

บทที่ 2

บทบาท และหน้าที่ของมัคคุเทศก์

1. บทบาทของมัคคุเทศก์

มัคคุเทศก์ เป็นผู้ที่มีโอกาสสร้างความประทับใจ หรือความพึงพอใจ ให้กับนักท่องเที่ยวได้มากกว่าผู้อื่น ทั้งนี้ เพราะลักษณะงานการบริการนำเที่ยวจะเอื้อให้ มัคคุเทศก์มีโอกาสได้ใกล้ชิดและให้บริการต่าง ๆ แก่นักท่องเที่ยวตลอดระยะเวลาการเดินทางท่องเที่ยว มักกล่าวกันว่ามัคคุเทศก์ที่ดีต้องสามารถสวมบทบาทได้หลากหลายตาม โอกาสและความเหมาะสมเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ให้บริการแก่นักท่องเที่ยว ดังนี้

1.1 บทบาทของครู

มัคคุเทศก์ต้องบรรยายให้ความรู้ในด้านศิลปวัฒนธรรม ประเพณี ประวัติศาสตร์ ภูมิศาสตร์ โบราณคดี หรือเรื่องอื่น ๆ ที่นักท่องเที่ยวควรทราบ ทำนองเดียวกับครูผู้ให้วิชาความรู้ ฉะนั้นมัคคุเทศก์จึงต้องมีความรู้ทั้งด้านเนื้อหาและวิธีการหรือ ศิลปการถ่ายทอดความรู้ เพื่อใช้บทบาทของความเป็นครูได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 บทบาทของนักจิตวิทยา

มัคคุเทศก์ต้องใช้จิตวิทยาศึกษาความต้องการ และความพึงพอใจ ของนักท่องเที่ยว ซึ่งจะแตกต่างกันไปตามลักษณะของนักท่องเที่ยว และสถานการณ์ นักท่องเที่ยว บางกลุ่มอาจสนใจที่จะฟังการบรรยายเรื่องราวทางประวัติศาสตร์ และศิลปวัฒนธรรม อย่างละเอียด บางกลุ่มอาจสนใจเพียงชมความงามและต้องการความสนุกสนานบันเทิง มากกว่า หรือบางครั้งต้องการความเป็นส่วนตัว มัคคุเทศก์จึงต้องใช้บทบาทของนัก จิตวิทยาสังเกตพฤติกรรมและการตอบสนองของนักท่องเที่ยว แล้วพยายามปรับวิธีการ หรือบทบาทให้เหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

1.3 บทบาทของนักแสดง

มัคคุเทศก์ต้องสวมบทบาทของนักแสดงในบางครั้ง เพื่อสร้างบรรยากาศการนำเที่ยวให้สนุกสนานเป็นกันเอง เช่น ร้องเพลง เล่าเรื่องสนุก หรือเล่นเกมสนทนากัน ในระหว่างการเดินทาง บทบาทนักแสดงของมัคคุเทศก์ และการมีส่วนร่วมในกิจกรรมนันทนาการของนักท่องเที่ยว จะทำให้การเดินทางท่องเที่ยวมีความสนุกสนานเป็นกันเองและประทับใจ

1.4 บทบาทของนักรีวิว

มัคคุเทศก์ต้องบรรยายเรื่องราวต่าง ๆ ให้นักท่องเที่ยวเกิดความรู้สึกรักที่ติ และตระหนักในคุณค่าของความเป็นไทยและพึงระมัดระวังกริยาอาการหรือถ้อยคำที่อาจจะเป็นการไม่สมควร หรือไม่สุภาพ มัคคุเทศก์ควรใช้โอกาสที่ได้ให้บริการอย่างใกล้ชิดกับนักท่องเที่ยว แสดงบทบาทของทูตทางวัฒนธรรม สร้างภาพพจน์ที่ดีงามแก่ประเทศไทย ทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจและมีทัศนคติที่ดีต่อคนไทยและประเทศไทย

