

พฤติกรรมด้านจริยธรรมที่พึงปฏิบัติและคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์ไทย

The Practical Ethics Behaviors and the Desirable Characteristics of Thai Tourist Guides

โสภิน มงคลศิริเกียรติ¹ ชมพูนุช จิตติถาวร² ศศิธร ผลแก้ว³ พจนีย์ กมลรัตน์⁴
Sopin Mongkolsirikiate, Chompunuch Jittithavorn, Sasithorn Phonkaew
Potjane Kamolrat

บทคัดย่อ (Abstract)

การศึกษานี้ใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมด้านจริยธรรมที่พึงปฏิบัติของมัคคุเทศก์ไทย 2. เพื่อศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์ไทย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง ผลการศึกษาพบว่าพฤติกรรมด้านจริยธรรมที่พึงปฏิบัติของมัคคุเทศก์ 7 ด้าน คือ 1) ความประพฤติและกิริยามารยาท ต้องสามารถควบคุมอารมณ์ความรู้สึก ไม่ให้มีผลกระทบต่อนักท่องเที่ยว 2) ความซื่อสัตย์สุจริต ต้องมีความซื่อตรงต่อหน้าที่ ยึดมั่นในศีลธรรม 3) ความรับผิดชอบและความเอาใจใส่ในการปฏิบัติหน้าที่ ต้องยึดความมีระเบียบวินัยในการปฏิบัติงาน 4) การบริหารจัดการรายการนำเที่ยว ต้องบริหารจัดการกิจกรรมให้สอดคล้องกับรายการที่กำหนดไว้ดูแลความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว 5) การอนุรักษ์แหล่งท่องเที่ยวเพื่อความยั่งยืน เป็นแบบอย่างที่ดีในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมในแหล่งท่องเที่ยว 6) ความเคารพในความแตกต่างทางวัฒนธรรม ต้องเคารพต่อหลักปฏิบัติทางสังคมและวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน และ 7) การให้บริการอย่างเสมอภาค ปฏิบัติต่อนักท่องเที่ยวอย่างเท่าเทียมกัน และพบว่าด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์ 5 ด้าน คือ 1) ด้านบุคลิกภาพ มีระเบียบวินัย สุภาพสะอาด มีสุขอนามัยดี 2) ด้านความรู้ มีความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อหน้าที่และหมั่นค้นคว้าให้ทันสมัยเสมอ 3) ด้านมนุษยสัมพันธ์ มีจิตวิทยาในการปฏิบัติหน้าที่ 4) ด้านทัศนคติ มีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพ และ 5) ด้านศิลปะในการพูด สามารถพูดสื่อสารให้ข้อมูลได้ชัดเจน ใช้ภาษาต่างประเทศได้ และหลีกเลี่ยงหัวข้อที่มีความอ่อนไหวต่อความรู้สึก

Received: 2022-01-22 Revised: 2022-06-16 Accepted: 2022-06-20

¹ หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาการจัดการท่องเที่ยว วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยพะเยา
Doctor of Philosophy in Tourism Management College of Management Payao University.
Corresponding Author e-mail: sopin@g.swu.ac.th

² วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยพะเยา College of Management Payao University

³ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ Assumption University

⁴ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ Srinakharinwirot University

จากผลการศึกษา ผู้วิจัยได้เสนอการบูรณาการพฤติกรรมด้านจริยธรรมที่พึงปฏิบัติและคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์ไทยโดยใช้ MOTIVE Approach ประกอบด้วย องค์ประกอบสำคัญ 6 ด้าน คือ 1) ทักษะการทำงาน (Managerial skills) 2) ทศนคติเชิงบวก (Optimistic mindset) 3) ความซื่อสัตย์ (Trustworthy concern) 4) ความรู้ (Informative base) 5) ความชำนาญรอบรู้ (Versatile talent) และ 6) ศีลธรรม (Ethical mind) ซึ่งสามารถนำไปใช้เพื่อส่งเสริมศักยภาพของมัคคุเทศก์ไทยให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

คำสำคัญ (Keywords): มัคคุเทศก์ไทย; พฤติกรรมด้านจริยธรรม; คุณลักษณะที่พึงประสงค์

Abstract

This study employed qualitative method. The purposes of this study were to 1. study the practical ethics behaviors of Thai tourist guides; and 2. study the desirable characteristics of Thai tourist guides. The research instrument was a semi-structured interview form. The findings were as followed: The practical ethics behaviors of tourist guides were: 1) conduct and manners - be able to control any emotion and feelings that would affect the tourists 2) honesty - work and perform duty honestly as well as adhere to morals; 3) responsibility and attentiveness on duties - adhere work disciplines; 4) tour management - be skillful in tour management and concern of the tourists' safety; 5) conservation of tourist attractions for sustainability - be a good role model for conservation of tourist attractions; 6) respect for cultural differences - learn and respect for cultural differences; and 7) offering equivalent service - value the importance of fair service. The desirable characteristics of tourist guides were: 1) personality - be disciplined, polite, tidy, and healthy; 2) knowledge - be knowledgeable concerning work and duty, be studious particularly in terms of tourists' safety; 3) interpersonal skills - be able to apply psychology at work; 4) attitude - be optimistic about profession; and 5) the art of speaking - be able to communicate precisely and concisely, be capable of using foreign languages, and avoid discussing any sensitive issues. Regarding the results of the study, the researcher proposed a development approach of the ethical behaviors and desirable characteristics of Thai tourist guides by employing MOTIVE approach regarding 6 aspects consisting of 1) managerial skills, 2) optimistic mindset, 3) trustworthy

concern, 4) informative base, 5) versatile talent, and 6) ethical mind. The approach can enhance the potential for high-qualified Thai tourist guides.

Keywords: Thai tourist guides; ethics behaviors; desirable characteristics

บทนำ (Introduction)

