

แนวทางการพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์ไทยเชิงพุทธบูรณาการ
The Way Of The Ethics Development Of Thai Guides Based On
The Buddhist Integration

สุเทพ อารมณรัชช์
Suthep Aromrucks^๑
นงเยาว์ ชาญณรงค์
Nongyao Charnnarong^๒

บทคัดย่อ

บทความวิจัยเรื่อง “แนวทางการพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์ไทยเชิงพุทธบูรณาการ” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวคิดทฤษฎีและปัญหาด้านจริยธรรม ศึกษาหลักพุทธธรรม เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาจริยธรรมมัคคุเทศก์ไทยเชิงพุทธบูรณาการ งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ โดยศึกษาเอกสาร และการสัมภาษณ์บุคคลผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยที่มีความเชี่ยวชาญด้านพระพุทธศาสนาและนักวิชาการด้านจริยธรรมของมัคคุเทศก์โดยการพรรณนา ผลการศึกษารายพบว่า แนวคิดทฤษฎีที่สอดคล้องกับจริยธรรมการทำงานของมัคคุเทศก์ที่เหมาะสม คือแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับการพัฒนาจริยธรรมนั้นเป็นการเปลี่ยนแปลงกระบวนการคิด การประพฤติปฏิบัติในการทำงานให้มีความน่าเชื่อถือและเป็นที่ยอมรับในการสังคมมากขึ้นทั้งในเรื่องของความรู้ ความสามารถ ทักษะ ความชำนาญ อารมณ์ การตัดสินใจและพฤติกรรมให้ดีขึ้นจากการศึกษาปัญหาด้านจริยธรรมของมัคคุเทศก์ไทย พบว่า ขาดความรับผิดชอบต่อวิชาชีพ ขาดคุณธรรมความซื่อสัตย์ในการทำงานทำให้ความรับผิดชอบลดน้อยลง ปัญหาที่ต้องได้รับการแก้ไขมากที่สุดคือปัญหาการขาดคุณธรรม และความซื่อสัตย์ ซึ่งมีผลต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในที่สุด

คำสำคัญ : พัฒนาจริยธรรม, มัคคุเทศก์ไทย, เชิงพุทธบูรณาการ

^๑ หลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพระพุทธศาสนา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย The Requirement for Degree of Doctor of Philosophy, Buddhist Studies, Graduate School, Mahachulalongkornrajavidyalaya University, Thailand.

^๒ ภาควิชาปรัชญา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง Department of Philosophy, Faculty of Humanities, Ramkhamhang University, Thailand.



Abstract

In this dissertation article entitled “The way of The Ethical Development of Thai Guides based on The Buddhist Integration”, an attempt was made: 1) to study concepts and theories and problems about ethical of Thai guides, 2) to examine Buddhadhamma in developing ethics of Thai guides, and 3) to propose the ways to ethical development of Thai guides based on Buddhist integration. This is a qualitative research, the data were collected from documents relating to ethical development based on Buddhist integration and interview of Buddhist experts who are technical officers in term of ethical guides. After investigation of the ethical issue of Thai guides, the researcher found that they lacked responsibility in profession and integrity in working due to shortage of preparation in discharging duties; this was regarded as a major problem that negatively affects guide profession. Morality and Integrity are the most important factors if the mentioned problem needs solution, otherwise, negative consequences will come to every sector especially tourist industry.

