึกษานั้น อนึ่ง ถ้าหากหลักสูตรที่เปิดสอนนั้นสอดคล้องกับหลักสูตรการอบรมมัคคุเทศก์ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ผู้ที่ผ่านการศึกษาจากหลักสูตรเหล่านี้จะได้รับประกาศนียบัตรมัคคุเทศก์จากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยอีกด้วย สถาบันการศึกษาเหล่านี้ (ม.ร.ว.วิริยาภา ช่างเรียง, สัมภาษณ์) ได้แก่

มหาวิทยาลัยศิลปากร

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

มหาวิทยาลัยรังสิต

สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล

วิทยาลัยครูสวนดุสิต

วิทยาลัยครูเชียงใหม่

วิทยาลัยครูเชียงราย

2. การอบรมหลักสูตรมัคคุเทศก์ นอกจากการศึกษาเพื่อเป็นมัคคุเทศก์โดยตรงแล้ว ผู้ที่ศึกษาภาษาต่างประเทศเป็นวิชาเอกในคณะอักษรศาสตร์ ศิลปศาสตร์ มนุษยศาสตร์



ในมหาวิทยาลัยต่าง ๆ และผ่านการอบรมหลักสูตรมัคคุเทศก์ทั่วไป ซึ่งการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ร่วมกับสถาบันการศึกษาต่าง ๆ ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาคจัดอบรมเป็นประจำทุกปี ก็สามารถ ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ได้ (ถนนอมศรี นิมิตรดี ม.ป.ป.: 61) รายละเอียดหลักสูตรการอบรม มัคคุเทศก์ทั่วไปในภาคผนวก ข

การอบรมหลักสูตรมัคคุเทศก์ที่การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยร่วมกับสถาบันการศึกษา ในส่วนกลาง มีสถาบันที่ร่วมจัดอบรม 5 แห่ง ได้แก่

1. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เริ่มเปิดอบรมตั้งแต่ พ.ศ. 2504
2. มหาวิทยาลัยศิลปากร เริ่มเปิดอบรมตั้งแต่ พ.ศ. 2517
3. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เริ่มเปิดอบรมตั้งแต่ พ.ศ. 2529
4. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เริ่มเปิดอบรมตั้งแต่ พ.ศ. 2530
5. วิทยาลัยครูสวนดุสิต เริ่มเปิดอบรมตั้งแต่ พ.ศ. 2534

การอบรมหลักสูตรมัคคุเทศก์ที่การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยร่วมกับสถาบันการศึกษา ในส่วนภูมิภาค มีสถาบันที่ร่วมจัดอบรม 6 แห่ง ได้แก่

1. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เริ่มเปิดอบรมตั้งแต่ พ.ศ. 2516
2. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เริ่มเปิดอบรมตั้งแต่ พ.ศ. 2519
3. มหาวิทยาลัยนเรศวร เริ่มเปิดอบรมตั้งแต่ พ.ศ. 2523
4. มหาวิทยาลัยขอนแก่น เริ่มเปิดอบรมตั้งแต่ พ.ศ. 2530
5. วิทยาลัยครูนครศรีธรรมราช เริ่มเปิดอบรมตั้งแต่ พ.ศ. 2531
6. มหาวิทยาลัยบูรพา เริ่มเปิดอบรมตั้งแต่ พ.ศ. 2534

แม้ว่าขณะนี้จะยังไม่มีความหมายบังคับให้มัคคุเทศก์ต้องผ่านการอบรมและมีวุฒิบัตร มัคคุเทศก์ก่อนประกอบอาชีพ แต่ส่วนใหญ่ผู้ที่จะเป็นมัคคุเทศก์จะเข้ารับการอบรมหลักสูตร มัคคุเทศก์ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และสอบผ่านให้ได้เพื่อความสะดวกในการทำงาน เนื่องจากประกาศนียบัตรมัคคุเทศก์สำหรับผู้ผ่านการอบรมของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย มีประโยชน์หลายประการ ดังนี้ (สิระ โสภณพร 2531: 43-44)

