

ปัญหาและแนวทางแก้ไขมัคคุเทศก์นำเที่ยวนักท่องเที่ยวจีน

ณิชาพัฒน์ วงศ์ศิริฉัตร

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

กลุ่มวิชาการบริหารทั่วไป


วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

พฤษภาคม 2559

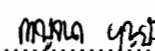
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา


อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ได้พิจารณางานนิพนธ์
ของ ณธิพัฒน์ วงศ์ศิริฉัตร ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

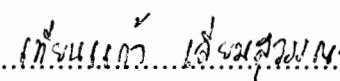
อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์


.....อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(อาจารย์ ดร.สุปราณี ธรรมพิทักษ์)

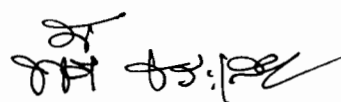
คณะกรรมการสอบงานนิพนธ์


.....ประธาน
(อาจารย์ ดร.กาญจนา บุญยัง)


.....กรรมการ
(อาจารย์ ดร.สุปราณี ธรรมพิทักษ์)


.....กรรมการ
(อาจารย์ ดร.เทียนแก้ว เลี่ยมสุวรรณ)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพา


..... คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนัญ ธารเสนา)

วันที่....9....เดือน.....พฤศจิกายน.....พ.ศ....2559.....

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยเรื่อง “มาตรการจัดระเบียบมัคคุเทศก์นำเที่ยว นักท่องเที่ยวจีน สำเร็จลงได้ด้วย ความกรุณาจากหลายท่านที่ได้ช่วยเหลืออย่างยิ่ง โดยเฉพาะ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัชนีฯ ธรรมเสนา คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ ดร.สุปราณี ธรรมพิทักษ์ อาจารย์ที่ปรึกษาในการจัดทำงานนิพนธ์ ที่ให้กรอบแนวคิด แนวทางในการศึกษา คำแนะนำ ช่วยเสนอแนะ ตรวจสอบข้อบกพร่อง และแก้ไขข้อผิดพลาดต่าง ๆ ในทุกด้าน ด้วยความเอาใจใส่เป็นอย่างดีมาโดยตลอด จนการวิจัย อีสรฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา และคณาจารย์ ท่านอื่น ๆ ทุกท่านที่กรุณาประสิทธิประสาทวิชา อำนวยความสะดวกในการศึกษาจนผู้วิจัยมีความรู้ นำมาใช้ในการทำการศึกษานี้ให้เสร็จเป็นอย่างดี ขอขอบพระคุณ มัคคุเทศก์ทุกท่าน ที่ให้ข้อมูลที่สำคัญ ในการทำการวิจัยอีสรฉบับนี้ให้สำเร็จลุล่วง ได้เป็นอย่างดี ผลการศึกษาที่ได้ จากการวิจัยอีสรฉบับนี้คงมีประโยชน์ต่อการจัดระเบียบมัคคุเทศก์ นำเที่ยวนักท่องเที่ยวจีนต่อไป

ขอขอบพระคุณ บิดา มารดา พี่ ๆ เพื่อน ๆ น้อง ๆ และญาติ ที่คอยเป็นกำลังใจ ช่วยส่งเสริมสนับสนุนการวิจัยอีสรในครั้งนี้ จนประสบความสำเร็จตามที่ได้ตั้งใจไว้

คุณค่าใด ๆ ที่เกิดจากการวิจัยอีสร ฉบับนี้ขอขอบคุณความดีนี้เป็นเครื่องบูชา แต่ บิดา มารดา และครูบาอาจารย์ทุกท่านที่ได้อบรมสั่งสอนให้ความรู้ จนทำให้ผู้วิจัยมีโอกาสทำการศึกษา จนประสบความสำเร็จได้ในครั้งนี้

ณิพัฒน์ วงศ์สิริฉัตร

57930265: กลุ่มวิชา: การบริหารทั่วไป; ปร.ม. (การบริหารทั่วไป)

คำสำคัญ: ปัญหาและแนวทางการแก้ไข/ มัคคุเทศก์/ นักท่องเที่ยวจีน

ณิพัฒน์ วงศ์ศิริฉัตร: ปัญหาและแนวทางการแก้ไขมัคคุเทศก์นำเที่ยวนักท่องเที่ยวจีน

(PROBLEMS AND SOLVING GUIDELINES FOR TOUR GUIDES LEADING CHINESE TOURIST GROUPS) อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: สุปราณี ธรรมพิทักษ์, ปร.ด. 96 หน้า ปี พ.ศ. 2559.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัญหามัคคุเทศก์นำเที่ยวนักท่องเที่ยวจีน และเพื่อเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหามัคคุเทศก์นำเที่ยวนักท่องเที่ยวจีน โดยศึกษาจากกลุ่มมัคคุเทศก์นำเที่ยวนักท่องเที่ยวจีน จำนวน 2 ท่าน โดยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก และการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการศึกษาสภาพปัญหามัคคุเทศก์นำเที่ยวนักท่องเที่ยวจีนมีประเด็นสำคัญอยู่ 4 ด้าน ดังนี้ ด้านการใช้ภาษา ด้านหลักสูตรการอบรม ด้านการบริหารจัดการ ด้านการบังคับใช้กฎหมาย

สำหรับแนวทางในการแก้ไขปัญหามัคคุเทศก์นำเที่ยวนักท่องเที่ยวจีน พบว่า ด้านการใช้ภาษา ภาครัฐควรสนับสนุนให้นักศึกษาเอกภาษาจีนมาเป็นไกด์ ควรเพิ่มเวลาการอบรมภาษาจีน และวัฒนธรรมจีน ด้านหลักสูตรการอบรม ควรเพิ่มระยะเวลาการอบรม มีการออกข้อสอบกลางในการคัดเลือก และจบการอบรม ด้านการบริหารจัดการ ควรจัดลดประเภทบัตรมัคคุเทศก์ เพิ่มเทคโนโลยีบัตรมัคคุเทศก์ และเรียกอบรมเสริมเป็นประจำ ด้านการบังคับใช้กฎหมาย ควรออกกฎหมายให้ชัดเจน มีบทลงโทษให้ชัดเจน และเจ้าหน้าที่รัฐควรเข้มงวดกับการจัดระเบียบมัคคุเทศก์เถื่อน

57930265: MAJOR: GENERAL ADMINISTRATION; M.P.A.
(GENERAL ADMINISTRATION)

KEYWORDS: PROBLEMS AND SOLVING GUIDELINES/ TOUR GUIDES/ CHINESE
TOURISTS

NATEEPAT WONGSIRICHAT: PROBLEMS AND SOLVING GUIDELINES FOR
TOUR GUIDES LEADING CHINESE TOURIST GROUPS. ADVISOR: SUPRANEE
THAMMAPITHAK, D.P.A. 96 P. 2016.

The purposes of this study were to examine the problems encountered by tour guides who led Chinese tourist groups and to provide solving guidelines for these tour guides. The subjects participating in this study were two tour guides, leading Chinese tourist groups. The qualitative data were collected by using an in-depth interview technique and non-participant observation. A content analysis technique was used to analyze the collected data.

The results of this study revealed that there were four problems facing these tour guides, including language use, training curriculum, administration, and law enforcement.

Regarding the solving guidelines in relation to language use, government sectors should encourage students majoring in the Chinese language to be tour guides. There should also be an increase of the length for training of Chinese language and culture. With reference to training curriculum, the length of trainings should be increased and there should be a requirement for the examinations taken before and after the trainings of tour guides. In addition, types of paper cards for tour guides should be reduced. An electronic card for tour guides should be introduced and there should be a call for additional trainings on a regular basis. Finally, regarding law enforcement, laws should be issued with clear penalties and should be strictly enforced by government officers, especially with unlawful tour guides.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ฅ
บทที่	
1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	5
ขอบเขตของการวิจัย	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
กรอบแนวคิดในการวิจัย	8
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
แนวคิดเกี่ยวกับมัลคูเทศก์	9
กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ มัลคูเทศก์ ในประเทศไทย ประกาศ ในราชกิจจานุเบกษาพระราชบัญญัติ ชุรกิจนำเที่ยวและมัลคูเทศก์ พ.ศ. 2551	36
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	44
3 วิธีดำเนินการวิจัย	49
วิธีการวิจัย	49
ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	49
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล	50
การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ	51
การเก็บรวบรวมข้อมูล	51
ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล	52
การตรวจสอบข้อมูล	52
การวิเคราะห์ข้อมูล	53

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิจัย	54
ตอนที่ 1 ผลการศึกษาสภาพปัญหาแม็คคุเทศก์นำเที่ยวนักท่องเที่ยวจีน	54
ตอนที่ 2 ผลการศึกษาแนวทางในการแก้ไขปัญหา แม็คคุเทศก์นำเที่ยว นักท่องเที่ยวจีน	65
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	79
สรุปผลการวิจัย	79
อภิปรายผลการวิจัย	81
ข้อเสนอแนะ	84
บรรณานุกรม	87
ภาคผนวก	90
ภาคผนวก ก	91
ภาคผนวก ข	93
ประวัติย่อของผู้วิจัย	96

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 ความหมาย ประเภทของมัลแวร์ที่ผู้เกี่ยวข้อง	12

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	สรุปเหตุการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อด้านการท่องเที่ยว	2
2	จำนวนนักท่องเที่ยวเดือนมกราคม-เดือนธันวาคม 4 ปีย้อนหลัง.....	3
3	นักท่องเที่ยว 10 ประเทศอันดับแรก ปี 2558.....	3

บทที่ 1

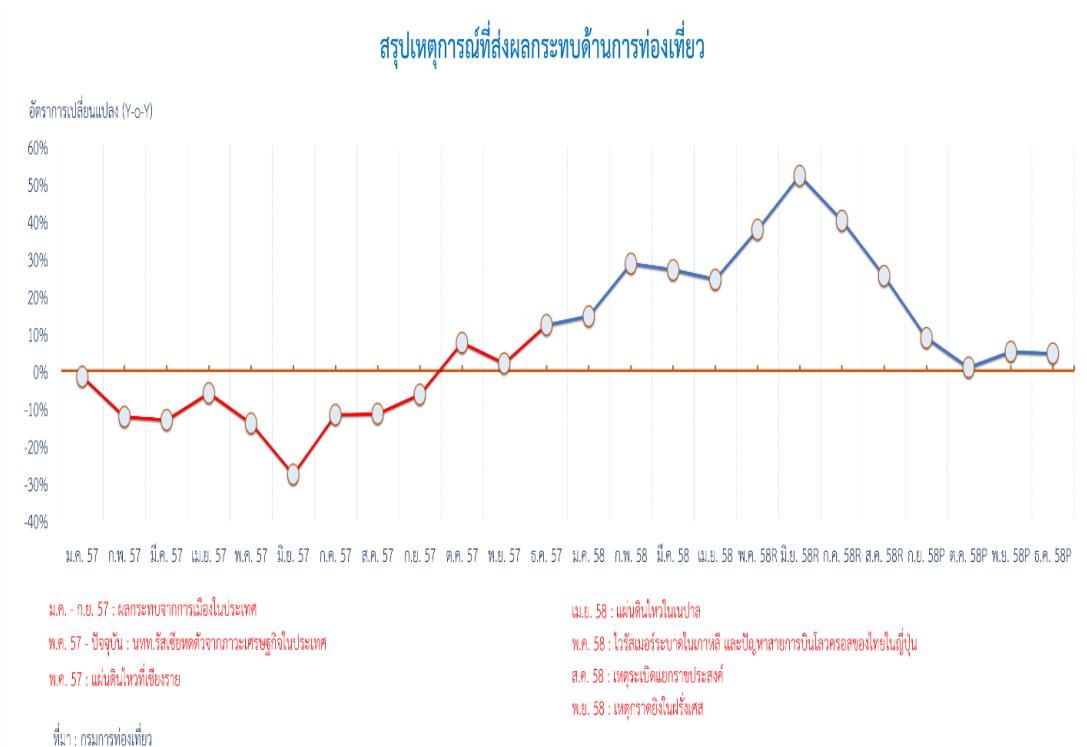
บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่เติบโตเร็วที่สุดในโลกอุตสาหกรรมหนึ่งในช่วง 5 ทศวรรษก่อนวิกฤตการณ์ก่อการร้าย 9-11 ในสหรัฐอเมริกา การท่องเที่ยวก็ต้องเผชิญกับปัจจัยภายนอกที่เป็นอุปสรรค เช่น SARS ไข้หวัดนก ราคาน้ำมันสูง เป็นต้น แต่การท่องเที่ยวโลกในช่วงปี พ.ศ. 2546-2549 ก็ยังขยายตัวในอัตราประมาณร้อยละ 4.55 และ WTO คาดว่าจะขยายตัวในอัตราร้อยละ 4.1 ในปี พ.ศ. 2550 (ค.ศ. 2007) โดยมีผู้เดินทางทั่วโลกประมาณ 877 ล้านคน และจนกระทั่งปี พ.ศ. 2563 การท่องเที่ยวโลกจะขยายตัวในอัตราไม่ต่ำกว่าร้อยละ 4 ต่อปี โดยในปี พ.ศ. 2553 จะมีนักท่องเที่ยวไม่ต่ำกว่า 1,000 ล้านคน และเพิ่มเป็น 1,600 ล้านคน ในปี พ.ศ. 2563 (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2551)

ปัจจุบันนี้การท่องเที่ยว นับได้ว่ามีบทบาทที่สำคัญอย่างมากต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศไทย เนื่องมาจากสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบันนี้ อยู่ในช่วงขาลง ดังนั้น การท่องเที่ยวจึงมีผลสำคัญอย่างมากที่จะทำให้ระบบเศรษฐกิจของประเทศไทยได้ขับเคลื่อนต่อไป การท่องเที่ยวนี้สามารถสร้างรายได้ให้กับประเทศในปีที่ผ่านมาถือว่าเป็นรายได้ในอันดับต้น ๆ ไม่ว่าจะเป็นรายได้จากนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เข้ามาท่องเที่ยวหรือนักท่องเที่ยวในประเทศด้วยเหตุนี้รัฐบาลจึงพยายามส่งเสริมธุรกิจนำเที่ยว ธุรกิจการท่องเที่ยว ในด้านต่าง ๆ อาทิเช่น การจัดโครงการส่งเสริมท่องเที่ยว เช่น การแจกตั๋วเครื่องบินกับนักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวในไทย การจัดโปรโมชั่นการท่องเที่ยว เป็นต้น มักคู่เทศก์ก็เป็นอาชีพหนึ่งที่อยู่ในในธุรกิจการท่องเที่ยวนี้ เมื่อการท่องเที่ยวเป็นที่นิยมขึ้น จึงจำเป็นต้องมีมักคู่เทศก์ที่เพิ่มขึ้น (พัฒน์ชนันตร์ วาสะศิริ, 2553)

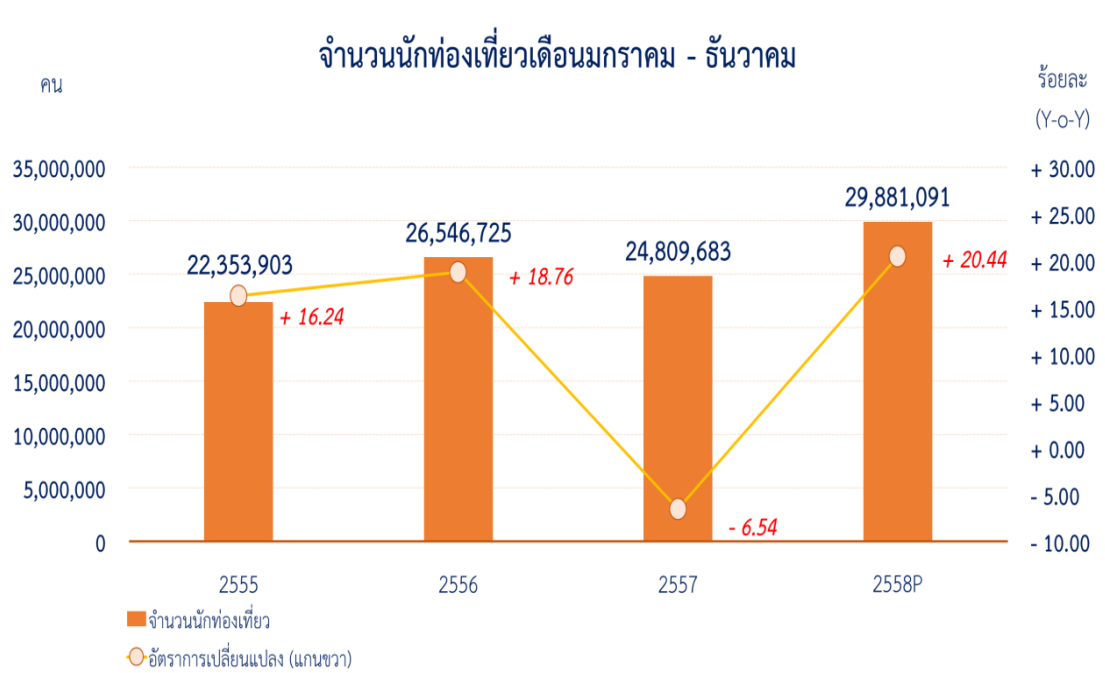
โดยสถานการณ์การท่องเที่ยวในปีที่ผ่านมา พ.ศ. 2558 มีนักท่องเที่ยวจำนวน 29,881,091 คน ขยายตัวร้อยละ 20.44 จากช่วงเวลาเดียวกันของปีที่ผ่านมา ขณะที่รายได้จากการท่องเที่ยวคิดเป็นมูลค่าเท่ากับ 1,447,158.05 ล้านบาท ขยายตัวร้อยละ 23.39 จากช่วงเวลาเดียวกันของปีที่ผ่านมา โดยนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยว อันดับแรก ได้แก่ จีน มาเลเซีย เกาหลี (กรมการท่องเที่ยว, 2557)



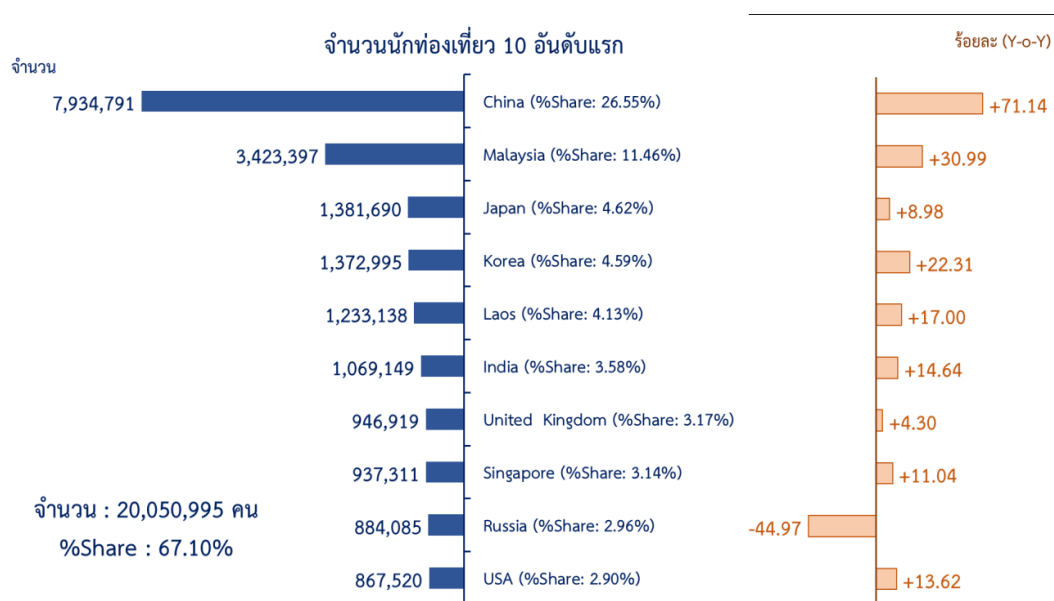
ภาพที่ 1 สรุปเหตุการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อด้านการท่องเที่ยว (กรมการท่องเที่ยว, 2557)

นักท่องเที่ยวเงินมีความสำคัญอย่างมาก ทั้งในมิติของจำนวนและรายได้ โดยนับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2555 เป็นต้นมา นักท่องเที่ยวเงินมีจำนวนสูงเป็นอันดับที่ 1 ของไทยอย่างต่อเนื่อง แม้กระทั่งในปีที่ผ่านมาที่นักท่องเที่ยวเงินหดตัวค่อนข้างมาในช่วงครึ่งปีแรก แต่ก็ได้ฟื้นตัวได้อย่างรวดเร็ว เนื่องจากประเทศไทยเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยมสูงเป็นอันดับที่ 5 ของนักท่องเที่ยวเงินทั้งหมด (กรมการท่องเที่ยว, 2557)

อย่างไรก็ตามความสำคัญของนักท่องเที่ยวเงินที่เพิ่มขึ้นส่งผลให้ภาคการท่องเที่ยวไทยมีความเสี่ยงจากการกระจุกตัวของนักท่องเที่ยวมากขึ้นเนื่องมาจาก นักท่องเที่ยวเงินและนักท่องเที่ยวภูมิภาคเอเชียตะวันออกนั้น มีลักษณะสำคัญ คือ การอ่อนไหวต่อเหตุการณ์ต่าง ๆ โดยจะลดลงอย่างรุนแรงเมื่อเกิดเหตุการณ์และจะฟื้นตัวอย่างรวดเร็วเมื่อเหตุการณ์สิ้นสุด (กรมการท่องเที่ยว, 2557)



ภาพที่ 2 จำนวนนักท่องเที่ยวเดือนมกราคม-เดือนธันวาคม 4 ปีซ้อนหลัง



ภาพที่ 3 นักท่องเที่ยว 10 ประเทศอันดับแรกปี 2558 (กรมการท่องเที่ยว, 2557)

มักคุเทศก์นั้นถือว่าเป็นบุคคลที่มีความสำคัญต่อประเทศชาติในหลาย ๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นความสำคัญที่มีต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยว ต่อสังคมวัฒนธรรมขนบธรรมเนียมประเพณี ต่อนักท่องเที่ยว เป็นผู้แนะนำอธิบายสิ่งต่าง ๆ สร้างความเข้าใจอันดีให้เกิดขึ้นระหว่างนักท่องเที่ยว กับแหล่งท่องเที่ยว ตอบคำถามทุกอย่างที่นักท่องเที่ยวสงสัยอยากรู้ ตลอดจนทำหน้าที่เป็นผู้อำนวยความสะดวกในการเดินทางท่องเที่ยวให้นักท่องเที่ยวได้รับความสะดวกสบายและอุ่นใจ ทั้งช่วยป้องกันดูแลแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นให้ลุล่วงด้วยดี (ฉันทส วรรณถนอม, 2557, หน้า 6)

โดยปัจจุบันนี้นั้น นักท่องเที่ยวจีนได้เข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยเป็นจำนวนมาก ทำให้เกิดปัญหาการขาดแคลนมัคคุเทศก์นำเที่ยวจีน ดังนั้นจึงทำให้เกิดปัญหามัคคุเทศก์เดือนเพิ่มขึ้น โดยผลสำรวจจากศูนย์วิจัยเศรษฐกิจและพยากรณ์ทางการเกษตร (แม่โจ้โพลล์) สำรวจความคิดเห็นมัคคุเทศก์หรือไกด์ในจังหวัดที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวหลักของประเทศไทย (เชียงใหม่ ร้อยละ 67.19 กูเก็ต ร้อยละ 13.28 และตรัง ร้อยละ 19.53) จำนวน 256 ตัวอย่าง ระหว่างวันที่ 25 มีนาคม-5 เมษายน พ.ศ. 2558 ในหัวข้อ “ไกด์เดือน...แย่งอาชีพสร้างความเสียหายต่อภาพลักษณ์การท่องเที่ยว” พบว่า ไกด์ส่วนใหญ่ ร้อยละ 89.80 ทราบปัญหาไกด์เดือนที่เข้ามาแย่งอาชีพ และสร้างความเสียหายต่อภาพลักษณ์การท่องเที่ยว มีเพียงร้อยละ 10.20 ที่ไม่ทราบ และเมื่อสอบถามระดับความรุนแรงของปัญหาไกด์เดือน พบว่า ร้อยละ 59.84 เห็นว่า มีความรุนแรง ร้อยละ 27.17 เห็นว่า ปานกลาง และมีเพียงร้อยละ 12.99 ที่เห็นว่า ปัญหาไม่รุนแรง และเมื่อสอบถามถึงความวิตกกังวลต่อปัญหาไกด์เดือน พบว่า ร้อยละ 77.29 วิตกกังวลต่อปัญหาดังกล่าว ส่วนอีกร้อยละ 22.71 ไม่วิตกกังวล และเมื่อสอบถามถึงสาเหตุของปัญหาไกด์เดือน พบว่า อันดับ 1 ร้อยละ 80.86 เห็นว่า กฎหมายและการดำเนินการจัดการของรัฐไม่เด็ดขาด อันดับ 2 ร้อยละ 57.81 เห็นว่า พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวเปลี่ยนแปลงไป โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวจีนที่นิยมมาเที่ยวเป็นกลุ่มเล็ก ๆ และจ้างคนจีนที่อาศัยในประเทศไทยเป็นไกด์แทน อันดับ 3 ร้อยละ 52.73 เห็นว่า จำนวนไกด์ที่ถูกกฎหมายในประเทศไม่เพียงพอ และอันดับ 4 ร้อยละ 48.44 เห็นว่า เจ้าหน้าที่ทุจริต โดยผลกระทบที่เกิดจากปัญหาไกด์เดือนที่น่าเป็นห่วงที่สุด อันดับ 1 ร้อยละ 75.78 คือ การทำให้การเผยแพร่เอกลักษณ์ของไทยผิดเพี้ยนสร้างความเสียหายต่อภาพลักษณ์การท่องเที่ยว อันดับ 2 ร้อยละ 74.22 เห็นว่า เกิดการแย่งอาชีพของคนไทย และส่งผลทำให้รายได้ของผู้ประกอบอาชีพไกด์ถูกกฎหมายลดลง อันดับ 3 ร้อยละ 73.83 คือ พฤติกรรมการทำงานของไกด์เดือนส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของผู้ประกอบอาชีพไกด์ชาวไทย อันดับ 4 ร้อยละ 72.66 เห็นว่า อาจมีปัญหาดำเนิน และไม่รับผิดชอบนักท่องเที่ยว และอันดับ 5 ร้อยละ 44.53 เกิดการข่มขู่ ทำร้ายร่างกาย ไกด์ตัวจริง และนักท่องเที่ยวซึ่งจากปัญหาดังกล่าว พบว่า ไกด์ ร้อยละ 63.11 ไม่มีความเชื่อมั่นต่อมาตรการ

การแก้ไขปัญหาของภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีเพียงร้อยละ 36.89 ที่มีความเชื่อมั่น ในการนี้ ภาครัฐได้เสนอแนะแนวทางต่อภาครัฐในการแก้ไขปัญหาโรคเอดส์ คือ อันดับ 1 ร้อยละ 51.52 แนะนำ ต้องมีกฎหมายที่เข้มงวดและจริงจังกับการลงโทษผู้กระทำความผิด อันดับ 2 ร้อยละ 24.24 เห็นว่า ภาครัฐจะต้องแก้ไขอย่างจริงจัง ทำงานอย่างเต็มที่ และสงวนอาชีพโรคเอดส์ไว้สำหรับคนไทยเท่านั้น อันดับ 3 ร้อยละ 17.17 เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องต้องคำนึงถึงความถูกต้องเป็นหลัก งดรับสินบน และทุจริต ส่วนอันดับ 4 ร้อยละ 7.07 แนะนำเปิดหลักสูตรอบรมโรคเอดส์ใหม่อย่างสม่ำเสมอ และรับฟังความคิดเห็นของโรคเอดส์ต่อการแก้ไขปัญหา

ดังนั้น จากปัญหาดังกล่าวจึงทำให้ผู้วิจัยสนใจ สภาพปัญหาหมักคูกุเทศก์นำที่เขavnักท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวในปัจจุบันนี้นมีปัญหาใดบ้าง และมีแนวทางในการแก้ไขปัญหาอย่างไร โดยจำแนก การวิจัยและสำรวจเป็น 4 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านการใช้ภาษา 2) ด้านหลักสูตรการอบรม 3) ด้านการจัดการ 4) ด้านการบังคับใช้กฎหมาย เพื่อเป็นการเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหา หมักคูกุเทศก์นำที่เขavnักท่องเที่ยว ให้มีความยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาหมักคูกุเทศก์นำที่เขavnักท่องเที่ยว
2. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหา หมักคูกุเทศก์นำที่เขavnักท่องเที่ยว

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการวิจัยเรื่อง “ปัญหาและแนวทางการแก้ไขหมักคูกุเทศก์นำที่เขavnักท่องเที่ยว” ได้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับสภาพปัญหาหมักคูกุเทศก์นำที่เขavnักท่องเที่ยว และการเสนอแนะแนวทาง ในการแก้ไขปัญหาหมักคูกุเทศก์นำที่เขavnักท่องเที่ยวใน 4 ด้าน ดังนี้ ด้านการใช้ภาษา ด้านหลักสูตร ด้านการจัดการ ด้านการบังคับใช้กฎหมาย เป็นต้น

ขอบเขตด้านพื้นที่

ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง คือ หมักคูกุเทศก์นำที่เขavnักท่องเที่ยวที่ถูกกฎหมาย กับหมักคูกุเทศก์นำที่เขavnักท่องเที่ยวที่ไม่ถูกกฎหมาย จำนวน 2 คน

ขอบเขตด้านระยะเวลา

ในการวิจัยเรื่อง “ปัญหาและแนวทางการแก้ไขหมักคูกุเทศก์นำที่เขavnักท่องเที่ยว” ได้ทำการศึกษาในระหว่างเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2559 ถึง เดือนธันวาคม พ.ศ. 2559 รวมระยะเวลา 5 เดือน

นิยามศัพท์เฉพาะ

ธุรกิจนำเที่ยว หมายถึง การประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการจัดการหรือการให้บริการ หรือการอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการเดินทาง สถานที่พัก อาหาร ทัศนอาจร และหรือมัคคุเทศก์ ให้แก่นักท่องเที่ยว

ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว หมายถึง ผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวตามพระราชบัญญัติ ธุรกิจนำเที่ยว พ.ศ. 2551

นักท่องเที่ยว หมายถึง ผู้รับบริการหรือความสะดวกจากผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว โดยเสียค่าบริการ

มัคคุเทศก์ หมายถึง ผู้ที่ประกอบอาชีพนำเที่ยวที่ได้รับการอบรมจากสถาบันที่ให้การอบรมและได้รับการรองรับจากสำนักธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์จาก กรมการท่องเที่ยว กระทรวงท่องเที่ยวและกีฬา โดยทำหน้าที่ เกี่ยวกับให้คำแนะนำด้านการท่องเที่ยวให้ความรู้เกี่ยวกับ สถานที่ท่องเที่ยว ตลอดจนอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว โดยได้รับค่าตอบแทน จากการนำเที่ยวและการบริการ

มัคคุเทศก์อิสระ หมายถึง ผู้ที่มีใบอนุญาตประกอบวิชาชีพมัคคุเทศก์ไม่ได้สังกัดบริษัท นำเที่ยวใด ๆ ทำงานเป็นอิสระ รับค่าจ้างจากบริษัทนำเที่ยวเป็นครั้ง ๆ ไป

มัคคุเทศก์เถื่อน หมายถึง ผู้ที่ไม่มีใบใบอนุญาตประกอบวิชาชีพมัคคุเทศก์ และได้ให้บริการนำเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวจีน

คุณลักษณะของมัคคุเทศก์ หมายถึง ลักษณะเฉพาะตัวของมัคคุเทศก์นำเที่ยวใน และต่างประเทศ ประกอบด้วยคุณลักษณะที่เกี่ยวกับความรู้ ความสามารถ และคุณสมบัติ ของมัคคุเทศก์

ความรู้ หมายถึง ความรู้ของมัคคุเทศก์เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว ประวัติศาสตร์ ขนบธรรมเนียมประเพณี และวัฒนธรรม

ความสามารถ หมายถึง ความสามารถของมัคคุเทศก์เกี่ยวกับการถ่ายทอดความรู้ และการสื่อสาร การใช้ภาษาต่างประเทศ การจัดกิจกรรมระหว่างเดินทาง การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า การประสานงานกับฝ่ายต่าง ๆ ระหว่างเดินทาง และการควบคุมอารมณ์

