

บทที่ 3

คุณลักษณะ มารยาท และจรรยาบรรณของมัคคุเทศก์

1. คุณลักษณะของมัคคุเทศก์ที่ดี

มัคคุเทศก์เป็นผู้ที่ให้บริการนำเที่ยวแก่นักท่องเที่ยว เปรียบเสมือนเป็นทูตทางวัฒนธรรม มัคคุเทศก์จึงควรเป็นผู้ที่มีคุณลักษณะที่เหมาะสมหลายอย่างประกอบกัน ดังนี้

1.1 มีบุคลิกภาพดี

บุคลิกภาพของมัคคุเทศก์เป็นสิ่งแรกที่นักท่องเที่ยวจะได้สัมผัส เป็นการเริ่มต้นของความรู้สึกที่ดีและมีส่วนช่วยให้นักท่องเที่ยวเกิดความเชื่อถือและไว้วางใจ บุคลิกภาพที่ดีของมัคคุเทศก์ควรมีลักษณะดังนี้

- (1) ร่างกายสมส่วน พละนาามัยสมบูรณ์ สะอาดเรียบร้อย
- (2) คล่องแคล่ว แจ่มใสร่าเริง และสนุกสนาน
- (3) สติอารมณ์มั่นคง เยือกเย็นไม่วู่วาม สามารถเผชิญกับสถานการณ์และปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างสงบ สุขุม
- (4) กริยามารยาทนุ่มนวล วาจาสุภาพไพเราะ วางตัวได้เหมาะสม
- (5) แต่งกายเหมาะสมกับโอกาส กาลเวลา และสถานที่

1.2 มีความรู้ความสามารถ

ความรู้ความสามารถของมัคคุเทศก์ จะช่วยให้นักท่องเที่ยวได้รับความรู้หรือข้อมูลที่ถูกต้องและการบริการที่มีคุณภาพ ความรู้ความสามารถของมัคคุเทศก์ควรประกอบด้วยสิ่งเหล่านี้

(1) ความรู้ด้านสถานที่ท่องเที่ยว ตลอดจนประวัติศาสตร์ ศิลปวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณีของชาติและของท้องถิ่น รวมทั้งมีความสามารถ ในด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่มีคฤเทศก์

(2) ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการเดินทาง อาทิเช่น ระเบียบวิธีการ เข้าออกราชอาณาจักร การแลกเปลี่ยนเงินตรา การ Check in, Check out ที่พักรวม สถานีขนส่ง หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ธุรกิจท่องเที่ยวต่าง ๆ ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว ตำรวจท่องเที่ยว ตำรวจทางหลวง เป็นต้น

(3) ความรู้ในเรื่องของการดูแลความปลอดภัย สวัสดิภาพและ อนามัยของนักท่องเที่ยว มีคฤเทศก์จะต้องมีความรู้ความชำนาญในเส้นทาง การนำเที่ยว สามารถเตือนให้นักท่องเที่ยวทราบถึงจุดที่อาจก่อให้เกิดอันตราย หรืออุบัติเหตุต่าง ๆ รวมทั้งจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ในเรื่องของยาสามัญ และการปฐมพยาบาลเบื้องต้น สำหรับ ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวที่อาจเจ็บป่วยหรือได้รับอุบัติเหตุในระหว่างการเดินทาง

(4) ความรู้ด้านภาษา โดยเฉพาะมีคฤเทศก์ที่นำเที่ยวนักท่องเที่ยว ต่างประเทศ จะต้องมีความรู้ด้านภาษาต่างประเทศในระดับที่ใช้การได้ดี สามารถใช้ ภาษาได้ถูกต้อง สำเนียงชัดเจน ในปัจจุบันและแนวโน้มในอนาคต ตลาดท่องเที่ยวจะขยาย ตัวเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ความต้องการมีคฤเทศก์ภาษาต่างประเทศจะหลากหลายภาษามากยิ่งขึ้น

1.3 มีมนุษยสัมพันธ์

มีคฤเทศก์ที่มีความสามารถในการเสริมสร้างความสัมพันธ์ จะทำ ให้นักท่องเที่ยวเกิดความความรู้ออกอบอุ่น ประทับใจ และให้ความร่วมมือ มีคฤเทศก์ที่มี มนุษย์สัมพันธ์ดี ควรจะมีลักษณะดังนี้

- (1) มีทัศนคติที่ดี มีความสุจริตใจ
- (2) มีน้ำใจเอื้อเฟื้อ ช่วยเหลือผู้อื่นและร่วมมือกับส่วนรวม
- (3) สุภาพ อภัยค้ำยดี มีไมตรีกับผู้อื่น
- (4) มีความอดทนและประณีตประนอม พยายามหลีกเลี่ยงความ