1. มีคุณสมบัติที่จะได้รับบัตรอนุญาตให้นำนักท่องเที่ยวเข้ามาชมวังหลวงได้ตามระเบียบของสำนักพระราชวัง
2. มีคุณสมบัติที่จะเข้าเป็นสมาชิกของสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพ ซึ่งจะมีสวัสดิการต่าง ๆ ให้ตามสมควร และจะมีบัตรสมาชิกภาพให้ด้วย
3. มัคคุเทศก์จะได้รับความรู้เรื่องราวบ้านเมืองของตนเองอย่างถูกต้อง และให้ข้อมูลแก่นักท่องเที่ยวตรงกัน

สารนิเทศสำหรับมัคคุเทศก์

สารนิเทศ ตรงกับคำภาษาอังกฤษว่า Information หมายถึง ข่าวสาร ข้อเท็จจริง ข้อมูลที่เพิ่มพูนความรู้ให้แก่ผู้ที่ได้รับสารนิเทศนั้น ๆ รูปแบบของสารนิเทศอาจจะเป็นทั้งไว้ในรูปของหนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ รายงาน โสตทัศนวัสดุต่าง ๆ และเทปแม่เหล็ก เนื้อหาของสารนิเทศนี้ถือว่าเป็นส่วนสำคัญในการสร้างฐานความรู้ เป็นทรัพยากรของชาติ ซึ่งจะต้องช่วยกันส่งเสริมสนับสนุน มีการจัดเก็บ รักษาไว้ อีกทั้งยังเสนอให้ทันต่อเหตุการณ์ สนองความต้องการอย่างครบถ้วนและถูกต้อง ก่อให้เกิดประโยชน์อย่างคุ้มค่าและมากที่สุด (ทอสมุดแห่งชาติ 2532)

นอกจากนี้สารนิเทศยังหมายรวมถึง ความคิด ประสบการณ์ ซึ่งได้มีการกลั่นกรอง ประมวล เรียบเรียง โดยใช้ภาษาพูด ภาษาเขียน และสัญลักษณ์ต่าง ๆ แล้วบันทึกลงในวัสดุที่มองเห็นได้ ฟังได้ จับต้องได้ มีรูปธรรม เป็นสื่อที่ถ่ายทอดสารให้ผู้อื่นทราบได้ (Guinchat and Menon 1983: 1 อ้างถึงใน แม้นมาส ชวลิต 2532: 5)

จากนิยามดังกล่าว จึงสรุปได้ว่าสารนิเทศ คือ ข้อเท็จจริง ความรู้ คำแนะนำหรือความคิด ประสบการณ์ ความรู้สึก ที่ถ่ายทอดออกมาเป็นภาษาพูด หรือข้อเขียนในรูปแบบต่าง ๆ เช่น หนังสือ วารสาร เอกสาร หนังสือพิมพ์ รายงานต่าง ๆ โสตทัศนวัสดุ เทปคอมพิวเตอร์ เป็นต้น สารนิเทศเป็นปัจจัยสำคัญของการบริโภค ซึ่งใช้ในการผลิตสินค้าและบริการทั้งหมด เป็นบ่อเกิดของความรู้ที่มีพลังและเนื้อหา สำหรับให้มนุษย์ได้นำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ (Jeong 1990: 230)

ความสำคัญของสารนิเทศ

สารนิเทศเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นต่อการวินิจฉัยสั่งการ การวางแผน การศึกษา การวิจัย และพัฒนาในทุกระดับและทุกอาชีพ (นงลักษณ์ ไม่น่ายกิจ 2526: 26) เป็นแนวทาง และวิธีการใหม่ ๆ ในการแก้ไขปัญหาในอนาคตให้น้อยลง ช่วยปรับปรุงกิจกรรมทางเทคนิคในการผลิตและบริการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทำให้การตัดสินใจดีขึ้นในทุกหน่วยงานและทุกระดับความรับผิดชอบ (Atherton อ้างถึงใน แอตเธอร์ตัน 2529: 19-20) สารนิเทศจึงมีประโยชน์นานับประการ ช่วยพัฒนาบุคคล ช่วยการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะสารนิเทศที่ถูกต้องทันสมัย เชื่อถือได้ เหมาะแก่ความสามารถของผู้ใช้ในการนำไปใช้งาน นับว่าเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับผู้อยู่ในสังคมปัจจุบันที่เรียกว่า สังคมข่าวสารหรือสังคมสารนิเทศ ดังนั้น การเข้าถึงสารนิเทศและระบบสารนิเทศต่าง ๆ จึงจำเป็นสำหรับแต่ละบุคคล (ประภาวดี สืบสนธิ์ 2532ก: 24)