คุณสมบัติ หมายถึง คุณสมบัติของมัคคุเทศก์ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ด้านหน้าที่และความรับผิดชอบ ประกอบด้วย การดูแลความปลอดภัย การดูแล ให้ความสะดวกสบายให้คำแนะนำในสิ่งที่ดี และการตรงต่อเวลา
2. ด้านจรรยาบรรณและจริยธรรม ประกอบด้วย ความซื่อสัตย์ ไม่แสวงหาผลประโยชน์ โดยมีขอบ มีใจรักในการประกอบอาชีพ

3. ด้านบุคลิกภาพ ประกอบด้วย การมีสุขลักษณะและสุขนิสัยที่ดี มีความกระตือรือร้น มีอารมณ์ขัน มีความเป็นผู้นำ มีความเชื่อมั่นในตนเอง และรู้จักกาลเทศะ สุภาพมารยาทดี

4. ด้านมนุษยสัมพันธ์ ประกอบด้วย การมีน้ำใจพร้อมให้ความช่วยเหลือ สดชื่น ร่าเริง ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความเอื้อเฟื้อ อาทรห่วงใยผู้อื่น

สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง ลักษณะโยการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ ได้แก่ ชั่วโมงการทำงาน ค่าจ้าง และค่าตอบแทนอื่น ๆ จากการทำงาน

สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง ลักษณะในการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ ความปลอดภัยจากการทำงาน ได้แก่ เส้นทางการเดินทาง สภาพอากาศ ยานพาหนะ เพื่อนร่วมงาน และนักท่องเที่ยว

ความคิดเห็นต่อความมั่นคงทางอาชีพ หมายถึง ความรู้สึกเชิงบวกและลบเกี่ยวกับอาชีพของตนเอง ได้แก่ ด้านเศรษฐกิจ ซึ่งประกอบไปด้วย รายได้ ค่าตอบแทนและการออม ด้านสังคม ซึ่งประกอบด้วย การยอมรับจากสังคม และความก้าวหน้าด้านอาชีพ

ความต้องการ หมายถึง ความต้องการการบริการด้านมัคคุเทศก์ของนักท่องเที่ยวชาวไทย การให้บริการข้อมูล หมายถึง การที่มัคคุเทศก์ให้บริการข้อมูล ด้านการท่องเที่ยว สถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ

การสื่อสาร หมายถึง การสื่อสารระหว่างมัคคุเทศก์และนักท่องเที่ยวที่มาเยี่ยมชม สถานที่ท่องเที่ยว

พฤติกรรมการทำงาน หมายถึง พฤติกรรมที่มัคคุเทศก์ทั่วไปได้ปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย มีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ มีความซื่อสัตย์สุจริต ต่อนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ และต่อผู้ร่วมงาน ปฏิบัติงานตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ เห็นประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน และมีความมานะบากบั่นฝ่าฟันอุปสรรคต่าง ๆ เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการทำงาน หมายถึง แรงจูงใจที่เป็นแรงขับให้บุคคลพยายามที่จะประกอบพฤติกรรมที่จะประสบความสำเร็จตามมาตรฐานความเป็นเลิศที่ตนเองตั้งใจ หรือหมายถึง ความต้องการความปรารถนาที่จะทำงานต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี พยายามเอาชนะอุปสรรคต่าง ๆ เพื่อที่จะได้มาซึ่งความสำเร็จ

ทัศนคติในการทำงานของมัคคุเทศก์ หมายถึง ความรู้เกี่ยวกับคุณประโยชน์และโทษของการทำงาน ความรู้สึกชอบและความพอใจ ตลอดจนความพร้อมที่จะกระทำงานตามบทบาทและหน้าที่ของมัคคุเทศก์

ด้านการใช้ภาษา หมายถึง ความรู้ความสามารถในการใช้ภาษาจีนในการสื่อสาร กับนักท่องเที่ยวหรือให้คำแนะนำในการนำเที่ยวต่อนักท่องเที่ยวจีน

ด้านหลักสูตรการอบรม หมายถึง โครงสร้างหรือแผนการเรียนรู้ ในการศึกษาวิชา มัคคุเทศก์นำเที่ยวนักท่องเที่ยวต่าง ๆ

ด้านการจัดการ หมายถึง การดำเนินงานหรือปฏิบัติงาน ในด้านการนำเที่ยวต่าง ๆ

ด้านการบังคับใช้กฎหมาย หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายต่าง ๆ ในที่นี้คือ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนั้น ผู้วิจัยมีกรอบแนวคิดในการดำเนินงาน วิจัยเรื่อง ปัญหาและแนวทางการแก้ไขมัคคุเทศก์นำเที่ยวนักท่องเที่ยวจีน ได้ดังนี้

1. ด้านการใช้ภาษา
2. ด้านหลักสูตรการอบรม
3. ด้านการบริหารการจัดการ
4. ด้านการบังคับใช้กฎหมาย

โดยผู้วิจัยได้ใช้วิธีการดำเนินงานวิจัยได้ 2 แบบดังนี้ 1) วิธีการแบบสัมภาษณ์เชิงลึก โดยการสัมภาษณ์บุคคลที่มีความเกี่ยวข้องในด้านการนำเที่ยวนักท่องเที่ยวจีน 2) วิธีการสังเกต แบบไม่มีส่วนร่วม โดยผู้วิจัยจะทำการสังเกตพฤติกรรมการทำงานของมัคคุเทศก์ในสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ อาทิเช่น สวนเสือศรีราชา เมืองพัทยา วัดพระศรีรัตนศาสดาราม พระบรมมหาราชวัง เป็นต้น

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงสภาพปัญหามัคคุเทศก์นำเที่ยวนักท่องเที่ยวจีน
2. ทำให้ทราบถึงข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหา มัคคุเทศก์นำเที่ยวนักท่องเที่ยวจีน
3. ข้อมูลที่ได้รับสามารถนำไปเสนอ ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อที่จะนำไปแก้ไข ปัญหาต่อไป

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและได้นำเสนอตามหัวข้อดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับมัคคุเทศก์
 - 1.1 ความหมายมัคคุเทศก์
 - 1.2 ความสำคัญของมัคคุเทศก์
 - 1.3 โอกาสและความได้เปรียบของอาชีพมัคคุเทศก์
 - 1.4 อุปสรรคข้อจำกัดของวิชาชีพมัคคุเทศก์
 - 1.5 แนวโน้มอาชีพมัคคุเทศก์ในอนาคต
 - 1.6 แนวทางการปรับตัวของมัคคุเทศก์ไทยสู่การเปิดเสรีอาชีพมัคคุเทศก์อาเซียน
 - 1.7 ประเภทบัตรของมัคคุเทศก์
 - 1.8 จรรยาบรรณของมัคคุเทศก์
 - 1.9 บทบาทของมัคคุเทศก์
2. กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ มัคคุเทศก์ ในประเทศไทย ประกาศในราชกิจจานุเบกษาพระราชบัญญัติ ธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับมัคคุเทศก์

ความหมายของมัคคุเทศก์ (ฉันทิศ วรรณถนอม, 2557, หน้า 1)

มัคคุเทศก์ (Tourist) หรือที่เรียกสั้น ๆ ว่า “ไกด์” (Guide) หมายถึง ผู้นำทาง ผู้ชี้ทาง แก่นักท่องเที่ยวซึ่งเป็นคนต่างถิ่นให้ได้ทราบเรื่องราวต่าง ๆ เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวมัคคุเทศก์ (ราชบัณฑิตยสถาน, 2525, หน้า 626) หมายถึง ผู้นำทาง ผู้ชี้ทาง ผู้บอกทาง

“มัคคุเทศก์” ตามมาตรา 3 แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยว และมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 หมายความว่า ผู้ให้บริการเป็นปกติธุระในการนำนักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่าง ๆ โดยให้บริการเกี่ยวกับคำแนะนำและความรู้ด้านต่าง ๆ แก่นักท่องเที่ยว

คำว่า “มัคคุเทศก์” หรือ “ไกด์” อาจมีชื่อเรียกอีกอย่างว่า Tour guide, Tourist guide หรือ Tour leader โดยปกติแล้วคำว่า ไกด์ หรือ ทัวร์ไกด์ ใช้หมายถึงมัคคุเทศก์ที่ทำหน้าที่นำชมสถานที่ต่าง ๆ ส่วน Tour leader ใช้กับมัคคุเทศก์ที่คอยอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวในด้าน

การนำเที่ยว การพักผ่อน และการเดินทาง ซึ่งมัคคุเทศก์เริ่มเป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลาย เมื่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่าง ๆ นั้น จำเป็นต้องเป็นผู้มีความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับเส้นทางตลอดจนมีความรู้เกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ ในท้องถิ่นหรือสถานที่ที่นำเที่ยวนั้น ๆ เป็นอย่างดี สามารถอำนวยความสะดวก ความปลอดภัย และให้ความรู้ความเข้าใจ รวมทั้งความสนุกสนานเพลิดเพลินแก่นักท่องเที่ยวได้ ซึ่งผู้ที่ทำหน้าที่นี้ต่อมาได้กลายเป็นอาชีพสำคัญอย่างหนึ่งในวงการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

ความหมายตามศัพท์ของคำว่ามัคคุเทศก์ในเชิงภาษามัคคุเทศก์มีรากศัพท์มาจากภาษาบาลีว่า มคฺค + อุทฺเทสฺก แปลว่า ผู้นำทาง ผู้อธิบายทาง (มคฺค = ทาง อุทฺเทสฺก = ผู้นำ ผู้อธิบาย) และตามความหมายที่คนทั่วไปส่วนใหญ่เข้าใจ มัคคุเทศก์จะหมายถึง ผู้ที่ทำหน้าที่นำผู้อื่นไปยังสถานที่ต่าง ๆ และให้คำอธิบายแนะนำเกี่ยวกับสถานที่นั้น ๆ

ส่วนการให้ความหมายคำว่า มัคคุเทศก์ในทางวิชาการนั้น มีผู้ให้คำจำกัดความอย่างหลากหลาย แต่สรุปได้ว่ามัคคุเทศก์ (Guide tour guide, Tourist guide หรือ Tour leader) หมายถึง ผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการพานักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่าง ๆ และให้ความรู้เกี่ยวกับสถานที่ วัตถุ และบุคคล อีกทั้งจะทำหน้าที่นัดหมายเวลา จัดหาเครื่องดื่มหรืออาหารสำหรับนักท่องเที่ยวรับนักท่องเที่ยวไปและส่งถึงที่พักตามกำหนดเวลา รวมทั้งให้บริการอำนวยความสะดวก และดูแลความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยวโดยได้รับค่าตอบแทน ซึ่งมัคคุเทศก์อาจเรียกชื่อตามลักษณะของการนำเที่ยว (ตารางที่ 4) เป็นต้นว่า

City guide หมายถึง ผู้ที่อธิบายจุดสำคัญ ๆ ของเมืองโดยอธิบายอยู่บนรถขณะรถแล่น ก่ออธิบายสองข้างทางว่ามีสถานที่สำคัญจุดไหนบ้างที่นักท่องเที่ยวควรทราบ

Sightseeing guide หมายถึง ผู้ที่อธิบายไฮไลต์จุดสำคัญต่าง ๆ ของเมือง โดยทำหน้าที่นำเที่ยวครึ่งวันเช้าหรือครึ่งวันบ่ายหรืออาจนำเที่ยวเต็มวัน หากทำหน้าที่ขับรถไปด้วยจะเรียกมัคคุเทศก์ที่ทำหน้าที่ขับรถในเวลาเดียวกันว่า Driven guide จะทำหน้าที่คล้ายกับ City guide

On site guide หมายถึง ผู้ที่นำชมสถานที่ที่เป็นจุดเด่นทางการท่องเที่ยว เช่น สวนสนุก สวนสัตว์ ปราสาท โบราณสถาน อนุสรณ์สถาน เป็นต้น

Domestic guide คือ ผู้นำคนไทยเที่ยวในประเทศหรือเป็นการนำเที่ยวบุคคลที่มีถิ่นพำนักถาวรในประเทศไทย เดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศของตน

Inbound guide คือ ผู้นำที่เขavnักท่องเที่ยวต่างประเทศหรือนำเที่ยวบุคคลที่มีถิ่นพำนักถาวรในประเทศไทย โดยทำหน้าที่นำเที่ยวเขาเหล่านั้นในประเทศไทย

Outbound guide คือ ผู้นำที่เขavnักท่องเที่ยวไทยหรือนำเที่ยวบุคคลออกจากประเทศที่เป็นถิ่นพำนักถาวร ไปท่องเที่ยวยังประเทศอื่น

Freelance guide หมายถึง มัคคุเทศก์อิสระ ทำงาน โดยไม่สังกัดบริษัทใดบริษัทหนึ่ง จะถูกจ้างมาเป็นครั้งคราวเพื่ออำนวยความสะดวกในการเดินทางท่องเที่ยว และหรือเพื่อให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยว

Museum guide หรือ Docent หมายถึง ผู้นำชมพิพิธภัณฑ์หรือเจ้าหน้าที่ที่คอยอธิบายประจำห้องต่าง ๆ ในพิพิธภัณฑ์เพื่อคอยอธิบายแก่ผู้เข้าชมหรือเจ้าหน้าที่พาชมพิพิธภัณฑ์ เป็นรอบตามเวลาที่กำหนดหรือรอจนมีผู้เข้าชมจำนวนมากพอจึงจะนำชมพร้อมอธิบาย

Transfer guide หมายถึง ผู้ที่ทำหน้าที่ในการรับเข้าหรือส่งออกหรือทำทั้งสองหน้าที่ โดยอาจรับจากสนามบิน ไปส่งยังโรงแรมที่พักหรือจากที่พักไปยังสนามบินหรือจากสนามบินไปยังแหล่งท่องเที่ยวหรืออาจรับส่งจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง โดยมีได้ทำหน้าที่ในการนำเที่ยว แต่อาจแนะนำข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับท้องถิ่นหรือประเทศนั้น ๆ ระหว่างรถแล่นผ่านก่อนถึงจุดหมายปลายทางที่จะไปส่ง

นอกจากนี้ยังมีมัคคุเทศก์อีกประเภทหนึ่งที่มีบัตรมัคคุเทศก์ถูกต้องแต่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ในการบรรยายให้ข้อมูลความรู้ตามสถานที่ต่าง ๆ อย่างที่ควรจะทำ แต่จะมีหน้าที่หลักในการประสานงานกับสถานประกอบการและหัวหน้าทัวร์ชาวต่างชาติ ซึ่งหน้าที่ในการบรรยายก็จะเป็นของหัวหน้าทัวร์ชาวต่างชาติ อันเนื่องมาจากว่ามัคคุเทศก์ไทยผู้นั้นยังไม่มีความชำนาญไม่สามารถพูดในภาษาของนักท่องเที่ยวที่ตนนำเที่ยวอยู่ได้ ซึ่งการให้หัวหน้าทัวร์ชาวต่างชาติมาบรรยายและให้คนที่ เป็นมัคคุเทศก์ท้องถิ่นนั่งคุมเชิงประสานงานเล็ก ๆ น้อย ๆ ดังกล่าวเปรียบเสมือนการสร้างภาพเพื่อไม่ให้เจ้าหน้าที่ของรัฐจับกุม ซึ่งจากการกระทำในลักษณะดังกล่าวภาษาทัวร์จะเรียกมัคคุเทศก์ไทยผู้นั้นว่าซิทติ้งไกด์ (Sitting guide) และจะเรียกหัวหน้าทัวร์ชาวต่างชาตินั้นว่ามัคคุเทศก์เถื่อนหรือไกด์ผี ซึ่งนิยามของของว่า ไกด์ผีหรือมัคคุเทศก์เถื่อนถือเป็นภาษาที่พูดที่เข้าใจกันในหมู่มัคคุเทศก์อาชีพ ซึ่งหมายรวมไปถึงผู้ที่นำเที่ยวแก่นักท่องเที่ยว โดยไม่มีใบอนุญาตด้วย ทั้งนี้หากเจ้าหน้าที่มีหลักฐานในการกระทำดังกล่าวทั้งมัคคุเทศก์ไทยและหัวหน้าทัวร์ชาวต่างชาติตลอดจนบริษัทที่จัดนำเที่ยวนั้นก็ต้องถูกดำเนินคดีตามกฎหมาย อันเนื่องมาจากอาชีพมัคคุเทศก์เป็นอาชีพสงวนสำหรับคนไทยนั่นเอง

สรุปแนวคิดและทฤษฎีดังกล่าว ผู้วิจัยได้ทราบถึงแนวคิดการทำหน้าที่ในการนำเที่ยวได้เป็นสองกลุ่มใหญ่ ๆ กลุ่มแรก คือ ผู้ที่นำเที่ยวภายในประเทศไทยซึ่งจะมีอยู่สองประเภท ได้แก่ มัคคุเทศก์ที่นำเที่ยวคนไทย (Domestic guide) และมัคคุเทศก์ที่นำเที่ยวชาวต่างชาติ (Inbound guide) มัคคุเทศก์ที่นำเที่ยวทั้งสองลักษณะนี้จะต้องมีใบอนุญาตให้ประกอบวิชาชีพมัคคุเทศก์ที่ถูกต้อง มัคคุเทศก์หลายคนมีความสามารถนำเที่ยวได้ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ หรือสามารถนำเที่ยวโดยใช้ภาษาได้หลายภาษาก็จะมีโอกาสเลือกในการทำงานได้มากกว่า โดยมัคคุเทศก์กลุ่มแรกนี้

จะนำเที่ยวภายในประเทศไทยเหมือนกัน แต่อาจต่างกันตรงที่ขอบเขตสถานที่ความรู้และภาษาที่จะบรรยาย โดยต้องคำนึงถึงขอบเขตในบัตรอนุญาตการเป็นมัคคุเทศก์แต่ละประเภท กล่าวในบทที่ 2 ส่วนกลุ่มที่สอง คือ ผู้ที่นำเที่ยวไปต่างประเทศ (Outbound guide) หมายถึง การนำเที่ยวชาวไทยไปท่องเที่ยวในต่างประเทศ มัคคุเทศก์ประเภทนี้ไม่มีใบอนุญาตในการนำเที่ยว จะมีแค่บัตรหัวหน้าทัวร์ในการอำนวยความสะดวก ณ ท่าอากาศยานโดยในต่างประเทศโดยเฉพาะในแถบเอเชียจะมีมัคคุเทศก์ท้องถิ่น (Local guide) คอยทำหน้าที่บรรยายให้ความรู้ เราจะเรียกผู้ไปเที่ยวต่างประเทศว่าเป็นตัวแทนของบริษัทนำเที่ยว หรือหัวหน้าทัวร์ซึ่งจะมีหน้าที่เป็นผู้อำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ แทน เช่น การอำนวยความสะดวกในการผ่านเข้าออกประเทศ ดังนั้น ถ้าจะต้องไปนำเที่ยวประเทศแถบเอเชียที่มีมัคคุเทศก์ท้องถิ่นให้บริการ เช่น จีน เกาหลีใต้ สิงคโปร์ มาเลเซีย ญี่ปุ่น กัมพูชา ฯลฯ เราจะนิยมเรียกตัวแทนของบริษัทนำเที่ยวว่า หัวหน้าทัวร์จึงจะถูกต้องกว่าเรียกว่ามัคคุเทศก์ แต่ถ้าหากต้องเป็นตัวแทนของบริษัทนำเที่ยวนำนักท่องเที่ยวไปเที่ยวยังประเทศที่ไม่มีมัคคุเทศก์ท้องถิ่นซึ่งโดยมากวิชาชีพมัคคุเทศก์ของประเทศเหล่านี้จะไม่ได้เป็นวิชาชีพสงวน ซึ่งโดยมากได้แก่ประเทศแถบยุโรป-อเมริกา ตัวแทนของบริษัทนำเที่ยวผู้นั้นจะต้องทำหน้าที่เป็นทั้งหัวหน้าทัวร์อำนวยความสะดวกตั้งแต่อยู่ในประเทศไทย และเป็นทั้งมัคคุเทศก์ในการบรรยายให้ความรู้ระหว่างเดินทางท่องเที่ยวในต่างประเทศด้วย ปัจจุบันทางกรมการท่องเที่ยวได้กำหนดให้ผู้ที่จะนำทัวร์ไปต่างประเทศต้องมีบัตรหัวหน้าทัวร์ (Tour leader card) ระหว่างปฏิบัติหน้าที่ด้วย

นอกจากนี้คำว่า มัคคุเทศก์อาจเรียกตามการทำหน้าที่เฉพาะในด้านต่าง ๆ เช่น Fishing guide, Diving guide, และอื่น ๆ อีกมากมาย ซึ่งการเรียกชื่อมัคคุเทศก์จะขึ้นอยู่กับลักษณะการนำเที่ยวไปในแหล่งท่องเที่ยว นั้น ๆ เป็นประการสำคัญ

ตารางที่ 1 ความหมาย ประเภทของมัคคุเทศก์ ผู้นำเที่ยว (ฉันทส วรรณถนอม, 2557, หน้า 9)

ประเภทของมัคคุเทศก์/ ผู้นำเที่ยว	คำอธิบาย
มัคคุเทศก์ (Guide)	ผู้ให้บริการเป็นปกติธุระในการนำนักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่าง ๆ โดยให้บริการเกี่ยวกับคำแนะนำและความรู้ด้านต่าง ๆ แก่นักท่องเที่ยว

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ประเภทของมัคคุเทศก์/ ผู้นำเที่ยว	คำอธิบาย
มัคคุเทศก์ท้องถิ่น (Local guide)	ผู้ให้บริการเป็นปกติธุระในการนำนักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่าง ๆ โดยให้บริการเกี่ยวกับคำแนะนำและความรู้ด้านต่าง ๆ แก่นักท่องเที่ยว และเป็นคนในท้องถิ่นนั้น
ผู้นำเที่ยว-หัวหน้าทัวร์ (Tour leader)	ผู้รับผิดชอบในการดูแลและอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวในการเดินทางไปที่ท่องเที่ยวในต่างประเทศ
Inbound Guide	ผู้ให้บริการเป็นปกติธุระในการนำนักท่องเที่ยวที่มาจากต่างประเทศ
มัคคุเทศก์นำพาต่างชาติ	ไปยังสถานที่ต่าง ๆ ในประเทศ โดยให้บริการเกี่ยวกับคำแนะนำและความรู้ด้านต่าง ๆ แก่นักท่องเที่ยว
Outbound guide	ผู้ที่นำนักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่าง ๆ ในต่างประเทศ โดยให้บริการ
มัคคุเทศก์นำพาในประเทศ	เกี่ยวกับคำแนะนำและความรู้ด้านต่าง ๆ แก่นักท่องเที่ยว และ/หรือผู้ที่รับผิดชอบในการดูแลและอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวในการเดินทางไปที่ท่องเที่ยวในต่างประเทศ
Domestic guide	ผู้ให้บริการเป็นปกติธุระในการนำนักท่องเที่ยวในประเทศ
มัคคุเทศก์นำเที่ยวท้องถิ่น	ไปยังสถานที่ต่าง ๆ ในประเทศ โดยให้บริการเกี่ยวกับคำแนะนำและความรู้ด้านต่าง ๆ แก่นักท่องเที่ยว
Transfer guide	ตัวแทนของบริษัทนำเที่ยวที่ทำหน้าที่รับและหรือส่งนักท่องเที่ยว
มัคคุเทศก์ส่งต่อ	จากสถานที่หนึ่งไปยังอีกสถานที่หนึ่ง โดยมากคือจากท่าอากาศยานไปยังที่หนึ่ง โดยระหว่างการรับส่งได้ทำหน้าที่บริการ อำนวยความสะดวกเรื่องต่าง ๆ แก่นักท่องเที่ยว

ความสำคัญของมัคคุเทศก์ (ฉันทส วรรณถนอม, 2557, หน้า 17-19)

มัคคุเทศก์นับว่าเป็นบุคคลที่มีความสำคัญต่อประเทศชาติในหลาย ๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นความสำคัญที่มีต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยว ต่อสังคมวัฒนธรรมขนบธรรมเนียมประเพณี ต่อนักท่องเที่ยว เป็นผู้ชี้แนะอธิบายสิ่งต่าง ๆ สร้างความเข้าใจอันดีให้เกิดขึ้นระหว่างนักท่องเที่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว ตอบคำถามทุกอย่างที่นักท่องเที่ยวสงสัยอยากรู้ ตลอดจนทำหน้าที่เป็นผู้อำนวยความสะดวกในการเดินทางท่องเที่ยวให้นักท่องเที่ยวได้รับความสะดวกสบายและอุ่นใจ

ทั้งช่วยป้องกันดูแลแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นให้ลุล่วงด้วยดี ความสำคัญของมัคคุเทศก์ที่มีต่อ
ด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ความสำคัญของมัคคุเทศก์ต่อบริษัทนำเที่ยว

1.1 เป็นบุคคลที่ทำหน้าที่อำนวยความสะดวกในการนำเที่ยว แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า
แทนบริษัทนำเที่ยว

1.2 เป็นผู้รักษาผลประโยชน์ในด้านต่าง ๆ แทนบริษัทนำเที่ยว เช่น ค่าใช้จ่าย
ในการท่องเที่ยว การถูกเอาเปรียบจากสถานประกอบการ

1.3 เป็นผู้ที่จะสร้างชื่อเสียง และคอกอโฆษณาประชาสัมพันธ์ ให้กับบริษัทนำเที่ยว
ที่ตนสังกัดให้นักท่องเที่ยวทราบ

1.4 เป็นตัวแทนของบริษัทนำเที่ยว ในการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับ
สถานประกอบการที่เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็น โรงแรม ร้านอาหาร แหล่งท่องเที่ยว ร้านสินค้าที่ระลึก
บริษัทรถ บริษัทนำเที่ยวอื่น ๆ เป็นต้น

1.5 เป็นผู้เก็บข้อมูลเกี่ยวกับนักท่องเที่ยว แหล่งท่องเที่ยว โรงแรมที่พัก ร้านอาหาร
ตลอดจนข้อมูลสถานที่อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลที่เป็นปัญหา ข้อควรแก้ไข ข้อเสนอแนะ
ในการนำเที่ยวแต่ละครั้งมารายงานให้บริษัทนำเที่ยวทราบ เพื่อให้บริษัทนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุง
แก้ไขการให้บริการต่อไป

1.6 เป็นผู้มีส่วนสร้างชื่อเสียงและความเจริญของบริษัท เพราะถ้าผู้นำเที่ยวมีศักยภาพ
ในการทำงานเป็นที่ถูกใจนักท่องเที่ยว และสามารถสร้างความประทับใจ ก็จะมีนักท่องเที่ยว
มาใช้บริการเพิ่มขึ้น

2. ความสำคัญของมัคคุเทศก์ต่อนักท่องเที่ยว

2.1 มัคคุเทศก์จะเป็นผู้อธิบายประวัติข้อมูลของสถานที่ท่องเที่ยวให้นักท่องเที่ยว
ได้เข้าใจ คอยตอบข้อซักถามจากนักท่องเที่ยวเป็นที่ปรึกษาส่วนตัวได้ในทุกเรื่องที่เกี่ยวข้อง
การท่องเที่ยวในครั้งนั้น ๆ

2.2 นักท่องเที่ยวจะได้ประหยัดเวลาไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการศึกษาแหล่งท่องเที่ยว
เนื่องจากมีมัคคุเทศก์คอยอธิบายให้ข้อมูลอยู่แล้ว ทำให้การเดินทางมีความกระชับ และคุ้มค่า
มากกว่า

2.3 มัคคุเทศก์เป็นผู้สร้างบรรยากาศเดินทางให้มีสีสัน ค่อยสร้างมุขเรียกรอยยิ้ม
และเสียงหัวเราะ สร้างกิจกรรมระหว่างการเดินทางให้เกิดความสนุกสนานในการท่องเที่ยว
สร้างสรรคการเดินทางให้มีชีวิตชีวา ทำให้นักท่องเที่ยวได้มีรอยยิ้ม ได้แสดงออกอย่างมีความสุข
ได้ผ่อนคลายไม่เบื่อหน่ายในการท่องเที่ยว ทำให้การท่องเที่ยวครั้งนั้นมีประทับใจและรู้สึกคุ้มค่า

2.4 นักท่องเที่ยวได้ท่องเที่ยวด้วยความปลอดภัยมากกว่าไม่มีผู้นำทาง เนื่องจากมัคคุเทศก์จะเป็นผู้คอยดูแล ดักเตือนให้นักท่องเที่ยวระมัดระวังในการท่องเที่ยวในจุดที่ควรระวัง หรืออาจเป็นอันตราย

2.5 นักท่องเที่ยวจะลดความเสี่ยงจากความไม่รู้ไม่เข้าใจในการเดินทางท่องเที่ยว เช่น ลดความเสี่ยงในการหลงทางหรือการปฏิบัติอย่างไม่เข้าใจในวัฒนธรรมประเพณีต่างถิ่น เพราะจะมีมัคคุเทศก์คอยชี้แนะบอกกล่าว

2.6 มัคคุเทศก์จะเป็นผู้อำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยวในแทบทุก ๆ เรื่อง เช่น ช่วยอำนวยความสะดวกในการเข้าออกประเทศ ช่วยต่อรองราคาสินค้าแทนนักท่องเที่ยว ช่วยขนสัมภาระ เป็นต้น

2.7 มัคคุเทศก์ทำให้นักท่องเที่ยวสามารถเที่ยวได้อย่างทั่วถึง ไม่ละเลยต่อสิ่งสำคัญที่ควรรู้ เป็นผู้คอยรักษาเวลาอันมีค่าของนักท่องเที่ยว ทำให้นักท่องเที่ยวได้เที่ยวตามโปรแกรมที่กำหนด จัดสรรเวลาการท่องเที่ยวแต่ละจุดได้อย่างเหมาะสม

2.8 มัคคุเทศก์จะเป็นผู้ให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าแทนนักท่องเที่ยว เช่น ถ้านักท่องเที่ยวทำพาสปอร์ตหาย ก็ช่วยติดต่อแจ้งไปยังสถานทูตหรือกรณีนักท่องเที่ยวเกิดเจ็บป่วยก็ต้องดูแลรักษาพาส่งโรงพยาบาล เป็นต้น

3. ความสำคัญของมัคคุเทศก์ต่อทรัพยากรการท่องเที่ยว

3.1 มัคคุเทศก์ที่ดีจะเป็นผู้ที่ดูแลเอาใจใส่คุ้มครองอนุรักษ์แหล่งท่องเที่ยวทุก ๆ พื้นที่ที่นำเที่ยว ซึ่งเปรียบเสมือนแหล่งสร้างงานสร้างอาชีพของตนแทนเจ้าหน้าทีของแหล่งท่องเที่ยว เพราะบางจุดเจ้าหน้าที่อาจดูแลได้ไม่ทั่วถึง และมัคคุเทศก์อาจช่วยเป็นหูเป็นตาแก่เจ้าหน้าที่ได้

3.2 มัคคุเทศก์เปรียบเสมือนตัวแทนของแหล่งท่องเที่ยว ในการทำหน้าที่เป็นผู้นำเที่ยว เป็นผู้สร้างภาพพจน์และสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างนักท่องเที่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวหรือกับคนในท้องถิ่น และแนะนำชักชวนนักท่องเที่ยวให้ท่องเที่ยวอย่างถูกวิธีไม่ทำลายทรัพยากรการท่องเที่ยว

3.3 แหล่งท่องเที่ยวหลายแห่งที่อยู่นอกเหนือความสนใจ เนื่องจากเข้าถึงได้ยากลำบาก แต่มีความสวยงาม ก็ต้องอาศัยการประชาสัมพันธ์จากผู้เป็นมัคคุเทศก์ด้วยเช่นกัน จึงจะกลายเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีค่าน่าสนใจ และแหล่งท่องเที่ยวหลายแห่งก็มีจุดขายเพิ่มมากขึ้นจากจินตนาการ หรือการค้นพบสิ่งที่น่าสนใจสวยงามใหม่ ๆ จากผู้เป็นมัคคุเทศก์

3.4 แหล่งท่องเที่ยวจะพัฒนาขึ้นมาได้ส่วนหนึ่งเกิดจากการร่วมมือให้ความคิดเห็นข้อเสนอแนะ โดยเฉพาะจากมัคคุเทศก์ที่จะทราบถึงจุดอ่อน จุดแข็ง จุดด้อยต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี

จากการนำนักท่องเที่ยวเข้ามาเยี่ยมชมบ่อยครั้ง และได้นำข้อคิดเห็นจากนักท่องเที่ยวมาบอกกล่าว ต่อให้แหล่งท่องเที่ยวปรับปรุงให้พัฒนาการที่ดีขึ้น

4. ความสำคัญของมัคคุเทศก์ต่อประเทศชาติและอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย

4.1 เป็นผู้ให้ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว สถานที่ที่น่าสนใจของประเทศ เนื่องจากมัคคุเทศก์จะเป็นผู้ใกล้ชิดกับนักท่องเที่ยว ดังนั้นความรู้ แนวคิดต่าง ๆ เกี่ยวกับประเทศ ที่นักท่องเที่ยวจะได้รับจะขึ้นอยู่กับมัคคุเทศก์เป็นสำคัญ

4.2 มัคคุเทศก์นับว่าเป็นบุคคลที่เป็นตัวแทนของชาติ เป็นบุคคลตัวอย่าง ที่เป็นแนวทางให้กับนักท่องเที่ยวได้ปฏิบัติตามในสิ่งที่ดีงาม เป็นผู้สร้างความเข้าใจอันดีในทุกเรื่อง

4.3 มัคคุเทศก์นับเป็นคนสำคัญที่คอยเชื่อมโยงให้บุคคลหรือธุรกิจต่าง ๆ ทั้งที่เกี่ยวข้องโดยตรงและโดยอ้อมในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวได้ขับเคลื่อนต่อไปอย่างเป็นระบบ ด้วยความเข้าใจอันดีจากการประสาน โดยมัคคุเทศก์

4.4 มัคคุเทศก์ในฐานะผู้เดินทางนำเที่ยวที่พบเห็นปัญหาด้านอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวในรูปแบบต่าง ๆ มากมาย ก็ควรที่จะทำตนให้เป็นประโยชน์โดยการเสนอแนะ ข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของชาติผ่านหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นกรมการท่องเที่ยว ททท. ตำรวจท่องเที่ยว ฯลฯ

5. ความสำคัญของมัคคุเทศก์ต่อธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว

มัคคุเทศก์ในฐานะผู้นำเที่ยวที่มีนักท่องเที่ยวอยู่ในการดูแล นอกเหนือจากการที่จะนำพานักท่องเที่ยวไปยังแหล่งที่เที่ยวตามที่ระบุในรายการแล้ว มัคคุเทศก์ยังต้องนำพานักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่าง ๆ อีกมากมายเพื่อให้การท่องเที่ยวในครั้งนั้นสมบูรณ์ครบถ้วน นั่นคือ ต้องนำพานักท่องเที่ยวไปยังที่พักเพื่อการพักผ่อนที่แสนสุข หลังจากเหน็ดเหนื่อยจากการเดินทาง พานักท่องเที่ยวไปรับประทานอาหารเติมพลังในการท่องเที่ยว พาไปซื้อของที่ระลึกที่ถูกรใจ ถ้ามีเวลาเหลือก็จะพาเขาไปในที่ ๆ เขาอยากไป เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้รับความสุขกายสบายใจ ระหว่างการเดินทางท่องเที่ยวให้มากที่สุด ซึ่งสถานที่ที่มัคคุเทศก์พานักท่องเที่ยวไป ไม่ว่าจะเป็นโรงแรมที่พัก ร้านอาหาร ร้านขายของที่ระลึก รวมตลอดไปจนถึงบิมน้ำมัน พ่อค้าแม่ขายที่อยู่ตามแหล่งท่องเที่ยวต่างก็ได้รับประโยชน์และยินดีดีใจเป็นอย่างยิ่ง ที่มัคคุเทศก์นำลูกค้ามาให้ได้ ถึงแม้สถานที่บางแห่งมัคคุเทศก์จะไม่ได้เป็นผู้ประสานติดต่อเองโดยตรง แต่ก็ถือว่าเป็นตัวแทนของบริษัทนำเที่ยวที่ธุรกิจสถานประกอบการต่าง ๆ ให้ความเกรงใจ และพร้อมที่จะให้การต้อนรับ จับคู่อย่างดี มัคคุเทศก์จึงเปรียบเสมือนตัวแทนพนักงานขายของสถานประกอบการต่าง ๆ สถานประกอบการธุรกิจต่าง ๆ จะสามารถลดภาระต้นทุนด้านการตลาดไปได้มากหากมีมัคคุเทศก์คอยช่วยเหลือประชาสัมพันธ์ให้ ถ้าหากไม่มีมัคคุเทศก์ หลายธุรกิจคงดำเนินการต่อไปได้

อย่างยากลำบากเช่น ธุรกิจร้านขายของที่ระลึก หรือธุรกิจแหล่งเข้าชมที่เน้นรายการนำเที่ยวเสริมพิเศษ (Option tour) ส่วนธุรกิจอื่น ๆ ก็ต้องช่วยเหลือตัวเองมากขึ้นหากปราศจากมัคคุเทศก์นำพานักท่องเที่ยวมาใช้บริการ จากที่กล่าวมาจึงไม่อาจปฏิเสธได้ว่ามัคคุเทศก์นับเป็นบุคคลสำคัญที่มีส่วนทำให้การดำเนินธุรกิจทั้งหลายที่เกี่ยวข้องสามารถดำรงกิจการได้อย่างก้าวหน้าต่อไป

สรุปจากแนวคิดและทฤษฎีดังกล่าว ผู้วิจัยสามารถทราบความสำคัญของมัคคุเทศก์นั้นมีความสำคัญต่อประเทศชาติหลากหลายด้าน สามารถจำแนกได้ดังนี้ ความสำคัญของมัคคุเทศก์ต่อบริษัทนำเที่ยว ความสำคัญต่อนักท่องเที่ยว ความสำคัญต่อทรัพยากรการท่องเที่ยว ความสำคัญต่อประเทศชาติและอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย และความสำคัญสำคัญต่อธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว

โอกาสและความได้เปรียบของอาชีพมัคคุเทศก์ (ฉันทส วรรณถนอม, 2557, หน้า 20) ได้กล่าวถึงโอกาสและความได้เปรียบของอาชีพมัคคุเทศก์ไว้ดังต่อไปนี้คือ เหตุผลที่ทำให้คนทั่วไปอยากเข้ามาทำงานเป็นมัคคุเทศก์

1. เป็นอาชีพที่มีเกียรติ เปรียบเสมือนเป็นตัวแทนของประเทศชาติ สังคมให้การยอมรับ สร้างความภูมิใจให้แก่ตนเองและครอบครัว
2. เป็นอาชีพที่ต้องปรับใช้ภาษาในการสื่อสารให้นำสนใจอยู่ตลอดเวลา ผู้ที่ประกอบอาชีพนี้จึงได้เปรียบในเรื่องภาษา คือพูดเก่งและพูดเป็น
3. เป็นอาชีพที่ได้ทำงานพร้อม ๆ กับการได้ท่องเที่ยวในโลกกว้าง
4. เป็นอาชีพที่ได้พบปะผู้คนมากมายหลายอาชีพ หลายสังคม หลายชนชั้น มีเพื่อนทุกระดับชั้น ทำให้มัคคุเทศก์มีโลกทัศน์กว้างไกล จากการได้แลกเปลี่ยนทัศนคติกับบุคคลที่มาจากหลากหลายลักษณะดังกล่าว
5. เป็นอาชีพที่มีรายได้ที่สามารถเลี้ยงตัวเองได้ รายได้ไม่หยุดนิ่ง นอกเหนือจากเบี้ยเลี้ยงรายวันแล้ว ยังมีค่านายหน้าจากการพานักท่องเที่ยวไปซื้อของที่ระลึกซึ่งจะทำให้มัคคุเทศก์สนุกและตื่นตัวกับงาน และหากบริการเป็นที่ถูกใจประทับใจกับนักท่องเที่ยวแล้วอาจได้รับทิปซึ่งก็จะทำมัคคุเทศก์ให้มีแรงกำลังใจ สร้างความภูมิใจและตั้งมั่นที่จะทำงานในหน้าที่มัคคุเทศก์ให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นไป
6. เป็นอาชีพที่ไม่มีกำหนดวันเวลาทำงานตายตัว ไม่ต้องมาตอกบัตรทำงาน เวลาทำงานขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของตัวมัคคุเทศก์เองด้วย
7. เป็นอาชีพที่ได้รับอิทธินันทนาการจากสถานประกอบการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องมากมาย ไม่ว่าจะเป็นร้านอาหาร ที่พัก แหล่งเข้าชม ฯลฯ ซึ่งจะช่วยให้มัคคุเทศก์สามารถประหยัดค่าครองชีพ-ค่าใช้จ่ายในการเดินทางท่องเที่ยว และในชีวิตประจำวันได้อย่างดี

8. ผู้ที่ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์สามารถมีงานประจำอื่น ๆ โดยอาจทำอาชีพมัคคุเทศก์เป็นอาชีพเสริมด้วยก็ได้ เพราะตามปกติแล้วเวลาทำงานของมัคคุเทศก์มักจะเป็นวันหยุด (เสาร์-อาทิตย์ หรือเทศกาลต่าง ๆ เช่น ปีใหม่ สงกรานต์ ฯลฯ) อยู่แล้ว จึงไม่น่าจะทำให้กระทบต่อเวลาในงานประจำหรือในทางตรงข้ามอาจยึดอาชีพมัคคุเทศก์เป็นอาชีพหลัก และหางานอื่นทำเป็นอาชีพเสริมก็ได้ เนื่องจากมัคคุเทศก์ไม่ได้ทำงานทุกวันนั่นเอง

9. เป็นอาชีพที่มีอิสระเสรี สามารถเลือกงานที่จะนำเที่ยวตามความสามารถที่ตนถนัด เป็นงานไม่เครียด (ถ้าไม่เจอนักท่องเที่ยวเรื่องมาก) เพราะได้พบเห็นกับธรรมชาติที่สวยงาม แต่ก็อาจจะเหนื่อยบ้าง

10. เป็นอาชีพที่นับวันว่ายิ่งเป็นที่ต้องการของตลาดในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวมากขึ้น เนื่องจากมีผู้คนเดินทางท่องเที่ยวมากขึ้นทุกปี ๆ โดยเฉพาะช่วงหน้าเทศกาลจะขาดแคลนมัคคุเทศก์มาก โดยเฉพาะในภาษาที่ขาดแคลน

11. เป็นอาชีพที่ทำหายความสามารถ เพราะต้องทำหน้าที่ได้หลายอย่างในคราวเดียวกัน และต้องแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี ซึ่งถ้าฝึกบ่อย ๆ ทำงานนาน ๆ ก็จะทำให้เป็นคนเก่ง และคล่องตัว สามารถทนต่อความกดดันจากหลาย ๆ รูปแบบ ได้ฝึกความอดทนทั้งกายและใจ

12. มัคคุเทศก์เป็นผู้ทันต่อโลกทันต่อเหตุการณ์ ไม่ตกข่าว ได้เรียนรู้ได้เห็นสิ่งใหม่ ๆ อยู่ตลอดเวลา จะทำให้เป็นคนที่ทันคน

13. เป็นอาชีพที่สามารถนำเอาประสบการณ์การเดินทางมาเป็นใบเบิกทาง เพื่อนำไปสู่การเป็นเจ้าของสถานประกอบการที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวได้ เช่น เจ้าของบริษัทนำเที่ยว เจ้าของร้านอาหาร เจ้าของธุรกิจที่พักแรม เป็นต้น

14. เป็นอาชีพสงวนมิไว้สำหรับผู้ที่มีสัญชาติไทยเท่านั้น ทำให้ชาวต่างชาติไม่สามารถมาประกอบวิชาชีพนี้ได้

15. เป็นอาชีพที่ไม่ต้องมีเงินมาลงทุน การลงทุนที่สำคัญในอาชีพนี้ คือ การลงทุนด้วยใจ คือ ต้องมีใจรักพร้อมที่จะให้บริการเป็นประการสำคัญ

สรุปจากแนวคิดและทฤษฎีดังกล่าว ผู้วิจัยสามารถทราบ อาชีพมัคคุเทศก์นั้น เป็นอาชีพที่มีความสำคัญมาก เป็นหน้าเป็นตาของประเทศชาติ อาชีพมัคคุเทศก์นั้นเป็นอาชีพที่มีความอิสระเป็นอย่างมาก เป็นอาชีพที่ต้องมีการเดินทางอยู่ตลอดเวลา อีกทั้งอาชีพมัคคุเทศก์นั้นต้องพร้อมที่จะปรับปรุงเปลี่ยนแปลงและพัฒนาได้ตลอดเวลา และอาชีพมัคคุเทศก์นั้นต้องเป็นบุคคลสัญชาติไทยเท่านั้นที่สามารถเป็นมัคคุเทศก์ได้

อุปสรรคข้อจำกัดของวิชาชีพมัคคุเทศก์ (ฉันทิศ วรรณถนอม, 2557, หน้า 21) ได้กล่าวถึงอุปสรรคข้อจำกัดของวิชาชีพมัคคุเทศก์ไว้ดังนี้

1. กระบวนการควบคุมการผลิตมักคุเทศก์ยังไม่สามารถใช้งานได้เต็มศักยภาพ หรือผลิตออกมาแล้วก็ไม่ได้ใช้งาน มักคุเทศก์หลายภาษาขาดแคลนหรือผลิตออกมาแล้ว มีผู้ที่สามารถทำหน้าที่นำเที่ยวได้จริงคิดเป็นเปอร์เซ็นต์ต่ำ โดยเฉพาะในส่วนภาคที่จบจากการเรียนปริญญาตรีสาขาด้านการท่องเที่ยว แต่หากจบจากการอบรมระยะสั้นที่เป็นบุคคลภายนอกเข้ามาฝึกอบรมจะสามารถเข้าสู่วิชาชีพและปฏิบัติงานจริงได้มากกว่า

2. การแข่งขันอาชีพเสรีในอนาคต ทำให้มักคุเทศก์ต้องปรับตัว โดยเฉพาะ Inbound guide

3. เป็นอาชีพที่ไม่มีเงินเดือน ความมั่นคงจึงสู้หลายอาชีพไม่ได้

4. เป็นอาชีพที่ไม่มีเครดิต ไม่สามารถกู้ยืมแหล่งเงินทุนได้ เป็นอาชีพที่รัฐไม่ได้จัดสวัสดิการใด ๆ ให้

5. เป็นอาชีพที่ต้องมีความอดทนสูง สามารถรองรับและปรับอารมณ์ความรู้สึกของแขกที่หลากหลายได้

6. การรวมกลุ่มกันไม่เข้มแข็ง ไม่มีการตรวจสอบคุณภาพที่ดี ไม่มีสภาวิชาชีพ เหมือนหลายวิชาชีพ เช่น หมอ พยาบาล วิศว

7. เป็นอาชีพที่ทำงานไม่เป็นเวลา อาชีพนี้จึงต้องหมั่นดูแลสุขภาพตนเอง และจัดสรรเวลาให้ครอบครัวให้ได้ลงตัว

8. เวลาทำงานส่วนใหญ่ของมักคุเทศก์คือวันหยุดสำคัญที่คนทั่วไปใช้พักผ่อน

9. เนื่องจากเป็นอาชีพที่ต้องเริ่มทำงานประจำวันก่อนแขกตื่น และสิ้นสุดเมื่อหลังแขกเข้าที่พัก หรือตามเวลาที่แขกเรียกใช้บริการต้องการความช่วยเหลือ มักคุเทศก์จึงต้องพร้อมเสมอ สำหรับการบริการ มีความพร้อมของร่างกายจิตใจจึงเป็นสิ่งสำคัญของอาชีพนี้

10. เป็นอาชีพที่ต้องแก้ปัญหาหน้างานตลอดเวลา ปัญหาที่เกิดขึ้นส่วนใหญ่จึงมักเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นปัจจุบันทันด่วน แม้ว่าจะหาวิธีป้องกันไว้ก่อนแล้วก็ยังเกิดปัญหาอยู่เสมอ ๆ

สรุปจากแนวคิดและทฤษฎีดังกล่าว ผู้วิจัยสามารถทราบ ปัจจุบันนั้น การที่จะทำงานเป็นมักคุเทศก์นั้นต้องพบเจออุปสรรค อาทิเช่น กระบวนการการผลิตมักคุเทศก์ที่ยังขาดประสิทธิภาพ เป็นอาชีพที่ไม่มีเงินเดือน อีกทั้งไม่มีเวลาแน่นอนในการทำอีก เป็นอาชีพที่อิสระ ที่ต้องมีการแข่งขันการทำงานอยู่พอสมควรเป็นต้น

แนวโน้มของอาชีพมักคุเทศก์ในอนาคต (ฉันทัส วรรณถนอม, 2557, หน้า 22) ได้กล่าวถึงแนวโน้มของอาชีพมักคุเทศก์ในอนาคตไว้ดังนี้

มักคุเทศก์นับเป็นอาชีพหนึ่งที่มีความสำคัญต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยว เพราะมีโอกาสได้ใกล้ชิดกับนักท่องเที่ยวมากกว่าอาชีพอื่น หลายครั้งการทำงานของมักคุเทศก์อาจสามารถ

สร้างความรู้สึที่ดีหรือไม่ดีแก่นักท่องเที่ยวทั้งด้วยความตั้งใจหรือไม่ก็ตามได้อยู่เสมอ อาชีพมัคคุเทศก์จึงเป็นอาชีพที่ต้องพร้อมเจอปัญหาและความรู้สึกที่หลากหลายจากนักท่องเที่ยว อยู่เสมอ เป็นไม่มีเวลาและวันหยุดที่ชัดเจน พื้นที่ประกอบอาชีพอยู่ท่ามกลางสิ่งแวดล้อมทุกรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นบนรถ บนเรือ ในป่า ในเมือง กลางแดด ตากฝน บางครั้งก็ต้องทุกข์ทรมานกับสภาพอากาศที่ไม่แน่นอน บางครั้งก็ต้องร่วมชะตากรรมในอุบัติเหตุเล็กบ้างใหญ่บ้าง ต้องอยู่กับนักท่องเที่ยวจนถึงที่สุด ไม่ว่าจะเกิดเหตุการณ์ใด ๆ ก็ตาม ในอดีตผู้ที่จะมาเป็นมัคคุเทศก์ได้นั้น ไม่จำเป็นต้องมีคุณสมบัติอะไรมากมาย เพียงแต่สามารถพูดสื่อสารภาษาต่างประเทศได้เข้าใจ ก็สามารถเป็นมัคคุเทศก์ได้ แต่ปัจจุบันเพียงแค่การสื่อสารได้พอเข้าใจอย่างเดียวนั้น ไม่เพียงพอ มัคคุเทศก์ยังต้องมีคุณสมบัติ และต้องผ่านการทดสอบตามเกณฑ์ที่สถาบันการศึกษาที่เปิดอบรมร่วมกับกรมการท่องเที่ยวกำหนดไว้ อย่างไรก็ตามช่วง พ.ศ. 2542 (ค.ศ. 1999) กระแสของการเปิดเสรีทางการค้าเริ่มเข้ามามีบทบาทอย่างน่าจับตาต่อวงการมัคคุเทศก์ไทย ในกรอบการค้าของอาเซียน จะมีการเปิดเสรีทางการค้าอย่างเต็มตัวในราว ค.ศ. 2015 หรือ พ.ศ. 2558 หลังจากช่วงนี้ไม่นาน อาชีพมัคคุเทศก์จะได้รับผลกระทบโดยตรงอย่างเลี่ยงไม่ได้ มัคคุเทศก์ไทยอาจถูกชาวต่างชาติเข้ามาแย่งงานทำ ถึงตอนนั้นอาจทำให้มัคคุเทศก์ไทยตกอยู่ในภาวะที่ต้องจับตามองว่าจะไปในทิศทางใด มัคคุเทศก์ไทยจึงควรเตรียมตนเตรียมความพร้อม ฝึกฝนภาษาที่สองหรือสามให้เก่ง เพื่อที่ได้แข่งขันกับมัคคุเทศก์ชาวต่างชาติได้ ซึ่งถ้าเรามีความพร้อมแล้ว เชื่อว่านักท่องเที่ยวที่เข้ามาเที่ยวเขาก็น่าจะเลือกใช้บริการจากมัคคุเทศก์เจ้าของประเทศมากกว่าใช้บริการมัคคุเทศก์ต่างชาติ เพราะความเป็นคนไทยอะไรอะไรก็น่าจะอยู่ในใจของมัคคุเทศก์ไทยผู้นั้นอยู่แล้ว อยู่ที่ว่ามัคคุเทศก์ไทยจะพัฒนาตนเองให้เป็นที่ยอมรับของชาวต่างชาติได้หรือไม่เท่านั้น

มุมมองหนึ่งผู้ที่ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์มักพูดถึงอยู่เสมอ คือ คนที่ได้ไปประกอบวิชาชีพมักไม่ค่อยได้ทำงานด้านนี้ โดยเฉพาะนักศึกษาจบใหม่ที่ได้บัตรมัคคุเทศก์เนื่องจากไม่มีประสบการณ์ ไม่สู้งาน ไม่มีความรู้ความสามารถดีพอ และคนที่ทำงานด้านนี้อยู่แต่กลับไม่มีโอกาสได้ไปประกอบวิชาชีพอย่างถูกต้อง อันเนื่องมาจากขาดโอกาสและการสนับสนุนที่ดี จึงต้องอยู่แบบหลบ ๆ ซ่อน ๆ บางคนก็มองว่ามัคคุเทศก์ยังเป็นอาชีพที่มีความไม่แน่นอน อันอาจเนื่องมาจากบริษัทนำเที่ยวมีมากขึ้นหรือมีนักท่องเที่ยวที่เดินทางท่องเที่ยวเองมากขึ้น เนื่องจากข้อมูลข่าวสารทางการท่องเที่ยวปัจจุบันมีความสะดวกอย่างมาก การพึ่งพาบริษัทนำเที่ยวหรือมัคคุเทศก์จึงน้อยลงหรืออาจมาจากสาเหตุที่สำคัญคือ มีมัคคุเทศก์เถื่อนที่ไม่มีใบอนุญาตมาประกอบวิชาชีพแย่งงานมัคคุเทศก์ที่มีใบอนุญาตวิชาชีพถูกต้อง เนื่องจากพวกนี้อาจได้ค่าตัวสูงกว่ามัคคุเทศก์ที่มีใบอนุญาต พวกนี้จะพูดง่ายใช้คล่องไม่เกี่ยงงาน จึงอาจเป็นที่ต้องการ

ของบริษัทนำเที่ยวที่มักง่ายไม่คำนึงถึงผลเสียและความถูกต้อง ประกอบกับทางการก็ขาดกำลังเจ้าหน้าที่ที่จะคอยสอดส่องดูแลอย่างทั่วถึง อีกทั้งบtlงโทษมคฤเทศก์เดือนมีน้อยเกินไป ก็ยิ่งทำให้มคฤเทศก์เดือนที่ทำผิดกฎหมายเหล่านี้ยังคงสร้างปัญหาการแย่งงานจากมคฤเทศก์ที่มีบัตรถูกต้องมาจนถึงปัจจุบัน มคฤเทศก์เดือนยังหมายรวมถึงหัวหน้าทัวร์ชาวต่างชาติที่นำเที่ยวนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติโดยทำหน้าที่เป็นมคฤเทศก์เสียเอง ซึ่งถือว่าการทำผิดกฎหมาย บุคคลอีกจำพวกหนึ่ง ที่สร้างปัญหามากในเมืองท่องเที่ยวใหญ่ ๆ ยกตัวอย่างเช่น คนขับรถตุ๊ก ๆ รถสองแถวเดี๋ยวนี้อก็ทำตัวเป็นมคฤเทศก์เดือนนำเที่ยวกันมากมาย หลอกว่าไปรับ ไปส่งพาเที่ยวฟรี แต่สุดท้ายก็หลอกลวงนักท่องเที่ยวไปซื้อของที่ระลึกราคาแพงคุณภาพต่ำเพื่อหวังค่านายหน้า คนเหล่านี้ยังสร้างปัญหาในเรื่องการใช้ภาษาและการให้ข้อมูลที่บิดเบือนความจริงที่สำคัญทำงานเพื่อหวังผลส่วนตัวมากกว่าการสร้างความประทับใจและชื่อเสียงของประเทศชาติ

จากแนวโน้มปัญหาด้านมคฤเทศก์ต่าง ๆ เป็นไปได้ว่าเพราะยังไม่มีระบบการจัดการหรือบtlงโทษที่เด็ดขาดชัดเจนให้เห็นเป็นตัวอย่าง ทำให้หลายคนมองว่ามคฤเทศก์เป็นอาชีพที่ยังคงต้องชิงไหวชิงพริบ ต้องแย่งงานกันทำ แต่ในความเป็นจริงแล้วถ้าต่างคนต่างตั้งหน้าตั้งตาทำมาหากินอย่างถูกต้องในอาชีพของตนเอง โดยมีรัฐบาลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เอาใจริงเอาใจงในเรื่องดังกล่าวเชื่อได้ว่า ปัญหาเรื่องต่าง ๆ ของมคฤเทศก์ก็จะลดน้อยลง เมื่อนั้นมคฤเทศก์ก็จะป็นงานที่ผู้คนใฝ่ฝัน เป็นงานที่ต้องอาศัยความสามารถของตัวบุคคลอย่างแท้จริง ไม่ใช่เป็นอาชีพที่มีไว้สำหรับใครก็ได้ที่หาโอกาสอย่างฉาบฉวยโดยไม่คำนึงถึงความถูกต้อง

สรุปจากแนวคิดและทฤษฎีดังกล่าว ผู้วิจัยสามารถทราบ แนวโน้มในอาชีพมคฤเทศก์นั้นเป็นอย่างไร อาทิเช่น ระบบการจัดการยังไม่มีประสิทธิภาพ อีกทั้งบtlงโทษที่เด็ดขาดและชัดเจนยังไม่มืออกมาเป็นต้น

แนวทางการปรับตัวของมคฤเทศก์ไทยสู่การเปิดเสรีอาชีพมคฤเทศก์อาเซียน (เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์, 2557, หน้า 2) ได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการปรับตัวของมคฤเทศก์ไทย

1. ทำความเข้าใจเกี่ยวกับประชาคมอาเซียน ผู้ประกอบการไทยจำนวนมากยังขาดความรู้และความตื่นตัวเกี่ยวกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน เห็นได้จากผลการสำรวจของมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย พบว่า ผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ร้อยละ 79.5 มีความรู้เกี่ยวกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนน้อยมาก ซึ่งผลเสียที่เกิดขึ้นตามมาคือทำให้ผู้ประกอบการทำให้เสียโอกาสหรือไม่ได้รับสิทธิประโยชน์จากประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนอย่างเต็มที่รวมทั้งทำให้ขาดความตระหนักถึงความจำเป็นในการเตรียมความพร้อมรองรับผลกระทบทำให้อาจได้รับผลกระทบรุนแรงหรือไม่สามารถปรับตัวเพื่อรองรับผลกระทบได้

ด้วยเหตุนี้สมาคมมคฤเทศก์อาจมีส่วนช่วยสร้างความรู้ความเข้าใจแก่สมาชิก

และผู้ที่เกี่ยวข้องซึ่งโดยการให้ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน รวมทั้งความรู้ที่เฉพาะเจาะจงเกี่ยวกับข้อตกลงและกฎระเบียบล่าสุดที่เกี่ยวกับอาเซียน มัคคุเทศก์ ความรู้เชิงวิเคราะห์เกี่ยวกับผลกระทบต่อธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว โดยเชิญผู้เชี่ยวชาญในแต่ละเรื่องมาให้ความรู้ มีการตั้งคำถามอย่างเฉพาะเจาะจงให้ผู้เชี่ยวชาญช่วยตอบคำถาม เป็นต้น

2. เรียนรู้จักเพื่อนบ้าน เนื่องจากการศึกษาไทยไม่ให้ความสำคัญกับการเรียนรู้ประเทศเพื่อนบ้าน ประวัติศาสตร์ไทยที่เกี่ยวกับเพื่อนบ้านมีเป้าหมายเพื่อสร้างความเป็นชาตินิยม คนไทยจำนวนมากมีทัศนคติที่ไม่เป็นมิตรหรือคูหมิ่นประเทศเพื่อนบ้าน ทำให้คนไทยไม่รู้จักประเทศเพื่อนบ้าน และขาดความเข้าใจเกี่ยวกับสภาพสังคม วัฒนธรรม ประวัติศาสตร์ของประเทศเพื่อนบ้านในอาเซียนอย่างแท้จริง

สมาคมมัคคุเทศก์ควรให้ความสำคัญกับการเรียนรู้จักประเทศเพื่อนบ้านมากขึ้น โดยให้ข้อมูลและความรู้เชิงลึกเกี่ยวกับประเทศเพื่อนบ้านอย่างสม่ำเสมอ เช่น สภาพเศรษฐกิจ สังคม ประวัติศาสตร์ของประเทศเพื่อนบ้าน วัฒนธรรม ค่านิยมและความเชื่อของนักท่องเที่ยวจากประเทศเพื่อนบ้าน แหล่งท่องเที่ยว และผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวในประเทศเพื่อนบ้าน สร้างโอกาสปฏิสัมพันธ์กับคนของประเทศเพื่อนบ้าน การดูงานหรือแลกเปลี่ยนความเห็นกับมัคคุเทศก์ในประเทศเพื่อนบ้าน สร้างความร่วมมือกับสมาคมวิชาชีพมัคคุเทศก์ในประเทศเพื่อนบ้าน สนับสนุนบริษัทท่องเที่ยวจังกอบการของประเทศเพื่อนบ้าน เป็นต้น

ประเด็นสำคัญที่มัคคุเทศก์ไทยควรให้ความสำคัญในการเรียนรู้ คือ วัฒนธรรมของชาวมุสลิม เนื่องจากมีประชาชนจำนวนมากในอาเซียนที่นับถือศาสนาอิสลาม เฉพาะอินโดนีเซียประเทศเดียวก็มีมุสลิมสูงถึง 209 ล้านคน ความไม่เข้าใจอาจปิดกั้นโอกาสขยายตลาดท่องเที่ยวไทยไปยังประเทศมุสลิมได้

3. พัฒนามาตรฐานวิชาชีพและระบบฝึกอบรมมัคคุเทศก์ ปัจจุบันมัคคุเทศก์ไทยกำลังประสบปัญหาทั้งเชิงคุณภาพและปริมาณ ปัญหาในเชิงคุณภาพคือระบบการศึกษาผลิตมัคคุเทศก์ที่ขาดคุณภาพอย่างรุนแรง ทำให้มีบัณฑิตเพียงร้อยละ 10 เท่านั้นที่สามารถทำงานได้จริง ส่วนที่เหลือต้องฝึกฝนอบรมกันใหม่ ขณะที่ปัญหาในเชิงปริมาณ คือ มีการสงวนอาชีพนี้ไว้ให้เฉพาะสำหรับคนไทย แต่ระบบการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ขาดคุณภาพ ทำให้มัคคุเทศก์มีไม่เพียงพอกับจำนวนนักท่องเที่ยวที่ขยายตัวสูง ซึ่งอาจก่อให้เกิดปัญหามัคคุเทศก์เถื่อนรุนแรงขึ้นในอนาคต อาชีพมัคคุเทศก์ต้องเผชิญการแข่งขันรุนแรงขึ้น แม้ว่าอาชีพมัคคุเทศก์อาจยังไม่ได้เปิดเสรีในปี พ.ศ. 2558 แต่อาเซียนมีการเจรจาเปิดเสรีในวิชาชีพต่าง ๆ เพิ่มขึ้น มัคคุเทศก์เป็นหนึ่งในตำแหน่งงานด้านการท่องเที่ยวที่อยู่ในกรอบการเจรจา สมาคมวิชาชีพมัคคุเทศก์จำเป็นต้องเร่งพัฒนามัคคุเทศก์

ทั้งเชิงคุณภาพและปริมาณ เช่น การจัดตั้งสาขาวิชาซีพม่า มัคคุเทศก์ การสร้างมาตรฐานวิชาชีพ มัคคุเทศก์ในประเทศไทย การสร้างความร่วมมือกับสถาบันการศึกษาและสถาบันฝึกอบรม ในการพัฒนาคุณภาพของบัณฑิต เป็นต้น