Keywords: The Ethical development, Thai Guides, The Buddhist Integration





๑. บทนำ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เป็นอุตสาหกรรมหลักของไทยที่ก่อให้เกิดรายได้เข้าประเทศ อีกทั้งยังก่อให้เกิดการลงทุนในธุรกิจต่างๆ ด้านการบริการและธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว อาทิ เช่น ธุรกิจ นำเที่ยว โรงแรมที่พัก การบริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม และการเดินทางขนส่ง นอกจากนี้ยังเป็นการเพิ่มการจ้างงาน การกระจายรายได้ ให้แก่บุคคลที่สนใจที่จะประกอบอาชีพที่ เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวอย่างเช่น มัคคุเทศก์ และผู้นำเที่ยวอีกด้วย ซึ่งเป็นอาชีพที่มีความสำคัญ เป็นอย่างมากในการท่องเที่ยว^๓ พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.๒๕๔๕ กำหนดให้ อาชีพมัคคุเทศก์หรือที่เราเรียกกันสั้นๆว่า “ไกด์” เป็นผู้ที่ให้ความช่วยเหลือ ให้ข้อมูลความรู้ความเข้าใจทางด้าน วัฒนธรรม ประวัติศาสตร์ และเหตุการณ์ร่วมสมัยต่างๆแก่นักท่องเที่ยว ดังนั้นมัคคุเทศก์จึงเป็นอาชีพที่นำนักท่องเที่ยวไปเที่ยวชมตามสถานที่ต่าง ๆ ตามที่ตนได้รับมอบหมายแล้ว ก็จะมีหลักของความประพฤติปฏิบัติในวิชาชีพนี้ เป็นพื้นฐาน หรือเรียกว่า หลักจริยธรรมในการประกอบวิชาชีพ เพราะเป็นหลักแห่งความประพฤติที่เห็นว่าดีงามและมีความถูกต้อง^๔ บางครั้งมัคคุเทศก์จะต้องทำงานหนักติดต่อกันเป็นเวลาหลายวันต้องใช้ความอดทนและอดกลั้นสูง ดังนั้นมัคคุเทศก์จึงเปรียบเสมือนตัวแทนของท้องถิ่นและประเทศนั้นๆ^๕ จึงอาจกล่าวได้ว่า พระพุทธศาสนาจะมีหลักธรรมที่จะช่วยในการส่งเสริมหรือเป็นหลักในการทำงานทางด้านจริยธรรมของมัคคุเทศก์จนทำให้เกิดผลดีและมีประโยชน์ทั้งต่อผู้ให้และผู้รับ

งานมัคคุเทศก์ เป็นงานบริการอาชีพหนึ่ง มีหน้าที่นำผู้อื่นไปยังสถานที่ต่างๆ และให้คำอธิบายแนะนำเกี่ยวกับสถานที่นั้นๆ ทั้งนี้ เนื่องจากการนำนักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่างๆ นั้น จำเป็นต้องมีผู้ที่มีความรู้ ความชำนาญเกี่ยวกับเส้นทาง ตลอดจนมีความรู้เกี่ยวกับสิ่งต่างๆ ในท้องถิ่น หรือสถานที่ที่นำเที่ยวต่างๆ เป็นอย่างดี สามารถอำนวยความสะดวก ความปลอดภัย และให้ความรู้ความเข้าใจ รวมทั้งความสนุกสนานเพลิดเพลินแก่นักท่องเที่ยวได้ ซึ่งผู้ที่ทำหน้าที่นี้ ต่อมาได้กลายเป็นอาชีพสำคัญอย่างหนึ่งในวงการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว^๖

^๓ สราวิช พรนุเคราะห์, รายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ,แนวทางการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ตามความต้องการของมัคคุเทศก์,ภาควิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม ภาควิชาการศึกษาที่ ๑ ปีการศึกษา, ๒๕๕๗.

^๔ กรมการท่องเที่ยว.[ออนไลน์]. แหล่งที่มา : <http://www.tourism.go.th> [๒๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๐].

^๕ บุญมี แทนแก้ว, จริยศาสตร์ (ETHICS), พิมพ์ครั้งที่ ๔, (กรุงเทพมหานคร : โอ.เอส.พรีนติ้งเฮ้าส์, ๒๕๕๐), หน้า ๑๖๘.

^๖ หลักการมัคคุเทศก์, [ออนไลน์], แหล่งที่มา <https://bloggerkrusaisuda.files.wordpress.com> [วันที่ ๒๒ สิงหาคม ๒๕๕๙].