ขัดแย้ง

(5) ยิ้มแย้มแจ่มใส มีปฏิภาณไหวพริบในการสร้างบรรยากาศ ของความสัมพันธ์กับผู้อื่น

1.4 มีศิลปะในการพูด

มัคคุเทศก์จะต้องมีความสามารถในการสื่อสาร โดยใช้ศิลปะในการพูดถ่ายทอดต่อนักท่องเที่ยว เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้รับความรู้และความสนุกสนานเพลิดเพลิน ในระหว่างการเดินทางท่องเที่ยว ดังนี้

(1) การใช้เสียง ควรพูดให้ดังพอได้ยินทั่วถึง ไม่ควรพูดเสียงดังหรือเบาจนเกินไป ซึ่งอาจทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความรำคาญและขาดความสนใจที่จะฟัง การเป็นผู้ที่มีน้ำเสียงแจ่มใส นุ่มนวลชวนฟัง จะมีส่วนช่วยดึงดูดความสนใจของผู้ฟังด้วย

(2) จังหวะการพูด ควรพูดให้มีจังหวะ วรรคตอน รู้จักทอดเสียงให้พอเหมาะและถูกต้อง ซึ่งเป็นศิลปะที่สำคัญในการพูด จะช่วยให้ภาษาชัดเจนเข้าใจได้ง่ายขึ้น

(3) ภาษาที่ใช้พูด ควรใช้ภาษาที่เหมาะสมกับกลุ่มนักท่องเที่ยว ผู้ที่มีการศึกษาสูง หรือผู้สูงอายุ ควรจะใช้ภาษาที่สละสลวย บางกลุ่มอาจใช้ภาษาที่ง่ายต่อความเข้าใจ สามารถสื่อความหมายได้ชัดเจน

(4) ระยะเวลาที่ใช้พูด ในการบรรยายหรืออธิบายใด ๆ ก็ตาม มัคคุเทศก์ควรสังเกตว่านักท่องเที่ยวมีความสนใจที่จะฟังมากน้อยเพียงใด หากไม่ค่อยสนใจที่จะฟังเท่าใดนัก ก็ควรจะพูดในสิ่งที่เป็นเนื้อหาสาระสำคัญ ๆ ซึ่งใช้เวลาไม่มากนัก แต่ต่อนักท่องเที่ยวแสดงความสนใจใคร่รู้ มัคคุเทศก์ก็ควรจะอธิบายให้ครบถ้วนในเนื้อหาสาระ และความสำคัญต่าง ๆ

1.5 มีใจรักในงานบริการ

มัคคุเทศก์ที่ดี นอกจากจะมีคุณลักษณะที่เหมาะสมดังกล่าวแล้ว ควรจะต้องมีใจรักในงานบริการ พอใจที่จะดูแลและอำนวยความสะดวก ให้ความรู้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว และยินดีที่จะทำให้นักท่องเที่ยวได้รับความสุข สนุกสนาน เพลิดเพลิน ตลอดระยะเวลาของการนำเที่ยว โดยมีได้มีใจทำเพียงเพื่อคำตอบแทนหรือผลประโยชน์

2. มารยาทและการวางตัวของมัคคุเทศก์

มัคคุเทศก์ควรมีกริยาวาจาเรียบร้อย และวางตัวให้เหมาะสม โดยคำนึงถึงสิ่งที่ควรปฏิบัติและไม่ควรปฏิบัติดังนี้

