

การปฏิบัติงานการท่องเที่ยวและบริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของมัคคุเทศก์
ในจังหวัดเชียงใหม่

Tourism and service operations according to the 4 Sangkhabawattus of
Tour guide in Chiang Mai Province

รัตนา นาทอง¹ ทรงศักดิ์ พรหมดี² อุเทน ลาพิงค์³

Rattana Nathong, Songsak Promdee, Uten Laping

บทคัดย่อ (Abstract)

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) ศึกษาการปฏิบัติงานการท่องเที่ยวและบริการของมัคคุเทศก์ตามมาตรฐานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย 2) ศึกษาการปฏิบัติงานท่องเที่ยวและบริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของมัคคุเทศก์ 3) เพื่อเสนอแนวทางการปฏิบัติงานท่องเที่ยวและบริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของมัคคุเทศก์ในจังหวัดเชียงใหม่ วิธีดำเนินการวิจัย ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากตำรา แนวคิด ทฤษฎี เอกสารวารสาร บทความ และผลงานวิจัยต่าง ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในกรอบของวัตถุประสงค์การวิจัยและการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ซึ่งใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 15 คน

ผลการศึกษาวิจัย พบว่า

1. มัคคุเทศก์ในจังหวัดเชียงใหม่ปฏิบัติงานได้ตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพของมัคคุเทศก์ 3 ด้าน คือ 1) มาตรฐานด้านความรู้ 2) มาตรฐานด้านทักษะการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบ และ 3) มาตรฐานด้านจริยธรรมในวิชาชีพมัคคุเทศก์
2. การปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ในจังหวัดเชียงใหม่เป็นการปฏิบัติงานตามหลักสังคหวัตถุ 4 คือ 1) หลักด้านทาน โดยแบ่งปันสิ่งของที่เป็น ให้ความรู้ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ 2) หลักด้านปิยวาจา โดยการพูดจาไพเราะอ่อนหวาน สุภาพอ่อนโยน ถูกต้องต่อกาลเทศะและสถานที่นั้น ๆ 3) หลักด้านอัตถจริยา โดยเสียสละประโยชน์ส่วนตนเพื่อประโยชน์ผู้อื่น ยึดประโยชน์ส่วนรวมเป็นหลัก 4) หลักด้านสมานัตตตา โดยเป็นผู้มีความเสมอต้นเสมอปลาย วางตัวเหมาะสมเป็นกลาง ไม่เลือกปฏิบัติให้ความเสมอภาคต่อนักท่องเที่ยวอย่างทั่วถึง

3. มัคคุเทศก์ในจังหวัดเชียงใหม่มีแนวทางการปฏิบัติงานท่องเที่ยวและบริการ โดยรักษาคุณภาพมาตรฐานการบริการด้วยหลักทาน ปิยวาจา อัตถจริยา และสมานัตตตา

คำสำคัญ (Keywords) : มัคคุเทศก์เชียงใหม่; การท่องเที่ยวและบริการ; หลักสังคหวัตถุ 4

Received: 2021-12-08 Revised: 2021-12-14 Accepted: 2021-12-18

¹ หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพุทธศาสนาและปรัชญา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย Program in Buddhism and philosophy, Graduate school Mahamakut University. E-mail: na.rattana@gmail.com

² สาขาวิชาพุทธศาสนาและปรัชญา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย Program in Buddhism and philosophy, Graduate school Mahamakut University. E-mail: Promdee1979@hotmail.com

³ สาขาวิชาพุทธศาสนาและปรัชญา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย Program in Buddhism and philosophy, Graduate school Mahamakut University. E-mail: khunten2002@yahoo.com

Abstract

The objectives of this research were: 1) to study tourism and service operation according to the 4 Sangkhahavattthus of tour guides in Chiang Mai Province; 2) to study tourism and service operation of tour guides according to Thailand Tourism Standards; and 3) to propose guidelines for tourism and service operation according to the 4 Sangkhahawattthus of tour guides in Chiang Mai Province. For the research method, the researcher studied textbooks, concepts, theories, documents, journals, articles; and the results involved with the framework of research objectives; and data were collected from in-depth interviews with key informants with a random sampling method (Purposive Sampling) of 15 people.

The results of research were found as following

1. Tour guides in Chiang Mai Province according to Thailand Tourism Standards were found that it they three areas: 1) knowledge standards, 2) standards on skills in performing duties according to roles and duties as well as responsibilities, and 3) ethical standards for professional tour guide.

2. Tour guides in Chiang Mai Province were performing their duties and responsibilities with the 4 Sangkhahavathus: 1) on giving by sharing necessary items, giving knowledge and being generous; 2) on kindly speech by speaking sweetly, politely and gently in suitable time and place; 3) on useful conduct by sacrificing personal benefits for the benefit of others mainly on the basis of common interests; and 4) on even and equal treatment by being a person who behaved consistently and neutrally without discrimination and thoroughly provided equality to tourists.

3. Tour guides in Chiang Mai Province had guidelines for tourism and service operations: maintaining service quality standards with the principles of Dana, Piyavaca, Atthacariya and Samanattata

Keywords: Tour guide; Tourism and service; 4 Sangkhahawattthus

บทนำ (Introduction)

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมหลักของไทยที่ก่อให้เกิดรายได้เข้าประเทศ เกิดการสร้างงานและการกระจายความเจริญไปสู่ภูมิภาค มีธุรกิจที่เกี่ยวข้องหลายด้าน และประเทศไทยเป็นประเทศที่มีแหล่งท่องเที่ยวยอดนิยมอันดับ 2 ของภูมิภาคเอเชียและมีชื่อเสียงในตลาดท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมจะมีทรัพยากรการท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมมากเป็นอันดับ 3 ของภูมิภาคเอเชีย ใน พ.ศ. 2019 ประเทศไทยได้รับการ โหวต (vote) ให้เป็นอันดับ 2 ของ “ประเทศที่ดีที่สุดในโลก” จากผลสำรวจทั้งหมด 20 ประเทศ และในปี พ.ศ. 2563 จังหวัดเชียงใหม่ ได้ครองแชมป์ขึ้นเป็นอันดับหนึ่งของ “เมืองที่เป็นมิตรที่สุดในโลก” แม้ว่าในปี

จะเกิดการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ที่เกิดขึ้นในทุกพื้นที่ทั่วโลก แต่จังหวัดเชียงใหม่ ยังคงเป็นสถานที่ที่สร้างความประทับใจให้ไม่รู้ลืมสำหรับนักท่องเที่ยวทั้งชาวต่างชาติและชาวไทย ด้วยเหตุที่จังหวัดเชียงใหม่มีแหล่งท่องเที่ยวที่หลากหลายตั้งแต่แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ แหล่งท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม และแหล่งท่องเที่ยวทางศาสนา นโยบายภาครัฐมีการกำหนดแนวทางการพัฒนาและยกระดับคุณภาพของแหล่งท่องเที่ยวและบุคลากรทางการท่องเที่ยวให้ได้มาตรฐานสากล

ตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 กำหนดให้ อาชีพมัคคุเทศก์หรือที่เราเรียกกันสั้น ๆ ว่า “ไกด์” เป็นผู้ที่ให้ความช่วยเหลือ ให้ข้อมูลความรู้ความเข้าใจทางด้าน วัฒนธรรม ประวัติศาสตร์ และเหตุการณ์ร่วมสมัยต่างๆ แก่นักท่องเที่ยว มัคคุเทศก์จึงเป็นอาชีพที่ให้บริการอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว คุณสมบัติสำคัญของมัคคุเทศก์ที่ดี คือ มนุษย์สัมพันธ์ บุคลิกภาพดี ความรู้ดี มีความรักงานและมีศิลปะในการพูดคุณภาพทางด้านการบริการที่ได้มาตรฐานจึงเป็นเรื่องที่สำคัญ การสร้างความสุขความประทับใจในการท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวเป็นหัวใจสำคัญของการนำเที่ยวและเป็นสื่อกลางในชักชวนให้นักท่องเที่ยวเกิดการใช้จ่ายเงินซื้อสินค้าและบริการเพิ่มเติมเป็นการกระตุ้นเศรษฐกิจของชาติโดยตรงและถ้ามัคคุเทศก์ทำไม่ดีต่อนักท่องเที่ยวก็必将เกิดความเสียหายในวงกว้างเช่นกัน ปัญหามัคคุเทศก์ขาดความรู้ความสามารถที่เพียงพอต่อการทำงาน ขาดความรับผิดชอบต่อนักท่องเที่ยว ทอดทิ้งนักท่องเที่ยวให้เผชิญปัญหาตามลำพังและขาดความซื่อสัตย์เอาเปรียบนักท่องเที่ยวโดยการตัดรายการนำเที่ยวหรือไม่ครบตามสัญญาว่าจ้างรวมถึงการโกงราคาสินค้าและบริการเพื่อรับส่วนต่างจากราคาสินค้าดังที่เคยมีข่าวนักท่องเที่ยวร้องเรียนกับทางหน่วยงานต้นสังกัดของมัคคุเทศก์หรือเขียนประจานตามสื่อออนไลน์ต่างๆ สิ่งเหล่านี้ถ้าขาดการแก้ไขหรือปล่อยให้เกิดขึ้นบ่อยครั้งก็จะก่อให้เกิดความเสียหายต่อธุรกิจนำเที่ยวและบริการส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวซึ่งเป็นอุตสาหกรรมหลักของประเทศ

จากปัญหาดังกล่าวผู้วิจัยซึ่งเป็นมัคคุเทศก์อาชีพและกำลังศึกษาในสาขาวิชาพระพุทธศาสนาและปรัชญาจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับข้อกำหนดมัคคุเทศก์มาตรฐานแห่งประเทศไทยและการน้อมนำหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาสร้างเสริมการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ ประสบความสำเร็จในการสร้างความพึงพอใจ ความประทับใจจนเกิดการบอกต่อและการซื้อซ้ำอันเปรียบได้กับเครื่องวัดความสำเร็จของงานด้านบริการ และ หลักสังคหธรรม คือ ธรรมเครื่องยึดเหนี่ยว มืองค์ประกอบ 4 ประการ ได้แก่ ทาน คือ การให้ ปิยวาจา คือ วาจาเป็นที่รัก อตถจริยา คือ การประพฤติประโยชน์และ สมานัตตา คือ การวางตนสม่ำเสมอ เป็นธรรมที่ผูกพันใจคนไว้ด้วยกันก่อให้เกิดความร่วมมือความเสียสละเพื่อส่วนรวมเกิดความสมานฉันท์รวมถึงความสงบสุขของสังคมที่ตนอาศัยอยู่และเกิดความสงบในชาติบ้านเมือง ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ทำวิจัยเรื่องการปฏิบัติงานท่องเที่ยวและบริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของมัคคุเทศก์ในจังหวัดเชียงใหม่ว่าเป็นอย่างไร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Research Objectives)

1. เพื่อศึกษาการปฏิบัติงานการท่องเที่ยวและบริการของมัคคุเทศก์ตามมาตรฐานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาการปฏิบัติงานการท่องเที่ยวและบริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของมัคคุเทศก์ในจังหวัดเชียงใหม่
3. เพื่อเสนอแนวทางการปฏิบัติงานการท่องเที่ยวและบริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของมัคคุเทศก์ในจังหวัดเชียงใหม่

สมมติฐานการวิจัย (Research Hypothesis)

1. ได้ทราบข้อมูลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวและคุณสมบัติของมัคคุเทศก์ในจังหวัดเชียงใหม่ว่าตรงตามมาตรฐานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยหรือไม่
2. ได้ทราบการปฏิบัติงานด้านการท่องเที่ยวและบริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของมัคคุเทศก์ในจังหวัดเชียงใหม่ว่าเป็นอย่างไร
3. ได้ทราบแนวทางการปฏิบัติงานด้านการท่องเที่ยวและบริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของมัคคุเทศก์ในจังหวัดเชียงใหม่

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research Methodology) โดยผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากตำรา แนวคิด ทฤษฎี เอกสาร วารสาร บทความ และผลงานวิจัยต่าง ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับกรอบของวัตถุประสงค์การวิจัยและการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกจากกลุ่มเป้าหมายโดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ขอบเขตของการวิจัย
 - 1.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา ผู้วิจัยได้กำหนดเนื้อหาของการวิจัยศึกษาเกี่ยวกับหลักธรรมที่ส่งเสริมการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ คือหลักสังคหวัตถุ 4 ได้แก่ ทาน ปิยวาจา อุตถจริยา และ สมานัตตตาคำกำหนดมัคคุเทศก์และการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์มาตรฐานแห่งประเทศไทยโดยศึกษาเฉพาะประเด็นที่เกี่ยวกับความหมาย ความสำคัญ บทบาทและหน้าที่และจรรยาบรรณในวิชาชีพมัคคุเทศก์ รวมถึงข้อกำหนดคุณภาพมัคคุเทศก์มาตรฐานแห่งประเทศไทย
 - 1.2 ขอบเขตด้านผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแทนกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อเก็บข้อมูลภาคสนามด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก เครื่องมือสัมภาษณ์เป็นแบบสอบถามปลายเปิด ได้แก่ ตัวแทนจากองค์กรทางการท่องเที่ยว 2 คน ผู้เชี่ยวชาญทางพระพุทธศาสนา 2 คน ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวและบริการ 2 คน มัคคุเทศก์ 9 คน รวมทั้งหมดเป็น 15 คน
 - 1.3 ขอบเขตด้านพื้นที่ ผู้วิจัยได้ศึกษาเฉพาะในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญใช้เป็นสถานที่ในการปฏิบัติงานโดยเลือกสถานที่ท่องเที่ยวเชิงศาสนาและวัฒนธรรมและท่องเที่ยวเชิงวิชาการที่สำคัญรวมถึงกลุ่มพิพิธภัณฑ์กลางเวียงเชียงใหม่

1.4 ขอบเขตด้านระยะเวลาผู้วิจัยได้กำหนดระยะเวลาในการศึกษาการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ตามหลักสังคหวัตถุ 4 ตั้งแต่เดือน มีนาคม-เดือนมิถุนายน รวมทั้งสิ้น 4 เดือน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ใช้เครื่องมือแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสัมภาษณ์ สร้างตามความมุ่งหมายและกรอบแนวคิดการวิจัยที่กำหนดขึ้นโดยได้ออกแบบเครื่องมือเป็นแบบสัมภาษณ์ โดยมีคำถามครอบคลุมเนื้อหา 3 ด้านคือ 1) การปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ตามมาตรฐานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยเป็นอย่างไร 2) การปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ตามหลักสังคหวัตถุ 4 เป็นอย่างไร และ 3) ข้อเสนอแนะแนวทางการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ตามหลักสังคหวัตถุ 4

การสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ผู้วิจัยได้สร้างและพัฒนาเครื่องมือขึ้นโดยอาศัยทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ขอบเขตการวิจัยและการนิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ ซึ่งมีขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือ
2. ร่างแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างโดยกำหนดเนื้อหาให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิดและจุดประสงค์ของการวิจัย
3. นำเสนอแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างที่สร้างขึ้นต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและข้อเสนอแนะก่อนนำไปปรับปรุงแก้ไขให้มีความถูกต้องตามหลักวิชาการ
4. ปรับปรุงแก้ไขแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างตามแบบที่อาจารย์ที่ปรึกษาแนะนำแล้ว นำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและครอบคลุมเนื้อหาของการวิจัยโดยผู้เชี่ยวชาญประกอบด้วย

4.1 พระมหาวิเศษ ปัญญาวิโร, รศ.ดร. อาจารย์ประจำหลักสูตรศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพุทธศาสนาและปรัชญา มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา

4.2 พระครูสมุห์ธนโชติ จิระธมโม, ดร. อาจารย์ประจำหลักสูตรศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพุทธศาสนาและ ปรัชญา มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา

4.3 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. โพน นามณี อาจารย์ประจำหลักสูตรศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพุทธศาสนาและปรัชญา มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา

5. จัดทำแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปใช้ในเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

6. นำไปเก็บข้อมูลจริงจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ได้ทำการเลือกสุ่มแบบเฉพาะเจาะจงไว้แล้ว

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

3.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลทางวิชาการโดยศึกษาเอกสาร ตำรา งานวิจัย รายงานการวิจัย หนังสือวิชาการ บทความวิชาการ ระเบียบ สิ่งพิมพ์ต่างๆ รวมทั้งการค้นคว้าจากฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ อิเลคทรอนิกส์

3.2 การเก็บข้อมูลโดยจากกลุ่มเป้าหมายที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานการท่องเที่ยวและบริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของมัคคุเทศก์ในจังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญทางพระพุทธศาสนา เจ้าของและผู้จัดการบริษัทประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว นักท่องเที่ยว มัคคุเทศก์ ซึ่งผู้วิจัยได้วางแผนปฏิบัติไว้ ดังนี้

3.2.1 ขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลพร้อมแนบเอกสารที่เป็นเครื่องมือสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้างไปยังกลุ่มเป้าหมายดังกล่าวเพื่อให้เตรียมตัวและกำหนดเวลาในการให้สัมภาษณ์

3.2.2 ผู้วิจัยนำเครื่องมือไปเก็บข้อมูลตามวันและเวลาที่กำหนดไว้ พร้อมเตรียมอุปกรณ์ในการสัมภาษณ์ เช่น เทปบันทึกเสียง สมุดจดบันทึกเมื่อได้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์แล้ว ทำการถอดเทปบันทึกเสียง แล้วนำมาวิเคราะห์ประมวลผล ตามกรอบแนวคิดที่กำหนดในการวิจัยและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ในกรณีที่ข้อมูลไม่สมบูรณ์ ผู้วิจัยได้เก็บเพิ่มเติมในภายหลังจากศึกษากลุ่มเป้าหมาย

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มเป้าหมายแล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์เชิงพรรณนา ตามความเป็นจริงและเขียนสรุปออกมาในรูปเชิงพรรณนา โดยได้จัดหมวดหมู่ในประเด็นตามวัตถุประสงค์การวิจัยที่ตั้งไว้ โดยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 มัคคุเทศก์มาตรฐานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

ตอนที่ 2 การปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ตามหลักสังคหวัตถุ 4

ตอนที่ 3 แนวทางการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ตามหลักสังคหวัตถุ 4

ผลการวิจัย (Research Results)

จากการศึกษาวิจัย พบว่า

1. มัคคุเทศก์มีการปฏิบัติงานการท่องเที่ยวและบริการตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพของมัคคุเทศก์ 3 ข้อ คือ