ดังนั้นปัญหาและอุปสรรคในพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์ เพื่อให้มัคคุเทศก์ที่เป็นตัวแทนของประเทศ เป็นที่น่าเชื่อถือ คือ มัคคุเทศก์ขาดความรับผิดชอบในหน้าที่ คือความสำเร็จในการทำงาน ขาดการบริหารงานที่ดี ขาดความเข้าใจในนักท่องเที่ยวคือการบริการ ขาดความเอาใจใส่ดูแลนักท่องเที่ยว คือขาดความยุติธรรม และไม่มีความซื่อสัตย์สุจริต และมีกิจกรรมยาที่ไม่เหมาะสม พอแยกเป็นปัญหาและอุปสรรคสรุปได้ดังนี้ มัคคุเทศก์ขาดความตระหนักในหน้าที่ และความรับผิดชอบ มัคคุเทศก์พึงปฏิบัติหน้าที่ของตน โดยเต็มกำลังความสามารถและมีความรับผิดชอบ ตลอดเวลาที่ปฏิบัติงาน จนกระทั่ง ส่งนักท่องเที่ยวสู่ที่พัก โดยสวัสดิภาพ ไม่ทอดทิ้งให้นักท่องเที่ยวเผชิญโชคโดยลำพัง หรือละเลย ไม่เอาใจใส่ดูแล ให้ความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว มัคคุเทศก์ขาดความซื่อสัตย์สุจริต มัคคุเทศก์ไม่พึงปล่อยให้ความโลภ ความเห็นแก่ได้เข้าครอบงำ และถือโอกาสจากความไว้วางใจของนักท่องเที่ยวทำให้นักท่องเที่ยวเสียประโยชน์ เช่น นำนักท่องเที่ยวไปซื้อของเฉพาะร้านที่จ่ายค่าป่วยการพิเศษ ที่ไม่เป็นธรรมแก่นักท่องเที่ยวโดยไม่คำนึงถึงคุณภาพของสินค้า กับราคาที่นักท่องเที่ยวต้องจ่าย ผลของการกระทำนี้กระทบไม่เฉพาะชื่อเสียงของมัคคุเทศก์เท่านั้น แต่ยังส่งผลกระทบต่อถึงบริษัทนำเที่ยวที่มัคคุเทศก์สังกัด และเลยไปถึงชื่อเสียงของประเทศชาติ และชนในชาติด้วย มัคคุเทศก์ขาดความรู้จักประมาณตน มัคคุเทศก์พึงเข้าใจว่า ตนอยู่ในฐานะผู้ให้บริการนักท่องเที่ยว เป็นผู้รับบริการเสมือนนายจ้าง จึงไม่ควรตีตนเสมอกับนักท่องเที่ยวทั้งด้วยกิริยา ท่าทาง ความประพฤติ และวาจา เช่น ไม่ตะโกน หรือตบมือดังๆ เพื่อเรียกนักท่องเที่ยว ไม่แสดงอาการขัดเคืองหรือเบื่อหน่าย เมื่อนักท่องเที่ยวพลาดเวลานัดหมาย ไม่เกรี้ยวกราดเอาแต่ใจ เมื่อนักท่องเที่ยว ไม่ปฏิบัติตามกำหนดการ ทั้งไม่ร่วมโต๊ะ รับประทานอาหารหรือเครื่องดื่มกับนักท่องเที่ยว โดยไม่ได้รับการเชื้อเชิญ เป็นต้น หากเกิดปัญหาเหล่านี้ขึ้น มัคคุเทศก์ควรสามารถหาทางออกอย่างละมุนละม่อม ไม่ก่อให้เกิดความหมางใจแก่นักท่องเที่ยว

จากความสำคัญของปัญหาในด้านจริยธรรมของมัคคุเทศก์ไทยที่กล่าวมาแล้วนั้นถือว่าเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่งที่ต้องได้รับการเยียวยาในระบบการบริหารงานของบริษัทเพื่อให้เกิดคุณธรรมจริยธรรม และความซื่อสัตย์ต่ออาชีพของมัคคุเทศก์ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาวิจัยเรื่อง รูปแบบการพัฒนาจริยธรรมมัคคุเทศก์ไทยเชิงพุทธบูรณาการ โดยการนำหลักการแนวคิดทฤษฎีเชิงพระพุทธศาสนาเข้ามาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ไทยให้ได้คุณภาพและประสิทธิภาพต่อไป

๒. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- ๒.๑ เพื่อศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและปัญหาด้านจริยธรรมของมัคคุเทศก์ไทย
- ๒.๒ เพื่อศึกษาหลักพุทธธรรมในการพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์ไทย
- ๒.๓ เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาจริยธรรมมัคคุเทศก์ไทยเชิงพุทธบูรณาการ



๓. วิธีการดำเนินการวิจัย/รูปแบบการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง แนวคิดการพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์ไทยเชิงพุทธบูรณาการ โดยผู้วิจัยจัดขั้นตอนในการดำเนินการวิจัยตามลำดับ ดังนี้

๑.๗.๑ การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดรูปแบบโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และภาคสนาม

๑.๗.๒ กลุ่มเป้าหมาย ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มเป้าหมายเพื่อเก็บข้อมูลภาคสนามไว้ 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 ผู้วิจัยกำหนดเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสัมภาษณ์ ผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์แบบเชิงลึก กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ในประเด็นที่เกี่ยวกับความหมาย ความสำคัญ บทบาท และหน้าที่ของมัคคุเทศก์ ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์ไทย ศึกษาหลักพุทธธรรมในการพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์ไทย ได้แก่ อิทธิบาท ๔ พรหมวิหาร ๔ สังคหวัตถุ ๔ อคติ ๔ และวิธีการพัฒนาจริยธรรมมัคคุเทศก์ไทยเชิงพุทธบูรณาการ เป็นลักษณะคำถามแบบปลายเปิดเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑.๗.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัย โดยได้ดำเนินการดังต่อไปนี้

๑. ทบทวนจากเอกสาร ประกอบด้วยการศึกษาจากพระไตรปิฎก ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตำรา หนังสือประวัติศาสตร์ที่ได้กำหนดไว้ในพื้นที่การวิจัย เอกสาร วารสาร แผ่นพับ และข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต โดยศึกษาเฉพาะประเด็นที่เกี่ยวกับความหมาย ความสำคัญ บทบาท และหน้าที่ของมัคคุเทศก์ ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์ไทย ศึกษาหลักพุทธธรรมในการพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์ไทย ได้แก่ อิทธิบาท ๔ พรหมวิหาร ๔ สังคหวัตถุ ๔ อคติ ๔ สุจริต ๓ และวิธีการพัฒนาจริยธรรมมัคคุเทศก์ไทยเชิงพุทธบูรณาการ

๒. การสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ด้วยการจดบันทึกและการบันทึกเสียงรวมทั้งสิ้น ๒๕ รูป/คน

๑.๗.๕ วิเคราะห์ สรุปและนำเสนอผลการวิจัย ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการวิจัยตามลำดับ ที่ได้จากการศึกษาเอกสารต่างๆ จากการสัมภาษณ์พร้อมทั้งสรุปและให้ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยต่อไป



๔. ผลการวิจัย/ประเด็นที่ค้นพบจากการวิจัย

๑. แนวคิดทฤษฎีและปัญหาด้านจริยธรรมของมัคคุเทศก์ไทย

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีที่สอดคล้องกับจริยธรรมการทำงานของมัคคุเทศก์ที่เหมาะสม พบว่า แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับการพัฒนาจริยธรรมนั้นเป็นการเปลี่ยนแปลงกระบวนการคิด การประพฤติปฏิบัติให้มีความเจริญขึ้นทั้งในเรื่องของความรู้ ความสามารถ ทักษะ ความชำนาญ อารมณ์ การตัดสินใจและพฤติกรรมให้มีความเจริญหรือดีขึ้น จากการศึกษาความหมายและความสำคัญของมัคคุเทศก์สรุปได้ว่าเป็นผู้ทำหน้าที่เป็นสื่อกลางในการนำนักท่องเที่ยวเดินทางไปยังสถานที่ต่างๆ ได้อย่างสะดวกสบายยิ่งขึ้น ทำให้นักท่องเที่ยวโดยเฉพาผู้ที่ไม่สะดวกในการเตรียมการเดินทางและดำเนินการเดินทางด้วยตนเอง มีความสนใจและตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวมากยิ่งขึ้น ดังนั้น จะเห็นได้ว่า มัคคุเทศก์มีส่วนช่วยในการเพิ่มจำนวนนักท่องเที่ยวให้กับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นบุคคลที่ทำหน้าที่ในการนำเที่ยวอำนวยความสะดวก แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าแทนบริษัท นำเที่ยว เป็นผู้รักษาผลประโยชน์ในด้านต่าง ๆ แทนบริษัทนำเที่ยว เช่น ค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยว การ ถูกเอารัดเอาเปรียบ ส่วนปัญหาด้านจริยธรรมของมัคคุเทศก์ไทย พบว่า ขาดความรับผิดชอบต่อวิชาชีพ ขาดคุณธรรมในการทำงานความรับผิดชอบลดน้อยลง เนื่องจากปัญหาขาดการเตรียมความพร้อมรองรับการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของอาเซียน มัคคุเทศก์เป็นปัญหาสำคัญที่ส่งผลต่ออาชีพมัคคุเทศก์เป็นอย่างมากปัญหาด้านการบริการของมัคคุเทศก์ ปัจจุบันเนื่องจาก ความเปลี่ยนแปลง พฤติกรรม และความต้องการของนักท่องเที่ยวโดยปกติมัคคุเทศก์ที่แก้ไขปัญหาก่งมักประสบความสำเร็จได้รวดเร็ว และตรงกันข้ามถ้ามัคคุเทศก์แก้ไขปัญหามิเป็นก็มักประสบความล้มเหลว สังคมแห่งการเปลี่ยนแปลง ทำให้จริยธรรม ความซื่อสัตย์ เป็นสิ่งสำคัญต่อทุกๆ วิชาชีพ สมาชิก ในวิชาชีพนั้นๆ ปัญหาใกล้เคียงส่งผลต่ออาชีพมัคคุเทศก์ นักท่องเที่ยว รวมถึงภาพลักษณ์ของประเทศอย่างไรบ้าง และปัญหาที่ต้องได้รับการแก้ไขมากที่สุดคือปัญหาใกล้เคียง ใกล้ต่างชาติ มีปัญหาสะสมมานาน ขาดการแก้ไขปัญหาย่างเป็นระบบในทุกส่วนงานเป็นปัญหาสะสมที่มีความซับซ้อน และรุนแรงเพิ่มขึ้นซึ่งจะเห็นได้จากกรณีเพื่อนรวมอาชีพออกมาเรียกร้องให้ภาครัฐดำเนินการการแก้ไขปัญหาย่างจริงจัง ซึ่งหากยังไม่ได้รับการแก้ไขย่อมไม่เป็นผลดีต่อทุกฝ่าย และกระทบกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในที่สุดซึ่งในแต่ละปีมีจำนวนเงินที่ไหลเวียนอยู่ในระบบเป็นจำนวนมาก

ดังนั้นการศึกษาแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับการพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์นั้นคือการประพฤติปฏิบัติที่แสดงออกในลักษณะที่ดีงาม ถูกต้องเหมาะสมทั้งทางกาย วาจาและทางใจ อันพึงปฏิบัติต่อตนเอง และต่อผู้อื่นเพื่อให้เกิดการดำเนินชีวิตการอยู่ร่วมกันในสังคมอย่างมีความสุข ซึ่งจะบ่งบอกถึงการมีความรับผิดชอบซื่อสัตย์สุจริต มีเหตุผลรู้จักการรักษาระเบียบวินัย มีความเสียสละในการทำงานสร้างความยุติธรรมและที่ขาดไม่ต้อต้องมีความเมตตาในการทำงานของมัคคุเทศก์ไทย



๒. หลักพุทธธรรมในการพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์ไทย

จากการศึกษาหลักธรรมที่สอดคล้องกับการพัฒนาจริยธรรมที่เหมาะสมสำหรับมัคคุเทศก์เป็นการนำแนวคิด เพื่อนำไปเป็นแนวทางหรือนำไปพัฒนา ปรับปรุง แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอันเกิดจากการกระทำของมัคคุเทศก์ทั้งด้านกาย วาจาและใจ จากการเปลี่ยนแปลงสังคม ปรับปรุงให้ทันสมัยอย่างต่อเนื่องตามยุคสมัยและมีผลสะท้อนกลับทำให้อาชีพมัคคุเทศก์ขาดความมีคุณธรรม จริยธรรมลดน้อยลง มุ่งเน้นความสะดวกเป็นหลักเกิดความเบี่ยงเบนไปในสิ่งที่ไม่ถูกต้อง พบว่า การนำหลักธรรมทางพระพุทธศาสนามาใช้ในการทำงานให้ประสบผลสำเร็จตามหลักธรรมที่ปรากฏในคัมภีร์พุทธศาสนาเถรวาทที่ประกอบไปด้วย หลักกัทธิบาท ๔ หลักพรหมวิหาร ๔ หลักสังคหวัตถุ ๔ หลักอคติ ๔ และ หลักสุจริต ๓ หลักธรรมที่กล่าวมานี้เป็นหลักธรรมนำไปแก้ไขปัญหาคือในการประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ในการบริการและการปฏิบัติหน้าที่ต่อนักท่องเที่ยวโดยใช้หลักธรรมทางพระพุทธศาสนาเข้ามาใช้ในการทำงานของมัคคุเทศก์ไทยและการดำเนินชีวิตให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่กำหนดหลักธรรมของพระพุทธศาสนาสามารถนำมาเป็นหลักในการดำรงชีพของมัคคุเทศก์ได้โดยเฉพาะในการบริหารงานของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อจะได้ประพฤติปฏิบัติตามแนวทางของพระพุทธศาสนาในลักษณะที่เป็นเหตุเป็นผลเพื่อการพัฒนา และปรับปรุงการบริการของมัคคุเทศก์ไทยให้เป็นที่ยอมรับกันในสังคม ดังนั้นมัคคุเทศก์เป็นบุคคลที่มีความสำคัญต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยว บริษัทนำเที่ยว นักท่องเที่ยว แหล่งท่องเที่ยวและต่อประเทศไทย ดังนั้น มัคคุเทศก์ที่ดีจะต้องมีคุณสมบัติในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านภาษา มีความรู้ทั่วไป และเป็นผู้ที่ชวนขหายหาความรู้อยู่เสมอ รักการเดินทางท่องเที่ยว และงานบริการปรับตัวได้ และเป็นนักแก้ไขปัญหาได้ดีในทุกสถานการณ์ มีความยืดหยุ่น ประณีประนอม และมีลักษณะอบอุ่นโอปอ้อมอารีเป็นที่ไว้วางใจของผู้เดินทางร่วมไปด้วย มีความเป็นผู้นำมีความกล้า มีความรอบคอบและไม่ประมาท ทัศนคติดี ร่าเริง มีความเสียสละซื่อสัตย์ ซื่อตรง และอดทน เพื่อพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทยให้ยั่งยืนต่อไปโดยใช้หลักธรรมทางพระพุทธศาสนาเข้ามาประยุกต์ใช้ในการประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ไทย

ดังนั้นการนำหลักธรรมมาบูรณาการในการประกอบอาชีพเป็นการพัฒนาจริยธรรม และเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาได้อย่างเป็นรูปธรรมชัดเจน ซึ่งหลักธรรมที่เป็นพื้นฐานของชีวิตและการทำงานอย่างมีความสุขเป็นการเสริมสร้างแรงจูงใจยึดเหนี่ยวจิตใจในการทำงานให้ประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพเป็นที่ยอมรับในการบริการ

๓. แนวทางการพัฒนาจริยธรรมมัคคุเทศก์ไทยเชิงพุทธบูรณาการ

เป็นการนำหลักการเชิงพุทธมาเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาในการทำงานของมัคคุเทศก์ไทยเป็นการสร้างองค์ความรู้ใหม่แก่การทำงานในการเสริมสร้างจริยธรรมแก่มัคคุเทศก์ไทยถึงแม้หลายท่านอาจจะมองว่า มัคคุเทศก์มีคุณธรรมจริยธรรมที่เข้มแข็งมากอยู่แล้วก็ตาม ผู้วิจัยยังคงยืนยัน ยืนยันว่า มาตรการต่างๆทาง “การควบคุมตนเอง ” ไม่ว่าจะเป็นมาตรการทางกฎหมายมาตรการทางสังคม หรือมาตรการที่ควบคุมกันเองก็เป็นเพียงกรอบหรือกฎเกณฑ์ที่มีไว้ป้องกันพฤติกรรมภายนอกเท่านั้น การบูรณาการเชิงพุทธเป็นสิ่งสำคัญและลึกซึ้ง จากแนวคิด



ทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาจริยธรรมตามแนวพระพุทธศาสนานั้นทำให้ทราบว่า การนำหลักพุทธธรรมมาบูรณาการในการทำงานต้องได้รับการสังเคราะห์องค์ประกอบทั้งหมดเพื่อให้เห็นภาพของการพัฒนาจริยธรรมอย่างเหมาะสม ซึ่งเป็นการตระหนักรู้คุณค่าและปลูกฝังจิตสำนึกในการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายเพื่อการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ในการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพมาตรฐานโดยการยึดหลักธรรมมาเป็นแนวทางในการดำเนินชีวิต จะเห็นได้ว่ารูปแบบการพัฒนาจริยธรรมตามแนวพุทธบูรณาการโดยการนหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาเป็นแนวทางในการปฏิบัติหน้าที่มาประยุกต์ใช้ในการทำงานในด้านต่างๆสร้างคุณธรรม จริยธรรม ความถูกต้องและสุจริต นอกจากนี้รูปแบบการพัฒนาจริยธรรมนั้นเป็นการเปลี่ยนแปลงความรู้สึกร อารมณ์ความคิด การตัดสินใจ และพฤติกรรมของมัคคุเทศก์ให้มีความเที่ยงตรงฝึกจิตสำนึกให้ตัวเองและเป็นการสร้างแรงจูงใจหรือสิ่งเร้าให้อยากที่จะทำงานให้สำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้ได้เห็นผลในเชิงรูปธรรม ดังนั้น การบูรณาการหลักธรรมเป็นการพัฒนาจริยธรรมที่ถูกต้องที่สุดและเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมากต่อการประพฤติปฏิบัติ การตัดสินใจของมัคคุเทศก์ไทย เพราะว่าเป็นสิ่งที่กระตุ้นภายในจิตเป็นสิ่งที่ที่ดี ที่งามก็จะทำให้คิดและปฏิบัติในสิ่งที่ดีงามต่อหน้าที่การทำงานที่ท่า

