แนวทางการพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์

นางสาว ศิรินภา รัชตโพธิ์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา
คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ปีการศึกษา 2553
ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

THE ETHICAL DEVELOPMENT GUIDELINE FOR TOURIST GUIDES

Miss Sirinapha Rajatabhothi

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements

for the Degree of Master of Science Program in Sport Science

Faculty of Sport Science

Chulalongkorn University

Academic Year 2010

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อวิทยานิพนธ์	แนวทางการพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์
โดย	นางสาวศิรินภา รัชตโพธิ์
สาขาวิชา	วิทยาศาสตร์การกีฬา
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก	ศาสตราจารย์ ดร. สมบัติ กาญจนกิจ

คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้นับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญามหาบัณฑิต

…….. คณบดีคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา
(รองศาสตราจารย์ ดร. วิชิต คนึงสุขเกษม)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

…… ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุชาติ ทวีพรปฐมกุล)

…….. อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
(ศาสตราจารย์ ดร. สมบัติ กาญจนกิจ)

…… กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ เทพประสิทธิ์ กุลธวัชวิชัย)

…… กรรมการภายนอกมหาวิทยาลัย
(นาง ศศิอาภา สุคนธรัตน์)

ศิรินภา รัชตโพธิ์ : แนวทางการพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์. (AN ETHICAL DEVELOPMENT GUIDELINE FOR TOURIST GUIDES) อ. ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก : ศ.ดร. สมบัติ กาญจนกิจ, 173 หน้า.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว มัคคุเทศก์ดีเด่น และผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์และองค์ประกอบด้านจริยธรรมของมัคคุเทศก์ และแนวทางการพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์ ใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่พำนักอยู่ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างกับมัคคุเทศก์ดีเด่นและผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว รวมจำนวน 20 คน โดยวิเคราะห์เนื้อหาแล้วนำมาเรียบเรียงเชิงอภิปราย

ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นว่ามัคคุเทศก์ควรมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมาก โดยด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านบุคลิกภาพ และด้านศิลปะในการพูด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และมีความคิดเห็นว่ามัคคุเทศก์ควรมีองค์ประกอบด้านจริยธรรมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยการบริหารจัดการรายการนำเที่ยว ความรับผิดชอบและเอาใจใส่ในการปฏิบัติหน้าที่ และความซื่อสัตย์สุจริต มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในส่วนของมัคคุเทศก์ดีเด่นและผู้ประกอบการเห็นว่า มัคคุเทศก์ควรมีความรู้ มีบุคลิกภาพดี มีความซื่อสัตย์ โดยองค์กรที่เกี่ยวข้องต้องร่วมมือและประสานงานกันอย่างเข้มแข็ง ลงโทษมัคคุเทศก์ที่กระทำผิดอย่างจริงจัง ออกกฎข้อบังคับการเข้าอบรมจริยธรรมของมัคคุเทศก์ ควรมีการคัดเลือกผู้เรียนมัคคุเทศก์และทดสอบก่อนเรียนจบ ผู้สอนควรเน้นย้ำคุณธรรมจริยธรรมกับผู้เรียน ผู้ประกอบการและมัคคุเทศก์รุ่นพี่ควรประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดี

แนวทางในการพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์ 1) ควรแก้ไขนโยบายการผลิตและการควบคุมคุณภาพมัคคุเทศก์ 2) ควรจัดทำฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับมัคคุเทศก์ (Data base) 3) ควรสร้างเน็ตเวิร์คเครือข่ายธุรกิจท่องเที่ยวที่ชัดเจน 4) บริษัทนำเที่ยวควรมีส่วนช่วยในการพัฒนามัคคุเทศก์ในทุกๆ ด้าน 5) ควรส่งเสริมให้มัคคุเทศก์พัฒนาด้านจริยธรรมควบคู่ไปกับด้านความรู้ เพื่อพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์อย่างยั่งยืน

สาขาวิชา วิทยาศาสตร์การกีฬา ลายมือชื่อนิสิต .....

ปีการศึกษา 2553 ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก .....

##5278813439 : MAJOR SPORTS SCIENCE
KEYWORDS : DEVELOPMENT / ETHICS / TOURIST GUIDES

SIRINAPHA RAJATABHOTHI: THE ETHICAL DEVELOPMENT GUIDELINE FOR TOURIST GUIDES. THESIS ADVISOR: PROF. SOMBAT KARNJANAKIT, Ph.D., 173 pp.

The objective of this research was to evaluate opinion of tourists, awarded tourist guides, and tourism entrepreneurs on the ideal characteristics and ethical elements of tourist guides as well as to determine ethical development for tourist guides. Questionnaires were distributed to 400 Thai tourists in Bangkok. The collected data was analyzed by using descriptive statistic consisted of frequency, percentage and mean. Data from semi-structured interviews with 20 awarded tourist guides and tourism entrepreneurs were also collected and then analyzed by using content analysis method.

The opinion of tourists showed that ideal characteristics of the tourist guides should be embodied and was ranked at high level. The highest rated factors were human relation, personality, and speaking skill, respectively. Tourist guides should also embody ethical elements, ranked at highest level. The highest rated factors were tour program management, attentiveness, and honesty, respectively. As for the opinion of the awarded tourist guides and tourism entrepreneurs, its showed that tourist guides should be knowledgeable, embody good personality and honesty. Furthermore, related organizations should cooperate to apply serious penalty to reprehensible tourist guides and regulate obligation for them to attend ethical training programs, then examine them carefully before qualifying them as tourist guides. Tourism entrepreneurs and senior tourist guides should behave as good examples.

The ethical development guidelines for tourist guides could be constructed as follow : 1) Tourist guides quality control should be reassessed. 2) Tourist guide database should be assembled. 3) Tourism network should be properly initiated. 4) Tourism companies should contribute by developing their tourist guides in all aspects, 5) Tourist guides should be encouraged to develop their ethics alongside their knowledge for sustainable proficiency development as tourist guides.

Field of Study : Sports Science Student's Signature .....

Academic Year : 2010 Advisor's Signature .....

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจาก ศาตราจารย์ ดร. สมบัติ กาญจนกิจ ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ของผู้วิจัย ที่ได้ให้คำปรึกษา คำชี้แนะ ตลอดจนความช่วยเหลือต่างๆ ในการทำวิทยานิพนธ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณท่านอาจารย์ไว้ ณ ที่นี้ และขอขอบพระคุณท่านคณบดีคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา รองศาสตราจารย์ ดร. วิชิต คนึงสุขเกษม ตลอดจนท่านอาจารย์ผู้สอนและท่านวิทยากรในรายวิชาที่เกี่ยวข้องทุกท่าน ที่ให้ความรู้ ความเมตตา และคำแนะนำต่างๆ มาโดยตลอด นอกจากนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านผู้ทรงคุณวุฒิ อาจารย์ ดร. อัฏฐมา นิลนพคุณ คุณสุรีย์ พงศ์นพรัตน์ คุณสามารถ ศรีดาวเรือง คุณ สุชาติ มาดะบัน อาจารย์ บัณฑิต ฉันทศักดา อาจารย์ ดร. นภัสนันท์ วินิจวรกิจกุล เป็นอย่างสูง สำหรับคำแนะนำต่างๆ ความกรุณาในการตรวจเครื่องมือวิจัย และพิจารณาแนวทางการพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์ ขอบพระคุณอาจารย์ ปรเมษฐ์ บุญนำศิริกิจ ที่กรุณาให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในขั้นตอนการวิจัย กราบขอบพระคุณอาจารย์ เสาวรี บุนนาค สำหรับคำปรึกษา และความช่วยเหลือที่เกี่ยวข้องในการทำวิทยานิพนธ์ ผู้วิจัยขอขอบคุณนักท่องเที่ยวที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ขอขอบคุณมัคคุเทศก์ดีเด่นและผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวทุกท่าน ที่กรุณาสละเวลาในการให้สัมภาษณ์ ให้ข้อมูลความรู้ ตลอดจนข้อเสนอแนะต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัย กราบขอบพระคุณท่านประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุชาติ ทวีพรปฐมกุล และท่านกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์เทพประสิทธิ์ กุลธวัชวิชัย และคุณ ศศิอาภา สุคนธรัตน์ เป็นอย่างสูง ขอบคุณเพื่อนๆ แขนงวิชาการจัดการนันทนาการการท่องเที่ยวทุกคน สำหรับความช่วยเหลือในเรื่องข้อมูลและเอกสารต่างๆ ขอบคุณที่เป็นกำลังใจซึ่งกันและกันทั้งภาคปกติ และโดยเฉพาะภาคพิเศษ ศศิวิมล สรธัญ พัดยศ ณัฐพล และลัคนทิน ที่ผู้วิจัยจะยังระลึกถึงอยู่เสมอ

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ สำหรับความรัก ความปรารถนาดี และความสนับสนุนในเรื่องต่างๆ มาโดยตลอดตั้งแต่อดีตจนปัจจุบัน ขอบคุณพี่ๆ น้องๆ เพื่อนๆ ทุกคน ที่เป็นกำลังใจและให้ความช่วยเหลือในทุกๆ เรื่อง

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย..... ง

บทคัดย่อภาษาอังกฤษ..... จ

กิตติกรรมประกาศ..... ฉ

สารบัญ..... ช

สารบัญตาราง..... ฌ

บทที่ 1 บทนำ..... 1

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา..... 1

วัตถุประสงค์ของการวิจัย..... 5

ขอบเขตของการวิจัย..... 5

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย..... 7

กรอบแนวคิดในการวิจัย..... 8

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ..... 9

บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... 10

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับจริยธรรม..... 11

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับมัคคุเทศก์..... 21

รายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... 61

บทที่ 3 วิธีดำเนินงานวิจัย..... 67

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง..... 67

ขั้นตอนการวิจัย..... 68

การเก็บรวบรวมข้อมูล..... 68

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย..... 69

การวิเคราะห์ข้อมูล..... 70

หน้า

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... 72
ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว..... 73
ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์
และองค์ประกอบด้านจริยธรรมของมัคคุเทศก์..... 78
การวิเคราะห์เนื้อหา จากแบบสัมภาษณ์มัคคุเทศก์ดีเด่น..... 94
การวิเคราะห์เนื้อหา จากแบบสัมภาษณ์ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว..... 105

บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ..... 126
สรุปผลการวิจัย..... 128
อภิปรายผลการวิจัย..... 135
ข้อเสนอแนะ..... 145

รายการอ้างอิง..... 148

ภาคผนวก..... 153
ภาคผนวก ก รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือวิจัย..... 154
ภาคผนวก ข เครื่องมือในการทำวิจัย..... 161
ภาคผนวก ค รายนามผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาแนวทางการพัฒนาจริยธรรมของ
มัคคุเทศก์..... 171
ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์..... 173

สารบัญตาราง

ตารางที่ **หน้า**

1	จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างด้านเพศ..	73
2	จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างด้านอายุ..	73
3	จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างด้านสถานภาพ.....	74
4	จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างด้านระดับการศึกษาสูงสุด.....	74
5	จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างด้านอาชีพปัจจุบัน.....	75
6	จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างด้านรายได้ต่อเดือน.....	75
7	จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างด้านการใช้บริการธุรกิจนำเที่ยว เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย โดยมีมัคคุเทศก์ให้บริการ.....	76
8	จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างด้านจำนวนวันโดยเฉลี่ยในการเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย โดยมีมัคคุเทศก์ให้บริการ.....	76
9	จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างด้านวัตถุประสงค์หลักของการท่องเที่ยว.....	77
10	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์ และองค์ประกอบด้านจริยธรรมของมัคคุเทศก์.....	78
11	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์จำแนกเป็นรายด้าน.....	79

ตารางที่ **หน้า**

12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์ ด้านบุคลิกภาพ..... 80

13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์ ด้านความรู้..... 81

14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์ ด้านมนุษยสัมพันธ์..... 82

15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์ ด้านทัศนคติ..... 83

16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์ ด้านศิลปะการพูด..... 84

17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อองค์ประกอบด้านจริยธรรมของมัคคุเทศก์ จำแนกเป็นรายด้าน..... 85

18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อองค์ประกอบด้านจริยธรรม ความประพฤติและกิริยามารยาท..... 86

19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อองค์ประกอบด้านจริยธรรม ความซื่อสัตย์สุจริต..... 87

20 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อองค์ประกอบด้านจริยธรรม ความรับผิดชอบและความเอาใจใส่ในการปฏิบัติหน้าที่..... 88

21 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อองค์ประกอบด้านจริยธรรม การบริหารจัดการรายการนำเที่ยว..... 89

22 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อองค์ประกอบด้านจริยธรรม การอนุรักษ์แหล่งท่องเที่ยวเพื่อความยั่งยืน..... 90

ตารางที่ **หน้า**

23	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อองค์ประกอบด้านจริยธรรม ความเคารพในความแตกต่างทางวัฒนธรรม.....	91
24	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อองค์ประกอบด้านจริยธรรม การให้บริการอย่างเสมอภาค.....	92
25	ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ ของนักท่องเที่ยว.....	93

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวนับว่ามีบทบาทสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศไทยเป็นอย่างมาก เนื่องจากสามารถทำรายได้เป็นเงินตราต่างประเทศเป็นอันดับหนึ่ง นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2525 เป็นต้นมา จากข้อมูลของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2550 : ออนไลน์) พบว่า ในปี พ.ศ.2530 มีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ 3.48 ล้านคน สร้างรายได้ 50,024 ล้านบาท ปี พ.ศ.2540 มีนักท่องเที่ยวเป็นจำนวน 7.22 ล้านคน สร้างรายได้ 220,755 ล้านบาท และในปี พ.ศ.2550 มีจำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นอีกเท่าตัว เป็นจำนวน 14.46 ล้านคน สร้างรายได้ 547,782 ล้านบาท รายได้จากการท่องเที่ยวจึงเป็นรายได้หลักที่สำคัญของประเทศโดยไม่ต้องลงทุนมากนัก เพราะประเทศไทยมีแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ประวัติศาสตร์ ศิลปวัฒนธรรมและประเพณี ที่โดดเด่น มีเอกลักษณ์เป็นของตนเอง ไม่เป็นรองประเทศใดในโลก (ชัยยุทธ กุลตังวัฒนา และคณะ, 2547)

นอกจากนี้ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวยังก่อให้เกิดการสร้างงานสร้างอาชีพ กระจายรายได้ไปยังท้องถิ่นต่างๆ ทั่วประเทศ ในบรรดาอาชีพต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวโดยตรง “มัคคุเทศก์” นับเป็นอาชีพหนึ่งที่มีโอกาสได้ใกล้ชิดกับนักท่องเที่ยวมากกว่าอาชีพอื่น จึงสามารถสร้างความประทับใจให้เกิดแก่นักท่องเที่ยวได้ทั้งด้านดีและร้าย (ชำนาญ ม่วงทิม, 2541) กล่าวคือ มัคคุเทศก์เป็นผู้ที่สามารถสร้างความไว้เนื้อเชื่อใจ ตลอดจนสร้างความพึงพอใจให้แก่นักท่องเที่ยวได้ง่ายถ้าปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ และมีความซื่อสัตย์สุจริต ในทางตรงข้ามถ้ามัคคุเทศก์ปฏิบัติหน้าที่ไม่เหมาะสมหรือขาดประสิทธิภาพ ก็สามารถสร้างภาพลักษณ์ในทางลบให้แก่นักท่องเที่ยวได้เช่นกัน มีคำกล่าวว่า มัคคุเทศก์ทำหน้าที่เหมือนกับเป็นทูตหรือเป็นผู้แทนของคนในประเทศหรือในท้องถิ่น ซึ่งก็เป็นความจริงเพราะนักท่องเที่ยวมักไม่ค่อยมีโอกาสได้ติดต่อใกล้ชิดกับคนในท้องถิ่นได้มากเท่ากับมัคคุเทศก์ ถ้าหากได้มัคคุเทศก์ที่ดี ความรู้สึกพึงพอใจในการท่องเที่ยว ตลอดจนความประทับใจในด้านต่างๆ ย่อมส่งผลไปถึงความรู้สึกที่ดีต่อประเทศหรือท้องถิ่นที่นักท่องเที่ยวนั้นๆ ได้ไปเยือน (ไพฑูรย์และวิลาสวงศ์ พงศะบุตร, 2542)

มัคคุเทศก์ถือได้ว่าเป็นบุคคลที่มีความสำคัญ เนื่องจาก เป็นผู้ที่คอยอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยว ตลอดจนคอยชี้แนะ อธิบายสิ่งต่างๆให้นักท่องเที่ยวทราบ ตามธรรมดานักท่องเที่ยวย่อมเป็นคนแปลกหน้าในท้องถิ่น ไม่คุ้นเคยถึงสถานที่และผู้คน ตลอดจนขนบธรรมเนียมประเพณีต่างๆ ถ้าหากนักท่องเที่ยวไปชมสถานที่ตามลำพัง โดยไม่มีมัคคุเทศก์คอย

ช่วยเหลือ ย่อมเกิดความยากลำบากหรือได้รับประโยชน์จากการท่องเที่ยวไม่คุ้มกับเวลาและเงินทองที่เสียไป ฉะนั้นนักท่องเที่ยวจึงต้องการมัคคุเทศก์เป็นผู้นำทางให้ ยิ่งเป็นการเดินทางที่ต่างถิ่นมากเท่าใด ความจำเป็นในการต้องการมัคคุเทศก์ก็จะยิ่งมากขึ้น ทั้งนี้เพราะการมีมัคคุเทศก์จะช่วยให้นักท่องเที่ยว 1) ท่องเที่ยวได้ทั่วถึงมากกว่า ไม่ละเลยสิ่งสำคัญๆ 2) เข้าใจเรื่องราว ความเป็นมา ประวัติศาสตร์และพงศาวดารได้ถูกต้องมากกว่า 3) คำนวณระยะเวลาที่จะใช้ในการท่องเที่ยวได้แน่นอนกว่า 4) ได้รับความสะดวกสบายและท่องเที่ยวด้วยความปลอดภัยมากกว่า 5) ได้รับความรู้ ความสนุกสนานและความเพลิดเพลินในการท่องเที่ยวมากกว่า 6) ประหยัดงบประมาณการท่องเที่ยวได้มากกว่า 7) ไม่ต้องผจญกับปัญหาต่างๆ เช่น การสื่อสารทำความเข้าใจ การติดต่อเพื่อเข้าชมสถานที่ต่างๆ (สุภาพร มากแจ้ง, 2539)

บทบาทของมัคคุเทศก์มีความสำคัญต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ดังนี้ 1) ความสำคัญต่อนักท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ย่อมมีความอยากรู้อยากเห็นเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวนั้นๆ ดังนั้นมัคคุเทศก์จึงต้องให้ความรู้ให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่นักท่องเที่ยวได้อย่างดี นอกจากนี้การเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ต้องการพักผ่อนหาความสนุกสนานเพลิดเพลิน สิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งที่มัคคุเทศก์ควรมีต่อนักท่องเที่ยว คือ การสร้างบรรยากาศการนำเที่ยวให้มีชีวิตชีวาผ่อนคลายความเบื่อหน่าย เช่น การร้องเพลง เล่าเรื่องสนุกๆ การเล่นเกมส์ เป็นต้น และโดยธรรมชาตินักท่องเที่ยวมักต้องการความสะดวกสบายระหว่างการเดินทางท่องเที่ยว มัคคุเทศก์จึงจำเป็นต้องอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว รวมทั้งการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นระหว่างการนำเที่ยวด้วย อีกทั้งสวัสดิภาพและความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวก็เป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งที่มัคคุเทศก์จะต้องรับผิดชอบต่อนักท่องเที่ยว ดังนั้น มัคคุเทศก์จะต้องคอยตักเตือนนักท่องเที่ยวในสิ่งที่ควรระมัดระวัง 2) ความสำคัญต่อทรัพยากรการท่องเที่ยว ดังที่ได้กล่าวแล้วว่ามัคคุเทศก์เป็นผู้ที่ให้ความรู้ รวมทั้งคอยตักเตือนนักท่องเที่ยว ประกอบกับทรัพยากรการท่องเที่ยวไม่ว่าจะเป็นธรรมชาติ ประวัติศาสตร์ โบราณสถาน โบราณวัตถุ ศาสนา หรือศิลปวัฒนธรรมประเพณีต่างๆ เป็นสิ่งที่ต้องถนอมรักษาไว้ เพราะหากทรัพยากรการท่องเที่ยวเหล่านี้หมดสิ้นไปอุตสาหกรรมท่องเที่ยวรวมถึงมัคคุเทศก์เองก็ย่อมสูญสลายไปด้วย ดังนั้นมัคคุเทศก์จึงมีความสำคัญต่อทรัพยากรการท่องเที่ยวอย่างยิ่ง ในการชักชวนให้นักท่องเที่ยวร่วมอนุรักษ์ไม่ทำลายทรัพยากรการท่องเที่ยวนั้นๆ รวมทั้งไม่กระทำสิ่งที่ผิดกฎหมายหรือขัดต่อศีลธรรม 3) ความสำคัญต่อประเทศชาติ มัคคุเทศก์มีความสำคัญต่อประเทศชาติในด้านการสร้างภาพพจน์ที่ดีของประเทศให้แก่นักท่องเที่ยว ซึ่งจะช่วยให้นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจในประเทศของเราและเดินทางมาเยือนซ้ำ หรือช่วยเผยแพร่ภาพพจน์ที่ดีนั้นแก่เพื่อนฝูงญาติมิตรของเขาให้ทราบ

ต่อไป นอกจากนี้มัคคุเทศก์ยังสามารถให้ความเข้าใจแก่นักท่องเที่ยวเกี่ยวกับสถาบันต่างๆ ของชาติได้อย่างถูกต้องด้วย (ชำนาญ ม่วงทิม, 2541)

อาชีพมัคคุเทศก์เปรียบเสมือนกับเฟืองจักรเฟืองหนึ่งของวงล้อแห่งการท่องเที่ยวที่จะขาดเสียมิได้ ทำให้มีผู้ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์เพิ่มขึ้น ดังจะเห็นได้จากฐานข้อมูลธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์สำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์กลาง (สำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์กลาง, 2553 : ออนไลน์) พบว่า ณ วันที่ 8 กรกฎาคม 2553 มีจำนวนมัคคุเทศก์ทั้งหมด 39,770 ราย และในจำนวนนี้มีผู้ขอรับใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์รายใหม่ ระหว่างวันที่ 6 เมษายน 2551 ถึงวันที่ 8 กรกฎาคม 2553 รวม 16,546 ราย คนจำนวนมากดังกล่าว มีจริยธรรมในการปฏิบัติงานแตกต่างกันได้หลายระดับ ผู้ที่มีจริยธรรมสูงย่อมปฏิบัติหน้าที่ตามหลักศีลธรรมอันดีงาม ส่วนผู้ที่มีจริยธรรมต่ำอาจปฏิบัติหน้าที่อย่างไม่สุจริต ไม่รับผิดชอบในหน้าที่เท่าที่ควรหรือกระทำการอื่นใดที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศโดยส่วนรวมได้มาก (ชัยยุทธ กุลตังวัฒนา และคณะ, 2547) เช่นเดียวกับ ฉันทัช วรรณถนอม (2551) ได้กล่าวว่า ปัจจุบันผู้ที่ผ่านหลักสูตรมาตรฐานการอบรมมัคคุเทศก์นั้น มีความมุ่งหวังแตกต่างกัน เช่น บางคนเข้ามาเพื่อที่มุ่งหวังที่จะเอาดีทางด้านนี้อย่างจริงๆ จังๆ บางคนก็ใช้เป็นอาชีพเสริม บางคนก็มีไว้เพื่อประดับบารมี หรือใช้เป็นทางผ่านเพื่อไต่เต้าไปสู่จุดหมายที่สูงขึ้น เช่น เป็นเจ้าของบริษัททัวร์ บางคนก็เข้ามาตามเพื่อนหรือมาเพื่อฆ่าเวลาโดยมิได้พิจารณาถึงความรู้ ความสามารถความตั้งใจจริงของตน กลุ่มหลังนี้ค่อนข้างอันตรายสำหรับวงการมัคคุเทศก์ไทย เนื่องจากความตั้งใจมีน้อย ไม่คิดที่จะเรียนรู้อย่างลึกซึ้งถึงความเป็นไทย ไม่พยายามที่จะเผยแพร่ความดีงามความสวยงามในด้านต่างๆ ให้แก่นักท่องเที่ยว

ในการพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว หากขาดการเหลียวแลเรื่องคุณภาพและมาตรฐานของกำลังคนที่จะให้บริการแก่นักท่องเที่ยว ก็คงเป็นเรื่องยากที่จะบรรลุจุดประสงค์ตามความต้องการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ที่ทำหน้าที่มัคคุเทศก์ ควรมีคุณลักษณะพิเศษหลายประการประกอบกันคือ มีความภูมิใจในอาชีพของตน มีความอดทนอดกลั้น มีความอ่อนตัวในการปฏิบัติงานตามความต้องการของนักท่องเที่ยว มีความซื่อสัตย์สุจริตเป็นที่ตั้ง มีความสามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาวการณ์ได้อย่างเหมาะสม (บุบผา คุมมานนท์, 2541) และ เนื่องจาก มัคคุเทศก์เป็นอาชีพของการให้บริการซึ่งจำเป็นต้องติดต่อกับบุคคลต่างๆอยู่ตลอดเวลา ซึ่งหากพิจารณาถึงลักษณะของงานในอาชีพนี้จะเห็นได้ว่าเป็นงานที่เปิดโอกาสให้มัคคุเทศก์ประพฤติและปฏิบัติตนไปในทางที่ขัดกับหลักมารยาทและจรรยาบรรณได้ง่าย เพราะในการนำเที่ยวแต่ละครั้งมัคคุเทศก์เป็นทั้งผู้นำและผู้ที่มีอำนาจในการตัดสินใจแต่เพียงผู้เดียว ดังนั้นจึงเท่ากับเป็นการเปิดโอกาสให้มัคคุเทศก์สามารถพานักท่องเที่ยวไปสถานที่ใดก็ได้ โดยที่นักท่องเที่ยวอาจไม่เต็มใจ แต่ต้องจำยอมไปกับ

มัคคุเทศก์ เนื่องจากความไม่คุ้นเคยกับสถานที่นั้นๆ ซึ่งมีปรากฏหลายครั้งที่มัคคุเทศก์พานักท่องเที่ยวไปสถานเริงรมย์ หรือร้านจิวเวอรี่ (Jewelry) ที่ไม่ได้กำหนดอยู่ในรายการนำเที่ยว เนื่องจากสถานที่ดังกล่าวตกลงจ่ายค่าตอบแทนอย่างสูงให้กับมัคคุเทศก์ที่พานักท่องเที่ยวไป การกระทำดังกล่าวย่อมส่งผลเสียต่อนักท่องเที่ยวโดยตรง ในขณะที่มัคคุเทศก์เป็นผู้ได้รับผลประโยชน์จากความเสียหายนั้น (รวีวรรณ โปรยรุ่งโรจน์, 2550) นอกจากนี้ ศรัญยา วรากุลวิทย์ (2546) ได้กล่าวถึงปัญหาของมัคคุเทศก์ เช่น การเอารัดเอาเปรียบนักท่องเที่ยว และปัญหาที่ผู้ประกอบการเอาเปรียบมัคคุเทศก์ โดยการตัดราคาค่าท่องเที่ยวและบังคับให้มัคคุเทศก์ทำทัวร์ในลักษณะต่างๆ เพื่อแบ่งรายได้ ปัญหามัคคุเทศก์ท้องถิ่นนั่งประจำรถโดยไม่มีการนำเที่ยว ปัญหาคุณภาพมัคคุเทศก์ไม่เพียงพอในการใช้ภาษาต่างประเทศ และ กุลวรา สุวรรณพิมล (2548) กล่าวว่าปัญหาการหลอกลวงเอารัดเอาเปรียบนักท่องเที่ยว ได้แก่ การปลอมปนสินค้า การค้ากำไรเกินควร การขายสินค้าที่ไม่มีคุณภาพแต่หลอกขายในราคาที่สูงมาก สิ่งเหล่านี้ส่วนใหญ่มักเกิดขึ้นจากผู้ผลิตทางการท่องเที่ยวเอง ไม่ว่าจะเป็นร้านขายของที่ระลึก อัญมณี ธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ที่ขาดความมีน้ำใจ ความมีคุณธรรม เล็งเห็นแต่ประโยชน์ตนเอง และ ดังจะเห็นได้จากข้อมูลจากการศึกษาวิจัยของ ปิยะพร สมใจวงษ์ (2546) ที่พบปัญหาจริยธรรมของมัคคุเทศก์ 5 ข้อ ได้แก่ 1) การบังคับนักท่องเที่ยวซื้อรายการท่องเที่ยวพิเศษ นอกเหนือจากที่ได้ตกลงกันไว้กับผู้ประกอบการท่องเที่ยว 2) การนำไปซื้อสินค้าที่หลอกลวง หรือมีราคาสูงผิดปกติ เพื่อให้ได้บำเหน็จจากร้านค้าที่เกี่ยวข้อง 3) การเรียกร้องค่าทิป โดยการพูดจาโน้มน้าว ขอความเห็นอกเห็นใจแก่ตน ว่าการนำเที่ยวครั้งนี้ขาดทุน ขอให้จ่ายค่าตอบแทนให้เป็นพิเศษ 4) การปฏิบัติตนต่อนักท่องเที่ยวอย่างไม่เท่าเทียมกัน 5) การละทิ้งการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งปัญหาทั้งหมดดังกล่าวเป็นปัญหาจริยธรรม เนื่องจากขัดแย้งกับหลักจริยธรรม รวมถึงบทบาทหน้าที่ของมัคคุเทศก์

นอกจากปัญหาดังกล่าวแล้ว ยังมีประเด็นในเรื่องของข้อตกลงภายใต้ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community : AEC) ในปี 2015 เมื่ออาเซียนรวมตัวกันเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน มีองค์ประกอบสำคัญคือ การที่อาเซียนจะสามารถรวมกันเป็นตลาดและฐานการผลิตเดียวกัน โดย สินค้า บริการ การลงทุน แรงงานฝีมือ รวมถึงปัจจัยการผลิตต่างๆ สามารถเคลื่อนย้ายได้อย่างเสรี ภายใต้กรอบกฎเกณฑ์ กติกาที่ตกลงกัน (กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ, 2552 : ออนไลน์) ซึ่งประเด็นดังกล่าวอาจส่งผลต่อการประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ในอนาคตได้ ถ้ามัคคุเทศก์ไทยยังไม่ได้มาตรฐานเพียงพอ อีกทั้ง นโยบายและแผนการตลาดของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2550-2554 ที่กล่าวถึงการส่งเสริมให้การท่องเที่ยวเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตคนไทย โดยเน้นการประสานงานระหว่างเครือข่ายภาครัฐกับภาคเอกชน กระตุ้นให้เกิดการท่องเที่ยวภายในประเทศ (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2550 : ออนไลน์) และแผนการ

ตลาดปี 2554 ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยนั้น ตลาดในประเทศจะใช้แคมเปญการท่องเที่ยวใหม่ภายใต้สโลแกน เที่ยวหัวใจใหม่ เมืองไทยยั่งยืน เพื่อมุ่งเน้นการเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศ แบบรักษาคุณค่าทางวัฒนธรรม รักษาสิ่งแวดล้อม ไม่ให้เสียหายในระยะยาว ซึ่งจะนำไปสู่การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (เดลินิวส์, 2553 : ออนไลน์) ดังนั้น การให้บริการของมัคคุเทศก์แก่นักท่องเที่ยวชาวไทยจึงเป็นเรื่องสำคัญที่ไม่ควรมองข้าม ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ได้ทำการศึกษาแนวทางการพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์ โดยพิจารณาจากความคิดเห็นของบุคคลกลุ่มต่างๆ นำมาเสนอเป็นแนวทางในการพัฒนาจริยธรรมมัคคุเทศก์ ซึ่งผลการศึกษาที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการกำหนดนโยบายต่างๆ เพื่อให้มัคคุเทศก์มีการพัฒนาจริยธรรมอย่างต่อเนื่อง ทำให้เป็นคนดีมีคุณภาพ สามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยวได้มากยิ่งขึ้น ตลอดจนสามารถแข่งขันกับชาติอื่นได้ ซึ่งจะเป็นส่วนช่วยในการส่งเสริมและสนับสนุนอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศให้มีความเจริญก้าวหน้าอย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทย มัคคุเทศก์ดีเด่น และผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์และองค์ประกอบด้านจริยธรรมของมัคคุเทศก์
2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์

ขอบเขตของการวิจัย

แนวทางการพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์
มีขอบเขตการวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตด้านพื้นที่วิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของพื้นที่โดยจะทำการวิจัยในพื้นที่เขตกรุงเทพมหานคร

2. ขอบเขตด้านเนื้อหาที่ทำการวิจัย

ศึกษาถึงคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์ องค์ประกอบด้านจริยธรรมของมัคคุเทศก์และหลักเกณฑ์การตัดสินมัคคุเทศก์ดีเด่น เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์ ซึ่งได้แก่

2.1 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์

- ด้านบุคลิกภาพ

- ด้านความรู้
- ด้านมนุษยสัมพันธ์
- ด้านทัศนคติ
- ด้านศิลปะในการพูด

2.2 องค์ประกอบด้านจริยธรรมของมัคคุเทศก์

- ความประพฤติและกิริยามารยาท
- ความซื่อสัตย์สุจริต
- ความรับผิดชอบและความเอาใจใส่ในการปฏิบัติหน้าที่
- การบริหารจัดการรายการนำเที่ยว
- การอนุรักษ์แหล่งท่องเที่ยวเพื่อความยั่งยืน
- ความเคารพในความแตกต่างทางวัฒนธรรม
- การให้บริการอย่างเสมอภาค

2.3 หลักเกณฑ์การตัดสินมัคคุเทศก์ดีเด่น

- ความรู้
- ภาษา
- การปฏิบัติงาน
- บุคลิกภาพ
- ความคิดสร้างสรรค์
- การแก้ไขปัญหา
- จรรยาบรรณ
- ทัศนคติ
- เทคนิคการนำเสนอ
- ประวัติการทำงานและผลงาน

3. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ทำการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่

(1) นักท่องเที่ยวชาวไทยที่พำนักอยู่ในกรุงเทพมหานคร

(2) มัคคุเทศก์ที่เคยได้รับรางวัลมัคคุเทศก์ดีเด่นจากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

(3) ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ที่จดทะเบียนบริษัทนำเที่ยวกับกรมการท่องเที่ยว

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

การพัฒนา หมายถึง การปรับปรุง การทำให้ดีขึ้น เพื่อให้มัคคุเทศก์มีจริยธรรมในการปฏิบัติงานเป็นคนดีมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

จริยธรรม หมายถึง การแสดงออกทางการประพฤติปฏิบัติของมัคคุเทศก์ ที่สอดคล้องกับกรอบหรือหลักประพฤติปฏิบัติอันถูกต้อง ดีงามและเป็นที่ยอมรับของสังคม

มัคคุเทศก์ หมายถึง ผู้ที่จดทะเบียนเป็นมัคคุเทศก์ ได้รับบัตรประกอบอาชีพของกรมการท่องเที่ยว และเป็นผู้ที่ให้บริการนำเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวชาวไทยเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศไทย (Domestic Guide)

มัคคุเทศก์ดีเด่น หมายถึง มัคคุเทศก์ที่มีความรู้ความสามารถ มีคุณธรรม จริยธรรม และปฏิบัติตนดี จนได้รับรางวัลมัคคุเทศก์ดีเด่น จากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ในช่วงปี พ.ศ. 2543-2553 และเป็นผู้ที่ให้บริการนำเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวชาวไทยเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศไทย (Domestic Guide)

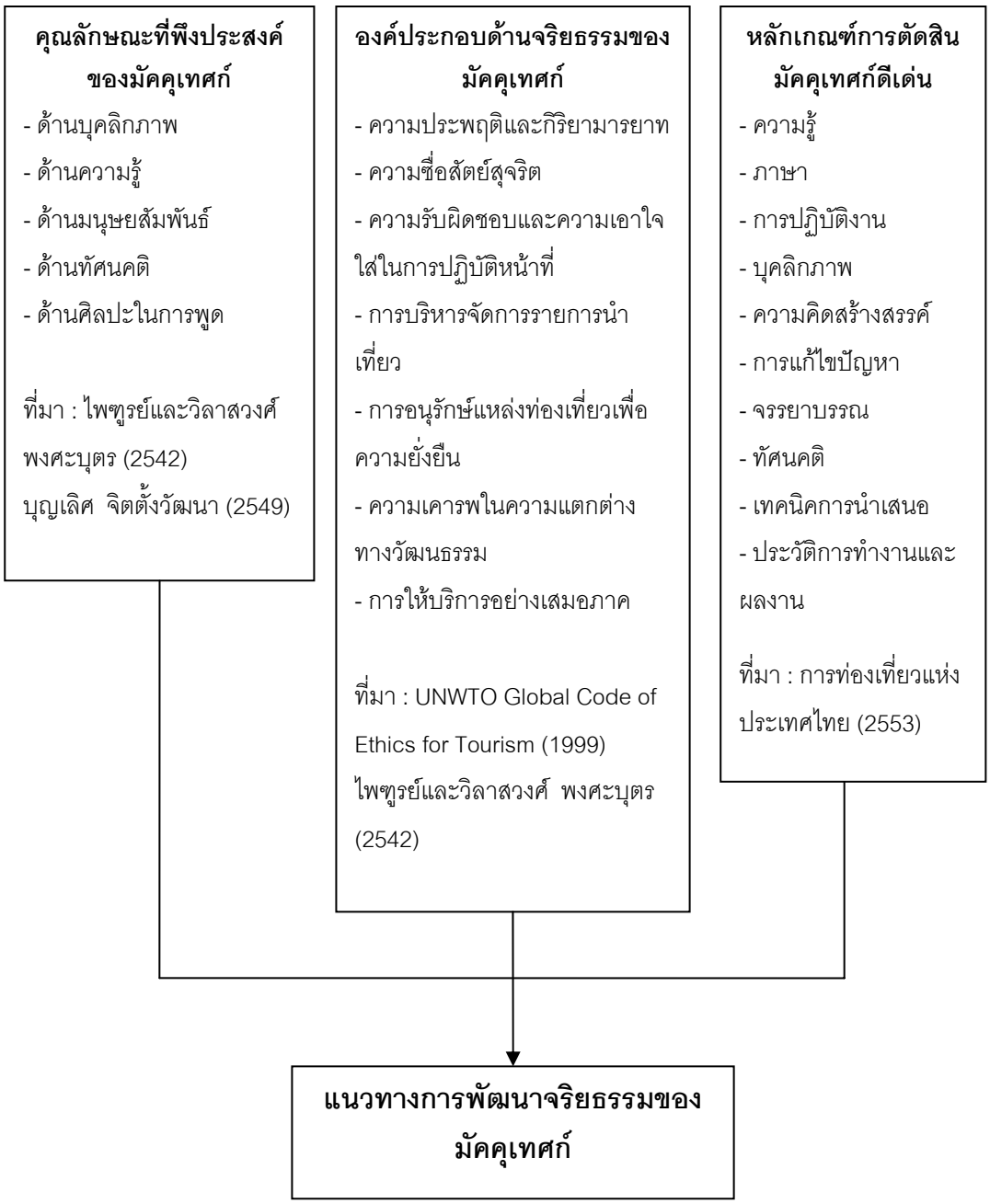
นักท่องเที่ยวชาวไทย หมายถึง ประชาชนชาวไทยที่มีอายุตั้งแต่ 20 ปี ขึ้นไป ที่พำนักอยู่ในกรุงเทพมหานคร ที่เคยใช้บริการธุรกิจนำเที่ยว เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย โดยมีมัคคุเทศก์ให้บริการ

ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว หมายถึง ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ที่จดทะเบียนบริษัทนำเที่ยวกับกรมการท่องเที่ยว และดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวกับการนำนักท่องเที่ยวชาวไทยเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย โดยมีมัคคุเทศก์ให้บริการ

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์ หมายถึง บุคลิกลักษณะ ความรู้ ความสามารถ ความประพฤติของมัคคุเทศก์ ที่เป็นที่ต้องการของสังคม ได้แก่ 1) ด้านบุคลิกภาพ 2) ด้านความรู้ 3) ด้านมนุษยสัมพันธ์ 4) ด้านทัศนคติ 5) ด้านศิลปะในการพูด

องค์ประกอบด้านจริยธรรมของมัคคุเทศก์ หมายถึง ความประพฤติของมัคคุเทศก์ในด้านที่เกี่ยวกับจริยธรรม ได้แก่ 1) ความประพฤติและกิริยามารยาท 2) ความซื่อสัตย์สุจริต 3) ความรับผิดชอบและความเอาใจใส่ในการปฏิบัติหน้าที่ 4) การบริหารจัดการรายการนำเที่ยว 5) การอนุรักษ์แหล่งท่องเที่ยวเพื่อความยั่งยืน 6) ความเคารพในความแตกต่างทางวัฒนธรรม 7) การให้บริการอย่างเสมอภาค

กรอบแนวความคิดในการวิจัย



ประโยชน์ที่จะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทย มัคคุเทศก์ดีเด่นและผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์และองค์ประกอบด้านจริยธรรมของมัคคุเทศก์ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์ต่อไป

2. เพื่อเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปใช้ประโยชน์ในการกำหนดนโยบายต่างๆ เช่น การวางแผนพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์ภายในองค์กร เพื่อให้เป็นคนดีมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น สามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี ซึ่งจะส่งผลดีต่อตัวมัคคุเทศก์ องค์กร รวมไปถึงภาพลักษณ์การท่องเที่ยวของประเทศไทยด้วย

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มาเป็นแนวทางในการศึกษา โดยแบ่งเป็นหัวข้อ ดังนี้

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับจริยธรรม
    - 1.1 ความหมายของจริยธรรม
    - 1.2 ความสำคัญของจริยธรรม
    - 1.3 องค์ประกอบของจริยธรรม
    - 1.4 แหล่งที่มาของจริยธรรม
    - 1.5 ทฤษฎีพัฒนาการทางจริยธรรมของโคลเบิร์ก (Kohlberg)
    - 1.6 การพัฒนาจริยธรรม
    - 1.7 จริยธรรมในการทำงาน
    - 1.8 วิธีการเสริมสร้างจริยธรรมในหน่วยงาน
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับมัคคุเทศก์
    - 2.1 ความหมายของมัคคุเทศก์
    - 2.2 ความเป็นมาของมัคคุเทศก์
    - 2.3 ความสำคัญของมัคคุเทศก์
    - 2.4 ประเภทของมัคคุเทศก์
    - 2.5 บทบาทหน้าที่ของมัคคุเทศก์
    - 2.6 คุณสมบัติและความสามารถของมัคคุเทศก์
    - 2.7 สิ่งที่มัคคุเทศก์พึงปฏิบัติและควรละเว้น
    - 2.8 จรรยาบรรณของมัคคุเทศก์
    - 2.9 หลักเกณฑ์การตัดสินมัคคุเทศก์ดีเด่น
    - 2.10 หลักสูตรการฝึกอบรมวิชามัคคุเทศก์ทั่วไป
    - 2.11 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์
    - 2.12 องค์ประกอบด้านจริยธรรมของมัคคุเทศก์
3. รายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎี

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับจริยธรรม

1.1 ความหมายของจริยธรรม

คำว่า “จริยธรรม” ได้มีผู้นิยามความหมายไว้อย่างหลากหลาย ดังนี้

จริยธรรม (ethic) หมายถึง ประมวลข้อธรรมที่ทำให้คนๆ หนึ่งหรือคนประเภทหนึ่งเป็นคนดี พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 นิยามคำ “จริยธรรม” ว่า “ธรรมที่เป็นข้อประพฤติปฏิบัติ, ศีลธรรม, กฎศีลธรรม” ซึ่งก็คงมิได้ตั้งใจให้หมายถึงข้อธรรมแต่ละข้อ ซึ่งควรจะเป็นความหมายของคำว่า “คุณธรรม” (virtue) จริยธรรมกล่าวให้เต็มจึงได้แก่ประมวลคุณธรรมอันพึงประพฤติปฏิบัติ ที่พจนานุกรมดังกล่าวนิยามคุณธรรมว่า “สภาพ (สภาวะ, ภาวะ) คุณงามความดี” จึงนับว่าถูกต้อง ถ้าให้รัดกุมควรเสริมอีกนิดว่า “ภาวะคุณงามความดีแต่ละอย่าง” ทั้งสองคำคือคุณธรรมจริยธรรมก็จะได้ความหมายตามหลักวิชาการสากล (กีรติ บุญเจือ, 2551)

จินตนา บุญบงการ (2550) สรุปความหมายของจริยธรรมว่า คือ ข้อประพฤติปฏิบัติ หรือหลักความประพฤติปฏิบัติที่ดีงามที่เหมาะสม ที่มีคุณธรรมและถูกต้องตามศีลธรรม

ดวงเดือน พันธุมนาวิน (2538) กล่าวว่า คำว่า “จริยธรรม” นั้น หมายถึง ระบบการทำความดี ละเว้นความชั่ว

ทิศนา แขมมณี. (2549) อธิบายว่า จริยธรรม หมายถึง การแสดงออกทางการประพฤติปฏิบัติ ซึ่งสะท้อนคุณภาพภายในให้เห็นเป็นรูปธรรม

นงลักษณ์ วิรัชชัย และคณะ (2551) ได้สรุปความหมายของจริยธรรมว่า เป็นกรอบหรือหลักประพฤติปฏิบัติของกลุ่มคนหรือกลุ่มบุคคล ที่สอดคล้องกับมาตรฐานที่ถูกต้อง มาตรฐานที่ดีงามอันเป็นที่ยอมรับของสังคม

เนตร์พัณณา ยาวิราช (2551) ได้อธิบายจริยธรรมว่า คือ กฎเกณฑ์ความประพฤติของมนุษย์ มีมโนธรรมและรู้จักไตร่ตรองแยกแยะความดี-ชั่ว, ถูก-ผิด, ควร-ไม่ควร เป็นการควบคุมตนเอง และเป็นการควบคุมกันเองในกลุ่ม หรือเป็นศีลธรรมเฉพาะกลุ่ม

บุญมี แท่นแก้ว (2552) ให้ความหมายจริยธรรม คือ ธรรมชาติหรือหลักธรรมที่บุคคลควรประพฤติ จัดว่าเป็นคุณธรรมที่แสดงออกทางร่ายการในลักษณะที่ดีงามถูกต้องอันเป็นสิ่งที่ประสงค์ของสังคม

ประภาศรี สีหอำไพ (2550) กล่าวถึงจริยธรรมว่า คือ หลักความประพฤติที่อบรมกิริยาและปลูกฝังลักษณะนิสัยให้อยู่ในครรลองของคุณธรรมหรือศีลธรรม

ปราชญา กล้าผจัญ (2549) ได้ให้ความหมายของจริยธรรมว่า คือ ความประพฤติอันพึงปฏิบัติต่อตนเอง ผู้อื่น และสังคม เพื่อก่อให้เกิดความเจริญรุ่งเรือง เกษมสุขขึ้นในสังคม และสมาชิกของสังคม

พรนพ พุกกะพันธุ์ (2544) กล่าวว่า จริยธรรม หมายถึง สิ่งที่ควรปฏิบัติ และประพฤติเหมาะสมในสิ่งที่ถูกต้องซึ่งสังคมยอมรับ เพื่อการอยู่ร่วมกันในสังคมอย่างมีความสุขร่มเย็น

วิยา ชินวรรโณ (2546) กล่าวสรุปว่า จริยธรรม คือ หลักการที่มนุษย์ในสังคมควรยึดถือปฏิบัติ เพื่อการอยู่ร่วมกันอย่างเป็นสุขในสังคม

สาโรช บัวศรี (2523) กล่าวว่าจริยธรรมนั้น มีทั้งความหมายอย่างแคบและอย่างกว้าง ตามความหมายอย่างแคบ จริยธรรม ได้แก่ ศีลธรรมบวกด้วยคุณธรรม ถ้าตามความหมายอย่างกว้าง จริยธรรมได้แก่ ศีลธรรมบวกด้วยคุณธรรมและบวกด้วย Social Values อื่นๆ เช่น วินัย ขนบธรรมเนียมประเพณี และกฎหมาย เป็นต้น

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ (2542) อธิบายจริยธรรมว่า หมายถึงความถูกต้องที่ดีงาม สังคมทุกสังคมจะกำหนดกฎเกณฑ์ กติกา บรรทัดฐานของตนเองว่าอะไรคือสิ่งที่ดีงามอะไรคือสิ่งที่ถูกต้อง

สุทธิพร บุญส่ง (2550) สรุปความหมายจริยธรรมว่า หมายถึง หลักเกณฑ์ของสังคมที่เป็นแนวทางในการประพฤติปฏิบัติตนอย่างดีงาม ทั้งกาย วาจา ใจ ถูกต้องตามปทัสถานของสังคม

สุภาพร พิศาลบุตร (2544) กล่าวว่า จริยธรรมเป็นคำสอนที่เป็นหลักปฏิบัติของบุคคล และยังได้สรุปความของจริยธรรมไว้ 2 ประเด็น คือ 1) จริยธรรมเป็นหลักเกณฑ์หรือกฎที่สังคมใช้ตัดสินว่าการกระทำใดเป็นสิ่งถูกต้อง ดีงาม ควรปฏิบัติ และการกระทำใดเป็นสิ่งที่ไม่ควรปฏิบัติทั้งต่อตนเองและต่อผู้อื่น 2) จริยธรรมเป็นการกระทำหรือพฤติกรรมที่ถูกต้องหรือดีงาม

ไสว มาลาทอง (2542) อธิบายความหมายของจริยธรรมว่า คือ กฎเกณฑ์แห่งความประพฤติ หรือหลักความจริงที่เป็นแนวทางแห่งความประพฤติปฏิบัติ

สรุปได้ว่า จริยธรรม หมายถึง หลักหรือข้อปฏิบัติที่แสดงถึงความประพฤติปฏิบัติที่ดีงามของบุคคล ทั้งต่อตนเอง ผู้อื่น และสังคม เพื่อให้เกิดความสงบสุข และเจริญรุ่งเรืองในสังคม

1.2 **ความสำคัญของจริยธรรม**

สุภาพร พิศาลบุตร (2544) กล่าวว่า จริยธรรมเป็นพื้นฐานที่สำคัญของมนุษย์ทุกคนและทุกวิชาชีพ การขาดจริยธรรมทั้งในส่วนบุคคลและในวิชาชีพ อาจส่งผลร้ายต่อตนเอง สังคมและวงการวิชาชีพในอนาคต ดังจะเห็นได้จากการเกิดวิกฤติศรัทธาในวิชาชีพหลายแขนงในปัจจุบัน จริยธรรมจึงเป็นสิ่งจำเป็นในสังคม ที่จะนำความสุขสงบและความเจริญก้าวหน้ามาสู่สังคมนั้นๆ

เพราะเมื่อคนในสังคมมีจริยธรรม จิตใจก็ย่อมสูง มีความสะอาดและสว่างในจิตใจ จะทำการงานใดก็ไม่ก่อให้เกิดความเดือดร้อน ไม่ก่อให้เกิดทุกข์แก่ตนเองและผู้อื่น เป็นบุคคลที่มีคุณค่า และสร้างสรรค์คุณงามความดีอันเป็นประโยชน์

1.3 องค์ประกอบของจริยธรรม

ดวงเดือน พันธุมนาวิน (2524) กล่าวถึงการแบ่งลักษณะต่างๆ ของมนุษย์ที่เกี่ยวข้องกับจริยธรรม ได้แก่

1) ความรู้เชิงจริยธรรม หมายถึง การมีความรู้ว่าในสังคมของตนนั้นการกระทำใดควรกระทำ การกระทำใดควรละเว้น ลักษณะและพฤติกรรมประเภทใดเหมาะสมหรือไม่เหมาะสมมากน้อยเพียงใด ปริมาณความรู้เชิงจริยธรรมหรือความรู้ค่านิยมทางสังคมนั้นขึ้นอยู่กับอายุ ระดับการศึกษา และพัฒนาการสติปัญญาของแต่ละบุคคล

2) ทัศนคติเชิงจริยธรรม หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลเกี่ยวกับลักษณะหรือพฤติกรรมเชิงจริยธรรมต่างๆ ว่าตนชอบหรือไม่ชอบลักษณะหรือพฤติกรรมนั้นๆ เพียงใด ซึ่งทัศนคติเชิงจริยธรรมของบุคคลนั้นส่วนมากจะสอดคล้องกับค่านิยมในสังคมนั้น ทัศนคติเชิงจริยธรรมมีความหมายกว้างกว่าความรู้เชิงจริยธรรม เพราะทัศนคตินั้นรวมทั้งความรู้และความรู้สึกในเรื่องนั้นๆ เข้าด้วยกัน นอกจากนี้ทัศนคติเชิงจริยธรรมของบุคคลอาจเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมได้

3) เหตุผลเชิงจริยธรรม หมายถึง การที่บุคคลใช้เหตุผลในการเลือกที่จะกระทำหรือไม่กระทำพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง เหตุผลที่กล่าวนี้จะแสดงให้เห็นถึงเหตุจูงใจ หรือแรงจูงใจที่อยู่เบื้องหลังการกระทำต่างๆ ของบุคคล

4) พฤติกรรมเชิงจริยธรรม หมายถึง การที่บุคคลแสดงพฤติกรรมที่สังคมนิยมชมชอบหรืองดเว้นการแสดงพฤติกรรมที่ฝ่าฝืนกฎเกณฑ์หรือค่านิยมในสังคมนั้น พฤติกรรมเชิงจริยธรรมเป็นสิ่งที่สังคมให้ความสำคัญมากกว่าด้านอื่นๆ ทั้งนี้ เพราะการกระทำในทางที่ดีและเลวของบุคคลนั้นส่งผลโดยตรงต่อความผาสุกและทุกข์ของสังคม การศึกษาด้านอื่นๆ ของจริยธรรมจึงเป็นเพียงเพื่อให้เข้าใจและสามารถทำนายพฤติกรรมในสถานการณ์ต่างๆ ของบุคคลเท่านั้น

เนตร์พัณณา ยาวิราช (2551) กล่าวว่า จริยธรรมมีส่วนประกอบ 3 ประการ คือ

1) องค์ประกอบด้านความรู้เหตุรู้ผล หมายถึง ความเข้าใจในความถูกต้อง รู้ว่าสิ่งใดถูกสิ่งใดผิด สามารถแยกแยกได้ด้วยการคิด

2) องค์ประกอบด้านทัศนคติและความเชื่อ หมายถึง ความพึงพอใจ ศรัทธา ความเลื่อมใส ความรู้สึกชื่นชมยินดี ความนิยมที่จะรับมาเป็นแนวทางปฏิบัติ

3) องค์ประกอบด้านพฤติกรรมการแสดงออก หมายถึง พฤติกรรมที่บุคคลตัดสินใจได้ว่ากระทำถูกหรือผิด ในสถานการณ์ต่างๆ ซึ่งส่วนประกอบทั้ง 3 ประการนี้ เกิดจากตัวบุคคล ครอบครัว การอบรมเลี้ยงดูตั้งแต่ในวัยเด็ก การได้รับการปลูกฝัง การถ่ายทอดสืบต่อกันมาเป็นวัฒนธรรม ประเพณี และศีลธรรมอันดี มีการฝึกฝนปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอจนเกิดเป็นความเคยชินที่ดีงาม ซึ่งเรียกว่าคุณธรรม

1.4 แหล่งที่มาของจริยธรรม

ดวงเดือน พันธุมนาวิน (2524) อ้างว่า จริยธรรมของบุคคล มีต้นเหตุมาจากอิทธิพลของสังคมมากกว่าอิทธิพลของพันธุกรรม กล่าวคือ บุคคลที่เกิดมาในแต่ละสังคมจะต้องเรียนรู้และยอมรับจริยประเพณีในสังคมของตน ซึ่งจะแตกต่างจากจริยประเพณีสังคมอื่นๆ ไม่มากก็น้อย ฉะนั้นจึงเห็นได้ว่า แหล่งกำเนิดที่สำคัญของจริยธรรมของบุคคลก็คือ สังคมหรือผู้ที่แวดล้อมตนนั่นเอง นอกจากนี้ ลักษณะและการกระทำต่างๆ ของบุคคลสามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามความเหมาะสมของสถานการณ์โดยไม่จำกัดอายุ จริยธรรมของบุคคลนั้นมีการเจริญขึ้นเป็นลำดับอย่างเห็นได้ชัด แม้จะมีการพัฒนาจริยธรรมในอัตราที่แตกต่างกัน แต่ก็มีลำดับขั้นตอนเป็นแบบอย่างที่คล้ายคลึงกัน โดยต้นกำเนิดและแหล่งที่ก่อให้เกิดการพัฒนาทางจริยธรรมนั้นอยู่ที่การเรียนรู้จากสังคมเป็นสำคัญ

พรนพ พุกกะพันธุ์ (2544) กล่าวว่า แหล่งที่มาของจริยธรรมที่สำคัญ ได้แก่

1) ปรัชญา เป็นวิชาที่ศึกษาเกี่ยวกับความรู้ ประสบการณ์ทางปัญญาของมนุษย์และหลักจริยธรรมของมนุษย์

2) ศาสนา คือ ความเชื่อของมนุษย์ซึ่งได้รวบรวมเอาคำสั่งสอนต่างๆ มาเป็นหลักเกณฑ์สำหรับความประพฤติ และปฏิบัติหน้าที่ให้เหมาะสม ศาสนาทุกศาสนามุ่งให้บุคคลกระทำความดี

3) นโยบายของรัฐ มีบทบาทในการกำหนดคุณค่าทางจริยธรรมของสังคม ทำให้สังคมตื่นตัว มองเห็นความสำคัญของจริยธรรม และมีค่านิยมพร้อมที่จะปฏิบัติตาม

1.5 ทฤษฎีพัฒนาการทางจริยธรรมของโคลเบิร์ก (Kohlberg,1979 : online)

โคลเบิร์กได้แบ่งพัฒนาการทางจริยธรรมออกเป็น 3 ระดับ (Levels) แต่ละระดับแบ่งออกเป็น 2 ขั้น (Stages) ดังนั้น พัฒนาการทางจริยธรรมของโคลเบิร์กมีทั้งหมด 6 ขั้น คำอธิบายของระดับและขั้นต่างๆ ของพัฒนาการทางจริยธรรมของโคลเบิร์ก มีดังต่อไปนี้

ระดับที่ 1 ระดับก่อนกฎเกณฑ์สังคม (Pre-Conventional) ในระดับนี้เด็กจะได้รับกฎเกณฑ์และข้อกำหนดของพฤติกรรมที่ “ดี” “ไม่ดี” จากผู้มีอำนาจเหนือตน เช่น บิดา มารดา ครู หรือเด็กโต และมักจะคิดถึงผลที่ตามมาที่จะนำรางวัลหรือการลงโทษมาให้ พฤติกรรม “ดี” พฤติกรรมที่แสดงแล้วได้รางวัล พฤติกรรม “ไม่ดี” พฤติกรรมที่แสดงแล้วได้รับโทษ โคลเบิร์กได้แบ่งพัฒนาการทางจริยธรรมระดับนี้เป็น 2 ขั้น คือ

1) การลงโทษ และการเชื่อฟัง (Punishment and Obedience Orientation) โคลเบิร์กกล่าวว่า ในขั้นนี้เด็กจะใช้ผลตามของพฤติกรรมเป็นเครื่องชี้ว่า พฤติกรรมของตน “ถูก” หรือ “ผิด” เป็นต้นว่าถ้าเด็กถูกทำโทษก็จะคิดว่าสิ่งที่ตนทำ “ผิด” และพยายามหลีกเลี่ยงไม่ทำสิ่งนั้นอีก พฤติกรรมใดที่มีผลตามด้วยรางวัลหรือคำชม เด็กก็จะคิดว่าสิ่งที่ตนทำ “ถูก” และจะทำซ้ำอีกเพื่อหวังรางวัล

2) กฎเกณฑ์เป็นเครื่องมือเพื่อประโยชน์ของตน (Instrumental Relativist Orientation) ในขั้นนี้เด็กจะสนใจทำตามกฎข้อบังคับ เพื่อประโยชน์หรือความพอใจของตนเอง หรือทำดีเพราะอยากได้ของตอบแทน หรือรางวัล ไม่ได้คิดถึงความยุติธรรมและความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น หรือความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อผู้อื่น พฤติกรรมของเด็กในขั้นนี้ทำเพื่อสนองความต้องการ เห็นใจผู้อื่น หรือความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อผู้อื่น พฤติกรรมของเด็กในขั้นนี้ทำเพื่อสนองความต้องการของตน แต่มักจะเป็นการแลกเปลี่ยนกับคนอื่น เช่น ประโยค “ถ้าเธอทำให้ฉัน ฉันจะให้.....”