2. หน้าที่ของมัคคุเทศก์

มัคคุเทศก์มีหน้าที่และความรับผิดชอบดังนี้

2.1 การรับ - ส่ง นักท่องเที่ยว

มัคคุเทศก์ที่ทำหน้าที่ รับ - ส่ง นักท่องเที่ยวเรียกว่า Transfer Guide ซึ่งแบ่งเป็น

2.1.1 การรับเข้านักท่องเที่ยว (Transfer - in) มัคคุเทศก์ จะทำหน้าที่รับนักท่องเที่ยวจากจุดเข้าเมืองหรือสถานีขนส่ง เช่น ท่าอากาศยาน ท่าเรือ สถานีรถไฟ รถยนต์ แล้วนำส่งยังที่พักแรม ดูแลให้นักท่องเที่ยวเข้าที่พักเรียบร้อย โดยมีแนวปฏิบัติดังนี้

(1) ศึกษารายละเอียดในใบสั่งงาน (Job Order) เช่น รายชื่อจำนวนนักท่องเที่ยว วัน เวลา พาหนะขนส่ง และที่พักแรม

(2) กรณีที่นักท่องเที่ยวเดินทางโดยเครื่องบิน มัคคุเทศก์จะต้องติดต่อกับสมาคมไทยธุรกิจท่องเที่ยว (ATTA) โดยส่งแบบฟอร์มแจ้งรายละเอียดการ

เดินทางมาถึงของนักท่องเที่ยว เช่น ชื่อ - สกุล วัน เวลา สายการบิน และเที่ยวบิน เพื่อเจ้าหน้าที่ของ ATTA ที่ประจำ ณ ท่าอากาศยานจะได้เข้าไปรับนักท่องเที่ยวที่ผ่านพิธีการเข้าเมืองแล้ว มาส่งให้แก่มัคคุเทศก์ ณ จุดทางออก สำหรับนักท่องเที่ยวของบริษัทนำเที่ยวคือสถานที่ตั้งของสำนักงาน ATTA บริษัทนำเที่ยวที่จะใช้บริการนี้จะต้องเป็นสมาชิกของ ATTA

(3) ติดต่อรถ นัดหมายเวลาที่จะไปรับนักท่องเที่ยว

(4) จัดเตรียมป้ายชื่อนักท่องเที่ยวสำหรับ FIT (Foreign Individual Tourist) หรือป้ายชื่อบริษัทนำเที่ยว สำหรับ Group Tour เพื่อแสดงให้เห็นนักท่องเที่ยวเห็นว่าเป็นผู้มารับ

(5) ควรตรวจสอบ วัน เวลา ที่นักท่องเที่ยวจะเดินทางมาถึงอีกครั้ง เมื่อใกล้กำหนดการเดินทางพร้อมตรวจสอบเรื่องการสำรองห้องพักเรียบร้อยหรือไม่

(6) ควรออกเดินทางไปรับนักท่องเที่ยวให้ถึงจุดหมายก่อนเวลาอย่างน้อย 30 นาที การไปรับนักท่องเที่ยวไม่ทันตามกำหนดเวลา ทำให้นักท่องเที่ยวต้องเสียเวลารอคอย หรือต้องเดินทางเข้าเมือง หรือไปที่พักเอง ถือเป็นความผิดพลาดที่มัคคุเทศก์ต้องรับผิดชอบ

(7) เมื่อพบนักท่องเที่ยว ควรกล่าวต้อนรับ และแนะนำตัวสำหรับ FIT จะแนะนำตัวกับนักท่องเที่ยว แต่ถ้าเป็น Group Tour จะแนะนำตัวกับหัวหน้าทัวร์ (Tour Leader) พร้อมช่วยเหลือสัมภาระของนักท่องเที่ยวก่อนนำขึ้นรถ

(8) ในระหว่างการเดินทางไปส่ง ณ ที่พัก ควรให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเทศพอลิเซีย ทั้งด้านภูมิศาสตร์ วัฒนธรรม สังคม และประชากร รวมทั้งแนะนำเรื่องต่าง ๆ ที่นักท่องเที่ยวควรทราบ เช่น เวลาที่แตกต่างระหว่างประเทศไทยกับประเทศของนักท่องเที่ยว อัตราการแลกเปลี่ยนเงินตรา การใช้บัตรเครดิต เป็นต้น