๕. บทสรุป

แนวทางการแก้ปัญหาหรือพัฒนาเสริมสร้างจริยธรรมความดีหรือสิ่งที่ถูกต้องเพื่อลดและขจัดปัญหาในการทำงานของมัคคุเทศก์ไทย โดยอาศัยการบูรณาการหลักพุทธธรรมในการทำงานให้สมบูรณ์แบบในหน้าที่เพื่อบริการนักท่องเที่ยวด้วยความประทับใจ สร้างแนวทางการพัฒนาจริยธรรมโดยการปลูกจิตสำนึกให้กับมัคคุเทศก์ ผู้วิจัยศึกษาค้นคว้าแนวทางการพัฒนาจริยธรรมมัคคุเทศก์ ดังนี้

๑) **ส่งเสริมจริยธรรมมัคคุเทศก์ไทย** ด้วยการส่งเสริมสนับสนุนในการพัฒนา มัคคุเทศก์ให้มีการประพฤติปฏิบัติโดยมุ่งเน้นการพัฒนาภายใน วาจา ใจ คือ การมีศีล สมาธิ ปัญญา กำจัดความโลภ ให้ทาน ไม่คิดอยากได้สิ่งของคนอื่น คิดก่อนที่จะตัดสินใจกระทำหรือปฏิบัติและพอใจในสิ่งที่มี ไม่เอาเปรียบเพื่อนร่วมงานช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานด้วยกันสร้างจริยธรรมให้เกิดขึ้นกับตัวเองปลูกฝังความมีระเบียบวินัยสร้างความซื่อสัตย์สุจริตและยุติธรรมในการทำงานสำนึกในหน้าที่และความรับผิดชอบกระตือรือร้นในการพัฒนาตนให้สมบูรณ์ทั้งกายและจิตใจ

๒) **เป้าหมายการพัฒนามัคคุเทศก์ด้วยสุจริต** ๓ เป็นการส่งเสริมสนับสนุนในการตระหนักโดยให้ความสนใจเอาใจใส่ในการทำงานรับรู้ในเหตุการณ์หรือปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นในสังคมรู้จักการใช้การสังเกตรอบคอบในการพัฒนาตนเองเป็นการสร้างคุณธรรมประจำใจ ประพฤติปฏิบัติชอบสร้างแรงจูงใจในการทำงานรักษาขนบธรรมเนียมด้วยกาย วาจาและใจ ส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม ส่งเสริมค่านิยมให้มัคคุเทศก์ไทยได้ปฏิบัติหน้าที่อย่างสุจริตการสร้างจริยธรรมเป็นหลักการประพฤติปฏิบัติที่แสดงออกในลักษณะที่ดีงามถูกต้องเหมาะสมทั้งทางกายทางวาจา และทางใจ อันพึงปฏิบัติต่อตนเอง ต่อผู้อื่น เพื่อให้เกิดการดำเนินชีวิตการอยู่ร่วมกันในบริษัทอย่างมีความสุข ซึ่งจะบ่งบอกถึงการมีความรับผิดชอบซื่อสัตย์สุจริต รู้จักการรักษาระเบียบ



วินัย มีความเสียสละเพื่อส่วนรวม มีความสามัคคีในหมู่คณะ มีความยุติธรรมมีความเพียรพยายามอดสาหะและมีเมตตา กรุณา

๓) กระตุ้นอุดมการณ์ด้วยอิทธิบาท ๔ มัคคุเทศก์ต้องสร้างอุดมการณ์ใหม่ๆให้กับตัวเองอยู่เสมอและกระตุ้นตัวเองในการแสวงหาความรู้และสร้างความพอใจกล้าคิดกล้าทำในสิ่งที่ถูกต้องโดยให้มีความพอใจในสิ่งที่ทำ มีความเพียรพยายามมีความคิดจิตใจจดจ่อในสิ่งที่ทำและมีการตรวจสอบไตร่ตรองอย่างรอบคอบสร้างแนวคิดใหม่ๆ

