

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การทำวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวและผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจท่องเที่ยวต่อมัคคุเทศก์ไทยที่ใช้ภาษาเยอรมัน ได้ทำการศึกษาเอกสาร และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ในงานวิจัยตามหัวข้อต่อไปนี้

1. บทบาทและหน้าที่ของมัคคุเทศก์
2. ความสามารถทางภาษาของมัคคุเทศก์
3. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว
4. บทกำหนดโทษตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ. ศ. 2535
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. บทบาทและหน้าที่ของมัคคุเทศก์

จันทน์ วรรณถนอม (2546) กล่าวว่า ในอดีตการเดินทางไม่ต้องพึ่งพาอาศัยมัคคุเทศก์ การเดินทางเป็นการศึกษาสภาพภูมิศาสตร์ของโลก ต่อมาเพื่อศึกษาวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียม ประเพณีและสิ่งต่าง ๆ ที่สร้างสรรค์จากมนุษย์รวมถึงการเดินทางเพื่อหาความสุขจากการได้ชื่นชม ธรรมชาติ อาชีพมัคคุเทศก์เริ่มอย่างจริงจังเมื่อกลางคริสต์ศตวรรษที่ 19 เมื่อมีการจัดนำเที่ยวทางรถไฟในประเทศอังกฤษโดยบริษัท Thomas Cook หลังสงครามโลกครั้งที่ 2 มีการประกอบอาชีพมัคคุเทศก์มากขึ้นในประเทศไทย นอกจากความต้องการมัคคุเทศก์ที่มีความรู้ภาษาอังกฤษ ความต้องการมัคคุเทศก์ที่มีความรู้ภาษาอื่นก็มีเพิ่มมากขึ้นเช่น ฝรั่งเศส เยอรมัน สเปน อิตาลี ญี่ปุ่น และจีน ปี พ. ศ. 2502 รัฐบาลในสมัยจอมพลสฤษดิ์ ธนะรัชต์ ออกพระราชกฤษฎีกาตั้งองค์การส่งเสริมการท่องเที่ยว (อสท.) อาชีพมัคคุเทศก์จึงมีสถานภาพที่ชัดเจนขึ้น หลายฝ่ายเห็นความจำเป็นและเห็นความสำคัญถึงมาตรฐานของมัคคุเทศก์ มีการจัดฝึกอบรมบุคคลทั่วไปเพื่อประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ ในปี พ. ศ. 2520 สำนักพระราชวังได้ออกระเบียบว่า มัคคุเทศก์ที่นำนักท่องเที่ยวเข้าชมพระราชวังต้องมีใบประกาศนียบัตรมัคคุเทศก์ที่องค์การส่งเสริมการท่องเที่ยว (อสท.) และสถาบันอุดมศึกษาเป็นผู้จัด ปี พ. ศ. 2535 มีการออกพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยว

และมัคคุเทศก์ให้ปฏิบัติ ประกาศพฤติกรรมที่มัคคุเทศก์ไม่ควรกระทำ สิ่งที่ทำให้เสื่อมเสียชื่อเสียง และจรรยาบรรณของมัคคุเทศก์ได้แก่ ล้อลวงหรือขู่เข็ญหรือทำการใด ๆ ให้นักท่องเที่ยวต้องปฏิบัติตามโดยไม่สมัครใจ นอกเหนือจากที่ได้ตกลงซื้อขายกับบริษัทท่องเที่ยว เพื่อเรียกร้อยค่าตอบแทนพิเศษ

มัคคุเทศก์ต้องรู้จักบทบาทหน้าที่ของตนเอง เช่น เป็นนักวิชาการเนื่องจากต้องอธิบายเรื่องราวทางด้านโบราณสถาน โบราณคดี ศิลปวัฒนธรรมขนบธรรมเนียมประเพณี ธรรมชาติ และแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ มัคคุเทศก์ต้องเป็นนักบริหารที่ดี มีวิธีการพูดให้นักท่องเที่ยวปฏิบัติตามระเบียบกฎเกณฑ์ รักษาเวลา มัคคุเทศก์จะต้องมีหลักจิตวิทยาที่ดีในการเข้าถึงนักท่องเที่ยวที่มีวัย เพศ ฐานะ และแหล่งที่มาต่างกัน พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวยุโรปจะแตกต่างจากนักท่องเที่ยวแหล่งอื่น ๆ นักท่องเที่ยวชาวยุโรปเป็นนักท่องเที่ยวอย่างแท้จริง เคารพกฎเกณฑ์ ระเบียบประเพณี และวัฒนธรรมของประเทศต่าง ๆ ให้ความสำคัญต่อแหล่งท่องเที่ยว อาหาร การซื้อของที่ระลึก และที่สำคัญเป็นคนตรงต่อเวลา