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศไทยอย่างมาก จากรายงานการศึกษาวิจัยโครงการศึกษาแนวโน้มและทิศทางการท่องเที่ยวไทยในปี 2563 (Thai Tourism Scenario 2020) ดำเนินการโดยการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยพบว่า ในอนาคตนักท่องเที่ยวนิยมเดินทางไปนอกภูมิภาคเพิ่มขึ้น จากร้อยละ 18 เป็นร้อยละ 24 และหากประเทศไทยยังคงเติบโตสูงเหมือนในอดีตที่ผ่านมาในอัตราเฉลี่ยร้อยละ 15 และปรับเพิ่มความสามารถในการรองรับในด้านต่างๆได้ ในปี 2563 จะมีจำนวนนักท่องเที่ยว 71 ล้านคน เท่ากับจำนวนประชากรไทยในปี 2563 (กรมการท่องเที่ยว, 2562) ซึ่งพบว่าในปี 2562 มีนักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางเข้ามายังประเทศไทยจำนวน 39.91 ล้านคน สร้างรายได้ 3.01 ล้านล้านบาท คิดเป็นรายได้จากนักท่องเที่ยวต่างชาติจำนวน 0.19 ล้านล้านบาท (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2563) ทั้งนี้ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ได้กำหนดให้ยุทธศาสตร์ที่ 2 ของแผนยุทธศาสตร์ ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2560-2564) มุ่งเน้นการพัฒนาศักยภาพบุคลากรและภาคีเครือข่ายทุกภาคส่วนในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และได้จัดร่างแผนงานสร้างภาพลักษณ์และความภาคภูมิใจในอาชีพอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เพื่อผลักดันยกระดับภาพลักษณ์ของการท่องเที่ยวไทยในสายตานักท่องเที่ยวทั่วโลก (กระทรวง การท่องเที่ยวและกีฬา, 2560) ซึ่งบุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่เป็นองค์ประกอบสำคัญยิ่งในการเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดึงดูดของประเทศ คือ มัคคุเทศก์ เพราะเป็นผู้ที่อยู่ใกล้ชิดนักท่องเที่ยวมากที่สุด ดูแลอำนวยความสะดวก ให้ความรู้ สร้างทัศนคติที่ดีและความประทับใจแก่นักท่องเที่ยว (ไพฑูริย์ พงสะบุตร, 2542)

เนื่องจากมัคคุเทศก์เป็นตัวแทนของประเทศในด้านภาพลักษณ์ที่ดึงดูดของคนไทย มีบทบาทสำคัญยิ่งในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว จำเป็นต้องมีความรับผิดชอบสูงในการปฏิบัติหน้าที่ และต้องมีคุณธรรมจริยธรรมในการประกอบอาชีพโดยสุจริต (สมาคมมัคคุเทศก์แห่งประเทศไทย, 2558) ผู้ประกอบอาชีพนี้ต้องผ่านกระบวนการทดสอบ เลือกรับคนรุ่นใหม่มาเป็นอย่างดี และต้องมีคุณสมบัติครบถ้วนตามข้อกำหนดที่ระบุไว้ในพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ (ทิพวรรณ พุ่มมณี, 2553) อย่างไรก็ตาม ยังมีข้อจำกัดต่างๆของมัคคุเทศก์จำนวนหนึ่ง ที่สร้างความเสียหายอย่างรุนแรงในธุรกิจนำเที่ยว เช่น กรณี มัคคุเทศก์ชาวไทย พยายามพานักท่องเที่ยวชาวจีนกว่า 30 คน ปีนกำแพงข้าม เข้าไปยังภายในบริเวณวัดพระศรีสรรเพชญ์ โดยไม่ยอมซื้อบัตรผ่าน เมื่อวันที่ 9 พฤษภาคม พ.ศ. 2560 (ข่าวไทยพีบีเอส, 2560, สื่อออนไลน์) และกรณีมัคคุเทศก์ชาวไทยและจีน

ได้ร่วมกันหลอกเอาเงิน นักท่องเที่ยวเงินด้วยการปลอมแปลงเอกสารราชการ เปลี่ยนตัวเลขค่าปรับ ข้อหาทั้งกันบูหรี่ ในที่สาธารณะจาก 2,000 บาท เป็น 3,000 บาท เมื่อวันที่ 5 ตุลาคม พ.ศ. 2561 (ผู้จัดการ ออนไลน์, 2561, สื่อออนไลน์) เป็นต้น กรณีตัวอย่างเหล่านี้ล้วนบ่งชี้ถึงการขาดจริยธรรม และขาดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ในการประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ ปัญหาเหล่านี้หากไม่ได้รับการ แก้ไขอย่างเร่งด่วน ย่อมมีผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของการท่องเที่ยวไทยในสายตานักท่องเที่ยวทั่วโลก

เพื่อสนับสนุนนโยบายของแผนยุทธศาสตร์กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2560-2564) ด้านการสร้างภาพลักษณ์และความภาคภูมิใจในอาชีพอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และเพื่อ ผลักดันยกระดับภาพลักษณ์ของการท่องเที่ยวไทยในสายตานักท่องเที่ยวทั่วโลก ประเด็นที่มีความสำคัญอย่างมากและจำเป็นต้องศึกษาเพื่อการพัฒนาธุรกิจนำเที่ยวอย่างยั่งยืน คือ การมี จริยธรรมและคุณลักษณะที่พึงประสงค์ในการประกอบอาชีพของมัคคุเทศก์ เพราะการขาด จริยธรรมเป็นต้นทางของการทุจริต ซึ่งจะมีผลกระทบต่อธุรกิจและประเทศชาติในวงกว้าง รวมถึง คุณลักษณะที่เหมาะสมของผู้ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ซึ่งเปรียบเสมือนตัวแทนของคนในประเทศ จากผลการวิจัยด้านจริยธรรมในอาชีพมัคคุเทศก์ในประเทศไทยที่ผ่านมาพบปัญหาด้านการบังคับ นักท่องเที่ยวซื้อรายการท่องเที่ยวพิเศษที่นอกเหนือจากที่ได้ตกลงกันไว้กับผู้ประกอบการท่องเที่ยว การนำไปซื้อสินค้าที่หลอกหลวง หรือมีราคาสูงผิดปกติ การเรียกร้องค่าทิป โดยการโน้มน้าวขอให้จ่าย ค่าตอบแทนให้เป็นพิเศษ การปฏิบัติตนต่อนักท่องเที่ยวอย่างไม่เท่าเทียมกัน รวมถึงการละทิ้งการ ปฏิบัติหน้าที่ (ปิยะพร สมใจวงศ์ , 2546; สุเทพ อารมณรัชช์, 2560) นอกจากนี้ ในการศึกษาหา แนวทางการพัฒนามัคคุเทศก์เพื่อรองรับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว พบว่าควรมุ่งส่งเสริมพัฒนา คุณลักษณะของมัคคุเทศก์ ด้านทัศนคติ การมองโลกในแง่ดี มีใจรักงานบริการ ห่วงแทนสมบัติของ ชาติ ภาคภูมิใจและซื่อสัตย์ในวิชาชีพ เพราะสิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นปัจจัยที่อาจส่งผลต่อความประทับใจ ของนักท่องเที่ยวได้ทั้งด้านบวกและด้านลบ (เจริญพร เพ็ชรกิจ, 2554: ชวิศรี อรรถสาสน์ และคณะ , 2553)

