

amazing  
THAILAND

# เจ้าบ้านที่



ผูกมิตร สานไมตรี เสริมวิถีท่องเที่ยวไทย



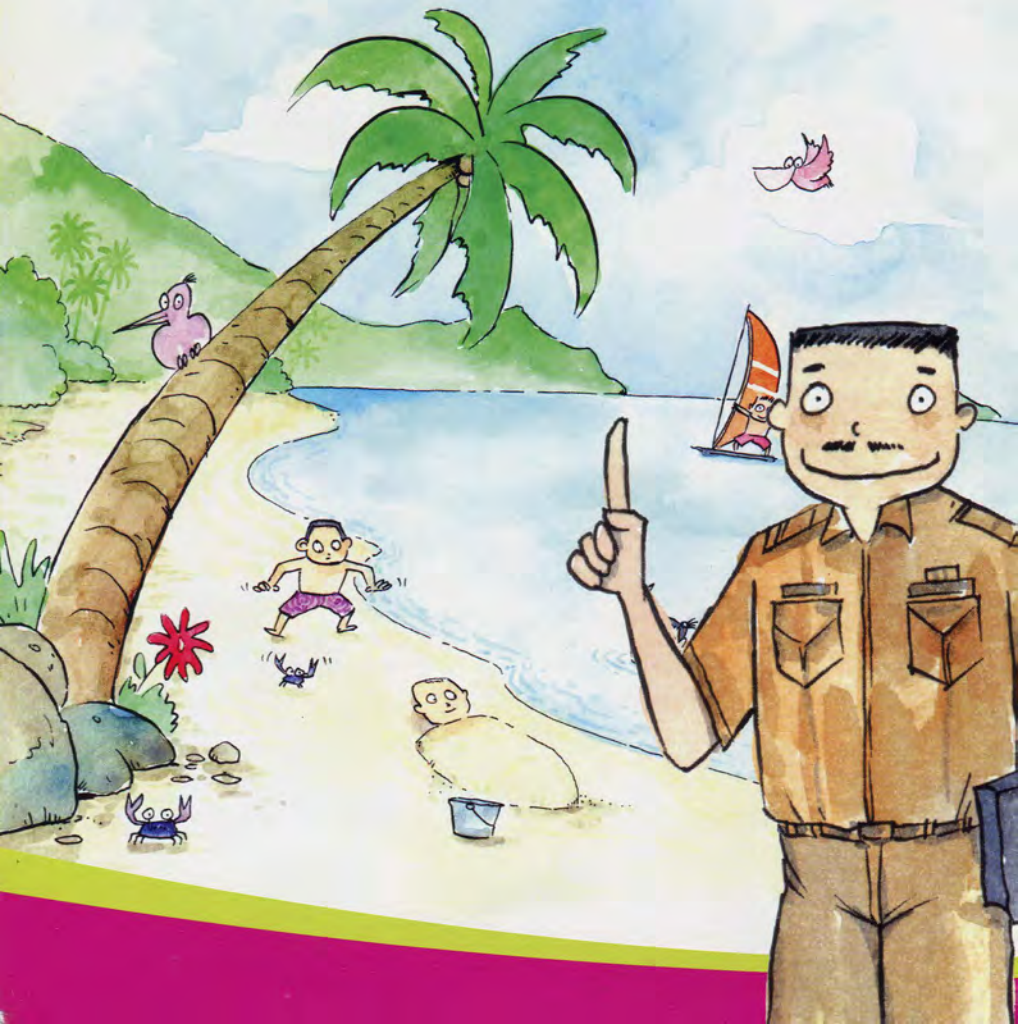
WELCOME

# เจ้าบ้านที่ดี

เจ้าบ้าน หมายถึงบุคคลผู้เป็นเจ้าของบ้านเรือน ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว “เจ้าบ้าน” หมายถึงรวมถึงประชาชน พ่อค้า แม่ค้า นักเรียน และผู้ประกอบการอาชีพต่าง ๆ ที่อาศัยอยู่ในท้องถิ่นที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวนี้ว่า **การเป็นเจ้าบ้านที่ดี** จึงหมายถึงกลุ่มบุคคลเหล่านี้มีความเป็นมิตร มีความเชื่อมั่น รอบรู้เรื่องราวในท้องถิ่น ให้การต้อนรับ ดูแลผู้มาเยือนหรือนักท่องเที่ยวให้มีความสุข และรู้สึกปลอดภัย เพราะเมื่อผู้มาเยือนได้รับความมีอัธยาศัยไมตรี และเจ้าบ้านให้การต้อนรับอย่างอบอุ่น ย่อมทำให้ผู้มาเยือนเกิดความประทับใจไม่รู้ลืม

## ปัจจัยสำคัญของการเป็นเจ้าบ้านที่ดี

๑. บุคลิกภาพ (**Personality**) เจ้าบ้านไม่จำเป็นต้องมีหน้าตาสวยงาม แต่ต้องดูแลหน้าตา เสื้อผ้าให้สะอาด มีกิริยาสุภาพ มีความเชื่อมั่นในตนเอง และน่าเชื่อถือ
๒. ความรู้ (**Knowledge**) เจ้าบ้านควรมีความรู้เกี่ยวกับท้องถิ่นและเรื่องราวเกี่ยวกับประวัติศาสตร์ วัฒนธรรมในพื้นที่ของตน
๓. ทักษะ (**Skills**) มีความชำนาญหรือประสบการณ์ในอาชีพหรือการให้บริการ ซึ่งจะช่วยให้เจ้าบ้านมีความเชื่อมั่นสูงขึ้น
๔. ทศนคติ (**Attitude**) ต้องมีทัศนคติที่ดีในการเป็นเจ้าของบ้าน มองโลกในแง่ดี ตระหนักถึงความสำคัญของการเป็นเจ้าบ้านที่ดี



## การบริการ



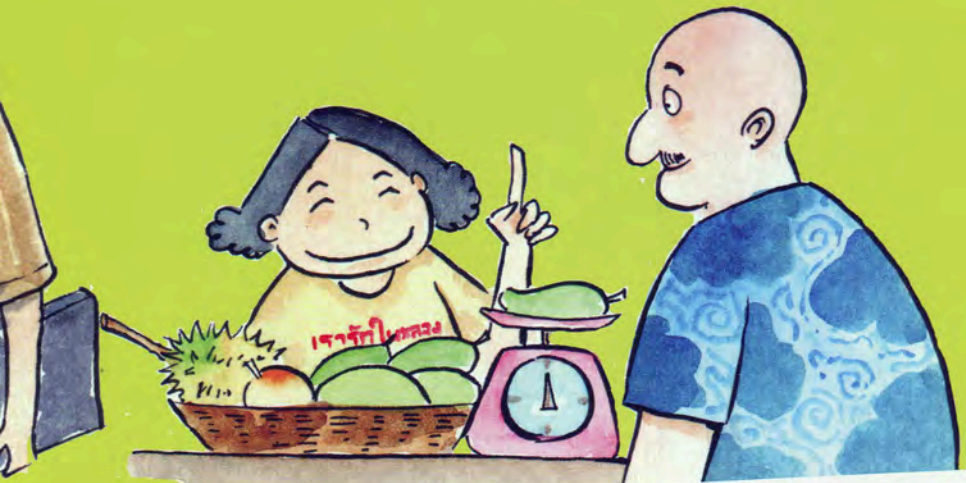
การให้บริการถือเป็นหัวใจสำคัญของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เพราะการให้บริการด้านการท่องเที่ยวที่ดี มีความใส่ใจ ทำตนประหนึ่งเป็นเจ้าบ้านที่มีแขกมาเยี่ยมเยือน จะสร้างความประทับใจและความพึงพอใจ ทำให้นักท่องเที่ยวกลับมาท่องเที่ยวหรือใช้บริการครั้งต่อไปอีก

ผู้ให้บริการนักท่องเที่ยว ไม่จำเป็นต้องทำงานเกี่ยวข้องโดยตรงกับนักท่องเที่ยว เช่น พนักงานต้อนรับในโรงแรม หรือบริษัทนำเที่ยวเท่านั้น แต่ผู้ที่มีได้ทำงานสัมผัสกับนักท่องเที่ยวโดยตรง เช่น เจ้าหน้าที่ รักษาความปลอดภัย ผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ บริกรในร้านอาหาร ผู้ขายสินค้าของที่ระลึก โอเปอเรเตอร์ ร้านค้ารับขายของหรืออาหารในแหล่งท่องเที่ยว สามารถเป็นผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวที่ดี และสร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยวได้เช่นกัน ต่างกันเพียงบทบาทที่มีต่อนักท่องเที่ยวที่แตกต่างไปตามความรับผิดชอบที่ทำอยู่เท่านั้น

### การบริการคืออะไร



การบริการ หมายถึงกระบวนการปฏิบัติเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้อื่น ซึ่งผู้ที่จะให้บริการควรมีคุณสมบัติที่สามารถจะอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการได้อย่างมีความรับผิดชอบ มีความสุขในการให้บริการ และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการมากที่สุด



## ข้อควรปฏิบัติในการให้บริการ

การให้บริการที่จะประสบความสำเร็จนั้นมีเทคนิคต่างๆ ประกอบด้วย

- สร้างความพึงพอใจให้ผู้รับบริการให้มากที่สุด
- กระตือรือร้นที่จะให้บริการด้วยความเต็มใจ ไบหน้ายิ้มแย้ม และคอยสังเกตว่าผู้มาใช้บริการต้องการความช่วยเหลือเรื่องใด
- พร้อมในการให้บริการอยู่ตลอดเวลา เพื่อที่จะให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน
- เต็มใจที่จะทำให้งานทำให้ผู้รับรู้สึกยินดีที่ได้รับบริการนั้น
- ให้ความสนใจผู้มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ ทำให้เกิดความประทับใจ
- มีข้อมูลที่ต้องรู้ เพื่อตอบคำถามที่นักท่องเที่ยวมักสนใจถามในแหล่งท่องเที่ยว และแนะนำให้นักท่องเที่ยวปฏิบัติตนอย่างถูกต้องในแหล่งท่องเที่ยวที่ไป บางที่ทางธรรมชาติและวัฒนธรรม
- สะอาด
- คำนึงถึงความถูกต้อง
- มีเมตตาริใจ มีใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสอยู่เสมอ
- ควบคุมอารมณ์ และมีความอดกลั้น ไม่แสดงอารมณ์ไม่พึงพอใจ แม้ผู้รับบริการจะมีกิริยาอย่างไร
- จริงใจ
- ซื่อสัตย์ ไม่คดโกง

## ข้อไม่ควรปฏิบัติ

- ไม่ซื่อสัตย์
- ยั่วยุให้นักท่องเที่ยวปฏิบัติตัวไม่ถูกต้องในแหล่งท่องเที่ยว
- พูดยาไม่สุภาพ พูดยามาก
- ทำกิริยาถูกนักท่องเที่ยว
- แสดงกิริยาหงุดหงิดเมื่อถูกร้องขอรับบริการ หรือขอความช่วยเหลือ



# ความปลอดภัย



ความปลอดภัยเป็นปัจจัยสำคัญที่จะส่งเสริมให้กิจการท่องเที่ยวขึ้นในท้องถิ่น หากเจ้าบ้านให้การต้อนรับนักท่องเที่ยวอย่างดีทุกด้าน แต่ลืมดูแลเรื่องความปลอดภัย ปล่อยให้มิชเมยหรือคนร้ายแฝงตัวและสร้างปัญหาในแหล่งท่องเที่ยว ผลที่เกิดขึ้นคือนักท่องเที่ยวเกิดความไม่ไว้วางใจและบอกต่อ ๆ กันไป จนเกิดภาพลักษณ์ที่ไม่ดีในแหล่งท่องเที่ยวนั้น

การช่วยดูแลสอดส่องสิ่งที่ดูแปลกปลอมและอาจเป็นอันตรายจึงเป็นบทบาทหน้าที่สำคัญอย่างหนึ่งของเจ้าบ้านที่ดี

## ข้อควรปฏิบัติเมื่อพบเห็นคนหรือสิ่งทีอาจเป็นอันตราย

- แจ้งข่าวสารให้เจ้าหน้าที่ตำรวจทราบ ทำได้โดยทางโทรศัพท์ จดหมาย เข้าพบเจ้าหน้าที่ตำรวจ ข้อความที่ควรแจ้งแก่เจ้าหน้าที่ตำรวจ
  ๑. เหตุที่เกิด / รายละเอียดโดยย่อ
  ๒. สถานที่ / ตรอก ซอย ถนน สถานที่ใกล้เคียง
  ๓. ชื่อผู้แจ้ง / โทรศัพท์
- การรักษาสถานที่เกิดเหตุ หากอยู่ในสถานที่เกิดเหตุ หรือไปถึงสถานที่เกิดเหตุเป็นคนแรก ควรดำเนินการดังนี้
  ๑. แจ้งเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นหรือได้พบเห็นให้เจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจที่อยู่ใกล้เคียง หรือศูนย์รวมข่าววิทยุ โดยเร็วที่สุด
  ๒. สอบถามชื่อ หรือจดจำลักษณะ และเครื่องแต่งกายของบุคคลที่อยู่ในสถานที่เกิดเหตุหรือสถานที่ใกล้เคียง เพื่อแจ้งให้กับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบทราบภายหลัง
  ๓. สังเกต จดจำ และบันทึก
    - สภาพแวดล้อม ซึ่งเปลี่ยนแปลงไปได้โดยง่าย เช่น กลิ่นดินปืน กลิ่นน้ำหอม กลิ่นแก๊ส กลิ่นน้ำมันเบนซิน ฯลฯ
    - สภาพดินฟ้าอากาศ เช่น ฝนตก ฟ้าคะนอง หรือแดดออก
    - ลักษณะการแต่งกายและเสื้อผ้าของผู้บาดเจ็บหรือผู้เสียชีวิต
  ๔. ไม่เคลื่อนย้ายสิ่งของออกจากสถานที่เกิดเหตุ เว้นแต่กรณีจำเป็นเพื่อช่วยชีวิตคนเจ็บ
  ๕. ไม่หยิบ จับวัตถุต่าง ๆ ในที่เกิดเหตุ
  ๖. ในกรณีมีผู้เสียชีวิต ไม่ควรแตะต้องหรือเคลื่อนย้ายศพโดยเด็ดขาด ยกเว้นเป็นกรณีเพื่อตรวจสอบว่ายังมีชีวิตอยู่
  ๗. ดูแลมิให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเข้าไปทำการหยิบจับ โยกย้าย สับเปลี่ยน นำไป หรือทำลายวัตถุต่าง ๆ และร่องรอยในสถานที่เกิดเหตุ
  ๘. แจ้งข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับทราบ และให้ความร่วมมือเมื่อเจ้าหน้าที่ตำรวจมาถึงสถานที่เกิดเหตุ
  ๙. พยายามเก็บรักษาสภาพที่เกิดเหตุไว้ จนกว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจจะมาถึง แล้วจึงส่งมอบทรัพย์สินให้แก่เจ้าหน้าที่



# การประชุมพยาบาลเบื้องต้น และอุบัติเหตุต่างๆ



การประชุมพยาบาลเป็นการรักษาพยาบาลผู้ป่วย  
โดยด่วนก่อนนำส่งโรงพยาบาล

## หลักทั่วไปในการประชุมพยาบาล

๑. ห้ามคนมุงล้อมตัวผู้ป่วย
๒. ให้ผู้ป่วยนอนนิ่ง ๆ
๓. คอยสังเกตชีพจร การหายใจ และอาการผู้ป่วยตลอดเวลา
๔. ก่อนนำผู้ป่วยไปพบแพทย์ควรได้รับการประชุมพยาบาลเรียบร้อยแล้ว
๕. การเคลื่อนย้ายผู้ป่วยต้องปฏิบัติตามที่ถูกต้องตามวิธี หากเคลื่อนย้ายไม่ถูกวิธี ผู้ป่วยอาจเป็นอัมพาตตลอดชีวิต หรืออาจจะรุนแรงมากจนรักษาพยาบาลไม่ได้
๖. ควรมียารักษาเกี่ยวกับตัวผู้ป่วยและการพยาบาลที่ไปแล้วด้วย
๗. ในรายการเกี่ยวกับคดี ควรจดปัญหาสาเหตุ สถานที่เกิดเหตุ เวลา อาการและบาดแผลไว้
๘. อย่าทำการรักษาผู้ป่วยด้วยตนเอง

## ขั้นตอนการปฏิบัติเมื่อพบผู้ป่วย

๑. ห้ามเคลื่อนย้ายผู้ป่วยเป็นอันขาดจนกว่าจะแน่ใจว่าผู้ป่วยไม่มีอาการกระดูกหัก
๒. ถ้าเลือดออกต้องห้ามเลือดก่อน
๓. ในกรณีคนไข้ไม่รู้สีกตัว ห้ามให้น้ำดื่มหรือยาใด ๆ เป็นอันขาด
๔. พยายามให้ผู้ป่วยนอนตะแคงไปทางใดทางหนึ่ง เจยคางไว้ ถ้ามีอาเจียนเต็มปากต้องควักออกให้หมด
๕. ผู้ประชุมพยาบาลต้องมีสติ และรู้จักดัดแปลงของใช้ เช่น ไม้กระดาน ผ้าเช็ดหน้า ผ้าปูโต๊ะ เศษผ้า เข็ม เศษไม้ นำมาใช้ประโยชน์
๖. ส่งผู้ป่วยไปรับการรักษาที่ถูกต้องต่อไปจากสถานพยาบาลหรือโรงพยาบาลที่ใกล้ที่สุด



## การปฏิบัติเมื่อพบวัตถุระเบิด



**เมื่อพบวัตถุต้องสงสัย** หรือถูกช่่วงระเบิดให้ปฏิบัติดังนี้

๑. แจ้งเจ้าหน้าที่ตำรวจพื้นที่ให้ทราบโดยทันที
๒. อย่าแตะต้อง เคลื่อนย้ายวัตถุต้องสงสัย หรือพยายามตรวจพิสูจน์ทั้ง ๆ ที่ไม่มีความรู้ในเรื่องวัตถุระเบิด
๓. กั้นประชาชนและเจ้าหน้าที่หน่วยต่าง ๆ ให้อยู่ห่างวัตถุต้องสงสัยอย่างน้อย ๑๐๐ เมตร
๔. ติดต่อผู้บังคับบัญชาและหน่วยงานที่มีหน้าที่ทุระเบิดมาทำการกู้วัตถุที่ต้องสงสัยนั้นด่วน
๕. แจ้งประชาชนที่อยู่บนถนนและอาคารใกล้เคียงให้ทราบถึงกำลังคุกคาม รวมทั้งแนะนำให้ทุกคนหาที่กำบัง
๖. ปิดเส้นทางจราจรที่ผ่านเข้ามาใกล้วัตถุที่สงสัยด้วยการปิดกั้นถนน
๗. ปิดสวิทซ์วิทยุรับ - ส่งทุกเครื่องที่อยู่ในบริเวณรัศมี ๓๐ เมตรจากวัตถุนั้น
๘. อย่าให้สื่อมวลชนเข้ามารบกวนเจ้าหน้าที่ที่ทำการทุระเบิด



“แหล่งท่องเที่ยวจะนำท่องเที่ยวยิ่งขึ้น  
หากเจ้าบ้านช่วยกันต้อนรับผู้มาเยือน  
และสอดส่องดูแลความปลอดภัยในท้องถิ่น  
หากพบเห็นเหตุผิดปกติ ควรรีบแจ้งเจ้าหน้าที่ตำรวจ  
ที่อยู่ใกล้ที่สุด และควรมีหมายเลขโทรศัพท์ของ  
สถานีตำรวจในพื้นที่ติดไว้ใกล้มืออยู่เสมอ”



สายด่วน ททท. ๑๖๗๒  
สายด่วนตำรวจท่องเที่ยว ๑๑๕๕



กองเผยแพร่ความรู้ด้านการท่องเที่ยว  
การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

[www.tourismthailand.org](http://www.tourismthailand.org)