รัฐ ฐิติจำเริญพร (2548) กล่าวว่า มัคคุเทศก์ต้องแสดงบทบาทจิตวิทยา เอาใจใส่นักท่องเที่ยว ใช้เวลาอธิบายไม่มากไม่น้อยเกินไป ไม่ทำให้เกิดความเบื่อ แสดงบทบาทนักการทูต ส่งเสริมภาพพจน์และภาพลักษณ์ของประเทศ เชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างคนไทยและคนต่างประเทศ แสดงน้ำใจไมตรีให้นักท่องเที่ยวเกิดความรู้สึกที่ดีต่อคนไทย สร้างความสัมพันธ์ระหว่างนักท่องเที่ยว แสดงบทบาทครู อธิบายให้ความเข้าใจ ตอบคำถามในเรื่องต่าง ๆ เกี่ยวกับประเทศที่นักท่องเที่ยวควรทราบ ให้นักท่องเที่ยวมีความเข้าใจในสิ่งที่ควรทำและไม่ควรทำ แสดงบทบาทนักแสดง ให้ความสนุกสนาน สร้างบรรยากาศเป็นกันเองให้นักท่องเที่ยวประทับใจ ต้องมีความรู้ภาษาต่างประเทศค่อนข้างดี มีวิธีการนำเสนอหรืออธิบายเรื่องราวต่าง ๆ ให้มีความน่าสนใจและสร้างความเพลิดเพลิน มั่นคงต่ออารมณ์ในการแสดงออก การวางตัวของมัคคุเทศก์ผสมผสานระหว่างวัฒนธรรมไทยและต่างประเทศ ปฏิบัติตนให้นักท่องเที่ยวเกิดความไว้วางใจ และรู้สึกอบอุ่นในการเดินทาง สนใจดูแลและช่วยเหลือนักท่องเที่ยว ผู้สูงอายุ เด็ก คนพิการและอำนวยความสะดวกที่สำคัญมาก

สิ่งที่มีมัคคุเทศก์ไม่ควรปฏิบัติโดยพิจารณาตามประกาศของคณะกรรมการธุรกิจนำเที่ยว และมัคคุเทศก์ พ. ศ. 2535 คือ การบังคับให้นักท่องเที่ยวซื้อรายการพิเศษ หมายถึง มัคคุเทศก์ที่แสดงกริยาล้อลวงหรือขู่เข็ญ หรือทำการใดเพื่อให้นักท่องเที่ยวอยู่ในสภาพที่จะต้องปฏิบัติตามโดยไม่สมัครใจ นอกเหนือจากที่ได้ตกลงกันไว้กับผู้ประกอบการนำเที่ยว การพานักท่องเที่ยวไปซื้อสินค้าที่เป็นการหลอกลวงหรือมีราคาสูงผิดปกติ เพื่อให้ตนได้รับค่าบำเหน็จจากร้านที่เกี่ยวข้อง

การเรียกร้องขอเงินค่าทิป หมายถึง การพูดโน้มน้าวขอความเห็นอกเห็นใจแก่ตนว่าการพาเที่ยวในครั้งนี้ขาดทุน ขอให้จ่ายค่าตอบแทนพิเศษ รวมทั้งการปฏิบัติหน้าที่ไม่ซื่อสัตย์สุจริต แสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบ หรือกระทำการใดเพื่อให้นักท่องเที่ยวอยู่ในสภาพที่ต้องปฏิบัติตาม เช่นเดียวกับ ฉันทซ์ วรรณถนอม (2546: 91) คือความตรงต่อเวลาในทุกกรณี การผิดเวลาเป็นมารยาทที่ไม่ยอมรับในสายตารองของชาวต่างประเทศโดยเฉพาะธุรกิจบริการการท่องเที่ยว และอาจก่อให้เกิดความเสียหายในภาพรวม

มัคคุเทศก์จึงต้องเรียนรู้ในการเป็นนักจิตวิทยา เข้าใจความแตกต่าง (Differentiation of Manner) และเรียนรู้วิธีการที่จะทำให้นักท่องเที่ยวมีความสนใจ มีรูปแบบที่สอดคล้องกับพฤติกรรมและความสนใจของนักท่องเที่ยวแต่ละกลุ่มและบุคคล สิ่งที่นักท่องเที่ยวแสดงออกซึ่งพฤติกรรม อุปนิสัย รสนิยมการใช้ชีวิตของนักท่องเที่ยวแต่ละชาติ มีความแตกต่างกันแม้ว่าจะใช้ภาษาเดียวกันก็ตาม นักท่องเที่ยวมาจากวัฒนธรรมที่แตกต่างจากวัฒนธรรมไทย มัคคุเทศก์จำเป็นต้องเรียนรู้ ศึกษาพฤติกรรม อุปนิสัยและรสนิยมของคนต่างชาติ เพื่อเตรียมความพร้อมของตนเองในการจัดการท่องเที่ยวกับความหลากหลายทางวัฒนธรรม และสร้างความยอมรับจากวัฒนธรรมและค่านิยม การเรียนรู้อุปนิสัยและรสนิยมของคนชาติต่าง ๆ เป็นเพียงข้อมูลส่วนหนึ่งของนักท่องเที่ยวในประเทศ มัคคุเทศก์จำเป็นต้องเรียนรู้ ถือเป็นเรื่องที่สำคัญสำหรับการปฏิบัติหน้าที่ของมัคคุเทศก์ ซึ่งสอดคล้องกับ Mullins (2002) กล่าวว่า บุคคลจะมีลักษณะเช่นใดขึ้นอยู่กับสังคม วัฒนธรรมจะเป็นตัวหล่อหลอมให้คนมีบุคลิกแตกต่างกัน การเข้าใจวัฒนธรรมของแต่ละชาติจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก

มัคคุเทศก์ต้องคำนึงถึงการแสดงออกในวัฒนธรรมของนักท่องเที่ยวแต่ละชาติ และต้องคำนึงถึงการแสดงออกในวัฒนธรรมของชาติไทยควบคู่ไปกับการยอมรับความเป็นชนชาติของแต่ละชาติ จะทำให้การปฏิบัติงานมัคคุเทศก์มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และนักท่องเที่ยวมีความประทับใจและพึงพอใจในการท่องเที่ยว รัฐิฐิฐิตีจิรัม (2548: 92) วัฒนธรรมของคนเยอรมันคือตรงต่อเวลา และชอบทำกิจกรรมให้ลุล่วงเป็นลำดับ เป็นคนที่ซื่อสัตย์ตรงไปตรงมา ชอบแสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผยมากกว่าที่จะแสดงแต่เพียงสุภาพหรือทำตัวเป็นแบบนักการทูต ทำงานเป็นที่มิได้ คนเยอรมันมักเสาะแสวงหาความหมายที่แท้จริงของชีวิตและใช้ชีวิตอย่างเกิดกำไร ไม่ว่าทางกาย ทางใจ จริงจังกับชีวิต ชอบงานหนัก ไม่เป็นปัญหากับใคร ไม่ชอบทำตัวประหลาด ไม่ค่อยมีอารมณ์ขัน เป็นเพื่อนจริงถ้าได้เป็นเพื่อน การเรียนรู้อุปนิสัยของคนชาติต่าง ๆ เป็นข้อมูลส่วนหนึ่งของนักท่องเที่ยว มัคคุเทศก์จำเป็นต้องเรียนรู้เพื่อความเข้าใจอย่างจริงจัง ถือเป็นเรื่องที่สำคัญสำหรับการปฏิบัติหน้าที่ของมัคคุเทศก์ และคำนึงถึงความเหมาะสมทางวัฒนธรรมของแต่ละชาติ

ตลอดจนต้องคำนึงถึงการแสดงออกในวัฒนธรรมของชาติไทยควบคู่กันไปกับการยอมรับความเป็นชนชาติของแต่ละชาติ จะทำให้การปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และนักท่องเที่ยวมีความประทับใจและพึงพอใจในการท่องเที่ยว

สุภาพร มากแจ้ง (2534) กล่าวว่ามัคคุเทศก์มีบทบาทสำคัญที่จะทำให้นักท่องเที่ยวประทับใจในสิ่งที่ได้ มีทัศนคติที่ดีต่อประเทศหรือต่อท้องถิ่นที่มาเยือน มัคคุเทศก์ต้องแสดงความเป็นไทย ทั้งทางด้านกิริยา การวางตัว การดำรงชีวิตตามวัฒนธรรมไทย นอกจากนี้ มัคคุเทศก์ต้องทำหน้าที่ในฐานะผู้นำเที่ยวให้ครบถ้วน และต้องมีจรรยาบรรณของมัคคุเทศก์

2 ความสามารถทางภาษาของมัคคุเทศก์

ในการปฏิบัติหน้าที่ของมัคคุเทศก์การใช้ภาษาต่างประเทศเป็นสิ่งสำคัญมาก มัคคุเทศก์ต้องพูดให้ชัดเจน สำเนียงถูกต้องในขณะที่ใช้ภาษาเดียวกันกับนักท่องเที่ยว Dietrich (2002) กล่าวว่า ความรู้ทางภาษาเป็นเครื่องมือที่ทำให้มนุษย์มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน ความรู้ทางภาษาที่ใช้สื่อสารกันนั้นประกอบด้วยความรู้ทางด้านคำศัพท์ ความหมาย ความรู้ทางด้านลำดับชั้นทางไวยากรณ์ ความรู้ทางด้านคำ และเสียง ผู้ที่รู้กฎเกณฑ์ภาษาเยอรมันย่อมมีความรู้ในการเลือกใช้คำ ความสามารถที่จะได้ตอบสนองสื่อสารได้ การเรียนรู้ภาษาต่างประเทศผู้เรียนต้องเรียนรู้การออกเสียง เรียนรู้เรื่องคำ การใช้คำ เรียนรู้เรื่องประโยค โครงสร้างของภาษา และผู้เรียนต้องมีความสามารถในการใช้ตลอดจนการแก้ไขและพัฒนาภาษาของตน ในการใช้ภาษานั้นจะมีความสัมพันธ์กันทางด้านเสียง คำ วากยสัมพันธ์ ความหมาย และการใช้ ในการสื่อสารผู้ใช้ภาษาต้องคำนึงถึงเนื้อหาในการสื่อสาร ต้องพูดตรงจุดและสัมพันธ์กับเนื้อหาที่พูดในขณะนั้นหรือก่อนหน้านั้น นอกจากจะมีความรู้ภาษาต่างประเทศแล้ว เห็นว่าการใช้ภาษาไทยในการเรียกชื่อต่างๆ ที่เป็นภาษาไทยนั้น ต้องออกเสียงให้ถูกต้องตามสำเนียงภาษาไทย เพื่อให้ นักท่องเที่ยวได้เรียนรู้สำเนียงไทยด้วย

สิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งคือ (ฐิติ ฐิติจำเริญพร: 2548, 73-74) มัคคุเทศก์ต้องมีศิลปะในการพูดหรือการสื่อความหมายที่ดี จะทำให้นักท่องเที่ยวได้รับความรู้ ความเข้าใจ ความเพลิดเพลิน ความสนุกสนาน ถ้ามัคคุเทศก์ละเลยหรือไม่ให้ความสำคัญต่อการฝึกฝนในการพูดหรือการสื่อความเพื่อให้เกิดความเข้าใจ และหากสื่อความหมายผิด จะทำให้การเดินทางท่องเที่ยวขาดความหมายที่แท้จริง การใช้ภาษาต่างประเทศที่ถูกต้องจะทำให้การนำเที่ยวเป็นไปอย่างราบรื่น และเกิดบรรยากาศที่ดีในการท่องเที่ยว ภาษาสแลงไม่ถูกกาลเทศะอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด ดังนั้นจึงต้องระวังเป็นพิเศษ นอกจากนี้ต้องระวังการใช้ภาษาว่าพูดกับใคร ใช้ในโอกาสอะไร

วิเคราะห์ผู้ฟังทางด้านวัย การศึกษา ศาสนา กลุ่มอาชีพ สิ่งที่น่าสนใจ เรียนรู้อุปนิสัย และรสนิยมของนักท่องเที่ยวว่ามีลักษณะเฉพาะชาติอย่างไร รวมทั้งทำความเข้าใจพฤติกรรมนักท่องเที่ยวแต่ละชาติมีการแสดงออกทางพฤติกรรมแตกต่างกันอย่างไร

3. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

ศุภลักษณ์ อัครางกูร (2548) กล่าวว่ามีความพยายามให้คำจำกัดความความพึงพอใจ แต่ขาดความชัดเจนของความหมาย ที่แท้จริง โดยทั่วไปจะเปรียบเทียบความคาดหวังกับสิ่งที่ได้รับ หากผลที่ได้มาเป็นลบแสดงว่า ไม่พอใจ นั่นคือมีความคาดหวังสูงกว่าสิ่งที่ได้รับ ในการท่องเที่ยวความคาดหวังมักเกิดก่อนการท่องเที่ยวโดยเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้รับคือประสบการณ์ แม้ประสบการณ์ที่ได้รับไม่เท่ากับความคาดหวังของนักท่องเที่ยว อาจเกิดความพึงพอใจได้ การประเมินความพึงพอใจควรคำนึงถึงคุณค่าและความเชื่อไปพร้อมกัน เนื่องจากนักท่องเที่ยวมีทัศนคติที่แตกต่างกัน การบริการที่ผู้บริการ คิดว่าดีเยี่ยมอาจสร้างความไม่พอใจกับนักท่องเที่ยว การปฏิสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับนักท่องเที่ยวถือเป็นส่วนหนึ่งของการบริการที่นักท่องเที่ยวจ่ายเงินซื้อ แม้การบริการออกแบบมาอย่างดี การให้บริการของพนักงานสร้างความไม่พอใจให้กับลูกค้าก็ถือว่าล้มเหลว ในทางกลับกันหากการบริการไม่ได้รับการออกแบบหรือออกแบบมาไม่ดี แต่การให้บริการของพนักงานสร้างความประทับใจในภาพรวมก็ถือว่าการบริการดี

ความพึงพอใจสัมพันธ์กับความแตกต่างทางวัฒนธรรม ความเชื่อ เชื้อชาติ และคุณค่า ที่ให้แตกต่างกัน จะเห็นได้ว่าตลาดการท่องเที่ยวคือ การจัดการที่เกี่ยวกับการคาดการณ์และการตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวที่จะมาเป็นลูกค้า พฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของนักท่องเที่ยวคนหนึ่งอาจทำให้คุณภาพของการท่องเที่ยวลดลง ชุมชนกลายเป็นผลิตภัณฑ์ของการท่องเที่ยวเป็นหลัก วัฒนธรรมรวมทั้งวิถีชีวิตของชุมชนเป็นสิ่งที่น่าสนใจของนักท่องเที่ยว ควรให้ความรู้ และสร้างความคาดหวังที่ถูกต้องแก่นักท่องเที่ยว ความสำเร็จระยะยาวขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของลูกค้า การดำเนินธุรกิจที่เกิดผลกำไร และประโยชน์ที่เกิดกับชุมชนที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวจะต้องพิจารณาควบคู่กันเสมอ เป็นไปได้ยากที่จะควบคุมสิ่งที่นักท่องเที่ยวคนหนึ่งให้มีประสบการณ์ที่ได้รับ การบริการเหมือนกันทุกประการกับนักท่องเที่ยวคนอื่น พนักงานมีความสำคัญอย่างยิ่งเนื่องจากการปฏิสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นเป็นประจำระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการเป็นส่วนสำคัญที่สร้างความแตกต่างหรือทำให้เกิดความแตกต่างในธุรกิจเดียวกันเช่น รอยยิ้มการให้บริการด้วยความจริงใจ ดังนั้นในทางปฏิบัติพยายามลดความแตกต่างในการบริการทั้งสถานที่ รูปแบบ และการบริการที่มีมาตรฐานเดียวกัน