สารนิเทศไม่ได้มีความสำคัญเฉพาะบุคคลเท่านั้น แต่ยังมีมีความสำคัญต่อสังคมอีกด้วย (แมนมาส ชวลิต 2533: 11-12) กล่าวคือ

1. ก่อให้เกิดการศึกษาซึ่งจำเป็นต่อการพัฒนาสังคม เพราะการไม่รู้หนังสือเป็นสาเหตุของการคั่งพัฒนา การสื่อสารด้วยวาจาเพียงอย่างเดียวไม่เพียงพอที่จะก่อให้เกิดการสะสมและใช้ความรู้ในสังคมที่เปลี่ยนแปลงเช่นทุกวันนี้
2. รักษาไว้และถ่ายทอดมรดกทางวัฒนธรรมและสติปัญญา โดยใช้วิธีการเขียนหรือบันทึก ทำให้ความรู้ทั้งหลายมีประโยชน์ขึ้นมากและไม่สูญหาย มรดกทางวัฒนธรรมเป็นเครื่องหล่อหลอมจิตใจคนที่อยู่ในสังคมเดียวกัน และถ้ามีความรู้ความเข้าใจในวัฒนธรรมของคนที่อยู่ต่างสังคมกันก็จะทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมและความเข้าใจระหว่างกัน
3. เสริมสร้างความรู้ความสามารถทางด้านเทคโนโลยี เศรษฐกิจ ธุรกิจ การพาณิชย์ และความรู้อื่น ๆ ที่เป็นพื้นฐานต่อการพัฒนาสังคม โดยจะได้ประโยชน์จากแหล่งความรู้และวิธีการที่ทำให้เกิดผลสำเร็จมาแล้วจากที่อื่น ทำให้สามารถตัดสินใจได้ดีขึ้น

ด้วยเหตุนี้ สารนิเทศจึงมีความสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไม่น้อยไปกว่าทรัพยากรธรรมชาติและทรัพยากรมนุษย์ และเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับทุกสาขาอาชีพ เพราะสติปัญญา ความรู้ ความเฉลียวฉลาด และคุณธรรมของบุคคลเกิดจากการได้เข้าถึง

สารนิเทศอย่างสม่ำเสมอตามความสามารถในการเรียนรู้ ซึ่งจะต้องพัฒนาขึ้นไปตามระดับอายุ และระดับการศึกษา การศึกษาเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตไม่มีวันจบสิ้น ความรู้ใหม่ ๆ เกิดขึ้นเสมอ จำเป็นต้องเพิ่มพูนความรู้ให้ทันสมัย สารนิเทศจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นตลอดไป (แมนมาส ชาวลิต 2533: 16)

ลักษณะของสารนิเทศที่ดี

เนื่องจากสารนิเทศมีความสำคัญ มีคุณค่าดังกล่าวมาแล้ว ผู้ใช้สารนิเทศจึงจำเป็นต้องรู้จักเลือกใช้สารนิเทศที่ดี โดยพิจารณาลักษณะสารนิเทศที่ดีจากลักษณะต่าง ๆ (ประภาวดี สืบสนธิ์ 2532ข: 26; ประภาวดี สืบสนธิ์ 2533: 318-319, 325, 327; อนุภาพ ภิรลภา 2534: 15) ดังต่อไปนี้

1. เนื้อหา สาขาวิชา เป็นลักษณะที่สำคัญที่สุดที่ต้องพิจารณา ทรัพยากรสารนิเทศต้องมีเนื้อหาตรงตามความสนใจ ความต้องการและหน้าที่ที่ผู้ใช้รับผิดชอบ รวมทั้งเป็นสิ่งที่ผู้ใช้ไม่เคยรู้มาก่อน
2. ภาษาของสารนิเทศ โดยปกติผู้ใช้ต้องการและนิยมใช้สารนิเทศที่เป็นภาษาของตน การใช้สารนิเทศภาษาอื่น ถ้าขาดทักษะในการใช้ภาษานั้นจะทำให้ไม่สามารถรับสารนิเทศที่นำเสนอได้สมบูรณ์ ดังนั้นภาษาที่ใช้นำส่งสารนิเทศควรเข้าใจง่าย เหมาะแก่การปฏิบัติงาน มีการจัดลำดับเรื่องอย่างดีที่สร้างความเข้าใจ
3. คุณภาพในการจัดทำ ลักษณะที่ควรพิจารณาเพื่อแสดงคุณภาพของสารนิเทศ ได้แก่ ความชัดเจนในการจัดพิมพ์ และการออกแบบ ได้แก่ ขนาดตัวอักษร สี ความคม ความสมดุล จังหวะและน้ำเสียง
4. ความถูกต้องของสารนิเทศ สารนิเทศที่เก่า ล้าสมัย หรือยากแก่การทำความเข้าใจ ไม่อันตรายเท่ากับสารนิเทศที่ผิดพลาด ผิดจากความเป็นจริง เพราะเป็นอันตรายอย่างยิ่งต่อการนำไปใช้
5. สารนิเทศที่มีคุณค่าจะต้องเป็นสารนิเทศที่มีความครบถ้วน ไม่ทศทาย และไม่ถูกบิดเบือน เพื่อสามารถนำมาใช้ได้อย่างมั่นใจและน่าเชื่อถือ

