



แนวทางการพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์ไทยเชิงพุทธบูรณาการ
THE WAY OF THE ETHICAL DEVELOPMENT OF THAI GUIDES BASED
ON THE BUDDHIST INTEGRATION

นายสุเทพ อารมณรัักษ์

ดุชนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต
สาขาวิชาพระพุทธศาสนา

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
พุทธศักราช ๒๕๖๐



แนวทางการพัฒนาจริยธรรมของมัธยมศึกษาไทยเชิงพุทธบูรณาการ

นายสุเทพ อารมณรัักษ์

ดุชนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต
สาขาวิชาพระพุทธศาสนา

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
พุทธศักราช ๒๕๖๐

(ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย)



The Way of the Ethical Development of Thai Guides based on the Buddhist Integration

Mr.Suthep Aromrucks

A Dissertation Submitted in Partial Fulfillment of
The Requirement for the Degree of
Doctor of Philosophy
(Buddhist Studies)

Graduate School
Mahachulalongkornrajavidyalaya University

C.E.2017

(Copyright by Mahachulalongkornrajavidyalaya University)



บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย อนุมัติให้นับ
เรื่อง “แนวทาง การพัฒนาจริยธรรม ของมัคคุเทศก์ไทยเชิงพุทธบูรณาการ ” เป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาตามหลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพระพุทธศาสนา

.....
(พระมหาสมบุญ วุฑฒิกโร, ดร.)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

คณะกรรมการตรวจสอบดุษฎีนิพนธ์

..... ประธานกรรมการ
()

..... กรรมการ
()

..... กรรมการ
()

..... กรรมการ
()

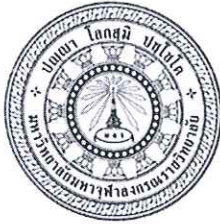
..... กรรมการ
()

คณะกรรมการควบคุมดุษฎีนิพนธ์

ดร.ดวงเพชร สมศรี ประธานกรรมการ
ผศ.ดร.ประพันธ์ ศุภสร กรรมการ

ชื่อผู้วิจัย

.....
(นายสุเทพ อารมณรัักษ์)



บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย อนุมัติให้นับดุษฎีนิพนธ์
เรื่อง “แนวทางการพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์ไทยเชิงพุทธบูรณาการ” เป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษา ตามหลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพระพุทธศาสนา

(พระมหาสมปর্ণ วุฑฒิกโร, ดร.)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

คณะกรรมการตรวจสอบดุษฎีนิพนธ์

ประธานกรรมการ

(รศ. ดร.ประเวศ อินทองปาน)

กรรมการ

(ผศ. ดร.อุทัย สติมัน)

กรรมการ

(ดร.สิรภาพ สวนดง)

กรรมการ

(ดร.ตวงเพชร สมศรี)

กรรมการ

(ผศ. ดร.ประพันธ์ ศุภษร)

คณะกรรมการควบคุมดุษฎีนิพนธ์

ดร.ตวงเพชร สมศรี

ประธานกรรมการ

ผศ. ดร.ประพันธ์ ศุภษร

กรรมการ

ชื่อผู้วิจัย

(นายสุเทพ อารมณรัักษ์)

ชื่อคุณนิพนธ์ : แนวทางการพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์ไทยเชิงพุทธบูรณาการ
 ผู้วิจัย : นายสุเทพ อารมณร์ักษ์
 ปริญญา : พุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต (พระพุทธานุสาสนา)
 คณะกรรมการควบคุมคุณนิพนธ์ : ดร.ดวงเพชร สมศรี , วท.บ. (คหกรรมศาสตร์ทั่วไป, ค.บ. (ภาษาอังกฤษ)
 พร.ม. (พุทธศาสตร์และศิลปะแห่งชีวิต), พธ.ด.(พระพุทธานุสาสนา)
 : ผศ.ดร.ประพันธ์ ศุภสร , ป.ธ.๗, พธ.บ. (ศาสนา), ศศ.ม. (พุทธศาสน
 ศึกษา), พธ.ด. (พระพุทธานุสาสนา)
 วันสำเร็จการศึกษา : ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๑

บทคัดย่อ

คุณนิพนธ์เรื่อง “แนวทางการพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์ไทยเชิงพุทธบูรณาการ ” มี
 วัตถุประสงค์ ๓ ประการ ได้แก่ (๑) เพื่อศึกษาแนวคิดทฤษฎีและปัญหาด้านจริยธรรมของมัคคุเทศก์
 ไทย (๒) เพื่อศึกษาหลักพุทธธรรมในการพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์ไทย (๓) เพื่อเสนอแนว
 ทางการพัฒนาจริยธรรมมัคคุเทศก์ไทยเชิงพุทธบูรณาการ งานวิจัยเรื่องนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพโดย
 ศึกษาเอกสารและการสัมภาษณ์โดยกำหนดกรอบการวิจัยตามวัตถุประสงค์ รวบรวมข้อมูลด้านเอกสาร
 อื่นๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับการพัฒนาจริยธรรมเชิงพุทธบูรณาการและการสัมภาษณ์บุคคลผู้ให้ข้อมูลใน
 การวิจัยที่มีความเชี่ยวชาญด้านพระพุทธานุสาสนาและนักวิชาการด้านจริยธรรมของมัคคุเทศก์โดยการ
 พิจารณา ผลการวิจัยพบว่า

แนวคิด ทฤษฎีที่สอดคล้องกับจริยธรรมการทำงานของมัคคุเทศก์ที่เหมาะสม คือแนวคิด
 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการพัฒนาจริยธรรมนั้นเป็นการเปลี่ยนแปลงกระบวนการคิด การประพฤติปฏิบัติใน
 การทำงานให้มีความน่าเชื่อถือและเป็นที่ยอมรับในการสังคมมากขึ้นทั้งในเรื่องของความรู้
 ความสามารถ ทักษะ ความชำนาญ อารมณ์ การตัดสินใจและพฤติกรรมให้ดีขึ้น จากการศึกษา
 ความหมายและความสำคัญของมัคคุเทศก์สรุปได้ว่าเป็นผู้ทำหน้าที่เป็นสื่อกลางในการนำนักท่องเที่ยว
 เดินทางไปยังสถานที่ต่างๆ ได้อย่างสะดวกสบาย ดังนั้น จะเห็นได้ว่ามัคคุเทศก์ไทยมีส่วนช่วยในการ
 ส่งเสริมการท่องเที่ยวเป็นอย่างดี

จากการศึกษาปัญหาด้านจริยธรรมของมัคคุเทศก์ไทย พบว่า ขาดความรับผิดชอบต่อ
 วิชาชีพ ขาดคุณธรรมความซื่อสัตย์ในการทำงาน ทำให้ความรับผิดชอบลดน้อยลง เนื่องจากปัญหา
 ขาดการเตรียมความพร้อมในการทำหน้าที่ซึ่งถือว่าเป็นปัญหาสำคัญที่ส่งผลกระทบต่ออาชีพมัคคุเทศก์เป็น
 อย่างมาก ส่วนปัญหาด้านการบริการของมัคคุเทศก์นั้นเกิดจากความเปลี่ยนแปลง พฤติกรรม และ
 ความต้องการของนักท่องเที่ยวทำให้จริยธรรม ความซื่อสัตย์ เป็นสิ่งสำคัญ ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของ
 มัคคุเทศก์ปัญหาที่ต้องได้รับการแก้ไขมากที่สุดคือปัญหาการขาดคุณธรรม และความซื่อสัตย์ ซึ่งหาก
 ยังไม่ได้รับการแก้ไขย่อมเป็นผลไม่ดีต่อทุกฝ่ายและกระทบกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในที่สุด

หลักธรรมที่สอดคล้องกับการพัฒนาจริยธรรมที่เหมาะสมสำหรับ บมคฺเทศก์เป็นการ นำแนวคิด เพื่อนำไปเป็นแนวทางนำไปพัฒนา แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอันเกิดจากการกระทำของมคฺเทศก์ทั้งด้านกาย วาจาและใจ จากการเปลี่ยนแปลงสังคมปรับปรุงให้ทันสมัยอย่างต่อเนื่องตามยุคสมัยและมีผลสะท้อนกลับทำให้อาชีวะมคฺเทศก์ขาดความมีคุณธรรม จริยธรรม ลดน้อยลง มุ่งเน้นความสะดวกเป็นหลักเกิดความเบี่ยงเบนไปในสิ่งที่ไม่ถูกต้องผู้วิจัยจึงได้บูรณาการหลักพุทธธรรมมาใช้ในแก้ไข ปัญหาที่เกิดขึ้นและสามารถนำไปส่งเสริมการทำงานได้เป็นอย่างดี ซึ่งประกอบไปด้วย หลักอิทธิบาท ๔ หลักพรหมวิหาร ๔ หลักสังคหวัตถุ ๔ หลักอคติ ๔ และ หลักสุจริต ๓ หลักพุทธธรรมที่กล่าวมานี้สามารถนำไปสู่ความสำเร็จในการประกอบอาชีพของมคฺเทศก์ได้ในด้านการบริการและการปฏิบัติหน้าที่ต่อนักท่องเที่ยวของมคฺเทศก์ไทย

แนวทางการพัฒนาจริยธรรมของมคฺเทศก์เชิงพุทธบูรณาการที่สามารถนำมาใช้ในการบริหารงานสรุปได้ ๖ รูปแบบคือแนวทางการพัฒนาจริยธรรมความดีหรือสิ่งที่ถูกต้องเพื่อลดและขจัดปัญหาในการทำงานของมคฺเทศก์ไทยโดยอาศัยการบูรณาการหลักพุทธธรรมในการทำงานให้สมบูรณ์แบบในหน้าที่เพื่อบริการนักท่องเที่ยวด้วยความประทับใจสร้างแนวทางการพัฒนาจริยธรรมโดยการปลูกจิตสำนึกให้กับมคฺเทศก์ ดังนั้นรูปแบบการพัฒนาจริยธรรมมคฺเทศก์ประกอบไปด้วย ๑) ส่งเสริมจริยธรรมมคฺเทศก์ไทยด้วยการส่งเสริมสนับสนุนในการพัฒนามคฺเทศก์ให้มีการประพฤติปฏิบัติโดยมุ่งเน้นการพัฒนากาย วาจา ใจ ๒) เป้าหมายการพัฒนาบมคฺเทศก์ด้วยสุจริต ๓) เอาใจใส่ในการทำงานรับรู้ในเหตุการณ์เป็นการสร้างคุณธรรมประจำใจปฏิบัติชอบรักษานบธรรมเนียมด้วยกาย วาจาและใจ ๓) กระตุ้นอุดมการณ์ด้วยอิทธิบาท ๔ ต้องสร้างอุดมการณ์ใหม่ๆให้กับตัวเองอยู่เสมอและกระตุ้นตัวเองในการแสวงหาความรู้และสร้างความพอใจล้าคิดล้าทำในสิ่งที่ถูกต้อง ๔) บริหารงานด้วยพรหมวิหาร ๔ แนวทางที่เหมาะสมต่อการทำงานด้วยการปรับทัศนคติใหม่ๆซึ่งต้องเป็นการบริการด้วยใจจริงสร้างความตระหนักในหน้าที่ของทุ่มเทให้กับการทำงานในการบริการอย่างภาคภูมิใจ ๕) สร้างแรงจูงใจด้วยสังคหวัตถุ ๔ ในการทำงานให้ประสบความสำเร็จส่งเสริมให้มีการพัฒนาจิตใจรับรู้เท่าทันกระแสโลกปัจจุบันมีความเพียรพยายามสู้งาน มีความอดทน ๖) สร้างความยุติธรรมด้วยอคติ ๔ มคฺเทศก์ที่ดีต้องไม่มีอคติกับผู้มาบริการ ไม่แสวงหาอคติเป็นอุปสรรคต่อการทำงานต้องมีใจเป็นธรรมคำนึงถึงความถูกต้องชอบธรรมเป็นหลัก

Dissertation Title : The Way of the Ethical Development of Thai Guides based on the Buddhist Integration

Researcher: Mr.Suthep Aromrucks

Degree : Doctor of Philosophy (Buddhist Studies)

Dissertation Supervisory Committee

: Dr.Toungpetch Somsri, B.S. (Home Economics),
B.Ed. (English), M.A. (Buddhism and Arts of Life), Ph.D.
(Buddhist Studies)

: Asst. Prof. Dr.prapan Supasorn, Pali VII, B.A. (Religion),
M.A. (Buddhist Studies), Ph.D. (Buddhist Studies)

Date of Graduation : March 10, 2018

Abstract

The dissertation of “The Way of the Ethical Development of Thai Guides Based on the Buddhist Integration” aims to 1) study concepts and theories and problems about ethics of Thai guides 2) to examine Buddha dharma in developing ethics of Thai guides and 3) to present the way of ethics development of Thai guides based on the Buddhism integration. This study is a qualitative research with documentary research and interview by specifying framework of the study according to objectives. Data were collected from other documents related to ethics development based on Buddhist integration and interview with the informants who have expertise in Buddhism and are technical officers in term of ethics of guides with descriptive nature. The findings reveals that

Concept and theory consistent with ethics of guides that is proper is a concept and theory about ethical development in terms of changes in thinking process and work practice to be reliable and accepted more in society such as knowledge, ability, skill, expertise, emotion, decision and behavior. According to the study of meaning and importance of guides, it could be concluded that they are intermediaries in taking tourists to travel to places more conveniently. Therefore, we can perceive that Thai guides contribute to promoting tourism of the nation.

After investigating ethical issue of Thai guides, the researcher found that they lacked responsibility in profession, integrity in working leading to less responsibility due to shortage of preparation in discharging duties. This is regarded as a major problem that negatively affects guide profession. For service issues of the guides, they occur because of changes in behavior and needs of tourists and ethic and integrity is important to duty performing of the guides. The biggest problem that needs to be urgently solved is lack of morality and integrity. If it is unsolved, negative consequences will come to every sector especially tourism industry.

Dharma principles that are consistent with ethical development and suitable for Thai guides is implementing concepts as a guideline of developing and improving service, and solving problems as a result of action of the guides in physical, verbal and mental aspects. From social changes, service needs to be improved continuously reflecting that the guides lack of ethics and morality as they focus on convenience with deviation to something unrighteous. Therefore, the researcher integrated Buddhist dharma to solve the problem and to promote guides' work to be effective including Iddhipada (basis of success), 4 sublime states of mind, Sangahavattu (bases of social solidarity), Brahmacharya and integrity. Such Buddha dharma can result in success in professional practices of Thai guide in providing services and performing duties to tourists.

The way of ethical development of Thai guides based on the Buddhist integration that can be employed for work management is summarized in 6 terms, which are guideline of solving problems or developing ethics to diminish and eliminate work problems of Thai guides by relying on Buddha dharma. This is to improve duties of providing service for tourists with impression and to create a guideline of developing ethics by implanting conscious mind to the guides. Therefore, model of ethic development of the guides consists of 1) Promoting ethic of Thai guides by promoting and supporting development of guides to practice works by focusing on physical, verbal and mental development. 2) Target of guide development with integrity 3 is a principle the guides should practice to pay attention to working and perceiving events to construct morality and maintain physical, verbal and mental custom. 3) Stimulating ideology with Iddhipada, the guides need to create new ideal concepts for them and stimulate themselves to seek new knowledge and create

satisfaction with daring to do right things. 4) Managing works with four sublime states of mind, this guideline is suitable to working by adjusting their attitudes to have service mind and to raise awareness in duties that they put their effort and determination in working service jobs with great pride. 5) Constructing motivation with Sangahavatthu 4, the guides motivate themselves to work successfully and promote mental development to be always up to date and world trend with perseverance and patience. 6) Bringing justice with bias 4 principle, good guides should not have bias with service users but they should be fair and while performing duties, they should not seek prejudice that can obstruct working. They must always recognize that they should work with righteousness.

กิตติกรรมประกาศ

ดุชนิพนธ์เล่มนี้ สำเร็จลงได้ด้วยดีด้วยอาศัยความเมตตาและความเกื้อกูลจากผู้แนะนำหลายท่าน ดังต่อไปนี้ พระ มหาสมบุรณ์ วุฑฒิกโร,ดร. คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ผศ.ดร.ประพันธ์ ศุภสร รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ดร.ดวงเพชร สมศรี อาจารย์ที่ปรึกษา ที่มีความเมตตาและกรุณาอย่างยิ่ง ที่คอยเป็นที่ปรึกษา ดูแลเอาใจใส่ ให้คำแนะนำข้อคิดเห็นและแนวทางที่เป็นประโยชน์กับข้าพเจ้า ขอขอบคุณ ดร.สมคิด เศษวงค์ ที่ให้ความช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ ตรวจสอบ แก้ไข ตลอดถึงคณาจารย์และเจ้าหน้าที่ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยทุกท่าน ที่ช่วยในการส่งเสริมและสนับสนุนในการศึกษาครั้งนี้

สุดท้ายขอขอบคุณ นายวีระศักดิ์ ไคว์สุรัตน์ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, นายยุทธศักดิ์ สุภสร ผู้ว่า การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย , พระมหาสุรศักดิ์ ปัจจนตเสโน , ดร.รองคณบดีฝ่ายบริหาร คณะพุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย , รศ.นงเยาว์ ขาญณรงค์ ประธานหลักสูตรพิเศษสาขาวัฒนธรรมเพื่อการท่องเที่ยว คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ศาสตราจารย์เกียรติคุณ ดร.หม่อมราชวงศ์สุริยวุฒิ สุขสวัสดิ์ ผู้ช่วยอธิการบดีมหาวิทยาลัยสยาม , นายชาติ จันทนประยูร นายกสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย , นายวิโรจน์ สิตประเสริฐนันท์ อดีตนายกสมาคม มัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย , ดร.หลินฟ้า คุร์พิพัฒน์ ที่ปรึกษานายกสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย , ดร.โสทรินทร์ โชคคติวัฒน์ กรรมการสมาคมส่งเสริมธุรกิจท่องเที่ยวไทย , คุณอุไรวรรณ ชวงศ์วุฒิ รวมถึงเพื่อนนิสิต ทุกๆ ท่านที่ช่วยเหลือและคอยเป็นกำลังใจในการศึกษาจนสารนิพนธ์เล่มนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ความสำเร็จในการทำ ดุชนิพนธ์เล่มนี้ เป็นบุญกุศล ความรู้ ความดีงามที่เป็นประโยชน์ อันเกิดจากดุชนิพนธ์เล่มนี้ ผู้วิจัยขอบบุญกุศลที่ได้กระทำมาทั้งหมดในชีวิตจงแผ่บาร์มีไพศาลไปยังบิดา มารดา ครูบาอาจารย์ กัลยาณมิตร ญาติธรรมและผู้มีอุปการคุณทุกๆ ท่านมีส่วนแห่งกุศลนี้ด้วยเทอญ

นายสุเทพ อารมณรัช

๑๐ มีนาคม ๒๕๖๑

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญ	ช
คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อ	ญ
 บทที่ ๑ บทนำ	
๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย	๕
๑.๓ ปัญหาที่ต้องการทราบ	๕
๑.๔ ขอบเขตของการวิจัย	๕
๑.๕ นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	๖
๑.๖ ทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๖
๑.๗ วิธีดำเนินการวิจัย	๑๒
๑.๘ กรอบแนวคิดในการวิจัย	๑๓
๑.๙ ประโยชน์ที่ได้รับ	๑๓
 บทที่ ๒ แนวคิดทฤษฎีและปัญหาด้านจริยธรรมของมัคคุเทศก์ไทย	
๒.๑ ความหมายและความสำคัญของมัคคุเทศก์	๑๔
๒.๑.๑ ความหมายของอาชีพมัคคุเทศก์ตามแนวคิดทฤษฎีตะวันตก	๑๔
๒.๑.๒ ความสำคัญของอาชีพมัคคุเทศก์ไทย	๑๖
๒.๒ หลักการทำงานของมัคคุเทศก์	๒๒
๒.๒.๑ ด้านการบริหารงาน	๒๒
๒.๒.๒ ด้านการบริการ	๒๔
๒.๒.๓ ด้านบุคลิกภาพ	๒๗
๒.๒.๔ ด้านจรรยาบรรณและจริยธรรม	๒๘
๒.๓ ประเภทของอาชีพมัคคุเทศก์ในประเทศไทย	๓๓
๒.๔ ประเภทของมัคคุเทศก์ทั่วไป	๓๖
๒.๕ หน้าที่ของมัคคุเทศก์ไทย	๓๗
๒.๖ แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับพัฒนาการทางจริยธรรม	๔๐
๒.๗ ปัญหาในการทำงานของมัคคุเทศก์ไทย	๔๗
๒.๘ ปัญหาและอุปสรรคด้านจริยธรรมของมัคคุเทศก์ไทย	๕๐

บทที่ ๓ หลักพุทธธรรมในการพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์ไทย

๓.๑ หลักการสร้างความสำเร็จในการทำงานของมัคคุเทศก์ไทยด้วย	
การประยุกต์หลักธรรม	๕๙
๓.๑.๑ หลักการทำงานเพื่อสร้างความสำเร็จ	๖๐
๓.๑.๒ ประโยชน์ของการทำงานให้ประสบความสำเร็จ	๖๒
๓.๒ การนำหลักพุทธธรรมมาใช้ในการพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์ไทย	๖๕
๓.๒.๑ การพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์ไทยตามหลักอิทธิบาท ๔	๖๕
๓.๒.๒ ประโยชน์ของการทำงานตามหลักอิทธิบาท ๔	๖๖
๓.๓ หลักการของนักบริหารงานที่ดีของมัคคุเทศก์ไทย	๖๗
๓.๓.๑ หลักการทำงานสำหรับนักบริหารงานตามหลักพรหมวิหาร ๔	๖๗
๓.๓.๒ ประโยชน์ของการบริการอย่างมีประสิทธิภาพตามหลักพรหมวิหาร ๔	๖๘
๓.๔ หลักการบริการต่อนักท่องเที่ยวของมัคคุเทศก์ไทย	๖๙
๓.๔.๑ หลักการทำงานเพื่อการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔	๖๙
๓.๔.๒ ประโยชน์ของการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔	๗๑
๓.๕ หลักการทำงานด้วยความยุติธรรมของมัคคุเทศก์ไทย	๗๓
๓.๕.๑ หลักการทำงานด้วยความยุติธรรมตามหลักอคติ ๔	๗๓
๓.๕.๒ ประโยชน์ของการทำงานด้วยความยุติธรรมตามหลักอคติ ๔	๗๔
๓.๖ หลักการทำงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตของมัคคุเทศก์ไทย	๗๕
๓.๖.๑ หลักการทำงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตตามหลักสุจริต ๓	๗๕
๓.๖.๒ ประโยชน์ของการทำงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตตามหลักสุจริต ๓	๗๗
๓.๗ สรุป	๗๗

บทที่ ๔ แนวทางการพัฒนาจริยธรรมมัคคุเทศก์ไทยเชิงพุทธบูรณาการ

๔.๑ การนำหลักพุทธธรรมมาส่งเสริมจริยธรรมของมัคคุเทศก์	๗๙
๔.๒ การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์	๘๖
๔.๒.๑ บูรณาการหลักอิทธิบาท ๔ กับการทำงานของมัคคุเทศก์	๘๖
๔.๒.๒ บูรณาการหลักพรหมวิหาร ๔ กับการทำงานของมัคคุเทศก์	๘๗
๔.๒.๓ บูรณาการหลักสังคหวัตถุ ๔ กับการทำงานของมัคคุเทศก์	๘๘
๔.๒.๔ บูรณาการหลักอคติ ๔ กับการทำงานของมัคคุเทศก์	๘๙
๔.๒.๕ บูรณาการหลักสุจริต ๓ กับการทำงานของมัคคุเทศก์	๙๑
๔.๓ แนวคิดการพัฒนาจริยธรรมมัคคุเทศก์ไทยเชิงพุทธบูรณาการ	๙๒
๔.๓.๑ ส่งเสริมจริยธรรมมัคคุเทศก์ไทย	๙๒
๔.๓.๒ เป้าหมายการพัฒนามัคคุเทศก์ไทยด้วยสุจริต ๓	๙๓
๔.๓.๓ กระตุ้นอุดมการณ์ด้วยอิทธิบาท ๔	๙๓

๔.๓.๔ บริหารงานด้วยพรหมวิหาร ๔	๙๓
๔.๓.๕ สร้างแรงจูงใจด้วยสังคหวัตถุ ๔	๙๓
๔.๓.๖ สร้างความยุติธรรมด้วยอคติ ๔	๙๓
๔.๔ องค์ความรู้ที่รับจากการวิจัย	๙๔
๔.๕ สรุป	๙๕

บทที่ ๕ สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

๕.๑ สรุปผลการวิจัย	๙๖
๕.๒ ข้อเสนอแนะ	๑๐๐
๕.๒.๑ ข้อเสนอแนะในการนำองค์ความรู้ไปใช้	๑๐๐
๕.๒.๒ ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป	๑๐๐

บรรณานุกรม	๑๐๑
ภาคผนวก	๑๐๖
ประวัติผู้วิจัย	๑๕๑

คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อ

ดุขฎีนิพนธ์เล่มนี้ อ้างอิงจากพระไตรปิฎกภาษาบาลีฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ๒๕๐๐ และพระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ๒๕๓๙ เรียงตามคัมภีร์ดังนี้

ก.คำย่อชื่อคัมภีร์พระไตรปิฎก

พระวินัยปิฎก			
วิ.ม. (ไทย)	พระวินัยปิฎก	มหาวรรค	(ภาษาไทย)
วิ.จ. (บาลี)	พระวินัยปิฎก	จุฬหคคปาติ	(ภาษาบาลี)
วิ.จ. (ไทย)	พระวินัยปิฎก	จุฬหวรรค	(ภาษาไทย)

พระสุตตันตปิฎก			
ที.ส. (ไทย)	ทีฆนิกาย	สีลขันธวรรค	(ภาษาไทย)
ที.ม. (ไทย)	ทีฆนิกาย	มหาวรรค	(ภาษาไทย)
ที.ป. (ไทย)	ทีฆนิกาย	ปาฏิกวรรค	(ภาษาไทย)
อง.เอกก. (ไทย)	อังคุตตรนิกาย	เอกกนิบาต	(ภาษาไทย)
อง.ปญจก. (ไทย)	อังคุตตรนิกาย	ปัญจนิบาต	(ภาษาไทย)

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เป็นอุตสาหกรรมหลักของไทยที่ก่อให้เกิดรายได้เข้าประเทศ อีกทั้งยังก่อให้เกิดการลงทุนในธุรกิจต่าง ๆ ด้านการบริการและธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว อาทิ เช่น ธุรกิจ นำเที่ยว โรงแรมที่พัก การบริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม และการเดินทางขนส่ง นอกจากนี้ยังเป็นการเพิ่มการจ้างงาน การกระจายรายได้ ให้แก่บุคคลที่สนใจที่จะประกอบอาชีพที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวอย่างเช่น มัคคุเทศก์ และผู้นำ เที่ยวอีกด้วย ซึ่งเป็นอาชีพที่มีความสำคัญเป็นอย่างมากในการท่องเที่ยว^๑

พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.๒๕๔๕ กำหนดให้ อาชีวมัคคุเทศก์ หรือที่ เราเรียกกันสั้นๆว่า “ ไกด์ ” เป็นผู้ที่ให้ความช่วยเหลือ ให้ข้อมูลความรู้ความเข้าใจทางด้าน วัฒนธรรม ประวัติศาสตร์ และเหตุการณ์ร่วมสมัยต่างๆแก่นักท่องเที่ยวในกา รท่องเที่ยวตามแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ มัคคุเทศก์ทุกคนจะได้รับการรับรองจากกรมการท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องก่อนที่จะสามารถประกอบอาชีพนี้ได้โดยจะมีบัตรประจำตัว มัคคุเทศก์ ไว้แสดงให้กับบุคคลทั่วไปได้เห็น ในขณะที่กำลังปฏิบัติงาน^๒

ดังนั้นมัคคุเทศก์จึงเป็นอาชีพที่นำ นักท่องเที่ยวไปเที่ยวชมตามสถานที่ต่าง ๆ ตามที่ตนได้รับมอบหมายแล้ว ก็จะมีหลักของความประพฤติปฏิบัติในวิชาชีพนี้เป็นพื้นฐาน หรือเรียกว่า หลักจริยธรรมในการประกอบวิชาชีพ เพราะเป็นหลักแห่งความประพฤติที่เห็นว่าดีงามและมีความถูกต้อง ในฐานะที่มนุษย์อยู่ท่ามกลางสิ่งแวดล้อมและสิ่งทั้งหลายเหล่านั้นก็มีทั้งที่เป็นรูปธรรมและนามธรรม มัคคุเทศก์ก็จะต้องมีความเกี่ยวข้องกันหรือมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันระหว่างมนุษย์กับสิ่งแวดล้อมอยู่เสมอ สิ่งที่สามารถควบคุมความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์กับสิ่งแวดล้อมเหล่านั้นได้เป็นอย่างดี ซึ่งเป็นไปในทางสันติสุข นุ่มนวลและมีความสร้างสรรค์นั่นก็คือ จริยธรรม เพราะ มัคคุเทศก์จะต้องวางแผนติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ การบริการ การอำนวยความสะดวก และการดูแลรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวตลอดเส้นทางรวมไปถึงการให้ ข้อมูลที่จำเป็นแล ะให้คำแนะนำแก่นักท่องเที่ยวในการเตรียมตัวให้พร้อมก่อนออกเดินทาง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประเภทของการ

^๑ สารัช พรนุเคราะห์,รายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ,แนวทางการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ตามความต้องการของมัคคุเทศก์,ภาควิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม ภาควิชาการศึกษาศึกษาที่ ๑ ปีการศึกษา, สำนักพิมพ์วิทย์พัฒน์, ๒๕๕๗, หน้า ๓๖-๔๖.

^๒ อนันต์ วงศ์เบญจรัตน์ , อธิบติกรมการท่องเที่ยว ,การท่องเที่ยวไทยกับมาตรฐานการท่องเที่ยวของอาเซียน, [ออนไลน์], แหล่งที่มา : <http://www.tourism.go.th> [๒๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๐].

ท่องเที่ยวตลอดจนตอบข้อซักถามให้คำแนะนำในระหว่างการเดินทางรวมทั้งต้องทำกิจกรรมเพื่อให้นักท่องเที่ยวที่ร่วมเดินทางทุกคนได้รับความสนุกสนานประทับใจในบางครั้งอาจจะต้อง จัดกิจกรรมหรือให้บริการที่สร้างความพอใจให้กับนักท่องเที่ยวตามจุดประสงค์ที่นักท่องเที่ยวต้องการภายในระยะเวลาที่กำหนดและพร้อมที่จะแก้ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวบางครั้งมัคคุเทศก์จะต้องทำงานหนักติดต่อกันเป็นเวลาหลายวันต้องใช้ความอดทนและอดกลั้นสูง ดังนั้นมัคคุเทศก์จึงเปรียบเสมือนตัวแทนของท้องถิ่นและประเทศนั้นๆ^๓ จึงอาจกล่าวได้ว่า พระพุทธศาสนาจะมีหลักธรรมที่จะช่วยในการส่งเสริมหรือเป็นหลักในการทำงานทางด้านจริยธรรมของมัคคุเทศก์จนทำให้เกิดผลดีและมีประโยชน์ทั้งต่อผู้ให้และผู้รับ

งานมัคคุเทศก์ เป็นงานบริการอาชีพหนึ่ง มีหน้าที่นำผู้อื่นไปยังสถานที่ต่างๆ และให้คำอธิบายแนะนำเกี่ยวกับสถานที่นั้นๆ ทั้งนี้ เนื่องจากการนำนักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่างๆ นั้น จำเป็นต้องมีผู้ที่มีความรู้ ความชำนาญเกี่ยวกับเส้นทาง ตลอดจนมีความรู้เกี่ยวกับสิ่งต่างๆ ในท้องถิ่น หรือสถานที่นั้นๆ เป็นอย่างดี สามารถอำนวยความสะดวก ความปลอดภัย และให้ความรู้ความเข้าใจ รวมทั้งความสนุกสนานเพลิดเพลินแก่นักท่องเที่ยวได้ ซึ่งผู้ที่ทำหน้าที่นี้ต่อมาได้กลายเป็นอาชีพสำคัญอย่างหนึ่งในวงการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว^๔

มัคคุเทศก์ จึงถือเป็นผู้ที่มีความสำคัญต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยวค่อนข้างมาก เนื่องจากมีโอกาสได้ใกล้ชิดกับนักท่องเที่ยว สามารถสร้างความ น่าเชื่อถือ ไว้วางใจ ตลอดจนสร้างความพึงพอใจให้แก่นักท่องเที่ยวได้ง่าย มีคำกล่าวว่า มัคคุเทศก์ทำหน้าที่เหมือนกับเป็น พู่ตา หรือเป็นผู้แทนของคนในประเทศหรือในท้องถิ่น ซึ่งก็เป็นความจริงเพราะนักท่องเที่ยวมักไม่ค่อยมีโอกาสได้ติดต่อใกล้ชิดกับคนในท้องถิ่นได้มากเท่ากับมัคคุเทศก์ ถ้าหากได้มัคคุเทศก์ที่ดี ความรู้สึกพึงพอใจในการท่องเที่ยว ตลอดจนความประทับใจในด้านต่างๆ ย่อมส่งผลไปถึงความรู้สึกที่ดีต่อประเทศ หรือท้องถิ่นที่นักท่องเที่ยวได้ไปเยือน ในฐานะเจ้าบ้านที่ดี ตัวแทนของท้องถิ่นที่ดี ต้องต้อนรับขับสู้

ดังนั้น ผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการพานักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่างๆ และให้ความรู้เกี่ยวกับสถานที่ วัตถุ และบุคคล โดยได้รับค่าตอบแทนมัคคุเทศก์จึงเป็นอาชีพหนึ่งที่หลายๆ คนใฝ่ฝันอยากจะเป็นและเมื่อท่านมีโอกาสได้เป็นมัคคุเทศก์ ควรตระหนักว่าท่านคือตัวแทนของประเทศ คุณภาพด้านการให้บริการและสร้างความประทับใจคือหน้าที่ของท่านที่จะต้องปฏิบัติต่อนักท่องเที่ยว พร้อมๆ กันนั้น การปกป้องทรัพยากรและอุตสาหกรรมท่องเที่ยว คือหน้าที่ของท่านที่จะต้องปฏิบัติต่อประเทศชาติด้วย มักกล่าวกันว่า มัคคุเทศก์ควรมีบทบาทของบุคคลหลายอาชีพรวมกัน ได้แก่ บทบาทของครู นักจิตวิทยา นักแสดง และนักการทูต ซึ่งมัคคุเทศก์สามารถใช้บทบาทแต่ละอย่างนั้นให้เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตนดังนี้ ๑) บทบาทของครู มัคคุเทศก์ต้องทำหน้าที่อธิบายเรื่องราวต่างๆ ทางด้านประวัติศาสตร์ ภูมิศาสตร์ ศิลปะและวัฒนธรรม ๒) บทบาทของนักจิตวิทยา มัคคุเทศก์จะต้องรู้จักจิตวิทยาของนักท่องเที่ยวว่าต้องการอะไร ๓) บทบาทของนักแสดง ในการนำเที่ยว

^๓ บุญมี แทนแก้ว, **จริยศาสตร์ (ETHICS)**, พิมพ์ครั้งที่ ๔, (กรุงเทพมหานคร : โอ.เอส.พรินต์ติ้ง เฮาส์, ๒๕๕๐), หน้า ๑๖๘.

^๔ ผศ.ดร. กุลวรา สุวรรณพิมล , **หลักการมัคคุเทศก์** , [ออนไลน์] , แหล่งที่มา : <https://bloggerkrusaisuda.files.wordpress.com> [วันที่ ๒๒ สักคม ๒๕๕๙].

มัคคุเทศก์จะต้องสวมบทบาทของนักแสดงในบางครั้งเพื่อสร้าง บรรยากาศการนำเที่ยวให้มีชีวิตชีวา ยิ่งขึ้น ๔) บทบาทของนักการทูต มัคคุเทศก์ต้องรู้ว่าควรอธิบายเรื่องราวเกี่ยวกับประเทศหรือท้องถิ่นของตนให้นักท่องเที่ยวฟัง^๕

งานมัคคุเทศก์ จึงเป็นธุรกิจบริการแขนงหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และ นับวันจะขยายตัวรวดเร็วยิ่งขึ้น มัคคุเทศก์เป็นอาชีพที่ใกล้ชิดกับนักท่องเที่ยวและเป็นตัวแทนของประเทศ ในการให้ข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับประเทศ ดังนั้น เพื่ออรรถาธิบายซึ่งความมีเกียรติศักดิ์ศรี และความเชื่อถือ ในอาชีพ มัคคุเทศก์ในฐานะที่เป็นตัวแทน ของประเทศ เป็นทูตวัฒนธรรม และทูตสันติภาพ มัคคุเทศก์เป็นอาชีพที่เปรียบเสมือนแหล่งข้อมูลที่ให้ทั้งข้อมูลทางตรงและทางอ้อม การพัฒนา มัคคุเทศก์ให้ตอบสนองความต้องการให้บริการส่วนใหญ่จะประสบปัญหาเรื่องความรู้ของมัคคุเทศก์ยังน้อยและคนส่วนใหญ่คิดว่ามัคคุเทศก์มีผลประโยชน์กับสถานที่นั้น การใช้บริการมัคคุเทศก์จึงไม่เป็นที่สะดวกแก่การท่องเที่ยว

ดังนั้นปัญหาและอุปสรรคในพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์ เพื่อให้มัคคุเทศก์ที่เป็นตัวแทนของประเทศ เป็นที่น่าเชื่อถือ คือ มัคคุเทศก์ขาดความรับผิดชอบในหน้าที่ คือความสำเร็จในการทำงาน ขาดการบริหารงานที่ดี ขาดความเข้าใจในนักท่องเที่ยวคือการบริการ ขาดความเอาใจใส่ดูแลนักท่องเที่ยว คือขาดความยุติธรรม และไม่มี ความซื่อสัตย์สุจริต และมีกริยามารยาทที่ไม่เหมาะสม พอแยกเป็นปัญหา และอุปสรรคสรุปได้ดังนี้ มัคคุเทศก์ขาด ความตระหนักในหน้าที่ และความ รับผิดชอบ มัคคุเทศก์พึงปฏิบัติหน้าที่ของตนโดยเต็มกำลังความสามารถและมีความรับผิดชอบ ตลอดเวลาที่ปฏิบัติงาน จนกระทั่งส่งนักท่องเที่ยวสู่ที่พัก โดยสวัสดิภาพ ไม่ทอดทิ้งให้นักท่องเที่ยวเผชิญโชคโดยลำพัง หรือละเลย ไม่เอาใจใส่ดูแล ให้ความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว มัคคุเทศก์ขาดความซื่อสัตย์สุจริต มัคคุเทศก์ไม่พึงปล่อยให้ ความเห็นแก่ได้เข้าครอบงำ และฉ้อโอกาสจากความไว้วางใจของนักท่องเที่ยวทำให้นักท่องเที่ยวเสียประโยชน์เช่น นำนักท่องเที่ยวไปซื้อของเฉพาะร้านฝ้ายค่าป่วยการพิเศษที่ไม่เป็นธรรมแก่นักท่องเที่ยว โดยไม่คำนึงถึงคุณภาพของสินค้า กับราคาที่นักท่องเที่ยวต้องจ่าย ผลของการกระทำนี้กระทบไม่เฉพาะชื่อเสียงของมัคคุเทศก์เท่านั้นแต่ยังส่งผลกระทบต่อถึงบริษัทนำเที่ยวที่มัคคุเทศก์สังกัด และเลยไปถึงชื่อเสียงของประเทศชาติ และชนในชาติด้วยมัคคุเทศก์ขาดความรู้จักประมาณตน มัคคุเทศก์พึงเข้าใจว่า ตนอยู่ในฐานะผู้ให้บริการนักท่องเที่ยว เป็นผู้รับบริการเสมือนนายจ้าง จึงไม่ควรตีตนเสมอกับนักท่องเที่ยวทั้งด้วยกิริยา ท่าทาง ความประพฤติ และวาจา เช่น ไม่ตะโกน หรือตบมือดังๆ เพื่อเรียกนักท่องเที่ยว ไม่แสดงอาการขัดเคือง หรือเปื้อนหน้า เมื่อนักท่องเที่ยว พลาดเวลานัดหมาย ไม่เกรี้ยวกราด เอาแต่ใจ เมื่อนักท่องเที่ยว ไม่ปฏิบัติตามกำหนดการ ทั้งไม่ร่วมโต๊ะ รับประทานอาหารหรือเครื่องดื่มกับนักท่องเที่ยว

^๕ สมาคมมัคคุเทศก์ , หลักการมัคคุเทศก์ ในการประกอบอาชีพของมัคคุเทศก์ไทย , [ออนไลน์], แหล่งที่มา: <https://bloggerkrusaisuda.files.wordpress.com> [วันที่ ๒๒ สิงหาคม ๒๕๕๙].

โดยไม่ได้รับการเชื้อเชิญ เป็นต้น หากเกิดปัญหาเหล่านี้ขึ้น มัคคุเทศก์ควรสามารถหาทางออกอย่างละมุนละม่อม ไม่ก่อให้เกิดความหมางใจแก่นักท่องเที่ยว

มัคคุเทศก์ขาดความเข้าใจเพื่อนมนุษย์ มัคคุเทศก์พึงเข้าใจว่า มนุษย์ทุกคนปรารถนาความรักความเอาใจใส่ดูแล ต้องการให้เห็นว่าตนเป็นคนสำคัญจึงควรปฏิบัติตนต่อนักท่องเที่ยว อย่างเสมอหน้าเอาใจใส่ดูแลอย่างทั่วถึง ไม่เลือกที่รักมักที่ชัง ระวังที่จะไม่ทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความกระตือรือร้นใจ โดยมิได้เจตนา เช่น การเล่าเรื่องตลก ของชาติต่างๆ ที่อาจกลายเป็นการดูหมิ่นเจ้าของชาตินั้น เป็นต้น พึงยึดหลักการ เอาใจเขามาใส่ใจเรา ในการปฏิบัติต่อนักท่องเที่ยว มัคคุเทศก์ขาดความเมตตา กรุณา ปรารถนาให้ผู้อื่นมีความสุข มัคคุเทศก์พึงเข้าใจจุดประสงค์ของนักท่องเที่ย่ว่า ต้องการความสุข และความเพลิดเพลิน จากการท่องเที่ยว ทั้งนี้ มัคคุเทศก์ ก็เป็นผู้สามารถ สนองความประสงค์ได้ โดยกระตือรือร้นและเต็มใจ ไม่ก่อทุกข์ให้แก่นักท่องเที่ยว เช่น การเล่าเรื่องส่วนตัว หรือความทุกข์ร้อน เพื่อขอความเห็นใจ มัคคุเทศก์ขาด ความประพฤติกิริยามารยาทที่เหมาะสม มัคคุเทศก์จะต้องมี ความประพฤติที่ดี และมีกิริยา มารยาทที่สุภาพ ไม่ควรเสพของมีนเมาหรือสุบุนหรี ขณะปฏิบัติหน้าที่แสดงความเป็นมิตร ต่อนักท่องเที่ยวทุกคน ที่อยู่ในความ ดูแลของตน แต่ให้อยู่ภายในขอบเขตที่เหมาะสม โดยเฉพาะอย่างยิ่งต้องไม่ประพฤติน ในทางชู้สาวกับนักท่องเที่ยวย่างเด็ดขาด

มัคคุเทศก์ขาด ความเอาใจใส่ในการปฏิบัติหน้าที่ มัคคุเทศก์ต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วย ความกระตือรือร้น และความเอาใจใส่ในการกิจที่ได้รับมอบหมาย ไม่ทิ้งงานหรือมอบให้ผู้อื่นปฏิบัติหน้าที่แทน โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร ไม่แสดงกิริยาอาการเบื่อหน่ายหรือเฉื่อยชา แต่ต้องยิ้มแย้มแจ่มใสขณะปฏิบัติหน้าที่ ไม่แสดงสีหน้าบึ้งตึงหรือแสดงอาการโกรธเกรี้ยว แม้จะไม่พอใจสิ่งหนึ่งสิ่งใดก็ตามและที่สำคัญคือ ต้องไม่ทะเลาะ หรือโต้เถียงกับนักท่องเที่ยว โดยเด็ดขาด มัคคุเทศก์ขาดการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง สิ่งที่มัคคุเทศก์อธิบายแก่นักท่องเที่ยวต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้อง มิใช่เป็น ข้อมูลที่ผิดๆ อันเกิดจากการเดาหรือการรับฟังมาจากผู้อื่น ที่มีไ้เป็นผู้ทรงคุณวุฒิ ทั้งนี้เพราะ นักท่องเที่ยวมีแนวโน้มที่จะเชื่อถือข้อมูลที่ได้จากหลักการปฏิบัติตนของมัคคุเทศก์อยู่แล้ว หากให้ข้อมูล ผิดๆ อาจก่อให้เกิดความเสียหาย แก่อาชีพ มัคคุเทศก์โดยรวมได้ มัคคุเทศก์ไม่การตรงต่อเวลา การตรงต่อเวลาถือเป็นมารยาทที่สำคัญ อย่างหนึ่ง และมัคคุเทศก์ ควรจะต้องตรงต่อเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ว่าในการไปรับนักท่องเที่ยวจากสนามบิน หรือโรงแรมที่พัก การกำหนดเวลาเดินทางไปเที่ยวชมสถานที่ต่างๆ การส่งนักท่องเที่ยวกลับโรงแรมที่พัก หรือจุดหมายปลายทางหรือที่สนามบิน รวมทั้งการนัดหมายเวลากับนักท่องเที่ยง ในกรณีอื่นๆ การผิดนัดหรือไม่ตรงเวลานอกจากจะเป็นการเสียมารยาทแล้ว ยังอาจเกิดความเสียหาย ในการปฏิบัติงานด้วย และมัคคุเทศก์มีการกล่าวคำหยาบคายหรือให้ร้ายป้ายสีผู้อื่น มัคคุเทศก์พึงไม่กล่าวคำหยาบคาย หรือให้ร้ายป้ายสีต่อการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์คนอื่นๆ รวมทั้งการดำเนินงานของริษัทนำเที่ยวใดๆ ให้แก่นักท่องเที่ยวฟังอย่างเด็ดขาด ^๒ การที่จะพัฒนา จริยธรรมมัคคุเทศก์ให้มีจริยธรรมสามารถนำหลักพุทธธรรมมาประยุกต์ใช้ ในการปฏิบัติหน้าที่ได้นั้น ผู้วิจัยได้ศึกษาหลักธรรมที่จะนำมาใช้ในการพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์ และเชื่อว่าสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์ไทยตามแนวพุทธได้อย่างแท้จริง

^๒ ดร.สมยศ โอ่งเคลือบ , จรรยาบรรณวิชาชีพ จริยธรรมของมัคคุเทศก์ , [ออนไลน์], แหล่งที่มา : <https://sites.google.com/site/cryabrmwvichachiph/crythrrm-khxng-makkhutthesk>, [๒๒ สิงหาคม ๒๕๕๗].

จากความสำคัญของปัญหาในด้านจริยธรรมของมัคคุเทศก์ไทยที่กล่าวมาแล้วนั้นถือว่าเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่งที่ต้องได้รับการเยียวยาในระบบการบริหารงานของบริษัทเพื่อให้เกิดคุณธรรม จริยธรรม และความซื่อสัตย์ต่ออาชีพของมัคคุเทศก์ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาวิจัยเรื่อง รูปแบบ การพัฒนาจริยธรรมมัคคุเทศก์ไทยเชิงพุทธบูรณาการ โดยการนำหลักการแนวคิดทฤษฎีเชิง พระพุทธศาสนาเข้ามาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ไทย ให้ได้คุณภาพและประสิทธิภาพต่อไป

๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- ๑.๒.๑ เพื่อศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและปัญหาด้านจริยธรรมของมัคคุเทศก์ไทย
- ๑.๒.๒ เพื่อศึกษาหลักพุทธธรรมในการพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์ไทย
- ๑.๒.๓ เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาจริยธรรมมัคคุเทศก์ไทยเชิงพุทธบูรณาการ

๑.๓ ปัญหาที่ต้องการทราบ

- ๑.๓.๑ แนวคิด ทฤษฎีและปัญหาด้านจริยธรรมของมัคคุเทศก์ไทยเป็นอย่างไร
- ๑.๓.๒ หลักพุทธธรรมในการพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์ไทยเป็นอย่างไร
- ๑.๓.๓ แนวทางการพัฒนาจริยธรรมมัคคุเทศก์ไทยเชิงพุทธบูรณาการได้อย่างไร

๑.๔ ขอบเขตการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพและภาคสนาม โดยศึกษาข้อมูลดังต่อไปนี้

๑.๔.๑ ขอบเขตด้านเอกสาร

ศึกษาข้อมูลปฐมภูมิ ได้แก่ ก่ พระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ข้อมูลทุติยภูมิ ได้แก่ คัมภีร์อรรถกถา ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย รวบรวมข้อมูล จาก การศึกษาเอกสาร ตำรา หนังสือ บทความวิชาการ วารสารที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดทฤษฎีการทำงาน และจริยธรรมมัคคุเทศก์ไทย รวมถึงข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต

๑.๔.๑ ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตด้านเนื้อหา โดยศึกษาเฉพาะประเด็นที่ เกี่ยวกับความหมาย ความสำคัญ บทบาท และหน้าที่ของมัคคุเทศก์ ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนา จริยธรรมของมัคคุเทศก์ไทย ศึกษาหลักพุทธธรรมในการพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์ไทย ได้แก่ อิทธิบาท ๔ พรหมวิหาร ๔ สังคหวัตถุ ๔ อคติ ๔ สุจริต ๓ และแนวคิดทฤษฎีในการพัฒนาจริยธรรม มัคคุเทศก์ไทยเชิงพุทธบูรณาการ

๑.๔.๒ ขอบเขตด้านกลุ่มเป้าหมาย/พื้นที่

ผู้วิจัยกำหนด กลุ่มเป้าหมายในพื้นที่เขตภาคกลาง เพื่อเก็บข้อมูลภาคสนาม ด้วย วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก ได้แก่ ผู้เกี่ยวข้องในธุรกิจการท่องเที่ยว จำนวน ๑๒ ท่าน, มัคคุเทศก์ไทยภาคกลาง จำนวน ๕ ท่าน ผู้ใช้บริการมัคคุเทศก์ไทย จำนวน ๕ และผู้ทรงคุณวุฒิทางพระพุทธศาสนา จำนวน ๓ ท่าน, ผู้วิจัยจะได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารและภาคสนามมาวิเคราะห์ สรุปผล อภิปรายผล และเสนอแนะในรูปแบบพรรณนาโวหาร

๑.๕ นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

เพื่อให้มีความเข้าใจตรงกันในศัพท์ที่ใช้ในงานวิจัยนี้ จึงขอกำหนดความหมายแห่งศัพท์เฉพาะที่จะใช้ในงานวิจัยนี้ ดังนี้

๑.๕.๑ จริยธรรม หมายถึง ความประพฤติของบุคคลที่ได้รับการอบรม ตนเองตามหลักพระพุทธศาสนา แบ่งออกเป็นพฤติกรรมภายนอก เป็นการแสดงออกทางกาย วาจา และพฤติกรรมภายใน คือ จิตประกอบด้วยเจตนาที่ดี

๑.๕.๒ มัคคุเทศก์ไทย หมายถึง ผู้ทำหน้าที่ให้บริการในการนำนักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่างๆ เป็นการให้บริการที่เกี่ยวกับการแนะนำและให้ข้อมูล ลด้านต่างๆของสถานที่ แก่นักท่องเที่ยวในราชอาณาจักรไทยอย่างถูกต้องตามกฎหมาย

๑.๕.๓ การพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์ไทย หมายถึง การเสริมสร้างกระบวนการด้านจริยธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ของมัคคุเทศก์ ให้มีประสิทธิภาพอย่างเป็นรูปธรรมและนำไปปฏิบัติได้จริง

๑.๕.๔ รูปแบบการพัฒนาจริยธรรม หมายถึง การนำหลักธรรมในพระพุทธศาสนา มาผสมผสานกับแนวคิดทฤษฎีทางจริยธรรมและการปฏิบัติหน้าที่ของมัคคุเทศก์ไทยอย่างเป็นระบบ เป็นแนวทางที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการบริหารงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพได้อย่างเหมาะสมลงตัว

๑.๕.๕ พุทธบูรณาการ หมายถึง การนำหลักธรรมของพระพุทธเจ้าอันประกอบด้วย หลักโลกบาลธรรม คือ หิริและโอตตปปะ หลักอิทธิบาท ๔ หลักพรหมวิหาร ๔ หลักสังคหวัตถุ ๔ สุจริต ๓

๑.๖ ทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ การส่งเสริมจริยธรรม คุณธรรมของการทำงาน ของมัคคุเทศก์อิสระ ข้าราชการตำรวจ การพัฒนาการบริหารงานบุคคลากร การพัฒนาเยาวชนเชิงพุทธ พบว่า มีเอกสารที่สามารถนำมาใช้เป็นแนวทางศึกษาค้นคว้าได้ดังนี้

๑.๖.๑ เอกสารที่เกี่ยวข้อง

๑. กิริติ บุญเจือ กล่าวว่า จริยธรรม (morality) คือ คุณธรรมชุดหนึ่งๆ ที่ทำให้ คนคนหนึ่งเป็นคนดี หรือคนประเภหนึ่งเป็นคนดี เช่น จริยธรรมของ นาย ก . จริยธรรมข้าราชการ จริยธรรมตำรวจ ทหาร ข้าราชการพลเรือน จริยธรรมพ่อค้าแม่ขาย จริยธรรมนักสือ จริยธรรมนักหาข่าว จริยธรรมนักแสดง จะเห็นได้ว่าจริยธรรมของคนคนหนึ่งอาจจะประกอบด้วยคุณธรรมหลายชุดแล้วแต่ว่าเขาสังกัดกลุ่มใดบ้างเช่น นาย ก . จะต้องมียจริยธรรมแห่งความเป็นมนุษย์ (เพราะเขาเป็น

มนุษย์) จริยธรรมพ่อ (ถ้าเขามีลูก) จริยธรรมลูก (ถ้าเขามีพ่อแม่) จริยธรรมครู (ถ้าเขามีลูกศิษย์) จริยธรรมนายกรัฐมนตรี (ถ้าเขาเป็นนายกฯ) จริยธรรมนักข่าว (ถ้าเขามีอาชีพบริการข่าว) ฯลฯ^๗

จรรยาบรรณ (code of conduct) เฉพาะข้อคุณธรรมที่ประกาศเป็นข้อบังคับในลักษณะใดลักษณะหนึ่งของหน่วยงานอาชีพ ซึ่งถ้าผู้ประกอบการอาชีพที่สังกัดหน่วยงานนั้นไม่ปฏิบัติตาม และมีการสอบสวนตามระเบียบการว่าผิดจริงก็จะถูกลงโทษตามที่กำหนดไว้ส่วนจริยธรรมข้ออื่นๆ ที่ไม่ได้ระบุไว้ในจรรยาบรรณ เป็นข้อบังคับโดยมโนธรรมเพื่อเป็นผู้ประกอบการอาชีพที่ดีสมบูรณ์แบบในอาชีพนั้น หากละเมิดก็ถือว่าบกพร่องในหน้าที่และไม่ดีจริงในอาชีพนั้น จึงควรศึกษาให้รู้และปฏิบัติแม้ไม่มีบทลงโทษ

วิรัช วิรัชนิการวรรณ สรุปการพัฒนาของข้าราชการไว้ว่า ข้าราชการเป็นกลไกสำคัญในการบริหารราชการแผ่นดิน หากขาดจริยธรรมย่อมส่งผลเสียต่อประเทศชาติ และประชาชน จริยธรรมของข้าราชการจึงเป็นสิ่งสำคัญ และจำเป็นเพราะจริยธรรมเป็นปัจจัยที่มีส่วนสำคัญในการกำหนดการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการ ซึ่งส่งผลต่อการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ในส่วนของปัญหาของข้าราชการ อาจแบ่งเป็นปัญหาที่มีสาเหตุมาจากระบบราชการ และมาจากตัวข้าราชการเอง หากข้าราชการขาดจิตสำนึกในการเป็นข้าราชการที่ดี โดยบุคคลที่เกี่ยวข้องควรสนับสนุนให้มีการพัฒนาข้าราชการตามหลักพุทธธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ และประชาชนควรควบคุม ตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการด้านจริยธรรมให้เพิ่มมากขึ้น^๘

ร.ต.อ.ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์ กล่าวโดยสรุปไว้ในหนังสืออุดมคติและจริยธรรมตำรวจ หลักการและประสบการณ์ ว่าจริยธรรมตำรวจมีลักษณะเฉพาะสำหรับอาชีพตำรวจ แต่ต้องอาศัยจริยธรรมทั่วไปเป็นรากฐานรองรับการปลูกฝังจริยธรรมทั่วไป ซึ่งเริ่มปลูกฝังตั้งแต่ครอบครัว โรงเรียน ระดับอนุบาล โรงเรียนระดับประถม โรงเรียนระดับมัธยม จนกระทั่งสถาบัน อุดมศึกษา จึงมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับการพัฒนาจริยธรรมตำรวจ กล่าวได้ว่า สถาบัน อุดมศึกษาเป็นองค์การในช่วงหัวเลี้ยวหัวต่อของเยาวชนที่จะปรับเปลี่ยนจากจริยธรรมทั่วไปเข้าสู่จริยธรรมอาชีพ ถ้าจะพิจารณาเฉพาะสถาบันการศึกษาในสังกัดของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โรงเรียนนายร้อยตำรวจ และโรงเรียนพลตำรวจ จัดเป็นสถานศึกษาที่จะเชื่อมต่อและพัฒนาเยาวชนของชาติ จากการปลูกฝังจริยธรรมทั่วไป เข้าสู่การปลูกฝังจริยธรรมตำรวจ^๙

การปลูกฝังจริยธรรมเฉพาะตำแหน่งหน้าที่ก็จัดเป็นเรื่องที่ต้องกระทำอย่างต่อเนื่อง เช่น การปลูกฝังจรรยาบรรณของพนักงานสอบสวนสำหรับนายตำรวจที่จะทำหน้าที่สอบสวน และการปลูกฝังจริยธรรมของนักบริหารงานตำรวจ สำหรับนายตำรวจที่จะทำหน้าที่ ผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น กล่าวโดยย่อ จริยธรรมตำรวจจัดเป็นหัวข้อใหญ่ที่ควรได้รับความสนใจทั้งศึกษา พัฒนา และปลูกฝังถ่ายทอดอย่างจริงจัง ถึงแม้ว่า จริยธรรมตำรวจจะเป็นเรื่องที่ยาก เป็นเรื่องที่ไวต่อความรู้สึก

^๗ กิรติ บุญเจือ,ศ., **จริยธรรม กับประชาธิปไตย**, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ๒๕๕๐), หน้า ๑๐.

^๘ วิรัช วิรัชนิการวรรณ, **เอกสารประกอบการบรรยายเรื่อง ปรัชญาการเป็นข้าราชการ มาตรฐานทางคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติราชการ**, (ขอนแก่น : สำนักงาน ก.พ.จังหวัดขอนแก่น, ๒๕๔๙), หน้า ๗.

^๙ ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์, ร.ต.อ., **อุดมคติและจริยธรรมตำรวจ**, (กรุงเทพมหานคร: สหยาบลิ้นกและ การพิมพ์, ๒๕๓๓), หน้า ๓๓ - ๓๔.

ของบุคคล และเป็นเรื่องที่ต้องใช้เวลายาวนานก็ตาม แต่จริยธรรมตำรวจก็เป็นเรื่องใหญ่และเป็นหัวใจที่แยกตำรวจให้แตกต่างจากโจร

Learence Kohlberg และนักพัฒนาคุณธรรม จริยธรรมตะวันตก กล่าวไว้ว่า การเสริมสร้างสังคมให้มีระเบียบวินัย มีความจำเป็นอย่างยิ่งในการประพฤติปฏิบัติ ทำให้เกิดคุณธรรม และเป็นระเบียบเรียบร้อยในสังคม จริยธรรมเป็นความรู้สึกผิดชอบชั่วดี เป็นกฎเกณฑ์หรือมาตรฐานความประพฤติปฏิบัติของสังคม ผลของการกระทำเหล่านั้นจะเป็นเครื่องตัดสินว่าการกระทำนั้นผิดหรือถูกโดยสังคมจะเป็นผู้ตัดสิน^{๑๐}

๑.๖.๒ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พระมหาวิโรจน์ คุตตวิโร ได้เสนองานวิจัยเรื่อง “ศึกษาการปฏิบัติหน้าที่ต่อสังคมด้านการพัฒนาจริยธรรมของนักศึกษามหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ส่วนกลาง ปีการศึกษา ๒๕๔๗” ผลการวิจัยพบว่า พระนักศึกษามีการนำหลักพุทธธรรม ทางพระพุทธศาสนาไปใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ทุกครั้ง และการปฏิบัติหน้าที่ต่อสังคมด้านการพัฒนาจริยธรรมของพระนักศึกษามีการปฏิบัติโดยรวมอยู่ในระดับที่น่าพอใจ ส่วนการปฏิบัติหน้าที่ต่อสังคมด้านการพัฒนาจริยธรรมบางข้อมีความแตกต่างกันตามพรรษาของพระนักศึกษา^{๑๑}

พระครูสุขุม สังฆการ (วรเมธ โปธิสาโร /ศรีโพธิ์วัง) ได้เสนองานวิจัยเรื่อง “ศึกษาวิจัยการประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อพัฒนาเยาวชน : ศึกษากรณีพระเทพวงศาจารย์ (คุณ ขนติโก)” ผลการวิจัยพบว่า วิสัยทัศน์ในนำหลักธรรมมาพัฒนาบุคคลของผู้รู้ทางพระพุทธศาสนาว่า เป็นการยกระดับคุณภาพชีวิตให้ดียิ่งขึ้นหากพัฒนาด้านวัตถุมากไป ด้านจริยธรรมก็จะลดน้อยลงไป จึงควรให้สมดุลกัน เป็นการพัฒนาเพื่อการดับทุกข์ที่มีอยู่ในจิตใจของมนุษย์ เป็นการพัฒนาทั้งกาย สิ่งแวดล้อม อารมณ์ และสติปัญญาให้ฉลาดรู้เท่าทัน เป็นการป้องกันวัฒนธรรมตะวันตก และพัฒนาวัฒนธรรมไทยให้มั่นคงยิ่งขึ้น ควรพัฒนาด้านวัตถุและจิตใจให้ควบคู่กันไป^{๑๒}

พรหม วุฒิวิวัฒน์ชัย ได้เสนองานวิจัยเรื่อง “หลักพรหมวิหาร ๔ กับหลักการปฏิบัติหน้าที่ตามอุดมคติตำรวจ : ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการตำรวจประจำสถานีตำรวจนครบาลดุสิต” ผลการวิจัยพบว่า หลักพรหมวิหาร ๔ และหลักอุดมคติตำรวจทั้ง ๔ ประการ มีความสัมพันธ์คล้ายคลึงกันสามารถใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ตำรวจได้ทั้ง ๒ หลักการ จากการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ สรุปได้ว่า ข้าราชการตำรวจ ส่วนใหญ่ มีความศรัทธาในพระ

^{๑๐} Learence Kohlberg, “Moral Stages and Moralization : The Cognitive Development Approach”, **Moral Development and Behavior**, (New York : Holt Rinehart and Winstion Inc, 1976), pp.

^{๑๑} พระมหาวิโรจน์ คุตตวิโร , “ การปฏิบัติหน้าที่ต่อสังคมด้านการพัฒนาจริยธรรมของนักศึกษามหาวิทยาลัย มหามกุฏราชวิทยาลัย ส่วนกลาง ปีการศึกษา ๒๕๔๗”, **รายงานวิจัย** , (สถาบันวิจัยญาณสังวร , มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๔๘), หน้า ก.

^{๑๒} พระครูสุขุมสังฆการ (วรเมธโปธิสาโร/ศรีโพธิ์วัง), “การประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อพัฒนาเยาวชน: ศึกษากรณี พระเทพวงศาจารย์ (คุณ ขนติโก)”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต** , (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๙), หน้า ๓๗.

พุทธศาสนาเป็นอย่างดี แต่มีความรู้ความเข้าใจในเรื่อง พรหมวิหาร ๔ ปานกลาง การปฏิบัติธรรมฝึกฝนจิตใจของตนอยู่ในระดับปานกลาง ความรู้ ความเข้าใจในหลักอุดมคติตำรวจอยู่ในเกณฑ์ดี การนำหลักพรหมวิหาร ๔ ไปประยุกต์ใช้ในการ ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในเกณฑ์ที่น่าพอใจระดับหนึ่ง ซึ่งต้องมีการเพิ่มเติมในส่วนต่างๆ ต้องมีการอบรม ฝึกฝนจิตใจโดยวิทยากรที่มีความรู้ ความเข้าใจและต้องมีการจัดโครงการปฏิบัติธรรมของข้าราชการตำรวจในทุกระดับชั้น ต้องเป็นผู้ดำเนินโครงการที่ต่อเนื่องตลอดเวลา การคัดเลือกผู้ที่ทำหน้าที่หัวหน้าสถานีตำรวจต้องให้ได้ผู้มีความรู้ความสามารถและมีคุณธรรมในจิตใจอย่างแท้จริง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน ในส่วนของประชาชนเองนั้นควรมีความเข้าใจ เห็นใจในปัญหาการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจและที่สำคัญ ข้าราชการตำรวจต้องยึดมั่นคุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติหน้าที่โดยเคร่งครัด เพื่อให้ เกิดความสัมฤทธิ์ผลในการปฏิบัติหน้าที่^{๑๓}

พระมหาบุญณัสน์ ธิรปุณโณ (ทองงาม) ได้เสนองานวิจัยเรื่อง “ศึกษาเรื่องทัศนคติของข้าราชการตำรวจต่อการปฏิบัติหน้าที่ตามจริยธรรมวิชาชีพ : ศึกษาเฉพาะกรณี กองบัญชาการการศึกษา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ” ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการตำรวจได้เปิดรับสื่อหนังสือพิมพ์ โทรทัศน์โดยส่วนมากเป็นปัจจัยที่ทำให้การเปิดรับข้อมูลข่าวสารด้านคุณภาพจริยธรรมแตกต่างอย่างชัดเจน แต่ด้านรับรู้เนื้อหาของจริยธรรม ๙ ประการ ข้าราชการตำรวจมีคะแนนการรับรู้ รับทราบที่สูงมาก แต่ด้านปัจจัยประชากรศาสตร์เรื่อง อายุ ยศ และตำแหน่ง ๓ อย่างนี้ มีผลกระทบต่อการปฏิบัติตามจริยธรรมวิชาชีพอย่างมาก ซึ่งได้เปลี่ยนแปลงทัศนคติต่อจริยธรรมวิชาชีพ หรือแม้แต่ต่อประเด็นเนื้อหาของจริยธรรมทำให้ความคิดเห็นแตกต่างกัน โดยภาพรวมแล้วสื่อมีผลต่อการรับรู้เนื้อหาของจริยธรรมและเป็นผลให้แนวทางด้านความคิดเห็นต่างกัน ดังนั้น สื่อมวลชนเป็นปัจจัยหลัก สำคัญ ซึ่งสามารถนำเสนอคุณธรรม จริยธรรม ที่มีอิทธิพลมากในยุคนี้ ด้านองค์กรทางพระพุทธศาสนา จึงน่าจะมีการขยายขอบเขต โดยปรับประยุกต์การเผยแพร่พุทธธรรมในสื่อหนังสือพิมพ์และโทรทัศน์ให้มากยิ่งขึ้น เพื่อสร้างสรรค์ จรรโลงจริยธรรมความดีให้กับสังคมสืบไป^{๑๔}

สุภาพร สุกสีเหลือง ได้เสนองานวิจัยเรื่อง “แนวทางการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศน์ ” ผลการวิจัยพบว่า แนวทางการพัฒนามัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศน์นั้นควรประกอบด้วยพื้นฐาน ๖ ด้าน ได้แก่ ๑) การพัฒนาความรู้ มัคคุเทศก์ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี แต่หลักสูตรในระบบเก่าไม่ได้มุ่งเน้นการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม มัคคุเทศก์ควรศึกษาหรืออบรมเพิ่มเติม เนื่องจากปัจจุบันการท่องเที่ยวสีเขียวเริ่มเป็นที่นิยมมากขึ้น ๒) การให้ค่าตอบแทน หน่วยงานรัฐที่มีหน้าที่เกี่ยวข้อง ควรวางแผนการให้ค่าตอบแทนแก่มัคคุเทศก์เพื่อเป็นมาตรฐาน วิธีนี้จะช่วยแก้ปัญหามัคคุเทศก์ที่ได้รับค่าตอบแทนต่ำแล้วหาทางชดเชยด้วยการเอารัดเอาเปรียบนักท่องเที่ยวโดยพาไปซื้อสินค้าราคาแพงในร้านค้าที่ให้ค่าตอบแทนสูงแก่มัคคุเทศก์โดยไม่คำนึงถึงคุณภาพสินค้าเป็นการ สร้างภาพลักษณ์ที่ไม่ดีแก่

^{๑๓} พรหม วุฒิวิวัฒน์ชัย, “หลักพรหมวิหาร ๔ กับหลักการปฏิบัติหน้าที่ตามอุดมคติตำรวจ : ศึกษาเฉพาะกรณี ข้าราชการตำรวจประจำสถานีตำรวจนครบาลดุสิต ” , *วิทยานิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณฑิต* , (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหิดล, ๒๕๔๕), หน้า ก.

^{๑๔} พระมหาบุญณัสน์ ธิรปุณโณ (ทองงาม), “ทัศนคติของข้าราชการตำรวจต่อการปฏิบัติหน้าที่ตามจริยธรรมวิชาชีพ : ศึกษาเฉพาะกรณีกองบัญชาการการศึกษา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ” , *วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต* , (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๙), หน้า ก.

นักท่องเที่ยวต่างชาติ ๓) การพัฒนาจริยธรรมและจิตสำนึกสาธารณะ การอบรมที่จัดขึ้นควรมีการสอดแทรกและปลูกฝังเรื่องจริยธรรม เพราะคุณสมบัติเหล่านี้จะทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความเชื่อถือไว้วางใจ ๔) การสร้างแรงจูงใจและสวัสดิการ การให้รางวัลหรือเพิ่มค่าตอบแทนให้มัคคุเทศก์ที่ทำงานดีจะสามารถสร้างขวัญและกำลังใจทำให้มัคคุเทศก์ปฏิบัติงานได้ดีขึ้น ๕) ควรมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์ในกลุ่มมัคคุเทศก์ และ ๖) ควรมีการจัดตั้งกองทุนสงเคราะห์หรือมูลนิธิเพื่อช่วยเหลือมัคคุเทศก์ในยามที่ประสบความเดือดร้อน บาดเจ็บ ทูพพลภาพ การให้กู้ยืมเงินในช่วงที่ไม่มีงานทำ หรือจำเป็นต้องใช้เงินเพื่อรักษาพยาบาลตนเองหรือบุคคลในความดูแล หรือการให้ความช่วยเหลือในยามชราหรือเมื่อหมดความสามารถในการทำงาน เพื่อสร้างความมั่นคงในอาชีพการงานสาขามัคคุเทศก์โดยเฉพาะ^{๑๕}

ดวงเพชร สมศรี ได้นำเสนองานวิจัยเรื่อง “วิธีการพัฒนาจริยธรรมของข้าราชการตำรวจเชิงพุทธบูรณาการ” ผลการวิจัยพบว่า วิธีการพัฒนาจริยธรรมของข้าราชการตำรวจ มี ๘ วิธี ทั้งนี้ ในทุกวิธีการได้พบปัญหาและอุปสรรคที่ทำให้การพัฒนาไม่ประสบผลสำเร็จ จึงเสนอให้นำหลัก พุทธธรรมมาใช้บูรณาการ วิธีการพัฒนาจริยธรรมของข้าราชการตำรวจ เพื่อให้อยู่บนพื้นฐานของการมีคุณธรรม จริยธรรมประจักษ์ อันจะก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กรอย่างยั่งยืน^{๑๖}

พระมหาสุวิทย์ สิริวฑฺฒโน (พรหมเกิด) ได้นำเสนองาน วิจัยเรื่อง “การบริหารงานตามหลักอิทธิบาท ๔ ขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ” ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักอิทธิบาท ๔ ขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอ ทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุก ด้าน การเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานในการบริหารงานตามหลัก อิทธิบาท ๔ ขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล พบว่า พนักงานที่มี เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และรายได้รวมต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารงาน ตามหลักอิทธิบาท ๔ ขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ไม่แตกต่างกัน^{๑๗}

ณัฐพร ภูทองเงิน ได้นำเสนองานวิจัย เรื่อง “การบริหารงานบุคลากรของผู้บริหารสถานศึกษาตามหลักพรหมวิหาร ๔ ในกลุ่มสถานศึกษาเขตพื้นที่ ที่ ๑ – ๔ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต ๑” ผลการวิจัยพบว่า ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของผู้บริหารและครูในการบริหารงานบุคลากรของผู้บริหารสถานศึกษา ตามหลักพรหมวิหาร ๔ โดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = ๓.๙๐) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าทุกด้านมี ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเมตตา

^{๑๕} สุภาพร สุกสีเหลือง, “แนวทางการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศน์” วารสารศรีนครินทรวิโรฒวิจัยและพัฒนา, ปีที่ ๓ ฉบับที่ ๑, (มิถุนายน ๒๕๕๒): ๑๔๔.

^{๑๖} ดวงเพชร สมศรี, , “วิธีการพัฒนาจริยธรรมของข้าราชการตำรวจเชิงพุทธบูรณาการ” , วิทยานิพนธ์พุทธศาสนดุสิตบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๖), หน้า ก.

^{๑๗} พระมหาสุวิทย์ สิริวฑฺฒโน (พรหมเกิด), “การบริหารงานตามหลักอิทธิบาท ๔ ขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ” , วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต , (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓), หน้า ก.