(9) ดูแลการ Check - in เข้าที่พักให้เรียบร้อย ถ้าเป็น Group Tour จะต้องประสานงานกับหัวหน้าทัวร์และ Tour Co. ของโรงแรม เพื่ออำนวยความสะดวกให้นักท่องเที่ยว เมื่อส่งนักท่องเที่ยวเข้าที่พักเรียบร้อยเป็นอันเสร็จสิ้นภาระกิจ

2.1.2 การส่งออกนักท่องเที่ยว (Transfer-out) มัคคุเทศก์จะนำหน้าทีมนักท่องเที่ยวจากที่พักแรม ไปส่งยังท่าอากาศยาน ทำเรือ สถานีรถไฟ-รถยนต์

เพื่อเดินทางกลับ โดยมีแนวปฏิบัติดังนี้

(1) ศึกษารายละเอียดในใบสั่งงาน (Job order) ในกรณีที่นักท่องเที่ยวให้รับ-ส่ง บริษัทมักจะมอบหมายให้มัคคุเทศก์คนเดิมที่ทำหน้าที่รับเข้าเป็นผู้ทำหน้าที่ส่งออกด้วย เพราะได้รู้จักกับนักท่องเที่ยวแล้ว

(2) ยืนยัน (reconfirm) บัตรโดยสาร โดยปกติจะต้องยืนยันก่อนเวลาเดินทาง ไม่น้อยกว่า 72 ชั่วโมง พร้อมตรวจสอบเวลาออกที่แน่นอนของเที่ยวบิน (ในกรณีเดินทางโดยเครื่องบิน) หรือพาหนะอื่น ๆ

(3) ติดต่อรถ นัดหมายเวลาที่จะไปส่งนักท่องเที่ยว

(4) ดูแลการ Check - out คืนห้องพักของนักท่องเที่ยวให้เรียบร้อย พร้อมช่วยตรวจสอบสัมภาระของนักท่องเที่ยวให้ครบถ้วน

(5) นำนักท่องเที่ยวออกจากที่พัก ไปส่งยังท่าอากาศยาน โดยต้องไปถึงท่าอากาศยานก่อนเวลาเครื่องบินออกอย่างน้อย 2 ชั่วโมงครึ่ง และควรเผื่อเวลาสำหรับปัญหาการจราจรด้วย ถ้ามัคคุเทศก์พานักท่องเที่ยวไปส่งไม่ทันเที่ยวบิน ถือเป็นความผิดพลาดที่มัคคุเทศก์ต้องรับผิดชอบ เพราะจะมีเรื่องของค่าใช้จ่ายที่นักท่องเที่ยวจะต้องพักต่อในประเทศจนกว่าจะหาเที่ยวบินเดินทางกลับได้

(6) ดูแลการ Check - in ของนักท่องเที่ยว ณ เคาน์เตอร์สายการบินที่นักท่องเที่ยวใช้บริการให้เรียบร้อย บอกลานักท่องเที่ยว และเชื่อเชิญให้กลับมาเยือนอีกเป็นอันเสร็จสิ้นภาระกิจ

นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการเฉพาะรับเข้า-ส่งออก มักจะเป็น FIT (Foreign Individual Tourist) มากกว่า Group Tour เพราะ FIT มักจะซื้อบริการเฉพาะอย่าง ในขณะที่ Group Tour จะใช้บริการเบ็ดเสร็จ ซึ่งจะได้รับบริการทั้งรับเข้า นำเที่ยว และส่งออก