6. มีความต่อเนื่องของสารนิเทศ สารนิเทศที่มีคุณค่าจะต้องมีการสะสมของข้อมูลอย่างต่อเนื่อง สามารถปะติดปะต่อเป็นเนื้อหาเดียวกัน ไม่กระจัดกระจาย สารนิเทศที่รวดเร็ว ถูกต้องและครบถ้วน แต่ไม่มีความต่อเนื่องจะมีค่าน้อย

7. สารนิเทศมีความทันสมัย สารนิเทศที่ได้รับอย่างรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ย่อมมีคุณค่าในการใช้ประโยชน์ สารนิเทศบางอย่างจะลดคุณค่าลงเมื่อเวลาผ่านไป แต่ในบางสถานการณ์สารนิเทศเก่าล้ำสมัยก็สามารถนำไปใช้งานได้

หากสารนิเทศที่ได้รับมีลักษณะที่ดีดังกล่าวมานี้ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ตามความต้องการ เช่น ช่วยตอบคำถาม ช่วยแก้ปัญหา หรือช่วยในการตัดสินใจ ผู้ใช้ย่อมได้รับประโยชน์จากการใช้สารนิเทศนั้นอย่างเต็มที่

ความต้องการและการใช้สารนิเทศของมักคุเทศก์

ในการประกอบอาชีพต่าง ๆ ย่อมมีความต้องการและแสวงหาสารนิเทศเพื่อช่วยเสริมการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย ซึ่งลักษณะของอาชีพของแต่ละบุคคลจะเป็นตัวกำหนดการใช้สารนิเทศเพื่อช่วยในการปฏิบัติงาน (ประภาวดี สืบสันต์ 2532ก: 36) ผู้ใช้สารนิเทศแต่ละบุคคลจึงมีพฤติกรรมการค้นหาและการใช้สารนิเทศแตกต่างกันออกไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ ซึ่งนอกเหนือจากปัจจัยด้านอาชีพ หน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานแล้วยังมีปัจจัยอื่น ๆ อีก (จิรวรรณ ภักดีบุตร 2532: 176-178) ได้แก่

1. ลักษณะและสภาพแวดล้อมของหน่วยงานเจ้าสังกัด โดยขึ้นอยู่กับหน่วยงานนั้นทำงานเกี่ยวกับอะไรและเกี่ยวข้องกับบุคคลกลุ่มใด
2. คุณสมบัติส่วนตัวของผู้ใช้สารนิเทศ มีส่วนกำหนดพฤติกรรมการค้นหาและการใช้สารนิเทศเพราะเป็นพื้นฐานและความสนใจส่วนตัวของผู้ใช้แต่ละบุคคล ประกอบด้วย
 - 2.1 สาขาวิชาที่ผู้ใช้ได้ศึกษามาหรือผู้ใช้มีพื้นฐานและความสนใจในสาขาวิชานั้นหรือพัฒนาในภายหลัง
 - 2.2 ระดับการศึกษาของผู้ใช้ ระดับการศึกษาที่สูงขึ้นอาจต้องการสารนิเทศในระดับมากที่สุดซึ่ง เจาะลึกเฉพาะสาขาวิชายิ่งขึ้น

2.3 สภาพแวดล้อมส่วนตัว เช่น สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สังคม อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน และความสนใจส่วนตัว

3. การเข้าถึงและการใช้สารนิเทศ หมายถึง ความสะดวกในการรับสารนิเทศของผู้ใช้ ซึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ ได้แก่