(ค่าเฉลี่ย = ๓.๙๙) ด้านกรุณา (ค่าเฉลี่ย = ๓.๙๕) ด้านมุทิตา (ค่าเฉลี่ย = ๓.๘๔) ด้านอุเบกขา (ค่าเฉลี่ย = ๓.๘๔) ตามลำดับ การเปรียบเทียบความคิดเห็นของ ผู้บริหารและครู ที่มีต่อการการบริหารงานบุคลากรของผู้บริหารสถานศึกษาตามหลักพรหมวิหาร ๔ จำแนกตามตำแหน่ง พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มี ตำแหน่งหน้าที่ ที่ต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานบุคลากรของผู้บริหารสถานศึกษา ตามหลักพรหมวิหาร ๔ โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .๐๑ จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้เมื่อ พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านอุเบกขา ไม่แตกต่างกัน ด้านเมตตา ด้านกรุณา ด้านมุทิตา แตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๑ จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้การเปรียบเทียบ ความคิดเห็น ของผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอนที่มีต่อการบริหารงานบุคลากรของผู้บริหารสถานศึกษา ตามหลักพรหมวิหาร ๔ ในกลุ่มสถานศึกษาเขตพื้นที่ ที่ ๑- ๔ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ขอนแก่น เขต ๑ จำแนกตามประสบการณ์ ความคิดเห็นต่อการบริหารงานบุคลากรของผู้บริหารสถานศึกษาตามหลักพรหมวิหาร ๔ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๑ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทั้ง ๔ ด้านด้านอุเบกขา ไม่แตกต่าง ด้านเมตตาด้านกรุณาด้านมุทิตาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .๐๑^{๑๘}

พระสุพัฒน์ อนาลโย (พลรักษา) ได้นำเสนองานวิจัยเรื่อง “การนำความซื่อสัตย์มาใช้เสริมสร้างความเข้มแข็งของครอบครัวไทย ” ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะความซื่อสัตย์มีอยู่ ๓ อย่าง ได้แก่ (๑) ลักษณะความซื่อสัตย์ต่อพฤติกรรมของบุคคลมี ๓ ทาง คือ ความจริงใจ เรียกว่า จริใจ พูดจริง พูดคำสัตย์ เรียกว่า จริจวาจา และการกระทำจริง เรียกว่า ทาจริง (๒) ความซื่อสัตย์ต่อตนเอง ได้แก่ ซื่อตรงต่อวาจา เวลา ตรงต่อความตรง หรือความเที่ยงธรรม (๓) ความซื่อสัตย์ต่อบุคคลอื่น ได้แก่ สามัคคีกับภรรยา คือ ไม่ประพฤตินอกใจ บุตรกับบิดามารดา คือ กตัญญูกตเวที มิตรกับมิตรสหาย คือ ความจริงใจ วางใจกัน และลูกจ้างกับนายจ้าง คือ ความจงรักภักดีต่อบุคคลอื่น^{๑๙}

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สรุปได้ว่าการนำหลักพุทธธรรมมาบูรณาการเพื่อพัฒนาจริยธรรมมัคคุเทศก์ไทยให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ ย่อมประสบความสำเร็จต่อมัคคุเทศก์ และอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ตลอดจนถึงภาพพจน์ของประเทศชาติ ดังนั้น อาชีพมัคคุเทศก์ จึงจัดเป็นสาขาอาชีพที่สำคัญอาชีพหนึ่ง หากมีการ พัฒนา ด้านจริยธรรม ทั้งนี้ ทางพระพุทธศาสนาได้วางหลักพุทธธรรมโดยนำคุณธรรมและจริยธรรมเป็นแกนกลางในการปฏิบัติหน้าที่ การงานเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินชีวิตอยู่ ำถูกต้องนำไปสู่ความสุขความเจริญก้าวหน้าทั้งของตนเองและสังคม พระพุทธศาสนามีได้มุ่งเน้นหน้าที่ใดหน้าที่หนึ่งโดยเฉพาะด้าน แต่พระพุทธศาสนาต้องการให้คุณธรรมจริยธรรมเป็นเจตนารมณ์ของการพัฒนามนุษย์และสังคม โดยมีมนุษย์เป็นจุด

^{๑๘} อนุรักษ์ ภูทองเงิน, “การบริหารงานบุคลากรของผู้บริหารสถานศึกษาตามหลักพรหมวิหาร ๔ ในกลุ่มสถานศึกษาเขตพื้นที่ ที่ ๑ – ๔ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต ๑”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, สาขาวิชาบริหารการศึกษา,(บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๕), หน้า ก.

^{๑๙} พระสุพัฒน์ อนาลโย (พลรักษา), “การนำความซื่อสัตย์มาใช้เสริมสร้างความเข้มแข็งของครอบครัวไทย”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๕), หน้า ๑๑๔-๑๑๕.

ศูนย์กลางในการพัฒนาเพื่ออยู่ร่วมกันอย่างสันติสุขและสร้างฐานของสังคมให้มีเสถียรภาพให้มั่นคง และยั่งยืน ผู้วิจัยจะได้นำเสนอวิเคราะห์และสรุปประเด็นต่อไป

๑.๗ วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง แนวคิดการพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์ไทยเชิงพุทธบูรณาการ โดยผู้วิจัย จัดขั้นตอนในการดำเนินการวิจัยตามลำดับ ดังนี้

๑.๗.๑ การวิจัย ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนด รูปแบบ โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และภาคสนาม

๑.๗.๒ กลุ่มเป้าหมาย ผู้วิจัยได้กำหนด กลุ่มเป้าหมายเพื่อเก็บข้อมูลภาคสนามไว้ ๒ ขั้นตอนดังนี้

- การสัมภาษณ์เชิงลึก ได้แก่

๑. ผู้เกี่ยวข้องในธุรกิจการท่องเที่ยว จำนวน ๑๒ ท่าน
๒. มัคคุเทศก์ไทยเขตพื้นที่ภาคกลาง จำนวน ๕ ท่าน
๓. ผู้ทรงคุณวุฒิทางพระพุทธศาสนา จำนวน ๓ ท่าน
๔. ผู้ใช้บริการมัคคุเทศก์ จำนวน ๕ ท่าน

๑.๗.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดเครื่องมือที่ใช้ ในการวิจัย ได้แก่ แบบสัมภาษณ์ ผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์แบบเชิงลึก กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยใช้แบบสัมภาษณ์ แบบมีโครงสร้าง ในประเด็นที่ เกี่ยวกับ ความหมาย ความสำคัญ บทบาท และหน้าที่ของมัคคุเทศก์ ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์ไทย ศึกษาหลักพุทธธรรม ในการพัฒนา จริยธรรมของมัคคุเทศก์ไทย ได้แก่ อิทธิบาท ๔ พรหมวิหาร ๔ สังคหวัตถุ ๔ อคติ ๔ และวิธีการ พัฒนาจริยธรรมมัคคุเทศก์ไทยเชิงพุทธบูรณาการ เป็นลักษณะคำถามแบบปลายเปิด เพื่อให้ได้ ข้อมูลเชิงลึกตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑.๗.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัย โดยได้ ดำเนินการดังต่อไปนี้

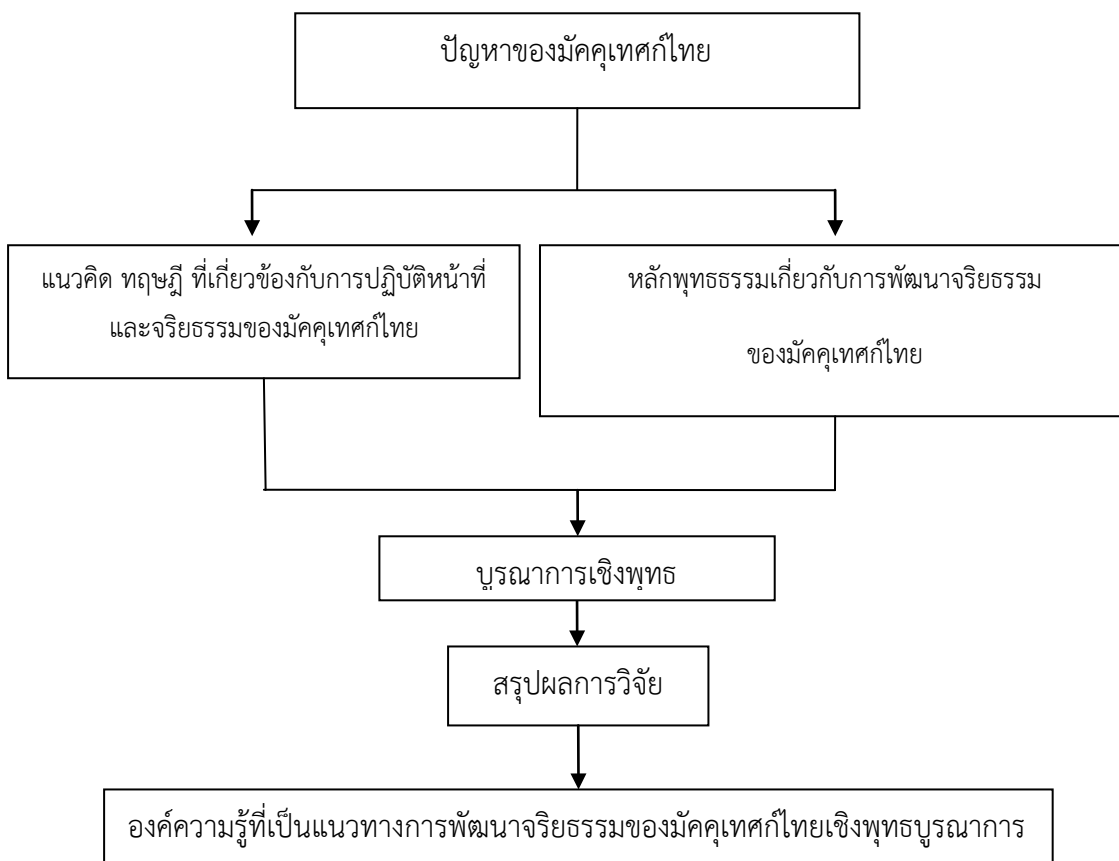
๑. ทบทวนจากเอกสาร ประกอบด้วยการศึกษาจากพระไตรปิฎก ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตำรา หนังสือประวัติวัดที่ได้กำหนดไว้ในพื้นที่การวิจัย เอกสาร วารสาร แผ่นพับ และ ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต โดยศึกษาเฉพาะประเด็นที่เกี่ยวกับ ความหมาย ความสำคัญ บทบาท และ หน้าที่ของมัคคุเทศก์ ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์ไทย ศึกษาหลักพุทธ ธรรมในการพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์ไทย ได้แก่ อิทธิบาท ๔ พรหมวิหาร ๔ สังคหวัตถุ ๔ อคติ ๔ สุจริต ๓ และวิธีการพัฒนาจริยธรรมมัคคุเทศก์ไทยเชิงพุทธบูรณาการ

๒. การสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ด้วยการจดบันทึกและการบันทึกเสียง รวม ทั้งสิ้น ๒๕ รูป/คน

๑.๗.๕ วิเคราะห์ สรุปและนำเสนอผลการวิจัย ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล จากการวิจัยตามลำดับ ที่ได้จากการศึกษาเอกสารต่าง ๆ จากการสัมภาษณ์พร้อมทั้งสรุปและให้ ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยต่อไป

๑.๘ กรอบแนวคิดในการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์ไทยเชิงพุทธบูรณาการ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยนำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้



๑.๙ ประโยชน์ที่ได้รับ

- ๑.๙.๑ ได้ทราบแนวคิด ทฤษฎีและปัญหาอุปสรรคด้านจริยธรรมของมัคคุเทศก์ไทย
- ๑.๙.๒ ได้ทราบหลักพุทธธรรมในการพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์ไทย
- ๑.๙.๓ ได้องค์ความรู้ใหม่ที่เป็นแนวทางการพัฒนาจริยธรรมมัคคุเทศก์ไทยเชิงพุทธบูรณาการ
- ๑.๙.๔ สามารถนำผลการวิจัยนี้ไปใช้ต่อยอดทางการศึกษาวิจัยในครั้งต่อไป
- ๑.๙.๕ สามารถนำผลการวิจัยนี้ไปใช้เป็นแนวทางการพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์ไทยเชิงพุทธบูรณาการได้จริง

บทที่ ๒

แนวคิด ทฤษฎีและปัญหาด้านจริยธรรมของมัคคุเทศก์ไทย

มัคคุเทศก์ หรือไกด์ เป็นผู้ให้ความช่วยเหลือ ข้อมูล ความเข้าใจทางด้านวัฒนธรรม ประวัติศาสตร์ และเหตุการณ์ร่วมสมัยต่างๆแก่บุคคลที่อยู่ในกลุ่มท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวเอกเทศ หรือนักท่องเที่ยวในกรณีศึกษา ตามสถานที่ทางศาสนาหรือประวัติศาสตร์ พิพิธภัณฑ์ และสถานที่ท่องเที่ยวที่ได้รับความสนใจอื่นๆ มัคคุเทศก์ส่วนใหญ่จะได้รับการรับรองจากองค์กรที่เกี่ยวข้องก่อนเข้าทำงาน ทั้งนี้ จะขึ้นอยู่กับนโยบายของแต่ละประเทศและภูมิภาค

๒.๑ ความหมายและความสำคัญของมัคคุเทศก์

๒.๑.๑ ความหมายของอาชีพมัคคุเทศก์ตามแนวคิดทฤษฎีตะวันตก

คำว่า “มัคคุเทศก์” เริ่มเป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลายเมื่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้เจริญเติบโต อาชีพ “มัคคุเทศก์” หรือที่เรียกกันโดยทั่วไปว่า “ไกด์” นั้น มีความสำคัญต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โดยเฉพาะธุรกิจนำเที่ยวจากประวัติศาสตร์ที่ได้มีการศึกษาค้นคว้า กล่าวได้ว่า “มัคคุเทศก์” เป็นอาชีพที่เก่าแก่ที่สุดในบรรดาอาชีพเก่าๆ ของโลก เพราะมนุษย์เริ่มมีการเดินทางท่องเที่ยวเป็นเวลาช้านาน จะเห็นได้ว่าสมัยแรกเริ่มมีผู้กล่าวถึงมัคคุเทศก์ในการเป็นผู้นำเที่ยวหรือผู้นำทาง ได้แก่ “ผู้เบิกทาง” (Pathfinders) “คนนำเที่ยว” (Bear Leaders) “ตัวแทน” (Proxemos) และคนนำทางนักท่องเที่ยว (Cicerones) ที่กล่าว มาข้างต้น คือที่มาของมัคคุเทศก์ในปัจจุบัน “มัคคุเทศก์”^๑

ตามความหมายในพจนานุกรม มาจากการสนธิของคำ ในภาษาบาลีสองคำ คือ มัคค (มัคคะ): ทางอุทเทสกะ (อุทเทสะกะ): ผู้แสดง, ผู้ชี้แจง เมื่อนำ เอาคำ สองคำ มารวมกันเป็น “มัคคุเทศก์” จึงมีความหมายเป็นผู้แสดงให้ทราบถึงเส้นทาง ผู้ชี้แจงเกี่ยวกับเส้นทาง ผู้นำทาง ส่วนการให้ความหมายของคำ ว่า “มัคคุเทศก์” ในทางวิชาการมีผู้ให้คำ จำกัดความไว้หลากหลาย ดังนี้ พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๒๕ ได้ให้ความหมายของมัคคุเทศก์ไว้ว่า หมายถึง ผู้นำทาง ผู้ชี้ทาง ผู้บอกทาง พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. ๒๕๓๕ มาตรา ๓ ได้ให้ความหมายไว้ว่า “มัคคุเทศก์ หมายถึง ผู้ที่นำ นักท่องเที่ยวไปยังสถาน ที่ต่างๆ และให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวเกี่ยวกับสถานที่ หรือ บุคคลโดยได้รับค่าตอบแทน” โดยสามารถแยกเป็นองค์ประกอบได้ ๓ ประการ ดังนี้^๒

๑. นำนักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่าง ๆ
๒. ให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวเกี่ยวกับสถานที่และ บุคคล
๓. ได้รับค่าตอบแทน

^๑ มนัสสินี บุญมีศรีสง่า,หลักการมัคคุเทศก์,สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี,๒๕๕๔.

^๒ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย,คู่มือมัคคุเทศก์,(กรุงเทพมหานคร: บ้านไมตรีพิบลิชซิ่ง),๒๕๔๕.

ปัจจุบันพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. ๒๕๕๑ มาตรา ๓ ให้ยกเลิก (๑) พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. ๒๕๓๕ (๒) พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๕ มาตรา ๔ ในพระราชบัญญัตินี้ ความหมายในมาตรา ๔ แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. ๒๕๕๑ “มัคคุเทศก์” หมายความว่า ผู้ให้บริการเป็นปกติธุระในการนำนักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่าง ๆ โดยให้บริการเกี่ยวกับ คำแนะนำและความรู้ด้านต่าง ๆ แก่นักท่องเที่ยว คำว่า “มัคคุเทศก์” มีความหมายตรงกับคำว่า “Tourist Guide” หรือ “Guide” หรือ “Tour Guide” ในภาษาอังกฤษ หมายถึง ผู้นำทาง ผู้ชี้ทางแก่นักท่องเที่ยว ซึ่งเป็นคนต่างถิ่นให้ได้ทราบเรื่องราวต่าง ๆ เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว จากความหมายเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ข้างต้น มีคำอีกหลายคำที่มีความหมายใกล้เคียงกับคำว่า Guide, Tourist Guide, Tour Guide หรือ Tour leader แต่อาจใช้เรียกเป็นลักษณะชื่อเฉพาะ หรือเรียก ตามลักษณะของการนำเที่ยว^๓ เช่น

Tour Escort หมายถึง ผู้ติดตามให้ความสะดวกในการเดินทาง

Interpreter หมายถึง ลำม

Sitting Guide หมายถึง มัคคุเทศก์ที่มีบัตรถูกต้องแต่อาจติดขัดด้านภาษา หรือ ประสิทธิภาพการนำเที่ยว มีหน้าที่หลักในการประสานงานกับหัวหน้าทัวร์ คอยอำนวยความสะดวกในการนำเที่ยวให้หัวหน้าทัวร์

Freelance Guide หมายถึง มัคคุเทศก์อิสระ ทำ งานโดยไม่สังกัดบริษัทใดบริษัท หนึ่ง หรือ หมายถึง ผู้มีความรู้ด้านใดด้านหนึ่งโดยเฉพาะ เช่น ความรู้ด้านพืช พรรณไม้ ด้านชีวภาพ ด้าน สัตว์ เป็นต้น จะถูกจ้างมาเป็นครั้งคราวเพื่อให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยว

Museum Guide หรือ หมายถึง ผู้นำชมพิพิธภัณฑ์ หรือเจ้าหน้าที่ที่คอยอธิบายประจำ Docent ห้องต่างๆ ในพิพิธภัณฑ์

City Guide หมายถึง ผู้ที่อธิบายจุดสำคัญๆ ของเมืองโดย อธิบายอยู่บนรถขณะรถแล่นก็ สามารถอธิบายสองข้างทางว่ามีสถานที่ สำคัญจุดไหนบ้างที่นักท่องเที่ยวควรทราบ

Sightseeing Guide หมายถึง ผู้ที่ทำหน้าที่ขับรถพร้อมๆ กับการบรรยายจุด สำคัญ ๆ ขณะรถแล่นผ่าน วิธีการนำเที่ยวแบบนี้เป็นที่นิยมทั่วโลก แต่ในบาง ประเทศ เช่น ออสเตรเลีย ไชปรัส ก็ห้ามมิให้คนขับรถทำ หน้าที่สองอย่างในเวลาเดียวกัน เพราะจะเกิดผลเสีย เช่น อาจเกิดอุบัติเหตุ หรือ นักท่องเที่ยวอาจได้ข้อมูลไม่เต็มที่นัก เนื่องจากต้องขับรถไปด้วยจึงอาจพลาดจุดสำคัญที่จะชี้ หรืออธิบายแก่นักท่องเที่ยวได้เห็น

Local Guide หมายถึง ผู้ที่ทำหน้าที่บรรยายเรื่องราวต่าง ๆ ของเมืองเพราะถือว่าเป็น คนท้องถิ่นมีความรู้ทุกเรื่องของเมืองนั้น ไม่ว่าจะเป็นที่จอดรถ แหล่งซื้อของจุดสำคัญของการท่องเที่ยว และสามารถจะพาคณะนักท่องเที่ยวเดินหลบหลีกฝูงชนที่คลาคล่ำตามแหล่งท่องเที่ยวได้อย่างคล่องแคล่วและรวดเร็ว

คำว่ามัคคุเทศก์ หรือ Guide มีชื่อเรียกอีกอย่างว่า Tour Guide, Tourist Guide หรือ Tour Leader ตามที่ได้กล่าวมาแล้วนั้น โดยปกติคำว่า Guide หรือ Tourist Guide ใช้หมายถึง มัคคุเทศก์ที่ทำ หน้าที่นำชมสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ให้ความรู้เกี่ยวกับสถานที่และบุคคล ส่วน Tour

^๓ พงษ์ ศรีศักดิ์, สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว , กฎหมายที่เกี่ยวข้อง, [ออนไลน์], แหล่งที่มา : <http://www.tourismcentre.go.th/> [๒๕ มีนาคม ๒๕๕๕].

Leader ใช้กับมัคคุเทศก์ที่คอย อำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวในด้านการนำ เกี่ยวการพักแรม การเดินทางปัจจุบันหัวหน้าทัวร์หรือ Tour Leader ยังไม่สามารถทำหน้าที่ควบคู่กันไปได้เต็มตัว เพราะมีพระราชบัญญัติธุรกิจนำ เที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. ๒๕๕๑ บังคับอยู่จึงต้องแยกความหมาย และหน้าที่ระหว่าง Tour Guide กับคำว่า Tour Leader ไว้ให้ชัดเจน มัคคุเทศก์กับหัวหน้าทัวร์ คำว่า มัคคุเทศก์ และ หัวหน้าทัวร์ มักมีคนสับสนในการเรียกบุคคลที่ทำหน้าที่ในการนำเที่ยวอยู่บ่อยครั้ง แต่อันที่จริงแล้ว มัคคุเทศก์จะแตกต่างจากหัวหน้าทัวร์ ดังนี้ มัคคุเทศก์(Guide) เป็นคนท้องถิ่น ที่มีความสามารถในการใช้ภาษาของตนเอง และภาษาของนักท่องเที่ยวชาว ต่างประเทศ หรือ ภาษาอื่นที่สามารถสื่อสารกับนักท่องเที่ยวได้ เป็นบุคคลที่มีความสามารถในการบรรยายเรื่องราวต่างๆ ในท้องถิ่นของตนเองได้ ไม่ว่าจะเป็นทางด้านประวัติศาสตร์ ศาสนา สถาปัตยกรรม ตลอดจนวิถีชีวิตและ ความเป็นอยู่ของคนในท้องถิ่นมีหน้าที่บรรยายเรื่องราวต่าง ๆ ให้กับนักท่องเที่ยว คอยช่วยเหลือและ อำนวยความสะดวก ให้กับหัวหน้าทัวร์ ในการติดต่อกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง หัวหน้าทัวร์ (Tour leader) เป็นผู้รับผิดชอบการเดินทางของนักท่องเที่ยว ตั้งแต่เริ่มการเดินทางจนกระทั่งเดินทาง กลับอธิบายเพิ่มเติม ตัวอย่างให้เห็นหน้าที่ความแตกต่างระหว่างมัคคุเทศก์ (Guide) กับหัวหน้า ทัวร์(Tour leader) ดังนี้ การเจ้านำเที่ยวแบบ Outbound (นำคนในประเทศไปเที่ยวต่างประเทศ) ผู้ที่จะทำหน้าที่เป็น หัวหน้าทัวร์ (Tour leader) คือ ผู้นำทัวร์ หรือ ผู้ที่เป็นตัวแทนของบริษัทนำเที่ยวที่ เป็นคนไทยนำ คนไทยไปเที่ยวต่างประเทศ เมื่อถึงยังต่างประเทศผู้ที่จะทำ หน้าที่เป็น มัคคุเทศก์ (Guide) คือ ชาวต่างประเทศที่เป็น คนท้องถิ่นของประเทศนั้น ๆ สามารถพูดไทยได้ มีบัตรมัคคุเทศก์ ถูกต้อง หรือ ที่เราเรียกว่ามัคคุเทศก์ ท้องถิ่น (Local Guide) ในกรณีการเจ้านำเที่ยวแบบ Inbound (ให้ชาวต่างประเทศมาเที่ยวภายในประเทศ) เช่นเดียวกัน แต่จะมีลักษณะตรงกันข้าม คือ คนที่นำ คณะทัวร์มา หรือ Tour Leader จะเป็นคนสัญชาติเดียวกับนักท่องเที่ยว เมื่อมาถึงประเทศไทยผู้ที่จะ นำเที่ยวคือมัคคุเทศก์ที่เป็นคนไทย หัวหน้าทัวร์และนักท่องเที่ยว จะเรียกมัคคุเทศก์คนไทยนี้ว่า “มัคคุเทศก์ท้องถิ่น”^๔

๒.๑.๒ ความสำคัญของอาชีพมัคคุเทศก์ไทย

ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวองค์ประกอบที่สำคัญสิ่งหนึ่งที่จะขาดเสียไม่ได้ คือ มัคคุเทศก์ ซึ่งในปัจจุบันรัฐบาลมองเห็นถึงบทบาทและความสำคัญของมัคคุเทศก์ที่มีต่อระบบการ ท่องเที่ยว จึงได้มีการออกกฎหมายพระราชบัญญัติมัคคุเทศก์ปี พ.ศ. ๒๕๓๕ และในทางปฏิบัติ มัคคุเทศก์เป็นผู้ใกล้ชิดกับนักท่องเที่ยวมากที่สุด และเป็นผู้ที่นักท่องเที่ยวให้ความไว้วางใจซึ่งจะทา ให้ นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจหรือความไม่ประทับใจต่อการท่องเที่ยวได้ ทั้งยังเป็นตัวแทนของ ประเทศ ดังนั้นหากมีมัคคุเทศก์ดี มีจรรยาบรรณ มีมารยาทและมีคุณธรรม การท่องเที่ยวของประเทศ ก็ย่อมดีด้วย นักท่องเที่ยวมีความรู้สึกประทับใจและมีความ พึงพอใจในการท่องเที่ยวในประเทศนั้น และเกิดภาพพจน์ที่มีต่อประเทศที่เดินทางไปเยือน ฉะนั้นมัคคุเทศก์จึงมีหลายบทบาทในคนเดียวกัน ตั้งแต่เป็นครู นักจิตวิทยา นักแสดง รวมทั้งนักการทูตด้วยมัคคุเทศก์ หรือ ไกด์ มีความสำคัญต่อการ ท่องเที่ยว โดยเฉพาะธุรกิจบริการท่องเที่ยว และจากประวัติศาสตร์ที่ได้มีการศึกษาค้นคว้าก็อาจกล่าว

^๔ มหาวิทยาลัยศิลปากร , คู่มือมัคคุเทศก์ , “ระเบียบว่าด้วยการเดินทางเข้าหรือออกนอก ราชอาณาจักร”, (กรุงเทพมหานคร: อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง), [ออนไลน์], แหล่งที่มา : <http://www.๙.customs.go.th>, [๒๑ มกราคม ๒๕๖๑].

ได้ว่า “มัคคุเทศก์” เป็นอาชีพหนึ่งที่เก่าแก่ที่สุดในบรรดาอาชีพเก่าๆ ของโลก เพราะมนุษย์เริ่มมีการท่องเที่ยวหรือการเดินทางมาเป็นเวลาช้านานแล้วจะเห็นได้ว่าในสมัยแรกเริ่มมีผู้กล่าวถึงมัคคุเทศก์ในการเป็นผู้นำ เทียว หรือผู้นำทาง ได้แก่ “ผู้เบิกทาง” (Pathfinders) “คนนำเทียว” (Bear leaders) “ตัวแทน” (Proxemos) และคนนำทางนักท่องเทียว (Cicerones) ต่อมา มีการจัดทำหนังสือ “คู่มือการท่องเที่ยว” (Travelogue หรือ Guide Book) เพื่อเป็นคู่มือแนวทางในการเดินทางท่องเที่ยว จนกระทั่งถึงปี ค.ศ. ๑๘๔๑ ได้เริ่มมีธุรกิจทางการท่องเที่ยวอย่างจริงจัง โดย “โธมัส คูก” (Thomas Cook) ซึ่งเป็นตัวแทนจัดการนำเทียวขึ้น โดยที่ตัวเขาเป็นทำหน้าที่เป็นมัคคุเทศก์คอยดูแลให้ความช่วยเหลือบริการลูกค้าด้วยตนเอง ซึ่งจัดว่าเป็น “มัคคุเทศก์เชิงชีวิต” (Live Guide) คนแรก และต่อมาเขาได้ว่าจ้างพนักงานที่มีความรู้ภาษาต่างประเทศเป็นมัคคุเทศก์ให้กับบริษัทจัดนำเทียวของเขาจากกล่าวได้ว่า “มัคคุเทศก์” เริ่มถือกำเนิดในยุคของ “โธมัส คูก” และปัจจุบันความจำเป็นที่ต้องมีมัคคุเทศก์สำหรับอธิบายเรื่องราวเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวและความรู้ต่างๆ และในทางอ้อมเป็นการส่งเสริมการท่องเที่ยว เป็นการสร้างภาพพจน์ที่ดีให้กับประเทศ โดยเฉพาะ “มัคคุเทศก์เชิงชีวิต” (Live Guide) ที่ช่วยเหลือดูแลอำนวยความสะดวกบริการแก่นักท่องเที่ยว ดูแลความปลอดภัยในกรณีที่เกิดปัญหาต่างๆ ก็ช่วยแก้ไขปัญหาดังนั้น “มัคคุเทศก์เชิงชีวิต” (Live Guide) จึงมีความสำคัญโดยตรงต่อนักท่องเที่ยวและต่อธุรกิจบริการท่องเที่ยวด้วย^๕

ความสำคัญของมัคคุเทศก์ มัคคุเทศก์นับว่าเป็นบุคคลที่มีความสำคัญต่อประเทศชาติในหลายๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นความสำคัญที่มีอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ต่อสังคมวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณี ต่อนักท่องเที่ยว เป็นผู้ชี้แนะอธิบายสิ่งต่างๆ สร้างความเข้าใจอันดีให้เกิดขึ้นระหว่างนักท่องเที่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว ตอบคำ ถาม ทุกอย่างที่นักท่องเที่ยวสงสัยหรืออยากรู้ ตลอดจนทำหน้าที่เป็นผู้อำนวยความสะดวกในการเดินทางท่องเที่ยวให้กับนักท่องเที่ยว ได้รับความอุ่นใจ สะดวกสบาย และป้องกันดูแลแก้ไขปัญหที่อาจจะเกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวให้ลุกล่วงไปได้ด้วยดีโดยต่อไปนี้จะกล่าวถึงความสำคัญของมัคคุเทศก์ที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ ดังนี้

๑. ความสำคัญของมัคคุเทศก์ต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยว มัคคุเทศก์ หรือ ไกด์ มีความสำคัญต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยว โดยเฉพาะธุรกิจบริการท่องเที่ยว และจากประวัติศาสตร์ได้มีการศึกษาค้นคว้าจากกล่าวได้ว่า “มัคคุเทศก์” เป็นอาชีพที่เก่าแก่ที่สุดในบรรดา อาชีพเก่าๆ ของโลก เพราะมนุษย์ได้เริ่มมีการท่องเที่ยวหรือการเดินทางมาเป็นเวลาช้านานแล้วจะเห็นได้ว่าในสมัยแรกเริ่มมีผู้กล่าวถึงมัคคุเทศก์ในการเป็นผู้นำ เทียวหรือผู้นำทางต่อมาได้มีการศึกษาค้นคว้าหาหนังสือ “คู่มือการท่องเที่ยว” (Travelogue) หรือ Guide Book เพื่อเป็นคู่มือแนวทางในการเดินทางท่องเที่ยว จนกระทั่งในปี ค.ศ. ๑๘๔๑ ได้เริ่มมีธุรกิจการท่องเที่ยวอย่างจริงจัง โดย “โธมัส คูก” (Thomas Cook) เป็นตัวแทนจัดการนำเทียวขึ้น โดยที่เขาทำหน้าที่เป็นมัคคุเทศก์คอยดูแล ให้ความช่วยเหลือบริการลูกค้าด้วยตนเอง จัดว่าเป็น “มัคคุเทศก์เชิงชีวิต” (Live Guide) คนแรก และต่อมา ได้ว่าจ้างพนักงานที่มีความรู้ภาษาต่างประเทศเข้ามาเป็นมัคคุเทศก์ให้กับบริษัทจัดนำ เทียวของเขา ดังนั้น อาจกล่าวได้ว่า “มัคคุเทศก์” เริ่มถือกำเนิดในยุคของ “โธมัส คูก” (Thomas Cook) ปัจจุบันเป็นที่ต้องมีมัคคุเทศก์สำหรับอธิบายเรื่องราวเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวและให้ความรู้ในด้านต่าง ๆ และในทาง

^๕ Kathleen Lingle Pond, 1993 : 1

อ้อมก็เป็นการส่งเสริมการท่องเที่ยวเป็นการสร้างภาพพจน์ที่ดีให้แก่ประเทศอีกด้วย โดยเฉพาะ “มัคคุเทศก์ เชิงชีวิต” (Live Guide) ที่ช่วยเหลือดูแลอำนวยความสะดวก ให้การบริการแก่นักท่องเที่ยว ดูแลความปลอดภัยในกรณีที่เกิดปัญหาต่าง ๆ สามารถช่วยแก้ไข ปัญหาได้ ดังนั้น มัคคุเทศก์เชิงชีวิต จึงมีความสำคัญโดยตรงต่อนักท่องเที่ยวและต่อธุรกิจบริการท่องเที่ยวด้วย

สรุปว่ามัคคุเทศก์เป็นผู้ทำหน้าที่เป็นสื่อกลางในการนำ นักท่องเที่ยว เดินทางไปยังสถานที่ต่าง ๆ ได้อย่างสะดวกสบายยิ่งขึ้น ทำให้นักท่องเที่ยวโดยเฉพาะผู้ที่ ไม่สะดวกในการเตรียมการเดินทางและดำเนินการเดินทางด้วยตนเอง มีความสนใจและตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวมากยิ่งขึ้น ดังนั้น จะเห็นได้ว่า มัคคุเทศก์มีส่วนช่วยในการเพิ่มจำนวนนักท่องเที่ยวให้กับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว^๖

๒. ความสำคัญของมัคคุเทศก์ต่อบริษัทนำเที่ยว

๒.๑ เป็นบุคคลที่ทำหน้าที่ในการนำเที่ยวอำนวยความสะดวก แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าแทนบริษัท นำเที่ยว

๒.๒ เป็นผู้รักษามลประโยชน์ในด้านต่าง ๆ แทนบริษัทนำเที่ยว เช่น ค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยว การถูกเอารัดเอาเปรียบจากสถานประกอบการ

๒.๓ เป็นผู้ที่จะสร้างชื่อเสียง และโฆษณาประชาสัมพันธ์ บริษัทนำเที่ยวที่ตนสังกัดให้นักท่องเที่ยว ทราบและเป็นผู้กำหนดความเจริญของบริษัท เพราะถ้าผู้นำเที่ยวมีศักยภาพ ำงานสร้างความประทับใจ ถูกใจนักท่องเที่ยว จะส่งผลให้มีนักท่องเที่ยวกลับมาใช้บริการเพิ่มขึ้น และเกิดการบอกต่อ

๒.๔ เป็นตัวแทนของบริษัท นำเที่ยวในการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับสถานประกอบการที่เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นโรงแรม ร้านอาหาร แหล่งท่องเที่ยว ร้านสินค้าที่ระลึก บริษัทรถ บริษัทนำเที่ยวอื่นๆ ฯลฯ

๒.๕ เป็นผู้เก็บข้อมูลเกี่ยวกับนักท่องเที่ยว แหล่งท่องเที่ยว โรงแรมที่พัก ร้านอาหาร ตลอดจน ข้อมูลสถานที่อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง และนำ ข้อมูลที่เป็นปัญหา ข้อควรแก้ไข ข้อเสนอแนะในการนำเที่ยวแต่ละ ครั้งมารายงานหัวหน้าเที่ยวทราบ เพื่อให้บริษัทนำข้อมูลที่ได้รับไปปรับปรุงแก้ไขการบริการต่อไป

๓. ความสำคัญของมัคคุเทศก์ต่อนักท่องเที่ยว สามารถอธิบายเป็นข้อ ๆ ได้ดังนี้

๓.๑ มัคคุเทศก์ ทำให้นักท่องเที่ยวสามารถเดินทางท่องเที่ยวได้อย่างทั่วถึงโดยไม่ละเลยสิ่งสำคัญ ใด ๆ เนื่องจากมัคคุเทศก์เป็นผู้ที่มีความรู้ในสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ เป็นอย่างดีสามารถนำนักท่องเที่ยว เยี่ยมชมจุดสำคัญต่าง ๆ ได้โดยไม่ขาดตกบกพร่อง ในทางตรงกันข้าม หากนักท่องเที่ยวเดินทางไปเยี่ยมชม สถานที่ต่าง ๆ ด้วยตนเอง นักท่องเที่ยวอาจไม่ทราบว่าในสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ยังมีสิ่งสำคัญใดที่ควรไป ชมอีก เนื่องจากจุดเยี่ยมชมบางแห่งไม่ได้ตั้งอยู่ในตำแหน่งที่สังเกตเห็นได้ง่าย

๓.๒ นักท่องเที่ยวสามารถเข้าใจเรื่องราว ความ เป็นมา ประวัติศาสตร์ พงศาวดาร อีกทั้งข้อมูลอื่น ๆ ของแหล่งท่องเที่ยวได้ถูกต้องมากกว่าถ้าเดินทางไปกับมัคคุเทศก์ ดังจะเห็นได้จากการที่นักท่องเที่ยวเคยเดินทางไปเยี่ยมชมแหล่งโบราณสถานต่างๆ ถ้านักท่องเที่ยวเดินทางไปด้วย

^๖ รวีวรรณ โปรยรุ่งโรจน์. มัคคุเทศก์, (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ โอ.เอส.พรีน ดิงเฮาส์, ๒๕๕๐) , หน้า ๒๔๕-๒๕๑.

ตนเองอาจจะไม่เห็นความสำคัญของโบราณสถานนั้น ๆ เนื่องจากไม่ได้รับทราบข้อมูลใด ๆ ของสถานที่นั้นเลย การเยี่ยมชมจะเป็นไปอย่างไร้รสชาติแต่ในทางตรงกันข้ามถ้านักท่องเที่ยวเดินทางไปกับมัคคุเทศก์ จะได้รับทราบเรื่องราวต่าง ๆ ที่น่าสนใจ รวมทั้งเกร็ดเล็กเกร็ดน้อยทางประวัติศาสตร์อีกด้วย ทำให้การเดินทางของนักท่องเที่ยวมีอรรถรสมากยิ่งขึ้น

๓.๓ นักท่องเที่ยวสามารถคำนวณระยะเวลาที่จะใช้ในการเดินทางท่องเที่ยวได้แน่นอนกว่า เดินทางท่องเที่ยวด้วยตนเอง เนื่องจากการเดินทางท่องเที่ยวโดยการนำของมัคคุเทศก์จะเป็นไปตามรายการนำเที่ยว ซึ่งมีการระบุเวลาของการเดินทางเอาไว้ เนื่องจากมัคคุเทศก์จะเป็นผู้คอยรักษาเวลาอันมีค่าของนักท่องเที่ยวจัดสรรเวลาการท่องเที่ยวแต่ละจุดได้อย่างเหมาะสม

๓.๔ นักท่องเที่ยวจะได้รับความสะดวกสบายและท่องเที่ยวด้วยความปลอดภัยมากกว่า ถ้ามีมัคคุเทศก์เป็นผู้นำเที่ยวเนื่องจากมัคคุเทศก์มีหน้าที่โดยตรงในการอำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวแทบจะไม่ต้องดำเนิรกิจการใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางของตนเองตั้งแต่เริ่มเดินทาง^๗ เช่น

ช่วยอำ นวยความสะดวกในการเข้า –ออกประเทศ เก็บรักษาพาสปอร์ตแทนนักท่องเที่ยว และมัคคุเทศก์จะเป็นผู้อำ นวยความสะดวกในการลำเลียงกระเป๋าเดินทางไปได้ที่ยานพาหนะเมื่อไปถึงจุดหมาย ชม มัคคุเทศก์ก็จะเป็นผู้นำชมและบรรยาย เมื่อเดินทางไปถึงที่พัก มัคคุเทศก์จะเป็นผู้ติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ของที่พัคนั้นเพื่อนำนักท่องเที่ยวเข้าห้องพัก นอกจากนี้ในด้านความปลอดภัย มัคคุเทศก์จะเป็นผู้ที่คอยแนะนำในการปฏิบัติตนเพื่อหลีกเลี่ยงภัยอันตรายต่าง ๆ ให้แก่นักท่องเที่ยว

๓.๕ นักท่องเที่ยวจะได้รับความรู้ความสนุกสนานและความเพลิดเพลินในการเดินทางท่องเที่ยว มากกว่าถ้าเขามีมัคคุเทศก์นำเที่ยว เนื่องจากมัคคุเทศก์เป็นผู้ที่มีความรู้ในเรื่องราวต่าง ๆ เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว และเป็นผู้ที่ทำให้การเดินทางเป็นไปอย่างสนุกสนานเพลิดเพลิน โดยการจัดกิจกรรมนันทนาการต่าง ๆ ระหว่างการเดินทาง

๓.๖ นักท่องเที่ยวไม่จำเป็นต้องใช้เวลามากในการหารายละเอียดของสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ เนื่องจากตามปกติแล้วในการเดินทางไปยังสถานที่ใด ๆ นักท่องเที่ยวมักจะต้องค้นคว้าหารายละเอียดของสถานที่นั้น ๆ ก่อนการเดินทาง เพื่อให้การเดินทางเป็นไปด้วยความราบรื่น แต่ถ้าการเดินทางนั้นมีมัคคุเทศก์เป็นผู้นำทาง นักท่องเที่ยวไม่จำเป็นต้องหารายละเอียดของสถานที่ท่องเที่ยวนั้น ๆ มากนัก เพราะในระหว่างการเดินทางมัคคุเทศก์สามารถบอกเล่ารายละเอียดต่าง ๆ ให้แก่นักท่องเที่ยวทราบได้

๓.๗ นักท่องเที่ยวจะไม่ต้องเผชิญหน้าต่อปัญหาต่างๆ ด้วยตนเอง เช่น ปัญหาการสื่อสารกับบุคคลในท้องถิ่น หรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเนื่องจากมัคคุเทศก์จะเป็นผู้คอยให้คำแนะนำ และให้คำปรึกษาตลอดเวลา เช่น เป็นผู้แปลภาษาท้องถิ่นให้กับนักท่องเที่ยว เป็นต้น

๔. ความสำคัญของมัคคุเทศก์ต่อแหล่งท่องเที่ยว ดังนี้

๔.๑ ความสำคัญในฐานะที่เป็นผู้อนุรักษ์ทรัพยากรการท่องเที่ยว กล่าวได้ว่ามัคคุเทศก์เป็นผู้นำในการอนุรักษ์ทรัพยากรการท่องเที่ยว โดยไม่มีบุคคลกลุ่มใดที่จะทำหน้าที่นี้ได้

^๗ รศ.บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา, **หลักการมัคคุเทศก์**, (กรุงเทพมหานคร: เพรส แอนด์ ดีไซน์), ๒๕๔๙, หน้า ๙๙-๑๐๒.

เท่ากับมัคคุเทศก์ เนื่องจากมัคคุเทศก์เป็นผู้ที่ใกล้ชิดกับนักท่องเที่ยวมากที่สุด และเป็นผู้นำนักท่องเที่ยวไปยังแหล่งท่องเที่ยว โดยจะอยู่ในแหล่งท่องเที่ยวกับนักท่องเที่ยวมากที่สุด ดังนั้นมัคคุเทศก์สามารถจะเอาใจใส่และสอดส่องดูแลสถานที่ท่องเที่ยวที่ตนดูแลนั้น ๆ ไม่ให้ถูกนักท่องเที่ยวทำลายได้ นอกจากนี้มัคคุเทศก์ยังสามารถกระทำตนให้เป็นผู้นำในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมโดยให้นักท่องเที่ยวร่วมกันอนุรักษ์สิ่งเหล่านี้เอาไว้ให้สวยงามต่อไป อย่างไรก็ตามการที่มัคคุเทศก์จะทำหน้าที่นี้ได้เป็นอย่างดี จำเป็นที่จะต้องตระหนักในความสำคัญของการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมมีความรักและหวงแหนในทรัพยากรการท่องเที่ยวเพราะทรัพยากรการท่องเที่ยวเหล่านี้ได้สร้างอาชีพให้กับมัคคุเทศก์ เมื่อใดก็ตามที่ทรัพยากรการท่องเที่ยวเหล่านี้ถูกทำลายไม่ว่าจะโดยนักท่องเที่ยวหรือจากตัวมัคคุเทศก์เอง เมื่อนั้นนักท่องเที่ยวจะไม่ต้องการเดินทางท่องเที่ยวไปยังสถานที่นั้นอีกและผลที่ตามมาคือมัคคุเทศก์ก็จะมีงานทำมัคคุเทศก์มีความสำคัญต่อแหล่งท่องเที่ยวในฐานะที่เป็นผู้อนุรักษ์ทรัพยากรการท่องเที่ยวเนื่องจาก^๔

- มัคคุเทศก์สามารถเอาใจใส่และสอดส่องดูแลทรัพยากรการท่องเที่ยวที่ตนดูแลนั้น ๆ ไม่ให้ถูกนักท่องเที่ยวทำลายได้

- มัคคุเทศก์สามารถกระทำตนเป็นผู้นำนักท่องเที่ยว โดยการกระตุ้นและชักชวนให้นักท่องเที่ยว ร่วมใจกันอนุรักษ์ทรัพยากรการท่องเที่ยว

๔.๒ ความสำคัญในฐานะที่เป็นผู้สร้างภาพลักษณ์ของแหล่งท่องเที่ยวเนื่องจากมัคคุเทศก์เป็นผู้ที่ใกล้ชิดกับนักท่องเที่ยวมากที่สุด ในช่วงระยะเวลาสั้นๆของการเดินทางท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวจะต้องพบและติดต่อกับมัคคุเทศก์มากที่สุด ดังนั้นการแสดงออกของมัคคุเทศก์ไม่ว่าจะเป็นการแสดงความคิดเห็น เจตคติ หรือ การกระทำจะเปรียบเสมือนภาพสะท้อนของคนในชุมชนนั้นๆ ตัวอย่าง ถ้ามัคคุเทศก์เป็นผู้ที่มีน้ำใจมีความอ่อนโยนและไม่เห็นแก่ได้ นักท่องเที่ยวย่อมจะคิดว่าคนในชุมชนนั้นเป็นคนมีน้ำใจ มีความอ่อนโยนและไม่เห็นแก่ได้ไปด้วยความรู้สึกเหล่านั้นก็จะมีครอบคลุมไปถึงภาพพจน์ของแหล่งท่องเที่ยวด้วย

๔.๓ แหล่งท่องเที่ยวหลายแห่งที่อยู่นอกเหนือความสนใจโดยอาจจะเข้าถึงได้ยากลำบาก แต่มีความสวยงามก็ต้องอาศัยมัคคุเทศก์เป็นผู้ประชาสัมพันธ์ด้วยเช่นกัน

๕. ความสำคัญของมัคคุเทศก์ต่อประเทศไทยอาเซียนมัคคุเทศก์เปรียบเสมือน “ทูตสันถวไมตรี” ของประเทศไทย เป็นบุคคลที่มีความสำคัญต่อประเทศในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและเป็นตัวแทนของประเทศชาติเป็นบุคคลที่เป็นแนวทางให้กับนักท่องเที่ยวได้ปฏิบัติตามในสิ่งที่ดีงาม อีกทั้งยังเป็นผู้ที่ให้ข้อมูลความรู้ต่างๆ เกี่ยวกับประเทศไทยถ้ามัคคุเทศก์ให้ข้อมูลที่ส่งเสริมภาพลักษณ์ของประเทศไทย นักท่องเที่ยวก็จะมีเจตคติที่ดีต่อประเทศไทย และเข้าใจประเทศไทยในทางที่ดีมากยิ่งขึ้น เนื่องจากมัคคุเทศก์จะเป็นผู้ที่ใกล้ชิดกับนักท่องเที่ยวมากที่สุดจะช่วยให้นักท่องเที่ยวเข้าใจประเทศของเราและเดินทางกลับมาเยือนซ้ำ

^๔ สุภาพร มากแจ้ง, **หลักมัคคุเทศก์**, (กรุงเทพมหานคร : พิมพ์ครั้งที่ ๒, สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์), ๒๕๓๙, หน้า ๔๓-๔๔.

พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. ๑๕๕๒ หมวด ๓ ระบุคุณสมบัติของมัคคุเทศก์ไว้ อย่างชัดเจน ดังนี้ มาตรา ๐๕ ผู้ขอรับใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ต้อง (๒) มีคุณสมบัติดังต่อไปนี้^๔

(ก) มีอายุไม่ต่ำกว่าสิบแปดปีบริบูรณ์ในวันยื่นคำขอรับใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์

(ข) มีสัญชาติไทย

(ค) สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าในสาขามัคคุเทศก์หรือ สาขาการท่องเที่ยวที่มีวิชาเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ หรือสำเร็จการศึกษาระดับอนุปริญญาในสาขามัคคุเทศก์หรือ สาขาการท่องเที่ยวที่มีวิชาเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ไม่น้อยกว่าที่คณะกรรมการกำหนดหรือได้รับวุฒิบัตรหรือหนังสือรับรองว่าได้ผ่านการฝึกอบรมวิชามัคคุเทศก์ตามหลักสูตรที่คณะกรรมการกำหนด

(๑) ไม่มีลักษณะต้องห้ามดังต่อไปนี้

(ก) เป็นโรคพิษสุราเรื้อรังหรือติดยาเสพติดให้โทษหรือเป็นโรคติดต่อที่คณะกรรมการกำหนด

(ข) เป็นผู้อยู่ในระหว่างถูกสั่งพักใช้ใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์หรือใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว

(ค) เคยถูกเพิกถอนใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวตามมาตรา ๖๔ (๒) (๑) (๓) หรือ(๖) หรือใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ตามมาตรา ๔๓ (๒) (๑) (๓) หรือ (๖) และยังไม่พ้นกำหนดห้าปีนับถึงวันขอรับใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์

(ง) เคยถูกเพิกถอนใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวตามมาตรา ๖๔ (๕) หรือใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ตามมาตรา ๔๓ (๕)

(จ) เคยถูกเพิกถอนทะเบียนเป็นผู้นำเที่ยวมาแล้วยังไม่ถึงห้าปีนับถึงวันยื่นคำขอรับใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ มาตรา ๐๕ ใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ให้มีอายุห้าปี นับแต่วันที่ออกใบอนุญาต และอาจต่ออายุได้ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎกระทรวงให้ นำ ความใน มาตรา และ ๕๖ มาตรา ๕๓ มาตรา ๕๑ มาใช้บังคับกับการต่ออายุใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ด้วยโดยอนุโลม ๕๕ มาตรา มาตรา ๐๕ มาตราฐานในการปฏิบัติหน้าที่ การแต่งกาย การรักษามารยาทความประพฤติและการตรวจสอบสุขภาพของมัคคุเทศก์ ให้เป็นไปตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนด มัคคุเทศก์ต้องปฏิบัติตาม ระเบียบที่คณะกรรมการกำหนดตามวรรคหนึ่ง และต้องติดบัตรประจำตัวตลอดเวลาที่ทำหน้าที่มัคคุเทศก์ แบบบัตร การขอมีบัตร การออกบัตร และลักษณะการติดบัตร ประจำตัวมัคคุเทศก์ตามวรรคสองให้เป็นไป ตามที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด มาตรา ๐๕ ในการรับทำงานเป็นมัคคุเทศก์ห้ามไม่ให้มัคคุเทศก์จ่ายเงิน หรือ ให้ประโยชน์อื่นใด แก่ผู้ประกอบการนำเที่ยวหรือบุคคลอื่นใด หรือ ยอมตนเข้ารับผิดชอบในค่าใช้จ่ายทั้งหมด หรือ บางส่วน เพื่อให้ได้มาซึ่งการนำนักท่องเที่ยวไปท่องเที่ยว มาตรา ๐๕ มัคคุเทศก์ต้องปฏิบัติหน้าที่ตามรายการนำเที่ยวที่ได้ตกลงไว้กับผู้ประกอบธุรกิจ นำเที่ยวและจะดำเนินการใดให้เกิดความเสียหายแก่นักท่องเที่ยวมิได้ มาตรา ๕๕ มัคคุเทศก์ต้องไม่ให้หรือยินยอมให้บุคคลอื่น ซึ่งไม่มีใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ทำ หน้าที่ เป็นมัคคุเทศก์แทนตน มาตรา ๕๖ ใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์สิ้นสุดลง เมื่อมัคคุเทศก์ (๑) ตาย (๒) ไม่ได้รับการต่อ

^๔ ไพฑูรย์ พงศบุตร และ วิลาวงค์ พงศบุตร, **คู่มือการอบรมมัคคุเทศก์**. พิมพ์ครั้งที่ ๕, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย), ๒๕๔๕, หน้า ๗๘

อายุใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ตามมาตรา ๕๖ หรือ (๓) ถูกเพิกถอนใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ตามมาตรา ๖๓ มาตรา ๕๖ ให้นายทะเบียนมีอำนาจสั่งพักใช้ใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ได้ไม่เกินครั้งละหกเดือน เมื่อปรากฏว่ามัคคุเทศก์ (๒) ผ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนดตามมาตรา ๒๑ (๓) หรือ มาตรา ๕๕ (๑) ผ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามมาตรา ๕๕ หรือมาตรา ๕๒ (๓) ผ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของนายทะเบียนหรือพนักงานเจ้าหน้าที่ซึ่งสั่งตามมาตรา ๕๔ มัคคุเทศก์ซึ่งถูกสั่งพักใช้ใบอนุญาตจะปฏิบัติหน้าที่มัคคุเทศก์ในระหว่างถูกสั่งพักใช้ใบอนุญาตเป็น มัคคุเทศก์ไม่ได้เว้นแต่เป็นกรณีที่นายทะเบียนอนุญาตให้ดำเนินการได้เฉพาะกรณี เพื่อป้องกันความเสียหายที่จะเกิดขึ้นแก่นักท่องเที่ยวหรือธุรกิจนำเที่ยว มาตรา ๕๖ ให้นายทะเบียนมีอำนาจสั่งเพิกถอนใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ได้ เมื่อปรากฏว่ามัคคุเทศก์ (๒) ขาดคุณสมบัติตามมาตรา ๕๕ (๒) หรือ มีลักษณะต้องห้ามตามมาตรา ๕๕ (๑) (ก) (ค) (ง) และ (จ) (๑) เคยถูกสั่งพักใช้ใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ตามมาตรา ๖๒ มาแล้ว และภายในหนึ่งปี นับแต่วันที่ถูกลงสั่งพักใช้ใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์นั้นมีการผิดที่อาจถูกสั่งพักใช้ใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์อีกไม่ว่าจะเป็นเหตุเดียวกันหรือไม่ก็ตาม (๓) ประพฤติหรือปฏิบัติการใดอันเป็นการฝ่าฝืนพระราชบัญญัตินี้ หรือก่อให้เกิดความเสียหายแก่นักท่องเที่ยวหรือธุรกิจนำเที่ยวอย่างร้ายแรง และนายทะเบียนได้ตกเดือนและสั่งระงับหรือให้แก้ไขแล้วแต่ไม่ดำเนินการ (๖) เป็นบุคคลวิกลจริตหรือจิตฟั่นเฟือนไม่สมประกอบ หรือ (๕) ต้องคำพิพากษาอันถึงที่สุดว่ากระทำความผิดฐานชิงทรัพย์ ปล้นทรัพย์ ฉ้อโกง โกงเจ้าหนี้ หรือยักยอกตามประมวลกฎหมายอาญา หรือความผิดฐานฉ้อโกงประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการกู้ยืมเงินที่เป็นการฉ้อโกงประชาชนให้น้ำ ความในมาตรา มาใช้บังคับกับการแจ้งคำสั่งและการ ๖๕ และมาตรา ๖๕ อุทธรณ์คำสั่งด้วยโดยอุทธรณ์^{๑๐}

การสร้างความสำเร็จของมัคคุเทศก์มืออาชีพ ถือว่าเป็นอาชีพที่จะต้องให้ความคุ้มครองให้ข้อมูลให้ความมั่นใจแก่ผู้ที่ใช้บริการมัคคุเทศก์ แปลว่าผู้ที่ใช้ บริการมัคคุเทศก์นั้น เขาจะต้องพึ่งพามัคคุเทศก์และมัคคุเทศก์จะรู้เรื่องก้าวหน้าได้ จึงอยู่ที่เรื่องการเป็นมืออาชีพและมีความสามารถเป็นผู้นำ นำด้วยข้อมูลนำด้วยการวิเคราะห์และนำด้วยพฤติกรรมมีความสำคัญที่สามารถมีปัญญาคือจะแสดงให้เห็นว่าเมื่อมีข้อมูลแล้ว จะต้อง วิเคราะห์ทำให้คนที่มาสนทนากับมัคคุเทศก์ต้องการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การวิเคราะห์จะสำคัญต่อตัวมัคคุเทศก์เอง ดังนั้นมัคคุเทศก์เป็นผู้นำที่ได้รับความศรัทธาเชื่อถือ ทั้งในวิชาชีพของตนและต่อผู้ที่เข้ามาสัมผัส

๒.๒ หลักการทำงานของมัคคุเทศก์

๒.๒.๑ ด้านการบริหารงาน

ผู้ปฏิบัติงานอาชีพนี้ จะต้องศึกษา ค้นคว้า หาข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่นำเที่ยวรวมทั้งความรู้ด้านประวัติศาสตร์ ภูมิศาสตร์ จารัตประเพณี วัฒนธรรม วางแผนกำหนดเส้นทาง จัดกำหนดการนำเที่ยวให้เหมาะสมกับฤดูกาล และระยะเวลาติดต่อสถานที่พักแรม หรือเตรียมอุปกรณ์เพื่อการพักผ่อนในสถานที่ที่จะนำเที่ยว นำนักท่องเที่ยวชมสถานที่ และบรรยายให้นักท่องเที่ยวได้ทราบความเป็นมาของสถานที่และท้องถิ่นแหล่งธรรมชาติที่น่าชมและน่าสนใจภูมิประเทศ ประวัติศาสตร์

^{๑๐} กรมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย , คู่มือมัคคุเทศก์, (กรุงเทพมหานคร : อัมรินทร์พรินต์ติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง), มหาวิทยาลัยศิลปากร, ๒๕๕๐.

วัฒนธรรม จารีตประเพณี ความเป็นอยู่ของประชาชน จัดการ พักรแรม และดูแลให้ความสะดวกสบาย ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวในระหว่างการเดินทางโดยพยายามจัดการให้บริการ ที่ต้องสร้างความพอใจ และประทับใจให้กับนักท่องเที่ยวทุกคนอย่างทั่วถึงและต้องมีจรรยาบรรณทางวิชาชีพ อาชีพมัคคุเทศก์ จัดแบ่งออกเป็นกลุ่มตามกลุ่มของนักท่องเที่ยว คือ มัคคุเทศก์พาเที่ยวภายในประเทศ (Domestic) มัคคุเทศก์ท้องถิ่น และมัคคุเทศก์นำเที่ยวชาวต่างประเทศ (Inbound) นอกจากนี้ยังแบ่งกลุ่มมัคคุเทศก์ตามลักษณะของการท่องเที่ยว เช่น มัคคุเทศก์เดินป่า มัคคุเทศก์ทางทะเล มัคคุเทศก์ศิลปวัฒนธรรม เป็นต้น^{๑๑}

มัคคุเทศก์จะทำงานตามช่วงระยะเวลา ที่กำหนดไว้ในแผนการนำเที่ยวมีระยะเวลาตั้งแต่ ๑ วัน ถึงสามหรือสี่สัปดาห์ และในขณะที่พานักท่องเที่ยวทัศนจรต้องดูแลนักท่องเที่ยวตลอด ๒๔ ชั่วโมง นำนักทัศนจรหรือ นักท่องเที่ยว ตั้งแต่คนเดียวจนถึงเป็นกลุ่ม หรือกลุ่มใหญ่ไปชมสถานที่ต่างๆ ทั้งในเมืองและต่างจังหวัดตามที่กำหนดไว้ในแผนการนำเที่ยว การเดินทางอาจจะมีทั้งระยะใกล้ ไกล อาจใช้ยานพาหนะทุกประเภท อาจต้องนำเที่ยวในลักษณะผจญภัย อย่างเช่น ทัวร์ป่า การเดินขึ้นเขา การล่องแพการค้างแรมร่วมกับกลุ่มชนชาวพื้นเมืองขึ้นอยู่กับแผนการนำเที่ยว และรูปแบบของการท่องเที่ยว

มัคคุเทศก์จะต้องวางแผนติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ การบริการ การอำนวยความสะดวกและการดูแลรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวตลอดเส้นทางรวมถึง การให้ ข้อมูลที่จำเป็นและให้คำแนะนำแก่นักท่องเที่ยวในการเตรียมตัวให้พร้อมก่อน ออกเดินทาง ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับประเภทของการท่องเที่ยว ตลอดจนตอบข้อซักถามให้คำแนะนำในระหว่างการเดินทาง รวมทั้งต้องทำกิจกรรมเพื่อให้นักท่องเที่ยวที่ร่วมเดินทางทุกคนได้รับความสนุกสนานประทับใจในบางครั้งอาจจะต้องจัดกิจกรรม หรือให้บริการที่สร้างความพอใจให้กับนักท่องเที่ยวตามจุดประสงค์ที่นักท่องเที่ยวต้องการภายในระยะเวลาที่กำหนดและพร้อมที่จะแก้ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นกับ นักท่องเที่ยวได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง บางครั้งมัคคุเทศก์จะต้องทำงานหนักติดต่อกันเป็นเวลาหลายวัน ต้องใช้ความอดทน และอดกลั้นสูง ดังนั้น ความพร้อมและความสมบูรณ์ทั้งทางร่างกาย และจิตใจจึงมีความสำคัญมาก เพราะนักท่องเที่ยวมีอัธยาศัย และพื้นฐานความเป็นอยู่ และวัฒนธรรมที่แตกต่างกันไป เมื่อมารวมกลุ่มกันจึงจำเป็นต้องสร้างบรรยากาศให้สามารถอยู่ร่วมกันได้ ด้วยดี อีกทั้ง ได้รับความสุขความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินด้วย มัคคุเทศก์จึงเปรียบเสมือนตัวแทนของท้องถิ่น และประเทศนั้น ๆ^{๑๒}

^{๑๑} พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตโต), พุทธธรรม เล่มที่ ๔ ฉบับปรับปรุงและขยายความ, โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๒.

^{๑๒} วิกรม อารีราษฎร์, ความพร้อมของพนักงานบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ในการย้ายที่ทำการจากท่าอากาศยานสากลกรุงเทพ (ดอนเมือง) ไปสู่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ, วิทยานิพนธ์ ปริญญาโท มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๔๗, หน้า ๗๕-๘๐.

๒.๒.๒ ด้านการบริการ

วิธีปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ในขณะที่ทำทัวร์การรับทัวร์ในวันแรก Tour pick up

๑. รับทัวร์จากสนามบินหรือ สถานีอื่นๆในการรับทัวร์เข้าจากสนามบินนั้นสร้างความตื่นเต้นให้กับไกด์ดีพอสมควรด้วยความที่ ว่าอยากจะเจอหน้าลูกทัวร์เสียเต็มประดา ขึ้นแรกเลยต้องตรวจสอบเวลาของเครื่องบินให้ แน่แน่นอนว่า ตรงเวลาหรือไม่ ถ้าเครื่องบินลงช้า delay มากๆ ไกด์ต้องติดต่อกับโรงแรม หรือที่อื่นๆ ที่เกี่ยวข้องให้เขาทราบล่วงหน้า ตรวจสอบให้แน่นอนว่าต้องรับเข้าอาคารไหน จุดไหน โดยเฉพาะการนัดกับรถว่าจะเจอกันอย่างไร ส่วนใหญ่เราจะติดต่อสมาคม ATTA เพื่อขอความสะดวกในเรื่องของการรับ และที่จอดรถ เมื่อเจอลูกทัวร์ก็ทักทายให้รู้จักกันแบบคร่าวๆ ช่วยเหลือเรื่องกระเป๋าให้ขึ้นรถ ในกรณีถ้าเป็น group ใหญ่ๆ ควรต้องให้ลูกทัวร์ Identify กระเป๋า ก่อนเสมอว่าของเขาคืออะไรก่อนที่จะให้ขึ้นรถเพื่อกันพลาด ในการพูดคุยบนรถนั้น ต้องเริ่มต้นด้วยการกล่าวต้อนรับอย่างเป็นทางการนิดหน่อย และแนะนำตัว เองให้เขาจำชื่อเราได้ว่าเราจะเป็นไกด์ของเขา และจะอยู่กับเขาตลอดถึงเมื่อใด จากนั้นก็ชี้แจงว่าเราจะใช้เวลาเท่าไรที่จะนั่ง รถไปถึงที่หมาย เช่นโรงแรมและอื่น ส่วนข้อมูลในการพากย์บนรถหลังจากนั้น ไม่มีกฎตายตัวเนื่องจากว่ามันขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่างเช่น ระยะเวลาที่พอมีในการพูด หรือเวลาในการรับเข้าในช่วงนั้น และสมาธิหรือความเหนื่อยอ่อนของลูกทัวร์สรุปว่าต้องพิจารณาดู และเลือกเอาสิ่ง ที่เท่าที่จำเป็นเท่านั้น เช่นการนัดหมายเวลาและอื่นๆ

๒. รับทัวร์วันแรกจากโรงแรม ลักษณะของงานก็จะคล้ายกันกับการรับที่สนามบินควรไปก่อนเวลาเสมอเพื่อได้พูดคุยตรวจสอบความพร้อมทั้งรถและ พxr . จากนั้นก็ติดต่อโทรหาลูกทัวร์ โดยเฉพาะถ้ามีหัวหน้าทัวร์ ก็ต้องเป็นคนแรกที่เรารู้ อดพูดคุยด้วย จากนั้นก็เริ่มดูแลและนับบันทึกรจำนวน กระเป๋า ติดต่อกับ Cashier ของโรงแรมว่าได้มีการชำระ bill หมดทุกห้องหรือไม่ โรงแรมได้กุญแจคืนครบไหม ถ้าเป็นระบบ manual key เมื่อได้เวลาออกเดินทางก็เชิญ ลูกทัวร์ขึ้นรถโดยต้องให้ชี้กระเป๋า identify bags ก่อนเสมอๆ เมื่อลูกทัวร์ขึ้นรถพร้อมกันเรียบร้อยก็ยังไม่สมควรจะรีบหยิบไมค์มาพูดสักเท่าไรนัก ควรปล่อยเวลาสัก ๕ ถึง ๑๐ นาทีให้เป็นช่วงของการเข้าที่เข้าทาง Settling down คือท่านต้องนึกออก โดยธรรมชาติของมนุษย์เมื่อขึ้นรถครั้งแรกก็ต้องปรับเบาะที่นั่งบ้าง เก็บของใช้บ้าง พูดคุยกับคนที่นั่งข้างๆบ้าง ในช่วงนี้สมาธิของเขายังไม่เข้าที่เข้าทาง ดังนั้นถ้าเราพูดอะไรออกไปเขาก็จะไม่ค่อยรู้เรื่อง พอได้สักพักหนึ่งนั้นแหละ เราก็เริ่มการกล่าวเปิดทัวร์ Greeting and introducing คือการกล่าวทักทายอย่างเป็นทางการ (สอง) กล่าวแสดงความขอบคุณที่เขาได้มาเที่ยวบ้านเราและใช้บริการของเรา (สาม) จากนั้นก็แนะนำตัวเองซึ่งทุกคนจะได้ยินชื่อของเราและจำได้พร้อมๆกัน ตามด้วย (สี่) การ อธิบายรายการทัวร์นั้นๆ Review itinerary; Times and activities พร้อมทั้งการแจ้งเรื่องเวลาต่างๆ

๓. การนำพานักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ ต่างๆต้องแจ้งให้ลูกทัวร์ทราบว่าต่อไปเป็นอะไรเสมอๆ Keep the clients updated คือการบอกให้เขาเตรียมตัวล่วงหน้า เวลาให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเดินทาง เราไม่นิยมให้ข้อมูลเป็นระยะทางเช่น “Now we’re heading to Ayutthaya province which is about ๗๒ kilometers From Bangkok” เพราะเขาจะไม่ทราบได้ว่า ๗๒ Kms. เนี่ยมันใช้เวลาเท่าไร คือถ้าให้ข้อมูลแบบนี้มันจะแตกต่างกันมากในที่ต่างๆกัน เช่น ๗๒ Kms.

ถ้าขับรถในเขมรจะใช้เวลาเท่าไร ดังนั้นการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเดินทางควรให้เป็นจำนวนเวลา เช่น “Now we’re heading to Ayutthaya province which will take us about one hour”

๔. นำลูกทัวร์เดินชม walk the tourการนำลูกทัวร์เดินนั้นต้องดูตามความเหมาะสมเป็นทัวร์ๆ ไป บางชุดก็อาจเดินมากหน่อยบางชุดก็เอาพอประมาณ เพื่อเก็บแรงลูกทัวร์ไว้ให้ไปได้ตลอดรอดวัน แต่การหยุดพักก็นั้นควรเลือกจุดที่มีร่มเงา และสามารถมองเห็นได้ทั่วถึง เรื่องนี้ต้องขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของไกด์แต่ละคน

๑) นำชมสถานที่ อธิบายประวัติ ความสำคัญ และสิ่งที่น่ารู้ต่างๆความเข้มข้นของข้อมูลก็ให้ดูจากความสนใจของลูกทัวร์ด้วย แต่ไม่ควรละเลยแก่น Theme ที่สำคัญๆ

๒) ดูแลตรวจสอบจำนวนนักท่องเที่ยวให้ครบ และให้พร้อมกันอยู่เสมอ

๓) รักษากฎของเวลาอย่างเคร่งครัด time managementในการนัดหมายเรื่องเวลานี้ไม่ควรนัดโดยใช้จำนวนเวลาเช่น “Please meet back here at this point in twenty minutes” เพราะว่า ๒๐ นาทีของคนหนึ่ง มีความรู้สึกแตกต่างกันกับ ๒๐ นาทีของคนหนึ่ง ดังนั้นควรนัดหมายโดยระบุเวลาที่ชัดเจน (Specific clock time) เช่น “Please meet back here at this point at two twenty” เป็นต้น^{๑๓}

การให้บริการในเรื่องต่างๆจัดการเรื่องการเดินทาง พาหนะ เรือ รถ ต่างๆ จัดการเรื่องการขนกระเป่า หรือสัมภาระต่างๆดูแลอำนวยความสะดวกในเรื่องการจัดที่พัก การเข้าพักและการออกโรงแรม ดูแลอำนวยความสะดวกในเรื่องการจัดอาหาร ดูแลอำนวยความสะดวกในเรื่องการซื้อสินค้า เรื่องพวกนี้เป็นเรื่องละเอียดอ่อนและหาความเป็นรูปแบบที่แน่นอน ตายตัวไม่ได้ การทำงานของไกด์แต่ละท่านก็มีความแตกต่างกัน การ Check in เข้าพักโรงแรมแต่ละที่ก็แตกต่างกัน ดังนั้นจะยกเอาไปเขียนในหัวข้อต่อไป ในคอลัมน์ อย่าลืมตามมาอ่านละตอบคำถาม นักท่องเที่ยว การตอบคำถามนักท่องเที่ยวที่ไกด์ต้องมี ความอดทน เพราะคำถามบางคำถามก็ดูจะไร้สาระ บางคำถามก็แทงใจดำดีพอสมควร แต่การตอบคำถามนั้นต้องจัดเจน สมเหตุสมผล และก็ควรอ้างอิงที่มาที่ไปด้วย ถ้าไม่รู้ก็อย่ามั่วตอบ จะเสียในภายหลังได้ ถ้าไม่รู้จริงๆ ก็ขอบคุณยกยอปอปั้นผู้ที่ตั้งคำถามไปเลย และบอกว่าเราจะต้องหาคำตอบมาตอบให้ได้ในโอกาสหน้าการแก้ไขปัญหา Deal with problemsการแก้ไขปัญหานั้น ให้ดูที่จุดเกิดเหตุของปัญหา และหนทางในการแก้ที่ดีที่สุด เรื่องนี้มันบอกกันได้ยาก ต้องยกเป็น Case Study เป็นรายๆไป แต่อย่างไรก็ตาม ไกด์ต้องมีความหนักแน่นสูง สามารถควบคุมอารมณ์ของตัวเองได้ ก็จะเป็นคำแนะนำที่ดีที่สุดการบริการในรถ In-coach service

๑) ให้ข้อมูลต่างๆ กับลูกทัวร์ ขณะอยู่ในรถ giving information : destination, geographicart ในการพูดบนรถนั้น ไกด์ไม่ควรพูดจั่วๆ ตลอดทาง ควรมีช่วงปล่อยให้ว่างบ้าง ค่าเฉลี่ยของการพูดของไกด์ไม่ควรให้ต่ำกว่า 50% และไม่ควรเกินกว่า ๗๐ % ของเวลารวม สิ่งที่ควรพูดคือสิ่งที่น่าสนใจระหว่างทาง หรือ สองข้างทาง และควรเป็นสิ่งที่ลูกทัวร์มองเห็นได้จากบนรถ นอกจากนั้นอาจจะมีการผูกเรื่องโยงเรื่องต่อไปเรื่อยๆ ก็ขึ้นอยู่กับความสามารถของไกด์แต่ละท่าน ถ้าไม่มีอะไรจะพูดก็ให้พูดอะไรที่เกี่ยวกับจุดหมายปลายทางก็ได้

^{๑๓} สมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย . [ออนไลน์], แหล่งที่มา : สมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย: <http://www.pgathaiguide.com/index.php> [๑๕ พฤษภาคม ๒๕๕๘].

๒) การทำนันทนาการเพื่อการท่องเที่ยว Recreational activities : Singing along, oke, Games, Small talk อันนี้ก็ต้องขึ้นอยู่กับอารมณ์ของลูกทัวร์ด้วยสำคัญมากๆทีเดียว การร้องเพลงก็ดี การเล่าเรื่องขำขันก็ดี ขอย้ำว่าเป็นเรื่องขำขันที่มีเสน่ห์ ไม่ให้พูดเรื่อง Dirty Joke โดยเด็ดขาดเพราะจะมีปัญหาแน่ๆ และยิ่งถ้าลูกทัวร์คนใดคนหนึ่งขอโม้จั่วปากอ้าเพื่อที่จะพูดเราต้องตรวจสอบก่อนว่าเขาจะพูดอะไร เราให้ได้ไหม ถ้าให้ได้ก่อนที่จะให้เขาพูดนั้นเราต้องประกาศก่อนแล้วจึงเชิญให้พูด อันนี้ก็ต้องขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของไกด์ แต่ถ้าจะให้ดีและปลอดภัยไว้ก่อน ก็ไม่ควรให้ลูกทัวร์คนใดพูดเลย

ส่วนหน้าที่อื่นๆของการบริการของมัคคุเทศก์ไทยที่ต้องได้รับการพัฒนาการอยู่ตลอดเวลาเพื่อนำนักท่องเที่ยวได้มีความสุขและเป็นกันเองในการบริการ

๑. สร้างบรรยากาศที่ดี ความสนุกสนาน บรรยากาศที่ความเหมาะสมในการท่องเที่ยวให้กับนักท่องเที่ยว แต่ต้องดูให้เหมาะสมกับเวลา อารมณ์ อายุ และกลุ่มลูกทัวร์ต่างๆ

๒. สร้างความปลอดภัย การป้องกันอันตรายที่อาจเกิดขึ้นในการท่องเที่ยวให้กับนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะเวลาพาข้ามถนนหนทางต่างๆ รวมถึงการพาเดินในที่แออัด เช่นตลาดปากคลอง เป็นต้น

๓. การเตือนความจำ ข้อห้าม และข้อแนะนำต่างๆ inform directions / precautions / reminding

๔. ช่วยเหลือลูกทัวร์ ขึ้น-ลง พาหนะต่างๆ help on boarding

๕. ติดต่อนัดหมายกับสถานที่ๆ จะพาลูกทัวร์ไปอยู่ตลอด reconfirm all appointments next to come up อันนี้ที่สำคัญ ไกด์หลายคนคิดว่าตัวเองไปมาหลายเที่ยวแล้วไม่จำเป็นต้องโทรไปหรือยังงี้ก็ไปถูก เช่น พาทัวร์ไปสุโขทัย จะเข้าพักที่โรงแรมไพลิน ซึ่งเคยไปเป็นร้อยๆเที่ยวแล้ว ยังงี้ก็ไปถูกแต่ถ้าคุณไม่โทรพูดคุยกับโรงแรมบ้าง คุณอาจจะไม่รู้เลยว่าวันนั้นมีการปิดถนน ซ่อมทางเนื่องจากน้ำเซาะทางขาด ต้องไปใช้ทางใหม่ตรง By pass เป็นต้น เห็นไหมว่าเราไม่ควรละเลยที่จะโทรติดต่อกับที่ต่างๆเพื่อความชัวร์การกล่าวปิดทัวร์ในแต่ละวัน At the day end

๖. กล่าวขอบคุณ แสดงความขอบคุณที่ลูกค้าให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

๗. นัดหมายเรื่องเวลาของวันต่อไป และการแต่งตัวต่างๆวิธีปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ - หลังจบทัวร์

๘. เขียนรายงานส่งบริษัท make tour report และเคลียร์ค่าใช้จ่าย clear finance เมื่อเสร็จจากทัวร์ในแต่ละชุด อย่าปล่อยเวลาให้นานเกินไปที่จะเข้าไปเขียนรายงานกับบริษัทที่ว่าจ้าง มิฉะนั้นอาจทำให้เราลืมๆข้อปลีกย่อยไปได้ โดยเฉพาะเวลาที่เราไปรับทัวร์ชุดต่อไปแล้วทำจนเสร็จ เราจะเริ่มงงๆแล้ว การเขียนรายงานพร้อมแจ้งค่าใช้จ่าย ส่วนมากบริษัทต่างๆก็จะมีแบบฟอร์มของบริษัทที่มีรูปแบบเฉพาะที่อาจจะพอคล้ายๆกันบ้าง แตกต่างกันบ้าง ก็ต้องศึกษาดู

๙. ทำแบบบันทึกลูกค้าที่ประทับใจ create guest historyข้อนี้ได้ประโยชน์จากการทำงานโรงแรมที่ดุสิตธานีมา คือการได้จัดทำแฟ้มข้อมูลประวัติลูกค้าที่เราถือว่าพิเศษสำหรับเรา และหรือลูกค้าที่มีแนวโน้มว่าจะกลับมาอีก หรือลูกค้าที่มีศักยภาพในการแนะนำคนมาให้ หรือส่งทัวร์มาให้เราได้ในวันข้างหน้า ลูกค้าพวกนี้จัดส่งการ์ดอวยพร จดหมาย หรือของเล็กๆน้อยๆให้เขาเสมอๆ

Show your gratitude to Clients' บางคนถึงขนาดโทรไปอวยพรวันเกิดเองถึงต่างประเทศเลย ในที่สุดแล้วได้ผลที่ดี

๒.๒.๓ ด้านบุคลิกภาพ

มัคคุเทศก์เป็นอาชีพที่ต้องมีคุณสมบัติเฉพาะหลากหลายลักษณะเนื่องจากเป็นอาชีพที่ต้องเจอกับบุคคลต่างๆ ซึ่งแต่ละคนก็มีความแตกต่างกันไปในแต่ละ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านอาชีพ การศึกษาการอบรม เลี้ยงดูอารมณ์ความต้องการของแต่ละคนมัคคุเทศก์จึงต้องปรับตัวให้เข้ากับนักท่องเที่ยวทุกคนและต้องพยายามสร้างความพอใจให้กับทุกๆ ฝ่ายนอกเหนือจากคนแล้วมัคคุเทศก์ยังต้องเจอกับปัญหาเฉพาะหน้าที่คาดไม่ถึงต้องเป็นผู้จัดการดูแลรับผิดชอบเรื่องการเดินทางท่องเที่ยวและหน้าที่อื่นๆ ดังนั้น คุณสมบัติของผู้ที่จะมาเป็นมัคคุเทศก์จึงต้องค่อนข้างมีความหลากหลายดังนี้

๑. มีบุคลิกภาพดี

๑.๑ บุคลิกภาพภายนอก หมายถึงสิ่งที่ปรากฏให้เห็นได้ในตัวมัคคุเทศก์ ดังนี้

- ร่างกายควรเอาใจใส่ให้ความสนใจ เป็นอันดับแรก ได้แก่ ผม หน้าตา หู จมูก ฟันเล็บ มีร่างกายแข็งแรงสมบูรณ์ ไม่อ้วนหรือผอมจนเกินไปมีความคล่องแคล่ว

- การแต่งกาย เสื้อผ้า รองเท้า ถุงเท้า ต้องสะอาด เรียบร้อย ต้องคำ นิ่งถึง กาลเทศะและเหมาะสมกับโอกาสหรือสถานที่ที่จะใช้ด้วย

- การพูดจา ควรระมัดระวังคำพูด น้ำเสียง และปฏิกิริยาของผู้ฟัง วาจา สุภาพไพเราะ

- กิริยามารยาท การแสดงออกทางสีหน้าท่าทาง และความประพฤติ จะต้องอยู่ในอาการที่สำรวม ไม่ล่วง ละเมิด เกา ส่วนใด ๆ ของร่างกายในที่สาธารณะ มีกิริยามารยาทที่อ่อนโยน

๑.๒ บุคลิกภาพภายใน หมายถึง สิ่งที่มัคคุเทศก์ แสดงออกจากความรู้สึภายในของมัคคุเทศก์เอง ดังนี้

- มีเจตคติทัศนคติที่ดีต่ออาชีพและหน้าที่ของมัคคุเทศก์ต่อธุรกิจการท่องเที่ยวและต่อชื่อเสียงของประเทศชาติ

- มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อนักท่องเที่ยวและทุก ๆ ฝ่ายที่เกี่ยวข้ององค์กรหรือ หน่วยงานที่ตนทำงานอยู่

- มีสติในการปฏิบัติหน้าที่การงาน - มีน้ำใจต่อนักท่องเที่ยว - มองโลกในแง่ดี และมีมนุษยสัมพันธ์ดี

- มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่

๒.มีมนุษยสัมพันธ์ดี (Human Relationship) มองโลกในแง่ดี มีความสุจริตใจ ร่าเริง แจ่มใส มีอารมณ์ขัน มีน้ำ ใจ พร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือ อื่นที่ดีที่เห็นคนอื่นมีความสุข มีความเอื้อเฟื้อ รู้จักห่วงใย ผู้อื่น มีอัธยาศัย ไม่ก้าวร้าว สามารถสร้างอารมณ์ขันได้ เป็นต้น

๓.มีความรู้ดีสนใจสิ่งรอบตัว ช่างสังเกต รักการค้นคว้าเป็นนักอ่าน

๔. มีวาทศิลป์ มีศิลปะในการพูด รู้ จังหวะ รู้ว่าควรพูดหรืออธิบาย ในช่วงเวลาใด เรื่องใด ก่อนหลัง

๕. มีจิตวิญญาณรักและตั้งใจในงานการเป็นมัคคุเทศก์

๖. มีประสบการณ์เดินทาง

๗. มีความรับผิดชอบสูง ตรงต่อเวลา ซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่การงาน
๘. มีความอดทนอดกลั้น รับผิดชอบต่อทุกสถานการณ์
๙. มีสติปัญญา มีความมั่นคงทางอารมณ์ มีสติแล ะไหวพริบที่ดี มีความยืดหยุ่น สามารถแก้ปัญหาได้ฉับไว และมีความรอบคอบ
๑๐. มีสุขภาพจิต และสุขภาพกายที่ดี
๑๑. มีความจำที่ดี
๑๒. เป็นผู้นำที่ดี
๑๓. มีความกระตือรือร้น
๑๔. รู้จักขนบธรรมเนียมประเพณีของแต่ละท้องถิ่น
๑๕. มีความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศ ในขั้น นี้ที่ใช้การได้ดี และสามารถสื่อสารภาษากับ นักท่องเที่ยวรู้เรื่องเข้าใจ มีทักษะในการพูด อ่าน ฟัง เขียน ภาษาเหล่านั้นด้วย^{๑๔}

๒.๒.๔ ด้านจรรยาบรรณและจริยธรรม

มารยาทและจรรยาบรรณของมัคคุเทศก์ มารยาท หมายถึง กิริยา วาจา ที่ถือว่าเรียบร้อย การวางตัว หมายถึง พฤติกรรม การปฏิบัติ การทำ ตัวที่แสดงออกให้เห็น^{๑๕} ฉะนั้นมารยาทและการวางตัวของมัคคุเทศก์ก็คือ กิริยา วาจา ท่าทาง การแสดงออก ข้อควรประพฤติ และไม่ควรประพฤติของมัคคุเทศก์ เพื่อที่จะดำรงไว้ซึ่งเกียรติภูมิของสถานภาพแห่งวิชาชีพมัคคุเทศก์ ทั้งนี้การวางตัวของมัคคุเทศก์ อาจหมายถึง การปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ กาลเทศะ ซึ่งเป็นหลักอันควรประพฤติปฏิบัติและเป็น คุณสมบัติอันดีงามที่มัคคุเทศก์พึงปฏิบัติ ซึ่งหลักเกณฑ์ดังกล่าวมี ประเด็นที่สำคัญ ดังนี้

๑. มัคคุเทศก์ต้องผสมผสานระหว่างมารยาทไทยกับมารยาทแบบต่างประเทศให้ได้ในลักษณะที่สอดคล้องกลมกลืนไม่ขัดกันและควรเน้นการแสดงออกถึงเอกลักษณ์ไทยให้นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจ

๒. พุดจาสุภาพ ไม่เกรี้ยวกราดกับนักท่องเที่ยวพยายามเก็บอารมณ์โกรธไม่ทำให้งานเสีย

๓. ไม่พุดคุยเรื่องทุขหรือเรื่องส่วนตัวให้นักท่องเที่ยวฟังเพื่อขอความเห็นอกเห็นใจ

๔. ให้ปฏิบัติในการพูดกับนักท่องเที่ยวทั้งกลุ่มอย่างเท่าเทียมไม่เลือกอภิบาลกับ

นักท่องเที่ยวบางคนที่ตนชอบเท่านั้น

๕. ปฏิบัติตนให้นักท่องเที่ยวเกิดความไว้วางใจและรู้สึกอบอุ่นใจในการเดินทางท่องเที่ยว

๖. ไม่แสดงความสนิทสนมกับนักท่องเที่ยวจนเกินสมควรโดยเฉพาะในด้ านชู้สาว สิ่งที่มัคคุเทศก์พึงปฏิบัติ

๑. พุดเสียงดังชัดเจน แนะนำชื่อตนเองให้แจ่มชัดและก่อนที่จะพูดต่อนักท่องเที่ยวจะต้องเริ่มต้น ด้วยคำว่า “สวัสดี”

^{๑๔} ดร.กุลวรา สุวรรณพิมล, หลักการมัคคุเทศก์, พิมพ์ครั้งที่ ๔, ภูเก็ต: สถาบันราชภัฏภูเก็ต.๒๕๕๔, หน้า ๕๒-๕๕.

^{๑๕} บุปผา คุมมามานนท์, อาชีพมัคคุเทศก์ไทย, พิมพ์ครั้งที่ ๒, (กรุงเทพมหานคร : ๒๕๔๑), หน้า ๑๙.

๒. ก่อนพูดทุกครั้งต้องดูว่านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่พร้อมที่จะรับฟังสิ่งที่เราจะพูดหรือยัง และเริ่มการบรรยายด้วยคำว่า “ขอได้โปรดฟังทางนี้ครับ/ค่ะ”

๓. หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส รักษาความสะอาดและสุขนิสัยส่วนตัวไม่ให้น่ารังเกียจ

๔. ต้องรู้จักขอโทษเมื่อเกิดความไม่สะดวกสบาย หรือเกิดเหตุขัดข้องบางประการในการท่องเที่ยวและควรรู้จักให้อภัยนักท่องเที่ยวเมื่อเขาทำผิดไปบ้าง เช่น มาไม่ตรงเวลา และขอบคุณ

๕. ต้องรักษาการียมารยาทที่งดงามแบบไทยไม่หยิบนินทาตะโกนข้ามศีรษะนักท่องเที่ยวทำให้นักท่องเที่ยวรู้สึกประทับใจ

๖. ต้องใช้เวลาเป็นส่วนตัวกับนักท่องเที่ยวเพื่อให้เขาถ่ายรูปซื้อของที่ระลึกหาของว่างรับประทานโดยมีคฤศเทศ์ต้องนัดเวลา จุดที่ขึ้นรถให้ชัดเจน

๗. ต้องเป็นคนถ่อมตนเสมอเพราะนักท่องเที่ยวบางคนอาจมีความรอบรู้มากกว่ามัคคุเทศก์ก็ได้ ถ้ามีนักท่องเที่ยวถามคำถามขึ้นมาต้องแสดงความสนใจเปิดโอกาสให้เขาได้พูดหรือถาม

๘. จงกล่าวระบุในคำ ต่อไปนี้ให้ชัดเจน เช่น “ทางซ้ายมือ ทางขวามือ หรือ ข้างหน้าของท่าน” สะพานดำโปรดระวังศีรษะ “จงอย่าพูดว่า ทางนี้หรือทางนั้น”

๙. ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวทุกครั้งเมื่อมีโอกาสโดยไม่ต้องให้เขาเอ่ยปากขออย่าละเลยเด็กเล็กคนพิการ และคนชรา อย่างใกล้ชิด โดยเฉพาะการเดินทางขึ้นลงบันได ข้ามถนน ฯลฯ

๑๐. เมื่อมีคนถามคำถามง่ายๆ โดยที่เขาอาจ ลองภูมิหรืออาจไม่รู้จริง มัคคุเทศก์ควรตอบตามความรู้ที่มีไม่ควรตอบอย่างเยาะเย้ยหรือตอบแบบขอไปที

๑๑. ในขณะที่อยู่บนรถถ้านักท่องเที่ยวยังตื่นตัวมัคคุเทศก์ไม่ควรปล่อยให้บรรยากาศเงียบเหงาโดยเปล่าประโยชน์ ควรเล่าเรื่องราวต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการท่องเที่ยว เช่น เล่าเรื่องวัฒนธรรมไทย ชีวิตความเป็นอยู่ของคนไทย หรือเรื่องที่จะนำ นักท่องเที่ยวไปชม หรือหากิจกรรมทำเพื่อสร้างบรรยากาศของการท่องเที่ยว

๑๒. พยายามจำ ชื่อ และเรียกชื่อนักท่องเที่ยวให้ได้จะทำ ให้เขารู้สึกภูมิใจ เป็นการช่วยสร้างมนุษยสัมพันธ์ให้เป็นไปอย่างรวดเร็ว

๑๓. สอดแทรกความรู้เกร็ดเล็กเกร็ดน้อยเกี่ยวกับการท่องเที่ยวให้คำ แนะนำนักท่องเที่ยวตลอดระยะเวลาการเดินทาง จะทำให้เขามีความรู้สึกรักคุณค่าในการเดินทางท่องเที่ยว

๑๔. จำหลักปฏิบัติไว้เสมอว่า “มัคคุเทศก์ ควรต้องตื่นก่อนนอนที่หลัง และกินที่หลังแต่ต้องอิ่มก่อน” นักท่องเที่ยวทุกครั้ง

๑๕. มีวินัยในตนเอง เก็บอารมณ์ ความรู้สึก ไม่หวั่นไหวง่ายเมื่อเจอปัญหา

๑๖. เป็นคนช่างสังเกตรู้จักแยกแยะการทำงานให้ได้อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว มีไหวพริบกแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี

๑๗. มีความเป็นตัวของตัวเอง เชื่อมั่นในตนเองสามารถตัดสินใจในปัญหา โดยไม่ลังเลใจกล้าในสิ่งที่ควรกล้าไม่หลีกเลี่ยงปัญหาที่เกิดขึ้นในขณะที่อยู่ในหน้าที่

๑๘. มีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพมัคคุเทศก์ และต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยว

๑๙. มีความซื่อสัตย์ไม่เรียกร้องผลประโยชน์จากนักท่องเที่ยว

๒๐. รักและเต็มใจที่จะให้บริการ ทนต่อสภาพกดดันต่างๆ ได้

๒๑. ให้ข้อมูลที่ถูกต้องเป็นประโยชน์ต่อนักท่องเที่ยว

๒๒.แต่งกายเหมาะสมเป็นแบบอย่างที่ดี

๒๓.มีความประพฤติ และกิริยามารยาทที่ดี การแสดงออกทางสีหน้าท่าทาง ควรอยู่ในลักษณะ ของความเป็นผู้นำที่น่าเชื่อถือ ต้องมีความสำรวมไม่วุ่นวายจนเกินงาม ฯลฯ

๒๔.เป็นแบบอย่างที่ดีต่อรุ่นน้องทำงานให้จับใจ จำงานให้ผู้ช่วยทีมงานอย่างทั่วถึง

๒๕.นำนักท่องเที่ยวไปตามรายการต่างๆ ที่ระบุไว้ในรายการอย่างเคร่งครัด ถ้ามีการเปลี่ยนแปลงต้องอธิบายเหตุผลให้นักท่องเที่ยวเข้าใจ ฯลฯ

๒๖.ตรงต่อเวลาและต้องควบคุมให้นักท่องเที่ยวตรงต่อเวลาด้วยสิ่งที่มีคุณค่าควรละเว้น

๑.ไม่ตะโกน ตบมือดังๆ เพื่อเรียกให้นักท่องเที่ยวเข้ามาหาตน เพราะเป็นกิริยาที่ไม่สุภาพ

๒.ไม่พูดคุ่ว่ากล่าวนักท่องเที่ยวเมื่อเขาทำ ผิดพลาด เช่น มาผิดเวลา หรือไม่ให้ความร่วมมือแต่ ควรพูดโดยขอความร่วมมืออย่างสุภาพ

๓.ไม่สูบบุหรี่ หรือเสพยาของมึนเมาและมั่วสุมอบายมุขขณะปฏิบัติหน้าที่

๔. ไม่ทำตัวเป็นผู้รู้เพียงผู้เดียวอย่าตั้งหน้าตั้งตาพูด ในลักษณะเป็นการสอนมากเกินไป ควรมีบรรยากาศของการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นบ้าง

๕.ไม่ไล่ต้อนนักท่องเที่ยวให้ขึ้นรถโดยไว โดยที่ส่วนใหญ่ยังไม่ได้สัมผัสบรรยากาศจากสถานที่ ท่องเที่ยวได้อย่างเต็มที่

๖.ไม่ควรตีสอนเสมอนักท่องเที่ยว เช่น ไม่ควรนั่งโต๊ะอาหารโต๊ะเดียวกับนักท่องเที่ยว นอกจากถูกขอร้อง และให้จำ ไว้เสมอว่าเรามาเป็นผู้ให้บริการไม่ควรทำ ตัวสนิทสนมกับนักท่องเที่ยวเกินขอบเขต โดยเฉพาะเรื่องชู้สาว

๗.ไม่ควรตอบว่าไม่รู้ว่านักท่องเที่ยวถามเพราะจะทำ ให้นักท่องเที่ยวขาดความเชื่อมั่น แต่ควร ตอบแบบสงวนท่าทีในทำนองว่าไม่แน่ใจในคำตอบ แต่จะไปหาคำตอบให้ในภายหลัง

๘.ไม่ควรปล่อยให้ นักท่องเที่ยวท่องเที่ยวเองโดยไร้จุดหมาย ปราศจากคำ แนะนำที่ดีจากมัคคุเทศก์

๙.ไม่ควรกั๊กจิ้มแคะ แ กะ เกา ร่างกายส่วนใดส่วนหนึ่งหรือโอ จามต่อหน้า นักท่องเที่ยว หาก กลั้นไม่ได้ก็ควรหันเหความสนใจไปที่อื่นเสียก่อน หรือไม่ก็ทำให้เนบเนียน

๑๐.ไม่เอารัดเอาเปรียบหรือหลอกลวงนักท่องเที่ยวพาไปซื้อของเพื่อหวังประโยชน์จากทางร้านค้าทำให้นักท่องเที่ยวต้องซื้อของแพง

๑๑.ไม่ส่งเสริมการท่องเที่ยวในเชิงทำ ลายศิลปวัฒนธรรมประเพณีที่ดีงาม ทำ ลายธรรมชาติ แต่ ต้องส่งเสริมให้มีการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

๑๒. ไม่ควรพูด หรือ เล่าเรื่องตลกลามก หรือ เรื่องที่เกี่ยวกับชาติ ศาสนา ความเชื่อ บุคคลสำคัญในทางลบ

๑๓. ไม่กล่าวตำหนิ หรือใส่ร้ายผู้อื่น

๑๔.ไม่โต้เถียง ประชดประชัน หรือ ทะเลาะกับนักท่องเที่ยว

๑๕. ไม่ควรเอาใจใส่นักท่องเที่ยวแบบไม่เสมอหน้ากัน

๑๖. ไม่เล่าเรื่องส่วนตัวหรือบ่นความทุกข์ยากเศร้าโศกเสียใจให้นักท่องเที่ยวฟังเพื่อเรียกร้องบางสิ่ง บางอย่าง

๑๗. ไม่ชักจูงให้นักท่องเที่ยวทำสิ่งผิดกฎหมาย

๑๘. ไม่แสดงให้เห็นถึงความอ่อนแอต่อลมฟ้าอากาศ ความยากลำบาก ฯลฯ^{๑๖}

จรรยาบรรณของมัคคุเทศก์ มัคคุเทศก์มีบทบาทสำคัญต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยว เป็นผู้ให้บริการแก่นักท่องเที่ยวอย่างใกล้ชิด และเป็นตัวแทนของประเทศในการให้ข้อมูลต่างๆ เปรียบเสมือน “ทูตวัฒนธรรมของธรรมชาติ” เพื่อธำรงไว้ ซึ่งศักดิ์ศรีเกียรติคุณ และภาพพจน์ของผู้ประกอบอาชีพเดียวกัน ตลอดจนชื่อเสียงของประเทศชาติ จำเป็นต้องมีจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ มัคคุเทศก์ จรรยาบรรณ หมายถึง สิ่งอันพึงประพฤติปฏิบัติ จรรยาบรรณของมัคคุเทศก์ หมายถึง หลักอันพึงปฏิบัติของผู้ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ ซึ่งจรรยาบรรณของมัคคุเทศก์ที่สมาคมมัคคุเทศก์อาชีพกำหนดไว้เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติร่วมกัน มีดังนี้^{๑๗}

๑. เติบโตในชาติศาสนา พระมหากษัตริย์ด้วยความบริสุทธิ์ใจ

๒. เลื่อมใสการปกครองระบอบประชาธิปไตย

๓. ยึดมั่นในศาสนาที่ตนนับถือ ไม่ลบหลู่ดูหมิ่นศาสนาอื่น

๔. มีความรับผิดชอบและตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ของตนเองที่ได้รับมอบหมายด้วยความเสียสละ และ อุทิศตนถึงผลประโยชน์ของนักท่องเที่ยวเป็นสำคัญ จะละทิ้งหรือทอดทิ้งหน้าที่การงานไม่ได้

๕. รักษาชื่อเสียงของตน โดยการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต และไม่แสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบหรือปฏิบัติตนอันเป็นการฝ่าฝืนต่อ ศีลธรรมอันดี หรือเสื่อมเสียต่อศักดิ์ศรีและเกียรติคุณของวิชาชีพ มัคคุเทศก์

๖. พึงมีทัศนคติที่ดี พัฒนาตนเองให้มีคุณภาพ คุณวุฒิ คุณธรรม และทักษะในการปฏิบัติงานใน วิชาชีพมัคคุเทศก์

๗. พึงเป็นแบบอย่างในการอนุรักษ์ ทรัพยากรท่องเที่ยวให้ยั่งยืน ทั้งทางธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และศิลปวัฒนธรรม

๘. ถือปฏิบัติตามคำสั่งกฎระเบียบแบบแผน ขนบธรรมเนียมวัฒนธรรมประเพณีอันดีงามของสถานที่ท่องเที่ยวทุกแห่งตลอดจนการปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบของทางราชการ

๙. ประพฤติตนด้วยความสุภาพ รู้รักสามัคคีต่อผู้ร่วมวิชาชีพอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบุคคลทั่วไปโดยปราศจากอคติใดๆ ทั้งสิ้น^{๑๘}

จรรยาบรรณข้างต้นมัคคุเทศก์หลายๆ คนไม่สามารถประพฤติปฏิบัติหรือให้ความร่วมมือได้ดีนักจำเป็นต้องอาศัยมาตรการทางกฎหมายเข้ามาช่วยกำกับดูแล โดยคณะกรรมการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ได้ใช้อำนาจตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. ๒๕๓๕ และ

^{๑๖} นิคม จารุมณี, การท่องเที่ยวและการจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว, (กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์), ๒๕๕๔, หน้า ๘๗.

^{๑๗} รศ.ดร. เพ็ญแข ประจันปัจจนึก, การยกระดับคุณธรรมจริยธรรมของสังคมไทยเพื่อการปฏิรูปสังคม : แนวทางและการปฏิบัติ, สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, ๒๕๕๑.

^{๑๘} สุวรรณชัย ฤทธิรักษ์, จรรยาบรรณของมัคคุเทศก์, ๒๕๔๕, หน้า ๓๔ – ๓๕.

ประกาศพฤติกรรมที่มัคคุเทศก์ไม่ควรกระทำ เนื่องจากจะทำให้เสื่อมเสียชื่อเสียงเกียรติยศ และจรรยาบรรณของมัคคุเทศก์ดังนี้^{๑๙}

๑. การบังคับให้นักท่องเที่ยวซื้อรายการนำเที่ยว หมายถึง มัคคุเทศก์ที่แสดงกิริยาล่อลวงหรือขู่เข็ญหรือกระทำ การใดๆ เพื่อให้นักท่องเที่ยวอยู่ในสภาพที่ต้องปฏิบัติตาม โดยไม่สมัครใจ นอกเหนือจากที่ได้ตกลงกันไว้กับผู้ประกอบการเที่ยว

๒. การนำนักท่องเที่ยวไปซื้อสินค้าที่เป็นการหลอกลวง หรือมีราคาสูงผิดปกติเพื่อให้ตนเองได้รับ ค่าบำเหน็จจากร้านค้าที่เกี่ยวข้อง

๓. การเรียกร้องขอเงินค่าทิป หมายถึง พุดจาโน้มน้าวของความเห็นอกเห็นใจแก่ตนว่า การนำเที่ยวครั้งนี้ขาดทุนขอให้จ่ายค่าตอบแทนให้เป็นพิเศษ

๔. การยัดหนังสือเดินทางและบัตรโดยสารเครื่องบินไว้ จนกว่านักท่องเที่ยวจะจ่ายค่าตอบแทนบางประเภทเสียก่อน

๕. อธิบายหรือบอกกล่าวเรื่องราวแก่นักท่องเที่ยว อันนำ มาซึ่งความไม่ถูกต้อง และเสื่อมเสียแก่ ชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ รวมทั้งภาพพจน์ของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย

๖. ไม่รับผิดชอบงานในหน้าที่ของมัคคุเทศก์ ซึ่งจะต้องคำนึงถึงประโยชน์ของนักท่องเที่ยวเป็น สำคัญ หรือละทิ้งหน้าที่การงาน

๗. ปฏิบัติหน้าที่โดยไม่ซื่อสัตย์สุจริตแสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบ หรือกระทำ การใด เพื่อให้นักท่องเที่ยวอยู่ในสภาพที่ต้องปฏิบัติตามโดยไม่สมัครใจ

นอกจากนี้พฤติกรรมใดที่จะสร้างความเสียหายก็ควรละเว้น เช่น การปฏิบัติหน้าที่โดยไม่ซื่อสัตย์ สุจริต ไม่มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ อธิบายหรือบอกกล่าวเรื่องราวแก่นักท่องเที่ยวที่ไม่ถูกต้อง อันจะเสื่อม เสียแก่ชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ รวมถึงภาพลักษณ์ของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย จากพฤติกรรมที่ไม่ควรปฏิบัติดังกล่าวข้างต้น หากมีการฝ่าฝืนก็จะถูกลงโทษปรับไม่เกิน ๕,๐๐๐ บาท แต่อย่างไรก็ตามในความเป็นจริงก็ยังมี การฝ่าฝืนกันอยู่เพราะอาจเห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัวจนลืมนจรรยาบรรณ และไม่เกรงกลัวต่อบทลงโทษทางกฎหมาย ดังนั้น มัคคุเทศก์ทุกคนควรตระหนักให้ความสำคัญ ต่อดจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ และนำไปปฏิบัติอย่างจริงจัง จะทำให้อาชีพมัคคุเทศก์มีความยั่งยืน เพราะมัคคุเทศก์ที่ครองตนอยู่ในจรรยาบรรณแห่ง วิชาชีพ จะเป็นผู้สร้างความประทับใจแก่นักท่องเที่ยวอันจะเป็นส่วนช่วยส่งเสริมให้การท่องเที่ยวของชาติ เจริญก้าวหน้ามากยิ่งขึ้น และหลายครั้งที่นักท่องเที่ยวตัดสินใจใช้บริการของบริษัทอีกเนื่องจากรู้สึกว่า ผู้นำเที่ยวไปเที่ยวด้วยแล้วมีความสุข มีความสุข แม้บางครั้งไปแล้วต้องประสบกับปัญหา เหนื่อยปัญหาด้วยกัน แต่มัคคุเทศก์ที่มีจรรยาบรรณก็ไม่ทอดทิ้ง แต่กลับมีความตั้งใจฝ่าฟันปัญหา ทำให้นักท่องเที่ยว เกิดความประทับใจ ทำให้บริษัทไม่เสียลูกค้า และอาจยังได้ลูกค้าเพิ่มจากการบอกต่อๆ กันไปด้วย

^{๑๙} การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย , แผนปฏิบัติการเพื่อกำหนดสินค้าทางการท่องเที่ยว , (กรุงเทพมหานคร : คอร์เพลนนิ่งแอนด์ดีเวลลอปเม้นท์), ๒๕๕๖.

๒.๓ ประเภทของอาชีพมัคคุเทศก์ในประเทศไทย

ประเภทของมัคคุเทศก์ ได้แบ่งประเภทของมัคคุเทศก์ไว้ ๒ ประเภท คือ ๑. มัคคุเทศก์เชิงชีวิต (Live Guide) ได้แก่บุคคลที่นำทางชี้ทางให้แก่นักท่องเที่ยว โดยให้คำแนะนำและอธิบายในขณะนำเที่ยว ๒. มัคคุเทศก์ไร้ชีวิต (Guide Book) ได้แก่ เอกสารต่าง ๆ สิ่งตีพิมพ์ที่นักท่องเที่ยวนำติดตัวไปเพื่อประกอบการท่องเที่ยว มีคำอธิบายสถานที่ท่องเที่ยว การเดินทาง อาจจะมีรูปประกอบด้วยเป็นเสมือนคู่มือการท่องเที่ยว (Travel Book) นอกจากนี้การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ได้แยกประเภทมัคคุเทศก์ไว้ในกฎกระทรวงฉบับที่ ๖ (พ.ศ. ๒๕๓๙) ออกตามความในพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. ๒๕๓๕ ได้แบ่งมัคคุเทศก์ เป็นสองประเภท ดังนี้

๑. มัคคุเทศก์ทั่วไป หมายความว่า มัคคุเทศก์ซึ่งมีความรู้เกี่ยวกับงานนำเที่ยวครอบคลุมในทุกสาขา สำหรับนักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่างๆ โดยใช้ภาษาไทยหรือภาษาต่างประเทศ

๒. มัคคุเทศก์เฉพาะ หมายความว่า มัคคุเทศก์ซึ่งมีความรู้เกี่ยวกับงานนำเที่ยวเฉพาะสาขา เช่น สาขาวิชาประวัติศาสตร์ โบราณคดี และการนำเที่ยวป่า เป็นต้น อันเป็นการให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวที่มีความสนใจในสาขานั้นๆ ตามที่นักท่องเที่ยวต้องการจะทราบ^{๒๐}

ประเภทของมัคคุเทศก์ทั่วไปและคุณสมบัติ มัคคุเทศก์ทั่วไป คือ มัคคุเทศก์ที่ให้บริการได้ทั่วประเทศโดยใช้ภาษาไทยหรือภาษาต่างประเทศ มี ๒ ชนิด คือ

๑. มัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) บัณฑิตสหกรณ์ มีชื่อมัคคุเทศก์ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ นำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวชาวไทยหรือชาวต่างประเทศได้ทั่วราชอาณาจักร ปฏิบัติงานในการบรรยายให้ ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับสถานที่หรือบุคคลในด้านศิลปวัฒนธรรม ประเพณี ภูมิศาสตร์ โบราณคดี หรือ ด้านอื่น ๆ ให้แก่นักท่องเที่ยวได้ทั่วราชอาณาจักร โดยมีคุณสมบัติดังนี้

๑.๑ มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี

๑.๒ เป็นผู้ผ่านการอบรมหลักสูตรมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) ตามหลักสูตรที่ คณะกรรมการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์เป็นผู้รับรอง ดำเนินการอบรมโดยสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา ซึ่งใช้ภาษาต่างประเทศภาษาใดภาษาหนึ่งฝึกอบรมอยู่ด้วย

๑.๓ เป็นผู้ผ่านการอบรมหลักสูตรมัคคุเทศก์ทั่วไป (ไทย) ตามหลักสูตรที่ คณะกรรมการ ฯ รับรอง และได้รับวุฒิบัตรการทดสอบภาษาต่างประเทศตามที่ ททท.กำหนด

๑.๔ หลังจากผ่านข้อ ๑.๑ และ ๑.๒ หรือข้อ ๑.๓ แล้วจะต้องสอบให้ผ่านการวัดความรู้กับทางการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) ในเรื่องความรู้ด้านภาษาต่างประเทศทั้งข้อเขียนและปากเปล่า ซึ่งได้แสดงตัวอย่างบัตรมัคคุเทศก์ดังนี้

๒. มัคคุเทศก์ทั่วไป (ไทย) บัณฑิตสหกรณ์ที่มีชื่อมัคคุเทศก์เฉพาะภาษาไทย ให้ใช้ในกรณีนำเที่ยวเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวไทยได้ทั่วราชอาณาจักร สามารถนำเที่ยวไปยังสถานที่ต่างๆ ปฏิบัติงานในการ บรรยายให้ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับสถานที่หรือบุคคลในด้านศิลปวัฒนธรรม ประเพณี ประวัติศาสตร์ ภูมิศาสตร์ โบราณคดีหรือด้านอื่นๆ โดยทั่วไปให้แก่ นักท่องเที่ยวได้ทั่วราชอาณาจักร โดยมีคุณสมบัติ คือ มีวุฒิการ ศึกษา ระดับปริญญาตรี ต้องเป็นผู้ผ่านการอบรมหลักสูตรมัคคุเทศก์

^{๒๐} กุลวรา สุวรรณพิมล, หลักการมัคคุเทศก์, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ แสงดาว), ๒๕๔๘, หน้า ๖๓-๖๔.

ทั่วไป (ไทย) อบรมโดย สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา ตามหลักสูตรที่คณะกรรมการฯ รับรอง หรือมีคุณสมบัติตามมัคคุเทศก์ ทั่วไปต่างประเทศแต่สอบไม่ผ่านในข้อ ๔ ข้างต้น

ประเภทของมัคคุเทศก์เฉพาะและคุณสมบัติ มัคคุเทศก์เฉพาะ คือ มัคคุเทศก์ที่ให้บริการ โดยใช้ ภาษาไทย หรือ ภาษาต่างประเทศในเขตพื้นที่ที่กำหนดไว้ มี ๘ ชนิด คือ

๑. มัคคุเทศก์เฉพาะ (ต่างประเทศ – เฉพาะพื้นที่) บัตรสีชมพู มีชื่อมัคคุเทศก์ทั้ง ภาษาไทยและ ภาษาอังกฤษ ให้ใช้ในกรณี นำ เทียนักท่องเที่ยวชาวไทยหรือ ชาวต่างประเทศ ปฏิบัติงานในการบรรยายให้ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับสถานที่ หรือบุคคลในด้านศิลปวัฒนธรรมประเพณี ประวัติศาสตร์ ภูมิศาสตร์ โบราณคดีหรือด้านอื่นๆ โดยทั่วๆ ไปให้แก่นักท่องเที่ยวเฉพาะในจังหวัดที่ ระบุไว้บนบัตร และจังหวัดที่มีพื้นที่ติดต่อ โดยต้องมีคุณสมบัติคือ

๑.๑ เป็นผู้ผ่านการอบรม ตามหลักสูตรมัคคุเทศก์เฉพาะ (ต่างประเทศ-เฉพาะพื้นที่) ดำเนินการอบรมโดยสถาบันการศึกษาระดับอนุปริญญา หรือเทียบเท่าขึ้นไปตามหลักสูตรที่ คณะกรรมการฯ รับรอง

๑.๒ เป็นผู้ผ่านการอบรมหลักสูตรเดิมที่จังหวัดต่างๆ เป็นผู้ดำเนินการเองโดยผ่าน การ ทดสอบ หรือ อบรมภาษาท้องถิ่นที่ใช้อยู่ในประเทศข้างเคียงหรือภาษาจีน และได้รับใบอนุญาต มัคคุเทศก์ ทั่วไป (ไทย – ระดับจังหวัด) ไปแล้วก่อนปี ๒๕๓๙

๑.๓ เป็นผู้ผ่านการอบรมหลักสูตรมัคคุเทศก์เฉพาะ (ไทย – เฉพาะพื้นที่) ตาม หลักสูตรที่ คณะกรรมการฯ รับรอง และได้รับวุฒิการทดสอบภาษาต่างประเทศ ตามที่ ททท. กำหนด

๒. มัคคุเทศก์เฉพาะ (ไทย – เฉพาะพื้นที่) บัตรสีฟ้า มีชื่อมัคคุเทศก์เฉพาะภาษาไทย ให้ใช้ ในกรณี เป็นผู้ นำ เทียนักท่องเที่ยวชาวไทย ปฏิบัติงานในการบรรยายให้ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับ สถานที่ หรือ บุคคลในด้านศิลปวัฒนธรรม ประเพณี ประวัติศาสตร์ ภูมิศาสตร์ โบราณคดีหรือด้าน อื่นๆ โดยทั่วๆ ไปให้แก่นักท่องเที่ยวได้เฉพาะในจังหวัดที่ระบุไว้บนบัตร และจังหวัดที่มีพื้นที่ติดต่อ โดยต้องมีคุณสมบัติคือ

๒.๑ เป็นผู้ผ่านการอบรมตามหลักสูตรมัคคุเทศก์เฉพาะ (ไทย – เฉพาะพื้นที่) ดำเนินการ อบรมโดยสถาบันการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ เทียบเท่าขึ้นไป ตาม หลักสูตรที่ คณะกรรมการฯ รับรอง

๒.๒ เป็นผู้ผ่านการอบรมหลักสูตรเดิมที่จังหวัดต่างๆ เป็นผู้ดำเนินการเอง และได้รับ ใบ อนุญาตมัคคุเทศก์ทั่วไป (ไทย – ระดับจังหวัด) ไปแล้วก่อนวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๓๖

๓. มัคคุเทศก์เฉพาะ (เดินป่า) บัตรสีเขียว มีชื่อมัคคุเทศก์ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ให้ใช้ได้ ในกรณีเป็นผู้ นำ เทียนักท่องเที่ยวชาวไทย หรือ ชาวต่างประเทศ ปฏิบัติงานในการ บรรยายให้ข้อมูล ความรู้แก่นักท่องเที่ยวเกี่ยวกับเส้นทาง การเดินทาง การพักแรมในป่า การยั้งชีพใน ป่า การปฐมพยาบาล เบื้องต้น การแนะนำเกี่ยวกับการป้องกันอันตรายระหว่างการเดินทาง ตลอดจน การให้ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพ ภูมิศาสตร์ พันธุ์ไม้ สัตว์ป่า การนำเที่ยวเพื่อชมหรือศึกษาสภาพธรรมชาติ ของป่า นอกจากนี้ให้หมายความ รวมถึงการล่องแพ ล่องแก่ง ปีนเขา ฯลฯ เฉพาะในเขตพื้นที่ป่าให้แก่ นักท่องเที่ยว และรวมถึงในระหว่างการเดินทางไปกลับจากที่พักถึงเขตพื้นที่ป่า และต้องเป็นผู้ผ่าน การอบรมหลักสูตรมัคคุเทศก์เฉพาะ (เดินป่า) ดำเนินการอบรมโดยสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา

ตามหลักสูตรที่คณะกรรมการฯ รับรอง มีวุฒิการ ศึกษาขั้นต่ำระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่าขึ้นไป

๔. มัคคุเทศก์เฉพาะ (ศิลปวัฒนธรรม) บัตรสีแดง มีชื่อมัคคุเทศก์ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ให้ใช้ได้ในกรณีเป็นผู้นำ เทียวให้แก่นักท่องเที่ยวชาวไทย หรือ ชาวต่างประเทศ ปฏิบัติงานในการบรรยาย ให้ ข้อมูลความรู้ด้านประวัติศาสตร์ โบราณคดี ศิลปวัฒนธรรม หรือ วรรณคดีไทยได้ทั่วราชอาณาจักร เป็นผู้ ได้รับปริญญาโท หรือเอกในสาขาสังคมศาสตร์ หรือ มนุษยศาสตร์ เน้นลักษณะวิชาทางประวัติศาสตร์ โบราณคดีศิลปวัฒนธรรม วรรณคดี และเคยเป็น วิทยากรภาคการศึกษาออกสถานที่มาแล้วไม่น้อยกว่า ๕ ปี ในหลักสูตรอบรมมัคคุเทศก์ซึ่งจัดโดย สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา

๕. มัคคุเทศก์เฉพาะ (ทางทะเล) บัตรสีส้ม มีชื่อมัคคุเทศก์ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ให้ใช้ ได้ในกรณีเป็นผู้นำ เทียวให้แก่นักท่องเที่ยวชาวไทยหรือชาวต่างประเทศ ปฏิบัติงานในการ บรรยายให้ข้อมูล ความรู้ทางทะเลแก่นักท่องเที่ยวในเขตพื้นที่ทางทะเล โดยจะต้องมีความรู้ทางสภาพ ภูมิอากาศ การให้ ความรู้เกี่ยวกับการใช้อุปกรณ์ และการป้องกันภัยทางทะเล การปฐมพยาบาล เบื้องต้น การดำน้ำชม ปะการัง และสัตว์ทางทะเล การล่องเรือชมธรรมชาติ ฯลฯ ให้แก่นักท่องเที่ยว เฉพาะในเขตพื้นที่ทางน้ำและ รวมถึงในระหว่างการเดินทางไปกลับจากที่พักถึงพื้นที่ทางน้ำ และต้อง เป็นผู้ผ่านการอบรมหลักสูตร มัคคุเทศก์เฉพาะ (ทางทะเล) ดำเนินการอบรมโดยสถาบันการศึกษา ระดับอุดมศึกษา หรือสถาบันฝึกอบรม วิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว (สรท.) ตามหลักสูตรที่ทาง คณะกรรมการฯ รับรอง มีวุฒิการศึกษาขั้นต่ำระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่าขึ้นไป

๖. มัคคุเทศก์เฉพาะ (ทางทะเลชายฝั่ง) บัตรสีเหลือง มีชื่อมัคคุเทศก์ทั้งภาษาไทย และ ภาษา อังกฤษ ให้ใช้ได้ในกรณีเป็นผู้นำ เทียวให้แก่นักท่องเที่ยวในเขตพื้นที่ทางทะเล หรือ เกาะต่าง ๆ ของทะเล ชายฝั่ง โดยมีระยะเวลาทางจากชายฝั่งถึงสถานที่ท่องเที่ยวไม่เกิน ๔๐ ไมล์ทะเล และรวม ไปถึงการท่า หน้าทีในระหว่างการเดินทางไปกลับจากที่พักถึงทะเลชายฝั่ง โดยจะต้องมีความรู้ทาง สภาพภูมิอากาศ ความรู้เกี่ยวกับอุปกรณ์การใช้และการป้องกันภัยทางทะเล การปฐมพยาบาล เบื้องต้น การดำน้ำชมปะการัง และสัตว์ทางทะเล การล่องเรือชมธรรมชาติ ฯลฯ และต้อง

๖.๑ เป็นผู้ผ่านการอบรมหลักสูตรมัคคุเทศก์เฉพาะ (ทางทะเลชายฝั่ง) ดำเนินการ อบรม โดยสถาบันการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่าขึ้นไป ตามหลักสูตรที่คณะกรรมการ ฯ รับรอง

๖.๒ เป็นผู้ผ่านการอบรมหลักสูตรมัคคุ เทศก์ทั่วไป (ทางทะเลชายฝั่ง) และได้รับ วุฒิบัตร ตามหลักสูตรเดิมที่คณะกรรมการ ฯ ได้รับรองไว้แล้ว

๖.๓ เป็นผู้ได้รับวุฒิการศึกษาขั้นต่ำระดับประถมศึกษาปีที่ ๖ หรือเทียบเท่าขึ้นไป

๗. มัคคุเทศก์เฉพาะ (แหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ) บัตรสีม่วง มีชื่อมัคคุเทศก์ทั้งภาษา ไทย และ ภาษาอังกฤษ เป็นผู้นำ เทียวให้แก่นักท่องเที่ยวชาวไทย หรือ ชาวต่างประเทศเฉพาะภายในแหล่ง ท่องเที่ยว ธรรมชาติที่ระบุไว้บนบัตร ปฏิบัติงานในการบรรยายให้ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับแหล่ง ท่องเที่ยวธรรมชาตินั้นๆ และเป็นผู้ผ่านการอบรมหลักสูตรมัคคุเทศก์เฉพาะ (แหล่งท่องเที่ยว ธรรมชาติ) ดำเนินการอบรมโดยสถาบันการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่าขึ้นไป หรือ หน่วยงานที่รับผิดชอบในพื้นที่ ตามหลักสูตรที่ คณะกรรมการรับรองไม่จำกัดวุฒิการศึกษา

๘. มัคคุเทศก์เฉพาะ (วัฒนธรรมท้องถิ่น) บัตรสีน้ำตาล มีชื่อมัคคุเทศก์ทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษ เป็นผู้นำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวชาวไทย หรือชาวต่างประเทศและให้ข้อมูลความรู้ด้าน วัฒนธรรมท้องถิ่น ศิลปวัฒนธรรมประเพณี ประวัติศาสตร์ ภูมิศาสตร์ โบราณคดี เฉพาะภายในแหล่งท่องเที่ยววัฒนธรรมท้องถิ่นที่ระบุไว้บนบัตรเท่านั้น และต้องเป็นผู้ผ่านการอบรมหลักสูตรมัคคุเทศก์เฉพาะ (วัฒนธรรมท้องถิ่น) ดำเนินการอบรมโดยสถาบันการศึกษาระดับอนุปริญา หรือเทียบเท่าขึ้นไปตามหลักสูตรที่คณะกรรมการ ฯ รับรอง ไม่จำกัดวุฒิการศึกษา

การเป็นมัคคุเทศก์จะต้องผ่านการอบรมตามหลักสูตรที่ทางราชกำหนด ซึ่งหลักสูตรแต่ละประเภทของบัตรมัคคุเทศก์จะกำหนดวุฒิการศึกษาไว้ต่าง ๆ กัน แต่คุณสมบัติสำคัญคือ ต้องเป็นคนสัญชาติไทย อายุตั้งแต่ ๒๐ ปี ขึ้นไป พูด อ่าน และเขียนภาษาไทยได้เป็นอย่างดี และไม่เป็นโรคพิษสุราเรื้อรัง หรือติดยาเสพติดให้โทษ หรือไม่เป็นโรคติดต่อที่คณะกรรมการกำหนด ไม่เป็นผู้วิกลจริต หรือจิตฟั่นเฟือน ไม่สมประกอบหรือเป็นคนเสมือนไร้ความสามารถ ไม่เคยได้รับโทษจำคุกคำพิพากษาถึงที่สุดให้ จำคุก เว้นแต่โทษที่ได้กระทำความประมาทหรือความผิดลหุโทษ ไม่เป็นผู้อยู่ในระหว่างถูกสั่งพักใช้ ใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ และไม่เคยถูกเพิกถอนใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ ถ้าเคยถูกเพิกถอน ต้องถูกเพิกถอนมาแล้วไม่น้อยกว่า ๓ ปี^{๒๑}

๒.๔ บัตรมัคคุเทศก์ แบ่งออกเป็น ๒ ประเภท คือ

ก. มัคคุเทศก์ทั่วไป มี ๒ ชนิด คือ

๑. มัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) แลกสัปรอนซ์เงิน นำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวชาวไทย หรือ ชาวต่างประเทศ สามารถนำเที่ยวได้ทั่วราชอาณาจักร

๒. มัคคุเทศก์ทั่วไป (ไทย) แลกสัปรอนซ์ทอง นำเที่ยวได้เฉพาะนักท่องเที่ยวชาวไทย สามารถ นำเที่ยวได้ทั่วราชอาณาจักร

ข. มัคคุเทศก์เฉพาะ มี ๘ ชนิด คือ

๑. มัคคุเทศก์เฉพาะ (ต่างประเทศเฉพาะพื้นที่) แลกสีชมพู นำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวชาวไทย หรือชาวต่างประเทศ เฉพาะจังหวัดที่ระบุไว้บนบัตรและจังหวัดที่มีพื้นที่ติดต่อ

๒. มัคคุเทศก์เฉพาะ (ไทยเฉพาะพื้นที่) แลกสีฟ้า นำเที่ยวเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวไทย เฉพาะจังหวัดที่ระบุไว้บนบัตรและจังหวัดที่มีพื้นที่ติดต่อ

๓. มัคคุเทศก์เฉพาะ (เดินป่า) แลกสีเขียว นำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวชาวไทย หรือ ชาว ต่างประเทศในเขตพื้นที่ป่า

๔. มัคคุเทศก์เฉพาะ (ศิลปวัฒนธรรม) แลกสีแดง นำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวชาวไทย หรือ ชาวต่างประเทศทางด้านประวัติศาสตร์โบราณคดีศิลปวัฒนธรรมมรดกคดีไทย ได้ทั่วราชอาณาจักร

๕. มัคคุเทศก์เฉพาะ (ทางทะเล) แลกสีส้ม นำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวชาวไทย หรือ ชาว ต่างประเทศในเขตพื้นที่ทางทะเล

^{๒๑} สุภาพร มากแจ้ง, **หลักมัคคุเทศก์**, (กรุงเทพมหานคร: พิมพ์ครั้งที่ ๒, สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์), ๒๕๓๙, หน้า ๓๒-๓๘.

๖. มัคคุเทศก์เฉพาะ (ทะเลชายฝั่ง) แถบสีเหลือง นำเที่ยวให้นักท่องเที่ยวชาวไทย หรือ ชาวต่างประเทศในเขตพื้นที่ทางทะเล หรือ เกาะต่างๆ โดยมีระยะห่างจากชายฝั่งถึงสถานที่ท่องเที่ยวได้ไม่เกิน ๔๐ ไมล์ทะเล

๗. มัคคุเทศก์เฉพาะ (แหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ) แถบสีม่วง นำเที่ยวให้นักท่องเที่ยวชาวไทย หรือชาวต่างประเทศเฉพาะภายในแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติที่ระบุชื่อไว้ในบัตร

๘. มัคคุเทศก์เฉพาะ (วัฒนธรรมท้องถิ่น) แถบสีน้ำตาล นำเที่ยวให้นักท่องเที่ยวชาวไทยหรือชาวต่างประเทศทางด้านวัฒนธรรมท้องถิ่น เกี่ยวกับศิลปวัฒนธรรมประเพณี ประวัติศาสตร์ ภูมิศาสตร์โบราณคดีเฉพาะภายในแหล่งท่องเที่ยววัฒนธรรมท้องถิ่นที่ระบุชื่อไว้ในบัตรเท่านั้น

๒.๕ หน้าที่ของมัคคุเทศก์ไทย

มัคคุเทศก์เป็นผู้มีโอกาสสร้างความประทับใจ หรือ ความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยวได้มากกว่า ผู้อื่นเนื่องจากมัคคุเทศก์เป็นผู้ที่ใกล้ชิดกับนักท่องเที่ยวมากที่สุด นอกจากนี้มัคคุเทศก์ยังมักกล่าวว่า มัคคุเทศก์ที่ดี ต้องสามารถสวมบทบาทได้หลากหลายตามโอกาสด้วยความเหมาะสมเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ใน การให้บริการแก่นักท่องเที่ยว ดังนี้^{๒๒}

๑. การเป็นครู เนื่องจากมัคคุเทศก์ต้องทำ หน้าที่บรรยายอธิบายเรื่องราวต่าง ๆ และให้ความรู้ใน ด้านศิลปวัฒนธรรม รวมทั้งสามารถตอบคำถามของนักท่องเที่ยวได้ มัคคุเทศก์จึงต้องมีวิธีการในการ ถ่ายทอดความรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ทั้งนี้บทบาทครูของมัคคุเทศก์ไม่ใช่ว่าการสอนหนังสือให้กับ นักท่องเที่ยว จึงต้องระวังการพูดของตนเองเสมอ

๒. การเป็นนักจิตวิทยา มัคคุเทศก์ต้องเรียนรู้จิตวิทยาความต้องการของนักท่องเที่ยวในแต่ละคน ว่าต้องการหรือสนใจในเรื่องใด ซึ่งความต้องการนั้นจะแตกต่างกันไปตามแต่ละช่วงวัย เพศ การศึกษา รายได้หรือฐานะ ฯลฯ หากความลงตัวของนักท่องเที่ยวแต่ละคนให้เจอ เทคนิคทางจิตวิทยาประการหนึ่ง ก็คือ การพูด

๓. การเป็นนักแสดง ในการนำเที่ยวมัคคุเทศก์อาจจำเป็นต้องแสดงบทบาทเป็นนักแสดงบ้างใน บางครั้ง เพื่อสร้างบรรยากาศการนำเที่ยวให้มีชีวิตชีวาสนุกสนาน ทั้งนี้มัคคุเทศก์ควรมีทักษะในการสร้างความสนุกสนานให้ได้อย่างพอเหมาะพอควร ต้องรู้จักสังเกตการตอบสนองจาก นักท่องเที่ยวด้วย อย่างยัดเยียดแสดง หรือ ความบังเอิญให้นักท่องเที่ยวเมื่อเขาบ่งบอกอาการ หรือ แสดงความไม่ต้องการโดยเด็ดขาด

๔. การเป็นนักการทูต มัคคุเทศก์ต้องรู้ว่าควรอธิบายเรื่องราวเกี่ยวกับประเทศ หรือท้องถิ่นของตน ให้นักท่องเที่ยวทราบได้อย่างไร จึงจะทำให้ นักท่องเที่ยวสนใจและเกิดความรู้สึกที่ดี และสิ่งที่มัคคุเทศก์ พึงต้องระมัดระวังเป็นอย่างยิ่ง คือ การพูด ในเชิงลบ การกล่าวถ้อยคำ หรือแสดง กิริยาอันเป็นการลบหลู่ดูหมิ่นสถาบัน หรือ บุคคล ไม่พูดในเรื่องที่ละเอียดอ่อนที่อาจขัดแย้งทางความคิดกับนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องสถาบันชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ ไม่ว่าจะเป็น

^{๒๒} ดุ้ย ชุมสาย, ม.ล. และณิพนัน พรหมโยธี, *ปฐมบทแห่งวิชาการท่องเที่ยว*, (กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช), ๒๕๕๓, หน้า ๑๐๒.

ของประเทศไทย หรือ ประเทศใด ๆ ก็ตามควรพูดในสิ่งที่นักท่องเที่ยวสนใจ หรือสิ่งที่อยู่ในรายการนำเที่ยว

๕. นักการบริหาร การบริหารของมัคคุเทศก์ หมายถึง การบริหารคน คือนักท่องเที่ยว โดยมาก ต้องบริหารนักท่องเที่ยวด้วยการใช้คำ พูดที่น่าเชื่อถือ มีวิธีการพูดให้เขาเชื่อฟังไม่ทำให้คณะทัวร์เสียระบบ ทำให้คณะนักท่องเที่ยวมีความสามัคคี ท่องเที่ยวโดยคำนึงถึงส่วนรวม และสิ่งแวดล้อมในแหล่งท่องเที่ยว การบริหารอีกแง่หนึ่ง คือการบริหารเงินแทนบริษัทมัคคุเทศก์ต้องใช้จ่ายเท่าที่จำเป็น หรือเท่าที่ระบุ ไว้ในรายการเท่านั้น ไม่ทำ บัญชีใช้จ่ายที่เป็นเท็จ และการบริหารอีกอย่างหนึ่ง คือ การบริหารเวลาให้ได้ อย่าง มีประสิทธิภาพเกิดประโยชน์สูงสุด โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของนักท่องเที่ยวเป็นสำคัญ และในบางครั้ง มัคคุเทศก์ต้องเป็นผู้บริหารในการตัดสินใจว่าควรหรือไม่ ควรปฏิบัติอย่างไรหรือไม่

๖. นักบริการเป็นอีกบทบาทหนึ่งที่จะสามารถทำ ให้มัคคุเทศก์ได้เข้าไปใกล้ชิดกับนักท่องเที่ยว สามารถสร้างมนุษยสัมพันธ์ และเรียนรู้ถึงความต้องการของเขาได้เป็นอย่างดี มัคคุเทศก์ต้องพยายาม อาสาเป็นผู้รับใช้ และให้บริการนักท่องเที่ยวทุกครั้งเมื่อมีโอกาส โดยไม่ต้องรอให้นักท่องเที่ยวเอ่ยปากขอ

หน้าที่ของมัคคุเทศก์ โดยทั่วไปบทบาทหน้าที่ของมัคคุเทศก์ในฐานะผู้นำเที่ยว มัคคุเทศก์มีหน้าที่ ๓ ประการ คือ

๑. การรับเข้านักท่องเที่ยว (Transfer – In)
๒. การนำเที่ยว (Tourist Guide)
๓. การส่งออกนักท่องเที่ยว (Transfer - Out)

บางบริษัทจะแยกหน้าที่รับ – ส่งนักท่องเที่ยวกับการนำเที่ยวออกจากกัน โดยเรียกมัคคุเทศก์ที่ทำหน้าที่รับ – ส่งนักท่องเที่ยวว่า “ทรานสเฟอร์ไกด์” (Transferred Guide) ส่วนมัคคุเทศก์ที่ทำหน้าที่นำเที่ยว เรียกว่า “ทัวร์ิสต์ไกด์” (Tourist Guide) แต่โดยทั่วไปเมื่อมัคคุเทศก์ได้รับมอบหมายจากบริษัท ให้ดูแลนักท่องเที่ยวกลุ่มใดก็ตามจะรวมหน้าที่ตั้ง แต่ต้น คือ การรับเข้า การนำเที่ยวและการส่งออก นักท่องเที่ยว มัคคุเทศก์ที่สังกัดบริษัทและมัคคุเทศก์อิสระ (Freelance Guide) ต้องปฏิบัติดังนี้^{๒๓}

๑. หน้าที่ในการรับเข้านักท่องเที่ยว การรับเข้านักท่องเที่ยว หมายถึง การไปรับนักท่องเที่ยว จากจุดเข้าเมือง หรือ เข้า จังหวัด เช่น ท่าอากาศยาน ท่าเรือ สถานีรถไฟ เป็นต้น แล้วนำมาส่งยังสถานที่พักแรม ดูแลให้นักท่องเที่ยวเข้าที่พักอย่างเรียบร้อย โดยมีแนวในการปฏิบัติดังนี้

๑.๑ รับงานจากแผนกทัวร์ (Operation) ของบริษัท

๑.๒ ควรศึกษารายละเอียดเกี่ยวกับงานให้เข้าใจ เช่น รายชื่อนักท่องเที่ยว จำนวนวัน และ เวลา เดินทางมาถึง โดยเที่ยวบิน เที่ยวบินรถไฟ เรือ หรือ ทางรถยนต์เที่ยวใด พักที่โรงแรมใด รวมทั้งรายละเอียด เกี่ยวกับการพักแรม เช่น ระดับของห้องพัก บริการที่ได้รับ บริการพิเศษ รายการท่องเที่ยวของแต่ละวัน รวมทั้งวันและเวลาเดินทางกลับโดยเที่ยวบิน เที่ยวบินรถไฟ เรือ หรือ รถยนต์

๑.๓ จัดเตรียมเอกสารเกี่ยวกับนักท่องเที่ยวให้เรียบร้อย

^{๒๓} ไพฑูรย์ พงศบุตร และ วิลาวรรค์ พงศบุตร, คู่มือการอบรมมัคคุเทศก์, พิมพ์ครั้งที่ ๕, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย), ๒๕๔๒, หน้า ๖๕.

๑.๔ ตรวจสอบวันและเวลาเข้าของเที่ยวบิน (กรณีที่นักท่องเที่ยวเดินทางโดยเครื่องบิน) อย่างช้า ก่อนเวลาเข้าของเที่ยวบินนั้น ๕ ชั่วโมง

๑.๕ นัดหมายคนขับรถ

๑.๖ เดินทางไป ถึงจุดหมายก่อนเวลาอย่างน้อย ๓๐ นาที กรณีที่นักท่องเที่ยวเดินทางโดยเครื่องบิน มัคคุเทศก์ต้องติดต่อกับพนักงานต้อนรับที่สนามบินของบริษัทให้เป็นผู้ไปรับนักท่องเที่ยวมาส่งให้มัคคุเทศก์ อีกทอดหนึ่ง

๑.๗ จัดเตรียมป้ายชื่อของนักท่องเที่ยวหรือ ป้ายชื่อของบริษัทนำ เที่ยวเพื่อแสดงแก่นักท่องเที่ยว ณ จุดรับเข้า

๑.๘ ตรวจสอบสัมภาระของนักท่องเที่ยวก่อนนำขึ้นรถ

๑.๙ ตรวจเก็บใบสัญญาการซื้อบริการนำ เที่ยว (Voucher) หรือ บัตรใช้บริการด้านต่าง ๆ เช่น ที่พักแรม อาหารและเครื่องดื่ม จากนักท่องเที่ยว

๑.๑๐ นำบัตรโดยสารการเดินทางไปยืนยัน (Reconfirm) เที่ยวกลับ

๑.๑๑ นำนักท่องเที่ยวไปส่ง ณ ที่พัก โดยระหว่างการเดินทางมัคคุเทศก์ควรใช้เวลานี้ในการสนทนาพูดคุยกับนักท่องเที่ยวเพื่อทำ ความรู้จัก และสร้างความคุ้นเคยกับนักท่องเที่ยว เช่น กล่าวต้อนรับถามเกี่ยวกับการเดินทางว่าสะดวกสบายหรือมีปัญหา อะไรหรือไม่ พร้อมให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเทศไทยทั้งทางด้านภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ สถานที่สำคัญและน่าสนใจระหว่างทาง ข้อมูลเกี่ยวกับที่พักแรมและบริการต่างๆ ที่จัดให้ รวมทั้งรายการท่องเที่ยวในวันต่อไป

๑.๑๒ ดูแลส่งนักท่องเที่ยวเข้าที่พักแรมกับเจ้าหน้าที่ของสถานที่พักแรมจนเรียบร้อย

๑.๑๓ นัดหมาย วัน เวลาครั้งต่อไป รวมทั้งแจ้งข้อควรและไม่ควรปฏิบัติแก่นักท่องเที่ยว เช่น เรื่องของการแต่งกาย

ตัวอย่าง - การเข้าชมพระบรมมหาราชวัง สำหรับนักท่องเที่ยวชาย มัคคุเทศก์ควรบอกให้ นักท่องเที่ยวทราบล่วงหน้าว่าจะต้องแต่งกายให้สุภาพ ไม่สวมเสื้อคอกลม รองเท้าแตะ กางเกงขาสั้น ส่วนนักท่องเที่ยวหญิงจะต้องสวมกระโปรง

- การเดินทางไปเที่ยวชมตลาดน้ำ ดำเนินสะดวก มัคคุเทศก์ควรแนะนำ นักท่องเที่ยวให้เตรียมร่มและให้นักท่องเที่ยวสวมกางเกงเพื่อความสะดวกในการลงเรือ เป็นต้น

๒. หน้าที่ในการนำเที่ยว การนำเที่ยว ได้แก่การนำ นักท่องเที่ยวไปท่องเที่ยวตามสถานที่ต่างๆ ในรายการที่กำหนดแต่ละครั้งแล้วนำมาส่งยังที่พักมีแนวปฏิบัติ ดังนี้

๒.๑ นัดหมายคนขับรถ

๒.๒ มัคคุเทศก์ต้องเดินทางไปถึงที่พักแรมของนักท่องเที่ยวก่อนกำหนดอย่างน้อย ๓๐ นาที

๒.๓ ดูแลตรวจสอบจำนวนนักท่องเที่ยวให้ครบพร้อมทั้งช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาที่อาจเกิด ขึ้นกับนักท่องเที่ยว เพื่อให้สามารถออกเดินทางได้ตามเวลาที่กำหนด

๒.๔ ทำสัญลักษณ์นักท่องเที่ยวในกลุ่มของตน เพื่อความสะดวกในการตรวจสอบ อาจทำเป็น ของที่ระลึกที่ใช้ประโยชน์และมองเห็นได้ง่ายขึ้น เช่น เข็ม กลัด หมวก กระเป๋าสะพาย ป้ายที่ติดตราบริษัทนำเที่ยวไว้ผูกข้อมือ เป็นต้น

๒.๕ ตรวจสอบสัมภาระของนักท่องเที่ยวและทำ เครื่องหมาย เพื่อป้องกันการพลัดหลงสูญหายใน กรณีเดินทางหลายวัน อาจทำได้โดยใช้แถบผ้าสีเดียวกันผูก หรือ ใช้แถบชื่อบริษัทนำเที่ยวให้เป็นที่ยึดเหนี่ยว เห็นได้จากการตรวจสอบสัมภาระต้องทำทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนที่พักแรม

๒.๖ นำนักท่องเที่ยวชมสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ให้ครบถ้วนตามที่กำหนดไว้ในรายการนำเที่ยวและ ตรงตามเวลาที่กำหนด และให้ข้อมูลที่ถูกต้องเหมาะสมแก่ความสนใจของนักท่องเที่ยว

๒.๗ ดูแลอำนวยความสะดวก ช่วยเหลือแก้ปัญหาให้นักท่องเที่ยวสนองความประสงค์ตามขอบเขตของกฎหมาย และศีลธรรม ตลอดจนสร้างบรรยากาศการท่องเที่ยวให้สนุกสนานรื่นรมย์ตลอด รายการ

๒.๘ นำนักท่องเที่ยวกลับมาส่ง ณ ที่พัก และดูแลให้นักท่องเที่ยวเข้าที่พักโดยเรียบร้อย

๒.๙ นัดหมาย วัน เวลา ครึ่งต่อไปถ้ามีรายการต่อ

๓. หน้าที่ในการส่งออกนักท่องเที่ยว การส่งออกนักท่องเที่ยว คือ การนำนักท่องเที่ยวจากที่พักไปส่งยังท่าอากาศยาน ท่าเรือ สถานีรถไฟ หรือ สถานีขนส่ง เพื่อเดินทางกลับ โดยสามารถทำได้ดังนี้

๓.๑ ตรวจสอบยืนยัน (Reconfirm) บัตรโดยสาร โดยปกติต้องทำ ก่อนเวลาเดินทางไม่น้อย กว่า ๗๒ ชั่วโมง

๓.๒ ตรวจสอบเวลาออกที่แน่นอนของเที่ยวบิน

๓.๓ นัดคนขับรถ

๓.๔ ดูแลการคืนที่พัก (Check – out) ของนักท่องเที่ยวให้เป็นไปโดยเรียบร้อย

๓.๕ ตรวจสอบสัมภาระของนักท่องเที่ยวให้ถูกต้อง

๓.๖ นำนักท่องเที่ยวไปส่งยังท่าอากาศยานโดยไปถึงที่ ท่าอากาศยาน ก่อนเวลาเครื่องบินออก อย่างน้อย ๒ ชั่วโมงครึ่ง

๓.๗ ดูแลการ “เช็คอิน” (Check - in) ของนักท่องเที่ยว ณ เคาน์เตอร์สายการบินที่นักท่องเที่ยว ใช้บริการให้เป็นไปโดยเรียบร้อย เช่น การชั่งน้ำหนักกระเป๋า นับจำนวนกระเป๋าทั้งหมด ดูแลการติดป้ายชื่อ บนกระเป๋า (Tag) ตลอดจนบัตรผ่านขึ้นเครื่องบิน (Boarding Pass)

๓.๘ ดูแลให้นักท่องเที่ยวผ่านการตรวจสอบหนังสือเดินทางเข้าไปสู่ห้องพัสดุโดยสาร โดย เรียบร้อยการส่งออกนักท่องเที่ยวไม่ว่าจะเป็นที่สถานีขนส่งผู้โดยสารหรือสถานีรถไฟ รวมทั้งทำเรื่องที่ใช้ แนวปฏิบัติเหมือนกันกับที่กล่าวมาแล้วข้างต้น

๒.๖ แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับพัฒนาการทางจริยธรรม

จริยธรรมมีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ เพราะใช้เป็นหลักในการควบคุมความประพฤติที่ดีงามในการอยู่อาศัยร่วมกันอย่างสงบสุขภายในสังคม มนุษย์ได้ยึดถือหลักปฏิบัตินี้ร่วมกันมาก่อนที่จะมีการตรากฎหมายมาบังคับใช้ในสังคม จริยธรรมจึงเป็นแบบแผนในการดำรงชีวิตที่ใช้ควบคุมคนในสังคมได้กระทำดี ละเว้นความชั่ว จริยธรรมอาจมีแนวการปฏิบัติที่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไป

ตามจารีต ประเพณี ของแต่ละสังคม ดังนั้นในหัวข้อนี้ จะได้ศึกษาถึง ความหมายของจริยธรรม ที่มาของจริยธรรมรวมถึงความสำคัญของจริยธรรม ต่อไป^{๒๔}

๒.๖.๑ ความหมายของจริยธรรม

มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคำ ว่า “จริยธรรม ” (Ethics) ไว้อย่างหลากหลาย เช่น เป็นคุณธรรมที่แสดงออกในลักษณะที่ดีงาม ถูกต้องสมควรและเหมาะสม เป็นสิ่งที่พึงปรารถนาและพึงประสงค์ของสังคม^{๒๕} หรือเป็นความประพฤติและการแสดงออกที่ดีงามเอื้อเพื่อเผื่อแผ่ มีน้ำ ใจ และช่วยเหลือเพื่อนมนุษย์^{๒๖} หรือหมายถึงความประพฤติ การกระทำ และความคิดที่ถูกต้องเหมาะสม การทำ หน้าที่ของตนอย่างถูกต้องสมบูรณ์ เว้นสิ่งที่ควรเว้น กระทำ สิ่งที่ไม่ควรกระทำ ด้วยความฉลาด รอบคอบ รู้ เหตุ รู้ผล ถูกต้องตามกาลเทศะและบุคคล^{๒๗} หรือเป็นหลักความประพฤติ กำ เนินชีวิตอย่างประเสริฐ^{๒๘} หรือเป็นธรรมที่ควรปฏิบัติ^{๒๙} หรือเป็นพฤติกรรมที่ได้ปฏิบัติในทางที่ดีงามทั้งกาย วาจา มีขอบเขตถึงพฤติกรรมทางสังคม โดยเป็นลักษณะที่สังคมต้องการที่มีอยู่ในสมาชิกของสังคม หรือมีความหมายได้ ๒ แนวทาง กล่าวคือ

๑. จริยธรรมเป็นคุณลักษณะ ที่มีอยู่ในตัวบุคคล ที่ทำให้บุคคลเลือกกระทำในสิ่งที่ดี ละเว้นชั่ว

๒. จริยธรรม คือ กฎเกณฑ์ กติกา ที่เป็นปัจจัยภายนอกตัวบุคคลที่ควบคุม พฤติกรรมของบุคคล เป็นหลักจริยธรรมที่ถูกกำหนดหรือ เขียนไว้เป็นลายลักษณ์อักษร เช่น จรรยาบรรณในวิชาชีพ

นักปราชญ์และผู้รู้ได้ต่างๆได้ให้ความหมายของจริยธรรม ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถานได้ให้ความหมาย ว่า “จริยธรรม”มาจากคำสองคำ คือ “จริย”แปลว่า ความประพฤติ กับคำว่า “ธรรม”แปลว่า หลักความจริง เมื่อรวมกันมีความหมายว่าหลักแห่งความประพฤติที่ดีงามเพื่อประโยชน์สูงสุดแก่ตนเองและสังคม เป็นหลักความประพฤติที่มนุษย์ควรประพฤติปฏิบัติ^{๓๐}

^{๒๔} สายัณห์ รุ่งทอง, คุณธรรมและจริยธรรมในการใช้สังคมออนไลน์ , สำนักบริการคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร), ๒๕๕๓,หน้า ๔๒.

^{๒๕} สุรพันธ์ ฉันทแดนสุวรรณ, องค์การและการจัดการ , (กรุงเทพมหานคร: จุฑาทอง, ๒๕๕๕ , หน้า ๑๖๒.

^{๒๖} มาลี จุฑา, จิตวิทยาการเรียนการสอน , พิมพ์ครั้งที่ ๔, (กรุงเทพมหานคร: อักษราพัฒนา, ๒๕๔๒), หน้า ๒๖๓.

^{๒๗} ๘๖ พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตโต), พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลศัพท์, พิมพ์ครั้งที่ ๑๔, (กรุงเทพมหานคร: ธนัการพิมพ์, ๒๕๕๓), หน้า ๕๗.

^{๒๘} ๘๗ พระธรรมโกศาจารย์ (หลวงพ่อพุทธทาส อินทปัญโญ), พจนานุกรมธรรม ฉบับพุทธทาส , (กรุงเทพมหานคร: สถาบันสันติธรรม, ๒๕๕๔), หน้า ๕ .

^{๒๙} ๘๘ รุจิร ภูสาระ , แบบเรียนแนวหน้าชุดพัฒนากระบวนการหลักสูตร ตรีใหม่ กลุ่มสร้างเสริมลักษณะนิสัย ๖, (กรุงเทพมหานคร: อักษรเจริญทัศน์, ๒๕๔๓), หน้า ๑ ๔.

^{๓๐} ราชบัณฑิตยสถาน , “พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน “. (กรุงเทพมหานคร : อักษรเจริญทัศน์, ๒๕๔๒), หน้า ๙๘.

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต) ได้ให้ความหมายว่า “จริยธรรม” แปลว่า ความประพฤติอันประเสริฐ หรือ การดำเนินชีวิตอย่างประเสริฐ หมายถึง มรรคมิ้องค์ ๘ คือ ศีล สมาธิ ปัญญา^{๓๑}

พระราชชัยกวี (ท่านพุทธทาสภิกขุ) ได้ให้ความหมายของจริยธรรมว่า เป็นสิ่งที่พึงประพฤติและจะต้องประพฤติอยู่ในรูปของปรัชญาเป็นสิ่งที่ต้องคิดต้องไตร่ตรอง^{๓๒}

กิริติ บุญเจือ ได้ให้ความหมายว่า จริยธรรม (ethos, ethiccity) คือ คุณธรรมทุกด้านที่ประสานกันเป็นระบบ เช่น จริยธรรมพุทธ คริสต์ อิสลาม พราหมณ์ ฮินดู ซิกข์ จริยธรรมคอมมิวนิสต์ จริยธรรมมนุษยนิยม จริยธรรมแบบบริติชนิยม จริยธรรมแบบเอพิคิวเรียน จริยธรรมแบบสโตลิก เป็นต้น^{๓๓}

พรนพ พุกกะพันธุ์ ได้ให้ความหมายว่าจริยธรรม หมายถึง สิ่งที่ควรประพฤติอย่างถูกต้องและเหมาะสมซึ่งสังคมให้การยอมรับเพื่อการอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุขและหมายถึงการปฏิบัติตนของคนโดยทั่วไปที่ยึดหลักศีลธรรมเพื่อความประพฤติที่เรียบร้อยดีงาม^{๓๔}

จินตนา บุญบงการ ได้ให้ความหมายว่าจริยธรรม หมายถึง ข้อประพฤติปฏิบัติ หรือ หลักความประพฤติที่ดีงามเหมาะสมที่มีคุณธรรมและถูกต้องตามหลักตามหลักศีลธรรม^{๓๕}

เนตร์พัฒนา ยาวีราข ได้ให้ความหมายว่าจริยธรรม หมายถึง กฎเกณฑ์ความประพฤติของมนุษย์มีโนธรรมและรู้จักไตร่ตรองแยกแยะความชั่ว-ดี, ถูก-ผิด, ควร-ไม่ควร เป็นการควบคุมตัวเองและเป็นการควบคุมกันเองในกลุ่ม หรือ เป็นศีลธรรมเฉพาะกลุ่ม^{๓๖}

สมคิด บางโม ได้ให้ความหมายว่าจริยธรรม หมายถึง การละเว้นจากการกระทำความชั่ว , การหมั่นกระทำความดี, การทำจิตใจให้บริสุทธิ์ผ่องใส^{๓๗}

ประกาศรี สีหอำไพ ได้ให้ความหมายว่าจริยธรรม หมายถึง หลักของความประพฤติที่อบรมนิสัยและกิริยาให้อยู่ในครรลองของศีลธรรมอันแสดงให้เห็นถึงความเจริญงอกงามในการดำเนิน

^{๓๑} พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต) , พจนานุกรมฉบับประมวลศัพท์ , พิมพ์ครั้งที่ ๑๗, (กรุงเทพมหานคร : ธรรมสภา, ๒๕๕๔), หน้า ๕๗.

^{๓๒} พระราชชัยกวี (พุทธทาสภิกขุ). “ การสร้างเสริมจริยธรรมแก่วัยรุ่นคณะครูโรงเรียนนวมิตวิทยา จังหวัดนครราชสีมา”, (พระนคร : พิมพ์เป็นบรรณาการเพื่อเป็นอนุสรณ์และเทิดพระคุณในงานพระราชทานเพลิงศพอำมาตย์โทพระยาราชสีมาจารย์ ณ เมรุวัดมกุฏกษัตริยาราม, วันที่ ๒๐ เมษายน ๒๕๑๑) , หน้า ๑.

^{๓๓} กิริติ บุญเจือ บทความ "คุณธรรมและจริยธรรม ในมุมมองของปรัชญา" [ออนไลน์], แหล่งที่มา : <http://www.upf.or.th/2010/index.php?option> [๒๔ มีนาคม ๒๕๕๘].

^{๓๔} พรนพ พุกกะพันธุ์. “ จริยธรรมธุรกิจ”. (กรุงเทพมหานคร : จามจุรีโปรดักท์ , ๒๕๔๕), หน้า ๙.

^{๓๕} จินตนา บุญบงการ , “ จริยธรรมธุรกิจ ”, พิมพ์ครั้งที่ ๑๕, (กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๕๔), หน้า ๒๓.

^{๓๖} เนตร์พัฒนา ยาวีราข , “ จริยธรรมธุรกิจ ”. พิมพ์ครั้งที่ ๒.(กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๕๕), หน้า ๑.

^{๓๗} สมคิด บางโม, “ จริยธรรมธุรกิจ”, พิมพ์ครั้งที่ ๔, (กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๕๔), หน้า ๒๔.

ชีวิตอย่างมีระเบียบแบบแผนมีจิตสำนึกที่สั่งามในการที่กระทำความดี ละเว้นความชั่วให้ประพฤติดนอยู่ในสังคมอย่างมีระเบียบเรียบร้อยเป็นประโยชน์ต่อคนอื่นและสังคม^{๓๘}

ดวงเดือน พันธมนาวิน ได้ให้ความหมายว่าจริยธรรม หมายถึง ลักษณะทางสังคมหลายลักษณะ ของมนุษย์และมีขอบเขตถึงพฤติกรรมทางสังคมประเภทต่างๆ ลักษณะทางพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับจริยธรรมจะมีคุณสมบัติอย่างใดอย่างหนึ่งในสองประเภท คือ ลักษณะที่สังคมต้องการให้สมาชิกมีพฤติกรรมที่สังคมชอบและยอมรับและเกิดความพอใจว่าเหมาะสม กับ ลักษณะที่สังคมไม่ต้องการและไม่ยอมรับในพฤติกรรมและพยายามกำจัดไม่ให้เกิดขึ้นมีในสังคม^{๓๙}

จำเนียร จวงตระกูล ได้ให้ความหมายว่า จริยธรรมหมายถึง สิ่งที่ควรนำไปประพฤติปฏิบัติเพื่อให้เกิดความดีงาม โดยมีจุดมุ่งหมายอยู่ที่คุณความดี จริยธรรมเป็นบรรทัดฐานของความประพฤติหลายประการและเป็นสิ่งที่กำหนดว่าสิ่งใดควร-ไม่ควร^{๔๐}

สรุปความว่า จริยธรรมหมายถึงแนวทางในการประพฤติ-ปฏิบัติที่สั่งามโดยอาศัยหลักการด้านศีลธรรมและขนบธรรมเนียมประเพณีที่ดีนำมาใช้เป็นเหตุเป็นผลในการแยกแยะสิ่งที่ถูกต้องควรทำและสิ่งที่ผิดไม่ควรทำ โดยกระทำสิ่งที่เป็นประโยชน์และเป็นที่ยอมรับในสังคมเพื่อการอยู่ร่วมกันภายในสังคมอย่างปรกติสุข ดังนั้น จริยธรรม หมายถึง หลักการประพฤติปฏิบัติ หรือแนวทางการกระทำที่ แสดงออกในลักษณะที่สั่งาม ถูกต้อง เหมาะสม ทั้งทางกาย ทางวาจา และทางใจ อันพึงปฏิบัติต่อ ตนเอง ต่อผู้อื่น และสังคมส่วนรวม เพื่อให้เกิดการดำเนินชีวิต และการอยู่ร่วมกันในสังคมอย่างมี ความสุข ซึ่งสามารถได้เป็น ๒ แนวทาง คือ ๑.จริยธรรมที่เป็นคุณลักษณะของบุคคลในการประพฤติปฏิบัติในสิ่งที่ดี ละเว้นสิ่งที่ชั่ว และ ๒.เป็นกฎเกณฑ์ ข้อบังคับ บรรทัดฐานของสังคมที่ควบคุมกำกับ ความประพฤติของบุคคลที่ให้กระทำหรือไม่ให้กระทำ

๒.๖.๒ องค์ประกอบของจริยธรรม

ในการที่จะทำให้การประพฤติปฏิบัติ หรือการกระทำ ที่แสดงออกมาในลักษณะที่สั่งาม มีความถูกต้องและมีความเหมาะสมทั้งต่อตนเองต่อผู้อื่นและสังคมโดยส่วนรวมนั้น ต้องมี องค์ประกอบอยู่ ๓ ประการ คือ^{๔๑}

๑. ความรู้ความเข้าใจ (Cognition) ต่อสิ่งต่างๆ ที่ได้พบเห็น คือ เมื่อคนเราได้ประสบสิ่งต่าง ๆ ในสภาพแวดล้อมก็จะเกิดการรับรู้ เก็บเอาความรู้ต่างๆ ที่ได้รับนั้นไว้ แล้วจัดเข้าหมวดหมู่ในระบบโครงสร้างของข่าวสารที่คล้ายคลึงกันเข้าด้วยกัน เมื่อเราประสบกับสิ่งที่แตกต่างกันเราก็จะมีการตอบสนองต่อสิ่งเหล่านั้นแตกต่างกันด้วย

^{๓๘} ประภาศรี สีหอำไพ, “พื้นฐานการศึกษาทางศาสนาและจริยธรรม”, โครงการตำราและเอกสารทางวิชาการคณะครุศาสตร์, (กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๓๕), หน้า ๒๔.

^{๓๙} ดวงเดือน พันธมนาวิน , “ทฤษฎีต้นไม้อจริยธรรม ”, การวิจัยและการพัฒนาบุคลากร , (กรุงเทพมหานคร : โครงการส่งเสริมเอกสารวิชาการ. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๒๔), หน้า ๒.

^{๔๐} จำเนียร จวงตระกูล, “ จริยธรรมกับการบริหารธุรกิจ ”, (กรุงเทพมหานคร : บริษัทศูนย์กฎหมายธุรกิจ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด, ๒๕๔๙), หน้า ๑๘๑.

^{๔๑} ดารณี พานทอง พาลุสุข และสุรเสกข์ พงษ์หาญยุทธ, ทฤษฎีการจูงใจ, (กรุงเทพมหานคร : บริษัทท่องเที่ยว จำกัดมหาชน, ๒๕๕๘, หน้า ๔ – ๔๑.

๒. ความรู้สึก (Affection) คือ เมื่อคนเราได้เกิดความรู้สึกความเข้าใจต่อสิ่งแวดล้อมก็จะจัดโครงสร้างของความรู้นั้นไว้เป็นหมวดหมู่ ซึ่งในการจัดหมวดหมู่ข้อมูลต่างๆ เหล่านั้นก็จะเกิดความรู้สึกต่อสิ่งนั้น ๆ ตามไปด้วย อาจจะเป็นความรู้สึกในทางที่เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย ดีหรือเลว ซึ่งความรู้สึกที่เรามีต่อสิ่งต่าง ๆ นั้นจะมีระดับของความรู้สึกในระดับตั้งแต่ต่ำ ที่สุดไปจนถึงมากที่สุด การกำหนดความรู้สึกต่อสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ที่เรามีความรู้สึกความเข้าใจนั้นกำหนดจาก ประสบการณ์และการเรียนรู้ของบุคคล และจุดมุ่งหมายที่เรามีต่อสิ่งนั้น

๓. พฤติกรรม (Behavior) หมายถึง แนวโน้มของการกระทำ ที่บุคคลมีต่อสิ่งที่ได้มีความรู้ความเข้าใจและมีความรู้สึกต่อพฤติกรรมที่แสดงออกจะเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับความรู้สึก คือ ถ้าเรามีความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งใด เราก็จะมีการกระทำในทางที่ดีต่อสิ่งนั้นด้วยที่องค์ประกอบของจริยธรรมมีดังนี้^{๔๒}

๑. ความรู้เชิงจริยธรรม หมายถึง การมีความรู้ในสังคมของตนนั้น ถือว่าการกระทำชนิดใดดีควรกระทำและการกระทำชนิดใดไม่สมควรควรเว้น พฤติกรรมใดเหมาะสม หรือไม่เหมาะสม

๒. เจตคติเชิงจริยธรรม หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลเกี่ยวกับลักษณะหรือพฤติกรรม เชิงจริยธรรมต่างๆ ว่าชอบหรือไม่ชอบลักษณะนั้น ๆ เพียงใด เจตคติเชิงจริยธรรมของบุคคลส่วนมาก จะสอดคล้องกับค่านิยมในสังคมนั้น แต่บุคคลบางคนในสถานการณ์ปกติอาจมีเจตคติแตกต่างไปจากค่านิยมทางสังคมก็ได้

๓. เหตุผลเชิงจริยธรรม หมายถึง การที่บุคคลใช้เหตุผลในการเลือกที่จะกระทำ หรือเลือกที่จะไม่กระทำ พฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง เหตุผลที่กล่าวถึงนี้ จะแสดงให้เห็นถึง เหตุจูงใจ หรือแรงจูงใจที่อยู่เบื้องหลังการกระทำต่าง ๆ ของบุคคล

๔. พฤติกรรมจริยธรรม หมายถึง การที่บุคคลแสดงพฤติกรรมที่สังคมนิยมชมชอบหรืองดเว้นการแสดงพฤติกรรมที่ฝ่าฝืนกฎเกณฑ์หรือค่านิยมในสังคมนั้น ซึ่งพฤติกรรมจริยธรรมอาจเกิดขึ้นได้ ๒ ลักษณะ คือ เมื่อมีความรู้เชิงจริยธรรมก่อให้เกิดเจตคติเชิงจริยธรรมแล้วนำไปสู่พฤติกรรมจริยธรรม ส่วนอีกลักษณะ คือ เมื่อมีความรู้และเจตคติเชิงจริยธรรมทำให้เกิดเหตุผลเชิงจริยธรรมแล้วนำไปสู่พฤติกรรมจริยธรรม ซึ่งในลักษณะที่ ๒ นี้จะยั่งยืนมากกว่า

๒.๖.๓ ประโยชน์ของจริยธรรม

จริยธรรมมีประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิตของมนุษย์ ดังนี้^{๔๓}

๑. จริยธรรมเป็นประโยชน์ต่อตนเอง การปฏิบัติตามหลักจริยธรรมย่อมก่อให้เกิดผลดีแก่ตนเอง ความรู้ความสามารถที่ตนมีอยู่ ก็จะถูกนำมาใช้ในทางที่เป็นประโยชน์ เช่น ความมั่งคั่ง ความร่ำรวย ได้รับความรัก ได้รับความเคารพ เป็นต้น เมื่อเราได้ปฏิบัติตามแล้วย่อมทำให้ตัวเราเองได้รับความสำเร็จและความเจริญในชีวิต

^{๔๒} ดวงเดือน พันธุมนาวัน และเพ็ญแข ประจันปัจฉิม, *จริยธรรมของเยาวชนไทย*, รายงานการวิจัย, (กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร, ๒๕๒), หน้า ๔ - ๕.

^{๔๓} วิทย์ วิศุทเวทย์และเสฐียรพงษ์ วรรณปก, *จริยธรรมกับบุคคล*, พิมพ์ครั้งที่ ๔, (กรุงเทพมหานคร: อักษรเจริญทัศน์, ๒๕๕๖), หน้า ง - จ.

๒. จริยธรรมเป็นประโยชน์ต่อสังคม การปฏิบัติตามหลักจริยธรรม นอกจากผู้ปฏิบัติเองจะได้รับประโยชน์แล้ว ยังก่อให้เกิด ประโยชน์แก่ส่วนรวมด้วย หรืออย่างน้อยผู้อื่นก็ไม่เสียประโยชน์อะไร จริยธรรมทำให้ครอบครัวและ สังคมอยู่กันได้ด้วยความสุข

๓. จริยธรรมให้อาหารทางใจ การปฏิบัติตามจริยธรรมนอกจากจะช่วยให้เราประสบความสำเร็จด้านความเป็นอยู่ อาชีพการงาน ซึ่งก่อให้เกิดความสงบสุขในสังคมแล้วยังทำให้ตัวเราเอง อิ่มใจด้วย เช่น ความละเอียดต่อ ความซื่อ การเสียสละ ความบริสุทธิ์ใจ ฯลฯ เหล่านี้ล้วนทำให้เราเป็นสุขใจ ทำให้จิตใจเป็นอิสระ ปราศจากความเร่าร้อน คนที่ทำ ความซื่อมั่นผลประโยชน์ที่ ได้ก็เพียงชั่วคราว

๒.๖.๔ คุณลักษณะจริยธรรมในสังคมไทย

คุณลักษณะจริยธรรมในสังคมไทยปัจจุบันเป็นคุณลักษณะเฉพาะของคนในสังคมไทยที่ บ่งบอกถึงความเป็นเอกลักษณ์ของสังคมไทย ซึ่งคุณลักษณะจริยธรรมในสังคมไทยมีลักษณะ ดังนี้^{๔๔}

๑. ความรับผิดชอบ มีความมุ่งมั่นตั้งใจที่จะปฏิบัติหน้าที่ด้วยความพากเพียรผูกพัน ละเอียตรอบคอบยอมรับผลการกระทำในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย

๒. ซื่อสัตย์โดยประพฤติปฏิบัติอย่างเหมาะสมและตรงต่อความเป็นจริงปฏิบัติอย่างตรงไปตรงมาทั้งกาย วาจา ใจ ต่อตนเองและผู้อื่น อันได้แก่ ไม่กลับกโลก ไม่คล้อยตามพวกที่ลากหรือชักจูงไปในทางที่เสื่อมเสีย มั่นคงต่อการกระทำของตน ไม่คดโกงประพฤติตนตรงตามพูดและ ความคิดเป็นต้น

๓. มีเหตุผล โดยมีความสามารถในการใช้ปัญญาในการประพฤติปฏิบัติ รู้จักไตร่ตรอง พิสูจน์ให้ประจักษ์ไม่หลงมกมาย มีความยับยั้งชั่งใจ โดยไม่ ผูกพันกับอารมณ์และความยึดมั่นของตนเองที่มีอยู่เดิม

๔. กตัญญูกตเวที โดยกตัญญู เป็นความรู้สึกในการอุปการคุณหรือบุญคุณ ณที่ผู้อื่นหรือสิ่งที่มีต่อเรา สำหรับกตเวที หมายถึง การแสดงออก แ ละการตอบแทนบุญคุณ ดังนั้น กตัญญู กตเวที หมายถึง ความรู้บุญคุณและตอบแทนคุณต่อคนอื่นสิ่งอื่นที่มีบุญคุณ เช่น การเคารพนับถือ ยกย่อง ไม่ลบหลู่ดูหมิ่น ทำคุณความดีตอบแทนผู้มีพระคุณ ไม่ละทิ้งผู้มีพระคุณในคราวที่ผู้มีพระคุณเดือดร้อน ลำบากไม่คิดร้ายต่อผู้มีพระคุณ เป็นต้น

๕. รักษาระเบียบวินัย เป็นการควบคุมความประพฤติ ปฏิบัติให้ถูกต้องและเหมาะสมกับจรรยาบรรณ ขอบบังคับ ข้อตกลง กฎหมายและศีลธรรม เช่น การมีระเบียบวินัยต่อตนเอง และผู้อื่น ต่อสถานที่ ต่อบรรทัดฐานทางสังคม

๖. เสียสละ โดยการละความเห็นแก่ตัว การแบ่งปันแก่คนที่ควรให้ ด้วยกำลังกาย กำลังทรัพย์ กำลังสติปัญญา รู้จักสละทิ้งอารมณ์ร้ายใน ตนเอง เช่น ช่วยเหลือผู้อื่นทำ ธุรการงานที่ไม่มีโทษ ช่วยแก้ปัญหาเดือดร้อนแก่คนที่ไม่ทำ ผิด เพิ่มพูนความรู้ให้แก่ผู้อื่นตามกำลังสติปัญญา แบ่งปันเครื่องอุปโภคบริโภคให้แก่ผู้ที่ขัดสนที่สมควรให้ ยินดีเมื่อเห็นผู้อื่นมีความสุข ไม่อาฆาตจองเวร เป็นต้น

๗. สามัคคี โดยมีความพร้อมเพรียงเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน ร่วมมือกันกระทำ กิจการให้สำเร็จด้วยดี เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าส่วนตน เช่น ปรับตนเองให้เข้ากับผู้อื่นได้ดี มีส่วนร่วม

^{๔๔} กรมวิชาการ, “แนวทางการพัฒนาจริยธรรมไทย”, การประชุมทางวิชาการเกี่ยวกับจริยธรรม ไทย ๒๒ – ๒๓ มกราคม ๒๕๒๓, (กรุงเทพมหานคร: กระทรวงศึกษาธิการ, ๒๕๒๓), หน้า ๑๔๖ – ๑๕๗. (อัคราณา).

อย่างแข็งขันในกิจกรรมของส่วนรวม เป็นผู้ประสานความสามัคคีในหมู่คณะ ไม่แบ่งแยกเป็นพวกเขา พวกเรา มองคนอื่นในแง่เสมอ เป็นต้น

๘. ประหยัด โดยการใช้สิ่งทั้งหลายพอเหมาะพอควรให้ได้ประโยชน์มากที่สุด ไม่ยอมให้มีส่วนเกินมากนัก รู้จักระมัดระวัง ยับยั้งความต้องการให้อยู่ในกรอบและขอบเขตที่พอเหมาะพอควร เช่น จ่ายทรัพย์เท่าที่จำเป็นให้สมควรแก่อัตรา รู้จักเก็บรวบรวมรายได้

๙. ยุติธรรม เป็นการปฏิบัติด้วยความเที่ยงตรงกับความเป็นจริงของเหตุและผล ไม่ลำเอียงพฤติกรรมที่แสดงออก เช่น ไม่ลำเอียงเพราะความชอบพอรักใคร่ เพราะความเกลียด เพราะความกลัว เพราะหลง ไม่เข้าข้างคนผิด เป็นต้น

๑๐. อุตสาหะ เป็นความพยายามอย่างเข้มแข็ง เพื่อให้เกิดความสำเร็จในการทำงาน ได้แก่ ขยัน ไม่ทอดถอย ไม่ยอมแพ้ ต่อสู้เพื่อเอาชนะอุปสรรคจนประสบความสำเร็จ กระตือรือร้น หนักแน่น ไม่หวั่นไหวง่าย เป็นต้น

๑๑. เมตตา กรุณา กล่าวคือ เมตตา เป็นความรักใคร่ปรารถนาจะให้ผู้อื่นเป็นสุข สำหรับ กรุณา เป็นความสงสาร คิดจะ ช่วยให้ผู้อื่นพ้นจากทุกข์ เช่น ไม่เบียดเบียนใคร ไม่ข่มขู่ ดูหมิ่น เสียดสี พุดจาด้วยความโกรธเคียดแค้น ไม่ฆ่า ทบตี ตัด จำจอง หรือทำร้ายด้วยลักษณะต่าง ๆ

๒.๖.๕ ประโยชน์ของการนำจริยธรรมมาใช้ในธุรกิจ

จากการนำหลักจริยธรรมมาใช้ในธุรกิจอันประกอบด้วย ๑.หลักในการเคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์(Human Dignity) ๒.หลักการจัดสรรด้วยความยุติธรรมเพื่อให้เกิดความดีร่วม (Justice Distributive for Common Good) ๓.หลักอาณาจักรพระเจ้า(Kingdom of Good) มาใช้ในการดำเนินธุรกิจ มีคุณค่าต่อการดำเนินธุรกิจ ดังนี้^{๔๕}

๑. ทำให้ธุรกิจสามารถตอบสนอง ต่อสิ่งที่โลกพึงประสงค์ด้วยการสร้างและพัฒนาสินค้าและบริการด้วยการผลิตสินค้าที่ดีจริงๆและเสนอบริการที่ทำให้คุณจริงๆอันเกิดการสะสมประโยชน์ส่วนรวม

๒. ทำให้ธุรกิจได้มีโอกาสในการแบ่งปันและดูแลคนจนรวมถึงผู้ด้อยโอกาส

๓. ทำให้ธุรกิจช่วยให้ประชาคมในการส่งเสริมเกียรติของผู้ทำงาน

๔. ทำให้เกิดความร่วมมือในการบริหาร-จัดการระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง

๕. ทำให้ธุรกิจสามารถสร้างสินทรัพย์อย่างยั่งยืนและสามารถจัดสรรอย่างยุติธรรม

๖. ทำให้ธุรกิจสามารถบริหารทรัพยากรได้อย่างคุ้มค่า ไม่ว่าจะเป็น เงินทุน คน และสิ่งที่เกี่ยวเนื่อง สภาพแวดล้อม

๗. ทำให้ธุรกิจสามารถจัดสรรทรัพย์สินอย่างยุติธรรม ให้แก่ ผู้ที่มีส่วนได้เสีย คือ ลูกจ้าง ลูกค้า ผู้ลงทุน ผู้จำหน่ายจ่ายแจก และประชาคม

ประโยชน์ที่ได้จากการนำจริยธรรมมาใช้ในธุรกิจมีคฤเทศก์มีอยู่หลายประการซึ่งอธิบายได้ในประเด็นหลัก ดังนี้ ๑.ทำให้ธุรกิจมีคฤเทศก์สามารถตอบสนองต่อสิ่งที่โลกพึงประสงค์ด้วยการผลิตสินค้าและบริการที่ดีจริงๆอันก่อให้เกิดการสะสมประโยชน์ส่วนรวม ๒.ทำให้ธุรกิจมีคฤเทศก์สามารถ

^{๔๕} กิริติ บุญเจือ แปล,กระแสเรียกของผู้นำธุรกิจ , (Vocation of Business Leader),๒๕๕๗, หน้า ๓๔.

จัดระบบการบริหาร- จัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ๓.ทำให้เกิดความมั่งคั่งแก่ธุรกิจ มัคคุเทศก์และดำเนินการจัดสรรทรัพยากรอย่างยุติธรรมให้แก่ ผู้ถือหุ้น พนักงาน ลูกจ้าง ลูกค้า คู่ค้า และผู้ที่เกี่ยวข้องต่างๆ เช่น สังคมและสิ่งแวดล้อม

จริยธรรมในการประกอบ อาชีพมัคคุเทศก์ไทย ไม่ได้มีการบัญญัติไว้เป็นลายลักษณ์อักษรเป็นสามัญสำนึกของผู้กระทำและความตั้งใจจริงในการกระทำ ซึ่งผิดกับกฎหมายที่ได้มีการบัญญัติไว้พร้อมกับระบุโทษที่เกิดจากความผิดไว้ชัดเจน ผู้ประกอบการจึงมักไม่ให้ความสำคัญและตระหนักถึงเรื่องจริยธรรม อีกทั้งมีค่านิยมและทัศนคติที่ผิดๆเกี่ยวกับการทำธุรกิจโดยมองว่า มัคคุเทศก์ที่ร่ำรวยจะมีคนยกย่อง นับหน้าถือตา ซึ่งสอดคล้องกับค่านิยมของคนไทยที่ยกย่องคนร่ำรวยแม้ว่าจะกระทำ ความผิดก็ตามการประกอบอาชีพภายใต้สังคมของคนหมู่มาก มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องคำนึงถึงความรับผิดชอบในสินค้าและบริการของตน เพราะธุรกิจกับสังคมต่างต้องพึ่งพาซึ่งกันและกัน ธุรกิจอยู่รอดได้เพราะมี ผู้มาบริการ ในขณะเดียวกันหากไม่มีลูกค้าและบริการลูกค้าที่อยู่ในสังคมก็อยู่ไม่ได้เช่นกัน ธุรกิจกับสังคมจึงมีความเกี่ยวข้องกันอย่างแยกไม่ออก การประกอบธุรกิจจะมุ่งเน้นแต่กำไรและความอยู่รอดของตนเองอย่างเดียวไม่ได้เพราะธุรกิจตั้งอยู่ในสังคม ธุรกิจต้องเปลี่ยนวิสัยทัศน์ใหม่จากการมุ่งเน้นแต่กำไร และแข่งขันกันอย่างเอาเป็นเอาตายมาเป็นกำไรพอควร สามารถแข่งขันได้ มีความมั่นคง เพื่อให้ธุรกิจมีความยั่งยืน แนวคิดในการนำจริยธรรมมาใช้ในการบริหารธุรกิจ จึงเป็นแนวคิดสำคัญในการดำเนินธุรกิจสมัยใหม่ที่มุ่งเน้นให้ผู้ประกอบธุรกิจได้ตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อการบริการที่มีต่อลูกค้าซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่ามีความสำคัญอย่างยิ่ง

๒.๗ ปัญหาและอุปสรรคของมัคคุเทศก์ไทย

จากการกำหนดนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวของรัฐบาลและการเติบโตอย่างรวดเร็ว ของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในประเทศไทย ส่งผลกระทบต่ออาชีพมัคคุเทศก์ในด้านต่างๆ ผู้เสนอ ผลงานจึงได้ทำการรวบรวม วิเคราะห์ปัญหามัคคุเทศก์ไทยเพื่อใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้นประกอบการ พิจารณาของคณะกรรมการมีรายละเอียด ดังนี้^{๔๖}

๒.๗.๑ ปัญหาการกำหนดนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยว การกำหนดนโยบายของภาครัฐที่มุ่งเน้นการสร้างรายได้จากการท่องเที่ยว มุ่งประชาสัมพันธ์ เชิญชวนให้นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยจะเป็นการมุ่งเน้นกระตุ้นตลาดการท่องเที่ยวเชิงปริมาณ นักท่องเที่ยวเพียงอย่างเดียว แต่ขาดนโยบายรองรับ การพัฒนาบุคลากรด้านมัคคุเทศก์ที่สอดคล้องกันส่งผลต่อจำนวนบุคลากรในอาชีพมัคคุเทศก์มีไม่เพียงพอรองรับนักท่องเที่ยวในบางภาษา ก่อให้เกิดปัญหามัคคุเทศก์เถื่อนตามมา

๒.๗.๒ ปัญหาทัวร์ศูนย์เหรียญนำมาซึ่งการใช้มัคคุเทศก์เถื่อน ในระยะเวลา ๕ ปีที่ผ่านมา นักท่องเที่ยวชาวจีนเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยจำ นวน มาก บริษัทนำเที่ยวมีการแข่งขันกันอย่างรุนแรงเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวจีน ทำให้เกิดทัวร์ศูนย์เหรียญขึ้น คือ การที่บริษัทนำ เที่ยวในประเทศไทยไม่เรียกเก็บค่าบริการจากคู่ค้าคือ บริษัทนำ เที่ยวจีน ที่ส่งนักท่องเที่ยวมาให้กับบริษัทนำ

^{๔๖}

กรมการท่องเที่ยว , [ออนไลน์] , แหล่งที่มา :จากกรมการท่องเที่ยว : <http://www.tourism.go.th/home/content> [๑๕ พฤษภาคม ๒๕๕๘].

เที่ยวของไทย แต่จะอาศัยวิธีการแสวงหากำไรกลับคืน จากนักท่องเที่ยวด้วยวิธีการต่างๆ ที่ไม่ถูกกฎหมายโดยจะมีมัคคุเทศก์เถื่อนซึ่งยากต่อการตรวจสอบ การกระทำความผิด ทำหน้าที่บีบบังคับนักท่องเที่ยวให้ซื้อรายการนำเที่ยว นอกเหนือรายการที่ได้ แง้งไว้เพื่อให้ได้รับค่านายหน้า (Commission) จากร้านค้าหรือสถานประกอบการที่ได้ตกลงกันไว้ ชดเชยค่าใช้จ่ายที่เสียไปสร้างความเสียหายต่อภาพลักษณ์ของประเทศไทยเป็นอย่างมาก

๒.๗.๓ ปัญหาการหลอกลวงและเอาเปรียบนักท่องเที่ยวจากมัคคุเทศก์ ปัญหานี้เกิดขึ้นจากการที่มัคคุเทศก์จะพานักท่องเที่ยวไปยังร้านค้า ร้านอาหาร ร้านขายของที่ระลึกหรือสถานบริการ ซึ่งได้ตกลงค่านายหน้าให้กับมัคคุเทศก์ไว้ล่วงหน้า โดยผู้ประกอบการ ร้านค้าจะขายสินค้าหรือบริการในราคาที่สูงเกินความเป็นจริง เป็นการร่วมกันหลอกลวงและ เอาเปรียบนักท่องเที่ยว หรือการเรียกเก็บค่าบริการเพิ่มเติมจากที่ได้ตกลงกันไว้ หากนักท่องเที่ยว ไม่ยอมจ่ายก็จะไม่พาไปตามกำหนดการที่ได้ตกลงไว้ล่วงหน้า ซึ่งการหลอกลวงนักท่องเที่ยว ส่วนใหญ่จะมาจากมัคคุเทศก์ที่ไม่มีใบอนุญาต (มัคคุเทศก์เถื่อน) เพราะตรวจสอบได้ยาก ส่งผล กระทบด้านลบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในระยะยาว

๒.๗.๔ ปัญหามัคคุเทศก์ไม่มีใบอนุญาต (มัคคุเทศก์เถื่อน) เข้ามาประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ในประเทศไทย จากสถิตินักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยมากที่สุด ระหว่างปี ๒๕๕๓- ๒๕๕๗ จำแนกตามประเทศ ๕ ลำดับ ได้แก่ จีน มาเลเซีย รัสเซีย ญี่ปุ่น และเกาหลี และจำนวน สถิติมัคคุเทศก์ไทยจำแนกตามด้านภาษา ๕ อันดับที่มีมากที่สุด คือ ภาษาอังกฤษ ภาษาจีนกลาง ภาษาญี่ปุ่น ภาษาฝรั่งเศส ภาษาเกาหลี จะเห็นได้ว่าจำนวนนักท่องเที่ยวชาวรัสเซียมีมากเป็นลำดับ ๓ แต่กลับปรากฏจำนวนมัคคุเทศก์ที่มีอยู่ด้านภาษารัสเซียมีไม่มากพอใน ๕ ลำดับของจำนวนมัคคุเทศก์ทำให้ไม่มีมัคคุเทศก์เพียงพอต่อการรองรับนักท่องเที่ยวชาวรัสเซีย ส่งผลให้มีมัคคุเทศก์เถื่อนเข้ามาประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ในประเทศไทยเป็นจำนวนมาก และสาเหตุหนึ่งเกิดจากรัฐกิจ นำเที่ยวในประเทศไทยมีชาวต่างชาติที่จ้างคนไทยเป็นตัวแทนการประกอบธุรกิจท่องเที่ยว (Nominee) ลงทุนธุรกิจการท่องเที่ยวอย่างครบวงจร อาทิ โรงแรม ร้านอาหาร ร้านขายของที่ระลึก รถเช่า บริษัทนำเที่ยว รวมทั้งจัดหาชาวต่างชาติทำหน้าที่มัคคุเทศก์โดยไม่มีใบอนุญาต (มัคคุเทศก์เถื่อน) มัคคุเทศก์เหล่านี้ส่วนใหญ่มาจากนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่เดินทางมาท่องเที่ยว ในลักษณะของนักท่องเที่ยว เรียนรู้แหล่งท่องเที่ยวและเส้นทางการท่องเที่ยวและประกอบอาชีพ มัคคุเทศก์เถื่อนกับบริษัทนำเที่ยวที่เป็นตัวแทนจากชาวต่างชาติ ปัญหามัคคุเทศก์ไม่มีใบอนุญาตหรือมัคคุเทศก์เถื่อน ส่งผลกระทบต่อการประกอบอาชีพ มัคคุเทศก์ ในด้านการให้ข้อมูลแหล่งท่องเที่ยว การสื่อสารขนบธรรมเนียมประเพณีของไทยซึ่งอาจ ผิดพลาดเมื่อเทียบกับมัคคุเทศก์ไทย และการเพิ่มจำนวนของมัคคุเทศก์ไม่มีใบอนุญาตหรือมัคคุเทศก์เถื่อนทำให้เกิดการแย่งอาชีพมัคคุเทศก์ไทย ซึ่งอาชีพมัคคุเทศก์ถือเป็นอาชีพสงวน ในพระราชกฤษฎีกากำหนดงานในอาชีพและวิชาชีพห้ามคนต่างด้าวทำ พ.ศ. ๒๕๒๒

๒.๗.๕ ปัญหามัคคุเทศก์ไม่มีคุณภาพและมัคคุเทศก์มีใบอนุญาตรับจ้างเป็น City guide สาเหตุหลักเกิดจากปัญหาเชิงคุณภาพ กล่าวคือ ผู้ที่จบการศึกษาหลักสูตรการอบรมมัคคุเทศก์ ไม่ได้รับการจ้างงานจากบริษัทนำเที่ยว ไม่สามารถสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติได้ดี เมื่อเทียบกับมัคคุเทศก์ต่างชาติ ทำให้บริษัทนำเที่ยวเลือกที่จะใช้บริการมัคคุเทศก์ที่มีประสบการณ์ การทำงาน

สูงหรือเลือกใช้มัคคุเทศก์ที่ไม่มีใบอนุญาต (มัคคุเทศก์เถื่อน) ที่สื่อสารภาษาได้ดีกว่าและปัญหาเชิงปริมาณเกิดจากการที่อาชีพมัคคุเทศก์เป็นอาชีพสงวนสำหรับคนไทย เมื่อธุรกิจท่องเที่ยวขยายตัวอย่างรวดเร็ว จำนวนมัคคุเทศก์ที่มีอยู่บางภาษาไม่เพียงพอรองรับกับสถานการณ์ท่องเที่ยว ปัจจุบันทำให้มัคคุเทศก์ไม่เพียงพอต่อการขยายตัวของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

ในส่วนมัคคุเทศก์ที่มีใบอนุญาต ส่วนหนึ่งมาจากนักศึกษาที่จบการศึกษาด้านการท่องเที่ยว หรือการโรงแรมจากมหาวิทยาลัยก็จะได้รับใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ทันที ซึ่งยังไม่มีประสบการณ์ในการทำงาน ทำให้มัคคุเทศก์บางส่วนรับจ้างแสดงตัวเป็นมัคคุเทศก์ต่อเจ้าหน้าที่เมื่อมีการตรวจ บัตรมัคคุเทศก์เท่านั้น (City guide) ได้รับค่าจ้างในอัตราต่ำมาก ส่วนหน้าที่บรรยายหรือให้ความรู้ แก่นักท่องเที่ยวจะเป็นหัวหน้านำเที่ยวที่เดินทางมากับนักท่องเที่ยว ทำให้มัคคุเทศก์ไม่ได้ใช้ความรู้ ความสามารถในการเป็นมัคคุเทศก์

๒.๗.๖ ปัญหามัคคุเทศก์ขาดหลักประกันและขาดความมั่นคงในอาชีพ ในอดีตบริษัทนำเที่ยวจะว่าจ้างมัคคุเทศก์ที่มีความรู้ความสามารถเข้าทำงานเป็นพนักงาน ประจำบริษัท มีเงินเดือน สวัสดิการ และรายได้พิเศษ แต่ต่อมาเกิดการแข่งขันของบริษัทนำเที่ยวมากขึ้น ประกอบกับธุรกิจนำเที่ยวจะมีรายได้ขึ้นอยู่กับฤดูกาลท่องเที่ยว สภาพแวดล้อม การเมือง ความมั่นคงของประเทศ ทำให้บริษัทนำเที่ยวจำนวนมากต้องลดค่าใช้จ่ายด้วยการเลิกจ้างมัคคุเทศก์ เป็นพนักงานประจำบริษัทเพื่อไม่ต้องแบกรับภาระค่าใช้จ่ายส่วนนี้ เมื่อถึงฤดูกาลท่องเที่ยวที่มียอดนักท่องเที่ยวก็จะว่าจ้างมัคคุเทศก์เป็นครั้งคราว ซึ่งเป็นมาตั้งแต่ พ.ศ. ๒๕๒๕ ปัจจุบันมีบริษัท นำเที่ยวที่ว่าจ้างมัคคุเทศก์เป็นพนักงานประจำน้อยมาก ส่วนใหญ่จะทำงานรับจ้างอิสระ ไม่มี เงินเดือน ไม่มีสวัสดิการและหลักประกันในอนาคตเหมือนกับอาชีพอื่น ปัญหาดังกล่าวทำให้มัคคุเทศก์ที่มีคุณภาพหันไปประกอบอาชีพอื่นที่มีหลักประกันมากกว่า เกิดการขาดแคลน มัคคุเทศก์ที่มีคุณภาพ

๒.๗.๗ ปัญหาเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมของมัคคุเทศก์รองรับการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในปี พ.ศ. ๒๕๕๘ ปัญหาขาดการเตรียมความพร้อมรองรับการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของอาชีพ มัคคุเทศก์เป็นปัญหาสำคัญที่ส่งผลต่ออาชีพมัคคุเทศก์เป็นอย่างมาก เนื่องจากในปี พ.ศ. ๒๕๕๘ ประเทศไทยจะมีการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โดยสาขาการท่องเที่ยวเป็นสาขาหนึ่งในการ เปิดบริการเสรีประกอบกับปัจจัยการขยายตัวของจำนวนนักท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง การแข่งขันด้านธุรกิจท่องเที่ยว การบริการท่องเที่ยวที่มีการเชื่อมโยงกันมากขึ้น วัตถุประสงค์ และ รูปแบบการท่องเที่ยวที่มีความหลากหลาย การพัฒนาเส้นทางและแหล่งท่องเที่ยวใหม่ รวมทั้ง การท่องเที่ยวส่วนบุคคลขยายตัวมากขึ้นอันเนื่องมาจากการสื่อสารที่รวดเร็วผ่านระบบเครือข่าย ทั่วโลก ทำให้การท่องเที่ยวในปัจจุบันและในอนาคตมีแนวโน้มที่จะเป็นการท่องเที่ยวส่วนบุคคล เพราะความสะดวกในการหาข้อมูล จองโรงแรม การเข้าถึงบริการท่องเที่ยวต่างๆ ผ่านช่องทาง ออนไลน์ ส่งผลต่ออาชีพมัคคุเทศก์ที่จะไม่มีการใช้บริการในอนาคต ดังนั้น หากยังไม่มีการเตรียม ความพร้อมรองรับการเปลี่ยนแปลงของยุคโลกาภิวัตน์และการเปลี่ยนแปลงอันเกิดจากการเปิด ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน คาดว่าอาชีพมัคคุเทศก์อาจสูญหายไปจากอาชีพสงวนของ

คนไทยและ คาดว่าอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจะได้รับผลกระทบในภาพรวม ด้านการรองรับนักท่องเที่ยว ต่างประเทศที่มีแนวโน้มเพิ่มจำนวนมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง^{๔๗}

๒.๘ ปัญหาและอุปสรรคด้านจริยธรรมของมัคคุเทศก์ไทย

การประกอบอาชีพในปัจจุบันมีการแข่งขันกันสูงมาก อาชีพมัคคุเทศก์ต้องดิ้นรนเพื่อความอยู่รอดและต้องสร้างรายได้เพื่อนำมาเป็นค่าใช้จ่ายในการบริหาร เป้าหมายคือกำไร การกดดันเพื่อสร้างรายได้และผลกำไร จึงทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจไม่ได้สำนึกในจริยธรรม อีกทั้งจริยธรรมไม่ได้เขียนไว้เป็นบัญญัติใช้บังคับเหมือนกฎหมายเป็นเพียงสามัญสำนึกในการตั้งใจจริงที่จะกระทำ จึงทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจได้ละเลยและไม่ให้ความสำคัญ จึงทำให้เกิดปัญหาการกระทำผิดจริยธรรม^{๔๘}

๑. ผลประโยชน์ส่วนตัวและความเห็นแก่ตัวการทำให้ งานมัคคุเทศก์ โดยหวังเพื่อประกอบโก ยผลประโยชน์และช่วงชิงความได้เปรียบทางธุรกิจแสวงหาโอกาสจากผู้ที่ย่อนแอกว่า โดยไม่สนใจเรื่องจริยธรรมแต่อย่างใดเมื่อมีโอกาสก็จะตักตวงเอาประโยชน์ให้กับตนเองและกลุ่มเครือข่ายยิ่งทำกำไรยิ่งสร้างความมั่งคั่งได้มากเท่าไรก็จะเป็นประโยชน์แก่ตนเองและกลุ่มพวกพ้องเครือ ญาติมากเท่านั้น พวกนี้มองไม่เห็นประโยชน์ของคนอื่นหรือประโยชน์ที่จะเกิดแก่สาธารณชน ในบางประเทศ เช่น ประเทศไทยมีค่านิยมที่ยกย่องคนร่ำรวยและมองว่าคนที่ร่ำรวยเป็นผู้ที่ประสบความสำเร็จในชีวิต การมีค่านิยมดังกล่าวเท่ากับเป็นการส่งเสริมให้คนมีความโลภและมุ่งแสวงหาประโยชน์เพื่อตนเอง

๒.การกดดันเพื่อให้ได้มาซึ่งกำไรเมื่อการประกอบ อาชีพมัคคุเทศก์ เพื่อมุ่งหวังแต่กำไรจึงทำให้ธุรกิจต้องแข่งขันกันอย่างเข้มข้นจึงทำให้ธุรกิจต้องแสวงหาทุกวิถีทางเพื่อความอยู่รอดของธุรกิจ การกดดันด้วยยอดขาย การทำกำไรตามเป้าหมายของธุรกิจ การกดดัน ดังกล่าวเป็นการตอกย้ำว่าผู้ที่ชนะคือผู้ที่อยู่รอดและผู้ที่ย่ำแย่ที่สุดเท่าที่นั่นจึงจะอยู่รอดได้ ธุรกิจที่มีแนวคิดแบบนี้จึงแสวงหาทุกวิถีทางแม้แต่การกระทำผิดจริยธรรม ไม่ว่าจะเป็นการดิสสินบนเจ้าหน้าที่ ผู้มีอำนาจพิจารณา ,การหลอกลวงและค่าธรรมเนียมนิยมต่างๆ,การฉกฉวยผลประโยชน์ หรือ ข้อมูลทางการค้าของบริษัทไปให้กลุ่มเครือข่าย,คู่แข่ง ฯลฯ

๓. จุดมุ่งหมายของธุรกิจกับค่านิยมส่วนตัวการขัดแย้งทางจริยธรรมเกิดจากวิสัยทัศน์และการดำเนินธุรกิจของบริษัทในวิธีการบริหาร- จัดการที่พนักงานบางคนรับไม่ได้ อาจทำให้พนักงานนำไปร้องเรียนต่อสังคมเพื่อให้บริษัทได้แก้ไขในสิ่งที่ผิด การนำเรื่องไปร้องเรียนสาธารณชนอาจทำให้บริษัทไม่พอใจที่พนักงานต่อต้านนโยบายจึงอาจปฏิบัติต่อพนักงานอย่างไม่เป็นธรรม เช่น การพิจารณาปรับเงินเดือน การเลื่อนตำแหน่ง การที่พนักงานได้รับการปฏิบัติดังกล่าวจึงกลายเป็น ปัญหาด้านจริยธรรมระหว่างบริษัทกับพนักงานเนื่องจากผู้บริหารมองว่าพนักงานท้าทายอำนาจและพนักงานต้องทำตามนโยบายและคำสั่งของผู้บริหารเท่านั้น จึงกลายเป็นปัญหาจริยธรรมเกี่ยวกับการ

^{๔๗} สมจิตร พูลสุข, สื่อออนไลน์กับจรรยาบรรณวิชาชีพ ,[ออนไลน์], แหล่งที่มา : http://smforedu.blogspot.com/2014/02/blog-post_5817.html [๒๑ มกราคม ๒๕๖๑].

^{๔๘} จินตนา บุญบังการ, จริยธรรมธุรกิจ , [ออนไลน์], แหล่งที่มา : <http://www.se-ed.com/product> [๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๐].

ทำงานในองค์กรธุรกิจที่พนักงานมองว่าตนก็มีสิทธิในการแสดงออกหาหนโยบายและคำสั่งนั้นผิ ด
จริยธรรม

๔. ความขัดแย้งต่างวัฒนธรรมเนื่องจากการประกอบ อาชีพ ในแต่ละประเทศมีความ
แตกต่างกัน ทางด้านภาษา วัฒนธรรมสังคม ความเป็นอยู่อีกทั้งกฎหมายที่ใช้บังคับในการทำธุรกิจก็มี
ความแตกต่างกัน บางประเทศสามารถจ้างแรงงานโดยไม่คำนึงถึง เพศ สีผิว บางประเทศสามารถจ้าง
แรงงานเด็กได้ หรือสินค้าที่ผลิตด้วยคุณภาพสามารถนำไปขายในประเทศนั้นๆได้เพราะถือว่าเป็นเรื่อง
ไม่เสียหายสังคมในประเทศเขายอมรับได้ แต่ในประเทศที่มีระเบียบ ข้อห้าม อาจถือว่าเป็นปัญหาด้าน
จริยธรรมและไม่เป็นที่ยอมรับในสังคม ดังนั้นความขัดแย้งต่างวัฒนธรรมจึงทำให้เกิดปัญหา ทางทาง
จริยธรรมได้ซึ่งขึ้นอยู่กับใช้มาตรฐานของใครเป็นเกณฑ์

๕ .ความรับผิดชอบต่อวิชาชีพ ของมัคคุเทศก์ไทยลดน้อยลง เนื่องจากปัญหาขาดการ
เตรียมความพร้อมรองรับการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของอาชีพ มัคคุเทศก์เป็นปัญหาสำ คัญที่
ส่งผลต่ออาชีพมัคคุเทศก์เป็นอย่างมากเนื่องจากในปี พ.ศ. ๒๕๕๘ ประเทศไทยจะมีการเปิดประชาคม
เศรษฐกิจอาเซียนโดยสาขาการท่องเที่ยวเป็นสาขาหนึ่งในการเปิดบริการเสรีประกอบกับปัจจัยการ
ขยายตัวของจำนวนนักท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องการแข่งขันด้านธุรกิจท่องเที่ยว การบริการ
ท่องเที่ยวที่มีการเชื่อมโยงกันมากขึ้น วัตถุประสงค์และรูปแบบการท่องเที่ยวที่มีความหลากหลาย การ
พัฒนาเส้นทางและแหล่งท่องเที่ยวใหม่ รวมทั้ง การท่องเที่ยวส่วนบุคคลขยายตัวมากขึ้นอัน
เนื่องมาจากการสื่อสารที่รวดเร็วผ่านระบบเครือข่าย ทั่วโลก ทำ ให้การท่องเที่ยวในปัจจุบันและใน
อนาคตมีแนวโน้มที่จะเป็น การท่องเที่ยวส่วนบุคคล เพราะความสะดวกในการหาข้อมูล จองโรงแรม
การเข้าถึงบริการท่องเที่ยวต่าง ๆผ่านช่องทาง ออนไลน์ ส่งผลต่ออาชีพมัคคุเทศก์ที่จะไม่มีการใช้
บริการในอนาคต ดังนั้นหากยังไม่มีการเตรียม ความพร้อมรองรับการเปลี่ยนแปลงของยุคโลกาภิวัตน์
และการเปลี่ยนแปลงอันเกิดจากการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน คาดว่าอาชีพมัคคุเทศก์อาจสูญ
หายไปจากอาชีพสงวนของคนไทยและคาดว่าอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจะได้รับผลกระทบในภาพรวม
ด้านการรองรับนักท่องเที่ยวเกิดปัญหา ด้านวิชาชีพ ด้านมัคคุเทศก์เถื่อน เป็นปัญหาของประเทศไทย
และเป็นปัญหาไม่รู้จบ ของแวดวงการท่องเที่ยวของประเทศไทยกับกรณีบริษัททัวร์ผีและไกด์เถื่อน
และมันจะกลายเป็นปัญหาที่หลอกลอนแวดวงการท่องเที่ยวของประเทศไทย

๕. ด้านการบริหารงาน มัคคุเทศก์ไทยปัจจุบันกรมการท่องเที่ยวมีภารกิจเกี่ยวกับการ
พัฒนาการท่องเที่ยวในด้านบริการ ท่องเที่ยว แหล่งท่องเที่ยว ธุรกิจนำเที่ยว มัคคุเทศก์ และผู้นำเที่ยว
มาตรฐานอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และการรักษาความปลอดภัยทางการท่องเที่ยวรวมถึงการสร้าง
ภาพยนตร์ต่างประเทศในราชอาณาจักร ให้สอดคล้องกับกฎหมายว่าด้วยนโยบายการท่องเที่ยว
แห่งชาติ ในขณะเดียวกัน การเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมนักท่องเที่ยว ส่งผลทำให้ การบริหารจัดการ
ท่องเที่ยวเปลี่ยนแปลงไป ความต้องการของนักท่องเที่ยวต่างประเทศโดย ประเทศจีน มีผลทำให้ เกิด
มัคคุเทศก์ เถื่อนเนื่องจากการเข้ามาของมัคคุเทศก์เถื่อนมี ๒ รูปแบบ คือ

๑) เข้ามาในรูปแบบบริษัททัวร์ลักษณะผู้นำเที่ยวเมื่อเข้ามาแล้วก็ศึกษาเส้นทางและข้อมูล
ท่องเที่ยวจากมัคคุเทศก์ไทยจนมีความรู้และสร้างเครือข่ายกับบริษัททัวร์ในประเทศ

๒) นักศึกษาจีนที่เข้ามาศึกษาในไทยแล้วศึกษาข้อมูลท่องเที่ยวในไทย และลักลอบ
ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์โดยไม่มีใบอนุญาตผลกระทบจากไกด์เถื่อนมี

ส่วนที่กระทบกับไกด่ไทย คือ ๑) มัคคุเทศก์ของไทยสู้เรื่องภาษามัคคุเทศก์เถื่อนไม่ได้ ทำให้กลุ่มนักท่องเที่ยวหันไปใช้บริการมัคคุเทศก์เถื่อนแทน ๒) มัคคุเทศก์เถื่อนโดยเฉพาะชาวต่างชาติไม่มีความเข้าใจประวัติศาสตร์ของประเทศไทยดีพอ จึงอาจบิดเบือนข้อมูลทางประวัติศาสตร์ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ประเทศ

๖. ปัญหาด้านการบริการของ มัคคุเทศก์ ปัจจุบัน เนื่องจาก ความเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม และความต้องการของ นักท่องเที่ยว โดย ปกติมัคคุเทศก์ที่แก้ไขปัญหามักจะประสบความสำเร็จได้รวดเร็ว และตรงกันข้ามถ้ามัคคุเทศก์แก้ไขปัญหามิเป็นก็มักประสบความล้มเหลวซ้ำร้ายถ้าแก้ปัญหามิถูกจุดก็อาจก่อให้เกิดปัญหาใหม่ได้ การฝึกฝนเพื่อเพิ่มทักษะการแก้ปัญหาอาจทำได้โดยการทำงานประสบการณ์บ่อย ๆ ฝึกให้คุ้นเคยและยอมรับการถูกติเตียนอย่างเต็มใจ ควรหาโอกาสแลกเปลี่ยนประสบการณ์เรียนรู้ทักษะการปฏิบัติงาน จากเพื่อนร่วมอาชีพที่ประสบความสำเร็จก็เป็นช่องทางหนึ่งให้มัคคุเทศก์ได้เรียนรู้คิดและแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว

องค์ประกอบในการแก้ไขปัญหามัคคุเทศก์ การปฏิบัติงานในหน้าที่ทุกครั้ง อาจมีปัญหาให้แก้ไขเสมอ เพราะอาชีพมัคคุเทศก์เป็นงานที่เกี่ยวกับ “คน” คงไม่มีอะไรยากไป ว่าการมีปัญหากับการดูแลเอาใจใส่คน มัคคุเทศก์จึงเป็นอาชีพที่ต้องอยู่กับปัญหาและการแก้ปัญหาตลอดเวลา ในการแก้ไขปัญหามัคคุเทศก์จะต้องอาศัยองค์ประกอบ ๓ ประการ ได้แก่^{๔๔}

- ๑) ผู้ตัดสินใจ (มัคคุเทศก์)
- ๒) ตัวแปรควบคุมได้ (ปัญหาที่อาจทำการควบคุมไว้ได้ล่วงหน้า)
- ๓) ตัวแปรที่ควบคุมไม่ได้ (ปัญหาที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้าควบคุมได้ยาก)

๗. สังคมแห่งการเปลี่ยนแปลง ทำให้ จริยธรรม ความซื่อสัตย์ เป็น สิ่ง สำคัญต่อทุกๆ วิชาชีพ สมาชิก ในวิชาชีพนั้น ๆ ข้อควรประพฤตินี้ ถ้าเราฝ่าฝืนจะเกิดโทษ จรรยาบรรณวิชาชีพจึงเป็นมาตรฐาน ความประพฤติ และวิจารณ์ญาณ ทางศีลธรรม และวิชาชีพ ที่เป็นกฎเกณฑ์ หรือแบบแผนของความประพฤติ สำหรับยึดถือ เป็นแนวปฏิบัติ ของผู้ประกอบการวิชาชีพหนึ่ง หลักปฏิบัติดังกล่าว อาศัยหลักธรรม ความถูกต้อง ส่วนใหญ่ กำหนดโดยสมาคมวิชาชีพนั้น ๆ

จรรยาบรรณวิชาชีพ อาจถูกกำหนดขึ้น เป็นลายลักษณ์อักษร โดยหน่วยงานของรัฐ หรือเอกชน อาทิเช่น จรรยาบรรณแพทย์ โดยแพทย์ สภา จรรยาบรรณครู โดยคุรุสภา เป็นต้น โดยเฉพาะวิชาชีพที่เกี่ยวกับสวัสดิภาพและความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินของประชาชน จะต้อง มี จรรยาบรรณวิชาชีพ เพื่อรักษามาตรฐานการปฏิบัติหน้าที่และป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น ปัจจุบัน มีการจัดทำจรรยาบรรณวิชาชีพขึ้นมากมาย เช่น จรรยาบรรณแพทย์พยาบาล จรรยาบรรณครูอาจารย์ จรรยาบรรณวิศวกร "วิชาชีพมัคคุเทศก์ คือ งานบริการที่ปัจจุบันเกิดงานมัคคุเทศก์เถื่อนที่ มาประกอบอาชีพแอบแฝงทำให้เกิดเสียหายแก่วงการ มัคคุเทศก์ในประเทศไทยได้มีการเร่ง มาตรการการตรวจตราเพื่อดำรงรักษาวิชาชีพที่มั่นคงโดยประชาสัมพันธ์ขอแชร์ บทความให้สัมภาษณ์

^{๔๔} มนัสสินี บุญมีศรีสง่า, หลักการมัคคุเทศก์ไทย, เอกสารประกอบการสอน, คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยศิลปกร, วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี, ๒๕๕๘, หน้า ๓๒.

ในรายการโทรทัศน์ “คนในข่าว Thai PBS” จากอุปนายกฝ่ายวิชาการสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย^{๕๐}

ปัญหาไกด์เถื่อนส่งผลต่ออาชีพมัคคุเทศก์ นั กท่องเที่ยวรวมถึงภาพลักษณ์ของประเทศ อย่างไรก็ตามปัญหาไกด์เถื่อน ไกด์ต่างชาติ มีปัญหาสะสมมานานขาดการแก้ไขปัญหายังเป็นระบบในทุกส่วนงาน ที่ผ่านมาทางสมาคมได้มีการพูดคุยและประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาโดยตลอด แต่ปัญหายังคงมีอยู่และเป็นปัญหาสะสมที่มีความซับซ้อน และรุนแรงเพิ่มขึ้นซึ่งจะเห็นได้จากการมีเพื่อนร่วมอาชีพออกมาเรียกร้องให้ภาครัฐดำเนินการแก้ไขปัญหายังจริงจัง ซึ่งหากยังไม่ได้รับการแก้ไขย่อมไม่เป็นผลดีต่อทุกฝ่าย และกระทบกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในที่สุดซึ่งในแต่ละปีมีจำนวนเงินที่ไหลเวียนอยู่ในระบบเป็นจำนวนมาก ปัญหาไกด์เถื่อนเกิดจากปัจจัยดังนี้^{๕๑}

๑) นโยบายการท่องเที่ยวซึ่งต้องการกระตุ้นเศรษฐกิจและสร้างรายได้จากการท่องเที่ยวที่มีการจัดทำแผนงานมาตลอดระยะเวลาหลายปีที่ผ่านมาประกอบกับปัจจุบันมีการยกเลิกวีซ่าให้นักท่องเที่ยวในบางประเทศ จึงทำให้นักท่องเที่ยว เข้ามามากในเชิงปริมาณ โดยเฉพาะตลาดจีนซึ่งมีผลกระทบต่อการรวมมัคคุเทศก์อาชีพเป็นอย่างมาก

๒) ผู้ประกอบการบางรายละเลยที่จะไม่ปฏิบัติตามระเบียบ และกฎหมายไทยโดยหวังผลด้านธุรกิจของตนเพียงด้านเดียว โดยมีการใช้วิธีการหลอกลวงต่างๆ ตามที่ทราบกันดี ส่งผลต่อบริษัทที่ปฏิบัติตามระเบียบ ต่อมัคคุเทศก์เกิดการแบ่งปันที่ไม่เป็นธรรม ก่อให้เกิดปัญหาและนำไปสู่ธุรกิจอื่นที่ไม่ถูกต้อง (สีเทา)

๓) หน่วยงานที่มีหน้าที่ปฏิบัติตามระเบียบและกฎหมายยังทำหน้าที่ของตนเองได้ไม่สมบูรณ์ อันมีสาเหตุจากหลายปัจจัย

ในส่วนผลกระทบต่อมัคคุเทศก์อาชีพนั้น ส่งผลโดยตรงต่อการประกอบอาชีพโดยสุจริตต่อเพื่อนร่วมอาชีพอยู่แล้ว จากปัญหาไกด์เถื่อนที่เกิดขึ้นปัญหานี้เกิดกับตลาดบางตลาด เช่น รัสเซีย เกาหลี ที่มากที่สุดตอนนี้ก็เป็นตลาดจีน ดังที่เราเห็นปรากฏตามสื่อต่างๆ ไกด์เหล่านี้ก็จะเข้ามาแย่งงานจากมัคคุเทศก์อาชีพ ซึ่งเป็นอาชีพสงวนสำหรับคนไทย โดยมีบางบริษัทที่ใช้ไกด์เหล่านี้เพราะหวังลดต้นทุน และสร้างกำไรให้กับตนเองในด้านอื่นๆอีก โดยมีกฏอ้างกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องว่าไกด์ไม่พอบ้าง อะไรอื่นๆบ้าง ซึ่งจริงๆและจำนวนมัคคุเทศก์มีเพียงพอต่อนักท่องเที่ยว ลองดูตลาดจีน ข้อมูลจาก กรมท่องเที่ยวมีนักท่องเที่ยวจีนเข้าประเทศไทยตั้งแต่เดือน ม.ค.-ก.ค. ๒๕๕๗ รวมจำนวน ๑๓,๖๒๖,๙๒๙ คน จะเห็นว่าจำนวนมัคคุเทศก์ต่อคนต่อวันยังคงเพียงพอ เพราะนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่จะมาเป็นกรุ๊ป หากจำนวนไกด์ไม่พอจริง ทำไมมัคคุเทศก์อาชีพจึงออกมาเรียกร้องว่าไกด์เถื่อนมาแย่งงานเขาว่าที่พวกเขาจะอบรมเป็นมัคคุเทศก์ได้ต้องใช้เวลามีค่าใช้จ่ายจำนวนไม่น้อยเพื่อนำมาซึ่งความรู้รอบและรอบรู้ในหลายศาสตร์หลายด้าน แล้วมาพบสภาพปัญหาแบบนี้ก็คงคิดว่าจะอบรมไปทำไม ซึ่งไม่ส่งผลดีต่อนักท่องเที่ยวและระบบโดยรวมแน่ ก็ยังถือว่าโชคดีที่พวกเขารวมตัวกันออกมาเรียกร้องและยังคงปฏิบัติตามระเบียบและเห็นคุณค่าที่จะนำเสนอภาพลักษณ์ของประเทศในเชิงบวกซึ่งดีต่อนักท่องเที่ยว

^{๕๐} เพชรดา ศรชัยไพศาล , การส่งเสริมวิชาการด้านการท่องเที่ยว วิธีถิ่นอีสานใต้ , สมาคมส่งเสริมธุรกิจท่องเที่ยวไทยและสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย, ๒๕๕๙, หน้า ๗๖-๗๙.

^{๕๑} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๔๗-๔๙.

และประเทศในที่สุด ซึ่งไคต์เถื่อนจะไม่คำนึงถึงภาพลักษณ์ของประเทศ และความเสียหายที่จะตามมา ผลกระทบที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว

๑. นักท่องเที่ยวได้รับบริการต่ำกว่ามาตรฐานทั้งสินค้าและบริการอาหาร ฯลฯ และต้องซื้อโปรแกรมท่องเที่ยวเพิ่มโดยที่ไม่ทราบมาก่อน เพราะไคต์เถื่อนยอมต้องทำทุกทางเพื่อให้คุ้มค่าให้ได้มาในสิ่งที่ต้องการ

๒. สถานที่นักท่องเที่ยวไปมักจะไปในสถานที่ของคนกลุ่มที่ทำธุรกิจประกอบกิจกรรมในลักษณะคล้ายๆกัน (สีเทา)

๓. เมื่อมีความเสียหายเกิดขึ้น ไม่รู้จะไปเรียกร้องจากใคร และไม่มั่นใจว่าจะได้รับความเป็นธรรมจากการร้องเรียน

๔. ไม่ประทับใจต่อการใช้บริการและมีทัศนคติในทางลบกับการมาท่องเที่ยวประเทศไทย และก็จะนำสิ่งเหล่านี้ไปบอกต่อเพื่อนหรือญาติของตนเป็นก ารทำลายตลาดการท่องเที่ยวโดยตรง นักท่องเที่ยวที่จะเข้ามาอาจตัดสินใจย้ายไปยังแหล่งอื่น

๕. ภาพลักษณ์ของนักท่องเที่ยวต่อสายตาคนไทยทั่วไป รู้สึกไม่ประทับใจต่อนักท่องเที่ยวจากพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมต่อสังคมไทย เพราะได้รับข้อมูลที่ไม่ตรงกับความเป็นจริงของวัฒนธรรม และสังคมของบ้านเรานำไปสื่อสารในทางที่เกิดความเสียหาย

ผลกระทบที่เกิดขึ้นกับประเทศ

๑. ภาพลักษณ์เรื่องการท่องเที่ยวที่ไม่ได้มาตรฐานในสายตาของผู้ใช้บริการที่เกิดจากบริษัทที่ไม่ปฏิบัติตามระเบียบกฎหมายไทย และเว็บไซต์ที่จัดทำขึ้นจากนักศึกษาต่างชาติที่เข้ามาพำนักในประเทศ นำไปสู่ปัญหาต่างๆที่เป็นวงจรผิดกฎหมาย และเกิดความเสียหายต่อประเทศในที่สุด

๒. เกิดการบอกรับในทางลบในหลายๆด้าน ทั้งด้านวัฒนธรรม สังคม เอกลักษณ์อันดีของชาติ และมุมมองที่มีต่อผู้หญิงไทย

๓. สร้างปัญหาให้กับนักท่องเที่ยวคุณภาพเช่นตลาดยุโรป เกิดการเบื่อหน่าย

๔. ลดระดับตลาดการท่องเที่ยวของไทยให้ด้อยคุณภาพลง

๕. ประเทศสูญเสียโอกาสในการแข่งขัน สิ้นเปลืองทรัพยากร และงบประมาณในการบริหารจัดการเมื่อเทียบกับรายได้และโอกาสในอนาคต

๖. อาจทำให้เกิดธุรกิจแอบแฝงกลายเป็นแหล่งฟอกเงิน และสร้างปัญหาให้สังคมไทย

๗. ตลาดเกิดการทำลายตลาดเอง เพราะปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น

๘. เกิดการทุจริตเป็นการส่งเสริมให้เกิดการคอร์รัปชัน ทำลายความมั่นคงของประเทศ ซึ่งรัฐบาลมีนโยบายจัดสิ่งเหล่านี้อยู่แล้วคงต้องมาดูในรายละเอียดอย่างจริงจัง

แนวทางการแก้ไขปัญหา

ในปัญหาดังกล่าวนี้จากการที่นายกสมาคม ไม่ได้เข้าร่วม ประชุมร่วมกับภาครัฐ เรื่องมรดกโลกที่กรุงเทพฯ สาธารณรัฐเซเชลล์ หลายประเทศก็ประสบกับปัญหานี้เช่นเดียวกันและคงได้ร่วมมือกันแก้ไขกันต่อไปทางสมาคมได้มีการประสานความร่วมมือกับทุกหน่วยงานโดยเฉพาะกรมการ

ท่องเที่ยวที่กำกับดูแลเรื่องนี้อยู่แล้ว และเพื่อนร่วมอาชีพทุก ภาษาในส่วนที่กรรมการท่องเที่ยวทำไปแล้วเช่น^{๕๒}

- ให้บริษัทจัดทำจำนวนมัคคุเทศก์ที่ปฏิบัติงานส่งให้กับกรม เพื่อจัดทำประวัติให้ตรงกับสภาพจำนวนมัคคุเทศก์ในปัจจุบัน
- ให้บริษัทจัดทำใบงาน (Job Order) ให้มัคคุเทศก์นำติดตัวไว้เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องสามารถตรวจสอบได้
- การจัดอบรมเพิ่มพูนความรู้ความสามารถให้กับมัคคุเทศก์รายใหม่
- การอบรมมัคคุเทศก์ทุกรุ่น ทุกเรื่องเพื่อเพิ่มทักษะในสายอาชีพ
- การขึ้นทะเบียนมัคคุเทศก์เพิ่มเติม (ภาษาจีน) เร่งด่วน
- การจัดอบรมเพิ่มขีดความสามารถมัคคุเทศก์ เพื่อยกระดับความรู้ความสามารถให้สามารถปฏิบัติงานได้หลากหลาย และสามารถเชื่อมโยงแหล่งวัฒนธรรมกับเพื่อนบ้านได้ ซึ่งมีการจัดอบรมไปแล้ว

๒.๘.๑ ปัญหาด้านความรับผิดชอบต่อหน้าที่ของมัคคุเทศก์ไทย ความรับผิดชอบ คือ การปฏิบัติอย่างละเอียดรอบคอบ ยอมรับผลการกระทำของตน เช่น รับผิดชอบต่อ งานที่ได้ทำอยู่ งามมีคุณภาพ เช่น ไม่เล่นการพนัน, ยาเสพติด, อบายมุขต่างๆ ดูแลความเป็นอยู่ของ นักท่องเที่ยวปฏิบัติตามกฎหมายบ้านเมือง ไม่ผลิตสินค้าที่เป็นพิษต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมดังนั้นความเสียสละจึงเป็นเรื่องสำคัญ มัคคุเทศก์จะต้องมี หลักความร่วมมือ (Participatory Business) ท่ามกลางความแตกต่างด้านวัฒนธรรม หลักความร่วมมือนำมาใช้ทำธุรกิจด้วยการทำธุรกิจแบบพี่น้องก่อให้เกิดการแสดงออกด้วยความรักและความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน ด้วยการร่วมมือกันในการใช้พระพรของพระเจ้าที่ตนได้รับให้เกิดประโยชน์อย่างเต็มที่ดังคำกล่าวที่ว่า รู้จักการแบ่งปัน (Solidarity) การดำเนินงานด้วยการแบ่งปันเป็นจิตตารมณ์ขั้นพื้นฐานแห่งความรักที่ควรนำไปใช้โดยการแบ่งปันทั้ง ความรัก และทรัพยากร , วัตถุปัจจัยต่างๆซึ่งกันและกันด้วย “จิตสำนึกแห่งการเป็นเจ้าของ (Sense of Belonging)”^{๕๓}และที่ขาดไม่ได้คือหลักความรับผิดชอบ (Accountability) การดำเนินธุรกิจต้องคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อผลของการกระทำของตนทางเศรษฐกิจและสิ่งแวดล้อมที่มีต่อสังคม ธุรกิจต้องมีการส่งเสริมความ ต้องการพื้นฐานของความเป็นมนุษย์ ซึ่งหมายถึงความรับผิดชอบใน ๓ ทาง คือ ๑.การดูแลให้มีการตอบสนองความต้องการแท้ ๆ ของมนุษย์โดยการสร้างงานและพัฒนางาน เพื่อผลิตสินค้าและเสนอ บริการอย่างครบถ้วน ๒.บริหารจัดการให้การผลิตดีมีคุณภาพ ๓.ใช้ทรัพยากรเพื่อสร้างสรรค์และแบ่งปันความมั่งคั่งและความรุ่งเรืองอย่างยั่งยืน

๒.๘.๒ ปัญหาด้านการบริหารงานของมัคคุเทศก์ไทย ความเสียสละ คือ การละความเห็นแก่ตัว การแบ่งปันให้ผู้อื่น เช่น เสียสละให้แก่องค์กรสังคม ประเทศชาติตามโอกาส บริจาคเงินเพื่อสาธารณกุศลต่าง บริจาคสิ่งของ เครื่องใช้แก่ผู้ยากไร้ผู้ประสบภัยพิบัติต่างๆ ให้ทุนการศึกษา การเสียสละช่วยให้ภาพลักษณ์ของบริษัทดีขึ้นความเป็นธรรมของการบริหาร หมายถึงการบริหาร

^{๕๒} วิโรจน์ สิตประเสริฐนันท์, เทคนิคการสร้างภาวะผู้นำ, พิมพ์ครั้งที่ ๗. (กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์, ๒๕๕๕, หน้า ๒๑-๒๔.

^{๕๓} เกรียงศักดิ์ โกวิทวาณิช, สำนักงานสภาสังคมราชคาทอลิกแห่งประเทศไทย, “จंगแล่นเรือออกไปที่ลิก”, [ออนไลน์], แหล่งที่มา : <https://th.wikipedia.org/wiki/> [๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑].

โดยให้โอกาสแก่คนยากจน คนด้อยโอกาส คนที่เสียเปรียบในสังคม ให้คนเหล่านั้นพัฒนาฐานะทางเศรษฐกิจและสภาพทางสังคมสูงขึ้นอย่างมีหลักการและเหตุผล ผู้ที่มีฐานะทางเศรษฐกิจสูงและมีความได้เปรียบอยู่แล้วควรจะต้องยอมเสียประโยชน์บ้างและในความเป็นธรรมต้องมีความยุติธรรมอยู่ด้วย ผู้บริหารจะต้องไม่ลุแก่อำนาจ ใช้อำนาจเบียดเบียนผู้อื่นใช้ช่องว่างของกฎหมายเพิ่มอำนาจให้ตนเอง ผู้บริหารจะต้องมีมาตรฐานในการบริหารเพียงมาตรฐานเดียว ไม่ใช่สองหรือหลายมาตรฐาน ไม่ใช่สักอย่างใดก็ทำเพราะมีอำนาจ

๒.๘.๓ ปัญหาด้านการบริการของมณฑลเทศาภิบาลไทย ความอดทน คือความพยายามในการอดทน-อดกลั้นต่อผลประโยชน์ที่ไม่ถูกต้อง อดทนต่อการต่อว่าจากลูกค้า ยึดมั่นในการบริการหลังการขาย อดทนต่อความยากลำบากในการประกอบธุรกิจ อดทนต่อความล้มเหลวของการประกอบกิจการ ไม่เลิกกิจการง่ายๆ ความอดทนส่วนใหญ่เป็นเรื่องของตนเอง เป็นจริยธรรมที่ใช้ไม่มากนักในเชิงธุรกิจ ๖. ความกตัญญู คือ ความสำนึกคุณในอุปการคุณของผู้อื่นที่มีต่อเรา เช่น การเห็นคุณค่าของพนักงานที่ทำงานมานาน ผู้บริหารที่สร้างความเจริญก้าวหน้าให้แก่บริษัท เห็นคุณค่าของประเทศชาติ สร้างประโยชน์ให้แก่ประเทศที่ตนไปประกอบกิจการ ตอบแทนผู้สร้างประโยชน์ให้แก่บริษัท ให้รางวัลแก่พนักงานดีเด่น

๒.๘.๔ ปัญหาด้านความยุติธรรมของมณฑลเทศาภิบาลไทย ความยุติธรรม คือ การปฏิบัติด้วยความเที่ยงตรง ไม่ลำเอียง เช่น การไม่เบียดเบียนผู้อื่นให้เดือดร้อน ไม่กักตุนสินค้า ไม่เก้งก้างไรมากเกินไป ไม่เอาเปรียบแรงงานค่าจ้าง งามๆ กตราควัตถุดิบ ไม่ปล่อยกู้โดยคิดดอกเบี้ยสูงมากๆ ไม่ทำสัญญาเอาเปรียบลูกค้า กำหนดราคาสินค้ายุติธรรมการเลิกจ้างโดยไม่เป็นธรรม ไม่แสวงหากำไรโดยเอาเปรียบผู้อื่น ไม่กลั่นแกล้งทำลายคู่แข่งชั้น ตลอดจนล่วงเกินทางเพศต่อพนักงาน ดังนั้นความยุติธรรมจึงเป็นเรื่องสำคัญมากเช่นกัน

๒.๘.๕ ปัญหาด้านความซื่อสัตย์สุจริตของมณฑลเทศาภิบาลไทย ความซื่อสัตย์ คือ การประพฤติอย่างตรงไปตรงมา ตรงต่อความเป็นจริง เช่น ซื่อสัตย์ต่อองค์กร ไม่คอร์รัปชัน ดิดสินบน ซื่อสัตย์ต่อลูกค้า ซื่อสัตย์ต่อสัญญา ไม่ตกแต่งบัญชี เสียภาษีถูกต้อง ไม่โกงเครื่อ ้องซัง-ตวงวัด ไม่โกงค่าแรงงาน ไม่ปลอมปนสินค้า ไม่โฆษณาหลอกลวงเกินความจริง ไม่ลอกเลียนความคิดหรือสินค้าของผู้อื่นดังนั้นความซื่อสัตย์ถือเป็นเรื่องสำคัญมากสร้างบรรยากาศด้านจริยธรรมให้เกิดขึ้นในองค์กร ดังนี้

๑) ส่งเสริมให้มีการจัดตั้งชมรมจริยธรรมขึ้นในองค์กร เพื่อเป็นแกนนำในการจัดทำกิจกรรมต่างๆ เช่น การตักบาตรพระ การฟังธรรมตามความเหมาะสม โครงการปฏิบัติธรรม ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมของแต่ละองค์กร

๒) ผู้บริหารระดับสูงต้องให้ความสำคัญแก่ชมรมจริยธรรมโดยเข้าร่วมกิจกรรมอย่างสม่ำเสมอ

๓) ผู้บริหารระดับสูงต้องเป็นแบบอย่างที่ดีด้านจริยธรรม ส่งเสริมและสนับสนุนคนดีให้ปรากฏ

๔) มีการตรวจสอบด้านจริยธรรมอย่างสม่ำเสมอ

๕) ในการเลื่อนเงินเดือน หน้าที่ความรับผิดชอบ ให้พิจารณาเรื่องจริยธรรมเป็นองค์ประกอบด้วย โดยประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

๖) จัดให้มีการเชิญชวนให้ทุกคน ประพฤติปฏิบัติ ตามแนวจริยธรรมเป็นระยะตามความเหมาะสม และชักนำให้เห็นว่าการประพฤติตนตามจริยธรรมเป็นสิ่งที่ดีมีเกียรติ ไม่ใช่สิ่งที่น่าละอาย สิ่งที่น่าละอายคือการกระทำความชั่ว^{๕๔}

สรุปความว่าการเสริมสร้างจริยธรรมธุรกิจต้องกระทำด้วยความตั้งใจและผู้บริหารระดับสูงต้องให้ความสำคัญ อย่างยิ่งยวดด้วยการส่งเสริมและผลักดันให้เกิดการนำจริยธรรมมาบังคับใช้ในองค์กรพร้อมทั้งชี้ชวนพนักงานและลูกจ้างในองค์กรให้ร่วมกันกระทำดี ส่งเสริมและพัฒนาจริยธรรมให้เกิดขึ้น เช่น การปฏิบัติธรรม ,การตักบาตรพระ สร้างค่านิยมในการให้เกียรติและยกย่องคนดี ให้รางวัลแก่คนที่ทำดี ไม่ยกย่องคนร้ายแต่คนโกง

๒.๙ สรุป

มัคคุเทศก์เป็นผู้ทำหน้าที่เป็นสื่อกลางในการนำ นักท่องเที่ยว เดินทางไปยังสถานที่ต่างๆ ได้อย่างสะดวกสบายยิ่งขึ้น ทำให้นักท่องเที่ยวโดยเฉพาะผู้ที่ไม่สะดวกในการเตรียมการเดินทางและดำเนินการเดินทางด้วยตนเอง มีความสนใจและตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวมากยิ่งขึ้น ดังนั้น จะเห็นได้ว่า มัคคุเทศก์มีส่วนช่วยในการเพิ่มจำนวนนักท่องเที่ยวให้กับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นบุคคลที่ทำหน้าที่ในการนำเที่ยวอำนวยความสะดวก แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าแทนบริษัท นำเที่ยว เป็นผู้รักษาผลประโยชน์ในด้านต่าง ๆ แทนบริษัทนำเที่ยว เช่น ค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยว การ ถูกเอารัดเอาเปรียบจากสถานประกอบการ เป็นผู้ที่สร้างชื่อเสียง และโฆษณาประชาสัมพันธ์ บริษัทนำเที่ยวที่ตนสังกัดให้นักท่องเที่ยว ทราบและเป็นผู้กำหนดความเจริญของบริษัท เพราะถ้าผู้นำเที่ยวมีศักยภาพ ทำงาน สร้างความประทับใจ ถูกใจนักท่องเที่ยว จะส่งผลให้นักท่องเที่ยวกลับมาใช้บริการเพิ่มขึ้น และเกิดการบอกต่อเป็นตัวแทนของบริษัทนำเที่ยว ในการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับสถานประกอบการที่เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นโรงแรม ร้านอาหาร แหล่งท่องเที่ยว ร้านสินค้าที่ระลึก บริษัทรถบริษัทนำเที่ยวอื่นๆ ฯลฯเป็นผู้เก็บข้อมูลเกี่ยวกับนักท่องเที่ยว แหล่งท่องเที่ยว โรงแรมที่พัก ร้านอาหารตลอดจน ข้อมูลสถานที่อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง และนำ ข้อมูลที่เป็นปัญหา ข้อควรแก้ไข ข้อเสนอแนะในการนำเที่ยวแต่ละ ครั้งมารายงาน ห้าเที่ยวทราบ เพื่อให้บริษัทนำเที่ยว ข้อมูลที่ได้รับไปปรับปรุงแก้ไขการบริการต่อไป

มัคคุเทศก์ ทำให้นักท่องเที่ยวสามารถเดินทางท่องเที่ยวได้อย่างทั่วถึงโดยไม่ละเลยสิ่งสำคัญ ใด ๆ เนื่องจากมัคคุเทศก์เป็นผู้ที่มีความรู้ในสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ เป็นอย่างดี สามารถนำนักท่องเที่ยว เยี่ยมชมจุดสำคัญต่าง ๆ ได้โดยไม่ขาดตกบกพร่อง ในทางตรงกันข้ามหากนักท่องเที่ยวเดินทางไปเยี่ยมชม สถานที่ต่าง ๆ ด้วยตนเอง นักท่องเที่ยวอาจไม่ทราบว่าในสถานที่ท่องเที่ยวนั้น ๆ ยังมีสิ่งสำคัญใดที่ควรไป ชมอีก เนื่องจากจุดเยี่ยมชมบางแห่งไม่ได้ตั้งอยู่ในตำแหน่งที่สังเกตเห็นได้ง่าย

ความสำคัญของจริยธรรมแบ่งออกเป็น ๒ ประเภท ดังนี้

๑.จริยธรรมสำหรับบุคคลเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับคนเพื่อเป็นสิ่งที่คอยยึดเหนี่ยวจิตใจให้กระทำความดี ให้เป็นผู้ที่มีสติปัญญาพิจารณาหาเหตุผลแยกแยะสิ่งที่ถูกต้องและไม่ถูกต้อง ช่วย

^{๕๔} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๘๗.

พัฒนาตนเองและครอบครัว สร้างสรรค์ความเจริญและ ความก้าวหน้าให้เกิดประโยชน์แก่สังคมและคนรอบข้าง

๒. ในส่วนจริยธรรมสำหรับสังคม เมื่อคนในสังคมมีจริยธรรมก็จะทำให้สังคมสงบเรียบร้อย มีความรักใคร่สามัคคี ก่อให้เกิดการพัฒนาและนำมาความรุ่งเรืองมาสู่ประเทศชาติ จริยธรรมธุรกิจมีความสำคัญกับการดำเนินธุรกิจเพราะจริยธรรมช่วยให้ธุรกิจสามารถดำเนินไปได้ ในขณะที่ผู้ประกอบการธุรกิจที่ขาดจริยธรรมลูกค้าจะขาดความเชื่อถือส่งผลให้ไม่สามารถดำเนินธุรกิจได้ หรือ หากดำเนินต่อไปธุรกิจก็จะขาดความน่าเชื่อถือและไม่เป็นที่ยอมรับของผู้บริโภคในสังคม จริยธรรมจึงเปรียบเหมือนเกราะกำบังมิให้คู่แข่งทางการค้าที่ประสงค์ร้ายมาทำลายความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจแก่ลูกค้าได้ การมีจริยธรรมอยู่ในองค์กรช่วยขับเคลื่อนให้ผู้บริหารและพนักงานในองค์กรธุรกิจให้สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเพื่อความสำเร็จตามเป้าหมายของบริษัท ขอบข่ายของจริยธรรมธุรกิจเกิดจากการ กำหนดไว้ในนโยบายของการบริหารธุรกิจและอยู่ในทุกส่วนขององค์กรธุรกิจ เช่น ผู้บริหารระดับสูงที่มีหน้าที่ในการกำหนดนโยบาย ผู้จัดการของแต่ละหน่วยงานที่รับนโยบายมาปฏิบัติ พนักงาน ลูกจ้างที่อยู่ในองค์กรธุรกิจรับมาปฏิบัติ รวมถึงผู้ที่อยู่นอกองค์กรธุรกิจแต่มีความเกี่ยวข้องจากการดำเนินธุรกิจ เช่น ชุมชนท้องถิ่น รัฐบาล สื่อมวลชน ฯลฯ ทั้งนี้เพื่อความเจริญมั่นคงในการประกอบธุรกิจองค์ประกอบของจริยธรรมธุรกิจมี ๓ ข้อแรก คือ ความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบ ความยุติธรรม มีความสำคัญมาก ส่วนใน ๓ ข้อหลัง คือ ความเสียสละ ความอดทน ความกตัญญู มีความสำคัญรองลงมา ดังนั้นหากองค์กรธุรกิจนำไปใช้อย่างเคร่งครัดและสร้างคุณค่าของธุรกิจให้เป็นที่ยอมรับในสังคม

ประโยชน์การนำจริยธรรมมาใช้ในธุรกิจ ช่วยทำให้ธุรกิจและผู้ที่เกี่ยวข้องในการประกอบธุรกิจได้รับความยอมรับจากผู้บริโภค สามารถสร้างโอกาสทางธุรกิจ ทำให้ธุรกิจมีความเจริญและมั่นคง สร้างศักยภาพในการแข่งขันและพบว่าองค์กรธุรกิจที่ยึดจริยธรรมจะประกอบธุรกิจได้อย่างราบรื่น มีความสุข การเสริมสร้างจริยธรรมธุรกิจ ต้องกระทำด้วยความตั้งใจและผู้บริหารระดับสูงต้องให้ความสำคัญอย่างยิ่งยวดด้วยการส่งเสริมและผลักดันให้เกิดการนำจริยธรรมมาบังคับใช้ในองค์กร พร้อมทั้งชี้ชวนพนักงานและลูกจ้างในองค์กรให้ร่วมกันกระทำดี ส่งเสริมและพัฒนาจริยธรรมให้เกิดขึ้น เช่น การปฏิบัติธรรม ,การตักบาตรพระ สร้างค่านิยมในการให้เกียรติและยกย่องคนดี ให้รางวัลแก่คนที่ทำดี ไม่ยกย่องคนชั่วแต่คดโกง แนวคิดที่สำคัญของจริยธรรมธุรกิจ คือ การมุ่งเน้นให้ผู้ประกอบการธุรกิจทุกประเภทได้เล็งเห็นคุณค่าของการนำจริยธรรมไปใช้ในการประกอบธุรกิจอย่างจริงจัง เป็นการปรับเปลี่ยนวิธีการบริหารธุรกิจสมัยใหม่ ที่แสดงถึงความรับผิดชอบต่อลูกค้าและสังคม โดยมุ่งเน้น ”กำไรพอควร ธุรกิจมีความยั่งยืน ” มุ่งมั่นในการพัฒนาสินค้าและบริการ ไม่ได้แข่งขันกันอย่างเอาเป็นเอาตาย มีความเที่ยงตรง และเป็นธรรม ธุรกิจจึงจะสามารถแข่งขันและอยู่รอดได้ การแสดงความรับผิดชอบต่อลูกค้าและสังคมเป็นสิ่งที่ควรสรรเสริญอันจะเกิดความดีงามแก่ผู้ปฏิบัติและส่งผลต่อความสุขโดยรวมแก่สังคมต่อไป

บทที่ ๓

หลักพุทธธรรมในการพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์ไทย

การพัฒนา จริยธรรมของมัคคุเทศก์ไทย นั้นจะต้องประกอบด้วยหลักพุทธรธรรมทางพระพุทธศาสนาเพื่อนำมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ทางด้านการบริการให้มากที่สุด โดยมีหลักพุทธธรรมคอยเข้าไปกำกับในเรื่องของคุณธรรม ให้มีจิตสำนึกในการ บริการนักท่องเที่ยว และทางด้านการ จริยธรรม คือ ความประพฤติที่เหมาะสม เหมาะควรในการทำธุรกิจในการนำนักท่องเที่ยว และใน บทนี้จะได้ศึกษาหลักพุทธธรรมในการพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์ไทย ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

๓.๑ หลักการสร้างความสำเร็จในการทำงานของมัคคุเทศก์ไทยด้วยการประยุกต์หลักธรรม

การสร้างความสำเร็จของการทำงานของมัคคุเทศก์ไทยนั้นเป็นสิ่งสำคัญ เพราะจะต้องได้รับความน่าเชื่อถือกับการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายการสร้างอาชีพที่ เปลี่ยนไปในชีวิตของ การปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมขององค์กร หน้าที่การงาน เพื่อนร่วมงานได้มากน้อยแค่ไหน อย่างไรก็ตามให้ทำตามขั้นตอนในการพัฒนาจริยธรรมโดยยึดหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาเข้ามาช่วยส่งเสริม เพื่อสร้างโอกาสที่จะประสบความสำเร็จชีวิต การทำงาน ของมัคคุเทศก์ไทยในการสร้างแรงจูงใจในการทำงานด้วยการอาศัยหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาเข้ามาประยุกต์ใช้เริ่มต้นด้วยการตัดสินใจในส่วนนี้อาจจะยังไม่ได้เกี่ยวข้องกัน กับการทำงาน แต่มันเกี่ยวข้องกับมัคคุเทศก์ โดยตรง ซึ่ง ความสำหรับหรือประสบความสำเร็จในอาชีพ บุคคลที่ต้องการเป็นมัคคุเทศก์ จะต้องมีความคุณสมบัติพิเศษหลาย ๆ อย่าง ประกอบกัน เช่น ความมีใจรักในอาชีพ มีความอดกลั้น มีความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน ตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว สื่อสารถี สามารถปรับตัวให้เหมาะสมกับแต่ละสถานการณ์จะช่วยเหลือปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างเหมาะสม มัคคุเทศก์เป็นผู้ทำหน้าที่ดูแลนักท่องเที่ยวอย่างใกล้ชิดเกือบตลอดเวลาของการนำเที่ยวในแต่ละครั้ง ดังนั้นในการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์จะเป็นไปโดยธรรมชาติ ไม่มีการฝืนปฏิบัติ หรือทำหน้าที่หวังเพียงเฉพาะค่าตอบแทน มัคคุเทศก์ที่ดีต้องมีคุณสมบัติ ๕ ประการ คือ^๑

๑. **มนุษย์สัมพันธ์ดี** คือ รู้เขารู้เราต้องรู้ว่านักท่องเที่ยวของเราเป็นใคร เป็นชาติใด มีลักษณะนิสัยโดยทั่วไปเป็นอย่างไร มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางท่องเที่ยวเพื่ออะไร เพื่อที่จะได้ปรับตัวให้เข้ากับนักท่องเที่ยวกลุ่มนั้นได้ และให้ การบริการที่เหมาะสมเป็นที่ถูกใจแก่นักท่องเที่ยว เช่น นักท่องเที่ยวชาวไทยชอบซื้อของมากกว่าชาติอื่นๆ จะต้องจัดเวลาในการซื้อของมากขึ้นกว่ากลุ่มอื่น ๆ ส่วนนักท่องเที่ยวชาวอังกฤษชอบให้ตรงเวลาและเป็นไปตามกฎเกณฑ์ที่ตั้งไว้ และมีน้ำใจ พร้อมที่จะบริการเสมอ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่และเห็นอกเห็นใจ ในขณะเดียวกัน ก็จะต้องอดทนอดกลั้น ไม่

^๑ รัตนชัย ดาบุตร, หลักการของมัคคุเทศก์ไทยที่ประสบความสำเร็จในการทำงาน , [ออนไลน์], แหล่งที่มา : <https://sites.google.com/site/classrattanachai> [๓๐ มกราคม ๒๕๖๑].

แสดงอารมณ์และกริยามารยาทที่ไม่ดีออกมาให้นักท่องเที่ยวเห็น ต้องควบคุมอารมณ์ของตนเองได้มีความรับผิดชอบ มัคคุเทศก์ต้องคอยดูแลเอาใจใส่สุขภาพและทรัพย์สินแก่นักท่องเที่ยว เมื่อมีปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวในด้านอื่น ๆ เช่น ติดต่องuests กลับประเทศ การติดต่อสื่อสารกับคนในท้องถิ่น มัคคุเทศก์จะต้องช่วยแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒. บุคลิกภาพดี คือ บุคลิกภาพของมัคคุเทศก์ที่ดี บุคลิกภาพทั่วไปประกอบด้วย บุคลิกภาพภายนอกและบุคลิกภาพภายใน บุคลิกภาพภายนอกสำหรับมัคคุเทศก์ หมายถึง สิ่งที่ปรากฏให้เห็นได้ในตัวมัคคุเทศก์

๓. ความรู้ดี คือ ความรู้เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปที่สำคัญของบริษัท เช่น การบริการ เส้นทางนำเที่ยว เบอร์โทรศัพท์ หรือแฟกซ์ สถานที่ติดต่อ เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงานและให้ข้อมูลแก่นักท่องเที่ยว ความรู้โดยรวมของประเทศไทย เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ ภูมิศาสตร์ สังคม การเมือง การปกครอง ศาสนา เทศกาลงานประเพณีที่สำคัญ วัฒนธรรมความเป็นอยู่ของผู้คนในแต่ละภาค

๔. มีความรักงาน คือ มัคคุเทศก์ต้องมีความภาคภูมิใจในอาชีพของตน มีใจรักในงานบริการ มีความรับผิดชอบในหน้าที่ ตั้งใจปฏิบัติงานให้มีคุณภาพมากที่สุด อดทนต่อปัญหา พยายามปรับปรุงแก้ไขในส่วนบกพร่องของตนเองและรักษามาตรฐานการทำงานที่ดีให้ได้ตลอดไป

๕. มีศิลปะในการพูด คือ การพูดมีกฎเกณฑ์สำหรับเรียนรู้และการปฏิบัติ ขณะเดียวกันก็อาศัยความสามารถเฉพาะตัวของผู้พูดด้วย มัคคุเทศก์ต้องมีการเตรียมตัวที่ดีสำหรับการอธิบาย การลำดับเนื้อหา ถ่ายทอดด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย รู้จักกาลเทศะ ควรพูดเรื่องใด เวลาใด ใช้ภาษาให้เหมาะสมกับเพศ วัย และสถานการณ์

๓.๑.๑ หลักการทำงานเพื่อสร้างความสำเร็จ

อาชีพมัคคุเทศก์เป็นอาชีพที่ต้องเป็นผู้นำเที่ยวให้กับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ การปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีในการจ้ดนำเที่ยว มัคคุเทศก์ต้องสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ที่เกี่ยวข้อง ดังนั้นจะเสนอแนะในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ดังนี้

๑. ควรระวังในเรื่องสุขภาพ การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ต้องเริ่มต้นที่สุขภาพดี ถ้าบุคคลมีสุขภาพดี หน้าตาก็ยิ้มแย้มแจ่มใส ทำให้คนอื่นอยากเข้าใกล้

๒. ควรระวังอารมณ์ไว้ให้ได้ ไม่ว่าจะเกิดอารมณ์โกรธ ควรทิ้งอารมณ์ต่าง ๆ พยายามทำอารมณ์ให้แจ่มใสก่อนจะพูดคุยกับผู้อื่น

๓. การปรับปรุง บุคลิกภาพภายนอกให้เหมาะสม เช่น ปรับปรุงการแต่งกายให้สะอาดเรียบร้อย เหมาะสมกับกาลเทศะ

๔. ควรรักษาสัญญา มีความรับผิดชอบต่อคำพูด และการกระทำของตนเอง

๕. ควรรู้จักให้และรับอย่างเหมาะสม

๖. ควรมีความเกรงใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งคนใกล้ชิด เพราะคนเรามักจะลืมรักษาน้ำใจ คนที่ใกล้ชิดเสมอ

๗. ไม่ควรคำนึงถึงผลประโยชน์ของตนเอง จนลืมนึกถึงจิตใจของผู้อื่น ซึ่งทำให้พูดจาและแสดงท่าทีที่เห็นแก่ตัวออกมา

เมื่อก้าวเข้าสู่โลกของการทำงาน คนเราควรตั้งเป้าหมายของชีวิตเตรียมไว้ว่าภายในกี่ปี จะขึ้นไปอยู่ในจุดใด ตำแหน่งใด เพราะการมีเป้าหมายจะทำให้เรากำหนดทิศทางการทำงาน การปฏิบัติ

ตัวของเรา เพื่อให้ไปถึงจุดนั้นได้ในเวลาที่กำหนด ผู้ที่ประสบความสำเร็จในการทำงาน มักพูดแนะนำอยู่เสมอถึงวิธีการที่พวกเขาปฏิบัติตัว ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อคนทำงานมาแล้วหลายต่อหลายรุ่น ดังนี้

๑) ข้อแรกเลยที่จะทำให้คุณทำงานได้ดี คือ ต้อง สนุกสนานกับงานที่ทำ เมื่อคุณทำงานด้วยความสนุก คุณจะมีแรงขับ ในการพยายามที่จะทำงานให้ได้ดีที่สุด และประสบความสำเร็จ

๒) นอกจากสนุกสนานแล้ว ยังต้องใส่ความเอาใจจริงเอาใจ มุ่งมั่นสู่ความสำเร็จ ลงไปด้วยความเพียรพยายาม จะนำพาคุณไปพบกับความสำเร็จในที่สุด

๓) ความเชื่อมั่นในตนเองต้องมีอยู่เสมอ เพราะนั่นจะทำให้คุณกล้าคิดกล้าทำ ซึ่งจะทำให้คุณได้เปรียบกว่าคนอื่น ๆ ที่มักทำตัวเป็นผู้ตามที่ดี ชอบทำตามที่คนอื่นคิด มากกว่าชอบแสดงความคิดเห็น

๔) มีความคิดสร้างสรรค์ สิ่งประดิษฐ์หรือนวัตกรรมใหม่ ๆ เกิดขึ้น ได้จากความคิดสร้างสรรค์ ถ้าคุณเป็นนักคิด รับรองได้ว่า คุณจะเป็นที่ต้องการของทุกองค์กรอย่างแน่นอน แม้ว่าวันนี้ยังที่คิดอาจจะยังไม่เวิร์ก แต่ถ้าคุณยังไม่หยุดคิด สักวันมันต้องเวิร์ก

๕) เมื่อคนจากหลากหลายสังคมมาอยู่รวมกันในสังคมใหม่ สิ่งที่ต้องการคือการ ปรับตัวได้รวดเร็ว คุณอาจต้องเพิ่ม หรือลดพฤติกรรม หรือนิสัยบางอย่างของคุณ เพื่อให้เข้ากับสังคมในที่ทำงานให้ได้อย่างรวดเร็ว

๖) มีที่ทำงานทางบวก คนที่คิดบวกจะแสดงท่าทีในทางบวก ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค มีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นที่รักและชื่นชมของคนรอบข้าง

๗) เรื่องความมีระเบียบวินัยเป็นสิ่งที่ทุกคนถูกสอนมาตั้งแต่เล็ก ๆ อยู่แล้วในการทำงานก็เช่นกัน ต้องมาทำงานตรงเวลา ส่งงานตรงเวลา ปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด

๘) มีความซื่อสัตย์ และช่วยเหลือผู้อื่นให้ประสบความสำเร็จ คนดี มีน้ำใจ อยู่ที่ไหนก็มีแต่คนรักเอ็นดู และคอยสนับสนุน ให้ก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

๙) กล้าหาญที่จะเสี่ยง แน่ใจว่าไม่มีงานใดที่จะราบรื่นไปเสียทุกงาน เมื่อพบเจอกับอุปสรรค คุณต้องกล้าพอที่จะเสี่ยง เพื่อก้าวข้ามพ้นอุปสรรคไปได้

๑๐) สุดท้าย ถึงแม้ว่าที่กล่าวมาข้างต้นคุณจะมีพร้อมหมดแล้วทุกอย่าง แต่หากคุณไม่สามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ ก็ไร้ประโยชน์ ดังนั้น คุณจึงควร พัฒนาการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นอยู่เสมอ เพื่อให้คุณสามารถถ่ายทอดแนวคิดต่าง ๆ เข้าถึงทุกคนได้อย่างแม่นยำ

ผู้ที่ประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานได้จะต้องเป็นคนที่มีหัวใจของการพัฒนาอยู่เสมอ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องบุคลิกลักษณะ พฤติกรรม หรือแม้แต่วิธีการทำงาน โดยต้องเป็นผู้ที่มีการสำรวจและประเมินความสามารถของตน อยู่ตลอดเวลา คอยตรวจ จสอบว่าเรามีจุดแข็งและจุดบกพร่องในด้านใดบ้างและพยายามที่จะหาทาง พัฒนาจุดแข็งและปรับปรุงจุดบกพร่องของตนให้ดีขึ้น ซึ่งจำเป็นต้องนำมาใช้ในการทำงานก็ควรชวนหาโอกาส ที่จะเรียนเพิ่มเติม นอกจากนี้ยังต้องเป็นคนที่ไม่ยึดติดกับวิธีการหรือขั้นตอนการทำงานแบบเดิม ๆ โดยควรจะหาเทคนิคและแนวทางใหม่ๆ เพื่อพัฒนาการทำงานของตนเองให้ดีขึ้นและมีประสิทธิภาพมากขึ้นอยู่เสมอ มักคุเทศก์ต้องมีความรู้เรื่องสำคัญ ๖ ประการเพื่อความสำเร็จในการประกอบอาชีพ ดังนี้

๑. ความรู้เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปที่สำคัญของบริษัท เช่น การบริการ เส้นทางนำเที่ยว เบอร์โทรศัพท์ หรือแฟกซ์ สถานที่ติดต่อ เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงานและให้ข้อมูลแก่นักท่องเที่ยว

๒. ความรู้โดยรวมของประเทศไทย เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ ภูมิศาสตร์ สังคม การเมือง การปกครอง ศาสนา เทศกาลงานประเพณีที่สำคัญ วัฒนธรรมความเป็นอยู่ของผู้คนในแต่ละภาค

๓. สถานที่ท่องเที่ยว ประเพณี วัฒนธรรม และผลิตภัณฑ์พื้นเมืองในท้องถิ่น สถานที่เที่ยว เบอร์โทรศัพท์ หรือ แฟกซ์ สถานที่ติดต่อ เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงานและให้ข้อมูลแก่นักท่องเที่ยวท่องเที่ยวในท้องถิ่นทั้งที่เป็นธรรมชาติและมนุษย์สร้างขึ้น เช่น อาคารบ้านเรือน วัด โบราณสถาน และผลิตภัณฑ์พื้นเมือง เช่น เครื่องจักสาน ผ้าทอ งานแกะสลัก การแสดงของท้องถิ่น เช่น มโนราห์ ฟ้อนเล็บ ระบำชาวเขา เทศกาลและประเพณีต่าง ๆ เช่น ลอยกระทง สงกรานต์ บุญบั้งไฟ งานแห่เทียนพรรษา ฯลฯ

๔. ขั้นตอนและวิธีการเข้าออกเมือง การเก็บภาษี การติดต่อกับหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง มักคุเทศก์ต้องให้คำแนะนำนักท่องเที่ยว และดูแลให้การติดต่อกับฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องให้เป็นไปอย่างราบรื่น

๕. ต้องมีความรู้ในการใช้ภาษาต่างประเทศ มีทักษะในการพูด อ่าน และเขียน เป็นอย่างดี สิ่งที่สำคัญที่สุด คือ สามารถพูดบรรยายให้นักท่องเที่ยวเข้าใจเรื่องราวต่าง ๆ ได้

๖. ต้องมีการประสานงานและความสัมพันธ์ที่ดีกับธุรกิจอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว เพื่อช่วยให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างราบรื่น และก่อให้เกิดความประทับใจแก่นักท่องเที่ยวมากที่สุด เช่น การคมนาคมขนส่ง ที่พัก ร้านอาหาร ธุรกิจบันเทิง และร้านขายของที่ระลึก

๓.๑.๒ ประโยชน์ของการทำงานให้ประสบความสำเร็จ

การจัดการงานที่ดี จะทำให้เราควรจะทำอะไรก่อนและหลังสามารถจัดสรรเวลาและทรัพยากรต่าง ๆ ที่มีอยู่ให้เกิดประสิทธิภาพได้อย่างเต็มที่ การจัดการจะเป็นสิ่งพล กดันให้คุณต้องวางแผนและเป้าหมายการทำงานอยู่เสมอ ดังนั้นหากต้องการที่จะเป็นผู้หนึ่งทีประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน ควรประยุกต์ใช้หลักของการ นำหลักธรรมมาประยุกต์ใช้เพื่อ มุ่งเน้นความอดทน หลากหลายความสามารถ กระตือรือร้นอยู่เสมอ รักงานที่ทำ จัดการเป็นเลิศ คิ ดแต่ทางบวก กล่าวโดยรวมก็คือ พัฒนา ด้านจริยธรรม อยู่เสมอทั้งในด้านความคิด ความรู้ จิตใจ มีความก้าวหน้าและประสบผลสำเร็จในหน้าที่การงานอย่างที่ตั้งใจและมุ่งมั่นไว้^๒

การทำงานก็อยากให้ผลงานออกมาดีเยี่ยม หรือทำงานในหน้าที่ที่ตัวเองได้รับมอบหมายออกมาให้ดีที่สุด หรือ เรียกว่าทำงานให้ประสบความสำเร็จตามที่เราและเจ้านายคาดหวังเอาไว้ ยิ่งกว่านั้นการทำงานให้ประสบผลสำเร็จ เพียงแค่ครั้งเดียวหรือสองครั้ง คุณจะไม่น่าพอใจมากนักในสายตาของคนทำงาน และรวมทั้งเจ้านายของคุณ ซึ่งถือเป็นเป้าหมายหลักของการทำงาน ฉะนั้น ผลงานที่ออกมาจากความ ตั้งใจ ทุกครั้ง เราเรียกว่าการทำงานแบบนี้ว่าการทำงานที่มีประสิทธิภาพ หนึ่งในวิธีการที่จะช่วยให้คนทำงาน ที่มงาน และองค์กร สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ คือ การ ทบทวนผลการทำงาน แบบเสียเวลาหลัง แลหน้าไม่ว่าการทำงานของเราจะประสบความสำเร็จ หรือ ล้มเหลว หรือมีปัญหา ซึ่งพอจะแยกออกเป็นสังเขปได้ว่า

^๒ อารณ ภูวพิทยพันธุ์ , การบริหารทรัพยากรมนุษย์บนพื้นฐานของ , [ออนไลน์], แหล่งที่มา : http://swis.act.ac.th/html_edu/cgiin/act/main_php/print_informed.php?id_count_inform=2385 [๒๗ ธันวาคม ๒๕๖๐].

(๑) Development : ไม่หยุดยั้งการพัฒนา ผู้ที่จะประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานได้จะต้องเป็นคนที่มีหัวใจของการพัฒนาอยู่เสมอ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องบุคลิกลักษณะ พฤติกรรม หรือแม้แต่วิธีการทำงาน โดยต้องเป็นผู้ที่มีการสำรวจและประเมินความสามารถของตนเองอยู่ตลอดเวลา คอยตรวจสอบว่าเรามีจุดแข็งและจุดบกพร่องในด้านใดบ้างและพยายามที่จะหาทางพัฒนาจุดแข็ง และปรับปรุงจุดบกพร่องของตนให้ดีขึ้น เช่น ถ้าไม่เก่งภาษาอังกฤษซึ่งจำเป็นต้องนำมาใช้ในการทำงานก็ควรขวนขวายหาโอกาสที่จะเรียนเพิ่มเติม นอกจากนี้ยังต้องเป็น คนที่ไม่ยึดติดกับวิธีการหรือขั้นตอนการทำงานแบบเดิม ๆ โดยควรจะหาเทคนิคและแนวทางใหม่ ๆ เพื่อพัฒนาการทำงานของตนเองให้ดีขึ้นและมีประสิทธิภาพมากขึ้นอยู่เสมอ

(๒) Connection - ธุรกิจที่ดี การมีความสัมพันธ์กันทางด้านธุรกิจ จะส่งผลให้งานต่างๆ สำเร็จได้โดยง่าย ปัจจุบัน ไม่ใช่เราเก่ง ทีมงานเก่ง ของเราดี ก็จะสามารถประสบความสำเร็จได้ แต่ คงไม่ถนัดนัก การมีสื่อสัมพันธ์ที่ดีจะทำให้ประสบความสำเร็จได้เร็วขึ้น

(๓) Positive Thinking : คิดแต่ทางบวก ความคิดทางบวกจะเป็นสิ่งที่ช่วยให้คุณมองโลกในแง่ดี มีกำลังใจและพลังที่จะทำ งานต่าง ๆ ที่ได้รับมอบหมายให้ประสบผลสำเร็จ คนที่มีความคิดทางบวกจะเป็นคนที่สนุกและมีความสุขกับงานที่ทำ แสวงหาโอกาสที่จะช่วยเหลือและสนับสนุนผู้อื่นอยู่เสมอ สำหรับผู้ที่มีความคิดในด้านลบอยู่ตลอดเวลา จะเป็นผู้ที่หมกมุ่นอยู่กับปัญหา ขอบโทษตัวเองและคนรอบข้าง อยู่เสมอ ขาดความคิดที่จะพัฒนาตนเองและงานที่ทำในที่สุด ผลงานที่ได้รับย่อมขาดประสิทธิภาพ

(๔) Endurance : มุ่งเน้นความอดทน ความอดทนเป็นพลังของความสำเร็จอดทนต่อคำพูด อดทนต่อพฤติกรรมการดูหมิ่นหรือสบประมาท อดทนต่อความเครียดในการทำงานคนบางคนลาออกจากที่ทำงานเพราะเจอหัวหน้างานพูดจารุนแรง หรือเพียงแค่ถูกต่อว่าต่อหน้าในที่ประชุมเท่านั้น แล้วจะสามารถเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ ได้สำเร็จ

(๕) ความมีน้ำใจให้กับทุกๆ คน ช่วยเหลือ อย่างจริงใจ ด้วยคำพูด หรือ จากความคิดเห็นต่าง ๆ ที่พยายามถ่ายทอดความรู้มาให้เป็นการแสดงให้เห็นได้เป็นอย่างดี ดี มีน้ำใจดีงามต่อผู้อื่น และผู้ใต้บังคับบัญชา ตัดเรื่องความขิงโกรธออกไปจากความรู้สึกนึกคิดของตัวเอง โดยนึกถึงผู้อื่นอยู่เสมอ

(๖) การทำงานที่ทุ่มเท ให้ความคิดเห็น และช่วยเหลืออย่างเต็มที่ และ แนะนำในทุกๆ ด้านทุ่มเทให้กับงานจริงๆ มีความคิดไม่หยุดนิ่ง ทุกๆ คน ในองค์กรควรเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันในการทำงาน คือให้คิดอยู่เสมอว่า เวลาทำงานไปแล้ว องค์กรจะได้อะไร ดังนั้นการทำงานจึงต้องมีการพัฒนาให้ดียิ่งๆ ขึ้นไป^๓

การมีเป้าหมายในชีวิต เปรียบเหมือนมีเข็มทิศในการเดินทาง ทำให้เรารู้สึกว่าตัวเองยังไม่แก่ มีแรงที่จะก้าวไปให้ ถึงเป้าหมาย ความสำเร็จในงานก็เป็นหนึ่งในเป้าหมายของชีวิต กล่าวกันว่าคนเราสามารถจะประสบความสำเร็จได้ เพียงเรามีความเข้าใจใน ๓ ส่วนต่อไปนี้

๑.เข้าใจตน เข้าใจตนอย่างถ่องแท้ ตั้งแต่การแรกเริ่มตัดสินใจเลือกงาน ว่างานใดเหมาะกับตน

^๓ เรื่องเดียวกัน, หน้า ๕๐.

๒.เข้าใจคน หมายถึง ผู้ร่วมงานของ เราในทุกระดับ เราเข้าใจในความเป็นไปของแต่ละบุคคล เราจะไม่ถือสา หากถูกนายตำว่าเพราะเราอาจไม่ดีพอ เราต้องปรับปรุง

๓.เข้าใจงาน รู้ว่าต้องทำอะไร ลำดับก่อนหลัง มีความสามารถในการทำงานที่ได้รับมอบหมายให้ประสบความสำเร็จอย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ และเทคนิคในกา รทำงาน 6 P ที่เก็บมาฝากนี้ ก็เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะช่วยเสริมให้เกิดความสำเร็จในงาน

การจะเดินทางไปในสู่ความสำเร็จในชีวิตและการงานได้นั้น จำเป็นต้องตั้งเป้าหมายชีวิตอย่างมีจุดหมายปลายทาง จะได้รู้จุดยืนว่าอยู่ในด้านประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว เห็นหนทางว่าเส้นทางไหนนำไปสู่ความสำเร็จได้จริง และนำหลักธรรมและแนวคิดต่างๆ มาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ในจังหวะเวลาที่เหมาะสม

ประโยชน์ของการทำงานที่ประสบความสำเร็จในการนำไปใช้กับยุคปัจจุบัน ดังนี้

๑. ช่วยให้งานเป็นระบบที่ดีขึ้น มีการแบ่งงานออกไปตามหน้าที่และความรับผิดชอบ ทำให้งานบรรลุเป้าหมายตามที่กลุ่มและทีมงานต้องการ

๒. ช่วยให้มีการนำหลักมนุษยสัมพันธ์มาใช้ในกลุ่มและทีมงาน รู้เท่ารู้เรา ทีมงานจะสามารถดำเนินไปอย่างสอดคล้องและประสบความสำเร็จได้ ช่วยให้เกิดรู้จักสมีคคี ระหว่างสมาชิกในทีมงาน ในการทำงานให้ประสานสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน

๓. ช่วยให้งานบรรลุเป้าหมาย เพราะทีมงานมีการแบ่งงาน แบ่งหน้าที่กันตามความสามารถและความชำนาญ เมื่อลงมือทำงานจะสามารถดำเนินงานได้รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ มีคุณภาพ และทำให้งานประสบความสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๔. ช่วยสร้างพลังในการทำงาน การทำงานเป็นที่ มจะมีความพร้อมทั้งทางด้านความคิด กำลังกายและกำลังใจ สามารถรวมกับเป็นหนึ่งเดียว และรวมประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานร่วมกันได้ ก่อให้เกิดบรรยากาศการทำงานที่ดี

๕. ช่วยสร้างความมั่นคงในอาชีพ เพราะทีมงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถเพิ่มผลผลิตได้มากมาย มีรา ยได้เพิ่ม มีกำไรเพิ่ม ฐานะของกิจการในหน่วยงานมีความก้าวหน้า ทำให้สมาชิกของทีมมีความมั่นคงในอาชีพ

๖. ช่วยเพิ่มพูนความรู้สึกรักในการยอมรับนับถือในการทำงาน เพราะทีมงานต้องมีการกำหนดตำแหน่งและหน้าที่ของบุคคล มีหัวหน้าทีมงาน ผู้ประสานงานของทีม และสมาชิกในทีมก็ต้องยอมรับนับถือกันในด้านตำแหน่งและอำนาจหน้าที่ รวมถึงบุคคลที่ร่วมทีมงานเพื่อการรับรู้ และมีความเข้าใจต่อกัน เป็นประโยชน์ต่อการทำงานร่วมกัน

๗. ช่วยให้เกิดความร่วมมือกันของสมาชิกในทีมงาน สร้างผลงานให้ออกมามีคุณภาพ และสามารถพัฒนาต่อยอดต่อไปภายหน้าได้ การทำงานเป็นทีม ส ามารถช่วยเหลือกัน ช่วยแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลาได้อย่างเหมาะสมและถูกต้อง

๘. ทำให้การปฏิบัติงานมีความชัดเจนขึ้น เพราะทีมงาน จะต้องอาศัยข้อเท็จจริงเป็นหลัก และช่วยกับตัดสินใจจากข้อมูลที่ได้ ให้งานออกมาสมบูรณ์แบบมากที่สุด ซึ่งต้องการจากการพูด การเขียน และการทำงานเป็นทีม ไม่ว่าจะเจอกับปัญหาได้ก็สามารถช่วยกันแก้ไขได้ทันที

๙.ช่วยให้ผลของการออกมาดีที่สุด เพราะทีมงานมีการทบทวนงานอย่างสม่ำเสมอ ทีมงานใช้เวลาในการประเมิน พฤติกรรม และเรียนรู้ความผิดพลาดในการทำงานของทีม ซึ่งการทบทวนอย่างสม่ำเสมอ จะสามารถแก้ไขข้อบกพร่องในการทำงาน และสามารถปรับปรุงงานให้ออกมาดีที่สุดได้^๔

๓.๒ การนำหลักพุทธธรรมมาใช้ในการพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์ไทย

๓.๒.๑ การพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์ไทยตามหลักอิทธิบาท ๔

ในโลกของการทำงาน อาชีพมัคคุเทศก์ไทย รุ่นใหม่ทั้งหลายต่างก็เฝ้าหาทฤษฎีแห่งความสำเร็จมากมาย มาใช้แก้ปัญหาและหาหนทางเจริญก้าวหน้า แต่ก็เชื่อว่าทุกคนจะทำได้ และเจอประตูสู่ความสำเร็จ ดังนั้นผู้วิจัยมองว่า ธรรมะที่ใช้ในการทำงาน เพื่อส่งเสริมมัคคุเทศก์ไทย เพื่อให้คุณประสบความสำเร็จในการทำงาน ดังที่พระสัมมาสัมพุทธเจ้าตรัสไว้ นั่นคือ อิทธิบาท ๔ ธรรมแห่งความสำเร็จในการทำงานของมัคคุเทศก์ไทย^๕ อิทธิบาท ๔ คือธรรมะที่ใช้ในการทำงาน ให้ประสบความสำเร็จได้แก่

๑.ฉันทะ คือ ความรักในงานพอใจกับงานที่ทำอยู่

๒.วิริยะ คือ ขยันหมั่นเพียรกับงานที่ทำ

๓.จิตตะ คือ ความเอาใจใส่รับผิดชอบงานที่ทำให้เสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด

๔.วิมังสา คือ การพิจารณาพิเคราะห์ หรือ ความเข้าใจทำ กับงานมีความเข้าใจและรู้จัก

วิเคราะห์เหตุผลของการทำงาน

ฉันทะ คือ ความรักงานพอใจกับงานที่ทำอยู่ อันดับแรก มัคคุเทศก์ไทยควร ต้องสำรวจตนเองว่า มีความชอบหรือศรัทธาในงานที่ได้ทำหน้าที่ที่ปฏิบัติอยู่เป็นอาชีพของตนเอง อาจเริ่มต้นง่าย ๆ ด้วยการตั้งคำถามกับตัวเอง ฉันททำงานเพื่ออะไร ฉันทมีความสุขหรือไม่หากงานที่ทำอยู่ไม่ใช่งานที่รัก เสียทีเดียว เพื่อเราจะได้มีเวลาค้นหาและปรับเปลี่ยนตัวเอง หรือปรับศรัทธาของตัวเองให้เข้ากับงานที่ทำอยู่อย่างไรก็ตาม เชื่อเถอะว่างานแต่ละอย่างนั้นไม่มีทางที่ใครจะชื่นชอบไปทั้งหมดทุกระบวนการ ดังนั้น ถ้าคุณพอใจที่จะทำ และมีความสุขกับงาน เชื่อว่างานที่คุณทำอยู่ต้องออกมาดีแน่ๆ

วิริยะ คือ ขยันหมั่นเพียรกับงานที่มี งานทุกอย่างจะสำเร็จได้ต้องอาศัยความขยันหมั่นเพียร ความวิริยะ จึงเป็นเครื่องมืออีกอย่างหนึ่งที่ จะนำตัวมัคคุเทศก์เองนั้น ไปสู่ความสำเร็จได้ ยิ่งตัวมัคคุเทศก์เองยิ่งขยันเท่าไร ผลตอบแทนที่จะได้รับมันก็มีมากเท่านั้น ที่สำคัญความวิริยะจะเกิดขึ้นได้ก็ด้วยความรักในงานจากฉันทะนั้นเอง และความวิริยะไม่ใช่การทำงานแบบเอาเป็นเอาตาย แต่เป็นการหมั่นฝึกฝนตนเองต่างหาก กทั้งนี้ มีข้อน่าสังเกตสำหรับคนทำงานร่วมกันคือ จะต้องขยันด้วยกันทั้งหัวหน้าและลูกน้อง ยิ่งผู้เป็นหัวหนายิ่งสำคัญมาก ถ้าเป็นคนเกียจคร้าน คิดกินแรงอย่างเดียว ลูกน้องก็มักขยันไปได้ไม่กี่น้ำ เดียวก็รามือกันหมด แต่ถ้าหัวหน้าเอาการเอางาน ก็จะสามารถดึงลูกน้องให้ขยันขันแข็งขึ้นด้วย

จิตตะ คือ เอาใจใส่รับผิดชอบกับงานที่ทำ จิตใจที่จดจ่อกับงานล้วนเกิดผลดีต่องานที่ทำ จิตตะเป็นธรรมะที่แสดงถึงสติ ความรอบคอบและความรับผิดชอบที่จะตามมา ซึ่งในสังคมการทำงาน

^๔ จำรัส จันทร์แสงศรี , หลักการบริหารงานสมัยใหม่ กับหลักการบริหารเชิงพุทธศาสตร์ , (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์นิติธรรม ๒๕๕๙), หน้า ๖๕-๖๘.

^๕ อด.เอกก. (ไทย) ๒๐/๓๙๘/๔๔๕.

อาชีพมัคคุเทศก์ ปัจจุบันนี้ มุ่งเน้นแย่งชิง การรับงาน กัน และขัดขวางจนลืมนึก ไปว่า งานที่ตนเองต้องรับผิดชอบนั้นคือสิ่งใดกันแน่ จิตตะจึงมีความสำคัญในการทำงานโดยไม่วอกแวกออกไปนอกเส้นทาง ดังนั้น เมื่อ แต่ละคนมีทั้งฉันทะและวิริยะแล้ว จิตตะจะเป็นเสมือนรั้วของเส้นทางที่ไม่ให้ไขว่เขว ออกนอกทางสู่ความสำเร็จได้อย่างไรก็ดี ปกติผู้ที่มาอาชีพมัคคุเทศก์ที่มีอายุงานและประสบการณ์มากๆ และเป็นระยะเวลาหลายๆแล้ว ย่อม เป็นผู้ใหญ่ ที่มีความ รู้ผิดชอบ มักจะใส่ใจกับงานอยู่แล้ว เพราะ ธรรมชาติจะทำให้หยุดคิดยาก แต่เสียอยู่อย่างเดียวคือ ชอบคิดเจ้ากี้เจ้าการแต่เรื่องงานของคนอื่น คอยติ คอยสอดแทรก คอยวิพากษ์วิจารณ์ ในขณะที่ธุระของตัวเองกลับไม่คิด ไม่ดู ซึ่งไม่ส่งผลให้งานของตนเองดีขึ้น พระพุทธเจ้า จึงทรงสอนให้เป็นนักตรวจตรางาน คือให้มีจิตตะ แล้วก็ทรงให้อิทธิบาทสี่ข้อไว้ด้วยว่า "ควรตรวจตรางานของตัวเอง ทั้งที่ทำแล้วและยังไม่ได้ทำ"

วิมังสา คือ การพิจารณาพิเคราะห์และใช้ปัญญาตรวจสอบงาน สูดยอดของวิธีทำงานให้สำเร็จอยู่ในอิทธิบาทข้อสุดท้ายนี้ วิมังสา แปลว่า การพิจารณาพิเคราะห์ หมายความว่า ทำงานด้วยปัญญา ด้วยสมองคิด ไม่ใช่สักแต่ว่าทำ ผู้ที่ทำงานอาชีพมัคคุเทศก์ไทยทุกคน แม้จะรักงานแค่ไหน บาก บั่นเพียงใด หรือเอาใจจดจ่ออยู่ตลอดเวลา แต่ถ้าขาดการใช้ปัญญาพิจารณางานด้วยแล้ว ผลที่สุดงานก็ค้างค้ำและผิดพลาดจนได้ ผู้ที่เป็นมัคคุเทศก์ อาจลองทบทวนตัวเองบ้าง ว่าวันนี้ทั้งวันเราทำอะไรบ้าง สรุปกับตัวเองว่าทำเพื่ออะไร เราจะได้มีกำลังใจต่อไปในวันต่อ ๆ ไป และไม่ทำผิดซ้ำซากอีก เช่นเดิม พร้อมกันนั้นเราจะสามารถเห็นหนทางได้ว่า เส้นทางไหนที่จะนำเราสู่ความสำเร็จได้จริง ๆ จะเห็นได้ว่าหลักธรรมะที่ใช้ในการทำงาน เป็นเรื่องง่าย ๆ ใกล้ตัว หากก็นำ อิทธิบาท ๔ มาปรับใช้ในการทำงาน รักงานที่ทำ ขยันทำงาน รับผิดชอบงาน และรู้จักไตร่ตรองให้ถี่ถ้วน ทางแห่งความสำเร็จ คงไม่เกินเอื้อม ทุกอย่างอยู่ที่ "ใจ"^๖

๓.๒.๒ ประโยชน์ของการทำงานตามหลักอิทธิบาท ๔

๑. ประโยชน์ของฉันทะ คือ ทำให้ มัคคุเทศก์เป็นผู้มีความพอใจ และมีใจรักต่องาน ทำให้เกิดความรู้สึกเต็มใจในการทำงาน เกิดการทำงานด้วยความสุข ไม่รู้สึกเบื่อหน่ายง่าย ไม่เกิดอาการ ท้อแท้ ช่วยให้งานดำเนินต่อไปอย่างต่อเนื่อง และเกิดการสร้างสรรค์ในงาน

๒. ประโยชน์ของวิริยะ คือ ทำให้ มัคคุเทศก์เป็นคนมีเพียร และขยันในการทำงาน ไม่มีความเกียจคร้าน มุ่งมั่นที่จะทำงานให้เสร็จ ผู้ที่ขาดความขยัน ย่อมทำงานขาดๆ เกินๆ หรือมักทำงานนั้นไม่สำเร็จ หรือหากสำเร็จก็สำเร็จล่าช้า และไม่มีประสิทธิภาพ

๓. ประโยชน์ของจิตตะ คือ ทำให้ มัคคุเทศก์เป็นคนมีความมุ่งมั่น และจดจ่อกับงานที่ทำให้จิตมีความแน่วแน่ และมั่นคงต่อปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น ช่วยให้งานดำเนินต่อไปอย่างต่อเนื่องตาม กระบวนการ ทราบความเป็นไปของงานอยู่เสมอ^๗

๔. ประโยชน์ของวิมังสา คือ ทำให้มัคคุเทศก์เป็นผู้ที่รู้จักคิด วิเคราะห์ในงาน ช่วยทำให้ ทราบ และเข้าใจในกระบวนการของงาน และหากเกิดปัญหาก็ย่อมเกิดแนวทางในการแก้ปัญหา นั้นได้ อย่างง่ายดาย งานไม่ผิดพลาด และทำงานตามกรอบที่วางไว้ให้ประสบความสำเร็จ ถ้าขาดวิมังสาจะ

^๖ อ.ปญจก. (ไทย) ๒๒/๖๗-๗๐/๓๓.

^๗ ธนวัฒน์ สุวรรณจรัส, "การวางแผนยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนาคุณธรรม ในนิสิตนักศึกษาไทยระดับปริญญาบัณฑิต", วิทยานิพนธ์ดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาอุดมศึกษา, (บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๘), หน้า ๑๘๗.

ทำให้เป็นการทำงานไม่มีหลักการ ทำ งานไม่มีแนวทาง ไม่มีแบบแผน ซึ่งยากที่จะเกิดความสำเร็จได้โดยง่าย

ดังนั้น ฉันทะ และวิริยะ เป็นหลักปฏิบัติที่ช่วยให้ มัคคุเทศก์ มีความมั่นใจในการที่จะเผชิญหน้ากับปัญหา และอุปสรรคในการทำงาน และมีจิตตะ และวิมังสา เป็นหลักปฏิบัติที่ช่วยในการเอาชนะปัญหา และอุปสรรคในการทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ที่กล่าวมาข้างต้นอาจสรุปได้ว่าอิทธิบาท ๔ หมายถึงคุณธรรมที่นำไปสู่ความสำเร็จในการทำ งานเป็นคุณธรรมที่เกี่ยวข้องกับการทำงานในชีวิตประจำวันเป็นหลักในการปฏิบัติเพื่อเอาชนะอุปสรรคและปัญหาต่างๆซึ่งจะนำไปสู่ความสำเร็จและความก้าวหน้าในหน้าที่การงานตามที่มุ่งหวังไว้ซึ่งประกอบด้วยฉันทะความพอใจวิริยะความเพียรจิตตะความเอาใจจดจ่อและวิมังสาการใช้ปัญญาไตร่ตรอง

๓.๓ หลักการของนักบริหารงานที่ดีของมัคคุเทศก์ไทย

๓.๓.๑ หลักการทำงานสำหรับนักบริหารงานตามหลักพรหมวิหาร ๔

พรหมวิหาร ๔ หมายถึง ธรรมเป็นเครื่องอยู่ของพรหม หรือของท่านผู้เป็นใหญ่ธรรมเครื่องอยู่อย่างประเสริฐ ธรรมประจำใจอันประเสริฐหลักความประพฤติที่ประเสริฐบริสุทธิ์ที่เป็นหลักธรรมสำหรับมัคคุเทศก์ที่ต้องมีไว้เป็นหลักใจและกำกับความประพฤติที่จะแสดงออกหรือปฏิบัติต่อผู้อื่นอย่างถูกต้องโดยสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เขาประสบ จึงจะชื่อว่าดำเนินชีวิตหมดจดและปฏิบัติตนต่อมนุษย์สัตว์ทั้งหลายโดยชอบ หลักธรรมนี้ได้แก่ เมตตา กรุณา มุทิตาและอุเบกขา ได้ถูกรวบรวมไว้เป็นหมวดธรรมหนึ่งในพระพุทธศาสนา ทั้งแบบแยกส่วนและแบบบูรณาการสามารถนำไปใช้ในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม ดังจะเห็นได้จากการที่พระพุทธองค์ทรงนำ การเจริญพรหมวิหาร ๔ มาตอบปัญหาของเสฏฐมานพและภราทวาชมานพ^{๘๘} และทรงแนะนำให้ภิกษุแผ่เมตตาให้แก่ตระกูลพญา ๔ ตระกูล เพื่อป้องกันและคุ้มครองรักษาตน^{๘๙} เป็นต้นพรหมวิหาร ๔ คือ ธรรมประจำใจของผู้ประเสริฐหรือผู้มีจิตยิ่งใหญ่กว้างขวางดุจพรหม คือ ๑. เมตตา (ความรัก) ๒. กรุณา (ความสงสาร) ๓. มุทิตา (ความเบิกบานพลอยยินดี) ๔. อุเบกขา (ความมีใจเป็นกลาง)^{๙๐}

พรหมวิหารธรรม หมายถึง บุคคลผู้ที่มีคุณธรรมครบถ้วนบริบูรณ์เท่านั้นหมายถึง บุคคลผู้ที่มีคุณธรรมครบถ้วนบริบูรณ์เท่านั้นอันพรหมวิหารธรรมนั้นมี ๔ ประการคือ^{๙๑}

๑.เมตตา คือความรัก หมายถึง รักที่มุ่งเพื่อปรารถนาดี ปรารถนาให้ผู้อื่นเป็นสุขผู้บริหารควรมีความรัก ความปรารถนาต่อผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยการให้คำ แนะนำสั่งสอน หรือ อบรมทั้งในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการทำงานและความประพฤติที่เหมาะสมและดึงมรรวมถึงการให้ผู้ใต้บังคับบัญชาให้เหมาะสม (ถูก) กับวัย งาน และความถนัด

๒.กรุณา คือความสงสาร หมายถึง ความปราณี ปรารถนาให้ผู้อื่นพ้นทุกข์ ผู้บริหารควรมีความกรุณาต่อผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยการให้ความช่วยเหลือแบ่งปันน้ำใจหรือสงเคราะห์ทั้งทางด้านวัตถุ

^{๘๘} ที.สี. (ไทย) ๙/๕๑๘-๕๕๙/๒๓๐-๒๔๗.

^{๘๙} วิ.จ. (ไทย) ๗/๒๕๑/๑๕

^{๙๐} ที.ม. (ไทย) ๑๐/๑๘๔/๒๒๖ ; ที .ป. (ไทย) ๑๑/๒๒๘/๒๓๒.

^{๙๑} พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตโต), พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม, พิมพ์ครั้งที่ ๑๒, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท สหธรรมมิก จำกัด, ๒๕๔๖), หน้า ๑๒๔.

กำลังกายและกำลังใจรวมถึงการจัดสรรสวัสดิการและผลประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ ให้เหมาะสมกับความ
เป็นอยู่ของผู้ใต้บังคับบัญชา

๓.มูทิตา คือความยินดีเมื่อผู้อื่นได้ดีหมายถึงความปรารถนาให้ผู้อื่นมีความสุขความ
เจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้นไม่มีใจอิจฉาริษยาผู้บริหารควรสนับสนุนและแสดงออกถึงความยินดีเมื่อ
ผู้ใต้บังคับบัญชา (รวมถึงครอบครัว) มีความสุขหรือมีความสุขเจริญก้าวหน้าในชีวิตการงานและชีวิต
ครอบครัว รวมถึงการเชิดชูด้วยรางวัลและแบ่งปันด้วยน้ำใจ

๔. อุเบกขา คือความวางเฉยหมายถึง การวางใจเป็นกลาง ผู้บริหารควรมีความปรารถนา
ดีต่อผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยการช่วยเหลือให้พ้นทุกข์/มีความสุขในลักษณะที่ถูกต้องตามทำนองคลอง
ธรรม ด้วยความยุติธรรม ไม่ลำเอียงหรืออคติต่อผู้ใดผู้หนึ่งเพราะรักไม่ชอบ (เกลียด) เชลา และกลัว
ด้วยหลักธรรมพรหมวิหาร ๔ นี้เป็นหลักธรรมที่มีความสำคัญต่อการทำงานมากโดยเฉพาะกับหัวหน้า

พรหมวิหาร ๔ เป็นหลักธรรมในพุทธศาสนา เพื่อให้ผู้บริหารแสดงพฤติกรรมเหล่านั้น
ออกมาโดยไม่ต้องฝืนใจ มัคคุเทศก์ต้องมีพรหมวิหาร ซึ่งจะทำให้ผู้ดำรงธรรมนี้ยอมช่วยเหลือมนุษย์
สัตว์ทั้งหลายด้วยเมตตา กรุณา และยอรักษารธรรมไว้ได้ด้วยอุเบกขา ดังนั้นเมื่อมีความกรุณาที่จะ
ช่วยเหลือปวงสัตว์ก็ต้องมีอุเบกขาด้วยเพื่อที่จะมิให้เสียธรรม การนำการบำเพ็ญประโยชน์ต่อผู้อื่นมา
ใช้ในการให้บริการนักท่องเที่ยวนั้นหากจะให้ประสบความสำเร็จเป็นที่ประทับใจอย่างแท้จริง
มัคคุเทศก์ให้บริการจะต้องมีพรหมวิหาร ๔ เป็นหลักธรรมประจำใจ เพื่อให้การให้บริการด้านต่างๆ ที่
ออกมานั้นเกิดจากความเมตตากรุณาสงสารจากใจจริง ไม่ใช่กระทำไปเพราะเป็นเพียงหน้าที่เท่านั้น
แต่มีความมุ่งมาดปรารถนาดีอยากให้พวกเขามีความสุข ได้รับการบริการที่ดีและพลอยรู้สึกสดชื่น
เบิกบานไปกับมัคคุเทศก์ด้วยเมื่อเห็นเขามีความสุขความสมหวัง^{๑๒} เป็นหลักธรรมในพุทธศาสนา เพื่อให้
ผู้มัคคุเทศก์แสดงพฤติกรรมเหล่านั้นออกมาโดยไม่ต้องฝืนใจ ซึ่งจะทำให้ผู้ดำรงธรรมนี้ยอมช่วยเหลือ
มนุษย์สัตว์ทั้งหลายด้วยเมตตา กรุณา และยอรักษารธรรมไว้ได้ด้วยอุเบกขา ดังนั้นเมื่อมีความกรุณาที่
จะช่วยเหลือปวงสัตว์ก็ต้องมีอุเบกขาด้วยเพื่อที่จะมิให้เสียธรรม

๓.๓.๒ ประโยชน์ของการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพตามหลักพรหมวิหาร ๔

มัคคุเทศก์จะได้ประโยชน์จากการทำหลักพรหมวิหาร ๔ มาประยุกต์ใช้ในการบริการ
นักท่องเที่ยวสิ่งแรกคือ ระลึกถึงความทุกข์ของผู้อื่นและยังมีจิตใจมีกุศลอยู่เสมอไม่เบียดเบียน รังแก
หรือ เอาไรต์เอาเปรียบผู้อื่นมีความรัก และความปรารถนาดีที่จะเห็นผู้อื่นมีความสุขให้ความเป็นมิตร
ต่อคนรอบข้างให้ความช่วยเหลือหรือสงเคราะห์ผู้อื่นตามกำลังทรัพย์ของตน ช่วยเหลือหรือสงเคราะห์
ผู้อื่นให้พ้นจากทุกข์ มัคคุเทศก์ต้องมีการ ส่งเสริมความดีของผู้อื่นให้เจริญยิ่งขึ้น และยังตนให้เป็น
ประโยชน์แก่ส่วนรวมแสดงความยินดีต่อผู้อื่นด้วยจิตอันบริสุทธิ์ เมื่อเห็นผู้อื่นมีความสุขยกย่อง
สรรเสริญในความดี และความสุขที่ผู้อื่นได้รับแนะนำหรือเสนอแนะแนวทางต่อการยังประโยชน์ของ
ผู้อื่นให้เจริญยิ่งขึ้นไปทำใจจิตเป็นกลาง ไม่ลำเอียงข้างใดข้างหนึ่ง ไม่มีความอิจฉา ริษยาต่อความสุขที่
ผู้อื่นได้รับมีความสุขเป็นธรรม และความเสมอภาคต่อผู้อื่นให้ความเคารพต่อต่อความคิด และการ
แสดงออกของผู้อื่นยอมรับในผลแห่งการกระทำที่ยังให้เกิดขึ้นด้วยตนหรือผู้อื่น

^{๑๒} พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตโต), พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม , พิมพ์ครั้งที่ ๑๑
(กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๘), หน้า ๑๔๘.

สรุปความว่า หลักพรหมวิหาร ๔ ช่วยส่งเสริมให้คนในองค์กรมีความประพฤติที่ดี มีความรักและความเมตตาต่อกันอันก่อให้เกิดการปฏิบัติต่อลูกค้าและผู้เกี่ยวข้องด้วยความยินดี เป็นการส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์กร ทำให้องค์กรมีความน่าเชื่อถือและเป็นที่ยอมรับ เป็นการส่งเสริมธุรกิจให้มีความเจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้นถือว่าคนเป็นทรัพยากรที่มีค่าขององค์กร การมี คนที่มีความเชี่ยวชาญให้มาบริหาร จัดการแต่ละสายงานช่วยทำให้องค์กรเจริญเติบโต การจัดงานและจัดคนให้เหมาะสมกับธุรกิจช่วยเสริมสร้างศักยภาพในการแข่งขัน การสร้างเสริมให้คนมีความประพฤติที่ดี มีความรักในองค์กรจะช่วยให้้องค์กรมีความเจริญ พระพุทธศาสนาได้กล่าวถึงหลักธรรมที่สำคัญช่วยส่งเสริมให้คนในองค์กรมีความประพฤติที่ดีและอยู่ในองค์กรด้วยความรักและความเมตตาต่อกัน ดังนี้

พรหมวิหาร ๔ คือ ธรรมเครื่องอยู่อย่างประเสริฐ เป็นธรรมที่ต้องมีไว้ในใจ เพื่อเป็นหลักในความประพฤติเพื่อตนเองและผู้อื่น ดังนี้^{๑๓} เมตตา คือ ความปรารถนาให้เขามีความสุข ประกอบอาชีพด้วยสุจริตทั้งแก่ตนเองและผู้อื่น กรุณา คือ ความสงสารอยากให้เขาพ้นทุกข์ด้วยการประกอบอาชีพที่ปราศจากโทษ มุทิตา คือ ความยินดีเมื่อบุคคลประสบความสำเร็จในการประกอบอาชีพ อุเบกขา คือ ความเที่ยงตรงในการวินิจฉัยข้อปัญหาใน การประกอบอาชีพด้วยการพิจารณาด้วยหลักธรรม ไม่เอนเอียงฝ่ายใด ฝ่ายหนึ่ง ผิด ถูก เป็นไปตามเหตุผลอันสมควรแก่การกระทำนั้น

๓.๔ หลักการบริการต่อนักท่องเที่ยวของมัคคุเทศก์ไทย

๓.๔.๑ หลักการทำงานเพื่อการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔

จะเห็นได้ว่าปัจจุบันสภาพสังคมค่อนข้าง เน้นในเรื่องของวัตถุมากกว่าความเอาใจใส่ในเรื่องของจิตใจหรือทางด้านจริยธรรม สังคมจึงขาดแนวยึดหรือหลักทางศาสนาจึงทำให้สังคมมีความยุ่งยาก และปั่นป่วน คนที่อยู่ในสังคมจึงขาดซึ่งจริยธรรมที่สำคัญในการใช้ชีวิตการมีศาสนาตามกฎหมายยังไม่สำคัญเท่ากับที่เราได้ตระหนักว่าเรานั้นมีแนวคิดหรือหลักยึดทางศาสนาในเรื่องใด เรื่องของศาสนามีหลายอย่างที่เป็นเรื่องสำคัญที่นำไปช่วยในกระบวนการพัฒนา แก้ไขปัญหา เพื่อนำพาไปสู่การปฏิบัติตน และหากนำหลักศาสนาตามหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้ร่วมกับการบริหารงานในยุคปัจจุบันก็สามารถนำไปสู่ความสำเร็จในงานระดับหนึ่ง ซึ่งความหมายของหลักสังคหวัตถุ ๔ นั้นหมายถึงคุณธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวใจคน ผูกใจคนและประสานหมู่ชนให้มีความสามัคคีเป็นธรรมที่ทำให้คนเป็นที่รัก เป็นที่ชอบใจของคนทั่วไปเป็นการปลูกไมตรีเต็มน้ำใจต่อกัน ทำให้สังคมเป็นสุข^{๑๔} ดังคำสอนของสัมมาสัมพุทธ เจ้าซึ่งเป็นหลักสัจธรรมที่ผู้ปฏิบัติพันทุกข์เข้าถึงความสุขและความบริสุทธิ์ภายในได้จริง ธรรมะของพุทธองค์เป็นความรู้ที่บริสุทธิ์เป็นธรรมโอสถนนานเอก ที่สามารถเยี่ยวยารักษาจิตใจของมวลมนุษยชาติให้หลุดพ้นจากความโลภ ความโกรธความหลง เพราะเมื่อใจปราศจากสิ่งเหล่านี้ ใจย่อมสะอาดบริสุทธิ์มีอานุภาพเกิดเป็นความเมตตากรุณาปราณีมีความรักความปรารถนาดีต่อกันในฐานะเมืองไทยเป็นเมืองพุทธแนวคิดเพื่อการทำงาน ของมัคคุเทศก์ไทยให้มีความสุขตามวิถีพุทธศาสนาที่ถูกหยิบยกขึ้นมาพูดกันมาก คือการนำ "ธรรมะ" หรือ "หลักธรรมของพระพุทธศาสนา" มาประยุกต์ใช้เพื่อสร้างบรรยากาศการทำงานที่พึงประสงค์ ของมัคคุเทศก์ในรูปแบบที่แต่ละคนต่างรู้

^{๑๓} ท.ม.(ไทย) ๑๐/๑๘๔/๒๒๕.

^{๑๔} พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต), *พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม*, พิมพ์ครั้งที่ ๙, (กรุงเทพมหานคร :โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๓), หน้า ๑๖๗.

หน้าที่ของตนเอง ช่วยให้บรรยากาศใน บริษัทหรือหน่วยงาน เป็นมิตรและเกิดความร่มเย็นเป็นสุข เนื่องจากประสบความสำเร็จในการทำงานด้วยกันทุกคนทั้งผู้บริหาร เจ้าของกิจการ หัวหน้า และผู้ ลงมือปฏิบัติตั้งนั้นธรรมะที่เหมาะสมสำหรับผู้ปฏิบัติงาน ด้านมคฺคเทศกัไทย คือ "สังคหัตถุ๔" ซึ่งเป็น เครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจมคฺคเทศกัรวมทั้งหมั่นฝึกตนเองอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพ มากขึ้น^{๑๕}ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายและความสำคัญของสังคหัตถุ ๔ ดังนี้

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต) ได้ให้ความหมายของสังคหัตถุ ๔ คือหลักธรรม ที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจคนและประสานหมู่ชนไว้ให้มีความสามัคคีกันประกอบด้วย^{๑๖}

๑. ทาน ให้ปัน คือ ความเอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปัน ช่วยเหลือสงเคราะห์ด้วยปัจจัย สี่ พุณ หรือ ทรัพย์สิน สิ่งของ ตลอดจนให้ความรู้ ความเข้าใจและศิลปวิทยา

๒. ปิยวาจา พูดอย่างรักกัน คือ กล่าวคำ สุภาพ ไพเราะ น่าฟัง ชี้แจง แนะนำ สิ่งที่เป็น ประโยชน์ มีเหตุผล เป็นหลักฐาน ชักจูงในทางที่ดีงามหรือแสดงความเห็นอกเห็นใจ ให้กำ ลังใจ รู้จัก พูดให้เกิดความเข้าใจดี สมานสามัคคี เกิดไมตรีทำให้รักใคร่นับถือและช่วยเหลือเกื้อกูลกัน

๓. อตถจริยา ทำประโยชน์แก่กัน คือ ช่วยเหลือด้วยแรงกายและขวนขวายช่วยเหลือ กิจกรรมต่างๆบำเพ็ญประโยชน์ รวมทั้งช่วยแก้ไขปัญหาและช่วยปรับปรุงส่งเสริมในด้านจริยธรรม

๔. สมานัตตตา เอาตัวเข้าสมา น คือ ทำตัวให้เข้ากับเขาได้วางตนเสมอต้นเสมอปลายให้ ความเสมอภาค ปฏิบัติสม่ำเสมอกับต่อคนทั้งหลาย ไม่เอาเปรียบและเสมอในสุขทุกข์คือ ร่วมสุข ร่วม ทุกข์ ร่วมรับรู้ ร่วมแก้ไขปัญหาเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขร่วมกัน

พระมหาบุญเพียร ปุณ ญวิริโย ได้ให้ความหมายว่า สังคหัตถุ ๔ คือ ข้อปฏิบัติสำหรับ การสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน ๑) ทาน การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่แบ่งปัน มีน้ำ ใจต่อกันและกัน ได้แก่การ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ การแบ่งปันความสุขให้แก่กันและกัน ทั้งที่เป็นวัตถุสิ่งของ และแบ่งปันน้ำ ใจบุคคลใน ครอบครัว ไม่ตระหนี่ถี่เหนียวใช้สอยหรือบริโภคสิ่งของแต่เพียงผู้เดียว ๒) ปิยวาจา การพูดจาด้วย ถ้อยคำสุภาพ อ่อนโยน พูดด้วยจิตที่ปรารถนารู้จักกาลเวลาในการพูดอย่างเหมาะสม และรู้จักการใช้ คำพูด ไม่ใช่จากหักล้างเชือดเฉือนจิตใจของผู้อื่นหรือวาจาที่เป็นคำ หยาบคาย กระด้างกระเดื่อง ดุด่า เสียตสี อันจะก่อให้เกิดการขัดใจกันในครอบครัวได้ ๓) อตถจริยา การช่วยเหลือ บำ เพ็ญประโยชน์ต่อ ผู้อื่นได้แก่การสงเคราะห์เกื้อกูลกันของบุคคลในครอบครัว เช่น การช่วยเหลือการงาน แบ่งเบาภาระ ของกันและกัน ๔) สมานัตตตา การปฏิบัติตนให้เหมาะสมกับสถานภาพ บทบาท หน้าที่ของตนโดย วางตนเสมอต้นเสมอปลาย สามารถเข้ากับผู้อื่นได้^{๑๗}

^{๑๕} พิชราพร วีรสิทธิ์, “ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบห้าประการของบุคลิกภาพและความสามารถในการเผชิญปัญหาและอุปสรรคตามหลักอิทธิบาท ๔ ของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานประกันสังคม ”, **วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต** , (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๔๖), หน้า ๑๑.

^{๑๖} พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต), **ธรรมบุญชีวิต**, พิมพ์ครั้งที่ ๘๒, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท พิมพ์สวย จำกัด, ๒๕๕๐), หน้า ๒๕.

^{๑๗} พระมหาบุญเพียร ปุณ วิริโย (แก้ววงศ์น้อย), “แนวคิดและวิธีการขัดเกลาทางสังคมในสถาบัน ครอบครัวตามแนวพระพุทธศาสนา ”, **วิทยานิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต** , (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๔), หน้า ๑๑๙.

พระครูอาทรปริยัตยานุกิจ ได้ทำวิจัยเรื่อง การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ ในการบริหารงานได้ให้กล่าวว่า ขึ้นชื่อว่า "งาน" ทุกอย่างไม่สามารถทำสำเร็จด้วยคนเพียงคนเดียว หากแต่ต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจซึ่งกันและกัน ธรรมะที่เหมาะสมสำหรับการทำงานร่วมกัน คือ "สังคหวัตถุ ๔" หมายถึง หลักธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวหัวใจของผู้อื่น ผูกไมตรีและเอื้อเฟื้อเกื้อกูล ได้แก่^{๑๘}

๑. ทาน หรือ เกื้อกูลกันด้วยการให้ การเสียสละ การเอื้อเฟื้อแบ่งปันของๆ ตนเพื่อประโยชน์แก่บุคคลอื่น ไม่ตระหนี่ถี่เหนียว ไม่เป็นคนเห็นแก่ได้ฝ่ายเดียว และการให้ที่ยิ่งใหญ่คือการให้อภัย ๒. ปิยวาจา หรือ การใช้วาจาประสานไมตรี การพูดจาด้วยถ้อยคำที่ไพเราะอ่อนหวาน พูดด้วยความจริงใจ ไม่พูดหยาบคาย ก้าวร้าว พูดในสิ่งที่เป็นประโยชน์และเหมาะสมกับกาลเทศะ ดังนั้น การทำงานร่วมกันจะต้องพูดหรือปรึกษาหารือกันโดยยึดถือหลักเกณฑ์ ๔ ประการ คือ ๑. เว้นจากการพูดเท็จ ๒. เว้นจากการพูดส่อเสียด ๓. เว้นจากการพูดคำหยาบ และ ๔. เว้นจากการพูดเพ้อเจ้อ และที่สำคัญอย่างยิ่งคือต้องพูดหรือเจรจากันด้วยไมตรีและความปรารถนาดีต่อกัน ๓. อตถจริยา หรือ ร่วมสร้างสรรค์อุดมการณ์ การปฏิบัติในสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น เพราะการทำงานร่วมกันต้องช่วยเหลือกันด้วยกำลังกาย กำลังความคิด และกำลังใจ และ ๔. สมานัตตา หรือ การเป็นผู้มีความสม่ำเสมอ ประพฤติเสมอดั้นเสมอปลาย ผู้ทำงานร่วมกันทุกคนจะต้องไม่ถือตัว มีความเสมอภาค วางตนเสมอดั้นเสมอปลาย ทำตนให้เป็นที่น่ารัก น่าเคารพ นับถือ และนำไปสู่ความร่วมมือช่วยเหลือ

จะเห็นได้ว่าหลักธรรมที่ใช้ในการทำงาน ของมัคคุเทศก์ไทยนั้นจะต้องเรียนรู้หลัก สังคหวัตถุ ๔ ให้เป็นเรื่องง่ายๆ ที่ปฏิบัติกันอยู่แล้วในฐานะปัจเจกชน แต่ยังขาดความเข้มข้นเอาจริงเอาจัง หากทุกคนสามารถปฏิบัติได้พร้อมกับทำหน้าที่ของตนเต็มกำลังความสามารถอย่างสมบูรณ์ย่อมสร้างบรรยากาศในการทำงานของมัคคุเทศก์ให้ทำงานสัมฤทธิ์ ชีวิตรื่นรมย์ได้อย่างแน่นอน^{๑๙}

๓.๔.๒ ประโยชน์ของการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔

พระพุทธองค์ได้ทรงกล่าวถึงอานิสงส์ที่เกิดจากการสงเคราะห์ด้วยสังคหวัตถุ ๔ คือ ทาน (การให้) เปยยวัชชะ (วาจาเป็นที่รัก) อตถจริยา (การประพฤติประโยชน์) สมานัตตา (การวางตนสม่ำเสมอ) อยู่เป็นประจำเมื่อจุติจากเทวโลกมาแล้ว บุญที่เกิดจากการให้ทานเป็นประจำ จะทำให้ได้ลักษณะมหาบุรุษ คือ มีฝ่ามือและฝ่าเท้าอ่อนนุ่มและมีเส้นที่ข้อพระองคุลีจติดกัน เป็นรูปตาข่ายงดงาม น่าดูน่าชม^{๒๐} และบุญที่เกิดจากการใช้ปิยวาจานั้น จะทำให้มีพระชิวหาใหญ่ยาวและมีพระสุรเสียงดุจเสียงพรหม ตรัสชัดเสียงร้องของนกการเวกที่ชัดเจน แจ่มใส ไพเราะ ก้องกังวาน สามารถเหนี่ยวยังใจผู้ฟังให้ดื่มด่ำไปกับน้ำเสียงนั้นส่วนอานิสงส์ของอตถจริยาและสมานัตตานี้ จะทำให้มีญาติสนิทมิตรสหายตลอดจนพวกพ้องบริวารมากมายรวมถึงพระราชา มหาอำมาตย์ เศรษฐี มหาเศรษฐี พ่อค้าประชาชนทุกชาติทุกภาษา ทั้งวรรณะต่างๆ ให้การยอมรับนับถือทั้งหมดจะมาเป็นพันธมิตร เป็น

^{๑๘} พระครูอาทรปริยัตยานุกิจ, “การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ ในการบริหารงานบุคลากรโรงเรียนพระปริยัติธรรม แผนกสามัญศึกษาในอำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด”, วิทยานิพนธ์ ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๕), หน้า ๗๖-๘๐.

^{๑๙} อริศรี เกตุศรีพงษ์, “สังคหวัตถุ ๔ : วัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการจัดการความรู้”, วารสาร Productivity World เพื่อการเพิ่มผลผลิต ปีที่ ๑๒ ฉบับที่ ๖๘ (พฤษภาคม - มิถุนายน, ๒๕๕๐) : ๔๓ - ๔๖.

^{๒๐} ที.ปา. (ไทย) ๑๑/๒๑๐/๑๗๐ - ๑๗๑.

๒๒ ชาญ.พรรณพิมล หล่อตระกูล , **บทความสุขภาพจิต** , พิมพ์ครั้งที่ ๑, (กรุงเทพมหานคร : กรม
กระทรวงสาธารณสุข, ๒๕๕๕), หน้า ๑๐-๑๕.

๓.๕ หลักการทำงานด้วยความยุติธรรมของมัคคุเทศก์ไทย

๓.๕.๑ หลักการทำงานด้วยความยุติธรรมตามหลักอคติ ๔

อคติเป็นเรื่องปกติของมนุษย์ที่ยังมีกิเลส อันเนื่องมาจากความรัก โลภ โกรธ หลง แม้ว่าคนเราจะทำอะไรก็มักจะเห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัว เห็นแก่ญาติพี่น้อง หรือพวกพ้องของตัวเองเสมอซึ่งกิเลสที่สะสมเป็นเหตุให้ความทุกข์ จตมอยู่เหนือความถูกต้องความผิดอยู่เหนือความถูกหรือเห็นผิดเป็นชอบ ดังนั้น มัคคุเทศก์ไทยต้องควรระวังในการทำงานเพื่อความยุติธรรมในการทำงานของมัคคุเทศก์ไทย ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อคติไม่ใช่ทางไป ไม่ใช่ทางเดิน ไม่ควรไป ไม่ควรเดิน ไม่ควรถึง หรือจะเรียกว่าไม่ควรปฏิบัติ ก็คือความลำเอียง ความไม่ยุติธรรม ความไม่เป็นธรรมกล่าวกันเสมอว่า ธรรมของผู้ใหญ่ และผู้บริหารงานนั้นพึงปฏิบัติต่อลูกน้อง ก็คือ การไม่มีอคติ ซึ่งในทางพุทธศาสนาจัดแบ่งอคติออกเป็น ๔ ประการอันได้แก่^{๒๓}

๑.ฉันทาคติ หมายถึงอคติที่เกิดจากความรัก ความชอบพอกันโดยแท้จริงแล้วความรักเป็นสิ่งที่ทำให้มนุษย์อยู่ร่วมกันโดยปกติสุขแต่หากความรักทำให้จิตใจของเราไม่ตรง คิดอะไรก็เอนเอียง อย่างนี้เรียกว่าความรักนำผลร้ายเข้าสู่ตัวได้ผู้นำที่มีอคติเช่นนี้ส่วนใหญ่ชอบสนับสนุน เพื่อนเดียวกัน โดยเห็นแก่ประโยชน์ส่วนตน หรือฝ่ายของตนเอง โดยมิได้สนใจในฝ่ายตรงกันข้ามเช่นการตัดสินความผิดทั้งที่รู้ว่า เพื่อนของตนเองผิดแต่มิได้กระทำการลงโทษตามระเบียบวินัยขององค์กรเมื่อเป็นเช่นนี้แล้วก็ยากที่จะกำหนดบรรทัดฐานที่จะใช้เป็นที่ยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติ ผลประโยชน์ตอบแทนก็เป็นบทพิสูจน์ถึงความมีอคติของ ผู้นำได้เช่นกันมัคคุเทศก์ต้องมีความเป็นกลาง ต่อนักท่องเที่ยวเสมอภาค

๒.โทษาคติ หมายถึง อคติที่เกิดเพราะโกรธกันเกลียดกัน ไม่ชอบกันเป็นธรรมดาของมนุษย์มีเรื่องของรัก โลภ โกรธ หลงแต่หากตัดสินใจเพียงเพราะความโกรธแล้วย่อมมีผลกระทบถึงผู้ที่ทำการตัดสินใจได้ เช่นผู้นำทำการกลั่นแกล้งลูกน้องที่ตนไม่ชอบเป็นการส่วนตัวเพียงเพราะมีความคิดเห็นไม่ตรงกับผู้นำใน เลยทำให้มีอคติต่อกันคราวถึงเวลาพิจารณาความดีความชอบ กลับมองข้ามไปทั้งที่เป็นสิ่งที่ลูกน้องผู้นั้นควรจะได้หรือการตัดสินลงโทษฝ่ายที่ตนเองนั้นเกลียดชังหนักกว่าพรรคพวกของตน ดังนั้นการก้าวเข้าสู่การเป็นผู้นำ ควรระมัดระวังในเรื่องการใช้อารมณ์ต้องระงับอารมณ์ โกรธ อารมณ์ไม่พอใจให้ได้ ความลำเอียงโดยไม่แยกแยะเรื่องความถูกต้อง ระเบียบ ประเพณีที่พึงปฏิบัติ มัคคุเทศก์ต้องมีความใจเย็นต่อนักท่องเที่ยวและทบทวนต่อคำพูดของผู้มาบริการ

๓.โมหาคติ หมายถึง อคติที่เกิดเพราะความหลง ความเขลาไม่มีการพิจารณาให้รอบครอบถี่ถ้วน ว่าสิ่งใดควร สิ่งใดไม่ควรหลงไปตามคำพูดที่กล่าวอ้าง ขาดข้อมูลที่เชื่อถือได้ เช่นทันทีที่ผู้นำได้รับข้อมูลในทางที่ไม่ดีของพนักงานในองค์กรก็หลงเชื่อในสิ่งนั้น เรียกพนักงานผู้นั้นมาลงโทษว่ากล่าวตักเตือนโดยมิได้มีการสอบสวนให้แน่ชัดถึงความถูกต้องของข้อมูลถือว่าผู้นำมีความลำเอียง หลงไปตามเขาแบบโมหาคติการกระทำทุกอย่างไม่ว่าจะแสดงออกทางกายวาจาใจ ผู้นำ หรือ

^{๒๓} ฐิติ ฐิติกรเลิศ, หลักพุทธศาสนากับการบริหารคน : อคติ ๔, [ออนไลน์], แหล่งที่มา : https://www.nattawut-kreangkraileard.com/bhuddism_in_management_nonbias4 [๑๔ ธันวาคม ๒๕๖๐].

มัคคุเทศก์ควรใช้สติปัญญาในการไตร่ตรอง รู้เท่าทันเหตุการณ์ที่แท้จริงใจต้องหนักแน่น มีห ลงเชื่อใน สิ่งมมายที่คอยขัดขวางความเจริญ ของบริษัทมัคคุเทศก์ไทยต้องรับฟังคำติชมของผู้มาบริการมองโลกใน แง่ดีเสมอ

๔.ภยาคติ หมายถึง อคติที่เกิดเพราะความกลัว ความเกรงใจการบริหารคนผู้นำต้องมี ความกล้าหาญ เด็ดเดี่ยว และเด็ดขาดในการตัดสินใจไม่เกรงกลัวต่ออำนาจอิทธิพล ตั้งมั่นในความ ถูกต้อง เช่นผู้นำใช้ระบบการปกครองลูกน้องแบบเสรี ขาดการควบคุมในการทำงานเพียงเพราะเกรง ว่าลูกน้องจะไม่รัก หรือในกรณีที่ลูกน้องทำผิดก็ไม่กล้าลงโทษเพราะกลัวว่าภัยจะมาถึงตัวเอง หรือกลัว ภัยอันตรายก็เลยตัดสินใจไม่กระทำ หรือกระทำอย่างขาดความกล้าหาญ โดยเฉพาะความกล้าหาญทาง จริยธรรม คือ กล้าคิด กล้าพูดในสิ่งที่ตรง มัคคุเทศก์ต้องมีความระวังในการทำงานโดยไม่ทำให้ผิดใจ นักท่องเที่ยวที่มาบริการ

๓.๕.๒ ประโยชน์ของการทำงานด้วยความยุติธรรมตามหลักอคติ ๔

อคติ ๔ เป็นธรรมสำหรับทุกคนทั่วไป โดยเฉพาะผู้ที่เป็ นผู้นำหรือมัคคุเทศก์เป็นหัวหน้าผู้ ที่ ทำหน้าที่ฝ่าย นำ เพราะธรรมเหล่านี้เป็นสัจจะความจริงที่มักเกิดขึ้นกับบุคคลเหล่านี้และมีผลอย่าง มากต่อการบริหารงานของมัคคุเทศก์และความสงบสุขของสังคม ผู้ที่ได้ละเว้นจากอคติ ๔ ประการนี้ได้ ย่อมทำให้ลูกน้อง ผู้ใต้บังคับบัญชา เกิดความสุข อันส่งผลต่อความเจริญของ บริษัทและความสงบสุข ของตามมาอคติเป็นทางที่ไม่ควรปฏิบัติ ดังนั้นจึงควรหลีกเลี่ยงโดยการพิจารณาถึงผลเสียที่จะเกิดขึ้น ตามมาหากพิจารณาว่าเรากำลังมีจิตใจลำเอียงก็ให้ปรับปรุงพฤติกรรมของตนเองใหม่ให้ตรงกันข้าม คือความไม่ลำเอียง โดยปกติคน ชอบความซื่อสัตย์ ความยุติธรรม และเกลียดความลำเอียงการที่จะ สร้างความซื่อสัตย์ ความยุติธรรมและหลีกเลี่ยงความลำเอียงได้นั้น ค่อนข้างยาก วิธีเดียวที่ทำได้ คือ ฝึกฝนจิตใจ โดยถือหลัก เอาใจเขามาใส่ใจเราโดยพิธีการแก้ไขอคติ ดังนี้

๑. ฉันทาคติแก้ไขโดยการฝึกทำให้เป็นกลาง โดยการป ฏิบัติต่อทุกคนให้เหมาะสม เหมือนกันต้องไม่ประมาท ไม่เผลอ และต้องมีสติอยู่เสมอว่ากำลังทำอะไรกับใคร

๒. โทสาคติแก้ไขโดยการทำให้หนักแน่น ใจเย็น ไม่วู่วาม รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเราและ พยายามแยกเรื่องส่วนตัวกับเรื่องงานออกจากกัน

๓. โมหาคติแก้ไขได้โดยการเปิดใจให้กว้าง ทำให้สงบ มองโลกในแง่ดียอมรับฟังความ คิดเห็นของคนอื่น และต้องศึกษาสิ่งที่ตนเข้าไปเกี่ยวข้องให้ดี

๔. ภยาคติแก้ไขได้โดยการพยายามฝึกให้เกิดความกล้าหาญ โดยเฉพาะความกล้าหาญ ทางจริยธรรมคือ กล้าคิด กล้าพูด และกล้าพูดในสิ่งที่ตรง

อคติเป็นทางที่ไม่ควรปฏิบัติ ดังนั้นมัคคุเทศก์จึงควรหลีกเลี่ยงโดยการพิจารณาถึงผลเสียที่ จะเกิดขึ้นตามมาหากพิจารณาว่าเรากำลังมีจิตใจลำเอียงหรือไม่ยุติธรรมก็ให้ปรับปรุงพฤติกรรมของ ตนเองใหม่ให้ตรงกันข้ามกับคือความลำเอียงที่ใดมีอคติ ที่นั่นก็จะต้องไม่มีความยุติธรรม ความลำเอียง สร้างความเคียดแค้นน้อยเนื้อต่ำใจ กำจัดอคติได้ จะสามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างโปร่งใสและมีความสุข จากการที่กล่าวจะเห็นได้ว่าความลำเอียงเป็นสิ่งที่มนุษย์ไม่ต้องการเพราะความลำเอียงเป็นตัวทำลาย ความยุติธรรมในทุกแห่งทุกสถานการณ์สังคมใดประกอบด้วยกลุ่มชนที่มีอคติ สังคมนั้นย่อมมีแต่ความ หวาดระแวงหาความสงบสุขมิได้ ด้วยเหตุนี้การแสดงความคิดเห็น ควรวิพากษ์วิจารณ์การตัดสินใจ

และการสนับสนุนหรือทำลายล้าง จึงต้องสืบค้นหาข้อเท็จจริงใช้เหตุผลที่ถูกต้อง ยึดมั่นในหลักความยุติธรรม มีความเป็นกลางมีหลักฐานแล้วดำเนินการไปตามหลักของศีลธรรม^{๒๔}

สรุปความว่า ในการประกอบธุรกิจสิ่งที่สำคัญคือการบริหารธุรกิจให้เป็นไปตามเป้าหมาย ผู้บริหาร ผู้นำองค์กร จะต้องตัดสินใจในการบริหารธุรกิจโดยตั้งมั่นอยู่ในคุณธรรมปราศจากความลำเอียงส่วนตัว ไม่ยึดติดใน อคติ ๔ อันเป็นการส่งเสริมให้เป็นผู้ที่ดี สามารถเป็นแบบอย่างแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา อันจะทำให้ผู้ปฏิบัติมีความสมบูรณ์ในการทำให้ธุรกิจมีความเจริญยิ่งขึ้นตามเป้าหมาย

๓.๖ หลักการทำงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตของมัคคุเทศก์ไทย

๓.๖.๑ หลักการทำงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตตามหลักสุจริต ๓

สุจริต เป็นหมวดธรรมที่สำคัญมากในยุคปัจจุบัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งรัฐบาลได้พยายามเน้นในเรื่องของการโปร่งใสในการบริหารบ้านเมือง เพื่อให้บ้านเมืองสะอาด นั่นก็หมายความว่าบ้านเมืองจะต้องปราศจากการทุจริตคดโกง มีสินบน โดยการพยายามออกกฎหมายในรูปแบบต่าง ๆ ออกมาใช้ หลักธรรมข้อนี้ประกอบด้วย^{๒๕}

๑) **กายสุจริต** เมื่อผู้นำมีการกระทำที่ มีความสุจริตไม่โกงกิน บ้านเมืองก็มีความเจริญก้าวหน้า มีการพัฒนาตามศักยภาพ เงินงบประมาณก็ถูกใช้ให้เกิดความคุ้มค่ามีการพัฒนาอย่างทั่วถึงเต็มเม็ดเต็มหน่วย เมื่อผู้นำไม่ทุจริตคดโกง ลูกน้องก็ไม่กล้า ถ้าผู้นำทุจริตลูกน้องก็ทำตาม ซึ่งธรรมะข้อนี้มีความสำคัญต่อบ้านเมืองเป็นอย่างมาก

๒) **วาจาสุจริต** แม้ว่าอาจจะดูแล้วไม่น่าจะมีความสำคัญต่อการบริหารปกครอง แต่โดยความเป็นจริงแล้วมีความสำคัญเป็นอย่างมากในเรื่องของการใช้คำพูด เช่น การพูดโน้มน้าวจิตใจคน การพูดประสานคน การเจรจาต่อรอง งานด้านการทูต เป็นต้น

๓) **มโนสุจริต** มีคนกล่าวว่าจิตคิดอย่างไรก็พูดอย่างนั้น คนพูดอย่างไรก็ทำอย่างนั้น แม้บางครั้งการกระทำ-การพูด-การคิด อาจจะไม่ตรงกันเพราะความปิดบังของคน แต่โดยมากแล้วย่อมเป็นไปตามนัยดังกล่าว ดังนั้นในข้อนี้เป็นการแสดงออกมาทางความคิดเห็น ที่ผู้นำสูงสุดจะต้องแสดงให้ผู้ใต้ปกครองได้เห็น หรือที่เรียกว่าการแสดงวิสัยทัศน์ นั่นเองการทำงานของ มัคคุเทศก์ไทย ด้วยความสุจริตทางกาย หลักการของการส่งเสริมให้นักการตลาดประการแรกคือการเลี้ยงชีพชอบทางกาย เป็นความสุจริตทางกาย ทำสิ่งที่ดีงามถูกต้องประพฤติชอบด้วยกาย ละเว้นการบีบคั้น เบียดเบียน มีเมตตากรุณาช่วยเหลือเกื้อกูลสงเคราะห์กัน ไม่แย่งชิงลักขโมย หรือเอารัดเอาเปรียบแต่เคารพสิทธิในทรัพย์สินของกันและกันไม่ประพฤติผิดล่วงละเมิดในของรักของหวงของผู้อื่น ไม่ข่มเหงจิตใจหรือทำลายลบหลู่เกียรติและวงศ์ตระกูลของกันการดำเนินชีวิตด้วยความขยันหมั่นเพียรจึงจะจัดเป็น การเลี้ยงชีพชอบ^{๒๖}

การทำงานของมัคคุเทศก์ด้วยความสุจริตทางวาจา ตามหลักธรรมในพระพุทธศาสนาการทำงานโดยชอบทางวาจาจัดเป็นกุศลกรรมเป็นการดำเนินชีวิต เป็นความสุจริตทางวาจา ทำสิ่งที่ดีงามถูกต้องประพฤติชอบด้วยวาจา ละเว้นการพูดเท็จ โกหกหลอกลวง กล่าวแต่คำสัตย์ไม่จงใจพูดให้ ผิด

^{๒๔} วจ.จตุกก. (ไทย) ๒๑/๑๗-๑๘/๒๙-๓๐.

^{๒๕} ที. ปา. (ไทย) ๑๑/๓๐๕/๒๖๐, วจ.ติก. (ไทย) ๒๐/๒/๑๔๑.

^{๒๖} ที.ปา. (ไทย) ๑๑/๒๕๒/๒๐๔-๒๐๕.

จากความจริง เพราะเห็นแก่ผลประโยชน์ใดๆ ไม่พูดส่อเสียดยุยง สร้างความแตกแยก พูดแต่คำที่ส่งเสริมสามัคคี ละเว้นจากการพูดคำหยาบคายสกปรกเสียหาย พูดแต่คำสุภาพ นุ่มนวลควรฟังรวมถึงละเว้นจากการพูดเหลวไหลเพื่อเจ้อ พูดแต่คำจริง มีเหตุมีผลมีสารประโยชน์ และถูกกาลเทศะ

การทำงานของมัคคุเทศก์ด้วยความสุจริตทางใจ ตามหลักพระพุทธศาสนาการทำงานโดยชอบทางใจเป็นมโนกรรมฝ่ายกุศลซึ่งเป็นแนวทางที่นำไปสู่ความสุขสงบภายใน เป็นความสุจริตทางใจทำสิ่งที่ดีงามถูกต้องประพุดติชอบด้วยใจ ไม่ละโมภ ไม่เพ่งเล็งคิดหาทางเอาแต่จะได้ คิดให้คิดเสียสละทำใจให้แผ่แผ่กว้างขวาง ไม่คิดร้ายมุ่งเบียดเบียนหรือเพ่งมองในแง่ที่จะทำลาย แต่ตั้งความปรารถนาดี แผ่ไม่ตรึงให้เกิดประโยชน์สุขแก่กัน มีความเห็นถูกต้อง เป็นสัมมาทิฐิเข้าใจในหลักกรรมว่า ทำดีมีผลดี ทำชั่วมีผลชั่วรู้เท่าทันความจริงที่เป็นธรรมชาติของโลกและชีวิตมองเห็นความเป็นไปตามเหตุปัจจัยเป็นการดำเนินชีวิตตามหลักพระพุทธศาสนาโดยยึดหลักการดังต่อไปนี้

๑) การไม่โลภอยากได้ทรัพย์สินของคนอื่นพระพุทธศาสนาเรียกภาวะทางจิตใจนี้ว่าอนภิชชาเป็นสภาพจิตที่สามารถควบคุมความโลภไว้ได้คือ ไม่โลภอยากได้ของ ของคนอื่นในทางที่ไม่ชอบไม่ควรคิดเลี้ยวชิงวางแผนดำเนินชีวิตในแนวทางที่ถูกต้องชอบด้วยกฎหมายศีลธรรมจนสามารถพัฒนาจิตของตนให้มีความพร้อมที่จะเสียสละบริจาคสงเคราะห์คนทั้งหลายด้วยความเมตตากรุณามีอัธยาศัยเอื้อเฟื้อแผ่แผ่โอบอ้อมอารีต่อคนทั้งหลายเรียกว่าเป็นคนมีน้ำใจงาม

๒) การไม่คิดเบียดเบียนคนอื่นเป็นการควบคุมสภาพจิตใจต่อความพยายามป้องกันผู้อื่นเพื่อหวังเอาแต่ประโยชน์ส่วนตนให้มีจิตเมตตาคิดเอื้อเฟื้อประโยชน์แก่ผู้อื่นอันจะนำไปสู่การแสวงหาประโยชน์ที่ถูกต้องเหมาะสมและไม่ส่งผลกระทบต่อผู้อื่นให้เกิดความเดือดร้อนเสียหาย

๓) การไม่คิดเอาเปรียบคนอื่นคือ เว้นจากการคิดหาโอกาสเพื่อตักตวงเอาผลประโยชน์จากบุคคลอื่นเพื่อเลี้ยงชีพตนเองการคิดเอาเปรียบคนอื่นเลี้ยงชีพจัดเป็นความเห็นแก่ตัวและเป็นแนวทางที่ไม่ถูกต้องในการดำเนินชีวิตซึ่งขัดต่อหลักการเลี้ยงชีพชอบทางใจจัดเป็นมโนกรรมฝ่ายกุศลที่สำคัญที่สุดเพราะเป็นต้นตอให้การดำเนินชีวิตภายนอกเป็นไปในแนวทางที่ถูกต้องชอบธรรมเพราะการกระทำภายนอกต่าง ๆ สืบเนื่องมาจากภายในจิตใจ^{๒๗}

ดังที่พระพุทธเจ้าตรัสไว้ว่า “ธรรมทั้งหลายมีใจเป็นหัวหน้ามีใจเป็นใหญ่สำเร็จแล้วด้วยใจ ถ้าบุคคลใดใจร้ายแล้วพูดอยู่ก็ดีทำอยู่ก็ดีทุกขย่อมไปตามเขาเพราะ เหตุนั้นถ้าบุคคลใดมีใจผ่องใสแล้วพูดอยู่ก็ดีทำอยู่ก็ดีความสุขย่อมไปตามเขาเพราะเหตุนี้เหมือนเงาไปตามตัวฉะนั้น ” อนึ่งใจของคนเราเป็นกุศลหรืออกุศลแล้วผลของการกระทำย่อมแสดงออกมาทางกายและวาจา กล่าวโดยสรุปหลักสัมมาอาชีวะว่าด้วยการเลี้ยงชีพชอบทางกายทางวาจาและทางใจก็คือการดำเนินชีวิตตามหลัก กุศลกรรมบถ^{๒๘} หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า การดำเนินชีวิตสุจริตทางกายทางวาจาและทางใจซึ่งเป็นหลักการในทางพระพุทธศาสนานั่นเอง

^{๒๗} กิตติศักดิ์ ปกรติ , **หลักสุจริตและเหตุเหนือความคาดหมายในการชำระหนี้** , พิมพ์ครั้งที่ ๑, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์วิญญูชน, ๒๕๕๔), หน้า ๑๘-๒๑.

^{๒๘} พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตโต), **พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม** , พิมพ์ครั้งที่ ๑๗, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑), หน้า ๒๓๓-๒๓๕.

๓.๖.๑ ประโยชน์ของการทำงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตตามหลักสุจริต ๓

สุจริตต่อธุรกิจและการงานของมัคคุเทศก์ด้วยการรู้ วิชาไว้ซึ่งอัตลักษณ์แห่งความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เอารัดเอาเปรียบ ผู้มาบริการแต่อย่างใด”^{๒๙} ในศาสนาพุทธเองก็มีการกล่าวถึง การปฏิบัติตนชอบด้วยกาย วาจา และ ใจ เป็นคุณธรรมสูงสุดในการประพฤติปฏิบัติตามหลักสุจิตนั้นเป็นการยกระดับอาชีพของมัคคุเทศก์ให้เป็นที่นับถือของสังคม หลักสุจริตเป็นคุณธรรมศีลธรรมขั้นสูงถือได้ว่าเป็นเสาหลักของระบบ กฎเกณฑ์ที่สำคัญเป็นอย่างยิ่ง ไม่ว่าจะเป็นกอนิติสัมพันธ์อะไรแบบไหน ก็ต้องคำนึงถึงหลักสุจริตเป็นที่ตั้งเสมอ ความสุจริตของมัคคุเทศก์นั้น เป็นสิ่งที่ เป็นความรู้รู้ชั่วในตัวมนุษย์ซึ่งมัคคุเทศก์ไทย นำมาใช้ปรุงแต่งเพื่อให้เกิดความยุติธรรมขึ้นมา ที่ได้มีพัฒนาการหลักสุจริตที่ดีมากเท่าใดก็เป็นสังคมที่สูงด้วยความเจริญเท่านั้นในประเทศที่จะเจริญแล้วก็จะมีการปรุงแต่งพัฒนาขยายขอบเขตหลักสุจริต เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่มัคคุเทศก์ ดังนั้นประโยชน์ที่มัคคุเทศก์ได้รับคือ

๑. ทำให้มัคคุเทศก์มีความเจริญก้าวหน้าและประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานของมัคคุเทศก์ไทย

๒. เป็นคนเปิดเผยจริงใจต่อตนเองและผู้อื่น

๓. เสริมสร้างตนเองให้เป็นคนกล้าหาญ กล้าทำในสิ่งที่ถูกต้อง

๔. เป็นที่เชื่อถือและไว้วางใจของผู้อื่นเกี่ยวกับอาชีพมัคคุเทศก์

๓.๗ สรุป

การนำหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาใช้ในการทำ งานให้ประสบผลสำเร็จตามหลักธรรมที่ปรากฏในคัมภีร์พุทธศาสนาเถรวาทความหมายของ หลักอิทธิบาท ๔ หลักพรหมวิหาร ๔ หลักสังคหวัตถุ ๔ หลักอคติ ๔ และ หลัก สุจริต ๓ หลักธรรมที่กล่าวมานี้เป็นหลักธรรมนำไปสู่ความสำเร็จในการประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ในการบริการและการปฏิบัติหน้าที่ต่อนักท่องเที่ยวโดยใช้หลักธรรมทางพระพุทธศาสนาเข้ามาประยุกต์ใช้ในการทำงาน ของมัคคุเทศก์ไทย และการดำเนินชีวิตให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่กำหนดหลักธรรมของพระพุทธศาสนาสามารถนำมาเป็นหลักในการดำรงชีพของมัคคุเทศก์ได้ โดยเฉพาะในการบริหารงาน ของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อจะได้ประพฤติปฏิบัติตามแนวทางของพระพุทธศาสนาใน ลักษณะที่เป็นเหตุเป็นผลเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงการบริการของมัคคุเทศก์ไทยให้เป็นที่ยอมรับกันในด้านสังคม ดังนั้นมัคคุเทศก์เป็นบุคคลที่มีความสำคัญต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยว บริษัทนำเที่ยว นักท่องเที่ยว แหล่งท่องเที่ยวและต่อประเทศไทย ดังนั้น มัคคุเทศก์ที่ดีจะต้องมีคุณสมบัติในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านภาษา มีความรู้ทั่วไป และเป็นผู้ที่ชวนขวายหาความรู้ อยู่สม่ำเสมอ รักการเดินทางท่องเที่ยว และงานบริการ ปรับตัวได้ และเป็นนักแก้ไขปัญหาได้ดีในทุกสถานการณ์ มีความยืดหยุ่น ประนีประนอม และมีลักษณะอบอุ่นโอบอ้อมอารีเป็นที่ไว้วางใจของผู้เดินทางร่วมไปด้วย มีความเป็นผู้ที่มีความกล้า มีความรอบคอบและไม่ประมาท ทัศนคติดี ร่าเริง มีความเสียสละซื่อสัตย์ ซื่อตรง และอดทน เพื่อพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทยให้ยั่งยืนต่อไปโดยใช้หลักธรรมทางพระพุทธศาสนาเข้ามาประยุกต์ใช้ในการประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ไทย

^{๒๙} เบญจวรรณ สุพันธ์ทอง , อัตลักษณ์ของความซื่อสัตย์ของมัคคุเทศก์ไทย , [ออนไลน์], แหล่งที่มา : [Vizhttp://www.islammore.com/main/content.php?page=sub&category=6&id=2313](http://www.islammore.com/main/content.php?page=sub&category=6&id=2313), [๒๑ พฤษภาคม ๒๕๖๐].

ต้องใส่ใจในด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ ต้องมันส์ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ ต้องมีจิต
สาธารณะไม่เห็นแก่ตัว คำนึงถึงประโยชน์ของลูกค้าเป็นสำคัญ มีความกระตือรือร้น ในการทำงาน มี
กิริยามารยาทดีงาม มีความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตนไม่ตีเสมอนักท่องเที่ยว มีความเข้าใจนักท่องเที่ยว
มีปฏิภาณไหวพริบรู้จักแก้ไขปัญหา ไม่ใช่ขว้างคำหึงกล่าวร้ายผู้อื่นหรือมีอคติที่ไป ปฏิบัติงานด้วยกัน
ยอมรับผิดชอบในความบกพร่องของงานที่เกิดขึ้น มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการทำงาน เป็นต้น

บทที่ ๔

แนวทางการพัฒนาจริยธรรมมัคคุเทศก์ไทยเชิงพุทธบูรณาการ

ในบทนี้เป็นการบูรณาการหลักธรรมทางพระพุทธศาสนามาใช้กับ มัคคุเทศก์ไทยเพื่อการสร้างจริยธรรมและ ความสำเร็จในการทำงานและการ ร่วมงาน กันกับ ผู้อื่นในบริษัท เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพประสิทธิผลและประโยชน์สูงสุดในการทำธุรกิจ หลังจากที่ได้ศึกษาค้นคว้าหลักธรรมมาแล้วในบทที่ ๓ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

๔.๑ การนำหลักพุทธธรรมมาส่งเสริมจริยธรรมของมัคคุเทศก์

การส่งเสริมจริยธรรมแก่ภาคีทุกนั้นเป็นการประยุกต์หลักธรรมเข้ากับการทำงานเพื่อเป็นการยึดหลักการตามแนวทางพุทธ ทำให้มีจิตที่เต็มเปี่ยมไปด้วยความเสียสละมุ่งมั่นที่จะพัฒนาองค์กรและสถานประกอบการให้ทันสมัยให้เจริญให้ดีให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอและทำให้เป็นที่รักที่ชอบใจของผู้มาบริการ ประกอบด้วยคุณความดีคือความเสียสละ แล้วก็จะก่อให้เกิดความรักความรักก่อให้เกิดความสามัคคีก็จะก่อให้เกิดความสำเร็จในการทำงานได้

ดังนั้นการนำหลักธรรมมาใช้ในการทำงานถือว่าเป็นผู้มีจิตใจประกอบไปด้วยความเห็นอกเห็นใจมีความเมตตาต่อเพื่อนร่วมงานหรือลูกจ้างทั้งหลายเพราะว่าถ้ามนุษย์หรือคนเราขาดความรักความเมตตาต่อกันแล้วนั้นการทำงานระหว่างบุคคลก็ยากที่จะดำเนินไปได้ การที่จำเป็นต้องมีหลักคุณธรรมในจิตใจเพื่อสร้างความอบอุ่นให้แก่องค์กร ต้องยึดหลักธรรมเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวและนำไปปรับใช้กับบุคคลก็จะทำให้การทำงานร่วมกันระหว่างผู้มาบริการได้มีความสุขและความสามัคคีเพิ่มความสนิทให้กันและกัน เป็นอย่างดี

208kffihhsf984čđñ'63'nì gfhg33f7ffijđžž069N°8fz28'n203f7ffijđ
3ž060nì gfhgōn29fit ff s 84.5f7i 4tì Ñ gffgfjōng208kffihgdffl/fllkE'inghš
8fig71f733fBôw8K4 Š4čđnf4fs73f71ffff Š4i šôNfgf fšoni gfhgōn 9flB'n

^๑ สัมภาษณ์ ศาตราจารย์เกียรติคุณ ดร. หม่อมราชวงศ์สุริยวุฒิ สุขสวัสดิ์, ผู้ช่วยอธิการบดี มหาวิทยาลัยสยาม, ๒๐ มกราคม ๒๕๖๑.

รองศาสตราจารย์ นางเยาว์ ขาญณรงค์ ได้กล่าวว่า จริยธรรมมาจากจิตสำนึกที่ดีของแต่ละบุคคลซึ่งอาจเสริมสร้างให้ดีขึ้นได้ด้วยการอบรมและความรักในงานอาชีพที่สำคัญต้องไม่โลภจนเกินไปทำให้มุ่งหากำไรกับนักท่องเที่ยวอย่างน่าเกลียด เสริมสร้างให้มัคคุเทศก์ภูมิใจในวิชาชีพของตนว่าเป็นอาชีพที่มีเกียรติเป็นผู้ให้ความรู้เรื่องดี ๆ ของประเทศไทยถ้ามัคคุเทศก์ดีไม่เอาเปรียบนักท่องเที่ยวก็เท่ากับมีความซื่อสัตย์สุจริตในอาชีพ^๕

นายวิโรจน์ สิตประเสริฐนันท์ ได้กล่าวว่า ความเข้าใจเพื่อนมนุษย์ มัคคุเทศก์พึงเข้าใจว่ามนุษย์ทุกคนปรารถนาความรัก ความเอาใจใส่ ดูแล ต้องการให้เห็นว่า ตนเป็นคนสำคัญ จึงควรปฏิบัติตนต่อนักท่องเที่ยว อย่างเสมอหน้า เอาใจใส่ดูแล อย่างทั่วถึง ไม่เลือกที่รัก มักที่ชัง ระวังระวังที่จะไม่ทำให้นักท่องเที่ยว เกิดความกระตือรือร้นใจ โดยมิได้เจตนา เช่น การเล่าเรื่องตลก ของชาติต่าง ๆ ที่อาจกลายเป็นการดูหมิ่น เจ้าของชาตินั้น เป็นต้น พึงยึดหลักการ เอาใจเขามาใส่ใจเรา ในการปฏิบัติต่อนักท่องเที่ยว ส่วนหลักธรรมที่นำมาส่งเสริมมัคคุเทศก์คือ ความเมตตา กรุณา ปรารถนาให้ผู้อื่นมีความสุข มัคคุเทศก์พึงเข้าใจ จุดประสงค์ของ นักท่องเที่ยว ว่า ต้องการความสุขและความเพลิดเพลิน จากการท่องเที่ยว ทั้งนี้ มัคคุเทศก์ ก็เป็น ผู้สามารถ สนองความประสงค์ได้ โดยกระตือรือร้น และเต็มใจ ไม่ก่อทุกข์ให้แก่ นักท่องเที่ยว เช่น การเล่าเรื่องส่วนตัว หรือความทุกข์ร้อน เพื่อขอความเห็นใจ^๖

ดร.หลินฟ้า คุรุพิพัฒน์ ได้กล่าวว่า สังคมแห่งการเปลี่ยนแปลง ทำให้ จริยธรรม ความซื่อสัตย์ เป็นสิ่งสำคัญต่อทุกๆวิชาชีพสมาชิก ในวิชาชีพนั้นๆ ข้อควรประพจน์นี้ ถ้าเราฝ่าฝืนจะเกิดโทษ จรรยาบรรณวิชาชีพจึง เป็นมาตรฐาน ความประพฤติและวิจารณ์ญาณ ทางศีลธรรม และวิชาชีพที่เป็นกฎเกณฑ์หรือแบบแผนของความประพฤติ สำหรับยึดถือ เป็นแนวปฏิบัติ ของผู้ประกอบการวิชาชีพหนึ่ง หลักปฏิบัติดังกล่าว อาศัยหลักธรรม ความถูกต้อง ส่วนใหญ่ กำหนดโดยสมาคมวิชาชีพนั้น ๆ^๗

นางพิกุล ชุ่มชาติ ได้กล่าวว่า มัคคุเทศก์บางครั้งขาดความตั้งใจต่อลูกค้า มีเงื่อนไขและไม่แก้ปัญหา โยนปัญหากลับไปให้เพื่อนร่วมอาชีพ อาชีพนี้ต้องใช้คำพูดที่ฟังแล้วดูดี รื่นหู ไม่กระทบกระเทือนต้องบริการลูกค้า ไม่ว่าจะลูกค้าของบริษัทใดก็ตามเมื่ออยู่ในทีมแล้วต้องบริการได้หมด และพร้อมให้บริการทุกเรื่องด้วยไมตรีจิต มีรอบรู้ในสถานที่ บุคคล ตอบคำถามให้ลูกค้าได้หากไม่รู้ก็ต้องไปถามผู้รู้ให้ได้ ควรมีสถาบันอบรมจริยธรรมมัคคุเทศก์ อบรมจิตสำนึกในการให้บริการ เพื่อความก้าวหน้าในอาชีพและมีการยกระดับอาชีพนี้ เพราะเป็นอาชีพที่ทำรายได้ให้กับประเทศ การทำ

^๕ สัมภาษณ์ รศ.นางเยาว์ ขาญณรงค์, อาจารย์ประจำหลักสูตรพิเศษสาขาวัฒนธรรมเพื่อการท่องเที่ยว , คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑ .

^๖ สัมภาษณ์ นายวิโรจน์ สิตประเสริฐนันท์ , อดีตนายกสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย , ๒๘ มกราคม ๒๕๖๑.

^๗ สัมภาษณ์ ดร.หลินฟ้า คุรุพิพัฒน์, ๒๖ มกราคม ๒๕๖๑.

หน้าที่มีคฤหบดีต้องมีความซื่อสัตย์ สุจริต อดทนอดกลั้น ยึดไว้เสมอ ควรมีหน่วยงานกลางที่ทำหน้าที่ดูแล เพื่อยกระดับมีคฤหบดีที่ดี มีการพัฒนาและมีบทลงโทษต่อมีคฤหบดีที่ขาดจรรยาบรรณที่ดี^๘

นางธาริณี อ่องสุข ได้กล่าวว่า การมีความรับผิดชอบในหน้าที่ ซื่อสัตย์สุจริต ปฏิบัติตนด้วยกิริยา ท่าทาง ความประพฤติ และวาจา ที่เหมาะสมไม่แสดงอาการ ชัดเคือง บ่นหรือเปื้อนหน่าย เมื่อนักท่องเที่ยวมีปัญหาระหว่างเดินทาง มีคฤหบดีต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความกระตือรือร้น และความเอาใจใส่ อย่างจริงใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส ไม่ทะเลาะกับนักท่องเที่ยว ให้เกียรตินักท่องเที่ยว^๙

นายเรืองยศ โอสถานนท์ , ได้กล่าวว่า การรรรม มีความตั้งใจใส่ใจนักท่องเที่ยวให้ข้อมูลที่ถูกต้องตรงต่อเวลา มีความเมตตา กรุณามีกิริยามารยาทที่สุภาพ ไม่กล่าววาจาตำหนิต่อว่านักท่องเที่ยว รู้จักประมาณตนไม่มีความโลภมากเห็นแก่ค่าคอมมิชชั่นในการนำนักท่องเที่ยวไปซื้อของ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้มีผลกระทบต่ออาชีพของมีคฤหบดีที่ต้องพึงตระหนักไว้จึงจะเกิดความสำเริงในวิชาชีพ ต้องใส่ใจในด้านหน้าที่ความรับผิดชอบต้องหมั่นศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอต้องมีจิตสาธารณะไม่เห็นแก่ตัวคำนึงถึงประโยชน์ของลูกค้าเป็นสำคัญมีความกระตือรือร้นในการทำงานมีกิริยามารยาทดีงาม มีความสุภาพอ่อนน้อมถ่อมตนไม่ตีเสมอนักท่องเที่ยวมีความเข้าใจนักท่องเที่ยวมีปฏิภาณไหวพริบรู้จักแก้ไขปัญหาไม่ใช้วาจาตำหนิกล่าวร้ายผู้อื่นหรือมีคฤหบดีที่ปฏิบัติงานด้วยกันยอมรับผิดชอบในความบกพร่องของงานที่เกิดขึ้นมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการทำงานเป็นต้น

ในการจะเป็นมีคฤหบดีที่ดีในการปฏิบัติงานนั้น มีคฤหบดีเปรียบเสมือนทูตวัฒนธรรมของประเทศที่ใกล้ชิดดูแลนักท่องเที่ยวตั้งแต่รับเข้าที่สนามบินพาเที่ยวบรรยายให้ข้อมูลการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวว่ามีความเหมาะสมประวัติศาสตร์วัฒนธรรมท้องถิ่นต่างๆความเป็นวิถีไทยต้องปฏิบัติงานอยู่กับนักท่องเที่ยวตลอดทริปจนกระทั่งการส่งนักท่องเที่ยวออกกลับไปประเทศต่างๆจึงต้องม้องค์ความรู้สามารถมีการอัพเดทข้อมูลตลอดเวลาเป็นผู้ก้าวหน้าทันเทคโนโลยีทันสมัยเข้าใจนักท่องเที่ยวและสถานการณ์ของงานบริการด้านการท่องเที่ยวเป็นอย่างดีตระหนักถึงการใส่ใจด้านความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวเป็นสำคัญ^{๑๐}

นายเสกสรรค์ สามารถ ได้กล่าวว่า การบริการคือหัวใจสำคัญของอาชีพมีคฤหบดี ตรงต่อเวลาและทำการการท่องเที่ยวให้ครบตามที่ได้รับมอบหมายรับผิดชอบงาน สัมมาคารวะ ซื่อตรง และมีใจบริการ^{๑๑}

นายภูมิเอก ชัยนพวงศ์ ได้กล่าวว่า การเปลี่ยนแปลงไปของสังคมทำให้จำนวนมีคฤหบดีที่มีมากขึ้นแต่คุณภาพและประสิทธิภาพที่มีความแตกต่างกัน และที่สำคัญคุณธรรมประจำใจหรืออุดมการณ์ในการเป็นมีคฤหบดีในกลไกการตลาดและสภาวะสังคมในปัจจุบัน มีผลส่งให้ความรู้สึ

^๘ สัมภาษณ์ นางพิกุล ชุ่มชาติ, ๒๙ มกราคม ๒๕๖๑.

^๙ สัมภาษณ์ นางธาริณี อ่องสุข, ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑.

^{๑๐} สัมภาษณ์ นายเรืองยศ โอสถานนท์, ๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑.

^{๑๑} สัมภาษณ์ นายเสกสรรค์ สามารถ, ๒๘ มกราคม ๒๕๖๑.

หรือการปฏิบัติเหมือนเดิมหรือไม่ ความสำเร็จ ความตั้งใจ จรรยาบรรณ ความซื่อสัตย์ ความพยายาม (ฝึกฝน) ความไม่โลภ ไม่อยากได้ในสิ่งที่เกินควร ได้เท่าที่ควรจะได้ และเข้าใจว่าทุกสรรพสิ่งล้วนเกิดขึ้น ตั้งอยู่แล้วดับไป^{๑๒}

นายณรินทร์ เรืองวงศ์ ได้กล่าวว่า การพัฒนาองค์ความรู้ในทุกๆด้านเพราะอาชีพมัคคุเทศก์เป็นอาชีพที่ต้องนำความรู้และความสามารถจากหลาย ๆ ศาสตร์หลายๆแขนงเข้ามาผสมผสานกันในการทำงาน ความสำเร็จและหัวใจในการบริการ มีความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย อาชีพมัคคุเทศก์เป็นอาชีพที่อิสระรับงานเป็นงานๆไปต่างคนต่างมีความคิดเป็นของตัวเอง นายจ้างคือบริษัทที่จ้างงานต้องสอดแทรกวิธีการทำงานและจรรยาบรรณใน การทำงานร่วมกันเข้าไปในหัวข้อเวลาประชุมงานด้วย ต้องมีหลักธรรมประจำใจคือ ทาน ศีล ความซื่อตรง ความอ่อนโยน ความไม่โกรธ ความอดทนต่อสิ่งทั้งปวงจะทำให้งานประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของมัคคุเทศก์ไทย

๑๓

นายวิช ชื่นเจริญ ได้กล่าวว่า มัคคุเทศก์เป็นอาชีพที่เปรียบเสมือนแหล่งข้อมูลที่ให้ทั้งข้อมูลทางตรงและทางอ้อม การพัฒนามัคคุเทศก์ให้ตอบสนองความต้องการให้บริการส่วนใหญ่จะประสบปัญหาเรื่องความรู้ของมัคคุเทศก์ยังน้อยและคนส่วนใหญ่คิดว่ามัคคุเทศก์มีผลประโยชน์กับสถานที่นั้น การใช้บริการมัคคุเทศก์จึงไม่เป็นที่สะดวกแก่การท่องเที่ยว มัคคุเทศก์คืออาชีพให้บริการทั้งด้านข้อมูลและช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจึงควรมีความรู้รอบทิศทางและสามารถแก้ไขสถานการณ์ได้ดี (ปรับปรุงการศึกษาของมัคคุเทศก์)^{๑๔}

ดร.จินดารัตน์ ปิณณ ได้กล่าวว่า ขาดความใส่ใจรายละเอียดการบริการ ขาดข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับสถานที่นั้นๆ โดยเฉพาะกรณีที่มีมัคคุเทศก์ท้องถิ่นของชาตินั้นๆ มัคคุเทศก์ไทยจะแทบไม่ทำอะไรเลย ปัจจุบันหลายบริษัทเรียกเก็บค่าทิปไกด์ ล่วงหน้าก่อนเดินทางซึ่งไม่ดีเลย เพราะไกด์ยังไม่ได้ให้บริการใดๆ เลย หรือไกด์ก็จะพยายามพาไปร้านซื้อของที่ตัวเองมีค่าตอบแทนปัจจุบันควรมีจิตใจที่จะบริการให้มากกว่านี้ ควรมีการอบรมจริงทั้ง โดยความร่วมมือทั้งภาครัฐและเอกชน อย่าปล่อยให้ไกด์เอาเปรียบนักท่องเที่ยวเกินไป ไกด์บางคนเมื่อลูกค้าไม่ซื้อของที่เขานำมาขาย อธิติบาท 4 โดยให้เน้นตัวฉันทะ หรือแรงจูงใจทางบวกตามแนวทางพุทธศาสนา^{๑๕}

นายชาติ จันทนพร ะยูร ได้กล่าวว่า “ความซื่อสัตย์สุจริต ” เป็นปัจจัยหนึ่งของจรรยาบรรณ ไม่ว่าอาชีพไหนก็แล้วแต่ต้องมีจรรยาบรรณเรื่องนี้เป็นเรื่องที่สำคัญในการทำงานของมัคคุเทศก์ในงานบริการที่ทำอยู่ ไม่ควรหาประโยชน์จากการปฏิบัติหน้าที่ของมัคคุเทศก์แบบความซื่อสัตย์จริงใจ เช่น ถ้าจะมีอะไรที่ต้องปรับเปลี่ยนรายการท่องเที่ยวควรจะแสดงเจตนาอันบริสุทธิ์ โดย

^{๑๒} สัมภาษณ์ นายภูมิเอก ชัยนพวงศ์, ๒๘ มกราคม ๒๕๖๑.

^{๑๓} สัมภาษณ์ นายณรินทร์ เรืองวงศ์, ๒๖ มกราคม ๒๕๖๑.

^{๑๔} สัมภาษณ์ นายวิช ชื่นเจริญ, ๓๐ มกราคม ๒๕๖๑.

^{๑๕} สัมภาษณ์ ดร.จินดารัตน์ ปิณณ, ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑.

หรือให้เหตุผลที่ถูกต้องที่ดีกับลูกค้าที่ใช้บริการโดยยึดแนวทาง “ซื่อสัตย์สุจริต” ซึ่งสำคัญมากๆ ต่อการทำงานในอาชีพของมัคคุเทศก์ไทย^{๑๖}

มัคคุเทศก์ไทยเป็นธุรกิจบริการแขนงหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และนับวันจะขยายตัวรวดเร็วยิ่งขึ้น มัคคุเทศก์เป็นอาชีพที่ใกล้ชิดกับนักท่องเที่ยวและเป็นตัวแทนของประเทศ ในการให้ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับประเทศ ดังนั้น เพื่อธำรงไว้ ซึ่งความมีเกียรติศักดิ์ศรี และความเชื่อถือ ในอาชีพการพัฒนาศักยภาพวิชา ชีพและกลยุทธ์ มัคคุเทศก์ในฐานะที่เป็นตัวแทนของประเทศเป็นทูตวัฒนธรรม และทูตสันติภาพ มัคคุเทศก์ ข้อเสนอแนะการมีจริยธรรมในการปฏิบัติงานดังต่อไปนี้^{๑๗}

๑) ความตระหนักในหน้าที่และความรับผิดชอบ มัคคุเทศก์พึงปฏิบัติ หน้าที่ของตน โดยเต็มกำลัง ความสามารถ และมีความรับผิดชอบ ตลอดเวลาที่ปฏิบัติงาน จนกระทั่ง ส่งนักท่องเที่ยวสู่ที่พัก โดยสวัสดิภาพ ไม่ทอดทิ้งให้นักท่องเที่ยว เผลอเผลอโดยลำพัง หรือละเลย ไม่เอาใจใส่ดูแล ให้ความสะดวก แก่นักท่องเที่ยว

๒) ความซื่อสัตย์สุจริต มัคคุเทศก์ไม่พึงปล่อยให้ ความโลภ ความเห็นแก่ได้ เข้าครอบงำ และถือโอกาส จากความไว้วางใจ ของนักท่องเที่ยว ทำให้นักท่องเที่ยว เสียประโยชน์ เช่น นำนักท่องเที่ยวไปซื้อของ เฉพาะร้านที่ จ่ายค่าพาหนะพิเศษ ที่ไม่เป็นธรรมแก่นักท่องเที่ยว โดยไม่คำนึงถึง คุณภาพของสินค้า กับราคา ที่นักท่องเที่ยวต้องจ่าย ผลของการกระทำนี้ กระทบไม่เฉพาะชื่อเสียง ของมัคคุเทศก์ เท่านั้น แต่ยังส่งผลต่อไปถึง บริษัทนำเที่ยว ที่มีมัคคุเทศก์สังกัด และเลยไปถึงชื่อเสียงของประเทศชาติ และชนในชาติด้วย

๓) ความรู้จักประมาณตน มัคคุเทศก์พึงเข้าใจว่า ตนอยู่ในฐานะ ผู้ให้บริการนักท่องเที่ยว เป็นผู้รับบริการ เสมือนนายจ้าง จึงไม่ควรติดตนเสมอกับนักท่องเที่ยว ทั้งด้วยกิริยา ท่าทาง ความประพฤติ และวาจา เช่น ไม่ตะโกน หรือตบมือดัง ๆ เพื่อเรียกนักท่องเที่ยว ไม่แสดงอาการ ขัดเคือง หรือเบียดเบียน เมื่อนักท่องเที่ยว พลาดเวลานัดหมาย ไม่เกรี้ยวกราด เอาแต่ใจ เมื่อนักท่องเที่ยว ไม่ปฏิบัติตาม กำหนดการ ทั้งไม่ร่วมโต๊ะ รับประทานอาหาร หรือเครื่องดื่ม กับนักท่องเที่ยว โดยไม่ได้รับการเชื้อเชิญ เป็นต้น หากเกิดปัญหาเหล่านี้ขึ้น มัคคุเทศก์ควร สามารถหาทางออก อย่างละมุนละม่อม ไม่ก่อให้เกิด ความหมางใจ แก่นักท่องเที่ยว

๔) ความเข้าใจเพื่อนมนุษย์ มัคคุเทศก์พึงเข้าใจว่า มนุษย์ทุกคน ปราศจากความรัก ความเอาใจใส่ ดูแล ต้องการให้เห็นว่า ตนเป็นคนสำคัญ จึงควรปฏิบัติตน ต่อนักท่องเที่ยว อย่างเสมอหน้า เอาใจใส่ดูแล อย่างทั่วถึง ไม่เลือกที่รัก มักที่ชัง รมัธรวัง ที่จะไม่ทำให้นักท่องเที่ยว เกิดความกระตือรือร้นใจ โดยมิได้เจตนา เช่น การเล่าเรื่องตลก ของชาติต่าง ๆ ที่อาจกลายเป็นการดูหมิ่นเจ้าของชาตินั้น เป็นต้น พึงยึดหลักการ เอาใจเขามาใส่ใจเรา ในการปฏิบัติต่อนักท่องเที่ยว

^{๑๖} สัมภาษณ์ นายชาติ จันทนประยูร , นายกสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย , ๓๐ มกราคม ๒๕๖๑.

^{๑๗} สัมภาษณ์ นายวิโรจน์ สิตประเสริฐนันท์ ,อดีตนายกสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย (ปี๒๕๕๗-๒๕๖๐), ๒๘ มกราคม ๒๕๖๑.

๕) ความเมตตา กรุณา ปราบปรามให้ผู้อื่นมีความสุข มัคคุเทศก์พึงเข้าใจ จุดประสงค์ของนักท่องเที่ยว ว่า ต้องการความสุข และความเพลิดเพลิน จากการท่องเที่ยว ทั้งนี้ มัคคุเทศก์ ก็เป็นผู้สามารถ สนองความประสงค์ได้ โดยกระตือรือร้น และเต็มใจ ไม่ก่อทุกข์ให้แก่ นักท่องเที่ยว เช่น การเล่าเรื่องส่วนตัว หรือความทุกข์ร้อน เพื่อขอความเห็นใจ^{๑๘}

๖) ความประพฤติกิริยามารยาท มัคคุเทศก์จะต้องมี ความประพฤतिที่ดี และมีกิริยามารยาท ที่สุภาพ ไม่ควรเสพของมีนเมา หรือสุบุดหรี ขณะปฏิบัติหน้าที่ แสดงความเป็นมิตร ต่อ นักท่องเที่ยวทุกคน ที่อยู่ในความดูแลของตน แต่ให้อยู่ภายในขอบเขต ที่เหมาะสม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ต้องไม่ประพฤติดน ในทางชู้สาวกับนักท่องเที่ยว อย่างเด็ดขาด

๗) ความเอาใจใส่ในการปฏิบัติหน้าที่ มัคคุเทศก์ต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วย ความกระตือรือร้น และความเอาใจใส่ ในภารกิจ ที่ได้รับมอบหมาย ไม่ทำงาน หรือมอบให้ผู้อื่น ปฏิบัติหน้าที่แทน โดยไม่มีเหตุผล อันสมควร ไม่แสดงกริยา อาการเบื่อหน่าย หรือเฉื่อยชา แต่ต้องยิ้มแย้มแจ่มใส ขณะปฏิบัติหน้าที่ ไม่แสดงสีหน้าบึ้งตึง หรือแสดงอาการโกรธเกรี้ยว แม้จะไม่พอใจ สิ่งหนึ่งสิ่งใดก็ตาม และที่สำคัญคือ ต้องไม่ทะเลาะ หรือโต้เถียงกับนักท่องเที่ยว โดยเด็ดขาด

๘) การให้ข้อมูลที่ถูกต้อง สิ่งที่มัคคุเทศก์อธิบาย แก่นักท่องเที่ยว ต้องเป็น ข้อมูลที่ถูกต้อง มิใช่เป็น ข้อมูลที่ผิด ๆ อันเกิดจากการเดา หรือการรับฟังมาจากผู้อื่น ที่มิใช่ เป็นผู้ทรงคุณวุฒิ ทั้งนี้เพราะ นักท่องเที่ยวมีแนวโน้ม ที่จะเชื่อถือข้อมูลที่ได้ จากหลักการปฏิบัติตน ของมัคคุเทศก์ อยู่แล้ว หากให้ข้อมูลผิด ๆ อาจก่อให้เกิดความเสียหาย แก่อาชีพมัคคุเทศก์โดยรวมได้

๙) การตรงต่อเวลา การตรงต่อเวลา ถือเป็นมารยาทที่สำคัญ อย่างหนึ่ง และมัคคุเทศก์ ควรจะต้องตรงต่อเวลา ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ว่าในการ ไปรับนักท่องเที่ยว จากสนามบิน หรือ โรงแรมที่พัก การกำหนดเวลาเดินทาง ไปเที่ยวชมสถานที่ต่าง ๆ การส่งนักท่องเที่ยว กลับโรงแรมที่พัก หรือจุดหมายปลายทาง หรือที่สนามบิน รวมทั้ง การนัดหมายเวลา กับนักท่องเที่ยว ในกรณีอื่น ๆ การผิดนัด หรือไม่ตรงเวลา นอกจากจะเป็น การเสียมารยาทแล้ว ยังอาจเกิดความเสียหาย ในการปฏิบัติงานด้วย

๑๐) การไม่กล่าวคำหยาบหรือให้ร้ายป้ายสีผู้อื่น มัคคุเทศก์ พึงไม่กล่าวคำหยาบ ตีเตียน หรือให้ร้าย ป้ายสี ต่อการปฏิบัติงานของ มัคคุเทศก์คนอื่น ๆ รวมทั้ง การดำเนินงานของ บริษัทนำเที่ยวใด ๆ ให้นักท่องเที่ยวฟัง อย่างเด็ดขาด นอกจากนั้น มัคคุเทศก์ ยังควรหลีกเลี่ยง การกล่าวถึง เรื่องต่อไปนี้

๑) ไม่ควรพูด หรือวิพากษ์วิจารณ์ เกี่ยวกับการเมือง

๒) ไม่ควรพูดเรื่องศาสนา ในลักษณะที่เป็นการเปรียบเทียบ หรือให้ร้ายศาสนา บางศาสนา เนื่องจากศาสนา เป็นเรื่องของศรัทธา ของแต่ละบุคคลที่อาจมีต่อ ศาสนาต่าง ๆ แตกต่างกันไป

๓) ไม่ควรนำเรื่องส่วนตัวของนักท่องเที่ยวมาพูด

๔) ไม่ควรนำเรื่องส่วนตัวของมัคคุเทศก์เอง มาเล่าให้นักท่องเที่ยวฟัง

^{๑๘} สัมภาษณ์ นางสาวกชภัฏ โหมดเอี่ยม, ๒๖ มกราคม ๒๕๖๑.

๔.๒ การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์

การบูรณาการหลักพุทธธรรมกับการทำงานของมัคคุเทศก์เพื่อพัฒนาจริยธรรม ในการทำงานของมัคคุเทศก์นั้นจำเป็น อย่างจริงที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายการบูรณาการในด้านต่าง ๆกับการในการบริหารงานตาม หลักพระพุทธศาสนา คือบูรณาการการบริหารงานของ มัคคุเทศก์ไทยเป็นเรื่อง จำเป็นต้องอยู่ร่วมกันและมีการพึ่งพาอาศัยกัน ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้มารับบริการ และการมารวมกันของคนหมู่มากก็มักจะนำไปสู่ 'ความคิดเห็นที่ไม่'ตรงกันอันนำไปสู่ 'ความขัดแย้ง'ในเวลาต่อมา ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีกฎเกณฑ์ หรือหลักยึดเพื่อให้คนในสังคมยึดถือและปฏิบัติ เพื่อให้เกิดความถูกต้องเป็นธรรมในการทำงาน ซึ่งผู้วิจัยจะได้บูรณาการหลักธรรมเพื่อพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์ ดังนี้

๔.๒.๑ บูรณาการหลักอิทธิบาท ๔ กับการทำงานของมัคคุเทศก์

ความสำเร็จ ของงานที่ต้องอาศัย นหลักธรรมอย่างหนึ่งซึ่งช่วยประสาน กระบวนการทำงานให้บรรลุเป้าหมายอิทธิบาทจึงเป็นส่วนหนึ่งของหลักที่ทำให้ถึงความสำเร็จเป็นคุณธรรมที่นำไปสู่ความสำเร็จแห่งผลที่มุ่งหมาย กล่าวคือ หลักธรรมเหล่านี้เป็นปัจจัยสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ความพอใจอย่างพอเพียงอย่างเดียวก็ไม่สร้างเหตุแห่งการเรียนรู้ ต้องพยายามชวนชวนหาความรู้บ่อยๆโดยไม่เลิกกลางคัน พิจารณาข้อบกพร่องในการทำงานแล้วปฏิบัติสิ่งที่เกื้อกูลต่อการทำงานเพื่อให้ได้ ความสำเร็จในการทำงานซึ่งหลักธรรมประกอบด้วยองค์ประกอบ ๔ ประการ ได้แก่^{๑๙}

๑) ฉันทะ มัคคุเทศก์ต้องมีความพอใจในสิ่งที่ทำ รักในเรื่องที่ยากจะทำหรืออยากได้ผล ความมีใจรักในสิ่งที่ทำมีแรงจูงใจและพอใจใ้รักในจุดหมายของสิ่งที่ทำนั้นอยากทำสิ่งนั้นๆให้สำเร็จ อยากให้งานนั้นหรือบรรลุถึงจุดหมายด้วยการสร้างจริยธรรมที่ดีในการทำงานให้เกิดความสุขความชื่นชม เมื่อเห็นสิ่งนั้นงานนั้นๆบรรลุความสำเร็จเข้าถึงความสมบูรณ์ อยู่ในภาวะอันดีงามก็เกิดปิติเป็นความเอิบอิ่มใจเมื่อมัคคุเทศก์ทำงานด้วยใจรักก็เช่นเดียวกัน เมื่อมีฉันทะแล้วก็ต้องกา รทำสิ่งนั้นให้ดีที่สุด ให้สำเร็จผลอย่างดีที่สุดของสิ่งนั้นจิตใจก็มุ่งมั่นแน่วแน่มั่นคงในการดำเนินสู่จุดหมาย^{๒๐}

๒) วิริยะ ขยันหมั่นประกอบสิ่งนั้นด้วยความพยายามเข้มแข็ง อดทน เอาธุระไม่ทอดทิ้ง เป็นความเพียร ความอาจหาญ บากบั่น ก้าวไป ใจสู้ไม่ย่อท้อไม่หวั่นต่ออุปสรรค และความลำบากเมื่อรู้ว่าสิ่งใดมีคุณค่าควรแก่การบรรลุถึงถ้าวิริยะเกิดขึ้นแก่เขาแล้ว แม้ได้ยินว่าจุดหมายนั้นจะลุล่วงได้ยากนัก มีอุปสรรคมาก หรืออาจใช้เวลายาวนานเท่านั้นเขาก็ไม่ย่อท้อ กลับเห็นเป็นสิ่งที่ท้าทายที่เขาจะเอาชนะให้ได้ ทำให้สำเร็จ จึงจำเป็นต้องใช้ความเพียรพยายามเรื่อยไป จนกว่าจะสำเร็จตามความพอใจที่ปลูกไว้ในเบื้องต้น

๓) จิตตะ ตั้งจิตรับรู้ในสิ่งที่ทำและทำสิ่งนั้นด้วยความคิด เอาใจใส่รับผิดชอบกับงานที่ทำ จิตใจที่จดจ่อกับงานล้วนเกิดผลดีต่องานที่ทำ จิตฝึกฝนไม่ปล่อยใจให้ฟุ้งซ่านเลื่อนลอยไป ในเรื่องที่จะคิดจะค้นจะปฏิบัติในเรื่องอะไร เอาใจคิดไว้เสมอ เราจะตั้ง จิตไว้ ตั้งเข็มไว้ แล้วใจก็อยู่กับเรื่องนั้นอยู่

^{๑๙} สัมภาษณ์ นายยุทธศักดิ์ ศุภสร, ผู้ว่าการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, ๒๘ มกราคม ๒๕๖๑.

^{๒๐} สัมภาษณ์ ดร.จินดารัตน์ ปิรมณี, ๒๘ มกราคม ๒๕๖๑.

ด้วยปัญญาด้วยเหตุผล ไม่หวั่นไหวจนกว่าจะประสบความสำเร็จในสิ่งที่ตนประสงค์ มีจิตผูกพัน จดจ่อ ไม่ปล่อยถ้าจิตจะเป็นไปอย่างแรงกล้างานก็จะสำเร็จ

๔) วิมังสา ความไตร่ตรองหรือ ทดลองหมั่นใช้ปัญญาพิจารณาใคร่ครวญตรวจตราเหตุผล และตรวจสอบข้อยิ่งหย่อน ในสิ่งที่ทำนั้น มีการวางแผนคิด คำนึงวิธีแก้ไขปรับปรุง หรือหาวิธีการที่จะทำให้การทำงานของมัคคุเทศก์นั้นได้ผลยิ่งขึ้นและไม่ให้ผิด อุปสรรคของความสำเร็จในการทำงาน นอกเหนือจากความเบื่อหน่ายความเกียจคร้านและความท้อถुरแล้ว ยังมีอยู่อีกอย่างหนึ่งคือ ความโง่เขลา รู้เท่าไม่ถึงการณ์วิมังสากำจัดอุปสรรคข้อนี้โดยตรง โดยใช้ปัญญาพิจารณาปัญหา

สรุปได้ว่า การบูรณาการหลักอิทธิบาท ๔ เข้ากับการทำงานของมัคคุเทศก์นั้นเป็นการ กระตุ้นเตือนเร่งเร้าให้มีความก้าวหน้าให้มีการปฏิบัติหน้าที่ทันทั่วที่ไม่ชักช้าเสียเวลาคือฐานหรือสิ่ง หนุนทางสู่ความสำเร็จหรือคุณเครื่องให้ถึงความสำเร็จคุณเครื่องสำเร็จสมประสงค์ทางแห่งความสำเร็จ ความชอบหรือความพอใจที่มีอยู่แล้วเกี่ยวกับงานแต่คนเราไม่ได้มีโอกาสทำงานที่ตนชอบเสมอไปงาน ในหน้าที่และงานที่จำเป็นต้องทำก็มีอยู่มาก

๔.๒.๒ บูรณาการหลักพรหมวิหาร ๔ กับการทำงานของมัคคุเทศก์

ธรรมข้อนี้เป็น เครื่องอยู่อย่างประเสริฐเมื่อนำมาบูรณาการเข้ากับการทำงานแล้วจะเกิด ประโยชน์อย่างยิ่งแก่การทำงานในการบริการนักท่องเที่ยวโดยการอาศัยหลัก เมตตา กรุณา มุทิตา และอุเบกขา เป็นแนวทางในการทำงานให้ได้ผลประโยชน์มากที่สุด การทำงาน ^{๑๕} ^{๑๖} ^{๑๗} ^{๑๘} ^{๑๙} ^{๒๐} ^{๒๑} ^{๒๒} ^{๒๓} ^{๒๔} ^{๒๕} ^{๒๖} ^{๒๗} ^{๒๘} ^{๒๙} ^{๓๐} ^{๓๑} ^{๓๒} ^{๓๓} ^{๓๔} ^{๓๕} ^{๓๖} ^{๓๗} ^{๓๘} ^{๓๙} ^{๔๐} ^{๔๑} ^{๔๒} ^{๔๓} ^{๔๔} ^{๔๕} ^{๔๖} ^{๔๗} ^{๔๘} ^{๔๙} ^{๕๐} ^{๕๑} ^{๕๒} ^{๕๓} ^{๕๔} ^{๕๕} ^{๕๖} ^{๕๗} ^{๕๘} ^{๕๙} ^{๖๐} ^{๖๑} ^{๖๒} ^{๖๓} ^{๖๔} ^{๖๕} ^{๖๖} ^{๖๗} ^{๖๘} ^{๖๙} ^{๗๐} ^{๗๑} ^{๗๒} ^{๗๓} ^{๗๔} ^{๗๕} ^{๗๖} ^{๗๗} ^{๗๘} ^{๗๙} ^{๘๐} ^{๘๑} ^{๘๒} ^{๘๓} ^{๘๔} ^{๘๕} ^{๘๖} ^{๘๗} ^{๘๘} ^{๘๙} ^{๙๐} ^{๙๑} ^{๙๒} ^{๙๓} ^{๙๔} ^{๙๕} ^{๙๖} ^{๙๗} ^{๙๘} ^{๙๙} ^{๑๐๐} ^{๑๐๑} ^{๑๐๒} ^{๑๐๓} ^{๑๐๔} ^{๑๐๕} ^{๑๐๖} ^{๑๐๗} ^{๑๐๘} ^{๑๐๙} ^{๑๑๐} ^{๑๑๑} ^{๑๑๒} ^{๑๑๓} ^{๑๑๔} ^{๑๑๕} ^{๑๑๖} ^{๑๑๗} ^{๑๑๘} ^{๑๑๙} ^{๑๒๐} ^{๑๒๑} ^{๑๒๒} ^{๑๒๓} ^{๑๒๔} ^{๑๒๕} ^{๑๒๖} ^{๑๒๗} ^{๑๒๘} ^{๑๒๙} ^{๑๓๐} ^{๑๓๑} ^{๑๓๒} ^{๑๓๓} ^{๑๓๔} ^{๑๓๕} ^{๑๓๖} ^{๑๓๗} ^{๑๓๘} ^{๑๓๙} ^{๑๔๐} ^{๑๔๑} ^{๑๔๒} ^{๑๔๓} ^{๑๔๔} ^{๑๔๕} ^{๑๔๖} ^{๑๔๗} ^{๑๔๘} ^{๑๔๙} ^{๑๕๐} ^{๑๕๑} ^{๑๕๒} ^{๑๕๓} ^{๑๕๔} ^{๑๕๕} ^{๑๕๖} ^{๑๕๗} ^{๑๕๘} ^{๑๕๙} ^{๑๖๐} ^{๑๖๑} ^{๑๖๒} ^{๑๖๓} ^{๑๖๔} ^{๑๖๕} ^{๑๖๖} ^{๑๖๗} ^{๑๖๘} ^{๑๖๙} ^{๑๗๐} ^{๑๗๑} ^{๑๗๒} ^{๑๗๓} ^{๑๗๔} ^{๑๗๕} ^{๑๗๖} ^{๑๗๗} ^{๑๗๘} ^{๑๗๙} ^{๑๘๐} ^{๑๘๑} ^{๑๘๒} ^{๑๘๓} ^{๑๘๔} ^{๑๘๕} ^{๑๘๖} ^{๑๘๗} ^{๑๘๘} ^{๑๘๙} ^{๑๙๐} ^{๑๙๑} ^{๑๙๒} ^{๑๙๓} ^{๑๙๔} ^{๑๙๕} ^{๑๙๖} ^{๑๙๗} ^{๑๙๘} ^{๑๙๙} ^{๒๐๐} ^{๒๐๑} ^{๒๐๒} ^{๒๐๓} ^{๒๐๔} ^{๒๐๕} ^{๒๐๖} ^{๒๐๗} ^{๒๐๘} ^{๒๐๙} ^{๒๑๐} ^{๒๑๑} ^{๒๑๒} ^{๒๑๓} ^{๒๑๔} ^{๒๑๕} ^{๒๑๖} ^{๒๑๗} ^{๒๑๘} ^{๒๑๙} ^{๒๒๐} ^{๒๒๑} ^{๒๒๒} ^{๒๒๓} ^{๒๒๔} ^{๒๒๕} ^{๒๒๖} ^{๒๒๗} ^{๒๒๘} ^{๒๒๙} ^{๒๓๐} ^{๒๓๑} ^{๒๓๒} ^{๒๓๓} ^{๒๓๔} ^{๒๓๕} ^{๒๓๖} ^{๒๓๗} ^{๒๓๘} ^{๒๓๙} ^{๒๔๐} ^{๒๔๑} ^{๒๔๒} ^{๒๔๓} ^{๒๔๔} ^{๒๔๕} ^{๒๔๖} ^{๒๔๗} ^{๒๔๘} ^{๒๔๙} ^{๒๕๐} ^{๒๕๑} ^{๒๕๒} ^{๒๕๓} ^{๒๕๔} ^{๒๕๕} ^{๒๕๖} ^{๒๕๗} ^{๒๕๘} ^{๒๕๙} ^{๒๖๐} ^{๒๖๑} ^{๒๖๒} ^{๒๖๓} ^{๒๖๔} ^{๒๖๕} ^{๒๖๖} ^{๒๖๗} ^{๒๖๘} ^{๒๖๙} ^{๒๗๐} ^{๒๗๑} ^{๒๗๒} ^{๒๗๓} ^{๒๗๔} ^{๒๗๕} ^{๒๗๖} ^{๒๗๗} ^{๒๗๘} ^{๒๗๙} ^{๒๘๐} ^{๒๘๑} ^{๒๘๒} ^{๒๘๓} ^{๒๘๔} ^{๒๘๕} ^{๒๘๖} ^{๒๘๗} ^{๒๘๘} ^{๒๘๙} ^{๒๙๐} ^{๒๙๑} ^{๒๙๒} ^{๒๙๓} ^{๒๙๔} ^{๒๙๕} ^{๒๙๖} ^{๒๙๗} ^{๒๙๘} ^{๒๙๙} ^{๓๐๐} ^{๓๐๑} ^{๓๐๒} ^{๓๐๓} ^{๓๐๔} ^{๓๐๕} ^{๓๐๖} ^{๓๐๗} ^{๓๐๘} ^{๓๐๙} ^{๓๑๐} ^{๓๑๑} ^{๓๑๒} ^{๓๑๓} ^{๓๑๔} ^{๓๑๕} ^{๓๑๖} ^{๓๑๗} ^{๓๑๘} ^{๓๑๙} ^{๓๒๐} ^{๓๒๑} ^{๓๒๒} ^{๓๒๓} ^{๓๒๔} ^{๓๒๕} ^{๓๒๖} ^{๓๒๗} ^{๓๒๘} ^{๓๒๙} ^{๓๓๐} ^{๓๓๑} ^{๓๓๒} ^{๓๓๓} ^{๓๓๔} ^{๓๓๕} ^{๓๓๖} ^{๓๓๗} ^{๓๓๘} ^{๓๓๙} ^{๓๔๐} ^{๓๔๑} ^{๓๔๒} ^{๓๔๓} ^{๓๔๔} ^{๓๔๕} ^{๓๔๖} ^{๓๔๗} ^{๓๔๘} ^{๓๔๙} ^{๓๕๐} ^{๓๕๑} ^{๓๕๒} ^{๓๕๓} ^{๓๕๔} ^{๓๕๕} ^{๓๕๖} ^{๓๕๗} ^{๓๕๘} ^{๓๕๙} ^{๓๖๐} ^{๓๖๑} ^{๓๖๒} ^{๓๖๓} ^{๓๖๔} ^{๓๖๕} ^{๓๖๖} ^{๓๖๗} ^{๓๖๘} ^{๓๖๙} ^{๓๗๐} ^{๓๗๑} ^{๓๗๒} ^{๓๗๓} ^{๓๗๔} ^{๓๗๕} ^{๓๗๖} ^{๓๗๗} ^{๓๗๘} ^{๓๗๙} ^{๓๘๐} ^{๓๘๑} ^{๓๘๒} ^{๓๘๓} ^{๓๘๔} ^{๓๘๕} ^{๓๘๖} ^{๓๘๗} ^{๓๘๘} ^{๓๘๙} ^{๓๙๐} ^{๓๙๑} ^{๓๙๒} ^{๓๙๓} ^{๓๙๔} ^{๓๙๕} ^{๓๙๖} ^{๓๙๗} ^{๓๙๘} ^{๓๙๙} ^{๔๐๐} ^{๔๐๑} ^{๔๐๒} ^{๔๐๓} ^{๔๐๔} ^{๔๐๕} ^{๔๐๖} ^{๔๐๗} ^{๔๐๘} ^{๔๐๙} ^{๔๑๐} ^{๔๑๑} ^{๔๑๒} ^{๔๑๓} ^{๔๑๔} ^{๔๑๕} ^{๔๑๖} ^{๔๑๗} ^{๔๑๘} ^{๔๑๙} ^{๔๒๐} ^{๔๒๑} ^{๔๒๒} ^{๔๒๓} ^{๔๒๔} ^{๔๒๕} ^{๔๒๖} ^{๔๒๗} ^{๔๒๘} ^{๔๒๙} ^{๔๓๐} ^{๔๓๑} ^{๔๓๒} ^{๔๓๓} ^{๔๓๔} ^{๔๓๕} ^{๔๓๖} ^{๔๓๗} ^{๔๓๘} ^{๔๓๙} ^{๔๔๐} ^{๔๔๑} ^{๔๔๒} ^{๔๔๓} ^{๔๔๔} ^{๔๔๕} ^{๔๔๖} ^{๔๔๗} ^{๔๔๘} ^{๔๔๙} ^{๔๕๐} ^{๔๕๑} ^{๔๕๒} ^{๔๕๓} ^{๔๕๔} ^{๔๕๕} ^{๔๕๖} ^{๔๕๗} ^{๔๕๘} ^{๔๕๙} ^{๔๖๐} ^{๔๖๑} ^{๔๖๒} ^{๔๖๓} ^{๔๖๔} ^{๔๖๕} ^{๔๖๖} ^{๔๖๗} ^{๔๖๘} ^{๔๖๙} ^{๔๗๐} ^{๔๗๑} ^{๔๗๒} ^{๔๗๓} ^{๔๗๔} ^{๔๗๕} ^{๔๗๖} ^{๔๗๗} ^{๔๗๘} ^{๔๗๙} ^{๔๘๐} ^{๔๘๑} ^{๔๘๒} ^{๔๘๓} ^{๔๘๔} ^{๔๘๕} ^{๔๘๖} ^{๔๘๗} ^{๔๘๘} ^{๔๘๙} ^{๔๙๐} ^{๔๙๑} ^{๔๙๒} ^{๔๙๓} ^{๔๙๔} ^{๔๙๕} ^{๔๙๖} ^{๔๙๗} ^{๔๙๘} ^{๔๙๙} ^{๕๐๐} ^{๕๐๑} ^{๕๐๒} ^{๕๐๓} ^{๕๐๔} ^{๕๐๕} ^{๕๐๖} ^{๕๐๗} ^{๕๐๘} ^{๕๐๙} ^{๕๑๐} ^{๕๑๑} ^{๕๑๒} ^{๕๑๓} ^{๕๑๔} ^{๕๑๕} ^{๕๑๖} ^{๕๑๗} ^{๕๑๘} ^{๕๑๙} ^{๕๒๐} ^{๕๒๑} ^{๕๒๒} ^{๕๒๓} ^{๕๒๔} ^{๕๒๕} ^{๕๒๖} ^{๕๒๗} ^{๕๒๘} ^{๕๒๙} ^{๕๓๐} ^{๕๓๑} ^{๕๓๒} ^{๕๓๓} ^{๕๓๔} ^{๕๓๕} ^{๕๓๖} ^{๕๓๗} ^{๕๓๘} ^{๕๓๙} ^{๕๔๐} ^{๕๔๑} ^{๕๔๒} ^{๕๔๓} ^{๕๔๔} ^{๕๔๕} ^{๕๔๖} ^{๕๔๗} ^{๕๔๘} ^{๕๔๙} ^{๕๕๐} ^{๕๕๑} ^{๕๕๒} ^{๕๕๓} ^{๕๕๔} ^{๕๕๕} ^{๕๕๖} ^{๕๕๗} ^{๕๕๘} ^{๕๕๙} ^{๕๖๐} ^{๕๖๑} ^{๕๖๒} ^{๕๖๓} ^{๕๖๔} ^{๕๖๕} ^{๕๖๖} ^{๕๖๗} ^{๕๖๘} ^{๕๖๙} ^{๕๗๐} ^{๕๗๑} ^{๕๗๒} ^{๕๗๓} ^{๕๗๔} ^{๕๗๕} ^{๕๗๖} ^{๕๗๗} ^{๕๗๘} ^{๕๗๙} ^{๕๘๐} ^{๕๘๑} ^{๕๘๒} ^{๕๘๓} ^{๕๘๔} ^{๕๘๕} ^{๕๘๖} ^{๕๘๗} ^{๕๘๘} ^{๕๘๙} ^{๕๙๐} ^{๕๙๑} ^{๕๙๒} ^{๕๙๓} ^{๕๙๔} ^{๕๙๕} ^{๕๙๖} ^{๕๙๗} ^{๕๙๘} ^{๕๙๙} ^{๖๐๐} ^{๖๐๑} ^{๖๐๒} ^{๖๐๓} ^{๖๐๔} ^{๖๐๕} ^{๖๐๖} ^{๖๐๗} ^{๖๐๘} ^{๖๐๙} ^{๖๑๐} ^{๖๑๑} ^{๖๑๒} ^{๖๑๓} ^{๖๑๔} ^{๖๑๕} ^{๖๑๖} ^{๖๑๗} ^{๖๑๘} ^{๖๑๙} ^{๖๒๐} ^{๖๒๑} ^{๖๒๒} ^{๖๒๓} ^{๖๒๔} ^{๖๒๕} ^{๖๒๖} ^{๖๒๗} ^{๖๒๘} ^{๖๒๙} ^{๖๓๐} ^{๖๓๑} ^{๖๓๒} ^{๖๓๓} ^{๖๓๔} ^{๖๓๕} ^{๖๓๖} ^{๖๓๗} ^{๖๓๘} ^{๖๓๙} ^{๖๔๐} ^{๖๔๑} ^{๖๔๒} ^{๖๔๓} ^{๖๔๔} ^{๖๔๕} ^{๖๔๖} ^{๖๔๗} ^{๖๔๘} ^{๖๔๙} ^{๖๕๐} ^{๖๕๑} ^{๖๕๒} ^{๖๕๓} ^{๖๕๔} ^{๖๕๕} ^{๖๕๖} ^{๖๕๗} ^{๖๕๘} ^{๖๕๙} ^{๖๖๐} ^{๖๖๑} ^{๖๖๒} ^{๖๖๓} ^{๖๖๔} ^{๖๖๕} ^{๖๖๖} ^{๖๖๗} ^{๖๖๘} ^{๖๖๙} ^{๖๗๐} ^{๖๗๑} ^{๖๗๒} ^{๖๗๓} ^{๖๗๔} ^{๖๗๕} ^{๖๗๖} ^{๖๗๗} ^{๖๗๘} ^{๖๗๙} ^{๖๘๐} ^{๖๘๑} ^{๖๘๒} ^{๖๘๓} ^{๖๘๔} ^{๖๘๕} ^{๖๘๖} ^{๖๘๗} ^{๖๘๘} ^{๖๘๙} ^{๖๙๐} ^{๖๙๑} ^{๖๙๒} ^{๖๙๓} ^{๖๙๔} ^{๖๙๕} ^{๖๙๖} ^{๖๙๗} ^{๖๙๘} ^{๖๙๙} ^{๗๐๐} ^{๗๐๑} ^{๗๐๒} ^{๗๐๓} ^{๗๐๔} ^{๗๐๕} ^{๗๐๖} ^{๗๐๗} ^{๗๐๘} ^{๗๐๙} ^{๗๑๐} ^{๗๑๑} ^{๗๑๒} ^{๗๑๓} ^{๗๑๔} ^{๗๑๕} ^{๗๑๖} ^{๗๑๗} ^{๗๑๘} ^{๗๑๙} ^{๗๒๐} ^{๗๒๑} ^{๗๒๒} ^{๗๒๓} ^{๗๒๔} ^{๗๒๕} ^{๗๒๖} ^{๗๒๗} ^{๗๒๘} ^{๗๒๙} ^{๗๓๐} ^{๗๓๑} ^{๗๓๒} ^{๗๓๓} ^{๗๓๔} ^{๗๓๕} ^{๗๓๖} ^{๗๓๗} ^{๗๓๘} ^{๗๓๙} ^{๗๔๐} ^{๗๔๑} ^{๗๔๒} ^{๗๔๓} ^{๗๔๔} ^{๗๔๕} ^{๗๔๖} ^{๗๔๗} ^{๗๔๘} ^{๗๔๙} ^{๗๕๐} ^{๗๕๑} ^{๗๕๒} ^{๗๕๓} ^{๗๕๔} ^{๗๕๕} ^{๗๕๖} ^{๗๕๗} ^{๗๕๘} ^{๗๕๙} ^{๗๖๐} ^{๗๖๑} ^{๗๖๒} ^{๗๖๓} ^{๗๖๔} ^{๗๖๕} ^{๗๖๖} ^{๗๖๗} ^{๗๖๘} ^{๗๖๙} ^{๗๗๐} ^{๗๗๑} ^{๗๗๒} ^{๗๗๓} ^{๗๗๔} ^{๗๗๕} ^{๗๗๖} ^{๗๗๗} ^{๗๗๘} ^{๗๗๙} ^{๗๘๐} ^{๗๘๑} ^{๗๘๒} ^{๗๘๓} ^{๗๘๔} ^{๗๘๕} ^{๗๘๖} ^{๗๘๗} ^{๗๘๘} ^{๗๘๙} ^{๗๙๐} ^{๗๙๑} ^{๗๙๒} ^{๗๙๓} ^{๗๙๔} ^{๗๙๕} ^{๗๙๖} ^{๗๙๗} ^{๗๙๘} ^{๗๙๙} ^{๘๐๐} ^{๘๐๑} ^{๘๐๒} ^{๘๐๓} ^{๘๐๔} ^{๘๐๕} ^{๘๐๖} ^{๘๐๗} ^{๘๐๘} ^{๘๐๙} ^{๘๑๐} ^{๘๑๑} ^{๘๑๒} ^{๘๑๓} ^{๘๑๔} ^{๘๑๕} ^{๘๑๖} ^{๘๑๗} ^{๘๑๘} ^{๘๑๙} ^{๘๒๐} ^{๘๒๑} ^{๘๒๒} ^{๘๒๓} ^{๘๒๔} ^{๘๒๕} ^{๘๒๖} ^{๘๒๗} ^{๘๒๘} ^{๘๒๙} ^{๘๓๐} ^{๘๓๑} ^{๘๓๒} ^{๘๓๓} ^{๘๓๔} ^{๘๓๕} ^{๘๓๖} ^{๘๓๗} ^{๘๓๘} ^{๘๓๙} ^{๘๔๐} ^{๘๔๑} ^{๘๔๒} ^{๘๔๓} ^{๘๔๔} ^{๘๔๕} ^{๘๔๖} ^{๘๔๗} ^{๘๔๘} ^{๘๔๙} ^{๘๕๐} ^{๘๕๑} ^{๘๕๒} ^{๘๕๓} ^{๘๕๔} ^{๘๕๕} ^{๘๕๖} ^{๘๕๗} ^{๘๕๘} ^{๘๕๙} ^{๘๖๐} ^{๘๖๑} ^{๘๖๒} ^{๘๖๓} ^{๘๖๔} ^{๘๖๕} ^{๘๖๖} ^{๘๖๗} ^{๘๖๘} ^{๘๖๙} ^{๘๗๐} ^{๘๗๑} ^{๘๗๒} ^{๘๗๓} ^{๘๗๔} ^{๘๗๕} ^{๘๗๖} ^{๘๗๗} ^{๘๗๘} ^{๘๗๙} ^{๘๘๐} ^{๘๘๑} ^{๘๘๒} ^{๘๘๓} ^{๘๘๔} ^{๘๘๕} ^{๘๘๖} ^{๘๘๗} ^{๘๘๘} ^{๘๘๙} ^{๘๙๐} ^{๘๙๑} ^{๘๙๒} ^{๘๙๓} ^{๘๙๔} ^{๘๙๕} ^{๘๙๖} ^{๘๙๗} ^{๘๙๘} ^{๘๙๙} ^{๙๐๐} ^{๙๐๑} ^{๙๐๒} ^{๙๐๓} ^{๙๐๔} ^{๙๐๕} ^{๙๐๖} ^{๙๐๗} ^{๙๐๘} ^{๙๐๙} ^{๙๑๐} ^{๙๑๑} ^{๙๑๒} ^{๙๑๓} ^{๙๑๔} ^{๙๑๕} ^{๙๑๖} ^{๙๑๗} ^{๙๑๘} ^{๙๑๙} ^{๙๒๐} ^{๙๒๑} ^{๙๒๒} ^{๙๒๓} ^{๙๒๔} ^{๙๒๕} ^{๙๒๖} ^{๙๒๗} ^{๙๒๘} ^{๙๒๙} ^{๙๓๐} ^{๙๓๑} ^{๙๓๒} ^{๙๓๓} ^{๙๓๔} ^{๙๓๕} ^{๙๓๖} ^{๙๓๗} ^{๙๓๘} ^{๙๓๙} ^{๙๔๐} ^{๙๔๑} ^{๙๔๒} ^{๙๔๓} ^{๙๔๔} ^{๙๔๕} ^{๙๔๖} ^{๙๔๗} ^{๙๔๘} ^{๙๔๙} ^{๙๕๐} ^{๙๕๑} ^{๙๕๒} ^{๙๕๓} ^{๙๕๔} ^{๙๕๕} ^{๙๕๖} ^{๙๕๗} ^{๙๕๘} ^{๙๕๙} ^{๙๖๐} ^{๙๖๑} ^{๙๖๒} ^{๙๖๓} ^{๙๖๔} ^{๙๖๕} ^{๙๖๖} ^{๙๖๗} ^{๙๖๘} ^{๙๖๙} ^{๙๗๐} ^{๙๗๑} ^{๙๗๒} ^{๙๗๓} ^{๙๗๔} ^{๙๗๕} ^{๙๗๖} ^{๙๗๗} ^{๙๗๘} ^{๙๗๙} ^{๙๘๐} ^{๙๘๑} ^{๙๘๒} ^{๙๘๓} ^{๙๘๔} ^{๙๘๕} ^{๙๘๖} ^{๙๘๗} ^{๙๘๘} ^{๙๘๙} ^{๙๙๐} ^{๙๙๑} ^{๙๙๒} ^{๙๙๓} ^{๙๙๔} ^{๙๙๕} ^{๙๙๖} ^{๙๙๗} ^{๙๙๘} ^{๙๙๙} ^{๑๐๐๐} ^{๑๐๐๑} ^{๑๐๐๒} ^{๑๐๐๓} ^{๑๐๐๔} ^{๑๐๐๕} ^{๑๐๐๖} ^{๑๐๐๗} ^{๑๐๐๘} ^{๑๐๐๙} ^{๑๐๑๐} ^{๑๐๑๑} ^{๑๐๑๒}

ร่วมงานที่ตั้งใจทำงาน ขยันในการทำงานจนประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน พลอยยินดีเมื่อเพื่อน ทำดี และก็ไม่ได้ทำโทษ หรือคาดหวัง เมื่อทำผิด ให้ประกอบด้วยหลักธรรมพรหมวิหาร ๔ พร้อมไปด้วย

(๔) อุเบกขา วางเฉย การวางเฉยในที่นี้ มิได้หมายถึง การนิ่งเฉยไม่ได้ทำอะไรเลยปล่อยปละเลยไปเสีย ความหมายของคำว่า อุเบกขา มิใช่ออย่างนั้น การที่วางเฉยต่อความวิบัติ หรือความเสียหายของผู้อื่นไม่ได้ดีใจ ชอบใจในสิ่งที่ผู้อื่นรักพอใจและได้เสียหายไป สำหรับความเป็นมัคคุเทศก์ นั้น ได้รับความเสียหายหรือบาดเจ็บจากการทำงาน ก็ไม่ไปสะใจหรือชอบใจ ในความเสียหายหรือ ได้รับความได้รับการบาดเจ็บของ คนอื่นแต่อย่างใด ให้ประกอบไปด้วยพรหมวิหาร ๔ เมื่อพิจารณาแล้ว สามารถที่จะช่วยเหลือก็ช่วยเหลือให้เต็มที่เท่าที่จะทำได้ แต่ถ้าไม่สามารถช่วยเหลือได้ ไม่ว่าจะเรื่องใด เรื่องอื่นๆ ก็ตาม ก็ให้ทำใจวางเฉยเสีย ไม่ยินดียินร้ายต่อเรื่องนั้นๆ^{๒๓}

สรุปความว่า พรหมวิหาร ๔ ประการนี้ เหมาะสมกับการทำงานของมัคคุเทศก์ที่จะยึดหลักธรรมนี้เป็น เครื่องยึดเหนี่ยว และนำไปปรับใช้ในองค์กรหรือบริษัทจะทำให้การทำงานร่วมกันระหว่าง มัคคุเทศก์ กับนักท่องเที่ยว ประกอบไปด้วยความสุขและความสามัคคี เพิ่มความสนิทให้ ลดปัญหาต่างๆได้เป็นอย่างดี มีความตั้งใจใฝ่ใจนักท่องเที่ยว ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ตรงต่อเวลา มีความเมตตากรุณา มี ศึกษามารยาทที่สุภาพไม่กล่าววาจาตำหนิ ต่อว่านักท่องเที่ยว รู้จักประมาณตนไม่มีความโลภมากเห็น แก่ค่าคอมมิชชั่นในการนำนักท่องเที่ยวไปซื้อของ เป็นต้นสิ่งเหล่านี้มีผลกระทบต่อบริษัทของมัคคุเทศก์ ที่ต้องพึงตระหนักไว้จึงจะเกิดความสำเร็จในวิชาชีพ

๔.๒.๓ บุรณการหลักสังคหวัตถุ ๔ กับการทำงานของมัคคุเทศก์

สำหรับมัคคุเทศก์ที่เก่งที่มีความรู้ความสามารถแล้ว การที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จ ได้ตามเป้าประสงค์นั้นก็ไม่ใช่เรื่องยากเลย แต่การที่จะเป็น คนที่ดีนั้น ก็เป็นเรื่องยากพอสมควร มัคคุเทศก์ที่เก่งนั้น คือ เก่งในเรื่องของการทำงานการจัดการ รู้ทุกอย่างที่เกี่ยวกับการทำงานแต่ไม่สามารถจะครองใจเพื่อนร่วมงาน การเป็นมัคคุเทศก์ที่ดีต้องทำงานได้อย่างมีความสุข การที่จะทำงาน ให้ได้ดีและมีความสุขนั้นบุคคลใน บริษัทต้องทำงานร่วมกันเป็นทีม ต้องมีความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน มีความรู้สึกที่ดีต่อกันประหนึ่งบุคคลในครอบครัวเดียวกัน ถ้าทำได้เช่นนี้ การทำงานร่วมกันก็จะ เป็นไป อย่างมีคุณภาพดังนั้น ความปรารถนาจะเป็นการทำงานได้อย่างมีความสุข ก็ต้องอาศัยหลักธรรม ๔ ประการ ไว้เป็นเครื่องครองใจ เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจเพื่อนร่วมงาน ได้แก่ สังคหวัตถุ ๔ นั่นเองคือ

(๑) ทาน การแบ่งปันสิ่งของ เช่น ปัจจัย ๔ มี อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัยยารักษา โรค เป็นต้น และอื่นๆ ที่นอกจากนี้ ในข้อนี้ มัคคุเทศก์ต้องเป็นคนใจกว้าง ไม่ใจแคบ ไม่ตระหนี่ มีความเสียสละ รู้จักให้ รู้จักแบ่งปันของๆ ตน แก่เพื่อนร่วมงาน เช่น รู้จักเลี้ยงข้าว เพื่อนร่วมงาน รู้จัก ให้ของขวัญและรางวัลในสำคัญๆ บ้าง เป็นต้น ถ้าทำได้อย่างนี้ก็จะเป็นที่รักของเพื่อนร่วมงาน ทำให้ บุคคลเหล่านั้นสำนึกถึงคุณความดีที่มีให้ เมื่อเขาเหล่านั้นมีความเชื่อมั่นและศรัทธาในแล้ว ก็ย่อมที่จะ ทำงานสนองด้วยความตั้งใจและเต็มกำลังความสามารถ

^{๒๓} สัมภาษณ์ นางสาวกชภัฏ โหมดเอี่ยม, ๒๖ มกราคม ๒๕๖๑.

(๑) **ฉันทาคติ** ลำเอียงเพราะชอบ เป็นธรรมชาติที่สุด การทำงานร่วมกันเป็นทีม เป็นหมู่คณะย่อมจะมีการกระทบกระทั่ง มีความชอบไม่ชอบเกิดขึ้น บางคนอาจจะทำงานไม่เก่ง ทำงานไม่ค่อยเป็น แต่มีความเป็นเลิศในด้านการประจบประแจง คือ ประจบประแจงเก่ง เอาใจเป็น เป็นเหตุให้เจ้านายรักใคร่ ชอบพอใจเป็นพิเศษ ยิ่งไปกว่านั้น หากลูกน้องที่ตนชอบใจไม่มีคุณธรรมมักเป็นคนชอบอิจฉา ไม่ชอบใจใครก็นำเรื่องของคนคนนั้นมาตีไข่ใส่สี ก็อาจสูญเสียคนดีมีความสามารถไปอย่างน่าเสียดาย ดังนั้นมักคุเทศก์ทั้งหลาย ต้องมีความหนักแน่นไม่เชื่อง่าย ฟุ้งหวั่นไหว ต้องแยกให้ออกว่า อันไหนเป็นเรื่องส่วนรวม อันไหนเป็นเรื่องส่วนตัว ไม่เอาเรื่องส่วนรวมและส่วนตัวมารวมกัน แล้วประพฤติปฏิบัติต่อเพื่อนให้ถูกต้องเหมาะสมแก่เหตุและผล ให้เหมาะสมตามความรู้ความสามารถของแต่ละบุคคล

(๒) **โทสาคติ** ลำเอียงเพราะโกรธ ขอนี้ ผู้ที่เป็นผู้นำ ผู้ที่เป็นมักคุเทศก์จะต้องเป็นผู้ที่มีความหนักแน่น ไม่วู่วามโกรธง่าย คนอยู่ร่วมกันเป็นหมู่มาก อาจจะมีบ้างที่เกียดคร้าน ทำงานไม่เก่ง ไม่ไวไม่คล่องแคล่วสนองงานไม่ทันใจ หรืออาจจะมีบ้างที่ชอบเอาเรียดเอาเปรียบคนอื่น อันเป็นเหตุให้การทำงานไม่ลื่นไหล ความลำเอียงเพราะขอนี้ ไม่รู้จักระงับอารมณ์ ไม่มีการพิจารณาไตร่ตรองถึงความถูกต้องชอบธรรมไม่ให้อีกาส ไม่ว่ากล่าวตักเตือนก่อน ก็อาจจะเป็นที่ครหาของผู้ร่วมงานคนอื่น ๆ หรือบุคคลทั่วไปได้ ดังนั้น ควรจะทำให้เย็น สุขุมลุ่มลึก จะตัดสินใจทำอะไร ก็ให้อยู่ในกรอบของเหตุผล ให้ตั้งอยู่บนพื้นฐานของความถูกต้องชอบธรรมเป็นสำคัญ

(๓) **โมหาคติ** ลำเอียงเพราะหลง ขอนี้ ฟุ้งสำเนียงให้มาก ถ้าพูดถึงความเป็นถึงระดับผู้นำ ผู้บริหารแล้ว ไม่น่าจะมีความโง่ ความเขลา และความหลงเลย ยังมีคนที่โง่ในเรื่องที่ไม่ควรโง่ ฉลาดในเรื่องที่ไม่ควรฉลาด พุดในเรื่องที่ไม่ควรพุด ทำในเรื่องที่ไม่ควรทำและคิดในเรื่องที่ไม่ควรคิด บริหารแต่คนอื่น แต่ไม่เก่งในเรื่องของตนเอง คือ บอกตนไม่ได้ ใช้ตนไม่เป็น เห็นตนไม่ชัด จัดตนไม่ถูก เป็นคนหลงตัวเอง คิดว่าตัวเองเก่งอยู่คนเดียว ฉลาดอยู่คนเดียว จึงมองไม่เห็นความโง่เขลาของตัวเอง ฉะนั้น มักคุเทศก์ทั้งหลายควรที่จะตระหนักถึง โมหาคติ ขอนี้ให้มาก เพราะเหตุว่า ถ้าตัดสินใจ กระทำการใดๆ ลงไป โดยไม่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของความรู้ ของความถูกต้องชอบธรรม คือ ไม่รู้ว่า สิ่งนี้ควรหรือไม่ควร สิ่งนี้ถูกต้องหรือไม่ถูกต้อง สิ่งนี้ชอบธรรมหรือไม่ชอบธรรมแล้วก็อาจจะเป็นเหตุนำมาซึ่งความผิดพลาดอย่างใหญ่หลวง คือ ทำให้การทำงานร่วมกันล้มเหลว จนไม่อาจที่จะแก้ไขฟื้นฟูให้ดีขึ้นดังเดิมได้ หมดความเชื่อมั่นในการที่จะทำธุรกิจ

(๔) **ภยาคติ** ลำเอียงเพราะกลัว ขอนี้ขึ้นเป็นขี้ตายให้แก่ผู้อื่นได้ ควรที่จะพิจารณาถึงโทษของความลำเอียงเพราะกลัวนี้ให้มากๆ เพราะเหตุว่า ความกลัวมักทำให้คนไม่เป็นตัวของตัวเอง ทำให้เป็นคนขลาดเขลา ไม่มีความกล้าหาญ ใจไม่ถึง จะทำอะไรก็ กลัวไปสารพัดเรื่อง ทำให้เสียศูนย์ และสูญเสียภาวะของความเป็นผู้นำ ไม่มองอาจไม่มีความสง่างามในหมู่นคน ทำให้เสียชื่อเสียง เป็นเหตุให้ผู้อื่นขาดความยำเกรง ดังนั้นมักคุเทศก์ต้องกล้าที่จะทำในสิ่งที่ถูกต้องชอบธรรม ไม่กลัวที่จะถูกตำหนิ ไม่หวาดกลัว ไม่หวั่นเกรงต่อสิ่งใด ต่ออิทธิพลใดๆ ถ้าพิจารณาเห็นแล้วว่า สิ่งที่ตนกำลังทำอยู่นั้น ถูกต้องชอบธรรม ก็พร้อมที่จะทำทันทีโดยไม่ลังเล แม้จะรู้อยู่ว่า ตนเอง อาจจะไม่มีความปลอดภัยก็ตามถ้าจะกล่าวในแง่ของการทำธุรกิจ

นี้ผิดกฎหมาย การกระทำอย่างนี้ผิดต่อศีลธรรม มีความเห็นที่ถูกต้องคือ เห็นว่า การไม่เบียดเบียนไม่ทำร้ายผู้อื่นเป็นสิ่งดี การร่วมด้วยช่วยกัน เกื้อกูลกัน มีน้ำใจให้กัน มีเมตตาธรรมต่อกัน อนุเคราะห์สงเคราะห์กัน มีอะไรก็แบ่งปันกันเป็นสิ่งดี สิ่งนี้ควรทำ เป็นต้น

สรุปความว่า สุจริตทั้ง ๓ ประการนี้ คือ กายสุจริต วจีสุจริต มโนสุจริต เป็นคุณธรรมที่ทำให้เกิดความมั่นใจในการทำงานและการทำงานร่วมกับคนอื่น เป็นที่ยอมรับนับถือ เป็นที่ไว้วางใจ และเชื่อใจ ในความสุจริตเที่ยงธรรม ของบริษัทอื่นหรือสถานประกอบการอื่น อีกทั้งยังเป็นทีเคารพรักของเพื่อนร่วมงานยังเป็นทีรักที่พอใจของ นักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการอีกด้วย ดังนั้นมัคคุเทศก์จึงควรที่จะยึดมั่นในคุณธรรม ๓ ประการนี้อย่าง เคร่งครัดเพื่อจะทำงานที่ทำให้ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้

๔.๓ แนวคิดการพัฒนาจริยธรรมมัคคุเทศก์ไทยเชิงพุทธบูรณาการ

การพัฒนามัคคุเทศก์นั้นเป็นการทำให้เกิดการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงทำให้ดีขึ้นหรือเจริญขึ้น ซึ่งในที่นี้การพัฒนาจริยธรรมเป็นการเปลี่ยนแปลงความรู้สึก อารมณ์ ความคิดการตัดสินใจและพฤติกรรมของมัคคุเทศก์ให้มีความเจริญการสร้าง รูปแบบการพัฒนาจริยธรรมมัคคุเทศก์ไทยเชิงพุทธบูรณาการนั้น สามารถนำมาประยุกต์ในการ ปฏิบัติหน้าที่ให้ประสบความสำเร็จ และไม่ให้เกิดปัญหาตามมานั้นต้องบูรณาการหลักพุทธธรรมเข้ามาเป็นตัวกำหนดยึดเหนี่ยวจิตใจเพื่อสร้างจริยธรรมที่ดีต่อบริษัทการท่องเที่ยวในประเทศไทยเป็นการสร้างคุณค่าความดีงามของจิตใจจะต้องได้รับการส่งเสริมด้านศีลธรรมและคุณธรรมให้มากยิ่งขึ้นในการประกอบอาชีพเพื่อจะให้บริษัทเกิดความน่าเชื่อถือและมีประสิทธิภาพในการบริการดังนั้นมัคคุเทศก์จะต้องทำหน้าที่ด้วยหลักการเหล่านี้^{๒๙}

๔.๓.๑ ส่งเสริมจริยธรรมมัคคุเทศก์ไทย ด้วยการ ส่งเสริมสนับสนุนในการพัฒนา มัคคุเทศก์ให้มีการประพฤติ ปฏิบัติโดยมุ่งเน้นการพัฒนากาย วาจา ใจ คือ การมีศีล สมาธิ ปัญญา กำจัดความโลภ ให้ทาน ไม่คิดอยากได้สิ่งของคนอื่น คิดก่อนที่จะตัดสินใจกระทำหรือปฏิบัติและพอใจในสิ่งที่มี ไม่เอาเปรียบเพื่อนร่วมงานช่วยเหลือเพื่อน ร่วมงานด้วยกันสร้างจริยธรรมให้เกิดกับตัวเอง ปลุกฝังความมีระเบียบวินัยสร้างความซื่อสัตย์สุจริตและยุติธรรมในการทำงานสำนึกในหน้าที่และความรับผิดชอบกระตือรือร้นในการพัฒนาตนให้สมบูรณ์ทั้งกายและจิตใจ

๔.๓.๒ เป้าหมายการพัฒนามัคคุเทศก์ด้วยสุจริต ๓ เป็นการส่งเสริมสนับสนุนในการตระหนักโดยให้ความสนใจเอาใจใส่ในการทำงานรับรู้ในเหตุการณ์หรือปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นในสังคม รู้จักการใช้การสังเกตรอบคอบในการพัฒนาตนเองเป็นการสร้างคุณธรรมประจำใจ ประพฤติดี ปฏิบัติชอบ สร้างแรงจูงใจในการทำงานรักษาขนบธรรมเนียมด้วยกาย วาจาและใจ ส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรม ส่งเสริมค่านิยมให้มัคคุเทศก์ไทยได้ปฏิบัติหน้าที่อย่างสุจริต การสร้างจริยธรรมเป็นหลักการประพฤติปฏิบัติที่แสดงออกในลักษณะที่พึงามถูกต้องเหมาะสมทั้งทางกาย ทางวาจา และทางใจ อัน

^{๒๙} สัมภาษณ์ นางโสทรินทร์ โชคดีวัฒน์ , กรรมการสมาคมส่งเสริมธุรกิจท่องเที่ยวไทย , ๒๘ มกราคม ๒๕๖๑.

^{๓๐} สัมภาษณ์ นายสันติ ปาหวาย, รองอธิบดีกรมการท่องเที่ยว ฝ่ายวิชาการรักษาการหัวหน้ากลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรม, ๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑.

พึงปฏิบัติต่อตนเอง ต่อผู้อื่น เพื่อให้เกิดการดำเนินชีวิตการอยู่ร่วมกันในบริษัทอย่างมีความสุข ซึ่งจะบ่งบอกถึงการมีความรับผิดชอบซื่อสัตย์สุจริต รู้จักการรักษาระเบียบวินัย มีความเสียสละเพื่อส่วนรวม มีความสามัคคีในหมู่คณะ มีความยุติธรรมมีความเพียรพยายามอดสาหัสและมีเมตตา กรุณา

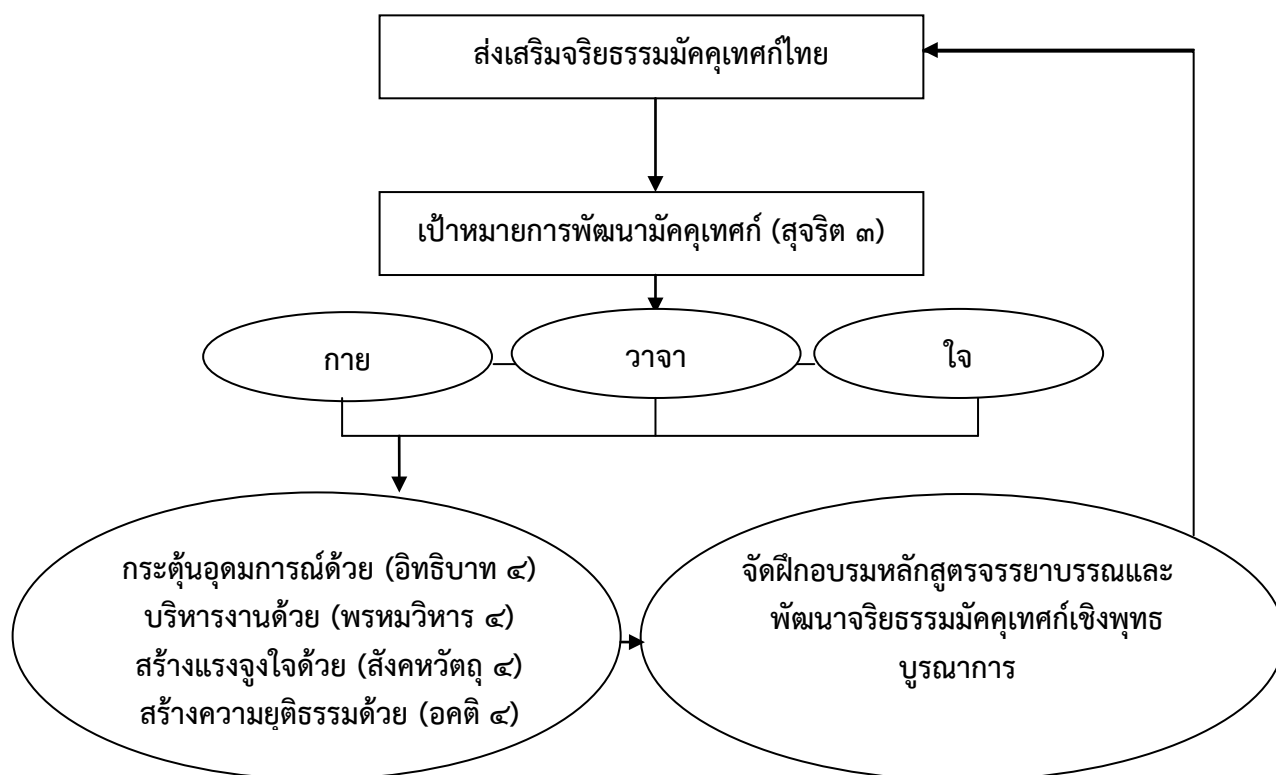
๔.๓.๓ กระตุ้นอุดมการณ์ด้วยอิทธิบาท ๔ มัคคุเทศก์ต้องสร้างอุดมการณ์ใหม่ๆให้กับตัวเองอยู่เสมอและกระตุ้นตัวเองในการแสวงหาความรู้และสร้างความพอใจกล้าคิดกล้าทำในสิ่งที่ถูกต้องโดยให้มีความพอใจในสิ่งที่ทำ มีความเพียรพยายามมีความคิดจิตใจจดจ่อในสิ่งที่ทำและมีการตรวจสอบไตร่ตรองอย่างรอบคอบสร้างแนวคิดใหม่ๆ

๔.๓.๔ บริหารงานด้วยพรหมวิหาร ๔ การบริการของมัคคุเทศก์ไทยนั้นจะต้องหาแนวทางที่เหมาะสมต่อการทำงานปรับทัศนคติใหม่ๆให้หันมาสนใจจิตใจผู้มาบริการซึ่งต้องเป็นการบริการด้วยใจจริงสร้างความตระหนักในหน้าที่ของมัคคุเทศก์ทุ่มเทให้กับการทำงานในกา รบริการอย่างภาคภูมิใจในความเป็นมืออาชีพด้วยความเมตตาธรรม ให้อภัยต่อการปฏิบัติงานที่ไม่ประสบความสำเร็จ คอยส่งเสริมมัคคุเทศก์ด้วยกันในการทำหน้าที่อย่างถูกต้องไม่อยู่นิ่งกับที่ควรแสวงหาผลประโยชน์ในการทำงานรู้เหตุผลของงานอย่างถุกวิธี

๔.๓.๕ สร้างแรงจูงใจด้วย สังคหัตถ์ ๔ การพัฒนาจริยธรรมในการทำงานของมัคคุเทศก์ด้วยการสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้ประสบความสำเร็จต้องส่งเสริมให้มีการพัฒนาจิตใจรับรู้เท่าทันกระแสโลกปัจจุบัน มีการสร้างความเจริญให้กับตนเองมีความเพียรพยายามสูงงาน มีขันติ มีความอดทน มีสัจจะมีความจริงใจ จงไม่จะเป็นการส่งเสริมให้พนักงานมีการช่วยเหลือและเสียสละเวลาให้ส่วนรวมอย่างเหมาะสม มีจิตสำนึกในการติดต่อสื่อสารเพื่อการประสานงานเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเองให้เหมาะสมทำงานอย่างสม่ำเสมอให้ความรักความสามัคคีมีความยุติธรรมเคารพในสิทธิของมัคคุเทศก์ด้วยความเสมอภาค ซึ่งเป็นการกระตุ้นให้ทุ่มเทความพยายามในการทำงานจงใจจะเป็นแรงผลักดันในการทำงานแก่บริษัท ถ้าหากมัคคุเทศก์ขาดความพอใจในการทำงานก็จะเกิดผลเสียตามมาขาดความเจริญเติบโต ความก้าวหน้าในการทำงาน ความรับผิดชอบการได้รับการยอมรับและความสำเร็จในการทำงาน

๔.๓.๖ สร้างความยุติธรรมด้วยอคติ ๔ มัคคุเทศก์ที่ดีต้องไม่มีอคติกับผู้มาบริการมีแต่ความยุติธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่แสวงหาอคติ เป็นอุปสรรคต่อการทำงานร่วมกันระหว่าง ังเพื่อนร่วมงานและนักท่องเที่ยว เป็นเหตุทำให้บริษัททำธุรกิจการงานเสียหาย ล้มเหลว

จากที่กล่าวมานี้ ผู้วิจัยสามารถแสดงแผนภูมิ แนวทางการพัฒนาจริยธรรมมัคคุเทศก์ไทย
เชิงพุทธบูรณาการ ดังแผนภูมิต่อไป



๔.๔ องค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย

แนวทางการแก้ปัญหาหรือพัฒนาเสริมสร้าง จริยธรรมความดีหรือสิ่งที่ถูกต้องเพื่อลดและ
ขจัดปัญหาในการทำงานของมัคคุเทศก์ไทย โดยอาศัยการบูรณาการหลักพุทธธรรมในการทำงาน ให้
สมบูรณ์แบบในหน้าที่เพื่อบริการนักท่องเที่ยวด้วยความประทับใจ สร้างแนวทางการพัฒนาจริยธรรม
โดยการปลูกจิตสำนึกให้กับมัคคุเทศก์ ผู้วิจัยจึงได้บูรณาการหลักพุทธธรรมที่เห็นว่าสอดคล้องและ
เหมาะสมต่อการเสริมสร้างจริยธรรมมัคคุเทศก์ไทยด้วยหลักอิทธิบาท ๔ พรหมวิหาร ๔ สังคหวัตถุ
๔ และหลักอคติ ๔ มาสังเคราะห์เป็นรูปแบบในการทำงานเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติหน้าที่ในการ
บริการลูกค้าที่มาใช้บริการมัคคุเทศก์ไทย ปลูกฝังรักในวิชาชีพมีความเพียรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความ
เมตตากรุณาและอุดมการณ์ด้วยหัวใจมีจริยธรรมด้วยการจัดระบบการเพิ่ มความเชื่อมั่นของตนเอง
ในการปฏิบัติหน้าที่และจรรยาบรรณ เป็นการกระตุ้นให้เกิดอุดมการณ์ทางวิชาชีพสร้างแรงจูงใจ
ทำงานด้วยความสุจริตกาย วาจาและใจ

๔.๕ สรุปผล

การนำหลักการเชิงพุทธมา เป็นแนวทางในการ แก้ไขปัญหาในการทำงานของมัคคุเทศก์ไทยเป็นการสร้างองค์ความรู้ใหม่แก่การทำงานในการเสริมสร้างจริยธรรม แก่มัคคุเทศก์ไทย ถึงแม้หลายๆท่านอาจจะมองว่า มัคคุเทศก์มีคุณธรรมจริยธรรมที่เข้มแข็งมากอยู่แล้วก็ตาม ผู้วิจัยยังคงยืนยันว่า มาตรการต่างๆทาง “การควบคุมตนเอง ” ไม่ว่าจะเป็นมาตรการทางกฎหมายมาตรการทางสังคม หรือมาตรการที่ควบคุมกันเองก็เป็นเพียงกรอบหรือกฎเกณฑ์ที่มีไว้ป้องกันพฤติกรรมภายนอกเท่านั้น มัคคุเทศก์เป็นผู้มีโอกาสสร้างความประทับใจ หรือ ความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยวได้มากกว่าผู้อื่น เนื่องจากมัคคุเทศก์เป็นผู้ที่ใกล้ชิดกับนักท่องเที่ยวมากที่สุด นอกจากนี้มักกล่าวกันว่า มัคคุเทศก์ที่ดีต้องสามารถสวมบทบาทได้หลากหลายตามโอกาสด้วยความเหมาะสมเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว ดังนั้นการบูรณาการเชิงพุทธเป็นสิ่งสำคัญและลึกซึ้งจากแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาจริยธรรมตามแนวพระพุทธศาสนานั้นทำให้ทราบว่า การนำหลักพุทธธรรมมาบูรณาการในการทำงานต้องได้รับการสังเคราะห์องค์ประกอบทั้งหมดเพื่อให้เห็นภาพของการพัฒนาจริยธรรมอย่างเหมาะสม ซึ่งเป็นการตระหนักคุณค่าและปลูกฝังจิตสำนึกในการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายเพื่อการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ในการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพมาตรฐานโดยการยึดหลักธรรมมาเป็นแนวทางในการดำเนินชีวิต และการพัฒนาจริยธรรมแก่มัคคุเทศก์ไทยให้ได้คุณภาพตามเกณฑ์ที่กำหนดเพราะว่ามัคคุเทศก์เป็นอาชีพที่ต้องมีคุณสมบัติเฉพาะหลากหลายลักษณะเนื่องจากเป็นอาชีพที่ต้องเจอกับบุคคลต่าง ๆ ซึ่งแต่ละคนก็มีความแตกต่างกันไปในแต่ละด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านอาชีพ การศึกษา การอบรมเลี้ยงดู อารมณ์ความต้องการของแต่ละคน มัคคุเทศก์จึงต้องปรับตัวให้เข้ากับนักท่องเที่ยวทุกคน และต้องพยายามสร้างความพอใจให้กับทุก ๆ ฝ่ายนอกเหนือจากคนแล้ว มัคคุเทศก์ยังต้องเจอกับปัญหาเฉพาะหน้าที่คาดไม่ถึง ต้องเป็นผู้จัดการดูแลรับผิดชอบเรื่องการเดินทางท่องเที่ยวและหน้าที่อื่น ๆ สิ่งที่สำคัญที่สุดที่ขาดไม่ได้เลยมัคคุเทศก์ต้องมีคุณธรรม ความซื่อสัตย์ต่ออาชีพ ในการจะเป็นมัคคุเทศก์ที่ดีในการปฏิบัติงานนั้นมัคคุเทศก์เปรียบเสมือนชุดวัฒนธรรมของประเทศที่ใกล้ชิด ดูแลนักท่องเที่ยวตั้งแต่รับ เข้าที่สนามบิน พาเที่ยวบรรยายให้ข้อมูลการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยว วัฒนาอาราม ประวัติศาสตร์ วัฒนธรรมท้องถิ่นต่างๆ ความเป็นวิถีไทย ต้องปฏิบัติงานอยู่กับนักท่องเที่ยวตลอดทริปจนกระทั่งการส่งนักท่องเที่ยวออกกลับไปประเทศต่างๆ จึงต้องมีองค์ความรู้ สมาร์ท มีกา รอัพเดทข้อมูลตลอดเวลา เป็นผู้ก้าวทันเทคโนโลยี ทันสมัย เข้าใจนักท่องเที่ยว และสถานการของงานบริการด้านการท่องเที่ยวเป็นอย่างดีตระหนักถึงการใส่ใจดูแลด้านความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวเป็นสำคัญ

บทที่ ๕

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง “แนวทางการพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์ไทยเชิงพุทธบูรณาการ” ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้คือ (๑) เพื่อศึกษาแนวคิดทฤษฎีและปัญหาด้านจริยธรรมของมัคคุเทศก์ไทย (๒) เพื่อศึกษาหลักพุทธธรรมในการพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์ไทย (๓) เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาจริยธรรมมัคคุเทศก์ไทยเชิงพุทธบูรณาการ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

๕.๑ สรุปผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์ไทยเชิงพุทธบูรณาการ ทำให้พบประเด็นคำตอบที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้อย่างน่าสนใจ ดังนี้

๕.๑.๑ แนวคิดทฤษฎีและปัญหาด้านจริยธรรมของมัคคุเทศก์ไทย

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีที่สอดคล้องกับจริยธรรมการทำงานของมัคคุเทศก์ที่เหมาะสม พบว่า แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับการพัฒนาจริยธรรมนั้น เป็นการเปลี่ยนแปลงกระบวนทัศน์ การประพฤติปฏิบัติให้มีความเจริญขึ้นทั้งในเรื่องของความรู้ ความสามารถ ทักษะ ความชำนาญ อารมณ์ การตัดสินใจและพฤติกรรมให้มีความเจริญหรือดีขึ้น จากการศึกษาความหมายและความสำคัญของมัคคุเทศก์สรุปได้ว่าเป็นผู้ทำหน้าที่เป็นสื่อกลางในการนำนักท่องเที่ยว เดินทางไปยังสถานที่ต่างๆ ได้อย่างสะดวกสบายยิ่งขึ้น ทำให้นักท่องเที่ยวโดยเฉพาะผู้ที่ไม่สะดวกในการเตรียมการเดินทางและดำเนินการเดินทางด้วยตนเอง มีความสนใจและตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวมากยิ่งขึ้น ดังนั้น จะเห็นได้ว่า มัคคุเทศก์มีส่วนช่วยในการเพิ่มจำนวนนักท่องเที่ยวให้กับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เป็นบุคคลที่ทำหน้าที่ในการนำเที่ยวอำนวยความสะดวก แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าแทนบริษัท นำเที่ยวเป็นผู้รักษามลประโยชน์ในด้านต่าง ๆ แทนบริษัทนำเที่ยว เช่น ค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยว การถูกเอารัดเอาเปรียบ ส่วนปัญหาด้านจริยธรรมของมัคคุเทศก์ไทย พบว่า ขาดความรับผิดชอบต่อวิชาชีพ ขาดคุณธรรมในการทำงาน ความรับผิดชอบต่อลูกค้า เนื่องจากปัญหาขาดการเตรียมความพร้อมรองรับการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของอาเซียน มัคคุเทศก์เป็นปัญหาสำคัญที่ส่งผลต่ออาชีพมัคคุเทศก์เป็นอย่างมากปัญหาด้านการบริการของมัคคุเทศก์ ปัจจุบัน เนื่องจาก ความเปลี่ยนแปลง พฤติกรรมและความต้องการของนักท่องเที่ยวโดยปกติมัคคุเทศก์ที่แก้ไขปัญหามักจะประสบความสำเร็จได้รวดเร็ว และตรงกันข้ามถ้ามัคคุเทศก์แก้ไขปัญหามิใช่เป็นก็มักประสบความล้มเหลว สังคมแห่งการเปลี่ยนแปลง ทำให้จริยธรรม ความซื่อสัตย์ เป็นสิ่ง สำคัญต่อทุกๆ วิชาชีพ สมาชิก ในวิชาชีพนั้นๆ ปัญหาใดที่ส่งผลต่ออาชีพมัคคุเทศก์ นักท่องเที่ยว รวมถึงภาพลักษณ์ของประเทศอย่างไรบ้าง และปัญหาที่ต้องได้รับการแก้ไขมากที่สุดคือ ปัญหาใดที่ถกเถียงกันมากที่สุดชาติ มีปัญหาสะสมมานาน ขาดการแก้ไขปัญหายังเป็นระบบในทุกส่วนงานเป็นปัญหาสะสมที่มีความซับซ้อน และรุนแรงเพิ่มขึ้นซึ่ง

จะเห็นได้จากการมีเพื่อนรวมอาชีพออกมาเรียกร้องให้ภาครัฐดำเนินการแก้ไขปัญหาย่างจริงจัง ซึ่งหากยังไม่ได้รับการแก้ไขย่อมไม่เป็นผลดีต่อทุกฝ่าย และกระทบกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในที่สุดซึ่งในแต่ละปีมีจำนวนเงินที่ไหลเวียนอยู่ในระบบเป็นจำนวนมาก

ดังนั้นการศึกษาแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์นั้นคือการประพฤติปฏิบัติที่แสดงออกในลักษณะที่ต้งาม ถูกต้องเหมาะสมทั้งทางกาย วาจาและทางใจ อันพึงปฏิบัติต่อตนเอง และต่อผู้อื่นเพื่อให้เกิดการดำเนิน ชีวิตการอยู่ร่วมกันในสังคมอย่างมีความสุข ซึ่งจะบ่งบอกถึงการมีความรับผิดชอบซื่อสัตย์สุจริต มีเหตุผลรู้จักการรักษาระเบียบวินัยมีความเสียสละในการทำงานสร้างความยุติธรรมและที่ขาดไม่ได้ต้องมีความเมตตาในการทำงานของมัคคุเทศก์ไทย

๕.๑.๒ หลักพุทธธรรมในการพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์ไทย

จากการศึกษา หลักธรรมที่สอดคล้องกับการพัฒนาจริยธรรมที่เหมาะสมสำหรับมัคคุเทศก์ เป็นการนำแนวคิด เพื่อนำไปเป็นแนวทางหรือนำไปพัฒนา ปรับปรุง แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอันเกิดจากการกระทำของมัคคุเทศก์ทั้งด้านกาย วาจาและใจ จากการเปลี่ยนแปลงสังคมปรับปรุง ให้ทันสมัยอย่างต่อเนื่องตามยุคสมัยและมีผลสะท้อนกลับทำให้อาชีพมัคคุเทศก์ขาดความมีคุณธรรม จริยธรรม ลดน้อยลง มุ่งเน้นความสะดวกเป็นหลักเกิดความเบี่ยงเบนไปในสิ่งที่ไม่ถูกต้อง พบว่า การนำหลักธรรมทางพระพุทธศาสนามาใช้ในการทำงานให้ประสบผลสำเร็จตามหลักธรรมที่ปรากฏในคัมภีร์พระพุทธศาสนาเถรวาท ที่ประกอบไปด้วย หลักอิทธิบาท ๔ หลักพรหมวิหาร ๔ หลักสังคหวัตถุ ๔ หลักออคติ ๔ และ หลัก สุจริต ๓ หลักธรรมที่กล่าวมานี้เป็นหลักธรรมนำไป แก้ไขปัญหาได้ ในการประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ในการบริการและการปฏิบัติหน้าที่ต่อนักท่องเที่ยวโดยใช้หลักธรรม ทางพระพุทธศาสนาเข้ามาใช้ในการทำงาน ของมัคคุเทศก์ไทย และการดำเนินชีวิตให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่กำหนดหลักธรรมของพระพุทธศาสนาสามารถนำมา มาเป็นหลักในการดำรงชีพของมัคคุเทศก์ได้ โดยเฉพาะในการบริหารงาน ของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อจะได้ประพฤติปฏิบัติตามแนวทางของพระพุทธศาสนาในลักษณะที่เป็นเหตุเป็นผลเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงการบริการของมัคคุเทศก์ไทย ให้เป็นที่ยอมรับกันในสังคม ดังนั้นมัคคุเทศก์เป็นบุคคลที่มีความสำคัญต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยว บริษัทนำเที่ยว นักท่องเที่ยว แหล่งท่องเที่ยวและต่อประเทศไทย ดังนั้น มัคคุเทศก์ที่ดีจะต้องมีคุณสมบัติในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านภาษา มีความรู้ทั่วไป และเป็นผู้ที่ชวนขวายหาความรู้อยู่เสมอ รักการเดินทางท่องเที่ยว และงานบริการ ปรับตัวได้ และเป็นนักแก้ไขปัญหาได้ดีในทุกสถานการณ์ มีความยืดหยุ่น ประนีประนอม และมีลักษณะอบอุ่นโอบอ้อมอารีเป็นที่ไว้วางใจของผู้ เดินทางร่วมไปด้วย มีความเป็นผู้นำมีความกล้า มีความรอบคอบและไม่ประมาท ทัศนคติดี ร่าเริง มีความเสียสละ ซื่อสัตย์ ซื่อตรง และอดทน เพื่อพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทยให้ยั่งยืนต่อไปโดยใช้หลักธรรมทางพระพุทธศาสนาเข้ามาประยุกต์ใช้ในการประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ไทย

ดังนั้นการนำหลักธรรมมาบูรณาการในการประกอบอาชีพเป็นการพัฒนาจริยธรรมและเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาได้อย่างเป็นรูปธรรมชัดเจน ซึ่งหลักธรรมที่เป็นพื้นฐานของชีวิตและการทำงานอย่างมีความสุขเป็นการเสริมสร้างแรงจูงใจยึดเหนี่ยวจิตใจ ในการทำงานให้ประสบผลสำเร็จและมีประสิทธิภาพเป็นที่ยอมรับในการบริการ

๕.๑.๓ แนวทางการพัฒนาจริยธรรมมัคคุเทศก์ไทยเชิงพุทธบูรณาการ

เป็นการนำหลักการเชิงพุทธมาเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาในการทำงานของมัคคุเทศก์ไทยเป็นการสร้างองค์ความรู้ใหม่แก่การทำงานในการเสริมสร้างจริยธรรมแก่มัคคุเทศก์ไทย ถึงแม้หลายๆท่านอาจจะมองว่า มัคคุเทศก์มีคุณธรรมจริยธรรมที่เข้มแข็งมากอยู่แล้วก็ตาม ผู้วิจัยยังคงยืนยันว่า มาตรการต่างๆทาง “การควบคุมตนเอง ” ไม่ว่าจะเป็นมาตรการทางกฎหมายมาตรการทางสังคม หรือมาตรการที่ควบคุมกันเองก็เป็นเพียงกรอบหรือกฎเกณฑ์ที่มีไว้ป้องกันพฤติกรรมภายนอกเท่านั้น การบูรณาการเชิงพุทธเป็นสิ่งสำคัญและลึกซึ้ง จากแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาจริยธรรมตามแนวพระพุทธศาสนานั้นทำให้ทราบว่า การนำหลักพุทธธรรมมาบูรณาการในการทำงานต้องได้รับการสังเคราะห์องค์ประกอบทั้งหมดเพื่อให้เห็นภาพของการพัฒนาจริยธรรมอย่างเหมาะสม ซึ่งเป็นการตระหนักรู้คุณค่าและปลูกฝังจิตสำนึกในการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายเพื่อการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ในการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพมาตรฐานโดยการยึดหลักธรรมมาเป็นแนวทางในการดำเนินชีวิต จะเห็นได้ว่ารูปแบบการพัฒนาจริยธรรมตามแนวพุทธบูรณาการโดยการนหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาเป็นแนวทางในการปฏิบัติหน้าที่มาประยุกต์ใช้ในการทำงานในด้านต่างๆสร้างคุณธรรม จริยธรรม ความถูกต้องและสุจริต นอกจากนี้รูปแบบการพัฒนาจริยธรรมนั้นเป็นการเปลี่ยนแปลงความรู้สึก อารมณ์ความคิด การตัดสินใจ และพฤติกรรมของมัคคุเทศก์ให้มีความเที่ยงตรงฝึกจิตสำนึกให้ตัวเองและเป็นการสร้างแรงจูงใจหรือสิ่งเร้าให้อยากที่จะทำงานให้สำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้ได้เห็นผลในเชิงรูปธรรม ดังนั้น การบูรณาการ หลักธรรมเป็น การพัฒนาจริยธรรม ที่ถูกต้องที่สุดและ เป็นสิ่งที่มีความสำคัญมากต่อการประพฤติปฏิบัติ การตัดสินใจของมัคคุเทศก์ไทย เพราะว่าเป็นสิ่งที่กระตุ้นภายในจิตเป็นสิ่งที่ดี ที่งามก็จะทำให้คิดและปฏิบัติในสิ่งที่ดีงามต่อหน้าที่การงานที่ทำ

๕.๑.๔ องค์ความรู้ใหม่ที่ได้จากการวิจัย

คือแนวทางการแก้ปัญหาหรือพัฒนาเสริมสร้าง จริยธรรม ความดีหรือสิ่งที่ถูกต้องเพื่อลดและขจัดปัญหาในการทำงานของมัคคุเทศก์ไทย โดยอาศัยการบูรณาการหลักพุทธธรรมในการทำงานให้สมบูรณ์แบบในหน้าที่เพื่อบริการนักท่องเที่ยวด้วยความประทับใจ สร้างแนวทางการพัฒนาจริยธรรมโดยการปลูกจิตสำนึกให้กั บมัคคุเทศก์ ผู้วิจัยศึกษาค้นคว้าแนวทาง การพัฒนาจริยธรรมมัคคุเทศก์ ดังนี้

๑) ส่งเสริมจริยธรรมมัคคุเทศก์ไทย ด้วยการส่งเสริมสนับสนุนในการพัฒนามัคคุเทศก์ให้มีการประพฤติปฏิบัติโดยมุ่งเน้นการพัฒนากาย วาจา ใจ คือ การมีศีล สมาธิ ปัญญา กำจัดความโลภ ให้ทาน ไม่คิดอยากได้สิ่งของคนอื่น คิดก่อนที่จะตัดสินใจกระทำหรือปฏิบัติและพอใจในสิ่งที่มี ไม่เอาเปรียบเพื่อนร่วมงานช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานด้วยกันสร้างจริยธรรมให้เกิดกับตัวเองปลูกฝังความมีระเบียบวินัยสร้างความซื่อสัตย์สุจริตและยุติธรรมในการทำงานสำนึกในหน้าที่และความรับผิดชอบกระตือรือร้นในการพัฒนาตนให้สมบูรณ์ทั้งกายและจิตใจ

๒) เป้าหมายการพัฒนามัคคุเทศก์ด้วยสุจริต ๓ เป็นการส่งเสริมสนับสนุนในการตระหนักโดยให้ความสนใจเอาใจใส่ในการทำงานรับรู้ในเหตุการณ์หรือปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นในสังคมรู้จักการใช้การสังเกตรอบคอบในการพัฒนาตนเองเป็นการสร้างคุณธรรมประจำใจ ประพฤติดี ปฏิบัติ

ชอบสร้างแรงจูงใจในการทำงานรักษาขนบธรรมเนียมด้วยกาย วาจาและใจ ส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม ส่งเสริมค่านิยมให้มัคคุเทศก์ไทยได้ปฏิบัติหน้าที่อย่างสุจริตการสร้างจริยธรรมเป็นหลักการประพฤติปฏิบัติที่แสดงออกในลักษณะที่ต้งามถูกต้องเหมาะสมทั้งทางกาย ทางวาจา และทางใจ อันพึงปฏิบัติต่อตนเอง ต่อผู้อื่น เพื่อให้เกิดการดำเนินชีวิตการอยู่ร่วมกันในบริษัทอย่างมีความสุข ซึ่งจะบ่งบอกถึงการมีความรับผิดชอบซื่อสัตย์สุจริต รู้จักการรักษาระเบียบวินัย มีความเสียสละเพื่อส่วนรวม มีความสามัคคีในหมู่คณะ มีความยุติธรรมมีความเพียรพยายามอดุสาหะและมีเมตตา กรุณา

๓) **กระตุ้นอุดมการณ์ด้วยอิทธิบาท ๔** มัคคุเทศก์ต้องสร้างอุดมการณ์ใหม่ๆให้กับตัวเอง อยู่เสมอและกระตุ้นตัวเองในการแสวงหาความรู้และสร้างความพอใจล้าคิดล้าทำในสิ่งที่ถูกต้องโดยให้มีความพอใจในสิ่งที่ทำ มีความเพียรพยายามมีความคิดจิตใจจดจ่อในสิ่งที่ทำและมีการตรวจสอบ ไตร่ตรองอย่างรอบคอบสร้างแนวคิดใหม่ๆ

๔) **บริหารงานด้วยพรหมวิหาร ๔** การบริการของมัคคุเทศก์ไทยนั้นจะต้องหาแนวทางที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานปรับทัศนคติใหม่ๆให้หันมาสนใจจิตใจผู้มาบริการซึ่งต้องเป็นการบริการด้วยใจจริงสร้างความตระหนักในหน้าที่ของมัคคุเทศก์ทุ่มเทให้กับการทำงานในการบริการอย่างภาคภูมิใจในความเป็นมืออาชีพด้วยความเมตตาธรรม ให้อภัยต่อการปฏิบัติงานที่ไม่ประสบความสำเร็จคอย ส่งเสริมมัคคุเทศก์ด้วยกันในการทำหน้าที่ อย่างถูกต้องไม่อยู่ยงกับที่ควรแสวงหาผลประโยชน์ในการทำงานรู้เหตุผลของงานอย่างถูกวิธี

๕) **สร้างแรงจูงใจด้วยสังคห วัตถุ ๔** การพัฒนาจริยธรรมในการทำงานของมัคคุเทศก์ ด้วยการสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้ประสบความสำเร็จต้องส่งเสริมให้มีการพัฒนาจิตใจรับรู้เท่าทัน กระแสโลกปัจจุบัน มีการสร้างความเจริญให้กับตนเองมีความเพียรพยายามสู้งาน มีขันติ มีความอดทน มีสัจจะมีความจริงใจไม่ว่าจะเป็นการส่งเสริมให้พนักงานมีการช่วยเหลือและเสียสละ เวลาให้ส่วนรวมอย่างเหมาะสม มีจิตสำนึกในการติดต่อสื่อสารเพื่อการประสานงานเข้าใจในบทบาท หน้าที่ของตนเองให้เหมาะสมทำงานอย่างสม่ำเสมอให้ความรักความสามัคคีมีความยุติธรรมเคารพใน สิทธิของมัคคุเทศก์ด้วยความเสมอภาค ซึ่งเป็นการกระตุ้นให้ทุ่มเทความพยายามในการทำงานจูงใจ จะเป็นแรงผลักดันในการทำงานแก่บริษัท ถ้าหากมัคคุเทศก์ขาดความพอใจในการทำงานก็จะเกิด ผลเสียตามมา ขาดความเจริญเติบโต ความก้าวหน้าในการทำงาน ความรับผิดชอบการได้รับการ ยอมรับและความสำเร็จในการทำงาน

๖) **สร้างความยุติธรรมด้วยอคติ ๔** มัคคุเทศก์ที่ดีต้องไม่มีอคติกับผู้มาบริการมีแต่ความ ยุติธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ไม่แสวงหาอคติ เป็นอุปสรรคต่อการทำงานร่วมกันระหว่าง พนักงานร่วมงาน และนักท่องเที่ยวเป็นเหตุทำให้บริษัททำธุรกิจการงานเสียหาย ล้มเหลว

๕.๒ ข้อเสนอแนะ

๕.๒.๑ ข้อเสนอแนะในการนำองค์ความรู้ไปใช้

งานวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์ไทยเชิงพุทธบูรณาการ ทำให้ทราบถึงหลักธรรมที่ มัคคุเทศก์ไทยจะ นำไปพัฒนา จริยธรรมให้ ตนเองให้ประสบความสำเร็จอย่างสมบูรณ์แบบ โดยมีหลักธรรมที่ควรนำไปบูรณาการใช้ในชีวิตประจำวันของอาชีพได้เป็นอย่างดีดังนี้

๑. การบูรณาการหลักอิทธิบาท ๔ กับการพัฒนาจริยธรรมมัคคุเทศก์
๒. การบูรณาการหลักพรหมวิหาร ๔ กับการพัฒนาจริยธรรมมัคคุเทศก์
๓. การบูรณาการหลักสังคหวัตถุ ๔ กับการพัฒนาจริยธรรมมัคคุเทศก์
๔. การบูรณาการหลักอคติ ๔ กับการพัฒนาจริยธรรมมัคคุเทศก์
๕. การบูรณาการหลักสุจริต ๓ กับการพัฒนาจริยธรรมมัคคุเทศก์

๕.๒.๒ ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยฉบับนี้มุ่งเน้นศึกษาแนวทางการพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์ไทยเชิงพุทธบูรณาการยังไม่ครอบคลุมทุกด้าน ควรทำวิจัยในครั้งต่อไป

๑. ศึกษาความพึงพอใจในด้านคุณธรรมจริยธรรม ตามแนวพระพุทธศาสนา ในการทำงาน ของมัคคุเทศก์ไทย
๒. ศึกษารูปแบบการบริหารงานของมัคคุเทศก์ไทยตามหลักพุทธธรรม
๓. ศึกษาวิเคราะห์การทำงานของมัคคุเทศก์ไทยในสังคมอาเซียน
๔. ควรศึกษาวิจัยรูปแบบการปลูกฝังความซื่อสัตย์ฯ ในมัคคุเทศก์ไทยเพื่อเปรียบเทียบผลที่เกิดขึ้นกับสังคมปัจจุบัน
๕. ควรศึกษาเรื่อง วัฒนธรรมในฐานะเป็นแรงจูงใจในการส่งเสริมการท่องเที่ยวไทย ของมัคคุเทศก์ไทย

บรรณานุกรม

๑. ภาษาไทย:

ก. ข้อมูลปฐมภูมิ

มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย . พระไตรปิฎกบาลี ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ๒๕๐๐. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๓๕.

_____. พระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย . กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๓๙.

ข. ข้อมูลทุติยภูมิ

(๑) คัมภีร์ :

มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย .อรรถกถาภาษา ไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย . กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๓๙-๒๕๕๙.

(๒) หนังสือ:

กรมวิชาการ .แผนพัฒนาจริยศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการ . กรุงเทพมหานคร : กระทรวงศึกษาธิการ, ๒๕๔๐.

กิตติ บุญเจือ,ศ. จริยธรรม กับประชาธิปไตย , พิมพ์ครั้งที่ ๑๔. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๕๐.

ขจรกาญจน์ อุดมธรรมภักดี.“ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับมัคคุเทศก์เถื่อนของประเทศไทยและประเทศมาเลเซีย”. วารสารครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี . ปีที่ ๔ ฉบับที่ ๑ เดือน มกราคม – มิถุนายน ๒๕๕๙.

ชฎาพัศฐ์ สุขกาย. “การพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์โดยกระบวนการมีส่วนร่วมของภาคีท้องถิ่น ในพื้นที่เศรษฐกิจพิเศษ อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย”. วารสารการพัฒนาชุมชนและคุณภาพชีวิต, ๒๕๕๙.

ชำนาญ ม่วงทิม. สถานภาพของอาชีพมัคคุเทศก์ในปัจจุบัน : คู่มือมัคคุเทศก์. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศิลปากร, ๒๕๓๗.

ตรีเพ็ชร อำเมือง . คู่มือ-เทคนิคการให้บริการด้วยใจ . กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ซ่อมะไฟ , ๒๕๕๔.

ทิพวรรณ พุ่มมณี, ผศ. หลักการมัคคุเทศก์ TOURIST GUIDE. พิมพ์ครั้งที่ ๒. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๔๓.

บุญมี แทนแก้ว. จริยศาสตร์ (ETHICS). พิมพ์ครั้งที่ ๔. กรุงเทพมหานคร : โอ.เอส.พรินต์ติ้ง เฮ้าส์, ๒๕๕๐.

ปราณี วิธูวานิชย์. จริยธรรมกับชีวิต. กรุงเทพมหานคร: คุณมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา, ๒๕๔๒.

ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์,ร.ต.อ. อุดมคติและจริยธรรมตำรวจ .พิมพ์ครั้งที่ ๒. กรุงเทพมหานคร: สหภาพบล็อกและการพิมพ์.๒๕๓๓.

เปลื้อง ณ นคร . **พจนะ-สารานุกรม ฉบับทันสมัย เล่ม ๑**. พิมพ์ครั้งที่ ๔. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๒๒.

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตโต). **พจนานุกรมพุทธศาสน์ ฉบับประมวลศัพท์**. พิมพ์ครั้งที่ ๑๑. กรุงเทพมหานคร : เอส. อาร์. พรินติ้ง แมส โปรดักส์, ๒๕๕๑.

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตโต). **พจนานุกรมพุทธศาสน์ ฉบับประมวลธรรม**. กรุงเทพมหานคร : สหธรรมิก จำกัด, ๒๕๔๕.

พระพรหมคุณาภรณ์. **พุทธธรรม ฉบับปรับขยาย**. พิมพ์ครั้งที่ ๓๒, กรุงเทพมหานคร: สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ, ๒๕๕๕.

พระราชบัญญัติ ธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. ๒๕๓๕.

พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตโต). **ถึงเวลามารื้อปรับระบบพัฒนาคนกันใหม่**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์การศาสนากรรมวิชาการ, ๒๕๔๓.

_____ . **พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลศัพท์**. พิมพ์ครั้งที่ ๘. กรุงเทพมหานคร : มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๓๘.

_____ . **พุทธธรรมฉบับปรับปรุงและขยายความ**. พิมพ์ครั้งที่ ๘. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๒.

_____ . **พุทธธรรมฉบับขยายความ**. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๒.

พระมหาจรรยา สุทธิญาโณ , “**พุทธธรรมนำการศึกษาได้อย่างไร** ”, การสัมมนาทางวิชาการเรื่องปฏิรูป การศึกษา : ก้าวหน้าสู่ปีที่ ๓ “ศาสนากับการปฏิรูปการเรียนรู้” , ณ ห้องประชุม Plenary Hall ๒ ศูนย์การประชุม แห่งชาติสิริกิติ์กรุงเทพมหานคร ๑๙ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๔๔.

มนัสสินี บุญมีศรีสง่า. **หลักการมัคคุเทศก์ : Principles of Tour Guide**. พิมพ์ครั้งที่ ๑ เพชรบุรี: ~~พิมพ์ครั้งที่ ๑~~ **พิมพ์ครั้งที่ ๑**, ๒๕๕๙.

ราชบัณฑิตยสถาน . **พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ .ศ. ๒๕๔๒**. กรุงเทพมหานคร: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์, ๒๕๔๖.

ลำดวน ศรีมณี,พ.ต.ท.ดร. **คุณธรรมเบื้องต้นของตำรวจ**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์สงวนศิลป์จำกัด , ๒๕๓๘.

สมพร เทพสิทธิธา. **คุณธรรมและจริยธรรม**. กรุงเทพมหานคร: สมชายการพิมพ์, ๒๕๔๒.

สาโรช บัวศรี. **จริยธรรมไทยในปัจจุบัน**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ศาสนา, ๒๕๓๔.

สารัช พรนุเคราะห์. รายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา . แนวทางการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ตามความต้องการของมัคคุเทศก์ . **ภาควิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยวคณะศิลปศาสตร มหาวิทยาลัยสยาม** ภาคการศึกษาที่ ๑ ปีการศึกษา, ๒๕๕๗.

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. **จริยธรรมทางวิชาการ**. พิมพ์ครั้งที่ ๒. กรุงเทพมหานคร: เพ็ญฟ้า, ๒๕๔๒.

สมพร เทพสิทธิธา.**คุณธรรมและจริยธรรมของข้าราชการ บทบาทของข้าราชการ**.กรุงเทพมหานคร: สมาคมสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทย, ๒๕๔๐.

สุพล ศิริพรรณพร . ศึกษาผลกระทบของการส่งเสริมการท่องเที่ยวที่มีต่อ พื้นที่ชายฝั่งทะเลเมืองระยอง, ๒๕๓๘.

เสริมพันธ์ สาริมาณ.ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อ สถานที่ท่องเที่ยวและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในเขตอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิ้ว จังหวัดจันทบุรี,๒๕๔๓.

อนันต์ วงศ์เบญจรัตน์ . โครงการตรวจประเมินมาตรฐานธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์. เกณฑ์มาตรฐานสำหรับมัคคุเทศก์, ๒๕๕๕. (อัดสำเนา).

(๓) วิทยานิพนธ์:

ฉัตรชาญ ทองจับ. “รูปแบบการพัฒนาศมรณะแรงงานในสถานประกอบการ ”. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรบัณฑิต สาขาการศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต . บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, ๒๕๕๒.

ณัฐพร ภูทองเงิน. “การบริหารงานบุคลากรของผู้บริหารสถานศึกษาตามหลักพรหมวิหาร ๔ ในกลุ่มสถานศึกษาเขตพื้นที่ ที่ ๑ – ๔ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต ๑”. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต . สาขาวิชาบริหารการศึกษา . บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๕.

ปราณี ตั้งใจดี. “การสร้างแบบสังเกตคุณธรรมด้านความใฝ่รู้ ความมีระเบียบวินัย ความอดทนและการตรงต่อเวลา สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ ๕”. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย :มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๐.

พระครูสุขุมสังฆการ (วรเมธ โพธิสาโร/ศรีโพธิ์วัง). “การประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อพัฒนาเยาวชน : ศึกษากรณี พระเทพวงศาจารย์ (คุณ ขนติโก)”. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพระพุทธศาสนา . บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย , ๒๕๔๙.

พระมหาสุวิทย์ สิริวัฑโน (พรหมเกิด). “การบริหารงานตามหลักอิทธิบาท ๔ ขององค์การบริหาร ส่วนตำบล อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ”. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต . บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓.

พระสุพัฒน์ อนุบาลโย (พลรักษา). “การนำความซื่อสัตย์มาใช้เสริมสร้างความเข้มแข็งของครอบครัวไทย”. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๕.

พรหม วุฒิวิวัฒน์ชัย . “หลักพรหมวิหาร ๔ กับหลักการปฏิบัติหน้าที่ตามอุดมคติตำรวจ : ศึกษาเฉพาะกรณี ข้าราชการตำรวจประจำสถานีตำรวจนครบาลดุสิต ”. วิทยานิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหิดล, ๒๕๔๕.

พัชรพร วีรสิทธิ์. “ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบห้าประการของบุคลิกภาพและความสามารถในการเผชิญปัญหาและอุปสรรคตามหลักอิทธิบาท ๔ ของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานประกันสังคม”วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต .บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๔๖.

เพ็ญจันทร์ สังข์แก้ว. “การศึกษาศักยภาพการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในชุมชนทุ่งสมอพบว่า ศักยภาพการท่องเที่ยวของชุมชนทุ่งสมอมีศักยภาพในการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ”.วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต , บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย , ๒๕๕๗.

(๔) สารสนเทศออนไลน์ :

กัญญา อรุณราษฎร์. **กรมการท่องเที่ยว**. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา : <http://www.tourism.go.th> [๒๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๐].

ชมรมมัคคุเทศก์ภาษาจีน . **จรรยาบรรณของมัคคุเทศก์** . [ออนไลน์]. แหล่งที่มา : <http://www.chineseguidecenter.com/pageconfig/viewcontent/viewcontent1.asp?pageid=153&directory=1117&contents=1087> [๔ ส.ค. ๒๕๖๐]

ตรีเพ็ชร อำเมือง . **คู่มือ- เทคนิคการให้บริการด้วยใจ** . [ออนไลน์], แหล่งที่มา: <https://bloggerkrusaisuda.files.wordpress.com> [๒๒ สิงหาคม ๒๕๕๙].

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร . **แนวทางการพัฒนาระบบสมรรถนะเพื่อพัฒนาการบริหารทรัพยากรบุคคล**. [ออนไลน์]. แหล่งข้อมูล : <http://competency.rmutp.ac.th/> [๒๑ ตุลาคม ๒๕๕๗].

เลิศฤทธิ์ วุฒิตันติพงศ์ . **สมรรถนะหลักสำหรับพยาบาลวิชาชีพ** . [ออนไลน์]. แหล่งข้อมูล : http://www.med.cmu.ac.th/hospital/nor/2010/index.php?option=com_content&view=article&id=6:core-competency&catid=3:2011-03-15-02-31-45&Itemid=18 [๒๖ พฤศจิกายน ๒๕๕๖].

๒.ภาษาอังกฤษ

Bardo. John W.. and Hartman. John J. **Urban Sociology : A Systematic Introduction**. (U.S.A.:F.E. Peacock Publishers. Inc. 1982.

Boyatzis.R.E.. **Competence at work**. In a Stewart (Ed.) .(Motivation and society. San Francisco: Jossey-Bass. 1982.

Boam.R. and Sparrow.P.. **Designing and Achieving Competency**. (McGraw - Hill. Reading. 1992.

Keeves.P.J.. **Educational research methodology and measurement: An international handbook**. Oxford. England: Pergamon Press. 1988.

McClelland.D.C.. **A Competency model for human resource management specialists to be used in the delivery of the human resource management cycle**. (Boston: Mcber. 1975.

Mitrani.A.. Dalziel.M.. and Fitt.D.. **Competency based human resource management: Value driven strategies for recruitment, development and reward**. (London: McGraw-Hill. 1992.

- Stoner. A.F.. &Wankel.C..**Management**. 3rd ed. New Delhi: Prentice – Hill Privated. 1986.
- Spencer.M and Spencer.M.S..**Competence at work: Models for Superiors Performance**.New York: John Wiley & Sons. 1993.
- Kohlberg Lawrence, **Moral Stages and Moralization : The Cognitive Development Approach**, Moral Development and Behavior, New York : Holt Rinehart and Winstion Inc, 1976.

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ / สกุล : นาย สุเทพ อารมณรัชช์

วัน/เดือน/ปีเกิด : ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๑๐

ประวัติการศึกษา

- สำเร็จการศึกษา ระดับปวช. และอนุปริญญา(ปวส.) “สาขาการบัญชี” (ปี ๒๕๒๖ – ๒๕๓๐) สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตจรัลพงษานุการ (มทร.ตะวันออกฯ ในปัจจุบัน)
- สำเร็จการศึกษา ระดับปริญญาตรี หลักสูตรพิเศษสาขา “วัฒนธรรมเพื่อการท่องเที่ยว ” คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง รุ่น ๓
- ประกาศนียบัตรนักเรียนทุน สมาคมนักการทูตไทย หลักสูตร “นักการทูตการ เบื้องต้น” จาก สมาคมนักการทูตไทยและจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- สำเร็จการศึกษาปริญญาโท มหบัณฑิตศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจและสารสนเทศ สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก
- สำเร็จการศึกษาปริญญาโท โครงการพิเศษ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต M.B.A.for Smart Managers (Twilight Program) รุ่นที่ ๔ สาขาการจัดการทั่วไปคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ประวัติการทำงาน, การทำงานด้านกิจกรรมเพื่อสังคม และผลงาน

- พ.ศ. ๒๕๓๑-๒๕๓๙ พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
(ตำแหน่งผู้ชำนาญงานธนาคาร นักบริหารระดับต้น)
- พ.ศ. ๒๕๓๙-๒๕๔๐ ผู้ก่อตั้งและกรรมการผู้จัดการ บริษัท แมกไม้ทัวร์ จำกัด
- พ.ศ. ๒๕๔๑ ผู้ก่อตั้งและกรรมการผู้จัดการบริษัท ซิลเวอร์สโตนทัวร์ แอนด์ แทรเวล จำกัด
- พ.ศ. ๒๕๕๑ ผู้ก่อตั้งคณะบุคคล “ ปิ.เค.ศูนย์พัฒนาเพิ่มประสิทธิภาพบุคลากร ”
- พ.ศ. ๒๕๒๙ ผู้ก่อตั้งและกรรมการ “กลุ่มเพื่อนผู้บำเพ็ญประโยชน์”
- พ.ศ. ๒๕๓๓ อุปนายกและกรรมการ “สมาคมศิษย์เก่าจักรพงษ์อนุการ ”
- พ.ศ. ๒๕๔๙ ผู้ก่อตั้งและกรรมการ “สมาคมส่งเสริมธุรกิจท่องเที่ยวไทย” (สรทท.)
- พ.ศ. ๒๕๔๙ ศิษย์เก่าดีเด่น สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตจรัลพงษานุการ
- พ.ศ. ๒๕๕๓ ศิษย์เก่าดีเด่น คณะบริหารธุรกิจ จและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจรัลพงษานุการ
- พ.ศ. ๒๕๕๑-๒๕๕๒ ที่ปรึกษาคณะศึกษาค้นคว้า นิตยสารท่องเที่ยว ARE-V-GO Together Magazine
- พ.ศ. ๒๕๕๓-๒๕๕๕ กรรมการกลาง “สมาคมผู้ประกอบการนำเที่ยวไทย” (สนท.)
- พ.ศ. ๒๕๕๔-๒๕๕๖ รางวัลรับรองมาตรฐาน บริษัทท่องเที่ยวจากกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ระดับมาตรฐาน
- พ.ศ. ๒๕๕๗-๒๕๕๙ รางวัลรับรองมาตรฐานบริษัทท่องเที่ยวจากกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ระดับดี

- พ.ศ. ๒๕๔๙-๒๕๕๖ กรรมการบริหาร, เหมัญญิก, อุปนายกสมาคมส่งเสริมธุรกิจท่องเที่ยวไทย (สธทท.)
- พ.ศ. ๒๕๕๔-ปัจจุบัน อาจารย์พิเศษ วิชาการจัดการธุรกิจท่องเที่ยวเกี่ยวกับภาครัฐหลัก สูตรวัฒนธรรมเพื่อการท่องเที่ยว คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- พ.ศ. ๒๕๕๔-ปัจจุบัน กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ คณะศิลปศาสตร์ สาขาการจัดการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออกวิทยาเขตจักรพงษ์ภูวนารถ
- พ.ศ. ๒๕๕๗-ปัจจุบัน กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ คณะศิลปศาสตร์ สาขาการจัดการท่องเที่ยว และการโรงแรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- พ.ศ. ๒๕๕๗-ปัจจุบัน นายกสมาคมส่งเสริมธุรกิจท่องเที่ยวไทย (สธทท.) (๒๕๕๗-๒๕๖๑)
- พ.ศ. ๒๕๕๙-ปัจจุบัน รองประธานสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ด้านตลาดในประเทศ (๒๕๕๙-๒๕๖๑)
- ที่อยู่ปัจจุบัน : ๑๘๖/๒๐๓ ม.พาร์คเวย์ชาเลต์ ถ.รามคำแหง ซอย ๑๙๐/๑, มีนบุรี กรุงเทพฯ ๑๐๕๑๐

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

หนังสือขอความอนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย

ที่ ศร ๖๑๐๑.๑/๒



มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

๗๙ หมู่ ๑ ตำบลลำไทร อำเภอน้อย

จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๗๐

โทรศัพท์ ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๐๐-๕ โทรสาร ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๓๔

www.mcu.ac.th

๑๑ มกราคม ๒๕๖๑

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มนตรี สิริโรจนานันท์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์/เครื่องมือวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายสุเทพ อารมณร์รักษ์ นิสิตหลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพระพุทธศาสนา ภาควิชา รหัสนักศึกษา ๕๗๐๑๕๐๕๒๓๔ ได้รับอนุมัติให้ดุษฎีนิพนธ์ เรื่อง “รูปแบบการพัฒนาจริยธรรมของมคฺคเทศก์ไทยเชิงพุทธบูรณาการ” โดยมี ดร. ดวงเพชร สมศรี และ ผศ. ดร. ประพันธ์ ศุภกรเป็นคณะกรรมการควบคุม ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ประกอบด้วยการวิจัยเชิงเอกสาร (Documentary Research) และการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ต่อผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ขณะนี้อยู่ระหว่างออกแบบเครื่องมือวิจัยเพื่อใช้ในการเก็บข้อมูล

เพื่อการนี้ จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบและแก้ไขเครื่องมือวิจัย เพื่อความสมบูรณ์ในการทำวิจัยต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จะขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประพันธ์ ศุภกร)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

ได้ตรวจเครื่องแล้ว

ไว้แล้ว 11/๑๑

ได้แก่ ๒๕๖๑

รับทราบ

ประกอบหน้า

๒๕๖๑

นิสิตผู้ทำวิจัย: นายสุเทพ อารมณร์รักษ์ โทร. ๐๙ ๘๕๖๔ ๖๑๔๕

ที่ ศธ ๖๑๐๑.๑/๕



มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
๗๙ หมู่ ๑ ตำบลลำไทร อำเภอน้อย
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๗๐
โทรศัพท์ ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๐๐-๕ โทรสาร ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๓๔
www.mcu.ac.th

๑๑ มกราคม ๒๕๖๑

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน ดร.ทรงวิทย์ แก้วศรี

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์/เครื่องมือวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายสุเทพ อารมณัรักษ์ นิสิตหลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชา
พระพุทธศาสนา ภาควิชา รหัสประจำตัวนิสิต ๕๗๐๑๕๐๕๒๓๔ ได้รับอนุมัติให้ดุษฎีนิพนธ์ เรื่อง
“รูปแบบการพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์ไทยเชิงพุทธบูรณาการ” โดยมี ดร. ดวงเพชร สมศรี และ
ผศ. ดร. ประพันธ์ ศุภสรเป็นคณะกรรมการควบคุม ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ
(Qualitative Research) ประกอบด้วยการวิจัยเชิงเอกสาร (Documentary Research) และการวิจัยเชิง
สำรวจ (Survey Research) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ต่อผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key
Informants) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ขณะนี้อยู่ระหว่างออกแบบเครื่องมือวิจัยเพื่อใช้
ในการเก็บข้อมูล

เพื่อการนี้ จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบและแก้ไขเครื่องมือวิจัย เพื่อความ
สมบูรณ์ในการทำวิจัยต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จะขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

๙๗๐.๗๙.๖๓๕๒๓๔
๕๗๐.๕๒
๑๑ มกราคม ๒๕๖๑

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประพันธ์ ศุภสร)
รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

นิสิตผู้ทำวิจัย: นายสุเทพ อารมณัรักษ์ โทร. ๐๙ ๘๕๖๔ ๖๑๔๕



บันทึกข้อความ

สำนักงาน บัณฑิตวิทยาลัย (หลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต ภาคพิเศษ) โทร. ๐-๒๒๒๒-๐๖๘๐ ภายใน ๑๑๓๓

ที่ ศธ ๖๑๐๑.๑/๒

วันที่ ๑๑ มกราคม ๒๕๖๑

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.แม่ชีกฤษณา รักษาโฉม

ด้วย นายสุเทพ อารมณร์รักษ์ นิสิตหลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพระพุทธศาสนา ภาคพิเศษ รหัสประจำตัวนิสิต ๕๗๐๑๕๐๕๒๓๔ ได้รับอนุมัติให้ดุษฎีนิพนธ์ เรื่อง “รูปแบบการพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์ไทยเชิงพุทธบูรณาการ” โดยมี ดร. ดวงเพชร สมศรี และ ผศ. ดร. ประพันธ์ ศุภสร เป็นคณะกรรมการควบคุม ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ประกอบด้วย การวิจัยเชิงเอกสาร (Documentary Research) และการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ต่อผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ขณะนี้อยู่ระหว่างออกแบบเครื่องมือวิจัยเพื่อใช้ในการเก็บข้อมูล

เพื่อการนี้ จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบและแก้ไขเครื่องมือวิจัย เพื่อความสมบูรณ์ในการทำวิจัยต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จะขอบคุณยิ่ง

ขอเชิญ
ตรวจสอบ
๒๕/๑๑/๖๑
๒๕/๑๑/๖๑

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประพันธ์ ศุภสร)
ผู้อำนวยการหลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต
สาขาวิชาพระพุทธศาสนา ภาคพิเศษ

นิสิตผู้ทำวิจัย: นายสุเทพ อารมณร์รักษ์ โทร. ๐๙ ๘๕๖๔ ๖๑๔๕

ที่ ศธ ๖๑๐๑.๑/ ๒



มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
๗๙ หมู่ ๑ ตำบลลำไทร อำเภอน้อย
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๗๐
โทรศัพท์ ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๐๐-๕ โทรสาร ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๓๔
www.mcu.ac.th

๑๑ มกราคม ๒๕๖๑

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มนตรี สิริโรจนานันท์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์/เครื่องมือวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายสุเทพ อารมณร์รักษ์ นิสิตหลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชา
พระพุทธศาสนา ภาควิชา รัชสประจำตัวนิสิต ๕๗๐๑๕๐๕๒๓๔ ได้รับอนุมัติให้ดุษฎีนิพนธ์ เรื่อง
“รูปแบบการพัฒนาริยธรรมของมัคคุเทศก์ไทยเชิงพุทธบูรณาการ” โดยมี ดร. ดวงเพชร สมศรี และ
ผศ. ดร. ประพันธ์ ศุภกรเป็นคณะกรรมการควบคุม ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ
(Qualitative Research) ประกอบด้วยการวิจัยเชิงเอกสาร (Documentary Research) และการวิจัยเชิง
สำรวจ (Survey Research) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ต่อผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key
Informants) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ขณะนี้อยู่ระหว่างออกแบบเครื่องมือวิจัยเพื่อใช้
ในการเก็บข้อมูล

เพื่อการนี้ จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบและแก้ไขเครื่องมือวิจัย เพื่อความ
สมบูรณ์ในการทำวิจัยต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จะขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประพันธ์ ศุภกร)
รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

ได้ตรวจเครื่องมื่อ
วิจัยแล้ว และ
ได้แก้ไขให้
เรียบร้อยตามที่
ปรึกษาแล้ว
ขอขอบคุณ
ผศ.ดร.มนตรี

นิสิตผู้ทำวิจัย: นายสุเทพ อารมณร์รักษ์ โทร. ๐๙ ๘๕๖๔ ๖๑๔๕

ภาคผนวก ข

หนังสือขออนุญาตสัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูลประกอบการวิจัย



บันทึกข้อความ

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย	
มหาวิทยาลัยมหาลงกรณราชวิทยาลัย	
เลขที่	๖๕
วันที่	๒๗/๑/๖๑ เวลา ๑๖.๓๐ น.
ผู้รับ	คณบดี

สำนักงาน บัณฑิตวิทยาลัย (หลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต ภาคพิเศษ) โทร. ๐-๒๒๒๒-๐๖๘๐ ภายใน ๑๑๓๓

ที่ ศธ ๖๓๐๑.๓/๑๐๗

วันที่ ๒๗ มกราคม ๒๕๖๑

เรื่อง ขออนุญาตให้นิสิตสัมภาษณ์ข้อมูลประกอบการวิจัย

นมัสการ พระมหาสมบุญ วุฑฒิกโร, ดร. คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ด้วย นายสุเทพ อารมณัฏช์ นิสิตหลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพระพุทธศาสนา ภาคพิเศษ รหัสประจำตัวนิสิต ๕๗๐๑๕๐๕๒๓๔ ได้รับอนุมัติให้ทำดุษฎีนิพนธ์ เรื่อง “รูปแบบการพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์ไทยเชิงพุทธบูรณาการ” โดยมี ดร. ดวงเพชร สมศรี และ ผศ. ดร. ประพันธ์ ศุภสร เป็นคณะกรรมการควบคุม ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ต่อผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการสำรวจความคิดเห็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อนำมาประกอบการทำวิจัยให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

เพื่อการนี้ จึงนมัสการมาเพื่อขออนุญาตให้นิสิตเข้าสัมภาษณ์ข้อมูลประกอบการวิจัย ซึ่งเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป ส่วนวัน เวลา และสถานที่สัมภาษณ์ นิสิตจะเป็นผู้ประสานด้วยตนเอง

จึงนมัสการมาเพื่อพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จะขอบพระคุณยิ่ง

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประพันธ์ ศุภสร)
ผู้อำนวยการหลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต
สาขาวิชาพระพุทธศาสนา ภาคพิเศษ

นิสิตผู้ทำวิจัย: นายสุเทพ อารมณัฏช์ โทร. ๐๙ ๘๕๖๔ ๖๑๔๕

☒ อนุมัติ ☐ ไม่อนุมัติ
☐ นำเข้าพิจารณาในกรรมการ บ.ท.

(พระมหาสมบุญ วุฑฒิกโร, ดร.)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

๑ ก.พ. ๖๑



บันทึกข้อความ

สำนักงาน บัณฑิตวิทยาลัย (หลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต ภาคพิเศษ) โทร. ๐-๒๒๒๒-๐๖๘๐ ภายใน ๑๑๓๓

ที่ ศธ ๖๑๐๑.๑/๑๑๗

วันที่ ๒๗ มกราคม ๒๕๖๑

เรื่อง ขออนุญาตให้นิสิตสัมภาษณ์ข้อมูลประกอบการวิจัย

นมัสการ พระมหาสุรศักดิ์ ปจฺจนฺตเสโน, ดร. รองคณบดีฝ่ายบริหาร คณะพุทธศาสตร์

ด้วย นายสุเทพ อารมณฺ์รักษ์ นิสิตหลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพระพุทธศาสนา ภาคพิเศษ รหัสประจำตัวนิสิต ๕๗๐๑๕๐๕๒๓๔ ได้รับอนุมัติให้ทำดุษฎีนิพนธ์ เรื่อง “รูปแบบการพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์ไทยเชิงพุทธบูรณาการ” โดยมี ดร. ดวงเพชร สมศรี และ ผศ. ดร. ประพันธ์ ศุภสร เป็นคณะกรรมการควบคุม ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ต่อผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการสำรวจความคิดเห็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อนำมาประกอบการทำวิจัยให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

เพื่อการนี้ จึงนมัสการมาเพื่อขออนุญาตให้นิสิตเข้าสัมภาษณ์ข้อมูลประกอบการวิจัย ซึ่งเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป ส่วนวัน เวลา และสถานที่สัมภาษณ์ นิสิตจะเป็นผู้ประสานด้วยตนเอง

จึงนมัสการมาเพื่อพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จะขอบพระคุณยิ่ง

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประพันธ์ ศุภสร)
ผู้อำนวยการหลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต
สาขาวิชาพระพุทธศาสนา ภาคพิเศษ

นิสิตผู้ทำวิจัย: นายสุเทพ อารมณฺ์รักษ์ โทร. ๐๙ ๘๕๖๔ ๖๑๔๕

(พระมหาสุรศักดิ์ ปจฺจนฺตเสโน,ดร.)

รองคณบดีคณะพุทธศาสตร์

ที่ ศธ ๖๑๐๑.๑/๑๑๕



มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
 ๗๙ หมู่ ๑ ตำบลลำไทร อำเภอน้อย
 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๗๐
 โทรศัพท์ ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๐๐-๕ โทรสาร ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๓๔
 www.mcu.ac.th

๒๗

มกราคม ๒๕๖๑

เรื่อง ขออนุญาตให้นิสิตสัมภาษณ์ข้อมูลประกอบการวิจัย

เรียน นายวีระศักดิ์ ไควสุรัตน์ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์/เครื่องมือวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายสุเทพ อารมณัรักษ์ นิสิตหลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชา
 พระพุทธศาสนา ภาควิชา รหัสนิสิต ๕๗๐๑๕๐๕๒๓๔ ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง
 “รูปแบบการพัฒนาริธีกรรมของมัคคุเทศก์ไทยเชิงพุทธบูรณาการ” โดยมี ดร. ดวงเพชร สมศรี
 และ ผศ. ดร. ประพันธ์ ศุภกรเป็นคณะกรรมการควบคุม ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก
 (In-Depth Interview) ต่อผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล
 ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการสำรวจความคิดเห็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อนำมาประกอบการทำวิจัยให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

เพื่อการนี้ จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตให้นิสิตเข้าสัมภาษณ์ข้อมูลประกอบการวิจัย ซึ่ง
 จะเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป ส่วนวัน เวลา และสถานที่สัมภาษณ์ นิสิตจะเป็นผู้ประสานด้วยตนเอง

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จะขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประพันธ์ ศุภกร)
 รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
 มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

นิสิตผู้ทำวิจัย: นายสุเทพ อารมณัรักษ์ โทร. ๐๙ ๘๕๖๔ ๖๑๔๕

ที่ ศธ ๖๑๐๑.๑/๑๑๕



มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
 ๘๙ หมู่ ๑ ตำบลลำไทร อำเภอน้อย
 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๗๐
 โทรศัพท์ ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๐๐-๕ โทรสาร ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๓๔
 www.mcu.ac.th

๒๗ มกราคม ๒๕๖๑

เรื่อง ขออนุญาตให้นิสิตสัมภาษณ์ข้อมูลประกอบการวิจัย

เรียน นายยุทธศักดิ์ สุภสร ผู้ว่าการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์/เครื่องมือวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายสุเทพ อารมณวิรักษ์ นิสิตหลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชา
 พระพุทธศาสนา ภาควิชา ศาสนา รหัสประจำตัวนิสิต ๕๗๐๑๕๐๕๒๓๔ ได้รับอนุมัติให้ทำดุษฎีนิพนธ์ เรื่อง
 “รูปแบบการพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์ไทยเชิงพุทธบูรณาการ” โดยมี ดร. ดวงเพชร สมศรี
 และ ผศ. ดร. ประพันธ์ ศุภกรเป็นคณะกรรมการควบคุม ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก
 (In-Depth Interview) ต่อผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล
 ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการสำรวจความคิดเห็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อนำมาประกอบการทำวิจัยให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

เพื่อการนี้ จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตให้นิสิตเข้าสัมภาษณ์ข้อมูลประกอบการวิจัย ซึ่ง
 จะเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป ส่วนวัน เวลา และสถานที่สัมภาษณ์ นิสิตจะเป็นผู้ประสานด้วยตนเอง

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จะขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประพันธ์ ศุภกร)
 รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
 มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

นิสิตผู้ทำวิจัย: นายสุเทพ อารมณวิรักษ์ โทร. ๐๙ ๘๕๖๔ ๖๑๔๕

ณัฐ ใจเจ้าสพท

2 กพ. ๖1

ที่ ศธ ๖๑๐๑.๑/๑๑๕



มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
๗๙ หมู่ ๑ ตำบลลำไทร อำเภอน้อย
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๗๐
โทรศัพท์ ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๐๐-๕ โทรสาร ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๓๔
www.mcu.ac.th

๒๗

มกราคม ๒๕๖๑

เรื่อง ขออนุญาตให้นิสิตสัมภาษณ์ข้อมูลประกอบการวิจัย

เรียน นายสันติ ป่าหวาย รองอธิบดีกรมการท่องเที่ยว ฝ่ายวิชาการ รักษาการหัวหน้ากลุ่มงานคุ้มครอง
จริยธรรม

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์/เครื่องมือวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายสุเทพ อารมณัรักษ์ นิสิตหลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชา
พระพุทธศาสนา ภาควิชา รหัสนิสิต ๕๗๐๑๕๐๕๒๓๔ ได้รับอนุมัติให้ทำดุษฎีนิพนธ์ เรื่อง
“รูปแบบการพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์ไทยเชิงพุทธบูรณาการ” โดยมี ดร. ดวงเพชร สมศรี
และ ผศ. ดร. ประพันธ์ ศุภพรเป็นคณะกรรมการควบคุม ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก
(In-Depth Interview) ต่อผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล
ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการสำรวจความคิดเห็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อนำมาประกอบการทำวิจัยให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

เพื่อการนี้ จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตให้นิสิตเข้าสัมภาษณ์ข้อมูลประกอบการวิจัย ซึ่ง
จะเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป ส่วนวัน เวลา และสถานที่สัมภาษณ์ นิสิตจะเป็นผู้ประสานด้วยตนเอง

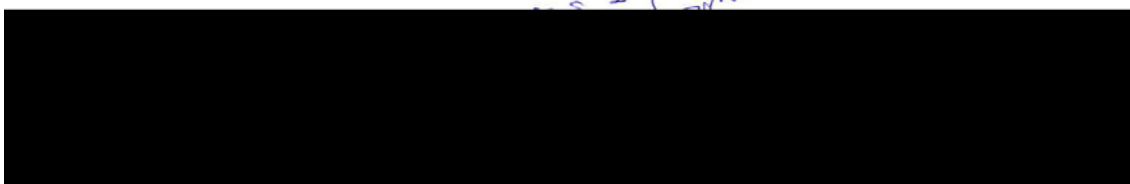
จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จะขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประพันธ์ ศุภพร)
รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

นิสิตผู้ทำวิจัย: นายสุเทพ อารมณัรักษ์ โทร. ๐๙ ๘๕๖๔ ๖๑๔๕

สันติ ป่าหวาย
รองอธิบดีกรมการ
ท่องเที่ยว



ที่ ศธ ๖๑๐๑.๑/๒๐๕



มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
 ๘๙ หมู่ ๑ ตำบลลำไทร อำเภอน้อย
 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๗๐
 โทรศัพท์ ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๐๐-๕ โทรสาร ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๓๔
 www.mcu.ac.th

๕๗

มกราคม ๒๕๖๑

เรื่อง ขออนุญาตให้นิสิตสัมภาษณ์ข้อมูลประกอบการวิจัย

เรียน นายวิโรจน์ สิตประเสริฐนันท์ นายกสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย ปี ๒๕๕๗ - ๒๕๖๐

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์/เครื่องมือวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายสุเทพ อารมณัรักษ์ นิสิตหลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชา
 พระพุทธศาสนา ภาควิชา รัชต์ประจักษ์ตัวนิสิต ๕๗๐๑๕๐๕๒๓๔ ได้รับอนุมัติให้ทำดุษฎีนิพนธ์ เรื่อง
 “รูปแบบการพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์ไทยเชิงพุทธบูรณาการ” โดยมี ดร. ดวงเพชร สมศรี
 และ ผศ. ดร. ประพันธ์ ศุภกรเป็นคณะกรรมการควบคุม ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก
 (In-Depth Interview) ต่อผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล
 ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการสำรวจความคิดเห็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อนำมาประกอบการทำวิจัยให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

เพื่อการนี้ จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตให้นิสิตเข้าสัมภาษณ์ข้อมูลประกอบการวิจัย ซึ่ง
 จะเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป ส่วนวัน เวลา และสถานที่สัมภาษณ์ นิสิตจะเป็นผู้ประสานด้วยตนเอง

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จะขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประพันธ์ ศุภกร)

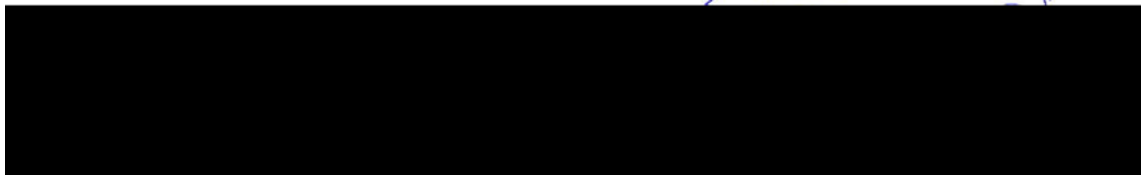
รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

นิสิตผู้ทำวิจัย: นายสุเทพ อารมณัรักษ์ โทร. ๐๙ ๘๕๖๔ ๖๑๔๕

๖๖๑/๒๕๖๑
 นิสิตผู้ทำวิจัย: นายสุเทพ อารมณัรักษ์ โทร. ๐๙ ๘๕๖๔ ๖๑๔๕

นายวิโรจน์ สิตประเสริฐนันท์



ที่ ศธ ๖๑๐๑.๑/๑๑๕



มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
๘๙ หมู่ ๑ ตำบลลำไทร อำเภอน้อย
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๗๐
โทรศัพท์ ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๐๐-๕ โทรสาร ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๓๔
www.mcu.ac.th

๒๗

มกราคม ๒๕๖๑

เรื่อง ขออนุญาตให้นิสิตสัมภาษณ์ข้อมูลประกอบการวิจัย

เรียน นายชาติ จันทนประยูร นายกสมาคมคฤหบดีแห่งประเทศไทย ปี ๒๕๖๐-ปัจจุบัน

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์/เครื่องมือวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายสุเทพ อารมณัรักษ์ นิสิตหลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชา
พระพุทธศาสนา ภาควิชา รัชสประจำตัวนิสิต ๕๗๐๑๕๐๕๒๓๔ ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง
“รูปแบบการพัฒนจริยธรรมของคฤหบดีไทยเชิงพุทธบูรณาการ” โดยมี ดร. ดวงเพชร สมศรี
และ ผศ. ดร. ประพันธ์ ศุภสรเป็นคณะกรรมการควบคุม ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก
(In-Depth Interview) ต่อผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล
ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการสำรวจความคิดเห็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อนำมาประกอบการทำวิจัยให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

เพื่อการนี้ จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตให้นิสิตเข้าสัมภาษณ์ข้อมูลประกอบการวิจัย ซึ่ง
จะเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป ส่วนวัน เวลา และสถานที่สัมภาษณ์ นิสิตจะเป็นผู้ประสานด้วยตนเอง

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จะขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประพันธ์ ศุภสร)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

นิสิตผู้ทำวิจัย: นายสุเทพ อารมณัรักษ์ โทร. ๐๙ ๘๕๖๔ ๖๑๔๕

๑๗ มีนาคม ๒๕๖๑

(ดร. ประพันธ์ ศุภสร)



มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
๗๙ หมู่ ๑ ตำบลลำไทร อำเภอน้อย
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๗๐
โทรศัพท์ ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๐๐-๕ โทรสาร ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๓๔
www.mcu.ac.th

ที่ ศร ๖๑๐๑.๑/๑๑๕

๒๗

มกราคม ๒๕๖๑

เรื่อง ขออนุญาตให้นิสิตสัมภาษณ์ข้อมูลประกอบการวิจัย

เรียน ศาสตราจารย์เกียรติคุณ ดร. หม่อมราชวงศ์ สूरียวุฒิ สุขสวัสดิ์ ศาสตราจารย์ประจำ
และผู้ช่วยอธิการบดีมหาวิทยาลัยสยาม

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์/เครื่องมือวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายสุเทพ อารมณัรักษ์ นิสิตหลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชา
พระพุทธศาสนา ภาควิชา รัชสประจำตัวนิสิต ๕๗๐๑๕๐๕๒๓๔ ได้รับอนุมัติให้ทำดุษฎีนิพนธ์ เรื่อง
“รูปแบบการพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์ไทยเชิงพุทธบูรณาการ” โดยมี ดร. ดวงเพชร สมศรี
และ ผศ. ดร. ประพันธ์ ศุภสรเป็นคณะกรรมการควบคุม ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก
(In-Depth Interview) ต่อผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล
ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการสำรวจความคิดเห็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อนำมาประกอบการทำวิจัยให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

เพื่อการนี้ จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตให้นิสิตเข้าสัมภาษณ์ข้อมูลประกอบการวิจัย ซึ่ง
จะเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป ส่วนวัน เวลา และสถานที่สัมภาษณ์ นิสิตจะเป็นผู้ประสานด้วยตนเอง

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จะขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประพันธ์ ศุภสร)
รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

นิสิตผู้ทำวิจัย: นายสุเทพ อารมณัรักษ์ โทร. ๐๙ ๘๕๖๔ ๖๑๔๕

ศาสตราจารย์เกียรติคุณ หม่อมราชวงศ์ สุขสวัสดิ์

ที่ ศธ ๖๑๐๑.๑/๑๑๕



มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
๗๙ หมู่ ๑ ตำบลลำไทร อำเภอน้อย
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๗๐
โทรศัพท์ ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๐๐-๕ โทรสาร ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๓๔
www.mcu.ac.th

๒๗

มกราคม ๒๕๖๑

เรื่อง ขออนุญาตให้นิสิตสัมภาษณ์ข้อมูลประกอบการวิจัย

เรียน รศ.นงเยาว์ ชาญณรงค์ อาจารย์ประจำหลักสูตรพิเศษสาขาวัฒนธรรมเพื่อการท่องเที่ยว
คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์/เครื่องมือวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายสุเทพ อารมณัรักษ์ นิสิตหลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชา
พระพุทธศาสนา ภาควิชา รหัสนิสิต ๕๗๐๑๕๐๕๒๓๔ ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง
“รูปแบบการพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์ไทยเชิงพุทธบูรณาการ” โดยมี ดร. ดวงเพชร สมศรี
และ ผศ. ดร. ประพันธ์ ศุภกรเป็นคณะกรรมการควบคุม ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก
(In-Depth Interview) ต่อผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล
ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการสำรวจความคิดเห็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อนำมาประกอบการทำวิจัยให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

เพื่อการนี้ จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตให้นิสิตเข้าสัมภาษณ์ข้อมูลประกอบการวิจัย ซึ่ง
จะเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป ส่วนวัน เวลา และสถานที่สัมภาษณ์ นิสิตจะเป็นผู้ประสานด้วยตนเอง

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จะขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประพันธ์ ศุภกร)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

นิสิตผู้ทำวิจัย: นายสุเทพ อารมณัรักษ์ โทร. ๐๙ ๘๕๖๔ ๖๑๔๕

อธิการบดีมหาวิทยาลัย

และคณาจารย์

รองอธิการบดี

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



ที่ ศธ ๖๑๐๑.๑/๐๑๗



มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
 ๗๙ หมู่ ๑ ตำบลลำไทร อำเภอน้อย
 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๗๐
 โทรศัพท์ ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๐๐-๕ โทรสาร ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๓๔
 www.mcu.ac.th

๒๗ มกราคม ๒๕๖๑

เรื่อง ขออนุญาตให้นิสิตสัมภาษณ์ข้อมูลประกอบการวิจัย

เรียน ดร.หลินฟ้า คุริพัฒน์ ที่ปรึกษานายกสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทยปี ๒๕๕๗ - ๒๕๖๐

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์/เครื่องมือวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายสุเทพ อารมณัรักษ์ นิสิตหลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชา
 พระพุทธศาสนา ภาควิชา รัชสประจำตัวนิสิต ๕๗๐๑๕๐๕๒๓๔ ได้รับอนุมัติให้ทำดุษฎีนิพนธ์ เรื่อง
 “รูปแบบการพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์ไทยเชิงพุทธบูรณาการ” โดยมี ดร. ดวงเพชร สมศรี
 และ ผศ. ดร. ประพันธ์ ศุภสรเป็นคณะกรรมการควบคุม ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก
 (In-Depth Interview) ต่อผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล
 ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการสำรวจความคิดเห็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อนำมาประกอบการทำวิจัยให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

เพื่อการนี้ จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตให้นิสิตเข้าสัมภาษณ์ข้อมูลประกอบการวิจัย ซึ่ง
 จะเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป ส่วนวัน เวลา และสถานที่สัมภาษณ์ นิสิตจะเป็นผู้ประสานด้วยตนเอง

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จะขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประพันธ์ ศุภสร)
 รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
 มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

นิสิตผู้ทำวิจัย: นายสุเทพ อารมณัรักษ์ โทร. ๐๙ ๘๕๖๔ ๖๑๔๕

อินสไตร์แกรม

และ/หรือทางอีเมล/โทรศัพท์

หรือทางไปรษณีย์ และ/หรือทางเอกสาร



ที่ ศธ ๖๑๐๑.๑/๒๑๕



มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
 ๗๙ หมู่ ๑ ตำบลลำไทร อำเภอน้อย
 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๗๐
 โทรศัพท์ ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๐๐-๕ โทรสาร ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๓๔
 www.mcu.ac.th

๕๗

มกราคม ๒๕๖๑

เรื่อง ขออนุญาตให้นิสิตสัมภาษณ์ข้อมูลประกอบการวิจัย

เรียน นายศุภชัย วัฒนภลินทร นายกสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพภูเก็ต

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์/เครื่องมือวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายสุเทพ อารมณัรักษ์ นิสิตหลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชา
 พระพุทธศาสนา ภาควิชา รัชต์ประจักษ์บัณฑิต ๕๗๐๑๕๐๕๒๓๔ ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง
 “รูปแบบการพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์ไทยเชิงพุทธบูรณาการ” โดยมี ดร. ดวงเพชร สมศรี
 และ ผศ. ดร. ประพันธ์ ศุภสรเป็นคณะกรรมการควบคุม ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก
 (In-Depth Interview) ต่อผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล
 ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการสำรวจความคิดเห็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อนำมาประกอบการทำวิจัยให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

เพื่อการนี้ จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตให้นิสิตเข้าสัมภาษณ์ข้อมูลประกอบการวิจัย ซึ่ง
 จะเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป ส่วนวัน เวลา และสถานที่สัมภาษณ์ นิสิตจะเป็นผู้ประสานด้วยตนเอง

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จะขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประพันธ์ ศุภสร)
 รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
 มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

นิสิตผู้ทำวิจัย: นายสุเทพ อารมณัรักษ์ โทร. ๐๙ ๘๕๖๔ ๖๑๔๕

อนึ่งเรียนมาเพื่อ
 ขอขอบคุณ
 ๑๗/๑๒ วัฒนภลินทร

ที่ ศธ ๖๑๐๑.๑/๑๐๕



มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
๘๘ หมู่ ๑ ตำบลลำไทร อำเภอน้อย
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๘๐
โทรศัพท์ ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๐๐-๕ โทรสาร ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๓๔
www.mcu.ac.th

๒๗

มกราคม ๒๕๖๑

เรื่อง ขออนุญาตให้นิสิตสัมภาษณ์ข้อมูลประกอบการวิจัย

เรียน นางพิกุล ชุ่มชาติ เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน ฝ่ายบริหารงานทั่วไป กองมาตรฐานการวิจัย
สำนักงานคณะกรรมการการวิจัยแห่งชาติ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์/เครื่องมือวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายสุเทพ อารมณัรักษ์ นิสิตหลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชา
พระพุทธศาสนา ภาควิชา รัชสประจำตัวนิสิต ๕๗๐๑๕๐๕๒๓๔ ได้รับอนุมัติให้ทำดุขฎีนิพนธ์ เรื่อง
“รูปแบบการพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์ไทยเชิงพุทธบูรณาการ” โดยมี ดร. ดวงเพชร สมศรี
และ ผศ. ดร. ประพันธ์ ศุภสรเป็นคณะกรรมการควบคุม ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก
(In-Depth Interview) ต่อผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล
ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการสำรวจความคิดเห็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อนำมาประกอบการทำวิจัยให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

เพื่อการนี้ จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตให้นิสิตเข้าสัมภาษณ์ข้อมูลประกอบการวิจัย ซึ่ง
จะเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป ส่วนวัน เวลา และสถานที่สัมภาษณ์ นิสิตจะเป็นผู้ประสานด้วยตนเอง

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จะขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประพันธ์ ศุภสร)
รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

นิสิตผู้ทำวิจัย: นายสุเทพ อารมณัรักษ์ โทร. ๐๙ ๘๕๖๔ ๖๑๔๕

ยื่นให้สัมภาษณ์แล้ว ดังแนบ

สุเทพ อารมณัรักษ์
(นายสุเทพ อารมณัรักษ์)

ที่ ศธ ๖๑๐๑.๑/๑๑๕



มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
๗๙ หมู่ ๑ ตำบลลำไทร อำเภอน้อย
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๗๐
โทรศัพท์ ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๐๐-๕ โทรสาร ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๓๔
www.mcu.ac.th

๒๗

มกราคม ๒๕๖๑

เรื่อง ขออนุญาตให้นิสิตสัมภาษณ์ข้อมูลประกอบการวิจัย

เรียน อ.ธารณี อ่องสุข อาจารย์สอนพิเศษโรงเรียนเอกชน

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์/เครื่องมือวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายสุเทพ อารมณีกัษ นิสิตหลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชา
พระพุทธศาสนา ภาควิชา รหัสนิสิต ๕๗๐๑๕๐๕๒๓๔ ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง
“รูปแบบการพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์ไทยเชิงพุทธบูรณาการ” โดยมี ดร. ดวงเพชร สมศรี
และ ผศ. ดร. ประพันธ์ ศุภสรเป็นคณะกรรมการควบคุม ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก
(In-Depth Interview) ต่อผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล
ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการสำรวจความคิดเห็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อนำมาประกอบการทำวิจัยให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

เพื่อการนี้ จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตให้นิสิตเข้าสัมภาษณ์ข้อมูลประกอบการวิจัย ซึ่ง
จะเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป ส่วนวัน เวลา และสถานที่สัมภาษณ์ นิสิตจะเป็นผู้ประสานด้วยตนเอง

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จะขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประพันธ์ ศุภสร)
รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

นิสิตผู้ทำวิจัย: นายสุเทพ อารมณีกัษ โทร. ๐๙ ๘๕๖๔ ๖๑๔๕

อนึ่งให้สัมภาษณ์และคำ แนะนำ

อ.ธ. อ่องสุข
(นางธารณี อ่องสุข)

ที่ ศธ ๖๑๐๑.๑/๐๑๕



มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
๗๙ หมู่ ๑ ตำบลลำไทร อำเภอน้อย
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๗๐
โทรศัพท์ ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๐๐-๕ โทรสาร ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๓๔
www.mcu.ac.th

๒๗

มกราคม ๒๕๖๑

เรื่อง ขออนุญาตให้นิสิตสัมภาษณ์ข้อมูลประกอบการวิจัย

เรียน นายชวีก์ ชื่นเจริญ (อ.มยุ หุทิพย์) เจ้าของธุรกิจ S-by hair and Make up Studio

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์/เครื่องมือวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายสุเทพ อารมณร์รักษ์ นิสิตหลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชา
พระพุทธศาสนา ภาควิชา รัชสประจําตัวนิสิต ๕๗๐๑๕๐๕๒๓๔ ได้รับอนุมัติให้ทำดุษฎีนิพนธ์ เรื่อง
“รูปแบบการพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์ไทยเชิงพุทธบูรณาการ” โดยมี ดร. ดวงเพชร สมศรี
และ ผศ. ดร. ประพันธ์ ศุภกรเป็นคณะกรรมการควบคุม ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก
(In-Depth Interview) ต่อผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล
ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการสำรวจความคิดเห็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อนำมาประกอบการทำวิจัยให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

เพื่อการนี้ จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตให้นิสิตเข้าสัมภาษณ์ข้อมูลประกอบการวิจัย ซึ่ง
จะเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป ส่วนวัน เวลา และสถานที่สัมภาษณ์ นิสิตจะเป็นผู้ประสานด้วยตนเอง

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จะขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประพันธ์ ศุภกร)
รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

นิสิตผู้ทำวิจัย: นายสุเทพ อารมณร์รักษ์ โทร. ๐๙ ๘๕๖๔ ๖๑๔๕

ด้วยความเคารพ
นิสิตให้คำแนะนํ
และให้ข้อมูลครบ

สุกิต สุขทอง
๒๓ ม.ค. ๒๕๖๑

ภาคผนวก ค

แบบสัมภาษณ์ในการวิจัย

แนวคำถามในการสัมภาษณ์

เพื่อประกอบการทำวิจัยเรื่อง “แนวทางการพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์ไทยเชิงพุทธบูรณาการ” ซึ่งมีวัตถุประสงค์ ๑) เพื่อศึกษาแนวคิดทฤษฎีและปัญหาด้านจริยธรรมของมัคคุเทศก์ไทย ๒) เพื่อศึกษาหลักพุทธธรรมในการพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์ไทย ๓) เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาจริยธรรมมัคคุเทศก์ไทยเชิงพุทธบูรณาการ

๑.กลุ่มผู้เชี่ยวชาญด้านพระพุทธศาสนา

๑. ท่านคิดว่าการพัฒนาจริยธรรมมัคคุเทศก์ควรใช้หลักธรรมข้อใดมาใช้พัฒนามัคคุเทศก์ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

.....

.....

.....

๒. ท่านคิดว่าอาชีพมัคคุเทศก์ไทยควรพัฒนาการทำงานในด้านไหนมากที่สุด

.....

.....

.....

๓. รูปแบบการพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์ไทยควรเป็นอย่างไรตามทัศนะของท่าน

.....

.....

.....

๔. การพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์ในทางพระพุทธศาสนาควรทำในรูปแบบไหน

.....

.....

.....

๕. ท่านมีแนวคิดการนำหลักพุทธธรรมมาส่งเสริมจริยธรรมของมัคคุเทศก์อย่างไร

.....

.....

.....

๖. การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์ควรทำอย่างไร

.....

.....

.....

๒.กลุ่มผู้เกี่ยวข้องในธุรกิจการท่องเที่ยวระดับผู้บริหาร

๑. ท่านคิดว่าหลักการสร้างความสำเร็จในการทำงานของมัคคุเทศก์ไทยควรทำอย่างไร

.....

.....

.....

๒. ท่านคิดว่าการพัฒนาหลักการบริหารงานที่ดีของมัคคุเทศก์ไทยควรทำอย่างไร

.....

.....

.....

๓. ท่านคิดว่าหลักการทำงานด้วยความยุติธรรมของมัคคุเทศก์ไทยควรทำอย่างไร

.....

.....

.....

๔. ท่านคิดว่ารูปแบบการพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์ไทยควรเป็นเช่นไร

.....

.....

.....

๕. ท่านคิดว่าหลักการทำงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตของมัคคุเทศก์ไทยควรทำอย่างไร

.....

.....

.....

๖. ท่านคิดว่าปัญหาและอุปสรรคด้านจริยธรรมของมัคคุเทศก์ไทยคืออะไร

.....

.....

.....

๗. ท่านมีกลยุทธ์ในการพัฒนาจริยธรรมมัคคุเทศก์ไทยอย่างไร

.....

.....

.....

๘. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

๓.กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจมัคคุเทศก์ไทย

๑. ปัญหาและอุปสรรคด้านจริยธรรมของมัคคุเทศก์ไทยคืออะไร

.....

.....

.....

.....

๒. การสร้างความสำเร็จในการทำงานของอาชีพมัคคุเทศก์ควรทำอย่างไร

.....

.....

.....

.....

๓. ท่านใช้หลักธรรมข้อใดในการพัฒนาจริยธรรมในการทำงานของอาชีพมัคคุเทศก์

.....

.....

.....

.....

๔. ปัจจัยการส่งเสริมการทำงานของมัคคุเทศก์ยุคปัจจุบันคืออะไร

.....

.....

.....

.....

๕. รูปแบบการทำงานให้ประสบความสำเร็จควรทำอย่างไร

.....

.....

.....

.....

๖. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

๔.กลุ่มผู้ใช้บริการมัคคุเทศก์ไทย

๑. ปัญหาและอุปสรรคในการบริการของมัคคุเทศก์คืออะไร

.....

.....

.....

.....

๒. ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับอาชีพมัคคุเทศก์ในการทำงานในด้านบริการอย่างไร

.....

.....

.....

.....

๓. รูปแบบการส่งเสริมการทำงานอาชีพมัคคุเทศก์ควรเป็นอย่างไรตามทัศนะของท่าน

.....

.....

.....

.....

๔. หลักธรรมในการพัฒนาจริยธรรมอาชีพมัคคุเทศก์ควรใช้หลักธรรมประเภทใด

.....

.....

.....

.....

๕. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ง

ภาพประกอบการสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย

การสัมภาษณ์เชิงลึก (IN-DEPTH INTERVIEW)

นิสิตผู้วิจัย : นายสุเทพ อารมณีกานต์
นิสิตปริญญาเอก พชด. รุ่น ๓ บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย (มจร)

งานแห่งการเรียนรู้ ที่ต้องดำเนินการด้วยตนเอง

สุเทพ อารมณัฏฐ์

นิสิตปริญญาเอก พธด.
รุ่น ๓ บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ
ราชวิทยาลัย (มจร)

ดุขฎิณิพนธ์

การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview)

หัวข้อดุขฎิณิพนธ์

ในการศึกษา นิสิตปริญญาเอก พธด.รุ่น ๓ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ ราชวิทยาลัย (มจร) และได้ศึกษาตามหลักสูตรของมหาวิทยาลัย ได้ทำดุขฎิณิพนธ์เรื่อง “แนวทางการพัฒนาจริยธรรมของมคคเทศก์ไทยเชิงพุทธบูรณาการ The Way of the Ethics Development of Thai Guides based on The Buddhist intetration” เป็นการค้นคว้า วิจัย เพื่อประโยชน์ของการศึกษาเรียนรู้ต่อไป



ทำการสัมภาษณ์ บุคลากรหลายสาขา ที่เป็นผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อให้งานวิจัยตามหัวข้อดุขฎิณิพนธ์สมบูรณ์ตามที่ได้ทำการศึกษาวิจัย



ในการสัมภาษณ์เชิงลึก ได้รับความกรุณาเป็นอย่างยิ่งจาก นายวีระศักดิ์ โค้วสุรัตน์ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ที่ได้ให้ข้อมูล ดังบทสรุปในการสัมภาษณ์ ดังต่อไปนี้

รูปแบบดุขฎิณิพนธ์

ทำการวิจัยไปพร้อมกับเขียนดุขฎิณิพนธ์ ตามหลักสูตร ข้อบังคับในการทำดุขฎิณิพนธ์ ทั้งการอ้างอิงแบบแทรกในเนื้อหาตามหลักเกณฑ์ APA (American Psychological Association) พัฒนามาจากนักสังคมศาสตร์และนักพฤติกรรมศาสตร์มากกว่า 80 ปี เพื่อเป็นมาตรฐาน. ในการเขียนอย่างเป็นระบบสำหรับภาคินิพนธ์ การทววิจัย รายงานการวิจัย การ ทบทวนวรรณกรรม. บทความและกรณีศึกษา

บทสรุปสัมภาษณ์

การสร้างความสำเร็จของมคคเทศก์มีอาชีพนัยมคคเทศก์เป็นอาชีพที่จะต้องให้ความคุ้มครอง ให้ข้อมูลให้มีความมั่นใจ แก่ผู้ที่มาใช้บริการมคคเทศก์ แปลว่าผู้ที่มาใช้บริการมคคเทศก์นั้น เค้าจะต้องพึ่งพามคคเทศก์และมคคเทศก์จะรุ่งเรืองก้าวหน้าได้ จึงอยู่ที่เรื่องการเป็นมคคเทศก์และมีความสามารถเป็นผู้นำ นำด้วยข้อมูล นำด้วยการวิเคราะห์ และนำด้วยพฤติกรรม

- มีข้อมูล ไม่มีใครเถียงว่า มคคเทศก์ จะต้องมข้อมูล ที่จะพาไปและมี เรื่องเล่าต่างๆ ให้แก่นักท่องเที่ยว

- มีความสามารถมีปัญญา ที่จะแสดงให้เห็นว่า เมื่อมีข้อมูลแล้ว ตัวเองจะมีบทวิเคราะห์อะไรไว้บ้าง จะทำให้คนที่มาสนทนากับมคคเทศก์ต้องการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การวิเคราะห์จะสำคัญต่อตัวมคคเทศก์เอง

- การที่เป็นผู้ครองตนที่ดี คือ เป็นผู้นำที่ได้รับความศรัทธาเชื่อถือ ทั้งในวิชาชีพของตนและต่อผู้ที่เข้ามาสัมผัส

ทั้งสามอย่างจะได้รับการเชื่อว่าเป็น “มคคเทศก์อาชีพ”

วีระศักดิ์ โค้วสุรัตน์ . รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. สัมภาษณ์, 1 กุมภาพันธ์ 2561

สุเทพ อารมณัฏฐ์/ผู้ทำการสัมภาษณ์
นายกสมาคมส่งเสริมธุรกิจท่องเที่ยวไทย
รองประธานสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย ด้านตลาดในประเทศ
นิสิตปริญญาเอก พธด.รุ่น ๓ บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย (มจร)

บุคคลากร ที่ได้ทำการสัมภาษณ์เชิงลึก (1/2)



วิระศักดิ์ ไชยวชิรณันท์, ผู้อำนวยการกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, สัมภาษณ์, 1 กุมภาพันธ์ 2561



ดร.พรเมศฐ์ สุรศักดิ์, ประธานคณะฝ่ายบริหาร คณะพุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย (วังน้อย), สัมภาษณ์, 30 มกราคม 2561



ยุทธศักดิ์ สุภสา, ผู้อำนวยการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, สัมภาษณ์, 20 กุมภาพันธ์ 2561



สันติ ปากหวาน, รองปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, สัมภาษณ์, 7 กุมภาพันธ์ 2561



ศาสตราจารย์เกียรติคุณ ดร. ม.ร.ว. สุริยวุฒิ สุขสวัสดิ์, ผู้ช่วยอธิการบดีมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ, สัมภาษณ์, 3 กุมภาพันธ์ 2561



ผศ.ดร.กฤษณา ธิกษาโณ, ผู้อำนวยการโครงการหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพระพุทธศาสนา (ภาคพิเศษ), สัมภาษณ์, 29 มกราคม 2561

บุคคลากร ที่ได้ทำการสัมภาษณ์เชิงลึก (2/2)



ชวิศ ชื่นเจริญ . เจ้าของธุรกิจ S-by Hair and Make Up Studio. สัมภาษณ์, 30



พิกุล ชุ่มชาติ. เจ้าหน้าที่งานธุรการชำนาญงาน ฝ่ายบริหารงานทั่วไป กองมาตรฐานการวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ. สัมภาษณ์, 29 มกราคม 2561



ชาติ จันทนประยูร. นายกสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย. สัมภาษณ์, 1 กุมภาพันธ์ 2561



ธาริณี อ่องสุข. อาจารย์สอนพิเศษ. สัมภาษณ์, 3 กุมภาพันธ์ 2561



รศ.นงเยาว์ ชาญณรงค์. ประธานโครงการหลักสูตรพิเศษ วัฒนธรรมเพื่อการท่องเที่ยว. สัมภาษณ์, 30 มกราคม 2561



ดร.ดวงเพชร สมศรี. เลขาธิการรองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัยฝ่ายวิชาการและผู้อำนวยการโครงการหลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพระพุทธศาสนา(ภาคพิเศษ). สัมภาษณ์, 29 มกราคม 2561



วิโรจน์ สิตประเสริฐนันท์. ที่ปรึกษาและอดีตนายกสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย. สัมภาษณ์, 29 มกราคม 2561

ดร.หลินฟ้า ดุริพิพัฒน์. ที่ปรึกษา. สัมภาษณ์, 29 มกราคม 2561

เข้าร่วมสังเกตการณ์ การประชุมร่าง พ.ร.บ. "สภามัคคุเทศก์" เพื่อสนับสนุนงานวิจัย งานชุมชนนิพนธ์ ตามหัวข้อวิจัย (๒๘ มกราคม ๒๕๖๑)



ทุกขั้นตอน ทำตามข้อกำหนดของการศึกษา

ได้รับความรู้ ข้อคิดเห็น ที่เกิดประโยชน์ยิ่ง ต่อการศึกษาวิจัย

ในการทำการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้วิจัยได้รับความกรุณาอย่างยิ่งในการสละเวลา เพื่อขอสัมภาษณ์ และให้ข้อเสนอแนะเพื่อประโยชน์ในการทำวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก(In-Depth Interview) เพื่อการวิจัยชุมชนนิพนธ์ เรื่อง "แนวทางการพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์ไทยเชิงพุทธบูรณาการ"

ณิตยผู้วิจัย : นายสุเทพ อารมณวิรักษ์
ณิตยปริญญาเอก พศด.รุ่น ๓ บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย (มจร)
วันศุกร์ที่ 9 กุมภาพันธ์ 2561



การสัมภาษณ์เชิงลึก (IN-DEPTH INTERVIEW)

ดร.พระมหาสมปурณ์ วุฑฒิกโร. คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย มจร.
สัมภาษณ์, 3 กุมภาพันธ์ 2561

เพื่อประโยชน์ต่อวิทยานิพนธ์ในการทำวิจัยเชิงคุณภาพ
(Qualitative Research) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก(In-Depth
Interview) เพื่อการวิจัยคุณูปนิพนธ์ เรื่อง "แนวทางการพัฒนา
จริยธรรมของมัลลเทศกไทยเชิงพุทธบูรณาการ"

นิสิตผู้วิจัย : นายสุเทพ อารมณวิรักษ์
นิสิตปริญญาเอก พศด.รุ่น ๓ บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย (มจร)



การสัมภาษณ์เชิงลึก (IN-DEPTH INTERVIEW)

ดร.พระมหาสุรศักดิ์ ปัจจนุตเต. รองคณบดีฝ่ายบริหาร คณะพุทธ
ศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย (วังน้อย).
สัมภาษณ์, 30 มกราคม 2561

การอนุมัติการขอเข้าพบสัมภาษณ์และคำแนะนำในการรวบรวม
ข้อมูลประกอบการวิจัยจากท่านผู้เชี่ยวชาญด้านพระพุทธศาสนาใน
การทำวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการสัมภาษณ์
เชิงลึก(In-Depth Interview) เพื่อการวิจัยคุณูปนิพนธ์ เรื่อง "แนวทางการ
พัฒนาจริยธรรมของมัลลเทศกไทยเชิงพุทธบูรณาการ"

นิสิตผู้วิจัย : นายสุเทพ อารมณวิรักษ์
นิสิตปริญญาเอก พศด.รุ่น ๓ บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย (มจร)



การสัมภาษณ์เชิงลึก (IN-DEPTH INTERVIEW)

วีระศักดิ์ โควสุรัตน์ : รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, สัมภาษณ์, 1 กุมภาพันธ์ 2561

เข้าพบสัมภาษณ์และขอคำแนะนำในการรวบรวมข้อมูลประกอบการวิจัย... ในการสัมภาษณ์ครั้งนี้ ได้รับความกรุณายิ่งยิ่งในการจัดเวลาเพื่อการมอบแนวคิดสำหรับ ในการทำวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก(In-Depth Interview) เพื่อการวิจัยคุณูปการ เรื่อง "แนวทางการพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์ไทยเชิงพุทธบูรณาการ"

นิสิตผู้วิจัย : นายสุเทพ อารมณวิรักษ์
นิสิตปริญญาเอก พอด.รุ่น ๓ บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย (มจร)

2



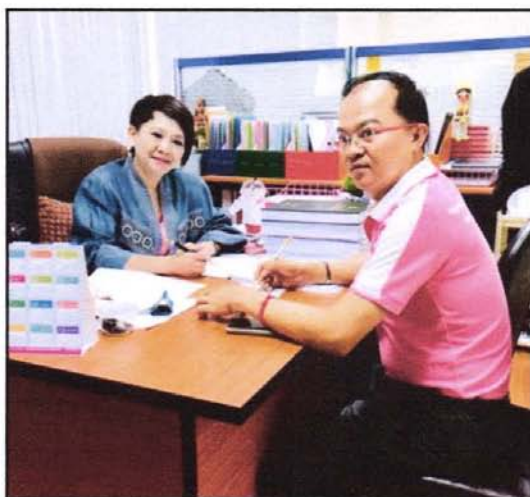
การสัมภาษณ์เชิงลึก (IN-DEPTH INTERVIEW)

ยุทธศักดิ์ สุภสร : ผู้ว่าการการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, สัมภาษณ์, 20 กุมภาพันธ์ 2561

เข้าพบสัมภาษณ์และขอคำแนะนำในการรวบรวมข้อมูลประกอบการวิจัย... ในการสัมภาษณ์ครั้งนี้ ได้รับความกรุณายิ่งยิ่งในการจัดเวลาเพื่อการมอบแนวคิดสำหรับ ในการทำวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก(In-Depth Interview) เพื่อการวิจัยคุณูปการ เรื่อง "แนวทางการพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์ไทยเชิงพุทธบูรณาการ"

นิสิตผู้วิจัย : นายสุเทพ อารมณวิรักษ์
นิสิตปริญญาเอก พอด.รุ่น ๓ บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย (มจร)

4



การสัมภาษณ์เชิงลึก (IN-DEPTH INTERVIEW)

ดร.ดวงเพชร สมศรี, เลขาธิการรองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัยฝ่ายวิชาการ และผู้อำนวยการโครงการหลักสูตรพุทธศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาพระพุทธศาสนา(ภาคพิเศษ), สัมภาษณ์, 29 มกราคม 2561

เข้าพบขอคำปรึกษาจากท่านอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ดร.ดวงเพชร สมศรี เลขาธิการรองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัยฝ่ายวิชาการ และผู้อำนวยการโครงการหลักสูตรพุทธศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาพระพุทธศาสนา(ภาคพิเศษ เพื่อประโยชน์ต่อวิทยานิพนธ์ในการทำวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก(In-Depth Interview) เพื่อการวิจัยคุณูปการ เรื่อง "แนวทางการพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์ไทยเชิงพุทธบูรณาการ"

นิสิตผู้วิจัย : นายสุเทพ อารมณวิทย์
นิสิตปริญญาเอก พศด.รุ่น ๓ บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย (มจร)

9

การสัมภาษณ์เชิงลึก (IN-DEPTH INTERVIEW)



วิโรจน์ สิตประเสริฐนันท์, ที่ปรึกษาและอดีตนายกสมาคม มัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย, สัมภาษณ์, 29 มกราคม 2561
ดร.หลินฟ้า สุรพิพัฒน์, ที่ปรึกษา, สัมภาษณ์, 29 มกราคม 2561

ขอเข้าพบและสัมภาษณ์ข้อมูลประกอบการวิจัย จาก ดร.หลินฟ้า สุรพิพัฒน์ ทำการสัมภาษณ์สำหรับข้อมูลและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ เพื่อประโยชน์ต่อวิทยานิพนธ์ในการทำวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก(In-Depth Interview) เพื่อการวิจัยคุณูปการ เรื่อง "แนวทางการพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์ไทยเชิงพุทธบูรณาการ"

นิสิตผู้วิจัย : นายสุเทพ อารมณวิทย์
นิสิตปริญญาเอก พศด.รุ่น ๓ บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย (มจร)

10



การสัมภาษณ์เชิงลึก (IN-DEPTH INTERVIEW)

สันติ ป้าหวาย, รองปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา,
สัมภาษณ์, 7 กุมภาพันธ์ 2561

เข้าพบสัมภาษณ์และขอคำแนะนำในการรวบรวมข้อมูลประกอบการวิจัยจาก คุณสันติ ป้าหวาย รองปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ซึ่งได้รับความกรุณาอย่างยิ่งในการสละเวลาเพื่อขอสัมภาษณ์สำหรับให้ข้อเสนอแนะเพื่อประโยชน์ต่อวิทยานิพนธ์ในการทำวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก(In-Depth Interview) เพื่อการวิจัยคุณูปการ เรื่อง "แนวทางการพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์ไทยเชิงพุทธบูรณาการ"

นิสิตผู้วิจัย : นายสุเทพ อารมณวิทย์
นิสิตปริญญาเอก พศด.รุ่น ๓ บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย (มจร)

5



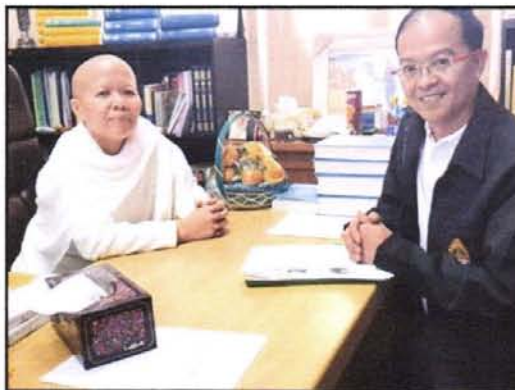
การสัมภาษณ์เชิงลึก (IN-DEPTH INTERVIEW)

ดร. หม่อมราชวงศ์สุริยาภูมิ สุขสวัสดิ์, ผู้ช่วยอธิการบดี
มหาวิทยาลัยสยาม, สัมภาษณ์, 3 กุมภาพันธ์ 2561

ได้รับความกรุณาเข้าพบสัมภาษณ์และขอคำแนะนำในการรวบรวมข้อมูลประกอบการวิจัยจาก ศาสตราจารย์เกียรติคุณ ดร.หม่อมราชวงศ์สุริยาภูมิ สุขสวัสดิ์ ผู้ช่วยอธิการบดีมหาวิทยาลัยสยาม อาจารย์ประจำวิชาโบราณคดี มหาวิทยาลัยศิลปากร (ผู้ที่เรียนมัคคุเทศก์รู้จักกันในนาม "อาจารย์คุณชาย หรือ อาจารย์หม่อม") ซึ่งให้ความเมตตาให้ข้อเสนอแนะเพื่อประโยชน์ต่อวิทยานิพนธ์ในการทำวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก(In-Depth Interview) เพื่อการวิจัยคุณูปการ เรื่อง "แนวทางการพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์ไทยเชิงพุทธบูรณาการ"

นิสิตผู้วิจัย : นายสุเทพ อารมณวิทย์
นิสิตปริญญาเอก พศด.รุ่น ๓ บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย (มจร)

6



การสัมภาษณ์เชิงลึก (IN-DEPTH INTERVIEW)

ผศ.ดร.กฤษณา รัชญาโณ, ผู้อำนวยการโครงการหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพระพุทธศาสนา(ภาคพิเศษ), สัมภาษณ์, 29 มกราคม 2561

เข้าพบขอคำปรึกษาจากท่าน อาจารย์แม่ ผศ.ดร.กฤษณา รัชญาโณ ผู้อำนวยการโครงการหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพระพุทธศาสนา(ภาคพิเศษ) เพื่อประโยชน์ต่อวิทยานิพนธ์ในการทำวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก(In-Depth Interview) เพื่อการวิจัยคุณูปการ เรื่อง "แนวทางการพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์ไทยเชิงพุทธบูรณาการ"

นิสิตผู้วิจัย : นายสุเทพ อารมณวิทย์
นิสิตปริญญาเอก พศด.รุ่น ๓ บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย (มจร)

7



การสัมภาษณ์เชิงลึก (IN-DEPTH INTERVIEW)

พิกุล ชุ่มชาติ, หัวหน้างานธุรการชำนาญงาน ฝ่ายบริหารงานทั่วไป กองมาตรฐานการวิจัย สำนักงานคณะกรรมการการวิจัยแห่งชาติ, สัมภาษณ์, 29 มกราคม 2561

ขอเข้าพบและสัมภาษณ์ข้อมูลประกอบการวิจัย จาก คุณพิกุล ชุ่มชาติ หัวหน้างานธุรการชำนาญงาน ฝ่ายบริหารงานทั่วไป กองมาตรฐานการวิจัย สำนักงานคณะกรรมการการวิจัยแห่งชาติ สัมภาษณ์สำหรับให้ข้อเสนอแนะเพื่อประโยชน์ต่อวิทยานิพนธ์ในการทำวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก(In-Depth Interview) เพื่อการวิจัยคุณูปการ เรื่อง "แนวทางการพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์ไทยเชิงพุทธบูรณาการ"

นิสิตผู้วิจัย : นายสุเทพ อารมณวิทย์
นิสิตปริญญาเอก พศด.รุ่น ๓ บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย (มจร)

8



การสัมภาษณ์เชิงลึก (IN-DEPTH INTERVIEW)

รศ. นงเยาว์ ชาญณรงค์, ประธานโครงการหลักสูตรพิเศษ
วัฒนธรรมเพื่อการท่องเที่ยว, สัมภาษณ์, 30 มกราคม 2561

ขอเชิญและสัมภาษณ์ข้อมูลประกอบการวิจัย จากท่านอาจารย์
รศ. นงเยาว์ ชาญณรงค์ ประธานโครงการหลักสูตรพิเศษ
วัฒนธรรมเพื่อการท่องเที่ยว คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัย
รามคำแหง ในกลุ่มผู้เกี่ยวข้องในธุรกิจการท่องเที่ยวระดับผู้
บริหาร เพื่อประโยชน์ต่อวิทยานิพนธ์ในการทำวิจัยเชิงคุณภาพ
(Qualitative Research) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก(In-Depth
Interview) เพื่อการวิจัยคุณูปการ เรื่อง "แนวทางการพัฒนา
จริยธรรมของภาคธุรกิจไทยเชิงพุทธบูรณาการ"

นิสิตผู้วิจัย : นายสุเทพ อารมณีนันท์
นิสิตปริญญาเอก พศด.รุ่น ๓ บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย (มจร)

11



การสัมภาษณ์เชิงลึก (IN-DEPTH INTERVIEW)

ชวิต ชื่นเจริญ, เจ้าของธุรกิจ S-by Hair and Make Up Studio,
สัมภาษณ์, 30 มกราคม 2561

เป็นการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้บริการภาคธุรกิจไทย จาก อาจารย์ชวิต
ชื่นเจริญ (อ.มุข พุทธิย์) เจ้าของธุรกิจ S-by hair and Make up
Studio ในการทำวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการ
สัมภาษณ์เชิงลึก(In-Depth Interview) เพื่อการวิจัยคุณูปการ
เรื่อง "แนวทางการพัฒนาจริยธรรมของภาคธุรกิจไทยเชิงพุทธบูรณา
การ"

นิสิตผู้วิจัย : นายสุเทพ อารมณีนันท์
นิสิตปริญญาเอก พศด.รุ่น ๓ บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย (มจร)

12



การสัมภาษณ์เชิงลึก (IN-DEPTH INTERVIEW)

ชาต จันทนประเสริฐ, นายกสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย, สัมภาษณ์, 1 กุมภาพันธ์ 2561

เพื่อพบสัมภาษณ์และขอคำแนะนำในการรวบรวมข้อมูลประกอบการวิจัย จากนายชาต จันทนประเสริฐ นายกสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย ด้วยข้อมูลในส่วนของการวิจัยของมัคคุเทศก์ เพื่อประโยชน์ต่อวิทยานิพนธ์ในการทำวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก(In-Depth Interview) เพื่อการวิจัยคุณูปการ เรื่อง "แนวทางการพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์ไทยเชิงพุทธบูรณาการ"

ผู้สัมภาษณ์ : นายสุเทพ อารมณวิรักษ์
ผู้สืบทอดจาก พต. ร. ๓ บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย (มจร)

13



การสัมภาษณ์เชิงลึก (IN-DEPTH INTERVIEW)

ชาวิณี อ่องสุธ, อาจารย์สอนพิเศษ, สัมภาษณ์, 3 กุมภาพันธ์ 2561

ขอเข้าพบและสัมภาษณ์ข้อมูลประกอบการวิจัย จากคุณชาวิณี อ่องสุธ สัมภาษณ์สำหรับข้อมูลให้ข้อเสนอแนะเพื่อประโยชน์ต่อวิทยานิพนธ์ในการทำวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก(In-Depth Interview) เพื่อการวิจัยคุณูปการ เรื่อง "แนวทางการพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์ไทยเชิงพุทธบูรณาการ"

ผู้สัมภาษณ์ : นายสุเทพ อารมณวิรักษ์
ผู้สืบทอดจาก พต. ร. ๓ บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย (มจร)

14

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ ที่จะทำหนังสือเรียนเชิญตอบแบบสัมภาษณ์



การสัมภาษณ์เชิงลึก (IN-DEPTH INTERVIEW)

นางโสทรินทร์ โชคดีวัฒณ์, กรรมการสมาคมส่งเสริมธุรกิจท่องเที่ยวไทยกรรมการผู้จัดการบริษัท เอส เอ็ม ซี ทราเวล จำกัด, สัมภาษณ์, 3 กุมภาพันธ์ 2561

เพื่อประโยชน์ต่อวิทยานิพนธ์ในการทำวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก(In-Depth Interview) เพื่อการวิจัยคุณูปการ เรื่อง "แนวทางการพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์ไทยเชิงพุทธบูรณาการ"

นิสิตผู้วิจัย : นายสุเทพ อารมณวิทย์
นิสิตปริญญาเอก พศ.รุ่น ๓ บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย (มจร)

23

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ ที่จะทำหนังสือเรียนเชิญตอบแบบสัมภาษณ์



การสัมภาษณ์เชิงลึก (IN-DEPTH INTERVIEW)

นายวินทร์ เรืองวงศ์, ประธานชมรมมัคคุเทศก์ภาษาจีน ุบนายกสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย ุบนายกสมาคมส่งเสริมธุรกิจท่องเที่ยวไทย, สัมภาษณ์, 3 กุมภาพันธ์ 2561

เพื่อประโยชน์ต่อวิทยานิพนธ์ในการทำวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก(In-Depth Interview) เพื่อการวิจัยคุณูปการ เรื่อง "แนวทางการพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์ไทยเชิงพุทธบูรณาการ"

นิสิตผู้วิจัย : นายสุเทพ อารมณวิทย์
นิสิตปริญญาเอก พศ.รุ่น ๓ บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย (มจร)

24

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ ที่จะทำหนังสือเวียนเชิญตอบแบบสัมภาษณ์



การสัมภาษณ์เชิงลึก (IN-DEPTH INTERVIEW)

นายสุกชัช วัฒนสินทร. นายกสมาคมโรคไตแห่งประเทศไทย.
สัมภาษณ์, 3 กุมภาพันธ์ 2561

เพื่อประโยชน์ต่อวิทยานิพนธ์ในการทำวิจัยเชิงคุณภาพ
(Qualitative Research) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก(In-Depth
Interview) เพื่อการวิจัยคุณูปการ เรื่อง "แนวทางการพัฒนา
จริยธรรมของโรคไตไทยเชิงพุทธบูรณาการ"

นิสิตผู้วิจัย : นายสุเทพ อารมณวิทย์
นิสิตปริญญาเอก พศด.รุ่น ๓ ปรัชญาศึกษา
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย (มจร)

25

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ ที่จะทำหนังสือเวียนเชิญตอบแบบสัมภาษณ์



การสัมภาษณ์เชิงลึก (IN-DEPTH INTERVIEW)

นายเจียงยศ โอสมานนท์. อาจารย์พิเศษสอนวิชาโรคไตภาค
สนาม ยาชีวเคมีโรคไตสระ. สัมภาษณ์, 3 กุมภาพันธ์ 2561

เพื่อประโยชน์ต่อวิทยานิพนธ์ในการทำวิจัยเชิงคุณภาพ
(Qualitative Research) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก(In-Depth
Interview) เพื่อการวิจัยคุณูปการ เรื่อง "แนวทางการพัฒนา
จริยธรรมของโรคไตไทยเชิงพุทธบูรณาการ"

นิสิตผู้วิจัย : นายสุเทพ อารมณวิทย์
นิสิตปริญญาเอก พศด.รุ่น ๓ ปรัชญาศึกษา
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย (มจร)

26

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ ที่จะทำหนังสือเรียนเชิญตอบแบบสัมภาษณ์



การสัมภาษณ์เชิงลึก (IN-DEPTH INTERVIEW)

นายปณณเฑาะว์ ชัยประสิทธิ์, อาชีพนักศึกษาคณะนิเทศศาสตร์, สัมภาษณ์, 3 กุมภาพันธ์ 2561

เพื่อประโยชน์ต่อวิทยานิพนธ์ในการทำวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) เพื่อการวิจัยคุณลักษณะ เรื่อง "แนวทางการพัฒนาจริยธรรมของนักศึกษาไทยเชิงพุทธบูรณาการ"

นิสิตผู้วิจัย : นายสุเทพ อารมณีกิจ
นิสิตปริญญาเอก พศด. รุ่น ๑ บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย (มจร)

27

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ ที่จะทำหนังสือเรียนเชิญตอบแบบสัมภาษณ์



การสัมภาษณ์เชิงลึก (IN-DEPTH INTERVIEW)

นายเสกสรรค์ สามารณ, อาชีพนักศึกษาคณะนิเทศศาสตร์, สัมภาษณ์, 3 กุมภาพันธ์ 2561

เพื่อประโยชน์ต่อวิทยานิพนธ์ในการทำวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) เพื่อการวิจัยคุณลักษณะ เรื่อง "แนวทางการพัฒนาจริยธรรมของนักศึกษาไทยเชิงพุทธบูรณาการ"

นิสิตผู้วิจัย : นายสุเทพ อารมณีกิจ
นิสิตปริญญาเอก พศด. รุ่น ๑ บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย (มจร)

28

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ ที่จะทำหนังสือเรียนเชิญตอบแบบสัมภาษณ์



การสัมภาษณ์เชิงลึก (IN-DEPTH INTERVIEW)

ดร. จินตารัตน์ ปิณดี, อาจารย์ประจำคณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, อีเมล: jintarn.pimdee@gmail.com, 3 กุมภาพันธ์ 2561

เพื่อประโยชน์ของวิทยานิพนธ์ในการทำวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) เพื่อการวิจัยเชิงคุณภาพ เรื่อง "แนวทางการพัฒนาจริยธรรมของนักศึกษาโดยเชิพทอบูรณาการ"

นิสิตผู้วิจัย : นายสุเทพ อารณวิวัฒน์
นิสิตปริญญาเอก พวศ.รุ่น ๓ บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย (มจร)