4. พัฒนาภาษาที่สาม โลกภิวัตน์และประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนจะทำให้นักท่องเที่ยว มีความหลากหลายมากขึ้น ปัจจุบันนักท่องเที่ยวชาวจีน เกาหลี ญี่ปุ่น เข้ามาท่องเที่ยวในภูมิภาค มากขึ้น และมีปัญหาขาดแคลนมัคคุเทศก์บางภาษาแล้ว เช่น มัคคุเทศก์ภาษาจีน เป็นต้น ในอนาคต นักท่องเที่ยวในภูมิภาคจะมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น หากไม่เร่งพัฒนามัคคุเทศก์ภาษาประเทศเพื่อนบ้าน ไทยจะเสียโอกาสต้อนรับนักท่องเที่ยวจากเพื่อนบ้าน และหากมีการเปิดเสรีการค้าเคลื่อนย้าย มัคคุเทศก์ มัคคุเทศก์ไทยอาจเสียโอกาสออกไปทำงานในประเทศเพื่อนบ้าน เนื่องจากขาดทักษะ ภาษาของเพื่อนบ้าน

ดังนั้น มัคคุเทศก์ไทยจำเป็นต้องเรียนรู้ภาษาที่ 3 นอกเหนือจากภาษาไทย และอังกฤษ ต้องพัฒนาตนเองให้มีทักษะภาษาที่ 3 หรือ 4 เพื่อให้สามารถรองรับนักท่องเที่ยวที่หลากหลายขึ้น เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดสำหรับภาพรวมประเทศ และสอดคล้องกับบริบทโลกที่เปลี่ยนแปลงไป การเรียนภาษาที่ 3 นั้นควรเลือกเรียนภาษาต่างประเทศใน 3 กลุ่ม ได้แก่

- กลุ่มที่ 1 คือ ภาษามหาอำนาจเก่า เช่น ภาษาญี่ปุ่น ภาษาฝรั่งเศส ภาษาเยอรมัน
- กลุ่มที่ 2 คือ ภาษามหาอำนาจใหม่ เช่น จีน อินเดีย บราซิล (โปรตุเกส) รัสเซีย
- กลุ่มที่ 3 คือ ภาษาในภูมิภาคอาเซียน

5. พัฒนาความรู้และทักษะที่จำเป็นในการประกอบอาชีพสมำเสมอ มัคคุเทศก์ไทย ควรกระตือรือร้นในการแสวงหาความรู้และพัฒนาศักยภาพของตน แสวงหาความรู้เพิ่มเติม และพัฒนาทักษะที่จำเป็น ทักษะเปลี่ยนแปลงเสมอ เช่น ความรู้ลึกซึ้ง รอบด้าน และถูกต้อง เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว ทั้งความรู้ด้านประวัติศาสตร์ ความเป็นอยู่ อาหารการกิน ความเชื่อ นานุกิจศิลป์ ดนตรี และอุปนิสัย หรือวัฒนธรรมประเพณี โดยรวม รวมทั้งแสวงหาความรู้เกี่ยวกับ เส้นทางและแหล่งท่องเที่ยวใหม่ ๆ เพิ่มพูนทักษะทางการสื่อสาร การบรรยาย การนำเสนอ ข้อมูล การสร้างเครือข่ายความร่วมมือด้านการท่องเที่ยว ตลอดจนการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ ในการให้บริการ เป็นต้น เพื่อให้สามารถให้บริการนักท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นที่น่าสนใจ

6. พัฒนาความรู้และทักษะด้านการท่องเที่ยวเฉพาะด้าน ความหลากหลาย ของนักท่องเที่ยว และรูปแบบการท่องเที่ยว ทำให้มัคคุเทศก์จำเป็นต้องเรียนรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยว เฉพาะด้านมากขึ้น โดยการเรียนรู้ความต้องการของนักท่องเที่ยวเฉพาะกลุ่ม และสร้างเครือข่ายกับ ผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ให้บริการเฉพาะด้าน เช่น การเรียนรู้เกี่ยวกับบริการด้านการแพทย์ ความรู้เกี่ยวกับ

การดูแลสุขภาพ การรักษาโรคที่สำคัญ ๆ ความเชี่ยวชาญของแพทย์และโรงพยาบาล ความรู้เกี่ยวกับ การแพทย์ทางเลือก (เช่น การนวดแผนไทย สมุนไพร) เพื่อให้คำแนะนำกับนักท่องเที่ยวที่เป็นผู้ป่วย หรือญาติของผู้ป่วยได้ หรือการเรียนรู้เกี่ยวกับธุรกิจและการตลาด ไม่ว่าจะเป็นความรู้เกี่ยวกับ อุตสาหกรรมและตลาดสินค้าและบริการบางประเภท ความรู้เกี่ยวกับแหล่งผลิต แหล่งวัตถุดิบ ความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบการจัดตั้งกิจการและดำเนินธุรกิจในประเทศไทย เพื่อสามารถ ให้คำแนะนำแก่นักท่องเที่ยวเชิงธุรกิจได้ เป็นต้น

ปัจจุบันอาเซียนมีศักยภาพได้รับการปกป้องจากกฎระเบียบของรัฐ แต่กระแสโลกาภิวัตน์ และประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน อาจทำให้ในอนาคตสาขาอาชีพนี้จะต้องเปิดเสรีมากขึ้น ผู้ประกอบ อาชีพมีศักยภาพที่ขาดความตระหนักและไม่เตรียมความพร้อม ย่อมต้องเผชิญการแข่งขันที่รุนแรง ไม่สามารถแข่งขันกับมีศักยภาพต่างชาติได้ ที่สำคัญยังพลาดโอกาสในการต้อนรับนักท่องเที่ยว จากประเทศเพื่อนบ้านและไม่ได้รับ โอกาสในการออกไปทำงานในต่างประเทศ ซึ่งถือเป็นการพลาดโอกาสทางอาชีพที่น่าเสียดายอย่างยิ่ง

สรุปจากแนวคิดและทฤษฎีดังกล่าว ผู้วิจัยสามารถทราบ แนวทางในการปรับตัวในอาชีพ มีศักยภาพนั้น มีแนวทางได้ดังนี้ ทำความเข้าใจเกี่ยวกับประชาคมอาเซียน เรียนรู้จักเพื่อนบ้าน อาทิลาว เวียดนาม กัมพูชา พม่า สิงคโปร์ เป็นต้น การพัฒนามาตรฐานวิชาชีพและระบบฝึกอบรม มีศักยภาพ การพัฒนาภาษาที่สาม การพัฒนาทักษะความรู้ที่จำเป็น ให้มีความสม่ำเสมอ การพัฒนา ความรู้ด้านการท่องเที่ยวเฉพาะด้าน เป็นต้น

ประเภทบัตรของมีศักยภาพ (ฉันทส วรรณถนอม, 2557, หน้า 30-35)

ตามความในพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมีศักยภาพ พ.ศ. 2551 ได้แบ่งมีศักยภาพ เป็นสองประเภท ดังนี้

1. มีศักยภาพทั่วไป คือ มีศักยภาพที่สามารถนำเที่ยวได้ทั่วราชอาณาจักร ตามเงื่อนไข ที่กำหนดไว้ในใบอนุญาต

2. มีศักยภาพเฉพาะ คือ มีศักยภาพที่สามารถนำเที่ยวได้เฉพาะสาขาและตามเงื่อนไข ที่กำหนดไว้ในใบอนุญาต ดังรายละเอียดต่อไปนี้

2.1 ประเภทของมีศักยภาพทั่วไปและคุณสมบัติ มีศักยภาพทั่วไป คือ มีศักยภาพที่ให้ บริการได้ทั่วราชอาณาจักรไทยโดยใช้ภาษาไทยหรือภาษาต่างประเทศในการปฏิบัติหน้าที่มี 2 ชนิด คือ

2.1.1 มีศักยภาพทั่วไป (ต่างประเทศ) บัตรสีเงิน มีชื่อมีศักยภาพทั้งภาษาไทย

และภาษาอังกฤษ นำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวชาวไทยหรือชาวต่างประเทศได้ทั่วราชอาณาจักร ปฏิบัติงานในการบรรยายให้ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับสถานที่หรือบุคคลในด้านศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณี ภูมิศาสตร์ โบราณคดี หรือด้านอื่น ๆ ให้แก่นักท่องเที่ยวได้ทั่วราชอาณาจักร โดยมีคุณสมบัติดังนี้

2.1.1.1 มีสัญชาติไทย วุฒิกศัการระดับปริญญาตรี อายุ 18 ปีบริบูรณ์

2.1.1.2 วุฒิกศัการระดับปริญญาตรี ในสาขามัคคุเทศก์หรือสาขา

การท่องเที่ยงที่มีวิชาเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ หรือสำเร็จการศึกษาระดับอนุปริญญาในสาขามัคคุเทศก์ หรือสาขาการท่องเที่ยงที่มีวิชาเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ไม่น้อยกว่าที่คณะกรรมการกำหนดหรือได้รับ วุฒิบัตรหรือหนังสือรับรองว่าได้ผ่านการฝึกอบรมวิชามัคคุเทศก์ตามหลักสูตรที่คณะกรรมการ กำหนด

2.1.1.3 ไม่มีลักษณะต้องห้ามตาม พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551

2.1.2 มัคคุเทศก์ทั่วไป (ไทย) บัตรสีบรอนซ์ทอง มีชื่อมัคคุเทศก์เฉพาะภาษาไทย ให้ใช้ในกรณีนำเที่ยวเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวไทยได้ทั่วราชอาณาจักร สามารถนำไปยังสถานที่ ต่าง ๆ ปฏิบัติงานในการบรรยายให้ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับสถานที่หรือบุคคล ในด้านศิลปวัฒนธรรม ประเพณี ประวัติศาสตร์ ภูมิศาสตร์ โบราณคดีหรือด้านอื่น ๆ โดยทั่ว ๆ ไปให้แก่นักท่องเที่ยว ได้ทั่วราชอาณาจักร และมีคุณสมบัติคือ มีวุฒิกศัการระดับปริญญาตรี หรืออนุปริญญา ต้องเป็นผู้ผ่านการอบรมหลักสูตรมัคคุเทศก์ทั่วไป (ไทย) ดำเนินการอบรมโดยสถาบันการศึกษา ระดับ อุดมศึกษา ตามหลักสูตรที่คณะกรรมการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์รับรอง

2.2 ประเภทของมัคคุเทศก์เฉพาะและคุณสมบัติ มัคคุเทศก์เฉพาะ คือ มัคคุเทศก์ ที่ให้บริการ โดยใช้ภาษาไทยหรือภาษาต่างประเทศในการปฏิบัติหน้าที่เฉพาะเขตพื้นที่ที่กำหนดไว้ ในใบอนุญาต มี 8 ชนิด คือ

2.2.1 มัคคุเทศก์เฉพาะ (ต่างประเทศ-เฉพาะพื้นที่) บัตรสีชมพู มีชื่อมัคคุเทศก์ ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ให้ใช้ในกรณีนำเที่ยงนักท่องเที่ยวชาวไทยหรือชาวต่างประเทศ ปฏิบัติงานในการบรรยายให้ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับสถานที่ หรือบุคคลในด้านศิลปวัฒนธรรม ประเพณี ประวัติศาสตร์ ภูมิศาสตร์ โบราณคดีหรือด้านอื่น ๆ โดยทั่ว ๆ ไป ให้แก่นักท่องเที่ยว เฉพาะในจังหวัดที่ระบุชื่อในใบอนุญาต และจังหวัดที่มีพื้นที่ติดต่อกับจังหวัดที่ระบุชื่อนั้น โดยต้องมีคุณสมบัติ คือ

2.2.1.1 เป็นผู้ผ่านการอบรม ตามหลักสูตรมัคคุเทศก์เฉพาะ (ต่างประเทศ-เฉพาะพื้นที่) ดำเนินการอบรมโดยสถาบันการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่าขึ้นไป

ตามหลักสูตรที่คณะกรรมการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์รับรอง

2.2.1.2 เป็นผู้ผ่านการอบรมหลักสูตรเดิมที่จังหวัดต่าง ๆ เป็นผู้ดำเนินการเอง โดยผ่านการทดสอบหรืออบรมภาษาท้องถิ่นที่ใช้อยู่ในประเทศข้างเคียงหรือภาษาจีน และได้รับใบอนุญาตมัคคุเทศก์ทั่วไป (ไทย-ระดับจังหวัด) ไปแล้วก่อนปี พ.ศ. 2539

2.2.1.3 เป็นผู้ผ่านการอบรมหลักสูตรมัคคุเทศก์เฉพาะ (วิสามานยน-เฉพาะพื้นที่) ตามหลักสูตรที่คณะกรรมการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์รับรอง

2.2.1.4 เป็นผู้ผ่านการอบรมหลักสูตรมัคคุเทศก์เฉพาะ (ไทย-เฉพาะพื้นที่) ตามหลักสูตรที่คณะกรรมการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์รับรอง และได้รับวุฒิบัตรการทดสอบภาษาต่างประเทศ ตามที่กรมท่องเที่ยวกำหนด

2.2.2 มัคคุเทศก์เฉพาะ (ไทย-เฉพาะพื้นที่) บัตรสีฟ้า มีชื่อมัคคุเทศก์เฉพาะภาษาไทย ให้ใช้ในกรณีเป็นผู้นำเที่ยวเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวไทย ปฏิบัติงานในการบรรยายให้ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับสถานที่หรือบุคคลในด้านศิลปวัฒนธรรม ประเพณี ประวัติศาสตร์ ภูมิศาสตร์ โบราณคดีหรือด้านอื่น ๆ โดยทั่ว ๆ ไป ให้แก่นักท่องเที่ยวได้เฉพาะในจังหวัดที่ระบุชื่อในใบอนุญาต และจังหวัดที่มีพื้นที่ติดต่อกับจังหวัดที่ระบุชื่อนั้นต้องมีคุณสมบัติ ดังนี้

2.2.2.1 เป็นผู้ผ่านการอบรมตามหลักสูตรมัคคุเทศก์เฉพาะ (ไทย-เฉพาะพื้นที่) ดำเนินการอบรมโดยสถาบันการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่าขึ้นไป ตามหลักสูตรที่คณะกรรมการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์รับรอง

2.2.2.2 เป็นผู้ผ่านการอบรมหลักสูตรเดิมที่จังหวัดต่าง ๆ เป็นผู้ดำเนินการเอง และได้รับใบอนุญาตมัคคุเทศก์ทั่วไป (ไทย-ระดับจังหวัด) ไปแล้วก่อนปี พ.ศ. 2539

2.2.3 มัคคุเทศก์เฉพาะ (เดินป่า) บัตรสีเขียว มีชื่อมัคคุเทศก์ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษให้ใช้ได้ ในกรณีเป็นผู้นำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวชาวไทย หรือชาวต่างประเทศ ปฏิบัติงานในการบรรยายให้ข้อมูลความรู้แก่นักท่องเที่ยวเกี่ยวกับเส้นทาง การเดินทาง การพักผ่อนในป่า การยังชีพในป่า การปฐมพยาบาลเบื้องต้น การแนะนำเกี่ยวกับการป้องกันอันตรายระหว่างการเดินทาง ตลอดจนการให้ความรู้เกี่ยวกับสภาพภูมิศาสตร์ พันธุ์ไม้ สัตว์ป่า การนำเที่ยวเพื่อชมหรือศึกษาสภาพธรรมชาติของป่า นอกจากนี้ให้หมายความรวมถึงการล่องแพ ล่องแก่ง ปีนเขา ฯลฯ เฉพาะในเขตพื้นที่ป่า และรวมถึงในระหว่างการเดินทางไปกลับจากที่พักถึงเขตพื้นที่ป่า และต้องเป็นผู้ผ่านการอบรมหลักสูตรมัคคุเทศก์เฉพาะ (เดินป่า) ดำเนินการอบรมโดยสถาบันการศึกษา ระดับอุดมศึกษา ตามหลักสูตรที่คณะกรรมการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์รับรอง มีวุฒิการศึกษาขั้นต่ำระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่าขึ้นไป

2.2.4 มัคคุเทศก์เฉพาะ (ศิลปวัฒนธรรม) บัตรสีแดง มีชื่อมัคคุเทศก์ทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษ ให้ใช้ได้ในกรณีเป็นผู้นำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวชาวไทยหรือชาวต่างประเทศ ปฏิบัติงานในการบรรยายให้ข้อมูลความรู้ด้านประวัติศาสตร์ โบราณคดี ศิลปวัฒนธรรม หรือวรรณคดีไทยได้ทั่วราชอาณาจักร เป็นผู้ได้รับปริญญาโทหรือเอกในสาขาสังคมศาสตร์ หรือมนุษยศาสตร์ ซึ่งเน้นลักษณะวิชาทางประวัติศาสตร์ โบราณคดีศิลปวัฒนธรรม วรรณคดี และเคยเป็นวิทยากรภาคการศึกษาออกสถานที่มาแล้วไม่น้อยกว่า 5 ปี ในหลักสูตรอบรมมัคคุเทศก์ ซึ่งจัดโดยสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา

2.2.5 มัคคุเทศก์เฉพาะ (ทางทะเล) บัตรสีส้ม มีชื่อมัคคุเทศก์ทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษ ให้ใช้ได้ในกรณีเป็นผู้นำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวชาวไทยหรือชาวต่างประเทศ ปฏิบัติงานในการบรรยายให้ข้อมูลความรู้ทางทะเลแก่นักท่องเที่ยวในเขตพื้นที่ทางทะเล โดยจะต้องมีความรู้ทางสภาพภูมิอากาศ การให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้อุปกรณ์ และการป้องกันภัยทางทะเล การปฐมพยาบาลเบื้องต้น การดำน้ำชมปะการัง และสัตว์ทางทะเล การล่องเรือชมธรรมชาติ ฯลฯ ให้แก่นักท่องเที่ยวเฉพาะในเขตพื้นที่ทางทะเล และรวมถึงในระหว่างการเดินทาง ไปกลับจากที่พักถึงพื้นที่ทางน้ำ และต้องเป็นผู้ผ่านการอบรมหลักสูตรมัคคุเทศก์เฉพาะ (ทางทะเล) ดำเนินการอบรมโดยสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาหรือสถาบันฝึกอบรมวิชาการ โรงแรม และการท่องเที่ยว (สรท.) ตามหลักสูตรที่ทางคณะกรรมการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์รับรอง มีวุฒิการศึกษาขั้นต่ำระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่าขึ้นไป

2.2.6 มัคคุเทศก์เฉพาะ (ทางทะเลชายฝั่ง) บัตรสีเหลืองมีชื่อมัคคุเทศก์ทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษ ให้ใช้ได้ในกรณีเป็นผู้นำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวชาวไทยหรือชาวต่างประเทศ ปฏิบัติงานในการบรรยายให้ข้อมูลความรู้ทางทะเลแก่นักท่องเที่ยวในเขตพื้นที่ทางทะเลหรือเกาะต่าง ๆ ของทะเลชายฝั่ง โดยมีระยะทางจากชายฝั่งถึงสถานที่ท่องเที่ยวไม่เกิน 40 ไมล์ทะเล (ข้อมูลจากฝ่ายวิชาการการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย กำหนดจากระบบนิเวศวิทยาของชายฝั่งทะเล ในระยะ 40 ไมล์ทะเล เป็นพื้นที่ที่มีปะการัง ฟิช และสัตว์น้ำที่สมบูรณ์ที่สุด) และรวมไปถึง การทำหน้าที่ในระหว่างการเดินทางไปกลับจากที่พักถึงทะเลชายฝั่ง โดยจะต้องมีความรู้ ทางสภาพภูมิอากาศ ความรู้เกี่ยวกับอุปกรณ์การใช้และการป้องกันภัยทางทะเล การปฐมพยาบาลเบื้องต้น การดำน้ำชมปะการัง และสัตว์ทางทะเล การล่องเรือชมธรรมชาติ ฯลฯ และต้องมี คุณสมบัติ ดังนี้

2.2.6.1 เป็นผู้ผ่านการอบรมหลักสูตรมัคคุเทศก์เฉพาะ (ทางทะเลชายฝั่ง) ดำเนินการอบรมโดยสถาบันการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่าขึ้นไป ตามหลักสูตร ที่คณะกรรมการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์รับรอง

2.2.6.2 เป็นผู้ผ่านการอบรมหลักสูตรมัคคุเทศก์ทั่วไป (ทางทะเลชายฝั่ง) และได้รับวุฒิบัตรตามหลักสูตรเดิมที่คณะกรรมการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ได้รับรองไว้แล้ว

2.2.6.3 เป็นผู้ได้รับวุฒิการศึกษาขั้นต่ำระดับประถมศึกษาปีที่ 6 หรือเทียบเท่าขึ้นไป

2.2.7 มัคคุเทศก์เฉพาะ (แหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ) บัตรสีม่วง มีชื่อมัคคุเทศก์ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ เป็นผู้นำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวชาวไทย หรือชาวต่างประเทศเฉพาะภายในแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติที่ระบุชื่อไว้บนบัตร ปฏิบัติงานในการบรรยายให้ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาตินั้น ๆ และเป็นผู้ผ่านการอบรมหลักสูตรมัคคุเทศก์เฉพาะ (แหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ) ดำเนินการอบรมโดยสถาบันการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่าขึ้นไป หรือหน่วยงานที่รับผิดชอบในพื้นที่ ตามหลักสูตรที่คณะกรรมการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์รับรอง ไม่จำกัดวุฒิการศึกษา

2.2.8 มัคคุเทศก์เฉพาะ (วัฒนธรรมท้องถิ่น) บัตรสีน้ำตาล มีชื่อมัคคุเทศก์ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ เป็นผู้นำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวชาวไทยหรือชาวต่างประเทศ และให้ข้อมูลความรู้ด้านวัฒนธรรมท้องถิ่น ศิลปวัฒนธรรมประเพณี ประวัติศาสตร์ ภูมิศาสตร์ โบราณคดี เฉพาะภายในแหล่งท่องเที่ยววัฒนธรรมท้องถิ่นที่ระบุชื่อไว้บนบัตรเท่านั้น และต้องเป็นผู้ผ่านการอบรมหลักสูตรมัคคุเทศก์เฉพาะ (วัฒนธรรมท้องถิ่น) ดำเนินการอบรมโดยสถาบันการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่าขึ้นไป ตามหลักสูตรที่คณะกรรมการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์รับรอง ไม่จำกัดวุฒิการศึกษา

หมายเหตุ พื้นที่ติดต่อกับจังหวัดภูเก็ต ให้หมายถึงจังหวัดระนอง พังงา กระบี่ และตรัง จากคุณสมบัติของมัคคุเทศก์ประเภทต่าง ๆ ที่กล่าวมาแล้วจะเห็นได้ว่าการเป็นมัคคุเทศก์แต่ละประเภทจะกำหนดคุณสมบัติที่แตกต่างกันไป บัตรมัคคุเทศก์ทั่วไปต่างประเทศ บัตรเงินจะกำหนดคุณสมบัติไว้สูงกว่าบัตรประเภทอื่น เนื่องจากครอบคลุมขอบข่ายพื้นที่การทำงาน และนักท่องเที่ยวมากที่สุด ส่วนบัตรมัคคุเทศก์ประเภทอื่นก็กำหนดคุณสมบัติแตกต่างกันไป มีขอบข่ายทำงานต่างกันตามพื้นที่นำเที่ยวและตามประเภทนักท่องเที่ยวชาวไทยหรือชาวต่างประเทศ บางครั้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องก็อาจมีการพิจารณายึดหยุ่นเรื่องคุณสมบัติมัคคุเทศก์เป็นกรณีพิเศษ เพื่อบรรเทาการขาดแคลนมัคคุเทศก์ เช่น บัตรมัคคุเทศก์เฉพาะ ต่างประเทศ เฉพาะพื้นที่ สัมผัส โดยเฉพาะภาษาจีนกลาง (เดิมกำหนดว่าต้องมีวุฒิการศึกษา แต่ช่วงเวลานึงให้อบรมโดยไม่จำกัดวุฒิการศึกษา แต่ต้องให้สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และบริษัทนำเที่ยวรับรองยืนยันการทำงาน) ทั้งนี้การกำหนดคุณสมบัติในแต่ละช่วงเวลาอาจมีการยึดหยุ่นเปลี่ยนแปลง ทั้งนี้ก็เพื่อให้สามารถผลิตมัคคุเทศก์ได้เพียงพอต่อจำนวนนักท่องเที่ยว และเพื่อเป็นการยกระดับ

และพัฒนาการประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ให้ได้มาตรฐานยิ่งขึ้น ในระยะเวลาอันใกล้รูปแบบ และประเภทของมัคคุเทศก์ และหัวหน้าทัวร์ อาจมีการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้สอดคล้องต่อประเภท ของการนำเที่ยวอย่างแท้จริง และเพื่อให้สอดคล้องต่อการเข้าสู่ประชาคมเสรีของประเทศ ในแถบอาเซียนด้วย

สรุปจากแนวคิดและทฤษฎีดังกล่าว ผู้วิจัยสามารถทราบ ปัจจุบันนั้น ประเทศไทย มีมัคคุเทศก์ สามารถแบ่งได้เป็น สองประเภทดังนี้ ประเภทมัคคุเทศก์ทั่วไปกับมัคคุเทศก์ เฉพาะทาง โดยมัคคุเทศก์ทั่วไป มี 2 แบบ คือ บัตรสีเงิน กับ บัตรสีbronzeทอง มัคคุเทศก์ เฉพาะที่ มีทั้งหมด 8 ชนิด เช่น บัตรสีชมพู บัตรสีฟ้า บัตรสีเขียว บัตรสีเหลือง บัตรสีแดง บัตรสีส้ม บัตรสีน้ำตาล เป็นต้น

จรรยาบรรณของมัคคุเทศก์ (ฉันทส วรณณอม, 2557, หน้า 65)

พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2535 กำหนดให้ผู้ประกอบการธุรกิจ นำเที่ยว และผู้ประกอบการนำเที่ยวที่ถูกต้องตามกฎหมายปฏิบัติโดยเคร่งครัด เพื่อเป็น การป้องกันการประกอบการและการนำเที่ยวที่ไม่มีคุณภาพตามมาตรฐานที่กฎหมายกำหนดไว้ ซึ่งมีอยู่ชัดเจนว่า

1. ห้ามจัดนำเที่ยวโดยไม่มีใบอนุญาต หรือประกอบการนำเที่ยวในระหว่างถูกสั่งพักใช้ ใบอนุญาต
2. ห้ามทำหน้าที่มัคคุเทศก์ โดยไม่มีใบอนุญาต หรือปฏิบัติงานระหว่างถูกพักใช้ ใบอนุญาต
3. จะต้องไม่ปฏิบัติผิดกฎเกณฑ์อื่น ๆ ที่วางไว้ เช่น จ้างมัคคุเทศก์ไม่ตรงประเภทของ ใบอนุญาต หรือยินยอมให้ผู้ที่ไม่ใช่มัคคุเทศก์นำเที่ยว หรือเป็นมัคคุเทศก์แต่ไม่ติดบัตรขณะปฏิบัติ หน้าที่หรือแต่งกายไม่สุภาพ และประพฤติผิดจรรยาบรรณอื่น ๆ
4. ใบอนุญาตของผู้ประกอบการนำเที่ยวและผู้ปฏิบัติหน้าที่เป็นมัคคุเทศก์ต้องแสดงไว้ในที่เปิดเผยให้บุคคลทั่วไปเห็นได้ชัด

จากกฎระเบียบข้อบังคับดังกล่าวข้างต้น เป็นสิ่งที่มัคคุเทศก์พึงต้องปฏิบัติ หากเพิกเฉย ไม่ใส่ใจ อาจถูกลงโทษตามกฎหมาย ซึ่งต่างจากจรรยาบรรณหรือหลักที่พึงปฏิบัติของผู้ประกอบ อาชีพมัคคุเทศก์ที่มีไว้เพื่อให้เกิดประสิทธิผลของงาน และให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อนักท่องเที่ยว ซึ่งจรรยาบรรณของมัคคุเทศก์ที่สมาคมมัคคุเทศก์อาชีพ (สมอ.) กำหนดไว้เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติ ร่วมกันมีดังนี้

1. เทิดทูนชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ด้วยความบริสุทธิ์ใจ
2. เลื่อมใสการปกครองระบอบประชาธิปไตย

3. ยึดมั่นในศาสนาที่ตนนับถือ ไม่ลบหลู่ดูหมิ่นศาสนาอื่น
 4. มีความรับผิดชอบและตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ของตนตามที่ได้รับมอบหมายด้วยความเสียสละ และอุทิศตนโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของนักท่องเที่ยวเป็นสำคัญ จะละทิ้งหรือทอดทิ้งหน้าที่การงานไม่ได้
 5. รักษาชื่อเสียงของตน โดยการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต และไม่แสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบหรือปฏิบัติตนอันเป็นการฝ่าฝืนต่อศีลธรรมอันดีหรือเสื่อมเสียต่อศักดิ์ศรีและเกียรติคุณของวิชาชีพมัคคุเทศก์
 6. พึ่งมีทัศนคติที่ดี พัฒนาตนเองให้มีคุณภาพ คุณวุฒิ คุณธรรม และทักษะในการปฏิบัติงานในวิชาชีพมัคคุเทศก์
 7. พึ่งเป็นแบบอย่างในการอนุรักษ์ทรัพยากรท่องเที่ยวให้ยั่งยืน ทั้งทางธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และศิลปวัฒนธรรม
 8. ถือปฏิบัติตามคำสั่งกฎระเบียบแบบแผน ขนบธรรมเนียมวัฒนธรรมประเพณีอันดีงามของสถานที่ท่องเที่ยวทุกแห่ง ตลอดจนการปฏิบัติตามกฎหมาย และระเบียบของทางราชการ
 9. ประพฤติตนด้วยความสุภาพ รู้รักสามัคคีต่อผู้ร่วมวิชาชีพอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และบุคคลทั่วไปโดยปราศจากอคติใด ๆ ทั้งสิ้น
- จากจรรยาบรรณข้างต้น มัคคุเทศก์หลาย ๆ คนยังไม่สามารถประพฤติปฏิบัติ หรือให้ความร่วมมือได้ดั่งนี้ จึงจำเป็นต้องอาศัยมาตรการทางกฎหมายเข้ามาช่วยกำกับดูแล โดยคณะกรรมการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ได้ใช้อำนาจตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2535 และประกาศพุดติกรรมที่มัคคุเทศก์ไม่ควรกระทำเนื่องจากจะทำให้เสื่อมเสียชื่อเสียงเกียรติยศ โดยไว้จรรยาบรรณของมัคคุเทศก์ ดังนี้
1. การบังคับให้นักท่องเที่ยวซื้อรายการนำเที่ยวพิเศษ หมายถึง มัคคุเทศก์ที่แสดงกิริยา ล่อลวงหรือขู่เข็ญหรือกระทำการใด ๆ เพื่อให้ นักท่องเที่ยวอยู่ในสภาพที่ต้องปฏิบัติตาม โดยไม่สมัครใจ นอกเหนือ จากที่ได้ตกลงกันไว้กับผู้ประกอบการนำเที่ยว
 2. การนำนักท่องเที่ยวไปซื้อสินค้าที่เป็นการหลอกลวง หรือมีราคาสูงผิดปกติ เพื่อให้ตนเองได้รับค่าบำเหน็จจากร้านค้าที่เกี่ยวข้อง
 3. การเรียกร้อยของเงินค่าทิป หมายถึง พุดจาโน้มน้ำขอความเห็นอกเห็นใจแก่ตนว่า การนำเที่ยวครั้งนี้ขาดทุนขอให้จ่ายค่าตอบแทนเพิ่มเป็นพิเศษ
 4. การยึดหนังสือเดินทางและบัตรโดยสารเครื่องบินไว้ จนกว่านักท่องเที่ยวจะจ่ายค่าตอบแทนบางประเภทให้เสียก่อน

5. อธิบายหรือบอกกล่าวเรื่องราวแก่นักท่องเที่ยว อันนำมาซึ่งความไม่ถูกต้อง และเสื่อมเสียแก่ชาติศาสนาและพระมหากษัตริย์ รวมทั้งภาพพจน์ของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย

6. ไม่รับผิดชอบงานในหน้าที่ของมัคคุเทศก์ ซึ่งจะต้องคำนึงถึงประโยชน์ของนักท่องเที่ยวตามข้อตกลงเกี่ยวกับรายการนำเที่ยวเป็นสำคัญ หรือละทิ้งหน้าที่การงาน

7. ปฏิบัติหน้าที่โดยไม่ซื่อสัตย์สุจริตแสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบ หรือกระทำการใดเพื่อให้นักท่องเที่ยวอยู่ในสภาพที่ต้องปฏิบัติตามโดยไม่สมัครใจ (สุวรรณชัย ฤทธิรักษ์, 2545, หน้า 34-35)

นอกจากนี้ในพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 ในบางมาตรา ก็ได้กล่าวถึงข้อควรปฏิบัติที่หากละเลยก็หมายถึงการไร้ซึ่งจรรยาบรรณของมัคคุเทศก์ ดังนี้

มาตรา 58 ในการรับทำงานเป็นมัคคุเทศก์ ห้ามไม่ให้มัคคุเทศก์จ่ายเงินหรือให้ประโยชน์

มาตรา 59 มัคคุเทศก์ต้องปฏิบัติหน้าที่ตามรายการนำเที่ยวที่ได้ตกลงไว้กับผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว และจะดำเนินการใดให้เกิดความเสียหายแก่นักท่องเที่ยวมิได้

มาตรา 60 มัคคุเทศก์ต้องไม่ให้หรือยินยอมให้บุคคลอื่นซึ่ง ไม่มีใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ ทำหน้าที่เป็นมัคคุเทศก์แทนตน

ในส่วนของผู้เขียนขอสรุปจรรยาบรรณที่มัคคุเทศก์พึงปฏิบัติ ดังนี้

1. มัคคุเทศก์ผู้นำเที่ยวต้องมีบัตรอนุญาตในการนำเที่ยว และทุกครั้งปฏิบัติหน้าที่ มัคคุเทศก์ต้องติดบัตรอนุญาตที่หน้าอกหรือในจุดที่เห็นได้ชัด และควรนำเที่ยวในขอบเขตที่ตรงตามประเภทที่ระบุไว้บนบัตรมัคคุเทศก์เท่านั้น

2. มีความซื่อสัตย์ต่อเพื่อนร่วมงาน บริษัทที่ว่าจ้างและต่อนักท่องเที่ยว ไม่แสวงหาหรือเรียกร้อยผลประโยชน์ตอบแทนใด ๆ จากนักท่องเที่ยวนอกเหนือจากที่ตกลงกันไว้

3. ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างผู้นำเที่ยวที่ดี เคารพกฎเกณฑ์ของบ้านเมือง หรือแหล่งท่องเที่ยวที่เดินทางไปถึง

4. ไม่หลอกลวง พุดจาโน้มน้าว หรือประพฤติดุปฏิบัติเชิงบังคับขู่เข็ญต่าง ๆ เพื่อให้ นักท่องเที่ยวหลงเชื่อ หรือให้ผลตอบแทนโดยไม่สมัครใจเพื่อหวังผลประโยชน์แก่ตน

5. วางตัวเป็นกลางในการทำงาน โดยเฉพาะเมื่อเกิดปัญหาขัดแย้งขึ้นระหว่าง นักท่องเที่ยวกับฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นระหว่างนักท่องเที่ยวกับนักท่องเที่ยวหรือนักท่องเที่ยว กับทางโรงแรม เป็นต้น

6. ปฏิบัติตนเป็นผู้ให้ข้อมูลความรู้แต่ในสิ่งที่ถูกต้อง ไม่บิดเบือนข้อมูล ให้ข้อมูล แต่ในสิ่งที่ตนรู้ ไม่พุดถึงประเทศชาติ หรือสถาบันชาติ ศาสน์ กษัตริย์ในทางเสียหาย หากเล็งไม่ได้ เนื่องจากนักท่องเที่ยวอาจถาม มัคคุเทศก์ควรขัดเกลาคำพูดก่อนทุกครั้งเพื่อให้ฟังแล้วดูดี

7. ไม่โกงหรือเพิ่มราคาการใช้บริการหรือค่าเข้าชมกับนักท่องเที่ยว เพื่อให้ตนได้ประโยชน์ในส่วนที่เพิ่มขึ้นนั้น รวมไปถึงการไม่รับและเรียกร้องผลประโยชน์ตอบแทนจากร้านค้าต่าง ๆ ที่จำหน่ายสินค้าให้แก่นักท่องเที่ยวโดยวิธีมิชอบ

8. ทุ่มทะเลี่ยสละอุทิศตนในระหว่างปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้รับความรู้และได้รับความสะดวกสบายมากที่สุดระหว่างการเดินทางท่องเที่ยว

9. มีพฤติกรรมใส่ใจต่อสวัสดิภาพ ต่อสุขภาพอนามัยในการเดินทางของนักท่องเที่ยว

10. ให้บริการนำเที่ยวที่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามกำหนดการนำเที่ยว โดยไม่ไปเปลี่ยนแปลงรายการเพื่อให้ตนได้ประโยชน์ และไม่ผลักรถหาระหน้าที่ของตนให้แก่นักท่องเที่ยวหรือผู้อื่น

นอกจากนี้พฤติกรรมใดที่จะสร้างความเสียหายก็ควรละเว้น และจากจรรยาบรรณที่ควรปฏิบัติดังกล่าวข้างต้น หากมีการฝ่าฝืนก็จะถูกลงโทษปรับ หรือยึดใบอนุญาตแล้วแต่ความรุนแรงของเหตุการณ์ แต่อย่างไรก็ตามในความเป็นจริงก็ยังคงมีการฝ่าฝืนกันอยู่ เพราะอาจเห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัวจนลืมจรรยาบรรณ และไม่เกรงกลัวต่อบทลงโทษทางกฎหมาย ซึ่งในปัจจุบันมัลคฤเทศก์ที่เห็นแก่ได้ จะมีวิธีการหลอกลวงได้อย่างแยบยลมากขึ้นเพื่อให้ตนได้ประโยชน์โดยไม่คำนึงถึงผลเสียหายต่อนักท่องเที่ยวและประเทศชาติ ดังนั้นมัลคฤเทศก์ที่ดีต้องช่วยสอดส่องดูแลเพื่อนร่วมอาชีพ สิ่งไม่ดีอย่าได้พึงปฏิบัติ เพื่อให้ให้นักท่องเที่ยวได้รับแต่ความทรงจำที่ดีกลับไปจากที่กล่าวมาทั้งหมดจะสังเกตเห็นได้ว่าความไม่สง่างาม พฤติกรรมไม่เหมาะสมทั้งหลายทั้งปวงของมัลคฤเทศก์บางคน นำมาซึ่งความเสื่อมเสียในจรรยาบรรณของวิชาชีพนี้ ผู้เขียนขอแนะนำมัลคฤเทศก์ทุกคนว่า จรรยาบรรณที่ดีทำได้ไม่ยากขอเพียงแต่ให้มัลคฤเทศก์ทุกคนประกอบวิชาชีพนี้ด้วยใจรัก อย่าคิดทำเพียงเพื่อเงิน เพื่อความอยู่รอด หรือเพื่อความเห็นแก่ได้ เพราะหากคิดได้เพียงแค่นี้ จรรยาบรรณที่ดีก็จะเกิดขึ้นลำบาก ขอให้ทำด้วยใจรักที่จะบริการ เพื่อให้ให้นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจผู้เขียนคิดว่าจรรยาบรรณที่ดีก็จะเกิดขึ้นตามมาเอง

มัลคฤเทศก์ทุกคนควรตระหนักยังลึกกลงไปในจิตใจของตน ให้ความสำคัญต่อจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ และนำไปปฏิบัติอย่างจริงจัง ก็จะทำให้อาชีพมัลคฤเทศก์มีแต่ความยั่งยืน เพราะมัลคฤเทศก์ที่ครองตนอยู่ในจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ จะเป็นผู้สร้างความประทับใจแก่นักท่องเที่ยว ซึ่งจะมีส่วนช่วยส่งเสริมให้การท่องเที่ยวของประเทศชาติเจริญก้าวหน้ามากยิ่งขึ้น และหลายครั้งที่นักท่องเที่ยวตัดสินใจมาใช้บริการของบริษัทนำเที่ยวหรือมาเที่ยวประเทศนั้นอีก ก็เนื่องจากจิตใจในตัวมัลคฤเทศก์ เนื่องจากไปเที่ยวด้วยแล้วได้รับความรู้ มีความสุข สนุกสนาน แม้บางครั้งไปแล้วอาจต้องประสบกับปัญหาเผชิญปัญหาด้วยกันบ้าง แต่มัลคฤเทศก์ที่มีจรรยาบรรณก็จะไม่ทอดทิ้ง แต่กลับมีความตั้งใจฝ่าฟันปัญหา ทำให้นักท่องเที่ยว

เกิดความประทับใจ กลับไปบอกกล่าวต่อ ๆ กันถึงสิ่งดีงามเกี่ยวกับประเทศไทยและอัครราชทูต
ไมตรีจิต น้ำใจของคนไทย

สรุปจากแนวคิดและทฤษฎีดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยสามารถทราบ ว่า จรรยาบรรณ
ที่มัคคุเทศก์พึงปฏิบัติมีได้ดังนี้ คือ มัคคุเทศก์ทุกท่านต้องมีบัตรอนุญาตในการนำเที่ยว
มีความซื่อสัตย์ต่อเพื่อนร่วมงาน เป็นผู้นำเที่ยวที่ดี ไม่หลอกลวง ให้ความรู้แก่ลูกค้าอย่างถูกต้อง
ไม่โกงหรือเพิ่มราคาการใช้บริการ ทุ่มทะเลี่ยสละเวลาในการทำงาน มีความใส่ใจต่อสวัสดิภาพ
สุขอนามัยเป็นต้น

บทบาทของมัคคุเทศก์ (ฉันทัทศ วรณณอม, 2557, หน้า 70-72)

การปฏิบัติงานในอาชีพนำเที่ยว มัคคุเทศก์จะต้องมีการแสดงออกได้ในหลายบทบาท
ที่สำคัญ ได้แก่ บทบาทครู บทบาทนักจิตวิทยา บทบาทนักแสดง บทบาทนักการทูต บทบาท
นักบริหาร บทบาทนักบริการ ซึ่งมัคคุเทศก์จะต้องดึงความสามารถในแต่ละบทบาทออกมาใช้
ให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพตามสถานการณ์ต่าง ๆ ดังนี้

1. บทบาทนักวิชาการหรือนักกึ่งวิชาการ มัคคุเทศก์ต้องทำหน้าที่เสมือนนักวิชาการ
โดยการศึกษาหาข้อมูลความรู้จากตำราที่นักเขียน นักวิชาการได้เขียนไว้มารวบรวมเรียบเรียง
หรือเป็นนักจดจำข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญเพื่อนำมาอธิบายถ่ายทอดเรื่องราวต่าง ๆ ให้นักท่องเที่ยว
ได้ทราบอีกทอดหนึ่ง ในขณะที่เดียวกันมัคคุเทศก์ก็อาจทำหน้าที่เสมือนเป็นกึ่งนักวิชาการ กล่าวคือ
เป็นผู้นำเอาความรู้ที่ได้รับจากนักวิชาการ มาผสมผสานกับความรู้เกร็ดเล็กเกร็ดน้อย ประสบการณ์
จากการประกอบวิชาชีพที่ผ่านมาไปอธิบายให้นักท่องเที่ยวได้ทราบในรูปแบบเฉพาะของแต่ละคน
ที่เน้นเชิงวิชาการผสมผสานการกับสอดแทรกเรื่องราวทางประวัติศาสตร์ ศิลปวัฒนธรรม
สภาพภูมิศาสตร์ ภูมิประเทศ หรือเรื่องสอดแทรกเสริมใส่ที่เป็นตำนานเล่าขาน เรื่องเล่า ความเชื่อ
ประสบการณ์ส่วนตัวที่พบเจอไปอธิบายต่อให้นักท่องเที่ยวได้รับทราบ ทั้งนี้ความเป็นนักมัคคุเทศก์
ที่สมบูรณ์แบบนั้นคงจะต้องอาศัยทั้งความเป็นนักวิชาการและนักกึ่งวิชาการไปพร้อมกัน
เพราะในหลายสถานการณ์จำเป็นต้องอาศัยทั้งความเป็นนักวิชาการและนักกึ่งวิชาการ
ในการนำเที่ยวควบคู่กันที่สำคัญมัคคุเทศก์ต้องมีวิธีการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
ไม่ควรทำหน้าที่นักวิชาการที่เสมือนครูกำลังสอนหนังสือเด็ก เพราะนักท่องเที่ยวไม่ใช่นักเรียน
ที่จะต้องนั่งจดจำ และปฏิบัติตามทุกสิ่งทุกอย่างที่มัคคุเทศก์บอกกล่าว

2. บทบาทนักจิตวิทยา มัคคุเทศก์ต้องเรียนรู้จิตวิทยาความต้องการของนักท่องเที่ยวว่า
ต้องการหรือสนใจในเรื่องอะไร ซึ่งความต้องการนั้นจะมีความแตกต่างกันไป ตามวัย เพศ ฐานะ
พื้นความรู้ อาชีพ ฯลฯ ของนักท่องเที่ยวแต่ละคนแต่ละคน เช่น นักท่องเที่ยวบางกลุ่มอาจไม่สนใจ

ประวัติศาสตร์หรืออะไรที่เป็นวิชาการมากนัก แต่จะสนใจเรื่องราวที่สนุกสนานบันเทิงมากกว่า ในทางตรงข้ามนักท่องเที่ยวบางกลุ่มอาจต้องการความรู้ในด้านประวัติศาสตร์ศิลปวัฒนธรรม อย่างลึกซึ้ง แต่ไม่ชอบความสนุกสนานอีกทีก็กรีกโครม มัคคุเทศก์จึงต้องค้นหาความต้องการหา ความลงตัวของแต่ละนักท่องเที่ยวแต่ละคนแต่ละกลุ่มคณะให้เจอ เทคนิคประกอบการเสริมจิตวิทยา ที่สำคัญที่มัคคุเทศก์ควรมี คือ การพูด คือต้องรู้ว่าเขาสนใจที่จะฟังเรื่องอะไร จะเริ่มต้นพูดอย่างไร ให้เขาสนใจ มัคคุเทศก์จึงต้องเลือกวิธีการพูดให้เหมาะสมกับความสนใจของนักท่องเที่ยวด้วย ต้องคอยสังเกตการตอบสนองการฟังจากนักท่องเที่ยว ปรับการพูดให้เหมาะสมอยู่ตลอดเวลา ถ้ามัคคุเทศก์ไม่มีจิตวิทยาในการพูดก็อาจทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความเบื่อหน่ายทั้ง ๆ ที่มัคคุเทศก์ ผู้นั้นอาจมีความรู้ดีก็เป็นได้

3. บทบาทนักแสดงหรือนักนันทนาการ ในการนำเที่ยวมัคคุเทศก์อาจจำเป็นต้องแสดง บทบาทเป็นนักแสดงอยู่บ่อยครั้ง เพื่อสร้างบรรยากาศการนำเที่ยวให้มีชีวิตชีวาสนุกสนาน มัคคุเทศก์อาจใช้ความสามารถเฉพาะตัวในการสร้างความประทับใจ ด้วยการเต้นดนตรี การแสดง มายากล การร้องเพลง การเล่นเกมต่าง ๆ เป็นต้น บางกรณีการนำเที่ยวที่มีการพักผ่อนในสถานที่ ท่องเที่ยวธรรมชาติ เช่น ในอุทยานแห่งชาติ หรือในรีสอร์ทตามธรรมชาติ อาจมีกิจกรรม นันทนาการยามค่ำคืนในรูปแบบสร้างสรรค์ด้วยก็ได้ การแสดงบทบาทนักแสดงให้ประสบความสำเร็จขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ ประสบการณ์และการสร้างรูปแบบกิจกรรม จากตัวมัคคุเทศก์ สิ่งแวดล้อมเป็นใจ กิจกรรมเหมาะกับกลุ่มนักท่องเที่ยว มีตัวกระตุ้นช่วย เช่น มีของรางวัล มีเพื่อนที่รู้ใจในการทำกิจกรรม และสุดท้ายคือการร่วมมือจากนักท่องเที่ยว ทั้งนี้ มัคคุเทศก์ควรมีทักษะในการสร้างความสนุกสนานให้ได้อย่างพอเหมาะพอควร ต้องรู้จักสังเกต การตอบสนองจากนักท่องเที่ยวด้วย อย่าขี้เขียด การแสดงหรือความบันเทิงให้นักท่องเที่ยว เมื่อเขาบ่งบอกอาการ หรือแสดงความไม่ต้องการ โดยเด็ดขาด

4. บทบาทนักการทูต มัคคุเทศก์ต้องรู้ว่าควรอธิบายเรื่องราวเกี่ยวกับประเทศ หรือท้องถิ่นของตนให้นักท่องเที่ยวทราบได้อย่างไร จึงจะทำให้นักท่องเที่ยวสนใจ และเกิดความรู้สึกที่ดี ตระหนักถึงความสำคัญของมรดกทางธรรมชาติและวัฒนธรรมที่มีอยู่ใน ประเทศ บทบาทนี้เปรียบเสมือนการเป็นผู้ที่ต้องประชาสัมพันธ์เผยแพร่ชื่อเสียง เสนอภาพลักษณ์ ที่ดีของประเทศ สิ่งใดที่นักท่องเที่ยวมีความเข้าใจในทางลบเกี่ยวกับประเทศชาติ มัคคุเทศก์ก็ต้องทำ หน้าที่อธิบายเชิงสร้างสรรค์ให้เขามองภาพประเทศชาติดีขึ้นด้วยเหตุผลต่าง ๆ แล้วแต่จะหยิบยก และสิ่งที่มัคคุเทศก์พึงต้องระมัดระวังเป็นอย่างยิ่ง คือ การพูดในเชิงลบ การกล่าวถ้อยคำหรือแสดง กิริยาอันเป็นการลบหลู่ดูหมิ่นสถาบันหรือบุคคล ไม่พูดในเรื่องที่ละเอียดอ่อนซึ่งอาจขัดแย้ง ทางความคิดกับนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องสถาบันชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์

ไม่ว่าจะเป็นของประเทศไทย หรือประเทศใด ๆ ก็ตาม

5. บทบาทนักบริหาร ในหลายโอกาส มัคคุเทศก์ต้องอาศัยหลักการบริหาร เข้ามาเกี่ยวข้องในการทำงาน ต้องพยายามเอื้ออำนวยความสะดวกให้มีการประสานงานที่ดีกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การปฏิบัติงานนำเที่ยวเป็นไปอย่างเรียบร้อย การบริหารของมัคคุเทศก์อาจหมายถึงการบริหารคน คนในที่นี้ที่สำคัญก็คือนักท่องเที่ยวนั่นเอง โดยมากก็คือต้องบริหารนักท่องเที่ยวด้วยการใช้คำพูดที่น่าเชื่อถือ มีวิธีการพูดให้เขาเชื่อฟังไม่ทำให้คณะทัวร์เสียระบบ ทำให้คณะนักท่องเที่ยวมีความสามัคคี ท่องเที่ยวโดยคำนึงถึงส่วนรวม และสิ่งแวดล้อมในแหล่งท่องเที่ยว การบริหารอีกแง่หนึ่ง คือการบริหารเงินแทนบริษัท มัคคุเทศก์ต้องใช้จ่ายเท่าที่จำเป็นหรือเท่าที่ระบุไว้ในรายการเท่านั้น ไม่ทำบัญชีใช้จ่ายที่เป็นเท็จ ไม่ใช้จ่ายอย่างสุรุ่ยสุร่าย อีกนัยหนึ่งคือ การบริหารเวลาควรจัดสรรเวลาให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพเกิดประโยชน์สูงสุด โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของนักท่องเที่ยวเป็นสำคัญ นอกจากนี้มัคคุเทศก์ก็ต้องเป็นผู้บริหารในการตัดสินใจขาดอีกหลาย ๆ กรณี เช่น นักท่องเที่ยวเรียกร้องจะไปเที่ยวนอกเหนือโปรแกรมที่กำหนด มัคคุเทศก์ก็ต้องทำหน้าที่เป็นผู้ตัดสินใจขาด โดยพิจารณาจากเหตุผลต่าง ๆ แล้วมาสรุปให้นักท่องเที่ยวทราบว่าสามารถไปได้หรือไม่ด้วยเหตุผลประการใด ทั้งนี้ควรพยายามอธิบายให้นักท่องเที่ยวเข้าใจคล้อยตามเหตุผลด้วย

6. บทบาทนักบริการ บทบาทนักบริการเป็นอีกบทบาทหนึ่งที่จะสามารถทำให้มัคคุเทศก์ได้เข้าไปใกล้ชิดกับนักท่องเที่ยว สามารถสร้างมนุษยสัมพันธ์ และเรียนรู้ถึงความต้องการของเขาได้เป็นอย่างดี มัคคุเทศก์ต้องพยายามอาสาเป็นผู้รับใช้ และให้บริการนักท่องเที่ยวทุกครั้งเมื่อมีโอกาส โดยไม่ต้องรอให้นักท่องเที่ยวเอ่ยปากร้องขอ เช่น การเข้าไปช่วยขนสัมภาระ เข้าไปอาสาเพื่อช่วยถ่ายรูปเมื่อนักท่องเที่ยวเหนื่อยหน้าแลหลังหาคนช่วย และช่วยเหลือในด้านอื่น ๆ อีกมากมายเท่าที่สามารถช่วยได้ การช่วยเหลือนักท่องเที่ยวดังกล่าว นอกจากจะเป็นการสร้างความประทับใจให้เกิดขึ้นแล้ว หลายครั้งการให้บริการดังกล่าวยังอาจเป็นการทำให้งานของมัคคุเทศก์เองเป็นไปด้วยความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ช่วยให้ความต้องการหรือความคาดหวังของนักท่องเที่ยวได้สำเร็จลุล่วง อันจะเป็นการเสริมให้งานในภาพรวมมีความรวดเร็วเกิดประโยชน์ต่อทุกฝ่าย

สรุป จากแนวคิดและทฤษฎีดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยสามารถทราบว่า การทำงานมัคคุเทศก์นั้นต้องทำหน้าที่หลากหลายบทบาท ที่สำคัญดังนี้บทบาทครู บทบาทนักจิตวิทยา บทบาทนักแสดง บทบาทนักการทูต บทบาทนักบริหาร บทบาทนักบริการ

กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ มัคคุเทศก์ ในประเทศไทย ประกาศในราชกิจจานุเบกษา
พระราชบัญญัติ ธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 (2551)

พระราชบัญญัติ

ธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์

พ.ศ. ๒๕๕๑

ภูมิพลอดุลยเดช ป.ร.

ให้ไว้ ณ วันที่ ๓๐ มกราคม พ.ศ. ๒๕๕๑

เป็นปีที่ ๖๓ ในรัชกาลปัจจุบัน

พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช มีพระบรมราชโองการ โปรดเกล้าฯ ให้ประกาศว่า โดยที่เป็นการสมควรปรับปรุงกฎหมายว่าด้วยธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์

พระราชบัญญัตินี้มีบทบัญญัติบางประการเกี่ยวกับการจำกัดสิทธิและเสรีภาพของบุคคล ซึ่งมาตรา ๒๕ ประกอบกับมาตรา ๓๓ และมาตรา ๔๓ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย

บัญญัติให้กระทำได้โดยอาศัยอำนาจตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย

จึงทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ตราพระราชบัญญัติขึ้นไว้โดยคำแนะนำและยินยอมของ สภานิติบัญญัติแห่งชาติ ดังต่อไปนี้

มาตรา ๑ พระราชบัญญัตินี้เรียกว่า “พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. ๒๕๕๑”

มาตรา ๒ พระราชบัญญัตินี้ให้ใช้บังคับเมื่อพ้นกำหนดหกสิบวันนับแต่วันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

มาตรา ๓ ให้ยกเลิก

(๑) พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. ๒๕๓๕

(๒) พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๕

มาตรา ๔ ในพระราชบัญญัตินี้

“ธุรกิจนำเที่ยว” หมายความว่า ธุรกิจเกี่ยวกับการนำนักท่องเที่ยวเดินทางไปท่องเที่ยวหรือเดินทางไปเพื่อวัตถุประสงค์อื่น โดยจัดให้มีบริการหรือการอำนวยความสะดวกอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือหลายอย่าง อันได้แก่ สถานที่พัก อาหาร มัคคุเทศก์ หรือบริการอื่นใดตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

“นักท่องเที่ยว” หมายความว่า ผู้เดินทางจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่งเพื่อประโยชน์ในการพักผ่อนหย่อนใจ การศึกษาหาความรู้ การบันเทิง หรือการอื่นใด

“มัคคุเทศก์” หมายความว่า ผู้ให้บริการเป็นปกติธุระในการนำนักท่องเที่ยว

ไปยังสถานที่ต่าง ๆ โดยให้บริการเกี่ยวกับคำแนะนำและความรู้ด้านต่าง ๆ แก่นักท่องเที่ยว

“ผู้นำเที่ยว” หมายความว่า ผู้รับผิดชอบในการดูแลและอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวในการเดินทางไปท่องเที่ยวในต่างประเทศ

“ค่าบริการ” หมายความว่า ค่าจ้างและค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่นักท่องเที่ยวจ่ายให้แก่ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว สำหรับการให้บริการหรือการอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการเดินทาง สถานที่พัก อาหาร หรือการอื่นใด

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์

“กองทุน” หมายความว่า กองทุนคุ้มครองธุรกิจนำเที่ยว

“สำนักงาน” หมายความว่า สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว

“ผู้อำนวยการ” หมายความว่า ผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว

“นายทะเบียน” หมายความว่า นายทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์กลางหรือนายทะเบียน ธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์สาขา แล้วแต่กรณี

“พนักงานเจ้าหน้าที่” หมายความว่า ผู้ซึ่งผู้อำนวยการแต่งตั้งให้ปฏิบัติการตามพระราชบัญญัตินี้

“รัฐมนตรี” หมายความว่า รัฐมนตรีผู้รักษาการตามพระราชบัญญัตินี้

มาตรา ๕ ให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬารักษาการตามพระราชบัญญัตินี้ และให้มีอำนาจออกกฎกระทรวงกำหนดค่าธรรมเนียมไม่เกินอัตราท้ายพระราชบัญญัตินี้ ยกเว้นค่าธรรมเนียมและกำหนดกิจการอื่นเพื่อปฏิบัติการตามพระราชบัญญัตินี้ กฎกระทรวงนั้น เมื่อได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษาแล้วให้ใช้บังคับได้

มาตรา ๖ พระราชบัญญัตินี้ไม่ให้ใช้บังคับกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยและกิจการซึ่งต้องได้รับอนุญาตตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมกิจการฮัจย์

หมวด ๓

มัคคุเทศก์

มาตรา ๔๘ ผู้ใดประสงค์จะเป็นมัคคุเทศก์ให้ยื่นคำขอรับใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์จากนายทะเบียน การขอรับใบอนุญาต การออกใบอนุญาต การต่ออายุใบอนุญาต และการออกใบแทนใบอนุญาต ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎกระทรวง ความในมาตรานี้มิให้ใช้บังคับแก่เจ้าหน้าที่หรือพนักงานของส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐที่ปฏิบัติหน้าที่เป็นครั้งคราวทำนองเดียวกับมัคคุเทศก์หรือนักเรียนนักศึกษาซึ่งมีหนังสือรับรองจากสถานศึกษา

มาตรา ๕๐ ผู้ขอรับใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ต้อง

(๑) มีคุณสมบัติ ดังต่อไปนี้

(ก) มีอายุไม่ต่ำกว่าสิบแปดปีบริบูรณ์ในวันยื่นคำขอรับใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์

(ข) มีสัญชาติไทย

(ค) สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าในสาขามัคคุเทศก์หรือสาขาการท่องเที่ยวที่มีวิชาเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ หรือสำเร็จการศึกษาระดับอนุปริญญาในสาขามัคคุเทศก์หรือสาขาการท่องเที่ยวที่มีวิชาเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ไม่น้อยกว่าที่คณะกรรมการกำหนด หรือได้รับวุฒิปัตร หรือหนังสือรับรองว่าได้ผ่านการฝึกอบรมวิชามัคคุเทศก์ตามหลักสูตรที่คณะกรรมการกำหนด

(๒) ไม่มีลักษณะต้องห้าม ดังต่อไปนี้

(ก) เป็นโรคพิษสุราเรื้อรังหรือจิตยาเสพติดให้โทษ หรือเป็นโรคติดต่อที่คณะกรรมการกำหนด

(ข) เป็นผู้อยู่ในระหว่างถูกสั่งพักใช้ใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์หรือใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว

(ค) เคยถูกเพิกถอนใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวตามมาตรา ๔๖ (๑) (๒) (๓) หรือ (๔) หรือใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ตามมาตรา ๖๓ (๑) (๒) (๓) หรือ (๔) และยังไม่พ้นกำหนดห้าปีนับถึงวันยื่นคำขอรับใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์

(ง) เคยถูกเพิกถอนใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวตามมาตรา ๔๖ (๕) หรือใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ตามมาตรา ๖๓ (๕)

(จ) เคยถูกเพิกถอนทะเบียนเป็นผู้นำเที่ยวมาแล้วยังไม่ถึงห้าปีนับถึงวันยื่นคำขอรับใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์

มาตรา ๕๑ เพื่อประโยชน์ในการส่งเสริมการท่องเที่ยวในท้องถิ่นหรือชุมชนเป็นการเฉพาะเมื่อคณะกรรมการได้ประกาศเขตพื้นที่ในท้องถิ่นหรือชุมชนใดตามมาตรา ๑๒ (๔) แล้ว รัฐมนตรี จะประกาศยกเว้นคุณสมบัติตามมาตรา ๕๐ (๑) (ก) หรือ (ค) สำหรับผู้ยื่นคำขอรับใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ซึ่งจะให้บริการเฉพาะในเขตพื้นที่นั้น รวมตลอดทั้งยกเว้นหรือลดค่าธรรมเนียมใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ให้ด้วยก็ได้

ในกรณีที่มีมัคคุเทศก์ตามวรรคหนึ่งทำหน้าที่มัคคุเทศก์ในเขตพื้นที่ตามมาตรา ๑๒ (๔) ห้ามมิให้มัคคุเทศก์อื่นเข้าไปทำหน้าที่มัคคุเทศก์ในเขตพื้นที่นั้น

มาตรา ๕๒ เมื่อมีผู้ยื่นคำขอรับใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ ให้เป็นหน้าที่ของนายทะเบียนหรือผู้ซึ่งนายทะเบียนมอบหมายตรวจสอบความครบถ้วนของเอกสารหลักฐาน และการปฏิบัติ

ามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎกระทรวงที่ออกตามมาตรา ๔๕ วรรคสอง ในกรณีที่พบว่า เอกสารหรือหลักฐานใดไม่ครบถ้วนหรือยังมิได้ปฏิบัติให้ถูกต้อง ให้แจ้งให้ผู้นั้นคำขอรับใบอนุญาต เป็นมัคคุเทศก์ทราบทันที

มาตรา ๕๓ เมื่อนายทะเบียนพิจารณาเห็นว่าผู้นั้นคำขอรับใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ ตามมาตรา ๔๕ ผู้ใดมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามมาตรา ๕๐ หรือผู้นั้นคำขอรับ ใบอนุญาต เป็นมัคคุเทศก์ซึ่งจะให้บริการเฉพาะในเขตท้องถิ่นหรือชุมชนผู้ใดได้รับยกเว้น คุณสมบัติตามมาตรา ๕๑ และได้ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับการขอรับใบอนุญาต เป็นมัคคุเทศก์ และชำระค่าธรรมเนียมใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ตามอัตราที่กำหนดในกฎกระทรวง แล้วให้นายทะเบียนออกใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ให้ผู้นั้นคำขอรับใบอนุญาตผู้นั้นภายในสามสิบ วันนับแต่วันที่ได้รับ คำขอรับใบอนุญาต