3.1 แหล่งสารนิเทศ อาจเป็นแหล่งสารนิเทศของตนเอง หรือในหน่วยงาน หรือสถานที่ใกล้เคียง หรืออาจเป็นแหล่งสารนิเทศที่เป็นทางการ ได้แก่ บริการห้องสมุดและสถาบันบริการสารนิเทศต่าง ๆ หรืออาจเป็นบุคคลที่สามารถพูดคุยสนทนาได้

3.2 ผู้ใช้สามารถค้นหาสารนิเทศที่ต้องการได้โดยง่าย สะดวกและรวดเร็ว

สำหรับมัคคุเทศก์นั้นความต้องการและการใช้สารนิเทศเพื่อประกอบอาชีพจากการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ พบว่า สารนิเทศที่มัคคุเทศก์ต้องการจะเปลี่ยนไปตามความสนใจหรือความต้องการของนักท่องเที่ยวซึ่งมีความหลากหลาย เนื่องจากนักท่องเที่ยวที่มัคคุเทศก์พบแต่ละครั้งต่างชาติ ต่างภาษา ต่างวัฒนธรรมประเพณี และมีความประสงค์ในการเดินทางที่แตกต่างกัน เช่น เพื่อหาความเพลิดเพลินในช่วงระยะวันหยุด เพื่อการพักผ่อนตามสถานที่ตากอากาศ เพื่อศึกษาวัฒนธรรม ชมโบราณสถานที่มีชื่อเสียงของประเทศ เป็นต้น (สมใจ เฉลิมวงศาเวช 2521: 46) โดยทั่วไปนักท่องเที่ยวมักคาดหวังว่า มัคคุเทศก์ไม่ว่าชาติใด ภาษาใด มีความรู้เกี่ยวกับบ้านเมืองของตนในทุก ๆ ด้าน ไม่ว่าจะทางด้านประวัติศาสตร์ ภูมิศาสตร์ อักษรศาสตร์ ธรรมชาติวิทยา ประเพณี ศิลปะทุกสาขา อาหาร ฯลฯ เมื่อมีข้อสงสัยเกิดขึ้นนักท่องเที่ยวก็จะซักถามทันที และถามทุกแง่ทุกมุม โดยไม่คิดว่ามัคคุเทศก์อาจเินทราบหรือตอบไม่ได้ เพราะในความรู้สึกของนักท่องเที่ยวจะคิดเสมอว่ามัคคุเทศก์ที่กำลังนำเที่ยวนั้นเป็นผู้ที่รู้คำตอบทุกสิ่งทุกอย่าง หรือเป็น "สารานุกรมเดินได้" คือมีความรู้รอบตัวและรู้ทุกอย่างเกี่ยวกับประเทศของตนเป็นอย่างดี (คำเนิน เลชะกุล 2509: ไม่ปรากฏเลขหน้า)

ด้วยเหตุนี้ มัคคุเทศก์จึงต้องมีความรู้เกี่ยวกับเมืองไทยทุกด้าน ทุกแง่ทุกมุม มีความรู้รอบตัวกว้างขวาง รู้จักสถานที่ต่าง ๆ ที่น่าสนใจและน่าท่องเที่ยวเป็นอย่างดี ต้องรู้ประวัติและความสำคัญของสถานที่ที่นำชม และต้องเป็นผู้เินหาความรู้ด้านต่าง ๆ อยู่ตลอดเวลา (บุบผาคุมมานนท์ 2529: 8; ไพฑูรย์ พงศบุตร และคณะ 2529: 5) มัคคุเทศก์ที่มีความรู้ดีจะช่วยให้นักท่องเที่ยวได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและได้รับประโยชน์จากการท่องเที่ยวคุ้มกับเงินและเวลาที่

เสียไป (สุภาพร มากแจ้ง 2534: 56) ดังนั้น สารนิเทศจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับ ผู้ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์

