

สรุปบทเรียนการพัฒนาความรู้
หลักสูตร “การพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์งานวันดินโลก ประจำปี 2567”

ชื่อ-สกุล: นางสาวปราณชลิ แซ่เต็ง

ตำแหน่ง: นักวิทยาศาสตร์ปฏิบัติการ

สังกัด: กลุ่มมาตรฐานและพัฒนาระบบการวิเคราะห์ดิน สำนักวิทยาศาสตร์เพื่อการพัฒนาที่ดิน

วันที่อบรม: 3 - 4 ธันวาคม 2567

วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

1. เพื่อเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ และเตรียมความพร้อมการเป็นมัคคุเทศก์ในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการฝึกปฏิบัติในพื้นที่จัดงานวันดินโลกปี 2567
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถเขียนแผนงาน Script การนำเสนอ และการสร้างเทคนิคในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สรุปบทเรียน

มัคคุเทศก์

หมายถึง ผู้ชี้นำ ผู้ชี้ทาง ทำหน้าที่นำเที่ยวแก่นักท่องเที่ยว ซึ่งมีหน้าที่เป็นผู้นำนักท่องเที่ยวชมสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวเกี่ยวกับสถานที่หรือบุคคล รวมถึงเป็นผู้อำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ ตลอดจนความปลอดภัยทั้งร่างกายและทรัพย์สินแก่นักท่องเที่ยว

บทบาทหน้าที่ของมัคคุเทศก์

มัคคุเทศก์มีหน้าที่ 3 ประการ ดังนี้

1. หน้าที่ในการรับนักท่องเที่ยว คือ การไปรับนักท่องเที่ยวจากจุดเข้าเมืองหรือเข้าจังหวัด เช่น ท่าอากาศยาน ท่าเรือ สถานีรถไฟ หรือ สถานีขนส่ง แล้วนำมาส่งยังสถานที่พัก ดูแลให้นักท่องเที่ยวเข้าพักอย่างเรียบร้อย
2. หน้าที่ในการนำเที่ยว คือ การนำนักท่องเที่ยวให้นักท่องเที่ยวเที่ยวตามสถานที่ต่าง ๆ ในรายการที่กำหนดแต่ละครั้ง เมื่อนักท่องเที่ยวเที่ยวครบตามรายการที่กำหนดแล้วจึงนำนักท่องเที่ยวมาส่งยังที่พัก
3. หน้าที่ในการส่งนักท่องเที่ยว คือ การนำนักท่องเที่ยวจากที่พักไปส่งยังท่าอากาศยาน ท่าเรือ สถานีรถไฟ หรือ สถานีขนส่ง เพื่อเดินทางกลับ

บุคลิกภาพที่สำคัญสำหรับการเป็นมัคคุเทศก์

1. คุณลักษณะที่ดีของมัคคุเทศก์

- มนุษย์สัมพันธ์ดี
- บุคลิกภาพดี
- ความรู้และข้อมูลที่ดี
- มีความรักงาน
- มีศิลปะในการพูด

2. คุณลักษณะที่ควรระมัดระวังพฤติกรรมของมัคคุเทศก์

- การแสดงสีหน้า กิริยาท่าทาง และบุคลิกภาพที่ไม่สุภาพในกรณีที่ไม่พอใจ
- การพูดประชดประชันและแสดงความไม่พอใจเมื่อถูกถามคำถาม
- การไม่ฟังความคิดเห็นของผู้อื่น คิดว่าตนเองเป็นผู้รู้แต่ฝ่ายเดียว
- การโต้แย้ง ถกเถียง ก่อการทะเลาะวิวาท
- การพูดโอ้อวด พูดแต่เรื่องของตนเอง
- การเลือกปฏิบัติ การตัดสินใจอย่างไม่เป็นธรรม
- การไม่รักษาคำพูด จิตใจรวนเร เชื่อถือไม่ได้
- การแสดงความโมโห ฉุนเฉียว ใจร้อน ไม่ยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน
- การแสดงความจู้จี้ จุกจิก เจ้าระเบียบ จนทำให้ผู้อื่นรำคาญ
- การมีอคติที่ไม่ดีต่อผู้อื่น

3. ลักษณะที่ช่วยเสริมบุคลิกภาพ

- อารมณ์ขัน
- การใช้เสียงที่สุภาพ อ่อนน้อม
- มีความยุติธรรม
- การแสดงออกที่เป็นธรรมชาติ
- รู้กาลเทศะ / พูดดี / รู้จักชม

ทักษะที่สำคัญสำหรับการเป็นมัคคุเทศก์

1. การเตรียมการพูดที่ดีของมัคคุเทศก์

- ขั้นที่ 1 เขียนโครงร่างหัวข้อ และรวบรวมเนื้อหาที่จะพูด
- ขั้นที่ 2 จัดลำดับและเรียบเรียงเนื้อหาที่จะพูด
- ขั้นที่ 3 เตรียมพูดเกริ่นก่อนเข้าเรื่อง
- ขั้นที่ 4 เตรียมพูดเนื้อหาหลัก
- ขั้นที่ 5 สรุปการพูด