จากการศึกษาวิเคราะห์ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับจริยธรรมและคุณลักษณะของ อาชีพมัคคุเทศก์ และเมื่อพิจารณาถึงปัญหาด้านจริยธรรมและคุณลักษณะของมัคคุเทศก์ที่พบ ดังกล่าว ชี้ให้เห็นความสำคัญอย่างยิ่งในการศึกษาการ เสริมสร้างจริยธรรมอันดีงาม และการพัฒนา คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์ ซึ่งจะมีผลต่อการพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวให้ยั่งยืน และเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาอาชีพมัคคุเทศก์ให้ได้มาตรฐานและสอดคล้องกับบริบทของ อุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่เป็นปัจจุบัน โดยงานวิจัยนี้ได้ศึกษาพฤติกรรมด้านจริยธรรมที่พึงปฏิบัติของ มัคคุเทศก์ 7 ด้าน คือ 1) ด้านความประพฤติและกิริยามารยาท 2) ด้านความซื่อสัตย์สุจริต 3) ด้าน ความรับผิดชอบและความเอาใจใส่ในการปฏิบัติหน้าที่ 4) ด้านการบริหารจัดการรายการนำเที่ยว

5)ด้านการอนุรักษ์แหล่งท่องเที่ยวเพื่อความยั่งยืน 6) ด้านความเคารพในความแตกต่างทางวัฒนธรรม 7) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค (ศิรินภา รัชตโพธิ์, 2553) และคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์ 5 ด้าน คือ 1) ด้านบุคลิกภาพ 2) ด้านความรู้ 3) ด้านมนุษยสัมพันธ์ 4) ด้านทัศนคติ และ 5) ด้านศิลปะในการพูด (ฉันทิช วรรณถนอม, 2557; ทิพวรรณ พุ่มมณี, 2553; ไพฑูรย์ และวิลาสวงศ์ พงศะบุตร, 2552)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Research Objectives)

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมด้านจริยธรรมที่พึงปฏิบัติของมัคคุเทศก์ไทย
2. เพื่อศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์ไทย

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

1. รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

2. กลุ่มผู้ให้ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ซึ่งผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informants) คือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) ด้านธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ เป็นผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องหลักในการพัฒนาพฤติกรรมด้านจริยธรรมและคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์ในประเทศไทย โดยคัดเลือกผู้บริหารหรือผู้แทนที่ได้รับมอบหมายแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เพื่อเป็นผู้ให้ข้อมูล จำนวน 14 คน จำแนกเป็น 6 กลุ่ม ดังนี้ 1) สมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย จำนวน 2 คน 2) กองทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ จำนวน 2 คน 3) ตำรวจท่องเที่ยว จำนวน 2 คน 4) ผู้ประกอบ การ คือ บริษัทนำเที่ยว จำนวน 2 คน 5) ผู้ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ที่ขึ้นทะเบียนเป็นมัคคุเทศก์อาชีพกับสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์กรมการท่องเที่ยว จำนวน 4 คน และ 6) สถานศึกษา/สถาบันอบรมมัคคุเทศก์ จำนวน 2 คน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) แบบกึ่งมีโครงสร้าง (Semi-structured Interview) ใช้แบบบันทึกข้อมูลและเครื่องบันทึกเสียงจากการสัมภาษณ์ โดยมีการวางแผนการสัมภาษณ์ไว้ล่วงหน้าอย่างเป็นขั้นตอน ประเด็นคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์มีโครงสร้างที่สามารถใช้เป็นแนวในการสร้างคำถาม ปรับคำถาม และพัฒนาคำถามให้สอดคล้องกับสถานการณ์จริงในการสัมภาษณ์แต่ละครั้ง โดยปรับคำถามให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่ตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ของการวิจัย (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2554)

3.1 การสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพของเครื่องมือแบบสัมภาษณ์ (Interview Form) สร้างประเด็นคำถามในแบบสัมภาษณ์จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับจริยธรรมและแนวคิดเกี่ยวกับมัคคุเทศก์และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตเนื้อหาของเครื่องมือและความชัดเจน ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสัมภาษณ์และนำแบบสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้นให้ผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน พิจารณาค่าความตรงของแบบสอบถามด้วยวิธีการตรวจสอบเชิงเนื้อหา (Content Validity) เพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้อง ความเหมาะสม และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม จากนั้นนำมาปรับปรุงแก้ไขและนำแบบสัมภาษณ์ที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับผู้ให้ข้อมูล

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์เพื่อใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบกึ่งมีโครงสร้าง โดยการบันทึกเสียงสัมภาษณ์และจดบันทึกตามประเด็นหลักในแบบสัมภาษณ์

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ ด้วยการสร้างข้อสรุปโดยใส่รหัสแบบอุปนัย ผู้วิจัยจะไม่มีกำหนดรหัสไว้ล่วงหน้า แต่พิจารณาข้อมูลอย่างละเอียด เพื่อหาประเด็นสำคัญ หรือมีโน้ตที่เข้าข่ายกับเรื่องที่กำลังทำการวิเคราะห์ แล้วแยกตามชนิดของข้อมูล และนำมาเปรียบเทียบกันด้วยการถอดเทปบันทึก สรุปเนื้อหาแยกตามประเด็นที่ทำการสัมภาษณ์ จัดกลุ่มประเด็นข้อมูลที่มีความสอดคล้องกัน จากนั้นจึงนำมาสังเคราะห์เป็นประเด็นร่วม แล้วทำการสรุปรวบรวมข้อมูล (ชาย โปธิสิตา, 2554)

ผลการวิจัย (Research Results)

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาพฤติกรรมด้านจริยธรรมที่พึงปฏิบัติของมัคคุเทศก์ไทย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในแต่ละด้าน มีดังนี้

ความประพฤติและกิริยามารยาท สรุปความเห็นจากผู้ให้ข้อมูลหลักได้ว่า มัคคุเทศก์ต้องมีวินัยในตนเอง มีความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน สามารถควบคุมอารมณ์ ความรู้สึก ไม่ให้มีผลกระทบต่อนักท่องเที่ยวในทุกกรณี

ความซื่อสัตย์สุจริต สรุปความเห็นจากผู้ให้ข้อมูลหลักได้ว่า ประเด็นนี้มีความสำคัญมาก มัคคุเทศก์ต้องมีความซื่อตรงในการปฏิบัติหน้าที่ ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ยึดมั่นในศีลธรรม และในหลักสูตรการเรียนการสอนและการฝึกอบรมด้านมัคคุเทศก์ควร มีการเน้นประเด็นด้านจริยธรรมอย่างสม่ำเสมอ

ความรับผิดชอบและความเอาใจใส่ในการปฏิบัติหน้าที่ สรุปลักษณะเห็นจากผู้ให้ข้อมูลหลักได้ว่า มัคคุเทศก์ต้องตรงต่อเวลา ต้องให้ข้อมูลในการเตรียมความพร้อมตามบริบทของสถานที่ท่องเที่ยวล่วงหน้า ดูแลเอาใจใส่แก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่าง รวดเร็ว ไม่ทอดทิ้งนักท่องเที่ยว และใส่ใจให้ความสำคัญกับองค์ประกอบเล็กๆ น้อยๆ ของนักท่องเที่ยว

การบริหารจัดการรายการนำเที่ยว สรุปลักษณะเห็นจากผู้ให้ข้อมูลหลักได้ว่า มัคคุเทศก์ควรมีทักษะในการบริหารจัดการ การที่ดี สามารถควบคุมเวลาให้สอดคล้องกับกิจกรรมที่รายการนำเที่ยวกำหนดไว้และตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว ได้ครบถ้วน

การอนุรักษ์แหล่งท่องเที่ยวเพื่อความยั่งยืน สรุปลักษณะเห็นจากผู้ให้ข้อมูลหลักได้ว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความตระหนักในด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม แต่มััคคุเทศก์ยังควรต้องแจ้งข้อควรปฏิบัติของสถานที่ท่องเที่ยวเพื่อให้นักท่องเที่ยวให้ความร่วมมือ โดยเฉพาะแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติและทางวัฒนธรรม

ความเคารพในความแตกต่างทางวัฒนธรรม สรุปลักษณะเห็นจากผู้ให้ข้อมูลหลักได้ว่า มัคคุเทศก์ต้อง ให้สำคัญในความแตกต่างทางวัฒนธรรมอย่างมาก เพราะเป็นเรื่องละเอียดอ่อนเกี่ยวกับความรู้สึกที่แตกต่างกัน มัคคุเทศก์ต้องใช้ทักษะในการสังเกตรายละเอียดในความแตกต่างทางวัฒนธรรมของนักท่องเที่ยวทุกคน ตั้งแต่ได้รับใบสั่งงานมััคคุเทศก์ (job order) ตลอดการปฏิบัติหน้าที่

การให้บริการอย่างเสมอภาค สรุปลักษณะเห็นจากผู้ให้ข้อมูลหลักได้ว่ามััคคุเทศก์ต้องปฏิบัติหน้าที่อย่างยุติธรรม ให้ความสนใจต่อนักท่องเที่ยวอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน ไม่มีความเหลื่อมล้ำ โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวกลุ่มที่ต้องการความช่วยเหลือ พิเศษ และปฏิบัติต่อนักท่องเที่ยวโดยไม่คำนึงถึงความแตกต่างของพื้นฐานทางสังคม ศาสนา หรือวัฒนธรรม

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมััคคุเทศก์ไทย
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในแต่ละด้าน มีดังนี้

ด้านบุคลิกภาพ สรุปลักษณะเห็นจากผู้ให้ข้อมูลหลักได้ว่า มัคคุเทศก์ต้องแต่งกายถูกต้องเหมาะสมกับกาลเทศะ เน้นความสุภาพ สะอาด มีสุขอนามัยที่ดี และมีบุคลิกของความเป็นผู้นำ มีความร่าเริงแจ่มใส มีความเป็นมิตร

ด้านความรู้ สรุปลักษณะเห็นจากผู้ให้ข้อมูลหลักได้ว่า คุณลักษณะด้านความรู้ของมััคคุเทศก์มีความสำคัญอย่างยิ่ง โดยมััคคุเทศก์ต้องหมั่นค้นคว้าเพิ่มความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่และทันสมัย ต้องพัฒนาองค์ความรู้ด้านการท่องเที่ยวอยู่เสมอเพื่อสามารถถ่ายทอดข้อมูลได้ถูกต้องแม่นยำ มัคคุเทศก์ต้องให้ความใส่ใจในการให้ข้อมูลสำคัญที่เป็นประโยชน์ต่อนักท่องเที่ยวอย่างสม่ำเสมอ

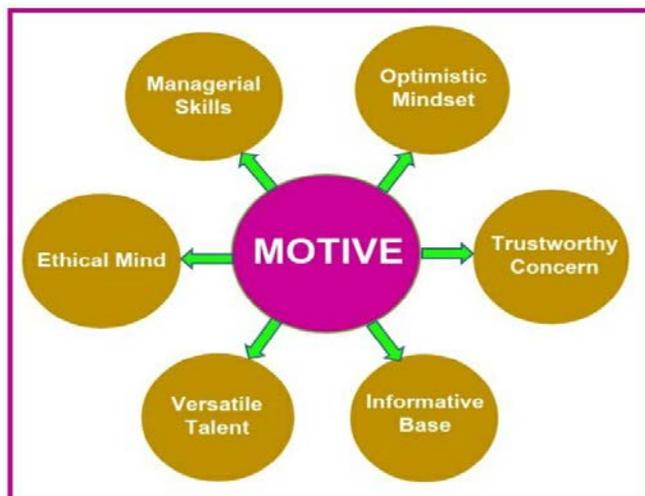
ด้านมนุษยสัมพันธ์ สรุปความเห็นจากผู้ให้ข้อมูลหลักได้ว่า มัคคุเทศก์ควรมีหลักจิตวิทยาในการสร้างบรรยากาศที่เป็น กันเองให้นักท่องเที่ยวรู้สึกเป็นมิตร โดยการสังเกตความแตกต่างของนักท่องเที่ยวที่มีความต้องการหลากหลาย แต่ไม่ก้าวร้าวความเป็นส่วนตัวของแต่ละบุคคล เพื่อให้ท่องเที่ยวอย่างมีความสุข

ด้านทัศนคติ สรุปความเห็นจากผู้ให้ข้อมูลหลักได้ว่า มัคคุเทศก์ควรมีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพ ซึ่งจะส่งผลให้มีความสุขในการปฏิบัติหน้าที่ มีความใส่ใจรับผิดชอบในการให้บริการที่ดี และสามารถพิจารณาปรับปรุงแก้ไขปัญหาต่างๆ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างราบรื่น

ด้านศิลปะในการพูด สรุปความเห็นจากผู้ให้ข้อมูลหลักได้ว่า มัคคุเทศก์ต้องสามารถพูดสื่อสารให้ข้อมูลได้ชัดเจนไม่คลุมเครือ มีขั้นตอนในการอธิบายหรือบรรยายให้น่าสนใจ ต้องหลีกเลี่ยงหัวข้อที่เป็นประเด็นอ่อนไหว และมีความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศได้