ระดับที่ 2 ระดับจริยธรรมตามกฎเกณฑ์สังคม (Conventional) พัฒนาการจริยธรรมระดับนี้ ถือว่า การประพฤติตนตามความคาดหวังของผู้ปกครอง บิดา มารดา กลุ่มที่ตนเป็นสมาชิกหรือของชาติ เป็นสิ่งที่ควรจะทำหรือทำความผิดเพราะกลัวว่า ตนจะไม่เป็นที่ยอมรับของผู้อื่น ผู้แสดงพฤติกรรมจะไม่คำนึงถึงผลที่จะเกิดขึ้นแก่ตนเอง ถือว่าความซื่อสัตย์ ความจงรักภักดี เป็นสิ่งสำคัญ ทุกคนมีหน้าที่จะรักษามาตรฐานทางจริยธรรม ระดับนี้แบ่งเป็น 2 ขั้น คือ

1) ความคาดหวังและการยอมรับในสังคม สำหรับ “เด็กดี” (Interpersonal Concordance of “good boy, nice girl” Orientation) พัฒนาการทางจริยธรรมขั้นนี้เป็นพฤติกรรมของ “คนดี” ตามมาตรฐานหรือความคาดหวังของบิดามารดา หรือเพื่อนวัยเดียวกัน พฤติกรรม “ดี” หมายถึง พฤติกรรมที่จะทำให้ผู้อื่นชอบและยอมรับ หรือไม่ประพฤติผิดเพราะเกรงว่าพ่อแม่จะเสียใจ

2) กฎและระเบียบ (“Law-and order” Orientation) การทำถูกไม่ประพฤติผิด คือ การทำตามหน้าที่ประพฤติตนไม่ผิดกฎหมาย และรักษาระเบียบแบบแผนของสังคม โคลเบิร์กอธิบายว่าเหตุผลทางจริยธรรมในขั้นนี้ถือว่าสังคมจะอยู่ด้วยความมีระเบียบร้อยต้องมี กฎหมายและ

ข้อบังคับ คนดีหรือ คนที่มีพฤติกรรมถูกต้อง คือคนที่ปฏิบัติตามระเบียบบังคับหรือกฎหมาย ทุกคนควรเคารพกฎหมาย เพื่อรักษาความสงบเรียบร้อย และความเป็นระเบียบของสังคม

ระดับที่ 3 ระดับจริยธรรมตามหลักการด้วยวิจารณญาณ หรือระดับเหนือกฎเกณฑ์สังคม (Post-conventional Level) พัฒนาการ ทางจริยธรรมระดับนี้ เป็นหลักจริยธรรมของผู้มีอายุ 20 ปีขึ้นไป ผู้แสดงพฤติกรรมได้พยายามที่จะตีความหมายของ หลักการและมาตรฐานทาง จริยธรรมด้วยวิจารณญาณ ก่อนที่จะยึดถือเป็นหลักฐานของความประพฤติที่จะปฏิบัติตาม การตัดสิน “ถูก” “ผิด” “ไม่ควร” มาจากวิจารณญาณของตนเอง ปราศจากอิทธิพลของผู้มีอำนาจหรือกลุ่มที่ตนเป็นสมาชิก กฎเกณฑ์ – กฎหมาย ควรจะตั้งบนหลักความยุติธรรม และเป็นที่ยอมรับของสมาชิกของสังคมที่ตนเป็นสมาชิก โคลเบิร์กแบ่งพัฒนาการทางจริยธรรมระดับนี้เป็น 2 ขั้น

1) สัญญาสังคมหรือหลักการทำตามคำมั่นสัญญา (social contract and individual right) ขั้นนี้เน้นถึงความสำคัญของมาตรฐานทางจริยธรรมที่ทุกคนหรือคนส่วนใหญ่ใน สังคมยอมรับ ว่าเป็นสิ่งที่ถูกต้องสมควรที่จะปฏิบัติตาม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และสิทธิของบุคคลก่อนที่จะใช้มาตรฐานทางจริยธรรม ได้ใช้ความคิดและเหตุผลเปรียบเทียบว่า สิ่งไหนผิดและสิ่งไหนถูก ในขั้นนี้การ “ถูก” และ “ผิด” ขึ้นอยู่กับค่านิยมและความคิดเห็นของบุคคลแต่ละบุคคล แม้ว่าจะเห็น ความสำคัญของสัญญาหรือข้อตกลงระหว่างบุคคล แต่เปิดให้มีการแก้ไข โดยคำนึงถึงประโยชน์และ สถานการณ์แวดล้อมในขณะนั้น

2) หลักการคุณธรรมสากล (Universal Ethical Principle Orientation)
ขั้นนี้เป็นหลักการมาตรฐานจริยธรรมสากล เป็นหลักการเพื่อมนุษยธรรม เพื่อความเสมอภาคในสิทธิมนุษยชน และเพื่อ ความยุติธรรม ของมนุษย์ทุกคนในขั้นนี้สิ่งที่ “ถูก” “ผิด” เป็นสิ่งที่มโนธรรมของแต่ละบุคคลที่เลือกยึดถือ

สรุปได้ว่า โคลเบิร์กได้แบ่งพัฒนาการทางจริยธรรมออกเป็น 3 ระดับ แต่ละระดับแบ่งออกเป็น 2 ขั้น ถือว่าพัฒนาการทางจริยธรรมของมนุษย์เป็นไปตามขั้นอย่างมีระเบียบ คือเริ่มจากขั้นที่ 1,2,3,4,5 และ 6 ตามลำดับ บุคคลทุกคนจะต้องผ่านพัฒนาการทางจริยธรรมขั้นต้นๆ ซึ่งเป็นรากฐานของพัฒนาการทางจริยธรรมขั้นต่อไป และเมื่อผ่านแล้ว ก็ยากที่จะกลับไปขั้นเดิมอีก

1.6 การพัฒนาจริยธรรม

กีรติ บุญเจือ (2551) กล่าวถึงสาเหตุที่ต้องมีการพัฒนาจริยธรรมว่า

1) เพราะระเบียบสังคมเปลี่ยนไป ต้องเผชิญกับกรณีใหม่ๆ ซึ่งจริยธรรมเก่าๆ ไม่ได้คาดการณ์ไว้ เช่น การคุมกำเนิด การทำให้สิ่งแวดล้อมเปลี่ยนสภาพ

2) ประวัติศาสตร์ให้ตัวอย่างมาแล้วว่า จริยธรรมมีการปรับตัวเรื่อยมา ถ้าปรับตัวไม่ทันก็มักจะเกิดการปฏิวัติเมื่อความขัดแย้งระหว่างสภาพใหม่กับจริยธรรมเดิมถึงขีดสุด จึงควรหาทางป้องกันการเปลี่ยนแปลงกะทันหันโดยทดลองเปลี่ยนแปลงไปเป็นขั้นๆ

3) ความก้าวหน้าในวิชาการสาขาอื่น เช่น ภูมิศาสตร์ ชีววิทยา จิตวิทยา สังคมวิทยา ทำให้เข้าใจว่าสิ่งแวดล้อมมีอิทธิพลต่อจริยธรรมอยู่มาก จึงทำให้เราอยากปรับปรุงจริยธรรมให้สอดคล้องกับความรู้ความเข้าใจใหม่ๆ ของเรา อยู่เสมอ

4) ความต้องการในตัวของเราเองที่ต้องการพัฒนาทางจิตใจ ต้องการรับผิดชอบการกระทำของตนมากขึ้น และต้องการกระทำทุกอย่างด้วยความสำนึกในความผิดชอบชั่วดีมากขึ้น

ดวงเดือน พันธุมนาวิน (2538) กล่าวถึงการพัฒนาจริยธรรมว่า ประเทศไทยมีการพัฒนาระบบเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การปกครอง มากขึ้น แต่จิตใจของคนไทยส่วนใหญ่นั้นยังไม่พัฒนาเท่าที่ควร จึงปรากฏบุคคลที่ยังมีพฤติกรรมที่ไม่น่าปรารถนาอยู่มาก นอกจากนั้น แม้ระบบจะดี แต่ถ้าคนยังมีจิตใจที่ไม่พัฒนา คนเหล่านั้นก็อาจจะไปบิดเบือน เปลี่ยนแปลงระบบให้เสียหายได้ แต่ในทางตรงกันข้าม แม้สถานการณ์หรือระบบไม่ดีเท่าที่ควร แต่คนในระบบมีจิตใจสูง ก็จะมีพฤติกรรมที่เหมาะสมได้มากกว่าคนในระบบที่มีจิตใจต่ำ ฉะนั้นจึงควรพัฒนาจิตใจของคนเป็นสำคัญ แต่จะให้ดีที่สุด ควรปรับปรุงระบบไปพร้อมกันด้วย

เนตร์พัณณา ยาวิราช (2551) อธิบายว่า จริยธรรมในตัวบุคคลสามารถพัฒนาได้โดยการเสริมสร้างจากพื้นฐานครอบครัว สถานศึกษา และสังคม ทำให้บุคคลได้รับความรู้ และมีจิตใจใฝ่ดี ยึดถือค่านิยมอันดี ได้แก่

1) ค่านิยมในความเป็นไทย มีความภาคภูมิใจในชาติไทย ไม่นิยมชมชอบการกระทำของคนชาติอื่นอันเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนา หรือนำเรื่องเสื่อมเสียมาสู่สังคมไทย เลือกรับแต่สิ่งที่ดี

2) ค่านิยมในการยึดถือประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้ง ไม่แสวงหาประโยชน์ส่วนตนโดยทำให้ผู้อื่นเดือดร้อน

3) ค่านิยมเกี่ยวกับอุปนิสัยในการทำงาน มีความรับผิดชอบ ขยันขันแข็ง หนักเอาเบาสู้ ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค

4) ค่านิยมเกี่ยวกับการประหยัด ได้แก่ ความไม่หรูหราฟุ่มเฟือยทั้งในการแต่งกาย การบริโภค และการดำเนินชีวิต

5) ค่านิยมเกี่ยวกับความเสมอภาค และความยุติธรรม ได้แก่ การปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ใช้อภิสิทธิ์ในการกระทำสิ่งใดที่ไม่เหมือนกับคนอื่นๆ มีระเบียบวินัย ไม่เลือกปฏิบัติ แนวคิดด้านจริยธรรมดังกล่าวใช้เป็นหลักปฏิบัติในการดำเนินชีวิตสำหรับบุคคลในสังคมให้อยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข

ทิศนา แขมมณี (2549) กล่าวว่า การที่แต่ละคนจะมีหรือไม่มีการพัฒนา หรือมีการพัฒนาเร็ว – ช้า ต่างกัน เราสามารถวัดระดับจริยธรรมของบุคคลได้ โดยดูจากเหตุผลเชิงจริยธรรมที่บุคคลนั้นให้ และเราสามารถที่จะส่งเสริมให้บุคคลมีการพัฒนาระดับจริยธรรมที่สูงขึ้นกว่าเดิมได้ โดยการเปิดโอกาสให้บุคคลเรียนรู้จากการตัดสินใจทางจริยธรรมและอภิปรายร่วมกับผู้อื่น การได้แสดงความคิดเห็นและอภิปรายร่วมกับผู้อื่นจะทำให้บุคคลที่มีเหตุผลเชิงจริยธรรมต่ำเรียนรู้การใช้เหตุผลเชิงจริยธรรมขั้นสูงขึ้น

1.7 **จริยธรรมในการทำงาน**

ดวงเดือน พันธุมนาวิน (2538) กล่าวว่า จริยธรรมในการทำงาน คือ ระบบการทำความดีละเว้นความชั่ว ในเรื่องที่อยู่ในความรับผิดชอบและเกี่ยวข้องกับผู้ปฏิบัติ สถานการณ์การทำงาน กระบวนการทำงานและผลงาน ตลอดจนเกี่ยวข้องกับผู้รับประโยชน์หรือโทษจากผลงานนั้น นอกจากนี้ยังกล่าวถึงความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาบุคลากรในอาชีพต่างๆ และคนในแต่ละอาชีพว่าควรมีลักษณะอย่างไร จึงจะทำงานอาชีพนั้นๆ อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุดและด้วยความพอใจในงานมากที่สุดด้วย ในอดีตนั้น ได้ให้ความสำคัญแก่ เพศ ลักษณะทางสรีระ เช่น ความสูง น้ำหนัก และความสวยงาม ต่อมาได้เน้นความรู้ความสามารถเกี่ยวกับงานและประสบการณ์ในการทำงานนั้นๆ โดยดูจากเกณฑ์การคัดเลือกคนเข้าสู่อาชีพ เช่น อาชีพครู โดยในอดีตยังไม่ได้ให้ความสำคัญแก่ลักษณะทางจิตมากนัก ต่อมานักวิชาการทางพฤติกรรมศาสตร์ ได้เสนอให้มีวิธีการคัดเลือกผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งและอาชีพต่างๆ ตามลักษณะทางจิตด้วย เช่น มีการวัดความถนัดทางด้านต่างๆ ที่ตรงกับอาชีพ เช่นความถนัดทางภาษา เป็นต้น

กีรติ บุญเจือ (2551) กล่าวถึงจริยธรรมในอาชีพว่า ปัจจุบันสังคมต้องการจริยธรรมเกี่ยวกับอาชีพอย่างยิ่ง เพราะในปัจจุบันผู้ประกอบกิจการเดียวกันมักจะรวมกลุ่มกันเพื่อรักษาผลประโยชน์ร่วมกัน เนื่องจากบริการบางอย่างมีความจำเป็นสำหรับชีวิตและความเป็นอยู่ของสังคมอย่างยิ่ง สังคมจะขาดบริการประเภทนี้เพียงวันเดียวก็ไม่ได้ เช่น บริการด้านการรักษาพยาบาล บริการด้านน้ำสะอาด เป็นต้น จึงทำให้กลุ่มผู้บริการบางกลุ่มมีอำนาจต่อรองถึงกับบังคับกฎหมายได้ ถ้าหากว่าผู้บริการเหล่านี้ไม่มีจรรยาบรรณของอาชีพ นั่นคือไม่มีจริยธรรมแห่งอาชีพของตนเพียงพอ ก็อาจใช้อำนาจต่อรองที่ตนมีอยู่เพื่อบังคับกฎหมายได้ตามใจ เป็นการใช้กฎหมู่ในกฎหมาย ผู้ถูกเอาเปรียบที่เห็นว่าตนไม่อาจจะใช้กฎหมู่ในกฎหมายได้ ก็คงจะหันเข้าใช้กฎหมู่นอกกฎหมายกันขึ้น ในที่สุดสังคมก็จะไปไม่รอด เพื่อให้สังคมอยู่รอดจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกสายอาชีพจะต้องมีจริยธรรมหรือจรรยาบรรณประจำอาชีพของตนเป็นข้อบังคับภายในจิตใจนอกเหนือไปจากกฎหมายที่บังคับเพียงผิวเผินภายนอก ซึ่งจริยธรรมอาชีพแต่ละอาชีพจะผูกมัดผู้

ประกอบอาชีพนั้นๆ ไม่ใช่ตามความสมัครใจแต่ทว่าเมื่อเข้าใจเหตุผลแล้วก็มีผลบังคับให้ต้องปฏิบัติตามโดยมีศักดิ์ศรีแห่งความเป็นมนุษย์ของตนเป็นเดิมพัน จริยธรรมในแต่ละอาชีพจึงแยกออกได้เป็นเป้าหมายของอาชีพและวิถี ประมวลขึ้นเป็นตัวอย่างของจรรยาบรรณของอาชีพนั้นๆ เสริมกฎหมาย วินัย และระเบียบของแต่ละสถาบัน

1.8 วิธีการเสริมสร้างจริยธรรมในหน่วยงาน

สาโรช บัวศรี (2523) กล่าวถึงวิธีการเสริมสร้างจริยธรรมในหน่วยงาน ดังนี้

1.ความมุ่งหมายพื้นฐาน

ในการเสริมสร้างจริยธรรมให้เกิดขึ้นแก่บุคคลใด หรือแก่หน่วยงานใดนั้น เราย่อมมุ่งอยู่ตลอดไปที่จะให้

1.1 ผู้เรียนได้ศึกษาเรื่องจริยธรรมเพียงพอจนเกิดความคิดเกี่ยวกับชีวิตและการดำเนินชีวิตของตน และได้ปฏิบัติจริยธรรมติดต่อกันนานพอควรจนเป็นนิสัย

1.2 หน่วยงานและผู้เรียนต้องปฏิบัติจริยธรรมโดยพร้อมเพรียงกันทั่วทั้งระบบ

การได้ความคิด (ซึ่งย่อมเกี่ยวกับใจ) และการได้ปฏิบัติจริง (ซึ่งย่อมเกี่ยวกับ กาย วาจา) ทั้งสองประการนี้ เมื่อรวมกันเข้าแล้ว ก็คือ การได้มีประสบการณ์ทั้งทาง กาย วาจา ใจ นั่นเอง

2. แนวทางสำหรับดำเนินการเพื่อให้ผู้เรียนได้ศึกษาจริยธรรมและปฏิบัติจริยธรรม

2.1 ต้องให้ผู้เรียนได้มีโอกาสเห็นตัวอย่างที่ดี และให้ปฏิบัติตาม เป็นเวลานานพอเพียง

2.2 ต้องให้มีการศึกษา หรืออบรม เป็นระยะๆ ต่อเนื่องกันไปเป็นเวลานานพอเพื่อช่วยให้เกิด “ความคิดเห็นที่ถูกต้อง” ซึ่งอาจนำไปปฏิบัติได้สะดวกในการศึกษาอบรมนั้น อาจใช้ “หัวข้อสำหรับศึกษา” ที่จัดทำขึ้นไว้อย่างเพียงพอแล้ว

2.3 ต้องให้มีโครงการแนะแนวขึ้นในหน่วยงาน เพื่อทำหน้าที่ชี้แจง ให้ข้อคิด ชี้แนวทางแก้ไขปัญหาในชีวิตบางประการ ก่อให้เกิดความอบอุ่นใจ ใจมั่นคง ไม่เอียนเอนไปในทางชั่ว ทั้งนี้อาจทำเป็นรายบุคคล หรือ เป็นกลุ่ม ก็ได้ และให้จัดทำโดยสม่ำเสมอ ควบคู่ไปกับการศึกษาอบรม

2.4 นอกจากได้เห็นตัวอย่างที่ดีแล้ว การได้เห็นนิทรรศการควบคู่ไปกับการศึกษาอบรมก็จะช่วยให้เข้าใจ และซาบซึ้งได้อีกแรงหนึ่ง

2.5 การได้มีโอกาสได้พูด ได้เขียน ด้วยตนเอง นอกเหนือไปจาก การอ่าน และการฟังย่อมส่งเสริมให้ความคิด ความเข้าใจได้งอกงามขึ้น และส่งเสริมการปฏิบัติได้เป็นอย่างดี

3. วิธีการดำเนินงาน

3.1 ตั้งคณะกรรมการจริยธรรมขึ้นไว้เป็นประจำในหน่วยงานแต่ละแห่ง ประกอบด้วยหัวหน้าหน่วยงาน เป็นประธาน ผู้ทรงคุณวุฒิทางจริยธรรม และผู้ที่เหมาะสมอื่นๆ เพื่อทำหน้าที่

กำหนดแผนงานในเรื่องจริยธรรมที่อาจจัดทำในหน่วยงานนั้นตลอดทั้งปี และคอยควบคุมดูแลให้เป็นไปตามแผนที่กำหนดนั้น ตลอดจนคอยคิดปรับปรุงแก้ไข ให้เหมาะสมยิ่งขึ้น เพื่อใช้ในปีต่อไป

3.2 แผนงานที่จะจัดทำนั้น ต้องให้มีงานด้านเสริมสร้าง ดังต่อไปนี้

1) สร้างบรรยากาศ หรือสิ่งแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการศึกษาอบรมและปฏิบัติเรื่องจริยธรรมขึ้นภายในหน่วยงาน เช่น

- ผู้เป็นหัวหน้าทุกระดับ ต้องเข้าใจเรื่องจริยธรรมดีพอ และต้องบังคับตนเอง ให้ประพฤติเป็นตัวอย่างที่ดี เป็นต้น ว่า ในเรื่องศีลก็ยึดถือศีล 5 ในเรื่องคุณธรรม ก็ปฏิบัติเคร่งครัดในเรื่องการให้บริการ การมีความรับผิดชอบในหน้าที่ การตรงต่อเวลา การประหยัด การร่วมมือกันทำงาน การมีความซื่อสัตย์สุจริต ยุติธรรม กตัญญูกตเวที หิริโอตัปปะ ทาน การสำรวมในกาม ฯลฯ

- จัดให้มีการรณรงค์ภายในหน่วยงาน เพื่อเชิญชวนให้ทุกๆ คนได้ประพฤติตนตาม แนวทางของศีลธรรมและคุณธรรม โดยเชิญชวนติดต่อกันไปเป็นระยะๆ มิให้ขาดสาย และการเชิญชวนให้ถือว่า การประพฤติตนตามแนวทางของศีลและธรรมนั้น เป็นสิ่งที่มีเกียรติยิ่ง ไม่ใช่สิ่งน่าละอาย ส่วนสิ่งที่น่าละอายนั้นก็คือ การทำชั่ว

- จัดตั้งชุมชน ชมรมจริยธรรม เพื่อทุกๆ คน จะได้พบปะกันเพื่อสนทนา ปรึกษาถกแถลง แลกเปลี่ยนความคิดเห็น อ่าน ฟัง พูด เขียน เกี่ยวกับจริยธรรม หรือจัดกิจกรรมอื่นๆ เช่น จัดนิทรรศการด้านจริยธรรม จัดโครงการบริจาคแก่ผู้ขาดแคลน จัดโครงการฟังธรรม ฯลฯ ตามที่เหมาะสมเพื่อให้มีบรรยากาศหรือสิ่งแวดล้อมที่เอื้ออำนวยในเรื่องจริยธรรมเอาไว้โดยตลอดทั้งปี

2) จัดการอบรมจริยธรรมภายในหน่วยงาน ให้ผู้ทรงคุณวุฒิทำการอบรมจริยธรรมให้แก่ทุกๆ คนเป็นการแน่นอน โดยเลือกหัวข้ออบรมให้เหมาะสมกับบัญชีรายชื่อ ของหัวข้อสำหรับศึกษา ซึ่งจัดทำไว้ให้แล้วในเดือนหนึ่งให้อบรมสักครึ่งวันก็ได้ หรือมากกว่า ตามลักษณะของเหตุการณ์ อนึ่งควรสร้างผู้ทรงคุณวุฒิของตนเองไว้ ซึ่งจะช่วยให้เกิดความสะดวกยิ่งขึ้นในการอบรมและปฏิบัติ

3) จัดให้มีการแนะแนวภายในหน่วยงาน จัดให้มีการแนะแนวที่เกี่ยวกับด้านจริยธรรม อาจจะให้คำแนะนำเป็นรายบุคคล หรือ เป็นกลุ่ม ตามที่เหมาะสมในเรื่องของชีวิต และการดำเนินชีวิต เพื่อจะได้ช่วยให้เกิดความอุ่นใจ ช่วยคิดแก้ปัญหาชีวิตบางประการ เป็นที่พึ่งทางใจ คอยกระตุ้นให้ประพฤติดี ไม่คดโกง ฯลฯ โดยหลักธรรมะเป็นเครื่องมือในการแนะแนว

3.3 ในแผนงานที่จะจัดทำนั้น ต้องให้มีงานด้านส่งเสริม ดังต่อไปนี้

1) ก่อนบรรจุแต่งตั้งต้องอบรมจริยธรรมอย่างเข้มข้น

2) เมื่อแต่งตั้งแล้ว ต้องจัดอบรมจริยธรรมอย่างต่อเนื่อง

3) ในการสอบเพื่อเลื่อนระดับ ต้องสอบเรื่องจริยธรรมด้วย โดยถือเป็นเรื่องสำคัญ

4) ในการเลื่อนระดับ หรือขึ้นเงินเดือนนั้น ให้พิจารณาเรื่องความประพฤติเป็นเรื่อง

5) สำคัญ และต้องพิจารณาอย่างเอาจริงเอาจังให้สมกับที่อยู่ในบรรยากาศแห่งจริยธรรม

6) ทุกๆ หน่วยงาน ต้องช่วยกันศึกษา และปฏิบัติจริยธรรมโดยทั่วหน้า ไม่ใช่เคร่ง

7) อยู่เฉพาะบางหน่วยเท่านั้น ต้องทำพร้อมกันทั้งระบบ

3.4 ในแผนงานที่จะจัดทำนั้น ต้องให้มีงานด้านควบคุม ดังต่อไปนี้

1) ใครประพฤติผิดจริยธรรม หรือละเลย ต้องลงโทษตามกรณี อย่างเคร่งครัดตามที่กฎหมายอำนวย

2) ใครประพฤติดีเด่นในด้านจริยธรรม ต้องยกย่องสรรเสริญ และให้เกียรติแก่ผู้นั้นเป็นอย่างดี

2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับมัคคุเทศก์

2.1 ความหมายของมัคคุเทศก์

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542 ให้ความหมายของคำว่า “มัคคุเทศก์” ว่าหมายถึง ผู้นำทาง, ผู้ชี้ทาง, ผู้บอกทาง ; ผู้นำเที่ยว. (ป.มคฺค + อุทกฺเทสก). (ราชบัณฑิตยสถาน, 2546)

ความหมายของคำว่ามัคคุเทศก์ในเชิงกฎหมาย ตามความในพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 มาตรา 4 (อ้างถึงใน ฉันทัช วรรณถนอม, 2551) ได้กล่าวไว้ว่า มัคคุเทศก์ หมายถึง ผู้ให้บริการเป็นปกติธุระในการนำนักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่างๆ โดยให้บริการเกี่ยวกับคำแนะนำและความรู้ด้านต่างๆ แก่นักท่องเที่ยว

กุลวรา สุวรรณพิมล (2548) กล่าวว่า มัคคุเทศก์ (Tourist Guide) หรือเรียกย่อๆ ว่า “ไกด์” (Guide) หมายถึง ผู้นำทาง ผู้ชี้ทางแก่นักท่องเที่ยว ซึ่งเป็นคนต่างถิ่นให้ทราบเรื่องราวต่างๆ เกี่ยวกับสถานที่เที่ยว

ชำนาญ ม่วงทิม (2541) อธิบายว่า มัคคุเทศก์ คือ ผู้นำทาง ผู้ชี้ทาง ตรงกับคำภาษาอังกฤษว่า Guide มัคคุเทศก์เป็นผู้ทำหน้าที่พานักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่างๆ ตลอดจนชี้แจง อธิบาย ตอบคำถาม และอำนวยความสะดวกต่างๆ แก่นักท่องเที่ยว

บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2549) ได้สรุปความหมายของมัคคุเทศก์ ว่าหมายถึง ผู้ที่ทำหน้าที่นำพานักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ โดยแนะนำและให้ความรู้ในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับแหล่งท่องเที่ยว รวมทั้งให้บริการอำนวยความสะดวก และดูแลความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว โดยได้รับค่าตอบแทน

ระวีวรรณ โปรยรุ่งโรจน์ (2550) ได้กล่าวถึงมัคคุเทศก์ว่า หมายถึง ผู้นำเที่ยวซึ่งมีหน้าที่นำนักท่องเที่ยวจากในประเทศและต่างประเทศเดินทางไปท่องเที่ยวตามสถานที่ต่างๆ ที่นักท่องเที่ยวเหล่านั้นต้องการ และในระหว่างการเดินทางท่องเที่ยวมัคคุเทศก์มีหน้าที่บอกเล่าเรื่องราวหรืออธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับสถานที่นั้นๆ ตามความสนใจของนักท่องเที่ยว และตอบคำถามต่างๆที่นักท่องเที่ยวถาม นอกจากนี้ยังต้องทำหน้าที่อำนวยความสะดวกและรักษาความปลอดภัยกับนักท่องเที่ยวอีกด้วย

ศรัญยา วรากุลวิทย์ (2546) ให้ความหมายมัคคุเทศก์ว่า คือ บุคคลที่มีความรู้เกี่ยวกับงานในการนำเที่ยวทุกด้านที่ได้รับมอบหมาย ได้แก่ การให้ความรู้ความเข้าใจแก่นักท่องเที่ยวในด้านข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวนั้นๆ มีความรู้ความสามารถในการบริการนักท่องเที่ยว ทำให้นักท่องเที่ยวมีความประทับใจและมีความตั้งใจจะกลับมาเยือนอีก จึงนับได้ว่ามัคคุเทศก์ได้ปฏิบัติหน้าที่อย่างถูกต้องสมบูรณ์

สรุปได้ว่า มัคคุเทศก์ หมายถึง ผู้ที่นำนักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่างๆ และให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวเกี่ยวกับสถานที่ หรือบุคคล รวมทั้งคอยอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวในด้านการนำเที่ยว ด้านการพักแรม ด้านการรับประทานอาหาร ด้านการเดินทาง และด้านอื่นๆ โดยได้รับค่าตอบแทน

2.2 **ความเป็นมาของมัคคุเทศก์**

สุภาพร มากแจ้ง (2539) กล่าวว่า อาชีพมัคคุเทศก์เริ่มขึ้นเมื่อมีการนำเที่ยวเป็นกลุ่มของบริษัทการท่องเที่ยวต่างๆ ในทวีปยุโรปได้เริ่มมีการนำเที่ยวเป็นกลุ่มตั้งแต่ประมาณกลางคริสต์ศตวรรษที่19 เมื่อบริษัท โทมัส คุก (Thomas Cook) จัดนำเที่ยวโดยทางรถไฟในประเทศอังกฤษและต่อมาได้ขยายไปในที่อื่นๆ ด้วย ซึ่งการนำเที่ยวให้แก่คนเป็นจำนวนมากเช่นนี้จำเป็นต้องมีมัคคุเทศก์คอยดูแลอำนวยความสะดวกให้ นอกจากนี้ตามสถานที่สำคัญต่างๆ ที่มีนักท่องเที่ยวไปเยี่ยมชมเสมอๆ ก็มักจะจัดหาคนที่มีความรู้เรื่องราวเกี่ยวกับสถานที่นั้นไว้คอยอธิบายให้แก่นักท่องเที่ยวด้วยเช่นกัน สำหรับประเทศไทยอาชีพมัคคุเทศก์เพิ่งมาแพร่หลายมากขึ้นภายหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 เมื่อมีชาวต่างประเทศเดินทางเข้ามาในประเทศไทยเป็นจำนวนมาก ทั้งในรูปของนักท่องเที่ยว นักธุรกิจและผู้ที่เกี่ยวข้องในวงการทหาร สงครามเวียดนามมีผลให้ทหารอเมริกันเป็นจำนวนมากเข้ามาในประเทศไทย ทั้งที่มาอยู่ประจำและที่มาพักผ่อนจากการรบ ซึ่งเป็นผลดีต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยว มีบริษัทนำเที่ยวเกิดขึ้นเป็นจำนวนมากและขยายตัวมากขึ้นตามลำดับ แม้สงครามเวียดนามจะสิ้นสุดลงแล้วก็ตาม แต่นักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาเป็นกลุ่มใหญ่ๆ ยังคงมีมากขึ้น เนื่องจากความสะดวกในการเดินทาง นอกจากจะมีจำนวนเพิ่มขึ้นแล้ว

นักท่องเที่ยวยังประกอบด้วยคนเชื้อชาติต่างๆ ทั้งชาวยุโรป อเมริกัน อเมริกาใต้ ออสเตรเลีย และเอเชีย ทำให้เกิดความต้องการมัคคุเทศก์ที่รู้ภาษาต่างประเทศอื่นๆ นอกจากภาษาอังกฤษ เช่น ภาษาฝรั่งเศส เยอรมัน สเปน อิตาเลียน ญี่ปุ่น และภาษาจีน เป็นต้น ระยะเริ่มแรกที่มีอาชีพมัคคุเทศก์ในประเทศไทยนั้น สถานภาพของอาชีพมัคคุเทศก์ยังไม่เป็นที่รับรองกัน ผู้ที่เข้ามาอยู่ในวงการมัคคุเทศก์ไม่จำเป็นต้องมีความรู้สูงก็ได้ เพียงแต่มีความรู้ภาษาอังกฤษพอพูดได้ก็อาจเป็นมัคคุเทศก์ได้ จนกระทั่งเมื่อได้มีการจัดตั้งองค์การส่งเสริมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (อ.ส.ท.) ขึ้นใน พ.ศ. 2502 แล้วจึงได้เริ่มพัฒนาสถานภาพของมัคคุเทศก์ด้วยการจัดอบรมมัคคุเทศก์ขึ้นที่จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยเป็นแห่งแรกใน พ.ศ. 2504 และได้กระทำต่อเนื่องมาจนถึงปัจจุบัน รวมทั้งได้ขยายการอบรมไปยังส่วนภูมิภาคด้วย และมีการจัดตั้งสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพขึ้น เมื่อวันที่ 29 กรกฎาคม 2518 เพื่อเป็นศูนย์กลางของผู้ที่ประกอบอาชีพได้มาประชุมพบปะกัน นอกจากนี้อาชีพมัคคุเทศก์ยังเป็นอาชีพสงวนสำหรับคนไทยอาชีพหนึ่งใน 39 อาชีพ ตามที่กำหนดไว้ในพระราชกฤษฎีกากำหนดงานในอาชีพและวิชาชีพห้ามคนต่างด้าวทำ พ.ศ. 2522 และตามพระราชบัญญัติการทำงานของคนต่างด้าว พ.ศ. 2521 และ ชำนาญ ม่วงทิม (2541) กล่าวถึงสถานภาพของอาชีพมัคคุเทศก์ ว่ามีความสำคัญยิ่งต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศ ในการรักษาให้คงอยู่ต่อไป จึงมีการยกระดับคุณภาพและการศึกษาของมัคคุเทศก์ขึ้น โดยกำหนดให้ผู้ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ทุกคนผ่านการอบรมหลักสูตรมัคคุเทศก์เพื่อให้มีความรู้พื้นฐานและจรรยาบรรณที่เหมาะสมกับอาชีพนี้

2.3 **ความสำคัญของมัคคุเทศก์**

นิศา ชัชกุล (2550) กล่าวว่า ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว องค์ประกอบที่สำคัญสิ่งหนึ่งที่จะขาดไม่ได้คือมัคคุเทศก์ รัฐบาลเล็งเห็นบทบาทและความสำคัญของมัคคุเทศก์ที่มีต่อระบบการท่องเที่ยว จึงได้มีการออกกฎหมายพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ปี พ.ศ. 2535 และในทางปฏิบัติมัคคุเทศก์เป็นผู้ที่มีความใกล้ชิดกับนักท่องเที่ยวมากที่สุด และเป็นผู้ที่นักท่องเที่ยวให้ความไว้วางใจ ซึ่งมีผลต่อความประทับใจหรือความไม่ประทับใจในการท่องเที่ยวได้ ทั้งยังเป็นตัวแทนของประเทศ ดังนั้น หากมีมัคคุเทศก์ดี มีจรรยาบรรณ มีมารยาท และมีคุณธรรม ก็ย่อมที่จะทำให้การท่องเที่ยวของประเทศดีไปด้วย

บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2549) กล่าวถึง ความสำคัญของมัคคุเทศก์ ไว้ดังนี้

1) ความสำคัญของมัคคุเทศก์ต่อนักท่องเที่ยว มัคคุเทศก์จะเป็นผู้อธิบายประวัติข้อมูลของสถานที่ท่องเที่ยวให้นักท่องเที่ยวได้เข้าใจ คอยตอบข้อซักถามจากนักท่องเที่ยวเสมือนเป็นที่ปรึกษาส่วนตัวได้ในทุกๆ เรื่องที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวในครั้งนั้นๆ โดยนักท่องเที่ยวจะได้

ประหยัดเวลาและไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการศึกษาแหล่งท่องเที่ยว เนื่องจากมีมัคคุเทศก์คอยอธิบายให้ข้อมูลอยู่แล้ว มัคคุเทศก์เป็นผู้สร้างกิจกรรมระหว่างการเดินทางให้เกิดความสนุกสนานในการท่องเที่ยวสร้างสรรค์การเดินทางให้มีชีวิตชีวาทำให้นักท่องเที่ยวแสดงออกอย่างมีความสุขได้ผ่อนคลายไม่เบื่อในการท่องเที่ยว ทำให้การท่องเที่ยวครั้งนั้นเกิดความประทับใจ มัคคุเทศก์จะเป็นผู้คอยดูแลและตักเตือนให้นักท่องเที่ยวระมัดระวังในการท่องเที่ยวในจุดที่ควรระวังหรืออาจเป็นอันตราย ทำให้นักท่องเที่ยวได้เที่ยวด้วยความปลอดภัย มัคคุเทศก์เป็นผู้คอยชี้แนะหรือบอกกล่าวเรื่องเกี่ยวกับการเดินทางท่องเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยว ทำให้นักท่องเที่ยวลดความเสี่ยงจากความไม่รู้ไม่เข้าใจในการเดินทางท่องเที่ยวและลดความเสี่ยงในการหลงทางหรือความเข้าใจผิดในข้อมูลต่างๆ มัคคุเทศก์จะเป็นผู้อำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยวในแทบทุกๆ เรื่อง มัคคุเทศก์ทำให้นักท่องเที่ยวสามารถเที่ยวได้อย่างทั่วถึงโดยไม่ละเลยต่อสิ่งสำคัญที่ควรรู้ มัคคุเทศก์จะเป็นผู้ให้ความช่วยและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าแทนนักท่องเที่ยว มัคคุเทศก์เป็นผู้คอยรักษาเวลาอันมีค่าของนักท่องเที่ยว เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้เที่ยวตามโปรแกรมที่ระบุ ด้วยการจัดสรรเวลาการท่องเที่ยวแต่ละจุดได้อย่างเหมาะสม

2) ความสำคัญของมัคคุเทศก์ต่อบริษัทนำเที่ยว มัคคุเทศก์เปรียบเสมือนเป็นตัวแทนของบริษัทนำเที่ยวที่จะบริการให้นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจ อยากกลับมาใช้บริการของบริษัทนำเที่ยวนี้ซ้ำอีก จึงนับว่ามัคคุเทศก์มีความสำคัญต่อบริษัทนำเที่ยวมากเพราะมัคคุเทศก์เป็นบุคคลที่ทำหน้าที่ในการนำเที่ยวอำนวยความสะดวกและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า มัคคุเทศก์เป็นผู้รักษาผลประโยชน์ในด้านต่างๆ แทนบริษัทนำเที่ยว มัคคุเทศก์เป็นตัวแทนของบริษัทนำเที่ยวในการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับสถานประกอบการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น โรงแรม ร้านอาหาร แหล่งท่องเที่ยว ร้านค้าที่ระลึก บริษัทรถ บริษัทนำเที่ยวอื่นๆ เป็นต้น มัคคุเทศก์เป็นผู้ที่เก็บข้อมูลเกี่ยวกับนักท่องเที่ยว แหล่งท่องเที่ยว โรงแรมที่พัก ร้านอาหารตลอดจนข้อมูลสถานที่อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยนำข้อมูลที่เป็นปัญหา ข้อควรแก้ไข ข้อเสนอแนะในการนำเที่ยวแต่ละครั้งมารายงานให้บริษัทนำเที่ยวทราบ เพื่อให้บริษัทนำข้อมูลนำไปปรับปรุงแก้ไขการบริการในครั้งต่อไป

3) ความสำคัญของมัคคุเทศก์ต่อแหล่งท่องเที่ยว มัคคุเทศก์เป็นผู้ที่ให้ความรู้ในเรื่องของแหล่งท่องเที่ยวหรือทรัพยากรท่องเที่ยวไม่ว่าจะเป็นแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ ประวัติศาสตร์ โบราณวัตถุสถาน ศาสนา หรือศิลปวัฒนธรรมประเพณี ซึ่งเป็นสิ่งที่ต้องสงวนรักษาไว้ เพราะหากแหล่งท่องเที่ยวเหล่านี้หมดสิ้นไปก็ย่อมไม่มีนักท่องเที่ยวอยากมาท่องเที่ยว อุตสาหกรรมท่องเที่ยวรวมถึงมัคคุเทศก์เองก็ย่อมจะหมดอาชีพไปด้วย ทำให้มัคคุเทศก์ต้องให้ความรู้และจูงใจให้นักท่องเที่ยวร่วมอนุรักษ์ทรัพยากรท่องเที่ยว โดยไม่ทำลายทรัพยากรท่องเที่ยวรวมถึงไม่กระทำผิดกฎระเบียบหรือศีลธรรมอันดีของประเทศ นอกจากนี้มัคคุเทศก์ยังช่วยประชาสัมพันธ์แหล่ง

ท่องเที่ยวให้แก่เจ้าของแหล่งท่องเที่ยว ซึ่งมีแหล่งท่องเที่ยวหลายแห่งที่อยู่นอกเหนือความสนใจของนักท่องเที่ยว ทั้งนี้อาจเพราะเข้าถึงได้ยากลำบาก แต่มีความสวยงาม ก็ต้องอาศัยการประชาสัมพันธ์ของมัคคุเทศก์

4) ความสำคัญของมัคคุเทศก์ต่อประเทศชาติ มัคคุเทศก์มีความสำคัญต่อประเทศชาติในด้านการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของประเทศให้แก่นักท่องเที่ยว ซึ่งจะช่วยให้นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจในประเทศของเราและเดินทางกลับมาเยือนซ้ำ หรือช่วยเผยแพร่ภาพลักษณ์ที่ดีนั้นแก่ญาติมิตรให้ทราบต่อกันไป นอกจากนี้มัคคุเทศก์ยังช่วยเสริมสร้างความเข้าใจให้แก่นักท่องเที่ยวเกี่ยวกับสถาบันต่างๆ ของชาติได้อย่างถูกต้องด้วย มัคคุเทศก์จึงนับว่าเป็นบุคคลที่เป็นตัวแทนของชาติและเป็นบุคคลตัวอย่างที่จะเป็นแนวทางให้กับนักท่องเที่ยวได้ปฏิบัติตามสิ่งที่ดีงาม

2.4 ประเภทของมัคคุเทศก์

นิศา ชัชกุล (2550) กล่าวว่า มัคคุเทศก์แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1) มัคคุเทศก์เชิงชีวิต (Live Guide) ได้แก่ บุคคลที่นำทางชี้ทางให้แก่นักท่องเที่ยวโดยให้คำแนะนำและอธิบายในขณะนำเที่ยว

2) มัคคุเทศก์ไร้ชีวิต (Guide Book) ได้แก่ เอกสารต่างๆ สิ่งตีพิมพ์ที่นักท่องเที่ยวนำติดตัวไปด้วย เพื่อใช้ประกอบการท่องเที่ยว มีภาพและคำอธิบายสถานที่ท่องเที่ยว เป็นเสมือนคู่มือการท่องเที่ยว (Travel book)

ฉันทัช วรรณถนอม (2551) กล่าวถึงการแบ่งประเภทมัคคุเทศก์ตามหลักของธุรกิจนำเที่ยว หรือตามลักษณะของการนำเที่ยว ดังนี้

1) มัคคุเทศก์ที่นำเที่ยวนักท่องเที่ยวต่างชาติท่องเที่ยวในไทย หรือที่เรียกว่ามัคคุเทศก์อินบาวน์ (Inbound Guide) คือ มัคคุเทศก์ที่มีคุณสมบัติตามกฎหมายหรือพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ปี พ.ศ. 2551 กำหนด มีบัตรมัคคุเทศก์ถูกต้อง ทำหน้าที่นำเที่ยวในสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ตามขอบเขตที่ใบอนุญาตการเป็นมัคคุเทศก์แต่ละประเภทระบุ มีหน้าที่นำเที่ยวนักท่องเที่ยวต่างชาติท่องเที่ยวภายในประเทศ ใช้ภาษาต่างประเทศในการนำเที่ยว ทำหน้าที่เป็นตัวแทนของประเทศชาติในการบอกกล่าวในสิ่งที่ดีงาม ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี หลายครั้งมัคคุเทศก์ Inbound อาจทำหน้าที่รวมไปถึงการรับเข้าและส่งออกนักท่องเที่ยว (Transfer-in, Transfer-out) ด้วย

2) มัคคุเทศก์ที่นำคนไทยไปเที่ยวในต่างประเทศ หรือมัคคุเทศก์เอาท์บาวน์ (Outbound Guide) มัคคุเทศก์ประเภทนี้โดยทั่วไปเราจะต้องเรียกว่าหัวหน้าทัวร์ (Tour Leader) มากกว่า เนื่องจากกรณีนำเที่ยวไปยังต่างประเทศโดยเฉพาะ เพราะประเทศแถบเอเชียที่มีมัคคุเทศก์ท้องถิ่น

(Local Guide) เป็นผู้ให้ข้อมูลความรู้ กรณีนี้เราจะไม่เรียกมัคคุเทศก์คนไทยที่นำพานักท่องเที่ยวไทยต่างประเทศว่าเป็นมัคคุเทศก์ เราควรเรียกว่าหัวหน้าทัวร์ (Tour Leader) เพราะเขาไม่ได้ไปนำเที่ยวให้ข้อมูลความรู้แบบที่มัคคุเทศก์ทั่วไปพึงปฏิบัติ เพียงแต่คอยอำนวยความสะดวกในเรื่องทั่วไปได้แก่ การอำนวยความสะดวก ณ ท่าอากาศยานเข้าออกประเทศ เรื่องการขนย้ายสัมภาระ การเข้าที่พัก การรับประทานอาหาร ฯลฯ ส่วนผู้ที่ทำหน้าที่ให้ข้อมูลความรู้จริงๆ คือ มัคคุเทศก์ท้องถิ่นในประเทศนั้นๆ แต่หากกรณีที่ต้องพาคณะทัวร์ไปในประเทศที่ไม่มีมัคคุเทศก์ท้องถิ่น ซึ่งโดยมากได้แก่ประเทศแถบยุโรป ในเอเชียบางประเทศ ประเทศแถบอเมริกาใต้ แอฟริกา มัคคุเทศก์ไทยจะต้องทำหน้าที่เป็นมัคคุเทศก์และหัวหน้าทัวร์ไปในคราวเดียวกัน อย่างนี้จึงเรียกว่า Outbound Guide ได้อย่างเต็มปากเต็มคำ มัคคุเทศก์ประเภทนี้ตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551 มิได้บังคับว่าต้องได้รับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ เนื่องจากมิได้นำเที่ยวในประเทศไทย

3) มัคคุเทศก์ที่นำคนไทยท่องเที่ยวภายในประเทศไทย หรือเรียกว่ามัคคุเทศก์โดเมสติกส์ (Domestic Guide) คือมัคคุเทศก์ที่มีคุณสมบัติตามกฎหมายหรือพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ปี พ.ศ.2551 กำหนด มีบัตรมัคคุเทศก์ถูกต้อง ทำหน้าที่นำเที่ยวในสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ตามขอบเขตที่อนุญาตการเป็นมัคคุเทศก์แต่ละประเภทระบุ มัคคุเทศก์ Domestic จะนำเที่ยวนักท่องเที่ยวชาวไทยเที่ยวในประเทศ หรือเที่ยวตามตะเข็บชายแดนของประเทศ เช่น อำเภอแม่สาย ตลาดโรงเกลือ โดยภาษาที่ใช้ในการนำเที่ยวคือภาษาไทย ดังนั้น การนำเที่ยวจึงค่อนข้างง่าย มีความเป็นกันเองไม่มีขั้นตอนเข้า-ออกระหว่างประเทศให้ยุ่งยาก

ขัตติยา กลัญทกะปกรณ์ (2552) อธิบายการแบ่งประเภทของมัคคุเทศก์ ตามความในพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2535 เป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. มัคคุเทศก์ทั่วไป แบ่งออกเป็น

1.1 มัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) บัตรสีบรอนซ์เงิน สามารถนำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวชาวไทยหรือชาวต่างประเทศได้ทั่วราชอาณาจักร

1.2 มัคคุเทศก์ทั่วไป (ไทย) บัตรสีบรอนซ์ทอง สามารถนำเที่ยวเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวไทยได้ทั่วราชอาณาจักร

2. มัคคุเทศก์เฉพาะ แบ่งออกเป็น 8 ประเภท คือ

2.1 มัคคุเทศก์เฉพาะ (ต่างประเทศ-เฉพาะพื้นที่) บัตรสีชมพู สามารถนำเที่ยวนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศ เฉพาะในจังหวัดที่ระบุชื่อในใบอนุญาต และจังหวัดที่มีพื้นที่ติดต่อกับจังหวัดที่ระบุชื่อนั้น

2.2 มัคคุเทศก์เฉพาะ (ไทย-เฉพาะพื้นที่) บัตรสีฟ้า สามารถนำเที่ยวเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวไทย เฉพาะในจังหวัดที่ระบุชื่อในใบอนุญาต และจังหวัดที่มีพื้นที่ติดต่อกับจังหวัดที่ระบุชื่อนั้น

2.3 มัคคุเทศก์เฉพาะ (เดินป่า) บัตรสีเขียว สามารถนำเที่ยวนักท่องเที่ยวชาวไทยหรือชาวต่างประเทศ เฉพาะในเขตพื้นที่ป่า และรวมถึงในระหว่างการเดินทางไปกลับจากที่พักถึงเขตพื้นที่ป่า

2.4 มัคคุเทศก์เฉพาะ (ศิลปวัฒนธรรม) บัตรสีแดง สามารถนำเที่ยวนักท่องเที่ยวชาวไทยหรือชาวต่างประเทศ ให้ข้อมูลความรู้ด้านประวัติศาสตร์ โบราณคดี ศิลปวัฒนธรรม วรรณคดีไทยได้ทั่วราชอาณาจักร

2.5 มัคคุเทศก์เฉพาะ (ทางทะเล) บัตรสีส้ม สามารถนำเที่ยวนักท่องเที่ยวชาวไทยหรือชาวต่างประเทศ ในเขตพื้นที่ทางทะเล

2.6 มัคคุเทศก์เฉพาะ (ทางทะเลชายฝั่ง) บัตรสีเหลือง สามารถนำเที่ยวนักท่องเที่ยวชาวไทยหรือชาวต่างประเทศ ในเขตพื้นที่ทางทะเลหรือเกาะต่างๆ โดยมีระยะทางจากชายฝั่งถึงสถานที่ท่องเที่ยวไม่เกิน 40 ไมล์ทะเล

2.7 มัคคุเทศก์เฉพาะ (แหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ) บัตรสีม่วง สามารถนำเที่ยวนักท่องเที่ยวชาวไทยหรือชาวต่างประเทศเฉพาะภายในแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติที่ระบุชื่อไว้บนบัตรเท่านั้น

2.8 มัคคุเทศก์เฉพาะ (วัฒนธรรมท้องถิ่น) บัตรสีน้ำตาล สามารถนำเที่ยวนักท่องเที่ยวชาวไทยหรือชาวต่างประเทศ ให้ข้อมูลความรู้ด้านวัฒนธรรมท้องถิ่น ศิลปวัฒนธรรม ประเพณี ประวัติศาสตร์ ภูมิศาสตร์ โบราณคดี เฉพาะภายในแหล่งท่องเที่ยววัฒนธรรมท้องถิ่นที่ระบุชื่อไว้บนบัตรเท่านั้น

2.5 บทบาทหน้าที่ของมัคคุเทศก์

รวีวรรณ โปรยรุ่งโรจน์ (2550) กล่าวว่า มัคคุเทศก์มีบทบาทหน้าที่ที่สำคัญอยู่ 2 ประการ คือ

1. การเป็นตัวแทนของประเทศ หรือท้องถิ่น ซึ่งบทบาทของมัคคุเทศก์ในฐานะที่เป็นตัวแทนของประเทศ หรือท้องถิ่น นับว่าเป็นบทบาทที่สำคัญถึงแม้จะมิใช่บทบาทหลักก็ตาม เนื่องจากมัคคุเทศก์เป็นบุคคลที่นักท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดที่สุดตลอดระยะเวลาที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศหรือท้องถิ่นนั้นๆ ตามปกตินักท่องเที่ยวมักยึดมัคคุเทศก์เป็นที่พึ่ง และให้ความไว้วางใจตลอดจนเชื่อถือคำแนะนำของมัคคุเทศก์ ดังนั้นการแสดงออกของมัคคุเทศก์ไม่ว่าจะเป็นการพูดหรือกิริยาท่าทาง จึงเป็นเครื่องหมายที่สื่อถึงความเป็นชนชาตินั้นหรือความเป็นคนท้องถิ่นนั้นไปโดยปริยาย ดังนั้นหากมัคคุเทศก์สามารถทำให้นักท่องเที่ยวรู้สึกประทับใจ นักท่องเที่ยวย่อม

มีทัศนคติที่ดีต่อท้องถิ่น ประเทศชาติ และคนในชาติไปด้วย ดังที่มีคำเปรียบเทียบว่า มัคคุเทศก์เสมือนเป็น “ทูตวัฒนธรรมของชาติ” ซึ่งมีหน้าที่ดังต่อไปนี้ คือ

1.1 แสดงความเป็นเอกลักษณ์ของชนชาติตนให้ประจักษ์แก่นักท่องเที่ยว ทั้งในด้านกิริยามารยาทการวางตน และค่านิยมของสังคม

1.2 สร้างความเข้าใจอันดีระหว่างชนชาติ โดยพยายามอธิบาย หรือชี้แจงให้นักท่องเที่ยวเข้าใจในขนบธรรมเนียมประเพณี และศิลปวัฒนธรรม ตลอดจนวิถีชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนในประเทศ หรือในท้องถิ่นนั้นๆ เนื่องจากนักท่องเที่ยวเป็นคนต่างถิ่น ดังนั้นย่อมมีวัฒนธรรมที่แตกต่างจากวัฒนธรรมของคนในประเทศนั้นๆ หากมัคคุเทศก์ไม่ชี้แจงให้ทราบนักท่องเที่ยวอาจไม่เข้าใจและส่งผลให้ประพฤติตนไม่เหมาะสมกับกาลเทศะ แต่ในทางตรงกันข้ามหากมัคคุเทศก์อธิบายให้เข้าใจ นักท่องเที่ยวย่อมเกิดความระมัดระวังในการปฏิบัติตนให้มีความถูกต้องและเหมาะสมกับสังคมและวัฒนธรรมของประเทศ และยังสามารถส่งผลให้เขาเกิดความรู้สึกดีในระหว่างการเดินทางท่องเที่ยว ตลอดจนเข้าใจลักษณะทางสังคมและวัฒนธรรมของประเทศนั้นๆมากยิ่งขึ้น

1.3 สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่คนในชาติ และสถาบันต่างๆ ของชาติ โดยหลีกเลี่ยงการประพฤติปฏิบัติที่อาจนำความเสื่อมเสียมาสู่ประเทศชาติ หรือความประพฤติที่อาจก่อให้เกิดความรู้สึกดูหมิ่นเหยียดหยามแก่ประเทศชาติและคนในชาติ

2. การเป็นผู้นำเที่ยวซึ่งเป็นบทบาทหน้าที่หลัก ซึ่งบทบาทของมัคคุเทศก์ในฐานะผู้นำเที่ยวนับว่าเป็นบทบาทหลัก เนื่องจากเป็นบทบาทที่เกี่ยวข้องกับลักษณะงานในอาชีพของมัคคุเทศก์โดยตรง ซึ่งมัคคุเทศก์ไม่ว่าจะสังกัดหรือไม่สังกัดบริษัทนำเที่ยวต้องแสดงบทบาทนี้ทุกคน หน้าที่ของมัคคุเทศก์ในฐานะผู้นำเที่ยว มีดังนี้

2.1 การรับเข้านักท่องเที่ยว (Transfer-in)

2.2 การนำเที่ยว (Touring)

2.3 การส่งออกนักท่องเที่ยว (Transfer-out)

ซึ่งบริษัทนำเที่ยวบางแห่งอาจมอบหมายให้มัคคุเทศก์เพียงคนเดียวทำหน้าที่ทั้ง 3 อย่างข้างต้น ในขณะที่บริษัทบางแห่งอาจแยกหน้าที่รับเข้าและส่งออกนักท่องเที่ยวออกจากหน้าที่นำเที่ยวโดยให้มัคคุเทศก์หนึ่งคนทำหน้าที่แรก และให้มัคคุเทศก์อีกคนหนึ่งทำหน้าที่ประการหลัง สำหรับมัคคุเทศก์ที่มีหน้าที่เฉพาะรับเข้าและส่งออกมีคำศัพท์ภาษาอังกฤษที่ใช้เรียกแทนว่า Transferred Guide หรือ Transferred Man ส่วนคำศัพท์ภาษาอังกฤษที่ใช้เรียกแทนมัคคุเทศก์ที่ทำหน้าที่เฉพาะนำเที่ยว คือ Tourist Guide

บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2549) ได้กล่าวถึง การปฏิบัติงานในอาชีพมัคคุเทศก์ว่าจะต้องมีการแสดงออกได้ในหลายบทบาท ซึ่งแต่ละบทบาทจะใช้ในวาระและโอกาสต่างๆ กัน ขึ้นอยู่กับธรรมชาติของนักท่องเที่ยวแต่ละกลุ่ม รวมทั้งสถานการณ์ขณะนั้นด้วย ซึ่งมัคคุเทศก์จะต้องสามารถใช้บทบาทในแต่ละประเภทให้เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตน มัคคุเทศก์เปรียบได้กับบทบาทต่อไปนี้คือ

1. บทบาทของครูหรือนักวิชาการ เป็นบทบาทที่สำคัญอย่างหนึ่งของการเป็นมัคคุเทศก์ และถือได้ว่าเป็นหน้าที่ที่สำคัญที่สุดของอาชีพนี้ด้วย เนื่องจากมัคคุเทศก์ต้องทำหน้าที่อธิบายเรื่องราวต่างๆ ที่เป็นประวัติหรือความเป็นมาเกี่ยวกับประวัติศาสตร์ ศิลปวัฒนธรรม สภาพภูมิศาสตร์ ภูมิประเทศ ตลอดจนสิ่งต่างๆ ที่นักท่องเที่ยวสนใจและควรทราบ พร้อมทั้งสามารถตอบคำถามจากนักท่องเที่ยวได้ ฉะนั้นมัคคุเทศก์จึงต้องมีความรู้ในเนื้อหาที่ค่อนข้างกว้างและหลากหลาย ต้องมีวิธีการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นการสวมบทบาทครูหรือนักวิชาการนั้นมัคคุเทศก์ต้องมีความรู้ความสามารถดังต่อไปนี้คือ

1.1 มีความรู้/ ความชำนาญ ในเรื่องราวของท้องถิ่น เช่น ประวัติศาสตร์ ศิลปวัฒนธรรม ชีวิตความเป็นอยู่ของผู้คน ภูมิศาสตร์ ศาสนา สถาปัตยกรรม การเมือง การปกครอง เรื่องของบุคคลและสถานที่ เป็นต้น นอกจากนั้นยังต้องให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวในเรื่องกฎระเบียบและข้อปฏิบัติของสถานที่นั้นๆ ด้วย

1.2 มีความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีเนื้อหาสาระ อีกทั้งสามารถตอบคำถามได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกรณีที่นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวเป็นพิเศษเฉพาะเรื่องที่เขาสนใจ (Special Tour) มัคคุเทศก์จะต้องอธิบายและให้ความรู้อย่างละเอียด โดยต้องหาข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องที่นักท่องเที่ยวอยากรู้เอาไว้ล่วงหน้า

2. บทบาทของผู้นำ เป็นอีกบทบาทหนึ่งของมัคคุเทศก์ เพราะมัคคุเทศก์ต้องมีความสามารถในการนำและควบคุมกลุ่มนักท่องเที่ยว หรือที่เรียกว่า หัวหน้าคณะนักท่องเที่ยว มีหน้าที่ในการดูแลคณะนักท่องเที่ยวในกลุ่ม เป็นตัวแทนบริษัทนำเที่ยว มีหน้าที่ในการประสานงานและอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว และแก่มัคคุเทศก์ท้องถิ่น เวลานำกลุ่มนักท่องเที่ยวไปต่างประเทศ เขาไม่สามารถทำหน้าที่เป็นมัคคุเทศก์ได้ แต่ถ้าเป็นการนำเที่ยวภายในประเทศแล้วมัคคุเทศก์ก็เป็นหัวหน้าคณะนักท่องเที่ยวไปในตัวด้วย นอกจากนี้ยังเป็นผู้ชักชวนสมาชิกของกลุ่มร่วมกิจกรรมในระหว่างการนำเที่ยว และยังเป็นผู้นำที่ต้องรู้จักทางที่จะนำนักท่องเที่ยวไปยังแหล่งท่องเที่ยว อีกทั้งสามารถบอกทางให้คนขับรถได้

3. บทบาทของนักจิตวิทยา มัคคุเทศก์ต้องมีจิตวิทยาในการทำให้นักท่องเที่ยวพอใจมากที่สุด โดยจะต้องรู้จิตวิทยาของนักท่องเที่ยวว่าต้องการอะไรมากน้อยเพียงใด ซึ่งความต้องการนั้น

จะแตกต่างกันตามวัย ฐานะ พื้นเพความรู้ และอาชีพของนักท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวบางกลุ่มอาจจะไม่สนใจในด้านประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมมากนัก แต่สนใจในด้านความสนุกสนานบันเทิงมากกว่า ในขณะที่ท่องเที่ยวบางกลุ่มอาจต้องการความรู้เกี่ยวกับด้านประวัติศาสตร์และศิลปวัฒนธรรมอย่างลึกซึ้ง การเดินทางเที่ยวนานหรือเหนื่อยเกินไป อาจทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความเมื่อยล้าหรือเหนื่อยหน่าย ไม่สนใจฟังคำอธิบายของมัคคุเทศก์ถึงแม้มัคคุเทศก์จะพยายามอธิบายให้สนุกสนานก็ตาม สิ่งเหล่านี้เป็นเรื่องที่มัคคุเทศก์จะต้องคอยสังเกตจากการตอบสนองของนักท่องเที่ยว และพยายามปรับการปฏิบัติหน้าที่ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ อีกประการหนึ่งที่จะรู้ความต้องการของนักท่องเที่ยวก็คือ ต้องศึกษาพฤติกรรมของคน เช่น ความต้องการที่แตกต่างระหว่างเพศหญิงกับเพศชาย ระหว่างช่วงวัยรุ่น วัยกลางคน และวัยชรา รวมถึงพฤติกรรมที่แตกต่างกันของคนแต่ละชาติอีกด้วย

4. บทบาทของนักแสดง มัคคุเทศก์ต้องรู้จักสร้างบรรยากาศให้นักท่องเที่ยวมีความสุขสนุกสนาน โดยเฉพาะเมื่อเดินทางไกล ต้องนั่งรถเป็นระยะเวลานาน นอกจากมัคคุเทศก์จะบรรยายสิ่งต่างๆ ที่ผ่านไประหว่างทางแล้ว ก็ควรจะมีกิจกรรมนันทนาการบนรถด้วย เพื่อเป็นการผ่อนคลาย เช่น ร้องเพลง เล่นดนตรี เล่านิทาน หรือเล่าเรื่องขำขัน ดูหมอ เล่นเกมต่างๆ เป็นต้น การนำเที่ยวที่มีการพักแรมในสถานที่ท่องเที่ยวตามธรรมชาติ เช่น อุทยานแห่งชาติหรือรีสอร์ท อาจมีการนันทนาการแบบแคมป์ไฟ ซึ่งมัคคุเทศก์สามารถสร้างบรรยากาศให้นักท่องเที่ยว ร่วมสนุกสนานด้วยกันได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งมัคคุเทศก์ที่นำนักท่องเที่ยวคนไทยท่องเที่ยวภายในประเทศ ควรมีทักษะในการสร้างบรรยากาศความเป็นกันเองและความสนุกสนาน ขณะเดินทางในยานพาหนะ หรือในการพักแรม แต่ทั้งนี้ต้องดูความเหมาะสมพอควร และการตอบสนองของนักท่องเที่ยวด้วย อย่าไปยัดเยียดความสนุกสนานบันเทิงให้ ถ้าหากนักท่องเที่ยวต้องการความสงบมากกว่า นอกจากนี้มัคคุเทศก์ยังเป็นนักแสดงในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ร้ายแรง คือต้องควบคุมอารมณ์ให้ได้ ถึงแม้จะตกใจแต่ต้องแสดงออกว่าไม่มีอะไรน่าเป็นห่วง เพื่อไม่ให้นักท่องเที่ยวตกใจ

5. บทบาทของนักการทูต เป็นบทบาทสำคัญของมัคคุเทศก์ในการที่จะสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างผู้มาเยือนกับเจ้าของท้องถิ่น มัคคุเทศก์จะต้องมีชั้นเชิงในการพูดจา รู้ว่าอะไรควรพูดอะไรไม่ควรพูด เรื่องบางเรื่องอย่าพยายามเอาความเห็นส่วนตัวเข้าไปปะปน ควรพูดอย่างเป็นกลาง โดยเฉพาะเรื่องศาสนาและการเมือง นอกจากนี้ยังต้องมีมนุษย์สัมพันธ์และประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้องได้ดี รวมทั้งเป็นตัวแทนของวัฒนธรรมท้องถิ่น เช่น การแสดงกิริยามารยาทแบบไทยๆ แต่งกายอย่างมีเอกลักษณ์ไทย เป็นต้น นอกจากนั้นไม่ควรตำหนิติเตียนพูดจาเสียดสีหรือพูดจาให้ตลกขบขันเกินความพอดี ในเรื่องที่เกี่ยวกับประเทศชาติหรือบุคคลสำคัญใดๆ

6. บทบาทของนักอนุรักษ์ มัคคุเทศก์ควรมีความรับผิดชอบและเป็นแบบอย่างในการอนุรักษ์ทรัพยากรทางการท่องเที่ยวทั้งทางธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรม พร้อมทั้งโน้มน้าวให้นักท่องเที่ยวมีความอยากที่จะอนุรักษ์ด้วย เช่น เมื่อพาเขาไปเที่ยวตามป่าเขา ก็ให้ความรู้เกี่ยวกับพืช สัตว์และการใช้พื้นที่ทำกิน รวมถึงสาเหตุความเสื่อมโทรมของป่า อันเนื่องมาจากการทำไร่เลื่อนลอย หรือไฟไหม้ ซึ่งอาจเกิดจากการก่อไฟแล้วไม่ดับหรือการดีดบุหรี่ทิ้งโดยที่ยังไม่ได้ดับ มัคคุเทศก์ควรโน้มน้าวและชักชวนให้นักท่องเที่ยวชื่นชมธรรมชาติและสนใจที่จะอนุรักษ์และปกป้องรักษา โดยการไม่เด็ดดอกไม้ ใบไม้ หรือทิ้งขยะเกลื่อนกลาด นอกจากนี้ควรนำนักท่องเที่ยวไปเที่ยวชมหมู่บ้านในชนบทหรือบ้านชาวเขา ชวนให้ร่วมกิจกรรมกับคนในหมู่บ้าน เช่น เต้นรำ เล่นดนตรี ทำอาหาร ทำหัตถกรรมพื้นบ้านหรือออกไปทำไร่ ซึ่งนอกจากจะทำให้นักท่องเที่ยวได้ประสบการณ์แปลกๆ ที่ประทับใจแล้ว ยังทำให้คนในท้องถิ่นตระหนักและภูมิใจในคุณค่าของศิลปวัฒนธรรมที่มีอยู่ จะได้ช่วยกันรักษาไว้ให้ยั่งยืนต่อไป

7. บทบาทของนักบริหาร ในหลายโอกาสมัคคุเทศก์ต้องอาศัยหลักการบริหารเข้ามาเกี่ยวข้องในการทำงาน โดยต้องพยายามเอื้ออำนวยความสะดวกให้มีการประสานงานที่ดีกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้งานเป็นไปอย่างเรียบร้อย การบริหารของมัคคุเทศก์อาจหมายถึงการบริหารคน ซึ่งหมายถึงนักท่องเที่ยวนั้นเอง โดยมากมักบริหารนักท่องเที่ยวด้วยการใช้คำพูดที่น่าเชื่อถือและมีวิธีการพูดให้เขาเชื่อฟังไม่ทำให้คณะทัวร์เสียระบบ อีกทั้งทำให้นักท่องเที่ยวมีความสามัคคีและท่องเที่ยวโดยคำนึงถึงสิ่งแวดล้อมในแหล่งท่องเที่ยว สำหรับการบริหารอีกแง่หนึ่งก็คือการบริหารเงินแทนบริษัทนำเที่ยว มัคคุเทศก์ก็ต้องใช้จ่ายตามที่จำเป็นหรือเท่าที่ระบุไว้ในรายการเท่านั้น ไม่ทำบัญชีใช้จ่ายที่เป็นเท็จ ไม่จ่ายอย่างสุรุ่ยสุร่าย ส่วนการบริหารอีกอย่างหนึ่งคือการบริหารเวลาให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพเกิดประโยชน์สูงสุด โดยคำนึงถึงประโยชน์ของนักท่องเที่ยวเป็นสำคัญ

8. บทบาทของนักบริการ เป็นอีกบทบาทหนึ่งของมัคคุเทศก์ ที่จะสามารถทำให้มัคคุเทศก์ได้เข้าไปใกล้ชิดกับนักท่องเที่ยว สามารถสร้างมนุษย์สัมพันธ์ และเรียนรู้ถึงความต้องการของเขาได้เป็นอย่างดี มัคคุเทศก์ต้องพยายามอาสาเป็นผู้รับใช้และให้บริการนักท่องเที่ยวทุกครั้งเมื่อมีโอกาสโดยไม่ต้องรอให้นักท่องเที่ยวเอ่ยปากขอ เช่น การเข้าไปช่วยขนสัมภาระ ช่วยถ่ายรูปเมื่อนักท่องเที่ยวเหลียวหน้าแลหลังหาคนช่วย และช่วยเหลือในด้านอื่นๆ เท่าที่สามารถช่วยได้ เป็นต้น ซึ่งการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวดังกล่าวนอกจากจะเป็นการสร้างความประทับใจให้เกิดขึ้นแล้ว อย่างน้อยๆ ยังช่วยให้งานของมัคคุเทศก์เองเป็นไปด้วยความรวดเร็วมากยิ่งขึ้นด้วย เพราะการบริการของมัคคุเทศก์ถือว่าเป็นส่วนหนึ่งที่จะเป็นตัวเร่งให้ขั้นตอนและกระบวนการระหว่างการท่องเที่ยวเป็นไปด้วยความรวดเร็วขึ้น

2.6 คุณสมบัติและความสามารถของมัคคุเทศก์

สุภาพร มากแจ้ง (2539) กล่าวถึงคุณสมบัติที่ดีของมัคคุเทศก์ ดังนี้

1) มีมนุษยสัมพันธ์ดี ได้แก่ ความสามารถในการสร้างความประทับใจ และการผูกมิตรกับผู้อื่น มักเป็นบุคคลที่มีลักษณะดังนี้ มองโลกในแง่ดี มีความสุจริตใจ สดชื่น ร่าเริง มีอารมณ์ขัน มีน้ำใจ พร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือ ยินดีที่ได้เห็นผู้อื่นมีความสุข มีความเอื้อเฟื้อ รู้จักอาทรห่วงใยผู้อื่น มีอัธยาศัยดี ไม่ก้าวร้าว ไม่สำคัญตนว่าเด่นเหนือผู้อื่น ดังนั้นมัคคุเทศก์ที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี คือมัคคุเทศก์ที่เอาใจใส่ดูแลและอำนวยความสะดวกให้นักท่องเที่ยวเสมือนญาติ ทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความรู้สึกอบอุ่น ปลอดภัย และประทับใจในการท่องเที่ยว

2) มีบุคลิกภาพดี ได้แก่ มีพลานามัยสมบูรณ์แข็งแรง ร่างกายสมส่วน มีความคล่องแคล่วกระฉับกระเฉง มีอารมณ์มั่นคง ไม่หวั่นไหวง่าย เผชิญสถานการณ์ต่างๆ อย่างสุขุม รอบคอบ เอาใจใส่ดูแลความสะอาดของร่างกายอย่างทั่วถึง ไม่ให้เกิดกลิ่นอันพึงรังเกียจ แต่งกายเหมาะสมกับกาลเทศะ กิริยามารยาทอ่อนโยน วาจาสุภาพ อ่อนหวานไพเราะ ดังนั้นมัคคุเทศก์ที่มีบุคลิกภาพดีจะทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความเชื่อถือไว้วางใจ ยินดียอมรับให้เป็นผู้นำในการท่องเที่ยว

3) มีความรู้ดี ได้แก่ ช่างสังเกต สนใจสิ่งรอบตัว รักการค้นคว้า เป็นนักอ่าน เป็นนักฟังที่ดี มีความจำดี รู้จักวิเคราะห์แยกแยะเหตุผล ดังนั้น มัคคุเทศก์ที่มีความรู้ดีจะทำให้นักท่องเที่ยวได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง และได้รับประโยชน์จากการท่องเที่ยวคุ้มค่ากับเงินและเวลาที่เสียไป

4) มีวาทศิลป์ ได้แก่ มีน้ำเสียงชัดเจน ชวนฟัง มีจังหวะและลีลาการพูดที่เหมาะสม ใช้ระดับของภาษาได้เหมาะกับผู้ฟัง ใช้ภาษาถูกต้อง สื่อความหมายชัดเจนตรงประเด็น มีลำดับการพูดดีเข้าใจง่าย สามารถเร้าความสนใจของผู้ฟังและทำให้ติดตามฟังจนจบโดยไม่เบื่อหน่าย ดังนั้นมัคคุเทศก์ที่มีวาทศิลป์จะทำให้นักท่องเที่ยวได้รับความสนุกสนานเพลิดเพลิน ไม่เกิดความรู้สึกเบื่อหน่ายในการท่องเที่ยว

5) มีความรักงาน เป็นสิ่งสำคัญถือเป็นหัวใจของการทำงาน บุคคลที่มีความรักงานจะมีความกระตือรือร้นที่จะทำงาน มีความสุขในการทำงาน ทำให้งานนั้นมีประสิทธิภาพ ดังนั้นมัคคุเทศก์ที่มีความรักงาน จะรักที่จะให้ความดูแลนักท่องเที่ยว รักที่จะอธิบาย กระตือรือร้นที่จะนำนักท่องเที่ยวไปชมสถานที่ต่างๆ ยินดีที่จะหยิบยื่นประสบการณ์ที่ดีให้แก่นักท่องเที่ยวด้วยความเต็มใจ รักที่จะค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติม เพื่อพัฒนาหรือเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของตน นอกจากคุณสมบัติดังกล่าวแล้ว มัคคุเทศก์จะต้องมีความสามารถที่จะทำให้คุณสมบัติเหล่านั้นเป็นที่ประจักษ์เด่นชัดขึ้น ดังนี้

5.1 ด้านภาษา เนื่องจากอาชีพมัคคุเทศก์เป็นอาชีพที่ต้องใช้ภาษาเป็นหลักโดยเฉพาะภาษาพูด มัคคุเทศก์จึงต้องมีความสามารถในการใช้ภาษาของตนหรือภาษาต่างประเทศอื่นๆ อยู่

ในเกณฑ์ดี สามารถสื่อสารทำความเข้าใจกับนักท่องเที่ยวได้อย่างคล่องแคล่วและถูกต้องตามระเบียบของการใช้ภาษา ดังนั้นมัคคุเทศก์ที่มีความสามารถทางด้านภาษาและมีวาทศิลป์จะสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.2 ด้านวิชาการ คือความรู้ที่มัคคุเทศก์ต้องใช้ในการประกอบอาชีพ ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว เช่น ที่ตั้ง ประวัติความเป็นมา สภาพภูมิศาสตร์ ลักษณะทางกายภาพ การเข้าถึง ที่พักแรม กิจกรรมการท่องเที่ยว ฯลฯ ความรู้เกี่ยวกับความเป็นไทย เช่น ศิลปวัฒนธรรม สถาปัตยกรรม ขนบธรรมเนียมประเพณี วิถีชีวิต ศาสนา ความเชื่อ อาหารการกิน การเมืองการปกครอง ฯลฯ ความรู้รอบตัวอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับนักท่องเที่ยว เช่น แหล่งซื้อสินค้าต่างๆ อัตราค่าที่พักและบริการต่างๆ ของโรงแรม ข่าวเหตุการณ์ปัจจุบัน ตลอดจนการปฐมพยาบาลเบื้องต้น ฯลฯ

5.3 ด้านการนำเที่ยว มัคคุเทศก์ที่มีความสามารถด้านการนำเที่ยวจะทำให้การท่องเที่ยวเป็นไปด้วยความสนุกสนานเพลิดเพลิน ประกอบด้วยสาระความรู้ และการพักผ่อนอย่างแท้จริง นักท่องเที่ยวจะไม่รู้สึกเหน็ดเหนื่อยเพราะถูกเร่งรัด หรือเบื่อหน่ายเพราะถูกยัดเยียดความรู้จนเกินความจำเป็น หรือเบื่อหน่ายเพราะมัคคุเทศก์ขาดความรู้ไม่สมารถตอบสนองความสนใจของนักท่องเที่ยวได้ ความสามารถด้านการนำเที่ยว ได้แก่ ความสามารถในการจัดการเวลา ความสามารถในการวิเคราะห์นักท่องเที่ยว ความสามารถในการเร้าความสนใจ ความสามารถในการบริการและอำนวยความสะดวก

5.4 ด้านการแก้ปัญหา มัคคุเทศก์ที่ดีต้องมีความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของนักท่องเที่ยวเป็นสำคัญ การที่จะแก้ปัญหาได้ดีนั้นมัคคุเทศก์จะต้องมีการเตรียมการที่ดี โดยศึกษาล่วงหน้าถึงปัญหาที่อาจเกิดขึ้น ศึกษาขั้นตอนการแก้ปัญหา และจัดเตรียมอุปกรณ์หรือวิธีการไว้ล่วงหน้า ที่สำคัญคือต้องมีสติที่มั่นคง และมีความรอบคอบที่จะจัดการกับปัญหาเหล่านั้น

ฉันทัช วรรณถนอม (2551) กล่าวว่า มัคคุเทศก์เป็นอาชีพที่ต้องมีคุณสมบัติเฉพาะหลากหลายลักษณะ เนื่องจากเป็นอาชีพที่ต้องเจอกับบุคคลมากมาย แต่ละคนก็มีความแตกต่างกันไปในแต่ละด้าน ไม่ว่าจะเป็นอาชีพ การศึกษา การอบรมเลี้ยงดู อารมณ์ความต้องการของแต่ละคน มัคคุเทศก์จึงต้องปรับตัวให้เข้ากับนักท่องเที่ยวทุกคน และต้องพยายามสร้างความพอใจให้กับทุกๆ ฝ่าย นอกเหนือจากคนแล้วมัคคุเทศก์ยังต้องเจอกับปัญหาเฉพาะหน้าที่คาดไม่ถึง ต้องเป็นผู้จัดการดูแลรับผิดชอบเรื่องการเดินทางท่องเที่ยวและหน้าที่อื่นๆ อีกมากมาย ดังนั้นคุณสมบัติของผู้ที่จะมาเป็นมัคคุเทศก์จึงต้องค่อนข้างมีความหลากหลาย ดังนี้

1) มีบุคลิกภาพดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องความสะอาดและความเป็นระเบียบของส่วนต่างๆ ของร่างกายและการแต่งกาย ได้แก่ การแต่งกายสะอาดเรียบร้อยเหมาะสมกับกาลเทศะ มี

ความคล่องแคล่ว กระฉับกระเฉง การใช้ท่าทางนอบน้อมถ่อมตน มีมารยาท ให้เกียรติผู้อื่น การใช้ถ้อยคำภาษา ถูกต้อง เหมาะสม มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีความจริงใจ มีการสังเกตและจดจำที่ดี มีความกระตือรือร้น ควรสบสายตา มองและใส่ใจผู้ฟังทั่วถึงตลอดเวลาขณะพูด

2) มีมนุษยสัมพันธ์ดี คือ ต้องมีความสามารถในการสร้างความประทับใจและผูกมิตรกับนักท่องเที่ยวได้อย่างดี สามารถทำให้นักท่องเที่ยวรู้สึกผ่อนคลายให้ความเป็นกันเอง ซึ่งการสร้างมนุษยสัมพันธ์กับนักท่องเที่ยวนั้นอาจมีแนวปฏิบัติ ดังนี้ มีศิลปะในการเข้าหาคนให้ชนะใจคนและสามารถครองใจคน เป็นคนยิ้มแย้มแจ่มใสไม่ว่าเจอเหตุการณ์ใด มีน้ำใจช่วยเหลือนักท่องเที่ยวให้ได้รับความสะดวกสบาย มีความเอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ รู้จักห่วงใยผู้อื่น มีอัธยาศัยดีไม่ก้าวร้าว ไม่สำคัญตนว่ามีความรู้เหนือกว่านักท่องเที่ยว พยายามให้ความสนใจในตัวนักท่องเที่ยวอย่างจริงใจ มีความจำแม่นยำ ต้องจำชื่อนักท่องเที่ยวให้ได้มากที่สุด ต้องให้ความสำคัญต่อนักท่องเที่ยวทุกคนอย่างเท่าทียมกัน ต้องเป็นผู้พูดและผู้ฟังที่ดี