การแบ่งกลุ่มนักท่องเที่ยวโดยอาศัยพฤติกรรมนั้น ไม่สามารถกำหนดได้ชัดเจน เพราะในการท่องเที่ยวนั้นมีปัจจัยทางด้านจิตวิทยา รูปแบบการใช้ชีวิต สภาพทางสังคมและเศรษฐกิจ นอกจากนี้ยังมีปัจจัยอื่นที่เป็นแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อนักท่องเที่ยวหรือเป็นตัวกำหนดให้นักท่องเที่ยวเลือกรูปแบบการท่องเที่ยวของตน เช่น เกณฑ์การรับรู้ที่นักท่องเที่ยวมีต่างกัน ตลอดจนคุณค่าและความเชื่อที่ต่างกัน ดังนั้นจำนวนนักท่องเที่ยวหรือพฤติกรรมนักท่องเที่ยวอาจเปลี่ยนแปลงขึ้นลงได้ตลอดเวลา แรงจูงใจที่นักท่องเที่ยวเดินทางอาจเปิดเผยไม่ได้เพราะเหตุผลไม่เป็นที่ยอมรับในสังคม เช่น เพื่อหาความสำราญ มีคู่รักชั่วคราวชั่วคราว ค่าตอบที่ได้มักเป็นเพื่อพักผ่อน บางครั้งอาจไม่รู้แรงจูงใจที่แท้จริง หรือเหตุผลอาจเป็นสิ่งตรงข้ามกับสิ่งที่ปฏิบัติ บางครั้งทราบจะทำในสิ่งที่ตรงข้ามกับเหตุผลที่ให้ อย่างไรก็ตาม นักท่องเที่ยวรู้ว่าไม่ได้ทำในสิ่งที่ตั้งใจไม่ว่าด้วยเหตุผลใดก็ตาม การท่องเที่ยวแบบหนึ่งอาจตอบสนองแรงจูงใจมากกว่าหนึ่งอย่างหรือแหล่งท่องเที่ยวหนึ่งอาจตอบสนองแรงจูงใจของแต่ละคนได้ไม่เหมือนกัน การท่องเที่ยวแต่ละครั้งของคน ๆ เดียวกันอาจมีแรงจูงใจที่ต่างกันไป เกณฑ์การแบ่งอาจใช้เกณฑ์เดียวหรือหลายเกณฑ์ผสมผสานกัน ดังนั้นหากธุรกิจเข้าใจแรงจูงใจนักท่องเที่ยวจะสามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพและช่วยชี้นำพฤติกรรมนักท่องเที่ยวไปในแนวทางที่ต้องการได้ดีขึ้น การบริการการท่องเที่ยวมีส่วนต่อความพอใจและความผิดหวังในการท่องเที่ยว เนื่องจากตัวแทนที่ให้ข้อมูลหรือคำแนะนำที่ไม่เหมาะสมอาจทำให้นักท่องเที่ยวผิดหวังในการเดินทางครั้งนั้น และส่งผลต่อพฤติกรรมนักท่องเที่ยวในอนาคต เช่น นักท่องเที่ยวเลิกใช้บริการตัวแทนนั้น ๆ บริการอื่น ๆ ที่ใช้ในการท่องเที่ยวครั้งนั้น และอาจบอกต่อถึงความไม่ประทับใจทั้งหลายกับเพื่อน ๆ และคนรู้จัก อาจนำไปสู่การเลิกใช้บริการแบบถาวรและหรือบอกต่อข้อบกพร่อง ธุรกิจทางการท่องเที่ยวควรคำนึงถึงการรับรู้ของนักท่องเที่ยวว่าเป็นปัจจุบันหรือไม่ ในการวางแผนกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

นิคม จารุมณี (2536) ให้ความหมายอุตสาหกรรมท่องเที่ยวว่าประกอบด้วยธุรกิจหลายประเภท ธุรกิจที่เกี่ยวข้องโดยตรง ได้แก่ ธุรกิจการขนส่ง โรงแรม ที่พัก อาหาร ภัตตาคาร และการนำเที่ยว หลักการตลาดในการท่องเที่ยวมีจุดเน้นที่สำคัญ 3 ประการ คือ ตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว วิจัยตลาดและการพยากรณ์ความต้องการของตลาดในอนาคต และความชอบหรือไม่ชอบของนักท่องเที่ยว เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการกำหนดนโยบายของธุรกิจการท่องเที่ยว เช่นเดียวกับ Mullins (1998) เห็นว่างานบริการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวสัมพันธ์กับธุรกิจอุตสาหกรรมอื่น ๆ การเรียนรู้หรือรู้จักความแตกต่างทางวัฒนธรรม จริยธรรม ระเบียบประเพณี หรือความเชื่อทางศาสนา ช่วยทำให้เกิดความเข้าใจต่อผู้รับบริการหรือลูกค้า ทำให้เกิด

ความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ตรึงศ เหล่าศิริหงษ์ทอง และคณะ (2546) อาศัยแบบจำลอง Servqual ของ Parasuraman ในการจัดระดับของกิจกรรมบริการที่สามารถอธิบายระดับคุณภาพของ กิจกรรมบริการถึงความแตกต่างที่ผู้รับบริการคาดหวังและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับ โดยแบ่งเป็น ความสามารถของผู้บริหารในการเข้าใจ สิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวัง ความสามารถของผู้บริการ เป็นไปตามข้อกำหนด มีการกำหนดแผนงาน ความสามารถในการส่งมอบบริการแก่ผู้รับบริการ อย่างมีประสิทธิภาพ ความสามารถในการนำเสนอตามข้อกำหนดกิจกรรมบริการต่าง ๆ และ ผลลัพธ์จากกิจกรรมบริการ สอดคล้องกับความคาดหวังระดับใดโดยแบ่ง เป็นข้อ ๆ ดังนี้

Gap 1 ผู้ให้บริการเข้าใจถึงสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวัง เพื่อนำไปสู่การกำหนด แผนงานและยุทธศาสตร์ในกิจกรรมบริการให้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ ให้มีความสำคัญ และดำเนินการศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