2.1 สิ่งที่มัคคุเทศก์ควรปฏิบัติ

- (1) กริยาวาจาสุภาพ นุ่มนวล อ่อนโยน ตามแบบอย่างของคนไทย รู้จักที่จะกล่าวขอโทษและขอบคุณอยู่เสมอ
- (2) ยิ้มแย้มแจ่มใสในขณะปฏิบัติหน้าที่ ไม่แสดงกริยาโกรธหรือไม่พอใจอย่างเปิดเผย
- (3) กระตือรือร้นที่จะให้บริการ ไม่แสดงอาการเฉื่อยชาหรือเบื่อหน่าย
- (4) มีน้ำใจ ดูแลและให้บริการแก่นักท่องเที่ยวทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกที่จะให้บริการใครเป็นพิเศษ นอกจากเด็ก ผู้สูงอายุ หรือผู้ไม่สมประกอบ มัคคุเทศก์ควรดูแลช่วยเหลืออย่างใกล้ชิดเป็นพิเศษ
- (5) อ่อนน้อม ถ่อมตน ไม่ควรแสดงกริยาเสมอแก่นักท่องเที่ยวมากเกินไปจนดูไม่สมควร พึงระลึกไว้เสมอว่ามัคคุเทศก์เป็นผู้ที่มีหน้าที่ให้บริการแก่นักท่องเที่ยว
- (6) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริตใจ
- (7) หมั่นศึกษาหาความรู้ที่จะนำมาใช้ประโยชน์ในการบริการนักท่องเที่ยว อาทิเช่น
 - เรียนรู้วัฒนธรรมประเพณีของชนชาติต่าง ๆ ที่เป็นตลาดท่องเที่ยวสำคัญ เพื่อที่จะได้เข้าใจธรรมชาติของนักท่องเที่ยวต่างชาติได้ดียิ่งขึ้น
 - เรียนรู้การใช้อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง อาทิเช่น กล้องถ่ายภาพ กล้องถ่ายวิดีโอ เพื่อที่จะให้บริการแก่นักท่องเที่ยว ถ้านักท่องเที่ยวร้องขอ
 - ติดตามข่าวสาร สถานะการณ์ในเส้นทางของการนำเที่ยว เพื่ออำนวยความสะดวก และดูแลความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว

- ศึกษากฎระเบียบ ข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางท่องเที่ยว เพื่อจะได้ให้คำแนะนำที่ถูกต้องแก่นักท่องเที่ยว เป็นการป้องกันมิให้เกิดปัญหาอันเนื่องมาจากนักท่องเที่ยวปฏิบัติผิดกฎระเบียบ ข้อบังคับ หรือวัฒนธรรมท้องถิ่น

2.2 สิ่งที่มีคฤเทศก์ไม่ควรปฏิบัติ

(1) ทะเลาะ ถกเถียงกับนักท่องเที่ยว ไม่ว่าจะกรณีใด ๆ ก็ตาม มีคฤเทศก์ควรหลีกเลี่ยงการขัดแย้งถึงขั้นตอ้งทะเลาะหรือถกเถียงกับนักท่องเที่ยวอย่างเด็ดขาด ควรใช้ความสุ่มนุ่มนวลและประณีประนอมในการแก้ไขปัญห

(2) กล่าววาจาไม่สุภาพ หรือตำหนินักท่องเที่ยว เมื่อนักท่องเที่ยวผิดพลาดไม่เป็นไปตามที่นัดหมาย มีคฤเทศก์ไม่ควรทำให้นักท่องเที่ยวต้องเกิดความรู้สึกอับอายหรือหมดสนุก ควรช่วยดูแลและเตือนมิให้เกิดความผิดพลาดในครั้งต่อไป

(3) แสดงอาการโกรธไม่พอใจที่นักท่องเที่ยวไม่สนใจที่จะฟังคำบรรยายของมีคฤเทศก์ หรือแสดงอาการเบื่อหน่ายหรือรำคาญ เมื่อกถูกนักท่องเที่ยวซักถามเรื่องราวต่าง ๆ หรือหัวเราะเยาะเมื่อนักท่องเที่ยวถามคำถาม ที่ดูเหมือนไร้สาระ มีคฤเทศก์ควรเปิดใจให้กว้าง ยอมรับว่านักท่องเที่ยวนั้นมีความหลากหลาย แต่ละคนหรือแต่ละเชื้อชาติก็มีจุดประสงค์และความสนใจในการท่องเที่ยวที่แตกต่างกันไป

(4) ละเลย ไม่ดูแลและให้บริการแก่นักท่องเที่ยวอย่างทั่วถึง พึงระลึกไว้เสมอว่านักท่องเที่ยวทุกคน ซื้อบริการด้วยราคาเดียวกัน จึงควรที่จะได้รับการปฏิบัติโดยเท่าเทียมกัน

(5) เร่งให้นักท่องเที่ยวเดินทางจนไม่มีเวลาหยุดพักเหนื่อย หรือไม่ได้รับความสนุกสนานเพลิดเพลินกับสถานที่ท่องเที่ยวเท่าที่ควร

(6) บรรยายให้ข้อมูลมากเกินไปที่นักท่องเที่ยวจะรับได้ ควรปล่อยให้นักท่องเที่ยวได้ศึกษาและทำความเข้าใจในสถานที่บางแห่งด้วยตัวของเขาเองบ้าง