3) มีความรู้ดี มัคคุเทศก์ควรเป็นผู้มีความรู้ดี เพราะจะช่วยให้นักท่องเที่ยวได้ความรู้จากการท่องเที่ยว ความรู้ที่มัคคุเทศก์ควรทราบ ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับภาษา ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว สถานที่เข้าชมต่างๆ ความรู้เกี่ยวกับสภาพภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ วัฒนธรรมประเพณี ความรู้เกี่ยวกับสถานที่พักแรม มีความรู้เกี่ยวกับร้านจำหน่ายของที่ระลึกที่น่าเชื่อถือ มีความรู้ในเรื่องระเบียบพิธีการเข้าออกประเทศ พิธีทางศุลกากร

4) มีวาทศิลป์ มัคคุเทศก์เป็นอาชีพที่ต้องอาศัยการพูดคุยเป็นเครื่องมือในการนำพาไปสู่ความสำเร็จ ควรเอาใจใส่ในด้านการพูดของตนอยู่เสมอ

5) เป็นคนช่างสังเกต ต้องรู้จักใช้สิ่งต่างๆ ที่อยู่รอบตัวให้เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน เป็นคนช่างสังเกต จดจำ เพื่อตอบคำถามนักท่องเที่ยวได้อย่างไม่อ้ำอึ้ง

6) มีจิตวิญญาณรักและตั้งใจในการทำงานมัคคุเทศก์ คุณสมบัติข้อนี้สำคัญมาก เพราะต้องเป็นผู้มีความรักและเต็มใจที่จะบริการแก่ผู้อื่นอย่างมีความสุข

7) มีประสบการณ์เดินทาง ควรมีประสบการณ์ในการเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยว เพราะการที่ได้เคยเห็นเคยรู้จักคุ้นเคยกับสถานที่ท่องเที่ยว จะช่วยให้มัคคุเทศก์ทำงานด้วยความมั่นใจไม่กลัวว่าไม่รู้ มีการเตรียมพร้อมด้านข้อมูล

8) มีความรับผิดชอบสูง ตรงต่อเวลา เนื่องจากบางครั้งผู้เป็นมัคคุเทศก์ต้องดูแลนักท่องเที่ยวคราวละหลายสิบหรือหลายร้อยชีวิต มัคคุเทศก์จึงต้องจัดแสดงหรือจัดการกับเหตุการณ์ต่างๆ ให้นักท่องเที่ยวเห็นว่าการเดินทางมีความปลอดภัย

9) มีความอดทน อดกลั้น รับได้ทุกสถานการณ์ เพราะมัคคุเทศก์อาจเจอนักท่องเที่ยวที่มาจากพื้นฐานความคิด ความต้องการที่ต่างกัน ต้องมีความอดทนอดกลั้นและมีขันติเสมอในการทำงาน

10) มีสติปัญญา และไหวพริบที่ดี ต้องทำงานด้วยสติสัมปชัญญะและไหวพริบที่ดี ทำงานโดยไตร่ตรอง วางแผนล่วงหน้า ไม่หวั่นไหวอะไรง่ายๆ

11) สามารถสร้างอารมณ์ขัน อารมณ์ขันจะช่วยให้การเดินทางเปี่ยมไปด้วยรอยยิ้มและความสุขจากนักท่องเที่ยว

12) มีสุขภาพจิตและสุขภาพกายที่ดี ถ้าสุขภาพไม่ดีอาจทำให้นักท่องเที่ยวขาดความมั่นใจในตัวผู้นำ

13) มีความจำที่ดี ผู้ที่มีความจำดีจะเป็นพื้นฐานนำไปสู่การมีความรู้ดีได้อย่างง่าย เช่น การจำเส้นทางไปสถานที่ต่างๆ แหล่งท่องเที่ยว ร้านอาหาร ฯลฯ

14) เป็นผู้นำที่ดี มัคคุเทศก์จะเป็นที่พึ่งในทุกๆ เรื่องของนักท่องเที่ยว มัคคุเทศก์จึงเป็นแบบอย่างที่ดีมีความเป็นเป็นตัวของตัวเอง กล้าหาญเมื่อพบสถานการณ์ที่คับขัน

15) ซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่การงาน ได้แก่ การซื่อสัตย์ต่อนักท่องเที่ยว ไม่หลอกลวงนักท่องเที่ยว

16) มีความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศ โดยเฉพาะภาษาของประเทศที่ไปเยือน โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ

17) มีความกระตือรือร้น มีท่าทีกระฉับกระเฉง ว่องไว กระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือนักท่องเที่ยวอยู่ตลอดเวลา

18) มีความยืดหยุ่น แก้ปัญหาได้ฉับไว บางครั้งอาจมีเหตุการณ์ที่คาดไม่ถึงเกิดขึ้น มัคคุเทศก์ต้องควบคุมหรือยืดหยุ่นได้ในสถานการณ์ต่างๆ ห้ามใช้วิธีการเด็ดขาด แต่ควรอธิบายให้นักท่องเที่ยวได้เข้าใจและทราบถึงสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เพื่อให้นักท่องเที่ยวเข้าใจ

ปรีชา แดงโรจน์ (2544) กล่าวว่า มัคคุเทศก์ควรมีสมรรถวิสัยที่จำเป็น ดังนี้

1) ด้านความรู้ ควรมีความรู้เกี่ยวกับที่พัก ระบบการจอง และภาษีที่เกี่ยว ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมรดกไทย ความรู้เรื่องศาสนาต่างๆ รวมถึงการปฏิบัติตามคำสอน แนะนำการปฏิบัติตนในแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ แก่นักท่องเที่ยว รู้กฎหมายและระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับการท่องเที่ยวของประเทศ

2) ด้านการสื่อสาร ควรใช้ภาษาต่างประเทศได้ดีพอสมควรทั้งการพูดและการเขียน ใช้อุปกรณ์สื่อสารได้ พูดคล่อง ชัดเจน และถูกต้อง โดยใช้ภาษาง่ายๆ ที่เข้าใจได้ทุกคน สามารถเรียบเรียงคำพูดได้ดี มีสาระ

3) ด้านมนุษยสัมพันธ์ ควรให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยวแม้ไม่ใช่เวลางาน รู้จักนำอารมณ์ขันมาใช้ให้เป็นประโยชน์ พูดจาและแสดงกิริยาสุภาพแม้ในยามโกรธ รู้จักจดจำเรื่องราวขำขันมาเล่าเป็นมุขตลกได้ แต่ระวังอย่าให้หยาบคายหรือสองแง่สองง่าม

4) ด้านบุคลิกภาพ ควรแต่งกายสะอาด สุภาพ สง่าสมชาย สมหญิง จะมีเสน่ห์ ไม่แต่งกายหรูหราเกินนักท่องเที่ยว แต่แต่งกายให้ถูกกาลเทศะให้แขกเห็นความถูกต้อง เชื่อมั่นในความสามารถของตนในขณะนำเที่ยว ตรงต่อเวลา ยืนอธิบายด้วยท่าทางสง่าผ่าเผยในจุดท่องเที่ยวต่างๆ

5) ด้านการปฏิบัติตนต่อนักท่องเที่ยว สามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว ไม่พูดเรื่องส่วนตัวกับนักท่องเที่ยวเพื่อแสดงความเป็นกันเอง ไม่แสดงอาการเหนื่อยหรือบ่นระหว่างทำงานให้ทะมัดทะแมง เข้มแข็งรวดเร็วเข้าไว้ เต็มใจยอมรับความบกพร่องของตนเอง สามารถจัดรายการนำเที่ยวให้กับกลุ่มนักท่องเที่ยวที่สนใจพิเศษ

6) ด้านหน้าที่ ควรทำงานโดยยึดหลักเอาใจเขามาใส่ใจเรา การประสานงานกับผู้อื่น ให้ถือหลักการประสาน ประสานมือ ประสานใจ ต้องให้ความรู้ที่ถูกต้องแก่นักท่องเที่ยว ให้ความรู้ความเข้าใจในเรื่องต่างๆ แก่นักท่องเที่ยวอย่างเต็มกำลัง ให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว

7) ด้านความรับผิดชอบ มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อนักท่องเที่ยว กล้าตัดสินใจในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ปฏิบัติตนตามกฎระเบียบของบริษัทที่ตนสังกัดได้เป็นอย่างดีในขณะที่นักท่องเที่ยวก็ได้ประโยชน์ด้วย สามารถบริหารการเงินได้ดีและอย่างซื่อสัตย์สุจริต

ฉันทัช วรรณถนอม (2551) กล่าวว่า การพูดหรือการใช้ศิลปะในการพูดเป็นสิ่งที่ขาดไม่ได้สำหรับงานการเป็นมัคคุเทศก์ มัคคุเทศก์ต้องสามารถเค้นศิลปะในการพูดของตนเองออกมาใช้ให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพในเวลาอันจำกัดและเหมาะสม ในภาวะสิ่งแวดล้อมของนักท่องเที่ยวที่มีพฤติกรรมความต้องการที่แตกต่าง หรือในสถานการณ์ที่ไม่อาจสามารถคาดเดาอะไรได้ล่วงหน้า มัคคุเทศก์ก็ต้องพร้อมเสมอที่จะต้องพูดอธิบายให้นักท่องเที่ยวได้เข้าใจเมื่อถึงเวลา มัคคุเทศก์ที่ดีจึงควรเรียนรู้การใช้ศิลปะการพูดให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพพร้อมๆ กับการที่จะต้องมีการวางแผนการนำเที่ยวในแต่ละจุดแต่ละขั้นตอนให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพพร้อมๆ กับการที่จะต้องมีการวางแผนการนำเที่ยวในแต่ละจุดแต่ละขั้นตอนให้ได้อย่างลงตัว เพื่อป้องกันข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นระหว่างการนำเที่ยว ดังจะกล่าวต่อไปนี้

1) การพูดที่ดีของมัคคุเทศก์จะต้องปฏิบัติ ดังนี้ ใช้น้ำเสียงที่ชัดเจน แจ่มใส สีหน้าท่าทางเป็นมิตร มีจังหวะและลีลาในการพูดอย่างเหมาะสม ไม่ช้าหรือเร็วเกินไป เปิดโอกาสให้นักท่องเที่ยวได้พูดหรือซักถามบ้าง ควรคำนึงถึงระดับ และประเภทของผู้ฟังด้วยว่าควรใช้คำพูด

กิริยาท่าทางอย่างไรจึงจะเหมาะสม มีวิธีการพูดให้นักท่องเที่ยวเกิดความตื่นตัวพร้อมรับฟังข้อมูลและแนวปฏิบัติร่วมกันของหมู่คณะ เพื่อให้การท่องเที่ยวเป็นไปอย่างเรียบร้อย มัคคุเทศก์ควรใช้ภาษาอย่างถูกต้อง ควรลำดับความคิดก่อนออกมาเป็นคำพูดที่ดี เข้าใจง่าย ควรระมัดระวังถึงคำพูด สุ่มเสียง อักขระ ความหมาย และจังหวะจะโคน ควรสังเกตเวลาว่าเวลาใดเหมาะสมที่จะพูดอย่างไร และเรื่องอะไร คอยสังเกตผู้ฟังเสมอว่าเขาสนใจหรือต้องการจะฟังมากน้อยเพียงใด และปรับการพูดให้ตรงกับความสนใจของผู้ฟังตลอดเวลา ระมัดระวังการใช้คำพูด ควรพูดด้วยน้ำเสียงที่เหมาะสมมีการเน้นคำและพูดซ้ำในบางจุดที่สำคัญ เช่น เวลานัดแนะขึ้นรถ เวลานัดรับประทานอาหาร พูดให้ชัดถ้อยชัดคำ ควรมีวิธีการที่จะอธิบายเรื่องราวต่างๆ ได้อย่างน่าสนใจน่าติดตามและรู้จักวิธีสร้างความเพลิดเพลินแก่นักท่องเที่ยวด้วย

2) คำพูดที่ควรยกเว้นสำหรับมัคคุเทศก์ ได้แก่ พูดแสดงความมักง่าย สรุปแบบมักง่ายหรือสรุปง่ายเกินไป กล่าวโทษนั่น โทษนี่ บอกปัดความผิดให้สิ่งอื่นหรือผู้อื่นตลอด พูดขัดแย้งในตัวเอง โลเลใจ ไม่แน่นอน เดี๋ยวจะเอาอย่างนั้นเดี๋ยวจะเอาอย่างนี้ ควรพูดแต่สิ่งที่รู้แล้วชัดเจนเท่านั้น พูดเรียกร้องความสงสารเพื่อหวังได้บางสิ่งบางอย่างจากนักท่องเที่ยวซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่ควรทำ เช่น เนื่องจากทริป (trip) นี้ ผู้จัดการขาดทุนอย่างมาก ขอความเห็นใจทุกท่านได้กรุณาช่วยเหลือค่าตอบแทนให้เป็นพิเศษด้วย แต่ถ้าพูดเพื่อให้เขาอภัยให้ในสิ่งที่มัคคุเทศก์ทำพลาดไปก็ไม่เป็นไร พูดสมมุติในเรื่องที่ไม่มีความหมาย หรือเรื่องไร้สาระ จนเกินขอบเขตของงาน พูดเรื่องละเอียดอ่อนที่เป็นเรื่องความเชื่อความรู้สึกความนับถือส่วนตัว เข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ถ้าเลี่ยงไม่ได้ให้พูดลักษณะเป็นกลาง พูดประชดประชัน แดกดันเพราะอารมณ์โกรธ เป็นสิ่งที่ไม่ควรทำเป็นอย่างยิ่ง ควรมีขันติรู้จักระงับอารมณ์โกรธให้ได้ พูดแบบผัดวันประกันพรุ่ง พูดแบบขอไปที แล้วก็ไม่รับผิดชอบคำพูด เป็นสิ่งที่น่ารังเกียจ นักท่องเที่ยวจะขาดความเชื่อถือในทันที สิ่งไหนที่นักท่องเที่ยวเอ่ยปากก็ควรอำนวยความสะดวกให้เขาทันที หรือถ้าทำไม่ได้ในทันทีก็ควรให้เหตุผลอันสมควรและรีบกลับไปทำตามความต้องการของนักท่องเที่ยวโดยไว พูดจาแบบลูบหน้าปะจมูก ตีตนเสมอท่านไม่ให้เกียรตินักท่องเที่ยว ฯลฯ เป็นสิ่งที่ไม่ควรทำ ต้องสำนึกเสมอว่าตนมาเป็นผู้ให้บริการ

แมกซินี (Mancini, 2001 อ้างถึงใน ขัตติยา กลัญทกะปกรณ์, 2552) ได้กล่าวถึงการปฏิบัติหน้าที่ของมัคคุเทศก์ว่า ควรระมัดระวังเกี่ยวกับการพูด การบรรยาย โดยได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการบรรยายให้แก่นักท่องเที่ยว ดังนี้

1) ข้อมูลที่เฉพาะ (Be Special) ในการบรรยายให้ข้อมูลแก่นักท่องเที่ยวเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวหรือประวัติของสถานที่ต่างๆ บางครั้งการบรรยายเนื้อหาทั่วไปอาจไม่เพียงพอ จึง

จำเป็นต้องบอกข้อมูลเฉพาะของสถานที่แห่งนั้น หรือเล่าเกี่ยวกับประวัติที่ลงรายละเอียดลึกมากกว่าการให้ข้อมูลทั่วไปแก่นักท่องเที่ยว

2) ข้อมูลที่ถูกต้อง (Be accurate) มัคคุเทศก์ที่ดีควรอธิบายข้อมูลที่ถูกต้องแก่นักท่องเที่ยว เพราะจะมีผลต่อความเชื่อถือและเชื่อมั่นในตัวของมัคคุเทศก์ ถึงแม้บางครั้งมัคคุเทศก์จะอธิบายข้อมูลที่ถูกต้องแต่ถ้าเป็นข้อมูลที่ล้าสมัย อาจทำให้เป็นตัวตลกแก่นักท่องเที่ยวได้ ดังนั้นมัคคุเทศก์จึงต้องก้าวทันต่อข้อมูลข่าวสารเหตุการณ์บ้านเมืองในปัจจุบันด้วย

3) รู้ข้อมูลของนักท่องเที่ยว (Know your audience) มัคคุเทศก์ที่ดีควรมีการเตรียมตัวมาอย่างดี เกี่ยวกับข้อมูลของนักท่องเที่ยว ทุกครั้งก่อนการนำเที่ยว เพื่อจะได้เตรียมตัว เตรียมข้อมูลและกิจกรรมต่างๆ ให้เข้ากับนักท่องเที่ยว

4) การสร้างบรรยากาศที่ดี (Keep it light) การสร้างบรรยากาศที่ดี เป็นกันเอง ก็เป็นอีกสิ่งที่นักท่องเที่ยวต้องการ ไม่มีนักท่องเที่ยวคนใดที่จะชอบมัคคุเทศก์ที่ดูเครียด ตลอดเวลา เพราะวัตถุประสงค์ในการเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว คือ การพักผ่อนหย่อนใจ ดังนั้นนักท่องเที่ยวคงไม่รู้สึกสนุกในการเดินทาง เมื่อพบว่ามัคคุเทศก์ของพวกเขา คร่ำเคร่ง ซีเรียด หมกมุ่นอยู่กับตนเองตลอดเวลา

5) การให้ข้อมูลเชิงบวก (Keep in positive) มัคคุเทศก์ไม่ควรบรรยายข้อมูลหรือวิจารณ์ในเชิงลบ เกี่ยวกับสถานที่หรือบุคคลต่างๆ ให้นักท่องเที่ยวฟัง ซึ่งในบางครั้งข้อมูลตามจริงอาจเป็นเชิงลบบ้าง ก็ควรบรรยายตามความเหมาะสม

6) การเล่าข้อมูลส่วนตัว (Personalize your information) นักท่องเที่ยวบางคนอาจอยากรู้ในเรื่องส่วนตัวของมัคคุเทศก์ มัคคุเทศก์อาจนำข้อมูลส่วนตัวของตนมาใช้ประโยชน์ในการทำให้บรรยากาศในการนำเที่ยวมีความสนุกสนานมากขึ้น แต่ไม่ใช่นำข้อมูลส่วนตัวมาเรียกร้องความสนใจ หรือความสงสารจากนักท่องเที่ยว

2.7 **สิ่งที่มัคคุเทศก์พึงปฏิบัติและควรละเว้น**

สิ่งที่มัคคุเทศก์พึงปฏิบัติ

บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2549) กล่าวถึงสิ่งที่มัคคุเทศก์พึงปฏิบัติ ดังนี้

1) มีกิริยาวาจาสุภาพ นุ่มนวล อ่อนโยน ตามแบบอย่างคนไทย รู้จักกล่าวขอโทษและขอบคุณอยู่เสมอ

2) หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส รักษาความสะอาด และสุขนิสัยส่วนตัวไม่ให้น่ารังเกียจ

3) ก่อนพูดทุกครั้งต้องดูว่านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่พร้อมที่จะรับฟังสิ่งที่เราจะพูดหรือยัง

4) ต้องให้เวลาเป็นส่วนตัวแก่นักท่องเที่ยวเพื่อให้เขาถ่ายรูป ซื้อของที่ระลึก หาของว่างรับประทาน โดยมัคคุเทศก์ต้องนัดเวลา จุดที่ขึ้นรถให้ชัดเจน

5) ต้องรักษากิริยามารยาทที่ดีงามแบบไทย ไม่หยิบ โยน ตะโกนข้ามศีรษะนักท่องเที่ยว

6) ต้องเป็นคนถ่อมตนเสมอ เพราะนักท่องเที่ยวบางคนอาจมีความรอบรู้มากกว่ามัคคุเทศก์ก็ได้ ถ้ามีนักท่องเที่ยวถามคำถามขึ้นมาต้องแสดงความสนใจเปิดโอกาสให้เขาได้พูดหรือถาม

7) มีน้ำใจ ดูแลและให้บริการนักท่องเที่ยวอย่างเท่าเทียมกัน และคอยช่วยเหลือนักท่องเที่ยวทุกครั้งเมื่อมีโอกาสโดยไม่ต้องให้เขาเอ่ยปากขอ อย่าละเลยเด็กเล็กและคนชรา โดยเฉพาะการเดินขึ้นลงบันได ข้ามถนน ฯลฯ

8) เมื่อมีคนถามคำถามง่ายๆ โดยที่เขาอาจลองภูมิหรืออาจไม่รู้จริง มัคคุเทศก์ควรตอบตามความรู้ที่มี ไม่ควรตอบอย่างเยาะเย้ยหรือตอบแบบขอไปที

9) ในขณะที่อยู่บนรถ ถ้านักท่องเที่ยวยังตื่นตัว มัคคุเทศก์ไม่ควรปล่อยให้บรรยากาศเงียบเหงาโดยเปล่าประโยชน์ ควรเล่าเรื่องราวต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการท่องเที่ยว หรือหากิจกรรมทำเพื่อสร้างบรรยากาศของการท่องเที่ยว

10) นำนักท่องเที่ยวไปตามรายการต่างๆที่ระบุไว้ในรายการอย่างเคร่งครัด ถ้ามีการเปลี่ยนแปลงต้องอธิบายเหตุผลให้นักท่องเที่ยวเข้าใจ หรืออาจขอคำปรึกษาบริษัทก่อนตัดสินใจ

11) พยายามจำชื่อและเรียกชื่อนักท่องเที่ยวให้ได้จะทำให้เขารู้สึกภูมิใจ และเป็นการช่วยสร้างมนุษยสัมพันธ์ให้เป็นไปอย่างรวดเร็ว

12) ตรงต่อเวลา และต้องควบคุมให้นักท่องเที่ยวตรงต่อเวลาด้วย จงจำหลักปฏิบัติไว้เสมอว่า มัคคุเทศก์ควรต้องตื่นก่อนนอนทีหลัง และกินทีหลังแต่ต้องอิ่มก่อนนักท่องเที่ยวทุกครั้ง

13) มีไมตรีจิต สุภาพ อ่อนโยน อ่อนน้อมถ่อมตน

14) มีความประพฤติ และกิริยามารยาทที่ดี การแสดงออกทางสีหน้าท่าทางควรอยู่ในลักษณะของความเป็นผู้นำที่น่าเชื่อถือ ต้องมีความสำรวม ไม่โลดโผนจนเกินงาม

15) มีวินัยในตนเอง เก็บอารมณ์ ความรู้สึก ไม่หวั่นไหวง่ายเมื่อเจอปัญหา

16) เป็นคนช่างสังเกต รู้จักแยกแยะการทำงานให้ได้อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว มีไหวพริบแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี

17) มีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพมัคคุเทศก์ และต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

18) มีความเป็นตัวของตัวเอง เชื่อมั่นในตัวเอง สามารถตัดสินใจในปัญหาโดยไม่ลังเลใจ กล้าในสิ่งที่ควรกล้า ไม่หลีกหนีปัญหาในขณะที่อยู่ในหน้าที่

ฉันทัช วรรณถนอม (2551) ได้กล่าวเพิ่มเติมถึงสิ่งที่มัคคุเทศก์พึงปฏิบัติ ดังนี้

1) มีความซื่อสัตย์ไม่เรียกร้องผลประโยชน์ต่อนักท่องเที่ยว

2) รักและเต็มใจที่จะให้บริการ ทนต่อสภาพกดดันต่างๆ ได้

3) ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อนักท่องเที่ยว

4) แต่งกายเหมาะสม เป็นแบบอย่างที่ดี

5) เป็นแบบอย่างที่ดีต่อรุ่นน้อง ทำงานให้ฉับไว จ่ายงานให้ผู้ช่วยทีมงานอย่างทั่วถึง ไม่ลำเอียง

6) ต้องเชื่อฟังและให้เกียรติมัคคุเทศก์รุ่นพี่ แต่การเชื่อฟังนั้นต้องอยู่บนขอบเขตของความถูกต้อง

7) หมั่นศึกษาหาความรู้จากสิ่งต่างๆ รอบตัว เพื่อจะได้เป็นมัคคุเทศก์ที่ทันสมัยตลอดเวลา

8) การพูดคุยกับนักท่องเที่ยวต้องวางตัวเหมาะสม ปฏิบัติต่อทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน

9) หลังกลับจากนำเที่ยว ต้องรีบจัดการเคลียร์บัญชีค่าใช้จ่ายและคืนอุปกรณ์ที่ยืมมาให้เรียบร้อย ไม่ดองงานหรือนำค่าใช้จ่ายที่เหลือไปหมุนใช้ส่วนตัว

สิ่งที่มัคคุเทศก์ควรละเว้น

ฉันทัช วรรณถนอม (2551) กล่าวถึงสิ่งที่มัคคุเทศก์ควรละเว้น ดังนี้

1) ไม่ตะโกน ตบมือดังๆ เพื่อเรียกนักท่องเที่ยวเข้ามาหาตน

2) ไม่ตำหนิหรือแสดงความไม่พอใจออกทางสีหน้าต่อนักท่องเที่ยวเมื่อเขาทำผิดพลาด เช่น มาผิดเวลา

3) ไม่สูบบุหรี่ หรือเสพของมึนเมา และมั่วสุมอบายมุขขณะปฏิบัติหน้าที่

4) ไม่ทำตัวเป็นผู้รู้เพียงผู้เดียว อย่าตั้งหน้าตั้งตาพูดในลักษณะเป็นการสอนมากเกินไป ควรมีบรรยากาศของการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นบ้าง

5) ไม่เร่งให้นักท่องเที่ยวเดินทางจนไม่มีเวลาหยุดพักหรือไม่ไล่ต้อนนักท่องเที่ยวให้ขึ้นรถโดยไว โดยที่ส่วนใหญ่ยังไม่ได้สัมผัสบรรยากาศจากสถานที่ท่องเที่ยวได้อย่างเต็มที่

6) ไม่ควรตีตนเสมอนักท่องเที่ยว เช่น ไม่ควรนั่งโต๊ะอาหารโต๊ะเดียวกับนักท่องเที่ยว นอกจากถูกขอร้องและให้จำไว้เสมอว่า เรามาเป็นผู้ให้บริการไม่ควรทำตัวสนิทสนมกับนักท่องเที่ยวเกินขอบเขตโดยเฉพาะเรื่องชู้สาว

7) ไม่ควรตอบว่าไม่รู้เมื่อนักท่องเที่ยวถาม เพราะจะทำให้นักท่องเที่ยวขาดความเชื่อมั่น แต่ควรตอบแบบสงวนท่าทีในทำนองว่าไม่แน่ใจในคำตอบ แต่จะไปหาคำตอบให้ในภายหลัง

8) ไม่ควรปล่อยให้นักท่องเที่ยวท่องเที่ยวเอง โดยไร้จุดหมายปลายทาง ปราศจากคำแนะนำที่ดีจากมัคคุเทศก์

9) ไม่เอารัดเอาเปรียบหรือหลอกลวงนำพานักท่องเที่ยวไปซื้อของที่มีคุณภาพต่ำราคาแพง เพื่อหวังผลประโยชน์จากทางร้านค้า

10) ไม่ส่งเสริมการท่องเที่ยวในเชิงทำลายศิลปวัฒนธรรมประเพณีที่ดีงาม ทำลายธรรมชาติ แต่ต้องมีการส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

11) ไม่เล่าเรื่องส่วนตัว หรือบ่นความทุกข์ยากเศร้าโศกเสียใจให้นักท่องเที่ยวฟัง เพื่อเรียกร้องบางสิ่งบางอย่าง

12) ไม่กล่าวตำหนิ ใส่ร้าย โยนหรือโทษความผิดพลาดให้ผู้อื่น ไม่ว่าเป็นความผิดของใคร มัคคุเทศก์ต้องเข้าไปมีส่วนแก้ไขปัญหาเสมอ

13) ไม่ชักจูงให้นักท่องเที่ยวทำผิดกฎหมาย เช่น เล่นการพนัน, การเสพสิ่งเสพติดต้องห้าม

14) ไม่แสดงให้เห็นถึงความอ่อนแอต่อลมฟ้าอากาศ ความยากลำบากในการเป็นผู้นำเที่ยว

15) ไม่บรรยายข้อมูลมากเกินไปจนเกินกว่านักท่องเที่ยวจะรับได้ ควรดูอาการของนักท่องเที่ยวเป็นหลัก และควรให้นักท่องเที่ยวได้ทำความเข้าใจในสถานที่ท่องเที่ยวด้วยตนเองบ้าง

16) ไม่ควรพูดหรือเล่าเรื่องตลกลามก หรือเรื่องที่เกี่ยวกับชาติ ศาสนา ความเชื่อ ในทางลบ มัคคุเทศก์ควรหลีกเลี่ยงคำพูด การกระทำ ในเรื่องที่อาจขัดต่อความคิดความรู้สึกของนักท่องเที่ยว

17) ไม่โต้เถียง ประชดประชัน หรือทะเลาะกับนักท่องเที่ยว ควรใช้ความสุขุมนุ่มนวลและประนีประนอมในการแก้ไขปัญหา

18) ไม่ควัก ล้วง จิ้ม แกะ เกา ร่างกายส่วนใดส่วนหนึ่ง หรือไอ จาม ต่อหน้านักท่องเที่ยว หากกลั้นไม่ได้ควรหันเหความสนใจไปที่อื่นเสียก่อน หรือไม่ก็ทำให้แนบเนียน

19) ไม่ควรเอาใจใส่กับนักท่องเที่ยวเฉพาะราย

20) ไม่โก่งหรือบอกราคาขายแก่ทางร้านค้าหรือแหล่งเข้าชมต่างๆ เพื่อให้ทางร้านหรือแหล่งเข้าชมนั้นเรียกเก็บจากนักท่องเที่ยวแพงกว่าปกติ เพื่อประโยชน์ของตน เป็นสิ่งที่ไม่ควรกระทำเป็นอย่างยิ่ง

21) ไม่ขอยืมเงินจากนักท่องเที่ยวไม่ว่ากรณีใด

22) ไม่ใช้คำพูดเชิงสั่งการหรือกระทำการเชิงบังคับให้นักท่องเที่ยวอยู่ภายใต้การควบคุมของตน แต่ควรใช้คำพูดในเชิงขอความร่วมมือ

บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2549) ได้กล่าวเพิ่มเติมถึงสิ่งที่มัคคุเทศก์ควรละเว้น ดังนี้

1) ไม่แสดงอาการโกรธ ไม่พอใจที่นักท่องเที่ยวไม่สนใจฟังคำบรรยายของมัคคุเทศก์ หรือแสดงอาการเบื่อหน่าย รำคาญ หัวเราะเยาะเมื่อถูกนักท่องเที่ยวถามคำถามที่ดูเหมือนไร้สาระ ควรเปิดใจให้กว้าง ยอมรับว่านักท่องเที่ยวมีความหลากหลายแต่ละคนย่อมมีจุดประสงค์และความสนใจแตกต่างกันไป

2) ไม่ประพฤติปฏิบัติตนขัดต่อศีลธรรมอันดีงามของไทย มัคคุเทศก์ควรปฏิบัติตนให้เป็นแบบอย่างที่ดี

2.8 จรรยาบรรณของมัคคุเทศก์

บุบผา คุมมานนท์ (2541) กล่าวว่า มัคคุเทศก์ที่มีจรรยาบรรณ จะช่วยให้การปฏิบัติงานของสำเร็จลุล่วงไปได้เป็นอย่างดี และมีประสิทธิภาพ จรรยาบรรณของมัคคุเทศก์ที่สำคัญ มีดังนี้

1) มีทัศนคติที่ดี ต่ออาชีพและหน้าที่ของมัคคุเทศก์ ต่อธุรกิจการท่องเที่ยว และต่อชื่อเสียงของประเทศชาติ

2) มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อนักท่องเที่ยวและต่อทุกๆ ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

3) มีสติในการปฏิบัติหน้าที่การงาน

4) มองโลกในแง่ดีและมีมนุษยสัมพันธ์

5) มีความรับผิดชอบในหน้าที่

สุภาพร มากแจ้ง (2539) ได้กล่าวถึง จรรยาบรรณ คือ สิ่งอันพึงปฏิบัติ จรรยาบรรณของมัคคุเทศก์ คือ ข้อพึงประพฤติปฏิบัติของมัคคุเทศก์ เพื่อธำรงไว้ซึ่งเกียรติภูมิของสถานภาพแห่งวิชาชีพ ทำให้อาชีพมัคคุเทศก์เป็นอาชีพที่มีเกียรติ ได้รับการยกย่องนับถือในฐานะเป็นตัวแทนของประเทศและชนชาวไทย เป็นทูตวัฒนธรรมและทูตสันติภาพ มิใช่นักฉวยโอกาสหรือนักต้มตุ๋นที่มีนักท่องเที่ยวเป็นเหยื่ออันโอชะ ข้อพึงประพฤติปฏิบัติของมัคคุเทศก์ได้แก่

1) ความตระหนักในหน้าที่และความรับผิดชอบ มัคคุเทศก์พึงปฏิบัติหน้าที่ของตนโดยเต็มกำลังความสามารถ และมีความรับผิดชอบตลอดเวลาที่ปฏิบัติงาน จนกระทั่งส่งนักท่องเที่ยวสู่ที่พักโดยสวัสดิภาพ ไม่ทอดทิ้งนักท่องเที่ยวหรือไม่ละเลยเอาใจใส่ดูแลความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว

2) ความซื่อสัตย์สุจริต มัคคุเทศก์ไม่พึงปล่อยให้เป็นความโลภ ความเห็นแก่ได้เข้าครอบงำ และถือโอกาสจากความไว้วางใจของนักท่องเที่ยวทำให้นักท่องเที่ยวเสียประโยชน์ เช่น นำนักท่องเที่ยวไปซื้อของเฉพาะร้านที่จ่ายค่าตอบแทนให้มัคคุเทศก์ โดยไม่คำนึงคุณภาพของสินค้ากับราคาที่นักท่องเที่ยวต้องจ่าย ผลของการกระทำเช่นนี้กระทบไม่เฉพาะชื่อเสียงของ

มัคคุเทศก์เท่านั้น แต่ยังส่งผลไปถึงบริษัทนำเที่ยวที่มัคคุเทศก์สังกัด ชื่อเสียงของประเทศชาติ และชนในชาติด้วย

3) ความรู้จักประมาณตน มัคคุเทศก์พึงเข้าใจว่าตนอยู่ในฐานะผู้ให้บริการ นักท่องเที่ยวเป็นผู้รับบริการเปรียบเสมือนนายจ้าง จึงไม่ควรตีตนเสมอกับนักท่องเที่ยว ทั้งด้วยกิริยาท่าทางความประพฤติและวาจา

4) ความเข้าใจเพื่อนมนุษย์ มัคคุเทศก์พึงเข้าใจว่ามนุษย์ทุกคนปรารถนาความรัก ความเอาใจใส่ดูแล ต้องการให้เห็นว่าตนเป็นคนสำคัญ จึงควรปฏิบัติต่อนักท่องเที่ยวอย่างเสมอภาค เอาใจใส่ดูแลอย่างทั่วถึง ไม่เลือกที่รักมักที่ชัง ระมัดระวังที่จะไม่ก่อให้นักท่องเที่ยวเกิดความสะเทือนใจโดยมิได้เจตนา พึงยึดหลักเอาใจเขามาใส่ใจเราในการปฏิบัติต่อนักท่องเที่ยว

5) ความเมตตากรุณาปรารถนาให้ผู้อื่นมีความสุข มัคคุเทศก์พึงเข้าใจจุดประสงค์ของนักท่องเที่ยวว่าต้องการความสุขและความเพลิดเพลินจากการท่องเที่ยว ทั้งนี้มัคคุเทศก์เป็นผู้สามารถสนองความประสงค์ได้โดยกระตือรือร้นและเต็มใจ ไม่ก่อความทุกข์ให้นักท่องเที่ยว เช่น การเล่าเรื่องทุกข์ร้อนของตนเพื่อขอความเห็นใจจากนักท่องเที่ยว และ บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2549) ได้กล่าวเพิ่มเติมว่า มัคคุเทศก์ควรจะมีความประพฤติและกิริยามารยาทดีงาม มีความเอาใจใส่ในการปฏิบัติหน้าที่ ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ตรงต่อเวลา ไม่กล่าวตำหนิหรือให้ร้ายป้ายสีผู้อื่น และควรมีศีลธรรมอันดีงาม

จรรยาบรรณมัคคุเทศก์ ของสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพ (สำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์, 2545) มีดังนี้

1) เทิดทูนชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ ด้วยความบริสุทธิ์ใจ

2) เลื่อมใสการปกครองในระบอบประชาธิปไตย

3) ยึดมั่นในศาสนาที่ตนนับถือ ไม่ลบหลู่ดูหมิ่นศาสนาอื่น

4) มีความรับผิดชอบและตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ของตนตามที่ได้รับมอบหมายด้วยความเสียสละและอุทิศเวลาของตน โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของนักท่องเที่ยวเป็นสำคัญ จะละทิ้ง หรือทอดทิ้งหน้าที่การงานมิได้

5) รักษาชื่อเสียงของตน โดยการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่แสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบ หรือปฏิบัติตนอันเป็นการฝ่าฝืนต่อศีลธรรมอันดี หรือเป็นการเสื่อมเสียต่อศักดิ์ศรี และเกียรติคุณของวิชาชีพมัคคุเทศก์

6) พึงมีทัศนะคติที่ดี พัฒนาตนเองให้มีคุณภาพ คุณวุฒิ คุณธรรม และทักษะในการปฏิบัติงานในวิชาชีพมัคคุเทศก์

7) พึงเป็นแบบอย่างในการอนุรักษ์ทรัพยากรการท่องเที่ยวให้ยั่งยืน ทั้งทางธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมและศิลปวัฒนธรรม

8) ถือปฏิบัติตามคำสั่ง กฎระเบียบแบบแผน ขนบธรรมเนียมประเพณีอันดีงามของสถานที่ท่องเที่ยวทุกแห่ง ตลอดจนการปฏิบัติตนตาม กฎหมาย และระเบียบของทางราชการ

9) ประพฤติตนด้วยความสุภาพ รู้รักสามัคคีต่อผู้ร่วมวิชาชีพอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และบุคคลทั่วไปโดยปราศจากอคติใดๆ ทั้งสิ้น

หลักมารยาทและจรรยาบรรณที่กำหนดขึ้นโดย The Guide of Professional Tour Guide of Washington, D.C. (อ้างถึงใน ระวีวรรณ โปรยรุ่งโรจน์, 2550) คือหนึ่งในหลักมารยาทและจรรยาบรรณสำหรับมัคคุเทศก์ที่เก่าแก่ และได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวาง ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1) มัคคุเทศก์ต้องใช้ทักษะต่างๆ อย่างสุดความสามารถในการนำเสนอความรู้ และให้ข้อมูลต่างๆ แก่นักท่องเที่ยว ตลอดจนต้องเน้นย้ำถึงความสำคัญของสิ่งแวดล้อมรอบตัว นอกจากนี้ มัคคุเทศก์ต้องปฏิบัติหน้าที่ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการเดินทางท่องเที่ยว และแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมต่อการกระทำทุกอย่างของตนเอง

2) มัคคุเทศก์ต้องเตรียมตัวให้พร้อมก่อนปฏิบัติหน้าที่ทุกครั้ง และในระหว่างปฏิบัติหน้าที่ มัคคุเทศก์ต้องเป็นคนตรงต่อเวลาและเคารพต่อกำหนดการเดินทาง นอกจากนี้ต้องเป็นผู้ที่ไวต่อความรู้สึกและความสนใจของนักท่องเที่ยว และมัคคุเทศก์ควรหลีกเลี่ยงการสนทนาในหัวข้อที่ล่อแหลมต่อการเกิดการวิวาทและบาดหมางในหมู่คณะ เช่น หัวข้อเรื่องเพศ ศาสนา และการเมือง เป็นต้น

3) มัคคุเทศก์ต้องมีความรู้ที่ถูกต้องเกี่ยวกับสถานที่ที่เป็นจุดหมายปลายทางอย่างกว้างขวาง ไม่ว่าจะเป็นความรู้ทางด้านประวัติศาสตร์ สถาปัตยกรรม วัฒนธรรม การเมืองการปกครอง หรือความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในสถานที่นั้นๆ ด้วย นอกจากนี้มัคคุเทศก์ต้องพึงระวังเกี่ยวกับการให้ข้อมูลกับนักท่องเที่ยว โดยต้องให้ข้อมูลที่ถูกต้องเท่านั้น

4) มัคคุเทศก์ต้องทำความเข้าใจและให้ความเคารพต่อนโยบายของบริษัทนำเที่ยวที่ตนสังกัด ตลอดจนปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด ที่สำคัญคือ มัคคุเทศก์ไม่ควรรับงานโดยตรงจากนักท่องเที่ยวที่เป็นลูกค้าของบริษัทโดยไม่ได้รับความยินยอมจากบริษัทก่อน และในระหว่างปฏิบัติหน้าที่มัคคุเทศก์ไม่ควรให้นามบัตรของตนแก่นักท่องเที่ยว โดยต้องพึงระลึกเสมอว่าการติดต่อทางธุรกิจโดยเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการการท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวจำเป็นต้องกระทำผ่านบริษัทนำเที่ยวเท่านั้น

5) มัคคุเทศก์ต้องมีความรู้เกี่ยวกับเส้นทางการเดินทางของทุกรายการนำเที่ยว ตลอดจนต้องทราบกฎระเบียบการจราจรภายในเมืองต่างๆ ที่ต้องเดินทางผ่านด้วย นอกจากนี้มัคคุเทศก์ต้องสามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับการเดินทางกับพนักงานขับรถได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม โดยใช้คำพูดและวิธีการแนะนำที่สุภาพและสุขุม

6) มัคคุเทศก์ต้องแต่งกายอย่างสุภาพและเหมาะสมกับลักษณะของการเดินทางท่องเที่ยว

7) เมื่อตกลงรับงานนำเที่ยวจากบริษัทแล้ว มัคคุเทศก์ต้องอุทิศตนและทุ่มเท ตลอดจนมีความแน่วแน่ที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างสุดความสามารถ มัคคุเทศก์ต้องไม่ลังเลใจหรือยกเลิกงานภายหลัง ยกเว้นในกรณีเกิดความจำเป็นจริงๆ ที่ต้องยกเลิก มัคคุเทศก์ต้องแจ้งให้บริษัทนำเที่ยวทราบก่อนล่วงหน้าให้เร็วที่สุดเท่าที่จะทำได้

8) มัคคุเทศก์ไม่ควรเห็นเงินทิป (Tips) หรือค่าบำเหน็จ และไม่ควรออกปากขอทิปจากนักท่องเที่ยว แต่ควรให้นักท่องเที่ยวเป็นผู้ตัดสินใจด้วยตนเองว่าควรให้ หรือไม่ให้

9) มัคคุเทศก์ไม่ควรแนะนำ หรือชักจูงนักท่องเที่ยวไปร้านขายของที่ระลึก หรือสถานที่อื่นๆ ที่ไม่ได้กำหนดอยู่ในรายการนำเที่ยว ถึงแม้ว่าสถานที่ดังกล่าวได้เสนอค่าตอบแทนที่สูงให้กับมัคคุเทศก์ และ/หรือพนักงานขับรถก็ตาม

10) มัคคุเทศก์ควรสร้างความสัมพันธ์ที่ดี และให้ความช่วยเหลือคณะนักท่องเที่ยวกลุ่มอื่นๆ และเพื่อนร่วมงานทุกคน นอกจากนี้มัคคุเทศก์ควรยึดมั่นที่จะประพฤติ และปฏิบัติตนตามหลักมารยาทและจรรยาบรรณตลอดเวลา หลักมารยาทและจรรยาบรรณข้างต้นเป็นแนวกว้างๆ สำหรับมัคคุเทศก์ในการประพฤติและปฏิบัติตน และถึงแม้ว่าหลักเกณฑ์ดังกล่าวได้ถูกกำหนดขึ้นโดยองค์กรในประเทศสหรัฐอเมริกา แต่สามารถนำมาประยุกต์ใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ในประเทศอื่นๆ รวมทั้งประเทศไทยได้เป็นอย่างดี

บุปผา คุมมานนท์ (2541) กล่าวถึง มารยาทและการวางตัวของมัคคุเทศก์ ว่าหมายถึง บุคลิกภาพ จรรยาบรรณ ตลอดจน การปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์และกาลเทศะ ซึ่งเป็นหลักเกณฑ์อันควรประพฤติและเป็นคุณสมบัติอันดีงามที่มัคคุเทศก์พึงปฏิบัติ เพื่อธำรงไว้ซึ่งเกียรติภูมิของสถานภาพแห่งวิชาชีพ มีประเด็นที่สำคัญๆ 6 ประการ คือ

1) ผสมผสานระหว่างมารยาทแบบไทย กับมารยาทแบบต่างประเทศในลักษณะที่ไม่ขัดกัน แต่เน้นการแสดงเอกลักษณ์แบบไทยให้นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจ

2) พูดจาสุภาพ ไม่เกรี้ยวกราดกับนักท่องเที่ยว แม้จะมีอารมณ์โกรธก็ตาม

3) ไม่พูดคุยเรื่องส่วนตัวกับนักท่องเที่ยว หรือเล่าเรื่องทุกข์ร้อนให้นักท่องเที่ยวฟัง เพื่อขอความเห็นอกเห็นใจ

4) พูดกับนักท่องเที่ยวทั้งกลุ่ม มิใช่ว่าพอใจอธิบายกับนักท่องเที่ยวบางคนเท่านั้น

5) ปฏิบัติตนให้นักท่องเที่ยวเกิดความไว้วางใจ และรู้สึกอบอุ่นใจในการเดินทางท่องเที่ยว

6) ไม่แสดงความสนิทสนมกับนักท่องเที่ยวจนเกินสมควร โดยเฉพาะในด้านชู้สาว

บุญมี แท่นแก้ว (2552) กล่าวว่า ผู้มีจริยธรรมต้องมีมารยาทดีในสังคมที่ตนมีความเกี่ยวข้อง เช่น การแสดงความเคารพต่อบุคคล สถานที่ และสิ่งแทนของชาติตนและชาติอื่น

ระวีวรรณ โปรยรุ่งโรจน์ (2550) กล่าวถึง มารยาทและจรรยาบรรณของมัคคุเทศก์ ที่ควรปฏิบัติต่อบุคคลอื่น เพราะในการปฏิบัติงานนำเที่ยว นอกจากนักท่องเที่ยวแล้ว มัคคุเทศก์จำเป็นต้องติดต่อและเกี่ยวข้องกับบุคคลอื่น และสิ่งแวดล้อมอยู่เสมอ มัคคุเทศก์จึงจำเป็นต้องเรียนรู้แนวทางการปฏิบัติตน เพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างราบรื่น และประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น ซึ่งมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

1. เพื่อนร่วมงาน ซึ่งได้แก่

1.1 เพื่อนร่วมอาชีพมัคคุเทศก์

1.1.1 ยึดหลัก “ปฏิบัติกับบุคคลอื่น เฉกเช่นเดียวกับที่ท่านต้องการให้บุคคลอื่นปฏิบัติต่อท่าน” เนื่องจากในการนำเที่ยวในสถานที่ท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียง มัคคุเทศก์ไม่สามารถหลีกเลี่ยงการพบปะกับมัคคุเทศก์คนอื่นได้ ดังนั้นการแสดงความเป็นมิตรและความมีน้ำใจกับมัคคุเทศก์ที่นำคณะนักท่องเที่ยวกลุ่มอื่นๆ มาในสถานที่เดียวกันย่อมเป็นสิ่งที่ควรปฏิบัติ และมัคคุเทศก์ต้องพึงลึกเสมอว่าการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานไม่จำเป็นต้องกระทำระหว่างการนำเที่ยวเท่านั้น แต่ควรกระทำทุกสถานที่และทุกเวลา

1.1.2 ไม่ควรหวงความรู้หรือข้อมูลที่สำคัญไว้กับตัวเอง แต่ควรบอกกล่าวให้มัคคุเทศก์คนอื่นรับทราบด้วย ซึ่งข้อมูลดังกล่าวอาจเป็นนโยบาย หรือข่าวสารทางการท่องเที่ยว หรือประเด็นทางการท่องเที่ยวที่กำลังเป็นที่สนใจ หรือแม้กระทั่งข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว ซึ่งหากมัคคุเทศก์ท่านใดกระทำได้เช่นนี้ ย่อมทำให้ได้รับความศรัทธาและความรู้สึกที่ดีจากเพื่อนมัคคุเทศก์ด้วยกัน นอกจากนี้ยังอาจได้รับการกระทำในลักษณะเดียวกัน เป็นสิ่งตอบแทนอีกด้วย

1.1.3 ไม่ควรเลือกเป็นมิตร และให้ความช่วยเหลือเฉพาะกับมัคคุเทศก์ที่ทำงานในบริษัทนำเที่ยวเดียวกันเท่านั้น แต่ควรคิดว่ามัคคุเทศก์ทุกคนไม่ว่าจะทำงานสังกัดบริษัทใด ย่อมเป็นเพื่อนร่วมอาชีพเดียวกันเสมอ

1.1.4 ควรเข้าร่วมและให้ความช่วยเหลือกับสมาคมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ถึงแม้ว่าการกระทำดังกล่าวอาจไม่ได้รับผลตอบแทนเป็นตัวเงินก็ตาม ตามปกติสิ่งที่มัคคุเทศก์จะได้ตอบแทนจากการกระทำดังกล่าวมักอยู่ในรูปของการเป็นที่รู้จัก และอาจพัฒนาเป็นความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมอาชีพเดียวกัน ซึ่งนับว่าเป็นผลตอบแทนที่มีค่ามากกว่าเงินอย่างเปรียบเทียบไม่ได้

1.2 พนักงานขับรถ

1.2.1 ก่อนออกเดินทางและทุกครั้งที่มีเวลา เช่น ในช่วงเช้าก่อนออกเดินทาง หรือช่วงเย็นหลังจากเสร็จสิ้นการนำเที่ยวในแต่ละวัน มัคคุเทศก์ควรสร้างความเข้าใจที่ตรงกันกับพนักงานขับรถในเรื่องกำหนดการเดินทาง และเส้นทางการเดินทาง

1.2.2 ในวันแรกของการเดินทาง มัคคุเทศก์ควรแนะนำพนักงานขับรถให้นักท่องเที่ยวได้รู้จัก โดยแนะนำชื่อและบทบาทหน้าที่ของพนักงานขับรถให้นักท่องเที่ยวได้รับทราบ และในวันสุดท้ายของการเดินทางเมื่อถึงเวลากล่าวปิดการเดินทาง มัคคุเทศก์ควรกล่าวขอบคุณและชมเชยพนักงานขับรถต่อหน้าคณะนักท่องเที่ยว ซึ่งการกระทำดังกล่าวเป็นการแสดงออกถึงการให้ความสำคัญของพนักงานขับรถในฐานะที่เป็นผู้รับผิดชอบโดยตรงต่อความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวในขณะเดินทาง

1.2.3 ถึงแม้ว่ามัคคุเทศก์จะเป็นผู้ที่มีความรับชอบ และมีอำนาจโดยตรงในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการนำเที่ยว แต่มัคคุเทศก์ไม่ควรยึดมั่นและถือมั่นในบทบาทนี้มาเกินไป แต่ควรพึงระลึกเสมอว่าพนักงานขับรถมักยินดี และเต็มใจที่จะแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการเดินทางร่วมกับมัคคุเทศก์ด้วย

1.2.4 ในกรณีที่มัคคุเทศก์ได้รับคำเชิญจากนักท่องเที่ยวให้ร่วมนั่งรับประทานอาหารหรือร่วมกิจกรรมด้วย มัคคุเทศก์ควรเสนอให้นักท่องเที่ยวเชิญพนักงานขับรถด้วย

1.2.5 หลีกเลี่ยงการนินทาพนักงานขับรถ หรือผู้ช่วยพนักงานขับรถกับบุคคลอื่น

1.2.6 หลีกเลี่ยงการนินทา หรือการพูดถึงบุคคลอื่นกับพนักงานขับรถ

1.2.7 ถ้ามีปัญหากับพนักงานขับรถ ควรรีบหาทางประนีประนอม

1.2.8 ไม่ควรยักยอกค่าตอบแทนโดยชอบธรรม หรือค่าคอมมิชชั่นไว้แต่เพียงผู้เดียว เนื่องจากตามปกติร้านค้าต่างๆ มักให้ค่าตอบแทนกับผู้ที่พานักท่องเที่ยวมาที่ร้านตน กล่าวคือ ทั้งมัคคุเทศก์ ผู้ช่วยมัคคุเทศก์ พนักงานขับรถ และผู้ช่วยพนักงานขับรถ โดยมอบเงินดังกล่าวไว้กับมัคคุเทศก์ ดังนั้นมัคคุเทศก์จึงควรแบ่งปันค่าตอบแทนดังกล่าวกับพนักงานขับรถและทุกๆ คนอย่างยุติธรรม

1.3 เพื่อนร่วมงานคนอื่นๆ เช่น เจ้าหน้าที่ของสถานที่ท่องเที่ยว พนักงานโรงแรม ฯลฯ

1.3.1 พยายามทำความเข้าใจในลักษณะงาน และความต้องการของเพื่อนร่วมงาน ที่ต้องติดต่อด้วย เพื่อที่จะได้นำข้อมูลดังกล่าวมาใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติต่อบุคคลเหล่านี้ได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม

1.3.2 เมื่อได้รับการบริการที่ดีจากเพื่อนร่วมงาน มัคคุเทศก์ควรกล่าวชมเชย โดยอาจกล่าวกับผู้นั้นโดยตรง หรือกล่าวให้นักท่องเที่ยวฟัง หรือกล่าวชมเชยต่อหัวหน้างานของผู้นั้น

1.3.3 ไม่ควรวางอำนาจกับเพื่อนร่วมงาน แต่ควรสร้างความเป็นกันเองโดยการสนทนาด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี หรือมีของฝากเล็กๆ น้อยๆ เพื่อแสดงความมีน้ำใจ

1.3.4 เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น ควรหาทางแก้ไขปัญหากับเพื่อนร่วมงานที่กำลังติดต่ออย่างเป็นส่วนตัว โดยยังไม่ควรให้นักท่องเที่ยวได้รับทราบปัญหา เนื่องจากนักท่องเที่ยวอาจคิดว่าเป็นเรื่องใหญ่ และปัญหาอาจลุกลามไปมากกว่านี้ ที่สำคัญมัคคุเทศก์ต้องพึงระวังให้วิธีการแก้ไขปัญหานั้นๆ เป็นไปอย่างถูกต้องตามทำนองคลองธรรม และเกิดผลดีต่อทุกฝ่าย ไม่ว่าจะเป็นนักท่องเที่ยว มัคคุเทศก์ และเพื่อนร่วมงานผู้นั้น

2. บริษัทนำเที่ยวต้นสังกัด หรือบริษัทที่มัคคุเทศก์ทำงานให้

2.1 แต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย และเหมาะสมกับกาลเทศะทั้งในเวลาที่ต้องไปติดต่องานที่บริษัทนำเที่ยว และในระหว่างเวลาที่ปฏิบัติหน้าที่นำเที่ยว สำหรับเรื่องการแต่งกายนั้นบริษัทบางแห่งมีนโยบายให้มัคคุเทศก์แต่งกายด้วยเครื่องแบบของบริษัท หรือติดเครื่องหมายสัญลักษณ์ของบริษัท ซึ่งมัคคุเทศก์ที่ปฏิบัติหน้าที่ให้กับบริษัทเหล่านี้ ควรปฏิบัติตามนโยบายดังกล่าวอย่างเคร่งครัด

2.2 ประพฤติและปฏิบัติตนในฐานะตัวแทนของบริษัทนำเที่ยวได้เป็นอย่างดี โดยปฏิบัติตามกฎหมาย และไม่กระทำการใดที่อาจทำให้บริษัทเสื่อมเสียชื่อเสียง

2.3 หลีกเลี่ยงการบอกเล่าข้อมูลที่เป็นความลับทางธุรกิจ และ/หรือปัญหาภายในของบริษัทกับบุคคลอื่น และสำหรับมัคคุเทศก์ที่ทำงานให้กับหลายบริษัท ไม่ควรพูดถึงบริษัทใดบริษัทหนึ่งในทางที่ไม่ดี ไม่ว่าจะเป็นการพูดคุยกับบุคคลใดก็ตาม

2.4 ในการปฏิบัติหน้าที่นำเที่ยวมัคคุเทศก์ต้องพยายามดำเนินงานตามรายการนำเที่ยวที่กำหนดโดยบริษัทอย่างสุดความสามารถ แต่ในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิดอันเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานตามรายการนำเที่ยว ไม่ว่าเหตุการณ์ดังกล่าวจะเกิดจากสภาพภูมิอากาศ การเกิดอุบัติเหตุ หรือสาเหตุใดก็ตาม มัคคุเทศก์ต้องแจ้งให้บริษัททราบทันที เพื่อขอคำปรึกษา

2.5 ไม่ควรนำนักท่องเที่ยวเดินทางไปสถานที่ใดๆ ที่ไม่ได้อยู่ในรายการนำเที่ยว เช่น ร้านขายสินค้าที่ตกลงให้ค่าคอมมิชชั่นเป็นจำนวนเงินที่สูง เป็นต้น เนื่องจากการกระทำดังกล่าวถือว่าเป็นการหารายได้ให้กับตนเองโดยไม่ชอบธรรม กล่าวคือ เป็นการอาศัยชื่อเสียงของบริษัทเพื่อหารายได้ให้กับตนเอง

2.6 ในระหว่างการนำเที่ยวไม่ควรรับงานอื่นจากนักท่องเที่ยวที่เป็นลูกค้าของบริษัทโดยไม่ได้รับความยินยอมจากบริษัทก่อน เนื่องจากตามปกติมัคคุเทศก์มักความใกล้ชิดและสนิทสนมกับนักท่องเที่ยว จนกระทั่งนักท่องเที่ยวอาจขอร้องให้มัคคุเทศก์นำเที่ยวให้ตนในโอกาสต่อไป

หรืออาจขอนามบัตรของมัคคุเทศก์ไว้สำหรับติดต่อในภายหลัง ในกรณีเช่นนี้มัคคุเทศก์ควรมอบนามบัตรของบริษัทนำเที่ยวให้ และแนะนำให้นักท่องเที่ยวติดต่อโดยผ่านทางบริษัทนำเที่ยว และในบางครั้งมัคคุเทศก์อาจต้องประสบกับความลำบากใจในการที่ต้องมีหน้าที่ความรับชอบต่อทั้งนักท่องเที่ยวและบริษัทนำเที่ยวในเวลาเดียวกัน ตัวอย่างเช่น กรณีที่มัคคุเทศก์ได้รับรายการนำเที่ยวที่มีข้อมูลไม่ตรงกับรายการนำเที่ยวที่นักท่องเที่ยวได้รับ มัคคุเทศก์ย่อมเกิดความลำบากใจในการปฏิบัติงาน เนื่องจากย่อมไม่มีทางเป็นไปได้ที่ตนเองจะสามารถนำเที่ยวตามรายการนำเที่ยวทั้ง 2 รายการที่มีข้อมูลไม่ตรงกัน สำหรับกรณีนี้ มัคคุเทศก์ที่มีประสบการณ์ อาจแก้ไขปัญหาโดยการแจ้งให้บริษัทนำเที่ยวถึงปัญหาที่เกิดขึ้นทันที และขอคำปรึกษาเพื่อหาทางแก้ไขปัญหา ส่วนในกรณีที่บริษัทนำเที่ยววางแผนรายการนำเที่ยวไม่ดี หรือบริษัทให้สัญญากับนักท่องเที่ยวในสิ่งที่เป็นไปไม่ได้ แน่นอนการกระทำดังกล่าวย่อมเป็นการสร้างปัญหาและภาระให้กับมัคคุเทศก์ในการที่จะต้องทำให้รายการนำเที่ยวที่ไม่ดีนั้นๆ ดูดีขึ้นมาในสายตาของนักท่องเที่ยว หรือในการที่จะต้องหาเหตุผลมาอธิบายให้นักท่องเที่ยวเข้าใจว่าเพราะเหตุใดพวกเค้าจึงไม่ได้รับในสิ่งที่บริษัทให้สัญญาไว้ ซึ่งถ้าหากเหตุการณ์เช่นนี้เกิดขึ้นบ่อยๆ ทั้งๆ ที่มัคคุเทศก์ได้แจ้งถึงความผิดปกติดังกล่าวให้บริษัทได้รับทราบแล้ว และบริษัทไม่มีนโยบายที่จะแก้ไขปัญหาดังกล่าว ทางออกที่ดีที่สุดสำหรับมัคคุเทศก์ผู้นั้น คือ ควรลาออกจากบริษัทนั้น และสมัครงานกับบริษัทอื่นที่ไม่เอารัดเอาเปรียบนักท่องเที่ยว

3. ชุมชนท้องถิ่นและแหล่งท่องเที่ยว มัคคุเทศก์ในฐานะที่เป็นตัวแทนของชุมชนและสังคมและเป็นผู้ที่ทำงานใกล้ชิดกับนักท่องเที่ยว ควรปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับนักท่องเที่ยวตลอดจนคอยสอดส่องและตักเตือนนักท่องเที่ยวให้ปฏิบัติตนให้ถูกต้องและเหมาะสมกับท้องถิ่นนั้นๆ และที่สำคัญมัคคุเทศก์ควรสร้างความเข้าใจให้เกิดขึ้นทั้งกับนักท่องเที่ยวและประชาชนในท้องถิ่น ดังเช่นแนวทางปฏิบัติต่อไปนี้

3.1 ควรแนะนำและชักจูงให้นักท่องเที่ยวได้พบปะกับคนในท้องถิ่นนั้นๆ เพื่อเป็นการเปิดโอกาสให้ทั้งสองฝ่ายได้พูดคุยและแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมซึ่งกันและกัน

3.2 ควรอธิบายถึงขนบธรรมเนียม ประเพณีของท้องถิ่นนั้นๆ ให้นักท่องเที่ยวได้รับทราบ โดยแนะนำถึงสิ่งที่ควรทำและไม่ควรทำในระหว่างการเดินทางท่องเที่ยวในชุมชนนั้นๆ

3.3 ควรแนะนำและชักจูงนักท่องเที่ยวให้ร่วมกันรักษาสภาพแวดล้อมให้อยู่ในสภาพที่ดีอยู่เสมอ และในการนำเที่ยวภายในอุทยานแห่งชาติ มัคคุเทศก์ควรชี้แจงให้นักท่องเที่ยวทราบถึงกฎและระเบียบในการเยี่ยมชม ตลอดจนคอยควบคุมให้นักท่องเที่ยวปฏิบัติตามกฎและระเบียบนั้นๆ

3.4 เมื่อต้องนำเที่ยวผ่านในบริเวณ หรือสถานที่ที่มีภาพที่ดูสังเวชใจ เช่น บริเวณสลัม หรือบริเวณที่เพิ่งประสบภัยทางธรรมชาติ มัคคุเทศก์ควรเตือนนักท่องเที่ยวไม่ให้แสดงความรู้สึกที่ดูถูก หรือแสดงความรู้สึกที่อาจทำให้ประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ สะเทือนใจ

3.5 ในการนำเที่ยวไปในสถานที่ที่ประชาชนในท้องถิ่นให้ความเคารพ และเชื่อถือว่าเป็นสถานที่ศักดิ์สิทธิ์ เช่น วัด พระราชวัง หรือพิพิธภัณฑ์ มัคคุเทศก์ควรแนะนำนักท่องเที่ยวให้ทราบถึงวิธีการปฏิบัติตนที่ถูกต้องและเหมาะสมในสถานที่ดังกล่าว พร้อมทั้งปฏิบัติตนให้นักท่องเที่ยวดูเป็นแบบอย่างด้วย

2.9 **โครงการมอบรางวัลมัคคุเทศก์ดีเด่นปี**2553 (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2553 : ออนไลน์)

วัตถุประสงค์

1. เพื่อแสวงหา คัดเลือก เชิดชูยกย่องมัคคุเทศก์ที่มีใบอนุญาตถูกต้องเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ มีคุณธรรม จริยธรรม และปฏิบัติตนดี เพื่อเป็นกำลังใจ และเป็นตัวอย่างแก่ผู้ประกอบวิชาชีพมัคคุเทศก์

2. เพื่อกระตุ้นให้เกิดการยกระดับคุณภาพของการปฏิบัติงาน และการบริการของมัคคุเทศก์

3. เพื่อแสดงเจตนารมณ์ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ธุรกิจท่องเที่ยว และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการ เสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวอย่างเป็นรูปธรรม

4. เพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของมัคคุเทศก์ต่อสังคม ให้สาธารณชนรับทราบอย่างต่อเนื่อง

หลักเกณฑ์การตัดสินรางวัลมัคคุเทศก์ดีเด่น

หลักเกณฑ์การพิจารณา มีองค์ประกอบ 4 ข้อ และมีข้อย่อย 5 ข้อ ได้แก่ ความรู้ 20 คะแนน ภาษา 20 คะแนน การปฏิบัติงาน 50 คะแนน (บุคลิกภาพ ความคิดสร้างสรรค์และการแก้ไขปัญหา จรรยาบรรณ ทัศนคติ เทคนิคการนำเสนอ) ประวัติการทำงานและผลงาน 10 คะแนน รวม 100 คะแนน

คุณสมบัติของผู้มีสิทธิ์สมัครเข้ารับรางวัลมัคคุเทศก์ ปี 2553

1. เป็นมัคคุเทศก์มีใบอนุญาตถูกต้องตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551

2. ต้องไม่มีประวัติถูกลงโทษ พักใช้ หรือเพิกถอนใบอนุญาตมาก่อน

3. มีประสบการณ์การทำงานเป็นมัคคุเทศก์มาแล้วไม่น้อยกว่า 3 ปี

2.10 หลักสูตรการฝึกอบรมวิชามัคคุเทศก์ทั่วไป (ฉบับปรับปรุงใหม่ พ.ศ. 2551)
(สำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ กรมการท่องเที่ยว, 2551 : ออนไลน์)
วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

1) เพื่อเป็นหลักสูตรกลางในการฝึกอบรมวิชามัคคุเทศก์ทั่วไปนำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวชาวไทย และการฝึกอบรมวิชามัคคุเทศก์ทั่วไปนำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศ ของสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาในประเทศไทย

2) เพื่อสำหรับฝึกอบรมหลักสูตรวิชามัคคุเทศก์ทั่วไปนำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวชาวไทยและหลักสูตรการฝึกอบรมวิชามัคคุเทศก์ทั่วไปนำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศ ให้มีศักยภาพตามมาตรฐานของสำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว

คุณสมบัติของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเป็นมัคคุเทศก์ทั่วไป

1) ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะต้องสำเร็จการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่าขึ้นไป และต้อง พูด ฟัง อ่าน เขียน ภาษาไทยได้เป็นอย่างดี

2) ต้องมีสัญชาติไทย

3) ไม่มีลักษณะต้องห้ามตามมาตรา 50 (2) แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 ดังต่อไปนี้

(ก) เป็นโรคพิษสุราเรื้อรังหรือติดยาเสพติดให้โทษหรือเป็นโรคติดต่อที่คณะกรรมการกำหนด

(ข) เป็นผู้อยู่ในระหว่างถูกเพิกถอนใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์หรือใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว

(ค) เคยถูกเพิกถอนใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวหรือในอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ และยังไม่พ้นกำหนด 5 ปี นับถึงวันยื่นคำขอรับใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์

(ง) เคยถูกเพิกถอนใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวหรือใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์

(จ) เคยถูกเพิกถอนทะเบียนเป็นผู้นำเที่ยวมาแล้วยังไม่ถึง 5 ปี นับถึงวันยื่นคำขอรับใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์

4) มีบุคลิกภาพดีและเป็นผู้มีใจรักในงานบริการ

5) กรณีหลักสูตรการฝึกอบรมวิชามัคคุเทศก์ทั่วไปนำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศ ต้องมีความรู้ ความสามารถทางการสื่อสาร โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ

การคัดเลือกผู้เข้ารับการอบรม

1) มีคุณสมบัติครบถ้วนตามที่กำหนด

2) ให้สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่ได้รับอนุญาตให้เปิดหลักสูตรการฝึกอบรมเป็นผู้คัดเลือกผู้เข้ารับการฝึกอบรมโดยการสอบข้อเขียนและสอบสัมภาษณ์

ระบบการฝึกอบรบ

1. หลักสูตรการฝึกอบรมวิชามัคคุเทศก์ทั่วไป นำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวชาวไทย (General Guides' Training Course for Thai Tourist)

จำนวนชั่วโมงตลอดหลักสูตรไม่น้อยกว่า 149 ชั่วโมง

โครงสร้างหลักสูตร

1) ภาคความรู้ทางวิชาการ

- วิชาความรู้พื้นฐาน ไม่น้อยกว่า 51 ชั่วโมง
  ประกอบด้วยวิชาต่างๆ รวม 11 วิชา
- วิชาความรู้เฉพาะอาชีพ ไม่น้อยกว่า 98 ชั่วโมง
  ประกอบด้วยวิชาต่างๆ รวม 14 วิชา

2) การศึกษานอกสถานที่ 12 เส้นทาง

รายวิชา

วิชาความรู้พื้นฐาน ไม่น้อยกว่า 51 ชั่วโมง ประกอบด้วยวิชาต่างๆ 11 วิชา ดังนี้

1.1 การท่องเที่ยวและนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวของรัฐบาล (3)

1.2 พฤติกรรมนักท่องเที่ยวชาวไทย (3)

1.3 จิตวิทยา การบริการและมนุษย์สัมพันธ์ (6)

1.4 วาทศิลป์ (การฝึกพูดในที่ชุมชน) (6)

1.5 กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์ทั่วไป (3)

1.6 สถานการณ์เศรษฐกิจ สังคมและการเมืองในปัจจุบัน (3)

1.7 ภูมิศาสตร์การท่องเที่ยวไทย (6)

1.8 ระบบนิเวศ สิ่งแวดล้อมธรรมชาติ (6)

1.9 ความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว (9)

1.10 ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการให้บริการในธุรกิจการจัดประชุม การท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล การจัดนิทรรศการ (MICE) * (3)

1.11 การคิดวิเคราะห์เชิงบูรณาการเพื่อการท่องเที่ยว * (3)

* หมายเหตุ วิชาใหม่และตัวเลขในวงเล็บ หมายถึง จำนวนชั่วโมงไม่น้อยกว่าที่กำหนด

วิชาความรู้เฉพาะอาชีพ ไม่น้อยกว่า 98 ชั่วโมง ประกอบด้วยวิชาต่างๆ 14 วิชา ดังนี้

2.1 บทบาทหน้าที่ จรรยาบรรณและวิธีการปฏิบัติของมัคคุเทศก์ทั่วไป (18)

2.2 ประวัติศาสตร์ไทยเพื่อการท่องเที่ยว (6)

2.3 สังคมไทย (6)

2.4 วัฒนธรรมไทย * (6)

2.5 พุทธศาสนา และศาสนาอื่นๆ ในประเทศไทย (6)