1.1 มาตรฐานด้านความรู้ โดยมีความรู้เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว ประวัติศาสตร์ ความรู้ด้านภาษา รวมถึงความรู้ที่เกี่ยวกับข้อกฎหมายเกี่ยวกับธุรกิจท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์ เหมาะสมต่อการทำงานในด้านการบริการนำเที่ยว

1.2 มาตรฐานด้านทักษะการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ โดยมีทักษะในการบริการและการดูแลความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวและมีทักษะในการใช้ภาษาที่ถูกต้องตามหลักการใช้ภาษาและมีทักษะในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า รวมถึงมีบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบ

1.3 มาตรฐานด้านจริยธรรมในวิชาชีพมัคคุเทศก์มีจริยธรรมในวิชาชีพ โดยรักและเห็นคุณค่าในอาชีพปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ มีความคิดทางบวกเกี่ยวกับชาติ ศาสนา กษัตริย์ และการปกครองระบอบประชาธิปไตย ทำตัวเป็นกลาง

2. มัคคุเทศก์มีการนำหลักสังคหวัตถุ 4 มาใช้ สร้างความสามัคคี คือ เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจคนและประสานหมู่ชนไว้ให้มีความสามัคคีกัน ประกอบด้วย

2.1 ทาน ให้ปัน คือ ความเอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปัน ช่วยเหลือสงเคราะห์ด้วยปัจจัยสี่ทุน หรือ ทรัพย์สิน สิ่งของ ตลอดจนให้ความรู้ ความเข้าใจและศิลปวิทยา

2.2 ปิยวาจา พูดอย่างรักกัน คือ กล่าวคำสุภาพ ไพเราะ น่าฟัง ชี้แจง แนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์ มีเหตุผล เป็นหลักฐาน ชักจูงในทางที่ดีงามหรือแสดงความเห็นอกเห็นใจ ให้กำลังใจ รู้จักพูดให้เกิดความเข้าใจ ดี สมานสามัคคี เกิดไมตรีทำให้รักใคร่นับถือและช่วยเหลือเกื้อกูลกัน

2.3 อุตถจริยา ทำประโยชน์แก่กัน คือ ช่วยเหลือด้วยแรงกายและชวนช่วยช่วยเหลือกิจการต่างๆบำเพ็ญประโยชน์ต่อส่วนรวมต่อเศรษฐกิจและสังคม รวมทั้งช่วยแก้ไขปัญหาและช่วยปรับปรุงส่งเสริมในด้านจริยธรรม

2.4 สมานัตตตา เอาตัวเข้าสมาน คือ ทำตัวให้เข้ากับเขาได้วางตนเสมอต้นเสมอปลายให้ความเสมอภาค ปฏิบัติสม่ำเสมอต่อคนทั้งหลาย ไม่เอาเปรียบและเสมอในสุขทุกข์คือ ร่วมสุขร่วมทุกข์ ร่วมรับรู้ ร่วมแก้ไขปัญหาเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขร่วมกันระหว่างเพื่อนร่วมงานและนักท่องเที่ยวผู้มาใช้บริการคือ การวางตัวที่เหมาะสมกับบทบาทหน้าที่ และให้บริการอย่างทั่วถึงเสมอต้นเสมอปลาย

3. มัคคุเทศก์ได้เสนอแนวทางการปฏิบัติงานด้านให้บริการแก่นักท่องเที่ยวโดยยึดหลักสังคหวัตถุ 4 หลักธรรมเครื่องครองใจคน โดยการเสียสละประโยชน์ส่วนตนและยึดประโยชน์สุขส่วนรวมของผู้ที่มาใช้บริการ (ทาน) ใช้คำพูดที่ไพเราะอ่อนหวาน สุภาพอ่อนโยน ถูกต้องต่อกาลเทศะและสถานที่นั้น ๆ (ปิยวาจา) และทำตนให้เป็นประโยชน์ ทำสิ่งที่มีประโยชน์ สร้างสรรค์แต่สิ่งที่มีประโยชน์ให้แก่ผู้มาบริการ รวมถึงบุคคลและสถานที่ที่เกี่ยวข้อง (อุตถจริยา) รวมถึงความเป็นผู้มีใจความสม่ำเสมอ เสมอต้นเสมอปลาย ไม่เลือกปฏิบัติให้ความเสมอภาคต่อนักท่องเที่ยวอย่างทั่วถึง วางตนได้เหมาะสมในการปฏิบัติหน้าที่ (สมานัตตตา)

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

จากผลการวิจัยสามารถนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. การปฏิบัติงานการท่องเที่ยวและบริการตามมาตรฐานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ของ มัคคุเทศก์ในจังหวัดเชียงใหม่ จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า มัคคุเทศก์ปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพตามมาตรฐานทั้ง 3 ด้านคือ ด้านความรู้ ด้านทักษะการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบและด้านจริยธรรมในวิชาชีพมัคคุเทศก์ ด้านความรู้ พบว่า มัคคุเทศก์มีความรู้ตามมาตรฐานวิชาชีพสืบเนื่องจากการเป็นผู้ผ่านการอบรมและมีบัตรมัคคุเทศก์ ต้องผ่านการอบรมความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและการบริการ รวมถึงความรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ เอกลักษณะไทย ศิลปะ และวัฒนธรรมไทย ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 และสอดคล้องกับพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2535 มาตรา 3 (2535: 2) ได้ให้ความหมายไว้ว่า “มัคคุเทศก์ หมายถึง ผู้ที่นำนักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่าง ๆ และด้านทักษะการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวเกี่ยวกับสถานที่ หรือ บุคคลโดยได้รับค่าตอบแทน” และ ด้านทักษะการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบโดยมีทักษะในการสื่อสารหรือทักษะในการพูดที่ดี มีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่หลักคือการรับ-ส่งนักท่องเที่ยวและการนำเที่ยวรวมถึงมีทักษะที่ดีในการบริหารจัดการเกี่ยวกับเวลาเพื่อให้นักท่องเที่ยวได้ประโยชน์จากการท่องเที่ยวอย่างเต็มที่ ซึ่งสอดคล้องกับข้อกำหนดของ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (2551: 1) โดยหลักการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ มีขั้นตอนสำคัญอยู่ 3 ขั้นตอน ดังนี้ 1) การปฏิบัติก่อนการรับ-ส่งนักท่องเที่ยว 2) การปฏิบัติระหว่างการเดินทางนำเที่ยว 3) การปฏิบัติหน้าที่เมื่อสิ้นสุดการ

เดินทางนำเที่ยว และ ด้านจริยธรรมในวิชาชีพมัคคุเทศก์ พบว่า มัคคุเทศก์มีความประมาณตนและซื่อสัตย์ สุจริตต่องานอาชีพ มีความภูมิใจชาติบ้านเมืองของตนเองและเคารพในความแตกต่างทางสังคมและทางศาสนา ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ นายสุเทพ อารมณัรักษ์ (2560: บทคัดย่อ) ที่ได้ ทำการวิจัยเรื่อง “แนวทางการพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์ไทยเชิงพุทธบูรณาการ” ผลการวิจัยพบว่า มี ปัญหาการหลอกลวงและเอารัดเอาเปรียบนักท่องเที่ยวจากมัคคุเทศก์ เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัว ขาดความ รับผิดชอบ กรณีมัคคุเทศก์ใหม่พึ่งผ่านการอบรมและมัคคุเทศก์เถื่อนไม่มีบัตรมัคคุเทศก์

โดยสรุป กล่าวได้ว่ามัคคุเทศก์ในจังหวัดเชียงใหม่มีความรู้เกี่ยวกับงานมัคคุเทศก์เพียงพอและมี ทักษะในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบรวมถึงเป็นผู้มีจริยธรรมในวิชาชีพตามเกณฑ์ มัคคุเทศก์มาตรฐานแห่งประเทศไทย

2. การปฏิบัติงานท่องเที่ยวและบริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของมัคคุเทศก์ในจังหวัดเชียงใหม่ จาก ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า มัคคุเทศก์ได้มีการนำหลักสังคหวัตถุธรรม มาใช้เสริมความสำเร็จในการ ปฏิบัติงานโดยรวมทั้ง 4 ด้าน ได้แก่

2.1 ด้านทาน พบว่า มัคคุเทศก์ปฏิบัติงานตามหลักทานโดยมีการให้ความรู้ สิ่งของ ความ เอื้อเฟื้อต่อเพื่อนร่วมงานและผู้ที่เกี่ยวข้องซึ่งมัคคุเทศก์ต้องมีความรู้ความสามารถหลากหลายรอบด้านและ พร้อมแบ่งปันความรู้ ความเข้าใจและศิลปวิทยา รวมถึงคำแนะนำที่มีประโยชน์แก่เพื่อนร่วมงานได้การให้ความ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละ สงเคราะห์ด้วยปัจจัยสี่ ทุน หรือ ทรัพย์สิน สิ่งของ ตลอดจนให้ความรู้ ซึ่งสอดคล้อง กับความหมายของทาน โดยสมเด็จพระพุทธโฆษาจารย์ (ป.อ. ปยุตโต) (2561: 71) ได้ให้ความหมายไว้ใน “พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม”ว่า หลักสังคหวัตถุ 4 คือ หลักธรรมเป็นเครื่องสงเคราะห์กันและ กันได้แก่ ทาน คือ การเกื้อกูลกันด้วยการให้ หมายถึง การให้ การเสียสละ หรือ การเอื้อเฟื้อแบ่งปันของตน เพื่อประโยชน์แก่บุคคลอื่น ไม่ตระหนี่ถี่เหนียว ไม่เป็นคนเห็นแก่ได้ฝ่ายเดียว และสอดคล้องกับ พระธรรม โกศาจารย์ (พุทธทาสภิกขุ) (2525: 395) ที่ได้ให้คำสอนไว้ใน “พุทธศาสนากับคนรุ่นใหม่และสังคมไทยใน อนาคต”ว่า ทาน คือ การแบ่งปันเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่กัน พระพุทธเจ้ามุ่งที่ธรรมทานมากกว่าอามิสทาน ธรรมทาน คือ ให้การช่วยเหลือแนะนำในสิ่งที่ดีมีประโยชน์ ซึ่งช่องทางให้บุคคลสามารถแก้ปัญหาให้ลุล่วงไปด้วยตนเอง

2.2 ด้านปิยวาจา พบว่า มัคคุเทศก์มีทักษะในการพูดที่ดี ใช้คำสุภาพ ไพเราะ พูดสิ่งที่ เป็น ประโยชน์ มีเหตุผล พูดให้กำลังใจเพื่อนร่วมงาน รู้จักพูดให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกันเกิดความสามัคคี พูดให้ผู้ฟังเกิดความประทับใจ มีความเป็นกันเอง ไม่พูดส่อเสียดที่ทำให้ผู้อื่นเสียใจ ซึ่งสอดคล้องกับความหมาย ของปิยวาจา สมเด็จพระพุทธโฆษาจารย์ (ป.อ. ปยุตโต) (2561: 71) ได้ให้ความหมายไว้ใน “พจนานุกรมพุทธ ศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม” ว่า ปิยวาจา คือ การใช้วาจาประสานไมตรี หมายถึง การพูดจาด้วยถ้อยคำที่ ไพเราะอ่อนหวาน พูดด้วยความจริงใจ ไม่พูดหยาบคาย ก้าวร้าว พูดในสิ่งที่ เป็นประโยชน์และเหมาะสมกับ กาลเทศะ และสอดคล้องกับ สมเด็จพระธีรญาณมุนี (สนธิ เขมจารีมหาเถร) (2531: 311) ให้คำสอนไว้ว่า “ปิยวาจา คือการแบ่งปันคำพูดดี ๆ คำพูดที่ไพเราะ พูดในสิ่งที่ เป็นประโยชน์เหมาะกับกาลเทศะ พูดให้กำลังใจ กัน ใช้ลักษณะของการ “พูดแลกเปลี่ยนกัน” เป็นหลัก

2.3 ด้านอัตถจริยา พบว่า มัคคุเทศก์ทำตนให้เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวมต่อเศรษฐกิจและสังคม รวมถึงได้ทำตนให้เป็นประโยชน์แก่กัน เสียสละความสุขส่วนตัวเพื่อบำเพ็ญประโยชน์ส่วนรวม ขวนขวาย