2. การสร้างความประทับใจในการพูดของมัคคุเทศก์

- ทักทายนักท่องเที่ยวอย่างเป็นมิตร
- เป็นกันเองในการพูด
- เอาใจใส่ในการตอบคำถามของนักท่องเที่ยว
- จำชื่อนักท่องเที่ยวให้ได้มากที่สุดเท่าที่จะสามารถทำได้
- สดใส ร่าเริง มีอารมณ์ขันบ้าง
- มีความรู้ในสิ่งที่พูดอย่างแท้จริง
- พยายามตอบสนองความต้องการแก่นักท่องเที่ยวให้ได้
- ห้ามแสดงอาการต่าง ๆ เช่น เบื่อหน่ายกับนักท่องเที่ยว

ขั้นตอนการปฏิบัติงานมัคคุเทศก์งานวันดินโลก

1. ก่อนออกงาน

- ประชุม รับมอบภารกิจ
- Update ข้อมูลรายวัน
- จัดเตรียมอุปกรณ์ที่จำเป็นและอุปกรณ์ความปลอดภัย ตามมาตรการป้องกัน COVID 19
- สสำรวจ ตรวจสอบ สภาพรถ และความปลอดภัย

2. นำชม

ขั้นตอนที่ 1 กล่าวต้อนรับนักท่องเที่ยว (Welcome) มี Scrip ดังนี้

: สวัสดีครับ/ค่ะ ยินดีต้อนรับเข้าสู่/ชม งานวันดินโลก ประจำปี... จัดโดยกรมพัฒนาที่ดิน กระทรวงเกษตรและสหกรณ์

: ผม/ดิฉัน ชื่อ.....(มัคคุเทศก์คนที่ 1) และคุณ.....(มัคคุเทศก์คนที่ 2) จะเป็นมัคคุเทศก์นำทุกท่าน ชมงานในวันนี้ครับ/ค่ะ

: กล่าว Slogan ประจํางานของแต่ละปี

ขั้นตอนที่ 2 นำชมสถานที่จัดงาน (Guide)

: แนะนำสถานที่ ตามลำดับการเดินทาง (ซ้าย-ขวา)

: แนะนำสถานที่ ตาม Zone ต่าง ๆ ของงาน

: แนะนำสถานที่ตามความเหมาะสมและความสนใจของผู้ชม

ขั้นตอนที่ 3 นำส่งลง (Park)

เมื่อถึงตามจุดจอดรถแต่ละ Zone : ขณะนี้ถึงจุด ท่านใดมีความประสงค์จะลง ณ จุดนี้
เชิญครับ/ค่ะ

เมื่อถึงจุดจอดรถ : ท่านผู้มีเกียรติที่เคารพในนามของ.....(มัคคุเทศก์คนที่ 1) ขอขอบคุณทุกท่าน
ที่ได้สละเวลาเยี่ยมชมงานวันดินโลก ในโอกาสนี้ขอขอบคุณทุกท่านและขอให้ทุก
ท่านเดินทางกลับโดยสวัสดิภาพ แล้วพบกันใหม่ในโอกาสหน้า สวัสดีครับ/ค่ะ

ประโยชน์ที่ได้รับต่อตนเอง

ได้รับความรู้และมีทักษะต่าง ๆ สำหรับการเป็นมัคคุเทศก์เพิ่มขึ้น เช่น เทคนิคต่าง ๆ ในการพูด การสร้างบุคลิกภาพในขณะที่พูด ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เป็นต้น ซึ่งความรู้และทักษะต่าง ๆ สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการเป็นวิทยากรเพื่อปฏิบัติงานของตนเอง ตลอดจนเป็นวิทยากรในการถ่ายทอดองค์ความรู้และเทคโนโลยีต่าง ๆ ของกรมพัฒนาที่ดินได้อีกด้วย

ประโยชน์ที่ได้รับต่อหน่วยงาน

ทำให้บุคลากรกรมพัฒนาที่ดินที่ปฏิบัติงานเป็นมัคคุเทศก์ได้รู้จักและสร้างสัมพันธ์ที่ดีต่อกันมากขึ้น ตลอดจนเป็นการสร้างทีมมัคคุเทศก์ของกรมพัฒนาที่ดินที่มีประสิทธิภาพเพื่อถ่ายทอดเทคโนโลยีด้านการพัฒนาที่ดินของกรมพัฒนาที่ดินให้แก่บุคคลหรือหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกองค์กร ซึ่งเป็นการช่วยประชาสัมพันธ์งานของกรมพัฒนาที่ดินเพื่อให้ประชาชนได้รู้จักและเข้าถึงการบริการของกรมพัฒนาที่ดินเพิ่มขึ้นอีกด้วย