Gap 2 ผู้ให้บริการนำสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังไปเป็นข้อกำหนดสำหรับกิจกรรม บริการ เพื่อประเมินว่าข้อกำหนดของกิจกรรมบริการที่ดำเนินการ สอดคล้องกับความต้องการของ ผู้รับบริการมากน้อยแค่ไหน กำหนดแผนดำเนินงานให้สอดคล้องกับข้อกำหนดของกิจกรรมบริการ

Gap 3 ผู้ให้บริการดำเนินการตามข้อกำหนดของกิจกรรมบริการต่าง ๆ แก่ ผู้รับบริการ อย่างมีประสิทธิภาพ โดยดำเนินการตั้งแต่เลือกสรรบุคลากร อุปกรณ์ การดำเนินการ ร่วมกันภายในองค์กรโดยแต่ละคนมีความเข้าใจบทบาทหน้าที่ของตนเอง

Gap 4 ผู้ให้บริการนำเสนอหรือสื่อ ข้อกำหนดกิจกรรมบริการต่าง ๆ การนำเสนอ นั้น มีความสอดคล้องกับความสามารถในการบริการระดับใด

Gap 5 ผู้ให้บริการตรวจสอบผลลัพธ์ถึงความสามารถในการบริการว่าสอดคล้องกับ ความคาดหวังระดับใด และต้องปรับปรุงคุณภาพในการบริการตามผลลัพธ์ที่ผู้รับบริการได้รับ การวัดผลลัพธ์มี 5 มิติคือ คุณลักษณะทางกายภาพ (Tangible) การตอบสนองของบุคลากร ภายในองค์กร (Responsiveness) ความเชื่อถือในการบริการระดับที่คงที่ (Reliability) การเอาใจใส่ ของบุคลากรต่อผู้รับบริการ (Empathy) และความวางใจของผู้รับบริการต่อผลอันเกิดจากกิจกรรม บริการ (Assurance)

4. บทกำหนดโทษตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ. ศ. 2535

พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ได้ออกประกาศกำหนดพฤติกรรมและบท กำหนดโทษของมัคคุเทศก์ที่ถือว่าเป็นการกระทำที่นำมาซึ่งความเสื่อมเสียชื่อเสียงเกียรติยศและ

จรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ กฎกระทรวง ว่าด้วยการปฏิบัติหน้าที่ การแต่งกาย มารยาท และความประพฤติของมัคคุเทศก์

1 มัคคุเทศก์ต้องไม่กระทำการอย่างใดอย่างหนึ่งอันจะนำมาซึ่งความเสื่อมเสียชื่อเสียงเกียรติยศ และจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ

1) การบังคับนักท่องเที่ยวซื้อรายการนำเที่ยวพิเศษ หมายถึง มัคคุเทศก์ที่แสดงกิริยาลอวงหรือขู่เข็ญ หรือกระทำการใดเพื่อให้นักท่องเที่ยวอยู่ในสภาพที่ต้องปฏิบัติโดยไม่สมัครใจนอกเหนือจากที่ได้ตกลงกันไว้กับผู้ประกอบการนำเที่ยว

2) การนำไปซื้อสินค้าที่หลอกลวงหรือมีราคาสูงผิดปกติ เพื่อให้ตนได้รับค่าบำเหน็จจากร้านค้าที่เกี่ยวข้อง

3) การเรียกร้องเงินค่าทิป หมายถึง การพูดจาโน้มน้าวขอความเห็นอกเห็นใจแก่ตนว่าการนำเที่ยวครั้งนี้ขาดทุน ขอให้จ่ายค่าตอบแทนเป็นพิเศษ

4) การยัดหนังสือเดินทางและบัตรโดยสารเครื่องบินไว้จนกว่านักท่องเที่ยวจะจ่ายค่าตอบแทนบางประเภทให้ก่อน

ในการนี้ คณะกรรมการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ได้ออกประกาศกำหนดพฤติกรรมของมัคคุเทศก์ที่ถือว่าเป็นการกระทำที่นำมาซึ่งความเสื่อมเสียชื่อเสียงเกียรติยศ และจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพไว้ดังนี้

1) อธิบายหรือบอกกล่าวเรื่องราวแก่นักท่องเที่ยว อันจะนำมาซึ่งความไม่ถูกต้องและเสื่อมเสียแก่ชาติ ศาสนา และพระมหากษัตริย์ รวมทั้งภาพพจน์ของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย

2) ไม่รับผิดชอบในหน้าที่มัคคุเทศก์ ซึ่งจะต้องคำนึงถึงประโยชน์ของนักท่องเที่ยวตามข้อตกลงเกี่ยวกับรายการนำเที่ยวเป็นสำคัญ หรือละทิ้งหน้าที่การงาน

3) ปฏิบัติหน้าที่โดยไม่ซื่อสัตย์สุจริตแสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบ หรือกระทำการใดเพื่อให้นักท่องเที่ยวอยู่ในสภาพที่ต้องปฏิบัติตามโดยไม่สมัครใจ

4) ปฏิบัติตนอันเป็นการฝ่าฝืนศีลธรรม

5) ปฏิบัติตนขัดต่อขนบธรรมเนียมประเพณีอันดีงามของท้องถิ่น และกฎระเบียบของสถานที่ท่องเที่ยวแต่ละแห่ง

2 ในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่ มัคคุเทศก์ต้อง

1) แต่งกายสุภาพและเหมาะสมกับสถานที่

2) ดัดใบบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ไว้ที่อก เว้นแต่จะอยู่ในสภาพที่ไม่อาจจะปฏิบัติ