2.6 ประวัติศาสตร์ศิลปะและโบราณคดีในประเทศไทย (12)

2.7 วรรณคดีไทยเพื่อการท่องเที่ยว (6)

2.8 นาฏศิลป์และดนตรีไทย (6)

2.9 เทศกาลและงานประเพณีไทย (6)

2.10 อาหาร ขนมและผลไม้ไทย (3)

2.11 มรดกและภูมิปัญญาไทย (6)

2.12 ทรัพยากรทางการท่องเที่ยวที่สำคัญของไทยและการอนุรักษ์ (6)

2.13 หลักการจัดการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน (6)

2.14 ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับงานบริการของสายการบินและธนาคาร (5)

* หมายเหตุ วิชาใหม่และตัวเลขในวงเล็บ หมายถึง จำนวนชั่วโมงไม่น้อยกว่าที่กำหนด

การศึกษานอกสถานที่ 12 เส้นทาง

ผู้จัดการฝึกอบรมจะต้องจัดเส้นทางที่ 1 ทุกครั้ง และให้เลือกอีก 4 เส้นทางโดยพิจารณาตามความเหมาะสมและตามความต้องการในแต่ละภูมิภาคที่ใกล้กับสถานศึกษานั้นๆ หากมีการเปลี่ยนแปลงสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์กลางจะแจ้งให้ทราบล่วงหน้า

เส้นทางที่ 1 พระบรมมหาราชวัง และวัดสำคัญในกรุงเทพมหานคร

เส้นทางที่ 2 จังหวัดลำปาง ลำพูน เชียงใหม่และเชียงราย

เส้นทางที่ 3 จังหวัดกำแพงเพชร พิษณุโลกและสุโขทัย

เส้นทางที่ 4 จังหวัดนครราชสีมา บุรีรัมย์ ศรีสะเกษ สุรินทร์ อุบลราชธานีและอำนาจเจริญ

เส้นทางที่ 5 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ลพบุรี อ่างทองและสิงห์บุรี

เส้นทางที่ 6 จังหวัดนครปฐม กาญจนบุรี สมุทรสาคร สมุทรสงคราม ราชบุรี เพชรบุรี และสุพรรณบุรี

เส้นทางที่ 7 จังหวัดชลบุรี ระยอง จันทบุรีและตราด

เส้นทางที่ 8 ชุมพร ระนอง สุราษฎร์ธานี นครศรีธรรมราชและพัทลุง

เส้นทางที่ 9 จังหวัดภูเก็ต พังงา กระบี่และตรัง

เส้นทางที่ 10 จังหวัดสงขลา สตูล ยะลา นราธิวาสและปัตตานี

เส้นทางที่ 11 จังหวัดขอนแก่น ชัยภูมิ เลย หนองบัวลำภู อุดรธานีและหนองคาย

เส้นทางที่ 12 จังหวัดมหาสารคาม ร้อยเอ็ด ยโสธร กาฬสินธุ์ สกลนคร นพรพนมและมุกดาหาร

สถาบันที่จัดดารฝึกอบรมจะต้องจัดให้มีมัคคุเทศก์ที่เชี่ยวชาญเฉพาะด้านปฏิบัติงานเป็นต้นแบบหรือเป็นตัวอย่างในเส้นทางที่สถาบันที่จัดฝึกอบรมได้กำหนดไว้ และให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเวียนกันฝึกฝนตลอดเส้นทาง

2. หลักสูตรการฝึกอบรมวิชามัคคุเทศก์ทั่วไป นำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศ (General Guides' Training Course for Thai and Foreign Tourist)

จำนวนชั่วโมงตลอดหลักสูตรไม่น้อยกว่า 218 ชั่วโมง

โครงสร้างหลักสูตร

1. ภาคความรู้ทางวิชาการ ไม่น้อยกว่า 158 ชั่วโมง
   - วิชาความรู้พื้นฐาน ไม่น้อยกว่า 54 ชั่วโมง
     ประกอบด้วยวิชาต่างๆ รวม 11 วิชา
   - วิชาความรู้เฉพาะอาชีพ ไม่น้อยกว่า 104 ชั่วโมง
     ประกอบด้วยวิชาต่างๆ รวม 15 วิชา
2. ภาคความรู้ภาษาต่างประเทศ ไม่น้อยกว่า 60 ชั่วโมง
3. การศึกษานอกสถานที่ 12 เส้นทาง

* หมายเหตุ

การฝึกอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไปควรจะปฏิบัติตามแนวทางที่เน้นทางด้านการติดต่อสื่อสารในภาษาต่างประเทศที่ผู้ฝึกอบรมเลือกเป็นหลัก ได้แก่

(1) การบรรยายและการอธิบาย (ร้อยละ 45)

เช่น สถานที่/ แหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ เหตุการณ์สำคัญ บุคคลสำคัญ วัตถุประสงค์การเกิดขึ้น สิ่งที่มีคุณค่าและเป็นสิ่งที่มีมาตั้งแต่อดีต เป็นต้น

(2) การให้คำแนะนำ ทางด้านวัฒนธรรมและการใช้ชีวิตประจำวัน (ร้อยละ 30)

เช่น การให้คำแนะนำเกี่ยวกับความเป็นมาที่เกิดขึ้น สิ่งที่ต้องระมัดระวังไว้ก่อน สิ่งที่เป็นการเตือนความจำว่าไม่ควรทำ ไม่เหมาะสม และสิ่งที่อาจเกิดขึ้นจากความไม่แน่นอนหรือการเปลี่ยนแปลงในการท่องเที่ยว การตอบคำถาม และช่วยเหลือนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารต่างๆ เป็นต้น

(3) การวางตัวหรือการมีปฏิสัมพันธ์ที่เหมาะสม และการสร้างความไว้วางใจในการปฏิบัติงาน การเป็นธุระช่วยเหลือเมื่อมีปัญหาคับข้องใจ หรือการรับเรื่องร้องทุกข์ และศิลปะการพูด (ร้อยละ 25)

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บ หมายถึง น้ำหนักความสำคัญของแต่ละหัวข้อในการจัดทำแบบทดสอบ

การให้คะแนนความสามารถในการปฏิบัติงานแต่ละหัวข้อข้างต้นนั้น ให้พิจารณาในประเด็น ดังต่อไปนี้

(1) ความคล่องแคล่วหรือความชำนาญทางภาษา (ร้อยละ 60) ประกอบด้วย

- ประมวลความรอบรู้ (Comprehensive Examination) ในเชิงภาษาเป้าหมาย (ร้อยละ 30)
- ความเหมาะสม (คำพูดและท่าทาง) (ร้อยละ 10)
- ความถูกต้องแม่นยำในการใช้ภาษา (การออกเสียงและไวยากรณ์) (ร้อยละ 20)

(2) ความถูกต้องของเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว (ร้อยละ 40)

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บ หมายถึง น้ำหนักความสำคัญในการพิจารณาให้คะแนน โดยให้ความสำคัญ

- การใช้ภาษาในอาชีพมัคคุเทศก์
- เน้นการสนทนาในชีวิตประจำวัน
- เน้นการฝึกพูดภาษาต่างประเทศให้มากที่สุด โดยใช้เนื้อหาจากภาคความรู้ทางวิชาการ (ความรู้พื้นฐานและความรู้เฉพาะอาชีพ) มาใช้ในการฝึกพูดในภาคนี้อีกครั้งก็ได้
- มารยาทและวัฒนธรรมการใช้ภาษาต่างๆ การเจรจาต่อรอง การแก้ไขปัญหาเฉพาะและการรับโทรศัพท์
- ทบทวนหลักภาษา และทบทวนการเขียน

รายวิชา

วิชาความรู้พื้นฐาน ไม่น้อยกว่า 54 ชั่วโมง ประกอบด้วยวิชาต่างๆ 11 วิชา ดังนี้

1.1 การท่องเที่ยวและนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวของรัฐบาล (3)

1.2 พฤติกรรมนักท่องเที่ยวชาวไทย และชาวต่างประเทศ (6)

1.3 จิตวิทยา การบริการและมนุษย์สัมพันธ์ (6)

1.4 วาทศิลป์ (การฝึกพูดในที่ชุมชน) (6)

1.5 กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์ทั่วไป (3)

1.6 สถานการณ์เศรษฐกิจ สังคมและการเมืองในปัจจุบัน (3)

1.7 ภูมิศาสตร์การท่องเที่ยวไทย (6)

1.8 ระบบนิเวศ สิ่งแวดล้อมธรรมชาติ (6)

1.9 ความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว (9)

1.10 ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการให้บริการในธุรกิจการจัดประชุม การท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล การจัดนิทรรศการ (MICE) * (3)

1.11 การคิดวิเคราะห์เชิงบูรณาการเพื่อการท่องเที่ยว * (3)

* หมายเหตุ วิชาใหม่และตัวเลขในวงเล็บ หมายถึง จำนวนชั่วโมงไม่น้อยกว่าที่กำหนด

วิชาความรู้เฉพาะอาชีพ ไม่น้อยกว่า 104 ชั่วโมง ประกอบด้วยวิชาต่างๆ 15 วิชา ดังนี้

2.1 บทบาทหน้าที่ จรรยาบรรณและวิธีการปฏิบัติของมัคคุเทศก์ทั่วไป (18)

2.2 ประวัติศาสตร์ไทยเพื่อการท่องเที่ยว (6)

2.3 สังคมไทย (6)

2.4 วัฒนธรรมไทย * (6)

2.5 พุทธศาสนา และศาสนาอื่นๆ ในประเทศไทย (6)

2.6 ประวัติศาสตร์ศิลปะและโบราณคดีในประเทศไทย (12)

2.7 วรรณคดีไทยเพื่อการท่องเที่ยว (6)

2.8 นาฏศิลป์และดนตรีไทย (6)

2.9 เทศกาลและงานประเพณีไทย (6)

2.10 อาหาร ขนมและผลไม้ไทย (6)

2.11 มรดกและภูมิปัญญาไทย (6)

2.12 ทรัพยากรทางการท่องเที่ยวที่สำคัญของไทยและการอนุรักษ์ (6)

2.13 หลักการจัดการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน (6)

2.14 ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับงานบริการของสายการบินและธนาคาร (5)

2.15 พิธีการเข้าออกราชอาณาจักรและพิธีการทางศุลกากร (3)

* หมายเหตุ วิชาใหม่และตัวเลขในวงเล็บ หมายถึง จำนวนชั่วโมงไม่น้อยกว่าที่กำหนด

ส่วนการศึกษานอกสถานที่ 12 เส้นทาง จะเหมือนกับหลักสูตรการฝึกอบรมวิชามัคคุเทศก์ทั่วไป นำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวชาวไทย

จากการประมวลแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับจริยธรรมและมัคคุเทศก์ ผู้วิจัยได้สรุปเป็นประเด็นสำคัญ โดยอ้างอิงจากแนวคิดต่างๆ มีรายละเอียด ดังนี้

2.11 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์

ผู้ที่จะเป็นมัคคุเทศก์ที่ดีได้ควรมีคุณลักษณะดังนี้ (ไพฑูรย์และวิลาสวงศ์ พงศะบุตร, 2542)

1) บุคลิกภาพ ควรมีสุขภาพดี แข็งแรง รักษาความสะอาดของร่ายกาย รวมไปถึงการแต่งการตั้งแต่ศีรษะจดเท้าควรถูกต้องเหมาะสมกับกาลเทศะ และมีบุคลิกของความเป็นผู้นำ

2) ความรู้ ควรมีความรู้เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวที่กำลังจะเดินทางไปเป็นอย่างดี ทั้งความรู้พื้นฐานในด้านประวัติศาสตร์ ภูมิศาสตร์ ศิลปวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณีของชาติหรือท้องถิ่น รวมไปถึงการติดตามข่าวสารและความรู้ทั่วไปอื่นๆ ดังนั้นมัคคุเทศก์ที่ดีจึงควรแสวงหาความรู้ใหม่ๆ เพิ่มเติมอยู่ตลอดเวลา

3) มนุษยสัมพันธ์ ควรมีมนุษยสัมพันธ์ดีกับนักท่องเที่ยวทุกคน ไม่ควรทำให้นักท่องเที่ยวรู้สึกอึดอัดหรือเกิดความไม่ไว้วางใจ

4) ทัศนคติเกี่ยวกับวิชาชีพ เป็นสิ่งสำคัญมาก เพราะถ้ามัคคุเทศก์มีทัศนคติที่ไม่ดีต่ออาชีพ ไม่มีใจรักในการให้บริการ ฝืนใจทำ เพื่อเงินหรือผลประโยชน์อื่นๆ ก็อาจกระทบต่อธุรกิจการท่องเที่ยวได้

บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2549) กล่าวคล้ายคลึงกันว่ามัคคุเทศก์ควรมีคุณลักษณะที่ดี ดังนี้

1) ด้านบุคลิกภาพ เป็นผู้มีบุคลิกภาพดี สะอาดเรียบร้อย คล่องแคล่ว กระตือรือร้น อารมณ์มั่นคง ตรงต่อเวลา มารยาทนิ่มนวล แต่งกายเรียบร้อยเหมาะสมกับโอกาสและสถานที่

2) ด้านความรู้ เป็นผู้มีความรู้ความสามารถ เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว ภาษา การดูแลความปลอดภัย และด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว

3) ด้านมนุษยสัมพันธ์ เป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ดี สุภาพอ่อนโยน ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีปฏิภาณไหวพริบในการสร้างบรรยากาศแห่งความสัมพันธ์กับนักท่องเที่ยว

4) ด้านทัศนคติ เป็นผู้มีใจรักงานบริการ พอใจที่จะดูแลและอำนวยความสะดวกให้นักท่องเที่ยวได้รับความสุข สนุกสนาน เพลิดเพลิน ตลอดระยะเวลาของการนำเที่ยว

5) ด้านศิลปะในการพูด ทั้งการใช้เสียง จังหวะการพูด ภาษาที่พูด และระยะเวลาที่ใช้ในการพูด

2.12 องค์ประกอบด้านจริยธรรมของมัคคุเทศก์

1) ความประพฤติและกิริยามารยาท

ไพฑูรย์และวิลาสวงศ์ พงศะบุตร (2542) กล่าวถึงมัคคุเทศก์ว่าจะต้องมีความประพฤติดีและมีกิริยามารยาทสุภาพ ไม่ควรเสพของมึนเมา หรือสูบบุหรี่ขณะปฏิบัติหน้าที่ แสดงความเป็นมิตรต่อนักท่องเที่ยวในความดูแลของตนในขอบเขตที่เหมาะสม โดยเฉพาะอย่างยิ่งไม่ควรประพฤติตนในเชิงชู้สาวกับนักท่องเที่ยวอย่างเด็ดขาด และ รวีวรรณ โปรยรุ่งโรจน์ (2550) กล่าวว่า มัคคุเทศก์ไทยควรแสดงออกถึงความอ่อนโยน ตลอดจนดำรงชีวิตตามวัฒนธรรมไทยอย่างเหมาะสม

2) ความซื่อสัตย์สุจริต

ไพฑูรย์และวิลาสวงศ์ พงศะบุตร (2542) กล่าวว่า มัคคุเทศก์ต้องมีความซื่อสัตย์สุจริตต่อนักท่องเที่ยว ไม่เรียกร้องผลประโยชน์หรือค่าตอบแทนใดๆ จากนักท่องเที่ยว รวมทั้งรับหรือเรียกร้องผลประโยชน์ตอบแทนจากร้านค้าต่างๆ ที่จำหน่ายสินค้าให้แก่นักท่องเที่ยว โดยวิธีการที่มิชอบ เช่น การพานักท่องเที่ยวไปซื้อของจากร้านค้าที่จำหน่ายสินค้าที่มีราคาแพงไม่สมกับคุณภาพของสินค้า เพื่อที่จะได้รับค่าตอบแทนจากร้านค้าเป็นต้น เช่นเดียวกับ บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2548) ได้กล่าวว่า หากมีรายการนำชมสถานที่ผลิตและจำหน่ายสินค้าหัตถกรรมของที่ระลึก มัคคุเทศก์ไม่ควรชี้นำหรือชักชวนให้นักท่องเที่ยวต้องซื้อสินค้าโดยหวังผลประโยชน์ตอบแทนจากร้านค้า ควรปล่อยให้นักท่องเที่ยวมีอิสระในการตัดสินใจเอง และ จากระเบียบสากลว่าด้วยจรรยาบรรณสำหรับการท่องเที่ยว (UNWTO,1999 : online) ได้กล่าวถึงผู้ประกอบอาชีพด้านการท่องเที่ยว ว่ามีภาระหน้าที่ที่จะต้องให้ข้อมูลตามจริงและอย่างตรงไปตรงมา เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว สภาพการเดินทาง มารยาทของเจ้าบ้าน และสภาพที่พักอาศัย ผู้ประกอบอาชีพด้านการท่องเที่ยวต้องแน่ใจได้ว่าข้อความต่างๆ ในสัญญาที่เสนอต่อลูกค้าสามารถเข้าใจได้โดยง่าย ในเรื่องเกี่ยวกับราคา และคุณภาพ ของการบริการที่ผู้ประกอบอาชีพรับเป็นผู้จัดหาให้แก่ลูกค้า

รวมทั้งในเรื่องของเงินชดเชยที่ผู้ประกอบอาชีพด้านการท่องเที่ยวจะสามารถจ่ายให้ได้ในกรณีที่ทางผู้ประกอบอาชีพด้านการท่องเที่ยวเป็นฝ่ายที่กระทำการผิดสัญญาฝ่ายเดียว

3) ความรับผิดชอบและความเอาใจใส่ในการปฏิบัติหน้าที่

ไพฑูรย์และวิลาสวงศ์ พงศะบุตร (2542) กล่าวว่า มัคคุเทศก์ต้องมีความรับผิดชอบและเอาใจใส่ในภาระหน้าที่งานของตน ไม่ทอดทิ้งนักท่องเที่ยวหรือแสดงอาการเบื่อหน่าย เฉื่อยชา รู้จักควบคุมอารมณ์แม้จะไม่พอใจสิ่งหนึ่งสิ่งใดก็ตาม และต้องไม่ทะเลาะหรือโต้เถียงกับนักท่องเที่ยวอย่างเด็ดขาด

4) การบริหารจัดการรายการนำเที่ยว

ไพฑูรย์และวิลาสวงศ์ พงศะบุตร (2542) กล่าวว่า มัคคุเทศก์จะต้องตรงต่อเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น การกำหนดเดินทางไปเที่ยวชมสถานที่ต่างๆ การนัดหมายเวลากับนักท่องเที่ยว ถ้ามัคคุเทศก์ไม่รู้จักบริหารจัดการโปรแกรมท่องเที่ยว หรือไม่ตรงต่อเวลา อาจก่อให้เกิดผลเสียในการปฏิบัติงานได้ และ ควรมีสติอารมณ์มั่นคง มีความรอบคอบในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่อาจเกิดขึ้นได้ เช่น เมื่อนักท่องเที่ยวป่วยกะทันหัน การเกิดอุบัติเหตุขณะเดินทาง และ บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2549) กล่าวถึงมัคคุเทศก์ว่าควรบริหารเวลาให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด โดยคำนึงถึงประโยชน์ของนักท่องเที่ยวเป็นสำคัญ เพราะในบางครั้งมัคคุเทศก์จะต้องเป็นผู้ตัดสินใจว่าควรหรือไม่ควรปฏิบัติอย่างไร เช่น เมื่อนักท่องเที่ยวเรียกร้องจะไปเที่ยวนอกเหนือโปรแกรมที่กำหนด มัคคุเทศก์ต้องพิจารณาจากเหตุผลต่างๆ แล้วมาสรุปให้นักท่องเที่ยวทราบว่าสามารถเป็นไปได้หรือไม่ ด้วยเหตุผลประการใดทั้งนี้ควรพยายามให้นักท่องเที่ยวเข้าใจและคล้อยตามเหตุผล

5) การอนุรักษ์แหล่งท่องเที่ยวเพื่อความยั่งยืน

ระเบียบสากลว่าด้วยจรรยาบรรณสำหรับการท่องเที่ยว (UNWTO,1999 : online) ได้กล่าวถึง ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการท่องเที่ยวควรร่วมกันปกป้องรักษาสิ่งแวดล้อมตามธรรมชาติเพื่อที่ทำให้เกิดความเจริญก้าวหน้าทางเศรษฐกิจ อย่างมั่นคง ต่อเนื่องและยั่งยืน และรูปแบบการท่องเที่ยวควรช่วยในการประหยัดทรัพยากรที่มีค่าและหาได้ยาก โดยเฉพาะน้ำและพลังงาน รวมถึงช่วยในการป้องกันการเกิดขยะของเสียได้มากที่สุดเท่าที่เป็นไปได้ และ บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2549) กล่าวว่า มัคคุเทศก์ควรเป็นผู้ที่ดูแลเอาใจใส่คุ้มครองอนุรักษ์แหล่งท่องเที่ยวทุกๆ ที่ ซึ่งเปรียบเสมือนแหล่งสร้างงานสร้างอาชีพของตนแทนเจ้าหน้าที่ของแหล่งท่องเที่ยวซึ่งบางจุดเจ้าหน้าที่อาจดูแลได้ไม่ทั่วถึง มัคคุเทศก์ควรเป็นแบบอย่างในการอนุรักษ์ทรัพยากรทางการท่องเที่ยวทั้งทางธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรม พร้อมทั้งโน้มน้าวให้นักท่องเที่ยวมีความสนใจที่จะอนุรักษ์และปกป้องรักษา โดยแนะนำชักชวนนักท่องเที่ยวให้เที่ยวอย่างถูกวิธีโดยไม่

ทำลายทรัพยากรท่องเที่ยว เช่น การไม่เด็ดดอกไม้ ใบไม้ หรือทิ้งขยะเกลื่อนกลาด และจากแนวคิด 7 Greens (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2553 : ออนไลน์) การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย จัด "โครงการปฏิญญารักษาสิ่งแวดล้อม เพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน" รณรงค์ให้ผู้ประกอบการและนักท่องเที่ยว ร่วมมือกันลดปัญหาภาวะโลกร้อน โดยยึดหลัก "7 Greens" ดังนี้ "Green Heart" (หัวใจสีเขียว) นักท่องเที่ยวจะต้องมีหัวใจสีเขียวตระหนักถึงคุณค่าของสิ่งแวดล้อม เพื่อร่วมใจกันป้องกันและแก้ไขปัญหา " Green Logistics " (รูปแบบการเดินทางสีเขียว) นักท่องเที่ยวจะต้องวางแผนการเดินทางที่ช่วยประหยัดพลังงาน " Green Attraction " (แหล่งท่องเที่ยวสีเขียว) แหล่งท่องเที่ยวจะต้องดำเนินงานในการรักษาสิ่งแวดล้อม และลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกอย่างจริงจัง เช่นไม่ตัดไม้ทำลายป่า ไม่รุกล้ำชายหาด เป็นต้น " Green Community " (ชุมชนสีเขียว) ผู้ที่อาศัยในชุมชน ทั้งในเมืองและชนบท ต้องมีการมีการบริหารการจัดการที่ดี ในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน คงไว้ซึ่งวัฒนธรรมและวิถีชีวิตอันเป็นอัตลักษณ์ของชุมชน " Green Activity" (กิจกรรมสีเขียว) คือ กิจกรรมท่องเที่ยวที่มีความสอดคล้องกลมกลืนกับคุณค่าของทรัพยากรและสิ่งแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยว โดยส่งผลกระทบต่อทรัพยากรและสิ่งแวดล้อมน้อยที่สุด " Green Service " (การบริการสีเขียว) รูปแบบการให้บริการของธุรกิจท่องเที่ยวแขนงต่างๆ ที่สร้างความประทับใจแก่นักท่องเที่ยวด้วยมาตรฐานคุณภาพที่ดี ควบคู่ไปกับการมีปณิธานและการดำเนินการรักษาสิ่งแวดล้อม พร้อมช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการให้บริการต่างๆ " Green Plus "(ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม) การแสดงออกของบุคคล กลุ่มบุคคลและองค์กรในการสนับสนุนแรงกาย หรือสติปัญญา หรือบริจาคทุนทรัพย์ เพื่อร่วมมือดำเนินการในการปกป้องรักษาและฟื้นฟูสิ่งแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยว

6) ความเคารพในความแตกต่างทางวัฒนธรรม

ระเบียบสากลว่าด้วยจรรยาบรรณสำหรับการท่องเที่ยว (UNWTO,1999 : online) ได้กล่าวถึง การทำความเข้าใจและการส่งเสริมค่านิยมทางจริยธรรมทั่วไปของมวลมนุษย์ชาติ โดยยอมรับและเคารพความหลากหลายของความเชื่อทางด้านศาสนา ปรัชญา และศีลธรรม เป็นทั้งรากฐานและผลที่ตามมาของการท่องเที่ยวอย่างมีความรับผิดชอบ ฉะนั้นควรจะต้องเคารพต่อวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมใดๆ ของภูมิภาค และเคารพต่อกฎหมาย หลักปฏิบัติทางสังคมของชนทุกชาติ รวมทั้งที่เป็นของชนกลุ่มน้อยและของชนเผ่าพื้นเมือง นอกจากนี้ผู้ประกอบอาชีพด้านการท่องเที่ยวควรมีส่วนร่วมในการช่วยตอบสนองความต้องการทางด้านวัฒนธรรมและทางศาสนาของนักท่องเที่ยว และอนุญาตให้เขาเหล่านั้นปฏิบัติกิจวัตรทางศาสนาได้ในขณะที่ท่องเที่ยว และยังกล่าวถึงกิจกรรมการท่องเที่ยวว่าควรเคารพต่อมรดกทางวัฒนธรรม โบราณคดี และศิลปะ ซึ่งควรได้รับการคุ้มครองรักษาและสืบทอดต่อไปยังชนรุ่นหลัง

7) การให้บริการอย่างเสมอภาค

ระเบียบสากลว่าด้วยจรรยาบรรณสำหรับการท่องเที่ยว (UNWTO,1999 : online) ได้กล่าวถึง กิจกรรมที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวว่าควรเคารพต่อความเสมอภาคของชายและหญิง ส่งเสริมสิทธิมนุษยชน และควรส่งเสริมสิทธิส่วนบุคคลของกลุ่มบุคคลพิเศษ ได้แก่ เด็ก คนชรา คนพิการ เป็นต้น และ รวีวรรณ โปรยรุ่งโรจน์ (2550) กล่าวว่า มัคคุเทศก์ควรปฏิบัติต่อนักท่องเที่ยวทุกคนอย่างเสมอภาคและทั่วถึง โดยพึงระลึกเสมอว่านักท่องเที่ยวทุกคน “เป็นบุคคลที่มีความสำคัญเท่าเทียมกัน” ไม่ว่าผู้นั้นจะมีฐานะทางสังคมหรือใช้จ่ายเงินในระหว่างการเดินทางมากน้อยเพียงใด หากมัคคุเทศก์เอาใจใส่กับนักท่องเที่ยวคนใดคนหนึ่งเป็นพิเศษ อาจทำให้นักท่องเที่ยวคนอื่นๆ เกิดความรู้สึกว่าตนเองถูกละเลย หรือไม่ได้รับความสำคัญเท่าที่ควร ซึ่งอาจส่งผลให้นักท่องเที่ยวเหล่านั้นเกิดความรู้สึกในทางลบกับมัคคุเทศก์ได้

3. รายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง

รายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเทศ

นุภีดา อุ่นประดิษฐ์ และคณะ (2543) ได้ทำการศึกษาทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อมัคคุเทศก์ : กรณีศึกษาเฉพาะนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยวในจังหวัดเชียงราย โดยมีมัคคุเทศก์นำเที่ยว ผลการศึกษาพบว่า ทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อมัคคุเทศก์ในจังหวัดเชียงราย โดยภาพรวมแล้วอยู่ในเกณฑ์ที่ดี ทั้งในเรื่องของความรู้ความสามารถ มนุษยสัมพันธ์ บุคลิกภาพ และจิตสำนึกของมัคคุเทศก์ ซึ่งนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจ และประทับใจต่อบริการที่ได้รับจากมัคคุเทศก์ในจังหวัดเชียงราย ในด้านระดับมาตรฐานของมัคคุเทศก์ในจังหวัดเชียงรายในปัจจุบันถือว่าอยู่ในระดับดี แต่ยังคงมีบางส่วน เช่น ความรู้ด้านการใช้ภาษา การวางตัวของมัคคุเทศก์ในขณะนำเที่ยว ซึ่งบางครั้งยังไม่เหมาะสม เป็นต้น ที่ยังต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงเพื่อรักษาและพัฒนามาตรฐานการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

พีระพงษ์ ดวงสนิท (2545) ได้ทำการศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์ในจังหวัดเชียงราย ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการบริการของมัคคุเทศก์จังหวัดเชียงราย ในเรื่องของความรู้อยู่ในระดับดี มัคคุเทศก์สามารถบรรยายเกี่ยวกับทรัพยากรการท่องเที่ยวได้ดี สำหรับในเรื่องของความสามารถอยู่ในระดับดี โดยเฉพาะความสามารถในด้านวิชาการ ด้านการนำเที่ยว และด้านการจัดการ ส่วนคุณสมบัติของมัคคุเทศก์ในด้านหน้าที่ความรับผิดชอบอยู่ในระดับดี โดยเฉพาะความเชื่อมั่นในตนเองและการมีอารมณ์ขัน และด้านมนุษยสัมพันธ์อยู่ในระดับดีเช่นกัน ส่วน

คุณลักษณะของมัคคุเทศก์ที่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติพึงประสงค์นั้น ส่วนใหญ่มีความต้องการให้มัคคุเทศก์เป็นผู้มีความรู้ดี ทั้งความรู้เกี่ยวกับโบราณสถาน โบราณวัตถุ สถานที่ท่องเที่ยวธรรมชาติและประเพณี วัฒนธรรม สำหรับในเรื่องของความสามารถอยู่ในระดับดี โดยเฉพาะด้านการจัดการและด้านวิชาการ ส่วนคุณสมบัติของมัคคุเทศก์ในด้านหน้าที่และความรับผิดชอบอยู่ในระดับปานกลาง โดยเฉพาะความซื่อสัตย์สุจริตและความเสมอภาค ด้านบุคลิกภาพอยู่ในระดับปานกลาง โดยเฉพาะความเชื่อมั่นในตนเองและมีอารมณ์ขัน และด้านมนุษยสัมพันธ์อยู่ในระดับดี โดยเฉพาะมีความเอื้อเฟื้อ รู้จักอาทรห่วงใยผู้อื่น สดชื่นร่าเริงแจ่มใส และมีน้ำใจพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือกับให้ความร่วมมือดีตามลำดับ นอกจากนี้ยังพบว่าความต้องการของนักท่องเที่ยวก่อนเดินทางมาและความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวหลังจากได้รับบริการแล้ว มีสิ่งที่เกินความคาดหวังคือ ความสามารถด้านภาษา หน้าที่และความรับผิดชอบในด้านการแนะนำในสิ่งที่ดี และการตรงต่อเวลา บุคลิกภาพด้านพลานามัยสมบูรณ์ วาจาสุภาพอ่อนหวานไพเราะ และการแต่งกายได้เหมาะสมกับกาลเทศะ ส่วนด้านมนุษย์สัมพันธ์ ได้แก่การมีน้ำใจพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือ และสิ่งที่น้อยกว่าความคาดหวังคือ บุคลิกภาพในด้านความเชื่อมั่นในตนเอง

ปิยะพร สมใจวงษ์ (2546) ได้ทำการศึกษาวิเคราะห์จริยธรรมในอาชีพมัคคุเทศก์ในประเทศไทย: กรณีศึกษาจริยธรรมวิชาชีพมัคคุเทศก์ของสมาคมมัคคุเทศก์แห่งประเทศไทย เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อศึกษาทัศนะเกี่ยวกับจริยธรรมในอาชีพมัคคุเทศก์ โดยการศึกษาเน้นหลักจริยธรรม ในวิชาชีพของสมาคมมัคคุเทศก์แห่งประเทศไทย ใช้วิธีสัมภาษณ์ระดับลึก ทัศนะของมัคคุเทศก์ เจ้าหน้าที่บริษัทนำเที่ยว และเจ้าหน้าที่จากองค์การที่เกี่ยวข้องกับมัคคุเทศก์ ผลการศึกษาพบปัญหา 5 ข้อ คือ 1) การบังคับนักท่องเที่ยวซื้อรายการท่องเที่ยวพิเศษ นอกเหนือจากที่ได้ตกลงกันไว้กับผู้ประกอบการท่องเที่ยว 2) การนำไปซื้อสินค้าที่หลอกลวง หรือมีราคาสูงผิดปกติ เพื่อให้ได้บำเหน็จจากร้านค้าที่เกี่ยวข้อง 3) การเรียกร้องค่าทิป โดยการพูดจาโน้มน้าว ขอความเห็นอกเห็นใจแก่ตน ว่าการนำเที่ยวครั้งนี้ขาดทุน ขอให้จ่ายค่าตอบแทนให้เป็นพิเศษ 4) การปฏิบัติตนต่อนักท่องเที่ยวอย่างไม่เท่าเทียมกัน 5) การละทิ้งการปฏิบัติหน้าที่ ผลการวิจัยพบว่าผู้ให้สัมภาษณ์เห็นว่าปัญหาทั้งหมดดังกล่าวเป็นปัญหาจริยธรรม เนื่องจากขัดแย้งกับหลักจริยธรรม รวมถึงบทบาทหน้าที่ของมัคคุเทศก์ แนวทางในการแก้ปัญหาคือการพัฒนา ทั้งการพัฒนาบุคคลและการพัฒนาองค์กรต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

ชัยยุทธ กุลตังวัฒนา และคณะ (2547) ได้ทำการศึกษาปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมจริยธรรมในการบริการของมัคคุเทศก์ไทย ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้ 1.การวิเคราะห์จำแนกประเภทในกลุ่มมัคคุเทศก์ผู้ที่มีคะแนนสูงสุด 40% ของทั้งพฤติกรรมซื่อสัตย์ในงาน และพฤติกรรมการดูแลสุขภาพอนามัยของนักท่องเที่ยว สามารถจำแนกได้อย่างถูกต้อง โดยทำนายได้

สูงถึง 86.7% จากกลุ่มต่ำสุด 40% โดยมีตัวทำนายที่สำคัญคือ 1) การมีแบบอย่างที่ดีในการทำงาน 2) เหตุผลเชิงจริยธรรม 3) ความรู้ด้านมาตรฐานความสะอาด 4) ทัศนคติที่ดีต่อพฤติกรรมจริยธรรมในงานและ 5) สุขภาพจิตที่ดีในการทำงาน 2.มัคคุเทศก์ผู้ที่มีพฤติกรรมจริยธรรมในการบริการต่ำทั้ง 2 ด้าน ได้แก่ 1) มัคคุเทศก์ที่มีประสบการณ์ทำงานน้อยกว่า 9 ปี และ 2) มัคคุเทศก์ที่มีอายุน้อยกว่า 37 ปี 3.การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้นตอน แสดงให้เห็นว่าตัวทำนายสำคัญร่วมกันของทั้ง 2 พฤติกรรม ในมัคคุเทศก์ทั้ง 2 กลุ่ม ได้แก่ 1) ทัศนคติที่ดีต่อพฤติกรรมจริยธรรมในงาน 2) ลักษณะมุ่งอนาคตและควบคุมตน 3) การมีแบบอย่างที่ดีในการทำงาน และ 4) การอยู่ในสถานการณ์ทำงานที่มีลักษณะยั่วยุน้อย ซึ่งร่วมกันสามารถทำนายได้ 27.3% ถึง 35.5% ของความแปรปรวน

วลีพร แก้วสว่าง (2550) ได้ทำการศึกษาคุณลักษณะของมัคคุเทศก์ที่นักท่องเที่ยวชาวไทยพึงปรารถนา กรณีศึกษา: มัคคุเทศก์ที่นำนักท่องเที่ยวชาวไทยไปท่องเที่ยวต่างประเทศ ผลการศึกษาพบว่า ความเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์ ในด้านความรู้ความสามารถ และคุณสมบัติด้านหน้าที่และความรับผิดชอบ ด้านบุคลิกภาพ และด้านมนุษยสัมพันธ์ของมัคคุเทศก์ อยู่ในระดับดี คุณลักษณะของมัคคุเทศก์ที่นักท่องเที่ยวชาวไทยพึงปรารถนานั้น ส่วนใหญ่มีความต้องการให้มัคคุเทศก์มีความรู้ความสามารถ และคุณสมบัติด้านหน้าที่และความรับผิดชอบ ด้านบุคลิกภาพ และด้านมนุษยสัมพันธ์ของมัคคุเทศก์ อยู่ในระดับดีเช่นกัน

ณัฐพล พนาวัน (2551) ได้ทำการศึกษาแนวทางการพัฒนายุวมัคคุเทศก์ในแหล่งท่องเที่ยวจังหวัดสุรินทร์ ผลการศึกษาพบว่า ด้านคุณสมบัติของยุวมัคคุเทศก์อยู่ในระดับมาก นักท่องเที่ยวเห็นว่ายุวมัคคุเทศก์ควรมีความรักและภูมิใจในท้องถิ่น ควรมีความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่การงาน ควรตระหนักถึงความสำคัญในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับมากที่สุด นอกนั้นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ควรได้รับการยอมรับและสนับสนุนจากผู้ปกครองและคนในชุมชน ควรผ่านการอบรมมัคคุเทศก์น้อยมาก่อน ควรมีภูมิลำเนาใกล้กับแหล่งท่องเที่ยว ด้านบุคลิกภาพของยุวมัคคุเทศก์อยู่ในระดับมากที่สุด นักท่องเที่ยวเห็นว่าควรมีการสังเกตและจดจำที่ดี ควรแต่งกายสะอาดเรียบร้อยเหมาะสมกับกาลเทศะ ควรมีบุคลิกภาพอ่อนน้อมถ่อมตน มีมารยาทดี ควรมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่ ควรมีความมั่นใจและเชื่อมั่นในตนเองอยู่ในระดับมากที่สุด นอกนั้นอยู่ในระดับมาก ด้านมนุษย์สัมพันธ์ของยุวมัคคุเทศก์อยู่ในระดับมาก นักท่องเที่ยวเห็นว่าควรเป็นผู้พูดและผู้ฟังที่ดี ควรมีอัธยาศัยดีไม่ก้าวร้าวอยู่ในระดับมากที่สุด นอกนั้นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ควรมีน้ำใจช่วยเหลือนักท่องเที่ยว เอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ รู้จักห่วงใยผู้อื่น ควรให้ความสนใจในตัวนักท่องเที่ยวอย่างจริงใจและเท่าเทียม ควรมีศิลปะในการพูด จูงใจ โน้มน้าวใจ ด้านความรู้ของยุวมัคคุเทศก์อยู่ในระดับมาก นักท่องเที่ยวเห็นว่าควรมีความรู้เกี่ยวกับสภาพภูมิศาสตร์ ภูมิอากาศ

ประวัติศาสตร์ วัฒนธรรมประเพณีของแหล่งท่องเที่ยว ความรู้เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว สถานที่เข้าชมต่างๆ โปรแกรมหรือเส้นทางการท่องเที่ยว ความรู้เกี่ยวกับร้านจำหน่ายของที่ระลึกที่มีชื่อเสียง ความรู้เกี่ยวกับวิถีชีวิตของผู้คนในชุมชน ความรู้เกี่ยวกับสถานที่พักแรมและบริการรถสาธารณะ ความรู้เกี่ยวกับภาษาต่างประเทศพอสมควร อยู่ในระดับมากทุกข้อ

สิทธิโชค เลิศธีรดา (2551) ได้ทำการศึกษาแนวทางการพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว : กรณีศึกษา อาชีพมัคคุเทศก์ ผลการศึกษาพบว่า ในส่วนความเห็นของบุคลากรภาครัฐเห็นว่า ควรพัฒนาภาษาของมัคคุเทศก์และบุคลากรในส่วนอื่นๆ ควรเพิ่มประสบการณ์ในการทำงานให้มากยิ่งขึ้น และส่งเสริมพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมโดยเฉพาะเรื่องความเห็นแก่ตัว ทางด้านของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวมีความคิดเห็นว่าการพัฒนามัคคุเทศก์อยู่ในระดับควรพัฒนามาก โดยด้านบุคลิกภาพมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านทัศนคติ ด้านความรู้ และด้านทักษะตามลำดับ ส่วนนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความคิดเห็นว่าการพัฒนาอาชีพมัคคุเทศก์อยู่ในระดับควรพัฒนามาก โดยควรพัฒนาในด้านทัศนคติมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านบุคลิกภาพ ด้านทักษะ และด้านความรู้

สุภาพร สุกสีเหลือง, ไสว รักษาชาติ และชวิศร์ อรรถสาสน์ (2552) ได้ทำการศึกษาแนวทางการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ผลการศึกษาพบว่า แนวทางการพัฒนามัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศนั้นควรประกอบด้วยพื้นฐาน 6 ด้าน ได้แก่ 1) การพัฒนาความรู้ มัคคุเทศก์ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี แต่หลักสูตรในระบบเก่าไม่ได้มุ่งเน้นการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม มัคคุเทศก์ควรศึกษาหรืออบรมเพิ่มเติม เนื่องจากปัจจุบันการท่องเที่ยวสีเขียวเริ่มเป็นที่นิยมมากขึ้น 2) การให้ค่าตอบแทน หน่วยงานรัฐที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องควรวางเกณฑ์การให้ค่าตอบแทนแก่มัคคุเทศก์เพื่อเป็นมาตรฐาน วิธีนี้จะช่วยแก้ปัญหามัคคุเทศก์ที่ได้รับค่าตอบแทนต่ำแล้วหาทางชดเชยด้วยการเอารัดเอาเปรียบนักท่องเที่ยวโดยพาไปซื้อสินค้าราคาแพงในร้านค้าที่ให้ค่าตอบแทนสูงแก่มัคคุเทศก์โดยไม่คำนึงถึงคุณภาพสินค้าเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ไม่ดีแก่นักท่องเที่ยวต่างชาติ 3) การพัฒนาจริยธรรมและจิตสำนึกสาธารณะ การอบรมที่จัดขึ้นควรมีการสอดแทรกและปลูกฝังเรื่องจริยธรรม เพราะคุณสมบัติเหล่านี้จะทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความเชื่อถือ ไว้วางใจ 4) การสร้างแรงจูงใจและสวัสดิการ การให้รางวัลหรือเพิ่มค่าตอบแทนให้มัคคุเทศก์ที่ทำงานดีจะสามารถสร้างขวัญและกำลังใจทำให้มัคคุเทศก์ปฏิบัติงานได้ดีขึ้น 5) ควรมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์ในกลุ่มมัคคุเทศก์ และ 6) ควรมีการจัดตั้งกองทุนสงเคราะห์หรือมูลนิธิเพื่อช่วยเหลือมัคคุเทศก์ในยามที่ประสบความเดือดร้อน บาดเจ็บ ทุพพลภาพ การให้กู้ยืมเงินในช่วงที่ไม่มีงานทำ หรือจำเป็นต้องใช้เงินเพื่อรักษาพยาบาลตนเองหรือบุคคลในความดูแล หรือการให้ความ

ช่วยเหลือในยามชราหรือเมื่อหมดความสามารถในการทำงาน เพื่อสร้างความมั่นคงในอาชีพการงานสาขามัคคุเทศก์โดยเฉพาะ

รายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องในต่างประเทศ

ดิวเออร์ (Dauer, 1999) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องการให้คำปรึกษาทางวิชาการแก่นิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยมิชิแกน เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้คำปรึกษาทางวิชาการ (Academic Advising) แก่นิสิตกลุ่มตัวอย่างเป็นอาจารย์และนิสิตระดับปริญญาตรีกว่า 5,000 คน โดยวิธีการสัมภาษณ์และใช้แบบสอบถาม ผลการศึกษาสรุปได้ว่าผู้ที่ทำงานเกี่ยวกับกิจกรรมนิสิต กิจกรรมกีฬา กิจกรรมนันทนาการ กิจกรรมค่ายอาสาพัฒนา กิจกรรมกลางแจ้ง ควรจะมีคุณลักษณะที่สำคัญ ดังนี้ 1) ให้ความสนับสนุนและกระตุ้นให้นิสิตสำนึกในศักยภาพของตน 2) ช่วยในการวางแผนการเรียนร่วมกับนิสิตในทุกๆ ภาคเรียน 3) ช่วยในการแก้ไขเปลี่ยนแปลงแผนการเรียนหลังจากลงทะเบียนไปแล้วโดยการถอนวิชาเรียน (Drop) และการเพิ่มวิชาเรียน (Add) 4) ให้การสนับสนุนและกระตุ้นให้นิสิตสำนึกในความสามารถของตน ให้นิสิตค่อยๆ เข้าใจตนเองและส่งเสริมให้นิสิตสามารถช่วยตัวเองได้มากขึ้น 5) ช่วยให้นิสิตรู้จักตัดสินใจและแก้ปัญหาต่างๆ 6) ช่วยนิสิตที่มีผลการเรียนต่ำให้ค้นหาสาเหตุและวิธีการปรับปรุงการเรียนให้ดีขึ้น 7) ช่วยแนะนำนิสิตไปยังแหล่งต่างๆ ในมหาวิทยาลัย เพื่อเรียนรู้แหล่งต่างๆ รวมทั้งสิ่งที่นิสิตจะได้รับประโยชน์จากแหล่งนั้นๆ 8) มีบุคลิกลักษณะผู้นำทางวิชาการชัดเจน 9) มีสุขภาพสมบูรณ์ 10) สนใจประกอบกิจกรรมทั้งกลางแจ้งและในร่ม 11) มีความสนใจในวิชากาใหม่ๆ อยู่เสมอ 12) มีความเป็นครู 13) มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับครูและนักเรียน 14) มีทักษะร่วมกันทั้งด้านบุคคลและด้านการทำงานในองค์การ

หว่องและแอ็ป (Wong and Ap, 1999) ได้ทำการศึกษาทัศนคติของมัคคุเทศก์เกี่ยวกับการเป็นมัคคุเทศก์อาชีพ ผลการศึกษาพบว่า มัคคุเทศก์ภูมิใจในอาชีพของตนเอง แต่มีข้อเสียที่ว่ามัคคุเทศก์ต้องพึ่งรายได้จากค่าคอมมิชชั่นมากเกินไป ซึ่งจะส่งผลต่อคุณภาพของการบริการที่เห็นถึงความสำคัญของค่าคอมมิชชั่นมากกว่า ทำให้รายการท่องเที่ยวไม่มีคุณภาพ และทำให้เกิดการร้องเรียน และจะส่งผลให้นักท่องเที่ยวไม่กลับมาใช้บริการกับบริษัทนำเที่ยว และอาจมีผลกระทบเป็นลูกโซ่เกี่ยวกับปัญหาการจ้างงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวได้

จางและโชว (Zhang and Chow, 2002) ได้ทำการศึกษาการวิเคราะห์ผลงานของมัคคุเทศก์โดยวิธีวิเคราะห์ความสำคัญและผลงาน : กรณีศึกษา นักท่องเที่ยวชาวจีนแผ่นดินใหญ่ที่เดินทางมาท่องเที่ยวที่ประเทศฮ่องกง การวิจัยนี้ใช้การวิเคราะห์แบบความสำคัญและผลงาน หรือ Importance-Performance Analysis (TPA) เพื่อศึกษาการทำงานของมัคคุเทศก์ชาวฮ่องกงผ่าน

มุมมองของนักท่องเที่ยวชาวจีนแผ่นดินใหญ่ โดยกำหนดลักษณะคุณภาพด้านการบริการของมัคคุเทศก์ขึ้นมา 20 หัวข้อ ผลการศึกษาพบว่า มัคคุเทศก์ชาวฮ่องกงทำได้ดีเพียง 11 หัวข้อ จากทั้งหมด 20 หัวข้อ หัวข้อที่เกี่ยวกับเรื่องคุณภาพด้านการบริการ ความเป็นมืออาชีพ ความไว้วางใจ และความสามารถด้านภาษา อยู่ในกลุ่มที่ทำได้ดี ส่วนเรื่องความสามารถในการแก้ปัญหา ยังอยู่ในกลุ่มที่ต้องพัฒนา การวิจัยนี้แสดงให้เห็นว่าวิธี IPA เป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ที่มีประโยชน์ และสามารถนำมาประยุกต์ใช้เพื่อกำหนดแนวทางในการจัดสรรทรัพยากรด้านการตลาด เพื่อพัฒนาและยกระดับคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ได้อีกด้วย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) รายละเอียดวิธีการดำเนินการวิจัย มีดังต่อไปนี้

ประชากร

ประชากรที่ทำการวิจัยในครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

1. นักท่องเที่ยวชาวไทยที่พำนักอยู่ในกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุตั้งแต่ 20 ปี ขึ้นไป ในปี พ.ศ. 2552 มีจำนวนทั้งสิ้น 4,103,796 คน (กรมการปกครอง, 2553 : ออนไลน์)

2. มัคคุเทศก์ที่เคยได้รับรางวัลมัคคุเทศก์ดีเด่น จากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ในช่วงปี พ.ศ. 2543-2553 มีจำนวนทั้งสิ้น 185 คน อ้างอิงจากรายงานผลการประกาศรางวัลมัคคุเทศก์ดีเด่นประจำปี 2551 และ 2553 โดยการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

3. ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ที่จดทะเบียนบริษัทนำเที่ยวกับกรมการท่องเที่ยว ข้อมูล ณ วันที่ 28 ก.ค. 2553 เฉพาะในเขตกรุงเทพมหานคร มีจำนวนทั้งสิ้น 2,488 ราย (สำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์กลาง, 2553 : ออนไลน์)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ทำการวิจัยในครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

1. นักท่องเที่ยวชาวไทยที่พำนักอยู่ในกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุตั้งแต่ 20 ปี ขึ้นไป ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) คำนวณจำนวนตัวอย่างจากสูตรการคำนวณของยามาเน่ (Yamane, 1967) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อน ±5% ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 400 คน

2. มัคคุเทศก์ที่เคยได้รับรางวัลมัคคุเทศก์ดีเด่น จากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ในช่วงปี พ.ศ. 2543-2553 ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) จำนวน 5 คน โดยเลือกเก็บข้อมูลเฉพาะมัคคุเทศก์ดีเด่นที่ให้บริการนำเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวชาวไทยเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศไทย (Domestic Guide)

3. ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ที่จดทะเบียนบริษัทนำเที่ยวกับกรมการท่องเที่ยว เฉพาะในเขตกรุงเทพมหานคร ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) จำนวน 15 ราย โดยเลือกเก็บข้อมูลจากผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ที่มีการดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับการนำนักท่องเที่ยวชาวไทยเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย โดยมีมัคคุเทศก์ให้บริการ

ขั้นตอนการวิจัยและการเก็บรวบรวมข้อมูล

ขั้นตอนการวิจัย

มีขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้

1. ศึกษา ค้นคว้า และรวบรวมเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

2. นำกรอบแนวคิดที่ได้ไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษา แล้วนำกลับมาแก้ไข

3. ออกแบบสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์

4. นำแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหา และความถูกต้องของภาษาที่ใช้

5. นำแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน ตรวจสอบความตรงของเนื้อหา (Content Validity) แล้วนำผลการพิจารณาไปทำการวิเคราะห์โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC: Index of Item Objective Congruence) ของแบบสอบถาม ซึ่งคำนวณได้ค่า IOC เท่ากับ .86

6. ทดลองใช้เครื่องมือ โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับนักท่องเที่ยวชาวไทยที่พำนักอยู่ในกรุงเทพมหานคร ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่า (Alpha Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach, 1974) จากการนำแบบสอบถามไปหาค่าความเชื่อมั่น ได้ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .95

7. นำแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ มาใช้กับกลุ่มตัวอย่าง

8. นำผลที่ได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS

9. วิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลทั้งจากแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ และเขียนข้อสรุปเป็นแนวทางการพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์ จากนั้นนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน พิจารณาตรวจสอบ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสม เพื่อเสนอเป็นแนวทางการพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์ พร้อมทั้งข้อเสนอแนะต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

แหล่งข้อมูล

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักท่องเที่ยวชาวไทยที่พำนักอยู่ในกรุงเทพมหานคร ที่เคยใช้บริการธุรกิจนำเที่ยว เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย โดยมีมัคคุเทศก์ให้บริการ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลดังกล่าว และใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างกับมัคคุเทศก์ดีเด่น และผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว

ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) รวบรวมจากการค้นคว้าวิทยานิพนธ์ งานวิจัย หนังสือ และสืบค้นข้อมูลจากเว็บไซต์

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

มีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. นักท่องเที่ยวชาวไทยที่พำนักอยู่ในกรุงเทพมหานคร ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) จากแหล่งช้อปปิ้ง(shopping) ใน 4 เขตของกรุงเทพมหานคร ได้แก่ เขตปทุมวัน เขตสีลม เขตบางกะปิ และเขตจตุจักร ซึ่งเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง เขตละ 100 คน/สัปดาห์ ในวันเสาร์-อาทิตย์ ตั้งแต่เวลา13.00-17.00 น. (เฉพาะเขตสีลมจะเก็บข้อมูลในวันพฤหัสบดี-ศุกร์ เวลา 10.30-14.30 น.) รวมใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งหมดเป็นเวลา 1 เดือน โดยเลือกเก็บข้อมูลจากนักท่องเที่ยวชาวไทยที่พำนักอยู่ในกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป ทั้งเพศชายและเพศหญิง ที่เคยใช้บริการธุรกิจนำเที่ยว เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย โดยมีมัคคุเทศก์ให้บริการ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถาม

2. มัคคุเทศก์ดีเด่น ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) จำนวน 5 คน โดยเลือกเก็บข้อมูลเฉพาะมัคคุเทศก์ดีเด่นที่ให้บริการนำเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวชาวไทยเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศไทย (Domestic Guide) ซึ่งผู้วิจัยจะติดต่อขอความร่วมมือก่อน แล้วจึงนัดวันเวลาเพื่อขอสัมภาษณ์ ระหว่างการสัมภาษณ์จะมีการบันทึกเสียง และจดบันทึกระหว่างการสัมภาษณ์ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง

3. ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) จำนวน 15 ราย โดยเลือกเก็บข้อมูลจากผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ที่จดทะเบียนบริษัทนำเที่ยวกับกรมการท่องเที่ยว เฉพาะในเขตกรุงเทพมหานคร และดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวกับการนำนักท่องเที่ยวชาวไทยเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย โดยมีมัคคุเทศก์ให้บริการ ซึ่งผู้วิจัยจะติดต่อขอความร่วมมือก่อน แล้วจึงนัดวันเวลาเพื่อขอสัมภาษณ์ ระหว่างการสัมภาษณ์จะมีการบันทึกเสียง และจดบันทึกระหว่างการสัมภาษณ์ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์

1. แบบสอบถาม เพื่อใช้ในการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวนครั้งที่เคยใช้บริการธุรกิจนำเที่ยว จำนวนวันโดย

เฉลี่ยในการเดินทาง วัตถุประสงค์ในการเดินทาง ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์และองค์ประกอบด้านจริยธรรมของมัคคุเทศก์ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีคำตอบให้เลือก 4 ระดับ คือ มากที่สุด มาก น้อย น้อยที่สุด

ข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์และองค์ประกอบด้านจริยธรรมของมัคคุเทศก์ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด (Open-Ended)

2. แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง เพื่อใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง เป็นการสัมภาษณ์ที่มีการกำหนดแบบของการสัมภาษณ์ไว้ล่วงหน้า และสัมภาษณ์เชิงลึกในจุดที่มีความสนใจเฉพาะ โดยมีการบันทึกเสียง และจดบันทึกระหว่างการสัมภาษณ์ ซึ่งเป็นแบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับ ปัญหาเกี่ยวกับจริยธรรมของมัคคุเทศก์ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อจริยธรรมของมัคคุเทศก์ ความคิดเห็นที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์และองค์ประกอบด้านจริยธรรมของมัคคุเทศก์ และแนวทางการพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยนำข้อมูลจากแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้มาเปลี่ยนเป็นรหัสตัวเลข (Code) แล้วบันทึกลงในโปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติตามลำดับ ดังนี้

1. แบบสอบถามตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ใช้วิธีการหาค่าความถี่ (Frequency) แล้วสรุปออกมาเป็นค่าร้อยละ (Percentage)

2. แบบสอบถามตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่พำนักอยู่ในกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์และองค์ประกอบด้านจริยธรรมของมัคคุเทศก์ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ใช้วิธีหาค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยส่วนรวม และเป็นรายข้อ โดยมีเกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินเป็น 4 ระดับ ตามวิธีของลิเคิร์ท (Likert, 1961) ได้ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	ค่าน้ำหนักคะแนนของตัวเลือกตอบ
มากที่สุด	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 4 คะแนน
มาก	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 3 คะแนน
น้อย	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 2 คะแนน
น้อยที่สุด	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 1 คะแนน

เกณฑ์การแปลความหมาย เพื่อจัดระดับคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็น กำหนดเป็นช่วงคะแนน ดังนี้

ระดับคะแนนเฉลี่ย	3.51-4.00	แปลความว่า	เห็นด้วยมากที่สุด
ระดับคะแนนเฉลี่ย	2.51-3.50	แปลความว่า	เห็นด้วยมาก
ระดับคะแนนเฉลี่ย	1.51-2.50	แปลความว่า	เห็นด้วยน้อย
ระดับคะแนนเฉลี่ย	1.00-1.50	แปลความว่า	เห็นด้วยน้อยที่สุด

ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์และองค์ประกอบด้านจริยธรรมของมัคคุเทศก์ ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายเปิด (Open End) ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เป็นค่าความถี่ (Frequency) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์และการนำเสนอผลของการวิจัยเรื่อง “แนวทางการพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์” นี้ นำเสนอในรูปตารางประกอบคำบรรยาย โดยแบ่งการนำเสนอ ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เข้าใจตรงกัน ผู้วิจัยได้เสนอสัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

$\overline{X}$ แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)

S.D. แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์และองค์ประกอบด้านจริยธรรมของมัคคุเทศก์

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เนื้อหา จากแบบสอบถามปลายเปิดเป็นข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ ของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์และองค์ประกอบด้านจริยธรรมของมัคคุเทศก์

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์เนื้อหา จากแบบสัมภาษณ์มัคคุเทศก์ที่เคยได้รับรางวัลมัคคุเทศก์ดีเด่น จากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยในช่วงปี พ.ศ. 2543-2553

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์เนื้อหา จากแบบสัมภาษณ์ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ที่จดทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ดังนี้

ตารางที่ 1 จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างด้านเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
เพศชาย	117	29.25
เพศหญิง	283	70.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า นักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิงจำนวน 283 คน คิดเป็นร้อยละ 70.75 ส่วนที่เหลือเป็นเพศชายจำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 29.25

ตารางที่ 2 จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างด้านอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20-34 ปี	294	73.50
35-49 ปี	87	21.75
50-64 ปี	19	4.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า นักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 20-34 ปี มากที่สุด จำนวน 294 คน คิดเป็นร้อยละ 73.50 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 35-49 ปี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 21.75 และช่วงอายุ 50-64 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.75 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างด้านสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	295	73.75
สมรส	99	24.75
หย่าร้าง	4	1.00
อื่นๆ	2	.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า นักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด มากที่สุด จำนวน 295 คน คิดเป็นร้อยละ 73.75 รองลงมา คือ สถานภาพสมรส จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 24.75 สถานภาพหย่าร้าง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 และอื่น ๆ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ .50 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างด้านระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	26	6.50
อนุปริญญา/ ปวส.	91	22.75
ปริญญาตรี	238	59.50
สูงกว่าปริญญาตรี	40	10.00
อื่นๆ	5	1.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า นักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุด คือ ปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 59.50 รองลงมา คือ อนุปริญญา/ ปวส. จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 22.75 สูงกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 ระดับต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50 และอื่นๆ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างด้านอาชีพปัจจุบัน

อาชีพปัจจุบัน	จำนวน	ร้อยละ
นิสิต/ นักศึกษา	57	14.25
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ/ ลูกจ้างรัฐบาล	43	10.75
พนักงาน/ ลูกจ้างบริษัทเอกชน	273	68.25
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	15	3.75
อื่นๆ	12	3.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่า นักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงาน/ ลูกจ้างบริษัทเอกชน มากที่สุด จำนวน 273 คน คิดเป็นร้อยละ 68.25 รองลงมา คือ นิสิต/นักศึกษา จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.25 รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ/ ลูกจ้างรัฐบาล จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.75 ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.75 และอื่นๆ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างด้านรายได้ต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	114	28.50
10,001 - 20,000 บาท	201	50.25
20,001 - 30,000 บาท	44	11.00
30,001 - 40,000 บาท	17	4.25
40,001 - 50,000 บาท	12	3.00
มากกว่า 50,000 บาท	12	3.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่า นักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน10,001 - 20,000 บาท มากที่สุด จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 50.25 รองลงมา คือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 28.50 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาทจำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.25 และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 - 50,000 บาท

และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 50,000 บาท มีจำนวนเท่ากัน คือ 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างด้านการใช้บริการธุรกิจนำเที่ยว เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย โดยมีมัคคุเทศก์ให้บริการ

จำนวนการใช้บริการ	**จำนวน**	**ร้อยละ**
1 - 2 ครั้ง	291	72.75
3 - 4 ครั้ง	79	19.75
มากกว่าหรือเท่ากับ 5 ครั้ง	30	7.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 7 พบว่า นักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการธุรกิจนำเที่ยว เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย โดยมีมัคคุเทศก์ให้บริการ 1-2 ครั้ง จำนวน 291 คน คิดเป็นร้อยละ 72.75 ใช้บริการ 3 - 4 ครั้ง จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 19.75 และ มากกว่าหรือเท่ากับ 5 ครั้ง จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างด้านจำนวนวันโดยเฉลี่ยในการเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย โดยมีมัคคุเทศก์ให้บริการ

จำนวนวันในการท่องเที่ยว	**จำนวน**	**ร้อยละ**
น้อยกว่า 2 วัน	163	40.75
2 - 3 วัน	197	49.25
4 - 5 วัน	29	7.25
มากกว่า 5 วัน	11	2.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 8 พบว่า นักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้เวลาในการท่องเที่ยว 2-3 วันมากที่สุด จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 49.25 รองลงมา คือ น้อยกว่า 2 วัน จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 40.75 ใช้เวลา 4-5 วัน จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.25 และใช้เวลามากกว่า 5 วัน จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.75 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างด้านวัตถุประสงค์หลักของการท่องเที่ยว

วัตถุประสงค์หลักของการท่องเที่ยว	**จำนวน**	**ร้อยละ**
พักผ่อน/ ท่องเที่ยว	242	60.50
ประชุม/ สัมมนา	67	16.75
การศึกษา	67	16.75
เยี่ยมญาติ/ เพื่อน	7	1.75
กีฬา/ นันทนาการ	9	2.25
อื่นๆ	8	2.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 9 พบว่า นักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อการท่องเที่ยว/ พักผ่อนมากที่สุด จำนวน 242 คน คิดเป็นร้อยละ 60.50 รองลงมา คือ เพื่อการประชุม/ สัมมนาและการศึกษา มีจำนวนเท่ากัน คือ 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.75 เพื่อกีฬา/ นันทนาการ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.25 อื่น ๆ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 และเพื่อเยี่ยมญาติ/ เพื่อน จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.75 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์และองค์ประกอบด้านจริยธรรมของมัคคุเทศก์

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว ทั้งโดยภาพรวม จำแนกเป็นรายด้าน และรายข้อ แบ่งเป็นรายด้าน 2 ด้าน คือ 1.คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์ ได้แก่ ด้านบุคลิกภาพ ด้านความรู้ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านทัศนคติ ด้านศิลปะในการพูด 2.องค์ประกอบด้านจริยธรรมของมัคคุเทศก์ ได้แก่ ความประพฤติและกริยามารยาท ความซื่อสัตย์สุจริต ความรับผิดชอบและความเอาใจใส่ในการปฏิบัติหน้าที่ การบริหารจัดการรายการนำเที่ยว การอนุรักษ์แหล่งท่องเที่ยวเพื่อความยั่งยืน ความเคารพในความแตกต่างทางวัฒนธรรม และการให้บริการอย่างเสมอภาค โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ คือ ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)

โดยใช้เกณฑ์ในการวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลไว้ดังนี้

ระดับคะแนนเฉลี่ย	3.51-4.00	แปลความว่า	เห็นด้วยมากที่สุด
ระดับคะแนนเฉลี่ย	2.51-3.50	แปลความว่า	เห็นด้วยมาก
ระดับคะแนนเฉลี่ย	1.51-2.50	แปลความว่า	เห็นด้วยน้อย
ระดับคะแนนเฉลี่ย	1.00-1.50	แปลความว่า	เห็นด้วยน้อยที่สุด

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์ และองค์ประกอบด้านจริยธรรมของมัคคุเทศก์

ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว	$\overline{X}$	S.D.	ระดับ
1. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์	3.49	.39	มาก
2. องค์ประกอบด้านจริยธรรมของมัคคุเทศก์	3.52	.39	มากที่สุด

จากตารางที่ 10 พบว่าความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์ อยู่ในระดับมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.49

ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อองค์ประกอบด้านจริยธรรมของมัคคุเทศก์ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.52

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์ ได้แก่ ด้านบุคลิกภาพ ด้านความรู้ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านทัศนคติ และด้านศิลปะในการพูด

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์โดยภาพรวม จำแนกเป็นรายด้าน

ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว	$\overline{X}$	S.D.	ระดับ
คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์	3.49	.39	มาก
ด้านบุคลิกภาพ	3.52	.40	มากที่สุด
ด้านความรู้	3.43	.50	มาก
ด้านมนุษยสัมพันธ์	3.56	.45	มากที่สุด
ด้านทัศนคติ	3.42	.45	มาก
ด้านศิลปะในการพูด	3.51	.50	มากที่สุด

จากตารางที่ 11 พบว่าความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์ อยู่ในระดับมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.49

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ที่เห็นด้วยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านมนุษยสัมพันธ์ โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.56 ด้านบุคลิกภาพ โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.52 และด้านศิลปะในการพูด โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.51 ตามลำดับ ที่เห็นด้วยในระดับมาก ได้แก่ ด้านความรู้ โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.43 และด้านทัศนคติ โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.42 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์ ด้านบุคลิกภาพ เป็นดังนี้

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์ ด้านบุคลิกภาพ

ด้านบุคลิกภาพ	$\overline{X}$	S.D.	**ระดับ**
1. ควรมีสุขภาพดี ร่างกายสมบูรณ์ แข็งแรง	3.45	.54	มาก
2. ควรมีความเป็นผู้นำ	3.46	.56	มาก
3. ควรมีความมั่นใจในตนเอง	3.48	.57	มาก
4. ควรมีอารมณ์ขัน ร่าเริง ยิ้มแย้มแจ่มใส	3.65	.50	มากที่สุด
5. ควรมีความกระตือรือร้น คล่องแคล่ว	3.60	.52	มากที่สุด
6. ควรเป็นคนช่างสังเกตและมีความจำดี	3.49	.59	มาก
รวม	3.52	.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 12 พบว่าความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์ ด้านบุคลิกภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.52

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ที่เห็นด้วยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ควรมีอารมณ์ขัน ร่าเริง ยิ้มแย้มแจ่มใส โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.65 ควรมีความกระตือรือร้น คล่องแคล่ว โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.60 ตามลำดับ ที่เหลือเห็นด้วยในระดับมาก ได้แก่ ควรเป็นคนช่างสังเกตและมีความจำดี โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.49 ควรมีความมั่นใจในตนเอง โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.48 ควรมีความเป็นผู้นำ โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.46 และควรมีสุขภาพดี ร่างกายสมบูรณ์ แข็งแรง โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.45 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์ ด้านความรู้ เป็นดังนี้

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์ ด้านความรู้

ด้านความรู้	$\overline{X}$	S.D.	**ระดับ**
1. ควรมีความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว	3.60	.62	มากที่สุด
2. ควรมีความรู้พื้นฐานในด้านประวัติศาสตร์ ภูมิศาสตร์ ศิลปวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณีของชาติหรือท้องถิ่น	3.50	.61	มาก
3. ควรมีความรู้ด้านภาษาท้องถิ่น	3.26	.69	มาก
4. ควรมีความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว เช่น การนำเที่ยว, การบริการ	3.53	.60	มากที่สุด
5. ควรมีความรู้ทั่วไป เช่น การปฐมพยาบาลเบื้องต้น, ข่าวสารปัจจุบัน	3.30	.64	มาก
รวม	3.43	.50	มาก

จากตารางที่ 13 พบว่าความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์ ด้านความรู้ อยู่ในระดับมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.43

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ที่เห็นด้วยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ควรมีความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.60 และควรมีความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว เช่น การนำเที่ยว, การบริการ โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.53 ตามลำดับ ที่เหลือเห็นด้วยในระดับมาก ได้แก่ ควรมีความรู้พื้นฐานในด้านประวัติศาสตร์ ภูมิศาสตร์ ศิลปวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณีของชาติหรือท้องถิ่น โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.50 ควรมีความรู้ทั่วไป เช่น การปฐมพยาบาลเบื้องต้น, ข่าวสารปัจจุบันโดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.30 และควรมีความรู้ด้านภาษาท้องถิ่นโดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.26 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์ ด้านมนุษยสัมพันธ์ เป็นดังนี้

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์ ด้านมนุษยสัมพันธ์

ด้านมนุษยสัมพันธ์	$\overline{X}$	S.D.	**ระดับ**
1. ควรมีน้ำใจช่วยเหลือนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะกลุ่มบุคคลพิเศษ เช่น คนแก่ คนพิการ เด็ก	3.56	.58	มากที่สุด
2. ควรมีอัธยาศัยดีและความเป็นกันเอง	3.64	.50	มากที่สุด
3. ควรมีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อผู้ร่วมงาน	3.53	.55	มากที่สุด
4. ควรมีความสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี	3.54	.54	มากที่สุด
รวม	3.56	.45	มากที่สุด

จากตารางที่ 14 พบว่าความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์ ด้านมนุษยสัมพันธ์ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.56

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เห็นด้วยในระดับมากที่สุดทุกข้อ ได้แก่ ควรมีอัธยาศัยดีและความเป็นกันเองโดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.64 ควรมีน้ำใจช่วยเหลือนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะกลุ่มบุคคลพิเศษ เช่น คนแก่ คนพิการ เด็ก โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.56 ควรมีความสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.54 และควรมีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อผู้ร่วมงาน โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.53 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์ ด้านทัศนคติ เป็นดังนี้