มาตรา ๕๔ เมื่อนายทะเบียนพิจารณาเห็นว่าผู้นั้นคำขอรับใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ตาม มาตรา ๔๕ ผู้ใดขาดคุณสมบัติหรือมีลักษณะต้องห้ามตามมาตรา ๕๐ หรือผู้นั้นคำขอรับใบอนุญาต เป็นมัคคุเทศก์ซึ่งจะให้บริการเฉพาะในเขตท้องถิ่นหรือชุมชนผู้ใดไม่ได้รับยกเว้นตามมาตรา ๕๑ หรือไม่ชำระค่าธรรมเนียมภายในเวลาที่กำหนดให้นายทะเบียนมีหนังสือแจ้งเหตุแห่งการไม่ออก ใบอนุญาตให้ผู้นั้นคำขอรับใบอนุญาตผู้นั้นทราบภายในสามสิบวันนับแต่วันที่รับคำขอรับ ใบอนุญาต

มาตรา ๕๕ ในกรณีที่นายทะเบียนมีคำสั่งไม่ออกใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ตามมาตรา ๕๔ ให้ผู้นั้นคำขอรับใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์มีสิทธิอุทธรณ์คำสั่งดังกล่าวเป็นหนังสือ ต่อคณะกรรมการภายในสามสิบวันนับแต่วันที่รับแจ้งคำสั่งจากนายทะเบียนให้คณะกรรมการ พิจารณาและวินิจฉัยอุทธรณ์ตามวรรคหนึ่งให้แล้วเสร็จภายในสามสิบวันนับแต่วันที่รับหนังสือ อุทธรณ์ คำวินิจฉัยของคณะกรรมการให้เป็นที่สุด

มาตรา ๕๖ ใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ให้มีอายุห้าปีนับแต่วันที่ออกใบอนุญาต และอาจต่ออายุได้ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎกระทรวงให้นำความในมาตรา ๕๒ มาตรา ๕๓ มาตรา ๕๔ และมาตรา ๕๕ มาใช้บังคับกับการต่ออายุใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ด้วย โดยอนุโลม

มาตรา ๕๗ มาตรฐานในการปฏิบัติหน้าที่ การแต่งกาย การรักษามารยาท ความประพฤติ และการตรวจสุขภาพของมัคคุเทศก์ ให้เป็นไปตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนด มัคคุเทศก์ต้อง ปฏิบัติตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนดตามวรรคหนึ่ง และต้องติดบัตร ประจำตัวตลอดเวลา ที่ทำหน้าที่มัคคุเทศก์ แบบบัตร การขอมิบัตร การออกบัตร และลักษณะการติดบัตรประจำตัว มัคคุเทศก์ตามวรรคสองให้เป็นไปตามที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด

มาตรา ๕๘ ในการรับทำงานเป็นมัลกุเทศก์ ห้ามไม่ให้มัลกุเทศก์จ่ายเงินหรือให้ประโยชน์อื่นใดแก่ผู้ประกอบการนำเที่ยวหรือบุคคลอื่นใด หรือยอมตนเข้ารับผิดชอบในค่าใช้จ่ายทั้งหมด หรือบางส่วนเพื่อให้ได้มาซึ่งการนำนักท่องเที่ยวไปท่องเที่ยว

มาตรา ๕๙ มัลกุเทศก์ต้องปฏิบัติหน้าที่ตามรายการนำเที่ยวที่ได้ตกลงไว้กับผู้ประกอบการนำเที่ยว และจะดำเนินการใดให้เกิดความเสียหายแก่นักท่องเที่ยวมิได้

มาตรา ๖๐ มัลกุเทศก์ต้องไม่ให้หรือยินยอมให้บุคคลอื่นซึ่งไม่มีใบอนุญาตเป็นมัลกุเทศก์ทำหน้าที่เป็นมัลกุเทศก์แทนตน

มาตรา ๖๑ ใบอนุญาตเป็นมัลกุเทศก์สิ้นสุดลง เมื่อมัลกุเทศก์

(๑) ตาย

(๒) ไม่ได้รับการต่ออายุใบอนุญาตเป็นมัลกุเทศก์ตามมาตรา ๕๖ หรือ

(๓) ถูกเพิกถอนใบอนุญาตเป็นมัลกุเทศก์ตามมาตรา ๖๓

มาตรา ๖๒ ให้นายทะเบียนมีอำนาจสั่งพักใช้ใบอนุญาตเป็นมัลกุเทศก์ได้ไม่เกินครั้งละหกเดือน เมื่อปรากฏว่ามัลกุเทศก์

(๑) ผ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนดตามมาตรา ๑๒ (๓)

หรือมาตรา ๕๗

(๒) ผ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามมาตรา ๕๑ หรือมาตรา ๕๘

(๓) ผ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของนายทะเบียนหรือพนักงานเจ้าหน้าที่ซึ่งสั่งตามมาตรา ๖๖ มัลกุเทศก์ซึ่งถูกสั่งพักใช้ใบอนุญาตจะปฏิบัติหน้าที่มัลกุเทศก์ในระหว่างถูกสั่งพักใช้ใบอนุญาตเป็นมัลกุเทศก์ไม่ได้ เว้นแต่เป็นกรณีที่นายทะเบียนอนุญาตให้ดำเนินการได้เฉพาะกรณี เพื่อป้องกันความเสียหายที่จะเกิดขึ้นแก่นักท่องเที่ยวหรือผู้ประกอบการนำเที่ยว

มาตรา ๖๓ ให้นายทะเบียนมีอำนาจสั่งเพิกถอนใบอนุญาตเป็นมัลกุเทศก์ได้เมื่อปรากฏว่ามัลกุเทศก์

(๑) ขาดคุณสมบัติตามมาตรา ๕๐ (๑) หรือมีลักษณะต้องห้ามตามมาตรา ๕๐ (๒) (ก)

(ค)(ง) และ (จ)

(๒) เคยถูกสั่งพักใช้ใบอนุญาตเป็นมัลกุเทศก์ตามมาตรา ๖๒ มาแล้ว และภายในหนึ่งปีนับแต่วันที่ถูกลงสั่งพักใช้ใบอนุญาตเป็นมัลกุเทศก์นั้น มีกรณีนี้อาจถูกสั่งพักใช้ใบอนุญาตเป็นมัลกุเทศก์อีกไม่ว่าจะเป็นเหตุเดียวกันหรือไม่ก็ตาม

(๓) ประพฤติหรือปฏิบัติกรใดอันเป็นการฝ่าฝืนพระราชบัญญัตินี้หรือก่อให้เกิดความเสียหายแก่นักท่องเที่ยวหรือผู้ประกอบการนำเที่ยวอย่างร้ายแรง และนายทะเบียนได้ตัดเตือนและสั่งระงับ หรือให้แก้ไขแล้ว แต่ไม่ดำเนินการ

(๔) เป็นบุคคลวิกลจริตหรือจิตฟั่นเฟือนไม่สมประกอบ หรือ

(๕) ต้องคำพิพากษาอันถึงที่สุดว่ากระทำความผิดฐานชิงทรัพย์ ปล้นทรัพย์ นื้อ โกง โกงเจ้าหนี้ หรือยักยอกตามประมวลกฎหมายอาญา หรือความผิดฐานนื้อ โกงประชาชน ตามกฎหมายว่าด้วยการกู้ยืมเงินที่เป็นการนื้อ โกงประชาชน ให้นำความในมาตรา ๔๗ และมาตรา ๔๘ มาใช้บังคับกับการแจ้งคำสั่งและการอุทธรณ์คำสั่งด้วย โดยอนุโลม

หมวด ๖

การควบคุม

มาตรา ๗๔ ให้ผู้อำนวยการแต่งตั้งข้าราชการในสำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยวคนหนึ่ง ซึ่งมีตำแหน่งไม่ต่ำกว่าผู้อำนวยการกองเป็นนายทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์กลาง เพื่อทำหน้าที่เป็นนายทะเบียนในการควบคุมธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ทั่วราชอาณาจักร และมีอำนาจหน้าที่ตามที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัตินี้ หรือตามที่คณะกรรมการมอบหมาย

มาตรา ๗๕ เพื่อประโยชน์ในการอำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชน ในพื้นที่ผู้อำนวยการจะแต่งตั้งนายทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์สาขาขึ้น เพื่อรับผิดชอบ ดำเนินการตามพระราชบัญญัตินี้ในเขตจังหวัดหนึ่งหรือหลายจังหวัดเป็นประจำหรือชั่วคราวก็ได้

มาตรา ๗๖ ในการปฏิบัติหน้าที่ ให้นายทะเบียนมีอำนาจดังต่อไปนี้

(๑) เข้าไปในสถานที่ทำการของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวในระหว่างเวลาทำการหรือ เข้าไปในยานพาหนะที่นักท่องเที่ยวใช้เดินทาง เพื่อตรวจสอบให้เป็นไปตามพระราชบัญญัตินี้

(๒) สั่งให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินกิจการที่กำหนดเป็น ครั้งคราวหรือประจำ ตามแบบ รายละเอียด และวิธีการที่กำหนดในกฎกระทรวง

(๓) เรียกให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว ตัวแทนหรือลูกจ้าง มัคคุเทศก์หรือผู้นำเที่ยว มาให้ถ้อยคำหรือชี้แจงเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจนำเที่ยว หรือการปฏิบัติหน้าที่มัคคุเทศก์หรือ ผู้นำเที่ยว แล้วแต่กรณี หรือให้ส่งเอกสารหลักฐานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องมาเพื่อตรวจสอบ

อำนาจตาม (๑) และ (๓) นายทะเบียนจะมอบหมายเป็นหนังสือให้พนักงานเจ้าหน้าที่ ปฏิบัติก็ได้การใช้อำนาจของนายทะเบียนหรือพนักงานเจ้าหน้าที่ต้องไม่ก่อให้เกิดอุปสรรคต่อ การเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวเกินสมควร

มาตรา ๗๗ ในการปฏิบัติหน้าที่ นายทะเบียนหรือพนักงานเจ้าหน้าที่ต้องแสดงบัตร ประจำตัวต่อบุคคลที่เกี่ยวข้องกับบัตรประจำตัวนายทะเบียนและพนักงานเจ้าหน้าที่ให้เป็นไป ตามแบบที่กำหนดกฎกระทรวง

มาตรา ๓๘ ในการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้ ให้นายทะเบียนและพนักงานเจ้าหน้าที่เป็นเจ้าพนักงานตามประมวลกฎหมายอาญา

มาตรา ๓๙ ในการปฏิบัติหน้าที่ของนายทะเบียนและพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้ต้องดำเนินการ โดยมุ่งที่จะเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้เกี่ยวข้อง และให้เกิดผลในทางส่งเสริมการท่องเที่ยว

หมวด ๓

บทกำหนดโทษ

มาตรา ๔๐ ผู้ใดประกอบธุรกิจนำเที่ยวโดยไม่ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวตามมาตรา ๑๕ หรือประกอบธุรกิจนำเที่ยวในระหว่างถูกสั่งพักใช้ใบอนุญาตอันเป็นการฝ่าฝืน

มาตรา ๔๕ วรรคสอง ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสองปี หรือปรับไม่เกินห้าแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

มาตรา ๔๑ ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวผู้ใดไม่ปฏิบัติตามมาตรา ๒๓ ต้องระวางโทษปรับไม่เกินสองพันบาท

มาตรา ๔๒ ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวผู้ใดฝ่าฝืนมาตรา ๒๔ ต้องระวางโทษปรับไม่เกินห้าแสนบาท

มาตรา ๔๓ ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวผู้ใดไม่ปฏิบัติตามมาตรา ๒๕ มาตรา ๒๖ หรือมาตรา ๒๗ ต้องระวางโทษปรับตั้งแต่ห้าพันบาทถึงห้าหมื่นบาท

มาตรา ๔๔ ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวผู้ใดฝ่าฝืนมาตรา ๓๑ หรือมาตรา ๓๒ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสองปี หรือปรับไม่เกินห้าแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

มาตรา ๔๕ ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวผู้ใดไม่ปฏิบัติตามมาตรา ๓๓ ต้องระวางโทษปรับไม่เกินห้าแสนบาท

มาตรา ๔๖ ผู้ใดทำหน้าที่เป็นมัคคุเทศก์โดยไม่ได้รับใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ตามมาตรา ๔๕ หรือทำหน้าที่มัคคุเทศก์ในระหว่างถูกสั่งพักใช้ใบอนุญาตอันเป็นการฝ่าฝืนมาตรา ๖๒ วรรคสองต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

มาตรา ๔๗ มัคคุเทศก์ผู้ใดฝ่าฝืนมาตรา ๕๑ ต้องระวางโทษปรับไม่เกินห้าพันบาท

มาตรา ๔๘ มัคคุเทศก์ผู้ใดไม่ปฏิบัติตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนดหรือไม่ติดบัตรประจำตัวเป็นมัคคุเทศก์ตามมาตรา ๕๑ ต้องระวางโทษปรับไม่เกินหนึ่งหมื่นบาท

มาตรา ๔๙ มัคคุเทศก์ผู้ใดฝ่าฝืนมาตรา ๕๒ และมาตรา ๖๐ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหกเดือน หรือปรับไม่เกินห้าหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

มาตรา ๕๐ ผู้ใดทำหน้าที่เป็นผู้นำเที่ยว โดยไม่ได้ขึ้นทะเบียนเป็นผู้นำเที่ยวตามมาตรา ๖๔ วรรคหนึ่ง ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งเดือน หรือปรับไม่เกินสองหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

มาตรา ๕๑ ผู้นำเที่ยวผู้ใดไม่ปฏิบัติตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนดที่ออกตามมาตรา ๖๖ ต้องระวางโทษปรับไม่เกินหนึ่งหมื่นบาท

มาตรา ๕๒ ผู้นำเที่ยวผู้ใดฝ่าฝืนคำสั่งของนายทะเบียนซึ่งสั่งห้ามปฏิบัติหน้าที่ผู้นำเที่ยว ตามมาตรา ๖๗ วรรคสอง ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งเดือน หรือปรับไม่เกินสองหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

มาตรา ๕๓ ผู้ใดขัดขวางหรือไม่อำนวยความสะดวกแก่นายทะเบียนหรือพนักงาน เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายเป็นหนังสือจากนายทะเบียนซึ่งปฏิบัติหน้าที่ตามมาตรา ๗๖ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหกเดือน หรือปรับไม่เกินห้าหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

มาตรา ๕๔ บรรดาความผิดตามพระราชบัญญัตินี้ซึ่งมีโทษปรับสถานเดียว หรือมีโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งเดือนไม่ว่าจะมีโทษปรับเป็นจำนวนเท่าใด ให้นายทะเบียนหรือผู้ซึ่งนายทะเบียนมอบหมายมีอำนาจเปรียบเทียบได้ตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการกำหนด

เมื่อผู้กระทำความผิดได้เสียค่าปรับตามที่เปรียบเทียบแล้ว ให้ถือว่าคดีเลิกกัน ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา

มาตรา ๕๕ ในกรณีที่ผู้กระทำความผิดซึ่งต้องรับโทษตามพระราชบัญญัตินี้เป็นนิติบุคคล กรรมการหรือผู้มีอำนาจจัดการแทนนิติบุคคลนั้น ต้องระวางโทษตามที่บัญญัติไว้สำหรับความผิดนั้นด้วยเว้นแต่จะพิสูจน์ได้ว่าตนมิได้มีส่วนในการกระทำความผิดนั้น

อัตราค่าธรรมเนียม

- (๑) ใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว ฉบับละ ๓,๐๐๐ บาท
- (๒) ใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ ฉบับละ ๑,๕๐๐ บาท
- (๓) ใบแทนใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว ฉบับละ ๑,๐๐๐ บาท
- (๔) ใบแทนใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ ฉบับละ ๕๐๐ บาท
- (๕) ค่าธรรมเนียมประกอบธุรกิจนำเที่ยวรายสองปี ครั้งละ ๑,๕๐๐ บาท
- (๖) การต่ออายุใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ ครั้งละ ๑,๕๐๐ บาท

สรุปแนวคิดและพระราชบัญญัติดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยทราบได้ดังต่อไปนี้ มัคคุเทศก์ คือ ผู้ให้บริการเป็นปกติธุระในการนำนักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่างๆ โดยการเป็นมัคคุเทศก์นั้น ต้องประกอบด้วยคุณสมบัติดังต่อไปนี้ คือ 1) ต้องอายุ ไม่น้อยกว่า 18 บริบูรณ์ 2) มีสัญชาติไทย

3) สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าในสาขามัคคุเทศก์หรือสาขาการท่องเที่ยวที่มีวิชาเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ หรือสำเร็จการศึกษาระดับอนุปริญญาในสาขามัคคุเทศก์หรือสาขาการท่องเที่ยวที่มีวิชาเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ไม่น้อยกว่าที่คณะกรรมการกำหนด หรือ ได้รับวุฒิปับตรหรือหนังสือรับรองว่าได้ผ่านการฝึกอบรมวิชามัคคุเทศก์ตามหลักสูตรที่คณะกรรมการกำหนด และไม่เป็นบุคคลต้องห้าม ดังต่อไปนี้ ไม่เป็นพิษสุราเรื้อรัง ไม่ติดยาเสพติดให้โทษ ไม่เป็นโรคติดต่อร้ายแรง ไม่เป็นผู้ที่ถูกพักใบอนุญาต และบัตรมัคคุเทศก์นั้นจะมีอายุ 5 ปีนับจากวันที่ออกบัตร

มาตรฐานในการปฏิบัติหน้าที่ การแต่งกาย การรักษามารยาท ความประพฤติ และการตรวจสุขภาพของมัคคุเทศก์ ให้เป็นไปตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนด มัคคุเทศก์ต้องติดบัตร ประจำตัว ตลอดเวลาที่ทำหน้าที่มัคคุเทศก์ เป็นต้น ถ้าไม่ปฏิบัติตาม ต้องระวางโทษปรับ จำคุก หรือทั้งจำทั้งปรับ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อัญญา พันธุ์อรุณ (2546) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของมัคคุเทศก์ที่จดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร ณ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของมัคคุเทศก์ที่จดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภายในกับพฤติกรรมทำงานของมัคคุเทศก์ 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภายนอกกับพฤติกรรมการทำงานของมัคคุเทศก์ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา คือ มัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) จดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร ณ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย จำนวน 372 คน ผลการศึกษา 1) มัคคุเทศก์ที่มีรายได้และประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน 2) ปัจจัยภายใน คือ ความเชื่ออำนาจในตน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ทักษะคิดในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน 3) ปัจจัยภายนอก คือ ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน โอกาสก้าวหน้าในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานในทางบวก

ชลทิศ ไตรสุธา (2555) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของมัคคุเทศก์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับความเครียดของมัคคุเทศก์ 2) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของมัคคุเทศก์ กลุ่มตัวอย่าง มัคคุเทศก์ที่สำนักทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ กรมการท่องเที่ยว กระทรวงท่องเที่ยวและกีฬา จำนวน 377 คน ผลการวิจัยศึกษา 1) มัคคุเทศก์มีความเครียดโดยรวม และความเครียดด้านจิตใจ ร่างกาย และด้านพฤติกรรม อยู่ในระดับต่ำ 2) อายุงาน รายได้ ระดับการศึกษา บุคลิกภาพแบบห้วนไห้วทางอารมณ์ มั่นคงทางอารมณ์ บุคลิกภาพแบบแสดงตัว-เก็บตัว และเซาว์อารมณ์ด้านการบริหารอารมณ์ สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดโดยรวม

ของมัลคูลูเทสก์ได้ร้อยละ 45.2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

ภาสิกร กระจ่างฐากร (2554) ศึกษาเรื่อง มีวัดอุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะ ความสัมพันธ์ และสะสมการทำนายการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้วยจรรยาบรรณอาชีพ เขาบริหารจัดการอุปสรรค บุคลิกภาพเขาวิจิตอัจฉริยะของมัลคูลูเทสก์ในกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างเป็นมัลคูลูเทสก์ ที่จดทะเบียนเป็นมัลคูลูเทสก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) และเป็นมัลคูลูเทสก์เฉพาะพื้นที่และเป็นสมาชิก สมาคมมัลคูลูเทสก์แห่งประเทศไทยตั้งแต่ปี พ.ศ. 2542-2549 ที่มีภูมิลำเนาในกรุงเทพมหานคร จำนวน 301 คน ผลการวิจัยศึกษา 1) จรรยาบรรณอาชีพมัลคูลูเทสก์และบุคลิกภาพเขาวิจิตอัจฉริยะ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ บุคลิกภาพเขาวิจิตอัจฉริยะ และเขาบริหารจัดการอุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางบวกกับจรรยาบรรณอาชีพมัลคูลูเทสก์ บุคลิกภาพเขาวิจิตอัจฉริยะ และเขาบริหารจัดการโดยรวม และพบความสัมพันธ์ทางบวก ระหว่างเขาจัดการ อุปสรรคมิติความอดทนกับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ โดยรวมระดับต่ำ และพบว่า จรรยาบรรณ อาชีพมัลคูลูเทสก์และบุคลิกภาพเขาวิจิตอัจฉริยะแบบชอบสำรวจรวมทำนายการรับรู้คุณภาพ การให้บริการโดยรวมและการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านรูปธรรมของบริการร้อยละ 14 และ 11 ตามลำดับและพบว่า บุคลิกภาพเขาวิจิตอัจฉริยะแบบยึดระเบียบแบบแผนและแบบกล้าได้กล้าเสีย ร่วมทำนายการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้าได้ร้อยละ 13

อัญชลี นิลสนธิ, ชัยโรจน์ สายพันธุ์ และเทเวศร์ พิริยะพจนท์ (2549) ศึกษาเรื่อง คุณลักษณะที่เป็นจริงและที่คาดหวังของมัลคูลูเทสก์ในความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่างชาติ กรณีศึกษาวัดพระศรีรัตนศาสดาราม และพระบรมมหาราชวัง มีวัดอุประสงค์เพื่อศึกษาเปรียบเทียบ คุณลักษณะที่เป็นจริงและที่คาดหวังของมัลคูลูเทสก์ในความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่างชาติ กรณีศึกษาวัดพระศรีรัตนศาสดาราม และพระบรมมหาราชวัง จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ และ สัญชาติ กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาว อังกฤษ อเมริกา แคนาดา และออสเตรเลีย จำนวน 387 คน ผลการวิจัยศึกษา 1) นักท่องเที่ยวต่างชาติ มีความคิดเห็นและความคาดหวังต่อเรื่อง คุณลักษณะ ของมัลคูลูเทสก์ กรณีศึกษาวัดพระศรีรัตนศาสดารามและพระบรมมหาราชวัง อยู่ในระดับมาก 2) นักท่องเที่ยวต่างชาติมีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่เป็นจริงและที่คาดหวังของมัลคูลูเทสก์ กรณีศึกษาวัดพระศรีรัตนศาสดารามและพระบรมมหาราชวัง ทั้งโดยรวมด้านบุคลิกภาพและมนุษย์สัมพันธ์ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านวิชาชีพมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) นักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีเพศและสัญชาติต่างกัน มีความคิดเห็นและความคาดหวัง ต่อคุณลักษณะของมัลคูลูเทสก์ไม่แตกต่างกัน 4) นักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็น และความคาดหวังต่อคุณลักษณะของมัลคูลูเทสก์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ระดับ .05

โรจนา ลิ้มสกุลวานิจ (2552) ศึกษาเรื่อง คุณลักษณะของมัคคุเทศก์นำเที่ยวต่างประเทศ ที่พึงประสงค์ของนักท่องเที่ยวชาวไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาคุณลักษณะของมัคคุเทศก์นำเที่ยวต่างประเทศที่พึงประสงค์ของนักท่องเที่ยวชาวไทย 2) เปรียบเทียบคุณลักษณะของมัคคุเทศก์นำเที่ยวต่างประเทศที่พึงประสงค์ของนักท่องเที่ยวไทย กลุ่มตัวอย่าง นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางไปท่องเที่ยวต่างประเทศ จำนวน 240 คน ผลการวิจัยศึกษา 1) นักท่องเที่ยวไทย มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะของมัคคุเทศก์นำเที่ยวต่างประเทศที่พึงประสงค์ ด้านความรู้ของมัคคุเทศก์ ด้านความสามารถของมัคคุเทศก์และด้านคุณสมบัติของมัคคุเทศก์ ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านคุณสมบัติของมัคคุเทศก์ ด้านความสามารถของมัคคุเทศก์ และด้านความรู้ของมัคคุเทศก์ 2) ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะของมัคคุเทศก์นำเที่ยวต่างประเทศที่พึงประสงค์ของนักท่องเที่ยวไทย จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่านักท่องเที่ยวไทย จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะของมัคคุเทศก์นำเที่ยวต่างประเทศที่พึงประสงค์ของนักท่องเที่ยวไทย ในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอาชีพ ระดับการศึกษา แลสถานภาพสมรส ต่างกันมีความคิดเห็นด้านความรู้ของมัคคุเทศก์ด้านคุณสมบัติของมัคคุเทศก์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นารี ศิษย์ธานนท์ (2554) ศึกษาเรื่อง ความต้องการบริการด้านมัคคุเทศก์ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาท่องเที่ยววัดพระศรีรัตนศาสดาราม มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อการบริการด้านมัคคุเทศก์ 2)หาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านมัคคุเทศก์อาศัยข้อมูลเอกสารทางวิชาการและการตอบแบบสอบถามของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาท่องเที่ยววัดพระศรีรัตนศาสดาราม ผลการวิจัยศึกษา นักท่องเที่ยวชาวไทยคิดว่า การมาท่องเที่ยวทำให้ทราบถึงคุณค่าทางด้านวัฒนธรรมของวัดพระศรีรัตนศาสดาราม ได้แก่ ด้านประวัติศาสตร์ ด้านสุนทรียศาสตร์ และด้านเศรษฐกิจ ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด อีกทั้งยังทำให้ทราบกฎระเบียบที่ควรปฏิบัติเมื่อมาท่องเที่ยววัดพระศรีรัตนศาสดาราม รวมไปถึงทำให้ทราบประวัติความเป็นมาของวัด ได้รับทราบข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นจริง ทำให้สามารถท่องเที่ยวได้ทั่วถึง และประหยัดเวลาในการท่องเที่ยวเที่ยว เกิดความสะดวกสบายระหว่างการเดินทางท่องเที่ยว รู้สึกเพลิดเพลินระหว่างการเดินทางท่องเที่ยว รู้สึกปลอดภัยขณะเดินทางท่องเที่ยวและการเดินทางท่องเที่ยวคุ้มค่าโดยแนวคิดทุกข้อตามที่กล่าวมานี้อยู่ในระดับมากที่สุด

สรุป การทำวิจัยเรื่องปัญหาและแนวทางการแก้ไขมัคคุเทศก์นำเที่ยวนักท่องเที่ยวเงิน
ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในเรื่องทฤษฎีที่เกี่ยวกับมัคคุเทศก์
และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปเป็นประเด็นสำคัญได้ดังนี้

1. ด้านความรู้และความสามารถมัคคุเทศก์นั้น มัคคุเทศก์ที่ดีนั้นควรจะประกอบไปด้วย
ความรู้ที่กว้างขวางและลุ่มลึก อาทิเช่น ความรู้ด้านภาษาความรู้สถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ความรู้
ด้านการเมือง ภูมิประเทศ ประวัติศาสตร์สังคม วัฒนธรรม เป็นต้น เนื่องด้วยจะทำให้นักท่องเที่ยว
นั้นได้มีความรู้ความเข้าใจในสถานที่ท่องเที่ยวที่นั้น ๆ อีกทั้งยังทำให้นักท่องเที่ยวรู้สึก
ว่าการท่องเที่ยวครั้งนั้น ๆ ได้ประโยชน์ ความรู้เพิ่มเติม พร้อมกับความสนุกสนานไปด้วย
และความสามารถของมัคคุเทศก์ที่ดีนั้น จะต้องเป็นมีวาทีศิลป์ที่ดี มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี พร้อมทั้ง
สร้างอารมณ์ขันให้กับนักท่องเที่ยวตลอดเวลา พร้อมทั้ง ต้องเป็นคนช่างสังเกต และตรงต่อเวลา

2. ด้านพฤติกรรมการทำงานของมัคคุเทศก์ การทำงานของมัคคุเทศก์นั้น
ต้องประกอบด้วยหลายบทบาทหน้าที่อันหลากหลาย อาทิเช่น บทบาทครู บทบาทนักจิตวิทยา
บทบาทนักแสดง บทบาทนักการทูต และบทบาทนักการบริหาร โดยการทำงานนั้น เริ่มตั้งแต่
การเตรียมการก่อนรับนักท่องเที่ยว ตอนพบนักท่องเที่ยว นำนักท่องเที่ยวไปสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ
นำนักท่องเที่ยวเข้าที่พัก จนถึงนำส่งนักท่องเที่ยวกับประเทศ และทำงานหลังจบทัวร์ เช่น
เขียนรายงานสรุปผลรายจ่ายต่าง ๆ เป็นต้น ดังนั้นจะเห็นได้ว่า การทำงานของมัคคุเทศก์ที่ดีนั้น
ต้องทำงานในบทบาทหน้าที่ที่หลากหลายเป็นต้น

3. ด้านคุณสมบัติของมัคคุเทศก์ กล่าวคือ การที่จะมีคุณสมบัติที่ดีของมัคคุเทศก์นั้น
ต้องประกอบไปด้วยหลายด้าน เพื่อให้การท่องเที่ยวครั้งนั้น ๆ เป็นที่น่าจดจำ ประทับใจ
ของนักท่องเที่ยว โดยคุณสมบัติมัคคุเทศก์นั้นต้องมีบุคลิกภาพที่ดี เป็นที่น่าจดจำของนักท่องเที่ยว
ได้ดังนี้ 1) ด้านบุคลิกภาพนอกจากต้องมีการแต่งการสุภาพ เหมาะสม ดูสะอาดตา 2) ต้องมี
มนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีวาทีศิลป์ที่ดีเยี่ยม 3) มีความรู้ที่ดี เช่น ความรู้เรื่องสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ
การใช้ภาษาเป็นต้น 4) มีใจรักในการเดินทาง 5) เป็นคนตรงต่อเวลา 6) รักการทำงานในอาชีพนี้
7) จรรยาบรรณในการทำอาชีพมัคคุเทศก์ 8) ต้องมีความซื่อสัตย์ในอาชีพ 9) มีอารมณ์ขัน
ในการสร้างความสุขให้กับนักท่องเที่ยว 10) มีมารยาทและการวางตัวที่ดี 11) มีความพยายามสรรค์
สร้างแต่สิ่งที่ดี ทั้งหมดนี้ คือ คุณสมบัติที่ดีของมัคคุเทศก์ที่ควรมี

4. ด้านจรรยาบรรณอาชีพมัคคุเทศก์ มัคคุเทศก์ที่ดีนั้นควรจะให้มีความสำคัญอย่างยิ่ง
กับจรรยาบรรณมัคคุเทศก์อย่างมาก โดยจรรยาบรรณมัคคุเทศก์ สามารถสรุปได้ดังนี้ คือ
1) มัคคุเทศก์ที่นำเที่ยวต้องมีบัตรอนุญาตนำเที่ยว 2) มีความซื่อสัตย์ต่อผู้ร่วมงาน 3) ปฏิบัติตน
เป็นผู้นำเที่ยวที่ดี 4) ไม่พูดจาหลอกลวง หรือข่มขู่ นักท่องเที่ยว 5) วางตัวเป็นกลางในการทำงาน

6) ปฏิบัติตนเป็นผู้ให้ความรู้ในสิ่งที่ถูกต้อง 7) ทุ่มเทเสี่ยสละ อุทิศตนในการทำงาน 8) มีพฤติกรรมที่ใส่ใจความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว 9) ให้บริการนำเที่ยวครบตามกำหนดการนำเที่ยว นอกจากจรรยาบรรณมัคคุเทศก์แล้ว มัคคุเทศก์ที่ดีควรจะปฏิบัติตาม พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยว และมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 เพื่อที่จะได้สร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยว และเสริมสร้างการท่องเที่ยวของประเทศชาติเจริญก้าวหน้าต่อไป

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีการวิจัย

การวิจัยเรื่องปัญหาและแนวทางการแก้ไขมัลคฤเทศก์นำเที่ยวนักท่องเที่ยวจีนในรูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) โดยผู้วิจัยดำเนินการศึกษา 3 รูปแบบดังนี้

1. การศึกษาข้อมูลเอกสาร (Documentary study) เป็นการศึกษารวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ ดังนี้