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

จากการประมวลผลการวิจัยและการสังเคราะห์พฤติกรรมด้านจริยธรรมที่พึงปฏิบัติ และคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์ไทย ผู้วิจัยได้สรุปและรวบรวมประเด็นสำคัญที่มีความเกี่ยวข้องและเชื่อมโยงระหว่างองค์ประกอบ 7 ด้านของพฤติกรรมด้านจริยธรรมที่พึงปฏิบัติ และองค์ประกอบ 5 ด้านของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์ไทยเข้าด้วยกัน ทำให้สามารถเสนอการบูรณาการพฤติกรรมด้านจริยธรรมที่พึงปฏิบัติและคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์ไทยแล้วให้ชื่อว่า MOTIVE Approach โดยแนวทางนี้มีได้แยกประเด็นเป็นองค์ประกอบย่อยๆ ดังข้อมูลทั่วไปที่พบในตำราหรือข้อมูลที่มีแยกรายละเอียดขององค์ประกอบด้านพฤติกรรมด้านจริยธรรม และคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์ออกเป็น 2 กลุ่มอย่างชัดเจน ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาวิเคราะห์รายละเอียดที่สามารถเชื่อมโยงประเด็นสำคัญเข้าด้วยกันโดยยึดข้อมูลจากการประมวลผลการสัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในธุรกิจท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์ วิเคราะห์ความสัมพันธ์ที่เชื่อมโยงถึงกันและมีผลต่อการพัฒนาพฤติกรรมด้านจริยธรรมที่พึงปฏิบัติและคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์ไทยไปพร้อมๆกันอย่างครบถ้วน ซึ่งมีรายละเอียดดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 การบูรณาการพฤติกรรมด้านจริยธรรมที่พึงปฏิบัติและคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์ไทย (MOTIVE Approach)
ที่มา: ผู้วิจัย, 2564

MOTIVE Approach คือการบูรณาการพฤติกรรมด้านจริยธรรมที่พึงปฏิบัติและคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์ไทยที่มี แรงจูงใจ (motive) เป็นพื้นฐาน ก่อให้เกิดการพัฒนาองค์ประกอบสำคัญของอาชีพมัคคุเทศก์เพื่อการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด มีองค์ประกอบสำคัญ 6 ด้าน ดังนี้

M – Managerial skills คือ มีทักษะในการบริหารจัดการให้การปฏิบัติหน้าที่เป็นไปอย่างมีระบบ กล่าวคือ มัคคุเทศก์ ต้องอาศัยหลักการบริหารจัดการเข้ามาใช้ในการปฏิบัติงาน มีการประสานงานที่ดีกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง คือนักท่องเที่ยว บริษัทนำเที่ยว โรงแรมที่พัก ร้านอาหาร ยานพาหนะขนส่ง สถานที่ท่องเที่ยว เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการปฏิบัติหน้าที่ ทั้งต้องมีลักษณะของการเป็นผู้นำ สามารถตัดสินใจแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในระหว่างการเดินทางท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งต้องมีทักษะในการบริหารจัดการนำเที่ยว นับตั้งแต่การวางแผนเพื่อเตรียมรับนักท่องเที่ยว จนกระทั่งส่งนักท่องเที่ยวกลับประเทศ เพราะมัคคุเทศก์จะต้องดูแลนักท่องเที่ยวในทุก ๆ เรื่องเพื่อให้นักท่องเที่ยวเกิดความพอใจและรู้สึกปลอดภัยตลอดเวลาที่อยู่ในความดูแลรับผิดชอบ

ผลการศึกษานี้พบว่า ด้านพฤติกรรมกรบริหารจัดการรายการนำเที่ยว มัคคุเทศก์ควรมีทักษะในการบริหารจัดการที่ดีสามารถควบคุมเวลาให้สอดคล้องกับกิจกรรมที่รายการนำเที่ยวกำหนดไว้ และตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้ครบถ้วน ทั้งนักท่องเที่ยวกลุ่มที่มี

รายการนำเที่ยวกำหนดโดยบริษัทท่องเที่ยว และนักท่องเที่ยวกลุ่มที่กำหนดกิจกรรมการท่องเที่ยว โดยตนเองต้องมีความรอบคอบระมัดระวังในการปฏิบัติงาน คำนึงถึงความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวตลอดเวลา ซึ่ง ฉันทิช วรรณถนอม (2557) กล่าวว่า มัคคุเทศก์ต้องอาศัยหลักการบริหารเข้ามาใช้กับการทำงาน เพราะมัคคุเทศก์ต้องเฝ้าอำนวยความสะดวกกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างเรียบร้อย มีความสามารถในการบริหารคน โดยมีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ สามารถดูแลนักท่องเที่ยวให้มีความสามัคคี คำนึงถึงส่วนรวมและท่องเที่ยวร่วมกันอย่างมีความสุข มัคคุเทศก์ต้องมีภาวะผู้นำ สามารถตัดสินใจแก้ปัญหาต่างๆ ตัดสินใจชี้ขาดโดยใช้เหตุผลเพื่อบริหารรายการนำเที่ยวให้ตรงตามที่กำหนดไว้ และต้องเป็นผู้มีความสามารถในการบริหารเวลา โดยวางแผนคำนวณระยะเวลาในการเดินทาง การทำกิจกรรมตามรายการการท่องเที่ยวได้อย่างเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับ โรจนา ลิ้มสกุลวานิจ (2552) พบว่า คุณลักษณะของมัคคุเทศก์นำเที่ยวที่พึงประสงค์ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีความสำคัญมากที่สุด คือหน้าที่และความรับผิดชอบต่องาน โดยเฉพาะการตรงต่อเวลา เพราะนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่คาดหวังที่จะได้ท่องเที่ยวครบถ้วนตามรายการที่กำหนดไว้ การสามารถบริหารจัดการควบคุมเวลาได้จึงมีความจำเป็นมาก

○ – Optimistic mindset คือ การมองโลกในแง่ดี เลือกคิดและตอบสนองต่อสิ่งต่างๆ ในชีวิต ไม่ว่าจะเป็นคน สิ่งของ หรือเหตุการณ์ ในด้านที่ดีในระดับที่เหมาะสม สามารถควบคุมตนเองได้ในด้านอารมณ์และปรับอารมณ์ของตนเองได้อย่างเหมาะสม ซึ่งเป็นคุณสมบัติที่จำเป็นอย่างมากสำหรับผู้ที่ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ เพราะคนที่คิดดี มองโลกในแง่ดี จะมีความสุข ซึ่งจะแสดงออกมาทางสีหน้าและการกระทำ ที่มีความร่าเริง สดใส มีอารมณ์ขัน เฮฮา มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ย่อมทำให้นักท่องเที่ยวมีความสุขด้วย มัคคุเทศก์ที่มองโลกในแง่ดีย่อมมีสุขภาพกายและใจที่ดี จะมีความกระตือรือร้น คล่องแคล่ว ตอบสนองต่อเหตุการณ์ต่างๆ และสามารถรับมือกับปัญหาในเชิงสร้างสรรค์ เพราะงานบริการที่เป็นหน้าที่หลักของมัคคุเทศก์มักมีปัญหาเฉพาะหน้าเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา การมองโลกในแง่ดีจึงส่งเสริมให้มัคคุเทศก์มีใจรักในอาชีพ รักงานบริการ มีความสุขที่ได้ทำให้ผู้อื่นมีความสุข ปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผลการศึกษานี้พบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้านทัศนคติมีความสำคัญอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่ง มัคคุเทศก์ไทย ควรมีความรักในวิชาชีพของตน มีความสุขในการปฏิบัติงาน และมีใจรักในงานบริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชวิศร์ อรรถสาสน์ และคณะ (2553) และงานวิจัยของ สิทธิโชค เลิศธีรดา (2551) พบว่านักท่องเที่ยวต่างชาติมีความคิดเห็นว่าการพัฒนาอาชีพมัคคุเทศก์ควรพัฒนาในด้านทัศนคติมากที่สุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นันทพร ขเลจร และคณะ (2562) พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร มีความคาดหวังต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์ชาวไทยด้านเจตคติมีค่าเฉลี่ยสูงสุด