เช่นนั้นได้

3) ไม่บรรยาย อธิบายหรือบอกกล่าวเรื่องราวที่ไม่ถูกต้องแก่นักท่องเที่ยวอันจะนำมาซึ่งความเสื่อมเสียแก่ประเทศชาติและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศ

3 มัคคุเทศก์ต้องไม่ทำการใดนอกเหนือความตกลงที่มีอยู่กับผู้ประกอบการธุรกิจ นักท่องเที่ยวหรือนักท่องเที่ยว

ในกรณีที่มัคคุเทศก์ได้กระทำการใดตามความประสงค์ของนักท่องเที่ยวและการนั้นอยู่นอกเหนือจากที่ตกลงไว้กับผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว มัคคุเทศก์ต้องแจ้งให้ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวทราบภายในเวลาอันควร

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยของ ยศ สันตสมบัติ และคณะ (2544) ศึกษาองค์ความรู้เกี่ยวกับระบบและภูมิปัญญาไทย ด้านประวัติความเป็นมา ข้อมูลการท่องเที่ยว ตลอดจนผลกระทบที่มีต่อชุมชนและเสนอยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ โดยสร้างจิตสำนึกทางด้านการท่องเที่ยว โดยมุ่งให้เกิดการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ รายงานการค้นคว้าแบบอิสระเชิงวิทยานิพนธ์ของ มัตติกา ทังสุภา (2545) เรื่องการพัฒนาการใช้ภาษาฝรั่งเศสสำหรับมัคคุเทศก์ในจังหวัดเชียงใหม่ ทำการศึกษาระดับความรู้ ความสามารถในการใช้ภาษาฝรั่งเศสมีปัจจัยต่างกัน เช่น ปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา ประสบการณ์ และความรู้ด้านการท่องเที่ยว เช่น ที่พัก สถานที่ท่องเที่ยว สินค้าที่ระลึก อาหารและเครื่องดื่ม และการเดินทาง ในรายงานการค้นคว้าแบบอิสระเชิงวิทยานิพนธ์ของ ศุภากาญจน์ เลิศหัตถ์รัตน์ (2545) เรื่องทัศนคติของมัคคุเทศก์ภาคเหนือต่อการอบรมเพื่อเพิ่มความรู้สำหรับมัคคุเทศก์หลักสูตรที่ 1 นั้น มัคคุเทศก์เห็นด้วยกับการประกาศใช้กฎกระทรวงฉบับที่ 10 พ. ศ. 2543 และว่ามัคคุเทศก์ส่วนใหญ่ยังขาดมาตรฐานในระดับที่จะแข่งขันกับชาติอื่นได้ จึงไม่ควรเปิดเสรีอาชีพในขณะนี้ มัคคุเทศก์เห็นด้วยกับการที่ต้องอบรมความรู้เพิ่มเติมก่อนต่อใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ มัคคุเทศก์ภาคเหนือมีความเห็นระดับปานกลางกับการไม่ผ่านเกณฑ์การทดสอบแล้วต้องอบรม และเสนอแนะลงโทษผู้ที่ฝ่าฝืนกฎหมาย ตลอดจนเปิดโอกาสให้มัคคุเทศก์และสถาบันการศึกษาท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการหาแนวทางในการพัฒนาและยกระดับมาตรฐานมัคคุเทศก์ และศึกษาความคิดเห็นของมัคคุเทศก์ในการจัดอบรมต่อไป

ในงานวิทยานิพนธ์ของพีระพงษ์ ดวงสนิท (2545) ทำการวิจัยความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์ในจังหวัดเชียงราย เพื่อทราบความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์ และศึกษาคุณลักษณะของมัคคุเทศก์ที่

นักท่องเที่ยวดังชาติที่ประสงค์ จากการศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์อยู่ในระดับดี ทางด้านการบรรยายโบราณสถาน ประเพณีวัฒนธรรม สถานที่ท่องเที่ยว ความสามารถด้านวิชาการ การนำเที่ยว และด้านการจัดการ ส่วนคุณสมบัติของมัคคุเทศก์ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบอยู่ในระดับดีเช่นกัน การตรงต่อเวลา ความซื่อสัตย์สุจริต ส่วนด้านบุคลิกภาพอยู่ในระดับดี โดยเฉพาะความเชื่อมั่นในตนเอง มีอารมณ์ขัน และมีความเอื้อเฟื้อห่วงใยผู้อื่น มีความพร้อมให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ส่วนคุณลักษณะที่นักท่องเที่ยวต่างชาติพึงประสงค์ต่อมัคคุเทศก์ คือความสามารถของมัคคุเทศก์ที่มีความรู้อยู่ในระดับดี ทางด้าน ความรู้เกี่ยวกับโบราณสถาน โบราณวัตถุ สถานที่ท่องเที่ยวตามธรรมชาติ ประเพณีและวัฒนธรรม ส่วนความสามารถในการจัดการและด้านวิชาการมีความต้องการอยู่ในระดับดีเช่นกัน ความซื่อสัตย์สุจริตและบุคลิกภาพมีความต้องการอยู่ในระดับปานกลาง ความต้องการของนักท่องเที่ยวก่อนได้รับบริการและหลังได้รับบริการนั้นผลปรากฏว่า ผลที่ได้เกินความคาดหวังทางด้านความสามารถทางด้านภาษา หน้าที่ความรับผิดชอบ การตรงต่อเวลา แต่งกายเหมาะสมกับกาลเทศะ สิ่งที่น่าอึ้งกว่าความคาดหวังคือบุคลิกภาพในด้านความเชื่อมั่นต่อตนเอง