1.1 แนวคิดเกี่ยวกับมัลคฤเทศก์

1.2 กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ มัลคฤเทศก์ ในประเทศไทย

2. การเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) โดยเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) ได้แก่ มัลคฤเทศก์ที่ให้บริการแก่นักท่องเที่ยวจีน เจ้าหน้าที่กรมการท่องเที่ยว นักวิชาการที่ให้การอบรมมัลคฤเทศก์ ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว

3. การเก็บข้อมูลจากการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Non-participant observation) กล่าวคือ เป็นการสังเกตในสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ที่มีการนำเที่ยวนักท่องเที่ยวจีน อาทิเช่น วัดญาณสังวราราม เขาชิงขรณ์ โดยผู้วิจัยจะทำตนเป็นบุคคลภายนอกที่คอยเฝ้าดูพฤติกรรมของผู้ถูกสังเกต โดยที่ผู้ถูกสังเกตไม่รู้ตัวว่ากำลังถูกสังเกต

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ มัลคฤเทศก์นำเที่ยวนักท่องเที่ยวจีน ประกอบด้วยมัลคฤเทศก์ชาวจีน 1 คน ซึ่งเป็นมัลคฤเทศก์นำเที่ยวไม่ถูกต้องตามกฎหมาย และมัลคฤเทศก์นำเที่ยวชาวไทย รวมทั้งสิ้น 2 คน

มัลคฤเทศก์นำเที่ยวชาวไทย จำนวน 1 คน

โดยมีเกณฑ์ในการคัดเลือก ดังนี้

1. เป็นบุคคลที่มีบัตรมัลคฤเทศก์ ที่ออกจาก สำนักทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัลคฤเทศก์กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาชนิดใดก็ได้

2. มีประสบการณ์ทำงาน ไม่น้อยกว่า 3 ปี

3. นำเที่ยวเฉพาะ กลุ่มนักท่องเที่ยวจีนเท่านั้น

4. มีความสามารถพูดภาษาจีนได้

มัลคฤเทศก์นำเที่ยวชาวจีน จำนวน 1 คน

โดยมีเกณฑ์ในการคัดเลือก ดังนี้

1. เคยนำเที่ยวนักท่องเที่ยวจีนมาเที่ยวในประเทศไทย
2. มีประสบการณ์ทำงานไม่น้อยกว่า 3 ปี
3. สามารถพูดภาษาไทยได้บ้าง

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ได้แก่ แบบการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured interview) และการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Non-participant observation) รายละเอียดดังนี้

แบบสัมภาษณ์เป็นแบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับสภาพปัญหาและแนวทางการจัดระเบียบมัคคุเทศก์ นำเที่ยวนักท่องเที่ยวจีน ซึ่งเป็นแบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured interview) โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน โดยมีประเด็นคำถาม 4 ประเด็นใหญ่ ดังนี้

ตอนที่ 1 สภาพปัญหามัคคุเทศก์

1. ด้านการใช้ภาษา

สภาพปัญหาของมัคคุเทศก์ในด้านภาษามีอย่างไรบ้าง และเป็นอย่างไร

2. ด้านหลักสูตร

ในฐานะที่เป็นมัคคุเทศก์ คิดว่าหลักสูตรมัคคุเทศก์มีปัญหาอย่างไรบ้าง

3. ด้านการจัดการ

ในด้านการจัดการ มัคคุเทศก์ ท่านคิดว่าปัจจุบันมีปัญหาบ้างไหม แล้วมีประเด็นปัญหาอะไรบ้าง

4. ด้านการบังคับใช้กฎหมาย

ในด้านการบังคับใช้กฎหมาย จากการที่ท่านเป็นมัคคุเทศก์คิดว่า ปัญหาด้านนี้มีอย่างไรบ้าง และท่านประสบพบเจอกับปัญหาด้านนี้ได้อย่างไร

ตอนที่ 2 แนวทางที่อยากจะเสนอแนะ ในการแก้ไขปัญหามัคคุเทศก์

1. ด้านการใช้ภาษา

ในฐานะที่ท่านเป็นมัคคุเทศก์ อยากเสนอแนะเรื่องการใช้ภาษาจีนอย่างไรบ้าง

2. ด้านหลักสูตร

ในฐานะที่ท่านเป็นมัคคุเทศก์ อยากเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาคอร์สการอบรมมัคคุเทศก์อย่างไรบ้าง

3. ด้านการจัดการ

ในฐานะที่ท่านเป็นมัคคุเทศก์อยากให้การจัดการมัคคุเทศก์พัฒนาไปในรูปแบบหรือแนวทางใด

4. ด้านการบังคับใช้กฎหมาย

ในฐานะที่ท่านเป็นมัคคุเทศก์อยากให้มีแนวทางในการบังคับใช้กฎหมายอย่างไรบ้าง

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) เป็นความสามารถของเครื่องมือวัดที่มีประเด็นคำถาม การหาคุณภาพวิธีนี้จึงมุ่งตรวจสอบว่า เครื่องมือนั้นสามารถวัดเนื้อหาที่ต้องการวัดจริงหรือไม่ โดยให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เป็นผู้พิจารณา ดังนี้

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิไล ลีมถาวรานันท์
2. อาจารย์คาร์ณี มณีลาภ
3. อาจารย์ Zhan shasha

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้ ผู้ทำการวิจัยได้แบ่งวิธีการเข้าถึงข้อมูลและเก็บรวบรวมข้อมูลออกเป็น 2 ส่วน คือ การเก็บรวบรวมข้อมูลด้านเอกสาร (Documentary research) และการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม (Field research)

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลด้านเอกสาร (Documentary research)

ผู้ทำการวิจัยได้ศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลด้านวิชาการจากแหล่งข้อมูลและสื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ เช่น เอกสารทางวิชาการ นิตยสาร เอกสารการประชุม วารสาร หนังสือพิมพ์ บทความต่าง ๆ ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม (Field research)

2.1 ผู้ทำการวิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้การสัมภาษณ์รายบุคคล โดยเตรียมคำถามแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured interview) โดยแบ่งคำถามออกเป็นประเด็นให้ครอบคลุม และสอดคล้องกับเรื่องที่ทำวิจัย ก่อนเริ่มการทำการสัมภาษณ์ ผู้ทำการวิจัยได้แสดงถึงวัตถุประสงค์ของการสัมภาษณ์ โดยขออนุญาตในการจดบันทึกและบันทึกเสียงระหว่างการสัมภาษณ์ ผู้ทำการวิจัยได้มีปฏิสัมพันธ์แบบต่อหน้ากับผู้ให้สัมภาษณ์ เพื่อเกิด

การแลกเปลี่ยน แสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ และมีการทดสอบคำถามและคำตอบเพื่อเป็นแนวทางในการถามคำถามต่อไป โดยจะใช้เวลาในการสัมภาษณ์ประมาณ 30-60 นาที ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความร่วมมือของผู้ให้สัมภาษณ์ การสัมภาษณ์แต่ละรายจะทำการสัมภาษณ์จนกว่าจะไม่พบข้อสงสัยหรือไม่มีข้อมูลใหม่เกิดขึ้นที่เรียกว่า ข้อมูลอิ่มตัว (Data saturation) จึงหยุดการสัมภาษณ์ ซึ่ง องอาจ นัยพัฒน์ (2548, หน้า 233) อธิบายว่า การอิ่มตัวของข้อมูล อาจเกิดจากข้อมูลที่รวบรวมมาได้มีลักษณะแบบแผนเป็นอย่างเดียวกัน (Emergence of regularities) หรืออีกนัยหนึ่ง คือ ข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาได้ส่วนใหญ่มีลักษณะทับซ้อนสาระในประเด็นเดียวกัน

2. ในขณะที่สัมภาษณ์ผู้ทำการวิจัยจะใช้การจดบันทึกสรุปสั้น ๆ เฉพาะประเด็นที่สำคัญ และเมื่อจบการสัมภาษณ์จะทำการบันทึกข้อมูลอื่น ๆ ทันทที เช่น ลักษณะท่าทาง ลักษณะน้ำเสียง ตามความเป็นจริงโดยไม่มีการตีความ นอกจากนี้ยังได้บันทึกเกี่ยวกับความคิด ความรู้สึก หรือปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้ทำการวิจัยขณะที่รวบรวมข้อมูล ซึ่งการเขียนบันทึกสรุปสั้น ๆ ดังกล่าว มีประโยชน์สำหรับผู้วิจัยในการมองเห็นความเชื่อมโยงระหว่างกลุ่มหัวข้อสรุป (องอาจ นัยพัฒน์, 2548, หน้า 232; อรุณี อ่อนสวัสดิ์, 2551, หน้า 282)

3. ข้อมูลจะถูกนำมาทำการบันทึกและถอดเทป เพื่อทำการตรวจสอบข้อมูลที่ไม่ชัดเจนหรือไม่ครบถ้วน เพื่อนำไปศึกษาเพิ่มเติมในการสัมภาษณ์ครั้งต่อไป และข้อมูลที่ได้นำมาผู้ทำการวิจัยจะนำมาถอดเทปคำต่อคำ ประโยคต่อประโยค แล้วตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลอีกครั้ง ด้วยการฟังเทปบันทึกเสียงซ้ำ

4. ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากการสังเกตแบบไม่มีส่วนรวม โดยการไปสังเกตตามสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์เพื่อหาความสอดคล้องหรือความแตกต่างกับการไปสัมภาษณ์รายบุคคล

ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2559 ถึงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2559

การตรวจสอบข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบข้อมูลโดยใช้และผสมผสานวิธีการวิจัยที่เรียกว่า Multiple triangulation ดังต่อไปนี้ (Yin, 1994)

1. การตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (Data triangulation) คือ การพิสูจน์ว่าข้อมูลที่ผู้วิจัยได้มานั้นถูกต้องหรือไม่ โดยใช้แหล่งข้อมูลที่แตกต่างกันในการศึกษาปรากฏการณ์เดียวกัน ได้แก่ การศึกษาเอกสารและการเก็บข้อมูลจากบุคคลในสถานที่ที่แตกต่างกัน คือ การเก็บข้อมูลจากมัคคุเทศก์นำเที่ยวนักท่องเที่ยวจีนที่ถูกกฎหมาย กับ มัคคุเทศก์นำเที่ยวนักท่องเที่ยวจีนที่ผิดกฎหมาย

2. การตรวจสอบสามเส้าด้านผู้วิจัย (Investigator triangulation) โดยการตรวจสอบว่าผู้วิจัยได้ข้อมูลต่างกันอย่างไร โดยการใช้ผู้เก็บข้อมูลหลายคนในแต่ละสถานการณ์ทั้งการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ และการเก็บข้อมูลจากการสังเกตแบบไม่มีส่วนรวม ตามสถานที่ท่องเที่ยว อาทิ วัดญาณสังวราราม เขาชิงจรรัย เป็นต้น

3. การตรวจสอบสามเส้าด้านทฤษฎี (Theory triangulation) โดยการตรวจสอบการใช้มุมมองทางทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย ได้แก่ โอกาสและความได้เปรียบของอาชีพมัคคุเทศก์ อุปสรรคข้อจำกัดของวิชาชีพมัคคุเทศก์ แนวโน้มอาชีพมัคคุเทศก์ในอนาคต แนวทางการปรับตัวของมัคคุเทศก์ไทยสู่การเปิดเสรีอาชีพมัคคุเทศก์อาเซียน ประเภทบัตรมัคคุเทศก์จรรยาบรรณมัคคุเทศก์ และ พรบ. ธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 ซึ่งการใช้หลาย ๆ ทฤษฎีตรวจสอบซึ่งกันและกันจะช่วยให้การตีความข้อมูลมีความแตกต่างกัน ทั้งนี้การตรวจสอบสามารถทำได้ในขณะที่ลงมือตีความสร้างข้อสรุปเหตุการณ์แต่ละเหตุการณ์

การวิเคราะห์ข้อมูล

เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งเนื้อหาออกเป็นสองส่วน ส่วนแรก คือ การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสร้างข้อสรุป ซึ่งข้อมูลที่น่าวิเคราะห์จะเป็นข้อความบรรยาย (Descriptive) ที่ได้จากการสัมภาษณ์แล้วจดบันทึกไว้และส่วนที่สอง คือ การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการศึกษาจากเอกสาร (Documentary study) และการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) เป็นการวิเคราะห์เนื้อหาแบบหน่วยบริบท (Contextual unit) โดยการแบ่งรูปแบบของหัวข้อเรื่อง (Categories) ที่ใช้ในการวิเคราะห์

บทที่ 4

ผลการวิจัย

จากการวิจัย “ปัญหาและแนวทางการแก้ไขมัคคุเทศก์นำเที่ยวนักท่องเที่ยวจีน” โดยเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ การสังเกต และ การศึกษาเอกสารชั้นรอง นั้นผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิจัยออกเป็น 2 ตอน ได้ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาสภาพปัญหามัคคุเทศก์นำเที่ยวนักท่องเที่ยวจีน

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาแนวทางในการแก้ไขปัญหา มัคคุเทศก์นำเที่ยวนักท่องเที่ยวจีน

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาสภาพปัญหามัคคุเทศก์นำเที่ยวนักท่องเที่ยวจีน

จากการสัมภาษณ์ การสังเกตและการศึกษาเอกสารชั้นรองพบว่า สภาพปัญหามัคคุเทศก์นำเที่ยวนักท่องเที่ยวจีนมีประเด็นปัญหาหลัก ๆ 4 ประเด็น ประกอบด้วย ด้านการใช้ภาษา ด้านหลักสูตรการอบรม ด้านการบริหารจัดการ ด้านการบังคับใช้กฎหมาย โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ด้านการใช้ภาษา

ในด้านการใช้ภาษาจากการเก็บข้อมูลการสัมภาษณ์การสังเกต และจากการศึกษาข่าวสารต่าง ๆ พบว่า ในประเด็นด้านการใช้ภาษานั้น มีประเด็นปัญหาสำคัญอยู่ 3 ประเด็นดังต่อไปนี้

1.1 มัคคุเทศก์ส่วนใหญ่ยังพูดภาษาจีน ระดับกลาง-สูงยังไม่ได้

จากการสัมภาษณ์พบว่า มัคคุเทศก์ส่วนใหญ่ที่พูดภาษาจีนกลาง ระดับการกลาง และระดับสูง ไม่ได้นั้นอันเนื่องมาจาก ภาษาจีนเป็นภาษาที่ยากเป็นอันดับ 2 ของโลก ดังนั้น การที่จะผลิตมัคคุเทศก์ที่มีความสามารถในการใช้ภาษาในระดับกลาง-สูงนั้นต้องใช้เวลายาวนาน ดังนั้น เมื่อมัคคุเทศก์ที่จบหลักสูตรการอบรมมาใหม่ ส่วนใหญ่จะมีความสามารถในการใช้ภาษายังไม่คล่องแคล่ว พูดสื่อสารกับนักท่องเที่ยวติดขัด จึงส่งผลให้บริษัททัวร์ได้ทำการจ้างไกด์เถื่อนชาวจีนมาทำการสื่อสารแทน จึงเป็นที่มาที่ทำให้เกิดปัญหามัคคุเทศก์เถื่อนขึ้น เพื่อมาสื่อสารกับนักท่องเที่ยวให้เข้าใจ โดยกลุ่มไกด์เถื่อนส่วนใหญ่เป็นชาวจีนที่นำนักท่องเที่ยวมาเที่ยวในประเทศไทยและจะแฝงเข้ามาอยู่กับกลุ่มนักท่องเที่ยวจีน ในลักษณะหัวหน้ากลุ่มนักท่องเที่ยว ดังรายละเอียดต่อไปนี้

“ปัญหาไกด์เถื่อนในปัจจุบันนี้นั้นมาจาก ไกด์ส่วนใหญ่ที่พูดภาษาจีนไม่รู้เรื่อง ทำให้การสื่อสารระหว่างคนจีนนั้นไม่ถูกต้อง จึงทำให้นักท่องเที่ยวเหล่านั้นไม่พอใจ ในการมาเที่ยวเมืองไทย เมื่อกลับไปเมืองจีนได้ไปดำเนินบริษัททัวร์ จึงทำให้บริษัททัวร์ส่วนใหญ่

จึงต้องนำคนจีนมาเป็นไค้แทน โดยมีไค้คนไทย 1 คนในรถ แต่เวลาอธิบายสถานที่ต่าง ๆ หรือการสื่อสารกับคนจีนนั้น จะให้ไค้เถื่อน เป็นคนสื่อสารแทน ส่วนไค้ไทยจะมีเพียงหน้าที่ซื้อตั๋วกับแก้ปัญหา กรณีที่มีปัญหากับทางการแทน” (นาย ก (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 28 พฤษภาคม 2559)

“ปัญหาการใช้ภาษานั้นเกิดเนื่องจากไค้ไทยส่วนใหญ่มีความรู้ไม่แน่น จึงเป็นที่มาให้บริษัททัวร์ส่วนใหญ่จึงจำเป็นต้องจากคนจีนเข้ามาเป็น ไค้เพื่อที่สื่อสารกับนักท่องเที่ยวแทน อีกรูปแบบ บริษัทที่เข้ามาเปิดทัวร์ส่วนใหญ่เป็นคนจีน ดังนั้นคนจีนก็จะรับคนจีนทำงานก่อน จึงเป็นที่มาการสวมสิทธิเข้ามาเป็น ไค้เถื่อน” (นาย ข (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 16 กรกฎาคม 2559)

1.2 มัคคุเทศก์ยังขาดความรู้ความเข้าใจที่จะสื่อสารในด้านสถานที่ท่องเที่ยวให้ชาวจีนได้เข้าใจอย่างถ่องแท้

จากการสัมภาษณ์พบว่า กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวจีน แต่ละกลุ่มความต้องการที่จะรู้ประวัติความเป็นมาของสถานที่ท่องเที่ยวที่ต่าง ๆ ไม่เหมือนกัน ดังนั้น เมื่อกลุ่มไค้ไทยที่มีความรู้ภาษาจีนไม่มากพอก็จะอธิบายรายละเอียดของสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ไม่ได้เลย ดังนั้น ทำให้บริษัททัวร์จีนนั้นต้องนำไค้ชาวจีนเข้ามานำทัวร์ท่องเที่ยวแทนเพื่อมารองรับกลุ่มนักท่องเที่ยวให้ได้ อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อตอบสนองต่อความต้องการกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวจีนแทน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

“มัคคุเทศก์ส่วนใหญ่ที่ภาษาจีนยังไม่แข็งแรงพอ ดังนั้นเมื่อเจอนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เป็นกลุ่มอาจารย์หรือกลุ่มชนชั้นที่มีการศึกษาสูงที่ชอบฟังการบรรยายสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ หรือมีการใช้ภาษาในระดับสูงนั้น ไค้ส่วนใหญ่มักจะตอบคำถามเหล่านั้นไม่ได้ จึงส่งผลให้กลุ่มนักท่องเที่ยวเกิดความไม่พอใจขึ้นเพราะเนื่องจากชาวจีนเมื่อจ่ายตังมาเที่ยวแล้วนั้นต้องการการท่องเที่ยวที่มีคุณภาพ ดังนั้น เมื่อกลับไปแล้ว ได้ดำเนินบริษัททัวร์อย่างรุนแรง จึงทำให้บริษัทส่วนใหญ่จึงนิยมใช้บริการมัคคุเทศก์เถื่อนที่เป็นชาวจีน และให้มัคคุเทศก์ที่ถูกต้งนั่งประกบควบคุมไปด้วย เพื่อป้องกันการถูกตำรวจท่องเที่ยวจับ” (นาย ก (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 28 พฤษภาคม 2559)

1.3 มัคคุเทศก์บางท่านยังไม่เข้าใจ วัฒนธรรมคนจีนอย่างลึกซึ้ง

จากการสัมภาษณ์พบว่า มัคคุเทศก์บางส่วนนั้นยังไม่เข้าใจ วัฒนธรรมคนจีนอย่างลึกซึ้ง อันเนื่องมาจากเป็นมือใหม่บางที่มารับทัวร์นักท่องเที่ยวจีนหรืออาจจะไม่ประสบการณ์ในการทำงานกับทัวร์คนจีนไม่มากพอ เนื่องมาจาก อัตราการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เข้ามาท่องเที่ยวในไทยนั้นแต่ละปีนั้นมีจำนวนมากขึ้น จึงเป็นที่มาทำให้ภาครัฐต้องมีการผลิตมัคคุเทศก์ให้มีจำนวนมากในเวลาอันจำกัด ส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานของมัคคุเทศก์จบใหม่

นั้น มีความรู้ความเข้าใจในวัฒนธรรมคนจีนน้อยมาก ส่งผลให้เกิดการจ้างไกด์เถื่อนเข้ามารับทำงานแทน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

“นักท่องเที่ยวจีนส่วนใหญ่ที่เข้ามาในไทยนั้นมีหลากหลายกลุ่มมาก แต่ส่วนใหญ่จะเป็นพวกชานาหรือชนชั้นกรรมมากรที่ปัจจุบันนั้นมีเงินเพียงพอที่มากท่องเที่ยวในต่างประเทศได้ก็จะเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย ดังนั้นนักท่องเที่ยวกลุ่มดังกล่าวที่เข้ามาท่องเที่ยวที่นั่นถ้ามีทัศนคติที่เป็นมือใหม่ หรือมีประสบการณ์ไม่มากพอก็อาจจะไม่เข้าใจวัฒนธรรมที่นักท่องเที่ยวกลุ่มนั้น ๆ ได้แสดงพฤติกรรมออกมา และทำให้นักท่องเที่ยวกลุ่มดังกล่าวไม่พอใจต่อการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ ดังนั้น จึงทำให้บริษัททัวร์เลือกให้คนจีนเข้ามาเป็นไกด์แทนจะดีกว่า โดยจะให้ไกด์ที่จะมาทำงานในไทย มาอบรมเรื่อง ข้อมูลจำเป็นต่อการนำเที่ยวในไทยก่อน 1 เดือน หลังจากนั้นจึงค่อยมาทำงานไกด์ต่อไป” (นาย ก (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 28 พฤษภาคม 2559)

2. ด้านหลักสูตรการอบรม

ในด้านการใช้ภาษาจากการเก็บข้อมูลการสัมภาษณ์ พบว่า ในประเด็นด้านหลักสูตรการอบรมนั้นมีปัญหาอยู่ 4 ประเด็น ตามรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.1 หลักสูตรการอบรมมีเวลาสั้นเกินไป

จากการสัมภาษณ์พบว่า บางหลักสูตรที่อบรมนั้นมีระยะเวลาที่สั้นเกินไปจนทำให้การอบรมในเรื่องภาษาที่จะสื่อสาร อธิบายให้กับนักท่องเที่ยวที่มีระยะเวลาที่น้อยเกินไป ดังนั้น อาจจะต้องใช้เวลาานกว่านี้ เพื่อที่จะได้มัคคุเทศก์ที่จบออกไปแล้วจะได้สามารถพูดกับเจ้าของภาษาได้ชัดเจน มีประสิทธิภาพ และคุณภาพ ถ้าไม่เน้นในด้านภาษาจะทำให้ในอนาคต ปัญหาไกด์เถื่อนก็จะยิ่งทวีความรุนแรงมากยิ่งขึ้นไป เนื่องจากบริษัททัวร์ ต้องการไกด์ที่มีคุณภาพในการให้บริการกับนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

“ได้เปรียบเทียบให้ฟังในการอบรมของทางเมืองจีนที่จะเป็นมัคคุเทศก์ว่าที่เมืองจีนนั้นจะไม่มี การอบรมมัคคุเทศก์ จัดเป็นคอร์ส ๆ แต่จะเป็นการสอบเพื่อรับบัตรไกด์แทน การอบรมโดยการสมัครสอบนั้นจะสมัครราวเดือนพฤษภาคมของทุกปี แล้วจะจัดสอบประมาณเดือนพฤศจิกายนของทุกปี โดยจัดสอบประมาณ 4 วิชา โดยวิชาความรู้ไกด์ การออกภาคสนามของไกด์ วิชาการให้บริการลูกค้าทัวร์ต่าง ๆ วิชากฎหมายที่เกี่ยวข้องกับมัคคุเทศก์ วิชาการพูดภาคสนาม เป็นต้น โดยการสอบผ่านแต่ละครั้งของไกด์ถือว่ายากมาก เพราะต้องใช้เวลาในการอ่านหนังสือ และมีสอบครั้งเดียวต่อปี กว่าที่จะผ่านได้ยากมาก ๆ เลย โดยการสอบแต่ละครั้งต้องอ่านหนังสือสอบไม่ต่ำกว่า 5 เดือน โดยเมืองจีนจะใช้การสอบโดยการออกข้อสอบกลางของทางหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้านนี้ โคนเฉพาเลยนะ ซึ่งแตกต่างจากเมืองไทยอย่างมาเลยที่มี

การอบรมเป็นไค้คั้นทำได้ง่าย จึงทำให้ตอนนี้ คุณภาพไค้คั้นนั้น แ่่มาก ๆ เลย บางคนที่เป็นไค้คั้นนั้น ยังพูดภาษาจีนไม่ได้เลย คนจีนไม่ยอมรับไค้คั้นไทยเลย อยากให้คนจีนมาเป็นไค้คั้นเพื่อที่จะอธิบายสถานที่ต่าง ๆ แทนเลยนะนี่” (นาย ก (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 28 พฤษภาคม 2559)

“การที่จะเป็นมัคคุเทศก์ไทยนั้น ก็จะมีหลากหลายหลักสูตรให้เราสมัครสอบเข้าทำการอบรม โดยระยะเวลาการอบรมก็ขึ้นอยู่กับหลักสูตรแต่ละที่ว่าจะจัดระยะเวลาในการอบรมนานเท่าไร อีกทั้งยังต้องขึ้นกับบัตรแต่ละประเภทที่จะสมัครเข้ามาอบรมด้วย โดยผู้ให้สัมภาษณ์นั้นได้เลือกสอบแบบ บัตรไค้คั้น สิชมพู่ที่มีการเปิดอบรมมากที่สุดในขนาดนี้ โดยบัตรสิชมพู่จะเป็นไค้คั้นที่เฉพาะเขตที่ตนเองเลือกสอบเท่านั้น อาทิ (กรุงเทพ-ฉะเชิงเทรา) ซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์นั้นได้เลือกสอบในเขตนี้มา โดยระยะเวลาการอบรมนั้นใช้เวลา 1 เดือนโดยประมาณ ซึ่งเห็นว่น้อยมากเลย เพราะว่าไค้คั้น ข จะพูดจีนได้ในระดับต้นนั้น ก็ต้องใช้ระยะเวลา ถึง 3เดือนกว่าที่จะพูดได้ ควรจะให้มีเวลาในการอบรมด้านภาษาหรือระยะเวลาที่จะอบรมให้มีระยะเวลายาวนานขึ้นเพื่อที่จะได้ไค้คั้นที่ดี มีคุณภาพ พร้อมเป็นไค้คั้นที่มีความสามารถพูดภาษาจีนได้” (นาย ข (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 16 กรกฎาคม 2559)

2.2 ขาดการอบรมเสริมประสิทธิภาพการทำงานมัคคุเทศก์ เพื่อให้มีประสิทธิภาพการทำงานตลอด ดังรายละเอียดต่อไปนี้

จากการสัมภาษณ์พบว่า ประเทศไทยเมื่อมีการจัดอบรมได้อย่างอิสระ ต่างคนต่างจัดอบรม สถาบันแต่ละสถาบันที่จัดอบรม เปิดการอบรมได้ตลอดเวลา ดังนั้นจะเห็นได้ว่า การที่เปิดอบรมได้ตลอดเวลา นั้น ทำให้ขาดการตรวจสอบประสิทธิภาพของการอบรมแต่ละสถาบัน ทำให้ผู้รับการอบรมเมื่อจบการอบรมแล้วนั้น ไม่มีประสิทธิภาพในการดำเนินการในการนำเที่ยว อีกทั้งการจัดการอบรมเพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพการทำงานของมัคคุเทศก์ก็ขาดการเอาจริงเอาจัง เนื่องด้วยขาดแนวทางในการเรียกมัคคุเทศก์นั้นมาอบรม ไม่มีการบังคับให้มัคคุเทศก์ที่จบการอบรมไปแล้วนั้น ต้องมาเข้ารับการอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการนำเที่ยว

“การอบรมของไค้คั้นเมื่อสำเร็จการอบรมแล้วนั้น ถ้าจะให้ไค้คั้นมีความสามารถเพิ่มมากขึ้นนั้น ควรจะมีการอบรมอยู่ตลอดเวลา อย่างเช่นที่เมืองจีนที่ไค้คั้นปัจจุบันก็เป็นไค้คั้นอยู่ นั้นจะมีการเรียกจากทางการ โดยการส่งข้อความให้ไค้คั้นแต่ละท่านที่มีบัตรแล้วให้ทำการสมัครอบรมอยู่ตลอดเวลา เพื่อเพิ่มความสามารถในการบริการนักท่องเที่ยวให้มีประสิทธิภาพ อย่างเดือนที่แล้วไค้คั้นก็ได้ไปอบรมเรื่องการดูแลนักท่องเที่ยวที่มีปัญหาเรื่องโรคหัวใจ เมื่อเกิดเหตุการณ์วิกฤติเกิดขึ้น จะแก้ไขปัญหาอย่างไร ให้ถูกต้องและเหมาะสม” (นาย ก (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 28 พฤษภาคม 2559)

“ในไทยนั้น การอบรมนั้นก็มีอยู่ตลอด ขึ้นกับไคด์ที่จะสนใจหรือใส่ใจไปลงทะเบียนกับกรมในการอบรมต่าง ๆ อยู่ตลอดเวลา แต่ส่วนใหญ่ก็คงไม่ไปอบรมแหละครับ เพราะไม่มีเวลา แคร่รับลูกทัวร์ก็ไม่ค่อยมีเวลาอยู่แล้ว แต่ถ้ามีกฎหมายหรือ ออก ระเบียบให้ไคด์ทุกคนต้องรับการอบรมในเวลาที่เหมาะสมเพื่อประสิทธิภาพของการทำงานที่ให้บริการกับชาวต่างชาติ อย่างประทับใจก็เป็นการดีนะครับ เพราะไคด์เราจะได้มีการปรับปรุงตัวอยู่ตลอดเวลา”

(นาย ข (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 16 กรกฎาคม 2559)

2.3 ด้านเนื้อหาการอบรมบางส่วนนั้นยังขาดความเข้มข้น เช่น ด้านการใช้ภาษา เพื่อสื่อสารกับนักท่องเที่ยว

จากการสัมภาษณ์พบว่า เนื้อหาด้านการอบรมในด้านภาษานั้น ในหลักสูตรที่ฝึกมักคุเทศก์ทั่วไป บัตรสีเงินนั้น ให้เวลาในการอบรมด้านภาษาที่ใช้ติดต่อสื่อสารกับชาวต่างชาติ 60 ชั่วโมง แต่ ในส่วนหลักวิชาความรู้ด้านอื่น ๆ ให้เวลาในการอบรม 158 ชั่วโมง ดังนั้นจึงเห็นได้ว่า หลักสูตรนั้นให้ความสำคัญในการอบรมภาษาเพื่อสื่อสารกับนักท่องเที่ยวน้อยมากจึงเป็นเหตุให้เกิดปัญหามัคคุเทศก์ที่จบใหม่แล้วนั้นสื่อสารกับนักท่องเที่ยวไม่เข้าใจ ทำให้ที่บริษัททัวร์ส่วนใหญ่จึงว่าจ้างชาวจีนนำทัวร์แทนเพราะ สามารถดูแลลูกทัวร์ได้ตามความต้องการของนักท่องเที่ยวแทน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