T- Trustworthy concern คือ มีความซื่อสัตย์ จริงใจ สามารถเชื่อถือ ไว้วางใจได้ เป็นพฤติกรรมด้านจริยธรรมของมัคคุเทศก์ที่นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญมากที่สุด เพราะความซื่อสัตย์สุจริตของมัคคุเทศก์ย่อมแสดงถึงควมมีคุณธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่เอาใจเอาเปรียบ ไม่ทุจริตคดโกง ทั้งทางตรงและทางอ้อม ไม่คิดหลอกลวงหรือแสวงหาผลประโยชน์จากนักท่องเที่ยว หรือถือโอกาสจากความไว้วางใจของนักท่องเที่ยว มัคคุเทศก์ผู้มีความซื่อสัตย์จะรู้หน้าที่การงานของตนเอง ปฏิบัติเต็มกำลังความสามารถ ด้วยความบริสุทธิ์ใจ และทำให้นักท่องเที่ยวไว้วางใจ ทำกิจกรรมในระหว่างการท่องเที่ยวได้อย่างมีความสุข โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตได้ ต้องมีคุณธรรมประจำกาย วาจา ใจ

ผลการศึกษานี้พบว่า พฤติกรรมด้านจริยธรรมในประเด็นความซื่อสัตย์ มีความสำคัญอย่างมาก กล่าวคือ มัคคุเทศก์ต้องเป็นผู้ที่มีความซื่อสัตย์ มีความซื่อตรงในการปฏิบัติหน้าที่ ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ยึดมั่นในศีลธรรม ทั้งนี้ในหลักสูตรการเรียนการสอนและการฝึกอบรมด้านมัคคุเทศก์ควรมีการเน้นประเด็นด้านจริยธรรม ความซื่อสัตย์อย่างสม่ำเสมอ ซึ่งสอดคล้องกับ กุลวรา สุวรรณพิมล (2556) กล่าวว่า การมีความซื่อสัตย์สุจริต การมีทัศนคติเรื่องความซื่อสัตย์ในการทำงานที่ดี เป็นสิ่งที่ควรยึดปฏิบัติอย่างเคร่งครัด แม้บางครั้งผลตอบแทนอาจไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่คาดไว้ แต่ควรต้องทำงานด้วยความซื่อสัตย์ จริงใจเคารพในตนเอง มุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จตามที่กำหนด และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิระพงษ์ ดวงสนิท (2545) พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความเห็นต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์ด้านคุณสมบัติของมัคคุเทศก์ ในด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ โดยเฉพาะด้านความซื่อสัตย์สุจริตอยู่ในระดับดี

I – Informative base คือ มีความรอบรู้ รู้กว้าง รู้ลึก รู้จริง คุณลักษณะด้านความรู้ของมัคคุเทศก์เป็นสิ่งที่นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญอย่างมาก เพราะความรู้จากการท่องเที่ยวทำให้นักท่องเที่ยวได้รับประโยชน์ เกิดความรู้เพิ่มเติมนอกเหนือจากความเพลิดเพลินและความสวยงามจากสถานที่ท่องเที่ยว ได้เข้าใจถึงประวัติศาสตร์ เรียนรู้ข้อมูลด้านศิลปวัฒนธรรมประเพณีของประเทศ วิถีชีวิตของแต่ละท้องถิ่น มัคคุเทศก์ต้องมีชุดข้อมูลที่ถูกต้อง มีความรู้รอบตัวที่เป็นประโยชน์ต่อกิจกรรมการท่องเที่ยว ตลอดจนความรู้ด้านความปลอดภัยในระหว่างการเดินทาง ซึ่งทักษะด้านความรู้ของมัคคุเทศก์จะส่งเสริมให้นักท่องเที่ยวเกิดความเชื่อมั่นและประทับใจการปฏิบัติหน้าที่ของมัคคุเทศก์ มัคคุเทศก์จึงต้องขวนขวายหาความรู้เพิ่มเติมให้กับตนเองอยู่เสมอ

ผลการศึกษานี้พบว่าทักษะด้านความรู้เป็นคุณลักษณะที่สำคัญมากในการประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ มัคคุเทศก์ต้องหมั่นค้นคว้าเพิ่มความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่และความรู้ที่ทันสมัยเป็นปัจจุบัน ต้องพัฒนาองค์ความรู้ด้านการท่องเที่ยวอยู่เสมอเพื่อสามารถถ่ายทอดข้อมูลได้ถูกต้องแม่นยำ แม้ว่าในปัจจุบันนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่สามารถสืบค้นข้อมูลด้วยตนเองก่อนการเดินทางท่องเที่ยว มัคคุเทศก์ยังคงต้องให้ความสนใจในการให้ข้อมูลสำคัญที่เป็นประโยชน์ต่อ

นักท่องเที่ยวอย่างถูกต้องแม่นยำ มีความรู้รอบตัวที่สามารถนำมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน และความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการรักษาความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พลอยระดา ภูมิ และคณะ (2559) พบว่าศักยภาพมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในพื้นที่ชุ่มน้ำหนองหานกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี มีระดับความรู้ด้านความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว และกฎหมายสำหรับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว อยู่ในระดับมากที่สุด และสอดคล้องกับงานวิจัยเพื่อสร้างแนวทางการพัฒนามัคคุเทศก์ เพื่อรองรับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ของ ชวิศร์ อรรถสาสน์ และคณะ (2553) พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความคิดเห็นว่าการพัฒนาอาชีพมัคคุเทศก์อยู่ในระดับควรพัฒนามาก ในด้านบุคลิกภาพ ด้านทัศนคติ ด้านความรู้ และด้านทักษะ ตามลำดับ โดยคณะผู้วิจัยเสนอแนะว่า มัคคุเทศก์ควรเป็นผู้ที่จบสาขามัคคุเทศก์โดยตรง มีความรู้ด้านวัฒนธรรม และประวัติศาสตร์ ระเบียบ ขนบธรรมเนียมประเพณีของแต่ละสถานที่ มีความรู้รอบตัว และควรพัฒนาความรู้ให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา และควรมีความรู้ด้านปฐมพยาบาลเบื้องต้นในกรณีฉุกเฉินด้วย

V- Versatile talent คือ มีความสามารถ เชี่ยวชาญ ชำนาญ เก่งรอบด้าน เนื่องจากงานบริการเป็นหน้าที่หลักของมัคคุเทศก์ การมีความสามารถหลากหลายย่อมเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการปฏิบัติงานได้คล่องแคล่ว แก้ปัญหาต่างๆหรือเหตุการณ์เฉพาะหน้าได้ด้วยตนเองในเบื้องต้น มัคคุเทศก์ที่มีความสามารถหลากหลายเช่น มีความจำดี มีความสามารถด้านนันทนาการ มีภาวะผู้นำ มีศิลปะในการพูด สื่อสารได้ดี ถ่ายทอดความรู้ได้ดี รู้หลายภาษา ฯลฯ สร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยวและทำกิจกรรมต่างๆระหว่างการท่องเที่ยวได้อย่างมีความสุข และมัคคุเทศก์ก็ย่อมมีความภาคภูมิใจ มีความสุขในการปฏิบัติหน้าที่ และมีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพ

ผลการศึกษานี้พบว่าการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ จะต้องมีความคล่องตัวมีไหวพริบในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี มัคคุเทศก์จึงต้องมีความสามารถและชำนาญรอบด้าน มีจิตวิทยาในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดี รู้จักเลือกใช้ความสามารถที่หลากหลายได้เหมาะสม สอดคล้องกับ สถานการณ์ที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ ไพฑูรย์ พงศบุตร (2542) ที่กล่าวว่า มัคคุเทศก์คือบุคคลที่เป็นตัวแทนของบริษัทผู้ ประกอบการท่องเที่ยวที่ผู้บริโภคมุ่งหวังใคร่จะได้มาดูแลให้บริการอย่างประทับใจโดยปรารถนา ให้มัคคุเทศก์มีมนุษยสัมพันธ์ มีจิตวิญญาณของความเป็นมัคคุเทศก์และมีความรู้ความสามารถความชำนาญในวิชาชีพการท่องเที่ยวเป็นอย่างดี และสอดคล้องกับการวิจัยของ ธนาศิริ ชะระอำ (2557) พบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาการท่องเที่ยวตามทัศนะของผู้เชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยว ประกอบด้วยรักการบริการและรักการเดินทางท่องเที่ยว ปรับตัวได้ดีและเป็นนักแก้ปัญหาในทุกสถานการณ์ ใฝ่รู้ใฝ่ศึกษา ค้นคว้าหาข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่นำเที่ยว เป็นนักวางแผนเส้นทางนำเที่ยวและเป็นนักประสานงาน และเป็นนักการสื่อสารที่ดี รักการอธิบาย บรรยายความรู้ต่างๆ

E – Ethical mind คือ มีจริยธรรม ศีลธรรมอันดี การประพฤติปฏิบัติทางกาย ทางวาจา อันพึงปฏิบัติต่อตนเอง ต่อผู้อื่น และต่อสังคม เมื่อมีคคฺเทศก์ยึดมั่นในหลักของศีลธรรมอย่างเคร่งครัด ย่อมไม่กระทำการใดๆที่เอารัดเอาเปรียบผู้อื่น ความประพฤติปฏิบัติของคคฺเทศก์ที่สอดคล้องกับหลักความประพฤติปฏิบัติที่ดีงามที่เหมาะสมและเป็นที่ยอมรับของสังคม

ผลการวิจัยนี้พบว่าความเชื่อตรงต่อหน้าที่ยึดมั่นในศีลธรรมเป็นสิ่งสำคัญที่คคฺเทศก์ควรยึดถือและปฏิบัติอย่างเคร่งครัด เพราะการดำรงตนยึดมั่นในจรรยาบรรณ จริยธรรมและคุณธรรมเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากอาชีพคคฺเทศก์นั้นจะต้องเผชิญกับสิ่งเย้ายวนต่าง ๆ และช่องทางในการแสวงหาผลประโยชน์ที่ไม่ถูกต้อง หากคคฺเทศก์ไม่สามารถยืนหยัดบนพื้นฐานของความถูกต้องและคุณธรรมแล้ว ก็จะทำให้เกิดความเสียหายแก่อุตสาหกรรมท่องเที่ยวในภาพรวมได้ กุลวรา สุวรรณพิมล (2556) ได้กล่าวเน้นถึงความสำคัญในด้านนี้ว่า การประกอบอาชีพคคฺเทศก์ เรื่องจรรยาบรรณเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยรักษามาตรฐานการทำงานให้มีคุณภาพ รักษาข้อควรปฏิบัติในการเป็นคคฺเทศก์ที่ดีให้เป็นที่ยกย่องนับถือเหมาะสมกับการทำหน้าที่เป็นตัวแทนของประเทศ โดยมีความตระหนักในหน้าที่และความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ปรารถนาให้ผู้อื่นมีความสุข ซึ่งในข้อกำหนดหลักจรรยาบรรณของคคฺเทศก์ระบุไว้ชัดเจนว่าคคฺเทศก์จะต้องไม่ปฏิบัติตนฝ่าฝืนศีลธรรมอันดี หรือขัดต่อขนบธรรมเนียมประเพณีอันดีงามของท้องถิ่น และกฎระเบียบของสถานที่ท่องเที่ยวแต่ละแห่ง อันก่อให้เกิดการเสื่อมเสียชื่อเสียงเกียรติยศ และจรรยาบรรณวิชาชีพของคคฺเทศก์ (เจริญพร เพ็ชรกิจ, 2554)

จึงสรุปได้ว่า คคฺเทศก์ต้องมีคุณสมบัติในองค์ประกอบสำคัญที่นำเสนอใน MOTIVE Approach ข้างต้น คือ ทักษะการบริหารงาน ทศนคติเชิงบวก ความซื่อสัตย์ ความรู้ ความชำนาญรอบรู้ และจริยธรรม ทั้งนี้องค์ประกอบทั้ง 6 ด้าน จะนำไปสู่ความสำเร็จในการประกอบอาชีพคคฺเทศก์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งตลอดเวลาในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุด คคฺเทศก์ต้องตระหนักถึงการมีจริยธรรมอยู่เสมอ เพราะจริยธรรมนับเป็นองค์ประกอบที่สำคัญมาก จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องส่งเสริมการปลูกจิตสำนึกด้านจริยธรรมให้คคฺเทศก์ มีความตระหนักยึดถือปฏิบัติในการประกอบอาชีพด้วยความสุจริตอย่างเคร่งครัด โดยมุ่งเน้นการ พัฒนากาย วาจา ใจ เพื่อก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีงามของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและประเทศชาติสืบไป

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวต่างประเทศ และผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวในประเทศ สามารถนำแนวทาง MOTIVE Approach ไปประยุกต์ใช้เพื่อการวางแผนการดำเนินธุรกิจในยุคการท่องเที่ยววิถีใหม่

2. หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน หรือสมาคมที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มธุรกิจนำเที่ยว สามารถนำองค์ความรู้ที่ได้จากการศึกษามาพัฒนาเป็นแนวทางในการส่งเสริม สนับสนุนแผนการฟื้นฟูกลุ่มธุรกิจนำเที่ยวเพื่อรองรับการเปิดประเทศหลังวิกฤติ การณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19

3. มัคคุเทศก์ สามารถนำองค์ความรู้ที่ได้จากการศึกษามาพัฒนาและเพิ่มศักยภาพของตน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการนำแนวทาง MOTIVE Approach ไปศึกษาวิจัยเพิ่มเติมเพื่อยืนยันองค์ความรู้ใหม่ นำไปสู่การพัฒนาโมเดลการเสริมสร้างจริยธรรมและคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์ไทยเพื่อความสำเร็จของธุรกิจนำเที่ยวของประเทศไทย

2. ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการธุรกิจนำเที่ยวในประเทศหลังการเกิดสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 เพื่อนำไปสู่การพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ไทยให้สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยวในยุคการท่องเที่ยววิถีใหม่

3. ควรมีการศึกษาเรื่องการปรับตัวของมัคคุเทศก์เพื่อความสำเร็จของธุรกิจนำเที่ยวในประเทศ (Inbound tourist business) ของไทย เพื่อรองรับการท่องเที่ยววิถีใหม่

เอกสารอ้างอิง (References)

- กรมการท่องเที่ยว. (2562). การศึกษาแนวโน้มและทิศทางการท่องเที่ยวไทยในปี 2563 Thai Tourism Scenario 2020. สืบค้น 20 มีนาคม 2563, จาก <http://www.etatjournal.com/mobile/index.php/menu-read-tat/menu-2015/menu-22015/246-22015-scenario2020>
- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2560). ยุทธศาสตร์กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2560-2564). สืบค้น 13 มกราคม 2561, จาก https://www.mots.go.th/ewt_dl_link.php?nid=9689
- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2563). สถิตินักท่องเที่ยว. สืบค้น 13 สิงหาคม 2563, จาก https://www.mots.go.th/more_news.php?cid=465&filename=index.
- กุลวรา สุวรรณวิมล. (2556). หลักการมัคคุเทศก์. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แสงดาว.
- ข่าวไทยพีบีเอส. (2560). คำเนนคดีไกด์พาทัวร์จีนปั่นกำแพง “วัดพระศรีสรรเพชญ์”. สืบค้น 9 พฤษภาคม 2560, จาก <https://news.thaipbs.or.th/content/262326>
- เจริญพร เพ็ชรกิจ. (2554). การจัดการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์และการจัดการธุรกิจ ตัวแทนท่องเที่ยว. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ฉันทิช วรรณณอม. (2557). หลักการมัคคุเทศก์ (พิมพ์ครั้งที่ 3). นนทบุรี: เพ็รินซ์หลวงพริ้นติ้ง แอนด์พับลิชชิ่ง.

- ชาย โพลิตา. (2554). *ศาสตร์และศิลป์แห่งการวิจัยเชิงคุณภาพ*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง.
- ทิพวรรณ พุ่มมณี. (2553). *หลักการมัคคุเทศก์*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ธนาศิริ ชะระอำ (2557). *รูปแบบการพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยวในประชาคมอาเซียน*. วิทยานิพนธ์ ครุศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กรุงเทพฯ
- นันทพร ชเลจร และ ชญาณิศา วงษ์พันธ์. (2562). คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์ชาวไทยในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนในมุมมองของผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต*. 14(1), 1-14.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2554). *ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์*. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ: จามจุรีโปรดักท์.
- ปิยะพร สมใจวงศ์. (2546). การศึกษาวิเคราะห์จริยธรรมในอาชีพมัคคุเทศก์ในประเทศไทย: กรณีศึกษาจริยธรรมวิชาชีพมัคคุเทศก์ของสมาคมมัคคุเทศก์แห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ศศ.ม., มหาวิทยาลัยมหิดล, กรุงเทพฯ.
- ผู้จัดการออนไลน์. (2561). *รวบแล้ว 2 ไกด์ไทย-จีน รวบหัวหลอกเอาเงินนักท่องเที่ยวจีน*. สืบค้น 20 มิถุนายน 2562, จาก https://mgronline.com/local/detail/961000010_1433
- พลอยระดา ภูมิ, วรวัฒน์ ทิพจ้อย, และณัฐนันท์ สุวรรณวงค์. (2559). การเสริมสร้างศักยภาพมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในพื้นที่ชุ่มน้ำ หนองหานกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี. *วารสารการพัฒนาชุมชนและคุณภาพชีวิต*. 4(2), 249–260.
- ไพฑูริย์ พงศะบุตร (2542) *คู่มือการอบรมมัคคุเทศก์*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ไพฑูริย์ พงศะบุตร และวิลาสวงศ์ พงศะบุตร. (2552). *คู่มือการอบรมมัคคุเทศก์*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: ศูนย์การศึกษาต่อเนื่อง.
- พีระพงษ์ ดวงสนิท. (2545). *ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์ในจังหวัดเชียงราย*. การค้นคว้าแบบอิสระ ศศ.ม., มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- รชพร จันทร์สว่าง. (2558). *หลักการมัคคุเทศก์และผู้นำเที่ยว ใน เอกสารประกอบชุดความรู้เฉพาะอาชีพมัคคุเทศก์และการบริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว*. หน่วยที่ 1. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรมาธิราช.
- โรจนา ล้มสกุลวานิจ. (2552). *คุณลักษณะของมัคคุเทศก์นำเที่ยวต่างประเทศที่พึงประสงค์ของนักท่องเที่ยวชาวไทย*. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

- ศิริินภา รัชต์โพธิ์. (2553). *แนวทางการพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์*. วิทยาลัยศึกษาศาสตร์การกีฬา คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย. (2558). *จรรยาบรรณมัคคุเทศก์*. สืบค้น 10 มีนาคม 2561, จาก <http://pgathaiguide.blogspot.com/>.
- สิทธิโชค เลิศธีรดา. (2551). *แนวทางการพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว: กรณีศึกษา อาชีพมัคคุเทศก์*. สารนิพนธ์ วท.ม., มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุเทพ อารมณร์ักษ์. (2560). *แนวทางการพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์ไทยเชิงพุทธบูรณาการ*. วิทยานิพนธ์ปร.ด., มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.