(7) พุดในสิ่งที่อาจสร้างความขุ่นเคืองใจให้กับนักท่องเที่ยว

(8) ประพฤติปฏิบัติตนขัดต่อศีลธรรมอันดีงามของไทย มีคฤเทศก์ควรปฏิบัติตนให้เป็นแบบอย่างที่ดีงามสมกับเป็นตัวแทนของคนไทยที่มีขนบธรรมเนียมประเพณี อันดีงามมาช้านาน

3. จรรยาบรรณของมัคคุเทศก์

มัคคุเทศก์ควรมีข้อกำหนดที่ต้องปฏิบัติ เพื่อรักษาและส่งเสริมภาพพจน์ของผู้ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ดังนี้

3.1 มีทัศนคติที่ดี

มัคคุเทศก์จะต้องมีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพมัคคุเทศก์ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและประเทศชาติ มีความรู้สึกนึกคิดในสิ่งที่ดีต่อการปฏิบัติหน้าที่มัคคุเทศก์ ซึ่งเปรียบเสมือนทูตวัฒนธรรม หรือตัวแทนของประชาชนในการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ ศิลปวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณีที่งดงามของประเทศให้นักท่องเที่ยวได้ตระหนักในคุณค่าและความสำคัญของมรดกไทย อันจะเป็นประโยชน์ต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและประเทศชาติโดยรวม

3.2 ตระหนักในหน้าที่และความรับผิดชอบ

มัคคุเทศก์ต้องระลึกอยู่เสมอว่า ตนมีหน้าที่และความรับผิดชอบที่จะต้องให้การดูแลและบริการแก่นักท่องเที่ยว ตลอดระยะเวลาการเดินทาง นับตั้งแต่รับส่งให้ถึงที่หมาย และนำเที่ยวเพื่อให้ได้รับความรู้ความสนุกสนาน เพลิดเพลิน รวมทั้งอำนวยความสะดวกและดูแลสวัสดิภาพความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว นับแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดการเดินทาง โดยไม่ละเลยหรือเบี่ยงหน้าที่จะปฏิบัติหน้าที่และรับผิดชอบ

3.3 ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง

มัคคุเทศก์จะต้องบรรยายหรืออธิบายเรื่องราวต่าง ๆ ให้ถูกต้องทั้งในด้านความรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ ศิลปวัฒนธรรมประเพณี กฎระเบียบข้อบังคับ และการปฏิบัติตนของนักท่องเที่ยวในระหว่างการเดินทาง การให้ข้อมูลที่ผิดพลาดอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด ความเสียหาย ซึ่งอาจเกิดกับตัวนักท่องเที่ยว อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวหรือประเทศโดยรวม

3.4 ซื่อสัตย์สุจริต

มัคคุเทศก์จะต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่คิดหลอกลวงหรือแสวงหาผลประโยชน์จากนักท่องเที่ยวโดยมิชอบ และถือโอกาสจากความ

ไว้วางใจของนักท่องเที่ยว เช่น นำนักท่องเที่ยวไปซื้อของเฉพาะร้านที่จ่ายค่าตอบแทนสูงให้กับมัคคุเทศก์ โดยไม่คำนึงว่าร้านนั้นจะจำหน่ายสินค้าที่ด้อยคุณภาพ หรือราคาสูงเกินกว่าความเป็นจริงมาก หรือมุ่งที่จะขาย Optional Tour หรือการนำเที่ยวนอกเหนือรายการทัวร์ให้กับนักท่องเที่ยวมากเกินไป ทั้งนี้เพื่อที่จะได้รับค่าตอบแทนเป็นการเพิ่มรายได้ให้กับตนเอง

3.5 มีศีลธรรมอันดีงาม

มัคคุเทศก์จะต้องเป็นผู้ที่มีความประพฤติที่ดีที่ชอบ ไม่ฝ่าฝืน ศีลธรรมและผิดต่อขนบธรรมเนียมประเพณีที่ดีงามของชาติ เพื่อเป็นภาพลักษณ์ที่ดีของคนไทยในสายตาชาวต่างประเทศ

กฎกระทรวงฉบับที่ 6 (พ.ศ. 2539) ออกตามความในพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2535 ได้กำหนดการปฏิบัติหน้าที่ การแต่งกาย มารยาทและความประพฤติของมัคคุเทศก์ไว้ดังนี้