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์ ด้านทัศนคติ

ด้านทัศนคติ	$\overline{X}$	S.D.	**ระดับ**
1. ควรมีความรักและยึดมั่นในวิชาชีพของตน	3.46	.55	มาก
2. ควรมีใจรักในงานบริการ	3.57	.55	มากที่สุด
3. ควรมีจิตสาธารณะ กระทำในสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมและประเทศชาติ	3.39	.57	มาก
4. ควรเป็นคนมองโลกในแง่ดี	3.41	.58	มาก
5. ควรแสวงหาความก้าวหน้าในอาชีพ โดยไม่ทำให้ผู้อื่นเดือดร้อน	3.39	.61	มาก
6. ควรมีส่วนร่วมและให้ความร่วมมือในการพัฒนาอาชีพมัคคุเทศก์	3.34	.63	มาก
รวม	3.42	.45	มาก

จากตารางที่ 15 พบว่าความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์ ด้านทัศนคติ อยู่ในระดับมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.42

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ที่เห็นด้วยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ควรมีใจรักในงานบริการโดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.57 ส่วนที่เหลือเห็นด้วยในระดับมาก ได้แก่ ควรมีความรักและยึดมั่นในวิชาชีพของตนโดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.46 ควรเป็นคนมองโลกในแง่ดีโดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.41 ควรมีจิตสาธารณะ กระทำในสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมและประเทศชาติโดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.39 ควรแสวงหาความก้าวหน้าในอาชีพ โดยไม่ทำให้ผู้อื่นเดือดร้อนโดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.39 และควรมีส่วนร่วมและให้ความร่วมมือในการพัฒนาอาชีพมัคคุเทศก์ โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.34 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์ ด้านศิลปะในการพูด เป็นดังนี้

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์ ด้านศิลปะการพูด

ด้านศิลปะในการพูด	$\overline{X}$	S.D.	**ระดับ**
1. ควรมีน้ำเสียงชัดเจน ไพเราะ	3.50	.61	มาก
2. ควรมีจังหวะ ลีลาการพูด ระยะเวลาที่ใช้ในการพูดเหมาะสม	3.49	.58	มาก
3. ควรใช้ภาษาถูกต้อง สื่อความหมายชัดเจน	3.49	.61	มาก
4. ควรมีความสามารถดึงดูดความสนใจจากผู้ฟังได้	3.54	.59	มากที่สุด
5. ควรจัดลำดับการพูดดี สามารถฟังเข้าใจง่าย	3.51	.59	มากที่สุด
รวม	3.51	.50	มากที่สุด

จากตารางที่ 16 พบว่าความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์ ด้านศิลปะในการพูด อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.51

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ที่เห็นด้วยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ควรมีความสามารถดึงดูดความสนใจจากผู้ฟังได้ โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.54 และควรมีการจัดลำดับการพูดดี สามารถฟังเข้าใจง่าย โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.51 ตามลำดับ ส่วนที่เหลือเห็นด้วยในระดับมาก ได้แก่ ควรมีน้ำเสียงชัดเจน ไพเราะโดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.50 ควรมีจังหวะ ลีลาการพูด ระยะเวลาที่ใช้ในการพูดเหมาะสม โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.49 และควรใช้ภาษาถูกต้อง สื่อความหมายชัดเจน โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.49 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อองค์ประกอบด้านจริยธรรมของมัคคุเทศก์ ได้แก่ ความประพฤติและกิริยามารยาท ความซื่อสัตย์สุจริต ความรับผิดชอบและความเอาใจใส่ในการปฏิบัติหน้าที่ การบริหารจัดการรายการนำเที่ยว การอนุรักษ์แหล่งท่องเที่ยวเพื่อความยั่งยืน ความเคารพในความแตกต่างทางวัฒนธรรม และการให้บริการอย่างเสมอภาค

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อองค์ประกอบด้านจริยธรรมของมัคคุเทศก์โดยภาพรวม จำแนกเป็นรายด้าน

องค์ประกอบด้านจริยธรรมของมัคคุเทศก์	$\overline{X}$	S.D.	**ระดับ**
ความประพฤติและกิริยามารยาท	3.49	.46	มาก
ความซื่อสัตย์สุจริต	3.53	.50	มากที่สุด
ความรับผิดชอบและความเอาใจใส่ในการปฏิบัติหน้าที่	3.56	.43	มากที่สุด
การบริหารจัดการโปรแกรมท่องเที่ยว	3.58	.44	มากที่สุด
การอนุรักษ์แหล่งท่องเที่ยวเพื่อความยั่งยืน	3.53	.49	มากที่สุด
ความเคารพในความแตกต่างทางวัฒนธรรม	3.42	.46	มาก
การให้บริการอย่างเสมอภาค	3.50	.50	มาก
รวม	3.52	.39	มากที่สุด

จากตารางที่ 17 พบว่าความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อองค์ประกอบด้านจริยธรรมของมัคคุเทศก์ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.52

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ที่เห็นด้วยในระดับมากที่สุด ได้แก่ การบริหารจัดการรายการนำเที่ยว โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.58 ด้านความรับผิดชอบและความเอาใจใส่ในการปฏิบัติหน้าที่ โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.56 ความซื่อสัตย์สุจริต โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.53 และการอนุรักษ์แหล่งท่องเที่ยวเพื่อความยั่งยืน โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.53 ตามลำดับ ที่เห็นด้วยในระดับมาก ได้แก่ การให้บริการอย่างเสมอภาค โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.50 ความประพฤติและกิริยามารยาท โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.49 และความเคารพในความแตกต่างทางวัฒนธรรม โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.42 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อองค์ประกอบด้านจริยธรรม ความประพฤติและกิริยามารยาท เป็นดังนี้

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อองค์ประกอบด้านจริยธรรม ความประพฤติและกิริยามารยาท

ความประพฤติและกิริยามารยาท	$\overline{X}$	S.D.	**ระดับ**
1. ควรแต่งกายสุภาพเหมาะสมกับวิชาชีพ	3.37	.59	มาก
2. ควรเป็นคนอ่อนน้อมถ่อมตน ให้เกียรติผู้อื่น	3.47	.54	มาก
3. ควรใช้ถ้อยคำสุภาพ ระมัดระวังคำพูด	3.52	.56	มากที่สุด
4. ไม่ควรเสพของมึนเมา สูบบุหรี่ หรือมั่วสุมอบายมุข ขณะปฏิบัติหน้าที่	3.55	.66	มากที่สุด
5. ไม่ควรประพฤติในเชิงชู้สาวกับนักท่องเที่ยว	3.56	.66	มากที่สุด
รวม	3.49	.46	มาก

จากตารางที่ 18 พบว่าความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อองค์ประกอบด้านจริยธรรม ความประพฤติและกิริยามารยาท อยู่ในระดับมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.49

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ที่เห็นด้วยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ไม่ควรประพฤติในเชิงชู้สาวกับนักท่องเที่ยว โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.56 ไม่ควรเสพของมึนเมา สูบบุหรี่ หรือมั่วสุมอบายมุข ขณะปฏิบัติหน้าที่ โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.55 และควรใช้ถ้อยคำสุภาพ ระมัดระวังคำพูด โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.52 ตามลำดับ ส่วนที่เหลือเห็นด้วยในระดับมาก ได้แก่ ควรเป็นคนอ่อนน้อมถ่อมตน ให้เกียรติผู้อื่น โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.47 และควรแต่งกายสุภาพเหมาะสมกับวิชาชีพ โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.37 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อองค์ประกอบด้านจริยธรรม ความซื่อสัตย์สุจริต เป็นดังนี้

ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อองค์ประกอบด้านจริยธรรม ความซื่อสัตย์สุจริต

ความซื่อสัตย์สุจริต	$\overline{X}$	S.D.	**ระดับ**
1. ควรเป็นคนเชื่อถือได้ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อตรง	3.56	.55	มากที่สุด
2. ไม่ควรแสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบ	3.50	.61	มาก
3. ไม่ควรเอารัดเอาเปรียบผู้อื่นทั้งทางตรงและทางอ้อม	3.52	.60	มากที่สุด
4. ไม่ควรพูดโกหกหลอกลวง	3.54	.60	มากที่สุด
รวม	3.53	.50	มากที่สุด

จากตารางที่ 19 พบว่าความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อองค์ประกอบด้านจริยธรรม ความซื่อสัตย์สุจริต อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.53

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ที่เห็นด้วยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ควรเป็นคนเชื่อถือได้ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อตรง โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.56 ไม่ควรพูดโกหกหลอกลวง โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.54 และไม่ควรเอารัดเอาเปรียบผู้อื่นทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.52 ตามลำดับ ส่วนที่เหลือเห็นด้วยในระดับมาก ได้แก่ ไม่ควรแสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบ โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.50

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อองค์ประกอบด้านจริยธรรม ความรับผิดชอบและความเอาใจใส่ในการปฏิบัติหน้าที่ เป็นดังนี้

ตารางที่ 20 ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อองค์ประกอบด้านจริยธรรม ความรับผิดชอบและความเอาใจใส่ในการปฏิบัติหน้าที่

ความรับผิดชอบและความเอาใจใส่ในการปฏิบัติหน้าที่	$\overline{X}$	S.D.	**ระดับ**
1. ไม่ควรทอดทิ้งนักท่องเที่ยวหรือแสดงอาการเบื่อหน่าย เฉื่อยชา	3.62	.57	มากที่สุด
2. ควรมีความขยันหมั่นเพียร ตั้งใจปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ	3.54	.55	มากที่สุด
3. ควรรู้จักควบคุมอารมณ์ ไม่ทะเลาะโต้เถียงกับนักท่องเที่ยว	3.59	.56	มากที่สุด
4. ควรมีระเบียบวินัยในการปฏิบัติงาน เช่น ติดบัตรประจำตัวตลอดเวลาที่ทำหน้าที่มัคคุเทศก์	3.51	.59	มากที่สุด
5. ควรมีความอดทนในการปฏิบัติงาน	3.57	.52	มากที่สุด
6. ไม่ควรเห็นแก่ตัว เสียสละประโยชน์ส่วนตนเพื่อนักท่องเที่ยว	3.54	.57	มากที่สุด
รวม	3.56	.43	มากที่สุด

จากตารางที่ 20 พบว่าความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อองค์ประกอบด้านจริยธรรม ความรับผิดชอบและความเอาใจใส่ในการปฏิบัติหน้าที่ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.56

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เห็นด้วยในระดับมากที่สุดทุกข้อ ได้แก่ ไม่ควรทอดทิ้งนักท่องเที่ยวหรือแสดงอาการเบื่อหน่าย เฉื่อยชา โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.62 ควรรู้จักควบคุมอารมณ์ ไม่ทะเลาะโต้เถียงกับนักท่องเที่ยว โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.59 ควรมีความอดทนในการปฏิบัติงาน โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.57 ไม่ควรเห็นแก่ตัว เสียสละประโยชน์ส่วนตนเพื่อนักท่องเที่ยว โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.54 ควรมีความขยันหมั่นเพียร ตั้งใจปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.54 และควรมีระเบียบวินัยในการปฏิบัติงาน เช่น ติดบัตรประจำตัวตลอดเวลาที่ทำหน้าที่มัคคุเทศก์ โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.51 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อองค์ประกอบด้านจริยธรรม การบริหารจัดการรายการนำเที่ยวเป็นดังนี้

ตารางที่ 21 ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อองค์ประกอบด้านจริยธรรม การบริหารจัดการรายการนำเที่ยว

การบริหารจัดการรายการนำเที่ยว	$\overline{X}$	S.D.	**ระดับ**
1. ควรมีความรอบคอบ ระมัดระวังในการปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวเป็นสำคัญ	3.61	.53	มากที่สุด
2. ควรมีสติสัมปชัญญะ สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้	3.56	.55	มากที่สุด
3. ควรตรงต่อเวลาในการปฏิบัติหน้าที่	3.60	.57	มากที่สุด
4. ควรมีการบริหารจัดการในการนำเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด	3.54	.54	มากที่สุด
รวม	3.58	.44	มากที่สุด

จากตารางที่ 21 พบว่าความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อองค์ประกอบด้านจริยธรรม การบริหารจัดการรายการนำเที่ยว อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.58

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เห็นด้วยในระดับมากที่สุดทุกข้อ ได้แก่ ควรมีความรอบคอบ ระมัดระวังในการปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวเป็นสำคัญโดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.61 ควรตรงต่อเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.60 ควรมีสติสัมปชัญญะ สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.56 และควรมีการบริหารจัดการในการนำเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.54 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อองค์ประกอบด้านจริยธรรม การอนุรักษ์แหล่งท่องเที่ยวเพื่อความยั่งยืน เป็นดังนี้

ตารางที่ 22 ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อองค์ประกอบด้านจริยธรรม การอนุรักษ์แหล่งท่องเที่ยวเพื่อความยั่งยืน

การอนุรักษ์แหล่งท่องเที่ยวเพื่อความยั่งยืน	$\overline{X}$	S.D.	**ระดับ**
1. ควรเป็นแบบอย่างในการปฏิบัติตามกฎระเบียบหรือข้อปฏิบัติของแหล่งท่องเที่ยวนั้นๆ	3.54	.54	มากที่สุด
2. ควรนำท่องเที่ยวอย่างมีจิตสำนึก	3.52	.59	มากที่สุด
3. ควรมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์และพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว	3.53	.55	มากที่สุด
4. ควรจูงใจนักท่องเที่ยวให้สนใจอนุรักษ์แหล่งท่องเที่ยว	3.51	.59	มากที่สุด
รวม	3.53	.49	มากที่สุด

จากตารางที่ 22 พบว่าความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อองค์ประกอบด้านจริยธรรม การอนุรักษ์แหล่งท่องเที่ยวเพื่อความยั่งยืน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.53

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เห็นด้วยในระดับมากที่สุดทุกข้อ ได้แก่ ควรเป็นแบบอย่างในการปฏิบัติตามกฎระเบียบหรือข้อปฏิบัติของแหล่งท่องเที่ยวนั้นๆ โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.54 ควรมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์และพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.53 ควรนำท่องเที่ยวอย่างมีจิตสำนึก โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.52 และควรจูงใจนักท่องเที่ยวให้สนใจอนุรักษ์แหล่งท่องเที่ยว โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.51 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อองค์ประกอบด้านจริยธรรม ความเคารพในความแตกต่างทางวัฒนธรรม เป็นดังนี้

ตารางที่ 23 ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อองค์ประกอบด้านจริยธรรม ความเคารพในความแตกต่างทางวัฒนธรรม

ความเคารพในความแตกต่างทางวัฒนธรรม	$\overline{X}$	S.D.	**ระดับ**
1. ควรเข้าใจและยอมรับในความหลากหลายทางวัฒนธรรม	3.39	.57	มาก
2. ควรตอบสนองความต้องการทางด้านวัฒนธรรมและศาสนาของนักท่องเที่ยว	3.38	.56	มาก
3. ควรเคารพต่อหลักปฏิบัติทางสังคมและวัฒนธรรมท้องถิ่น	3.44	.55	มาก
4. ควรเคารพต่อมรดกทางวัฒนธรรม โบราณคดี และศิลปะ	3.48	.55	มาก
รวม	3.42	.46	มาก

จากตารางที่ 23 พบว่าความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อองค์ประกอบด้านจริยธรรม ความเคารพในความแตกต่างทางวัฒนธรรม อยู่ในระดับมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.42

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เห็นด้วยในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ ควรเคารพต่อมรดกทางวัฒนธรรม โบราณคดี และศิลปะ โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.48 ควรเคารพต่อหลักปฏิบัติทางสังคมและวัฒนธรรมท้องถิ่น โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.44 ควรเข้าใจและยอมรับในความหลากหลายทางวัฒนธรรม โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.39 และควรตอบสนองความต้องการทางด้านวัฒนธรรมและศาสนาของนักท่องเที่ยว โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.38 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อองค์ประกอบด้านจริยธรรม การให้บริการอย่างเสมอภาคเป็นดังนี้

ตารางที่ 24 ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อองค์ประกอบด้านจริยธรรม การให้บริการอย่างเสมอภาค

การให้บริการอย่างเสมอภาค	$\overline{X}$	S.D.	**ระดับ**
1. ควรมีความยุติธรรมในการให้บริการนักท่องเที่ยว	3.49	0.58	มาก
2. ควรยอมรับฟังความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวอย่างเท่าเทียมกัน	3.52	0.56	มากที่สุด
3. ควรให้ความสนใจในตัวนักท่องเที่ยวทุกคนอย่างจริงใจ	3.52	0.57	มากที่สุด
4. ควรส่งเสริมและรักษาสิทธิของนักท่องเที่ยวทุกคน	3.48	0.57	มาก
รวม	3.50	.50	มาก

จากตารางที่ 24 พบว่าความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อองค์ประกอบด้านจริยธรรม การให้บริการอย่างเสมอภาค อยู่ในระดับมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.50

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ที่เห็นด้วยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ควรยอมรับฟังความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวอย่างเท่าเทียมกัน โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.52 และควรให้ความสนใจในตัวนักท่องเที่ยวทุกคนอย่างจริงใจ โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.52 เช่นเดียวกัน ส่วนที่เหลือเห็นด้วยในระดับมาก ได้แก่ ควรมีความยุติธรรมในการให้บริการนักท่องเที่ยว โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.49 และควรส่งเสริมและรักษาสิทธิของนักท่องเที่ยวทุกคน โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.48 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เนื้อหา จากแบบสอบถามปลายเปิดเป็นข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์และองค์ประกอบด้านจริยธรรมของมัคคุเทศก์

การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จากแบบสอบถามปลายเปิดเป็นข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของนักท่องเที่ยว สรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 25 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ ของนักท่องเที่ยว

ข้อที่	ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ
1	การเป็นมัคคุเทศก์ที่ดี ต้องอดทน ขยัน รับผิดชอบ ตรงต่อเวลา และต้องมีใจรัก พยายามศึกษาแหล่งท่องเที่ยวที่นั้นๆ
2	ต้องการมัคคุเทศก์ที่ดี และจริงใจ
3	การเป็นมัคคุเทศก์ควรมีคุณธรรมเป็นอันดับแรก และสามารถให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวได้อย่างเต็มที่
4	มัคคุเทศก์ที่เคยเจอมาพูดจาไม่ชัดถ้อยชัดคำ ฟังไม่ค่อยเข้าใจเวลาอธิบาย (สื่อสารไม่รู้เรื่อง)
5	การท่องเที่ยวในประเทศดีกว่านอกประเทศ น่าจะมีมัคคุเทศก์ประจำจังหวัดหรือสถานที่นั้นๆ
6	ทุกอย่างที่กล่าวมาดีทั้งหมด แต่บางข้อก็สามารถทำตัวให้เป็นตัวเองบ้างก็ได้ ไม่ต้องฝืนทำตามทุกข้อที่กล่าวมา
7	บางเรื่องบางเหตุการณ์ จะอาศัยมัคคุเทศก์อย่างเดียวไม่ได้ นักท่องเที่ยวเองต้องมีจิตสำนึกในการเข้าใช้สถานที่นั้นๆ ด้วย
8	อยากให้มัคคุเทศก์นำเที่ยวทุกบริษัทแต่งตัวให้เหมาะสมและสวยงามกว่านี้
9	ไม่ทำงานเพื่อหวัง Tips เพราะจะทำให้แสดงถึงความไม่จริงใจในการบริการ
10	ควรมีความยุติธรรมในการบริการ และซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ที่ตนรับผิดชอบ และไม่ปฏิบัติเชิงชู้สาวกับนักท่องเที่ยวที่ให้บริการอยู่
11	มีบุคลิกภาพดี อารมณ์ขัน คุยสนุก เป็นสิ่งสำคัญที่อาชีพมัคคุเทศก์ต้องมีเป็นอันดับแรก
12	เดินทางตามตารางการเดินทางทุกสถานที่ ถ้าไม่ทัน จะต้องตามเก็บแหล่งท่องเที่ยวให้ครบถ้วน และการบริการอย่างอื่นด้วย
13	นักท่องเที่ยวมีจุดยืนคล้ายกัน คือ แสวงหาธรรมชาติ พักผ่อน ทานอาหารอร่อย แบบบุฟเฟ่ต์ (Buffet) ยิ่งดี

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์เนื้อหา จากแบบสัมภาษณ์มัคคุเทศก์ที่เคยได้รับรางวัลมัคคุเทศก์ดีเด่น จากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ในช่วงปี พ.ศ. 2543-2553

การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จากแบบสัมภาษณ์มัคคุเทศก์ที่เคยได้รับรางวัลมัคคุเทศก์ดีเด่น จากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ในช่วงปี พ.ศ. 2543-2553 ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างกับมัคคุเทศก์ที่เคยได้รับรางวัลมัคคุเทศก์ดีเด่น จากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยในช่วงปี พ.ศ. 2543-2553 จำนวน 5 โดยแบ่งรายละเอียดของผลการศึกษา ตามลำดับการนำเสนอ ดังนี้

1. ปัญหาเกี่ยวกับจริยธรรมของมัคคุเทศก์
2. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการมีจริยธรรมของมัคคุเทศก์
3. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์และองค์ประกอบด้านจริยธรรมของมัคคุเทศก์
4. แนวทางในการพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์

โดยสรุปเนื้อที่ได้จากการสัมภาษณ์มัคคุเทศก์ที่เคยได้รับรางวัลมัคคุเทศก์ดีเด่น จากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยในช่วงปี พ.ศ. 2543-2553 เป็นรายบุคคล ได้ดังนี้

1. ปัญหาเกี่ยวกับจริยธรรมของมัคคุเทศก์

มัคคุเทศก์ดีเด่นคนที่ 1 (ชัญญา เกสรศรี, สัมภาษณ์, 16 ธันวาคม 2553) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับปัญหาจริยธรรมมัคคุเทศก์ในเรื่องปัญหากับนักท่องเที่ยว โดยกล่าวว่า “เคยพบมัคคุเทศก์ไม่มีความรับผิดชอบ โดยทะเลาะโต้เถียงกับนักท่องเที่ยว มัคคุเทศก์ไม่พอใจจึงกลับกรุงเทพฯเลย โดยทิ้งนักท่องเที่ยว ไว้กับผู้ช่วยมัคคุเทศก์ ทางบริษัทนำเที่ยวจึงต้องหามัคคุเทศก์คนใหม่มาแทน ซึ่งคนที่มาแทนอาจเป็นมัคคุเทศก์ที่อยู่ในพื้นที่นั้นๆ (local guide) มาเป็นให้ชั่วคราว แล้วให้ผู้ช่วยมัคคุเทศก์ทำงานแทนมัคคุเทศก์ ในช่วงที่กำลังเดินทางกลับกรุงเทพฯ เป็นต้น” และให้ความเห็นในเรื่องการจัดสรรค่าตอบแทนที่ได้จากร้านค้า โดยกล่าวว่า “เรื่องค่าน้ำ เวลาที่ได้ค่าน้ำมาจากร้านค้าต่างๆ มัคคุเทศก์จะมีการแบ่งเงินไม่เหมือนกัน มัคคุเทศก์บางคนหารให้ผู้ช่วยมัคคุเทศก์ด้วยทุกคนเท่ากันหมด แต่มัคคุเทศก์บางคนก็แบ่งเป็น% เช่น มัคคุเทศก์ได้ 60% ให้ตามลำดับลงมาจนครบ แต่จะมีมัคคุเทศก์บางคนที่เก็บค่าน้ำไว้คนเดียว โดยทำเป็นลืมก็มี”

มัคคุเทศก์ดีเด่นคนที่ 2 (ชัยยเดช วัฒนแสงประเสริฐ, สัมภาษณ์, 16 ธันวาคม 2553) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับปัญหาจริยธรรมมัคคุเทศก์ในเรื่องการไม่ดูแลบริการนักท่องเที่ยวเท่าที่ควร โดยกล่าวว่า “เคยได้ยินมัคคุเทศก์ทำผิดจริยธรรมในเรื่องของการไม่เอาใจใส่ดูแลนักท่องเที่ยวเท่าที่ควร เพราะการท่องเที่ยวแบบไทยเที่ยวไทยนั้นจะเน้นในเรื่องของการดูแลเข้าถึงนักท่องเที่ยวคนไทยเป็นสำคัญ ฉะนั้นถ้ามัคคุเทศก์คนนั้นๆ ปกติเป็นมัคคุเทศก์ Inbound รับนักท่องเที่ยว

ชาวต่างชาติเป็นส่วนใหญ่ แล้วเวลาช่วงที่ไม่มีงานก็จะหันไปรับนักท่องเที่ยวชาวไทย ซึ่งเป็นบุคคลที่ต้องการการดูแลเอาใจใส่มากกว่า ถ้ามัคคุเทศก์ไม่เปลี่ยนสไตล์เพื่อรับนักท่องเที่ยวชาวไทย ลูกค้าที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยก็อาจจะไม่ถูกใจมัคคุเทศก์คนนั้นได้ เพราะนักท่องเที่ยวจะรู้สึกว่ามัคคุเทศก์ดูแลไม่ดี ไม่เหมือนบริการที่เคยได้รับ กลายเป็นว่ามัคคุเทศก์คนนั้นขาดจริยธรรมในเรื่องการดูแลเอาใจใส่นักท่องเที่ยวไป"

มัคคุเทศก์ดีเด่นคนที่ 3 (ชาติชาย โพธิปัดชา, สัมภาษณ์, 3 พฤศจิกายน 2553) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับปัญหาจริยธรรมมัคคุเทศก์ในเรื่องจริยธรรมและจรรยาบรรณในอาชีพมัคคุเทศก์ โดยกล่าวว่า "ปัญหาจริยธรรมของมัคคุเทศก์พบมากมาย แต่จะพยายามไม่ให้เกิดขึ้นกับตัวผม บางครั้งจิตอาจเผลอบ้างก็ต้องดึงกลับมาให้ได้ คำว่าจริยธรรมคือต้องมีคุณธรรมจริยธรรมที่ดีที่ชอบ ประกอบชีพชอบในวิชาชีพ อะไรที่มันไม่ชอบก็คือไม่มีจริยธรรม มัคคุเทศก์ควรนอนที่หลังตื่นก่อนนักท่องเที่ยว อย่าไปเอารัดเอาเปรียบนักท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวซื้อทัวร์กับเรา ต้องได้อะไรดีๆ ได้กำไรชีวิต การเดินทาง ความรู้ความสนุกสนานเพลิดเพลิน ความประทับใจจากมัคคุเทศก์ไปให้ได้ จะสอนรุ่นน้องเสมอแต่ก็ไม่ได้อย่างที่คิด ก็ต้องค่อยเป็นค่อยไป สั่งสมประสบการณ์ไป ปัญหาที่เคยพบ สมัยก่อนจะเป็นจดหมายร้องเรียน เช่น ร้องเรียนว่านักท่องเที่ยวขึ้นรถแล้วมัคคุเทศก์ยังไม่ตื่น ปัญหาหลอกลวงพานักท่องเที่ยวไปซื้อของแพง ไม่ควรกล่าวชี้นำนักท่องเที่ยว ถ้านักท่องเที่ยวพอใจก็จะซื้อเอง ปัจจุบันนี้นักท่องเที่ยวจะร้องเรียนทางอินเตอร์เน็ตเลย ทำให้มัคคุเทศก์ระมัดระวังตัวมากขึ้น มัคคุเทศก์ที่ดีมีคุณธรรมจริยธรรมมีสัมมาอาชีพชอบยังมีอีกเยอะ ปัญหาที่คิดว่าร้ายแรงจะเป็นในเรื่องของการโกง การหลอกลวงนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับเรื่องเงิน การมีสัมพันธ์ฉันท์ชู้สาว ถ้านักท่องเที่ยวไม่พอใจก็จะถือว่ารุนแรง มัคคุเทศก์ไม่ปฏิบัติหน้าที่ให้สมความภาคภูมิ ให้สมศักดิ์ศรีของมัคคุเทศก์ ไม่ทำหน้าที่ ไม่พูดหรือบรรยายข้อมูล ไม่แสวงหาความรู้ที่จะพูด ก็ไม่สมควรจะเป็นมัคคุเทศก์ต่อไป อีกปัญหาที่ร้ายแรงคือมัคคุเทศก์ไปทำทัวร์เองและขายในราคาถูก(ขายตัดราคา)ลงอินเตอร์เน็ต แต่พอขายแล้วออกทัวร์ไม่ได้ก็จะโกงกันหนีกัน ถือว่าผิดคุณธรรมจริยธรรมอย่างยิ่ง ฉะนั้นนักท่องเที่ยวควรพิจารณาก่อนซื้อ ของถูกจะดีได้อย่างไร การที่มีคนชอบของถูกก็เป็นสาเหตุเป็นหนทางทำให้มัคคุเทศก์ทำผิดคุณธรรมจริยธรรมได้เช่นกัน"

มัคคุเทศก์ดีเด่นคนที่ 4 (เพลินพิศ สุขสุคนธ์, สัมภาษณ์, 18 พฤศจิกายน 2553) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับปัญหาจริยธรรมมัคคุเทศก์ในเรื่องปัญหาด้านโครงสร้างอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ปัญหาด้านจรรยาบรรณ และปัญหาด้านประสบการณ์ของมัคคุเทศก์ โดยกล่าวว่า "ปัจจุบันเนื่องจากภาวะของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยและโครงสร้างสังคม กระแสจริยธรรมที่เปลี่ยนแปลงไป โครงสร้างอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่ใหญ่ขึ้น เป็นเหตุให้มัคคุเทศก์ต้องเปลี่ยนแปลงการขยับตัวเองมากขึ้น ในด้านของจรรยาบรรณอย่างน้อยมัคคุเทศก์ที่ดีที่ได้รับการ

อบรม ก็ยังมีจรรยาบรรณอยู่ แต่มัคคุเทศก์ก็ต้องมีการเอาตัวรอด เพราะมนุษย์ไม่สามารถอยู่ได้ถ้าไม่เอาตัวรอด มัคคุเทศก์จึงมีวิธีของเค้าซึ่งเหนือการควบคุมได้ เพราะแต่ละคนเจอนักท่องเที่ยวหลากหลาย ถ้ามีโอกาสที่จะได้เงินมาโดยไม่ทำให้ใครเดือดร้อนมัคคุเทศก์ก็ทำ แต่ไม่ใช่ในเชิงทำร้ายแผ่นดิน ปัญหาจริงๆ ที่เกิดขึ้นมันไม่ใช่ปัญหามัคคุเทศก์ แต่เป็นปัญหาที่รัฐบาลพยายามปรับโครงสร้างของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวแต่ก็ทำไม่ได้โดยแท้จริง มัคคุเทศก์มาช่วยแก้ปัญหาได้เยอะ เนื่องจากมัคคุเทศก์ต้องแก้ปัญหาเองทั้งหมด ปัญหาบางทีมาจากองค์กรหรือปัจจัยอื่นที่ส่งเข้ามา เพราะมัคคุเทศก์เป็นคนที่รับงานคนสุดท้ายที่จะปรับงาน ปรับหน้างาน ปรับทุกอย่าง มัคคุเทศก์ต้องรับผิดชอบเยอะ ปัญหาของมัคคุเทศก์มีจริงแต่ก็ต้องดูโครงสร้างหลักของรัฐบาลและหน่วยงานของเอกชนด้วย อย่าโทษแต่มัคคุเทศก์อย่างเดียว อาชีพมัคคุเทศก์ดูเหมือนเป็นที่ยอมรับในสังคม ดูเหมือนจะให้เกียรติแต่จริงๆ แล้วเหมือนบีบให้มัคคุเทศก์ทำงาน ผลักภาระทุกอย่างให้ไปแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าเอาเอง ทั้งๆ ที่ปัญหามาจากบริษัทนำเที่ยวให้งบมาเท่านี้ มัคคุเทศก์ไม่สามารถรับภาระนั้นได้ จะทำเท่าที่ทำได้เท่านั้น บริษัทนำเที่ยวควรมีมาตรฐาน ไม่ควรทำทัวร์ราคาถูกแล้วมาให้มัคคุเทศก์แก้หน้างาน ในเรื่องของการทำผิดจริยธรรมไม่ควรจะโทษมัคคุเทศก์ฝ่ายเดียว บริษัทนำเที่ยวเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้มัคคุเทศก์มีหรือไม่มีจริยธรรมด้วย และตัวมัคคุเทศก์เองก็ไม่ควรเอาแต่ธุรกิจของตัวเอง เห็นแก่เงิน เห็นแก่รายได้เป็นสำคัญ ทำเวลาในแต่ละสถานที่ท่องเที่ยวเพื่อจะมีเวลาแวะร้านของฝากได้หลายแห่ง ทำให้นักท่องเที่ยวไม่ได้สัมผัสถึงคุณค่าและความสวยงามของสถานที่ท่องเที่ยวเท่าที่ควร มัคคุเทศก์ที่ทำเช่นนี้จะเป็นการทำลายภาพลักษณ์ของตัวเอง ภาพลักษณ์ของบริษัทนำเที่ยวที่จ้าง ดังนั้นทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องควรช่วยกัน ควบคุมการจัดรายการนำเที่ยวให้มีประสิทธิภาพมากกว่านี้ เพื่อให้เกิดปัญหาน้อยที่สุด และนักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจ สมัยนี้สถาบันที่เปิดฝึกอบรมหลักสูตรมัคคุเทศก์มีเยอะ หลายคนจบปริญญาตรีมาได้บัตรมัคคุเทศก์เลยแต่ก็ไม่สามารถทำงานเป็นมัคคุเทศก์ได้ เนื่องจากยังไม่มีประสบการณ์ที่เพียงพอ และยังเลือกงาน ถามหาค่าตอบแทนที่เกินความสามารถของตน มัคคุเทศก์ที่ดีควรต้องผ่านอุปสรรคและมีประสบการณ์มากเสียก่อน จึงจะสมควรต่อรองในเรื่องของรายได้ มัคคุเทศก์ยุคใหม่จึงไม่ควรเอาเงินเป็นตัวตั้ง เครื่องประกอบภายนอกใดที่ไม่จำเป็น ก็ไม่ควรฟุ่มเฟือย ค่านิยมหลายอย่างควรต้องตัดออก ความฟุ่มเฟือยทางด้านคำพูด ความฟุ่มเฟือยทางด้านการใช้ มัคคุเทศก์ควรเป็นตัวของตัวเอง และมีความเป็นธรรมชาติ ควรนึกถึงคำสอนของในหลวงในเรื่องของความพอเพียง”

มัคคุเทศก์ดีเด่นคนที่ 5 (สมรัก สุขวัฒนะกุล, สัมภาษณ์, 27 ตุลาคม 2553) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับปัญหาจริยธรรมมัคคุเทศก์ในเรื่องปัญหาด้านอารมณ์และความอดทนของมัคคุเทศก์ที่มีต่อนักท่องเที่ยว ปัญหาเรื่องการอยากได้ค่าตอบแทนและปัญหาการยกเลิกงาน โดย

กล่าวว่า “มัคคุเทศก์รุ่นใหม่จะมีปัญหาเรื่องความอดทนกับอารมณ์ของนักท่องเที่ยว พฤติกรรมที่แตกต่างกันของนักท่องเที่ยว เช่น การดูแลผู้สูงอายุ มัคคุเทศก์สมัยใหม่จะใจร้อน ไม่ค่อยระงับอารมณ์ตนเอง และหวังเงินตอบแทนที่ได้มาโดยง่าย เช่น ค่าน้ำ เป็นปัญหาค่อนข้างใหญ่ในตอนนี้ แหล่งท่องเที่ยวบางครั้งไม่ควบคุม ไม่ยอมตีกรอบตัวเอง แหล่งท่องเที่ยวต้องการให้คนไปเที่ยวมากๆ จึงเอาเงิน เอาเปอร์เซ็นต์ ของฝาก ของที่ระลึก มาล่อมัคคุเทศก์ มัคคุเทศก์ก็ไม่ควบคุมตนเองเหมือนกัน ทั้งๆ ที่สามารถทำตัวเป็นกลางได้ ในการให้คำแนะนำ นำเสนอสินค้า หรือแหล่งท่องเที่ยว ไม่จำเป็นต้องเชียร์ที่ใดที่หนึ่งจนเห็นเด่นชัด ให้นักท่องเที่ยวมีสิทธิ์เลือกบ้าง การพูดหรือการแนะนำต้องแนะนำเป็นกลางเข้าไว้ อธิบายว่าทำไมต้องซื้อของที่นี่ ทำไมต้องมีโปรแกรมนี้ หรือโปรแกรมนี้ถ้านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เกิน 50 เปอร์เซ็นต์ของที่เดินทางไม่เห็นด้วย นักท่องเที่ยวก็สามารถเปลี่ยนได้ แต่ส่วนใหญ่ด้วยเวลาที่จำกัด ทำให้นักท่องเที่ยวไม่ได้ว่าอะไรในเรื่องของโปรแกรม ทำให้เกิดความเคยตัวของมัคคุเทศก์รุ่นใหม่ๆ ที่เห็นว่าได้ในส่วนพิเศษค่อนข้างง่าย จนกลายเป็นนิสัย บริษัทนำเที่ยวควรสอนมัคคุเทศก์รุ่นใหม่ๆ เก็บเงินที่ได้เป็นพิเศษ tipรวม เอาค่าน้ำเป็นกองกลาง เอาไว้จัดเลี้ยง สัมมนา พักผ่อน ถือว่าเป็นเงินของทุกคน จนเป็นประเพณีปฏิบัติ ในส่วนค่าน้ำนี้ อาจมีส่วนดีสำหรับบางอาชีพ เช่น พนักงานขับรถ ซึ่งไม่ได้มีรายได้มากมายอะไรก็ได้ตรงส่วนนี้เป็นกำลังใจ ปัญหามัคคุเทศก์รับงานแล้วมายกเลิกวันออกทัวร์โดยไม่บอกล่วงหน้า ถ้าเป็นเรื่องฉุกเฉินก็ต้องรีบหาคนแทน แต่ถ้านัดรับงานแล้ว แต่ไปเลือกงานของบริษัทอื่น จำนวนวันมากกว่าได้เงินมากกว่า ทำให้มัคคุเทศก์คนอื่นเสียโอกาสทำงาน ทำให้คนที่มาแทนมีเวลาในการเตรียมตัวด้านข้อมูลน้อย ร้านค้ามีข้อเสนอให้มัคคุเทศก์มากเกินไป ทำให้มีความละโมบมากขึ้น บางร้านให้ค่าน้ำมากจริงแต่ขนมถูก นักท่องเที่ยวบ่นว่าขนมไม่สะอาด หมดอายุ ห้องน้ำก็ไม่สะอาด แต่กลับบางร้านไม่ได้ให้ค่าน้ำแต่ขนมสะอาดดีจริง ต้องพิจารณาว่าเราพานักท่องเที่ยวไปเพื่อซื้อของ นักท่องเที่ยวต้องได้ของคุณภาพ แม้ว่าจะไม่ได้ค่าน้ำก็ตาม ควรมีจิตสำนึก มิเช่นนั้นนักท่องเที่ยวไม่ใช้บริการอีก”

2. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อจริยธรรมของมัคคุเทศก์

มัคคุเทศก์ดีเด่นคนที่ 1 (ชัญญา เกสรศรี, สัมภาษณ์, 16 ธันวาคม 2553) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อจริยธรรมของมัคคุเทศก์ในเรื่องสิ่งแวดล้อมขณะออกทัวร์และจิตสำนึกส่วนบุคคล โดยกล่าวว่า “ปัจจัยที่มีผลต่อการที่มัคคุเทศก์ทำผิดจริยธรรม มีอยู่หลายปัจจัย อย่างเช่น สิ่งแวดล้อมในขณะที่ออกทัวร์ ก็เป็นสาเหตุหนึ่ง ที่เอื้อให้มัคคุเทศก์สามารถทำผิดจรรยาบรรณได้ ถ้ามัคคุเทศก์คนนั้น มีจิตใจที่ไม่เข้มแข็งพอ การกระทำจึงขึ้นอยู่กับความคิด

จิตสำนึกของแต่ละบุคคล การอบรมเลี้ยงดู การปลูกฝังเรื่องจริยธรรมตั้งแต่ในวัยเด็ก ในสถานศึกษา สถาบันต่างๆ"

มัคคุเทศก์ดีเด่นคนที่ 2 (ชัยยเดช วัฒนแสงประเสริฐ, สัมภาษณ์, 16 ธันวาคม 2553) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อจริยธรรมของมัคคุเทศก์ในเรื่องจริยธรรมส่วนบุคคลของมัคคุเทศก์ โดยกล่าวว่า "การที่มัคคุเทศก์จะมีหรือไม่มีจริยธรรมนั้นขึ้นอยู่กับตัวบุคคลมากกว่า เพราะมัคคุเทศก์ย่อมถูกสั่งสอนมาในแนวทางเดียวกัน แต่ในการปฏิบัติอาจต่างกัน มัคคุเทศก์บางคนหวังค่าคอมมิชชั่นเป็นหลัก โดยไม่สนใจว่ารายการนำเที่ยวจะเป็นอย่างไร พยายามทำเวลา พยายามเร่งนักท่องเที่ยวในแต่ละสถานที่ท่องเที่ยว แต่พอถึงเวลาซื้อของกลับให้เวลาเยอะกว่า ปัจจุบันรายได้ของมัคคุเทศก์มาจากหลายทาง ทางหนึ่งก็มาจากค่าคอมมิชชั่นนี้เหมือนกัน มัคคุเทศก์ที่ดีต้องดูความเหมาะสมด้วย ต้องไม่ให้โปรแกรมของนักท่องเที่ยวต้องได้รับผลกระทบจากการแวะซื้อของ ไม่บังคับให้นักท่องเที่ยวต้องแวะ ต้องซื้อ ให้นักท่องเที่ยวเป็นคนตัดสินใจเอง โปรแกรมของนักท่องเที่ยวต้องมาก่อนเรื่องพวกนี้ มัคคุเทศก์ต้องรักษาผลประโยชน์ของนักท่องเที่ยวมากกว่าผลประโยชน์ของตน"

มัคคุเทศก์ดีเด่นคนที่ 3 (ชาติชาย โพธิปัดชา, สัมภาษณ์, 3 พฤศจิกายน 2553) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อจริยธรรมของมัคคุเทศก์ในเรื่องจริยธรรมส่วนบุคคลของมัคคุเทศก์ โดยกล่าวว่า "ปัจจัยที่มัคคุเทศก์ไม่มีจริยธรรม สาเหตุเกิดจากตัวบุคคลเอง เป็นคนโลภมักได้ เชื่อว่าตนเองแน่กว่าผู้อื่น ไม่ยอมรับฟังคนอื่น กิเลส ตันหา ราคะ ครอบงำ ทำให้เกิดความอยากได้ ไม่มีความรับผิดชอบ จิตสำนึกไม่มี"

มัคคุเทศก์ดีเด่นคนที่ 4 (เพลินพิศ สุขสุคนธ์, สัมภาษณ์, 18 พฤศจิกายน 2553) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อจริยธรรมของมัคคุเทศก์ในเรื่องปัจจัยด้านพฤติกรรมนักท่องเที่ยว โดยกล่าวว่า "ปัจจัยอื่นๆ ที่มีผลต่อจริยธรรมของมัคคุเทศก์ นอกจากบริษัทนำเที่ยวแล้วก็ยังมีพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวด้วย ถ้านักท่องเที่ยวทำตัวไม่สมกับเป็นนักท่องเที่ยว ก็จะทำให้การมาเที่ยวครั้งนั้นไม่สนุก เพราะตนเองยังไม่ปล่อยวางฐานะของตน บางคนเป็นคนใหญ่คนโตเป็นคนมีฐานะ ก็จะต้องการให้มัคคุเทศก์มาบริการให้ความสนใจตนมากกว่าผู้อื่น การที่นักท่องเที่ยวบีบให้มัคคุเทศก์ประพฤติตัวอย่างที่นักท่องเที่ยวต้องการมากจนเกินไป จะทำให้มัคคุเทศก์ที่ไม่มีความอดทนพอหรือตั้งตัวไม่ทัน จึงแสดงกิริยาบางอย่างที่อาจจะก้าวร้าวออกมาได้ และนักท่องเที่ยวก็จะมองว่ามัคคุเทศก์นิสัยไม่ดี ไม่มารยาท ทั้งๆ ที่นักท่องเที่ยวพูดจาไม่ดี (หยาบคาย)กับมัคคุเทศก์ ทั้งมัคคุเทศก์และนักท่องเที่ยวควรมาด้วยรอยยิ้มซึ่งกันและกันและวางใจซึ่งกันและกันบ้าง คนไทยควรทำตัวเป็นนักท่องเที่ยวที่ดีให้เป็นที่ยอมรับของมัคคุเทศก์ เพราะ

นักท่องเที่ยวชาวไทยจะถูกกล่าวหามาก ว่าเรื่องมาก ทำตัวเป็นนักท่องเที่ยวไม่เป็น ชอบลืมตัวว่าตัวเองเป็นนักท่องเที่ยว มัคคุเทศก์ต้องละลายพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวให้ได้"

มัคคุเทศก์ดีเด่นคนที่ 5 (สมรัก สุขวัฒนะกุล, สัมภาษณ์, 27 ตุลาคม 2553) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อจริยธรรมของมัคคุเทศก์ในเรื่องมัคคุเทศก์มีปริมาณน้อยและไม่เพียงพอ มัคคุเทศก์เลือกงาน และควรมีมัคคุเทศก์ท้องถิ่น โดยกล่าวว่า "ควรมีการส่งเสริมและพัฒนามัคคุเทศก์เพิ่มเติม เพราะงานท่องเที่ยวมีเยอะ แต่ปริมาณมัคคุเทศก์ที่มีความสามารถและไม่เลือกงานมีน้อย สมัยนี้ค่อนข้างจะเลือกงาน เลือกงานที่ตัวเองถนัด เลือกเส้นทางที่ตนเองเคยไป ไม่กล้าที่จะลองเส้นทางใหม่ๆ มองว่าการไปต่างประเทศง่ายว่า ได้เงินเยอะกว่า และมัคคุเทศก์ท้องถิ่นมีน้อย บางจังหวัดหรือบางพื้นที่ควรมีมัคคุเทศก์ท้องถิ่น หรือมัคคุเทศก์น้อย เพราะมัคคุเทศก์ที่ไปจากกรุงเทพฯให้ข้อมูลรายละเอียดได้ไม่ลงลึกเท่าการมีมัคคุเทศก์ท้องถิ่น ซึ่งการให้ข้อมูลของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นจะทำให้มัคคุเทศก์ที่ไปด้วยกับคณะได้รับความรู้เพิ่มด้วยและก็เป็นสีสัน เพราะนักท่องเที่ยวพอได้สัมผัสชุมชนหรือว่าท้องถิ่นแล้วมีชาวบ้าน มีเด็กๆออกมาทำให้การท่องเที่ยวครั้งนั้นเหมือนกับมีความเชื่อถือมากขึ้น ทำให้นักท่องเที่ยวเที่ยวมากขึ้น การที่นักท่องเที่ยวไม่นิยมใช้มัคคุเทศก์อาจเป็นด้วยเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น หรือมัคคุเทศก์จบหลักสูตรหนึ่ง การอบรมในหลักสูตรคือการเรียนทฤษฎี เปิดตำราเรียนมีครูอาจารย์มานั่งสอน แต่พอถึงการปฏิบัติจริงมันมากกว่าในตำรา อยู่ที่มัคคุเทศก์จะขวนขวายหาประสบการณ์ในการปฏิบัติจริงเพิ่มหรือไม่"

3. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์และองค์ประกอบด้านจริยธรรมของมัคคุเทศก์

มัคคุเทศก์ดีเด่นคนที่ 1 (ชัญญา เกสรศรี, สัมภาษณ์, 16 ธันวาคม 2553) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์และองค์ประกอบด้านจริยธรรมของมัคคุเทศก์ในเรื่องการดูแลเอาใจใส่นักท่องเที่ยว มีความรู้ ตรงต่อเวลา และซื่อสัตย์ โดยกล่าวว่า "คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์และองค์ประกอบด้านจริยธรรมของมัคคุเทศก์ ที่สำคัญคือ การดูแลเอาใจใส่นักท่องเที่ยว ไม่ควรละเลยการปฏิบัติหน้าที่ หรือทอดทิ้งนักท่องเที่ยวให้ท่องเที่ยวเอง ไม่ควรทะเลาะโต้เถียงนักท่องเที่ยว ต้องรู้จักอดทนอดกลั้นควบคุมตนเองให้ได้ มัคคุเทศก์จะต้องมีความรู้ดี มีความรับผิดชอบ เป็นคนตรงต่อเวลา และมีความซื่อสัตย์ ซื่อตรงต่อนักท่องเที่ยว"

มัคคุเทศก์ดีเด่นคนที่ 2 (ชัยยเดช วัฒนแสงประเสริฐ, สัมภาษณ์, 16 ธันวาคม 2553) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์และองค์ประกอบด้านจริยธรรมของมัคคุเทศก์ในเรื่องการมีใจรักในการบริการ โดยกล่าวว่า "คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์และองค์ประกอบด้านจริยธรรมที่คิดว่าสำคัญ คือต้องมีใจรักในการบริการ (service mind) เพราะ

นักท่องเที่ยวสามารถรับรู้ได้ถึงความตั้งใจ ความใส่ใจในการให้บริการของมัคคุเทศก์ นักท่องเที่ยวจะรู้สึกว่าตนเองเป็นคนสำคัญ เมื่อได้รับการบริการที่ดี ทำให้เกิดประทับใจในการเดินทางท่องเที่ยวครั้งนั้นๆ"

มัคคุเทศก์ดีเด่นคนที่ 3 (ชาติชาย โพธิปัดชา, สัมภาษณ์, 3 พฤศจิกายน 2553) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์และองค์ประกอบด้านจริยธรรมของมัคคุเทศก์ โดยกล่าวว่า "คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์ มีความสำคัญทั้งในเรื่องของบุคลิกภาพต้องดี ต้องเป็นตัวของตัวเอง มีความสะอาด แต่งตัวเรียบร้อย มีการรักษาขนบธรรมเนียมประเพณีอันดีงามของไทยไว้ด้วย ไม่ควรใส่รองเท้าแตะ ไม่ควรสวมแว่นดำขึ้นพูดบนรถทัวร์ เพราะสายตาจะเป็นสื่อแห่งการผูกมัด ให้นักท่องเที่ยวมาเที่ยวกับเรา อย่าหลบสายตานักท่องเที่ยว วันแรกครั้งแรกที่เจอต้องทำให้ประทับใจ ความรู้ในตำราไม่พอ ต้องเพิ่มพูนเก็บเกี่ยวประสบการณ์ต่างๆ เช่น วิถีชีวิตชาวบ้านท้องถิ่นต่างๆ แล้วเอามาพูด อธิบายให้นักท่องเที่ยวฟังอย่างรู้จริง ทำให้นักท่องเที่ยวเชื่อถือ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ถือคติอย่าทิ้งนักท่องเที่ยว อย่าห่างนักท่องเที่ยว แต่อย่าใกล้ชิดเกินไป ด้านทัศนคติ มองการท่องเที่ยวให้เป็นสุนทรีย์ ให้มีความสุข มีทัศนคติที่ดีกับนักท่องเที่ยวทุกคนแม้ว่าจะมาร้ายมาดีให้มองดีไว้ก่อน ด้านศิลปะในการพูดมัคคุเทศก์ต้องมีวาทศิลป์ในการพูด องค์ประกอบด้านจริยธรรมของมัคคุเทศก์ ต้องมีความรับผิดชอบ คำนึงถึงศิลปวัฒนธรรมของประเทศ อย่าไปเปลี่ยนแปลง มัคคุเทศก์ที่ด้อยประสบการณ์ทำให้วัฒนธรรมท้องถิ่นเสียหายได้มาก ทั้งความประพฤติและกิริยามารยาท ต้องรู้จักวางตัว อ่อนน้อมถ่อมตน มีสัมมาคารวะ คือการไหว้ ทั้งพบกัน จากกัน ขอบคุณ พูดให้ไพเราะ ต้องช่วยอนุรักษ์ไม่ทำลายแหล่งท่องเที่ยว เคารพในความแตกต่างทางวัฒนธรรมอย่าไปเปลี่ยนวัฒนธรรมท้องถิ่น การให้บริการอย่างเสมอภาค ต้องให้บริการนักท่องเที่ยวเท่าเทียมกันหมดและอย่างทั่วถึงด้วย มัคคุเทศก์ดีเด่นภาษาไทยควรพูดให้ชัดเจนถูกต้อง มีลูกเล่นลูกชน มีความรู้เรื่องตำนาน นิทานต่างๆ เรื่องขำขันสั้นๆ ที่ไม่ลามก ต้องรู้จักวิเคราะห์นักท่องเที่ยว ทุกเรื่องสำคัญหมดแต่อยากให้เพิ่มด้านวาทศิลป์การพูด บุคลิกภาพ การแสดงประกอบการพูด มัคคุเทศก์ไทยส่วนใหญ่ยังขาด ส่วนใหญ่มักพูดเฉยๆ ทำให้ไม่น่าสนใจ และควรจะร้องเพลงเป็นเพื่อประกอบการบรรยายให้น่าสนใจดึงดูดนักท่องเที่ยว มัคคุเทศก์ควรพัฒนาความกล้าแสดงออก ที่ทัวร์ของคุณยอมรับและสนุกสนานเพลิดเพลิน และควรจะพูดภาษาท้องถิ่นได้บ้าง"

มัคคุเทศก์ดีเด่นคนที่ 4 (เพลินพิศ สุขสุคนธ์, สัมภาษณ์, 18 พฤศจิกายน 2553) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์และองค์ประกอบด้านจริยธรรมของมัคคุเทศก์ ในเรื่องมัคคุเทศก์ดีเด่นและสถาบันฝึกอบรมมัคคุเทศก์ โดยกล่าวว่า "ในการแก้ปัญหาในด้านจริยธรรมทุกฝ่ายควรช่วยกัน รัฐบาลควรเน้นในเรื่องของนักท่องเที่ยวด้วยว่านักท่องเที่ยวที่

ดีควรทำตัวอย่างไร การท่องเที่ยวที่ดีควรทำอย่างไร การที่นักท่องเที่ยวชาวไทยมีปัญหาเยอะทำให้มัคคุเทศก์ที่ดีมีประสบการณ์บางคนไม่อยากที่จะรับกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย เพราะรู้สึกเบื่อหน่ายกับพฤติกรรมเอาแต่ใจของคนไทย ถ้านึกถึงใจเขาใจเรา ปัญหามัคคุเทศก์เลือกงานก็คงไม่เกิด การที่มีรางวัลมัคคุเทศก์ดีเด่น ก็เป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยปลุกจิตสำนึกมัคคุเทศก์ให้มากขึ้น คนที่ได้รับรางวัลแล้วส่วนใหญ่เป็นคนที่คัดเลือกมาแล้วว่าเป็นคนดีมีคุณภาพ การที่มีรางวัลการันตีอยู่ทำให้ต้องเป็นคนดี เป็นตัวอย่างที่ดีให้มัคคุเทศก์รุ่นน้องๆ ได้ เช่น การที่มัคคุเทศก์ดีเด่นรับเชิญไปบรรยายที่สถานบันเปิดอบรมหลักสูตรมัคคุเทศก์ จะเป็นแรงบันดาลใจให้กับมัคคุเทศก์รุ่นใหม่ๆ ในอนาคตได้ เพราะได้เห็นตัวอย่างที่ดีในวงการ และสถาบันฝึกอบรมควรจะเพิ่มในส่วนของจริยธรรมต้องเน้นให้มากกว่านี้ ควรจะให้มีการฝึกสมาธิ เพื่อให้มีจิตใจที่แข็งแกร่งต้านในสิ่งที่ยั่วยุตัวเองได้ ถ้าแค่บอกแค่สอนในห้องเรียนจะไม่เพียงพอ และถ้าปล่อยให้จบมาแล้วทำงาน จะแก้ได้ยากแล้ว ส่วนในเรื่องของการอนุรักษ์แหล่งท่องเที่ยวเพื่อความยั่งยืนนั้น มัคคุเทศก์แต่ละคนให้ความสำคัญมากน้อยแตกต่างกันไป ดังนั้นรัฐบาลต้องเข้มงวดมากกว่านี้ กฎหมายต้องชัดเจน มัคคุเทศก์จะได้มีส่วนช่วยในการประชาสัมพันธ์ มีส่วนร่วมหรือให้ความร่วมมือได้อย่างเต็มที่”

มัคคุเทศก์ดีเด่นคนที่ 5 (สมรัก สุขวัฒนะกุล, สัมภาษณ์, 27 ตุลาคม 2553) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์และองค์ประกอบด้านจริยธรรมของมัคคุเทศก์ในเรื่องความซื่อสัตย์ต่อองค์กรและการวางตัวเป็นกลาง โดยกล่าวว่า “คุณลักษณะที่พึงประสงค์และองค์ประกอบด้านจริยธรรมของมัคคุเทศก์ที่สำคัญ ได้แก่ ความซื่อสัตย์และความรักองค์กร ไม่ว่าจะเป็นมัคคุเทศก์ หรือหัวหน้าทัวร์ เวลารับงานที่ไหน ต้องรับนโยบายของหน่วยงานหรือองค์กรนั้นด้วย กับนักท่องเที่ยวต้องเสมอต้นเสมอปลายเพราะเป็นการดูแลในช่วงสั้น จะทำอย่างไรให้นักท่องเที่ยวประทับใจ ไม่เลือกที่รักมักที่ชัง ไม่เลือกนักท่องเที่ยว และต้องทำตัวเป็นกลางไม่เลือกข้างใดข้างหนึ่ง ไม่พูดในเรื่องที่ไม่เหมาะสม เช่น ไม่พูดเรื่องศาสนา ลัทธิการเมือง เพราะทุกคนไปเที่ยวจะละจากเรื่องพวกนี้ ไม่ควรพูดจุดประกาย เรื่องที่บั่นทอนจิตใจหรือความจริงบางเรื่องก็ไม่ควรพูด ต้องพูดแต่เรื่องดีๆ มัคคุเทศก์สำคัญอยู่ที่ปาก ถ้าพูดขัดหูนักท่องเที่ยวจะอารมณ์เสียไปทั้งวัน ต้องระวังปากระวังคำต้องคิดก่อนพูด ถ้าพูดผิดต้องรู้จักขอโทษ รู้จักแก้ไข”

4. แนวทางในการพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์

มัคคุเทศก์ดีเด่นคนที่ 1(ชัญญา เกสรศรี, สัมภาษณ์, 16 ธันวาคม 2553) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์ในเรื่องการเพิ่มพูนความรู้ให้กับมัคคุเทศก์และเรื่องการแจ้งข้อมูลข่าวสารให้มัคคุเทศก์รับรู้อย่างทั่วถึง โดยกล่าวว่า “ควรมีการเปิดอบรมเพิ่มพูนความรู้ให้กับมัคคุเทศก์อย่างสม่ำเสมอ เพราะมัคคุเทศก์บางคนเรียนหลักสูตรเร่งรัดมา

ส่วนใหญ่จะได้แต่ในส่วนของทฤษฎีที่เป็นวิชาความรู้ ที่จะต้องนำมาปฏิบัติด้วยตนเองมากกว่า จึงอยากให้เพิ่มเติมในส่วนของ เรื่องเคล็ดลับหรือเทคนิคในการทำงาน และเรื่องของคุณธรรมจริยธรรม เพราะมัคคุเทศก์บางคนพอมาทำงานแล้ว ทำให้หลงลืมในเรื่องของคุณธรรมจริยธรรมจรรยาบรรณไป ถ้ามีการเปิดอบรมเสริมในส่วนนี้ ให้มัคคุเทศก์ได้หยุดได้คิดบ้าง น่าจะดี และควรแจ้งข้อมูลข่าวสารกับมัคคุเทศก์อย่างทั่วถึงมากกว่านี้ เพราะทุกวันนี้มัคคุเทศก์รู้ข้อมูลข่าวสารจากการบอกต่อกันมากกว่า บางทีอาจได้รับข้อมูลอาจผิดได้ เช่น เวลามีประกาศหรือข่าวสารที่สำคัญๆ มัคคุเทศก์บางคนไม่มีเวลามาตามข่าวสารทางเว็บ ทำให้พลาดการฝึกอบรมหรือโอกาสที่จะพัฒนาตนเองมากกว่านี้ และการแจ้งข้อมูลข่าวสารโดยตรงถึงมัคคุเทศก์ จะทำให้มัคคุเทศก์รู้สึกว่าตัวเองได้มีส่วนร่วม เป็นส่วนหนึ่งที่มีความสำคัญ ไม่ว่าจะทำอะไรก็แล้วแต่”

มัคคุเทศก์ดีเด่นคนที่ 2 (ชัยยเดช วัฒนแสงประเสริฐ, สัมภาษณ์, 16 ธันวาคม 2553) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์ในเรื่องการให้ความสำคัญกับมัคคุเทศก์ดีเด่น การอบรมด้านจริยธรรมในสถาบันการศึกษา และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยกล่าวว่า “บริษัทนำเที่ยวควรเห็นคุณค่าของการประกวดมัคคุเทศก์ดีเด่น ในการช่วยประชาสัมพันธ์ส่งเสริมให้มัคคุเทศก์ที่รับงานกับบริษัทของตน เข้าประกวดมัคคุเทศก์ดีเด่น ซึ่งการประกวดนี้เป็นส่วนหนึ่งในการช่วยให้มัคคุเทศก์รู้จักที่จะพัฒนาตนเอง เพื่อที่จะสามารถเข้าประกวดได้ และเมื่อประกวดจนได้รับรางวัลแล้วต้องรักษามาตรฐานของตนเอง รักษาจรรยาบรรณไว้ให้ได้ด้วย สถาบันที่เปิดอบรมเกี่ยวกับหลักสูตรมัคคุเทศก์หรือมหาวิทยาลัยที่มีการเรียนการสอนด้านการท่องเที่ยว ควรเน้นย้ำเกี่ยวกับเรื่อง คุณธรรมจริยธรรม จรรยาบรรณ ให้กับผู้เข้าอบรม/ นักศึกษาอย่างต่อเนื่อง ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง เช่น การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย หรือบริษัทนำเที่ยว ควรให้ความสำคัญกับในเรื่องนี้ การฝึกอบรมเพิ่ม ถือว่าเป็นแนวทางหนึ่งที่จะสามารถทำให้มัคคุเทศก์พัฒนาขึ้นได้ แต่ก็ขึ้นอยู่กับว่ามัคคุเทศก์จะมีส่วนได้ส่วนเสียหรือไม่ เพราะถ้าไม่มีส่วนได้ส่วนเสียมัคคุเทศก์คงไม่เข้าอบรม เพราะปัจจุบันค่าครองชีพ หรือปัจจัยอื่นๆ ล้วนกดดัน ทำให้มัคคุเทศก์บางคนถึงกับต้องออกจากวงการไปก็มี ขึ้นอยู่กับปัจจัยในเรื่องของเงิน ค่าจ้าง เป็นสำคัญ เมื่อถึงช่วงเวลาที่ไม่มีงานทัวร์เข้ามา บริษัทนำเที่ยวควรจัดอบรมหรือสัมมนา โดยเลือกมัคคุเทศก์ที่รับงานกับบริษัทตนเองเป็นประจำ ที่มีความสามารถและมีความประพฤติดี สามารถเป็นตัวอย่างให้กับมัคคุเทศก์รุ่นน้องได้ ให้เป็นผู้ฝึกอบรมมัคคุเทศก์รุ่นน้อง ในด้านทักษะหรือความรู้ที่ควรเพิ่มเติม พร้อมทั้งสอดแทรกเรื่องคุณธรรมจริยธรรมไปในตัวด้วย ถึงแม้บริษัทต้องเสียค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมเอง แต่ก็เป็นลงทุนที่คุ้มค่า เพราะมัคคุเทศก์ที่ทำงานให้บริษัทก็จะมีแต่มัคคุเทศก์ที่มีคุณภาพ ซึ่งจะเป็นการพัฒนามัคคุเทศก์ที่ยั่งยืนอีกแนวทางหนึ่ง”

มัคคุเทศก์ดีเด่นคนที่ 3 (ชาติชาย โพธิปัดชา, สัมภาษณ์, 3 พฤศจิกายน 2553) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์ ในเรื่องการฝึกอบรมจริยธรรมมัคคุเทศก์ในหน่วยงาน โดยกล่าวว่า “การจะพัฒนาให้เป็นมัคคุเทศก์ที่ดีได้ต้องมีความใส่ใจเฉพาะตัวเฉพาะบุคคล ฝึกฝนกล้าแสดงออก สิ่งที่จะวัดผลได้คือนักท่องเที่ยวอยากไปทัวร์กับเราอีก ในเรื่องของการส่งเสริมการมีจริยธรรมของมัคคุเทศก์ บริษัทอาจมีการฝึกอบรม แต่ถ้างานเยอะก็อาจว่ากันเป็นรายบุคคล ตัวต่อตัว ในส่วนของสมาคมธุรกิจท่องเที่ยวภายในประเทศ (สทน.)และสมาคมไทยบริการท่องเที่ยว หรือ TTAA ทั้ง 2 สมาคมนี้ บริษัทนำเที่ยวที่เป็นสมาชิกจะได้รับข่าวสาร เวลามีกิจกรรมทางสมาคมจะบอกมา ให้ส่งเจ้าหน้าที่ไปร่วมสัมมนา (บริษัทนำเที่ยวสามารถส่งมัคคุเทศก์ฟรีแลนซ์ไปเข้าร่วมได้ในนามบริษัทตัวเอง) ควรมีการอบรมการปลูกจิตสำนึกให้มัคคุเทศก์คำนึงถึงจริยธรรมคุณธรรมต่ออาชีพ ซื่อตรงต่ออาชีพ ไม่กระทำผิดจริยธรรม อยากให้มัคคุเทศก์พัฒนาด้วยตัวเองอยู่ตลอด ค้นคว้าและศึกษาจากท่านผู้รู้อยู่ตลอด ศึกษาความรู้วิถีชีวิตของหมู่บ้านนั้นๆ จังหวัดนั้นๆ ภาคนั้นๆ ไม่จำเป็นต้องรู้หมด รู้เกร็ดเล็กๆ น้อยๆ และจดจำมาพูดให้ได้ มัคคุเทศก์บางคนทำเป็นอาชีพเสริม ทำได้ดีบ้างไม่ดีบ้าง สถาบันการศึกษาที่เปิดอบรมมัคคุเทศก์ที่มีคุณภาพมีน้อย นักศึกษาจบมาแล้วทำทัวร์ไม่ได้ พูดไม่เป็น ต้องรู้จักขวนขวายเพิ่มเติมเอง ต้องพัฒนาความกล้าและการแสดงออกให้ได้ รู้จักพูดจากับนักท่องเที่ยว ถ้ามัวแต่อายจะไม่สามารถเป็นมัคคุเทศก์ที่ดีได้”

มัคคุเทศก์ดีเด่นคนที่ 4 (เพลินพิศ สุขสุคนธ์, สัมภาษณ์, 18 พฤศจิกายน 2553) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์ในเรื่องการอบรมมัคคุเทศก์และภาพลักษณ์ของมัคคุเทศก์ โดยกล่าวว่า “แนวทางในการพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์ ในการจัดอบรมเพิ่มเติมให้กับมัคคุเทศก์นั้นจะมีคุณภาพหรือไม่ขึ้นอยู่กับการประชาสัมพันธ์ให้มัคคุเทศก์ที่ควรได้รับการอบรมเพิ่ม รับรู้ว่ามีการจัดตรงนี้มากน้อยแต่ไหน ควรต้องได้รับการอบรมเพิ่ม รัฐควรประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึง ตัวมัคคุเทศก์เองก็ต้องขวนขวายที่จะพัฒนาตนเองและฝึกจิตใจให้เข้มแข็งไม่หลงในสิ่งยั่วยุทั้งหลายด้วย อยากเสนอแนะให้ภาครัฐและเอกชนคำนึงถึงผู้ที่ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ให้มากกว่านี้ ไม่ใช่จะเอาแต่ภาพลักษณ์ที่ดีของมัคคุเทศก์อย่างเดียว มัคคุเทศก์ควรได้รับการยอมรับจากสังคมแบบเป็นรูปธรรมบ้าง เช่น มัคคุเทศก์ส่วนใหญ่เป็นฟรีแลนซ์ ไม่ได้ประจำบริษัท จึงไม่สามารถกู้เงินธนาคารได้ ถ้ารัฐเอื้อประโยชน์ให้มัคคุเทศก์บ้าง มัคคุเทศก์จะมีกำลังใจมากขึ้น และสามารถทำงานได้อย่างเต็มที่”

มัคคุเทศก์ดีเด่นคนที่ 5 (สมรัก สุขวัฒนะกุล, สัมภาษณ์, 27 ตุลาคม 2553) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์ในเรื่องการทบทวนการทำงานของมัคคุเทศก์ในแต่ละวัน การพัฒนาความรู้ของมัคคุเทศก์ และจริยธรรมส่วนบุคคล โดยกล่าวว่า