แม้ว่าในทางปฏิบัติมัคคุเทศก์อาจเป็นกลุ่มอาชีพที่ยังไม่เห็นความสำคัญและความจำเป็น ในการใช้สารนิเทศจากแหล่งสารนิเทศที่เป็นทางการเท่าที่ควร หรืออาจเป็นเพราะความเคยชิน Reilly (1982: 30) พบว่า ในการปฏิบัติงานนั้นมัคคุเทศก์ใช้สามัญสำนึกและประสบการณ์ มากกว่าเอกสาร ซึ่งเป็นลักษณะที่พบได้ในบุคคลโดยทั่วไปหลายสาขาอาชีพ แต่ในแง่ของการ จัดระบบและบริการสารนิเทศอย่างเป็นทางการ การตระหนักในบทบาทของการถ่ายทอด สารนิเทศที่ไม่เป็นทางการจะมีส่วนกระตุ้นให้การจัดระบบบริการและเผยแพร่สารนิเทศค่านึงถึง การส่งเสริมการถ่ายทอดสารนิเทศในทุกลักษณะอย่างกว้างขวาง ทั้งนี้เพื่อให้การติดต่อสื่อสาร และการไหลของสารนิเทศเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพระหว่างสารนิเทศกับผู้ที่ต้องการใช้สารนิเทศ นั้น (สุนทร แก้วลาย 2533: 16) เพราะหน้าที่ของระบบสารนิเทศประการหนึ่งคือ จะต้อง จัดหาสารนิเทศที่เป็นที่ต้องการแก่ผู้ใช้เพื่อนำไปแก้ปัญหา แม้ว่าผู้ใช้เองอาจจะไม่ตระหนักถึง ความต้องการของตนก็ตาม (ประภาวดี สืบสนธิ์ 2532ข: 15)

ความต้องการของผู้ใช้สารนิเทศโดยทั่วไปขึ้นอยู่กับความรวดเร็วในการได้รับบริการ คำตอบที่ได้รับเป็นที่พึงพอใจ ได้รับสารนิเทศที่ถูกต้อง แน่นนอน ตรงกับความต้องการอย่างครบถ้วน เป็นสารนิเทศที่แปลกใหม่ซึ่งผู้ใช้ยังไม่เคยทราบมาก่อน และสามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว ประหยัดทั้งเวลาและค่าใช้จ่าย (สุนทร แก้วลาย 2533: 87) ความต้องการและ การใช้สารนิเทศของมัคคุเทศก์ก็มีลักษณะดังกล่าว แต่เนื่องจากเป็นการประกอบอาชีพที่ต้อง ทำงานแข่งกับเวลาและมีลักษณะการทำงานที่เป็นเอกเทศมีอิสระเฉพาะตัว สารนิเทศที่ มัคคุเทศก์นิยมใช้จึงเป็นสารนิเทศที่ใกล้ตัวและมีความรวดเร็วที่สุดในการนำไปใช้งาน เพื่อ ตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้ทันเวลา

แหล่งสารนิเทศสำหรับมัคคุเทศก์

การพิจารณาแหล่งสารนิเทศต่าง ๆ ที่มีอยู่ของผู้ใช้สารนิเทศ ขึ้นอยู่กับการที่บุคคลนั้น ตระหนักถึงแหล่งสารนิเทศนั้น ๆ ในระดับใด แหล่งสารนิเทศที่เกี่ยวข้องกับการแสวงหาสารนิเทศ จำแนกได้เป็น 4 ระดับ (ประภาวดี สืบสนธิ์ 2532ก: 27) ได้แก่

1. แหล่งสารนิเทศที่ปรากฏ หมายถึง แหล่งสารนิเทศทั้งหลายที่มีอยู่ในสังคม ทั้งแหล่งสารนิเทศทางการ แหล่งสารนิเทศที่ไม่เป็นทางการ
2. แหล่งสารนิเทศที่รู้ หมายถึง แหล่งสารนิเทศที่บุคคลนั้นรู้จักและตระหนักถึง แหล่งประเภทนี้เป็นส่วนหนึ่งของแหล่ง ประเภทที่ 1
3. แหล่งสารนิเทศที่สามารถจะใช้ได้ หมายถึง แหล่งที่บุคคลสะดวกและมีโอกาสที่จะเข้าใช้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ เช่น ระยะทาง เวลา แรงงาน เงิน ที่บุคคลนั้นจะพิจารณาถึงเมื่อเลือกใช้ แหล่งประเภทนี้เป็นส่วนหนึ่งของแหล่งประเภทที่ 2
4. แหล่งสารนิเทศที่ใช้ หมายถึง แหล่งสารนิเทศที่บุคคลตัดสินใจเลือกใช้เพื่อหาสารนิเทศที่ต้องการ โดยอาจเป็นแหล่งที่เคยใช้อยู่เป็นประจำ แหล่งประเภทนี้เป็นส่วนหนึ่งของแหล่งประเภทที่ 3