1. มัคคุเทศก์ต้องไม่กระทำการอย่างหนึ่งอย่างใด อันจะนำมาซึ่งความเสื่อมเสียชื่อเสียง เกียรติยศ และจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ
2. ในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่มัคคุเทศก์ต้อง
 - (1) แต่งกายสุภาพและเหมาะสมกับสถานที่
 - (2) ติดเครื่องหมายแสดงการเป็นมัคคุเทศก์ซึ่งได้รับใบอนุญาต และใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ไว้ที่อกเสื้อ เว้นแต่จะอยู่ในสภาพที่ไม่อาจจะปฏิบัติเช่นนั้นได้เครื่องหมายแสดงการเป็นมัคคุเทศก์ซึ่งได้รับอนุญาตให้ติดอยู่ที่มุมบนด้านซ้ายของใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์
- (3) มัคคุเทศก์ต้องไม่กระทำการใด นอกเหนือความตกลงที่มีอยู่กับผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวหรือนักท่องเที่ยว

ในกรณีที่มัคคุเทศก์ได้กระทำการใดตามความประสงค์ของนักท่องเที่ยว และการนั้นอยู่นอกเหนือจากที่ตกลงไว้กับผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว มัคคุเทศก์ต้องแจ้งให้ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวทราบในเวลาอันควร

นอกจากนี้คณะกรรมการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ได้กำหนดพฤติกรรมของมัคคุเทศก์ที่ถือว่าเป็นการกระทำที่นำมาซึ่งความเสื่อมเสียชื่อเสียงเกียรติยศ และจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ ดังนี้

(1) อธิบายหรือบอกกล่าวเรื่องราวแก่นักท่องเที่ยว อันจะนำมาซึ่งความไม่ถูกต้องและเสื่อมเสียแก่ชาติ ศาสนา และพระมหากษัตริย์ รวมทั้งภาพพจน์ของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทย

(2) ไม่รับผิดชอบงานในหน้าที่ของมัคคุเทศก์ซึ่งจะต้องคำนึงถึงประโยชน์ของนักท่องเที่ยวตามข้อตกลง เกี่ยวกับรายการนำเที่ยวเป็นสำคัญ หรือละทิ้งหน้าที่การทำงาน

(3) ปฏิบัติหน้าที่โดยไม่ซื่อสัตย์สุจริต แสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบ หรือกระทำการใด ๆ เพื่อให้นักท่องเที่ยวอยู่ในสภาพที่ต้องปฏิบัติตามโดยไม่สมัครใจ

(4) ปฏิบัติตนฝ่าฝืนศีลธรรม

(5) ปฏิบัติตนขัดต่อขนบธรรมเนียมประเพณีอันดีงามของท้องถิ่น และกฎระเบียบของสถานที่ท่องเที่ยวแต่ละแห่ง

สำหรับสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย(ส.ม.อ.)ได้กำหนดจรรยาบรรณของมัคคุเทศก์ไว้ดังนี้

(1) เคารพชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ด้วยความบริสุทธิ์ใจ

(2) เลื่อมใสการปกครองระบอบประชาธิปไตย

(3) ยึดมั่นในศาสนาที่ตนนับถือ ไม่ลบหลู่ดูหมิ่นศาสนาอื่น

(4) มีความรับผิดชอบและตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ของตนตามที่ได้รับมอบหมายด้วยความเสียสละ และอุทิศเวลาของตนโดยคำนึงถึงประโยชน์ของนักท่องเที่ยวเป็นสำคัญ

(5) รักษาชื่อเสียงของตนโดยการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต และไม่แสวงหาประโยชน์โดยมิชอบ หรือปฏิบัติอันเป็นการฝ่าฝืนศีลธรรมอันดี หรือเป็นการเสื่อมเสียต่อศักดิ์ศรีและเกียรติคุณของวิชาชีพมัคคุเทศก์

(6) พึงมีทัศนคติที่ดี พัฒนาตนเองให้มีคุณภาพ คุณวุฒิ คุณธรรมและทักษะในการปฏิบัติงานในวิชาชีพมัคคุเทศก์

(7) พึงเป็นแบบอย่างในการอนุรักษ์ทรัพยากรการท่องเที่ยวให้ยั่งยืน ทั้งทางธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมและศิลปวัฒนธรรม

(8) ถือปฏิบัติตามคำสั่ง กฎระเบียบแบบแผน ขนบธรรมเนียมประเพณี
อันดีงามของสถานที่ท่องเที่ยวทุกแห่ง ตลอดจนการปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบของ
ทางราชการ

(9) ประพฤติตนด้วยความสุภาพ รู้รักสามัคคีต่อผู้ร่วมวิชาชีพ
อุตสาหกรรมท่องเที่ยว และบุคคลทั่วไปโดยปราศจากอคติใด ๆ ทั้งสิ้น