“แนวทางในการพัฒนาควรจะมีการจัดอบรมของบริษัทนำเที่ยวเอง ถ้ามีปัญหาในแต่ละวันต้องกลับมาพูดกันตอนเย็น ใครลืมอะไร ใครสั่งอะไรแล้วไม่ทำ จะพูดกันเป็นรายวัน ทุกครั้งที่ออกทัวร์เสร็จ จะมาพูดรวมกัน และจะพูดรวมอีกครั้งเป็นรายเทอม ปัญหาในช่วงเทอมที่ผ่านมา เทอมหน้าต้องไม่มีหรือปรับปรุงให้ดีขึ้น ช่วงที่ไม่มีงานใครที่มีอะไรขาดตกบกพร่องก็จะเรียกให้มาทบทวนกัน ใครที่เป็นมัคคุเทศก์ฝึกหัดจะให้สอบข้อเขียน เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวแต่ละแห่งแต่ละจังหวัดให้มัคคุเทศก์ใหม่ๆ ทำ ถ้าทำผ่านก็แปลว่ามีความรู้เชิงทฤษฎี ที่เหลือคือปฏิบัติ จะให้พูดให้ฟัง บรรยายเกี่ยวกับสถานที่ว่าถูกหรือไม่ ข้อมูลจากตำราไหนลองเอามาเทียบกัน ในแต่ละปีจะเอามารวมกัน ใครมีปัญหาใครมีอะไรเสนอแนะ คิดว่าต้องเปลี่ยนอะไร มีความเป็นประชาธิปไตย ก็จะรับฟังเขียนลงรายงานส่งให้ผู้บริหารพิจารณา ดูความเหมาะสมเพื่อปรับเปลี่ยน มัคคุเทศก์ควรพัฒนาในเรื่องของความรู้ โดยควรอิงจากตำราที่เคยเรียนมากกว่าจากอินเตอร์เน็ต เพราะสมัยนี้นักท่องเที่ยวรู้มากกว่ามัคคุเทศก์ก็มี ต้องรู้จักอ้างอิง บางคนเจอนักท่องเที่ยวท้วงก็ขาดความมั่นใจ มัคคุเทศก์บางคนรู้นิดๆ หน่อยๆ แล้วไม่คิดจะกลับมาทบทวนว่าวันนี้ได้พูดอะไรออกไปบ้างอะไรผิดอะไรถูก แต่ละวันควรจะมานั่งทบทวนเพื่อจะได้ปรับปรุงให้ดีขึ้นเรื่อยๆ การพัฒนามัคคุเทศก์ขึ้นอยู่กับวงการมัคคุเทศก์และองค์กรทั้งใหญ่เล็ก เพราะมัคคุเทศก์เป็นบุคคลหนึ่งที่ถูกควบคุมโดยองค์กร คนที่จะเป็นมัคคุเทศก์ได้ต้องมีใบอนุญาตของสำนักพัฒนาการท่องเที่ยว สำนักพัฒนาการท่องเที่ยวเป็นหน่วยงานหนึ่งสามารถควบคุมมัคคุเทศก์ได้ในระดับหนึ่ง เมื่อก่อนจะมีการจัดอบรมเพิ่มพูนศักยภาพของมัคคุเทศก์ แต่เดี๋ยวนี้ไม่มีแล้ว อาจจะด้วยมีการปรับเปลี่ยนผู้บริหารทำให้นโยบายบางข้อถูกลืมไป แต่ละสถาบันการศึกษาที่สอนหลักสูตรมัคคุเทศก์ควรเพิ่มในเรื่องจริยธรรมคุณธรรม จรรยาบรรณของมัคคุเทศก์ มีเหตุการณ์สมมุติเกี่ยวกับทางด้านจริยธรรมให้ได้ทดสอบ เพราะปัจจุบันมัคคุเทศก์มีตัวอย่างที่ไม่ดี และเด็กรุ่นใหม่มีความอดทนน้อย ทนต่อสิ่งยั่วยุได้น้อย แต่ก็ขึ้นอยู่ที่ตัวบุคคลและจิตใจด้วย กิจกรรมสภาพแวดล้อม มีความสำคัญ เช่น การจัดรายการนำเที่ยวของบางหน่วยงาน จะมีระบุกิจกรรมเพื่อสังคมสอดแทรกในรายการนำท่องเที่ยว จะเป็นการบังคับให้มัคคุเทศก์ต้องเข้าไปทำ ต้องพูด ทำให้แทรกซึมเข้าไปในจิตสำนึกด้วยตัวเองได้ เหมือนได้สอนมัคคุเทศก์ไปในตัว การสอนใจเป็นเรื่องยาก ยิ่งในยุคนี้ด้วยแล้ว ต้องมีเหตุการณ์อะไรมาบังคับให้สำนึกเอง”

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์เนื้อหา จากแบบสัมภาษณ์ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวที่จดทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร

การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จากแบบสัมภาษณ์ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวที่จดทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างกับผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวที่จดทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 15 คน โดยแบ่งรายละเอียดของผลการศึกษา ตามลำดับการนำเสนอ ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัญหาเกี่ยวกับจริยธรรมของมัคคุเทศก์

ตอนที่ 2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการมีจริยธรรมของมัคคุเทศก์

ตอนที่ 3 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์และองค์ประกอบด้านจริยธรรมของมัคคุเทศก์

ตอนที่ 4 แนวทางในการพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์

โดยสรุปเนื้อที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวที่จดทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นรายบุคคล ได้ดังนี้

1. ปัญหาเกี่ยวกับจริยธรรมของมัคคุเทศก์

ผู้ประกอบการคนที่ 1 (ฉัตร จะยะวงศ์, สัมภาษณ์, 13 ธันวาคม 2553) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับปัญหาจริยธรรมมัคคุเทศก์ในเรื่องผลประโยชน์ที่ได้จากการพานักท่องเที่ยวซื้อของ โดยกล่าวว่า “ปัญหาเกี่ยวกับจริยธรรมของมัคคุเทศก์มีอยู่เรื่อยๆ เช่น มัคคุเทศก์ต้องการผลประโยชน์จากการที่พานักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่างๆ (ในวงการเรียกค่าน้ำ) เช่น ไปซื้อของ ไปดูไปชมต่างๆ ที่ทางสถานที่ตอบแทนด้วยการจัดผลประโยชน์ให้กับมัคคุเทศก์ ถ้าเกิดกรณีนักท่องเที่ยวต้องการคิดเอง อยากเลือกสถานที่เหล่านั้นเอง จะทำให้มัคคุเทศก์ขาดรายได้ มัคคุเทศก์ก็จะเกิดความไม่พอใจ บางครั้งมัคคุเทศก์จะหนีนักท่องเที่ยวไปเลย ทั้งๆ ที่ทัวร์ยังไม่จบ นอกจากนี้ยังพบมัคคุเทศก์บางคนพยายามไปขอเงินนักท่องเที่ยวเพิ่ม นอกเหนือไปจากสิ่งที่ควรเป็น ทำให้นักท่องเที่ยวบางคนเบื่อ ไม่อยากจะใช้บริการมัคคุเทศก์ แนวทางในการแก้ปัญหา กระทรวงการท่องเที่ยวฯ ,การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สมาคมมัคคุเทศก์ ต้องเข้มแข็ง อยากให้คนที่ทำงานทางด้านนี้ทำด้วยใจ มีใจรัก สถาบันที่เปิดฝึกอบรมควรคัดเลือกคนที่เข้ามาฝึกอบรมและเมื่อจบหลักสูตรก็ควรมีการทดสอบอย่างจริงจัง ก่อนที่จะผ่านไปสู่ขั้นตอนการได้บัตรมัคคุเทศก์”

ผู้ประกอบการคนที่ 2 (นุชนันท์ โททอง, สัมภาษณ์, 9 ธันวาคม 2553) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับปัญหาจริยธรรมมัคคุเทศก์ในเรื่องความจริงใจและการทำงานไม่เต็มศักยภาพของมัคคุเทศก์ โดยกล่าวว่า “ปัญหามัคคุเทศก์ เคยพบปัญหามัคคุเทศก์ฟรีแลนซ์ พยายามดึง

นักท่องเที่ยวของบริษัทไปให้บริษัทอื่น ที่เคยได้ยินมา เช่น มัคคุเทศก์ไม่ใช้ศักยภาพของตนเอง ไม่ปฏิบัติหน้าที่ของตน ขึ้นรถทัวร์เปิดเพลงเปิดหนังให้ดูอย่างเดียว ไม่ให้ข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยว และมัคคุเทศก์บางคนไม่จริงใจจนนักท่องเที่ยวรู้สึกได้"

ผู้ประกอบการคนที่ 3 (ปริยวิศว์ นวเศรษฐกุล, สัมภาษณ์, 15 ธันวาคม 2553) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับปัญหาจริยธรรมมัคคุเทศก์ในเรื่องชู้สาว การพูดจา และการบริการด้วยใจ (service mind) โดยกล่าวว่า "ปัญหามัคคุเทศก์ ปัญหาที่พบส่วนใหญ่ไม่ได้ร้ายแรงนัก เช่น พบว่ามีเรื่องชู้สาวบ้าง แต่ไม่ร้ายแรง จะเป็นการแซวกันมากกว่า ขึ้นอยู่กับนักท่องเที่ยวว่ามีการโต้ตอบหรือไม่ การที่มัคคุเทศก์แซวนักท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวบางคนอาจจะไม่ชอบ แล้วถ้ามัคคุเทศก์ยังไม่เลิกตอแย ก็อาจกลายเป็นปัญหาได้ กรณีที่ของๆ นักท่องเที่ยวหายในระหว่างเดินทาง ของถูกขโมย การที่มัคคุเทศก์ปฏิบัติมิชอบต่อนักท่องเที่ยว หรือมีเรื่องโต้เถียงกัน ในตอนแรกอาจจะเคลียร์กันได้ ไม่มีปัญหาอะไร แต่พอกลับมาจากทัวร์กลับมีปัญหา เพราะนักท่องเที่ยวเขียนข้อความลงเว็บไซต์ เป็นต้น นอกจากนี้ยังพบปัญหามัคคุเทศก์พูดจาไม่ดีกับนักท่องเที่ยว มัคคุเทศก์บางคนไม่มี service mind ไม่ค่อยดูแลนักท่องเที่ยว หรือดูแลนักท่องเที่ยวไม่เท่ากัน กลุ่มนั้นมากไปกลุ่มนี้น้อย เป็นต้น"

ผู้ประกอบการคนที่ 4 (พิหาญ บุญเจริญศิลปะชัย, สัมภาษณ์, 3 ธันวาคม 2553) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับปัญหาจริยธรรมมัคคุเทศก์ในเรื่องปัญหาเกิดจากนักท่องเที่ยว มัคคุเทศก์ และการดำเนินการ โดยกล่าวว่า "การให้บริการลักษณะทัวร์แบบไทยเที่ยวไทย (Domestic) ของมัคคุเทศก์ในปัจจุบันจะเหนื่อยกว่าสมัยก่อนเยอะ ซึ่งสาเหตุส่วนหนึ่งเกิดจากพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่มีความหลากหลาย นักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่มักจะชอบความสะดวกสบายเต็มร้อยเวลามาเที่ยวกับบริษัทนำเที่ยว แต่ด้วยราคาทัวร์และมาตรฐานในการให้บริการที่แตกต่างกันของแต่ละบริษัท ทำให้มัคคุเทศก์ลำบากในการทำงาน เพราะนักท่องเที่ยวคาดหวังว่าจะได้รับการบริการที่เหมือนกับที่เคยได้รับจากบริษัทอื่น แต่ละบริษัทมีการแข่งขันกัน มีการตัดราคา ทำให้มัคคุเทศก์ต้องทำงานหนักมากขึ้น หนักใจและเครียดมากขึ้น การที่มัคคุเทศก์มีหรือไม่มีจริยธรรมขึ้นอยู่กับตัวของมัคคุเทศก์เองและการได้รับการอบรมสั่งสอนมา ปัญหาส่วนใหญ่ในการออกทัวร์ส่วนใหญ่เกิดจากนักท่องเที่ยว มัคคุเทศก์ และการดำเนินงานของบริษัทนำเที่ยวเอง"

ผู้ประกอบการคนที่ 5 (พีรยา ใจปิน, สัมภาษณ์, 19 พฤศจิกายน 2553) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับปัญหาจริยธรรมมัคคุเทศก์ในเรื่องปัญหามัคคุเทศก์เถื่อน ปัญหาด้านจริยธรรมและความอดทนของมัคคุเทศก์ โดยกล่าวว่า "อาชีพมัคคุเทศก์เป็นอาชีพที่ดีมีความสำคัญ มัคคุเทศก์ที่ดีมีอยู่เยอะ แต่มัคคุเทศก์ที่ทำไม่ดีก็มีเยอะเช่นกัน และถ้าทำไม่ดีคนย่อมจดจำและนำไปบอกต่อมากกว่า นอกจากนี้ยังมีปัญหาเกี่ยวกับมัคคุเทศก์เถื่อน(ไกด์ผี)ที่ยังคงมีอยู่ ปัญหามัคคุเทศก์ไม่ทำตาม

รายการนำเที่ยว ทำให้นักท่องเที่ยวต่อว่า ปัญหาในการทำทัวร์ นักท่องเที่ยวชาวไทยมักจะเอาแต่ใจทำให้มัคคุเทศก์ไม่อยากรับนักท่องเที่ยวชาวไทย นักท่องเที่ยวชาวไทยมักจะบ่นเรื่องมัคคุเทศก์ให้บริการไม่ถูกใจ ไม่ตามใจนักท่องเที่ยว การที่มัคคุเทศก์ไม่มีจริยธรรมสาเหตุอาจเกิดจากเรื่องของรายได้ ค่าคอมมิชชั่น ทำให้กลายเป็นคนเห็นแก่ตัว ไม่มีจริยธรรม พานักท่องเที่ยวไปซื้อของที่ราคาแพงแต่ของไม่มีคุณภาพ ปัญหาในเรื่องของการที่มัคคุเทศก์ไม่พอใจนักท่องเที่ยว ไม่อดทนเลือกบริการเฉพาะกับนักท่องเที่ยวที่ตัวเองพอใจ ทิ้งหรือไม่สนใจนักท่องเที่ยวที่ไม่ถูกใจ"

ผู้ประกอบการคนที่ 6 (ภวัต เภตรารัตน์, สัมภาษณ์, 8 ธันวาคม 2553) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับปัญหาจริยธรรมมัคคุเทศก์ ในเรื่องความแตกต่างระหว่างมัคคุเทศก์ที่จบด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยวโดยตรง กับผู้ที่จบจากสาขาอื่นแล้วมาอบรมมัคคุเทศก์เพิ่มเติม โดยกล่าวว่า "ปัญหามัคคุเทศก์ คือ มัคคุเทศก์ที่จบมาจากมหาวิทยาลัย ที่มีสาขาการโรงแรมและการท่องเที่ยวแล้วได้บัตรมัคคุเทศก์เลย จะมีบุคลิกลักษณะแบบหนึ่ง ส่วนมัคคุเทศก์ที่ไม่ได้จบสาขาการท่องเที่ยวแต่ได้ไปเรียนหลักสูตรการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ก็จะมีบุคลิกอีกแบบหนึ่ง จากประสบการณ์ที่ผ่านมาพบว่า มัคคุเทศก์ที่จบมาจากสาขาการโรงแรมและการท่องเที่ยว ส่วนใหญ่เป็นคนหยิบโหย่ง เพราะ1.พอเรียนจบมัธยมปลายแล้วเข้ามาเรียนต่อที่มหาวิทยาลัยโดยเลือกเรียนตามเพื่อนไม่ได้รู้ว่าธุรกิจการโรงแรมและการท่องเที่ยวนั้นเป็นอย่างไร 2.หลายคนเข้ามาเลือกเรียนการท่องเที่ยวเพราะคิดว่าได้เที่ยว ฉะนั้นคนพวกนี้จะไม่ค่อยมีจริยธรรมเท่าไรนัก เพราะไม่ค่อยรู้เรื่องและเมื่อมาเรียนก็ไม่ได้ใส่ใจ เรียนไปยังนั้นเพื่อให้เรียนจบ จบมาก็ได้บัตร บางคนได้เป็นบัตรเงินทั้งๆ ที่พูดภาษาอังกฤษก็ไม่ได้ ทำให้ไม่สามารถเป็นมัคคุเทศก์ได้ อย่างมากก็เป็นได้แค่ Sitting Guide นั่งอยู่หน้ารถอย่างเดียว ถ้าทำงานไปนานๆ อาจจะพอได้ภาษาบ้าง พวกนี้มักจะเป็นคนฉาบฉวย ไม่ค่อยอดทน ไม่ค่อยมีคุณภาพด้วย ไม่เหมือนกับคนที่จบมาจากสาขาอื่น แล้วมาเรียนหลักสูตรการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ พวกนี้จะเก่ง มีความกระตือรือร้น พวกที่มาเรียนอบรมนี้ มักจะมีพื้นฐานทางภาษาอังกฤษ หรือภาษาอื่นๆ ที่ดีอยู่แล้ว"

ผู้ประกอบการคนที่ 7 (ภิรญา กันหา, สัมภาษณ์, 7 ธันวาคม 2553) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับปัญหาจริยธรรมมัคคุเทศก์ในเรื่องการขาดแคลนมัคคุเทศก์ที่เก่งและมีประสบการณ์ โดยกล่าวว่า "ปัญหาเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ที่เคยได้ทราบมาก็คือ ในช่วงฤดูท่องเที่ยวจะขาดแคลนมัคคุเทศก์ที่เก่งๆ ทำให้บางบริษัทต้องจ้างมัคคุเทศก์ที่ไม่มีประสบการณ์หรือมัคคุเทศก์มือใหม่ ที่ยังไม่ค่อยรู้ระบบการทำงานและมักจะไม่ค่อยรักษาชื่อเสียงของตัวเองหรือบริษัทนำเที่ยว คิดว่าปัญหามัคคุเทศก์ที่เกิดขึ้นทุกวันนี้น่าเกิดจากมัคคุเทศก์รุ่นเก่าๆ มากกว่ารุ่นใหม่ มัคคุเทศก์รุ่นใหม่ๆ ไม่ค่อยสร้างปัญหา ถ้าจะสร้างปัญหาก็เพราะทำตามมัคคุเทศก์รุ่นเก่าที่ไม่ดี มัคคุเทศก์รุ่น

เก่ามักจะรู้ดีรู้มาก ว่าจะเอานักท่องเที่ยวไปลงช้อปปิ้ง(shopping)ที่ไหน ค่าน้ำที่ไหนได้มากได้น้อย รู้วิธี ช่องทางที่จะได้เงิน"

ผู้ประกอบการคนที่ 8 (เจตีย จารุปฐวี, สัมภาษณ์, 24 มกราคม 2554) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับปัญหาจริยธรรมมัคคุเทศก์ในเรื่องไม่มารับงานตามนัด ยักยอกเงินบริษัท และการขโมยนักท่องเที่ยว โดยกล่าวว่า "ที่บริษัทจะจ้างมัคคุเทศก์ที่เคยร่วมงานกันมาก่อน หรือที่รู้จักกัน ทำงานสไตล์เดียวกัน แต่เคยได้ยินปัญหา ดังนี้ ปัญหาในเรื่องการ no show คือ มัคคุเทศก์รับงานไว้ แล้วพอตอนเช้าไม่มา โดยไม่มีการแจ้งล่วงหน้า ทำให้บริษัทเดือนร้อนต้องหาคนมาแทนอย่างกะทันหัน ปัญหาในเรื่องการยักยอกเงินของบริษัท การทำบิลเกิน ใช้เงินเพื่อการส่วนตัวแล้วมาเบิกเป็นค่าใช้กับบริษัท ปัญหาในเรื่องของการขโมยนักท่องเที่ยว คือติดต่อนักท่องเที่ยวลับหลัง ซึ่งจริงๆ แล้วเป็นนักท่องเที่ยวของทางบริษัท มัคคุเทศก์คนนั้นจะติดต่อนักท่องเที่ยวไปให้บริษัทอื่นเพื่อตนเองจะได้รับค่านายหน้า"

ผู้ประกอบการคนที่ 9 (วรรณวิภา ประกอบกิจ, สัมภาษณ์, 9 ธันวาคม 2553) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับปัญหาจริยธรรมมัคคุเทศก์ในเรื่องการยกเลิกทัวร์หรือการเปลี่ยนรายการนำเที่ยวของมัคคุเทศก์ โดยกล่าวว่า "ปัญหามัคคุเทศก์สำหรับบริษัทนำเที่ยวเคยพบปัญหามัคคุเทศก์ เช่น การที่มัคคุเทศก์ตกลงรับงานกับบริษัทแล้วเปลี่ยนใจไปรับงานกับบริษัทอื่นแทน ซึ่งเป็นระยะเวลาที่ใกล้จะออกทัวร์ ทำให้บริษัทต้องหามัคคุเทศก์คนอื่นมาแทน หรือที่เคยได้ยินมา เช่น การที่มัคคุเทศก์เปลี่ยนแปลงรายการนำเที่ยวเองโดยที่ไม่แจ้งให้บริษัททราบล่วงหน้า"

ผู้ประกอบการคนที่ 10 (วิวัฒน์ สว่างทองสุขเลิศ, สัมภาษณ์, 11 มกราคม 2554) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับปัญหาจริยธรรมมัคคุเทศก์ในเรื่องการคัดกรองมัคคุเทศก์ โดยกล่าวว่า "ทางบริษัทจะจ้างมัคคุเทศก์ที่รู้จักกัน ที่ใช้บริการกันอยู่เป็นประจำหรือได้มีการแนะนำต่อๆ กันมาระหว่างมัคคุเทศก์ด้วยกัน และบริษัทจะสอบถามพฤติกรรมของมัคคุเทศก์ที่มาใหม่จากผู้ช่วยมัคคุเทศก์ หรือมัคคุเทศก์คนอื่นที่ไปด้วย หรือสอบถามนักท่องเที่ยว ซึ่งถ้านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ไม่พึงพอใจมัคคุเทศก์คนนั้นๆ ทางบริษัทก็จะไม่เรียกใช้บริการอีก"

ผู้ประกอบการคนที่ 11 (โสภา ศรีเคลือบ, สัมภาษณ์, 14 มกราคม 2554) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับปัญหาจริยธรรมมัคคุเทศก์ในเรื่องคุณภาพของมัคคุเทศก์ โดยกล่าวว่า "มัคคุเทศก์ไม่มีคุณภาพ เนื่องจากการได้บัตรมัคคุเทศก์มาค่อนข้างง่ายจนเกินไป เพียงแค่เรียนจบด้านการท่องเที่ยวมาก็สามารถทำบัตรมัคคุเทศก์ได้ แต่เมื่อรับเข้าทำงานก็พบว่าไม่มีคุณภาพ ทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความไม่พึงพอใจ บริษัทนำเที่ยวจึงไม่ต้องการจ้างมัคคุเทศก์ที่จบใหม่ๆ เคยพบมัคคุเทศก์ที่ไม่ซื่อสัตย์ ทะเลาะโต้เถียงกับนักท่องเที่ยว ไม่มีใจรักในการบริการ (service mind)

ทางบริษัทจะเรียกมาคุย ถ้าไม่ปรับตัวก็จะไม่เรียกใช้บริการอีก บริษัทจึงเลือกจ้างมัคคุเทศก์ที่รับงานกับทางบริษัทเป็นประจำ”

ผู้ประกอบการคนที่ 12 (จักรกฤช พุทธิเดช, สัมภาษณ์, 12 มกราคม 2554) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับปัญหาจริยธรรมมัคคุเทศก์ในเรื่องการละทิ้งการปฏิบัติหน้าที่และการทำงานไม่เต็มที่ของมัคคุเทศก์ โดยกล่าวว่า “สำหรับที่บริษัทจะเลือกใช้มัคคุเทศก์ที่รู้จักกัน ทำงานด้วยกันเป็นประจำมากกว่า เคยได้ยินปัญหามัคคุเทศก์ในเรื่องของการละทิ้งการปฏิบัติหน้าที่ของตน การให้บริการนักท่องเที่ยวไม่เต็มที่ เป็นต้น”

ผู้ประกอบการคนที่ 13 (ธันย์ชนก สุนทราวรรณ, สัมภาษณ์, 21 มกราคม 2554) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับปัญหาจริยธรรมมัคคุเทศก์ในเรื่องการเปลี่ยนรายการนำเที่ยวของมัคคุเทศก์ โดยกล่าวว่า “ที่บริษัทจะร่วมงานกับมัคคุเทศก์ที่เป็นเพื่อนกันมากกว่า และในรุ่นที่เรียนมาด้วยกันจะถูกสอนและปลูกฝังมาให้เป็นทูตวัฒนธรรมของคนไทย จะไม่เน้นเรื่องของรายได้ เพราะหลักสูตรที่เรียนจะเป็นที่รู้จักกันว่าเป็นต้นแบบในด้านศิลปวัฒนธรรมของชาติ ทำให้มีการอบรมและถูกปลูกฝังมาเป็นอย่างดี มีการสอบคัดเลือกเข้าไปเรียน และสอบจบ เน้นในเรื่องของคุณภาพเป็นสำคัญ เคยได้ยินเรื่องมัคคุเทศก์ทำผิดในจริยธรรม ในเรื่องของการเปลี่ยนแปลงรายการนำเที่ยวจากที่ตกลงกันไว้ โดยไม่แจ้งให้ทราบล่วงหน้า”

ผู้ประกอบการคนที่ 14 (รัชดาภิ์ มูสิกะ, สัมภาษณ์, 20 มกราคม 2554) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับปัญหาจริยธรรมมัคคุเทศก์ในเรื่องการคัดเลือกมัคคุเทศก์ โดยกล่าวว่า “ทางบริษัทจะมีการสัมภาษณ์ และดูบุคลิกลักษณะก่อน จะร่วมงานกับมัคคุเทศก์ดีที่สุดเท่านั้น ถ้าไม่เคยร่วมงานกันมาก่อนจะให้ลองทำในตำแหน่งของผู้ช่วยมัคคุเทศก์ก่อน ถ้ามัคคุเทศก์ที่ร่วมงานด้วยไม่มีความสามารถ ไม่มีความรู้ ไม่สามารถทำให้นักท่องเที่ยวประทับใจได้ ก็จะไม่ร่วมงานกับมัคคุเทศก์คนนั้นอีก แต่ถ้าทำงานดี ก็จะเรียกให้มาร่วมงานอย่างสม่ำเสมอ เพราะทางบริษัทต้องรักษาหน้าตาชื่อเสียงของทางบริษัทมาก ถ้าไม่ดีจริงจะไม่ให้ร่วมงานด้วยอย่างแน่นอน และถ้าพบว่าทำผิดในภายหลังก็จะไม่ให้โอกาสในการปรับปรุงหรือแก้ตัวใดๆ เพราะการให้โอกาสจะเป็นการเหมือนเอานักท่องเที่ยวไปลอง ทางบริษัทจะไม่เอานักท่องเที่ยวซึ่งเป็นลูกค้าของบริษัทไปเสี่ยงแบบนั้น”

ผู้ประกอบการคนที่ 15 (อรรถพงษ์ เข็มทอง, สัมภาษณ์, 19 มกราคม 2554) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับปัญหาจริยธรรมมัคคุเทศก์ในเรื่องมัคคุเทศก์มีปัญหากับนักท่องเที่ยว โดยกล่าวว่า “ทางบริษัทจะจ้างมัคคุเทศก์ที่เคยร่วมงานกันมาก่อน หรือถ้าไม่เคยร่วมงานกันมาก่อนก็จะมีการสัมภาษณ์ เทรน ทำความเข้าใจกันก่อนที่จะรับงาน ทำให้ปัญหาที่จะตามมามีน้อยมาก และถ้ามีปัญหาขึ้นมาก็จะไม่ให้มัคคุเทศก์ไปปะทะกับนักท่องเที่ยวโดยตรงแต่จะมีตัวแทนซึ่งอาจเป็น

ผู้จัดการหรือเจ้าหน้าที่ดูแลนักท่องเที่ยว คอยทำความเข้าใจกับนักท่องเที่ยว นี่คือข้อดีของบริษัทนำเที่ยวขนาดเล็กที่เจ้าของดูแลงานด้วยตนเองทั้งหมด”

2. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อจริยธรรมของมัคคุเทศก์

ผู้ประกอบการคนที่ 1 (ฉัตร จะยะวงศ์, สัมภาษณ์, 13 ธันวาคม 2553) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อจริยธรรมของมัคคุเทศก์ในเรื่องปัจจัยด้านความโลภ ความเห็นแก่ตัว ค่าตอบแทน โดยกล่าวว่า “คิดว่าเกิดจากความโลภ การเห็นแก่ผลประโยชน์ส่วนตน ในเรื่องค่าตอบแทน เงิน เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้มัคคุเทศก์มีจริยธรรมลดลง รวมถึงการมีตัวอย่างที่ไม่ดีในวงการมัคคุเทศก์ด้วย”

ผู้ประกอบการคนที่ 2 (นุชนันท์ โททอง, สัมภาษณ์, 9 ธันวาคม 2553) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อจริยธรรมของมัคคุเทศก์ในเรื่องความใหม่ด้านการเป็นมัคคุเทศก์ โดยกล่าวว่า “รู้สึกว่ามัคคุเทศก์รุ่นใหม่ๆ จะมีความหลากหลายกว่ามัคคุเทศก์รุ่นเก่า มัคคุเทศก์รุ่นใหม่จะกล้าพูด กล้าแสดงออก กล้าทำ กล้าคิด มากกว่ารุ่นเก่า แต่ไม่ใช่ว่ารุ่นเก่าไม่ดี จะเป็นแบบฉบับของตัวเอง คนละรูปแบบกัน ตามยุคสมัยของตน แต่คนรุ่นใหม่รู้จักพัฒนาตนเอง เมื่อเข้ามาในวงการนี้ จะพยายามผลักดันตนเอง พัฒนาตนเองขึ้นเยอะ และพัฒนาทักษะได้เร็ว สามารถพูดคุยได้ทุกเรื่อง มีมุข มีความสนุกสนาน มีความสดใส มีความใหม่ อาจจะมีประสบการณ์ไม่เยอะ แต่เวลาออกทัวร์จะได้ใจนักท่องเที่ยว”

ผู้ประกอบการคนที่ 3 (ปริยวิศว์ นวเศรษฐกุล, สัมภาษณ์, 15 ธันวาคม 2553) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อจริยธรรมของมัคคุเทศก์ในเรื่องเงิน รายได้ และสิทธิพิเศษ โดยกล่าวว่า “เรื่องของเงิน รายได้ หรือสิทธิพิเศษอื่นๆ เช่น ซื้อของได้ในราคาพิเศษ ได้ของแถม เป็นสาเหตุที่ทำให้มัคคุเทศก์อาจทำผิดจริยธรรมได้”

ผู้ประกอบการคนที่ 4 (พิหาญ บุญเจริญศิลปะชัย, สัมภาษณ์, 3 ธันวาคม 2553) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อจริยธรรมของมัคคุเทศก์ในเรื่องปัจจัยของตัวมัคคุเทศก์เอง โดยกล่าวว่า “มัคคุเทศก์เป็นส่วนสำคัญมากที่จะทำให้ทัวร์ครั้งนั้นออกมาดีหรือไม่ดีก็ได้ ถึงแม้ว่าจะมีการดำเนินการที่ดีแต่ถ้าได้มัคคุเทศก์ที่ไม่ดีการเดินทางครั้งนั้นก็เกิดความไม่ประทับใจได้”

ผู้ประกอบการคนที่ 5 (พีรยา ใจปิน, สัมภาษณ์, 19 พฤศจิกายน 2553) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อจริยธรรมของมัคคุเทศก์ในเรื่องปัจจัยด้านรายได้ ค่าคอมมิชชั่น โดยกล่าวว่า “การที่มัคคุเทศก์ไม่มีจริยธรรมสาเหตุอาจเกิดจากเรื่องของรายได้ ค่าคอมมิชชั่น ทำให้กลายเป็นคนเห็นแก่ตัว ไม่มีจริยธรรม พานักท่องเที่ยวไปซื้อของที่ราคาแพงแต่ของไม่มีคุณภาพ

ปัญหาในเรื่องของการที่มัคคุเทศก์ไม่พอใจนักท่องเที่ยว ไม่อดทน เลือกบริการเฉพาะกับนักท่องเที่ยวที่ตัวเองพอใจ ทิ้งหรือไม่สนใจนักท่องเที่ยวที่ไม่ถูกใจ”

ผู้ประกอบการคนที่ 6 (ภวัต เภตรารัตน์, สัมภาษณ์, 8 ธันวาคม 2553) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อจริยธรรมของมัคคุเทศก์ในเรื่องปัจจัยด้านความรู้ผิดๆ จากรุ่นพี่ เรื่องค่าคอมมิชชั่น โดยกล่าวว่า “มัคคุเทศก์ได้ความรู้ที่ผิดๆ มาจากมัคคุเทศก์รุ่นพี่ หรือจากเพื่อน เช่น เมื่อเรียนจบมาไปทำงานที่บริษัทนำเที่ยวแห่งหนึ่ง แล้วมีพวกรุ่นพี่หรือเพื่อนที่จบจากที่เดียวกันทำงานอยู่บริษัทนำเที่ยวอีกแห่งหนึ่ง จะมีการทำงานกันเป็นขบวนการของคนที่จบจากสถาบันนั้นเกิดขึ้น คือ จะมีการส่งงานกัน เวลามีนักท่องเที่ยวติดต่อมาที่บริษัทที่ตนทำงานอยู่ ก็จะบอกไปยังบริษัทที่เพื่อนหรือรุ่นพี่ของตนทำงานอยู่อีกแห่งหนึ่งที่เป็นศูนย์กลาง แล้วคนพวกนี้ก็จะโทรไปหานักท่องเที่ยวเพื่อตัดราคากับบริษัทนั้น การกระทำเช่นนี้ ถือว่าไม่มีจริยธรรม ปัญหามัคคุเทศก์เห็นแก่ค่าคอมมิชชั่น ที่จะได้จากบริษัทอื่น ในกรณีที่ตนเองส่งนักท่องเที่ยวไปให้ โดยที่ไม่ได้แจ้งให้บริษัทที่ตนเองทำงานอยู่ทราบว่ามีนักท่องเที่ยวติดต่อเข้ามา มัคคุเทศก์จะได้ค่าคอมมิชชั่นทั้งของบริษัท และของตนเองในฐานะที่เป็นคนส่งงานมาให้ด้วย (ได้ 2 ต่อ) เหตุการณ์นี้มักจะเกิดขึ้นกับบริษัทนำเที่ยวใหญ่ๆ ช่วงที่มีงานเข้ามามากๆ ทำให้งานหลุด จึงมีการส่งงานไปให้บริษัทอื่น โดยที่ทางบริษัทไม่รู้ บางทีจะมารู้ทีหลัง เพราะนักท่องเที่ยวโทรมาบอก มัคคุเทศก์ที่จบใหม่ๆ เมื่อเข้ามาทำงานก็จะมาเป็นผู้ช่วยก่อน โดยมีมัคคุเทศก์รุ่นพี่ที่คอยครอบงำ สอนในสิ่งที่ไม่ดี กันมาเป็นทอดๆ จริงๆ เด็กดีก็มี แต่ส่วนใหญ่เด็กไม่ค่อยดีจะเยอะกว่า บางสถาบันทางบริษัทจะไม่รับเลยเพราะคนพวกนี้จะได้รับวัฒนธรรมที่ผิดๆ มา”

ผู้ประกอบการคนที่ 7 (ภิรญา กันหา, สัมภาษณ์, 7 ธันวาคม 2553) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อจริยธรรมของมัคคุเทศก์ในเรื่องปัจจัยด้านค่าตัวของมัคคุเทศก์และการเรียนการสอนในมหาวิทยาลัย โดยกล่าวว่า “ในแต่ละวันมีคนเข้าไปทำบัตรมัคคุเทศก์ที่สำนักทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์เป็นจำนวนมากแต่คนที่จะได้ทำงานเป็นมัคคุเทศก์จริงๆ นั้นมีน้อย บางคนได้เข้ามาทำแล้วทนอยู่ไม่ได้ก็มี คนที่เพิ่งจบมาส่วนใหญ่อยากทำงานเป็นมัคคุเทศก์ที่มีเกียรติ มีศักดิ์ศรี มีค่าตัวมีค่าแรงแล้วก็ทำหน้าที่เป็นมัคคุเทศก์อย่างเต็มภาคภูมิ ไม่ใช่เป็นเซลล์ขายนั่นขายนี่ เพราะแต่ละบริษัทนำเที่ยวต้องมีการตัดราคากัน ถ้าต่างกันเพียงเล็กน้อยนักท่องเที่ยวก็เลือกบริษัทอื่น ฉะนั้นบางทีค่าตัวของมัคคุเทศก์อินบาวน์ (Inbound Guide) ก็จะถูกตัดด้วย ดังนั้นควรจะมีมาตรการ แต่ก็ทำได้ยากอีกเพราะถ้าเข้มงวดมากเกินไปอาจจะกระทบเม็ดเงินที่จะเข้าประเทศ บริษัทนำเที่ยวก็ไม่กล้าทำ เพราะถ้าทุกอย่างคิดเงินหมดมัคคุเทศก์มีค่าตัว ค่ารถจ่ายเต็ม ทำได้จริงแต่ก็คงไม่มีใครเลือกบริษัทนั้น บริษัทจึงไม่เสี่ยงเพราะถ้าไม่ทำ บริษัทอื่นก็ทำอยู่ดี การเรียนการสอนในมหาวิทยาลัยหรือในสถาบันอื่นๆ ที่เปิดอบรมหลักสูตรมัคคุเทศก์ ส่วน

ใหญ่ไม่ค่อยเน้นภาคปฏิบัติ บางคนจบมายังไม่ทราบเลยว่าขั้นตอนในการทำงานของมัคคุเทศก์นั้นทำอย่างไร เพราะส่วนใหญ่ที่เรียนมาจะเน้นแต่ทฤษฎี และตัวอาจารย์ผู้สอนเองส่วนใหญ่ก็ไม่ใช่มัคคุเทศก์ ในการสอนควรจะสอนวิธีหาข้อมูลจะดีกว่า เพราะบางทีข้อมูลที่ได้จากการเรียนทฤษฎีก็ไม่เพียงพอ ต้องไปหาข้อมูลเพิ่มอยู่ดี ทำให้เสียเวลาไปเยอะมากกับการเรียนรู้ข้อมูลในด้านทฤษฎี น่าจะสอนแค่ว่าแต่ละสถานที่ท่องเที่ยวต้องหาข้อมูลเกี่ยวกับอะไรบ้าง ควรจะรู้เกี่ยวกับอะไรบ้างเท่านั้นก็พอ ไม่ต้องสอนละเอียดมาก ซึ่งเวลาออกทัวร์จริงๆ ก็ไม่ได้ใช้ข้อมูลเยอะขนาดนั้น และเรียนมากก็จะลืมด้วย เพราะข้อมูลพวกนี้สามารถหาได้จากหนังสือ จากอินเตอร์เน็ตอยู่แล้วจึงไม่ต้องเน้นมาก ควรสอนเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติงานและเน้นการปลูกฝังจรรยาบรรณมากกว่า ทุกวันนี้การเสียเงิน 3หมื่นกว่าบาท เพื่อเรียนหลักสูตรมัคคุเทศก์ตามสถาบันต่างๆ พูดได้ว่าเป็นค่าซื้อบัตรมัคคุเทศก์เท่านั้นเอง และเมื่อจบออกมาก็ไม่สามารถจะทำได้งานได้ในทันทีเลย มัคคุเทศก์ที่จบมาใหม่ๆ มักมีอุดมการณ์แรงกล้า แต่พอเข้ามาทำงานจริงๆ เจอในเรื่องของผลประโยชน์เข้ามาเกี่ยวข้อง ก็ทำให้อุดมการณ์ที่เคยมีหายไป รู้ปัญหาแต่ตัวเองก็ไม่สามารถทำอะไรได้"

ผู้ประกอบการคนที่ 8 (เจตีย จารุปฐวี, สัมภาษณ์, 24 มกราคม 2554) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อจริยธรรมของมัคคุเทศก์ในเรื่องจริยธรรมส่วนบุคคล โดยกล่าวว่า "สาเหตุที่มัคคุเทศก์ไม่มีจริยธรรม คนที่เป็นมัคคุเทศก์ต้องเรียนเกี่ยวกับจริยธรรม จรรยาบรรณมัคคุเทศก์มาแล้วทั้งนั้น ขึ้นอยู่กับว่าตนเองจะปฏิบัติหรือไม่ มัคคุเทศก์จึงต้องมีจิตใจที่เข้มแข็งอย่าให้เรื่องเงินมาอีกอิทธิพลจนเสียคุณค่าของตนเองไป"

ผู้ประกอบการคนที่ 9 (วรรณวิภา ประกอบกิจ, สัมภาษณ์, 9 ธันวาคม 2553) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อจริยธรรมของมัคคุเทศก์ในเรื่องปัจจัยที่มัคคุเทศก์รุ่นใหม่การรับสิ่งไม่ดีมาจากมัคคุเทศก์รุ่นเก่า โดยกล่าวว่า "มัคคุเทศก์ในปัจจุบันถ้าเป็นรุ่นใหม่ๆ จะไฟแรง ข้อมูลและการเอนเตอร์เทนใช้ได้พอสมควร แต่ถ้าเป็นมัคคุเทศก์รุ่นเก่าการให้ข้อมูลและการเอนเตอร์เทนจะดีอยู่แล้วด้วยประสบการณ์ที่มากกว่า ซึ่งทางบริษัทมักจะเป็นกังวล เพราะมัคคุเทศก์รุ่นเก่ามักจะพูดยากกว่ามัคคุเทศก์รุ่นใหม่ เวลาขอให้ช่วยดูแลหรือให้ความสนุกสนานความบันเทิงกับนักท่องเที่ยว บางคนก็จะไม่ค่อยทำตามเงื่อนไขของทางบริษัท หรือบางครั้งเมื่อทำงานเสร็จแล้วก็คือจบ คิดว่าปัญหามัคคุเทศก์ในปัจจุบันส่วนหนึ่งมาจากการที่มัคคุเทศก์รุ่นใหม่ซึมซับบางสิ่งที่ไม่ดี หรือพฤติกรรมบางอย่างจากมัคคุเทศก์รุ่นเก่า"

ผู้ประกอบการคนที่ 10 (วิวัฒน์ สว่างทองสุขเลิศ, สัมภาษณ์, 11 มกราคม 2554) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อจริยธรรมของมัคคุเทศก์ในเรื่องปัจจัยด้านจำนวนมัคคุเทศก์ โดยกล่าวว่า "มัคคุเทศก์ในปัจจุบันมีทั้งมีจำนวนมากขึ้นกว่าแต่ก่อน มีทั้งคนดีและไม่ดี เคยได้ยิน

ข่าวเรื่องมัคคุเทศก์ทำผิดจริยธรรมจากทางสื่อต่างๆ เช่น การที่มัคคุเทศก์ทอดทิ้งนักท่องเที่ยว การหลอกลวง การที่มัคคุเทศก์เรียกร้องค่าทิปจากนักท่องเที่ยว เป็นต้น”

ผู้ประกอบการคนที่ 11 (โสภา ศรีเคลือบ, สัมภาษณ์, 14 มกราคม 2554) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อจริยธรรมของมัคคุเทศก์ในเรื่องปัจจัยด้านการอบรมมัคคุเทศก์ โดยกล่าวว่า “พบว่าคนที่จบจากการฝึกอบรมหลักสูตรมัคคุเทศก์ 3เดือนหรือ 6เดือน มีความตั้งใจและทำงานได้ดี มีใจรักที่จะทำอาชีพนี้จริงๆ มากกว่านักศึกษาที่จบ 4 ปี 2 ปี”

ผู้ประกอบการคนที่ 12 (จักรกฤช พุทธิเดช, สัมภาษณ์, 12 มกราคม 2554) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อจริยธรรมของมัคคุเทศก์ในเรื่องปัจจัยด้านการจบจากหลักสูตรอบรมมัคคุเทศก์ การอบรมของสถาบัน และการมีรุ่นพี่มัคคุเทศก์ที่ดี โดยกล่าวว่า “ส่วนใหญ่แล้วมัคคุเทศก์ที่เรียนจบจากหลักสูตรการฝึกอบรมมัคคุเทศก์มักจะทำงานได้ดี มีใจรักมากกว่ามัคคุเทศก์ที่จบจากสถาบันอุดมศึกษา เพราะในการฝึกอบรมจะเสียค่าใช้จ่ายแพงกว่า ระยะเวลาในการเรียนก็เป็นช่วงสั้นๆ ทำให้คนที่สนใจจะเป็นมัคคุเทศก์จริงๆ เท่านั้นที่อยากเรียน ดังนั้นเมื่อเรียนจบมา ความตั้งใจ ใส่ใจ ในการทำงานจึงมีมากกว่า การที่มัคคุเทศก์มีจริยธรรมหรือไม่นั้นขึ้นอยู่กับตนเอง การปลูกฝังจากสถาบันการศึกษา การอยู่ในบริษัทนำเที่ยวที่มีมัคคุเทศก์รุ่นพี่ที่ดีเป็นตัวอย่าง”

ผู้ประกอบการคนที่ 13 (ธันย์ชนก สุนทราวรรณ, สัมภาษณ์, 21 มกราคม 2554) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อจริยธรรมของมัคคุเทศก์ในเรื่องจิตสำนึก และเรื่องเงิน โดยกล่าวว่า “คิดว่าการที่มัคคุเทศก์จะมีจริยธรรมหรือไม่นั้น อยู่ที่จิตสำนึกของแต่ละบุคคล และสาเหตุที่ทำให้มัคคุเทศก์ทำผิดจริยธรรม ส่วนใหญ่มาจากเรื่องเงินเป็นสำคัญ เช่น การหวังค่าน้ำ ผลประโยชน์ ฯลฯ”

ผู้ประกอบการคนที่ 14 (รัชดาภ์ มูสิกะ, สัมภาษณ์, 20 มกราคม 2554) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อจริยธรรมของมัคคุเทศก์ในเรื่องปัจจัยด้านจริยธรรมส่วนบุคคลของมัคคุเทศก์ โดยกล่าวว่า “การที่มัคคุเทศก์มีหรือไม่มีจริยธรรม เป็นคนดีหรือไม่นั้นขึ้นอยู่กับตัวเอง ถ้าเป็นคนไม่ดีทำงานไม่เก่ง ก็จะไม่มีใครจ้าง แต่ถ้าบริษัทนั้นจ้างทั้งๆ ที่รู้ ก็ถือว่าบริษัทนั้นไม่มีจริยธรรม ไม่มีความรับผิดชอบ”

ผู้ประกอบการคนที่ 15 (อรรถพงษ์ เข็มทอง, สัมภาษณ์, 19 มกราคม 2554) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อจริยธรรมของมัคคุเทศก์ในเรื่องประสิทธิภาพการทำงานของบริษัทนำเที่ยว โดยกล่าวว่า “คิดว่าปัญหาเกี่ยวกับจริยธรรมของมัคคุเทศก์ สาเหตุส่วนหนึ่งอาจมาจากบริษัทนำเที่ยวเอง ถ้าบริษัทไม่มีจริยธรรม เอารัดเอาเปรียบนักท่องเที่ยว มัคคุเทศก์ก็จะพลอยไม่มีจริยธรรมไปด้วย เพราะมัคคุเทศก์ส่วนใหญ่จะทำตามคำสั่งที่ได้รับจากบริษัทนำเที่ยว

บริษัทนำเที่ยวที่มีกิจการขนาดเล็กควรจะกำหนดว่าในแต่ละเดือนบริษัทควรรับงานเท่าไร เพื่อให้การทำงานออกมามีประสิทธิภาพ เกิดปัญหาน้อยที่สุด และมัคคุเทศก์ก็จะสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วย เนื่องจากบริษัทเองสามารถดูแลทุกส่วนได้อย่างทั่วถึง”

3. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์และองค์ประกอบด้านจริยธรรมของมัคคุเทศก์

ผู้ประกอบการคนที่ 1 (ฉัตร จะยะวงศ์, สัมภาษณ์, 13 ธันวาคม 2553) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์และองค์ประกอบด้านจริยธรรมของมัคคุเทศก์ในเรื่องกิริยามารยาท ความซื่อสัตย์ และความรู้ โดยกล่าวว่า “คุณลักษณะที่พึงประสงค์และองค์ประกอบด้านจริยธรรมของมัคคุเทศก์ ที่สำคัญ คือ กิริยามารยาทและความซื่อสัตย์สุจริต ความรู้ เป็นเรื่องที่สำคัญ ในต่างประเทศ ในเรื่องการนำเที่ยวมีการพยายามจะลดจำนวนบุคลากรลงแล้วใช้เทคโนโลยีเพิ่มขึ้น ปัจจุบันในประเทศไทยก็กำลังจะมี คือ audio guide เป็นเครื่องขนาดเล็ก กดได้ 11ภาษา เวลาใช้ ใช้คู่กับแผนที่ ณ สถานที่ท่องเที่ยวนั้นๆ กดตามหมายเลขจุดที่เรายืนอยู่ ก็จะบรรยายสิ่งเหล่านั้น สถานที่ท่องเที่ยวอาจจะให้เช่าเครื่องนี้รวมกับค่าเข้าชม หรือให้เช่าต่างหากก็ได้ ซึ่งลักษณะการบรรยายจากเครื่องเช่นนี้นักท่องเที่ยวบางคนอาจจะชอบ เพราะไม่ต้องพึ่งมัคคุเทศก์ ก็ถือว่าเป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่กำลังจะเกิดขึ้นในอนาคต”

ผู้ประกอบการคนที่ 2 (นุชนันท์ โททอง, สัมภาษณ์, 9 ธันวาคม 2553) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์และองค์ประกอบด้านจริยธรรมของมัคคุเทศก์ในเรื่องความรู้ บุคลิกภาพ และความซื่อสัตย์ โดยกล่าวว่า “คุณลักษณะที่พึงประสงค์และองค์ประกอบด้านจริยธรรม ที่สำคัญ คือ 1.มัคคุเทศก์ต้องมีความรู้ ต้องใฝ่รู้ตลอดเวลา รู้จักขวนขวายหาข้อมูลใหม่ๆ หรืออ่านหนังสือเพิ่มเติม และควรเลือกแหล่งข้อมูลที่ให้ข้อมูลที่ถูกต้องด้วย 2.บุคลิกภาพสำคัญมาก เพราะจะทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความไม่ไว้วางใจได้ 3.ความซื่อสัตย์ต้องซื่อสัตย์ทั้งต่อตนเอง ต่อนักท่องเที่ยว และต่อบริษัทนำเที่ยวด้วย เพราะถ้าไม่มีความจงรักภักดีต่อองค์กร (บริษัท) ก็คงจะอยู่ในวงการนี้ค่อนข้างลำบาก”

ผู้ประกอบการคนที่ 3 (ปริยวิศว์ นวเศรษฐกุล, สัมภาษณ์, 15 ธันวาคม 2553) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์และองค์ประกอบด้านจริยธรรมของมัคคุเทศก์ ในเรื่องความอดทนอดกลั้น และความใจเย็น โดยกล่าวว่า “คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์ และองค์ประกอบด้านจริยธรรมที่สำคัญ คิดว่ามัคคุเทศก์น่าจะเป็นคนใจเย็น มีความอดทนอดกลั้น ไม่โต้ตอบหรือทะเลาะกับนักท่องเที่ยว มัคคุเทศก์ควรควบคุมอารมณ์ของตน และควรดูอารมณ์หรือพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวด้วยว่าสมควรปฏิบัติอย่างไร ทราบว่ามีการประกวดมัคคุเทศก์ดีเด่น แต่ไม่ได้ทราบจากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ปกติเวลามีงานต่างๆ

ทางการท่องเที่ยวแห่งจะส่งข่าวบอกทางบริษัทนำเที่ยว แต่เรื่องมัคคุเทศก์ดีเด่น ไม่ได้มีการส่งเรื่องมายังบริษัท น่าจะเป็นเรื่องที่มัคคุเทศก์ควรจะสนใจด้วยตัวเองมากกว่า แต่เท่าที่รู้มามัคคุเทศก์บางคนไม่ได้สนใจที่จะเข้าประกวด โดยเฉพาะมัคคุเทศก์ที่ทำงานมานานแล้ว จะไม่ค่อยสนใจในเรื่องนี้"

ผู้ประกอบการคนที่ 4 (พิหาญ บุญเจริญศิลปะชัย, สัมภาษณ์, 3 ธันวาคม 2553) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์และองค์ประกอบด้านจริยธรรมของมัคคุเทศก์ในเรื่องบุคลิกภาพ มนุษยสัมพันธ์ และจรรยาบรรณมัคคุเทศก์ โดยกล่าวว่า "คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์ บุคลิกภาพมีส่วนสำคัญเพราะจะทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความเชื่อถือ ไว้วางใจ ในส่วนของความรู้ขอแค่ปานกลางก็เพียงพอในแหล่งท่องเที่ยวที่จะไป มัคคุเทศก์ควรมีมนุษยสัมพันธ์ดี อัธยาศัยดีมีน้ำใจ ชอบช่วยเหลือผู้อื่น ให้ความความสนใจใส่ใจดูแลนักท่องเที่ยวอย่างทั่วถึง รู้ว่านักท่องเที่ยวชอบหรือไม่ชอบสิ่งใด ปฏิบัติตนกับนักท่องเที่ยวเป็นอย่างดี ในด้านจริยธรรมควรประพฤติตามหลักจรรยาบรรณของมัคคุเทศก์ ให้บริการนักท่องเที่ยวอย่างเท่าเทียมกัน"

ผู้ประกอบการคนที่ 5 (พีรยา ใจปิน, สัมภาษณ์, 19 พฤศจิกายน 2553) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์และองค์ประกอบด้านจริยธรรมของมัคคุเทศก์ในเรื่องความรอบรู้ วาทศิลป์ ความเอาใจใส่ โดยกล่าวว่า "มัคคุเทศก์ควรมีความรอบรู้ในทุกๆ เรื่อง ต้องมีวาทศิลป์ มีความเอาใจใส่ ก่อนที่จะออกทัวร์แต่ละครั้งต้องทำการบ้านมาเป็นอย่างดี มัคคุเทศก์ที่ดีควรรู้จักขอบเขตหน้าที่ของตน และมีความภาคภูมิใจในอาชีพ มัคคุเทศก์รุ่นใหม่ๆ มักจะไม่ค่อยอดทนและมองเรื่องของรายได้เป็นสำคัญ ทั้งที่ตนเองก็ยังไม่เก่ง ยังไม่มีประสบการณ์แต่กลับมาต่อรอง ถามในเรื่องของรายได้ก่อน ซึ่งต่างกับในสมัยก่อนมัคคุเทศก์จะต้องการประสบการณ์มากๆ อยากได้ประสบการณ์เยอะๆ ไม่ค่อยมองในส่วนของรายได้ เมื่อพบมัคคุเทศก์ไม่มีจริยธรรม ก็จะมีการตักเตือน ให้โอกาสในการแก้ไขปรับปรุงตัว แต่ถ้าไม่มีการแก้ไขก็จะไม่จ้างอีกต่อไป ภาครัฐควรเข้ามามีส่วนช่วยในการสอดส่องดูแลอย่างจริงจัง แก้ปัญหาเรื่องไกด์ผีให้หมดไป เพื่อให้มัคคุเทศก์ที่มีบัตรอย่างถูกต้องได้ทำงานอย่างเต็มที่ มีงานทำ มีรายได้เพียงพอ ปัญหาเกี่ยวกับจริยธรรมของมัคคุเทศก์อาจลดน้อยลง ภาครัฐควรมีกฎหมายและบทลงโทษที่ชัดเจน มีเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานอย่างจริงจัง ไม่รับสินบน"

ผู้ประกอบการคนที่ 6 (ภวัต เภตรารัตน์, สัมภาษณ์, 8 ธันวาคม 2553) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์และองค์ประกอบด้านจริยธรรมของมัคคุเทศก์ในเรื่องการพูด และความซื่อสัตย์ โดยกล่าวว่า "คนที่จะเป็นมัคคุเทศก์ควรให้ความสำคัญในเรื่องของการพูด การบรรยาย ต้องมีศิลปะในการพูด สามารถดึงความสนใจจากผู้ฟัง ตลอดจนมีการใช้

ภาษาพูดที่ถูกต้อง มีความรู้ มีความจำที่ดี รู้จักขวนขวายหาความรู้เพิ่มเติมให้ตนเองอยู่เสมอ และที่สำคัญ ต้องมีความซื่อสัตย์”

ผู้ประกอบการคนที่ 7 (ภิรญา กันหา, สัมภาษณ์, 7 ธันวาคม 2553) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์และองค์ประกอบด้านจริยธรรมของมัคคุเทศก์ในเรื่องการประกวดมัคคุเทศก์ดีเด่น โดยกล่าวว่า “ในเรื่องของการประกวดมัคคุเทศก์ดีเด่นนั้น ส่วนใหญ่บริษัทนำเที่ยวต่างๆ จะรู้ว่ามีการประกวด (จากในเว็บ) แต่ไม่ค่อยมีใครสนใจ หรือสนับสนุนให้มัคคุเทศก์ที่รับงานกับบริษัทเข้าประกวด เพราะส่วนใหญ่คิดว่าต้องเป็นบริษัทใหญ่ เป็นที่รู้จัก เป็นคนวงใน หรือมีเส้นสาย ถึงจะมีสิทธิ์ได้รางวัล ทางการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยน่าจะประชาสัมพันธ์ตรงนี้ให้ชัดเจน เพื่อกันการเข้าใจผิด”

ผู้ประกอบการคนที่ 8 (เจตีย จารุปฐวี, สัมภาษณ์, 24 มกราคม 2554) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์และองค์ประกอบด้านจริยธรรมของมัคคุเทศก์ในเรื่องการดูแลเอาใจใส่นักท่องเที่ยว มารยาท กาลเทศะ ซื่อสัตย์ และจริยธรรม โดยกล่าวว่า “จริงๆ แล้วมีความสำคัญในทุกข้อที่กล่าวมา แต่ที่บริษัทจะเน้นในเรื่องการบริการ การดูแลเอาใจใส่นักท่องเที่ยว การมีมารยาท รู้จักกาลเทศะ และมีความซื่อสัตย์ มีจริยธรรม จรรยาบรรณพื้นฐานของการเป็นมัคคุเทศก์”

ผู้ประกอบการคนที่ 9 (วรรณวิภา ประกอบกิจ, สัมภาษณ์, 9 ธันวาคม 2553) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์และองค์ประกอบด้านจริยธรรมของมัคคุเทศก์ในเรื่องมนุษยสัมพันธ์และการพัฒนาตนเอง โดยกล่าวว่า “คุณลักษณะที่พึงประสงค์และองค์ประกอบด้านจริยธรรมของมัคคุเทศก์ ควรจะเน้นในทุกเรื่อง โดยเฉพาะในเรื่องของการมีมนุษยสัมพันธ์ มัคคุเทศก์ที่ดีควรต้องมีสิ่งเหล่านี้ เคยได้ยินเรื่องการประกวดมัคคุเทศก์ดีเด่นมาบ้าง คิดว่าถ้ามีโครงการแบบนี้แล้วทำให้มัคคุเทศก์ที่ตั้งใจทำงาน ทำงานดีได้รับรางวัล มีคนชื่นชมก็ควรส่งเสริม สนับสนุน ให้มีการประกวดดีๆ อย่างนี้ต่อไป มัคคุเทศก์ควรรู้จักพัฒนาตนเองในการเข้ารับการอบรมเพิ่มเติม หรือเพิ่มพูนความรู้ให้กับตนเอง เพราะบางบริษัทไม่ได้กระตุ้นหรือส่งเสริมมัคคุเทศก์ตรงจุดนี้”

ผู้ประกอบการคนที่ 10 (วิวัฒน์ สว่างทองสุขเลิศ, สัมภาษณ์, 11 มกราคม 2554) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์และองค์ประกอบด้านจริยธรรมของมัคคุเทศก์ในเรื่องบุคลิกภาพ มนุษยสัมพันธ์ ความซื่อสัตย์ โดยกล่าวว่า “คุณลักษณะที่พึงประสงค์และองค์ประกอบด้านจริยธรรม ที่สำคัญ คือ ทุกด้านที่กล่าวมามีล้วนมีความสำคัญ แต่ส่วนใหญ่ที่บริษัทจะเน้นด้านบุคลิกภาพ กับมนุษยสัมพันธ์ การให้ความสนุกสนาน ความบันเทิงกับ

นักท่องเที่ยว การให้ข้อมูลความรู้แก่นักท่องเที่ยว มีความซื่อสัตย์ รู้หน้าที่ของตนเอง นอกจากนี้ มัคคุเทศก์ควรต้องมีประสบการณ์ในการทำงานด้วย”

ผู้ประกอบการคนที่ 11 (โสภา ศรีเคลือบ, สัมภาษณ์, 14 มกราคม 2554) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์และองค์ประกอบด้านจริยธรรมของมัคคุเทศก์ในเรื่องใจรักบริการ รักอาชีพ การควบคุมตนเอง โดยกล่าวว่า “คุณลักษณะที่พึงประสงค์และองค์ประกอบด้านจริยธรรม ที่สำคัญ คือ ต้องมีใจรักในการบริการ รักในอาชีพ รู้จักควบคุมอารมณ์ตนเอง ให้เกียรตินักท่องเที่ยว ให้ความสำคัญกับนักท่องเที่ยวทุกคนเท่าเทียมกัน ไม่ว่านักท่องเที่ยวจะมีอาชีพอะไร ชนชั้นไหน การจัดการประกวดมัคคุเทศก์ดีเด่นนั้นเป็นเรื่องที่ดี (ถ้าไม่มีการเล่นพักเล่นพวก ซึ่งหลายบริษัทหรือมัคคุเทศก์เอง ทราบในส่วนนี้ จึงไม่สนใจในการประกวด) เพราะทำให้มัคคุเทศก์ที่เป็นคนดี ทำงานดี มีกำลังใจในการทำงาน ยิ่งถ้าได้รางวัลด้วยตัวเอง จากความสามารถจริงๆ ก็จะทำให้มัคคุเทศก์คนนั้นภาคภูมิใจยิ่งขึ้น”

ผู้ประกอบการคนที่ 12 (จักรกฤช พุทธิเดช, สัมภาษณ์, 12 มกราคม 2554) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์และองค์ประกอบด้านจริยธรรมของมัคคุเทศก์ในเรื่องความรู้ มนุษยสัมพันธ์ บุคลิกภาพ ความซื่อสัตย์ โดยกล่าวว่า “คุณลักษณะที่พึงประสงค์และองค์ประกอบด้านจริยธรรม ที่สำคัญ คือ ต้องมีความรู้ ความชำนาญในทุกๆ ด้านของการนำเที่ยวในแต่ละรายการนำเที่ยว มีมนุษยสัมพันธ์ มีบุคลิกภาพดีพอสมควร และต้องมีความซื่อสัตย์สุจริต มีความรักในอาชีพ”

ผู้ประกอบการคนที่ 13 (ธันย์ชนก สุนทราวรรณ, สัมภาษณ์, 21 มกราคม 2554) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์และองค์ประกอบด้านจริยธรรมของมัคคุเทศก์ในเรื่องบุคลิกภาพดี รักบริการ ร่าเริง มีความรู้ สร้างความบันเทิงได้ดี โดยกล่าวว่า “คุณลักษณะที่พึงประสงค์และองค์ประกอบด้านจริยธรรม ที่สำคัญ คือ มีบุคลิกภาพดี ใจรักในการบริการ ร่าเริง คุยสนุก มีความรู้ และสามารถทำให้นักท่องเที่ยวรู้สึกสนุกสนานเพลิดเพลินไปกับการท่องเที่ยวได้ จากที่อบรมหลักสูตรมัคคุเทศก์มา มีการสอนในเรื่องของคุณธรรมจริยธรรม ดังนั้นคิดว่าอยู่ที่ตัวบุคคลมากกว่า ว่าจะประพฤติปฏิบัติตนอย่างไร และเรื่องของรายได้ก็เป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้มัคคุเทศก์ไม่มีจริยธรรม ทราบเรื่องการประกวดมัคคุเทศก์ดีเด่นจากทางเว็บไซต์ แต่ยังไม่ได้ส่งมัคคุเทศก์เข้าร่วมการประกวด คิดว่าการประกวดมัคคุเทศก์ดีเด่น มีส่วนช่วยให้อาชีพมัคคุเทศก์เป็นที่ยอมรับในสังคม และทำให้มัคคุเทศก์อยากที่จะพัฒนาตนเองมากขึ้น”

ผู้ประกอบการคนที่ 14 (รัชดาภิ์ มูสิกะ, สัมภาษณ์, 20 มกราคม 2554) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์และองค์ประกอบด้านจริยธรรมของมัคคุเทศก์ในเรื่องเป็นคนเก่ง เป็นผู้นำที่ดี บุคลิกดี รอบรู้ มีใจรัก โดยกล่าวว่า “คุณลักษณะที่พึงประสงค์และ

องค์ประกอบด้านจริยธรรม ที่สำคัญ คือ ต้องเป็นคนเก่ง มีความเป็นผู้นำ มีบุคลิกดี มีความรอบรู้ สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ มีใจรักในงานบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส ดูแลเอาใจใส่นักท่องเที่ยว มีจรรยาบรรณ ไม่ทราบเรื่องการประกวดมัคคุเทศก์ดีเด่น แต่จะทราบเรื่องมาตรฐานบริษัทนำเที่ยว และมาตรฐานมัคคุเทศก์ จะมีการแจ้งให้มัคคุเทศก์ของทางบริษัทเข้าไปอบรมเพื่อรักษามาตรฐาน มีความสนใจที่จะส่งมัคคุเทศก์เข้าประกวดมัคคุเทศก์ดีเด่นเหมือนกัน แต่ต้องดูด้วยว่ามัคคุเทศก์ของบริษัทติดงานหรือไม่"

ผู้ประกอบการคนที่ 15 (อรรถพงษ์ เข็มทอง, สัมภาษณ์, 19 มกราคม 2554) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์และองค์ประกอบด้านจริยธรรมของมัคคุเทศก์ในเรื่องมารยาท สุภาพ อ่อนน้อม รักบริการ โดยกล่าวว่า "คุณลักษณะที่พึงประสงค์และองค์ประกอบด้านจริยธรรม ที่สำคัญ คือ เน้นเรื่องกิริยามารยาทเป็นหลัก ต้องพูดจาสุภาพ อ่อนน้อมกับนักท่องเที่ยว มัคคุเทศก์ควรมีใจรักในการบริการไม่ว่าจะเรียนจบได้บัตรมัคคุเทศก์มาจากสถาบันไหน เพราะถ้าไม่มีใจรัก ก็คงทำอาชีพนี้ไม่ได้ แต่จากประสบการณ์คิดว่านักศึกษาที่จบมาจากสาขาการท่องเที่ยว จะมีความเข้าใจสามารถมองภาพรวมของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวออกได้มากกว่าคนที่เรียนหลักสูตรมัคคุเทศก์เพิ่มเติมทีหลัง ทราบเรื่องการประกวดมัคคุเทศก์ดีเด่นจากทางการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้ส่งข้อมูลมาให้ ทราบจากตัวมัคคุเทศก์ที่บริษัทร่วมงานด้วย และจากเว็บไกด์เซ็นเตอร์

4. แนวทางในการพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์

ผู้ประกอบการคนที่ 1 (ฉัตร จะยะวงศ์, สัมภาษณ์, 13 ธันวาคม 2553) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์ในเรื่องหน่วยงานต้องเข้มแข็ง มีการทดสอบอย่างจริงจัง มีบทลงโทษอย่างจริงจัง โดยกล่าวว่า "แนวทางในการแก้ปัญหา กระทรวงการท่องเที่ยว,การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และสมาคมมัคคุเทศก์ ต้องเข้มแข็ง อยากให้คนที่ทำงานทางด้านนี้ทำด้วยใจ มีใจรัก สถาบันที่เปิดฝึกอบรมควรคัดเลือกคนที่เข้ามาฝึกอบรมและเมื่อจบหลักสูตรก็ควรมีการทดสอบอย่างจริงจัง ก่อนที่จะผ่านไปสู่ขั้นตอนการได้บัตรมัคคุเทศก์ หลักสูตรมัคคุเทศก์ควรเน้นในเรื่องของคุณธรรมจริยธรรม เป็นสำคัญ เป็นเรื่องหลัก เพราะเป็นอาชีพที่ทำหน้าตาให้กับประเทศ เป็นอาชีพที่สงวนให้กับคนไทย คนชาติอื่นทำไม่ได้ พูดถึงคนที่จบหลักสูตรมัคคุเทศก์จากการอบรมระยะสั้น พบว่าพอทำงานไปจะมีใจรัก อยากจะเป็นมัคคุเทศก์ ทำให้ประสบความสำเร็จมากกว่าคนที่จบหลักสูตร4ปี 2ปี ด้านการท่องเที่ยวซึ่งคนกลุ่มนี้ทำงานเป็นมัคคุเทศก์ไม่เยอะ ส่วนใหญ่เมื่อเรียนจบมาแล้วจะไปทำงานบริการอื่นๆ มากกว่า เช่น พนักงาน

ต้อนรับในโรงแรม เรื่องจริยธรรมของมัคคุเทศก์ต้องช่วยกันในหลายภาคส่วน เช่น รัฐควรลงโทษมัคคุเทศก์ที่กระทำผิดอย่างจริงจัง”

ผู้ประกอบการคนที่ 2 (นุชนันท์ โททอง, สัมภาษณ์, 9 ธันวาคม 2553) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์ในเรื่องการสร้างทีมมัคคุเทศก์ อบรมมัคคุเทศก์ และพนักงานประจำ ความเข้มแข็งของผู้นำและบริษัท โดยกล่าวว่า “บริษัทนำเที่ยวควรสร้างทีมมัคคุเทศก์ขึ้นมา (มัคคุเทศก์ที่รับงานกับบริษัทนั้นๆ เป็นประจำ) ให้รักองค์กร มีการจัดสัมมนา ฝึกอบรม ก่อนออกทัวร์ทุกครั้ง โดยมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันระหว่างมัคคุเทศก์รุ่นเดียวกัน ถ้ามีรุ่นใหม่มาก็จะให้มัคคุเทศก์รุ่นพี่ถ่ายทอดงาน หรือประสบการณ์ให้กับรุ่นน้อง ซึ่งจะเป็นการสร้างความรักความสามัคคีอย่างหนึ่ง ถึงแม้ว่ารุ่นพี่จะไม่ได้อะไร แต่ก็เต็มใจที่จะถ่ายทอด เพราะเราได้สร้างให้มัคคุเทศก์รักองค์กร รักอาชีพ ให้เชื่อมั่นองค์กร ว่าจะเดินไปด้วยกัน ซื่อสัตย์ซึ่งกันและกัน ทั้งบริษัทและมัคคุเทศก์เอง คิดว่าการที่บริษัทนำเที่ยวจัดอบรมขึ้นมาเอง (ในช่วงที่บริษัทว่างจากการออกทัวร์) น่าจะเป็นการดี เพราะบริษัทจะรู้ดีว่ามัคคุเทศก์คนไหนขาดทักษะอะไร ควรเปลี่ยนแปลง ปรับปรุงตัวตรงจุดไหน แล้วจะทำให้ทำงานได้ดีขึ้น ทำให้มัคคุเทศก์ได้รับความรู้ ข้อมูลต่างๆ และรู้จักการวางตัวกับนักท่องเที่ยวมากขึ้น รวมถึงเรื่องจริยธรรมและจรรยาบรรณต่างๆ ด้วย ซึ่งทางบริษัทควรจะปลูกฝังอยู่เสมอ เพราะบางครั้งมัคคุเทศก์อาจไม่สะดวกที่จะไปเข้าฟังการอบรมหรือสัมมนาที่ทางการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยจัดขึ้น ดังนั้นการอบรมมัคคุเทศก์ในบริษัทเองน่าจะเป็นการช่วยพัฒนามัคคุเทศก์ได้อีกทางหนึ่ง บริษัทนำเที่ยวควรเปิดโอกาสให้มัคคุเทศก์ที่รับทำงานกับบริษัทตนเป็นประจำ ได้เข้ารับการฝึกอบรม หรือสัมมนา กับทางการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย หรือหน่วยงานที่จัดอบรมให้กับมัคคุเทศก์ ในเรื่องที่น่าสนใจควรรู้และมีคุณค่า และเมื่อมัคคุเทศก์คนนั้นได้อบรมแล้ว เมื่อกลับมาควรให้มาถ่ายทอดให้มัคคุเทศก์ที่บริษัทได้รับรู้ด้วย โดยทางบริษัทอาจให้เงินพิเศษ เป็นค่าถ่ายทอดความรู้ เพราะตอนที่ไปอบรมนั้นมัคคุเทศก์ได้เสียโอกาสในการได้เงินจากการออกทัวร์แล้ว ก็ควรจะมีการชดเชยให้ในส่วนนี้บ้าง มัคคุเทศก์จะได้มีกำลังใจ และมีความตั้งใจยิ่งขึ้นในการอบรม เพราะรู้สึกว่าคุ้มค่ากับเวลาที่เสียไป ความประพฤติปฏิบัติตนของมัคคุเทศก์ขึ้นอยู่กับบริษัทนำเที่ยวด้วยเหมือนกัน ถ้าผู้บริหารหรือผู้นำของบริษัทมีความเข้มแข็ง มีความประพฤติดี มีจริยธรรม มีจรรยาบรรณ มัคคุเทศก์ก็มักจะทำตามแนวทางการบริหารหรือวัฒนธรรมขององค์กรนั้นๆ ด้วย และถ้าบริษัทนำเที่ยวดูแลมัคคุเทศก์ที่รับงานกับบริษัทตนเป็นอย่างดี ปัญหาเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ทำผิดจริยธรรมน่าจะเกิดขึ้นน้อยมากๆ”