งานวิทยานิพนธ์ของ อัญญา พันธุ์อรุณ (2546) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของมัคคุเทศก์ที่จดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร ณ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ศึกษาเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของมัคคุเทศก์ว่ามีปัจจัยภายในกับพฤติกรรมการทำงาน และปัจจัยภายนอกกับพฤติกรรมการทำงาน การวิจัยพบว่ารายได้และประสบการณ์การทำงาน ทำให้มัคคุเทศก์มีพฤติกรรมต่างกันออกไป ปัจจัยภายในได้แก่ เชื่อในอำนาจตน มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ทักษะคิดในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการทำงานในทางบวก ส่วนปัจจัยภายนอกได้แก่ ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ความก้าวหน้าสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการทำงานทางบวก ส่วนค่าตอบแทนและเงินรางวัลในการทำงานสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานในทางลบ

งานวิจัยของชัยยุทธ กุลตั้งวัฒนา และคณะ (2547) วิจัยปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรม จริยธรรมในการบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อศึกษาถึงสถานการณ์และจิตลักษณะเดิมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมในการบริการที่พึงปรารถนาของมัคคุเทศก์ไทย โดยทำการวิจัยมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) เพื่อทำนายและทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสถานการณ์บางประการในงานและครอบครัว จิตลักษณะและคุณภาพด้านจริยธรรม ศึกษาอิทธิพลร่วมสถานการณ์ และจิตลักษณะที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมจริยธรรมในการบริการของมัคคุเทศก์ประเภทต่าง ๆ ตลอดจนเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างจิตลักษณะและพฤติกรรมในการบริการของมัคคุเทศก์ที่มีลักษณะทางชีวสังคม และภูมิหลังแตกต่างกัน ผลที่น่าสนใจข้อหนึ่งคือ

มัคคุเทศก์ผู้ที่มีพฤติกรรมจรรยาบรรณในการบริการต่ำทั้ง 2 ด้าน ได้แก่ (1) มัคคุเทศก์ที่มีประสบการณ์ทำงานน้อยกว่า 9 ปี และ (2) มัคคุเทศก์ที่มีอายุน้อยกว่า 37 ปี

ในงานวิทยานิพนธ์ของ เสาวลักษณ์ อุโมง (2547) เรื่องลักษณะการให้บริการการท่องเที่ยวที่พึงประสงค์ในทัศนะของมัคคุเทศก์ จังหวัดเชียงราย โดยใช้การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกผู้ให้ข้อมูล 15 ราย ทิศนของผู้ให้ข้อมูลสรุปได้ว่า ผู้ให้บริการต้องมีใจรักในอาชีพ รักงานบริการ มีบุคลิกที่น่าเชื่อถือ คือมีความมั่นใจในตนเอง แต่งกายสุภาพเรียบร้อย หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส มีการบริการที่พึงประสงค์ ตอบสนองความต้องการของมัคคุเทศก์ มีความรู้จริงในข้อมูลและแหล่งท่องเที่ยว ส่วนปัญหาและอุปสรรคที่ได้จากการศึกษา คือ การสื่อสาร การออกเสียงภาษาต่างประเทศไม่ชัดเจน สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่เป็นเงื่อนไขของมัคคุเทศก์

ฐิติ ฐชาติ (2546) กล่าวว่า การท่องเที่ยวมีความสำคัญอย่างมากต่อระบบเศรษฐกิจ วัฒนธรรม สิ่งแวดล้อม และการเสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างนานาชาติ บริษัทนำเที่ยวเป็นหน่วยธุรกิจที่สำคัญที่สุดในระบบการท่องเที่ยว และกระจายอยู่ตามภูมิภาคต่าง ๆ การส่งเสริมการตลาดจึงเป็นส่วนสำคัญที่ช่วยกระตุ้นให้เกิดการบริโภค เข้าใจผลิตภัณฑ์ หรือการบริการ แหล่งท่องเที่ยวก็เป็นแหล่งสำคัญที่จะทำให้เกิดความประทับใจ และทำให้เกิดความต้องการที่จะเดินทางไปท่องเที่ยว หรือมีความต้องการที่จะกลับไปอีก หรือบอกต่อไปยังบุคคลอื่น ๆ

มีงานวิจัยที่ศึกษาถึงความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยว ต่อมัคคุเทศก์ทางด้านต่าง ๆ เช่น แหล่งท่องเที่ยว ความสามารถของนักท่องเที่ยว (ศุภาภาญจน์ เลิศหัสติรัตน์: 2545, เสาวลักษณ์ อุโมง: 2547) การปฏิบัติหน้าที่ของมัคคุเทศก์ หรือพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว (พีระพงษ์ ดวงสนิท: 2545, อัญญา พันธุ์อรุณ: 2546) หรือปัจจัยทางสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมจรรยาบรรณในการบริการของมัคคุเทศก์ไทย (ชัยยุทธ กุลตั้งวัฒนา และคณะ 2547) และการบริการของมัคคุเทศก์ที่ใช้ภาษาฝรั่งเศส (มัตติกา หังสุภุติ: 2545) แต่งานวิจัย ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อมัคคุเทศก์ไทยที่ใช้ภาษาเยอรมันโดยตรงนั้น ยังไม่พบว่ามีการทำวิจัยทางด้านนี้