ช่วยเหลือกิจการต่าง ๆ ทางสังคม รวมทั้งช่วยแก้ไขปัญหาค่าใช้จ่ายและช่วยอนุรักษ์ทรัพยากรทางการท่องเที่ยว สอดคล้องกับความหมายของอรรถจริยา โดยสมเด็จพระพุทธโฆษาจารย์ (ป.อ. ปยุตโต) (2561: 71) ได้ให้ความหมายไว้ใน “พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรมว่า อรรถจริยา คือ การร่วมสร้างสรรค์อุดมการณ์ หมายถึง การสงเคราะห์ทุกชนิดหรือ การปฏิบัติในสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น และ พระเทพดิลก (ระบบฐิตญาโณ) (2544: 262) ได้ให้คำสอนไว้ใน “ธรรมปริทัศน์” ว่า อรรถจริยา คือ การประพฤติสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่บุคคลอื่น จะเห็นว่ามีทั้งกายกรรม วาจากรรม มโนกรรม ก็ช่วยเหลือชวนช่วยในกิจการงานในบ้านในเมือง พูดในทางที่เสริมสร้างความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน แนะนำชี้แจงแสดงเหตุผลและยังสอดคล้องกับ สมเด็จพระธีรญาณมุนี (ธนากร) (2531: 311-315) ได้ให้คำสอนไว้ใน “วาทะสมเด็จพระธีร” ว่า “อรรถจริยา คือ การให้ความช่วยเหลือในสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น การแบ่งปันความรู้และประสบการณ์ที่เป็นความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคน เป็นสิ่งที่ทำได้ยากกว่าการแบ่งปันความรู้ที่ชัดเจน

2.4 ด้านสมานัตตตา พบว่า มัคคุเทศก์ ปฏิบัติงานตามหลักสมานัตตตา คือ การเอาตัวเข้าสมาน คือ ทำตัวให้เข้ากับเขาได้ วางตนเสมอต้นเสมอปลายให้ความเสมอภาค ปฏิบัติสม่ำเสมอต่อคนทั้งหลาย ไม่เอาเปรียบและเสมอในสุขทุกข์ คือ ร่วมสุขร่วมทุกข์ ร่วมรับรู้ ร่วมแก้ไขปัญหาค่าใช้จ่าย เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขร่วมกัน ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และนักท่องเที่ยวผู้มาใช้บริการ คือ การวางตัวที่เหมาะสมกับบทบาทหน้าที่และให้บริการอย่างทั่วถึงเสมอต้นเสมอปลาย สอดคล้องกับแนวคิดของพระธรรมโกศาจารย์ (พุทธทาสภิกขุ) (2525: 395) ได้ให้คำสอนไว้ใน “พุทธศาสนากับคนรุ่นใหม่และสังคมไทยในอนาคต” ดังนี้ สมานัตตตา คือ ความมีตนเสมอ การรู้จักปรับตัวให้เข้ากับผู้อื่น ร่วมสุขร่วมทุกข์กันได้”เสมอต้นเสมอปลาย

โดยสรุป มัคคุเทศก์ในจังหวัดเชียงใหม่ มีการนำหลักธรรมสังคหวัตถุ ทั้ง 4 หัวข้อ ได้แก่ ทาน ปิยวาจา อรรถจริยา และสมานัตตตา มาใช้ในการปฏิบัติงานให้บริการแก่นักท่องเที่ยว เพราะนอกจากความรู้ความสามารถพื้นฐานที่มัคคุเทศก์พึงมีแล้ว พึงมีคุณธรรม ศีลธรรมและจริยธรรมอันดีเพื่อประโยชน์ และความสุขทั้งต่อตนเอง ต่อเพื่อนร่วมงานและสังคม โดยจะนำมาซึ่งความสามัคคี สมานไมตรีสร้างความประทับใจแก่ผู้ได้ด้วยกัน

3. แนวทางการปฏิบัติงานท่องเที่ยวและบริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของมัคคุเทศก์ในจังหวัดเชียงใหม่ จากการศึกษาวิจัยข้อเสนอแนะแนวทางการปฏิบัติงานท่องเที่ยวและบริการ ตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของมัคคุเทศก์ ดังนี้

3.1 ด้านทาน พบว่า มัคคุเทศก์ควรรักษามาตรฐานของการบริการด้วยความเป็นผู้ให้ รู้จักแบ่งปันสิ่งของและน้ำใจเพื่อสร้างความประทับใจแก่นักท่องเที่ยวและผู้ที่เกี่ยวข้องสอดคล้องกับ กรุณา มธฺลาภรังสรรค์ (2558: บทคัดย่อ) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การนำหลักสังคหวัตถุธรรมมาใช้สร้างความมั่นคงในการดำรงชีวิตของสตรีในจังหวัดสมุทรสาคร” พบว่าการให้สิ่งที่เป็นประโยชน์กับคนอื่นให้ได้ทั้งหมดเป็นสิ่งของเล็กน้อย ๆ ก็ได้เป็นวิชาความรู้ก็ได้เป็นคำแนะนำก็ได้ ขณะใดที่มีจิตใจเป็นกุศลแล้วก็ให้สิ่งที่ตนสามารถจะให้กับคนอื่นได้ ถ้าเป็นคนที่มีความสามารถก็สามารถสอนหรือถ่ายทอดความรู้ให้แก่คนอื่น มัคคุเทศก์ควรปฏิบัติงานตามหลักทาน เพื่อเป็นการผูกไมตรีคล้องใจไว้ผู้ร่วมงานและผู้ที่เกี่ยวข้องไว้ด้วยกัน ก่อให้เกิดความสามัคคีกัน ทำให้งานไม่เกิดปัญหา เพื่อนร่วมงานและผู้เกี่ยวข้อง ก็ให้ความร่วมมือดี ปฏิบัติงานร่วมกันอย่างมีความสุข ทั้ง

ยังช่วยขจัดความโลภหรือความตระหนี่ เป็นการชำระจิตใจให้ สะอาด ยกกระดับจิตใจให้สูงขึ้น จึงเป็นการให้ เพื่อสงเคราะห์ หรือเพื่อยืดเหนี่ยวน้ำใจคนอื่น