ผู้ประกอบการคนที่ 3 (ปริยวิศว์ นวเศรษฐกุล, สัมภาษณ์, 15 ธันวาคม 2553) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์ในเรื่องการฝึกสมาธิมัคคุเทศก์

โดยกล่าวว่า “น่าจะมีการจัดโครงการฝึกการนั่งสมาธิให้มัคคุเทศก์ หรือเพิ่มในการเรียนการสอนน่าจะช่วยให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเป็นมัคคุเทศก์ เป็นคนใจเย็น มีสติ รู้จักยั้งคิด มากขึ้นได้”

ผู้ประกอบการคนที่ 4 (พิหาญ บุญเจริญศิลปะชัย, สัมภาษณ์, 3 ธันวาคม 2553) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์ในเรื่องการออกกฎข้อบังคับการอบรมจริยธรรม ส่งเสริมจริยธรรมมัคคุเทศก์ สำนักทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ควรเก็บข้อมูลลงประวัติของมัคคุเทศก์อย่างละเอียด และอาจารย์สอนมัคคุเทศก์ควรมีมาตรฐาน โดยกล่าวว่า “แนวทางในการพัฒนามัคคุเทศก์ มักจะใช้ไม่ได้จริง หรือทำไม่ได้เต็มร้อย ควรจะดูว่ามีปัญหาอะไรแล้วจะมีวิธีแก้อย่างไร ไม่ควรเป็นวิธีการแก้ไขโดยรวม และควรมีการเพิ่มชั่วโมงภาคปฏิบัติในการเรียนเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ด้วย มัคคุเทศก์ส่วนใหญ่มักจะเลือกรับงานมากกว่าที่จะกลับไปฝึกอบรมเพิ่มเติม น่าจะออกเป็นกฎข้อบังคับว่าต้องให้กลับไปอบรมทบทวนเรื่องของจริยธรรม หรือเพิ่มพูนความรู้ต่างๆ และควรระบุให้ชัดเจนว่าเป็นการอบรมในเรื่องใด มีประโยชน์มากน้อยแค่ไหน มัคคุเทศก์ต้องการหรือไม่ คุ้มค่าต่อการที่มัคคุเทศก์ต้องเสียสละเวลาในการประกอบอาชีพมาเข้าอบรมหรือไม่ แล้วมัคคุเทศก์ที่อยู่ต่างจังหวัดจะเข้าอบรมอย่างไร ก็อาจเปิดเป็นภาคหรือจังหวัดที่เด่นๆ ในเรื่องของการท่องเที่ยวแล้วให้มัคคุเทศก์ที่เป็นมัคคุเทศก์ตัวอย่าง (มัคคุเทศก์ดีเด่น) ทำหน้าที่ในการอบรม มีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบอย่างทั่วถึง และมีการสร้างเน็ตเวิร์คเครือข่ายธุรกิจท่องเที่ยวที่ชัดเจน เป็นต้น คนที่ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์เป็นอาชีพหลักกับคนที่เลือกเป็นอาชีพเสริมมีความแตกต่างกันตรงที่จะมีความชำนาญต่างกัน ความรู้เกี่ยวกับสิ่งที่พบเห็น สิ่งที่เปลี่ยนแปลง จริยธรรมของมัคคุเทศก์ควรมีการส่งเสริม แต่ไม่ควรส่งเสริมแต่มัคคุเทศก์ เพราะทุกอาชีพก็มีทั้งคนดีและคนไม่ดี บางครั้งการที่มัคคุเทศก์ประพฤติตัวไม่เหมาะสมนั้นก็มีหลายสาเหตุ ส่วนใหญ่ก็เป็นเพราะเงิน ทำให้มัคคุเทศก์ไม่มีจริยธรรม ถ้าเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยก็จะไม่ค่อยเท่าไรที่มัคคุเทศก์พาไปซื้อของไม่มีคุณภาพ เพราะคนไทยไม่ได้ซื้อของแพงมากนัก ไม่เหมือนชาวต่างชาติที่มักจะโดนหลอกในเรื่องของการพาไปซื้อพวกจิวเวลรี่ (jewelry) ส่วนใหญ่มัคคุเทศก์ที่รับนักท่องเที่ยวชาวไทยอย่างเดียวจะมีน้อยเพราะจะได้รับเงินน้อยกว่าการรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ ส่วนใหญ่มัคคุเทศก์ที่รับนักท่องเที่ยวชาวไทยมักจะทำเพื่อเพิ่มประสบการณ์ให้ตัวเองมากกว่า ให้มีความชำนาญในเส้นทาง ก่อนที่จะไปรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ มัคคุเทศก์ควรรู้จักพอเพียง รู้จักเก็บเงินไว้ใช้ในช่วงที่ไม่มีมีงาน แต่เนื่องจากมีความเครียดเพราะต้องรองรับอารมณ์ของนักท่องเที่ยว และสิ่งยั่วยุก็มีมากและอาจมีตัวอย่างที่ไม่ดีชักชวนไปในทางที่เสียหายได้ (ติดสุราติดการพนัน) อยากให้สำนักทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ มีการสร้างเน็ตเวิร์คเครือข่ายธุรกิจท่องเที่ยวที่ชัดเจน และมีการเก็บข้อมูลลงประวัติของมัคคุเทศก์ให้ละเอียดและสามารถค้นและตรวจสอบได้ ถ้ามัคคุเทศก์ที่มีประวัติไม่ดีก็ให้ระบุด้วย จะเป็นการป้องกัน

มัคคุเทศก์ที่ไม่ดีอีกทางหนึ่ง อาจารย์ที่สอนด้านมัคคุเทศก์ควรจะเป็นอาจารย์ที่มีมาตรฐาน มีความสามารถในแต่ละด้านจริง เช่น ด้านการให้บริการ ควรเป็นอาจารย์ที่เคยประกอบอาชีพเป็นมัคคุเทศก์จริงๆ มีความสามารถ มีเหมาะสมที่จะสอน และวิชาที่เอามาสอนก็ควรจะเป็นวิชาในหลักสูตร ตามที่กระทรวงระบุ ไม่ใช่สอนตามใจตนเอง บางคนไม่ได้สอนจรรยาบรรณในการเป็นมัคคุเทศก์ที่ดีให้กับลูกศิษย์ก็มี ในหลักสูตรมัคคุเทศก์ควรเน้นในเรื่องของจริยธรรมให้มากกว่านี้ และไม่ควรสอนแบบท่องจำ ควรสอนแบบมีกรณีตัวอย่าง เอาเหตุการณ์จริงมา กรณีแบบนี้ไม่ควรทำเพราะอะไร"

ผู้ประกอบการคนที่ 5 (พีรยา ใจปิน, สัมภาษณ์, 19 พฤศจิกายน 2553) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์ในเรื่องการเปิดอบรมอย่างสม่ำเสมอ ผู้ประกอบการควรให้ความร่วมมือและส่งเสริมการรับการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ ควบคุมมาตรฐานธุรกิจนำเที่ยว สถาบันที่เปิดอบรมไม่ควรทำเป็นธุรกิจมากเกินไป โดยกล่าวว่า "ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง เช่น การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ควรมีการเปิดอบรมระยะสั้นอย่างสม่ำเสมอ สิ่งไหนที่มัคคุเทศก์ขาดหรือมีเรื่องร้องเรียนเข้ามา ควรมีการอบรมเพิ่มเติมเสริมตรงจุดนั้น ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวควรให้ความร่วมมือและส่งเสริมมัคคุเทศก์ให้เข้ารับการฝึกอบรมเพิ่มเติม เพื่อเพิ่มศักยภาพพัฒนามัคคุเทศก์ให้ดียิ่งขึ้น และไม่ควรขายทัวร์ตัดราคากัน ทำให้ทัวร์ไม่มีคุณภาพ มัคคุเทศก์ไม่ได้รายได้ตามที่ต้องการก็ไปหารายได้เอาเปรียบกับนักท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวเลยเข็ดกับการท่องเที่ยวกับบริษัทนำเที่ยว ทำให้ธุรกิจท่องเที่ยวเสียหายเป็นอย่างมาก ภาครัฐต้องควบคุมในเรื่องมาตรฐานของบริษัทที่ประกอบธุรกิจนำเที่ยว ไม่ว่าจะเป็นบริษัทเล็กหรือใหญ่ ต้องควบคุมให้ได้มาตรฐานเดียวกัน เพราะบริษัทที่ประกอบธุรกิจนำเที่ยวที่ดีย่อมส่งผลมาถึงการจ้างมัคคุเทศก์ที่ดีด้วย สถาบันที่เปิดอบรมหลักสูตรมัคคุเทศก์ไม่ควรทำเป็นธุรกิจมากจนเกินไป เดี๋ยวนี้ค่าอบรมแพงและไม่ค่อยมีคุณภาพ และควรเน้นในเรื่องของภาคปฏิบัติให้มากกว่านี้ ให้คนที่จบออกมาเป็นมัคคุเทศก์ที่เป็นคนดี มีคุณภาพและประสิทธิภาพ"

ผู้ประกอบการคนที่ 6 (ภวัต เภตรารัตน์, สัมภาษณ์, 8 ธันวาคม 2553) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์ในเรื่องสถาบันการศึกษาควรเข้มงวดการออกบัตรมัคคุเทศก์ และบริษัทนำเที่ยวควรพัฒนาบุคลากรมากขึ้น โดยกล่าวว่า "มหาวิทยาลัยควรจะต้องเน้นวิชาที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยว, มัคคุเทศก์ ควบคู่ไปกับการเรียนภาษา จะเป็นเอกภาษาอังกฤษ หรือภาษาอื่นๆ ก็ตาม และเมื่อทดสอบ โดยเฉพาะการพูดแล้วไม่ผ่านวิชาภาษาเหล่านี้ ก็ไม่ควรได้บัตรเงิน ควรจะให้แค่บัตรทองเท่านั้น บริษัทนำเที่ยวควรพัฒนาบุคลากรของตัวเองขึ้นมา ไม่ใช่ออกทัวร์เพื่อมุ่งหวังเงินเพียงอย่างเดียว ควรเสียสละเวลาในการจัดฝึกอบรมให้มัคคุเทศก์ของตนเองด้วย"

ผู้ประกอบการคนที่ 7 (ภิรญา กันหา, สัมภาษณ์, 7 ธันวาคม 2553) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์ในเรื่องบริษัทนำเที่ยวควรคัดเลือกมัคคุเทศก์ที่มีคุณภาพ บริษัทไม่ควรเอาเปรียบมัคคุเทศก์ ควรปลูกฝังเรื่องจริยธรรมมัคคุเทศก์ ทุกฝ่ายควรร่วมมือสอดส่อง ควรมีมัคคุเทศก์ส่วนกลาง โดยกล่าวว่า “บริษัทนำเที่ยวควรมีความรับผิดชอบต่อนักท่องเที่ยวเพราะนักท่องเที่ยวคือผู้ที่ได้รับผลกระทบโดยตรงจากการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ บริษัทนำเที่ยวจึงควรจ้างมัคคุเทศก์ที่ดีมีคุณภาพ มีการคัดเลือก หรือเลือกที่เรียกใช้บริการกันเป็นประจำอยู่แล้ว ถ้าไม่ทราบประวัติการทำงาน ไม่สามารถตรวจสอบได้ ก็ไม่ควรจ้าง บริษัทนำเที่ยวไม่ควรเอาเปรียบมัคคุเทศก์ จ่ายค่าตัวให้มัคคุเทศก์ตามอัตราที่ควรจ่าย และควรอบรมมัคคุเทศก์ที่รับงานกับบริษัทตัวเอง ให้ได้มาตรฐานและมีคุณธรรมจริยธรรม ควรมีการปลูกฝังเรื่องของจริยธรรม จรรยาบรรณของมัคคุเทศก์ตั้งแต่ตอนเรียนไม่ว่าจะเรียนปริญญาตรีหรือหลักสูตรมัคคุเทศก์ ต้องเน้นย้ำให้มากกว่านี้ ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องควรร่วมมือกัน ช่วงกันสอดส่องพฤติกรรมของมัคคุเทศก์ เมื่อพบมัคคุเทศก์ที่ทำผิดก็ควรขึ้นบัญชีดำไว้ เมื่อมีนักท่องเที่ยวร้องเรียนควรมีการตรวจสอบ เรียกตักเตือนหรือมีบทลงโทษที่ชัดเจน มีการเข้มงวดมากกว่านี้ และบริษัทนำเที่ยวต่างๆ ควรร่วมมือกันไม่จ้างมัคคุเทศก์ที่ประพฤติตัวไม่ดี จะได้เป็นตัวอย่างทำให้ไม่มีใครกล้าทำอีก น่าจะตั้งมัคคุเทศก์ส่วนกลางขึ้นมา ให้รัฐจ่ายเงินเดือนให้ ถ้าไม่ใช่ฤดูท่องเที่ยวให้ทำงานที่กระทรวงการท่องเที่ยวฯ แล้วพอช่วงฤดูท่องเที่ยวให้มาเป็นมัคคุเทศก์ รับงานตามที่บริษัทนำเที่ยวติดต่อเข้ามา เป็นต้น”

ผู้ประกอบการคนที่ 8 (เจตีย จารุปฐวี, สัมภาษณ์, 24 มกราคม 2554) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์ในเรื่องการคัดเลือกมัคคุเทศก์ของบริษัทนำเที่ยว สถาบันการศึกษาควรเชิญมัคคุเทศก์ที่มีคุณภาพมาให้ความรู้นักศึกษา โดยกล่าวว่า “บริษัทนำเที่ยวต้องไม่ยอมรับมัคคุเทศก์ที่ไม่มีจริยธรรม โดยการไม่จ้างบุคคลเหล่านั้น ส่วนมัคคุเทศก์เอง ถ้าต้องไปเจอกับมัคคุเทศก์ที่ไม่มีจริยธรรมที่บริษัทอื่นๆ ถ้าต้องร่วมงานกัน ก็ทำงานของตนให้เต็ม แต่ถ้านอกเหนือจากเรื่องงาน ก็ไม่ควรเกี่ยวข้องด้วย ไม่แนะนำหรือต่อยอดงานที่บริษัทอื่นๆ ให้ เพื่อให้มัคคุเทศก์ที่ไม่มีจริยธรรมได้รู้สึกตัว คิดปรับปรุงตัวบ้าง ทางสถาบันต่างๆ ควรเชิญมัคคุเทศก์ที่มีคุณภาพและมีความสามารถในการบรรยาย มาบรรยายให้นักศึกษาฟัง ประมาณ 2 ครั้ง/ภาคการศึกษา เพื่อให้นักศึกษาเห็นตัวอย่างที่ดี และรู้ว่าการทำอาชีพนี้จริงๆ เป็นอย่างไร ทราบปัญหาและวิธีการแก้ไข เพราะการเรียนในชั้นเรียนนั้น อาจารย์มีความเข้าใจในเรื่องของจริยธรรม จรรยาบรรณมัคคุเทศก์ แต่ไม่มีประสบการณ์จริงมาบรรยายให้นักศึกษาสนใจฟังได้ ทำให้เรื่องเกี่ยวกับจริยธรรมเป็นเรื่องที่ไม่น่าสนใจ น่าเบื่อสำหรับนักศึกษา”

ผู้ประกอบการคนที่ 9 (วรรณวิภา ประกอบกิจ, สัมภาษณ์, 9 ธันวาคม 2553) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์ในเรื่องปลูกจริยธรรมในสถาบันควรมีโครงการธรรมะ โดยกล่าวว่า “ควรปลูกฝังตั้งแต่ตอนเรียน หรือตอนฝึกอบรม ในเรื่องของวิธีการทำงานและการอยู่ร่วมกับผู้อื่น ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ให้มากขึ้น ควรจัดโครงการธรรมะ เชิญวิทยากรที่เป็นพระที่พูดเก่งๆ มา จัดให้มัคคุเทศก์เข้ารับฟัง เพราะการที่มัคคุเทศก์มีธรรมะในใจ ไม่ว่าจะทำอะไรก็จะช่วยให้มีสติ ยั้งคิดได้บ้าง ไม่ว่าจะเจอนักท่องเที่ยวแบบไหน ก็จะทำให้รู้จักแก้ปัญหา ผ่านปัญหาเหล่านั้นมาได้ ด้วยการใช้สติ”

ผู้ประกอบการคนที่ 10 (วิวัฒน์ สว่างทองสุขเลิศ, สัมภาษณ์, 11 มกราคม 2554) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์ในเรื่องควรพัฒนาตัวบุคคล ควรมีการตรวจสอบการออกบัตรมัคคุเทศก์ โดยกล่าวว่า “ปัญหาด้านจริยธรรมที่เกิดขึ้นนั้น เกิดจากตัวมัคคุเทศก์เองเป็นส่วนใหญ่ ขึ้นอยู่กับจิตสำนึกและพื้นฐานการได้รับการอบรมเลี้ยงดูมาของแต่ละบุคคล การที่มีมัคคุเทศก์ประพฤติปฏิบัติตนไม่ดีอยู่ในวงการ ก็อาจจะทำให้มัคคุเทศก์ที่ดีพลอยเสียชื่อเสียงไปด้วย จึงควรพัฒนาที่ตัวบุคคล โดยเสริมสร้างจริยธรรมตั้งแต่ในวัยเรียนจะดีกว่า ในการออกบัตรมัคคุเทศก์ควรมีการตรวจสอบ ทดสอบ ผู้ที่จะมาประกอบอาชีพมัคคุเทศก์อย่างจริงจัง มีการกำหนดกรอบความประพฤติการปฏิบัติตนที่ชัดเจน และมีวิธีการที่จะทำให้ปฏิบัติตามกรอบนั้น อาจมีการเรียกตรวจสอบความประพฤติ และเมื่อพบว่ามีผู้กระทำผิด ควรมีบทลงโทษที่เข้มงวดมากกว่านี้”

ผู้ประกอบการคนที่ 11 (โสภา ศรีเคลือบ, สัมภาษณ์, 14 มกราคม 2554) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์ในเรื่องให้นักศึกษาฝึกภาคปฏิบัติมากขึ้นและให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีนโยบายสอดคล้องไปในทางเดียวกัน โดยกล่าวว่า “ควรให้นักศึกษามีการฝึกภาคปฏิบัติเพิ่ม และมีการทดสอบภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติก่อนที่จะเรียบจบ และให้ผู้ทรงคุณวุฒิจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้ามาร่วมพิจารณาอนุมัติอีกครั้ง ซึ่งจะสามารถได้มัคคุเทศก์ที่ตรงตามความต้องการและมีคุณภาพมากกว่า ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง เช่น สำนักพัฒนาการท่องเที่ยว การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สมาคมมัคคุเทศก์อาชีพ ควรมีนโยบายไปในทิศทางเดียวกัน ร่วมมือกัน มีการเปิดฝึกอบรมเพื่อพัฒนามัคคุเทศก์แบบไม่เสียค่าใช้จ่าย ในทุกๆ ปี โดยอาจจัด 3ครั้ง/ปี เพื่อให้มัคคุเทศก์ที่ติดงานสามารถเลือกเข้าอบรมได้”

ผู้ประกอบการคนที่ 12 (จักรกฤช พุทธิเดช, สัมภาษณ์, 12 มกราคม 2554) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์ในเรื่องบริษัทนำเที่ยวควรมีการคัดเลือกมัคคุเทศก์ ควรมีการสอบก่อนการได้รับบัตรมัคคุเทศก์ ควรให้นักศึกษาฝึกการเป็นมัคคุเทศก์ โดยกล่าวว่า “ทางบริษัทนำเที่ยวเองก็ควรมีจริยธรรมเช่นกัน ควรมีการคัดมัคคุเทศก์ที่

เข้ามาร่วมงานด้วย ถ้ารู้ว่ามัคคุเทศก์คนนั้นๆ ไม่ดี ก็ไม่ควรจ้าง ถึงแม้ว่าการเดินทางครั้งนั้นๆ อาจจะต้องขาดมัคคุเทศก์ ก็ควรหาทางอื่น เช่น การสนับสนุน ผลักดันให้ ผู้ช่วยมัคคุเทศก์ที่มีบัตรมัคคุเทศก์ ที่มีแวว มีสามารถที่จะเป็นผู้นำได้ ขึ้นมาเป็นมัคคุเทศก์แทน ซึ่งจะเป็นการเปิดโอกาสให้มัคคุเทศก์รุ่นใหม่ๆ ได้ทดสอบฝีมือด้วย รู้สึกว่าบัตรมัคคุเทศก์ได้มาค่อนข้างง่าย เพียงแค่เรียนจบมาแล้วยื่นขอทำบัตรก็ได้แล้ว ทั้งๆ ที่ความรู้ความสามารถยังไม่ถึงขั้น และบางคนแทบจะไม่เคยมีประสบการณ์ในการฝึกงานเป็นผู้ช่วยมัคคุเทศก์ ดังนั้นควรจะมีการสอบก่อนที่จะได้รับบัตรมัคคุเทศก์ เพื่อจะได้มีการคัดเลือกในเบื้องต้นก่อน เพราะคนที่มีความรักและตั้งใจจริงก็จะสามารถผ่านขั้นตอนเหล่านี้ได้อย่างแน่นอน นักศึกษาที่จบหลักสูตร 4 ปีหรือ 2 ปี ถ้าไม่เคยฝึกงานเป็นผู้ช่วยมัคคุเทศก์มาก่อน ส่วนใหญ่แล้วจะไม่สามารถทำงานเป็นมัคคุเทศก์ได้ในทันที คนที่จะเป็นมัคคุเทศก์ที่ดีได้จะต้องมีประสบการณ์ในการเป็นผู้ช่วยมัคคุเทศก์พอสมควร ดังนั้นสถาบันการศึกษาต่างๆ ควรส่งเสริมให้นักศึกษาที่ต้องการเป็นมัคคุเทศก์ในอนาคต ได้มีโอกาสทำงานเป็นผู้ช่วยมัคคุเทศก์ในช่วงวันหยุดหรือช่วงปิดเทอมเพื่อเรียนรู้งานล่วงหน้าก่อนที่จะมีการฝึกงานในช่วงปีสุดท้ายของการเรียน”

ผู้ประกอบการคนที่ 13 (ธันย์ชนก สุนทราวรรณ, สัมภาษณ์, 21 มกราคม 2554) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์ในเรื่องบริษัทควรมีการเรียกประชุมก่อนออกทัวร์ทุกครั้ง ผู้ที่เกี่ยวข้องควรให้ความสำคัญกับจริยธรรม การจัดอบรมควรมีคุณภาพ โดยกล่าวว่า “บริษัทนำเที่ยวเองควรมีการเรียกประชุมมัคคุเทศก์ก่อนที่จะการออกทัวร์ทุกครั้ง มีการทบทวนวิธีการปฏิบัติงาน จริยธรรม จรรยาบรรณของมัคคุเทศก์ และเมื่อกลับมาแล้วควรมีประเมินในส่วนของตัวมัคคุเทศก์เองด้วยว่า ได้ประพฤติปฏิบัติตามข้อตกลงหรือไม่ ควรมีการปรับปรุงแก้ไปตรงจุดไหน เพื่อให้การทำงานดียิ่งขึ้นในครั้งต่อไป ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ควรให้ความสำคัญในเรื่องของคุณธรรมจริยธรรม เช่น มีการจัดอบรมสัมมนาในเรื่องของคุณธรรมจริยธรรมในหัวข้อที่น่าสนใจ เพื่อดึงดูดให้มัคคุเทศก์สนใจเข้าร่วม ปัจจุบันมีสถาบันเปิดอบรมมัคคุเทศก์จำนวนมาก และมีค่าเรียนค่อนข้างสูง แต่เมื่อจบออกมาแล้วกลับไม่มีงานทำ เนื่องจากเศรษฐกิจและการสถานการณ์การท่องเที่ยวยังไม่ค่อยดีสักเท่าไร ทำให้มัคคุเทศก์บางคนต้องหันไปประกอบอาชีพอื่น เพราะอาชีพมัคคุเทศก์มีรายได้เป็นช่วงๆ ไม่แน่นอน จึงอยากให้ทางสถาบันต่างๆ ดูความเหมาะสมของการจัดเปิดอบรบด้วย การอบรมควรมีคุณภาพและมีจำนวนผู้เรียนมากน้อยแค่ไหน ไม่ควรคำนึงถึงรายได้จากผู้เรียนอย่างเดียว”

ผู้ประกอบการคนที่ 14 (รัชดาภิ์ มูสิกะ, สัมภาษณ์, 20 มกราคม 2554) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์ในเรื่องบริษัทนำเที่ยวควรมีการอบรมมัคคุเทศก์อย่างสม่ำเสมอ รัฐควรเปิดอบรม เพื่อพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ โดยกล่าวว่า “ทาง

บริษัทนำเที่ยวควรมีการอบรมมัคคุเทศก์ที่ร่วมงานกับทางบริษัทอย่างสม่ำเสมอ ถ้าอบรมทำความเข้าใจกัน มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลความคิดเห็น คิดถึงปัญหาที่อาจะเกิดขึ้นล่วงหน้า ทุกครั้งก่อนออกทัวร์ก็จะดีมาก เพราะมัคคุเทศก์ที่มีงานเข้ามาตลอด เวลาส่วนใหญ่จะอยู่กับทางบริษัท จึงไม่มีเวลาที่จะไปอบรมภายนอก ดังนั้นทางบริษัทควรมีส่วนช่วยในการส่งเสริมและพัฒนามัคคุเทศก์ในทุกๆ ด้าน ปัจจุบันมัคคุเทศก์ที่เก่งจะมีการดึงตัวกัน แย่งกันระหว่างบริษัท แต่มัคคุเทศก์ที่ไม่มีคุณภาพก็จะว่างงาน ตกงานกันเยอะ คนพวกนี้ต้องปรับตัว ต้องพัฒนาฝีมือด้วยตนเองขึ้นมาให้เป็นคนเก่งให้ได้ ถ้าภาครัฐจะเปิดอบรมความรู้เพิ่มเติม เพื่อพัฒนามัคคุเทศก์ที่ยังไม่มีคุณภาพก็จะดีมาก เพื่อให้คนที่สนใจ มีโอกาสที่จะพัฒนาตนเองขึ้นมา เข้าสู่วงการมัคคุเทศก์ที่ยังขาดแคลนมัคคุเทศก์ที่มีความสามารถอย่างแท้จริง”

ผู้ประกอบการคนที่ 15 (อรรถพงษ์ เข็มทอง, สัมภาษณ์, 19 มกราคม 2554) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์ในเรื่องควรมีหน่วยงานดูแลด้านนี้โดยตรง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีบทบาทมากกว่านี้ โดยกล่าวว่า “ควรมีหน่วยงานที่ดูแลด้านนี้โดยตรง มีมาตรการที่เข้มงวด และเข้าถึงบทบาทของมัคคุเทศก์ให้มากกว่านี้ เพราะในการทำผิดจริยธรรม จรรยาบรรณ บางทีมัคคุเทศก์หรือผู้ประกอบการเองก็จะช่วยกันปกปิด เนื่องจากกลัวเสื่อมเสียชื่อเสียงมาถึงบริษัท ทำให้ไม่มีจริยธรรม ดังนั้นควรรณรงค์ให้นักท่องเที่ยวทราบว่าควรร้องเรียนเรื่องราวเหล่านี้ได้ที่ไหน หน่วยงานใดที่ดูแลรับผิดชอบโดยตรง และ เมื่อมีนักท่องเที่ยวร้องเรียนควรให้มีการเรียกสอบสวนว่าสาเหตุเกิดจากอะไร ต้องมีการแก้ปัญหา ไม่ใช่ปล่อยให้เรื่องเงียบ ควรมีการประสานงานกันทั้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและบริษัทนำเที่ยว ถ้ามัคคุเทศก์ประพฤติผิดจริยธรรมจริงก็ให้มีการตัดแต้ม ถ้าโดนตัดแต้มจนถึงที่กำหนดไว้ จะไม่ให้ต่อบัตรมัคคุเทศก์เป็นเวลา2 ปี หรือยึดใบอนุญาตในกรณีที่ทำความผิดร้ายแรง หน่วยงานหรือสมาคมที่เกี่ยวข้องกับมัคคุเทศก์ที่ตั้งขึ้นมา ควรมีประโยชน์และสามารถใช้งานได้จริงๆ เช่น สมาคมมัคคุเทศก์อาชีพ ควรมีบทบาทในการทำงานให้มากกว่านี้ เพราะมัคคุเทศก์หลายคนยังไม่รู้จักสมาคมนี้ และมีมัคคุเทศก์จำนวนมากเป็นสมาชิกของสมาคมแต่ไม่เคยรู้ข้อมูลข่าวสารหรือมีส่วนร่วมในสมาคมเลย ดังนั้นสมาคมจึงควรให้ข้อมูลข่าวสารที่มีประโยชน์อย่างทั่วถึงแก่สมาชิก เช่น เมื่อมีการเปิดอบรมความรู้เพิ่มเติม หรือการให้ความช่วยเหลือต่างๆ แก่สมาชิก เช่น กรณีเกิดเหตุการณ์การเมืองที่มีผลกระทบต่อการท่องเที่ยวและอาชีพมัคคุเทศก์เป็นอย่างมาก ไม่ควรให้มัคคุเทศก์เข้าไปเช็คข้อมูลข่าวสารจากเว็บไซต์อย่างเดียว เพราะมัคคุเทศก์บางคนก็ไม่มีเวลาเข้าเว็บไซต์”

บทที่ 5
สรุป อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่พำนักอยู่ในกรุงเทพมหานคร มัคคุเทศก์ดีเด่น และผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์ และองค์ประกอบด้านจริยธรรมของมัคคุเทศก์
2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร

ประชากรที่ทำการวิจัยในครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

1. นักท่องเที่ยวชาวไทยที่พำนักอยู่ในกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุตั้งแต่ 20 ปี ขึ้นไป ในปี พ.ศ. 2552 มีจำนวนทั้งสิ้น 4,103,796 คน (กรมการปกครอง, 2553 : ออนไลน์)
2. มัคคุเทศก์ที่เคยได้รับรางวัลมัคคุเทศก์ดีเด่น จากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ในช่วงปี พ.ศ. 2543-2553 มีจำนวนทั้งสิ้น 185 คน อ้างอิงจากรายงานผลการประกาศรางวัลมัคคุเทศก์ดีเด่นประจำปี 2551 และ 2553 โดยการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
3. ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ที่จดทะเบียนบริษัทนำเที่ยวกับกรมการท่องเที่ยว ข้อมูล ณ วันที่ 28 ก.ค. 2553 เฉพาะในเขตกรุงเทพมหานคร มีจำนวนทั้งสิ้น 2,488 ราย (สำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์กลาง, 2553 : ออนไลน์)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ทำการวิจัยในครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

1. นักท่องเที่ยวชาวไทยที่พำนักอยู่ในกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุตั้งแต่ 20 ปี ขึ้นไป ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) คำนวณจำนวนตัวอย่างจากสูตรการคำนวณของยามาเน่ (Yamane, 1967) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อน ±5% ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 400 คน

2. มัคคุเทศก์ที่เคยได้รับรางวัลมัคคุเทศก์ดีเด่น จากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ในช่วงปี พ.ศ. 2543-2553 ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) จำนวน 5 คน โดยเลือกเก็บข้อมูลเฉพาะมัคคุเทศก์ดีเด่นที่ให้บริการนำเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวชาวไทยเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศไทย (Domestic Guide)

3. ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ที่จดทะเบียนบริษัทนำเที่ยวกับกรมการท่องเที่ยว เฉพาะในเขตกรุงเทพมหานคร ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) จำนวน 15 ราย โดยเลือกเก็บข้อมูลจากผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ที่มีการดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับการนำนักท่องเที่ยวชาวไทยเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย โดยมีมัคคุเทศก์ให้บริการ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์

1. แบบสอบถาม เพื่อใช้ในการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์และองค์ประกอบด้านจริยธรรมของมัคคุเทศก์ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) และข้อเสนอแนะอื่นๆ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด (Open-Ended)

2. แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง เป็นการสัมภาษณ์ที่มีการกำหนดแบบของการสัมภาษณ์ไว้ล่วงหน้า และสัมภาษณ์เชิงลึกในจุดที่มีความสนใจเฉพาะ โดยมีการบันทึกเสียง และจดบันทึกระหว่างการสัมภาษณ์ ซึ่งเป็นแบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับ ปัญหาเกี่ยวกับจริยธรรมของมัคคุเทศก์ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการมีจริยธรรมของมัคคุเทศก์ ความคิดเห็นที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์และองค์ประกอบด้านจริยธรรมของมัคคุเทศก์ แนวทางการพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป เพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติตามลำดับ ดังนี้

1. แบบสอบถามตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ใช้วิธีการหาค่าความถี่ (Frequency) แล้วสรุปออกมาเป็นค่าร้อยละ (Percentage)

2. แบบสอบถามตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่พำนักอยู่ในกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์และองค์ประกอบด้านจริยธรรมของมัคคุเทศก์ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ใช้วิธีหาค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยส่วนรวม และเป็นรายข้อ โดยมีเกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินเป็น 4 ระดับ ตามวิธีของลิเคิร์ท (Likert, 1961)

สรุปผลการวิจัย

การนำเสนอสรุปผลการวิจัย ผู้วิจัยขอนำเสนอเป็นภาพรวม และข้อสรุปผลการวิจัยที่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ตั้งไว้ ตามลำดับดังนี้

1. สรุปผลการวิจัยเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่าง

นักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 283 คน มีช่วงอายุ 20-34 ปี จำนวน 294 คน มีสถานภาพโสดมากที่สุดจำนวน 295 คน มีระดับการศึกษาสูงสุด คือ ปริญญาตรี จำนวน 238 คน มีอาชีพพนักงาน / ลูกจ้างบริษัทเอกชนจำนวน 273 คน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท จำนวน 201 คน ใช้บริการธุรกิจนำเที่ยว เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทยโดยมีมัคคุเทศก์ให้บริการ 1-2 ครั้ง จำนวน 291 คน ใช้เวลาในการท่องเที่ยว 2-3 วัน จำนวน 197 คน และมีวัตถุประสงค์เพื่อการท่องเที่ยว/พักผ่อน มากที่สุด จำนวน 242 คน

2. สรุปผลการวิจัยเกี่ยวกับ ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์และองค์ประกอบด้านจริยธรรมของมัคคุเทศก์ ดังนี้

ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.49)

ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อองค์ประกอบด้านจริยธรรมของมัคคุเทศก์ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 3.52)

ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ที่เห็นด้วยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ($\overline{X}$ = 3.56) ด้านบุคลิกภาพ ($\overline{X}$ = 3.52) และด้านศิลปะการพูด ($\overline{X}$ = 3.51) ตามลำดับ ที่เห็นด้วยในระดับมาก ได้แก่ ด้านความรู้ ($\overline{X}$ = 3.43) และด้านทัศนคติ ($\overline{X}$ = 3.42) ตามลำดับ

ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์ด้านบุคลิกภาพ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ที่เห็นด้วยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ควรมีอารมณ์ขัน ร่าเริง ยิ้มแย้มแจ่มใส ($\overline{X}$ = 3.65) ควรมีความกระตือรือร้น คล่องแคล่ว ($\overline{X}$ = 3.60) ตามลำดับ ส่วนที่เหลือเห็นด้วยในระดับมาก ได้แก่ ควรเป็นคนช่างสังเกตและมีความจำดี ($\overline{X}$ = 3.49) ควรมีความมั่นใจในตนเอง ($\overline{X}$ = 3.48) ควรมีความเป็นผู้นำ ($\overline{X}$ = 3.46) และควรมีสุขภาพดี ร่างกายสมบูรณ์ แข็งแรง ($\overline{X}$ = 3.45) ตามลำดับ

ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์ด้านความรู้ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ที่เห็นด้วยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ควรมีความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว ($\overline{X}$ = 3.60) และควรมีความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว เช่น การนำเที่ยว , การบริการ ($\overline{X}$ = 3.53) ตามลำดับ ส่วนที่เหลือเห็นด้วยในระดับมาก ได้แก่ ควรมีความรู้พื้นฐานในด้านประวัติศาสตร์ ภูมิศาสตร์ ศิลปวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณีของชาติหรือท้องถิ่น ($\overline{X}$ = 3.50) ควรมีความรู้ทั่วไป เช่น การปฐมพยาบาลเบื้องต้น, ข่าวสารปัจจุบัน ($\overline{X}$ = 3.30) และควรมีความรู้ด้านภาษาท้องถิ่น ($\overline{X}$ = 3.26) ตามลำดับ

ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์ด้านมนุษยสัมพันธ์ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เห็นด้วยในระดับมากที่สุดทุกข้อ ได้แก่ ควรมีอัธยาศัยดีและความเป็นกันเอง ($\overline{X}$ = 3.64) ควรมีน้ำใจช่วยเหลือนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะกลุ่มบุคคลพิเศษ เช่น คนแก่ คนพิการ เด็ก ($\overline{X}$ = 3.56) ควรมีความสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี ($\overline{X}$ = 3.54) และควรมีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อผู้ร่วมงาน ($\overline{X}$ = 3.53) ตามลำดับ

ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์ด้านทัศนคติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ที่เห็นด้วยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ควรมีใจรักในงานบริการ ($\overline{X}$ = 3.57) ส่วนที่เหลือเห็นด้วยในระดับมาก ได้แก่ ควรมีความรักและยึดมั่นในวิชาชีพของตน ($\overline{X}$ = 3.46) ควรเป็นคนมองโลกในแง่ดี ($\overline{X}$ = 3.41) ควรมีจิตสาธารณะ กระทำในสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมและประเทศชาติ ($\overline{X}$ = 3.39) ควรแสวงหาความก้าวหน้าในอาชีพ โดยไม่ทำให้ผู้อื่นเดือดร้อน ($\overline{X}$ = 3.39) และควรมีส่วนร่วมและให้ความร่วมมือในการพัฒนาอาชีพมัคคุเทศก์ ($\overline{X}$ = 3.34) ตามลำดับ

ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์ด้านศิลปะการพูด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ที่เห็นด้วยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ควรมีความสามารถดึงดูดความสนใจจากผู้ฟังได้ ($\overline{X}$ = 3.54) และควรมีจัดลำดับการพูดดี สามารถฟังเข้าใจง่าย ($\overline{X}$ = 3.51) ตามลำดับ ส่วนที่เหลือเห็นด้วยในระดับมาก ได้แก่ ควรมีน้ำเสียงชัดเจน

ไพเราะ ($\bar{X}$ = 3.50) ควรมีจังหวะ ลีลาการพูด ระยะเวลาที่ใช้ในการพูดเหมาะสม ($\bar{X}$ = 3.49) และควรใช้ภาษาถูกต้อง สื่อความหมายชัดเจน ($\bar{X}$ = 3.49) ตามลำดับ

ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อองค์ประกอบด้านจริยธรรมของมัคคุเทศก์เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ที่เห็นด้วยในระดับมากที่สุด ได้แก่ การบริหารจัดการรายการนำเที่ยว ($\bar{X}$ = 3.58) ความรับผิดชอบและความเอาใจใส่ในการปฏิบัติหน้าที่ ($\bar{X}$ = 3.56) ความซื่อสัตย์สุจริต ($\bar{X}$ = 3.53) และการอนุรักษ์แหล่งท่องเที่ยวเพื่อความยั่งยืน ($\bar{X}$ = 3.53) ตามลำดับ ส่วนที่เหลือเห็นด้วยในระดับมาก ได้แก่ การให้บริการอย่างเสมอภาค ($\bar{X}$ = 3.50) ความประพฤติและกิริยามารยาท ($\bar{X}$ = 3.49) และความเคารพในความแตกต่างทางวัฒนธรรม ($\bar{X}$ = 3.42) ตามลำดับ

ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อองค์ประกอบด้านจริยธรรม ความประพฤติและกิริยามารยาท เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ที่เห็นด้วยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ไม่ควรประพฤติในเชิงชู้สาวกับนักท่องเที่ยว ($\bar{X}$ = 3.56) ไม่ควรเสพของมึนเมา สูบบุหรี่ หรือมั่วสุมอบายมุข ขณะปฏิบัติหน้าที่ ($\bar{X}$ = 3.55) และควรใช้ถ้อยคำสุภาพ ระมัดระวังคำพูด ($\bar{X}$ = 3.52) ตามลำดับ ส่วนที่เหลือเห็นด้วยในระดับมาก ได้แก่ ควรเป็นคนอ่อนน้อมถ่อมตน ให้เกียรติผู้อื่น ($\bar{X}$ = 3.47) และควรแต่งกายสุภาพเหมาะสมกับวิชาชีพ ($\bar{X}$ = 3.37) ตามลำดับ

ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อองค์ประกอบด้านจริยธรรม ความซื่อสัตย์สุจริต เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ที่เห็นด้วยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ควรเป็นคนเชื่อถือได้ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อตรง ($\bar{X}$ = 3.56) ไม่ควรพูดโกหกหลอกลวง ($\bar{X}$ = 3.54) และไม่ควรเอารัดเอาเปรียบผู้อื่นทั้งทางตรงและทางอ้อม ($\bar{X}$ = 3.52) ตามลำดับ ส่วนที่เหลือเห็นด้วยในระดับมาก ได้แก่ ไม่ควรแสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบ ($\bar{X}$ = 3.50)

ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อองค์ประกอบด้านจริยธรรม ความรับผิดชอบและความเอาใจใส่ในการปฏิบัติหน้าที่ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เห็นด้วยในระดับมากที่สุดทุกข้อ ได้แก่ ไม่ควรทอดทิ้งนักท่องเที่ยวหรือแสดงอาการเบื่อหน่าย เฉื่อยชา ($\bar{X}$ = 3.62) ควรรู้จักควบคุมอารมณ์ ไม่ทะเลาะโต้เถียงกับนักท่องเที่ยว ($\bar{X}$ = 3.59) มีควรความอดทนในการปฏิบัติงาน ($\bar{X}$ = 3.57) ไม่ควรเห็นแก่ตัว เสียสละประโยชน์ส่วนตนเพื่อนักท่องเที่ยว ($\bar{X}$ = 3.54) ควรมีความขยันหมั่นเพียร ตั้งใจปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ ($\bar{X}$ = 3.54) และควรมีระเบียบวินัยในการปฏิบัติงาน เช่น ติดบัตรประจำตัวตลอดเวลาที่ทำหน้าที่มัคคุเทศก์ ($\bar{X}$ = 3.51) ตามลำดับ

ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อองค์ประกอบด้านจริยธรรม การบริหารจัดการรายการนำเที่ยว เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เห็นด้วยในระดับมากที่สุดทุกข้อ ได้แก่ ควรมีความรอบคอบ ระมัดระวังในการปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวเป็นสำคัญ ($\bar{X}$ = 3.61) ควรตรงต่อเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ ($\bar{X}$ = 3.60) ควรมีสติสัมปชัญญะ สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ ($\bar{X}$ = 3.56) และควรมีการบริหารจัดการในการนำเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด ($\bar{X}$ = 3.54) ตามลำดับ

ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อองค์ประกอบด้านจริยธรรม การอนุรักษ์แหล่งท่องเที่ยวเพื่อความยั่งยืน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เห็นด้วยในระดับมากที่สุดทุกข้อ ได้แก่ ควรเป็นแบบอย่างในการปฏิบัติตามกฎระเบียบหรือข้อปฏิบัติของแหล่งท่องเที่ยวนั้นๆ ($\bar{X}$ = 3.54) ควรมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์และพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว ($\bar{X}$ = 3.53) ควรนำท่องเที่ยวอย่างมีจิตสำนึก ($\bar{X}$ = 3.52) และควรจูงใจนักท่องเที่ยวให้สนใจอนุรักษ์แหล่งท่องเที่ยว ($\bar{X}$ = 3.51) ตามลำดับ

ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อองค์ประกอบด้านจริยธรรม ความเคารพในความแตกต่างทางวัฒนธรรม เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เห็นด้วยในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ ควรเคารพต่อมรดกทางวัฒนธรรม โบราณคดี และศิลปะ ($\bar{X}$ = 3.48) ควรเคารพต่อหลักปฏิบัติทางสังคมและวัฒนธรรมท้องถิ่น ($\bar{X}$ = 3.44) ควรเข้าใจและยอมรับในความหลากหลายทางวัฒนธรรม ($\bar{X}$ = 3.39) และควรตอบสนองความต้องการทางด้านวัฒนธรรมและศาสนาของนักท่องเที่ยว ($\bar{X}$ = 3.38) ตามลำดับ

ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อองค์ประกอบด้านจริยธรรม การให้บริการอย่างเสมอภาค เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ที่เห็นด้วยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ควรยอมรับฟังความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X}$ = 3.52) และควรให้ความสนใจในตัวนักท่องเที่ยวทุกคนอย่างจริงใจ ($\bar{X}$ = 3.52) เช่นเดียวกัน ส่วนที่เหลือเห็นด้วยในระดับมาก ได้แก่ ควรมีความยุติธรรมในการให้บริการนักท่องเที่ยว ($\bar{X}$ = 3.49) และควรส่งเสริมและรักษาสิทธิของนักท่องเที่ยวทุกคน ($\bar{X}$ = 3.48) ตามลำดับ

3. สรุปผลการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จากแบบสอบถามปลายเปิดเป็นข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ ของนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่าง ได้ดังนี้

มัคคุเทศก์ที่เคยเจอมาพูดจาไม่ชัดถ้อยชัดคำ ฟังไม่ค่อยเข้าใจเวลาอธิบาย (สื่อสารไม่รู้เรื่อง) ต้องการมัคคุเทศก์ที่ดีและจริงใจ การเป็นมัคคุเทศก์ควรมีคุณธรรมเป็นอันดับแรก และ

สามารถให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวได้อย่างเต็มที่ การเป็นมัคคุเทศก์ที่ดี ต้องอดทน ขยัน รับผิดชอบตรงต่อเวลา และต้องมีใจรัก พยายามศึกษาแหล่งท่องเที่ยวที่นั้นๆ การท่องเที่ยวในประเทศดีกว่านอกประเทศ น่าจะมีมัคคุเทศก์ประจำจังหวัดหรือสถานที่นั้นๆ ทุกอย่างที่กล่าวมาดีทั้งหมด แต่บางข้อก็สามารถทำตัวให้เป็นตัวเองบ้างก็ได้ ไม่ต้องฝืนทำตามทุกข้อที่กล่าวมา บางเรื่องบางเหตุการณ์ จะอาศัยมัคคุเทศก์อย่างเดียวไม่ได้ นักท่องเที่ยวเองต้องมีจิตสำนึกในการเข้าใช้สถานที่นั้นๆ ด้วย อยากให้มัคคุเทศก์นำเที่ยวทุกบริษัทแต่งตัวให้เหมาะสมและสวยงามกว่านี้ ไม่ทำงานเพื่อหวัง Tips เพราะจะทำให้แสดงถึงความไม่จริงใจในการบริการ ควรมีความยุติธรรมในการบริการ และซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ที่ตนรับผิดชอบ และไม่ปฏิบัติเชิงชู้สาวกับนักท่องเที่ยวที่ให้บริการอยู่ มีบุคลิกภาพดี อารมณ์ขัน คุยสนุก เป็นสิ่งสำคัญที่อาชีพมัคคุเทศก์ต้องมีเป็นอันดับแรก เดินทางตามตารางการเดินทางทุกสถานที่ ถ้าไม่ทัน จะต้องตามเก็บแหล่งท่องเที่ยวให้ครบถ้วน และการบริการอย่างอื่นด้วย นักท่องเที่ยวมีจุดยืนคล้ายกัน คือ แสวงหาธรรมชาติ พักผ่อน ทานอาหารอร่อยแบบบุฟเฟ่ต์ (Buffet) ยิ่งดี

4. สรุปผลการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จากแบบสัมภาษณ์มัคคุเทศก์ที่เคยได้รับรางวัลมัคคุเทศก์ดีเด่น จากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยตั้งแต่ปี พ.ศ. 2543-2553

1. ปัญหาเกี่ยวกับจริยธรรมของมัคคุเทศก์

ปัญหากับนักท่องเที่ยว พบมัคคุเทศก์ไม่มีความรับผิดชอบ ไม่เอาใจใส่ดูแลนักท่องเที่ยวเท่าที่ควร ไม่ปฏิบัติหน้าที่ให้สมความภาคภูมิ สมศักดิ์ศรีของมัคคุเทศก์ ไม่ทำหน้าที่ ไม่พูดหรือบรรยายข้อมูล ไม่แสวงหาความรู้ที่จะพูด ทะเลาะโต้เถียงกับนักท่องเที่ยว ทอดทิ้งนักท่องเที่ยว การโกง การหลอกลวงนักท่องเที่ยว เห็นแก่เงินและรายได้เป็นสำคัญ การมีสัมพันธ์ฉันท์ชู้สาว ส่วนปัญหากับเพื่อนร่วมงาน พบมัคคุเทศก์ไม่มีความซื่อสัตย์ ไม่ยุติธรรมในการแบ่งค่าตอบแทนที่ได้รับจากทางร้านค้า และปัญหากับบริษัทนำเที่ยว พบมัคคุเทศก์ยกเลิกงานโดยไม่บอกล่วงหน้า

2. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อจริยธรรมของมัคคุเทศก์

ในเรื่องของรายได้ สิ่งแวดล้อมขณะออกทัวร์ พฤติกรรมของนักท่องเที่ยว ขึ้นอยู่กับจิตสำนึกส่วนบุคคล การอบรมเลี้ยงดู การปลูกฝังเรื่องจริยธรรมตั้งแต่ในวัยเด็ก ในสถานศึกษาสถาบันต่างๆ

3. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์และองค์ประกอบด้านจริยธรรมของมัคคุเทศก์

มัคคุเทศก์ดีเด่นมีความคิดเห็นว่า มัคคุเทศก์ควรมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์และองค์ประกอบด้านจริยธรรมดังนี้ ควรดูแลเอาใจใส่นักท่องเที่ยว ไม่ควรละเลยการปฏิบัติหน้าที่ หรือทอดทิ้งนักท่องเที่ยวให้ท่องเที่ยวเอง ไม่ควรทะเลาะโต้เถียงนักท่องเที่ยว รู้จักอดทนอดกลั้น ต้องมี

ความรู้ดี มีความรับผิดชอบ เป็นคนตรงต่อเวลา มีความซื่อสัตย์ ซื่อตรงต่อนักท่องเที่ยว มีใจรักในการบริการ บุคลิกภาพดี เป็นตัวของตัวเอง มีความสะอาด แต่งตัวเรียบร้อย มีมนุษยสัมพันธ์ มีวาทศิลป์ในการพูด ความประพฤติและกิริยามารยาทดี ต้องรู้จักวางตัว อ่อนน้อมถ่อมตน มีสัมมาคารวะ เช่น การไหว้ ต้องช่วยอนุรักษ์ไม่ทำลายแหล่งท่องเที่ยว เคารพในความแตกต่างทางวัฒนธรรม ต้องให้บริการนักท่องเที่ยวเท่าเทียมกันและอย่างทั่วถึง ภาษาไทยควรพูดให้ชัดเจนถูกต้อง ต้องรู้จักวิเคราะห์นักท่องเที่ยว ควรพัฒนาความกล้าแสดงออก ควรพูดภาษาท้องถิ่นได้บ้าง และควรมีความรักองค์กร

4. แนวทางในการพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์

ควรมีการเปิดอบรมเพิ่มพูนความรู้และการปลูกจิตสำนึกให้มัคคุเทศก์คำนึงถึงจริยธรรม คุณธรรมต่ออาชีพ และประชาสัมพันธ์ให้มัคคุเทศก์ทราบอย่างทั่วถึง สถาบันการศึกษาควรเน้นย้ำเกี่ยวกับเรื่องคุณธรรมจริยธรรม จรรยาบรรณ ให้กับผู้เข้าอบรม/ นักศึกษาอย่างต่อเนื่องมีเหตุการณ์สมมุติเกี่ยวกับทางด้านจริยธรรมให้ได้ทดสอบ บริษัทนำเที่ยวควรเห็นคุณค่าของการประกวดมัคคุเทศก์ดีเด่น ควรส่งเสริมให้มัคคุเทศก์ที่รับงานกับบริษัทของตนเข้าประกวดมัคคุเทศก์ดีเด่น ซึ่งการประกวดมีส่วนช่วยให้มัคคุเทศก์รู้จักที่จะพัฒนาตนเอง รักษามาตรฐาน และรักษาจรรยาบรรณของตนเอง บริษัทนำเที่ยวควรจัดอบรมหรือสัมมนาให้กับมัคคุเทศก์ ในช่วงที่ไม่มีงานทัวร์เข้ามา โดยเลือกมัคคุเทศก์ที่มีความสามารถและมีความประพฤติดี ให้เป็นผู้ฝึกอบรมมัคคุเทศก์รุ่นน้อง ตัวมัคคุเทศก์เองควรต้องรู้จักพัฒนาตัวเองอยู่ตลอด ต้องฝึกจิตใจให้เข้มแข็งไม่หลงในสิ่งยั่วยุทั้งหลาย

5. สรุปผลการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จากแบบสัมภาษณ์ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวที่จดทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร

1. ปัญหาเกี่ยวกับจริยธรรมของมัคคุเทศก์

ปัญหากับนักท่องเที่ยว พบมัคคุเทศก์ไม่มีความรับผิดชอบ ไม่ปฏิบัติหน้าที่ของตน ทอดทิ้งนักท่องเที่ยว เห็นแก่ผลประโยชน์ ผลตอบแทนจากร้านค้า ไม่ซื่อสัตย์ พบปัญหาเรื่องชู้สาวบ้าง แต่ไม่ร้ายแรง ขึ้นอยู่กับนักท่องเที่ยวว่ามีการโต้ตอบหรือไม่ ไม่มีความอดทน ทะเลาะโต้เถียงกับนักท่องเที่ยว ไม่มีใจรักในการบริการ เลือกบริการเฉพาะกับนักท่องเที่ยวที่ตัวเองพอใจ ไม่ทำตามรายการนำเที่ยวตามที่ได้ตกลงกันไว้ และปัญหากับบริษัทนำเที่ยว พบมัคคุเทศก์พยายามดึงนักท่องเที่ยวของบริษัทไปให้บริษัทอื่นเพื่อตนเองจะได้รับค่านายหน้า การยักยอกเงินของบริษัท การทำบิลเกิน ใช้เงินเพื่อการส่วนตัวแล้วมาเบิกเป็นค่าใช้กับบริษัท มัคคุเทศก์เปลี่ยนแปลงรายการนำเที่ยวเองโดยที่ไม่แจ้งให้บริษัททราบล่วงหน้า

2. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อจริยธรรมของมัคคุเทศก์

เกิดจากความโลภ การเห็นแก่ผลประโยชน์ส่วนตน ในเรื่องค่าตอบแทน เงิน รายได้ และสิทธิพิเศษอื่นๆ รวมถึงการมีตัวอย่างที่ไม่ดีในวงการมัคคุเทศก์ การเรียนการสอนในสถาบันการศึกษา การบริหารงานของบริษัทนำเที่ยว ล้วนเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อจริยธรรมของมัคคุเทศก์

3. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์และองค์ประกอบด้านจริยธรรมของมัคคุเทศก์

ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวมีความคิดเห็นว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์และองค์ประกอบด้านจริยธรรมของมัคคุเทศก์เป็นสิ่งสำคัญ ขึ้นอยู่กับนโยบายของบริษัทนำเที่ยวว่าจะเน้นในด้านใด ซึ่งส่วนใหญ่จะมีความคล้ายคลึงกัน สรุปได้ดังนี้ มัคคุเทศก์ควรมีความรู้ บุคลิกภาพดี มีความซื่อสัตย์ มีใจรักในการบริการ มีมนุษยสัมพันธ์ มีความประพฤติและกิริยามารยาทดี มีความรับผิดชอบและความเอาใจใส่ในการปฏิบัติหน้าที่ มีศิลปะในการพูด ให้บริการนักท่องเที่ยวอย่างเสมอภาค มีความเป็นผู้นำ มีความจำดี เป็นคนร่าเริง ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน รู้จักควบคุมอารมณ์ ไม่ทะเลาะโต้เถียงกับนักท่องเที่ยว มีความอดทนในการปฏิบัติงาน และสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้

4. แนวทางในการพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีนโยบายไปในทิศทางเดียวกัน มีการเปิดอบรมระยะสั้นอย่างสม่ำเสมอ สิ่งไหนที่มัคคุเทศก์ขาดหรือมีเรื่องร้องเรียนเข้ามา ควรมีการอบรมเพิ่มเติมเสริมตรงจุดนั้น โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย อาจจัด 3ครั้ง/ ปี เพื่อให้มัคคุเทศก์ที่ติดงานสามารถเลือกเข้าอบรมได้ ควรออกกฎข้อบังคับการเข้าอบรมจริยธรรมของมัคคุเทศก์ มีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบอย่างทั่วถึง และมีการสร้างเน็ตเวิร์คเครือข่ายธุรกิจท่องเที่ยวที่ชัดเจน สำนักทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ควรมีการเก็บข้อมูล ลงบันทึกประวัติของมัคคุเทศก์ให้ละเอียด มีการจัดทำฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับมัคคุเทศก์ ให้สามารถค้นหาและตรวจสอบได้ จะเป็นการป้องกันมัคคุเทศก์ไม่ให้ประพฤติผิดจริยธรรมอีกทางหนึ่ง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการออกบัตรมัคคุเทศก์ควรมีการตรวจสอบ ทดสอบ ผู้ที่จะประกอบอาชีพมัคคุเทศก์อย่างจริงจัง มีการกำหนดกรอบความประพฤติการปฏิบัติตนที่ชัดเจน และมีวิธีการที่จะทำให้ปฏิบัติตามกรอบนั้น ควรมีหน่วยงานที่ดูแลบทบาทของมัคคุเทศก์โดยตรง มีมาตรการที่เข้มงวด ลงโทษมัคคุเทศก์ที่กระทำผิดอย่างจริงจัง ควรมีการตรวจสอบ เรียกตักเตือนและมีบทลงโทษที่ชัดเจน ภาครัฐต้องควบคุมในเรื่องมาตรฐานของบริษัทนำเที่ยว ไม่ว่าจะเป็นบริษัทขนาดเล็กหรือใหญ่ ควรควบคุมให้ได้มาตรฐานเดียวกัน เพราะบริษัทที่ประกอบธุรกิจนำเที่ยวที่ดีย่อมส่งผลมาถึงการจ้างมัคคุเทศก์ที่ดีด้วย

บริษัทนำเที่ยวควรเสียสละเวลาในการจัดฝึกอบรมมัคคุเทศก์ของตนเองให้ได้มาตรฐาน และมีคุณธรรมจริยธรรม เช่น การสร้างทีมมัคคุเทศก์ให้มีความรักองค์กร ควรมีการเรียกประชุมมัคคุเทศก์ก่อนที่จะการออกทัวร์ทุกครั้ง มีการทบทวนวิธีการปฏิบัติงาน จริยธรรม จรรยาบรรณของมัคคุเทศก์ และเมื่อกลับมาแล้วควรมีประเมินในส่วนของตัวมัคคุเทศก์เองด้วยว่า ได้ประพฤติปฏิบัติตามข้อตกลงหรือไม่ ควรมีการปรับปรุงแก้ไปตรงจุดไหน เพื่อให้การทำงานดียิ่งขึ้นในครั้งต่อไป บริษัทนำเที่ยวควรมีส่วนช่วยในการส่งเสริมและพัฒนามัคคุเทศก์ในทุกๆ ด้าน ความประพฤติปฏิบัติตนของมัคคุเทศก์ขึ้นอยู่กับบริษัทนำเที่ยวด้วยเหมือนกัน ถ้าผู้บริหารหรือผู้นำของบริษัทมีความเข้มแข็ง มีความประพฤติดี มีจริยธรรม มัคคุเทศก์ก็มักจะทำตามแนวทางการบริหารหรือวัฒนธรรมขององค์กรนั้นๆ ด้วย และบริษัทนำเที่ยวควรดูแลมัคคุเทศก์ที่รับงานกับบริษัทตนเป็นอย่างดี ควรให้ความร่วมมือและส่งเสริมมัคคุเทศก์ให้เข้ารับการฝึกอบรมเพิ่มเติม เพื่อเพิ่มศักยภาพพัฒนามัคคุเทศก์ให้ดียิ่งขึ้น

สถาบันการศึกษาที่เปิดอบรมหลักสูตรมัคคุเทศก์ ควรเน้นในการฝึกภาคปฏิบัติให้มากกว่านี้ ควรมีการปลูกฝังเรื่องของจริยธรรม จรรยาบรรณของมัคคุเทศก์ อาจารย์ผู้สอนด้านมัคคุเทศก์ควรมีมาตรฐาน มีความสามารถในแต่ละด้านจริง สถาบันการศึกษาควรดูความเหมาะสมของการจัดเปิดอบรมมัคคุเทศก์ ให้มีคุณภาพและมีจำนวนผู้เรียนที่เหมาะสม ไม่ควรคำนึงถึงรายได้จากผู้เรียนอย่างเดียว ควรคัดเลือกผู้เรียน และเมื่อจบหลักสูตรควรมีการทดสอบอย่างจริงจัง ก่อนที่จะผ่านไปสู่ขั้นตอนการได้บัตรมัคคุเทศก์

อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์ อภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์และองค์ประกอบด้านจริยธรรมของมัคคุเทศก์

1 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์

1.1 ด้านบุคลิกภาพ นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นว่า มัคคุเทศก์ควรมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ด้านบุคลิกภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเฉพาะควรมีอารมณ์ขัน ร่าเริง ยิ้มแย้มแจ่มใส และควรมีความกระตือรือร้น คล่องแคล่ว ซึ่งสอดคล้องกับมัคคุเทศก์ดีเด่นคนที่ 3 (ชาติชาย โพธิปัดชา, สัมภาษณ์, 3 พฤศจิกายน 2553) ที่กล่าวว่า มัคคุเทศก์ต้องมีบุคลิกภาพดี เป็นตัวของตัวเอง มีความสะอาด แต่งตัวเรียบร้อย มีการรักษาขนบธรรมเนียมประเพณีอันดีงามของไทยไว้ด้วย ไม่ควรใส่รองเท้าแตะ ไม่ควรสวมแว่นดำขึ้นพูดบนรถทัวร์ เพราะสายตาจะเป็นสื่อแห่งการ

ผูกมัด ให้นักท่องเที่ยวมาเที่ยวกับเรา อย่าหลบสายตานักท่องเที่ยว วันแรกครั้งแรกที่เจอต้องทำให้ประทับใจ และสอดคล้องกับงานวิจัย คุณลักษณะของมัคคุเทศก์ที่นักท่องเที่ยวชาวไทยพึงปรารถนา ของ วลีพร แก้วสว่าง (2550) ที่พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความต้องการให้มัคคุเทศก์มีคุณสมบัติด้านบุคลิกภาพ อยู่ในระดับดี และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิทธิโชค เลิศธีรดา (2551) ที่พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความคิดเห็นว่ามัคคุเทศก์ควรพัฒนาด้านบุคลิกภาพ อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ของ สุภาพร มากแจ้ง (2539) ที่กล่าวว่า มัคคุเทศก์ที่มีบุคลิกภาพดี ควรมีความคล่องแคล่ว กระฉับกระเฉง สามารถทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความเชื่อถือไว้วางใจ ยินดียอมรับให้เป็นผู้นำในการท่องเที่ยว และสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ของ ฉันทัช วรรณถนอม (2551) กล่าวว่า มัคคุเทศก์ควรมีบุคลิกภาพดี คล่องแคล่ว กระฉับกระเฉง มีความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือนักท่องเที่ยวอยู่ตลอดเวลา และควรมีอารมณ์ขัน จะช่วยให้การเดินทางเปี่ยมไปด้วยรอยยิ้มและความสุขจากนักท่องเที่ยว

1.2 **ด้านความรู้** นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นว่า มัคคุเทศก์ควรมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ด้านความรู้ อยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะควรมีความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว และควรมีความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว เช่น การนำเที่ยว การบริการ ซึ่งสอดคล้องกับผู้ประกอบการคนที่ 2 (นุชนันท์ โททอง, สัมภาษณ์, 9 ธันวาคม 2553) ที่กล่าวว่า มัคคุเทศก์ต้องมีความรู้ ใฝ่รู้ตลอดเวลา รู้จักขวนขวายหาข้อมูลใหม่ๆ หรืออ่านหนังสือเพิ่มเติม และควรเลือกแหล่งข้อมูลที่ให้ข้อมูลที่ถูกต้องด้วย และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พีระพงษ์ ดวงสนิท (2545) ที่พบว่า คุณลักษณะของมัคคุเทศก์ที่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติพึงประสงค์ ส่วนใหญ่มีความต้องการให้มัคคุเทศก์เป็นผู้มีความรู้ดี ทั้งความรู้เกี่ยวกับโบราณสถาน โบราณวัตถุ สถานที่ท่องเที่ยวธรรมชาติ และประเพณี วัฒนธรรม และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิทธิโชค เลิศธีรดา (2551) ที่พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความคิดเห็นว่ามัคคุเทศก์ควรพัฒนาด้านความรู้ อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ของ สุภาพร มากแจ้ง (2539) ที่กล่าวว่า มัคคุเทศก์ควรมีความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว ความรู้รอบตัวอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับนักท่องเที่ยว เช่น แหล่งซื้อสินค้าต่างๆ และสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ของ ไพฑูรย์และวิลาสวงศ์ พงศะบุตร (2542) ที่กล่าวว่ามัคคุเทศก์จะต้องมีควรมีความรู้เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวที่กำลังจะเดินทางไปเป็นอย่างดี และสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ของ บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2549) ที่กล่าวว่า มัคคุเทศก์ควรเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว และด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว และสอดคล้องกับหลักมารยาทและจรรยาบรรณที่กำหนดขึ้นโดย The Guide of Professional Tour Guide of Washington, D.C. (อ้างถึงใน ระวีวรรณ โปรยรุ่งโรจน์, 2550)

กล่าวว่า มัคคุเทศก์ต้องมีความรู้ที่ถูกต้องเกี่ยวกับสถานที่ที่เป็นจุดหมายปลายทางอย่างกว้างขวาง นอกจากนี้ต้องพึงระวังเกี่ยวกับการให้ข้อมูลกับนักท่องเที่ยว โดยต้องให้ข้อมูลที่ถูกต้องเท่านั้น และสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ของ ฉันทัช วรรณถนอม (2551) กล่าวว่า มัคคุเทศก์ควรเป็นผู้มีความรู้ดี เพราะจะช่วยให้นักท่องเที่ยวได้ความรู้จากการท่องเที่ยว ควรมีข้อมูลความรู้เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว สถานที่เข้าชมต่างๆ ความรู้เกี่ยวกับร้านจำหน่ายของที่ระลึกที่น่าเชื่อถือ

1.3 **ด้านมนุษยสัมพันธ์** นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นว่า มัคคุเทศก์ควรมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ด้านมนุษยสัมพันธ์ อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ควรมีอัธยาศัยดีและความเป็นกันเอง ควรมีน้ำใจช่วยเหลือนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะกลุ่มบุคคลพิเศษ เช่น คนแก่ คนพิการ เด็ก ควรมีความสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี และควรมีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อผู้ร่วมงาน ซึ่งสอดคล้องกับผู้ประกอบการคนที่ 4 (พิหาญ บุญเจริญศิลปะชัย, สัมภาษณ์, 3 ธันวาคม 2553) ที่กล่าวว่า มัคคุเทศก์ควรมีมนุษยสัมพันธ์ดี อัธยาศัยดีมีน้ำใจ ชอบช่วยเหลือผู้อื่น ให้ความความสนใจใส่ใจดูแลนักท่องเที่ยวอย่างทั่วถึง รู้ว่านักท่องเที่ยวชอบหรือไม่ชอบสิ่งใด ปฏิบัติตนกับนักท่องเที่ยวเป็นอย่างดี และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พีระพงษ์ ดวงสนิท (2545) ที่พบว่าคุณลักษณะของมัคคุเทศก์ที่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติพึงประสงค์ ในด้านมนุษยสัมพันธ์อยู่ในระดับดี โดยเฉพาะมีความเอื้อเฟื้อ รู้จักอาทรห่วงใยผู้อื่น และมีน้ำใจพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือกับให้ความร่วมมือดี ตามลำดับ และสอดคล้องกับงานวิจัยคุณลักษณะของมัคคุเทศก์ที่นักท่องเที่ยวชาวไทยพึงปรารถนา ของ วลีพร แก้วสว่าง (2550) พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความต้องการให้มัคคุเทศก์มีคุณสมบัติด้านมนุษยสัมพันธ์ อยู่ในระดับดี และสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ของ สุภาพร มากแจ้ง (2539) ที่กล่าวว่า มัคคุเทศก์ที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี ควรมีความสามารถในการผูกมิตรกับผู้อื่น มีน้ำใจ พร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือ มีความเอื้อเฟื้อ รู้จักอาทรห่วงใยผู้อื่น เอาใจใส่ดูแลและอำนวยความสะดวกให้นักท่องเที่ยวเสมือนญาติ ทำให้นักท่องเที่ยวเกิดประทับใจในการท่องเที่ยว และสอดคล้องกับหลักมารยาทและจรรยาบรรณที่กำหนดขึ้นโดย The Guide of Professional Tour Guide of Washington, D.C. (อ้างถึงใน ระวีวรรณ โปรยรุ่งโรจน์, 2550) กล่าวว่า มัคคุเทศก์ควรสร้างความสัมพันธ์ที่ดี และให้ความช่วยเหลือคณะนักท่องเที่ยวกลุ่มอื่นๆ และเพื่อนร่วมงานทุกคน และสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ของ ฉันทัช วรรณถนอม (2551) ได้กล่าวว่า มัคคุเทศก์ควรมีมนุษยสัมพันธ์ดี มีน้ำใจช่วยเหลือนักท่องเที่ยวให้ได้รับความสะดวกสบาย มีความเอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ รู้จักห่วงใยผู้อื่น มีอัธยาศัยดี

1.4 **ด้านทัศนคติ** นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นว่า มัคคุเทศก์ควรมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ด้านทัศนคติ อยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะควรมีใจรักในงานบริการ ซึ่งสอดคล้องกับมัคคุเทศก์ดีเด่นคนที่ 2 (ชัยยเดช วัฒนแสงประเสริฐ, สัมภาษณ์, 16 ธันวาคม 2553) ที่กล่าวว่า

มัคคุเทศก์ต้องมีใจรักในการบริการ (service mind) เพราะนักท่องเที่ยวสามารถรับรู้ได้ถึงความตั้งใจ ความใส่ใจในการให้บริการของมัคคุเทศก์ นักท่องเที่ยวจะรู้สึกว่าตนเองเป็นคนสำคัญ เมื่อได้รับการบริการที่ดี ทำให้เกิดประทับใจในการเดินทางท่องเที่ยวครั้งนั้นๆ และสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ของ สุภาพร มากแจ้ง (2539) ที่กล่าวว่า มัคคุเทศก์ควรมีความรักงาน ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญถือเป็นหัวใจของการทำงาน มัคคุเทศก์ที่มีความรักงานจะมีความสุขในการทำงาน ทำให้งานนั้นมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ของ ไพฑูรย์และวิลาสวงศ์ พงศะบุตร (2542) ที่กล่าวว่าทัศนคติเกี่ยวกับวิชาชีพเป็นสิ่งสำคัญมาก ถ้ามัคคุเทศก์มีทัศนคติที่ไม่ดีต่ออาชีพ ไม่มีใจรักในการให้บริการ ฝืนใจทำ เพื่อเงินหรือผลประโยชน์อื่นๆ อาจกระทบต่อธุรกิจการท่องเที่ยวได้ และสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ของ บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2549) ที่กล่าวว่า มัคคุเทศก์ควรเป็นผู้มีใจรักงานบริการ พอใจที่จะดูแลและอำนวยความสะดวกให้นักท่องเที่ยวได้รับความสุข สนุกสนาน เพลิดเพลิน ตลอดระยะเวลาของการนำเที่ยว และสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ของ ฉันทัช วรรณถนอม (2551) กล่าวว่า มัคคุเทศก์ควรมีความรักความตั้งใจในการทำงานมัคคุเทศก์ และเต็มใจที่จะบริการแก่ผู้อื่นอย่างมีความสุข

1.5 **ด้านศิลปะในการพูด** นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นว่า มัคคุเทศก์ควรมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ด้านศิลปะในการพูด อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเฉพาะควรมีความสามารถดึงดูดความสนใจจากผู้ฟังได้ และควรมีจัดลำดับการพูดดี สามารถฟังเข้าใจง่าย ซึ่งสอดคล้องกับผู้ประกอบการคนที่ 6 (ภวัต เภตรารัตน์, สัมภาษณ์, 8 ธันวาคม 2553) ที่กล่าวว่า มัคคุเทศก์ควรให้ความสำคัญในเรื่องของการพูด การบรรยาย ต้องมีศิลปะในการพูด สามารถดึงความสนใจจากผู้ฟัง ตลอดจนมีการใช้ภาษาพูดที่ถูกต้อง และสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ของ สุภาพร มากแจ้ง (2539) ได้กล่าวว่า มัคคุเทศก์ควรมีน้ำเสียงชัดเจน ชวนฟัง มีจังหวะและลีลาการพูดที่เหมาะสม ใช้ระดับของภาษาได้เหมาะกับผู้ฟัง ใช้ภาษาถูกต้อง สื่อความหมายชัดเจนตรงประเด็น มีลำดับการพูดดีเข้าใจง่าย สามารถเร้าความสนใจของผู้ฟังและทำให้ติดตามฟังจนจบโดยไม่เบื่อหน่าย และสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ของ ปรีชา แดงโรจน์ (2544) กล่าวว่า มัคคุเทศก์ควรพูดคล่อง ชัดเจน และถูกต้อง โดยใช้ภาษาง่ายๆ ที่เข้าใจได้ทุกคน สามารถเรียบเรียงคำพูดได้ดี มีสาระ และสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ของ ฉันทัช วรรณถนอม (2551) กล่าวถึงมัคคุเทศก์ว่าควรมีการพูดที่ดี ดังนี้ ใช้น้ำเสียงที่ชัดเจน มีจังหวะและลีลาในการพูดอย่างเหมาะสม มีวิธีการพูดให้นักท่องเที่ยวเกิดความตื่นตัวพร้อมรับฟังข้อมูล และแนวปฏิบัติร่วมกันของหมู่คณะ เพื่อให้การท่องเที่ยวเป็นไปอย่างเรียบร้อย ควรลำดับความคิดก่อนออกมาเป็นคำพูดที่ดี เข้าใจง่าย คอยสังเกตผู้ฟังเสมอว่าเขาสนใจหรือต้องการจะฟังมากน้อย

เพียงใด และปรับการพูดให้ตรงกับความสนใจของผู้ฟังตลอดเวลา พูดให้ชัดถ้อยชัดคำ ควรมีวิธีการที่จะอธิบายเรื่องราวต่างๆ ได้อย่างน่าสนใจน่าติดตาม

2 **องค์ประกอบด้านจริยธรรมของมัคคุเทศก์**

2.1 **ความประพฤติและกิริยามารยาท** นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นว่า มัคคุเทศก์ควรมีองค์ประกอบด้านจริยธรรม ความประพฤติและกิริยามารยาท อยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะ ไม่ควรประพฤติในเชิงชู้สาวกับนักท่องเที่ยว ไม่ควรเสพของมึนเมา สูบบุหรี่ หรือมั่วสุมอบายมุขขณะปฏิบัติหน้าที่ และควรใช้ถ้อยคำสุภาพ ระมัดระวังคำพูด ซึ่งสอดคล้องกับมัคคุเทศก์ดีเด่นคนที่ 5 (สมรัก สุขวัฒนะกุล, สัมภาษณ์, 27 ตุลาคม 2553) ที่กล่าวว่า มัคคุเทศก์ไม่ควรพูดในเรื่องที่ไม่เหมาะสม เรื่องที่บั่นทอนจิตใจหรือความจริงบางเรื่องก็ไม่ควรพูด ถ้าพูดขัดหูนักท่องเที่ยวจะอารมณ์เสียไปทั้งวัน ต้องระวังปากระวังคำ ต้องคิดก่อนพูด ถ้าพูดผิดก็ต้องรู้จักขอโทษ ต้องรู้จักแก้ไข และสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ของ บุปผา คุมมานนท์ (2541) ได้กล่าวถึงมารยาทและการวางตัวของมัคคุเทศก์ว่า ไม่ควรแสดงความสนิทสนมกับนักท่องเที่ยวจนเกินสมควร โดยเฉพาะในด้านชู้สาว และควรพูดจาสุภาพ ไม่เกรี้ยวกราดกับนักท่องเที่ยว และสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ของ ไพฑูรย์และวิลาสวงศ์ พงศะบุตร (2542) ที่กล่าวว่า มัคคุเทศก์จะต้องมีความประพฤติดี และมีกิริยามารยาทสุภาพ ไม่ควรเสพของมึนเมา หรือสูบบุหรี่ขณะปฏิบัติหน้าที่ ไม่ควรประพฤติตนในเชิงชู้สาวกับนักท่องเที่ยวอย่างเด็ดขาด และสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ของ รวีวรรณ โปรยรุ่งโรจน์ (2550) ได้กล่าวว่า มัคคุเทศก์ควรแสดงออกถึงความอ่อนโยน ตลอดจนดำรงชีวิตตามวัฒนธรรมไทยอย่างเหมาะสม และสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ของ ฉันทัช วรรณถนอม (2551) กล่าวว่า มัคคุเทศก์ไม่ควรสูบบุหรี่ หรือเสพของมึนเมา และมั่วสุมอบายมุขขณะปฏิบัติหน้าที่

2.2 **ความซื่อสัตย์สุจริต** นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นว่า มัคคุเทศก์ควรมีองค์ประกอบด้านจริยธรรม ความซื่อสัตย์สุจริต อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเฉพาะ ควรเป็นคนเชื่อถือได้ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อตรง ไม่ควรพูดโกหกหลอกลวง และไม่ควรเอารัดเอาเปรียบผู้อื่นทั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งสอดคล้องกับจรรยาบรรณสำหรับการท่องเที่ยว (UNWTO,1999 : online) ที่กล่าวถึงผู้ประกอบอาชีพด้านการท่องเที่ยว ว่ามีภาระหน้าที่ที่จะต้องให้ข้อมูลตามจริงและอย่างตรงไปตรงมา และสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ของ ไพฑูรย์และวิลาสวงศ์ พงศะบุตร (2542) ที่กล่าวว่า มัคคุเทศก์จะต้องมีความซื่อสัตย์สุจริตต่อนักท่องเที่ยว ไม่เรียกร้องผลประโยชน์หรือค่าตอบแทนใดๆ จากนักท่องเที่ยว รวมทั้งรับหรือเรียกร้องผลประโยชน์ตอบแทนจากร้านค้าต่างๆ ที่จำหน่ายสินค้าให้แก่นักท่องเที่ยว โดยวิธีการที่มิชอบ เช่น การพานักท่องเที่ยวไปซื้อของ

จากร้านค้าที่จำหน่ายสินค้าที่มีราคาแพงไม่สมกับคุณภาพของสินค้า เพื่อที่จะได้รับค่าตอบแทนจากร้านค้า และสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ของ บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2549) ได้กล่าวว่า มัคคุเทศก์ไม่ควรชี้นำหรือชักชวนให้นักท่องเที่ยวต้องซื้อสินค้าโดยหวังผลประโยชน์ตอบแทนจากร้านค้า ควรปล่อยให้นักท่องเที่ยวมีอิสระในการตัดสินใจเอง และสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ของ รวีวรรณ โปรยรุ่งโรจน์ (2550) ได้กล่าวถึงมัคคุเทศก์ว่า ไม่ควรนำนักท่องเที่ยวเดินทางไปสถานที่ใดๆ ที่ไม่ได้อยู่ในรายการนำเที่ยว เช่น ร้านขายสินค้าที่ตกลงให้ค่าคอมมิชชั่นเป็นจำนวนเงินที่สูง เป็นต้น เนื่องจากการกระทำดังกล่าวถือว่าเป็นการหารายได้ให้กับตนเองโดยไม่ชอบธรรม และไม่ควรยักยอกค่าตอบแทนโดยชอบธรรม หรือค่าคอมมิชชั่นไว้แต่เพียงผู้เดียว เนื่องจากตามปกติร้านค้าต่างๆ มักให้ค่าตอบแทนกับผู้ที่พานักท่องเที่ยวมาที่ร้านตนกล่าวคือ ทั้งมัคคุเทศก์ ผู้ช่วยมัคคุเทศก์ พนักงานขับรถ และผู้ช่วยพนักงานขับรถ โดยมอบเงินดังกล่าวไว้กับมัคคุเทศก์ ดังนั้นมัคคุเทศก์จึงควรแบ่งปันค่าตอบแทนดังกล่าวกับพนักงานขับรถและทุกๆ คนอย่างยุติธรรม และสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ของ ฉันทัช วรรณถนอม (2551) กล่าวว่า มัคคุเทศก์ควรมีซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่การงาน ได้แก่ การซื่อสัตย์ต่อนักท่องเที่ยว ไม่หลอกลวงนักท่องเที่ยว

2.3 **ความรับผิดชอบและความเอาใจใส่ในการปฏิบัติหน้าที่** นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นว่า มัคคุเทศก์ควรมีองค์ประกอบด้านจริยธรรม ความรับผิดชอบและความเอาใจใส่ในการปฏิบัติหน้าที่ อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ไม่ควรทอดทิ้งนักท่องเที่ยวหรือแสดงอาการเบื่อหน่ายเฉื่อยชา ควรรู้จักควบคุมอารมณ์ ไม่ทะเลาะโต้เถียงกับนักท่องเที่ยว มีควรความอดทนในการปฏิบัติงาน ไม่ควรเห็นแก่ตัว เสียสละประโยชน์ส่วนตนเพื่อนักท่องเที่ยว ควรมีความขยันหมั่นเพียรตั้งใจปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ และควรมีระเบียบวินัยในการปฏิบัติงาน เช่น ติดบัตรประจำตัวตลอดเวลาที่ทำหน้าที่มัคคุเทศก์ ซึ่งสอดคล้องกับมัคคุเทศก์ดีเด่นคนที่ 1 (ชัญญา เกสรศรี, สัมภาษณ์, 16 ธันวาคม 2553) ที่กล่าวว่า มัคคุเทศก์ควรดูแลเอาใจใส่นักท่องเที่ยว ไม่ควรละเลยการปฏิบัติหน้าที่ หรือทอดทิ้งนักท่องเที่ยวให้ท่องเที่ยวเอง ไม่ควรทะเลาะโต้เถียงนักท่องเที่ยว ต้องรู้จักอดทนอดกลั้นควบคุมตนเองให้ได้ และสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ของ สุภาพร มากแจ้ง (2539) ที่กล่าวถึงข้อพึงประพฤติปฏิบัติว่า มัคคุเทศก์ควรตระหนักในหน้าที่และความรับผิดชอบ พึงปฏิบัติหน้าที่ของตนโดยเต็มกำลังความสามารถ และมีความรับผิดชอบตลอดเวลาที่ปฏิบัติงาน ไม่ทอดทิ้งนักท่องเที่ยวหรือไม่ละเลยเอาใจใส่ดูแลความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว และสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ของ ไพฑูรย์และวิลาสวงศ์ พงศะบุตร (2542) ได้กล่าวว่า มัคคุเทศก์จะต้องมีความรับผิดชอบและเอาใจใส่ในภาระหน้าที่งานของตน ไม่ทอดทิ้งนักท่องเที่ยวหรือแสดงอาการเบื่อหน่าย เฉื่อยชา รู้จักควบคุมอารมณ์ ต้องไม่ทะเลาะหรือโต้เถียงกับ

นักท่องเที่ยว และสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ของ ฉันทัช วรรณถนอม (2551) กล่าวว่า มัคคุเทศก์ไม่ควรโต้เถียง ประชดประชัน หรือทะเลาะกับนักท่องเที่ยว ควรใช้ความสุขุมนุ่มนวลและประนีประนอมในการแก้ไขปัญหา

2.4 การบริหารจัดการรายการนำเที่ยว นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นว่า มัคคุเทศก์ควรมีองค์ประกอบด้านจริยธรรม การบริหารจัดการรายการนำเที่ยว อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ควรมีความรอบคอบ ระมัดระวังในการปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวเป็นสำคัญ ควรตรงต่อเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ ควรมีสติสัมปชัญญะ สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ และควรมีการบริหารจัดการในการนำเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ของ สุภาพร มากแจ้ง (2539) ที่กล่าวว่า มัคคุเทศก์ควรมีความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง ที่สำคัญคือต้องมีสติที่มั่นคง และมีความรอบคอบที่จะจัดการกับปัญหาเหล่านั้น และสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ของ ไพฑูรย์และวิลาสวงศ์ พงศะบุตร (2542) ที่กล่าวว่ามัคคุเทศก์จะต้องตรงต่อเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น การกำหนดเดินทางไปเที่ยวชมสถานที่ต่างๆ การนัดหมายเวลากับนักท่องเที่ยว ถ้ามัคคุเทศก์ไม่รู้จักบริหารจัดการโปรแกรมท่องเที่ยว หรือไม่ตรงต่อเวลา อาจก่อให้เกิดผลเสียในการปฏิบัติงานได้ และสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ของ บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2549) ที่กล่าวว่ามัคคุเทศก์ควรตรงต่อเวลา และต้องควบคุมให้นักท่องเที่ยวตรงต่อเวลาด้วย จงจำหลักปฏิบัติไว้เสมอว่า มัคคุเทศก์ควรต้องตื่นก่อนนอนทีหลัง และกินทีหลังแต่ต้องอิ่มก่อนนักท่องเที่ยวทุกครั้ง ควรบริหารเวลาให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด โดยคำนึงถึงประโยชน์ของนักท่องเที่ยวเป็นสำคัญ และสอดคล้องกับหลักมารยาทและจรรยาบรรณที่กำหนดขึ้นโดย The Guide of Professional Tour Guide of Washington, D.C. (อ้างถึงใน ระวีวรรณ โปรยรุ่งโรจน์, 2550) กล่าวว่า มัคคุเทศก์ต้องเตรียมตัวให้พร้อมก่อนปฏิบัติหน้าที่ทุกครั้ง และในระหว่างปฏิบัติหน้าที่มัคคุเทศก์ต้องเป็นคนตรงต่อเวลาและเคารพต่อกำหนดการเดินทาง

2.5 การอนุรักษ์แหล่งท่องเที่ยวเพื่อความยั่งยืน นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นว่า มัคคุเทศก์ควรมีองค์ประกอบด้านจริยธรรม การอนุรักษ์แหล่งท่องเที่ยวเพื่อความยั่งยืน อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ควรเป็นแบบอย่างในการปฏิบัติตามกฎระเบียบหรือข้อปฏิบัติของแหล่งท่องเที่ยวนั้นๆ ควรมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์และพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว ควรนำท่องเที่ยวอย่างมีจิตสำนึก และควรจูงใจนักท่องเที่ยวให้สนใจอนุรักษ์แหล่งท่องเที่ยว ซึ่งสอดคล้องกับมัคคุเทศก์ดีเด่นคนที่ 4 (เพลินพิศ สุขสุคนธ์, สัมภาษณ์, 18 พฤศจิกายน 2553) ที่กล่าวว่า ในเรื่องของการอนุรักษ์แหล่งท่องเที่ยวเพื่อความยั่งยืนนั้น มัคคุเทศก์แต่ละคนให้ความสำคัญมากน้อยแตกต่างกันไป ดังนั้นรัฐบาลต้องเข้มงวดมากกว่านี้ กฎหมายต้องชัดเจน มัคคุเทศก์จะได้มีส่วนช่วยในการ

ประชาสัมพันธ์ มีส่วนร่วมหรือให้ความร่วมมือได้อย่างเต็มที่ และสอดคล้องกับจรรยาบรรณสำหรับการท่องเที่ยว (UNWTO,1999 : online) ที่กล่าวถึง ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการท่องเที่ยวควรร่วมกันปกป้องรักษาสิ่งแวดล้อมตามธรรมชาติ และสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ของ บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2549) ที่กล่าวว่ามัคคุเทศก์ควรเป็นแบบอย่างในการอนุรักษ์ทรัพยากรทางการท่องเที่ยว โน้มน้าวให้นักท่องเที่ยวมีความสนใจที่จะอนุรักษ์และปกป้องรักษา และสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ของ รวีวรรณ โปรยรุ่งโรจน์ (2550) ที่กล่าวว่า มัคคุเทศก์ควรแนะนำและชักจูงนักท่องเที่ยวให้ร่วมกันรักษาสภาพแวดล้อมให้อยู่ในสภาพที่ดีอยู่เสมอ และในการนำเที่ยวภายในอุทยานแห่งชาติ มัคคุเทศก์ควรชี้แจงให้นักท่องเที่ยวทราบถึงกฎและระเบียบในการเยี่ยมชม ตลอดจนคอยควบคุมให้นักท่องเที่ยวปฏิบัติตามกฎและระเบียบนั้นๆ และสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ของ ฉันทัช วรรณถนอม (2551) กล่าวว่า มัคคุเทศก์ ไม่ควรส่งเสริมการท่องเที่ยวในเชิงทำลายธรรมชาติ แต่ต้องมีการส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน และสอดคล้องกับแนวคิด 7 Greens (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2553 : ออนไลน์) ดังนี้ "Green Heart" (หัวใจสีเขียว) จะต้องมีหัวใจสีเขียวตระหนักถึงคุณค่าของสิ่งแวดล้อม เพื่อร่วมใจกันป้องกันและแก้ไขปัญหา " Green Activity" (กิจกรรมสีเขียว) คือ กิจกรรมท่องเที่ยวที่มีความสอดคล้องกลมกลืนกับคุณค่าของทรัพยากรและสิ่งแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยว โดยส่งผลกระทบต่อทรัพยากรและสิ่งแวดล้อมน้อยที่สุด " Green Service " (การบริการสีเขียว) รูปแบบการให้บริการของธุรกิจท่องเที่ยวแขนงต่างๆ ที่สร้างความประทับใจแก่นักท่องเที่ยวด้วยมาตรฐานคุณภาพที่ดี ควบคู่ไปกับการมีปณิธานและการดำเนินการรักษาสิ่งแวดล้อม " Green Plus "(ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม) การแสดงออกของบุคคล กลุ่มบุคคลและองค์กรในการสนับสนุนแรงกาย หรือสติปัญญา หรือบริจาคทุนทรัพย์ เพื่อร่วมมือดำเนินการในการปกป้องรักษาและฟื้นฟูสิ่งแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยว

2.6 ความเคารพในความแตกต่างทางวัฒนธรรม นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นว่ามัคคุเทศก์ควรมีองค์ประกอบด้านจริยธรรม ความเคารพในความแตกต่างทางวัฒนธรรม อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ควรเคารพต่อมรดกทางวัฒนธรรม โบราณคดี และศิลปะ ควรเคารพต่อหลักปฏิบัติทางสังคมและวัฒนธรรมท้องถิ่น ควรเข้าใจและยอมรับในความหลากหลายทางวัฒนธรรม และควรตอบสนองความต้องการทางด้านวัฒนธรรมและศาสนาของนักท่องเที่ยว ซึ่งสอดคล้องกับจรรยาบรรณสำหรับการท่องเที่ยว (UNWTO,1999 : online) ที่กล่าวถึง ผู้ประกอบอาชีพด้านการท่องเที่ยวควรมีส่วนร่วมในการช่วยตอบสนองความต้องการทางด้านวัฒนธรรมและทางศาสนาของนักท่องเที่ยว อนุญาตให้เขาเหล่านั้นปฏิบัติกิจวัตรทางศาสนาได้ในขณะที่ท่องเที่ยว และกิจกรรมการท่องเที่ยวควรเคารพต่อมรดกทางวัฒนธรรม โบราณคดี และศิลปะ ซึ่งควรได้รับการ

คุ้มครองรักษาและสืบทอดต่อไปยังชนรุ่นหลัง และสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ของ รวีวรรณ โปรยรุ่งโรจน์ (2550) ที่กล่าวว่า มัคคุเทศก์ควรอธิบายถึงขนบธรรมเนียม ประเพณีของท้องถิ่นนั้นๆ ให้นักท่องเที่ยวได้รับทราบ โดยแนะนำถึงสิ่งที่ควรทำและไม่ควรทำในระหว่างการเดินทางท่องเที่ยวในชุมชนนั้นๆ และในการนำเที่ยวไปในสถานที่ที่ประชาชนในท้องถิ่นให้ความเคารพ และเชื่อถือว่าเป็นสถานที่ศักดิ์สิทธิ์ เช่น วัด พระราชวัง หรือพิพิธภัณฑ์ มัคคุเทศก์ควรแนะนำนักท่องเที่ยวให้ทราบถึงวิธีการปฏิบัติตนที่ถูกต้องและเหมาะสมในสถานที่ดังกล่าว พร้อมทั้งปฏิบัติตนให้นักท่องเที่ยวดูเป็นแบบอย่างด้วย

2.7 **การให้บริการอย่างเสมอภาค** นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นว่า มัคคุเทศก์ควรมีองค์ประกอบด้านจริยธรรม การให้บริการอย่างเสมอภาค อยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะ ควรยอมรับฟังความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวอย่างเท่าเทียมกัน และควรให้ความสนใจในตัวนักท่องเที่ยวทุกคนอย่างจริงใจ ซึ่งสอดคล้องกับผู้ประกอบการคนที่ 11 (โสภา ศรีเคลือบ, สัมภาษณ์, 14 มกราคม 2554) ที่กล่าวว่า มัคคุเทศก์ควรให้ความสำคัญกับนักท่องเที่ยวทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่านักท่องเที่ยวคนนั้นๆ จะมีอาชีพอะไร เป็นคนชนชั้นไหน และสอดคล้องกับจรรยาบรรณสำหรับการท่องเที่ยว (UNWTO,1999 : online) ที่กล่าวถึง ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการท่องเที่ยวควรเคารพต่อความเสมอภาคของชายและหญิง และสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ของ สุภาพร มากแจ้ง (2539) ได้กล่าวถึงข้อพึงประพฤติปฏิบัติว่า มัคคุเทศก์ควรปฏิบัติต่อนักท่องเที่ยวอย่างเสมอภาค เอาใจใส่ดูแลอย่างทั่วถึง ไม่เลือกที่รักมักที่ชัง ระมัดระวังที่จะไม่ก่อให้นักท่องเที่ยวเกิดความสะเทือนใจโดยมิได้เจตนา พึงยึดหลักเอาใจเขามาใส่ใจเราในการปฏิบัติต่อนักท่องเที่ยว และสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ของ บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2549) กล่าวถึงมัคคุเทศก์ว่าควรดูแลและให้บริการนักท่องเที่ยวอย่างเท่าเทียมกัน และสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ของ รวีวรรณ โปรยรุ่งโรจน์ (2550) ที่กล่าวว่า มัคคุเทศก์ควรปฏิบัติต่อนักท่องเที่ยวทุกคนอย่างเสมอภาคและทั่วถึง โดยพึงระลึกเสมอว่านักท่องเที่ยวทุกคน “เป็นบุคคลที่มีความสำคัญเท่าเทียมกัน” และสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ของ ฉันทัช วรรณถนอม (2551) กล่าวว่ามัคคุเทศก์ควรปฏิบัติต่อทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ควรเอาใจใส่กับนักท่องเที่ยวเฉพาะราย

แนวทางในการพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์

มัคคุเทศก์ดีเด่นและผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวได้ให้ความคิดเห็นว่า องค์กรที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวจะต้องร่วมมือและประสานงานกันอย่างเข้มแข็ง หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรออกกฎข้อบังคับการเข้าอบรมจริยธรรมของมัคคุเทศก์ มีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบอย่างทั่วถึง และมีการสร้างเน็ตเวิร์คเครือข่ายธุรกิจท่องเที่ยวที่ชัดเจน ควรแก้ไขนโยบายการผลิตและการควบคุม

คุณภาพมัคคุเทศก์ โดยสถาบันการศึกษาที่เปิดการฝึกอบรมหลักสูตรมัคคุเทศก์ควรคัดเลือกผู้เรียน และเมื่อจบหลักสูตรควรมีการทดสอบอย่างจริงจัง ผู้สอนด้านมัคคุเทศก์ควรมีความรู้ ความสามารถในแต่ละด้านจริง และควรเน้นย้ำเกี่ยวกับเรื่อง คุณธรรมจริยธรรม จรรยาบรรณ ให้กับผู้เรียนอย่างต่อเนื่อง สถาบันการศึกษาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรส่งเสริมให้มัคคุเทศก์พัฒนาด้านจริยธรรมควบคู่ไปกับด้านความรู้ เพื่อพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์อย่างยั่งยืน บริษัทนำเที่ยวควรมีส่วนช่วยในการพัฒนามัคคุเทศก์ในทุกๆ ด้าน เช่น การสร้างทีมมัคคุเทศก์ การจัดสัมมนาหรือฝึกอบรม ก่อนออกทัวร์ทุกครั้ง มีการเน้นย้ำเรื่องจริยธรรมของมัคคุเทศก์ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับจริยธรรมของ ทิศนา แขมมณี (2549) ที่กล่าวถึง การส่งเสริมให้บุคคลมีการพัฒนาระดับจริยธรรมที่สูงขึ้นกว่าเดิม ทำได้โดยการเปิดโอกาสให้บุคคลเรียนรู้จากการตัดสินใจทางจริยธรรมและอภิปรายร่วมกับผู้อื่น การได้แสดงความคิดเห็นและอภิปรายร่วมกับผู้อื่นจะทำให้บุคคลที่มีเหตุผลเชิงจริยธรรมต่ำเรียนรู้การใช้เหตุผลเชิงจริยธรรมขั้นสูงขึ้น นอกจากนี้ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์รุ่นพี่ควรประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเรื่องวิธีการเสริมสร้างจริยธรรมในหน่วยงานของสาโรจ บัวศรี (2523) ที่กล่าวว่า การเสริมสร้างจริยธรรมนั้นต้องให้มีการศึกษาหรืออบรม เป็นระยะๆ ต่อเนื่องกันไปเป็นเวลานานพอเพื่อช่วยให้เกิด “ความคิดเห็นที่ถูกต้อง” ซึ่งอาจนำไปปฏิบัติได้สะดวก มีการเสริมสร้างบรรยากาศ หรือสิ่งแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการศึกษาอบรมและปฏิบัติเรื่องจริยธรรมขึ้นภายในหน่วยงาน เช่น ผู้เป็นหัวหน้าทุกระดับ ต้องเข้าใจเรื่องจริยธรรมดีพอ และต้องบังคับตนเอง ให้ประพฤติเป็นตัวอย่างที่ดี และ รัฐควรลงโทษมัคคุเทศก์ที่กระทำผิดอย่างจริงจัง ควรมีหน่วยงานที่ดูแลด้านนี้โดยตรง มีการจัดทำฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับมัคคุเทศก์ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีพัฒนาการทางจริยธรรมของโคลเบิร์ก (Kohlberg, 1979 : online) ในระดับที่ 2 ระดับจริยธรรมตามกฎเกณฑ์สังคม (Conventional) ขั้นที่ 4 กฎและระเบียบ เหตุผลทางจริยธรรมในขั้นนี้ถือว่าสังคมจะอยู่ด้วยความมีระเบียบร้อยต้องมี กฎหมายและข้อบังคับ คนดีหรือคนที่มีพฤติกรรมถูกต้อง คือคนที่ปฏิบัติตามระเบียบบังคับหรือกฎหมาย ทุกคนควรเคารพกฎหมาย เพื่อรักษาความสงบเรียบร้อย และความเป็นระเบียบของสังคม

แนวทางการพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์

1. องค์กรที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวจะต้องร่วมมือและประสานงานกันอย่างเข้มแข็ง

2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรออกกฎข้อบังคับการเข้าอบรมจริยธรรมของมัคคุเทศก์ มีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบอย่างทั่วถึง และมีการสร้างเน็ตเวิร์คเครือข่ายธุรกิจท่องเที่ยวที่ชัดเจน

3. ควรแก้ไขนโยบายการผลิตและการควบคุมคุณภาพมัคคุเทศก์ โดยสถาบันการศึกษาที่เปิดการฝึกอบรมหลักสูตรมัคคุเทศก์ควรคัดเลือกผู้เรียน และเมื่อจบหลักสูตรควรมีการทดสอบอย่างจริงจัง การอบรมควรมีคุณภาพ จำนวนผู้เรียนควรมีความเหมาะสม ไม่ควรคำนึงถึงรายได้จากผู้เรียนอย่างเดียว

4. ผู้สอนด้านมัคคุเทศก์ควรมีความรู้ ความสามารถในแต่ละด้านจริง และควรเน้นย้ำเกี่ยวกับเรื่อง คุณธรรมจริยธรรม จรรยาบรรณ ให้กับผู้เรียนอย่างต่อเนื่อง

5. สถาบันการศึกษาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรส่งเสริมให้มัคคุเทศก์พัฒนาด้านจริยธรรมควบคู่ไปกับด้านความรู้ เพื่อพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์อย่างยั่งยืน

6. บริษัทนำเที่ยวควรมีส่วนช่วยในการพัฒนามัคคุเทศก์ในทุกๆ ด้าน เช่น การสร้างทีมมัคคุเทศก์ การจัดสัมมนาหรือฝึกอบรม ก่อนออกทัวร์ทุกครั้ง มีการเน้นย้ำเรื่องจริยธรรมของมัคคุเทศก์

7. ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์รุ่นพี่ควรประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดี

8. รัฐควรลงโทษมัคคุเทศก์ที่กระทำผิดอย่างจริงจังและควรมีหน่วยงานที่ดูแลด้านนี้โดยตรง มีการจัดทำฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับมัคคุเทศก์

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ควรส่งเสริมให้มัคคุเทศก์ที่ไม่ได้มีรายได้ประจำได้รับสวัสดิการเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้มัคคุเทศก์มีกำลังใจในการทำงาน โดยอาจจัดตั้งสหภาพแรงงานมัคคุเทศก์ เพื่อช่วยคุ้มครองสิทธิและผลประโยชน์ของมัคคุเทศก์ เช่น การถูกเอาเปรียบจากบริษัทนำเที่ยว การให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่มัคคุเทศก์ เป็นต้น

2. ควรรณรงค์ให้นักท่องเที่ยวหันมาให้ความสำคัญกับจริยธรรมของมัคคุเทศก์ และการปฏิบัติตนเป็นนักท่องเที่ยวที่ดี โดยการการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ อินเตอร์เน็ต ฯลฯ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. กรมการท่องเที่ยว ควรแก้ไขนโยบายการผลิตมัคคุเทศก์ โดยควรกำหนดคุณสมบัติของผู้ขอรับในอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ ควรเป็นผู้ที่จบในสาขามัคคุเทศก์หรือผู้ที่ผ่านการฝึกอบรมวิชามัคคุเทศก์ตามหลักสูตรที่คณะกรรมการกำหนดเท่านั้น เพื่อให้บุคคลที่จะประกอบอาชีพมัคคุเทศก์เป็นคนที่มีใจรัก และมีความภาคภูมิใจในอาชีพอย่างแท้จริง ซึ่งการผลิตมัคคุเทศก์ที่เป็นทั้งคนดีและมีคุณภาพ จะทำให้มัคคุเทศก์ไทยสามารถแข่งขันกับชาติอื่นได้ และเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาการท่องเที่ยวไทยไปสู่การท่องเที่ยวแบบยั่งยืน

2. กรมการท่องเที่ยว ควรกำหนดนโยบายในการควบคุมคุณภาพของมัคคุเทศก์ โดยให้มีการสอบใบประกอบวิชาชีพ ก่อนที่จะได้รับบัตรมัคคุเทศก์ ควรมีการกำหนดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์ให้ชัดเจนและครอบคลุม พร้อมทั้งมีการติดตามประเมินผลมัคคุเทศก์ที่ได้รับบัตรมัคคุเทศก์แล้ว ตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในแผนนโยบาย นอกจากนี้ควรมีกฎระเบียบในการให้คุณให้โทษเกี่ยวกับมัคคุเทศก์อย่างชัดเจน

3. กรมการท่องเที่ยว ควรมีนโยบายที่เข้มงวดในการตรวจสอบความมีมาตรฐานของสถาบันการศึกษาต่างๆ ที่เปิดสอนในสาขามัคคุเทศก์หรือเปิดอบรมหลักสูตรมัคคุเทศก์ ควรให้มีการคัดเลือกบุคคลเข้าเรียนในสาขามัคคุเทศก์ ควรมีการปรับปรุงหลักสูตร เนื้อหาวิชาให้มีความถูกต้อง ทันสมัย สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง

4. กรมการท่องเที่ยว ควรมีการจัดทำฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับมัคคุเทศก์ (Data base) อย่างเป็นระบบ มีการพัฒนาฐานข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ ทำให้ง่ายต่อการตรวจสอบพฤติกรรมของมัคคุเทศก์

5. กรมการท่องเที่ยว ควรสร้างเน็ตเวิร์คเครือข่ายธุรกิจท่องเที่ยวที่ชัดเจน มีการอัพเดทข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ เพื่อความสะดวกของผู้ใช้บริการ เช่น การจัดทำมาตรฐานมัคคุเทศก์ ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้มัคคุเทศก์ทราบอย่างทั่วถึง แสดงให้มัคคุเทศก์เห็นถึงความสำคัญและประโยชน์จากการทำมาตรฐานมัคคุเทศก์ ซึ่งอาจมีรางวัลเป็นเงิน หรือผลตอบแทนอื่นๆ

6. กรมการท่องเที่ยว และสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพ ควรมีการกำหนดนโยบาย เพื่อส่งเสริมด้านจริยธรรมของมัคคุเทศก์อย่างต่อเนื่อง ซึ่งควรทำควบคู่ไปกับการส่งเสริมความรู้เพื่อพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ เช่น การจัดอบรมหรือจัดประชุมเชิงปฏิบัติการด้านจริยธรรม มีการกำหนดหัวข้อและเนื้อหาที่น่าสนใจ โดยให้นักศึกษาหรือผู้เรียนหลักสูตรมัคคุเทศก์ และผู้ที่จะต่ออายุบัตรมัคคุเทศก์ทุกคน ต้องเข้ารับการอบรมก่อนการทำบัตรมัคคุเทศก์ทุกครั้ง

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาวิจัยในเรื่องของเทคนิคและวิธีการที่จะช่วยส่งเสริมให้เป็นมัคคุเทศก์ที่ดี

2. ควรทำการศึกษาวิจัยในองค์ประกอบอื่นๆ เช่น การจ้าง ค่าจ้าง ลักษณะงาน ที่เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

กรมการปกครอง. **ข้อมูลสถิติเกี่ยวกับจำนวนประชากร**. [ออนไลน์]. 2553. แหล่งที่มา: http://203.113.86.149/cgi-bin/people2_stat.exe?YEAR=52&LEVEL=1&PROVINCE=10%23%A1%C3%D8%A7%E0%B7%BE%C1%CB%D2%B9%A4%C3&DISTRICT=&TAMBON= [2553, กรกฎาคม 30]

กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ. **ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับ ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน และ AFTA**. [ออนไลน์]. 2552. แหล่งที่มา: http://www.thaifta.com/thaifta/Home/tabid/36/ctl/Details/mid/436/ItemID/5689/Default.aspx [2554, มีนาคม 16]

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. **โครงการมอบรางวัลมัคคุเทศก์ดีเด่น ปี 2553**. [ออนไลน์]. 2553. แหล่งที่มา: http://www.google.co.th/ [2553, มิถุนายน 10]

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. **กรอบนโยบายของคณะกรรมการการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2550-2554**. [ออนไลน์]. 2550. แหล่งที่มา: http://thai.tourismthailand.org/about-tat-page/about-tat/policy-marketing-plan/ [2554, มีนาคม 22]

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. **สถิตินักท่องเที่ยว**. [ออนไลน์]. 2550. แหล่งที่มา: http://www2.tat.or.th/stat/web/static_index.php [2553, กรกฎาคม 15]

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. **7 Greens**. [ออนไลน์]. 2552. แหล่งที่มา: http://www.tourismthailand.org/7greens [2554, มีนาคม 18]

กีรติ บุญเจือ. **คู่มือจริยศาสตร์ตามหลักวิชาการสากล**. กรุงเทพฯ: พริกหวานกราฟฟิค, 2551.

กุลวรา สุวรรณพิมล. **หลักการมัคคุเทศก์**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แสงดาว, 2548.

ขัตติยา กลัญทกะปกรณ์. **หลักการมัคคุเทศก์**. กรุงเทพฯ: วิรัตน์ เอ็ดดูเคชั่น, 2552.

จินตนา บุญบงการ. **จริยธรรมทางธุรกิจ**. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: ด่านสุทธาการพิมพ์, 2550.

จักรกฤช พุทธิเดช. ผู้ช่วยผู้จัดการ บริษัท เอส เอส ฮอลิเดย์. **สัมภาษณ์**, 12 มกราคม 2554.

เจตีย จารุปฐวี. ผู้บริหาร บริษัท จัส ไฮ เทรเวล. **สัมภาษณ์**, 24 มกราคม 2554.

ฉัตร จะยะวงศ์. ผู้จัดการฝ่ายการตลาด บริษัท ปิ่นการท่องเที่ยว. **สัมภาษณ์**, 13 ธันวาคม 2553.

ฉันทัช วรรณถนอม. **หลักการมัคคุเทศก์**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัด สามลดา, 2551.

ชาติชาย โพธิปัดชา. มัคคุเทศก์ดีเด่นปี 2551. **สัมภาษณ์**, 3 พฤศจิกายน 2553.

ชัญญา เกสรศรี. มัคคุเทศก์ดีเด่นปี 2553. **สัมภาษณ์**, 16 ธันวาคม 2553.

ชัยยเดช วัฒนแสงประเสริฐ. มัคคุเทศก์ดีเด่นปี 2553. **สัมภาษณ์**, 16 ธันวาคม 2553.

ชัยยุทธ กุลตังวัฒนา และคณะ. **ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมจริยธรรมในการบริการของมัคคุเทศก์ไทย**. รายงานการวิจัย, สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ, 2547.

ชำนาญ ม่วงทิม. สถานภาพของอาชีพมัคคุเทศก์ในปัจจุบัน. ใน **คู่มือมัคคุเทศก์**, หน้า 6-8. กรุงเทพฯ: อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2541.

ณัฐพล พนาวัน. **การศึกษาแนวทางการพัฒนายุวมัคคุเทศก์ในแหล่งท่องเที่ยวจังหวัดสุรินทร์**. รายงานการวิจัยปริญญามหาบัณฑิต, สำนักวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2551.

ดวงเดือน พันธุมนาวิน. **จิตวิทยาจริยธรรมและจิตวิทยาภาษา**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, 2524

ดวงเดือน พันธุมนาวิน. **ทฤษฎีต้นไม้จริยธรรม : การวิจัยและพัฒนาบุคคล**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538.

เดลินิวส์. **การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยคุย เที่ยวไทยยังศักยภาพดีเทียบทั่วโลก เชื่อทั้งปีต่างชาติแห่เดินทางมา 15.7 ล้านคน**. [ออนไลน์]. 2553. แหล่งที่มา: http://www.dailynews.co.th/ [2554, มีนาคม 22]

ทิศนา แขมมณี. **การพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมและค่านิยม: จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: เมธีทิปส์, 2549.

ธันย์ชนก สุนทราวรรณ. ผู้บริหาร บริษัท ภูฟ้างามทัวร์. **สัมภาษณ์**, 21 มกราคม 2554.

นงลักษณ์ วิรัชชัย และคณะ. **การสำรวจและสังเคราะห์ตัวบ่งชี้คุณธรรมจริยธรรม**. กรุงเทพฯ: พริกหวานกราฟฟิค, 2551.

นิศา ชัชกุล. **อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว**. กรุงเทพฯ: วี.พริ้นท์, 2550.

นุชนันท์ โททอง. ผู้บริหาร บริษัท ทีมเวิร์ค โปรเฟสชั่นแนล เทรเวล. **สัมภาษณ์**, 9 ธันวาคม 2553.

นุภีดา อุ่นประดิษฐ์ และคณะ. **ทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อมัคคุเทศก์ : กรณีศึกษาเฉพาะนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยวในจังหวัดเชียงราย โดยมีมัคคุเทศก์นำเที่ยว**. รายงานการศึกษา, สถาบันราชภัฏเชียงราย, 2543.

เนตร์พัณณา ยาวิราช. **จริยธรรมธุรกิจ**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ทริปเปิ้ล กรุ๊ป, 2551.

บุญมี แท่นแก้ว. **จริยธรรมกับชีวิต**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์, 2552.

บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. **หลักการมัคคุเทศก์**. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือท่องเที่ยวไทย, 2549.

บุปผา คุมมานนท์. บทบาทหน้าที่ คุณลักษณะ มารยาทและการวางตัวของมัคคุเทศก์. ใน **คู่มือมัคคุเทศก์**, หน้า 9-21. กรุงเทพฯ: อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง มหาวิทยาลัยศิลปากร , 2541.

ประภาศรี สีหอำไพ. **พื้นฐานการศึกษาทางศาสนาและจริยธรรม**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2550.

ปราชญา กล้าผจัญ. **คุณธรรม จริยธรรมผู้นำรัฐ**. กรุงเทพฯ: ก.พล การพิมพ์, 2549.

ปริยวิศว์ นวเศรษฐกุล. ผู้บริหาร บริษัทตาน้ำการท่องเที่ยว. **สัมภาษณ์**, 15 ธันวาคม 2553.

ปรีชา แดงโรจน์. **อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สู่ศตวรรษที่ 21**. กรุงเทพฯ: ไฟว์ แอนด์ โฟร์ พริ้นติ้ง, 2544.

ปิยะพร สมใจวงษ์. **วิเคราะห์จริยธรรมในอาชีพมัคคุเทศก์ในประเทศไทย: กรณีศึกษาจริยธรรมวิชาชีพมัคคุเทศก์ของสมาคมมัคคุเทศก์แห่งประเทศไทย**. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล, 2546.

พรนพ พุกกะพันธุ์. **จริยธรรมทางธุรกิจ**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จามจุรีโปรดักท์, 2544.

พิหาญ บุญเจริญศิลปะชัย. ผู้จัดการ บริษัท ควอลิตี้ เอ็กซ์เพรส. **สัมภาษณ์**, 3 ธันวาคม 2553.

พีรยา ใจปิน. ผู้บริหาร บริษัท แอล เอส เอช. **สัมภาษณ์**, 19 พฤศจิกายน 2553.

พีระพงษ์ ดวงสนิท. **ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์ในจังหวัดเชียงราย**. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2545.

เพลินพิศ สุขสุคนธ์. มัคคุเทศก์ดีเด่นปี 2551. **สัมภาษณ์**, 18 พฤศจิกายน 2553.

ไพฑูรย์ พงศะบุตรและวิลาสวงศ์ พงศะบุตร. **คู่มือการอบรมมัคคุเทศก์**. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: ศูนย์การศึกษาต่อเนื่องแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2542.

ภวัต เภตรารัตน์. ผู้บริหาร บริษัท ฟาร์อีสท์ทัวร์. **สัมภาษณ์**, 8 ธันวาคม 2553.

ภิรญา กันหา. ผู้บริหาร บริษัท ลาวิสตา ทัวร์ แอนด์ ทราเวิล. **สัมภาษณ์**, 7 ธันวาคม 2553.

ระวีวรรณ โปรยรุ่งโรจน์. **มัคคุเทศก์**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์, 2550.

ราชบัณฑิตยสถาน. **พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542**. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คพับลิเคชั่นส์, 2546.

รัชดาภิ์ มูสิกะ. ผู้บริหาร บริษัท รักเมืองไทยทัวร์. **สัมภาษณ์**, 20 มกราคม 2554.

วรรณวิภา ประกอบกิจ. ผู้บริหาร บริษัท ไซแอม อินเตอร์ เซอร์วิส. **สัมภาษณ์**, 9 ธันวาคม 2553.

วริยา ชินวรรโณ. **จริยธรรมในวิชาชีพ**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ชวนพิมพ์, 2546.

วรีพร แก้วสว่าง. **คุณลักษณะของมัคคุเทศก์ที่นักท่องเที่ยวชาวไทยพึงปรารถนา กรณีศึกษา : มัคคุเทศก์ที่นำนักท่องเที่ยวชาวไทยไปท่องเที่ยวต่างประเทศ**. รายงานการวิจัยปริญญามหาบัณฑิต, สำนักวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2550.

วิวัฒน์ สว่างทองสุขเลิศ. ผู้ช่วยผู้จัดการ บริษัท ออล อิน ทราเวล. **สัมภาษณ์**, 11 มกราคม 2554.

ศรัญยา วรากุลวิทย์. **ปฐมนิเทศอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ ห้างหุ้นส่วนจำกัด สามลดา, 2546.

สมรัก สุขวัฒนะกุล. มัคคุเทศก์ดีเด่นปี 2551และปี 2553. **สัมภาษณ์**, 27 ตุลาคม 2553.

สาโรช บัวศรี. **การเสริมสร้างจริยธรรม**. กรุงเทพฯ: บริษัทประชาชน, 2523.

สำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์. **คู่มือมัคคุเทศก์**. กรุงเทพฯ: บ้านไมตรี, 2545.

สำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์กลาง. **ฐานข้อมูลธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์**. [ออนไลน์]. 2553. แหล่งที่มา: http://www.tourismcentre.go.th/index.asp?pageid=152& parent=&directory=1136&pagename=content. [2553, กรกฎาคม 8]

สำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ กรมการท่องเที่ยว. **หลักสูตรการฝึกอบรมวิชามัคคุเทศก์ทั่วไป**. [ออนไลน์]. 2551. แหล่งที่มา: http://www.tourismcentre.go.th Sitedirectory/my_files/149_General_Guides_Training_Course.pdf [2553, พฤศจิกายน 13]

สิทธิโชค เลิศธีรดา. **แนวทางการพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว : กรณีศึกษาอาชีพมัคคุเทศก์**. สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการวางแผนและการจัดการการท่องเที่ยวเพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2551.

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. **จริยธรรมทางวิชาการ**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์เฟื่องฟ้า, 2542.

สุทธิพร บุญส่ง. **คุณธรรมจริยธรรมกับการพัฒนาคุณภาพชีวิต**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ทริปเพิ้ล กรุ๊ป, 2550.

สุภาพร พิศาลบุตร. **จริยธรรมทางธุรกิจ**. กรุงเทพฯ: วี.เจ.พริ้นติ้ง, 2544.

สุภาพร มากแจ้ง. **หลักมัคคุเทศก์**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์, 2539.

สุภาพร สุกสีเหลือง, ไสว รักษาชาติ และชวิศร์ อรรถสาสน์. แนวทางการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ. **วารสารศรีนครินทรวิโรฒวิจัยและพัฒนา** 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2552) : 116-127.

โสภา ศรีเคลือบ. ผู้บริหาร บริษัท ฟูจิทัวร์. **สัมภาษณ์**, 14 มกราคม 2554.

ไสว มาลาทอง. **คู่มือการศึกษาจริยธรรม**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ศาสนา, 2542.

อรรถพงษ์ เข็มทอง. ผู้บริหาร บริษัท เบส ดี โอ ทราเวล เซ็นเตอร์. **สัมภาษณ์**, 19 มกราคม 2554.

ภาษาอังกฤษ

Cronbach, L. J. **Essentials of Psychological Testing.** 3rd ed. New York : Harper & Row, 1974.

Dauer, D. Reaction of a Sample of Student Personal Workers to Academic Advising. **A Sub Report, Office of Institutes Research.** 18 (May, 1999) : 39-65.

Zhang, H. Q., and Chow, I. **Application of Importance-Performance Model in Tour Guides' Performance : Evidence from Mainland Chinese Outbound Visitors in Hong Kong.** Department of Hotel and Tourism Management, The Hong Kong Polytechnic University, Hong Hum, Kowloon, Hong Kong, 2002.

Kohlberg, L. **Kohlberg's Theory of Moral Development.** [Online]. 1979. Available from : http://www.novabizz.com /NovaAce/Learning/Quatient_MQ.htm [2010, July 8]

Likert, R. **New Pattern of Management.** New York : McGraw - Hill, 1961.

UNWTO. **Global Code of Ethics for Tourism.** [Online]. 1999. Available from : http://www.unep.org/bpsp/Tourism/WTO%20Code%20of%20Conduct.pdf [2010, July 10]

Wong, K. F., and Ap, J. **Tour Guide's Perspective on the Professionalism of Tour Guiding in Hong Kong.** Hong Kong: The Hong Kong Polytechnic University, Sar, China, 1999.

Yamane, T. **Statistics : An Introductory Analysis.** 2nd ed. New York : Harper & Row, 1967.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือวิจัย

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

1. อาจารย์ ดร. อัฏฐมา นิลนพคุณ อาจารย์ประจำ แขนงวิชาการจัดการนันทนาการ การท่องเที่ยว คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
2. อาจารย์ ดร. นภัสนันท์ วินิจวรกิจกุล อาจารย์ประจำ สาขาวิชาธุรกิจการโรงแรมและการท่องเที่ยว คณะศิลปะศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
3. คุณ สุรี พงศ์นพรัตน์ มัคคุเทศก์ดีเด่น ปี พ.ศ. 2551 โดยการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
4. คุณ สามารถ ศรีดาวเรือง ผู้จัดการฝ่ายสินค้าและการตลาด บริษัทหนุ่มสาวทัวร์ (บริษัทดำเนินธุรกิจมา 27 ปี)
5. คุณ สุชาติ มาดะบัน ผู้บริหาร บริษัท เพรสทีจ ฮอลิเดย์ทัวร์ (บริษัทดำเนินธุรกิจมา 14 ปี)

บันทึกข้อความ

ส่วนงาน หน่วยหลักสูตรการสอนระดับบัณฑิตศึกษา คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา โทร. ๘๑๐๔๐
ที่ ศธ ๐๕๑๒.๒๔(วช)/๖๕๐ **วันที่** ๙ พฤศจิกายน ๒๕๕๓
เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัย

เรียน อาจารย์ ดร.อัฏฐมา นิลนพคุณ

สิ่งที่สิ่งมาด้วย ๑. โครงร่างวิทยานิพนธ์
๒. แบบสอบถาม

ด้วย นางสาวศิรินภา รัชดโพธิ์ นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ชั้นปีที่ ๒ แขนงวิชาการจัดการนันทนาการ การท่องเที่ยว คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้รับอนุมัติหัวข้อวิทยานิพนธ์เรื่อง "แนวทางการพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์" ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา ภายใต้การควบคุมของ ศาสตราจารย์ ดร.สมบัติ กาญจนกิจ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

เพื่อให้วิทยานิพนธ์มีความถูกต้อง และสมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ในการนี้ คณะกรรมการบริหารหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ใคร่ขอความอนุเคราะห์เรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือการวิจัยดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัยด้วย จักเป็นพระคุณยิ่ง

(รองศาสตราจารย์ ดร.วิชิต คนึงสุขเกษม)
ประธานกรรมการบริหารหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

ที่ ศธ ๐๕๑๒.๒๔/๐๑๔๖

คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ถนนพระราม ๑ ปทุมวัน กทม. ๑๐๓๓๐

๒๙ ตุลาคม ๒๕๕๓

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัย

เรียน อาจารย์ ดร.นภัสนันท์ วินิจวรกิจกุล

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงร่างวิทยานิพนธ์
๒. แบบสอบถาม

ด้วย นางสาวศิรินภา รัชดโพธิ์ นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ชั้นปีที่ ๒ แขนงวิชาการจัดการนันทนาการการท่องเที่ยว คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้รับอนุมัติหัวข้อวิทยานิพนธ์เรื่อง "แนวทางการพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์" ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา ภายใต้การควบคุมของ ศาสตราจารย์ ดร.สมบัติ กาญจนกิจ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

เพื่อให้วิทยานิพนธ์มีความถูกต้อง และสมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ในการนี้ คณะกรรมการบริหารหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ใคร่ขอความอนุเคราะห์เรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือการวิจัยดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัยด้วย จักเป็นพระคุณยิ่ง และขอขอบคุณมาในโอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.วิชิต คนึงสุขเกษม)
คณบดี

หน่วยหลักสูตรการสอนระดับบัณฑิตศึกษา
ฝ่ายวิชาการและวิจัย
โทร.๐-๒๒๑๘-๑๐๔๐
โทรสาร ๐-๒๒๑๘-๑๐๔๐

คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ถนนพระราม ๑ ปทุมวัน กทม. ๑๐๓๓๐

ที่ ศธ ๐๕๑๒.๒๙/๐๑๔๖

๒๙ ตุลาคม ๒๕๕๓

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัย

เรียน คุณสุรี พงศ์นพรัตน์

สิ่งที่สิ่งมาด้วย ๑. โครงร่างวิทยานิพนธ์
๒. แบบสอบถาม

ด้วย นางสาวศิรินภา รัชตโพธิ์ นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ชั้นปีที่ ๒ แขนงวิชาการจัดการนันทนาการการท่องเที่ยว คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้รับอนุมัติหัวข้อวิทยานิพนธ์เรื่อง "แนวทางการพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์" ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา ภายใต้การควบคุมของ ศาสตราจารย์ ดร.สมบัติ กาญจนกิจ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

เพื่อให้วิทยานิพนธ์มีความถูกต้อง และสมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ในการนี้ คณะกรรมการบริหารหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ใคร่ขอความอนุเคราะห์เรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือการวิจัยดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัยด้วย จักเป็นพระคุณยิ่ง และขอขอบคุณมาในโอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.วิชิต คนึงสุขเกษม)
คณบดี

หน่วยหลักสูตรการสอนระดับบัณฑิตศึกษา
ฝ่ายวิชาการและวิจัย
โทร.๐-๒๒๑๙-๑๐๙๐
โทรสาร ๐-๒๒๑๙-๑๐๙๐

ที่ ศธ ๐๕๑๒.๒๔/ ๐๑๔๖

คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ถนนพระราม ๑ ปทุมวัน กทม. ๑๐๓๓๐

๒๙ ตุลาคม ๒๕๕๓

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัย

เรียน คุณสามารถ ศรีดาวเรือง

สิ่งที่สิ่งมาด้วย ๑. โครงร่างวิทยานิพนธ์
๒. แบบสอบถาม

ด้วย นางสาวศิรินภา รัชตโพธิ์ นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ชั้นปีที่ ๒ แขนงวิชาการจัดการนันทนาการการท่องเที่ยว คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้รับอนุมัติหัวข้อวิทยานิพนธ์เรื่อง "แนวทางการพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์" ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา ภายใต้การควบคุมของ ศาสตราจารย์ ดร.สมบัติ กาญจนกิจ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

เพื่อให้วิทยานิพนธ์มีความถูกต้อง และสมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ในการนี้ คณะกรรมการบริหารหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ใคร่ขอความอนุเคราะห์เรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือการวิจัยดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัยด้วย จักเป็นพระคุณยิ่ง และขอขอบคุณมาในโอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.วิชิต คนึงสุขเกษม)
คณบดี

หน่วยหลักสูตรการสอนระดับบัณฑิตศึกษา
ฝ่ายวิชาการและวิจัย
โทร.๐-๒๒๑๘-๑๐๔๐
โทรสาร ๐-๒๒๑๘-๑๐๔๐

ที่ ศธ ๐๕๑๒.๒๔/๐๑๕๑๖

คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ถนนพระราม ๑ ปทุมวัน กทม. ๑๐๓๓๐

๒๕ ตุลาคม ๒๕๕๓

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัย

เรียน คุณสุชาติ มาตะบัน

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงร่างวิทยานิพนธ์
๒. แบบสอบถาม

ด้วย นางสาวศิรินภา รัชตโพธิ์ นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ชั้นปีที่ ๒ แขนงวิชาการจัดการนันทนาการการท่องเที่ยว คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้รับอนุมัติหัวข้อวิทยานิพนธ์เรื่อง "แนวทางการพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์" ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา ภายใต้การควบคุมของ ศาสตราจารย์ ดร.สมบัติ กาญจนกิจ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

เพื่อให้วิทยานิพนธ์มีความถูกต้อง และสมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ในการนี้ คณะกรรมการบริหารหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ใคร่ขอความอนุเคราะห์เรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือการวิจัยดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัยด้วย จักเป็นพระคุณยิ่ง และขอขอบคุณมาในโอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.วิชิต ดนึงสุขเกษม)
คณบดี

หน่วยหลักสูตรการสอนระดับบัณฑิตศึกษา
ฝ่ายวิชาการและวิจัย
โทร.๐-๒๒๑๘-๑๐๔๐
โทรสาร ๐-๒๒๑๘-๑๐๔๐

ภาคผนวก ข
เครื่องมือในการทำวิจัย

แบบสอบถาม
เรื่อง แนวทางการพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์

.....

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาวิชา เอกัตศึกษา หลักสูตรวิทยาศาตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาการจัดการนันทนาการการท่องเที่ยว คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์ โดยคำตอบของท่านจะใช้ประกอบการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการวิจัยเท่านั้น ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในความอนุเคราะห์ของท่านในครั้งนี้

แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์และองค์ประกอบด้านจริยธรรมของมัคคุเทศก์

ผู้วิจัย
นางสาวศิรินภา รัชตโพธิ์
นิสิตปริญญามหาบัณฑิต คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา
แขนงวิชาการจัดการนันทนาการการท่องเที่ยว
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หรือเติมข้อความในช่องว่าง ให้ตรงตามความเป็นจริงของท่าน

1. **เพศ**

☐ 1.) ชาย ☐ 2.) หญิง

2. **อายุ**

☐ 1.) 20 - 34 ปี ☐ 2.) 35 - 49 ปี ☐ 3.) 50 - 64 ปี

☐ 4.) 65 ปีขึ้นไป

3. **สถานภาพ**

☐ 1.) โสด ☐ 2.) สมรส ☐ 3.) หย่าร้าง

☐ 4.) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

4. **ระดับการศึกษาสูงสุด**

☐ 1.) ต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.

☐ 2.) อนุปริญญา / ปวส. ☐ 3.) ปริญญาตรี ☐ 4.) สูงกว่าปริญญาตรี

☐ 5.) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

5. **อาชีพ**

☐ 1.) นิสิต / นักศึกษา ☐ 2.) รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ / ลูกจ้างรัฐบาล

☐ 3.) พนักงาน / ลูกจ้างบริษัทเอกชน ☐ 4.) ประกอบธุรกิจส่วนตัว

☐ 5.) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

6. **รายได้เฉลี่ยต่อเดือน**

☐ 1.) ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท ☐ 2.) 10,001 - 20,000 บาท

☐ 3.) 20,001 - 30,000 บาท ☐ 4.) 30,001 - 40,000 บาท

☐ 5.) 40,001 - 50,000 บาท ☐ 6.) มากกว่า 50,000 บาท

7. **ท่านเคยใช้บริการธุรกิจนำเที่ยว เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย โดยมีมัคคุเทศก์ให้บริการ**

☐ 1.) 1 - 2 ครั้ง ☐ 2.) 3 - 4 ครั้ง ☐ 3.) มากกว่าหรือเท่ากับ 5 ครั้ง

8. **จำนวนวันโดยเฉลี่ยในการเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย โดยมีมัคคุเทศก์ให้บริการ**

☐ 1.) น้อยกว่า 2 วัน ☐ 2.) 2 - 3 วัน ☐ 3.) 4 - 5 วัน

☐ 4.) มากกว่า 5 วัน

9. **วัตถุประสงค์ที่ท่านเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย โดยมีมัคคุเทศก์ให้บริการ โดยส่วนมากเพื่อ**

☐ 1.) พักผ่อน / ท่องเที่ยว ☐ 2.) การศึกษา ☐ 3.) ประชุม / สัมมนา

☐ 4.) เยี่ยมญาติ / เพื่อน ☐ 5.) กีฬา / นันทนาการ ☐ 6.) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่พำนักอยู่ในกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์และองค์ประกอบด้านจริยธรรมของมัคคุเทศก์

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ และแสดงความคิดเห็นในข้อเสนอแนะอื่นๆ ให้ตรงตามความคิดเห็นของท่าน

2.1 **คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์**

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์	**ระดับความคิดเห็น**			
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
<u>ด้านบุคลิกภาพ</u> 1. ควรมีสุขภาพดี ร่างกายสมบูรณ์ แข็งแรง				
2. ควรมีความเป็นผู้นำ				
3. ควรมีความมั่นใจในตนเอง				
4. ควรมีอารมณ์ขัน ร่าเริง ยิ้มแย้มแจ่มใส				
5. ควรมีความกระตือรือร้น คล่องแคล่ว				
6. ควรเป็นคนช่างสังเกตและมีความจำดี				
<u>ด้านความรู้</u> 1. ควรมีความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว				
2. ควรมีความรู้พื้นฐานในด้านประวัติศาสตร์ ภูมิศาสตร์ ศิลปวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณีของชาติหรือท้องถิ่น				
3. ควรมีความรู้ด้านภาษาท้องถิ่น				
4. ควรมีความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว เช่น การนำเที่ยว, การบริการ				
5. ควรมีความรู้ทั่วไป เช่น การปฐมพยาบาลเบื้องต้น, ข่าวสารปัจจุบัน				
<u>ด้านมนุษยสัมพันธ์</u> 1. ควรมีน้ำใจช่วยเหลือนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะกลุ่มบุคคลพิเศษ เช่น คนแก่ คนพิการ				
2. ควรมีอัธยาศัยดีและความเป็นกันเอง				
3. ควรมีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อผู้ร่วมงาน				

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์	ระดับความคิดเห็น			
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
4. ควรมีความสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี				
<u>ด้านทัศนคติ</u> 1. ควรมีความรักและยึดมั่นในวิชาชีพของตน				
2. ควรมีใจรักในงานบริการ				
3. ควรมีจิตสาธารณะ กระทำในสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมและประเทศชาติ				
4. ควรเป็นคนมองโลกในแง่ดี				
5. ควรแสวงหาความก้าวหน้าในอาชีพ โดยไม่ทำให้ผู้อื่นเดือดร้อน				
6. ควรมีส่วนร่วมและให้ความร่วมมือในการพัฒนาอาชีพมัคคุเทศก์				
<u>ด้านศิลปะในการพูด</u> 1. ควรมีน้ำเสียงชัดเจน ไพเราะ				
2. ควรมีจังหวะ ลีลาการพูด ระยะเวลาที่ใช้ในการพูดเหมาะสม				
3. ควรใช้ภาษาถูกต้อง สื่อความหมายชัดเจน				
4. ควรมีความสามารถดึงดูดความสนใจจากผู้ฟังได้				
5. ควรมีการจัดลำดับการพูดดี สามารถฟังเข้าใจง่าย				

2.2 องค์ประกอบด้านจริยธรรมของมัคคุเทศก์

องค์ประกอบด้านจริยธรรมของมัคคุเทศก์	ระดับความคิดเห็น			
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
<u>ความประพฤติและกิริยามารยาท</u> 1. ควรแต่งกายสุภาพเหมาะสมกับวิชาชีพ				
2. ควรเป็นคนอ่อนน้อมถ่อมตน ให้เกียรติผู้อื่น				
3. ควรใช้ถ้อยคำสุภาพ ระมัดระวังคำพูด				

องค์ประกอบด้านจริยธรรมของมัคคุเทศก์	ระดับความคิดเห็น			
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
4. ไม่ควรเสพของมึนเมา สูบบุหรี่ หรือมั่วสุมอบายมุข ขณะปฏิบัติหน้าที่				
5. ไม่ควรประพฤติในเชิงชู้สาวกับนักท่องเที่ยว				
<u>ความซื่อสัตย์สุจริต</u> 1. ควรเป็นคนเชื่อถือได้ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อตรง				
2. ไม่ควรแสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบ				
3. ไม่ควรเอารัดเอาเปรียบผู้อื่นทั้งทางตรงและทางอ้อม				
4. ไม่ควรพูดโกหกหลอกลวง				
<u>ความรับผิดชอบและความเอาใจใส่ในการปฏิบัติหน้าที่</u> 1. ไม่ควรทอดทิ้งนักท่องเที่ยวหรือแสดงอาการเบื่อหน่าย เฉื่อยชา				
2. ควรมีความขยันหมั่นเพียร ตั้งใจปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ				
3. ควรรู้จักควบคุมอารมณ์ ไม่ทะเลาะโต้เถียงกับนักท่องเที่ยว				
4. ควรมีระเบียบวินัยในการปฏิบัติงาน เช่น ติดบัตรประจำตัวตลอดเวลาที่ทำหน้าที่มัคคุเทศก์				
5. ควรมีความอดทนในการปฏิบัติงาน				
6. ไม่ควรเห็นแก่ตัว รู้จักเสียสละประโยชน์ส่วนตนเพื่อนักท่องเที่ยว				
<u>การบริหารจัดการรายการนำเที่ยว</u> 1. ควรมีความรอบคอบ ระมัดระวังในการปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวเป็นสำคัญ				
2. ควรมีสติสัมปชัญญะ สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้				
3. ควรตรงต่อเวลาในการปฏิบัติหน้าที่				
4. ควรบริหารจัดการในการนำเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด				

องค์ประกอบด้านจริยธรรมของมัคคุเทศก์	ระดับความคิดเห็น			
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
<u>การอนุรักษ์แหล่งท่องเที่ยวเพื่อความยั่งยืน</u> 1. ควรเป็นแบบอย่างในการปฏิบัติตามกฎระเบียบ/ข้อปฏิบัติของแหล่งท่องเที่ยวนั้นๆ				
2. ควรนำท่องเที่ยวอย่างมีจิตสำนึก				
3. ควรมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์และพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว				
4. ควรจูงใจนักท่องเที่ยวให้สนใจอนุรักษ์แหล่งท่องเที่ยว				
<u>ความเคารพในความแตกต่างทางวัฒนธรรม</u> 1. ควรเข้าใจและยอมรับในความหลากหลายทางวัฒนธรรม				
2. ควรตอบสนองความต้องการทางด้านวัฒนธรรมและศาสนาของนักท่องเที่ยว				
3. ควรเคารพต่อหลักปฏิบัติทางสังคมและวัฒนธรรมท้องถิ่น				
4. ควรเคารพต่อมรดกทางวัฒนธรรม โบราณคดี และศิลปะ				
<u>การให้บริการอย่างเสมอภาค</u> 1. ควรมีความยุติธรรมในการให้บริการนักท่องเที่ยว				
2. ควรยอมรับฟังความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวอย่างเท่าเทียมกัน				
3. ควรให้ความสนใจในตัวนักท่องเที่ยวทุกคนอย่างจริงใจ				
4. ควรส่งเสริมและรักษาสิทธิของนักท่องเที่ยวทุกคน				

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

……

……

……

……

ขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

แบบสัมภาษณ์สำหรับมัคคุเทศก์และผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว
เรื่อง แนวทางการพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์

คำชี้แจง: โปรดตอบคำถามให้ตรงตามความเป็นจริงของท่าน

1. ปัญหาเกี่ยวกับจริยธรรมของมัคคุเทศก์ที่ท่านเคยประสบ หรือเคยได้ยินมา

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. ปัจจัยใดบ้างที่มีอิทธิพลต่อจริยธรรมของมัคคุเทศก์

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์และองค์ประกอบด้านจริยธรรมของมัคคุเทศก์

……
……..
……
……
……
……
……
……
……
……
……
……

4. แนวทางในการพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์

……
……
……
……
……
……
……
……
……
……
……
……
……

5. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสัมภาษณ์

ภาคผนวก ค
รายนามผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาแนวทางการพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

1. อาจารย์ ดร. นภัสนันท์ วินิจวรกิจกุล อาจารย์ประจำ สาขาวิชาธุรกิจการโรงแรมและการท่องเที่ยว คณะศิลปะศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
2. คุณ สุรี พงศ์นพรัตน์ มัคคุเทศก์ดีเด่น ปี พ.ศ. 2551 โดยการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
3. อาจารย์ บัณฑิต ฉันทศักดา อดีตนายกสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพ ปี พ.ศ. 2526 และผู้ทรงคุณวุฒิ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
4. คุณ สามารถ ศรีดาวเรือง ผู้จัดการฝ่ายสินค้าและการตลาด บริษัทหนุ่มสาวทัวร์ (บริษัทดำเนินธุรกิจมา 27 ปี)
5. คุณ สุชาติ มาดะบัน ผู้บริหาร บริษัท เพรสทีจ ฮอลิเดย์ทัวร์ (บริษัทดำเนินธุรกิจมา 14 ปี)

ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

นางสาวศิรินภา รัชตโพธิ์ เกิดเมื่อวันที่ 29 กันยายน พ.ศ. 2519 สถานที่เกิด กรุงเทพมหานคร สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย โปรแกรมวิทย์-คณิต จากโรงเรียนสตรีวิทยา เมื่อ พ.ศ. 2539 และระดับปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาเอก ศึกษาศาสตร์-คหกรรมศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ จากมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เมื่อ พ.ศ. 2543 และเข้าศึกษาต่อในระดับปริญญาโท สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา แขนงวิชาการจัดการนันทนาการการท่องเที่ยว คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในปีการศึกษา 2552