2.2. การนำเที่ยว

มัคคุเทศก์ที่ทำหน้าที่นำเที่ยวเรียกว่า Tour Guide จะเป็นผู้นำชมสถานที่ท่องเที่ยวตามที่ระบุไว้ในรายการท่องเที่ยว โดยบรรยายให้ความรู้หรือข้อมูลทางด้านศิลปวัฒนธรรม ประเพณี และประวัติศาสตร์ รวมทั้งเรื่องอื่น ๆ ที่น่าสนใจ แก่นักท่องเที่ยว ซึ่งถือเป็นหน้าที่หลักของมัคคุเทศก์ โดยมีแนวปฏิบัติดังนี้

2.2.1 การเตรียมตัวในการนำเที่ยว

(1) ศึกษารายการนำเที่ยว ตั้งแต่ ระยะเวลาของการนำเที่ยว เส้นทางการเดินทาง สถานที่ท่องเที่ยว จุดแวะพักรับประทานอาหาร ชื่อของที่ระลึก และที่พักแรม เพื่อที่จะได้จัดเตรียมการเดินทาง

(2) รวบรวมข้อมูลพื้นฐานของนักท่องเที่ยว เช่น เชื้อชาติ เพศ อายุ อาชีพ เพื่อที่จะได้นำมาเป็นข้อมูลในการให้บริการ เพราะนักท่องเที่ยวแต่ละเชื้อชาติ หรือกลุ่มอายุ อาชีพ จะมีอุปนิสัยใจคอ พฤติกรรมและความต้องการแตกต่างกันไป

(3) เตรียมข้อมูลในการนำเสนอหรือบรรยายในระหว่างการนำเที่ยว ได้แก่ ข้อมูล ความสำคัญและความเป็นมาของสถานที่ท่องเที่ยว จังหวัดที่เป็นที่ตั้ง รวมทั้ง ศิลปวัฒนธรรม วิถีชีวิต และสินค้าพื้นเมืองที่มีชื่อเสียงของท้องถิ่น ตลอดจน สถานที่สำคัญที่อยู่ในเส้นทางผ่าน

(4) เตรียมเอกสารต่าง ๆ ที่จะต้องใช้ในระหว่างการเดินทาง เช่น แผนที่เส้นทางเดินทาง บัตรอนุญาตให้เข้าชมสถานที่ โบราณวัตถุหรือ Voucher ที่ให้บริการในร้านอาหาร และที่พัก หรือเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง มัคคุเทศก์จะต้องมี บันทึกรายชื่อบุคคล สถานที่ หรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อมีปัญหาหรืออุปสรรคที่จะต้องติดต่อขอความช่วยเหลือ เช่น สำนักงานบริษัทนำเที่ยว การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยและสำนักงานในส่วนภูมิภาค ตำรวจทางหลวง และตำรวจท่องเที่ยว เป็นต้น

(5) เตรียมแผ่นป้ายชื่อ สติกเกอร์ หรือริบบิ้นสีสดใส สำหรับผูกหรือติดกระเป๋าสัมภาระของนักท่องเที่ยว เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการขนย้ายกระเป๋าให้กับนักท่องเที่ยวและป้องกันการสับสนสูญหายในระหว่างการเดินทางหลายวันและมีการเปลี่ยนที่พัkb่อย สำหรับนักท่องเที่ยวอาจใช้เป็นเข็มกลัดหรือหมวกที่มีสัญลักษณ์ของบริษัทนำเที่ยว เพื่อแสดงว่าเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวของบริษัท

(6) เตรียมกระเป๋า ยา และอุปกรณ์การปฐมพยาบาลเบื้องต้น นอกจากจะต้องมียาและอุปกรณ์แล้ว มัคคุเทศก์ควรจะได้ศึกษาสรรพคุณยาสามัญต่าง ๆ และวิธีการปฐมพยาบาลเบื้องต้น เพื่อมีปัญหานักท่องเที่ยวเจ็บป่วย หรือได้รับบาดเจ็บจากอุบัติเหตุ จะได้ช่วยเหลือเบื้องต้นก่อนที่จะนำส่งโรงพยาบาล