3.2 ด้านปิยวาจา พบว่า มัคคุเทศก์ควรรักษาทักษะการใช้ภาษาและการสื่อสารที่ถูกต้องเพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานและควรพูดอธิบายข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ด้วยความสุภาพถึงแม้จะประสบกับภาวะเครียดเพื่อสร้างความประทับใจแก่นักท่องเที่ยวและผู้ที่เกี่ยวข้องสอดคล้องกับ พระเทพดิลก (ระบบจิตตญาณ) (2544: 20) ได้ให้คำสอนไว้ใน “ธรรมปริทัศน์” ว่า ปิยวาจา เจรจาที่อ่อนหวาน ตรงกันข้ามกับคำหยาบ แต่ในเชิงปฏิบัติแล้ว ปิยวาจา คือ เจรจาถ้อยคำอันเป็นที่รัก วาจาเป็นที่รักผู้กล่าวด้วยความรัก ความปรารถนาดีต่อบุคคลอื่น ซึ่งบางครั้งอาจเป็นคำดู คำตักเตือนก็ได้ แต่ถ้าหากว่าพูดด้วยความรัก หวังดีปรารถนาดี ถือว่าเป็นธรรมเครื่องสงเคราะห์กัน วาจาอันเกิดจากใจที่มีความรักและหวังดี ปิยวาจาบางครั้งถ้อยคำอาจไม่ไพเราะ ไม่อ่อนหวาน หากพูดด้วยความปรารถนาดีหวังดี ยังอยู่ในขอบข่ายของปิยวาจา และสอดคล้องกับ สมเด็จพระธีรญาณมุนี (สธิต เขมจารีมหาเถร) (2531: 312) ให้คำสอนไว้ใน “วาทะสมเด็จพระธีร” ดังนี้ ปิยวาจา คือการแบ่งปันคำพูดดีๆ คำพูดที่ไพเราะ พูดในสิ่งที่เป็นประโยชน์เหมาะกับกาลเทศะ พูดให้กำลังใจกัน ปิยวาจามีความสำคัญมากต่อการจัดการความรู้ในองค์กรเพราะการจะนำเครื่องมือต่างๆ มาใช้ในกระบวนการจัดการความรู้ เพื่อที่จะดึงความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคนออกมาแลกเปลี่ยนกันนั้นต้องใช้ลักษณะของการพูดแลกเปลี่ยนกันเป็นหลัก

3.3 ด้านอรรถจริยา พบว่า มัคคุเทศก์มีแนวทางการปฏิบัติงานด้านอรรถจริยาที่ค่อนข้างชัดเจน โดยมีการสร้างความสัมพันธ์ให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน การเสียสละความสุขส่วนตนทั้งทางด้านเวลา ด้านกำลังทรัพย์และด้านกำลังกาย คำนึงถึงผลประโยชน์ของส่วนรวมเป็นหลัก สอดคล้องกับ พระเทพดิลก (ระบบจิตตญาณ) (2544: 20) ได้ให้คำสอนไว้ว่า “อรรถจริยา คือ การประพฤติสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่บุคคลอื่น จะเห็นว่าทั้งกายกรรม วาจกรรม มโนกรรม ก็ช่วยเหลือขนขวายในกิจการงานในบ้านในเมือง พูดในทางที่เสริมสร้างความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน แนะนำชี้แจงแสดงเหตุผล การทำงานร่วมกันต้องช่วยเหลือกันด้วยกำลังกาย กำลังความคิด และกำลังใจ ซึ่งการปฏิบัติหน้าที่ของมัคคุเทศก์ตามหลักอรรถจริยา จึงอาจทำได้โดยการเสียสละแรงกาย วาจา ใจ ในการให้ความร่วมมือต่อส่วนรวมเข้าร่วมอนุรักษ์ส่งเสริมกิจกรรมตามประเพณีและเทศกาลที่สำคัญ ๆ ตามกำลังความสามารถที่มี รวมถึงร่วมดูแลรักษา ปกป้องทรัพยากรทางการท่องเที่ยว โดยสอดคล้องกับ พระธรรมโกศาจารย์ (พุทธทาสภิกขุ) (2525: 395) ได้ให้คำสอนไว้ใน “พุทธศาสนากับคนรุ่นใหม่และสังคมไทยในอนาคต” ดังนี้ อรรถจริยา คือการบำเพ็ญประโยชน์ ซึ่งหมายถึง การประพฤติปฏิบัติตนให้เป็นประโยชน์แก่บุคคลอื่น พระพุทธเจ้าเน้นที่โลกัตถจริยา คือ การทำคุณประโยชน์ให้แก่บุคคลในวงกว้างไม่จำกัดเฉพาะตนเองและญาติผู้ใกล้ชิด

3.4 ด้านสมานัตตตา พบว่า มัคคุเทศก์ มีการวางตัวที่เหมาะสมกับบทบาทหน้าที่และให้บริการอย่างทั่วถึงเสมอต้นเสมอปลายให้ความเสมอภาคแก่นักท่องเที่ยวทุกคน โดยร่วมรับรู้ ร่วมแก้ไข ตลอดถึงการวางตนเหมาะสมแก่ฐานะ ภาวะบุคคล ภาวะเหตุการณ์และสิ่งแวดล้อมถูกต้องตามธรรมแต่ละกรณีสอดคล้องกับ สมเด็จพระมหาธีรราชเจ้า (พิมพ์ ธรรมธโร) (2541: 13) ได้ให้คำสอนไว้ว่า “สมานัตตตา หมายถึง การปรับปรุงบุคลิกภาพของตนเองอย่างสม่ำเสมอโดยไม่ถือตัว” และให้เข้ากับสังคมของชุมชนได้ทุกชั้นและสอดคล้องกับ

พระธรรมโกศาจารย์ (พุทธทาสภิกขุ) (2525: 395) ได้ให้คำสอนไว้ว่า “สมานัตตตา คือความมีตนเสมอ การรู้จักปรับตัวให้เข้ากับผู้อื่น ร่วมสุขร่วมทุกข์กันได้” เสมอต้นเสมอปลาย

โดยสรุป มัคคุเทศก์มีแนวทางในการปฏิบัติงานโดยความเป็นผู้ให้ รู้จักแบ่งปันสิ่งของและน้ำใจ มีทักษะในการใช้ภาษาที่ถูกต้องตามหลักภาษาด้วยคำพูดที่เป็นปิยวาจา และรักษายกย่องมัคคุเทศก์โดยความเป็นผู้ที่รู้จักเสียสละเพื่อส่วนรวม รวมถึงความเป็นผู้มีคุณธรรมเป็นปกติสม่ำเสมอเพื่อสร้างความประทับใจแก่นักท่องเที่ยวและความสำเร็จในอาชีพ

องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย (Research Knowledge)

1. มัคคุเทศก์ที่มีใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์โดยถูกต้องตามกฎหมายและมีคุณภาพตามมาตรฐานด้านความรู้ ด้านทักษะความสามารถในการปฏิบัติงานตามหน้าที่และความรับผิดชอบ และจรรยาบรรณอาชีพ มัคคุเทศก์ จะประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานการท่องเที่ยวและบริการให้มีความสุขในการทำงานและการดำเนินชีวิต

2. มัคคุเทศก์ที่ปฏิบัติงานการท่องเที่ยวและบริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 คือ การเป็นผู้ที่รู้จักให้ (ทาน) ด้วยความเป็นผู้โอ้อวมาริ และมีความสุภาพอ่อนโยนมีทักษะในการใช้ภาษา คำพูดที่อ่อนหวานไพเราะ (ปิยวาจา) และไม่เป็นผู้เห็นแก่ตัวเองยอมเสียสละประโยชน์ส่วนตนเพื่อประโยชน์ส่วนรวม (อัตถจริยา) และเป็นผู้ที่รู้จักการวางตัวได้เหมาะสมกับฐานะแห่งตน ทำตัวสม่ำเสมอ (สมานัตตตา) มีความสุขในการทำงานเป็นที่รัก ที่ชอบ สร้างความประทับใจแก่นักท่องเที่ยวและผู้ที่เกี่ยวข้อง ส่งผลให้มีความโดดเด่นและประสบความสำเร็จอย่างสูง

3. การปฏิบัติงานการท่องเที่ยวและบริการ เป็นงานอาชีพหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับผู้คนหลากหลายอีกทั้งมีผลต่อชื่อเสียงและเศรษฐกิจของประเทศอย่างสูง นอกจากคุณภาพของการให้บริการที่ดีมีมาตรฐานแล้วการที่จะสร้างความประทับใจหรือการผูกใจคนไว้ด้วยกันการสร้างแรงจูงใจในการทำงานด้วยหลักสังคหวัตถุ 4 แล้วหลักธรรมข้ออื่น ๆ ในพุทธศาสนาก็มีส่วนหนุนในการเสริมสร้างความมั่นคงในอาชีพและธุรกิจด้านการท่องเที่ยวอย่างมาก

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 จากผลการวิจัยพบว่ามัคคุเทศก์ในจังหวัดเชียงใหม่มีความรู้ตามเกณฑ์มัคคุเทศก์มาตรฐานแห่งประเทศไทยและมีการนำหลักธรรมสังคหวัตถุ 4 มาใช้ในการปฏิบัติงานทำให้ประสบความสำเร็จในงาน ดังนั้นมัคคุเทศก์ในพื้นที่อื่น ๆ ก็สามารถนำไปเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานได้เพื่อคงคุณภาพของมัคคุเทศก์ไทย

1.2 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการอบรมมัคคุเทศก์ การสอบวัดระดับคุณภาพมัคคุเทศก์ การอบรมหรือกิจกรรมส่งเสริมพัฒนาการสร้างความมั่นคงในอาชีพมัคคุเทศก์ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้

1.3 ผู้ที่สนใจจะประกอบอาชีพมัคคุเทศก์หรือสนใจจะทำงานในตำแหน่งฝ่ายปฏิบัติการของธุรกิจนำเที่ยวสามารถนำไปศึกษามาตรฐานมัคคุเทศก์และคุณลักษณะที่เอื้อต่อการประสบความสำเร็จในการทำงาน

2. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชนสามารถนำงานวิจัยนี้ไปช่วยสนับสนุนการหามาตรฐานและพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์เพื่อสนองตอบการท่องเที่ยววิถีใหม่ New Normal ได้

2.2 สามารถนำงานวิจัยนี้แนวทางและหลักการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์การเจาะตลาดนักท่องเที่ยวต่างชาติหลังการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19 ยุติลงด้วยการท่องเที่ยววิถีธรรมนำสุขสู่สุขภาพดีที่เชียงใหม่

2.3 สามารถนำงานวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัยด้านการจัดทำมาตรฐานการบริการของมัคคุเทศก์ไทยและมาตรฐานของมัคคุเทศก์ในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนได้

เอกสารอ้างอิง (References)

- กรุณา มธุลาภรังสรรค์. (2558). การนำหลักสังคหัตถุธรรมมาใช้สร้างความมั่นคงในการดำรงชีวิตของสตรีในจังหวัดสมุทรสาคร. *รายงานการวิจัย*. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.
- พระเทพดิลก (ระบอบ ฐิตญาณ). (2544). *ธรรมปริทัศน์*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: มหามกุฏราชวิทยาลัย.
- พระธรรมโกศาจารย์ (พุทธทาสภิกขุ). (2525). *พุทธศาสนากับคนรุ่นใหม่และสังคมไทยในอนาคต*. กรุงเทพฯ: สุขภาพใจ.
- พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551. (6 กุมภาพันธ์ 2551). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 125 ตอนที่ 29 ก.
- พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2535. (19 มีนาคม 2539). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 109 ตอนที่ 25.
- สมเด็จพระธีรญาณมุนี (สธิต ธรรมจริมหาร). (2531). *วาทะสมเด็จพระธีร*. กรุงเทพฯ: สหมิตรออฟเซต.
- สมเด็จพระพุทธโฆษาจารย์ (ป.อ. ปยุตโต). (2561). *พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม*. พิมพ์ครั้งที่ 40. กรุงเทพฯ: ธรรมทานกุศลจิต.
- สมเด็จพระมหาธีรราชเจ้า (พิมพ์ ธรรมธโร). (2541). *ธรรมะสร้างเยาวชน*. กรุงเทพฯ: มหามกุฏราชวิทยาลัย.
- สุเทพ อารมณรัช. (2560). *แนวทางการพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์ไทยเชิงพุทธบูรณาการ*. พุทธศาสตร์ดุสิตบัณฑิต (พระพุทธศาสนา). มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.