๔) บริหารงานด้วยพรหมวิหาร ๔ การบริการของมัคคุเทศก์ไทยนั้นจะต้องหาแนวทางที่เหมาะสมต่อการทำงานปรับทัศนคติใหม่ๆให้หันมาสนใจจิตใจผู้มาบริการซึ่งต้องเป็นการบริการด้วยใจจริงสร้างความตระหนักในหน้าที่ของมัคคุเทศก์ทุ่มเทให้กับการทำงานในการบริการอย่างภาคภูมิใจในความเป็นมืออาชีพด้วยความเมตตาธรรม ให้อภัยต่อการปฏิบัติงานที่ไม่ประสบความสำเร็จคอยส่งเสริมมัคคุเทศก์ด้วยกันในการทำหน้าที่อย่างถูกต้องไม่อยู่นิ่งกับที่ควรแสวงหาผลประโยชน์ในการทำงานรู้เหตุผลของงานอย่างถูกวิธี

๕) สร้างแรงจูงใจด้วยสังคหวัตถุ ๔ การพัฒนาจริยธรรมในการทำงานของมัคคุเทศก์ด้วยการสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้ประสบความสำเร็จต้องส่งเสริมให้มีการพัฒนาจิตใจรับรู้เท่าทันกระแสโลกปัจจุบัน มีการสร้างความเจริญให้กับตนเองมีความเพียรพยายามสู้งาน มีขันติ มีความอดทน มีสัจจะมีความจริงใจไม่ว่าจะเป็นการส่งเสริมให้พนักงานมีการช่วยเหลือและเสียสละเวลาให้ส่วนรวมอย่างเหมาะสม มีจิตสำนึกในการติดต่อสื่อสารเพื่อการประสานงานเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเองให้เหมาะสมทำงานอย่างสม่ำเสมอให้ความรักความสามัคคีมีความยุติธรรมเคารพในสิทธิของมัคคุเทศก์ด้วยความเสมอภาค ซึ่งเป็นการกระตุ้นให้ทุ่มเทความพยายามในการทำงานจูงใจจะเป็นแรงผลักดันในการทำงานแก่บริษัท ถ้าหากมัคคุเทศก์ขาดความพอใจในการทำงานก็จะเกิดผลเสียตามมาขาดความเจริญเติบโตความก้าวหน้าในการทำงาน ความรับผิดชอบการได้รับการยอมรับและความสำเร็จในการทำงาน

๖) สร้างความยุติธรรมด้วยอคติ ๔ มัคคุเทศก์ที่ดีต้องไม่มีอคติกับผู้มาบริการมีแต่ความยุติธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ไม่แสวงหาอคติเป็นอุปสรรคต่อการทำงานร่วมกันระหว่างเพื่อนร่วมงานและนักท่องเที่ยวเป็นเหตุทำให้บริษัททำธุรกิจการงานเสียหาย ล้มเหลว ไม่นำความลำเอียง มาใช้ในการทำงาน เพราะเหตุว่า การทำงานด้วยอคติ ย่อมเป็นที่รังเกียจของคนอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องต้องมีใจเป็นธรรมคำนึงถึงความถูกต้อง ชอบธรรมเป็นหลัก





บรรณานุกรม

ข้อมูลปฐมภูมิ

มหาวิทยาลัยศิลปากรราชวิทยาลัย. พระไตรปิฎกบาลี ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ๒๕๐๐.

กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๓๕.

_____. พระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร:

โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๓๙.

_____. อรรถกถาภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร : โรง

พิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ๒๕๓๙-๒๕๕๙.

ข้อมูลชั้นทุติยภูมิ

ขจรกาญจน์ อุดมธรรมภักดี. ได้ศึกษาเกี่ยวกับข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับมัคคุเทศก์เถื่อนของ

ประเทศไทยและประเทศมาเลเซีย.วารสารครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัย

เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.ปีที่ ๔ ฉบับที่ ๑ เดือน มกราคม – มิถุนายน ๒๕๕๙.

ชฎาพัศฐ์ สุขกาย.การพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์โดยกระบวนการมีส่วนร่วมของภาคีท้องถิ่น

ในพื้นที่เศรษฐกิจพิเศษ อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย.วารสารการพัฒนา

ชุมชนและคุณภาพชีวิต,๒๕๕๙.

สารัช พรนุเคราะห์,รายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ,แนวทางการพัฒนาศักยภาพของ

มัคคุเทศก์ตามความต้องการของมัคคุเทศก์,ภาควิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม ภาคการศึกษาที่ ๑ ปีการศึกษา, ๒๕๕๗.

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

๒๕๖๐].

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

๒๕๕๐), หน้า ๑๖๘.