(7) ตรวจสอบอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในรถให้อยู่ในสภาพที่พร้อมจะใช้งาน อาทิเช่น โมโครโฟน เครื่องขยายเสียง วิทยุโทรทัศน์ วีดีทัศน์ ที่นั่ง เครื่องปรับอากาศและห้องนํ้ารวมทั้งของใช้เบ็ดเตล็ด อาทิเช่น แก้วน้ำ ผ้าเย็น ถุงพลาสติกใส่ขยะ กระจาดขยะ หรืออื่น ๆ ทุกอย่างจะต้องพร้อมที่จะให้บริการ

(8) นัดหมายเวลากับคนขับรถ

(9) มัคคุเทศก์ต้องเตรียมตัวให้พร้อม สำหรับการปฏิบัติงาน เริ่มจากดูแลสุขภาพร่างกายให้แข็งแรง สอาดเรียบร้อย แต่งกายให้สุภาพเหมาะสม บุคลิกที่ดีของมัคคุเทศก์จะสามารถสร้างความเชื่อมั่นและไว้วางใจให้กับนักท่องเที่ยวได้

2.2.2 การปฏิบัติระหว่างการเดินทางนำเที่ยว

(1) ก่อนออกเดินทางไปรับนักท่องเที่ยว ควรจัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่มสำหรับนักท่องเที่ยวให้เรียบร้อย ควรเดินทางไปถึงที่นัดหมายก่อนเวลาเพื่อที่จะได้มีเวลาพบและหารือกับหัวหน้าทัวร์เรื่องการเดินทาง ถ้าเป็นรายการนำเที่ยวแบบค้างคืน มัคคุเทศก์จะช่วยประสานงานเรื่องการ Check out นักท่องเที่ยวออกจากโรงแรม และช่วยจัดการกระเป๋าและสัมภาระของนักท่องเที่ยว แล้วเชิญนักท่องเที่ยวขึ้นรถ โดยตรวจรายชื่อและจำนวนนักท่องเที่ยวให้ครบถ้วน

(2) เมื่อเริ่มออกเดินทาง ให้กล่าวคำต้อนรับนักท่องเที่ยว พร้อมแนะนำตัวมัคคุเทศก์ พนักงานขับรถ และเจ้าหน้าที่ประจำรถ แนะนำการใช้ อุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกในรถ เช่น การปรับที่นั่ง ปรับช่องแอร์ เปิดไฟอ่านหนังสือ หรือการใช้ห้องนํ้า เป็นต้น

(3) แจ้งให้นักท่องเที่ยวทราบถึงกำหนดการเดินทางโดยอาจมีแผ่นพับรายละเอียดของการเดินทางแจกให้นักท่องเที่ยว พร้อมอธิบายแหล่งท่องเที่ยวที่จะแวะชมพอสังเขป เพื่อปูพื้นฐานความรู้และความเข้าใจของนักท่องเที่ยวก่อนเห็นสถานที่จริง

(4) ในระหว่างการเดินทาง มัคคุเทศก์ควรให้ข้อมูลในส่วนที่นักท่องเที่ยวควรรู้ เช่น กฎระเบียบ ขนบธรรมเนียมประเพณี สังคมวัฒนธรรมและวิถีชีวิตของคนไทย เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้เข้าใจจะได้ปฏิบัติตนในระหว่างการท่องเที่ยวในประเทศไทยได้อย่างไม่ขัดต่อกฎระเบียบหรือจารีตประเพณีของท้องถิ่น

(5) เมื่อถึงสถานที่แวะชม ก่อนที่นักท่องเที่ยวจะลงจากรถ มัคคุเทศก์จะต้องเตือนมิให้นักท่องเที่ยววางสิ่งของมีค่าไว้ในรถเพราะอาจสูญหายได้ แล้วนัดหมายเวลาและสถานที่กลับขึ้นรถ พร้อมย้ำให้ทุกคนรักษาเวลาเพื่อให้เป็นไปตามโปรแกรมการเดินทาง