ด้วยเหตุนี้ แหล่งสารนิเทศที่ปรากฏจะมีมากมายหลายประเภทแต่ผู้ใช้จะเลือกหาสารนิเทศจาก แหล่งบางแหล่งทั้ง ๆ ที่แหล่งนั้นอาจมีใช้แหล่งที่ให้สารนิเทศที่ดีที่สุด

แหล่งสารนิเทศสำหรับมักคุเทศก์โดยทั่วไปมีหลากหลาย ซึ่งสามารถจำแนกตามลักษณะของแหล่งได้ดังนี้

1. แหล่งสารนิเทศที่ไม่เป็นทางการ ได้แก่

1.1 แหล่งสารนิเทศส่วนบุคคล หมายถึง สารนิเทศซึ่งบุคคลมีไว้ในครอบครอง อาจเป็นหนังสือ ตำรา สิ่งพิมพ์ประเภทอื่น ๆ หรือวัสดุไม่ตีพิมพ์ สำหรับอาชีพมักคุเทศก์ ได้แก่ การใช้สารนิเทศจากแหล่งสารนิเทศที่มักคุเทศก์มีอยู่ อาจเป็นวัสดุตีพิมพ์และวัสดุไม่ตีพิมพ์ในครอบครองของมักคุเทศก์เอง ของเพื่อนร่วมงาน หรือของผู้ที่มีความรู้หรือผู้เชี่ยวชาญที่สามารถจะให้สารนิเทศตามต้องการได้

1.2 แหล่งสารนิเทศบุคคล หมายถึง บุคคลที่เป็นช่องทางในการสื่อสารและการแสวงหาสารนิเทศ ได้แก่ เพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมอาชีพ เพื่อนบ้าน สมาชิกในครอบครัว บุคคลที่เป็นผู้รู้ ฯลฯ (ประภาวดี สืบสนธิ์ 2532ก: 28) สำหรับอาชีพมักคุเทศก์ยังรวมถึงผู้มีประสบการณ์ในแต่ละท้องถิ่นที่มักคุเทศก์นำนักท่องเที่ยวไปเยี่ยมชม และตัวนักท่องเที่ยวเอง

2. แหล่งสารนิเทศที่เป็นทางการ ได้แก่

2.1 แหล่งสารนิเทศสถาบัน (ประเภทที่ สืบสนธิ์ 2532ก: 28) หมายถึง สถาบันต่าง ๆ ที่ให้บริการสารนิเทศ ช่วยตอบคำถามหรือให้ข้อมูล ข่าวสาร เรื่องราวที่ต้องการได้ แหล่งสารนิเทศสถาบันจำแนกออกได้เป็น

2.1.1 สถาบันที่สร้างขึ้นโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อดำเนินการและให้บริการสารนิเทศอย่างเป็นทางการ ได้แก่ ห้องสมุด ศูนย์เอกสาร ศูนย์สารนิเทศ ฯลฯ สำหรับอาชีพมัคคุเทศก์อาจใช้บริการจากแหล่งสารนิเทศที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวโดยตรง คือ แหล่งสารนิเทศของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย อันได้แก่ ห้องสมุดการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (รายละเอียดในภาคผนวก ค) งานบริการข่าวสาร (รายละเอียดในภาคผนวก ง)

2.1.2 สถาบันที่มีหน้าที่ดำเนินงานเฉพาะด้าน แต่สามารถให้บริการข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานที่เป็นที่ต้องการได้ สำหรับอาชีพมัคคุเทศก์อาจได้รับสารนิเทศจาก สมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย (รายละเอียดในภาคผนวก จ) บริษัทนำเที่ยวที่มัคคุเทศก์สังกัดหรือปฏิบัติงาน การสาธิตหรือนิทรรศการที่จัดโดยหน่วยงานหรือสถาบันต่าง ๆ เป็นต้น

2.2 แหล่งสารนิเทศสื่อมวลชน หมายถึง การที่บุคคลได้รับสารนิเทศที่ต้องการ โดยการเข้าถึงสื่อมวลชน เช่น คุโทรทัศน์ ฟังวิทยุ หรืออ่านหนังสือพิมพ์

ศูนย์วิทยุทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย