



คู่มืออุทยานแห่งชาติ
ลำดับที่ 7

การบริการด้านการท่องเที่ยว ในอุทยานแห่งชาติ

การบริการด้านการท่องเที่ยว ในอุทยานแห่งชาติ



ส่วนนันทนาการและสื่อความหมาย
โทร.0-2562-0760 โทรสาร 0-2579-5269
www.dnp.go.th

สำนักอุทยานแห่งชาติ
กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช
กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม



คู่มืออุทยานแห่งชาติ

ลำดับที่ 7

การบริการด้านการท่องเที่ยว ในอุทยานแห่งชาติ

ส่วนนันทนาการและสื่อความหมาย
สำนักอุทยานแห่งชาติ กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช
กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

2548

คู่มืออุทยานแห่งชาติ

ลำดับที่ 7 การบริการด้านการท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติ



- พิมพ์ครั้งที่ 1 : พ.ศ. 2548 จำนวน 1,000 เล่ม
- ที่ปรึกษา : สุวัช สิงหพันธุ์
- อำนวยการ : วิฑูร เริ่มวิรัตน์
- บรรณาธิการ : ศุชัย โอมอภิัญญาณ
- เรื่อง : ชนโรจน์ โพธิสารโ
รัตนา ลักขณาवरกุล
ไพรัตน์ โกมล
- คณะผู้จัดทำ : วสา สุทธิพิบูลย์ วาทีศย์ เจริญศิริ
จันทนาภรณ์ อำพลจันทน์ ปกร ชนกิจไพบูลย์
- รูปเล่ม : วสา สุทธิพิบูลย์
- ภาพปก : มนตรี แซ่ตั้ง
- จัดพิมพ์โดย : ส่วนนันทนาการและสื่อความหมาย

คำนำ

การให้บริการด้านการท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติ นับเป็นเรื่องสำคัญที่หน่วยงานที่รับผิดชอบต้องเอาใจใส่เป็นอย่างมาก เพราะการให้บริการด้านการท่องเที่ยวที่ดีจะช่วยสร้างความประทับใจและความพึงพอใจแก่นักท่องเที่ยวและทำให้กลุ่มคนเหล่านั้นกลับมาใช้บริการหรือท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติอีกในครั้งต่อไป ซึ่งจะก่อให้เกิดการใช้จ่ายเป็นการกระจายรายได้ไปทั่วทุกภูมิภาคของประเทศ การท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติ เป็นการท่องเที่ยวที่มุ่งเน้นความยั่งยืนของสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรท่องเที่ยว ซึ่งจะให้ความสำคัญของการจัดการท่องเที่ยวควบคู่ไปกับกระบวนการเรียนรู้และประสบการณ์เพิ่มเติม อันจะช่วยพัฒนาจิตสำนึกของนักท่องเที่ยวแบบถูกวิธี กอปรกับการให้บริการด้านการท่องเที่ยวที่มีคุณภาพและได้มาตรฐาน สามารถช่วยส่งเสริมประสบการณ์ที่เหมาะสมและมีคุณค่าให้แก่นักท่องเที่ยวได้นอกจากนี้การให้บริการด้านการท่องเที่ยวที่เหมาะสมจะช่วยเพิ่มความสำคัญและคุณค่าของแหล่งท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติ ซึ่งเป็นไปตามหลักการของการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน

คู่มือการให้บริการด้านการท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ประจำอุทยานแห่งชาติ เพื่อให้การบริการนักท่องเที่ยวเป็นมาตรฐานเดียวกันและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งจะส่งผลให้มีการเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในพื้นที่อุทยานแห่งชาติในประเทศไทยเพิ่มมากขึ้น



(นายสุวัช สิงหพันธุ์)

อธิบดีกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช
กุมภาพันธ์ 2548

สารบัญ

แนวคิดการให้บริการ	6
งานบริการในอุทยานแห่งชาติ	10
จิตวิทยาการให้บริการ	11
มนุษยสัมพันธ์	16
ศิลปะการพูดเพื่อการบริการ	19
หลักการการให้บริการ	23
บุคลิกภาพที่เหมาะสมและการปรับปรุงบุคลิกภาพ	29
การให้บริการ ณ ด้านเก็บค่าบริการเข้าอุทยานแห่งชาติ	31
หน้าที่และภารกิจ	31
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	32
การทำความเคารพ	33
อัตรากำลัง	34
การตรวจค้น	36
การแต่งกาย	37
การจัดภูมิทัศน์บริเวณด้านเก็บค่าบริการ	38
การให้บริการ ณ ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว	40
หน้าที่และภารกิจของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว	45
- การรับโทรศัพท์	46
- การให้บริการข้อมูลข่าวสาร	50
- การนำศึกษาธรรมชาติหรือนำเที่ยว	57

สารบัญ(ต่อ)

การให้บริการด้านที่พัก	59
หน้าที่ของแม่บ้าน	59
คุณสมบัติของแม่บ้าน	60
การดูแลรักษาที่พัก	64
คุณภาพของที่พัก	67
เต็นท์พักแรม	74
การให้บริการในร้านอาหาร/ร้านค้าสวัสดิการ	102
ภารกิจและหน้าที่	103
การเลือกใช้ การล้าง และการเก็บภาชนะอุปกรณ์ประกอบอาหาร	112
น้ำดื่มและน้ำแข็งสำหรับบริโภค	115
สถานที่ประกอบอาหารและจำหน่ายอาหารที่ถูกสุขลักษณะ	115
การกำจัดเศษอาหารและของเสีย	117
การป้องกันควบคุมแมลงและสัตว์นำโรค	117
การเลือกอาหาร	118
การปรุงอาหาร	119
อุปสรรคและปัญหาในการให้บริการในอุทยานแห่งชาติ	121
ปัญหาและแนวทางดำเนินการแก้ไข	121
เอกสารประกอบการเรียบเรียง	125

แนวคิดการให้บริการ

ปัจจุบันงานด้านการบริการถือได้ว่าเป็นงานหลักและมีความสำคัญมากสำหรับหน่วยงานทุกหน่วยงาน ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานของทางภาครัฐบาลหรือเอกชน โดยเฉพาะงานบริการด้านการท่องเที่ยวด้วยแล้วยังมีความสำคัญเป็นอย่างมาก เพราะปัจจุบันการท่องเที่ยวมีอัตราการแข่งขันสูงมาก นักท่องเที่ยวมิได้เดินทางท่องเที่ยวชมความงามของธรรมชาติเพียงอย่างเดียว แต่ยังต้องการได้รับการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกที่ดีจากสถานที่ท่องเที่ยวที่ได้ไปพักผ่อน ฉะนั้นการบริการที่ดีและมีคุณภาพจึงต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะต่างๆ เข้าด้วยกัน เพราะสิ่งเหล่านี้ถือได้ว่าเป็นความสำคัญอย่างยิ่งในการให้บริการ เพื่อให้นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจและความพึงพอใจ

การให้บริการที่ดีนั้น มิใช่เป็นหน้าที่ของบุคคลใดบุคคลหนึ่งแต่เป็นหน้าที่ของบุคคลทุกระดับในองค์กร ซึ่งรวมถึงผู้บริหารภายในองค์กรนั้นๆ ด้วย สำหรับการให้การบริการแก่นักท่องเที่ยวหรือผู้มาใช้บริการที่ดีเป็นการสร้างความประทับใจและความพึงพอใจ โดยสามารถให้บริการก่อนที่บุคคลเหล่านั้นจะมาติดต่อขอใช้บริการ ระหว่างการมาติดต่อ และภายหลังการติดต่อการบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้นักท่องเที่ยวหรือผู้มาขอใช้บริการกับองค์กร ซึ่งก็คือ “อุทยานแห่งชาติ” เกิดความประทับใจและความพึงพอใจ ความเชื่อถือ ความศรัทธา และภาพลักษณ์ที่ดี ซึ่งมีผลในการกลับมาใช้บริการหรือมาท่องเที่ยวในโอกาสต่อไป

ก่อนที่จะมาทำความเข้าใจหลักการบริการที่ดี ควรมาทำความเข้าใจเกี่ยวกับคำ 3 คำที่เกี่ยวข้องก่อน ได้แก่ “การบริการ (Service)” “นักท่องเที่ยว (Tourist)” และ “อุทยานแห่งชาติ (National Park)”

การบริการ หมายถึง กระบวนการของการปฏิบัติเพื่อผู้อื่น ซึ่งผู้ที่จะให้การบริการจึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถจะอำนวยความสะดวกและทำตนเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบ และมีความสุข คำว่า “บริการ” แปลมาจากภาษาอังกฤษ ว่า “SERVICES” แยกอักษรแต่ละตัวแปรรูปเป็นความหมายการให้บริการ ได้ดังนี้

S คือ แนวความคิดรวบยอดในการบริการ (service concept) และการสร้างความพึงพอใจ (satisfaction) ให้กับผู้มาใช้บริการ ก่อนอื่นต้องมีแนวความคิดรวบยอดในการให้บริการที่ดีต่อผู้มาใช้บริการ เพราะนั่นเป็นหน้าที่โดยตรง และต้องพยายามทำให้หรือผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจให้มากที่สุดเท่าที่จะมากได้ เพราะผู้มาใช้บริการต้องการได้รับการบริการที่ดีและได้รับความพึงพอใจมากที่สุด

E คือ ความกระตือรือร้น (Enthusiasm) หมายความว่า พนักงานทุกคนต้องมีความกระตือรือร้นไม่ว่าจะเป็นพนักงานฝ่ายใด ถ้ามีผู้มาขอใช้บริการเข้ามาใช้บริการในองค์กร พนักงานต้อนรับต้องรีบเข้าไปแสดงการต้อนรับ กล่าวทักทายปราศรัยด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส และคอยสังเกตว่าผู้มาใช้บริการต้องการความช่วยเหลืออะไรบ้าง

R คือ ความพร้อม (Readiness) และความรวดเร็ว (rapidity) หมายถึง มีความพร้อมในการให้บริการอยู่ตลอดเวลา เพื่อบริการผู้มาใช้บริการด้วยความรวดเร็ว อบอุ่น ทันใจ และทันเวลา อย่างถูกต้องครบถ้วน

V คือ ความมีคุณค่า (Values) หมายความว่า ไม่ว่าจะเป็นบริการประเภทใดจะต้องทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความรู้สึกเสมอว่า เมื่อเข้ามาใช้บริการจากองค์กรหรือหน่วยงานแล้ว รู้สึกไม่ผิดหวังและเห็นการให้บริการขององค์กร หรือหน่วยงานนั้นมีคุณค่าสำหรับเขา

I คือ ความสนใจ (Interesting) และความประทับใจ (Impressive) หมายถึง การให้ความสนใจอย่างจริงจังต่อผู้มาใช้บริการทุกคนด้วยความเสมอภาคและสร้างความประทับใจให้กับผู้มาใช้บริการทุกคนโดยไม่เลือกปฏิบัติ เพราะผู้มาใช้บริการทุกคนไม่ว่าจะเป็นใครก็ตาม ก็ต้องการที่จะได้รับการบริการที่ดีด้วยกันทั้งนั้น

C คือ ความสะอาด (Cleanliness) ความถูกต้อง (Correctiveness) และ ความมีไมตรีจิต (Courtesy) สิ่งเหล่านี้เป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการให้บริการ สถานที่ให้บริการจะต้องสะอาดและมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยทุกด้าน มีการดูแล ความสะอาดทั้งในสถานที่ให้บริการและบริเวณนอกสถานที่ให้บริการ ในเรื่องความมี ไมตรีจิต คือ ให้การต้อนรับด้วยความอบอุ่นแสดงความเป็นมิตร ให้การต้อนรับด้วย ใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพและอ่อนน้อม

E คือ ความอดทนอดกลั้น (Endurance) และการรู้จักควบคุมอารมณ์ (Emotional control) เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการที่ดีนั้นจะต้องมีคุณสมบัติพิเศษอย่างหนึ่ง คือ ความอดทน อดกลั้นและรู้จักควบคุมอารมณ์ ทั้งนี้ เพราะผู้มาใช้บริการมีความแตกต่างกันทั้งในด้านนิสัย ใจคอ ความรู้สึกนึกคิด ความเข้าใจ ความต้องการ เป็นต้น

S คือ ความจริงใจ (Sincerity) และการรู้จักยิ้มแย้มแจ่มใส (Smiling) ในการให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการ เจ้าหน้าที่จะต้องรู้จักยิ้มและมีความรู้สึกในทางบวกในการให้บริการเกิดขึ้น โดยจะต้องแสดงให้เห็นทั้งวาจา ท่าทาง ตลอดจนสีหน้าและ แววตาว่าท่านมีความจริงใจและเต็มใจที่จะให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการ ซึ่งการปฏิบัติ เช่นนี้สามารถทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความรู้สึกประทับใจกับการให้บริการของ หน่วยงาน

สรุปความได้ว่า การบริการนั้นเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ด้วยความเต็มใจ ซึ่งผู้ให้บริการต้องคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นหัวใจ สำคัญ และต้องบริการด้วยความเต็มใจ มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ มีความอดทน อดกลั้น รู้จักควบคุมอารมณ์ มีความพร้อมเสมอสำหรับการให้บริการ และมีความสุข กับการให้บริการ

นักท่องเที่ยว หมายความว่าผู้ที่เดินทางออกจากบ้าน หรือที่อยู่อาศัยของตน ไป ท้องถิ่นอื่นที่มีใช้ที่อยู่ของตนเอง ทั้งที่อยู่ภายในประเทศและต่างประเทศ ซึ่งเป็นการ เดินทางไปอยู่ชั่วคราวตั้งแต่ 24 ชั่วโมงขึ้นไป แต่ไม่เกิน 30 วัน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ต้องการพักผ่อน หาความเพลิดเพลิน หาประสบการณ์แปลกใหม่ แสวงหาความรู้

เกี่ยวกับสถานที่ที่เดินทางไป หรือเพื่อติดต่อธุรกิจ ธุระส่วนตัว หรือวัตถุประสงค์อื่นใด ก็ตาม ยกเว้นการเดินทางไปทำงาน

อุทยานแห่งชาติ เป็นพื้นที่ป่าเพื่อการอนุรักษ์ มีลักษณะรูปแบบการจัดการพื้นที่ โดยเฉพาะ ซึ่งแตกต่างจากป่าเพื่อการอนุรักษ์ประเภทอื่น และเป็นที่ยอมรับกันว่า สามารถรักษาพื้นที่ป่าไว้ได้อย่างดีเยี่ยม ตลอดจนมีคุณค่าและสามารถใช้ประโยชน์ในด้านต่างๆ ได้ครบถ้วน อุทยานแห่งชาติ คือ พื้นที่ดินทั่วไปและหมายความรวมถึงภูเขา ห้วย หนอง คลอง บึง บาง ลำน้ำ และชายฝั่ง ที่มีได้อยู่ในกรรมสิทธิ์หรือครอบครองของบุคคลใด และเป็นທີ່ที่รัฐบาลเห็นว่า มีสภาพธรรมชาติที่โดดเด่น สวยงามหาได้ยาก เช่น ทักษิณภาพแห่งขุนเขา ท้องทุ่ง เกาะแก่ง ชายหาด ท้องทะเล แนวปะการัง ถ้ำ น้ำตก หุบเหว หินผาที่มีลักษณะแปลกตาอันเกิดจากปรากฏการณ์ตามธรรมชาติ มิใช่สิ่งที่มีมนุษย์สร้างขึ้น รวมถึงพืช สัตว์ แหล่งประวัติศาสตร์ ศิลป วัฒนธรรมที่ควรค่าแก่การอนุรักษ์ และต้องมีพื้นที่ไม่ต่ำกว่า 10 ตารางกิโลเมตร โดยมีจุดมุ่งหมายให้อุทยานแห่งชาติเป็นสถานที่ท่องเที่ยวพักผ่อนหย่อนใจและเป็นแหล่งศึกษาค้นคว้าวิจัย สำหรับ นักศึกษา นักวิทยาศาสตร์ และบุคคลทั่วไป ซึ่งบริหารงานโดยหน่วยงานของรัฐบาลกลาง และต้องมีเจ้าหน้าที่เพียงพอสำหรับทำหน้าที่อนุรักษ์สภาพพื้นที่ให้คงอยู่ตามธรรมชาติ ซึ่งรวมถึงพืชพรรณ สัตว์ป่า ซึ่งเป็นสิ่งมีชีวิตในธรรมชาติและแหล่งประวัติศาสตร์ ศิลปวัฒนธรรม ที่ควรแก่การอนุรักษ์

จากความหมายของคำว่า “การบริการ” “นักท่องเที่ยว” และ “อุทยานแห่งชาติ” ถ้านำมารวมกันจะได้คำว่า “การบริการนักท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติ” ซึ่งหมายถึง การให้บริการนักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการในอุทยานแห่งชาติ ให้ได้รับความสะดวก ความสบายในด้านต่างๆ เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้ใช้ทรัพยากรนั้นทนทานการที่มีอยู่ ทั้งในธรรมชาติและที่สร้างขึ้นอย่างเหมาะสม ให้เกิดความรู้และประสบการณ์ตามหลักการการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน

งานบริการในอุทยานแห่งชาติ

งานบริการในอุทยานแห่งชาติ แตกต่างจากงานบริการในโรงแรม หรือรีสอร์ทต่างๆ ซึ่งเหตุผลสำคัญที่ทำให้มีความแตกต่างไม่ใช่เรื่องของระดับการให้บริการ แต่ลักษณะของการให้บริการนักท่องเที่ยวหรือผู้ใช้บริการในอุทยานแห่งชาติจะต้องยึดถือหลักการจัดการท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติ ตามมาตรฐานสากลและเจตนารมณ์ในการประกาศจัดตั้งอุทยานแห่งชาติ

ขอบเขตของการบริการในอุทยานแห่งชาติ

คู่มือการบริการนักท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติฉบับนี้ ได้กำหนดขอบเขตของงานบริการอุทยานแห่งชาติ โดยยึดหลักของการจัดการนันทนาการและการท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติตามมาตรฐานสากล และเจตนารมณ์ในการประกาศจัดตั้งอุทยานแห่งชาติ ดังนั้น สิ่งที่เกี่ยวข้องที่อุทยานแห่งชาติต้องคำนึงถึงในการให้บริการนักท่องเที่ยวคือ

1. งานบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น บ้านพัก สถานที่ตั้งแคมป์ ลานกางเต็นท์ ห้องสุขา ห้องอาบน้ำ ถังขยะ เป็นต้น
2. งานบริการเพื่อรักษาความปลอดภัย เช่น การออกตรวจบริเวณที่พัก แหล่งนันทนาการ แหล่งท่องเที่ยว การเฝ้ายาม และการป้องกันเหตุร้ายอื่นๆ เป็นต้น
3. งานบริการด้านข้อมูลและการสื่อความหมายธรรมชาติ เช่น การให้ข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติ ณ ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว การบรรยายให้ความรู้ขณะเดินศึกษาธรรมชาติ เป็นต้น
4. งานบริการอื่นๆ เพื่อสนับสนุนกิจกรรมการอนุรักษ์ธรรมชาติ และทรัพยากรธรรมชาติ และการดำเนินงานของอุทยานแห่งชาติ เช่น การจัดค่ายเยาวชน การจัดเก็บเงินค่าธรรมเนียม การลงทะเบียนนักท่องเที่ยว ณ ด้านตรวจต่างๆ เพื่อควบคุมจำนวนนักท่องเที่ยว เป็นต้น

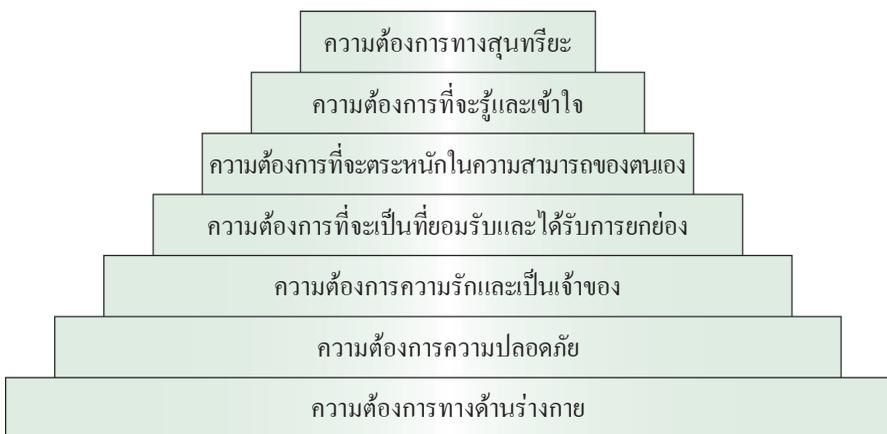
การบริการนักท่องเที่ยวหรือผู้มาใช้บริการในอุทยานแห่งชาติ สามารถจำแนกตามลักษณะการให้บริการได้ 2 ประเภท ได้แก่

1. การบริการโดยตรง โดยเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติมีการติดต่อสื่อสารกับนักท่องเที่ยวโดยตรง โดยถือว่าเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติ คือ ภาพลักษณ์ของอุทยานแห่งชาติ

2. การบริการโดยผ่านสื่อหรือสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งจัดว่าเป็นตัวแทนภาพลักษณ์อุทยานแห่งชาติ

จิตวิทยาการให้บริการ

การบริการนักท่องเที่ยวสำหรับผู้มาใช้บริการในอุทยานแห่งชาติ สามารถนำหลักของจิตวิทยาไปใช้ในการช่วยพัฒนาการบริการด้านการท่องเที่ยวได้อีกทางหนึ่ง เพื่อช่วยให้สามารถพัฒนาการบริการให้ดียิ่งๆ ขึ้น โดยจะใช้หลักจิตวิทยาของ Abraham H. Maslow ที่ได้กล่าวเกี่ยวกับเรื่องความต้องการของมนุษย์ไว้อย่างละเอียดชัดเจน โดยมองเห็นว่ามนุษย์ทุกคนล้วนแต่มีความต้องการที่จะสนองความต้องการให้กับตนเองทั้งสิ้น ซึ่งความต้องการของมนุษย์นี้มีมากมายหลายอย่างด้วยกัน สามารถนำความต้องการเหล่านี้มาจัดเรียงเป็นลำดับขั้น จากขั้นต่ำสุดไปสู่อันดับสูงสุดเป็น 7 ขั้นด้วยกัน ดังนี้



โดยมนุษย์จะมีความต้องการในขั้นสูงๆ เมื่อความต้องการในขั้นต้นๆ ได้รับการตอบสนองเสียก่อน

Maslow อธิบายเกี่ยวกับลักษณะของการเกิดความต้องการว่า เมื่อความต้องการในขั้นหนึ่งได้รับการตอบสนอง คนก็จะมีความต้องการในขั้นต่อไป ซึ่งความต้องการที่ได้รับการตอบสนองไม่จำเป็นจะต้องได้รับ 100 เปอร์เซ็นต์ เต็มเสียก่อนจึงจะมีความต้องการในขั้นถัดไป อาจได้รับการตอบสนองเพียงบางส่วน และมีบางส่วนอาจไม่ได้รับการตอบสนอง ซึ่งได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ทั้ง 7 ขั้นออกเป็น 2 ระดับ คือ

1. ระดับความต้องการขั้นพื้นฐาน ซึ่งประกอบด้วย

- 1) ความต้องการด้านร่างกาย
- 2) ความต้องการความปลอดภัย
- 3) ความต้องการความรักและเป็นเจ้าของ และ
- 4) ความต้องการที่จะเป็นที่ยอมรับและได้รับการยกย่อง

ซึ่งในด้านการบริการนักท่องเที่ยวในระดับความสามารถของตนเอง จะใช้เฉพาะทฤษฎีในข้อ 1) และ 2) ได้แก่

- ความต้องการทางด้านร่างกาย เป็นความต้องการที่ถือว่าเป็นพื้นฐานที่สำคัญที่สุด ได้แก่ ความต้องการอาหาร น้ำ อากาศ การหลบนอน การขับถ่าย ฯลฯ บรรยากาศของการท่องเที่ยวที่จะก่อให้เกิดความรู้สึกเป็นสุขนั้น นักท่องเที่ยว ต้องการน้ำ อาหารที่มีคุณภาพ เป็นประโยชน์ต่อร่างกาย และมีความสะอาด ซึ่งมีความสำคัญกว่ารสชาติของอาหารเสียอีก ในการนี้หมายรวมถึงภาชนะที่ใช้ในการบริโภค เช่น จาน ช้อน แก้วน้ำ เป็นต้น ต้องการห้องน้ำ ห้องส้วมที่ถูกสุขลักษณะอนามัย ต้องการที่พักผ่อนหลบร้อนที่สะอาดและมีบรรยากาศที่ดี

- ความต้องการความปลอดภัย ถ้าความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอ มนุษย์ก็จะมีความต้องการในเรื่องอื่นต่อไป คือ ความต้องการด้านความปลอดภัย ซึ่งได้แก่ความรู้สึกมั่นคงปลอดภัย ต้องการความคุ้มครองปกป้องปลอดภัยจากการคุกคาม

นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่จะคำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของตนเอง หากสถานที่ท่องเที่ยวใดมีความสวยงามของธรรมชาติเป็นทุนเดิมอยู่แล้ว สามารถให้ความมั่นใจกับนักท่องเที่ยวได้ว่า การมาท่องเที่ยว ณ ที่แห่งนั้น เขาจะได้รับความปลอดภัยเหมือนอยู่ที่บ้านของตนเอง นักท่องเที่ยวก็อยากจะมาเที่ยว ดังนั้นเจ้าหน้าที่ที่เป็นเจ้าบ้านต้องร่วมมือกันรักษาความปลอดภัย ในส่วนของชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว ได้แก่ การจัดอาสาสมัครคอยดูแลนักท่องเที่ยวมิให้เข้าใกล้เขตที่อาจเป็นอันตราย เช่น หน้าผาสูงชัน น้ำตก เป็นต้น

2. ระดับความต้องการขั้นสูง ซึ่งประกอบด้วย

1) ความต้องการที่จะตระหนักในความสามารถของตนเองหรือรู้จักตนเอง

เมื่อความต้องการในขั้นพื้นฐานได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์จะมีความต้องการที่จะรู้จักตนเองตรงตามสภาพที่ตนเองเป็นอยู่ ยอมรับได้ทั้งในส่วนที่เป็นข้อบกพร่องของตนเอง การตอบสนองให้นักท่องเที่ยวได้รับความต้องการในข้อนี้ เป็นสิ่งที่ยาก การจัดการแหล่งท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวหรือผู้มาใช้บริการที่ต้องการเพียงการผ่านมาและผ่านไป เนื่องจากต้องการการพักผ่อนหรือสัมผัสกับบรรยากาศที่ต่างไปจากที่ได้รับในชีวิตประจำวัน จึงไม่มีโอกาสเพียงพอที่จะได้รับการตอบสนอง ในความต้องการนี้ แต่ก็จะมีนักท่องเที่ยวหรือผู้มาใช้บริการอีกจำนวนหนึ่งซึ่งกำลังเฝ้ามองตนเองและพิจารณาว่าเขาคือใคร มีความต้องการอะไร อาจจะได้สัมผัสกับวิถีชีวิตซึ่งมีอยู่อย่างเฉพาะในหมู่บ้านซึ่งอาจจะเป็นวิถีชีวิต

2) ความต้องการที่จะรู้และเข้าใจ

มนุษย์เราทุกคนต้องการที่จะศึกษาค้นคว้าหาความรู้ โดยมิได้หวังสิ่งใด เป็นเครื่องตอบแทน ซึ่งจะทำให้ผู้ที่แสวงหาเกิดความสุขความพึงพอใจโดยมิมิที่สิ้นสุด นักท่องเที่ยวหรือผู้มาใช้บริการ ส่วนใหญ่อยากรู้เกี่ยวกับประวัติความเป็นมาของ สถานที่ท่องเที่ยวหรืออุทยานแห่งชาตินั้นๆ และไม่ต้องการรับรู้เรื่องราวที่อ่านจาก ข้อความที่เขียนไว้มากนัก ส่วนมากนักท่องเที่ยวอยากฟังเรื่องราวจากคำบอกเล่าของ เจ้าหน้าที่ซึ่งอยู่ในพื้นที่มากกว่า ดังนั้น เจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติที่จะให้ข้อมูล นักท่องเที่ยวหรือนักท่องเที่ยวที่เข้าชมพื้นที่ จึงต้องมีความรู้ความเข้าใจในประวัติ ความเป็นมาของสถานที่ รวมถึงข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ทางวิทยาศาสตร์ เช่น บ่อน้ำร้อน ดินไม้ สมุนไพร ซึ่งข้อมูลความรู้เหล่านี้ต้องถูกต้องตามความเป็นจริงและถูกต้อง ตามหลักวิชาการด้วย

3) ความต้องการทางสุนทรียะ

เมื่อมนุษย์ได้รับความต้องการขั้นพื้นฐานแล้วจนถึงขั้นสูง ความต้องการทางสุนทรียะซึ่งเป็นขั้นสูงสุดของมนุษย์ทุกคน ความต้องการที่จะได้ชื่นชมในศิลป วัฒนธรรมและความงามของสรรพสิ่งที่อยู่รอบตัว นักท่องเที่ยวจะรู้สึกผิดหวังหากสถานที่ต่างๆ ที่เข้าไปท่องเที่ยวถูกดัดแปลงจากสภาพที่เป็นอยู่เดิมให้เปลี่ยนไปมาก แม้ว่า บางครั้งอาจจะดูงดงามขึ้น แต่เป็นสิ่งที่มนุษย์เข้าไปดัดแปลงจนเสียเอกลักษณ์ความเป็นตัวของตัวเองไป

ในการจะเป็นผู้บริการที่ดีนั้น ผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการจะต้องรู้บทบาทของตัวเอง ก่อนว่าตนเองมีหน้าที่อะไร และต้องยอมรับบทบาทของตนเองเพื่อให้เกิดความสุขในการทำงาน

จิตวิทยาที่ช่วยให้เป็นผู้บริการมีความสุข

1. เข้าใจตนเองและเปิดโอกาสให้ตนเองแสดงความรู้ ความสามารถ ออกอย่างเต็มที่และมีความเชื่อมั่น
2. ยอมรับตนเองและผู้อื่นในทางที่ดี รู้ถึงขีดความสามารถของตนเอง และผู้อื่น
3. รู้จักสร้างตนเองให้เป็นคนมีมนุษยสัมพันธ์
4. พัฒนาบุคลิกภาพให้เหมาะสม
5. มีการปรับตัวเพื่อสุขภาพจิตที่ดี

การปรับตัวเพื่อให้เป็นผู้มีสุขภาพจิตที่ดีในการบริการนั้น ลักษณะของ ผู้มีสุขภาพจิตดี มีดังนี้

1. มองโลกในแง่ดี มีเหตุผล
2. ยอมรับตนเองและผู้อื่น
3. ใจกว้างไม่คิดเอาเปรียบใคร
4. มีอารมณ์ขันและแจ่มใสอยู่เสมอ
5. คิดในสิ่งที่ควรคิด พอใจในสิ่งที่ควรพอใจ
6. มีความรับผิดชอบในบทบาทหน้าที่ของตนเอง
7. ตั้งใจในปัจจุบัน ไม่พะวงอดีต หรือเพื่อเงื้อมมืออนาคต
8. ปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ต่างๆ หรือใหม่ๆ ได้
9. สามารถเผชิญปัญหาได้ด้วยจิตใจที่มั่นคง
10. ยอมรับผิดเมื่อตนทำผิด

มนุษยสัมพันธ์

มนุษยสัมพันธ์ คือ การติดต่อเกี่ยวข้องกับระหว่างบุคคลในสังคมทั้งที่เป็นส่วนตัว และที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการเพื่อให้เกิดความรักใคร่ ศรัทธา ช่วยเหลือ และร่วมมือร่วมใจกันทำงานให้บรรลุเป้าหมาย ทั้งนี้ เพื่อให้ตนเองมีความสุข และผู้อื่นมีความสุขและที่ตนทำงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

เทคนิคการสร้างมนุษยสัมพันธ์

เทคนิคการสร้างมนุษยสัมพันธ์ คือ วิธีการในการติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่นเพื่อสร้างความประทับใจให้เกิดแก่คนทั่วไปในสังคม ซึ่งมีหลักการปฏิบัติต่างๆ ดังนี้

1. จงเห็นคุณค่าและความสำคัญของมนุษย์ และมีทัศนคติที่ดีต่อมนุษย์ในฐานะเพื่อนร่วมโลก
2. ปัญหาที่เกิดขึ้นในการให้บริการจงถือคติที่ว่า จงแก้ไขตัวเราเองก่อนก่อนที่จะแก้ไขผู้อื่น
3. นักบริการจะต้องไม่เป็นผู้ที่ชอบหลบหน้าคน หรือหนีหน้าคนทั้งที่รู้จักหรือไม่รู้จักกัน
4. ถ้าหากท่านมีเพื่อนน้อย มีสังคมน้อย ท่านจะต้องปรับให้เพิ่มมากขึ้นให้ได้
5. จงจัดบุคลิกที่เชื้องซึม มีนชาออกไปในเวลาให้การบริการ
6. จงเห็นคุณค่าในความคิดเห็นของผู้อื่น
7. ถือเสมอว่าการเสริมสร้างบรรยากาศที่ดีในการให้บริการนั้นเป็นสิ่งที่สำคัญ
8. การยิ้มแย้ม แจ่มใสจะช่วยทำให้บรรยากาศต่างๆ เกิดขึ้นในทางที่ดี
9. จงสร้างนิสัยเป็นคนร่าเริง สนุกสนาน
10. จงถือว่าจิตใจของคนเรานั้นสำคัญกว่าวัตถุ
11. คุณสมบัติของผู้ดีในการแสดงออกในการให้บริการเป็นเป็นคุณสมบัติที่ชวนให้ชื่นชม

12. ควรพูดจาสุภาพ อ่อนหวาน และเป็นทีเกรงใจกับคนทั่วไป
13. รักษาความประพฤติของตนให้ดีอยู่เสมอ จะช่วยให้คบหาเพื่อนได้ดี
14. มีความจริงใจ สุจริตใจต่อผู้อื่น
15. อย่าเป็นคนจี้ระแวงสงสัย
16. จงหลีกเลี่ยงการโต้แย้ง โต้เถียง
17. อย่าเป็นคนคับแคบ ตระหนี่ถี่เหนียวจนเกินไป
18. ใช้วิธีทำให้ตัวของเขาสูง ตัวเรต่ำจะได้ผลเสมอ
19. ให้ใช้คำว่า “เรา” ให้มากกว่าที่จะใช้คำว่า “ผม” “ข้าพเจ้า” หรือ “ฉัน”
20. เป็นผู้รู้จักการเอื้อเฟื้อ มีความอดทนต่ออารมณ์ของคนเสมอ

ข้อควรระวังในการสร้างมนุษยสัมพันธ์

การสร้างมนุษยสัมพันธ์เป็นการแสดงพฤติกรรมเพื่อให้ได้รับความรักใคร่พองใจ นับถือศรัทธาและร่วมมือร่วมใจในการทำกิจกรรมต่างๆ ให้เกิดสัมฤทธิ์ผล ฉะนั้น ผู้ให้บริการนักท่องเที่ยวควรระมัดระวังในเรื่องต่อไปนี้

1. ระวังการแสดงสีหน้า กิริยาท่าทาง และบุคลิกภาพ
2. การโต้แย้ง การถกเถียงเพื่อเอาชนะ
3. การดำเนินคดีต่อผู้อื่น ทั้งต่อหน้าและลับหลัง
4. การพูดเรื่องของตนเอง การพูดโอ้อวด ยกตนข่มท่าน
5. การพูดเพื่อเจ้า การพูดประชดประชัน นินทาว่าร้าย
6. การไม่สนใจฟังผู้อื่น
7. การแสดงความอิจฉา
8. การแสดงความอยากได้ ใจแคบ
9. การแสดงความเห็นแก่ตัวเองมากกว่าส่วนร่วม
10. การแสดงความโมโหคลุ้มเคียว
11. ไม่ควรคำนึงถึงผลประโยชน์ของตนเองจนลืมนึกถึงจิตใจของผู้อื่น ซึ่ง

ทำให้พูดจาและแสดงท่าทีที่เห็นแก่ตัวออกไป

การสร้างลักษณะผู้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

การสร้างมนุษยสัมพันธ์ให้ได้รับความสำเร็จนั้นมีคุณลักษณะจำเป็นหลายอย่างที่จะต้องคำนึงถึงในการปรับปรุงแก้ไขให้เกิดขึ้นในแต่ละบุคคล ซึ่งคุณลักษณะมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีดังนี้

1. การมีท่าทางที่ดี มีลักษณะการเข้ากั้บคน กิริยามารยาทเรียบร้อย การพูดคุยสนุกสนาน ตลกขบขัน เบิกบาน ผู้คบหามีความสุขใจมีลักษณะ โอภาปราศรัย
2. บุคลิก รูปร่างหน้าตา การแต่งตัว การเคลื่อนไหว กิริยา ท่าทางการพูดจาเหมาะสมกับงาน
3. ความเป็นเพื่อน สนทนสนมกลมเกลียวเป็นเพื่อนได้ง่าย มีความเป็นกันเอง
4. มีความอ่อนน้อม รวมทั้งกิริยามารยาทสุภาพ พูดจาอ่อนน้อมถ่อมตน
5. การมีน้ำใจ ช่วยเหลือ เต็มใจช่วยเหลือผู้อื่น ด้วยกำลังกาย กำลังความคิด
6. การให้ความร่วมมือดี ให้ความร่วมมือในการทำงานร่วมกับผู้อื่นเป็นตัวอย่างที่ดีแก่ผู้อื่น ไม่เห็นแก่ตัว เห็นประโยชน์ส่วนรวมให้การช่วยเหลือเป็นสำคัญ
7. การมีความกรุณา เอื้อเฟื้อ น้ำใจ โอบอ้อมอารีแก่ผู้ได้รับความทุกข์ยาก กรุณาปราณีแก่คนทั่วไป
8. เป็นคนมีประโยชน์ ช่วยเหลือกิจการงานแก่คนทั่วไปโดยมิได้หวังประโยชน์ อำนวยประโยชน์แก่สังคม ไม่ว่าจะป็นด้านความคิด กำลังกาย
9. มีการสร้างสรรค์ หมายถึงมีความคิดและการกระทำที่สร้างสรรค์ไม่ใช้ความคิดที่คอยทำลายหรือกลั่นแกล้ง
10. การมีอารมณ์ดี การควบคุมและใช้อารมณ์ได้เหมาะสม
11. มีความกระตือรือร้น คือ มีชีวิตจิตใจไม่เชื่องซึม หรือมีนินชา ควรมีความเบิกบานแจ่มใส
12. มีความรับผิดชอบ ต่อการงาน คำพูด รักษาเวลาทำให้เป็นผู้มีเกียรติ และมีความซื่อสัตย์สุจริต
13. มีความอดทน อดทนต่อความเหน็ดเหนื่อย ต่อความยากลำบาก อดทนต่อกิริยาท่าทางการกระทำ คำพูดที่ไม่สบอารมณ์ หรือทำให้เราโกรธ

14. มีความขยันขันแข็ง ขยันต่อการทำงาน ภาระหน้าที่ มีความรับผิดชอบ ไม่เป็นคนเกียจคร้าน ไม่เป็นผู้ที่ทำให้ภาพพจน์และความนิยมเสื่อมเสียไป

15. มีความพยายามพากเพียรที่จะฝึกฝน ฝึกหัดตนให้มีคุณสมบัติทางมนุษยสัมพันธ์กับผู้อื่น การพูดคุย การเสนอความเห็น ปฏิภาณนี้สามารถเตรียมและฝึกฝนได้

ศิลปะการพูดเพื่อการบริการ

การพูด คือ เครื่องมือที่มนุษย์ใช้ในการสื่อสาร โดยใช้เสียงเป็นเครื่องมือในการส่งสาร จากผู้ส่งสาร (ผู้พูด) ไปยังผู้รับสาร (ผู้ฟัง) เพื่อให้การสื่อสารแต่ละครั้งสัมฤทธิ์ผล เสียงที่ใช้ในการสื่อสารต้องเป็นเสียงที่มีความหมาย นอกจากเสียงแล้ว การสื่อสารจะสัมฤทธิ์ผลมากขึ้นหากผู้ส่งสารรู้จักใช้ภาษาท่าทางเข้ามาช่วยในการสื่อสาร เพื่อให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น ภาษาท่าทาง คือ อากัปกิริยา ท่าทางของมนุษย์ที่ใช้ประกอบท่าทางการพูด เช่น การใช้สายตา โบกมือ สันติริษะ พยักหน้า เป็นต้น แต่การใช้ภาษาท่าทางผู้ส่งสารต้องรู้จักใช้ให้เหมาะสมไม่ใช้มากเกินไป เพราะอาจจะทำให้เสียบุคลิกภาพได้ นอกจากภาษาท่าทางแล้ว เครื่องมือในการส่งสารยังรวมถึงสัญลักษณ์ต่างๆ ที่เป็นสากล เช่น สัญญาณไฟจราจร ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ ในอุทยานแห่งชาติ เช่น ป้ายสัญลักษณ์ลานกางเต็นท์ จุดชมทิวทัศน์ เป็นต้น

การพูดเพื่อสร้างความประทับใจ

การพูดเพื่อสร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยวหรือผู้มาใช้บริการ เรื่องที่เจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติ จะพูดให้นักท่องเที่ยวฟังจะต้องเป็นเรื่องที่เป็นประโยชน์ต่อนักท่องเที่ยว เมื่อฟังแล้วสามารถนำไปใช้ประโยชน์ขณะท่องเที่ยวได้อย่างมีความสุขและปลอดภัย ดังนั้น เจ้าหน้าที่ผู้ทำหน้าที่ส่งสาร ไปยังนักท่องเที่ยวจะต้องรู้จักวางแผนว่าจะพูดอย่างไร ให้นักท่องเที่ยวพอใจและสนใจที่จะรับฟังสิ่งที่เจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติต้องการจะแจ้งให้ทราบ โดยมีหลักในการพูดเพื่อสร้างความประทับใจ ดังนี้

1. มีความรักและปรารถนาดีต่อผู้ฟัง เจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติต้องคิดถึงประโยชน์ที่นักท่องเที่ยวจะได้จากตน และเต็มใจที่จะบอกข่าวสารในอุทยานแห่งชาติให้นักท่องเที่ยว หากเราปรารถนาดีกับนักท่องเที่ยวทางของเจ้าหน้าที่ก็จะยิ้มแย้มแจ่มใส และไม่เครียดในการพูดกับผู้ฟัง สิ่งนี้จะทำให้ผู้ฟังประทับใจ

2. สร้างความไว้วางใจเชื่อใจในการพูด เจ้าหน้าที่ต้องทำให้นักท่องเที่ยวมั่นใจว่าทางอุทยานแห่งชาติสามารถให้บริการที่ดีแก่นักท่องเที่ยวได้อย่างดีที่สุด เมื่อเจ้าหน้าที่ส่งสารก็สามารถช่วยให้นักท่องเที่ยวได้ประโยชน์อย่างที่นักท่องเที่ยวต้องการหลักคือ ให้คิดว่าเราเต็มใจเพื่อช่วยเหลือ

3. มีใจสงบเยือกเย็นระหว่างพูด ขณะที่พูดควรระมัดระวังเรื่องอารมณ์ บุคลิกภาพและความไม่พอใจ เพราะเป็นจุดเบื้องต้นของการโกรธ ถ้าโกรธจะทำให้พูดแบบไม่มีเหตุผล ความสงบเยือกเย็นในการพูด ควรลืมเรื่องทั้งหมดของตัวเอง เพราะคนที่สำคัญที่สุด คือ คนที่เรากำลังพูดด้วยในขณะนั้น

4. สร้างความเป็นกันเองให้เกิดขึ้นในระหว่างที่พูด ในการพูดต้องพูดอย่างเป็นธรรมชาติไม่ใช่ท่องจำ ยิ้มแย้มขณะพูดเพื่อการสร้างความเป็นกันเอง แล้วไม่ใช่คำพูดที่ไม่สุภาพ เพราะนั่นจึงจะเป็นกันเองแต่ไม่มีความเหมาะสม

5. เอาใจเขามาใส่ใจเรา ถ้าผู้พูดต้องมาเป็นผู้ฟัง จะเกิดความรู้สึกเบื่อเรื่องที่ฟังหรือไม่ ผู้พูดพูดเพื่อเจือหรือเปล่า ดังนั้น ขณะที่พูดต้องคอยสังเกตอาการปฏิกิริยาของผู้ฟังด้วย เพื่อที่จะแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้า เพื่อให้การพูดของตนไม่น่าเบื่อ

6. ใช้ถ้อยคำที่เหมาะสม การพูดด้วยถ้อยคำที่อ่อนหวาน คำพูดที่ไพเราะ นุ่มนวล คำพูดที่ทำให้เกียรติผู้ฟังตลอดเวลา เป็นการพูดที่มีศิลปะ รวมถึงการใช้ลักษณะท่าทาง

การพัฒนาการพูด

เจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติที่ทำหน้าที่ให้บริการแก่นักท่องเที่ยวควรให้ความสำคัญในการพูด การที่จะพูดให้ได้ดีนั้น ต้องมีการพัฒนาการพูดให้ดี ซึ่งมีเทคนิคในการพัฒนาการพูด ดังนี้

1. **เตรียมตนเองและเตรียมเรื่องให้พร้อมและสังเกตความพร้อมของผู้ฟัง** ซึ่งอาจจะทำได้โดยสอบถามความสนใจหรือบอกถึงผลประโยชน์ที่นักท่องเที่ยวจะได้รับ

2. **พูดเรื่องให้เข้าใจง่ายและสั้น แต่ละเอียดครบตามเนื้อหา** ถ้ามีข้อมูลที่ต้องนำเสนอให้นักท่องเที่ยวหลายเรื่อง เจ้าหน้าที่ควรพูดเรื่องสำคัญหรือเรื่องผลประโยชน์ของนักท่องเที่ยวก่อน พูดเรื่องดีก่อนเรื่องไม่ดี ถ้าแต่ละเรื่องมีความสัมพันธ์กันอยู่พยายามพูดเชื่อมเรื่องให้นักท่องเที่ยวเข้าใจ รู้จักการเน้นคำเป็นจังหวะ มีการยกตัวอย่างประกอบ ต้องพูดให้ชัดเจนไม่ควรพูดเนิบนาบหรือพูดเร็วจนเกินไป ไม่ควรพูดก้าวร้าว ก้าวคม อวดรู้ หรือ ไม่มีหางเสียง เป็นต้น

3. **แสดงออกับกิริยาประกอบคำพูด** เพื่อเสริมความเข้าใจ ความจริงใจ และทำให้การพูดมีชีวิตชีวา ชวนให้สนใจฟังไม่น่าเบื่อ

4. **สังเกตความเข้าใจ** เจ้าหน้าที่ควรสอบถามความเข้าใจของนักท่องเที่ยวเป็นระยะ หรือตามแต่เห็นสมควร ถ้านักท่องเที่ยวไม่เข้าใจก็ต้องพูดอธิบายหรือยกตัวอย่างใหม่และต้องไม่เบื่อกที่จะให้คำอธิบาย หรือ การตอบข้อซักถามของนักท่องเที่ยว

การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

ในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยว ภาษา ท่าทาง และการแสดงออกทางสีหน้า เป็นปัจจัยหนึ่ง ซึ่งสำคัญอย่างยิ่ง ต่อการสร้างคามพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยว ซึ่งการแสดงออกที่อบอุ่น และจริงใจจะช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดี ช่วยให้นักท่องเที่ยวรู้สึกคุ้นเคย และเกิดความไว้วางใจ อันจะนำไปสู่ความประทับใจในบริการที่ได้รับ

สร้างความประทับใจยามแรกพบ

ความประทับใจ แรกพบจะเกิดจากการสื่อสารด้วยภาษาท่าทางและการแสดงออกทางสีหน้าที่เหมาะสม แต่บ่อยครั้งที่เราไม่อาจทราบถึงความประทับใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อเรานั้นเกิดขึ้นจากจุดใด แต่เราก็ต้องพยายามต้อนรับนักท่องเที่ยวด้วยความเป็นมิตร อบอุ่นและจริงใจ

ความประทับใจเมื่อแรกพบคือ ความประทับใจที่จะคงอยู่ไปอีกนาน ดังนั้น หากภาพความประทับใจแรกพบที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวที่มีต่อการได้รับบริการ ไม่ได้มีเพียงเล็กน้อยก็เป็นเรื่องยากที่ต้องใช้เวลาและความอดทนที่จะเปลี่ยนแปลงความรู้สึกเหล่านั้นให้ดีขึ้น ดังนั้น การสร้างความรู้สึที่ดีตั้งแต่แรกพบมีความสำคัญมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งต่องานบริการ ฉะนั้น เจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติจึงควรสร้างความรู้สึที่ดีตั้งแต่วันที่แรกที่พบ

ภาษาตาและรอยยิ้ม

รอยยิ้ม คือ ส่วนหนึ่งของการบริการที่ดีสำหรับลูกค้าทุกเพศทุกวัย การประเมินคุณค่าของการบริการที่ได้รับนั้น นักท่องเที่ยวและผู้ให้บริการ ไม่ได้คำนึงถึงเฉพาะสิ่งที่เป็นรูปธรรมอย่างสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ อุทยานแห่งชาติเท่านั้น แต่สิ่งที่เป็นนามธรรมได้แก่ **ความรู้สึที่ดี** ที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติ โดยเฉพาะ **รอยยิ้ม** ซึ่งมีความสำคัญมากในการให้บริการ แต่ต้องคำนึงถึงกาลเทศะด้วย เช่น ไม่ควรยิ้มขณะกล่าวคำขอโทษ เป็นต้น

นอกจากรอยยิ้ม **ภาษาตา** เป็นสิ่งแรกที่จะช่วยให้เกิดการสื่อสารระหว่างบุคคล หากปราศจากภาษาตาแล้ว การสื่อสารที่ดีก็จะไม่เกิดขึ้น ดังนั้น เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการต้องไม่ละเลยความสำคัญในการใช้ภาษาตา

เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถส่งความรู้สึกทั้งดี และไม่ดีไปสู่นักท่องเที่ยวได้ด้วยภาษาตา ขณะที่สื่อสารกับนักท่องเที่ยว เจ้าหน้าที่ควรใช้สายตาที่แสดงความอ่อนโยนกับนักท่องเที่ยวเป็นระยะๆ เพื่อให้นักท่องเที่ยวรู้สึกว่าจะสามารถขอใช้บริการได้โดยสะดวก เมื่อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม และสบตานักท่องเที่ยวอย่างอ่อนโยนนั้น จะช่วยให้นักท่องเที่ยวเกิดทัศนคติที่ดี และรู้สึกประทับใจ

หลักการให้บริการ

ปัจจุบันธุรกิจทุกประเภทมีการแข่งขันกันอย่างมา และมีความหลากหลายของรูปแบบในการแข่งขันแต่ทั้งหมดต่างมีจุดมุ่งหมายเดียวกันคือ “เพื่อรักษาสถานภาพ และเพื่อความก้าวหน้า” การท่องเที่ยวก็เช่นกัน เป็นธุรกิจที่มีการแข่งขันสูงมาก โดยเฉพาะกระแสการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ การท่องเที่ยวตามแหล่งธรรมชาติ ตลอดจนการจัดโครงการส่งเสริมการท่องเที่ยวของหน่วยงานภาครัฐ Unseen in Thailand เป็นโครงการที่ได้รับความนิยมยิ่ง ส่งผลให้มีการแข่งขันสูงขึ้นมากกว่าแต่ก่อน เป็นการส่งเสริมนักท่องเที่ยวให้เข้ามาเที่ยวแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติและอุทยานแห่งชาติมากขึ้น อุทยานแห่งชาติจึงต้องให้ความสำคัญกับการบริการนักท่องเที่ยวให้มากขึ้น เพื่อเป็นการดึงดูดนักท่องเที่ยว สร้างความประทับใจและความพึงพอใจให้นักท่องเที่ยวนิยมไปท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติ

ปัจจัยสำคัญในการแข่งขันและถือได้ว่าเป็นความจำเป็นอย่างมากคือ “การบริการ” และ “การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์” ซึ่งจัดว่าเป็นทรัพยากรหลักของการดำเนินงานด้านการบริการซึ่งผู้บริหารจะต้องเข้าใจถึงความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าที่หวังจะได้รับ คือ สินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพสูง

การจะเป็นผู้ให้บริการที่ดีนั้นจะต้องคำนึงถึง **สัมพันธที่ดีและมีประสิทธิภาพ** สัมพันธในที่นี้คือ สัมพันธภาพระหว่างคนกับคน คนกับงาน และคนกับองค์กร ซึ่งจะมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงไรขึ้นอยู่กับพฤติกรรม ซึ่งรวมถึงพฤติกรรมขององค์กรและพฤติกรรมขององค์กร ซึ่งจะเป็นตัวบ่งชี้ถึงภาพลักษณ์ คุณค่า ในการดำเนินงานด้าน

การบริการ การสร้างสัมพันธภาพและการบริการประทับใจ จึงเป็นงานที่กล่าวไว้ว่า “ยาก” ที่จะทำให้สิ่งเหล่านี้เกิดขึ้นกับผู้ปฏิบัติเสมอๆ จนกลายเป็นความกดดัน ซึ่งอาจจะมากหรือน้อยตามแต่กรณี ความกดดันที่ว่านี้คือ ความกังวลใจ ความหนักใจ และอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงานซึ่งก็คือ เจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติ

ความสำคัญของการบริการ

ความสำคัญที่จะทำให้งานบริการประสบผลสำเร็จคือ “คน” หรือบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้ให้บริการ ในที่นี้คือเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติซึ่งจะต้องมีจิตใจรักในการให้บริการและมีคุณสมบัติอื่นๆ ประกอบจึงจะช่วยให้การบริการนั้นสร้างความพอใจให้กับนักท่องเที่ยวหรือผู้มาใช้บริการได้ ความสำเร็จหรือความล้มเหลวของผู้ให้บริการขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ คือ

1. **บุคลิกภาพ (Personality)** ได้แก่ รูปร่างหน้าตา กิริยาท่าทาง น้ำเสียง การพูดจา ความยิ้มแย้มแจ่มใส ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น ความกระตือรือร้น ความซื่อสัตย์ ความจริงใจ ความเชื่อมั่นในตัวเอง ความรอบรู้ องค์กรใดมีพนักงานที่เป็นผู้ให้บริการที่ดี และมีบุคลิกภาพดีย่อมได้เปรียบคู่แข่ง

2. **ความรู้ (Knowledge)** เจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติให้บริการที่ดี ต้องมีความรู้ต่างๆ เกี่ยวกับสถานที่และสิ่งต่างๆ ในขอบเขตความรับผิดชอบของตนเอง ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับหน้าที่ที่ตนรับผิดชอบ ความรู้ด้านการบริการ ความรู้รายละเอียด และขั้นตอนการปฏิบัติงานตามหน้าที่

3. **ทักษะ (Skills)** ความชำนาญหรือประสบการณ์จะช่วยให้ผู้ให้บริการเกิดความเชื่อมั่นสูงขึ้น โดยทักษะจะเกิดขึ้นได้จากการฝึกฝน

4. **ทัศนคติ (Attitude)** เจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติที่ดี ต้องมีทัศนคติที่ดีในการเป็นผู้ให้บริการมีความเชื่อมั่นในตัวเอง มีความสุขในการทำงาน และตระหนักถึงความสำคัญของการบริการ

ปัจจัยทั้ง 4 ประการดังกล่าวข้างต้นจะช่วยให้เจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติประสบความสำเร็จในการปฏิบัติหน้าที่คือ ถ้ามีคุณสมบัติครบถ้วนย่อมส่งผลให้เป็นผู้ให้บริการที่สร้างความรู้สึกที่ดีให้แก่ลูกค้า เมื่อผลงานเป็นที่น่าพอใจเจ้าหน้าที่ให้บริการก็จะได้รับความภาคภูมิใจเกิดความสุขและความพอใจในการปฏิบัติหน้าที่

นอกจากสิ่งที่กล่าวมาแล้วข้างต้น นักท่องเที่ยวหรือผู้ให้บริการยังคาดหวังที่จะได้รับความช่วยเหลือและการบริการที่ดี ดังนั้น เจ้าหน้าที่ให้บริการที่ดีจึงต้องมีหน้าที่

- ให้คำแนะนำเกี่ยวกับสถานที่
- ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวหรือผู้มาใช้บริการ เมื่อเขาต้องการรับบริการ
- แก้ไขข้อขัดข้องและความไม่พึงพอใจของนักท่องเที่ยวหรือผู้มาใช้บริการ
- ช่วยแนะนำและแก้ปัญหาต่างๆ ให้นักท่องเที่ยวหรือผู้มาใช้บริการ

เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการที่ดีต้องมีการเตรียมพร้อมตั้งแต่ปรับปรุงบุคลิกภาพ การต้อนรับ การเสนอการบริการต่างๆ รู้จักวิเคราะห์พฤติกรรมของนักท่องเที่ยว เลือกใช้คำพูดที่เหมาะสม รู้วิธีจัดข้อได้เปรียบหรือรับฟังคำบ่นของนักท่องเที่ยวหรือผู้มาใช้บริการ ตลอดจนให้บริการต่างๆ เพื่อสร้างความประทับใจกับนักท่องเที่ยวหรือผู้มาใช้บริการที่มาเยือนอุทยานแห่งชาติของตน

คุณสมบัติที่ดีของผู้ให้บริการ

เจ้าหน้าที่ให้บริการที่ดีควรมีคุณสมบัติ ดังนี้

1. รักษานบริการและมีความต้องการที่จะก้าวหน้าในงานบริการที่ทำ
2. มีบุคลิกภาพที่ดีและมีสุขภาพที่ดี คือ สุขภาพแข็งแรง ไบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส มีบุคลิกภาพที่ดีและน่าไว้วางใจ น่าเชื่อถือ ทำงานรวดเร็ว คล่องแคล่ว การแต่งกายเป็นระเบียบสวยงาม สะอาดเหมาะสมกับลักษณะงาน
3. มีจิตใจชอบให้บริการ ชอบช่วยเหลือผู้อื่น สนใจผู้อื่น สุภาพเป็นมิตรและให้เกียรติผู้อื่น

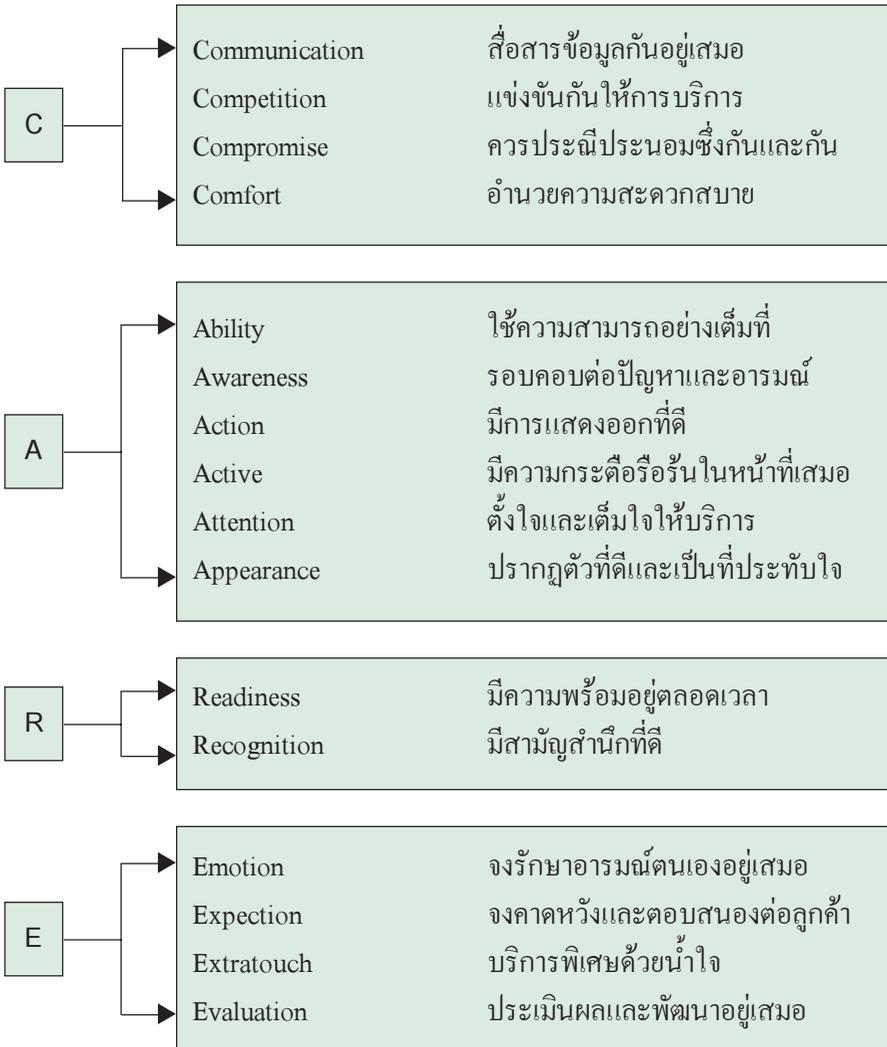
4. เต็มใจที่จะปฏิบัติงานตามที่นักท่องเที่ยวร้อง ออดกั้นต่อการไม่มีมารยาท การเข้าชี้การไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบ การเอาแต่ใจของตนเอง
5. รับรู้ข้อมูลในงานและข่าวสารที่ทันต่อเหตุการณ์ มีความรู้เกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ มีความสามารถในการให้ข้อมูลแก่ผู้มาใช้บริการ
6. มีนิสัยขยันทำงาน มีความกระตือรือร้น มีความรับผิดชอบ มีการตรวจสอบงานมีสมาธิขณะทำงาน และมีความประณีตในงาน
7. มีความเฉลียวฉลาด มีปฏิภาณไหวพริบ รู้จักสังเกตความต้องการของผู้มาใช้บริการ มีความจำดี รู้จักแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า พูดเป็น ฟังเป็น เข้าใจเรื่องราว สามารถยืดหยุ่นการปฏิบัติงานตามความต้องการของลูกค้าได้
8. ทำงานเป็นทีมได้ มีการให้ข้อมูลและแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการบริการให้ความช่วยเหลือ และให้กำลังใจกับผู้ร่วมงาน
9. มีกิริยาจาอ่อนน้อมต่อผู้มาใช้บริการทุกคนและตลอดเวลา และมีความขยันตั้งใจทำงานให้ดีที่สุด



สูตร SERVICE เพื่อการบริการที่ดี

S	Service concept	ถือเป็นหน้าที่
E	Enthusiasm	มีความกระตือรือร้น
R	Readiness	พร้อมและรวดเร็วทันใจ
V	Values	มีคุณค่าสำหรับลูกค้า
I	Impressive and Interesting	สร้างความประทับใจและน่าสนใจ
C	Cleanliness	สะอาด
	Correctiveness	ถูกต้องแม่นยำ
	Courtesy	มีมิตรไมตรี
E	Endurance	อดทนหรืออดกลั้น
	Emotional Control	ควบคุมอารมณ์อยู่เสมอ
S	Sincerity	ความจริงใจ
	Smiling	การรู้จักยิ้มแย้มแจ่มใส

สูตร CARE เพื่อการบริการที่เป็นเลิศ



สูตร WATCH เพื่อปรับปรุงคุณภาพการบริการ

W—Words	พิจารณาและปรับปรุงคำพูดของตนอยู่เสมอ
A—Actions	พิจารณาการกระทำโดยรู้ว่าจะทำอะไรกับใคร
T—Thoughts	มีความคิดสร้างสรรค์พัฒนาตนและพัฒนาสังคม
C—Characters	พิจารณาลักษณะนิสัยของตนเองและมีการพัฒนาอยู่เสมอ
H—Heart	สังเกตจิตใจของเราเองว่ามีคุณค่าและคุณธรรมหรือไม่

บุคลิกภาพที่เหมาะสมและการปรับปรุงบุคลิกภาพ

บุคลิกภาพ (personality) คือ คุณลักษณะเฉพาะแต่ละบุคคลที่แตกต่างไปจากบุคคลอื่น ประกอบด้วย บุคลิกภาพภายใน (internal personality) และบุคลิกภาพภายนอก (external personality) ผู้ให้บริการที่ดีควรให้ความสำคัญในการปรับปรุงบุคลิกภาพของตนให้เหมาะสม ลักษณะของผู้มีบุคลิกภาพภายในและภายนอกที่ดีควรมีลักษณะ ดังนี้

การปรับปรุงบุคลิกภาพภายใน

1. ความเชื่อมั่นในตนเอง เจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติสามารถสร้างได้โดยพยายามแสวงหาความรู้อยู่เสมอและใช้ประสบการณ์ให้เป็นประโยชน์และมีทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติงาน
2. ความกระตือรือร้น สามารถสร้างได้โดยยึดหลัก “ทำงานทันที อย่างไม่เป็น اهمาย จิตใจแน่วแน่ รับผิดชอบต่อปัญหา ไม่คิดท้อแท้”
3. ความสามารถ เจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติต้องฝึกฝนทักษะให้ถูกต้องแม่นยำ รวดเร็ว ฝึกฝนเรื่องความสามารถในการจำ และเข้าใจงานในหน้าที่ของตนได้ดี
4. ความอดทน เจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติต้องฝึกฝนให้มีความอดทนและเป็นผู้รับฟังที่ดี

การปรับปรุงบุคลิกภาพภายนอก

1. การแต่งกาย เจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติต้องแต่งกายสะอาด และสุภาพ โดยแต่งแบบฟอร์มให้แต่งกายให้เรียบร้อยเหมาะสมกับกาลเทศะ เพราะจะก่อให้เกิดความศรัทธา น่าเชื่อถือ และดูสวยงาม
2. กิริยาท่าทาง เจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติต้องมีกิริยาท่าทางสุภาพ ทะมัดทะแมง คล่องแคล่ว
3. การพูดจาและน้ำเสียง ในการให้บริการเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติจะต้องพูดจาชัดถ้อยชัดคำด้วยน้ำเสียงที่นุ่มนวล รู้ว่าอะไรควรพูด อะไรไม่ควรพูด ไม่ได้เถียงหรือเอาชนะนักท่องเที่ยวหรือผู้มาใช้บริการ
4. รูปร่างหน้าตา เจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติต้องให้ความสำคัญในเรื่องของความสะอาด และต้องยิ้มแย้มแจ่มใสอยู่เสมอ

การต้อนรับนักท่องเที่ยวหรือผู้มาใช้บริการ ถือเป็นด่านแรกที่เจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติสามารถสร้างความประทับใจและความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยวหรือผู้มาใช้บริการ บุคลิกภาพในการต้อนรับนักท่องเที่ยวหรือผู้มาใช้บริการที่เหมาะสมเป็นสิ่งสำคัญ ดังนั้น การเรียนรู้รายละเอียดของบุคลิกภาพจึงเป็นสิ่งสำคัญเช่นกัน ในขณะที่ต้อนรับนักท่องเที่ยวหรือผู้มาใช้บริการ เจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติต้องแสดงบุคลิกท่าทางที่ดี เช่น ยืนนิ่ง สุภาพ ส่ารวม ไม่ยืนสูงกว่านักท่องเที่ยวหรือผู้มาใช้บริการและไม่ยืนชิดนักท่องเที่ยวหรือผู้มาใช้บริการเกินไป ถ้านั่งต้องนั่งหลังตรงสบตากับนักท่องเที่ยวหรือผู้มาใช้บริการอย่างเป็นมิตร ยิ้มแย้ม สามารถใช้ภาษามือและท่าทางได้โดยมีลักษณะสุภาพ ไม่ใช่ นิ้ว เท้า สะเอว คัดนิ้ว เคาะโต๊ะ ลั่นขา แสดงสีหน้าที่เป็นมิตร กระตือรือร้น ไม่แสดงสีหน้าอ่อนเพลีย เบื่อหน่าย รำคาญ หรือเมินเฉย สายตาไม่ดู ไม่รังเกียจ ดูหมิ่น หรือทำหน้าทะเล้น อดคิดในขณะที่พูด ต้องพูดให้เป็น พูดสุภาพเข้าใจง่าย พูดให้เสียงดังพอได้ยิน ไม่ตะโกน พูดขึ้นเสียงได้เถียง หรือพูดประชด พูดบังคับและที่สำคัญต้องไม่พูดตัดสินใจแทนนักท่องเที่ยวหรือผู้มาใช้บริการ โดยต้องให้เกียรตินักท่องเที่ยวหรือผู้มาใช้บริการในการตัดสินใจ

การให้บริการ ณ ด้านเก็บค่าบริการเข้าอุทยานแห่งชาติ

ด้านเก็บค่าบริการเข้าอุทยานแห่งชาติ คือ ด้านตรวจด่านแรกที่นักท่องเที่ยวจะได้พบเป็นสถานที่แรกในการเข้าไปท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติ ฉะนั้น ด้านเก็บค่าบริการเข้าอุทยานแห่งชาติจึงถือเป็นหน้าตาของอุทยานแห่งชาติ ซึ่งเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติที่ปฏิบัติหน้าที่ในส่วนของด่านจึงมีความสำคัญเป็นอย่างมากและมีหน้าที่ที่สำคัญที่สุดคือ "การสร้างความรู้สึกระทึกใจที่ดีต่อสิ่งที่พบเห็นหรือได้รับการปฏิบัติ" เพื่อให้นักท่องเที่ยวเกิดความรู้สึกที่ดี ประทับใจ มีความพึงพอใจและรู้สึกอบอุ่น



จัดเก็บสถิตินักท่องเที่ยว และยานพาหนะ

หน้าที่และภารกิจ

เจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติที่ปฏิบัติหน้าที่ที่ด้านเก็บค่าบริการเข้าอุทยานแห่งชาติ มีหน้าที่ในการจัดเก็บค่าบริการเข้าอุทยานแห่งชาติ อำนวยความสะดวกในการเปิด - ปิด ด่าน ให้ข้อมูลข่าวสารของอุทยานแห่งชาติ ให้คำแนะนำในการติดต่อสื่อสารกับฝ่ายต่างๆ ในอุทยานแห่งชาติ จัดเก็บสถิตินักท่องเที่ยว ยานพาหนะ ซึ่งสามารถนำไปเป็นฐานข้อมูลในการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยว

และนำไปเป็นข้อมูลจัดทำขีดความสามารถในการรองรับนักท่องเที่ยว ในอุทยานแห่งชาติและตรวจค้นการนำสิ่งต่างๆ ที่เข้า-ออก ในเขตอุทยานแห่งชาติ เช่น สัตว์เลี้ยง ภาชนะโฟม พลาสติก เป็นต้น ฉะนั้น เจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติในส่วนนี้จึงต้องเป็นผู้มีบุคลิกภาพสุภาพ นิ่มนวล เข้มแข็ง และควรทราบรายละเอียดต่างๆ เกี่ยวกับอุทยานแห่งชาติให้มากที่สุด เพื่อเป็นข้อมูลให้แก่นักท่องเที่ยว

การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

เจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติที่ปฏิบัติหน้าที่ที่ด่านเก็บค่าบริการเข้าอุทยานแห่งชาติมีหลักการปฏิบัติงานดังนี้

1. การต้อนรับมีลักษณะการปฏิบัติหน้าที่ที่ "ยินดีต้อนรับ" และการเสนอให้ความช่วยเหลือ



2. ยิ้มแย้ม แจ่มใส เป็นมิตรกับนักท่องเที่ยว ทักทายด้วยใบหน้า และดวงตาที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส

3. ใช้คำพูดทักทายนักท่องเที่ยวด้วยถ้อยคำสุภาพ เช่น สวัสดีครับ/ สวัสดีค่ะ อุทยานแห่งชาติ.....ยินดีต้อนรับ มากี่ท่านครับ/ ค่ะ

4. มีความกระตือรือร้น มีความกระฉับกระเฉง และมีความเข้มแข็ง

5. แต่งกายสุภาพด้วยเครื่องแบบที่เรียบร้อย

6. ปฏิบัติต่อนักท่องเที่ยวทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ให้ความสนใจและความสำคัญต่อนักท่องเที่ยวที่มาเยือน

7. มีความซื่อสัตย์สุจริต เช่น ออกบัตรค่าบริการให้นักท่องเที่ยวทุกครั้ง ที่มีการเก็บค่าบริการเข้าอุทยานแห่งชาติ และกล่าวขอบคุณ สวัสดีครับ/ ค่ะ

8. มีเจ้าหน้าที่เวรประจำอยู่ที่ด่านเก็บค่าบริการเข้าอุทยานแห่งชาติตลอดเวลา

การทำความเคารพ

เมื่อนักท่องเที่ยวเดินทางมาถึงบริเวณด่านเก็บค่าบริการเข้าอุทยานแห่งชาติ เจ้าหน้าที่ต้อนรับที่อยู่หน้าด่านหน้าของด่านถือว่าเป็นบุคคลแรกที่ต้องเป็นผู้สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับนักท่องเที่ยว จึงต้องทำความเคารพและกล่าวคำทักทายนักท่องเที่ยว ได้แก่

- เจ้าหน้าที่ผู้ขายกล่าวคำทักทายว่า "สวัสดีครับ" พร้อมทั้งยื่นตรงหรือโค้งคำนับด้วยท่าทางที่สุภาพเรียบร้อย
- เจ้าหน้าที่ผู้หญิงกล่าวคำทักทายว่า "สวัสดีค่ะ" พร้อมทั้งยกมือไหว้อย่างสุภาพเรียบร้อยและหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส
- พร้อมสอบถามรายละเอียดจำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาและอธิบายให้ทราบถึงอัตราค่าบริการเข้าอุทยานแห่งชาติให้นักท่องเที่ยวทราบ



อัตรากำลัง

อัตรากำลังบริเวณด่านเก็บค่าบริการเข้าอุทยานแห่งชาติ ในช่วงวันปฏิบัติราชการปกติ (จันทร์-ศุกร์) ควรมีอัตรากำลังจำนวน 4 คน โดยแบ่งลักษณะงานได้ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ต้อนรับ



เมื่อนักท่องเที่ยวเดินทางมาถึงเจ้าหน้าที่ต้อนรับต้องกล่าวคำทักทาย สอบถามจำนวนนักท่องเที่ยวแยกเป็นเด็ก ผู้ใหญ่และชาวต่างชาติ ว่าจำนวนกี่ท่าน พร้อมตรวจนับจำนวนนักท่องเที่ยวให้เรียบร้อย พร้อมอธิบายแจ้งอัตรค่าบริการเข้าอุทยานแห่งชาติให้นักท่องเที่ยวทราบ รับเงินค่าบริการ และยานพาหนะ แล้วนำค่าบริการให้เจ้าหน้าที่จำหน่ายบัตรค่าบริการ จากนั้นรอรับบัตรค่าบริการจากเจ้าหน้าที่จำหน่ายบัตร เพื่อนำบัตรไปให้แก่นักท่องเที่ยว

2. เจ้าหน้าที่จำหน่ายบัตร

เจ้าหน้าที่จำหน่ายบัตรมีหน้าที่รับฟังข้อมูลเจ้าหน้าที่ต้อนรับ ซึ่งจะแจ้งจำนวนนักท่องเที่ยวให้ทราบจากนั้นรับมอบเงินค่าบริการและค่ายานพาหนะรวบรวมไว้ นับบัตรค่าบริการและค่ายานพาหนะให้ตรงตามจำนวน พร้อมประทับวันที่ให้เรียบร้อย ลึกบัตรให้ถูกต้องตามจำนวนและประเภทของนักท่องเที่ยวและส่งบัตรให้กับเจ้าหน้าที่ต้อนรับเพื่อนำไปให้นักท่องเที่ยวต่อไป



3. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ



เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ มีหน้าที่ตรวจสอบจำนวนนักท่องเที่ยวให้ตรงตามจำนวนและ จดสติกตินักท่องเที่ยวแยกเป็นแต่ละประเภท ได้แก่ เด็ก ผู้ใหญ่ ชาวต่าง-ประเทศ ซึ่งต้องสอบถามข้อมูลถึงประเทศที่มาด้วย หรือกรณีใช้บัตรบริการเข้าอุทยานแห่งชาติวันเดียวกันของอุทยานแห่งชาติอื่นๆ รวบรวมสถิติยานพาหนะและทำหน้าที่ตรวจสอบเงินรายได้ค่าบริการร่วมกับเจ้าหน้าที่จำหน่ายบัตร พร้อมทั้งบัญชีรายละเอียดต่างๆ ส่งหัวหน้าอุทยานแห่งชาติ

4. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย

เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย มีหน้าที่ทำการตรวจสอบการนำสิ่งต่างๆ เข้า-ออกในเขตอุทยานแห่งชาติ เช่น ตรวจสอบว่ามีการนำสัตว์เลี้ยง ภาชนะโฟม หรือสิ่งผิดกฎหมายเข้าไปในเขตอุทยานแห่งชาติหรือไม่ และตรวจสอบว่ามีการนำพันธุ์ไม้ สัตว์ป่า และสิ่งต่างๆ ในอุทยานแห่งชาติ ออกนอกเขตอุทยานแห่งชาติหรือไม่ ตลอดจนต้องสังเกตพฤติกรรมนักท่องเที่ยวด้วย เพื่อป้องกันเหตุการณ์ต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้

สำหรับอัตรากำลังปฏิบัติงานที่ด่านเก็บค่าบริการเข้าอุทยานแห่งชาติในอุทยานแห่งชาติที่มีขนาดเล็กและมีจำนวนนักท่องเที่ยวน้อยสามารถปรับลดลงเหลือ 2-3 คนได้ โดยทำหน้าที่ต่างๆ ดังกล่าวควบคู่กันไป และการปฏิบัติงานในช่วงวันหยุดราชการ (เสาร์-อาทิตย์) วันหยุดนักขัตฤกษ์ ควรมีการเพิ่มอัตรากำลังในส่วนนี้เพิ่มขึ้น โดยเฉพาะในช่วงวันหยุดนักขัตฤกษ์ ซึ่งจะมีนักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก จะต้องมีการวางแผนมาตรการการให้บริการ และอำนวยความสะดวก

ความสะดวกเป็นกรณีพิเศษ เช่น การจัดการจราจร การจำหน่ายบัตร เพื่อให้การบริการเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว ประทับใจและพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

การตรวจค้น

เมื่อเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยจะทำการขอตรวจค้นยานพาหนะในการเข้า-ออกเขตอุทยานแห่งชาติของนักท่องเที่ยว มีข้อปฏิบัติดังนี้

1. ทำความเคารพและกล่าวสวัสดิ์
2. ขออนุญาตทำการตรวจค้น และแจ้งเหตุผลให้ทราบ
3. ทำการตรวจค้นภายในยานพาหนะและฝากระโปรงท้ายรถยนต์ โดยต้องเชิญนักท่องเที่ยวลงมาสังเกตการตรวจค้นด้วย
4. หากจำเป็นต้องเปิดกระเป๋าหรือสิ่งหนึ่งสิ่งใด ควรแจ้งนักท่องเที่ยวเป็นผู้กระทำนอกจากได้รับอนุญาตจากนักท่องเที่ยวแล้วเจ้าหน้าที่จึงเป็นผู้กระทำแทนได้
5. หากไม่พบสิ่งทีกระทำผิดระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย ให้ทำความเคารพ กล่าวขอบคุณ และกล่าวสวัสดิ์ อีกครั้งหนึ่ง
6. หากพบสิ่งทีกระทำผิดระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมาย ให้แจ้งให้นักท่องเที่ยวทราบถึงรายละเอียดทีกระทำผิด แจ้งข้อกล่าวหา และดำเนินการตามขั้นตอนตามระเบียบต่อไป เช่น การนำสัตว์เลี้ยงเข้าเขตอุทยานแห่งชาติ แนะนำให้ฝากไว้บริเวณด่านตรวจ มีกาชนะโฟม แนะนำให้ฝากหรือเปลี่ยนไปใส่กาชนะอื่นทดแทนได้ การนำพันธุ์ไม้ออกนอกเขตอุทยานแห่งชาติต้องทำการเปรียบเทียบปรับ เป็นต้น
7. สำหรับนักท่องเที่ยวที่ฝ่าฝืนไม่ยินยอมปฏิบัติตามกฎระเบียบ และข้อ บังคับ หรือพบการกระทำผิดกฎหมาย เจ้าหน้าที่ต้องรับรายงานหัวหน้าอุทยานแห่งชาติ หรือผู้รับผิดชอบระดับสูงโดยทันที เพื่อเข้าร่วมแก้ปัญหาหรือแจ้งเจ้าหน้าที่ตำรวจดำเนินการ

การตรวจค้นทุกครั้ง
เจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติต้อง
คำนึงอยู่เสมอว่านักท่องเที่ยว
ที่เดินทางมาที่อุทยานแห่งชาติ
เพื่อต้องการมาท่องเที่ยวพักผ่อน
หย่อนใจ ดังนั้นจะต้องกระทำการ
ใดๆ ด้วยความสุภาพ ละมุน
ละม่อม นุ่มนวล และให้เกียรติ



แก่นักท่องเที่ยว เมื่อพบการกระทำผิดต้องพิจารณาถึงเหตุผลต่างๆประกอบด้วย ว่า
สาเหตุเพราะไม่ทราบถึงระเบียบข้อบังคับหรือไม่ จึงต้องชี้แจงและแนะนำข้อปฏิบัติให้
นักท่องเที่ยว โดยใช้มาตรการจากเบาไปหาหนัก ได้แก่ ตักเตือน และจับปรับ

การแต่งกาย

เจ้าหน้าที่บริเวณด่านเก็บค่าบริการเข้าอุทยานแห่งชาติเป็นจุดแรกที่
นักท่องเที่ยวจะสัมผัสกับเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติจึงต้องสร้างความประทับใจให้
นักท่องเที่ยว การแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเป็นสิ่งหนึ่งที่จะสร้างความประทับใจ
ความเชื่อมั่นและความมั่นใจให้แก่นักท่องเที่ยวได้ เจ้าหน้าที่ในส่วนนี้จึงต้องแต่งกาย
ชุดเครื่องแบบของกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่าและพันธุ์พืช ชุดอนุรักษ์ป่าอ่อน 2/1 โดย

- ผู้ชาย เสื้อคอพับสีเขียวอ่อนแขนยาวหรือแขนสั้น กางเกงขายาวสีเทา
หมวกหนิสีเทาแกมเขียว เข็มขัดหนังสีดำ หัวเข็มขัดโลหะสีทอง รองเท้าหุ้มส้นสีดำผูก
เชือก ชายเสื้อเก็บไว้ในกางเกง ดูป้ายชื่อสีดำที่หน้าอกขวา

สิ่งอำนวยความสะดวก คุณแลความสะอาดโดยรอบ มีต้นไม้ประดับประดาเพื่อให้เกิดความร่มรื่นชวนมอง ต้นไม้ที่ไซ้ตกแต่งภูมิทัศน์ในอุทยานแห่งชาติไม่ควรนำพันธุ์ไม้ต่างถิ่นเข้ามาตกแต่งในพื้นที่แต่ควรพิจารณาพันธุ์ไม้ในพื้นที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเป็นหลัก เพื่อให้เหมาะสมกับสภาพภูมิประเทศและทนต่อสภาพอากาศ ทั้งยังช่วยป้องกันปัญหาการแพร่กระจายของพันธุ์ไม้ต่างถิ่น จัดเก้าอี้พักผ่อน ถังขยะ บริเวณที่จอดรถ นักท่องเที่ยวและที่สำคัญการจัดวางป้ายสื่อความหมาย ป้ายประกาศ เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้รับทราบข้อมูล ตลอดจนการจัดทรงฟากเลี้ยงสัตว์เลี้ยงที่ควรมีลักษณะแข็งแรงมั่นคง โดยจัดตั้งอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม ไม่ควรอยู่กลางแจ้งให้ตากแดดเพื่อเป็นการสร้างความมั่นใจให้เจ้าของสัตว์เลี้ยงที่จะฝากสัตว์เลี้ยงไว้



การให้บริการ ณ ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว



ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว ควรตั้งอยู่ในบริเวณของโซนบริการ เป็นศูนย์กลาง เชื่อมต่อกับจุดท่องเที่ยวอื่นๆ ในบริเวณ ใกล้เคียงและเป็นสถานที่ที่นักท่องเที่ยว สามารถมองเห็น ได้ชัดเจน เมื่อนักท่องเที่ยวเดินทางมาถึงอุทยานแห่งชาติจะสามารถ แวะเข้าศูนย์บริการนักท่องเที่ยวเป็นสถานที่แรก เพื่อเข้ามาศึกษาข้อมูลรายละเอียด ที่เก็บรวบรวมข้อมูลข่าวสารทั้งหมดของอุทยานแห่งชาติสำหรับไว้บริการนักท่องเที่ยว เจ้าหน้าที่ที่ประจำศูนย์บริการนักท่องเที่ยว จึงต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเข้าใจ และ พร้อมให้บริการเกี่ยวกับข้อมูลอุทยานแห่งชาติ เพื่อให้ให้นักท่องเที่ยวได้เตรียม ความพร้อมสำหรับการท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติ

ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว เป็นแหล่งรวบรวมข้อมูลข่าวสารทั้งหมดของอุทยาน แห่งชาติ และเป็นสถานที่ที่อำนวยความสะดวกให้แก่ักท่องเที่ยว โดยมีส่วนประกอบ ดังนี้

1. เคาณ์เตอร์ติดต่อสอบถาม/ประชาสัมพันธ์

เคาณ์เตอร์ติดต่อสอบถาม/ประชาสัมพันธ์ สำหรับเจ้าหน้าที่คอยบริการตอบข้อซักถามของนักท่องเที่ยวซึ่งต้องมีเจ้าหน้าที่ประจำอยู่ตลอดเวลา ต้องติดป้าย "ติดต่อสอบถาม" ให้ชัดเจน เมื่อมีนักท่องเที่ยวเข้ามาติดต่อเจ้าหน้าที่ควรออกมาพูดคุยกับนักท่องเที่ยว เพื่อสร้างความเป็นกันเองให้กับนักท่องเที่ยว นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ต้องมีหน้าที่รับโทรศัพท์เพื่อตอบข้อซักถามของนักท่องเที่ยวหรือรับจองที่พัก



2. ส่วนของนิทรรศการ

นิทรรศการ เป็นส่วนที่ใช้จัดแสดงประวัติความเป็นมาของอุทยานแห่งชาติระบบนิเวศน์ที่สำคัญ ข้อควรปฏิบัติ กิจกรรมนันทนาการที่แหล่งท่องเที่ยวต่างๆ ทรัพยากรธรรมชาติต่างๆ เช่น พันธุ์พืช สัตว์ป่า ที่มีอยู่ภายใน อุทยานแห่งชาติ หรือลักษณะภูมิประเทศที่แปลกตา อันเกิดจากปรากฏการณ์ตามธรรมชาติ รวมถึงแหล่งประวัติศาสตร์พร้อมให้คำอธิบายสั้นๆ กะทัดรัด ได้ใจความ คำอธิบายควรมี 2 ภาษา คือ ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ การจัดนิทรรศการไว้ในศูนย์บริการนักท่องเที่ยวมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ความรู้ด้านวิชาการแก่นักท่องเที่ยว พร้อมให้ข้อมูลกฎระเบียบข้อบังคับและข้อควรปฏิบัติ ภายในอุทยานแห่งชาติ เพื่อให้นักท่องเที่ยวเข้าใจและตระหนักถึงคุณค่าของทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเพื่อให้เกิดความหวงแหนและร่วมมือกันอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สำหรับการจัดนิทรรศการในศูนย์บริการ

นักท่องเที่ยว ควรออกแบบให้สวยงาม มีลักษณะเด่น ซึ่งอาจใช้รูปภาพ แบบจำลอง หรือของจริง เพื่อดึงดูดให้นักท่องเที่ยวเข้าไปศึกษาหาความรู้ก่อนที่จะเข้าไปท่องเที่ยว ในแหล่งธรรมชาติจริงๆ การวางแผนกลยุทธ์เพื่อการจัดนิทรรศการจะต้อง

- 1) ดึงดูดนักท่องเที่ยวไปสู่นิทรรศการ
 - 2) ยืดเหนี่ยวความสนใจของนักท่องเที่ยว
- หลังจากดึงดูดความสนใจ
- 3) ทำให้นักท่องเที่ยวต้องอ่านข้อความ ในนิทรรศการ
 - 4) เกิดการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวอย่างมีประสิทธิภาพ



การจัดนิทรรศการในศูนย์บริการนักท่องเที่ยว เจ้าหน้าที่ควรใช้กลวิธีในการ นำเสนอข้อมูลข่าวสารของอุทยานแห่งชาติที่หลากหลายรูปแบบเข้าด้วยกัน เพื่อเป็นการ ดึงดูดความสนใจของนักท่องเที่ยว รูปแบบในการจัดนิทรรศการที่เจ้าหน้าที่สามารถ นำไปใช้จัดนิทรรศการในศูนย์บริการนักท่องเที่ยวที่ตนเองปฏิบัติงานอยู่ เช่น

- **แบบ 2 มิติ** เช่น ภาพถ่าย ภาพเขียน
- **แบบ 3 มิติ** เช่น วัสดุตัวอย่าง หุ่นจำลอง
- **แบบจำลองย่อส่วน** โดยการจัดทำรูปแบบจำลองไว้ในตู้มีเสียงบรรยาย ประกอบชนิดนี้ จะมองเห็นเฉพาะด้านหน้า แบบจำลองนี้จะปั้นหรือ แกะสลักภาพคน สัตว์ สิ่งของ เป็นฉากหน้าและมีภาพเขียนเป็นฉากหลัง ดูสมจริง เพื่อแสดงภาพประวัติศาสตร์ หรือสภาพธรรมชาติ
- **รูปจำลองตั้งโต๊ะ** เป็นรูปจำลองพื้นที่ภูมิประเทศ สิ่งก่อสร้าง ซึ่งแบบนี้ สามารถมองเห็นได้รอบด้าน



2. ห้องบรรยายหรือห้องประชุม

ห้องบรรยายหรือห้องประชุม ใช้เป็นสถานที่สำหรับการบรรยายเรื่องเกี่ยวกับอุทยานแห่งชาติ ประวัติความเป็นมาของอุทยานแห่งชาติ ความสำคัญของทรัพยากรในพื้นที่อุทยานแห่งชาติ แหล่งท่องเที่ยว และเป็นที่ฉายสไลด์ วิดิทัศน์ หรือวีซีดีที่ใช้เวลาไม่มากนักประมาณ 10-20 นาทีต่อการชม ซึ่งควรใช้เวลาในการบรรยายประมาณ 7 นาที เพราะเป็นช่วงเวลาสูงสุดเฉลี่ยที่นักท่องเที่ยว มีความพอใจในการชม หลังจากนั้นความสนใจจะลดลงอย่างรวดเร็ว ในห้องบรรยายหรือห้องประชุมจะประกอบด้วยโสตทัศนอุปกรณ์ เช่น เครื่องฉายสไลด์ โทรทัศน์วีดีโอ วีซีดี เครื่องขยายเสียง ฉากรับภาพ ไมโครโฟน ซึ่งอุปกรณ์ทุกชนิดต้องพร้อมใช้งานตลอดเวลาและต้องมีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำตลอดเวลา นอกจากนี้ใช้เป็นห้องบรรยายแล้วยังสามารถใช้เป็นห้องประชุมสำหรับกิจกรรมต่างๆ ได้เช่นกัน



4. ห้องทำงานของเจ้าหน้าที่

ห้องทำงานของเจ้าหน้าที่เป็นห้องทำงานของเจ้าหน้าที่ซึ่งมีหน้าที่ควบคุมดูแลศูนย์บริการนักท่องเที่ยวและเก็บรวบรวมข้อมูลด้านการท่องเที่ยวของอุทยานแห่งชาติ

5. ร้านขายของที่ระลึก

ร้านขายของที่ระลึกในศูนย์บริการนักท่องเที่ยว ส่วนมากจะแบ่งพื้นที่ส่วนหนึ่งของอาคารที่นักท่องเที่ยวสามารถมองเห็นได้ชัดเจน เช่น อยู่ด้านหน้าอาคารโถงประตูทางเข้า ของที่ระลึกอาจใช้จุดเด่นของอุทยานแห่งชาติหรือสัญลักษณ์เกี่ยวกับอุทยานแห่งชาติมาทำเป็นตัวสินค้า และอาจเป็นสิ่งของที่ชาวบ้านที่อยู่รอบๆ บริเวณอุทยานแห่งชาตินำมาขาย เป็นการสร้างงานให้แก่ชุมชนท้องถิ่นที่อยู่รอบๆ บริเวณอุทยานแห่งชาติด้วย



6. ห้องสมุด

ห้องสมุด เป็นห้องที่เก็บรวบรวมเอกสารทางวิชาการที่อุทยานแห่งชาติ ในแต่ละแห่งได้ทำการศึกษาค้นคว้าหรือทำร่วมกับนิสิต นักศึกษาจากมหาวิทยาลัยต่างๆ นักท่องเที่ยวและเจ้าหน้าที่ของอุทยานแห่งชาติสามารถเข้าไปใช้ศึกษาหาความรู้ได้

7. ห้องน้ำ-ห้องสุขา

ห้องน้ำ-ห้องสุขา เป็นส่วนหนึ่งของศูนย์บริการนักท่องเที่ยว สำหรับให้บริการนักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการภายในศูนย์บริการนักท่องเที่ยว ควรอยู่นอกอาคาร โดยมีทางเชื่อมต่อเพื่อป้องกันกลิ่นไม่พึงประสงค์ ห้องน้ำนักท่องเที่ยว และห้องน้ำเจ้าหน้าที่ควรแยกออกจากกันและต้องมีเจ้าหน้าที่คอยทำความสะอาดอยู่ตลอดเวลา



ส่วนประกอบของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวที่กล่าวมาข้างต้น เป็นส่วนประกอบหลักที่ควรมีในศูนย์บริการนักท่องเที่ยว นอกเหนือจากสิ่งเหล่านี้ภายในศูนย์บริการนักท่องเที่ยวควรมีสมาคมแสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว เพื่อให้นักท่องเที่ยวสามารถเขียนแสดงความคิดเห็น การให้บริการของเจ้าหน้าที่และภาพลักษณ์ของอุทยานแห่งชาติในมุมมองของนักท่องเที่ยว เพื่อนำข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะของนักท่องเที่ยวมาพัฒนาและปรับปรุงอุทยานแห่งชาติต่อไป

หน้าที่และภารกิจของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว

หน้าที่หลักของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการนักท่องเที่ยวมีหลายประการ และหลายหน้าที่ ซึ่งในแต่ละหน้าที่มีรายละเอียดปลีกย่อยแตกต่างกันออกไป ในที่นี้จะกล่าวถึงหน้าที่หลักสำคัญที่ต้องปฏิบัติ ดังนี้

1. การรับโทรศัพท์
2. การให้บริการข้อมูลข่าวสาร
3. การนำศึกษารธรรมชาติหรือนำเที่ยว

การรับโทรศัพท์

1. หลักการทั่วไปในการใช้โทรศัพท์ให้มีประสิทธิภาพ



ปัจจุบันการให้บริการนักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการในอุทยานแห่งชาติ กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช มีการให้บริการข้อมูลข่าวสาร และการจองบ้านพัก ทางโทรศัพท์เพื่อความสะดวกสบายของนักท่องเที่ยว โทรศัพท์จึงนับได้ว่าเป็นเครื่องมือสื่อสารที่สำคัญ แต่การให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์ อาจจะไม่เกิด

ประสิทธิภาพ หากผู้ใช้ไม่รู้จักวิธีการใช้อย่างถูกต้อง

2. คุณสมบัติของเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์

เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ต้องมีจรรยาในการรับโทรศัพท์ คือ ใจเย็น เก็บความรู้สึกเก่ง สงบเสงี่ยม ไม่วุ่นจ้าน จริงใจ น้ำเสียงไพเราะ มีไหวพริบดี พูดได้ความไม่เพ้อเจ้อ และสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้

3. ข้อปฏิบัติและจรรยาของเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์

- ไม่ตะโกนหรือบ่นเหมือนหมิ่นสิ่งขณะคุยกับนักท่องเที่ยว
- ไม่ใช่ระดับเสียงที่ผิดแผกไปกว่าระดับเสียงปกติของตนเอง และพูดให้มีน้ำเสียง
- นุ่มนวล ไม่กระด้าง
- พูดได้อย่างชัดเจนและถูกต้องขระวิธี
- เน้นคำพูดบางคำในประโยคอย่างเหมาะสม การเน้นผิดอาจทำให้ผู้ฟังเข้าใจผิดได้และอย่าพูดซ้ำ หรือเร็วเกินไปจนทำให้ผู้ฟังไม่เข้าใจ
- หลีกเลี่ยงคำอุทานที่จะทำให้รู้สึกว่าเป็นกันเองจนเกินไปในขณะพูด
- ไม่ใช่คำศัพท์แสลงเด็ดขาด และใช้คำพูดที่สุภาพ

- มีความอดทนในการรับสาย รับฟัง และสงบเสงี่ยม
- ไม่ปล่อยให้อารมณ์ของตนเองมีอิทธิพลเหนืองาน
- อย่าใช้โทรศัพท์ทำงานส่วนตัวขณะปฏิบัติงาน
- ขณะที่พูดคุยพยายามยิ้มไปพร้อมกัน เพราะน้ำเสียงที่ออกมาผู้ฟังจะรู้ว่า คุณกำลังยิ้มอยู่และเต็มใจให้บริการข้อมูลต่าง ๆ แก่นักท่องเที่ยว

4. การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ประจำศูนย์บริการนักท่องเที่ยว

เมื่อเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ นักท่องเที่ยวไม่สามารถเห็นหน้าผู้รับสาย เพียงแค่ได้ยินเสียงเท่านั้น ฉะนั้น การพูดของเจ้าหน้าที่ควรจะเป็นจังหวะ สม่ำเสมอ พูดอย่างชัดเจน ฉะฉาน มีน้ำเสียงเป็นมิตรและยินดีที่จะให้บริการไม่ใช่เสียงเฉยเมย เฉยชา หรือพูดเร็วโดยเด็ดขาด มีกฎต่างๆ และสิ่งๆ ที่จะช่วยให้เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์สามารถใช้โทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังนี้

เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ ควรปฏิบัติดังต่อไปนี้

- เมื่อมีโทรศัพท์ดังขึ้นจะต้องรีบรับโทรศัพท์ทันที เพราะการปล่อยให้เสียงโทรศัพท์ดังอยู่นาน จะทำให้นักท่องเที่ยว หงุดหงิด และรู้สึกว่าหน่วยงานหรือองค์กรนี้บริหารงานไม่ดี ไม่มีความพร้อมในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว
- เมื่อรับโทรศัพท์แล้ว ควรเตรียมพร้อมที่จะเขียนบันทึก หรือจดข้อความที่นักท่องเที่ยวให้ไว้ การพูดตอบรับโทรศัพท์

■ **ไม่ควรใช้คำว่า "ฮัลโหล"** เนื่องจากไม่ใช่ภาษาไทย และเป็นเรื่องเสียเวลา ควรพูดว่า "สวัสดีครับ/ค่ะ อุทยานแห่งชาติ..... (ชื่อผู้รับ)..... รับสายครับ/ค่ะ" โดยไม่ต้องรอให้นักท่องเที่ยวถามว่า "ที่ไหนครับ/ค่ะ" หรือที่นี้อุทยานแห่งชาติ.....ใช่ไหมครับ/ค่ะ"

■ ถ้ามารับโทรศัพท์ซ้ำ ต้องรีบกล่าวคำขอโทษที่ปล่อยให้คอยนาน บางครั้งที่รับโทรศัพท์ซ้ำ คือ ปล่อยให้โทรศัพท์เสียงดังเกิน 4 ครั้ง เมื่อรับโทรศัพท์แล้วต้องรีบกล่าวคำขอโทษที่ปล่อยให้คอยนาน อย่างน้อยจะทำให้พนักงานรู้สึกประทับใจและหายหงุดหงิดที่ต้องคอยโทรศัพท์ เช่น อาจจะพูดว่า "สวัสดีครับ/ค่ะ อุทยานแห่งชาติ.....ขอโทษครับ/ค่ะที่มารับซ้ำ"

■ ขอรบายชื่อนักท่องเที่ยว กรณีที่ติดต่อจองบ้านพักอุทยานแห่งชาติโดยตรง

■ จดบันทึกข้อความด้วยความถูกต้อง ชัดเจน เมื่อจะจดบันทึกข้อความจะต้องตั้งใจฟัง ถ้าฟังไม่ค่อยได้ยิน อาจเป็นเพราะนักท่องเที่ยวพูดค่อยหรือเพราะโทรศัพท์มีปัญหาก็ตาม จะต้องขอให้พนักงานท่องเที่ยวพูดใหม่หรือพูดดังขึ้น อาจพูดว่า "ขอโทษครับ/ค่ะ รู้สึกโทรศัพท์มีปัญหา ไม่ค่อยได้ยินเลยครับ/ค่ะ กรุณาพูดดังอีกหน่อยได้ไหมครับ/ค่ะ" ถ้าฟังแล้วจดไม่ทัน ต้องรีบทวนคำพูดหรือขอให้พนักงานเที่ยวยืนยันว่าได้พูดเช่นนั้นหรือไม่ เพราะการจดบันทึกถูกๆ ผิดๆ จะทำให้เกิดปัญหาตามมาทีหลัง



ใบบันทึกข้อความทางโทรศัพท์

ถึง

จาก

เบอร์โทรศัพท์

วันที่ เวลา

ให้โทรศัพท์กลับไป

จะโทรศัพท์มาภายหลัง

โทรศัพท์มาตามที่สั่ง

เรื่องด่วน

ข้อความ

.....

.....

นามผู้บันทึก

▲ ตัวอย่างใบบันทึกข้อความทางโทรศัพท์

■ **ทบทวนข้อมูลที่ได้รับ** กรณีข้อมูลที่เป็นชื่อนักท่องเที่ยว ชื่อบริษัท หรือข้อความสำคัญ ผู้รับหรือเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ควรทบทวนโดยการอ่านให้นักท่องเที่ยวฟัง 1 เที่ยว เพื่อให้แน่ใจว่า ข้อมูลถูกต้องแน่นอน

■ **การพูดเมื่อจบการสนทนา** กล่าวคำว่า "อุทยานแห่งชาติ..... (ชื่อผู้รับ)..... ยินดีรับใช้หรือให้บริการสวัสดิ์ครับ/ค่ะ" ด้วยน้ำเสียงที่แสดงความจริงใจ และยินดีที่ได้สนทนาด้วยการวางหูโทรศัพท์โดยไม่กล่าวคำว่า "สวัสดิ์ครับ/ค่ะ" แล้ววางหูไปเลยๆ เป็นการเสียมารยาทอย่างมาก เพราะผู้ฟังไม่แน่ใจว่าควรจะวางหูได้หรือยัง

การให้บริการข้อมูลข่าวสาร

การให้บริการข้อมูลข่าวสาร คือ การบริการนักท่องเที่ยว ซึ่งการบริการ ข้อมูลข่าวสารเป็นองค์ประกอบที่จำเป็นต่อโปรแกรมการจัดการนันทนาการ วัตถุประสงค์ของการให้บริการข้อมูลข่าวสารเพื่อเป็นการให้ข้อมูลข่าวสารของอุทยานแห่งชาติของตนว่ามีแหล่งท่องเที่ยวใดบ้างที่น่าสนใจนักท่องเที่ยวจะได้มีข้อมูลเบื้องต้นก่อนเข้าไปเที่ยวในแหล่งธรรมชาติและเพื่อเป็นภาพลักษณ์ของหน่วยงานให้เป็นที่ประทับใจแก่นักท่องเที่ยว การบริการข้อมูลเป็นการพูดจาซักถามตัวต่อตัว ไม่ใช่การพูดต่อหน้าสาธารณชนหรือคนหมู่มาก คำถามมักจะไม่เกี่ยวกับเรื่องราวของธรรมชาติหรือประวัติศาสตร์

1. ข้อมูลที่ต้องเตรียมไว้เพื่อบริการนักท่องเที่ยว

- **แผนที่** เป็นสิ่งจำเป็นที่จะต้องมิได้ไว้บริการนักท่องเที่ยว ในการทำแผนที่ต้องทำให้มีขนาดใหญ่พอสมควรและชัดเจนนักท่องเที่ยวสามารถเห็นจุดท่องเที่ยวอยู่ที่ใด ระยะทางเท่าไร และจุดบริการนักท่องเที่ยวอยู่ตรงไหนบ้าง แผนที่ที่มี 2 ชนิด คือ ชนิดที่ติดฝาผนัง ต้องมีขนาดใหญ่เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายให้นักท่องเที่ยวเห็นภาพได้ และชนิดที่สองคือแผนที่ที่มีขนาดเล็กสำหรับแจกหรือจำหน่าย ในการทำแผนที่จำหน่ายนั้นเพื่อเป็นการกระตุ้นให้นักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการเกิดความสนใจในการเก็บรักษาแผนที่ว่าเป็นของมีคุณค่าไม่ควรทิ้งไปง่ายๆ สามารถใช้ประโยชน์ให้คุ้มค่า



- **เอกสาร** เป็นเอกสารหรือแผ่นพับที่แจกให้นักท่องเที่ยวนำติดตัวไป ภายในเอกสารจะมีโปรแกรมสื่อความหมาย ซึ่งนักท่องเที่ยวสามารถติดตามเข้าร่วมกิจกรรมได้ และมีรายละเอียดในเรื่องต่างๆ ภายในอุทยานแห่งชาติ เช่น รายชื่อของสัตว์ป่าหรือพันธุ์พืช จุดท่องเที่ยวที่น่าสนใจ ข้อเสนอแนะในการถ่ายรูป แผนที่และระยะทางไปยังจุดท่องเที่ยว เป็นต้น



- **แผนที่จำลองภูมิประเทศ 3 มิติ** เป็นอุปกรณ์ที่แสดงเส้นทางที่เป็นถนน ทางเดินเท้า อาณาเขตของอุทยานแห่งชาติ สิ่งก่อสร้าง จุดท่องเที่ยวและภูมิประเทศ ที่แสดงให้เห็นถึงภูเขา ลำน้ำ ทะเลสาบ ซึ่งนักท่องเที่ยวจะให้ความสนใจมากเนื่องจากเห็นรูปร่างได้ชัดเจน ใกล้เคียงความเป็นจริงมากกว่ารูปภาพในแผนที่



- **นิทรรศการ** ดังได้กล่าวไว้ในองค์ประกอบของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวข้างต้นแล้ว

- **ป้ายประกาศ** เป็นป้ายสำหรับติดประกาศต่างๆ ไปหากจัดรูปแบบให้ดี และมีเนื้อหาสมบูรณ์จะเกิดประโยชน์มาก เนื่องจากเป็นข้อมูลที่ดูได้ตลอด 24 ชั่วโมง หัวข้อที่นำมาติดประกาศในป้าย ได้แก่

- กฎระเบียบต่างๆ ที่เป็นประกาศของอุทยานแห่งชาติ
- คำเตือนต่างๆ
- สถานที่พักผ่อน
- กิจกรรมต่างๆ เป็นต้น



นอกจากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นแล้ว เจ้าหน้าที่จำเป็นต้องรู้ข้อมูลทั่วไปเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการตอบคำถามของนักท่องเที่ยว ได้แก่ ข้อมูลการบริการขนส่ง เช่น ตารางการบิน รถโดยสาร เรือโดยสาร แพขนานยนต์ รถไฟ ข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวใกล้เคียงที่อยู่ใกล้เคียงกับอุทยานแห่งชาติ ข้อมูลเส้นทางการเดินทางและระยะทาง เป็นต้น

2. เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลข่าวสาร

เจ้าหน้าที่ที่ให้ข้อมูลข่าวสารกับนักท่องเที่ยวในศูนย์บริการนักท่องเที่ยว หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ให้ข้อมูลกับนักท่องเที่ยวโดยตรงที่อยู่ภายในศูนย์บริการนักท่องเที่ยว ซึ่งมีความสำคัญมากต้องเป็นผู้ที่มีบุคลิกดีและมีทักษะในการพูดตลอดจนเป็นผู้ที่มีไหวพริบปฏิภาณ สามารถวิเคราะห์สถานการณ์ต่างๆ เฉพาะหน้า รวมทั้งนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี การให้ข้อมูลข่าวสาร โดยทั่วไปเป็นภาระหน้าที่ที่สำคัญขั้นพื้นฐานที่เจ้าหน้าที่ทุกคนต้องสามารถให้ข้อมูลและตอบข้อซักถามของนักท่องเที่ยวได้ ตั้งแต่นักท่องเที่ยวเดินทางมาถึงอุทยานแห่งชาติจนกระทั่งกลับออกจากพื้นที่ เป็นการให้ข้อมูลความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประวัติศาสตร์ วัฒนธรรมชาติ และมนุษย์ที่มีในพื้นที่ ตลอดจนกิจกรรมต่างๆ ที่จัดไว้บริการนักท่องเที่ยว เช่น การดูนก ส่องสัตว์ จักรยานเสือภูเขา เป็นต้น



เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลข่าวสารจะต้องเรียนรู้และทำความเข้าใจในทุกอย่างของพื้นที่ที่รับผิดชอบ ทั้งนี้อาจต้องอาศัยข้อมูลจากประสบการณ์ตรงของตนเอง หรือของผู้อื่นที่อยู่ในพื้นที่และขณะตอบคำถามหรือให้คำแนะนำแก่นักท่องเที่ยว จะต้องระลึกอยู่เสมอว่า ควรสื่อความหมายธรรมชาติทุกครั้งที่มีโอกาส สำหรับคำแนะนำจะต้องมีความถูกต้องแม่นยำและให้รายละเอียดเท่าที่จำเป็น นอกจากนี้การใช้อุปกรณ์ต่างๆ เช่น แผนที่ แผ่นพับ โมเดล แผ่นป้ายข่าวสาร หรือนิทรรศการ

ต่างๆ ประกอบการตอบคำถามหรือให้คำแนะนำจะช่วยให้นักท่องเที่ยวสามารถรับรู้ และเข้าใจได้ดียิ่งขึ้น

สิ่งสำคัญ เนื้อหาสาระ ข้อมูลข่าวสารที่จะนำมาพูดคุยให้นักท่องเที่ยวฟังจะต้องมีการเตรียมและซักซ้อมให้เกิดความชำนาญและไม่ประหม่าเวลาให้ข้อมูลแก่นักท่องเที่ยว

การให้บริการแก่นักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการในอุทยานแห่งชาติจึงเป็นสิ่งสำคัญ ดังนั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลข่าวสารแก่นักท่องเที่ยวในศูนย์บริการนักท่องเที่ยวต้องปฏิบัติ ดังนี้

- การแต่งกาย การแต่งกายเป็นเรื่องที่สำคัญมากสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานประจำอุทยานแห่งชาติ ต้องแต่งกายให้ดูกระเปียบและดูสุภาพเรียบร้อย เสื้อผ้าสะอาด เพราะการแต่งกายที่สุภาพเรียบร้อย สามารถทำให้ผู้ที่มารับบริการเกิดความเชื่อถือ และต้องการเข้ามาพูดคุยสอบถามข้อมูล โดยเจ้าหน้าที่ต้องแต่งเครื่องแบบกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช ชุดอนุรักษ์ป่าอ่อน 2/1

- บุคลิกลักษณะ การพูดหรือการให้ข้อมูลนักท่องเที่ยวจำเป็นอย่างยิ่งที่เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการจะต้องมีบุคลิกลักษณะที่ดี ดังนี้

- หน้าตาและร่างกายต้องดูสะอาด
- ฟันต้องสะอาด ช่องปากไม่มีกลิ่นปาก เพราะเป็นเรื่องสำคัญมาก

เนื่องจากเจ้าหน้าที่ต้องพูดและอยู่ใกล้ชิดกับนักท่องเที่ยวตลอดเวลาที่นักท่องเที่ยวเข้ามาใช้บริการ

- ไม่ควรใช้น้ำหอมกลิ่นแรงๆ หรือฉุนจัด
- ห้ามเคี้ยวอาหารหรืออมของขบเคี้ยวไว้ในปาก ขณะที่ให้ข้อมูลแก่นักท่องเที่ยว

- ขณะให้ข้อมูลแก่นักท่องเที่ยว เจ้าหน้าที่ที่ให้ข้อมูลไม่ควรเอามือเสยผม คุบหน้าของตนเองต่อหน้านักท่องเที่ยว

- ขณะพูดหรือบรรยายให้กับนักท่องเที่ยวฟังเจ้าหน้าที่ห้ามเอามือล้วงกระเป๋าเสื้อ หรือกระเป๋ากางเกง
 - เวลาพูดกับนักท่องเที่ยว ไม่ควรพูดเสียงดังเกินควร หรือตะโกน ควรพูดพอได้ยิน
 - ระวังการไอ จาม หาว เมื่อไอหรือจามขณะพูดหรือบรรยายให้นักท่องเที่ยวอยู่ ต้องขออนุญาตหรือขอโทษด้วยและควรมีผ้าปิดปาก
 - เจ้าหน้าที่ควรมีความเชื่อมั่นในตนเอง
- **การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่**
- เจ้าหน้าที่ควรเข้ามาทักทายนักท่องเที่ยวก่อนเสมอ ไม่ควรให้นักท่องเที่ยวเดินเข้ามาทักทายก่อน เนื่องจาก
 - นักท่องเที่ยวไม่คุ้นเคย
 - เป็นการแสดงให้เห็นว่าสามารถพูดคุยด้วยได้
 - ควรแสดงถึงความสนใจในตัวนักท่องเที่ยว โดยการทักทายนักท่องเที่ยวก่อนเพื่อให้นักท่องเที่ยวเกิดความรู้สึกเป็นกันเอง และผ่อนคลาย
 - เจ้าหน้าที่ต้องเตรียมความพร้อมให้กับตัวเองในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว เริ่มตั้งแต่คำพูด การกระทำ พฤติกรรมทุกอย่างต้องแสดงให้เห็นว่า "เต็มใจให้บริการ"
 - เมื่อนักท่องเที่ยวก้าวเข้ามาในศูนย์บริการนักท่องเที่ยว เจ้าหน้าที่ต้องสอบถามนักท่องเที่ยวว่าต้องการความช่วยเหลืออะไรบ้าง ควรใช้คำพูด "สวัสดีครับ/ค่ะ มีอะไรให้ทางอุทยานแห่งชาติของเรารับใช้บ้างครับ/ค่ะ"
 - เจ้าหน้าที่ควรพยายามออกมาจากหลังเคาน์เตอร์ทุกครั้งที่เป็นไปได้ ใต้อาจเป็นป้อมปราการกีดกันระหว่างนักท่องเที่ยวกับเจ้าหน้าที่ให้บริการ
 - เจ้าหน้าที่ต้องคอยสังเกตผู้มาใช้บริการหรือนักท่องเที่ยว การเรียนรู้สิ่งต่างๆ เกี่ยวกับผู้มาเยือน โดยการสังเกตช่วยให้การสื่อสารง่ายขึ้น

- เจ้าหน้าที่ไม่ควรรอให้ นักท่องเที่ยวเป็นผู้เริ่มการสนทนา การสนทนาเป็นแหล่งข้อมูลที่สำคัญที่สุด โดยเริ่มต้นด้วยคำถาม "คุณมาจากไหนครับ/คะ" "คุณเพิ่งเดินทางมาถึงหรือครับ/คะ" เป็นต้น

- เจ้าหน้าที่ควรแยกแยะให้ได้ว่านักท่องเที่ยวแต่ละคนมีสิ่งที่น่าสนใจและประสบการณ์ของนักท่องเที่ยวแตกต่างกันอย่างไร

- เจ้าหน้าที่ควรพยายามศึกษาให้ได้ว่า นักท่องเที่ยวมีสิ่งใดเหมือนกับเราบ้าง เพื่อใช้ประสบการณ์ที่คล้ายกันเป็นการนำร่องในการสนทนา

- ถ้านักท่องเที่ยวต้องการให้อธิบายหรือสอบถามข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวภายในอุทยานแห่งชาติ เจ้าหน้าที่ต้องให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน คอยให้บริการข้อมูลทุกอย่างภายในอุทยานแห่งชาติหรือบริเวณใกล้เคียงแก่นักท่องเที่ยว

- ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการหรืออำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยว จนกระทั่งนักท่องเที่ยวพอใจกับคำตอบหรือข้อมูลที่ต้องการแล้ว

- สอบถามนักท่องเที่ยวอีกครั้งว่าต้องการให้มีเจ้าหน้าที่นำเที่ยวในจุดต่างๆ ของอุทยานแห่งชาติหรือไม่ ถ้านักท่องเที่ยวต้องการทางอุทยานแห่งชาติต้องจัดเจ้าหน้าที่บริการให้ด้วย

- เจ้าหน้าที่ทุกคนที่อยู่ภายในศูนย์บริการนักท่องเที่ยวจำเป็นต้องอย่างยิ่งที่จะต้องรู้ข้อมูลเกี่ยวกับอุทยานแห่งชาติของตนเอง เวล่านักท่องเที่ยวสอบถามข้อมูลต้องทราบและตั้งใจรับฟัง และตอบข้อซักถาม หลีกเลี่ยงการปฏิเสธ จะตอบว่า "ไม่ทราบ ไม่รู้ ไม่ได้" ซึ่งคำพูดเพียงไม่กี่คำอาจจะทำให้นักท่องเที่ยวรู้สึกไม่ประทับใจได้

- ปฏิบัติต่อทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ให้ความสนใจให้เกียรติและให้ความสำคัญกับนักท่องเที่ยว

การนำศึกษาธรรมชาติหรือนำเที่ยว

การนำศึกษาธรรมชาติหรือนำเที่ยว ได้แก่ การนำนักท่องเที่ยวไปศึกษาธรรมชาติ เดินป่า เทียวถ้ำ เป็นต้น กิจกรรมนำเที่ยวนี้นักท่องเที่ยวจะร่วมเดินทางไปกับเจ้าหน้าที่ตั้งแต่ต้นรายการ คือ ตั้งแต่นักท่องเที่ยวเข้ามาติดต่อขอเจ้าหน้าที่ในการนำเที่ยวภายในอุทยานแห่งชาติในศูนย์บริการนักท่องเที่ยว จนกระทั่งการเตรียมตัวก่อนไปเที่ยวชมจุดต่างๆ ซึ่งช่วงนี้นักท่องเที่ยวจะมีโอกาสร่วมสนทนาสอบถามคำถามต่างๆ กับเจ้าหน้าที่ ซึ่งนอกจากเจ้าหน้าที่จะให้ความรู้ในการนำเที่ยวนั้นๆ แล้วเจ้าหน้าที่ต้องดูแลความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยว และพร้อมที่จะช่วยเหลือนักท่องเที่ยวได้อย่างทันท่วงทีเมื่อนักท่องเที่ยวมีปัญหาหรือประสบอุบัติเหตุ ไม่นำนักท่องเที่ยวไปยังจุดที่ไม่ปลอดภัยหรือจุดที่อาจเกิดผลกระทบเสียหายแก่ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

กรณีที่น่าเที่ยวในเส้นทางศึกษาธรรมชาติ ขณะที่เดินนำเที่ยวเจ้าหน้าที่ต้องอาศัยทักษะต่างๆ เพื่อควบคุมการประกอบกิจกรรมนั้นให้เป็นไปอย่างราบรื่น เจ้าหน้าที่ต้องพยายามรักษาดำเนินการเดินของตัวเองให้อยู่ด้านหน้าเสมอ เพื่อให้สามารถควบคุมการเดินและการหยุดได้ แต่ในขณะที่หยุดเพื่อบรรยาย สื่อความหมายธรรมชาติ หากกลุ่มที่นำไปเป็นกลุ่มใหญ่ก็ควรเดินกลับมาอยู่กลางกลุ่ม เพื่อให้ทุกคนในกลุ่มสามารถมองเห็นเจ้าหน้าที่ได้อย่างทั่วถึง ทั้งนี้อาจให้นักท่องเที่ยวขึ้นเป็นครั้งวงกลม ซึ่งเป็นการเพิ่มมุมมอง โดยเฉพาะกลุ่มที่มีเด็กจะต้องให้เด็กยืนอยู่ในแถวด้านหน้าเสมอ และเจ้าหน้าที่จะต้องหันหน้าให้กับนักท่องเที่ยวเสมอเมื่อต้องการมีการบรรยายและสื่อความหมาย การเดินนำต้องเดินนำด้วยความเร็วที่เหมาะสม นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ต้องคอยหมั่นสังเกตจำนวนนักท่องเที่ยวในกลุ่มของตนตลอดเวลาว่าสมาชิกหายไปหรือไม่ คอยสังเกตพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวตลอดจนดูแลสุขภาพร่างกายและอุบัติเหตุที่อาจเกิดขึ้นได้กับนักท่องเที่ยว เพื่อที่จะได้สามารถช่วยเหลือได้ทันท่วงที เจ้าหน้าที่นำเที่ยวจะต้องมีความพร้อมต่อสถานการณ์ต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้เสมอในขณะที่ยังดำเนินกิจกรรม รวมทั้งสามารถใช้โอกาสเหล่านี้เพื่อการสื่อความหมาย



การพูดคุยทอดความรู้เกี่ยวกับสถานที่ต่างๆ ในอุทยานแห่งชาติ เจ้าหน้าที่ต้องรู้จักปรับระดับเสียงให้เหมาะกับขนาดของจำนวนนักท่องเที่ยว หากมีคำถามจากนักท่องเที่ยว เจ้าหน้าที่ต้องทวนคำถามให้นักท่องเที่ยวผู้อื่น ได้ยิน โดยทั่วกันทุกครั้ง ก่อนที่จะตอบคำถาม ที่สำคัญเจ้าหน้าที่ไม่ควรพูดบรรยายตลอดเวลา ควรจะต้องเปิดให้มีการซักถามและเปิดโอกาสให้นักท่องเที่ยวได้ชื่นชมความงามของธรรมชาติบ้าง ซึ่งจะช่วยให้บรรยากาศในการนำเที่ยวดำเนินไปได้ด้วยดี



การให้บริการด้านที่พัก

ปัจจุบันอุทยานแห่งชาติจำนวน 94 แห่ง มีที่พักไว้สำหรับบริการนักท่องเที่ยวที่มีความประสงค์จะพักค้างคืนที่อุทยานแห่งชาติ ที่พักที่ให้บริการในอุทยานแห่งชาติทั่วประเทศมีรูปแบบลักษณะและขนาดแตกต่างกันไป ทั้งในแบบบ้านพัก ค่ายพัก สถานที่กางเต็นท์พร้อมเต็นท์และอุปกรณ์ต่างๆ ในแต่ละอุทยานแห่งชาติจะมีจำนวนที่พักที่ให้บริการนักท่องเที่ยวและต้องดูแลแตกต่างกันไป โดยอุทยานแห่งชาติที่มีแหล่งท่องเที่ยวสวยงาม อากาศเย็นสบาย หรือมีกิจกรรมหลากหลาย นักท่องเที่ยวมักจะนิยมไปพักค้างแรมเป็นจำนวนมาก ซึ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการมีเจ้าหน้าที่คอยดูแลที่พัก ดังนั้น แม่บ้านจึงเป็นบุคคลที่มีความสำคัญยิ่งในการดูแลรักษาที่พัก ให้มีความสะอาดเรียบร้อยและอำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการ

หน้าที่ของแม่บ้าน

เจ้าหน้าที่ดูแลที่พักหรือที่เรียกว่า "แม่บ้าน" มีหน้าที่คอยดูแลรักษาที่พักทั้งภายในและภายนอก ให้มีความสะอาด เรียบร้อย ความสวยงาม จัดเตรียม ของใช้ที่จำเป็นไว้ประจำที่ที่ทำงานซ่อมแซมเครื่องนอนที่ต้องเย็บ ปัก ตลอดจนการดูแลรักษาความสะอาดบริเวณรอบๆ ที่พัก



คุณสมบัติของแม่บ้าน

คุณสมบัติของแม่บ้านที่บริการในอุทยานแห่งชาติมีความสำคัญเท่ากับการมีทักษะ และความชำนาญในงานที่ทำ งานบริการด้านแม่บ้านมีความสำคัญเพราะเป็นผู้ที่ต้องทำงานใกล้ชิดกับนักท่องเที่ยวคอยให้บริการ ฉะนั้น แม่บ้านควรมีคุณสมบัติที่สำคัญ ดังนี้

1. เจตคติที่ดีต่อการทำงาน

เจตคติเป็นท่าทีหรือความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเองไม่มีใครสามารถไปบอกหรือบังคับได้ เช่น ความรู้สึกชอบ ไม่ชอบ สนุก ไม่สนุก เป็นต้น การที่เจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานบริการด้านแม่บ้านจะมีเจตคติที่ดีต่อการทำงานของตนเองนั้น ต้องยอมรับบทบาทหน้าที่ของตนเองก่อนว่างานที่ตนเองต้องรับผิดชอบเป็นงานที่หนัก เป็นงานที่ต้องลงมือปฏิบัติและมีภาระหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติหลายประการด้วยกัน ไม่ใช่เฉพาะการดูแลและทำความสะอาดภายในที่พัก แต่รวมถึงการดูแลทำความสะอาดบริเวณรอบที่พักและต้นไม้รอบๆ ซึ่งเป็นงานที่ทำให้ผู้อื่นได้รับความพึงพอใจการทำงานแม่บ้านจะทำงานโดยอาศัยแค่ความสามารถ ทักษะหรือความชำนาญเท่านั้นไม่ได้ แต่ต้องทำงานด้วยใจรักและรู้สึกสนุกกับการทำงาน พร้อมให้บริการนักท่องเที่ยวด้วยความเต็มใจ เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้รับความรู้สึกดี ๆ และมีความสุขกับการได้รับบริการที่ดี

2. ความพร้อมที่จะทำงาน

ผู้ที่จะทำงานเป็นแม่บ้านทุกคนต้องมีการเตรียมความพร้อมสำหรับงานที่จะปฏิบัติ ดังนี้

- มีสุขภาพดี ร่างกายแข็งแรง
- มีบุคลิกภาพดี บุคลิกภาพในที่นี้หมายถึงการแสดงออกถึงพฤติกรรม

ของบุคคลเกี่ยวกับลักษณะ ท่าทาง การวางตัว และความรู้สึกที่มีต่อบุคคลอื่น ส่วนประกอบของบุคลิกภาพที่ดีมีความเหมาะสมกับงานแม่บ้านจึงอยู่ที่การรู้จักแต่งกาย

สะอาด เรียบร้อย เหมาะแก่การทศะ ตลอดจนการวางตัวอย่างเหมาะสม

- มีความรู้และประสบการณ์ในงานที่รับผิดชอบเป็นอย่างดี การมีความรู้เกี่ยวกับงานที่ตนเองต้องรับผิดชอบมีความสำคัญมาก ทำงานได้อย่างละเอียดรอบคอบ และสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยวและผู้บังคับบัญชาได้

- มีทักษะในการสื่อสาร การเป็นนักฟังที่ดีมักเป็นที่ชื่นชอบของผู้อื่น รู้จักรับฟังผู้อื่น และโต้ตอบตามโอกาสที่สมควร ส่วนการเป็นผู้พูดที่ดีนั้น ต้องพูดในสิ่งที่ประโยชน์ต่อตนเองและผู้อื่น ไม่ทำให้ผู้อื่น ได้รับความเสียหายหรือเดือดร้อน พูดด้วยความสุภาพ ชัดถ้อยชัดคำ

- มีความเชื่อมั่นในตนเองและยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น ความมั่นใจในตนเองเป็นสิ่งที่สามารถฝึกฝนได้ หากเจ้าหน้าที่สามารถพัฒนาตนเอง ทั้งในส่วนของทักษะเฉพาะและความพร้อมด้านบุคลิกภาพอื่นๆ ย่อมจะทำให้เกิดความเชื่อมั่นในตนเองได้มากและสิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งสำหรับเจ้าหน้าที่แผนกแม่บ้านที่ต้องทำงานประสานกับหน่วยงานอื่นๆ จำเป็นอย่างยิ่งจะต้องเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ดี ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น โดยเฉพาะการยอมรับฟังความคิดเห็นจากนักท่องเที่ยว

- มีศรัทธาและเจตคติที่ดีต่อหน้าที่ตนรับผิดชอบ เมื่อเข้าทำงานเป็นแม่บ้านแล้วจะต้องทำงานอย่างเต็มศักยภาพและมีความภาคภูมิใจในงานที่ตนเองได้รับ การทำงานด้วยความจำใจ หรือทำเพราะเป็นหน้าที่ ย่อมไม่ทำให้ประสบความสำเร็จ แม่บ้านจึงต้องมีความศรัทธาในอาชีพและมีความรู้สึกที่ดีต่อภาระงานที่ตนเองได้รับการมอบหมาย

3. กิริยามารยาท

การมีกิริยามารยาทที่ดี เป็นการแสดงออกถึงบุคลิกภาพที่น่าชื่นชม กประการหนึ่งของเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งแม่บ้าน การมีกิริยามารยาทที่ดีนั้นเป็นสิ่งสำคัญในที่นี้คือ

- มีความเต็มใจต้อนรับนักท่องเที่ยวอย่างจริงใจ ด้วยอัธยาศัยไมตรีและความปรารถนาดีซึ่งแสดงออกด้วยการยิ้มแย้มแจ่มใส รู้จักกล่าวทักทายนักท่องเที่ยว เช่น การยิ้มและทักทายนักท่องเที่ยวก่อนเสมอ กล่าวคำว่า สวัสดีครับ หรือสวัสดีค่ะ รวมไปถึงการรู้จักว่าสิ่งใดควรสิ่งใดไม่ควร เช่น การรู้จักใช้คำขอโทษและอธิบายด้วยคำพูด ที่สุภาพ ไม่ทำให้นักท่องเที่ยวโกรธ อาย หรือเสียความรู้สึก ในกรณีที่นักท่องเที่ยวร้องขอเกี่ยวกับการบริการ

- มีกิริยาจาสุภาพและไพเราะต่อนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการในบ้านพัก เจ้าหน้าที่ผู้หญิงควรใช้คำพูดลงท้ายว่า "ค่ะ" ส่วนเจ้าหน้าที่ผู้ชายควรพูดลงท้ายว่า "ครับ"

- ขกย่องให้เกิดจินตนาการท่องเที่ยวเสมอ ไม่ควรใช้วาจาหรือท่าทางสนิทสนมกับนักท่องเที่ยว เช่น การพูดเล่น หยอกล้อ แม้นักท่องเที่ยวจะมีท่าทีที่เป็นกันเองกับเจ้าหน้าที่ก็ตาม

- หลีกเลี่ยงการโต้เถียงกับนักท่องเที่ยว ไม่วิพากษ์วิจารณ์นักท่องเที่ยว ต้องมีความอดทนอดกลั้น ไม่โกรธง่ายแม้จะถูกนักท่องเที่ยวตำหนิ เข้าใจผิด หรือเกิดกรณีที่เป็นปัญหายุ่งยากขึ้นก็ตาม หากไม่สามารถทำให้นักท่องเที่ยวพึงพอใจได้ควรรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบเพื่อแก้ไขปัญหาต่อไป

- ไม่ห้าวระเะเยะ แสดงกิริยาท่าทางล้อเลียนนักท่องเที่ยวที่มีท่าทางผิดปกติ เช่น นักท่องเที่ยวที่พิการ หรือเดินด้วยท่าทางตลก และไม่ห้าวระเะเยะ นักท่องเที่ยวเมื่อนักท่องเที่ยวมีอุบัติเหตุเกิดขึ้น เช่น การลื่นหกล้ม แต่ควรให้ความช่วยเหลือตามสมควร

- มีสัมมาคารวะ อ่อนน้อมถ่อมตน และเชื่อฟังผู้บังคับบัญชา หรือผู้อยู่ในฐานะอาวุโสกว่า ทั้งวัยวุฒิ คุณวุฒิ และประสบการณ์ ไม่ทำตัวเย่อหยิ่งอวดดี

4. คุณลักษณะที่ดี

เจ้าหน้าที่ที่เป็นแม่บ้านควรมีลักษณะในการปฏิบัติหน้าที่ดี ดังนี้

- ตรงต่อเวลา ตั้งใจทำงานให้ตรงเวลาและทันเวลาอย่างสม่ำเสมอ
- เคารพและปฏิบัติตามกฎระเบียบต่าง ๆ ที่อุทยานแห่งชาติกำหนด
- ไม่พูดคุยหรือส่งเสียงดังในขณะที่ปฏิบัติงาน ไม่ว่าจะเป็นการพูดคุยกับ

เพื่อนร่วมงานเพราะนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการต้องการการพักผ่อนและความเงียบสงบ หรือแม้แต่การใช้อุปกรณ์ในการทำความสะดวกให้ระมัดระวังอย่าให้มีเสียงรบกวนนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะหากนักท่องเที่ยวพักผ่อนอยู่ในห้องพัก

- ไม่สูบบุหรี่ ไม่ดื่มสุรา และไม่รับประทานอาหารขณะปฏิบัติงาน โดยเฉพาะถ้าอาหารนั้นเป็นของนักท่องเที่ยว

- ไม่ใช้สิ่งของหรือเครื่องใช้ใดๆ ที่อุทยานแห่งชาติเตรียมไว้ให้นักท่องเที่ยว

- มีความซื่อสัตย์ต่อตนเองและต่อการทำงาน ซึ่งถือเป็นคุณสมบัติที่มีความสำคัญมากสำหรับแม่บ้าน ซึ่งมีหน้าที่เข้าไปทำความสะอาดในห้องพักนักท่องเที่ยว อาจพบทรัพย์สินหรือของมีค่าของนักท่องเที่ยววางอยู่ทั่วไปภายในห้องพัก แต่ถ้าหากมีความจำเป็นต้องหยิบของหรือเคลื่อนย้ายเพื่อความสะอาดในการทำความสะดวก เมื่อทำเสร็จให้เก็บวางไว้ที่เดิม ห้ามเคลื่อนย้ายที่หรือหยิบของใช้มาลองใส่หรือทดลองใช้เป็นอันขาด

- เป็นคนช่างสังเกต ในขณะที่ทำงานควรใช้ความสังเกตว่ามีเหตุการณ์หรือสิ่งผิดปกติอะไรหรือไม่

- มีมนุษยสัมพันธ์ มีท่าทีเป็นมิตรต่อบุคคลทั่วไป สามารถปรับตัวให้เข้ากับบุคคลอื่นได้ ทำให้เกิดความรู้สึกสนุก มีความสุข และความเพลิดเพลินในการทำงาน

- มีความสามัคคี มีความเอื้อเฟื้อให้ความร่วมมือในการทำงานเป็นทีมกับผู้อื่นอย่างเป็นมิตรและเต็มใจ ตลอดจนมีความรับผิดชอบในบทบาทหน้าที่ของตน

- มีความขยัน อดทนพยายาม กระตือรือร้นในการหาความรู้ ติดตาม วิชาการใหม่ๆ อยู่เสมอ โดยเฉพาะส่วนที่เกี่ยวข้องกับการทำงานในหน้าที่ของตน
- มีความรอบคอบ ระมัดระวัง และมีความละเอียดถี่ถ้วนในการรักษา ความสะอาดและการดูแลรักษาสภาพของทรัพย์สินของอุทยานแห่งชาติ ทั้งในส่วนที่เป็นอุปกรณ์เครื่องใช้และทรัพย์สินอื่นๆ ของอุทยานแห่งชาติให้มีความคงทน ใช้งาน ได้นาน
- มีความภาคภูมิใจในสถานที่ทำงาน และพยายามสร้างชื่อเสียงและ รักษามาตรฐานให้มั่นคง ซึ่งถือเป็นเกียรติประวัติของผู้ทำงานด้วย

การดูแลรักษาที่พัก

งานแม่บ้าน เป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญต่อการสร้างภาพลักษณ์ของอุทยานแห่งชาติ โดยเฉพาะอาคารบ้านพักแม่บ้านต้องคอยดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อย ปลอดภัย ด้วยเหตุนี้ แม่บ้านจึงควรมีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานของตน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน หัวใจของการปฏิบัติงานแม่บ้านที่สำคัญ คือ การทำความสะอาด ซึ่งแยกไว้ดังนี้

1. หลักในการทำความสะอาด

- ต้องรู้ลักษณะของงานที่จะทำ เช่น ต้องทำความสะอาดอะไรบ้างภายใน ที่พัก และเมื่อไรที่จะต้องทำความสะอาด
- ตัดสินใจและเข้าใจว่า จะใช้เครื่องมือหรืออุปกรณ์อะไรบ้างในการ ทำความสะอาด
- กำหนดเวลาในการทำงาน ใช้เวลาในการทำความสะอาดเท่าไร
- การลงมือทำความสะอาด คือการทำความสะอาดที่ถูกต้อง

2. ประเภทของสิ่งสกปรก

รอยเปื้อนและคราบสกปรกเกิดได้จากสิ่งต่อไปนี้

- ฝุ่น จะพบตามพื้นบ้าน โตะเก้าอี้ตู้ใส่เสื้อผ้า เป็นต้น การทำความสะอาดสามารถใช้เพียงผ้าขนหนู เช็ดได้

- คราบสกปรก เช่น น้ำมัน หรือน้ำ ทำให้เกิดรอยเปื้อนทำให้พื้นผิวสกปรกเป็นต้นว่า พื้นห้องน้ำ การทำความสะอาดต้องใช้น้ำยา

- รอยด่าง สาเหตุของรอยด่างอาจเกิดจากการตกสีของเสื้อผ้า จุดหมึก เป็นต้น

- คราบหมอง

3. เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำทำความสะอาด

- ที่ใส่เครื่องมือเครื่องใช้ สำหรับบรรจุเครื่องมือทำความสะอาดที่เจ้าหน้าที่ต้องใช้ ซึ่งอุปกรณ์นี้จะช่วยในการเคลื่อนย้ายของใช้และเก็บรวบรวมเครื่องมือเครื่องใช้

- อุปกรณ์ของเครื่องมือที่ใช้ด้วยมือ เช่น ไม้กวาด แปรงขัด ไม้ถูพื้น เป็นต้น

- น้ำยาชนิดต่างๆ สำหรับทำความสะอาดแต่ละชนิด

4. การเก็บและดูแลรักษาเครื่องมือ

- การเก็บและดูแลเครื่องมืออย่างถูกต้องเป็นสิ่งที่ไม่บ้านต้องปฏิบัติ เพื่อให้การใช้งานของอุปกรณ์ต่างๆ ใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพและคงทนถาวรสามารถใช้งานได้เกิดประโยชน์สูงสุด หลักสำคัญในการเก็บและดูแลรักษาเครื่องมือ ดังนี้

- ผู้ใช้จะต้องรู้จักวิธีใช้ที่ถูกต้อง รวมถึงการดูแลทำความสะอาดและการเก็บรักษา

- จะต้องเลือกใช้เครื่องมือให้ถูกประเภทของงานและคราบสกปรก

- ต้องทำความสะอาดเครื่องมือทุกชิ้นให้สะอาดหลังจากนำไปใช้งานแล้ว
- จะต้องตรวจเครื่องมือก่อนใช้ และหลังใช้งาน
- ปฏิบัติตามคำแนะนำในการใช้ และการดูแลรักษา

5. ลักษณะของการทำงาน

การดูแลรักษาที่พัก สามารถแบ่งลักษณะของการทำงานออกเป็น 4 งาน ดังนี้

- งานประจำวัน คือ งานที่จะต้องทำทุกวัน
- งานประจำอาทิตย์ คือ งานที่ทำอาทิตย์ละครั้ง แต่ถ้าเห็นว่าไม่สะอาดไม่สวยงามก็ให้ทำได้ในวันนั้นๆ โดยไม่ต้องรอให้ครบรอบอาทิตย์
- งานประจำเดือน คือ งานที่ติดตามผลงานหลังจากมอบหมายงานให้ทำ
- งานประจำปี คือ งานการซ่อมแซมปรับปรุงอาคารบ้านพัก



คุณภาพของที่พัก

คุณภาพของที่พักเป็นสิ่งสำคัญที่สุด นอกจากสภาพตัวอาคาร อุปกรณ์เครื่องนอนและเครื่องใช้ที่ดีแล้ว ความสะอาดของที่พักเป็นเครื่องแสดงถึงคุณภาพของที่พักที่ดี โดยเฉพาะที่พักประเภทบ้าน ซึ่งมีลักษณะที่สำคัญ 3 ประการคือ

1. ความสะอาด บริเวณทุกจุดทุกส่วนของที่พักตั้งแต่บริเวณหน้าบ้าน รอบบ้าน ประตูทางเข้า ห้องโถง ห้องนอน ตู้เสื้อผ้า ตู้เย็น โต๊ะเขียนหนังสือ เก้าอี้ นั่งเล่น เตียงนอน และห้องน้ำ ต้องสะอาดปราศจากฝุ่นละอองและกลิ่นอับ

2. ความสะอาดสบาย ถึงแม้ว่าบ้านพักอุทยานแห่งชาติจะไม่สะอาดสบาย เท่ากับโรงแรม แต่บ้านพักอุทยานแห่งชาติต้องจัดสิ่งของและเครื่องอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่มีอยู่ให้อยู่ในสภาพที่เหมาะสมเรียบร้อยและสะดวกแก่ผู้เข้าพักมากที่สุด เช่น ชุดรับแขก โต๊ะ-เก้าอี้ หมอน-ผ้าห่ม หลอดไฟทุกดวงใช้การได้ และปราศจากฝุ่น และการจัดให้มีของใช้ประจำห้องน้ำ เป็นต้น

3. ความสวยงาม ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของการจัดวางเฟอร์นิเจอร์ต่างๆ การประดับตกแต่ง กระจ่างต้นไม้ รูปภาพ เพื่อเป็นการเพิ่มบรรยากาศที่ดีที่เป็นธรรมชาติให้กับบ้านพักอุทยานแห่งชาติ และการจัดเก็บเครื่องมือ อุปกรณ์เครื่องใช้ใน ห้องเก็บของหรือจัดเก็บให้เป็นระเบียบเรียบร้อย

เพื่อให้ทราบถึงคุณภาพของที่พัก ความประทับใจ ความพึงพอใจตลอดจน คำแนะนำ คำติชม ข้อควรปรับปรุงและแก้ไขเกี่ยวกับที่พักและการบริการ ดังนั้น ที่พักทุกหลังต้องมีสมุดบันทึกแสดงความคิดเห็นให้นักท่องเที่ยวไว้ใช้บันทึกความเห็นต่างๆ สำหรับให้อุทยานแห่งชาติได้ทำการปรับปรุงและแก้ไขให้ดีที่สุดต่อไป



ห้องนอน เป็นส่วนที่สำคัญมากสำหรับที่พักในอุทยานแห่งชาติ การทำความสะอาดและการจัดเตียงนอน แบ่งการปฏิบัติงานเป็นขั้นตอน ดังนี้

1. การเก็บเตียง หมายถึง การนำผ้าปูที่นอนและปลอกหมอนที่นักท่องเที่ยวใช้แล้วออกจากเตียงและนำไปซักกรีด ซึ่งมีขั้นตอนการปฏิบัติดังนี้

- ถอดเก็บปลอกหมอน
- ตลบชายผ้าทั้ง 3 หรือ 4 ผืนทั้ง 4 มุมของเตียงขึ้นมาไว้บนเตียงนอน
อย่านำผ้าไปกองไว้บนพื้นห้อง
- พับผ้าแต่ละผืนให้เรียบร้อยโดยแยกประเภทของผ้าและนำไปซักกรีด
- ปัดฝุ่นบนผ้ากันเปื้อน ที่นอนและเตียงนอน ให้สะอาดก่อนที่จะทำเตียง

2. การปูเตียง หมายถึง การนำผ้าปูที่นอนปลอกหมอนมาเปลี่ยนและจัดปูที่นอน ผ้าห่ม หมอน ให้เป็นระเบียบโดยมีขั้นตอนการปูเตียง ดังนี้

- ตรวจสอบหัวเตียง และที่นอน ต้องปราศจากฝุ่นละออง ตรวจสอบดูความเรียบร้อย ความสะอาด หากขาดหรือชำรุดต้องเปลี่ยนหรือซ่อมแซม
- ปูผ้ากันเปื้อน ตรวจสอบสายรัดทั้ง 4 ด้าน

- ปูผ้าที่ 1 โดยคว่ำตะเข็บให้สันทบผ้าอยู่กึ่งกลางเตียงชายผ้าหัวเตียงเท่ากับ 1/2 ของเตียงเห็นบวมซ้ายขวา 45 หรือ 90 องศาเตียงไม่เรียบดึง ให้ดึงชายผ้าที่นอน

- ปูผ้าปูผืนที่ 2 โดยหงายตะเข็บให้สันกับผ้าอยู่กึ่งกลางเตียงเช่นกัน ชายผ้าหัวเตียงเท่ากับขอบล่างที่นอน จัดผ้าบนเตียงให้เรียบดึง

- ปูผ้าห่ม ให้ชายผ้าต่ำกว่าขอบที่นอนประมาณ 6 - 8 นิ้ว จัดให้เรียบดึงตราหรือรอยต่อผ้าห่มอยู่ปลายเตียงเสมอ

- ปูผ้าผืนที่ 3 คว่ำตะเข็บให้สันทบอยู่กึ่งกลางเตียง ชายผ้าตกจากขอบบนที่นอนประมาณ 1 นิ้ว พับชายผ้าเข้าใต้ผ้าห่ม จัดสันให้เรียบคมตลบผ้าปู ผืนที่ 2 ให้สันทบจรดขอบที่นอน จากนั้นพับเป็นแนววางหมอน เหน็บยึดซ้ายขวา

- ทำปลายเตียง โดยคลี่ผ้าทั้ง 3 ชั้น ให้เรียบดึงเสมอกัน ใช้ฝ่ามือทั้งสอง ผลักผ้าทั้งสามชั้น ตรงมุมที่นอนซ้ายขวาร่วมกันประมาณ 8 นิ้ว จัดสันทบบนและล่างให้เรียบรื้อยแล้วกลับสันทบมาเสมอปลายเตียง เหน็บผ้าส่วนที่เหลือทั้งหมดเข้าใต้เตียง ทำมุมซ้ายขวาเหน็บด้านหลังให้เรียบ เรียกวิธีทำปลายเตียงแบบนี้ว่า ทำปลายเตียง 2 ชั้น โดยมีเนื้อที่สำหรับแขก วางเท้าเพื่อเป็นการเพิ่มความสะดวกสบายในการพักผ่อนมากยิ่งขึ้น

- ใส่ปลอกหมอน โดยกลับด้านในออกประมาณครึ่งใบ แล้วจับตัวหมอนสอดลงในปลอกหมอน วางหมอนให้ถูกต้องตามแบบ โดยให้ด้านมีสัญลักษณ์อยู่ด้านบน

- สำหรับอุทยานแห่งชาติที่มีผ้าปูที่นอนแบบปูผืนเดียว ให้เหน็บชายผ้าไว้ใต้ที่นอนดึงผ้าปูที่นอนให้ตึงเสมอกัน และนำผ้าห่มพับวางปลายเตียง



ขั้นตอนการปูเตียง



1



2



3



4



5



6



7



8



9

ห้องน้ำ เป็นหน่วยที่สำคัญหน่วยหนึ่งในที่พัก การจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวก และความสะอาดของห้องน้ำสามารถบ่งบอกถึงหน้าตาภาพลักษณ์ของอุทยานแห่งชาติได้เป็นอย่างดี หลักของการทำความสะอาดห้องน้ำควรทำจากด้านบนมาด้านล่าง โดยแบ่งส่วนในการทำความสะอาดและการจัดห้องน้ำ ดังนี้

1. บริเวณโถชักโครก และโถล้าง

- ทำความสะอาดชักโครกให้สะอาดก่อนและด้านบนที่นั่งชักโครกสายทำความสะอาดพร้อมหัวฉีด โดยใช้ฟองน้ำหรือแผ่นขัดสีขาวชุบน้ำยา จัดทำความสะอาดให้ทั่ว บริเวณ ที่มีมือทำความสะอาดไม่ถึงให้ใช้แปรงสีฟัน เก้าช่วยขัดจากนั้นล้างน้ำสะอาดเช็ดให้แห้ง หยคน้ำยาฆ่าเชื้อ โรคหรือยาดับกลิ่น 2 - 3 หยดที่ตัวโถ และควรล้างทำความสะอาดถึงพักน้ำด้านในทุกเดือน

- โถล้าง ทำความสะอาดเช่นเดียวกับโถส้วมและให้ตรวจสอบสายทำความสะอาด ฎให้สะอาดและเช็ดให้แห้ง

- เช็ดทำความสะอาดที่ใส่กระดาษชำระ ที่แขวนถุงใส่ผ้าอนามัย

2. เคา์เตอร์ล้างหน้า

- ทำความสะอาดอ่างล้างหน้า และก๊อกน้ำ โดยใช้ฟองน้ำหรือผ้าชุบน้ำยาล้างและเช็ดให้แห้งทุกครั้ง

- บริเวณเคาน์เตอร์ล้างหน้าต้องเช็ดดูไม่ให้มีคราบติดอยู่และลงน้ำยาให้มีความใสสะอาด





1



2



3



4



5

3. บริเวณพื้นห้องน้ำ

- นำถุงพลาสติกในตะกร้าฝางที่บรรจุขยะและเศษผงไปทิ้งและเปลี่ยนถุงพลาสติกใหม่ ห้ามนำขยะเศษผงทิ้งลงชักโครกเด็ดขาด
- ทำความสะอาดพื้นห้องน้ำ โดยใช้ฟองน้ำหรือแผ่นขัดผสมน้ำยาทำความสะอาด ล้างด้วยน้ำสะอาดแล้วเช็ดให้แห้ง



4. ของใช้ประจำห้องน้ำสำหรับบ้านพัก

- ผ้าเช็ดตัวขนาดใหญ่ และเล็ก
- แก้วน้ำ สบู่ยาสีฟัน ยาสระผม ไม้เคาะหู
- พรหมเช็ดเท้า
- ถูหรือกระดาษใส่ฝ้านามัย

ห้องน้ำ เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับนักท่องเที่ยว กล่าวกันว่า ห้องน้ำ เป็นตัววัดความสะอาดของอุทยานแห่งชาติ ดังนั้น อุทยานแห่งชาติจึงต้องให้ความสำคัญในการทำความสะอาดและการจัดห้องน้ำให้เป็นที่ประทับใจแก่นักท่องเที่ยว

เต็นท์พักแรม

การพักแรมในรูปแบบการกางเต็นท์ในอุทยานแห่งชาติเป็นที่นิยมของนักท่องเที่ยวในปัจจุบันเพิ่มขึ้น เพราะให้ความรู้สึกที่แปลกใหม่ มีความใกล้ชิดกับธรรมชาติมากขึ้น สำนักอุทยานแห่งชาติจึงเห็นความสำคัญของการพักแรมแบบเต็นท์ จึงได้จัดหาเต็นท์และอุปกรณ์เครื่องนอนประกอบเต็นท์สนับสนุนให้อุทยานแห่งชาติที่มีศักยภาพและมีความเหมาะสมในการพักแรมในรูปแบบดังกล่าว เพื่อเป็นการบริการแก่นักท่องเที่ยวที่มีความประสงค์จะพักแรมในลักษณะนี้ แต่เนื่องจากเต็นท์เป็นวัสดุที่อาจกล่าวได้ว่ามีความคงทนถาวร หากรู้จักใช้ หรืออาจจะชำรุดเสียหายได้ง่าย หากไม่มีการบำรุงรักษา ประกอบกับการกางเต็นท์ในแต่ละรูปแบบมีความแตกต่างกัน จำเป็นที่เจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติที่รับผิดชอบในการบริการดังกล่าว ต้องเรียนรู้เข้าใจถึงวิธีการกางเต็นท์ที่ถูกต้อง เพื่อเป็นการยืดอายุการใช้งานของเต็นท์ให้ยาวนานขึ้น

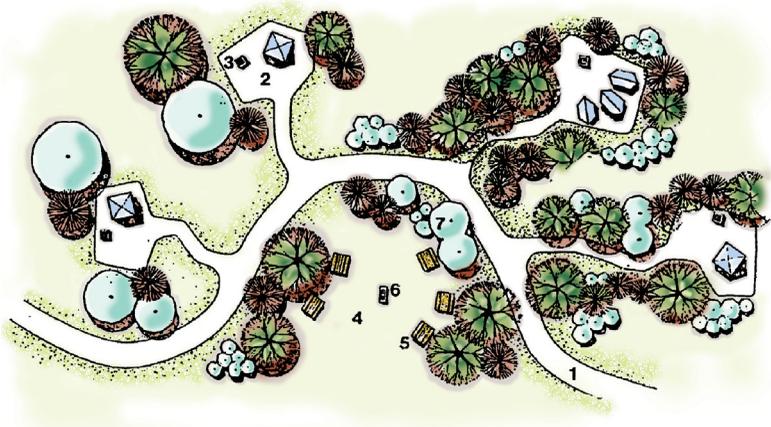
การเลือกพื้นที่กางเต็นท์

1. พื้นที่ราบ และพื้นสะอาด ไม่มีเศษไม้เศษหิน
2. หลีกเลี่ยงร่อง เพื่อให้ความนุ่ม
3. มีร่มเงาพอสมควร แต่ไม่เหมาะที่จะกางเต็นท์ใต้ต้นไม้ใหญ่ เนื่องจากกิ่งอาจจะปร่าเนื่องจากต้นไม้มีอายุมาก หากเกิดลมแรง และในเวลากลางคืนน้ำค้างอาจจะหยดเป็นจำนวนมาก
4. ตรวจสอบพื้นที่นั้นไม่เป็นที่อยู่อาศัยของมด และแมลง

เต็นท์แบบโดม

ส่วนประกอบของเต็นท์

1. ตัวเต็นท์ (inner tent) ประกอบด้วยช่องประตู หน้าต่าง รูดเปิดปิดด้วยซิปลสองชั้น ชั้นแรกเป็นผ้าไนลอน ชั้นถัดมาเป็นตาข่ายไนลอนตาถี่ เพื่อกันแมลงและเปิดรับลม เต็นท์บางประเภทจะมีช่องกรูดด้วยตาข่ายถี่ที่เพดาน



▲ สถานที่กางเต็นท์กลุ่มเล็ก

2. พื้นเต็นท์ (tent floor) มีทั้งสี่เหลี่ยม หกเหลี่ยม แปดเหลี่ยม แล้วแต่การออกแบบ ผลิตจากพลาสติกพีวีซีหรือไนลอนชนิดเซฟวี ดีวดี เคลือบกันน้ำด้วยโพลียูรีเทน มุมเต็นท์มีห่วงโลหะหรือหูยึดสำหรับยึดกับเสาเต็นท์และสมอบก พื้นเต็นท์ยกเป็นขอบสูงเพื่อป้องกันน้ำเข้าเต็นท์

3. เสาโครงเต็นท์ (pole) เป็นแท่งไฟเบอร์หรืออะลูมิเนียมบางๆ เส้นผ่าศูนย์กลางประมาณ 1 เซนติเมตร ยาว 45-50 เซนติเมตร ต่อกันเป็นก้ำท่อน มีใส่ไนเป็นยางยืด (elastic cord) เมื่อใช้งานก็ดึงให้แต่ละท่อนต่อกัน มีขนาดยาวเฉลี่ย 4.5 เมตร

4. สมอบก (stake) ผลิตจากวัสดุหลากหลาย มีทั้งเหล็ก ไฟเบอร์พลาสติก อะลูมิเนียม หรือ ไทเทเนียม ปกติยาวประมาณ 6 นิ้ว เส้นผ่าศูนย์กลางประมาณ 0.5 เซนติเมตร ด้านบนงอหรือทำเป็นห่วง สำหรับคล้องสายเต็นท์ สมอบก ทำหน้าที่ยึดตัวเต็นท์ให้แน่นกับพื้นดิน ให้เต็นท์ตั้งเข้ารูปและมั่นคงจนไม่ถูกลมหอบไปได้ง่ายๆ

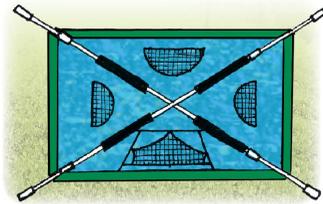
5. ฟลายชีต (flysheet) เป็นไนลอนเคลือบกันน้ำทำหน้าที่ปกป้องตัวเต็นท์จากฝน และความเปียกชื้นต่างๆ

เต็นท์แบบโดมเล็ก

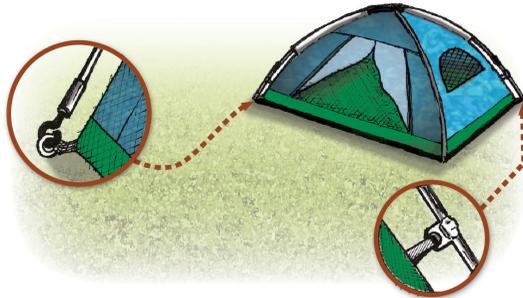
มีองค์ประกอบและวิธีการกางเต็นท์ ดังนี้



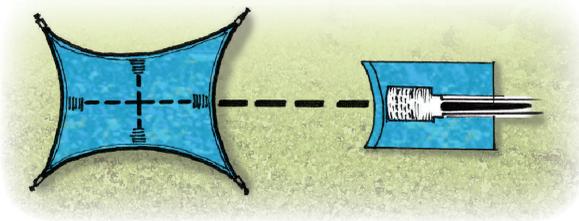
1. เลือกบริเวณที่เป็นพื้นเรียบ ไม่มีก้อนหิน วัตถุมีคมและไม่มีน้ำท่วมขัง



2. ประกอบเสาเข้ากับตัวเต็นท์โดยสอดผ่านของบริเวณหลังคาในแนวทะแยง ทั้ง 2 ต้น ยึดปลายเสาแต่ละด้านเข้ากับหมุดที่มุมของพื้นเต็นท์



3. เกี่ยวตะขอที่ตัวเต็นท์เข้ากับเสาทั้งสี่ตำแหน่ง
4. ประกอบคานทั้ง 2 ต้นเข้ากับผ้าคลุมในแนวกากบาทโดยสอดปลายแต่ละด้านของคานเข้าไปในช่อง และผูกติดกันด้วยริบบิ้นบริเวณกึ่งกลาง



5. นำผ้าคลุมที่ประกอบกับคานเรียบร้อยแล้วมาคลุมตัวเต็นท์ โดยให้ส่วนที่มีผ้ายื่นเป็นกันสาดอยู่ด้านประตู เกี่ยวตะขอรูปตัว S ที่มุมของผ้าคลุมเข้ากับห่วงหมุดแต่ละมุม บริเวณพื้นเต็นท์
6. ยึดสมอบกบริเวณห่วงหมุดแต่ละมุมของพื้นเต็นท์เพื่อเพิ่มความแข็งแรง และรูปทรงที่สวยงาม



ขั้นตอนการกางเต็นท์ขนาด 3 คนแบบโดมเล็ก

1. เลือกบริเวณที่เป็นพื้นเรียบ ไม่มีก้อนหิน วัตถุมีคมและไม่มีน้ำท่วมขัง
คลี่ตัวเต็นท์บนพื้นที่ที่ต้องการกาง ในขั้นตอนแรกอาจจะยึดมุมเต็นท์ด้วยหมุดไว้
ชั่วคราวก่อน
2. ประกอบเสาเข้ากับตัวเต็นท์โดยสอดผ่านช่องบริเวณหลังคาในแนวทะแยง
ทั้ง 2 ด้าน สอดปลายเสาแต่ละด้านเข้ากับมุมเต็นท์ซึ่งเป็นช่องหรือกับหมุดที่มุมของ
พื้นเต็นท์



▲ คลี่ตัวเต็นท์



▲ เสาหลังกาเต็นท์



▲ สอดเสาหลังคาในมุมทะแยง

3. เกี่ยวตะขอที่ตัวเต็นท์เข้ากับเสาตั้งสี่ตำแหน่ง



▲ ระหว่างสอด ระวังอย่าให้ข้อต่อติดกับผ้า หากมีการดึงจะทำให้เสาหักหรือผ้าเต็นท์ขาดได้



▲ เกี่ยวตะขอเข้ากับตัวเต็นท์

4. ประกอบคานเข้ากับผ้าคลุมในแนวกากบาทโดยสอดปลายแต่ละด้านของคานเข้าไปในช่อง และผูกติดกันด้วยริบบิ้นบริเวณกึ่งกลาง



5. นำผ้าคลุมที่ประกอบกับคานเรียบร้อยแล้วมาคลุมตัวเต็นท์ โดยให้ส่วนที่มีผ้าขึ้นเป็นกันสาดอยู่ด้านประตู เกี่ยวตะขอรูปตัว S ที่มุมของผ้าคลุมเข้ากับห่วงหมุดแต่ละมุมบริเวณพื้นเต็นท์

6. ยึดสมอบกที่มุมเต็นท์ทั้ง 4 ด้าน และยึดมุมผ้าส่วนที่เป็นหลังคาในส่วนที่มีเชือกดึง



7. ในส่วนของผ้าคลุมเต็นท์ด้านหน้าจะมีส่วนยื่นเพื่อบังแดดและน้ำค้าง ให้ตั้งเสาค้ำ 2 เสาที่ด้านปลายส่วนที่ไม่ติดกับเต็นท์ และใช้เชือกดึงยึดจากหัวเสาโดยปลายเชือกจะไปดึงไว้ที่สมอบกที่ปักยึดติดกับดิน



องค์ประกอบเต็นท์ขนาดประมาณ 6 คนแบบโดมใหญ่



ผังขั้นตอนการกางเต็นท์แบบโดมใหญ่!



ขั้นตอนการกางเต็นท์แบบโดมใหญ่

1. ตรวจสอบเช็คลูกอุปกรณ์

- ตัวเต็นท์
- ฟ้าคลุม
- เสาคโครงเต็นท์ 2 ต้น
- เสาลังคาฟ้าคลุม 1 ต้น
- เสาค้ำประตูลังคาคลุม 2 ต้น
- เชือก 2 เส้น
- สมอบก 13 ตัว (11 + 2)
- ตัวล็อกเชือก 2 ตัว



2. ประกอบเสาค้ำกับตัวเต็นท์โดยสอดผ่านช่องที่ตัวเต็นท์ในแนวทะแยงทั้ง 2 ต้น สอดปลายเสาค้ำแต่ละต้นเข้ากับช่องที่มุมของพื้นเต็นท์ ปักสมอบกที่มุมทั้ง 4 ของพื้นเต็นท์ ด้านหน้าจะมีพื้นยื่นมาเป็นชานให้ปักสมอบกยึดปลายฟ้าทั้ง 2 จุด





3. ประกอบคานเข้ากับผ้าคลุม โดยปลายคานจะสอดอยู่ในช่องที่ติดอยู่ที่ปลายผ้าคลุมและผูกกับริบบิ้นตรงที่อยู่กึ่งกลางของผ้าคลุม



4. นำผ้าคลุมที่ประกอบกับคานเรียบร้อยแล้วมาคลุมบนตัวเต็นท์ และผูกผ้าคลุมเข้ากับโครงเต็นท์ ให้เรียบร้อย



5. เสียบตะขอรูปตัว S เข้ากับมุมทั้ง 4 ที่พื้นเต็นท์ และยึดผ้าคลุมแต่ละจุดกับพื้นดินด้วยสมอบก



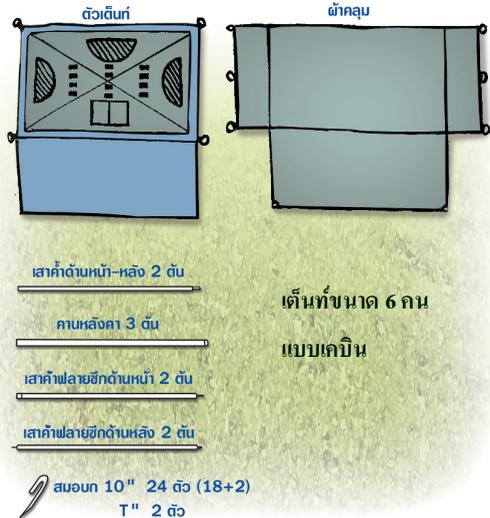
6. ในส่วนผ้าคลุมเต็นท์ด้านหน้าจะมีส่วนยื่น เพื่อบังแดดและน้ำค้างให้รู๊ดซิปผ้าคลุมเปิดขึ้น ใช้เสาเหล็กอะลูมิเนียมค้ำที่ปลายด้านหน้ายึดเชือกกับพื้นด้วยสมอบก และปรับความตึง-หย่อนด้วยตัวล็อก



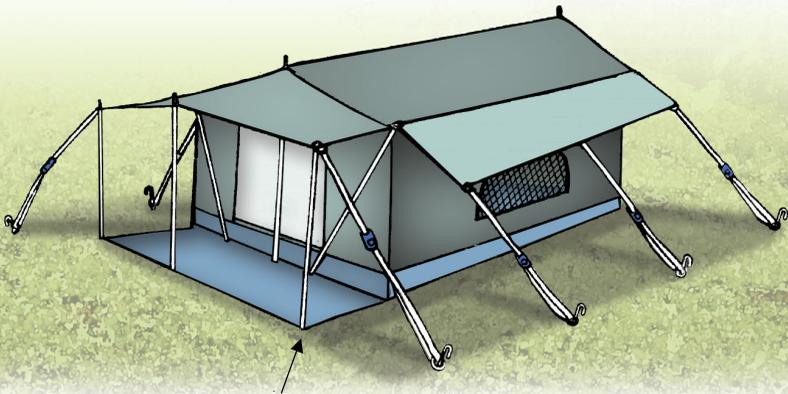
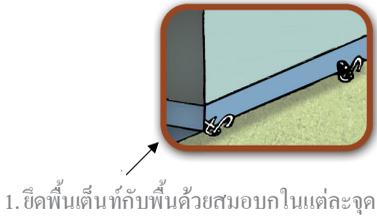
ตัวล็อก

เต็นท์แบบเคบิน

องค์ประกอบของเต็นท์
แบบเคบินขนาดประมาณ 6 คน มี
ดังภาพ



ขั้นตอนการกางเต็นท์ขนาดประมาณ 6 คน แบบเคบิน



ขั้นตอนการกางเต็นท์แบบเคบิน

1. ตรวจสอบเช็คลูกกรง
 - 1.1 เสาค้ำคานหน้า-หลัง 2 ต้น
 - 1.2 คานหลังคา 3 ต้น
 - 1.3 เสาค้ำฟลายชีตด้านหน้า 2 ต้น
 - 1.4 เสาค้ำฟลายชีตด้านหลัง 2 ต้น
 - 1.5 สมอบก 10 นิ้ว 20 ตัว (18 + 2) ขนาด 7 นิ้ว 2 ตัว
2. ยึดพื้นเต็นท์กับพื้นด้วยสมอบกในแต่ละจุด



3. ประกอบคานหลังคาเข้ากับเต็นท์





4. ประกอบเสาค้ำคานในแต่ละจุด ขกเสาดั้งตัวเต็นท์ขึ้น และจัดมุมเสาทุกเสาให้อยู่ในลักษณะที่ค้ำยันตัวเต็นท์ได้อย่างมั่นคง





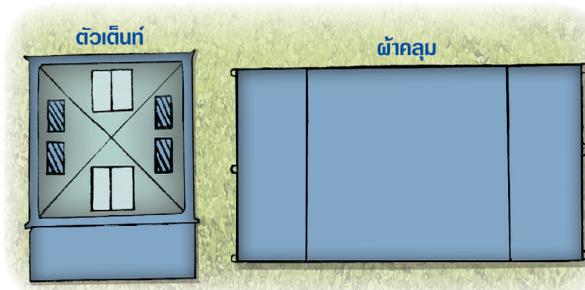
5. คลุมผ้าคลุมเข้ากับตัวเต็นท์ ดึงยึดด้วยสาย P.P. ปรับความตึงด้วยสายปรับเลื่อน ประกอบเสาเข้ากับผ้าคลุม ดึงยึดด้วยสาย P.P.และสมอบก

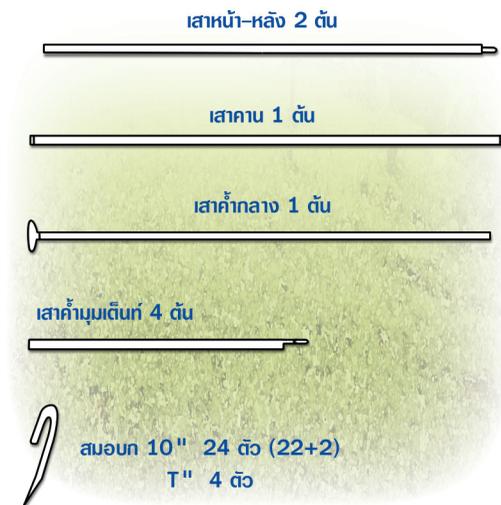




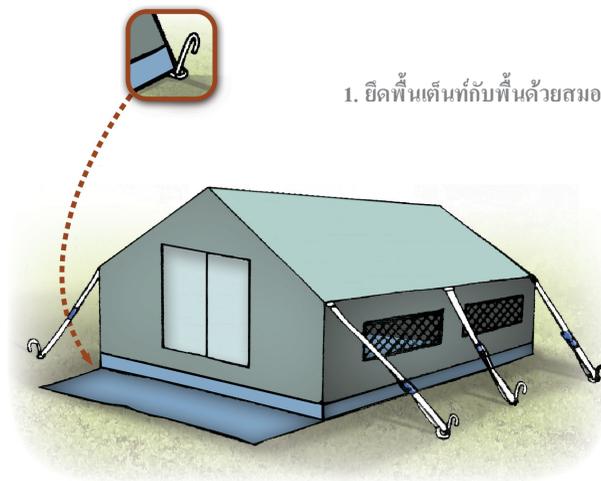
เต็นท์แบบค่าย

องค์ประกอบของเต็นท์แบบค่ายขนาดประมาณ 6 คน มีดังภาพ

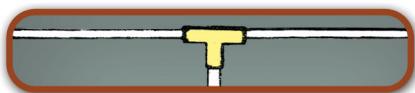




ขั้นตอนการกางเต็นท์ขนาดประมาณ 6 คน แบบค่าย

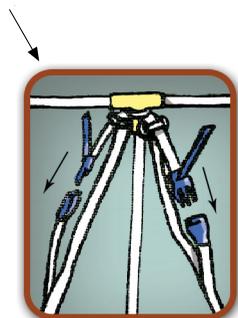


1. ยึดพื้นเต็นท์กับพื้นด้วยสมอบนในแต่ละจุด



2. ประกอบแกนเข้ากับตัวเต็นท์
3. ถ้าวางหน้า-หลังเข้ากันด้านหัว-ท้าย
4. ประกอบเสาค้ำคานกลางบริเวณ
กระบอ 3 ทาง (ภายในเต็นท์)

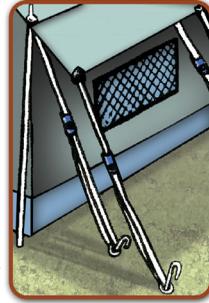
5. ประกอบสายปรับความตึงหลังคาเต็นท์
เข้ากับกระบอ 3 ทาง



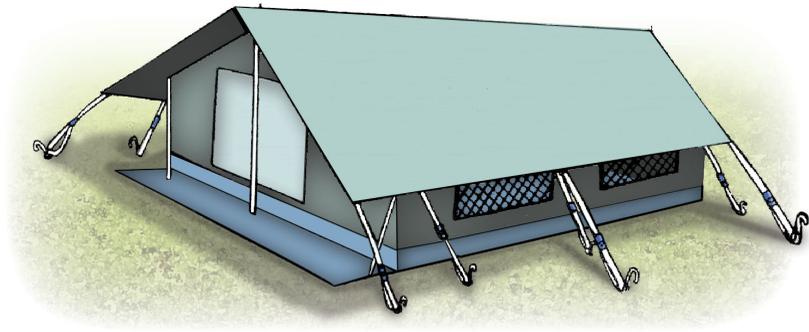
6. ดึงหัว-ท้าย ของเต็นท์ด้วยสาย P.P.



7. ประกอบเสาค้ำมุมเต็นท์ทั้ง 4 เข้ากับมุมของเต็นท์แต่ละด้าน ดึงยึดด้วยสาย P.P. และสมอบก



8. กลุ่มผ้าคลุมเข้ากับตัวเต็นท์ ดึงยึดด้วยสาย P.P. ปรับความตึงด้วยสายปรับเลื่อน



ขั้นตอนการกางเต็นท์แบบค่าย

1. ตรวจสอบเช็คลูกกรง
 - 1.1 เสาคานหลัง 2 ต้น
 - 1.2 เสาคาน 1 ต้น
 - 1.3 เสาค้ำคานกลาง 1 ต้น
 - 1.4 เสาค้ำมุมเต็นท์ 4 ต้น
 - 1.5 สมอบก 10 นิ้ว 24 ตัว (22 + 2) ขนาด 7 นิ้ว 4 ตัว

2. ขีดผ้าเต็นท์กับพื้นด้วยสมอบกไนแต่ละจุด



3. ประกอบคานเข้ากับตัวเต็นท์ ค้ำเสาหน้า-หลังเข้ากับคานหัวท้าย



4. ประกอบเสาค้ำคานกลางบริเวณกระบอก 3 ทาง (ภายในเต็นท์) ประกอบสายปรับความตึงหลังคาเต็นท์เข้ากับกระบอกสามทาง ดึงหัว-ท้ายของเต็นท์ด้วยสาย P.P.



5. ประกอบเสามุมเต็นท์ทั้ง 4 เข้ากับมุมของเต็นท์แต่ละด้าน ดึงยึดด้วยสาย P.P. และสมอบก



6. คลุมผ้าคลุมเข้ากับตัวเต็นท์ ดึงยึดด้วยสาย P.P. ปรับความตึงด้วยสายปรับเลื่อน



▲ นำผ้าคลุมสวมเข้ากับเสาของตัวเต็นท์ และมีจุกปิดค้ำบนเพื่อกันน้ำเข้า ปรับความตึงด้วยการเลื่อนสาย P.P.



▲ ปรับสายดึงผ้าคลุมเต็นท์ และยึดสมอ



▲ เต็นท์แบบค่ายที่กางเสร็จเรียบร้อยแล้ว

ขั้นตอนการเก็บเต็นท์

ในส่วนของขั้นตอนการเก็บเต็นท์ไม่ว่าเต็นท์จะเป็นรูปแบบใด จะมีขั้นตอนในการเก็บในลักษณะเดียวกัน ดังนั้น ในที่นี้จึงได้ให้รายละเอียดเป็นตัวอย่างไว้เพียง 1 ตัวอย่าง คือเต็นท์แบบค่าย ควรมีผ้าแห้ง หรือกระดาษเช็ดทำความสะอาดเตรียมไว้ด้วย โดยเฉพาะหากเก็บเต็นท์ในตอนเช้าที่อากาศค่อนข้างชื้น

1. หลังจากผึ่งเต็นท์ให้แห้งและทำความสะอาดแล้ว ให้เก็บส่วนที่เป็นผ้าคลุมเต็นท์ก่อน โดยถอนสมอบก เสา และ สายยึดโยงให้เรียบร้อย ก่อนเก็บตัวผ้า ตลอดจนเช็ดคราบดินโคลนให้สะอาดก่อนรวบรวมใส่ถุง

2. พับผ้าคลุมเต็นท์ให้เรียบร้อย



3. สำหรับตัวเต็นท์ให้ถอนสมอบก เสา และสายยึดโยงทุกชนิด แล้วทำการเก็บตัวเต็นท์ โดยให้เปิดหน้าต่าง ประตูไว้เพื่อไม่ให้เกิดกลิ่นอับเมื่อลอง มือพับเต็นท์ อย่า รูดซิปปิดประตูหน้าต่างเต็นท์หมดทุกช่อง แต่ควรเหลือช่องว่าง ขนาดใหญ่พอเพื่อช่วย ในการไล่อากาศไม่ให้ไปกองเวลาม้วนเก็บ ปกติเต็นท์ จะมีรอยพับเดิมให้พับตาม รอยเดิมนั้น จะพบว่ามีความยาวเท่ากับถุงใส่ โครงเต็นท์ และถุงเก็บเต็นท์พอดี หลีกเลียงการสร้างรอยพับขึ้นใหม่ ม้วนเก็บจาก ด้านหน้าต่างไปยังประตูเต็นท์ เพื่อ ไล่อากาศโดยง่าย หากพื้นเต็นท์ยังไม่สะอาด หรือยังเปียกชื้นให้ใช้ผ้าแห้งเช็ดทำ ความสะอาดตามไปเรื่อยๆ ขณะที่ม้วนเก็บ



4. เก็บเสาเต็นท์และอุปกรณ์ ต่างๆ ใส่ถุง มัดถุงให้เรียบร้อย แล้ววาง บนผ้าตัวเต็นท์ที่พับ จากนั้นม้วนเต็นท์ให้ เล็กขนาดที่จะใส่ในถุงเก็บได้ สำหรับเสา โครงเต็นท์ที่เป็นสายยึด วิธีเก็บควรเริ่มพับ ทบจากตอนกลางของ โครงเต็นท์ไปหา ปลายสองด้าน จะทำให้การยึดตัวของ สายอีลาสติก เป็นไปอย่างสม่ำเสมอกว่า การพับทบ จากปลายด้านหนึ่ง ไปยังอีก ด้านหนึ่ง





การดูแลรักษาเต็นท์เบื้องต้น

1. หลีกเลี่ยงการกางเต็นท์ไว้กลางแจ้งแดดเป็นเวลานาน

2. เมื่อนักท่องเที่ยวแจ้งคืนเต็นท์ ให้ตรวจสอบความเรียบร้อย คุณภาพ ความชำรุดเสียหาย ตรวจสอบจำนวนอุปกรณ์ต่างๆ ให้ครบถ้วนว่าอยู่ในสภาพเดิมหรือไม่ เช่น จำนวนสมอบก จำนวนเชือกผูกรั้งเต็นท์ จำนวนท่อโลหะเสาเต็นท์ การปริแตกหรือขบกันของซิป หน้าต่าง ประตู ผ้ามุ้ง รอยตะเข็บเชื่อมต่อตัวผนังเต็นท์ รอบด้าน หลังคาผ้าคลุม พื้น มีรอยฉีกขาด ซีดขุ่นทะเลจากของมีคมหรือรอยไฟไหม้ ทำการจดบันทึก แจ้งผู้เช่ารับทราบ รายงานผู้บังคับบัญชาทราบ เพื่อดำเนินการตามระเบียบการเช่าเต็นท์ต่อไป

3. เมื่อตรวจสอบตามข้อ 2 แล้ว ไม่มีการชำรุดเสียหายแต่อย่างใดแล้ว
ดำเนินการ ดังนี้

3.1 บันทึกสภาพที่สมบูรณ์ในแบบบันทึก

3.2 หากเต็นท์เป็ยกขึ้นจากน้ำค้าง หรือฝน มีกลิ่นอับ และเป็นฝุ่นมาก
ต้องซักน้ำสะอาด (ควรซักล้างในภาชนะขนาดพอเหมาะ โดยการทำบ่อซักล้าง
โดยเฉพาะ เป็นบ่อที่ไม่มีส่วนที่จะทำให้เกิดการขีดข่วนให้เต็นท์เสียหายขณะซักล้าง
และมีลานซักล้างเฉพาะ) ใช้ฟ้านุ่มเช็ดทำความสะอาดทั้งด้านนอกด้านใน ควรดูผ้า
ไปในทิศทางเดียวกัน นำฟุ้งแดด หรือในที่โล่งแจ้งให้แห้ง ควรดูดซับออกทั้งหมด
เพื่อระบายกลิ่นอับขึ้นแล้วจึงพับเก็บตามวิธีการเก็บเต็นท์

3.3 กรณีเต็นท์ไม่เป็ยกขึ้น ไม่มีกลิ่นอับ ใช้ฟ้านุ่มชุบน้ำสบู่อ่อนหมาดๆ
ดูทำความสะอาดทั้งด้านนอกด้านใน โดยดูไปในทิศทางเดียวกัน ใช้ฟ้านุ่มชุบน้ำ
ธรรมดาถูอีก 1 - 2 ครั้ง นำฟุ้งแดดหรือในที่โล่งแจ้ง เมื่อแห้งแล้วนำพับเก็บตามวิธี
การเก็บเต็นท์

3.4 อุปกรณ์ท่อโลหะ สมอบกและเชือกดิ่งรั้งให้เช็ดล้างทำความสะอาด
ฟุ้งให้แห้งแล้วใส่ถุงบรรจุเก็บ สำหรับกรณีเชือกดิ่งรั้ง มีสภาพปลายแตกย่อย ควรผูก
ขมวดปลายและใช้ไฟลนปลายเชือกไม่ให้แตกย่อยชำรุด

หมายเหตุ

ควรใช้น้ำยาทำความสะอาดประเภทสบู่อ่อนๆ ไม่ควรใช้
ผงซักฟอก เพราะจะทำให้เต็นท์มีกลิ่นอับ เป็นเชื้อราได้ง่าย และเป็นการทำลายสาร
เคลือบเต็นท์

4. เมื่อบรรจุถุงเก็บแล้ว นำเก็บรักษาในโรงเรือนเฉพาะ มีแคร่หรือชั้นวาง
ที่มีอากาศถ่ายเทได้สะดวก พร้อมทั้งหมั่นตรวจตราไม่ให้หมัดหรือแมลงเข้าไปอยู่อาศัย
ทั้งนี้ห้ามมิให้ใช้สารเคมี หรือยาฆ่าแมลงใดๆ กับตัวเต็นท์โดยเด็ดขาด

5. หากพบว่าเต็นท์รั่ว ซึ่งอาจเกิดจากการกางเต็นท์ผิดวิธี หรือเกิดจากการเสื่อมประสิทธิภาพของผ้าเต็นท์และแนวตะเข็บเนื่องจากใช้งานมานานหลายปี หรือเก็บในที่อับทึบ ไม่ได้คลี่เต็นท์ออกมาผึ่งลม สามารถซ่อมแซมได้โดยเมื่อผึ่งเต็นท์ให้แห้งดี เช็ดทำความสะอาดบริเวณที่รั่วหรือบริเวณที่น้ำซึมเข้ามา (ด้านใน) จนไม่เหลือคราบดินฝุ่นผง จากนั้นก็ใช้น้ำยาซีลตะเข็บ (Seam Sealer) ซึ่งมีทั้งหลอดแบบกาวยางแบบสเปรย์กระป๋อง ขวดสเปรย์พลาสติก ยาลงไป ทาครั้งแรก ผึ่งให้แห้งแล้วทาซ้ำอีกครั้ง (อย่าใช้น้ำยานี้ฉีดพ่นไปที่ผ้าเต็นท์ โดยหวังจะให้กั้นน้ำทั้งผืน ด้วยน้ำยาซีลที่มีขายส่วนมากเมื่อแห้งแล้วค่อนข้าง แข็ง หลุดล่อนได้ จึงไม่เกาะกับพื้นที่ผิวเรียบๆ ของผืนผ้า) นอกจากนี้ ตะเข็บ ตามมุมเต็นท์ทั้งสี่ก็ควรเคลือบเช่นเดียวกัน เพราะมุมเต็นท์ก็เป็นจุดอ่อน อีกแห่งที่มักรั่วซึม เวลาจะขมมุมเต็นท์ให้กางเต็นท์ขึ้นในที่โล่ง เปิดหน้าต่าง ประตูให้หมด ขาแนวตะเข็บด้านนอกตัวเต็นท์เสียก่อน ผึ่งให้แห้งแล้วเข้าไป ขาด้านในเต็นท์ ควรทาเพียงบางๆ ปล่อยให้แห้งแล้วเคลือบซ้ำอีกครั้ง



การให้บริการในร้านอาหาร/ร้านค้าสวัสดิการ



ร้านค้าสวัสดิการในอุทยานแห่งชาติ สามารถแบ่งกิจกรรมดำเนินการได้หลายรูปแบบ เช่น ร้านค้าสวัสดิการอาหาร ร้านค้าสวัสดิการของที่ระลึก ร้านค้าสวัสดิการของชำ เป็นต้น แต่ในที่นี้จะกล่าวถึงเฉพาะการบริการร้านค้า สวัสดิการเกี่ยวกับการบริการในร้านอาหาร ร้านค้าสวัสดิการอาหาร ควรตั้ง อยู่ในโซนบริการหากอยู่บริเวณใกล้เคียงศูนย์บริการนักท่องเที่ยวจะเป็นการให้ บริการที่สะดวกสำหรับบริการนักท่องเที่ยวที่มาเยือนอุทยานแห่งชาติ ซึ่งถือว่าเป็นเรื่องที่สำคัญเรื่องหนึ่งที่อุทยานแห่งชาติจำเป็นต้องให้ความสำคัญ เพราะงานบริการด้านอาหาร เครื่องดื่ม และของใช้ เบ็ดเตล็ดเป็นสิ่งจำเป็น สำหรับการท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติ รวมถึงการจำหน่ายของที่ระลึก โดยเฉพาะเรื่องของอาหารและเครื่องดื่มเป็นปัจจัยพื้นฐานที่อุทยานแห่งชาติ ต้องจัดเตรียมไว้บริการนักท่องเที่ยว ดังนั้น การดำเนินงานให้เป็นที่ประทับใจ และพึงพอใจแก่นักท่องเที่ยวจึงต้องอาศัยเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถ เฉพาะด้าน ในการให้บริการ โดยคำนึงถึงความสะดวกความปลอดภัยปราศจากเชื้อโรคของอาหาร และผู้ประกอบอาหาร

ภารกิจและหน้าที่

การให้บริการนักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการในร้านสวัสดิการอาหารของอุทยานแห่งชาติส่วนใหญ่จะเป็นการให้บริการแบบเน้นให้นักท่องเที่ยวให้ความช่วยเหลือตนเอง แต่โดยทั่วไปนักท่องเที่ยวก็ยังนิยมการบริการแบบได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำร้านสวัสดิการอาหารจึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการบริการเพื่อให้นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจและพึงพอใจตลอดจนมีการแต่งกายด้วยเครื่องแบบที่กำหนดไว้สำหรับการบริการ ต้องเป็นเครื่องแบบที่สะอาด เรียบร้อย และสิ่งที่เจ้าหน้าที่ควรคำนึงถึงคือต้องทำงานร่วมกันเป็นทีมระหว่างแผนกต่างๆ เพื่อผลสำเร็จของงานบริการซึ่งหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ร้านสวัสดิการอาหารแบ่งหน้าที่การปฏิบัติ ดังนี้

1. การต้อนรับนักท่องเที่ยว
2. การทำอาหาร (แม่ครัว)
3. การเสิร์ฟอาหาร
4. เจ้าหน้าที่การเงิน
5. การดูแลความสะอาดภายในบริเวณร้านสวัสดิการอาหาร



การปฏิบัติหน้าที่ต้อนรับนักท่องเที่ยว

การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการนักท่องเที่ยวเมื่อนักท่องเที่ยวเข้ามาใช้บริการในร้านอาหาร เจ้าหน้าที่บริการอาหารและเครื่องดื่มหรือพนักงานเสิร์ฟมีหน้าที่ในการต้อนรับนักท่องเที่ยว โดยมีขั้นตอนการบริการให้ได้มาตรฐานดังนี้

1. ต้อนรับนักท่องเที่ยว โดยกล่าวทักทายนักท่องเที่ยวอย่างสุภาพ สวัสดิ
กรับ/คะ
2. เชิญและนำนักท่องเที่ยวไปนั่งที่โต๊ะอาหาร
3. การนำเสนอเมนูอาหารและเครื่องดื่ม
4. การรับคำสั่งอาหารและเครื่องดื่ม
5. เมื่อนักท่องเที่ยวสั่งอาหารและเครื่องดื่ม ให้จดบันทึกและทบทวนรายการ
อาหารทั้งหมดให้นักท่องเที่ยวฟังอีกครั้ง เพื่อไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดเกี่ยวกับ
รายการอาหารและเครื่องดื่ม
6. นำไปสั่งอาหารไปที่ห้องครัว ส่งให้กับแม่ครัวตามลำดับ
7. จัดเครื่องดื่มและนำเครื่องดื่มไปบริการนักท่องเที่ยวโดยเร็ว
8. เสิร์ฟอาหารให้นักท่องเที่ยวโดยกระทำทันทีเมื่ออาหารส่งออกมาจาก
ห้องครัว
9. ดูแลบริการนักท่องเที่ยวให้ได้รับความสะดวกสบายตลอดระยะเวลา
การรับประทานอาหาร
10. การเก็บเงิน ปฏิบัติตนด้วยความอ่อนน้อมและรวดเร็ว



การปฏิบัติหน้าที่ของแม่ครัว

1. ดูแลห้องครัว โต๊ะและอุปกรณ์ประกอบอาหารให้มีความสะอาดและจัดวางอย่างเป็นระเบียบ
2. การจัดเตรียมอาหารต้องระวังไม่ให้เกิดการปนเปื้อนในขั้นตอนการทำอาหาร
3. ประุงอาหารทุกอย่างให้สุกจริงๆ เพื่อให้ปลอดภัยจากเชื้อโรค และตัวอ่อนของพยาธิต่างๆ ที่อาจติดมากับอาหาร
4. ไม่ชิมอาหารจากทัพพี หรือใช้ช้อนตักชิมจากหม้อโดยตรง หรือใช้นิ้วมือแตะอาหารเพื่อชิม
5. ไม่นอนหรือจามรดอาหาร ต้องใช้ผ้าเช็ดหน้าหรือกระดาษปิดปากและจมูกเวลาไอ หรือจาม
6. ถ้าไม่สบายหรือเป็นหวัด ต้องระวัง ฯลฯ ควรหยุดปรุงอาหาร เพราะอาจแพร่เชื้อโรคไปสู่ลูกค้าท่องเที่ยวได้
7. การแต่งกาย มีผ้ากันเปื้อนและหมวกคลุมผม
8. ทำความสะอาดห้องครัว และอุปกรณ์ทุกชนิด เมื่อเสร็จสิ้นการทำงานในแต่ละวัน

การปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานเสิร์ฟอาหาร

1. จัดเตรียม โต๊ะอาหารของใช้และอุปกรณ์ที่ใช้ประจำให้เป็นระเบียบเรียบร้อยไว้พร้อมบริการ
2. การให้บริการช้อน ส้อม ตะเกียบ ให้จับเฉพาะทางด้านจับเท่านั้น
3. แก้วน้ำ ให้จับต่ำกว่ากึ่งกลางแก้วมาลง ไม่แตะต้องปากแก้ว ขณะเสิร์ฟควรนำแก้วใส่ถาดทุกครั้งไม่ควรถือแต่แก้วไปเสิร์ฟ

4. งาน ชาม ควรจับเฉพาะที่ขอบ โดยใช้นิ้วหัวแม่มือแตะที่ขอบภาชนะอีก สี่นิ้วรองที่ก้นจาน ถ้าอาหารร้อนให้ใช้จานรอง เวลาเสิร์ฟควรใช้ถาดรองจานอาหาร ทุกครั้ง

5. การรินน้ำจากขวด กาน้ำหรือคูลเลอร์ ใส่แก้วไม่ควรใช้แก้วตักจวงน้ำ จากภาชนะเก็บน้ำมาดื่มโดยตรง

6. บริการด้วยความรวดเร็ว และมีความระมัดระวัง

7. ดูแลบริการนักท่องเที่ยวให้ได้รับความสะดวกสบายตลอดระยะเวลา การรับประทานอาหาร

8. การเก็บโต๊ะและการจัดเตรียมโต๊ะใหม่ จะทำการเก็บโต๊ะได้ต่อเมื่อ นักท่องเที่ยวได้ลุกไปจากโต๊ะแล้ว

9. การแต่งกายชุดเครื่องแบบบริการ และสะอาดเรียบร้อย



1

วิธีการห่อส้อม



2



3



4

การวางจาน แก้ว ชั้นที่ถูกต้อง



การวางชุดกาแฟ

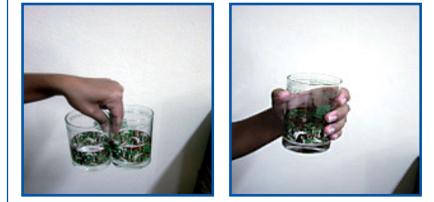


วิธีการปฏิบัติ

ปฏิบัติถูกต้อง



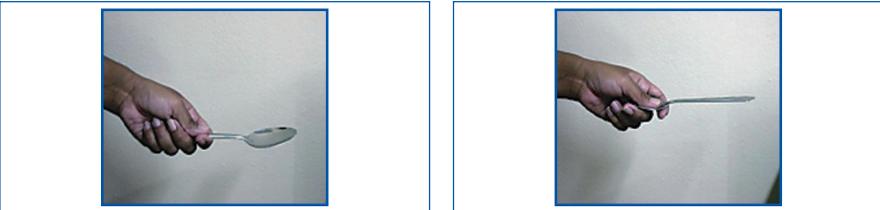
ปฏิบัติไม่ถูกต้อง



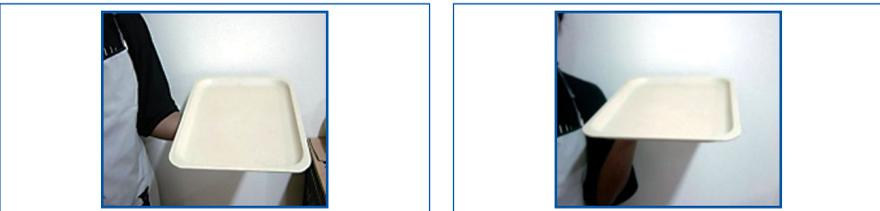
การถือแก้ว



การถือจาน



การถือช้อน



การถือถาดเสิร์ฟ

การถือจานเสิร์ฟอาหาร



การเสิร์ฟอาหาร



ขั้นตอนการเก็บจาน



1



2



3



4



5

การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การเงิน

1. มีความซื่อสัตย์ สุจริต
2. มีความละเอียด และรอบคอบ
3. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว
4. การเก็บเงิน ควรออกใบเสร็จค่าอาหารและเครื่องดื่มให้นักท่องเที่ยวเพื่อความถูกต้อง

การดูแลรักษาความสะอาดภายในบริเวณร้านสวัสดิการ

การดูแลความสะอาดภายในบริเวณร้านสวัสดิการอาหารเป็นความสำคัญอีกเรื่องหนึ่งของร้านสวัสดิการอาหาร คือ โดยกล่าวได้ว่าเรื่องของความสะอาดถือได้ว่าเป็นหัวใจรองจากงานด้านการบริการ การดูแลรักษาและการทำความสะอาด โดยสามารถทำได้เป็น 3 ระยะ ได้แก่

1. ระยะเวลาเตรียมการก่อนเปิดบริการ
2. ระยะเวลาระหว่างเปิดการบริการ
3. ระยะเวลาหลังปิดให้บริการ



โดยมีหลักที่ต้องปฏิบัติดังนี้

1. ทำความสะอาดพื้นและบริเวณห้องอาหาร โดยการปิด กวาด เช็ด ถู หรือดูดฝุ่น ให้สะอาด โดยใช้น้ำยาและสารเคมีเกี่ยวกับการทำความสะอาดพื้นช่วยในการทำ
ทำความสะอาดด้วย
2. ทำความสะอาดโต๊ะเก้าอี้และอุปกรณ์ โดยใช้ผ้าชุบน้ำบิดให้หมาดๆ เช็ดเบาๆ แล้วเช็ดด้วยผ้าแห้งอีกครั้ง หากมีรอยเปื้อนที่เช็ดออกยากควรใช้น้ำส้มสายชู จะเช็ดได้ง่ายขึ้น และถ้าพื้น โต๊ะเป็นไม้ควรใช้ผ้าชุบน้ำอุ่นเช็ดแล้วขัดเงาด้วยน้ำยา
ขัดเงา
3. ทำความสะอาดแก้ว โดยการนำแก้วที่ผ่านการล้างแล้วปล่อยให้แห้ง
มาเช็ดด้วยผ้าแห้งเพื่อให้แก้วใสสะอาด และไม่มีร่องรอยคราบน้ำ
4. ทำความสะอาดถ้วย จาน ช้อนและส้อม ล้างด้วยน้ำยาล้างจาน ผ่านน้ำ
สะอาด โดยใช้ผ้าแห้งเช็ดให้สะอาด และไม่มีคราบต่างๆ ติดอยู่
5. จัดเตรียมเครื่องปรุงต่างๆ เช่น ขวดซอสต่างๆ พริกไทยให้พร้อม และเติม
ให้เต็ม เช็ดปากขวดให้สะอาดนำไปวางบนโต๊ะอาหาร
6. จัดเตรียมเครื่องใช้ที่จำเป็นอื่นๆ เช่น ที่เช็ดหูหรี แจกันดอกไม้ ภาชนะ
อาหาร ไม้จิ้มฟัน และกระดาษเช็ดปาก เป็นต้น
7. จัดโต๊ะอาหารให้พร้อมสำหรับการรับประทานอาหาร เพื่อสามารถบริการ
อาหารได้ทันทีและรวดเร็ว

การเลือกใช้ การล้าง และการเก็บภาชนะอุปกรณ์ประกอบอาหาร

การเลือกใช้ภาชนะอุปกรณ์ประกอบอาหาร

1. ทำด้วยวัสดุที่ไม่เป็นพิษ ไม่ทำปฏิกิริยากับอาหารที่มีรสเปรี้ยวจัด เค็มจัด
ทุกชนิด ภาชนะที่ควรใช้คือ ภาชนะที่เป็นแก้ว สแตนเลส โลหะเคลือบ หรือกระเบื้อง
เคลือบขาว
2. วัสดุที่ใช้ต้องแข็งแรง ทนทาน ไม่มีรอยแตก กะเทาะ หรือเป็นสนิม

3. ควรมีผิวเรียบ ล้างทำความสะอาดง่าย
4. ภาชนะที่ใช้เพียงครั้งเดียว เช่น จาน ถ้วย ทำด้วยกระดาษ พลาสติกอ่อน เมื่อใช้แล้วหำมนำกลับมาใช้อีก
5. ต้องสะอาดปราศจากการปนเปื้อน และไม่เคยใส่ของอื่นที่เป็นอันตรายมาก่อน เช่น สารเคมี ยาฆ่าแมลง ฯลฯ

การล้างภาชนะอุปกรณ์ประกอบอาหาร

1. แยกแก้วน้ำ จาน ชาม ของควว ของหวาน ไว้คนละพวก ไม่ล้างปนกัน
2. กวาดเศษอาหารทิ้งในถังขยะให้หมด
3. ใช้อ่าง หรือกะละมัง 3 ใบ ในการทำความสะอาดภาชนะ
อ่างที่ 1 ล้างด้วยน้ำยาล้างจาน เพื่อล้างไขมัน และสิ่งสกปรก
อ่างที่ 2 เป็นอ่างน้ำสะอาด เพื่อล้างน้ำยาล้างจาน และสิ่งสกปรกที่ตกค้างอยู่ออกให้หมด
อ่างที่ 3 ล้างด้วยน้ำสะอาดอีกครั้ง หรืออาจจุ่มแช่ ภาชนะลงในน้ำร้อนจัดๆ เพื่อทำลายเชื้อโรคที่อาจติดมาประมาณ 1 - 2 นาที

การเก็บภาชนะอุปกรณ์ประกอบอาหาร

หลังจากล้างทำความสะอาดภาชนะแล้ว

1. คว่ำตากแดด หรือฟ้งบนตะแกรงโปร่ง โดยปล่อยให้แห้งเอง ไม่ใช่ผ้าเช็ด
2. เมื่อแห้งแล้วเก็บไว้ในที่สะอาด ปราศจากการปนเปื้อน พวกหม้อ กระทะ ควรแขวนบนที่แขวนข้างฝาผนัง จาน ชาม แก้วน้ำ ควรคว่ำวางไว้บนชั้นเก็บ ส่วนช้อน ส้อม หรือตะเกียบใส่ภาชนะแยกต่างหากและควรเอาทางด้ามขึ้น

วิธีการเช็ดจาน



1



2



3



4

วิธีการเช็ดแก้ว



1



2



3



4

น้ำดื่มและน้ำแข็งสำหรับบริโภค

น้ำที่เข้ดื่ม

ต้องเป็นน้ำสะอาด หรือน้ำที่บรรจุขวดเก็บไว้ในภาชนะสะอาดมีฝาปิดมิดชิด และจัดวางไว้ในสถานที่ที่มีความเหมาะสมโดยเฉพาะ

น้ำแข็งสำหรับบริโภค

1. ควรเลือกซื้อน้ำแข็งก้อน น้ำแข็งป่นแล้ว หรือน้ำแข็งหลอดสำเร็จรูปจากโรงงานผลิตที่ได้มาตรฐาน ผ่านการตรวจสอบจากทางราชการและบรรจุในภาชนะที่สะอาด ถูกสุขลักษณะ
2. ควรเก็บน้ำแข็งในภาชนะที่สะอาดมีฝาปิด ทำด้วยโลหะไม่เป็นสนิม และมีที่ระบายน้ำทิ้ง ภาชนะเก็บน้ำแข็งต้องล้างทำความสะอาดทุกวัน
3. ห้ามแช่อาหารสด น้ำอัดลมในภาชนะเก็บน้ำแข็ง ควรจัดที่แช่ต่างหาก
4. ต้องใช้ช้อนหรือปากคิปปิด้ามยาวตักหรือคิบน้ำแข็ง ไม่ใช้มือหยิบหรือใช้แก้วตักโดยตรง

สถานที่ประกอบอาหารและจำหน่ายอาหารที่ถูกสุขลักษณะ

สถานที่ประกอบอาหาร ควรแยกไว้เป็นส่วน และจัดให้ถูกสุขลักษณะ ดังนี้

1. พื้นห้อง ควรทำถาวรด้วยวัสดุที่ไม่ดูดซึมน้ำ เช่น คอนกรีต หินขัด หรือกระเบื้องเคลือบเพื่อความสะอาดในการกวาดและล้างทำความสะอาด
2. การระบายอากาศ ต้องมีปล่องระบายควัน หรือพัดลมดูดอากาศ ดูดควัน และกลิ่นอาหารออกนอกอาคาร
3. ห้องประกอบอาหารควรเป็นสถานที่ที่มีอากาศถ่ายเทสะดวก ไม่อับชื้น

สถานที่จำหน่ายอาหาร

1. ต้องสะอาด อากาศโปร่งไม่อับชื้น ไม่มีหยากไย่ หรือฝุ่นละออง
2. โต๊ะอาหาร เก้าอี้ต้องแข็งแรง พื้นโต๊ะทำด้วยวัสดุที่ไม่ดูดซึมน้ำ ผิวเรียบทำความสะอาดง่าย
3. พื้นผนังและเพดานห้องควรมีพดลมเพดานชนิดส่ายได้ และกรณีเป็นห้องปรับอากาศควรมีพดลมดูดอากาศเพื่อช่วยระบายอากาศ

ห้องน้ำ และห้องสุขา

1. ควรอยู่ห่างจากห้องครัว และห้องอาหาร แยกเป็นห้องน้ำชาย - หญิง
2. ภายในห้องน้ำต้องไม่ชื้นแฉะ ไม่มีกลิ่น มีการระบายอากาศที่ดี และควรมีพดลมดูดอากาศหรือพดลม เพื่อช่วยทำให้พื้นแห้งเร็ว
3. มีแสงสว่างพอเพียงจากหลอดไฟและจากช่องแสงของหน้าต่างหรือหลังคาที่ใช้กระเบื้องใส
4. มีพรมเช็ดเท้าไว้ที่ประตู
5. มีกระดาษชำระ ถังขยะ และน้ำสะอาดใช้ตลอดเวลา
6. ที่ปัสสาวะต้องไม่มีกลิ่น ไม่อุดตัน และมียาดับกลิ่นใส่ไว้
7. มีอ่างล้างมือพร้อมสบู่ ผ้าหรือกระดาษเช็ดมือที่สะอาดและถังขยะ
8. ตกแต่งสภาพแวดล้อมให้ดูสวยงาม เช่น กระดาษต้นไม้ รูปภาพ
9. จัดเจ้าหน้าที่ทำความสะอาดอยู่ประจำตลอดเวลาที่เปิดบริการ หรือจัดตารางทำความสะอาดและมีการลงทะเบียนเวลาควบคุมการปฏิบัติงาน โดยควรทำครั้งสุดท้ายเมื่อปิดการบริการ เพื่อให้พร้อมให้บริการในวันรุ่งขึ้น
10. จัดเก็บเครื่องมือและอุปกรณ์ทำความสะอาดในห้องเก็บของ หรือจัดวางให้เป็นระเบียบเรียบร้อย

การกำจัดเศษอาหารและของเสีย

การกำจัดเศษอาหารและของเสียควรทำทุกวัน เพื่อไม่ให้เกิดการบูดเน่าและเป็นอาหารของแมลง และสัตว์นำโรคพวกมด แมลงวัน แมลงสาบ และหนู

1. ควรมีถังใส่เศษอาหาร ทำด้วยวัสดุที่แข็งแรง ทำความสะอาดง่าย มีสภาพดีไม่รั่วซึม และมีฝาปิดมิดชิดป้องกันสัตว์และแมลงนำโรค
2. ถังใส่เศษอาหารควรมีขนาดพอเหมาะ แยกเป็น 2 พวง
 - ถังใส่ขยะเปียก พวงเศษอาหาร หรือของที่เน่าเสียง่าย
 - ถังใส่ขยะแห้ง พวงเศษกระดาษ ถูพลาสติก หรือของที่ไม่เน่าเสีย
3. ต้องล้างถังทุกครั้งที่เทขยะออกแล้ว
4. ควรมีรางระบายน้ำเสียนิดที่เปิดทำความสะอาดได้ และมีตะแกรงกรองเศษอาหารออกจากน้ำเสีย เพื่อไม่ให้มีการเน่าเหม็น
5. ควรมีบ่อดักไขมัน และดักไขมันทิ้งบ่อยๆ เพื่อไม่ให้ท่อสกปรกและอุดตัน
6. ต้องล้างและทำความสะอาดรางระบายน้ำสกปรกทุกวัน

การป้องกันควบคุมแมลงและสัตว์นำโรค

วิธีที่ดีที่สุดในการป้องกันและควบคุมแมลงและสัตว์นำโรค เพื่อป้องกันไม่ให้แมลงและสัตว์นำโรคมานำเศษอาหาร คือ

1. กำจัดแหล่งอาหารทั้งอาหารสดและอาหารแห้ง โดยเก็บอาหารในภาชนะหรือตู้ที่ปิดมิดชิด
2. เศษอาหารหรือขยะต้องเก็บในถังขยะที่มีฝาปิดมิดชิด และนำไปเททิ้งทุกวัน รางระบายน้ำต้องไม่มีเศษอาหารติดอยู่
3. กำจัดแหล่งที่อยู่อาศัย โดยจัดห้องครัวและห้องรับประทานอาหารให้ เป็นระเบียบ ไม่วางของเกะกะให้หมักหมมเป็นที่อยู่อาศัยของแมลงและสัตว์ได้

การเลือกอาหาร

1. สะอาด ปลอดภัย ผลิตจากแหล่งที่เชื่อถือได้
2. ประหยัด เลือกอาหารคุณภาพดีราคาถูก หาซื้อได้สะดวก เลือกซื้อตาม

ฤดูกาล

อาหารสด

1. ผักผลไม้ สภาพต้องสดใหม่สะอาด ไม่เหี่ยว ช้ำ แดก ไม่มีสีผิดปกติจากธรรมชาติ ไม่มีเชื้อรา ไม่มีคราบขาวของยาฆ่าแมลง
2. เนื้อสัตว์สะอาดมีสีธรรมชาติ ไม่ขำเลือด ไม่มีกลิ่นเหม็นหืน ฝืดหรือเปลือก ไม่ควรมีเมือก หรือสกปรก

อาหารแห้ง

เลือกที่สะอาดไม่อับชื้น ไม่เหม็นหืน ไม่มีเชื้อรา ไม่แต่งสี หรือสารกันบูด มากเกินไป

อาหารกระป๋อง

1. เลือกกระป๋องที่ฝาทั้ง 2 ด้านเรียบ ไม่โป่งนูน ไม่บุบ ไม่เป็นสนิม หรือมี รุ่ย
2. ดูรายละเอียดที่ฉลาก ส่วนประกอบของฉลากที่ถูกประกอบด้วย ชื่ออาหาร ระบุชนิดอาหาร เลขทะเบียนตำราอาหาร หรือเครื่องหมาย ออ. ชื่อ และที่ตั้งของผู้ผลิต ปริมาณอาหาร วัน เดือน ปี ที่ผลิต และส่วนประกอบอื่นๆ เช่น ใช้น้ำตาลปรุงอาหาร

การปรุงอาหาร

การปรุงอาหารมีหลักเกณฑ์ดังนี้

1. สุกเสมอ ใช้ความร้อนสูง และนานพอที่จะฆ่าเชื้อโรค หลีกเลี่ยงการปรุงอาหารแบบสุกๆ ดิบๆ

2. สะอาดปลอดภัย

ก่อนปรุง อาหารดิบอยู่ในสภาพดี สะอาดไม่เน่าเสีย

ระหว่างปรุง มีกรรมวิธีถูกต้อง ภาชนะ อุปกรณ์ที่ใช้ประกอบอาหาร ต้องสะอาด มีสุขนิสัยที่ดีในการปรุง

วิธีการปรุงอาหารประเภทต่างๆ

1. ผัก ผลไม้ วิธีล้างที่ถูกต้อง เพื่อลดวัตถุมิพิษ กำจัดศัตรูพืช ได้แก่

- แช่ผักในน้ำสะอาด เด็ดผักเป็นใบๆ แช่น้ำสะอาดให้ท่วมนาน 15 นาที
- ล้างผักด้วยน้ำที่ไหลจากก๊อก โดยเด็ดใบ คลี่ใบ นำผักล้างใต้ก๊อกน้ำ นานประมาณ 2 นาที

2. เนื้อสัตว์ ก่อนนำไปปรุงต้องล้างให้สะอาด กรณีที่มีไขมัน เศษสิ่งสกปรกมากควรล้างด้วยน้ำอุ่น ปรุงให้สุกอย่างทั่วถึง ชิ้นเนื้อไม่ควรใหญ่มาก

3. อาหารกระป๋อง สภาพก่อนนำอาหารมาปรุง กระป๋องต้องอยู่ในสภาพดี นำไปอุ่นให้เดือดในภาชนะหุงต้ม ไม่อุ่นอาหารในกระป๋อง

4. อาหารแห้ง ก่อนนำมาปรุงต้องล้างทำความสะอาด เพราะอาจมีสิ่งสกปรกหรือวัตถุมิพิษติดมากับอาหาร กระจายหัวหอม หลังจากแกะเปลือกแล้วต้องนำมาล้างน้ำก่อนนำไปประกอบอาหาร

การบริการร้านค้าสวัสดิการอาหาร จะเห็นได้ว่าการปฏิบัติงานทุกประเภทมีความประณีตละเอียดอ่อน ทุกแผนกต้องมีการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กัน เพราะต่างก็มีความสำคัญในการบริการให้แก่นักท่องเที่ยวทั้งทางตรงและทางอ้อมเพื่อให้เกิดความประทับใจและพึงพอใจ



อุปสรรคและปัญหาในการให้บริการในอุทยานแห่งชาติ

ปัญหาและแนวทางการดำเนินการแก้ไข

อุทยานแห่งชาติเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศส่วนใหญ่นิยมเข้ามาท่องเที่ยวเป็นจำนวนมาก ซึ่งนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติต่างมีจุดมุ่งหมายต้องการเข้ามาพักผ่อนและเพื่อชื่นชมความงามของธรรมชาติ แต่ในปัจจุบันนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความต้องการเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะการได้รับการบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่ของอุทยานแห่งชาติในทุกๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นการได้รับความรู้ทางด้านวิชาการ การได้รับความสะดวกสบายในด้านต่างๆ โดยเฉพาะ ปัจจัยขั้นพื้นฐาน ไม่ว่าจะเป็นด้านที่พักอาหาร และความปลอดภัยในการเข้ามาท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติ

ปัจจุบัน เจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติมิได้มีหน้าที่ดูแลทรัพยากรธรรมชาติและให้ความรู้เพียงอย่างเดียวแก่นักท่องเที่ยวเท่านั้น แต่ปัจจุบันเจ้าหน้าที่ต้องให้ความสำคัญในเรื่องของการบริการนักท่องเที่ยว เพื่อเป็นการให้นักท่องเที่ยวได้รับความสะดวกสบายขณะที่อยู่ในพื้นที่ของอุทยานแห่งชาติและเพื่อเป็นการสร้างความประทับใจ โดยมุ่งหวังให้นักท่องเที่ยวกลับมาใช้บริการของอุทยานแห่งชาติอีกในครั้งต่อไป

เมื่อขึ้นชื่อว่า “การบริการ” โดยเฉพาะ “การบริการที่ดี” มิใช่เรื่องง่ายการบริการที่ดีเป็นเรื่องละเอียดอ่อนและต้องอาศัยเวลาในการจะทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความรู้สึกดีๆ กับบริการที่ได้รับ การบริการที่ดีนั้นมิใช่หน้าที่ของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง แต่เป็นหน้าที่ของทุกคนในองค์กรหรือหน่วยงาน เพราะการจะบริการให้เกิดความประทับใจแก่นักท่องเที่ยว นั้นจะอาศัยบุคคลเพียงบุคคลเดียวไม่ได้ เจ้าหน้าที่ทุกๆ ฝ่ายที่อยู่ในอุทยานแห่งชาติต้องให้ความร่วมมือกันทุกๆ ฝ่าย การจัดการการให้

บริการด้านการท่องเที่ยวนั้นต้องมีการติดตาม ดูแล ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้าน เพราะงานส่วนใหญ่เป็นงานที่ต้องปฏิบัติอยู่เป็นประจำ อาจทำให้รู้สึกจำเจ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการปฏิบัติหน้าที่

หลักการทั่วไปที่เจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการต้องคำนึงถึงคือ

1. กำหนดเงื่อนไขในการให้บริการในเรื่องต่างๆ เช่น การบริการบ้านพัก ในอุทยานแห่งชาติถึงแม้ไม่ใช่การที่พักตามโรงแรมชั้นหนึ่ง แต่นั้นบริการที่มาตรฐาน เน้นเรื่องความสะดวก ความปลอดภัย และความเรียบง่ายกลมกลืนกับธรรมชาติ เน้นการให้ช่วยเหลือพึ่งตนเอง หมุ่คณะเป็นหลัก ดังนั้น การบริการข้อมูลก่อนเข้าถึง อุทยานแห่งชาติ (ช่วงการเตรียมตัวก่อนเดินทาง) เป็นสิ่งสำคัญ เพื่อให้พนักงานที่หวัดหวังในสิ่งที่ถูกต้อง

2. มีมนุษยสัมพันธ์ มีความอดทน พยายามเอาใจเขามาใส่ใจเรา เพราะงานบริการเป็นงานที่ต้องพบปะผู้คน ยิ้มแย้มแจ่มใส อธิบายข้อที่ดี จะทำให้งานบริการเป็นเรื่องที่ง่ายขึ้น สิ่งหนึ่งที่เจ้าหน้าที่ต้องไม่ลืมว่านักท่องเที่ยวมาจากหลากหลายสิ่งแวดล้อม ดังนั้นจึงมีโอกาสที่จะพบปะทั้งนักท่องเที่ยวที่ดีและไม่ดี

3. ความสม่ำเสมอในการให้บริการและบังคับใช้กฎระเบียบ เพราะจะทำให้ นักท่องเที่ยวทราบถึงรูปแบบการบริการที่อุทยานแห่งชาติสามารถมีให้และสิ่งใดบ้างที่อุทยานแห่งชาติไม่สามารถกระทำได้ ถ้าหากเจ้าหน้าที่ไม่ปฏิบัติหรือมีการให้บริการที่ไม่สม่ำเสมอแล้วนักท่องเที่ยวจะไม่สามารถทราบได้ว่าเขาควรจะคาดหวังกับการบริการใดได้บ้าง และสิ่งใดบ้างที่นักท่องเที่ยวไม่ควรปฏิบัติในพื้นที่อุทยานแห่งชาติ ซึ่งอาจจะทำให้เกิดปัญหานานามาสู่เสียงวิพากษ์วิจารณ์และความไม่พึงพอใจของนักท่องเที่ยว

4. ต้องมีความยืดหยุ่น มีขอบเขตของการยืดหยุ่น งานบริการบางครั้งเจ้าหน้าที่บริการต้องพิจารณาแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้า ซึ่งอาจต้อง “ยอมให้” เพราะอย่างที่กล่าวมาแล้วว่านักท่องเที่ยวมีหลากหลายลักษณะ

5. การบริการต่างๆ เป็นภาพลักษณ์ของอุทยานแห่งชาติ ซึ่งภาพลักษณ์ของอุทยานแห่งชาตินั้นมีผลต่อการจัดการดูแลนักท่องเที่ยว

6. อย่าปฏิเสธการให้บริการ พร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือในสถานการณ์ต่างๆ เพราะงานบริการมักจะไม่มีความแน่นอนตายตัว

7. ต้องมีความรู้ความสามารถ มีทักษะในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้บริการ และต้องรู้จักการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า

8. รู้จักวางแผนและจัดระเบียบในการทำงานบริการ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด และต้องติดตามตรวจสอบผลการบริการด้วยตนเอง

9. ให้บริการด้วยความเสมอภาคและตามลำดับก่อนหลัง

10. การให้บริการควรคำนึงถึงความปลอดภัยทุกๆ ด้าน ทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวเป็นหลัก รวมถึงทรัพย์สินของส่วนรวมและผลกระทบจากการท่องเที่ยว อาจเกิดผลกระทบต่อทรัพยากรธรรมชาติ

11. ไม่เอาเปรียบนักท่องเที่ยว

12. รู้จักป้องกันแก้ไขพฤติกรรมเบี่ยงเบนของนักท่องเที่ยวด้วยวิธีการต่างๆ ที่สุภาพ ไม่ก่อให้เกิดความไม่พอใจของนักท่องเที่ยว

นอกจากหลักการต่างๆ ไปที่เจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติต้องให้ความสำคัญเพื่อให้ตนเองเป็นนักบริการที่ดีแล้ว สถานที่ที่ปฏิบัติงานซึ่งก็คือ “อุทยานแห่งชาติ” ต้องให้ความสำคัญเช่นกัน สิ่งที่เจ้าหน้าที่ของอุทยานแห่งชาติไม่ควรละเลยคือ

1. ความปลอดภัย และความสะอาดของอุทยานแห่งชาติ ต้องเป็นอันดับ 1 ที่เจ้าหน้าที่ต้องดูแลเอาใจใส่

2. สิ่งอำนวยความสะดวกสบายสำหรับนักท่องเที่ยว เช่น บ้านพัก ร้านอาหาร จุดบริการนักท่องเที่ยว ห้องน้ำ-ห้องสุขา ถ้าทรุดโทรมควรดูแลซ่อมแซมให้อยู่ใน

สภาพที่ดีใช้การ ได้ตลอดเวลาและควรมีการตรวจเช็คซ่อมแซมอย่างสม่ำเสมอ

3. สิ่งปลูกสร้าง ต้องมีความกลมกลืนกับธรรมชาติ อยู่ในสถานที่ที่เหมาะสมต่อการใช้ประโยชน์ และไม่สร้างผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

4. คำนึงถึงกลุ่มผู้เข้ามาใช้บริการ เช่น เด็ก ผู้สูงอายุ คนพิการ เป็นต้น ทางอุทยานแห่งชาติควรจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับคนทุกกลุ่ม

อุทยานแห่งชาติคือแหล่งรวมทรัพยากรธรรมชาติที่สมบูรณ์ที่สุดในประเทศไทย อุทยานแห่งชาติจัดเป็นทรัพยากรท่องเที่ยวที่มีคุณค่า มีความงดงามจนได้รับความนิยมนักท่องเที่ยวเป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะโครงการ Unseen in Thailand ที่ส่งเสริมการท่องเที่ยวเพื่อให้นักท่องเที่ยวต่างชาติเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยมากขึ้น เป็นผลให้ปริมาณความต้องการเข้ามาเที่ยวในอุทยานแห่งชาติเพิ่มมากขึ้น อุทยานแห่งชาติจึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงระบบการบริการให้มีประสิทธิภาพ เพื่อเปิดโอกาสให้นักท่องเที่ยวได้เข้ามาใช้บริการและท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติได้อย่างปลอดภัย และได้รับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับธรรมชาติอย่างเต็มที่ โดยไม่ก่อให้เกิดผลเสียต่อทรัพยากรและสิ่งแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยว

ซึ่งคู่มือ “การบริการด้านการท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติ” มีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติให้มีความรู้ความเข้าใจ และมีทักษะในด้านการให้บริการที่เหมาะสมและน่าประทับใจแก่นักท่องเที่ยว



เอกสารประกอบการเรียน

- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. 2545. การท่องเที่ยวและการต้อนรับนักท่องเที่ยว. ไทยยูเนียนกราฟฟิกส์, กทม.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. 2545. การบริหารและการจัดการโรงแรม. ไทยยูเนียนกราฟฟิกส์, กทม.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. 2545. การปฏิบัติงานแม่บ้าน. ไทยยูเนียนกราฟฟิกส์, กทม.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. 2545. การปฏิบัติงานส่วนหน้า. ไทยยูเนียนกราฟฟิกส์, กทม.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. 2545. การเป็นเจ้าของที่ดี. ไทยยูเนียนกราฟฟิกส์, กทม.
- คณาจารย์ภาควิชาจิตวิทยา. 2540. จิตวิทยาทั่วไป. พิมพ์ครั้งที่ 5. โครงการพัฒนาตำรา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- คณาจารย์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. 2543. เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดการและเทคนิคการบริการในโรงแรม หน้าที่ 8 – 15 . มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- ดร.ชนันท์ เอ็มพันธ์. 2541. แนวความคิดและหลักการดูแลและให้บริการนักท่องเที่ยว. คณะวนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กทม.
- พรพนธ์ ช.เจนจิต. 2528. จิตวิทยาการเรียนการสอน. อมรินทร์การพิมพ์, กทม.
- มิสเตอร์แบ็กแพ็ค. 2545. 108 ไอเดีย แก้มปีปิ้ง. สำนักพิมพ์สารคดี. กรุงเทพฯ.
- สมชาติ กิจขรรจง. 2536. สร้างบริการ สร้างความประทับใจ. เอช – เอน การพิมพ์, กทม.
- สมชาย เตียวกุล. 2543. จิตวิทยาการให้บริการ. ภาควิชาจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- สุวรรณชัย ฤทธิรักษ์. 2533. ความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวในหนังสือการท่องเที่ยว. หน่วยศึกษานิเทศก์ กรมการฝึกหัดครู, กทม.
- สำนักงานพิเศษกำกับโครงการ MIYAZAWA. คู่มือโครงการจัดการแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ. กรมป่าไม้, กทม.

สำนักอุทยานแห่งชาติ กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่าและพันธุ์พืช. 2546. รายงานการอบรมเชิงปฏิบัติการการจัดการอุทยานแห่งชาติ รุ่นที่ 1 – 3. กรมป่าไม้, กทม.

ส่วนอุทยานแห่งชาติทางทะเล สำนักอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ. 2541. รายงานการฝึกอบรมหลักสูตรการให้บริการด้านการท่องเที่ยวสำหรับเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติ. กรมป่าไม้, กทม.

ส่วนอุทยานแห่งชาติ สำนักอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ. 2545. การสัมมนาหัวหน้าอุทยานแห่งชาติ และวนอุทยานครั้งที่ 3 “การพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในอุทยานแห่งชาติ”. กรมป่าไม้, กทม.

อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ ส่วนอุทยานแห่งชาติ สำนักอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ. 2545. รายงานสรุปโครงการฝึกอบรมพัฒนาพนักงานอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ “หลักสูตร การบริการ ส่วนหน้า แม่บ้าน การบริการอาหารและเครื่องดื่ม”. กรมป่าไม้, กทม.

Cartwright.C.S. 1979. **Theories and Models Of Personaliti**. Wm.C.Brown.Iowa.

John A.Veverka. 1994. **Master Planning**. Falcon Press Publishing Co., Inc. Montana. USA.

Quinn V.N. 1993. **Applying Psychology**. Fong&Sons, Singapore.

Todd J.& Bohart A. C. 1999. **Foundations of clinical and counseling Psychology**. 3rded. Longman, New York.