(6) มัคคุเทศก์จะเดินนำนักท่องเที่ยวไปยังจุดที่ต้องการชม โดยเลือกสถานที่เหมาะสมมองเห็นทัศนียภาพหรือสถาปัตยกรรมที่ต้องการชมอย่างชัดเจน และควรอยู่ในที่ร่ม ลักษณะการบรรยายควรใช้ภาษาที่เหมาะสม ชัดเจน เข้าใจง่าย ไม่ยืดเยื้อหรือสั้นจนเกินไป ควรเปิดโอกาสให้นักท่องเที่ยวถามบ้าง แต่ไม่มากเกินไปจนทำให้นักท่องเที่ยวคนอื่น ๆ เกิดความเบื่อหน่าย

(7) การเข้าชมสถานที่ศักดิ์สิทธิ์ หรือสถานที่ควรเคารพ เช่น พระบรมมหาราชวัง วัด หรือศาสนสถานต่าง ๆ มัคคุเทศก์จะต้องแจ้งให้นักท่องเที่ยวทราบถึงวิธีการปฏิบัติในแต่ละแห่ง เช่น เข้าวัดวังต้องแต่งกายสุภาพ ส่ารวมและถอดรองเท้าทุกครั้งที่จะเข้าภายในอาคาร ไม่สัมผัสหรือปีนป่ายพระพุทธรูป หรือศาสนสถาน ห้ามถ่ายรูปภายในอาคารบางแห่ง หากเป็นการท่องเที่ยวธรรมชาติ เช่น เดินป่า หรือล่องเรือ ตามแหล่งน้ำ มัคคุเทศก์จะต้องแนะนำให้นักท่องเที่ยวทราบถึงการปฏิบัติตนเพื่อป้องกันอันตราย หรืออุบัติเหตุที่อาจเกิดขึ้นในระหว่างการเดินทาง สำหรับการท่องเที่ยวในแหล่งชุมชนควรเตือนให้นักท่องเที่ยวระมัดระวังทรัพย์สิน ของมีค่าที่อาจถูกฉกชิงวิ่งราว หรือการพลัดหลง

(8) หากมีรายการนำชมสถานที่ผลิต และจำหน่ายสินค้า หัตถกรรมของที่ระลึก มัคคุเทศก์ไม่ควรขึ้นหรือชักชวนให้นักท่องเที่ยวต้องซื้อสินค้าโดยหวังผลประโยชน์ตอบแทนจากร้านค้า ควรปล่อยให้ท่องเที่ยวมีอิสระในการตัดสินใจ

(9) เมื่อใกล้เวลานัดหมายที่จะออกจากสถานที่นั้น ๆ มัคคุเทศก์จะต้องดูแลและเตือนนักท่องเที่ยวให้เตรียมตัวกลับขึ้นรถ ก่อนที่จะออกรถจะต้องตรวจเช็คว่่านักท่องเที่ยวกลับมาขึ้นรถครบถ้วนหรือไม่ ถ้านักท่องเที่ยวขาดหายไปจะต้องติดตามค้นหา มัคคุเทศก์ต้องไม่ทิ้งนักท่องเที่ยวอย่างเด็ดขาด

(10) การเดินทางที่ยาวนาน อาจทำให้นักท่องเที่ยวรู้สึกเบื่อที่จะต้องนั่งอยู่ในรถนาน ๆ มัคคุเทศก์ต้องมีวิธีสร้างบรรยากาศของความสนุกสนาน อาจจัดเกมส์สนุกมีการให้รางวัลเล็ก ๆ น้อย แก่ผู้ชนะ ด้วยของที่ระลึกที่เป็นเอกลักษณ์ไทย

หรืออาจเชิญนักท่องเที่ยวร้องเพลง เล่าเรื่องสนุก ร่วมกับมัคคุเทศก์ ทั้งนี้จะต้องสังเกตด้วยว่านักท่องเที่ยวพึงพอใจหรือไม่ บางทีนักท่องเที่ยวอาจต้องการเพียงฟังเพลง จากวิทยุ ดูวีดีโอเทป หรือพักผ่อนเป็นส่วนตัว

(11) หากมีการแวะรับประทานอาหารหรือพักแรม มัคคุเทศก์จะต้องยืนยันกับร้านอาหารหรือที่พัก พร้อมแจ้งเวลาที่จะเดินทางไปถึง เพื่อให้ร้านอาหารหรือที่พักได้เตรียมตัวต้อนรับอำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยว ถ้ามีการล่าช้าไม่เป็นไปตามกำหนดเวลาก็จะต้องแจ้งให้ทราบด้วย

(12) ต้องนำเที่ยวให้ครบตามรายการที่กำหนดไว้ หากมีเหตุจำเป็นที่ไม่สามารถเข้าชมสถานที่ใด หรือมีการเปลี่ยนแปลงอย่างไร ต้องอธิบายเหตุผลและความจำเป็นให้นักท่องเที่ยวเข้าใจและยอมรับ มิฉะนั้น อาจถูกนักท่องเที่ยวกล่าวหาว่า มัคคุเทศก์หรือบริษัทนำเที่ยวเอาเปรียบหรือหลอกลวง ไม่ปฏิบัติตามรายการนำเที่ยวมีผลเสียหายต่อภาพพจน์ของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

(13) เมื่อสิ้นสุดการนำเที่ยวในแต่ละวัน ก่อนจะส่งนักท่องเที่ยวกลับที่พักมัคคุเทศก์จะต้องนัดหมายเวลาการเดินทางวันต่อไป หากเป็นการนำเที่ยวหลายวัน

2.2.3 การปฏิบัติหน้าที่เมื่อสิ้นสุดการเดินทาง

(1) กล่าวอำลาและขอบคุณนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการของบริษัท รวมทั้งให้ความร่วมมือในการเดินทาง โดยไม่ลืมที่จะเชิญให้กลับมาท่องเที่ยวและใช้บริการของบริษัทอีก

(2) หลังจากส่งนักท่องเที่ยวเรียบร้อยแล้ว ให้ตรวจสอบความเรียบร้อยของรถหากมีสิ่งใดชำรุดเสียหายใช้การไม่ได้ หรือมีสิ่งของที่นักท่องเที่ยวลืมไว้บนรถให้รีบแจ้งบริษัท

(3) จัดทำรายงานสรุปการปฏิบัติงาน รวมทั้งปัญหาและข้อเสนอแนะ (ถ้ามี) ต่อบริษัท

2.3 การอำนวยความสะดวก

มัคคุเทศก์ต้องดูแลอำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยวตลอดเวลาที่ปฏิบัติหน้าที่ ตั้งแต่ช่วยดูแลจัดการกระเป๋าสัมภาระ การเดินทางท่องเที่ยว การรับประทานอาหาร การจับจ่ายซื้อของ และการ Check in, check out ห้องพัก การเป็นผู้มีน้ำใจ มีใจรักที่จะบริการ และพร้อมที่จะช่วยเหลืออำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยวเสมอ เป็นเสน่ห์ที่สำคัญอย่างหนึ่งของมัคคุเทศก์

2.4 การดูแลสุขภาพและความปลอดภัย

มัคคุเทศก์ต้องดูแลสุขภาพและความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว ทั้งด้านสุขภาพอนามัย ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน โดยต้องดูแลและหมั่นเตือนให้นักท่องเที่ยวระมัดระวังการฉกชิงวิ่งราว การโจรกรรมทรัพย์สิน หรืออุบัติเหตุที่อาจเกิดขึ้นได้ในระหว่างการท่องเที่ยว รวมทั้งช่วยดูแลสุขภาพอนามัยของนักท่องเที่ยว โดยการให้ข้อมูลเกี่ยวกับภูมิอากาศที่เปลี่ยนแปลง หรืออาหารที่นักท่องเที่ยวไม่คุ้นเคย ซึ่งอาจมีผลให้นักท่องเที่ยวปรับตัวไม่ทันเกิดการเจ็บป่วยได้ มัคคุเทศก์ควรมีความรู้ในเรื่องของยาสามัญ และการปฐมพยาบาลเบื้องต้นด้วย