“การอบรมทางด้านภาษาจีนนั้น ในเวลาแค่หนึ่งเดือน ซึ่งมีหลากหลายวิชาอย่างมาก ที่ต้องการอบรมนั้น จึงทำให้ เวลาในการอบรมในด้านภาษา นั้นถูกลดเวลาน้อยลงไปมากเหมือนกัน ส่งผลให้ปัจจุบันนี้นะน้อง ไคด์ที่จบออกมาใหม่หรือไคด์ที่ยังมีประสบการณ์ไม่มากนัก พูดภาษาจีนไม่ได้เลยหรือพูดได้ก็พูดแบบ ดิดขัดตลอดเลยนะน้องทำให้คนจีนที่มาเที่ยวในไทยกลับไปเมืองจีนได้ต่อกับบริษัททัวร์รุนแรงมากกว่าไคด์อธิบายอะไรตอบอะไรไม่ได้เลยไปเที่ยวแต่ละที่ไคด์ก็อธิบายอะไรไม่รู้เรื่องเลย ดังนั้น ทางบริษัททัวร์ได้ให้คนจีนมาเป็นไคด์แทนเลยนะน้อง โดยให้คนจีนนั้นบินมาอบรมที่ไทยก่อน 1 เดือน หลักจากนั้นค่อยบินกลับไปรับลูกทัวร์มาเที่ยวต่อเลย โดยการอบรม 1 เดือนของไคด์จีนนี้นะน้อง จะเป็นการที่อบรมในด้านสถานที่ท่องเที่ยวกับวัฒนธรรมต่าง ๆ ของไทย รับทัวร์ของไคด์เดือนนี้นะน้อง เพื่อที่ไม่ให้ตำรวจไทยจับนะก็จะให้ไคด์คนไทยที่มีบัตรนั้นนั่งประกบกับไคด์คนจีนไปด้วย เพราะเนื่องจากไคด์ไทยพูดจีนไม่ได้เลย ทางบริษัทก็ไม่รู้จะทำไงนะน้อง ก็ต้องจัดการแบบนี้เพื่อเอาใจนักท่องเที่ยว” (นาย ก (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 28 พฤษภาคม 2559)

“การอบรมนั้น บัตรแต่ละประเทศนั้นก็จะมีจัดการอบรมที่มีเวลาอบรมที่แต่ต่างกันนะอย่างเช่น บัตรสีชมพูก็จะใช้เวลาอบรม 1 เดือน แต่ก็ขึ้นกับแต่ละสถาบันที่อบรมว่าจะมีการจัดตารางอบรมเป็นอย่างไร อย่างเช่น ในวิชาภาษาจีนที่ผมมาสมัครมาอบรมนั้นนะครับ

มีเวลาในการอบรมไม่มีความเพียงพออย่างมากเลย ผู้ตอนที่เรียน ภาษาจีนตอนปริญญาตรีไม่ได้เลย เพราะ การอบรมเพียงแค่ 30 วัน (แล้วแต่การจัดตารางการอบรมของแต่ละที่นั่น) จะต้องมีการเรียน ในหลากหลายวิชาทำให้ต้องแบ่งเวลาในการอบรมในแต่ละวิชา ทำให้การผลิตโค้ดที่จับออกมาใหม่นั้นไม่สามารถผลิตโค้ดที่มีคุณภาพได้ จึงส่งผลให้ทางบริษัทตัวนั้นใช้บริการโค้ดที่เป็นคนจีน แทนเพื่อที่ให้บริการกับคนจีนได้อย่างถูกใจนักท่องเที่ยวนั้นให้มากที่สุด” (นาย ข (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 16 กรกฎาคม 2559)

2.4 หลักเกณฑ์การคัดเลือกเข้าฝึกอบรมเป็นมัคคุเทศก์ยังขาดประสิทธิภาพ

จากการสัมภาษณ์พบว่า มัคคุเทศก์บางส่วนเมื่อได้รับการคัดเลือกเข้ามาแล้ว บางท่านยังพูดภาษาที่สมัครเข้ามาอบรมนั้นยังไม่ได้ แต่การสมัครเข้าอบรมในบางครั้ง ต้องการขอคิดในการอบรม ให้ครบตามจำนวนที่จะสามารถจัดการเปิดอบรมจึงจำเป็นต้องรับบุคคลเหล่านั้น เข้าร่วมอบรมและการจัดสอบเพื่อคัดเลือกเข้ามาอบรมนั้นก็ไม่มีข้อสอบกลางที่เป็นมาตรฐานกลาง ในการคัดเลือกมัคคุเทศก์วัดไม่ได้ว่าแต่ละสถาบันที่ในการฝึกอบรมนั้น มีหลักเกณฑ์คัดเลือก มัคคุเทศก์เข้ามาอบรมเหมือนกันหรือไม่ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

“เรื่องนี้นั้นค่อนข้างทำให้รายละเอียดได้ยากมากเลยนะเนื่องเพราะแต่ละที่นั้นก็มีการอบรมที่แตกต่างกันออกไปนะ แต่ที่พูดได้เลยโค้ดปัจจุบันที่จบการอบรมออกมานั้นนะ มีส่วนใหญ่ว่านักพูดกับคนจีนไม่รู้เรื่องเลย ไม่รู้ทำไม ทางสถาบันตอนสอบเข้าไปอบรมนั้น ถึงไม่คัดเลือกคนที่จะเป็นโค้ด ให้มีความสามารถอย่างดีเข้าไปอบรม” (นาย ก (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 28 พฤษภาคม 2559)

“การสอบคัดเลือกของแต่ละที่ก็จะมิกฎเกณฑ์ที่ไม่เหมือนกันก็แต่คณะกรรมการ ในการสอบพิจารณาให้กับแต่ละคนที่มาสมัครสอบได้ผ่านการสอบเข้าไปอบรมได้หรือไม่ เพราะในปัจจุบันนั้นก็ยังไม่มีการออกข้อสอบออกมา เพื่อที่จะมาควบคุมการสอบเข้าไปอบรมโค้ด ดังนั้น โค้ดบางท่านที่จบออกมาแล้วนั้นไม่สามารถพูดภาษาจีนได้เลย จึงทำให้เป็นปัญหาที่ว่า ทางบริษัทตัวส่วนใหญ่ชอบใช้โค้ดที่เป็นคนจีน หรือนักศึกษาจีนที่มาเรียนภาษาไทยมาเป็นโค้ด และจะให้โค้ดที่ถูกกฎหมายนั่งประกบ เท่านั้น” (นาย ข (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 16 กรกฎาคม 2559)

3. ด้านการบริหารจัดการ

ในด้านการบริหารจัดการจากการเก็บข้อมูลการสัมภาษณ์ การสังเกต และจากการศึกษา ข่าวสารต่าง ๆ พบว่า ในประเด็นด้านการบริหารจัดการ มีประเด็นปัญหาอยู่ 4 ประเด็น ดังรายละเอียดต่อไปนี้

3.1 บัตรมัลติเทคส์มีความยุ่งยากจนเกินไป

จากการสัมภาษณ์พบว่า บัตรมัลติเทคส์นั้นมีประเภทบัตรเป็นจำนวนมากทำให้ยากต่อความเข้าใจว่าบัตรแต่ละประเภทที่สามารถนำเที่ยวสถานที่ใดบ้างและบัตรในประเภทเดียวกันนั้นก็จะมีกำหนดเขตพื้นที่ที่สามารถนำเที่ยวได้หรือไม่ ถ้าออกนอกเขตพื้นที่ที่ไม่สามารถทำทัวร์ได้ ทำให้เกิดความยุ่งยากอย่างมาก และด้วยเหตุนี้จึงทำให้ต้องมีการจ้างมัลติเทคส์หลายคน ทำให้เสียค่าใช้จ่ายเยอะมาก จึงทำให้บริษัททัวร์นั้นต้องจ้างไกด์เดือนเข้ามานำเที่ยวนักท่องเที่ยว แทน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

“น้องนะในเรื่องบัตรมัลติเทคส์นั้นนะน้องปัจจุบันพี่ได้กลับมาอยู่ที่เมืองจีนแล้วนะเมื่อก่อนนะน้องพี่ก็เคยนำเที่ยวเป็นมัลติเทคส์เดือนอยู่ที่เมืองไทย ในตอนที่พี่เป็นนักศึกษาเรียนที่มหาลัยของรัฐแห่งหนึ่งนะน้อง บัตรมัลติเทคส์ที่พี่มีนะ ทางบริษัทได้ทำคล้ายกับบัตรมัลติเทคส์ของแทย่างมากเลยน้อง เพื่อตอบคำถามพี่ของไทยไม่ให้ทราบว่าเป็นมัลติเทคส์เดือน แต่ถ้ามีการเรียกตรวจนะ เราก็จะแกล้งทำเป็นพาเพื่อนมาเที่ยวเป็นกลุ่มเล็ก ซึ่งเป็นการแก้ไขไม่ให้ ตำรวจมาจับนะน้อง แต่ในตอนนี้นะพี่ได้กลับมาทำทัวร์ที่ประเทศจีน โดยสอบผ่านบัตรไกด์ที่ ทางรัฐบาลจีนออกให้แล้ว ข้อสอบโคตรยากเลยน้อง แล้วก็ได้บัตรออกมานะ โดยบัตรของพี่เมืองจีนนะมีอยู่ 3 บัตรเอง มีบัตร ชั้นต้น ชั้นกลาง ชั้นสูง นะน้อง แล่นั่นเอง แต่เพียง แค่มิเลขบัตรที่แต่ต่างกัน เพื่อที่จะกำหนดว่า คนๆนี้ สอบจากที่เมืองไหนมาเท่านั้นเอง” (นาย ก (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 28 พฤษภาคม 2559)

“ในเรื่องบัตรไกด์นั้นปัจจุบันผมได้ใช้ บัตรสีชมพูอยู่ครับ บัตรมัลติเทคส์ในประเทศไทยนั้นค่อนข้างจะมีประเภทของบัตรที่หลากหลายมากครับ อาทิเช่น บัตรสีบรอน บัตรสีชมพู บัตรสีเหลือง เป็นต้น โดยบัตรแต่ละประเภท ก็จะจำกัดการให้บริการมัลติเทคส์ที่แตกต่างกันออกไปตามประกาศของหน่วยงาน ที่ออกบัตรไกด์ครับ ซึ่งบางครั้งบัตรที่มีความหลากหลายได้สร้างความสับสนให้กับมัลติเทคส์มือสมัครเล่น หรือมือใหม่ที่ต้องการเป็นไกด์อย่างมากครับ และเจ้าหน้าที่รัฐที่มีหน้าที่จับกุมไกด์เดือนนั้นบางท่านก็มีความสับสนในการจับกุม เพราะว่ามัลติเทคส์เดือนนั้นในปัจจุบันก็มีการทำบัตรเลียนแบบบัตรมัลติเทคส์ที่ถูกต้องตามกฎหมาย ซึ่งส่งผลให้เจ้าหน้าที่รัฐที่มีหน้าที่ในการจับกุม อาจจะไม่จับเพราะ ไกด์พวกนี้ก็จะห้อยบัตรเหมือนกันไกด์ทั่วไป” (นาย ข (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 16 กรกฎาคม 2559)

3.2 เทคโนโลยีในระบบบัตรมัลติเทคส์ยังมีประสิทธิภาพ

จากการสัมภาษณ์พบว่า รูปแบบบัตรมัลติเทคส์ของประเทศไทยนั้น มีรูปแบบบัตรที่ยังไม่ทันสมัย ทำให้ยากต่อการปลอมแปลงบัตรอย่างมาก บัตรมัลติเทคส์ในปัจจุบันนั้นเป็นเพียงแค่บัตรพลาสติกที่ง่ายต่อการปลอมแปลง หรือ ง่ายต่อกลุ่มมัลติเทคส์เดือนจะทำบัตรให้มี

ความคล้ายคลึงเพื่อหลอกเจ้าหน้าที่รัฐให้เชื่อได้ว่าตนเป็นมัลลเทศก์ที่ถูกต้องตามกฎหมายนี้จึงเป็นอีกสาเหตุหนึ่งที่สำคัญอย่างมากที่ทำให้มัลลเทศก์เถื่อนในปัจจุบันนี้มีจำนวนที่มากขึ้นเรื่อย ๆ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

“น้องนะจากที่เคยบอกไว้แล้วว่าบัตรของทางเมืองจีนนั้น มีอยู่สามประเภท คือ บัตรระดับต้น ระดับกลาง และระดับสูงนะ โดยส่วนใหญ่แล้วบัตรระดับสูงก็จะรับกลุ่ม VIP ะส่วนใหญ่ เป็นพวกเจ้าหน้าที่ภาครัฐนะน้อง พวกนี้เงินดีมาเลย โดยบัตรของที่เมืองจีนนะน้อง จะเป็นบัตรที่มีซิมฝังอยู่ข้างหลังบัตร เพื่อที่จะได้สะดวกต่อการตรวจจากภาครัฐนะน้อง ซึ่งแตกต่างจากของไทยอย่างมากที่เป็นบัตรธรรมดาที่ง่ายต่อการทำเลียนแบบนะ โดยบัตรของจีนที่มีซิมอยู่ข้างหลังนะน้อง บัตรสามารถทำได้หลายอย่างมากเลย ในบัตรจะมีข้อมูลของเราต่าง ๆ มากมาย ใช้ในการอบรมต่าง ๆ ด้วย คือ ทุกครั้งที่มีการเรียกไปอบรมก็ต้องนำบัตรนี้ทำการเสียก่อน การอบรมและบัตรนี้บางครั้งการซื้อตัวเข้าชมในสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ของจีนนะน้อง ถ้าไม่มีบัตรนี้นะ ทางเจ้าหน้าที่ก็จะไม่ออกตัวเข้าชมให้นะ อีกอย่างนะน้องบัตรนี้ก็ง่ายต่อการตรวจสอบของเจ้าหน้าที่ตำรวจนะน้อง เพราะบัตรมันมีซิมอยู่ข้างหลัง ถ้าโดนเรียกตรวจก็แค่เสียบบัตรเข้าคอมก็จะสามารถตรวจสอบได้เลยว่า เป็นไค้ที่ถูกกฎหมายหรือไม่” (นาย ก (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 28 พฤษภาคม 2559)

“บัตรไค้เดี๋ยวนั้นก็เคยอย่างที่บอกไว้แล้วที่ผมได้ใช้บัตรสีชมพูนั้น เป็นบัตรธรรมดา ซึ่งมีความง่ายที่จะเลียนแบบอีกทั้งบัตรแบบนี้ก็ค่อนข้างที่จะยากในการตรวจสอบว่าเป็นไค้ที่ถูกต้องตามกฎหมายหรือไม่ โดยในส่วนนี้นะคับ บางครั้งพวกกลุ่มไค้เถื่อนก็มีการทำบัตรที่มีลักษณะที่คล้ายกับบัตรของไทยเพื่อตบตา เจ้าหน้าที่ตำรวจไม่ให้เข้ามาจับกุมกลุ่มไค้เถื่อนดังกล่าวเป็นต้นคับ” (นาย ข (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 16 กรกฎาคม 2559)

3.3 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้านมัลลเทศก์ขาดการตรวจสอบประสิทธิภาพของมัลลเทศก์อย่างสม่ำเสมอ

จากการสัมภาษณ์พบว่า การอบรมปัจจุบันนี้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ให้อิสระกับสถาบันในการจัดอบรมมัลลเทศก์ขึ้นทำให้เป็นสาเหตุที่สำคัญ ที่เกิดการผลิตมัลลเทศก์ไม่ได้คุณภาพออกมา เพราะบางครั้งสถาบันที่จะทำการเปิดอบรมนั้นต้องการจำนวนผู้เข้าอบรมให้ถึงยอดที่ต้องการเพื่อจะได้เปิดอบรมได้ จึงทำให้เกิดการคัดเลือกที่หละหลวมในการคัดเลือกบุคคลเข้าร่วมการอบรม ซึ่งส่งผลอย่างมากถ้ามัลลเทศก์นั้นได้จบการอบรมออกมาแล้ว อาจจะไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอในการนำเที่ยวได้ จึงส่งผลให้กับบริษัททัวร์นั้นได้ทำการว่าจ้าง กลุ่มมัลลเทศก์เถื่อนเข้ามาทำงานแทน เพราะว่ากลุ่มมัลลเทศก์เถื่อนนั้นตอบ โจทย์การทำงานของบริษัททัวร์นั้นมากกว่า ดังรายละเอียดต่อไปนี้

“ปัจจุบันทวิจิ้นได้เข้ามาเที่ยวในประเทศไทยเป็นจำนวนมากเลยนะน้อง โดยเฉพาะบริษัทที่เพิ่งโค่นปิดไปนะน้อง เป็นบริษัทที่ทำทวิจิ้น 0 เหรียญที่ใหญ่ที่สุดของไทยเลย โดยบริษัทนี้นะน้อง ส่วนใหญ่ก็รับโค้ดคนจีนเข้ามาทำงานร่วมกับโค้ดที่ถูกต้องตามกฎหมายทั้งนั้นแหละน้อง เพราะอะไรไม่รู้ไม่น้อง เดียวนี้นะพี่ก็ไม่ทราบเหมือนกัน ทำไมคนเป็นโค้ด ที่จบมาใหม่จะพูดภาษาจีนไม่ค่อยรู้เรื่องเลย จึงทำให้ บริษัททวิจิ้น ส่วนใหญ่นะน้อง ก็ต้องรับคนจีนให้มาเป็นโค้ดควบคู่ไปกับโค้ดคนไทยที่ถูกกฎหมายนะน้อง เนื่องด้วยว่า คนจีนนะ กลับไป บ่นบริษัททวิจิ้นที่จีนอย่างมากเลยว่าทำไม จัดโค้ดอะไรก็ไม่รู้พูดภาษาจีนไม่ได้เลยมาเป็นโค้ด ถามอะไรก็ตอบไม่ได้ อะไรก็ไม่รู้ ถามคำถามง่าย ๆ ก็ตอบไม่ได้ ปวดหัวมากเลย ซึ่งพี่ก็ไม่เข้าใจเหมือนกันว่าทำไมเดี๋ยวนี้หน่วยงานที่ให้การอบรมโค้ดจีนทำไม ไม่ผลิตโค้ดที่ผู้ภาษาจีนได้ชัดเจนมาทำงาน เหมือนที่ประเทศจีนกว่าจะมาเป็นโค้ดได้เน้อง ต้องมีการสอบที่ยากมาก พี่อ่านหนังสือเป็นเล่ม ๆ กว่าที่จะสอบผ่านนะน้อง ใช้เวลาตั้ง 5 เดือนกว่าจะอ่านหนังสือสอบที่จะเปิดสอบปีละ 1 ครั้ง” (นาย ก (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 28 พฤษภาคม 2559)

“ปัจจุบันนั้นโค้ดเดื่อนั้นมีจำนวนมากเนื่องจากโค้ดคนไทยนั้น ส่วนใหญ่ที่จบออกมา เนื่องด้วยประสบการณ์หรือ ว่า ความแข็งแกร่งในด้านภาษานั้น น้อยมากเลยคับ ส่วนใหญ่ถึงแม้จะคัดเข้าไปก็พูดภาษาจีนได้ส่วนหนึ่ง แต่ จบออกมาก็ยังพูดภาษาในระดับที่สื่อสารให้กับคนจีนทวิจิ้นไปเข้าใจยังไม่ได้ เกือบหมดเลยคับ ดังนั้น บริษัทส่วนใหญ่ที่ทำทวิจิ้นนะคับก็จะรับคนจีนมาทำงานแล้วทั้งนั้นแหละคับ เพราะประสิทธิภาพในการแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ได้ดีกว่าคนไทยคับ อีกอย่างนะคับ โค้ดจีนเป็นคนนำทวิจิ้นแล้วได้รับการตอบรับดีจากลูกค้าทวิจิ้นทั้งนั้นคับ นี่จึงเป็นสาเหตุที่มาของโค้ดเดื่อนคับ” (นาย ข (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 16 กรกฎาคม 2559)

3.4 มัคคุเทศก์ที่ผ่านการอบรมแล้วบ้างท่านก็ไม่ได้ทำอาชีพมัคคุเทศก์ต่อ

จากการสัมภาษณ์พบว่า การผลิตมัคคุเทศก์ที่มีคุณภาพนั้น ต้องใช้เวลา สถานที่ และเงินเป็นจำนวนมาก เพื่อที่จะได้มัคคุเทศก์ที่พร้อมต้อนรับนักท่องเที่ยวชาวจีน แต่เนื่องจากบางคนเมื่อเข้ามารับการอบรม และสำเร็จหลักสูตรแล้ว บางครั้งก็ไม่ได้ทำงานเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ จึงส่งผลให้มัคคุเทศก์ที่เดิมที่มีเกือบจะไม่เพียงพอ อยู่แล้ว ยิ่งไม่เพียงพออย่างมาก เนื่องจากเหตุปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ทำให้เกิดปัญหาโค้ดเดื่อนเข้ามาทำงานแทนโค้ดที่มีบัตรถูกต้องตามกฎหมายแทน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

“ในเรื่องของโค้ดที่อบรมแล้วนั้น บางท่านไม่ได้ทำมัคคุเทศก์ต่อ นั้น ก็ส่วนใหญ่แล้วเท่าที่พี่เห็นนะ บางคนถ้ามีความรู้ความสามารถภาษาจีนระดับสูงนะ ส่วนใหญ่เมื่อรับการอบรม จบออกไปก็จะไม่ค่อยได้ทำงานนะ ส่วนใหญ่ก็จะเข้ามาให้ แยก VIP ต่าง ๆ มากกว่าเพราะทำงานเป็นล่ามนั้นได้เงินเดือนดีกว่าหลายเท่า อีกทั้งไม่เหนื่อย แบบงานโค้ด แต่ก็ยังมีบางคนนะน้อง

ถ้าช่วงไหนว่าง ๆ ก็อาจจะกลับมารับงานไค้เหมือนกัน เพราะงานล่ามก็ไม่ได้มีตลอด แต่งานตัวรับจีนนะ ก็มีงานอยู่เรื่อย ๆ ก็ถือว่า เป็นงานอดิเรกของกลุ่มนี้เขานะนี่เอง ซึ่งเท่าที่พี่เห็นนะ คนส่วนใหญ่ที่จบการอบรมไค้มาแล้วนะนี่เอง ก็พูดภาษาจีนก็ไม่ค่อยแข็งแรง จึงต้องทำงานคู่กับไค้คนจีนนี้แหละนี่จึงเป็นเหตุให้เกิดไค้เดือนขึ้นต้นทุกวันนี้ะนี่เอง” (นาย ก (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 28 พฤษภาคม 2559)

“มักคุเทศก์ส่วนใหญ่ที่อบรมแล้วนั้น โดยหลักแล้วก็จะประกอบอาชีพไค้หมดอยู่แล้วครับ ก็จบออกมาที่ร้อยละ 70-80 ก็จะทำงานไค้ซะส่วนใหญ่ครับ เพราะเนื่องมาจากบางคนบริษัทตัวรับก็ส่งมาอบรม เพื่อที่จะออกไปเป็นไค้อยู่แล้วครับ แต่บางคนก็จบการอบรมไปก็ไม่ได้เป็นไค้ก็มี ก็ไปทำอาชีพอื่นก็มี เช่นล่าม หรือรับกลุ่มเล็ก ๆ ที่ทำกันเองครับ โดยผ่านการใช้ WE CHAT ติดต่อกลับบริษัทตัวรับทางประเทศจีนเองครับ จึงทำให้บางครั้งผมก็รู้สึกเหมือนกันนะครับว่า การอบรมกับบางสถาบันนั้น ก็อาจจะได้งบประมาณจากภาครัฐเข้ามาสนับสนุนเงินในการอบรมบ้าง ก็จะทำให้เสียงบประมาณเหมือนกันพอสมควร แต่ก็ยังถือเป็นเรื่องปกติครับ ว่าอบรมแล้วบางคนก็ไม่ทำต่อครับหรือทำเป็นงานรายได้เสริมก็มีบ้างเหมือนกันครับ” (นาย ข (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 16 กรกฎาคม 2559)

4. ด้านการบังคับใช้กฎหมาย

ในด้านการบังคับใช้กฎหมาย จากการเก็บข้อมูลการสัมภาษณ์ พบว่า ในประเด็นปัญหาในการบังคับใช้กฎหมายนั้นมีประเด็นสำคัญอยู่ 3 ประเด็นดังรายละเอียดต่อไปนี้

4.1 กฎหมายที่เกี่ยวกับมักคุเทศก์ยังขาดบทบังคับใช้ที่จัดการกับมักคุเทศก์เดือนจากการสัมภาษณ์พบว่า ในการจัดการกับปัญหาไค้เดือนนั้น ปัจจุบันกฎหมายที่จัดการไค้เดือนนั้นยังไม่มีบทบัญญัติที่ชัดเจนในแก้ไขปัญหาดังนั้นการจัดการไค้เดือนนั้นในปัจจุบันหน่วยงานที่เกี่ยวข้องก็จะใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องนำมาจัดการกลุ่มไค้เดือนดังกล่าวแทน เช่น กฎหมายแรงงาน ที่ห้ามให้บุคคลนอกสัญชาติไทยมาประกอบอาชีพมักคุเทศก์แทน เป็นต้น ดังรายละเอียดต่อไปนี้

“ในเรื่องกฎหมายนั้นนะนี่เอง ถ้าเปรียบเทียบกับกฎหมายในเมืองจีนที่พี่ก็ทำตัวรับอยู่นะ ถือได้ว่า ค่อนข้างอ่อนกว่าที่ประเทศจีนเยอะมากเลยนะนี่เอง ในเมืองจีนนะก็เคยมีปัญหาในเรื่องไค้เดือน แต่ก็สามารถแก้ไขได้เนื่องจากความเอาใจจริงเอาใจของเจ้าหน้าที่กับการใช้กฎหมายอย่างเคร่งครัด มีการออกกฎหมายอย่างชัดเจน เพื่อจัดการกับกลุ่มมักคุเทศก์เดือนอย่างเด็ดขาด และโทษมากเลยนะนี่เอง อย่างในกรณีพี่ที่เคยเห็นนะ เช่นนักศึกษาที่มาเรียนที่ภาษาจีนที่เมืองจีนนะ แต่ก็แอบทำงานเป็นไค้ พวกนี้ะ ก็โดนตำรวจจับหมดเลยนะนี่เอง” (นาย ก (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 28 พฤษภาคม 2559)

“ในด้านกฎหมายนั้นนะคับ ผมเห็นว่า กฎหมายที่ใช้ในการจับกุมนั้น ปัจจุบันไม่ได้ใช้กฎหมายที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวโดยตรงในการจับกุม กลุ่มมัลคิเทศก์เถื่อนคับ โดยปัจจุบันที่ผมทราบนั้น ก็จะนำกฎหมายแรงงาน เข้ามาจัดการกับกลุ่มมัลคิเทศก์ดังกล่าวแทน ซึ่งในตัวผมเห็นว่า มันค่อนข้างที่จะไม่ค่อยถูกเนื่องจาก เรื่องนี้เป็นเรื่องในการท่องเที่ยว มันควรจะใช้กฎหมายท่องเที่ยวมาจัดการ กลุ่มมัลคิเทศก์เถื่อนแทนคับ” (นาย ข (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 16 กรกฎาคม 2559)

4.2 ผู้บังคับใช้กฎหมายยังละเลยต่อการปฏิบัติหน้าที่

จากการสัมภาษณ์พบว่า เนื่องมาจาก บริษัทท่องเที่ยววันนี้ได้ว่าจ้างคนไทยที่มีบัตรมัลคิเทศก์ที่ถูกต้องกฎหมายมานั่งประกบคู่กับมัลคิเทศก์เถื่อน เพื่อเป็นหลอกเจ้าหน้าที่ตำรวจหรือบางครั้งเจ้าหน้าที่ภาครัฐ ได้ทราบว่า มีไกด์เถื่อนกำลังนำเที่ยวอยู่นั้น แต่ก็ไม่ได้จับกุมเนื่องจากไกด์บางคนนั้นอาจจะมีการคิดสินบนให้กับเจ้าหน้าที่ เพื่อหลีกเลี่ยงในการจับกุมเป็นต้น ดังรายละเอียดต่อไปนี้

“ในสมัยก่อนนะน้อง ตำรวจไม่ค่อยมีการจับกลุ่มไกด์เถื่อนนะเท่าไรหรอกน้อง เพราะว่า ตำรวจบางท่านก็ดูไม่ออกหรอกนะว่าคนนำเที่ยวคนไหนเป็นคนไทย คนไหนเป็นไกด์เถื่อนที่แอบอ้างว่ามีบัตรนะน้อง ซึ่งมันสร้างความเสียหายให้กลับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอย่างมากเลยนะ แต่หลังจากกรณีทัวร์ 0 เหยื่อมานะน้องเท่าที่พี่เห็นนะ ตำรวจตอนนี้ก็ให้ความสำคัญในด้านการจับกลุ่มไกด์เถื่อนอย่างมากอย่างเช่น ในอาทิตย์ก่อนนะน้อง ก่อนที่น้องจะมาเจอพี่นะ ตำรวจก็มีการเรียกเพื่อนพี่ให้ไปเป็นล่ามในการแปลให้ตำรวจนะ เนื่องจากว่า ตำรวจได้ทำการจับกลุ่มไกด์เถื่อนได้ แต่ไกด์เหล่านั้นพูดไทยไม่ได้เลย ก็มีการสอบสวนว่าเป็นมาอย่างไรเป็นต้น จะเห็นได้ว่าพอมีข่าวก็มีการจับกลุ่มที่ แต่เอาจริง ๆ นะน้อง ตำรวจก็ไม่ค่อยอยากจับหรอกเพราะทัวร์เงินนะ สร้างรายได้ให้กับไทยเยอะมาก ไม่มากก็น้อย กลุ่มคนที่ขายของก็ได้เงินนะถึงแม้ว่ามันจะได้ไม่เต็มจำนวนแต่ ก็สร้างรายได้ให้พอสมควรเลยนะน้อง” (นาย ก (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 28 พฤษภาคม 2559)

“ในเรื่องการจับกุมของไกด์เถื่อนนะคับตำรวจบางท่านก็ดูไม่ออกเหมือนกันนะพี่ เพราะว่า ไกด์เถื่อนบางท่านก็มีการห้อยบัตรนะคับ เพื่อให้ตำรวจเข้าใจว่าเป็นไกด์ที่ถูกต้องตามกฎหมาย มันต้องทำการสุ่มตรวจคับถึงจะเห็นได้ว่า ไกด์นั้นเป็นไกด์ไทยหรือไกด์จีนคับ เพราะไกด์จีนนั้นส่วนใหญ่ก็จะพูดไทยไม่ได้อยู่แล้ว แต่จะจะให้ไกด์ที่นั่งประกบคู่เป็นคนจัดการแทนเมื่อถูกเจ้าหน้าที่ตำรวจดำเนินการจับกุมแทนคับ” (นาย ข (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 16 กรกฎาคม 2559)

4.3 การเรียกรับสินบนในการจับกลุ่มไค้เดือน

จากการสัมภาษณ์พบว่า บางครั้งกลุ่มไค้เดือน เมื่อโดนเจ้าหน้าที่ของภาครัฐจับกุม ก็จะมีการให้สินบนกับเจ้าหน้าที่รัฐบางคน เพื่อที่จะได้หลีกเลี่ยงการโดนจับกุมหรือไม่บางครั้ง บริษัททัวร์ ก็จะมีการติดสินบนให้กับเจ้าหน้าที่รัฐก่อนการโดนจับกุม เพื่อหลีกเลี่ยงการเข้าสู่กระบวนการทางกฎหมายเป็นต้น ดังรายละเอียดต่อไปนี้

“ในเรื่องการเรียกรับสินบนจากเจ้าหน้าที่รัฐนั้นนะ ก็มีบางแหล่งน้อง บริษัททัวร์ บางทีก็มีการให้สินบนกับเจ้าหน้าที่รัฐเพื่อที่จะได้หลีกเลี่ยงการจับกลุ่มไค้เดือนขึ้น แต่ในปัจจุบันนี้เนื่องด้วย บริษัททัวร์ 0 เหยี่ยว ที่เปิดอยู่นั้น ได้มีการถูกจับกลุ่มปิดเกือบหมดแล้ว ทำให้ทัวร์จีนที่เข้ามาท่องเที่ยวไทยนั้นค่อนข้างที่จะน้อยลง ส่วนใหญ่จะเข้ามาท่องเที่ยวเป็นกลุ่มเล็ก ๆ มาเหมือนกับมาเที่ยวเอง ซึ่งทำให้การเรียกรับสินบนตอนนี้ได้น้อยลงแล้ว แต่ในเรื่องไค้เดือนนั้นก็ยังมีอยู่เพียงแต่ปรับเปลี่ยนมาอยู่ในกลุ่มท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวเองเป็นซะส่วนใหญ่” (นาย ก (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 28 พฤษภาคม 2559)

“การเรียกรับสินบน เพื่อให้ไม่จับกลุ่มไค้เดือนนั้นก็มีบางนะคับเท่าที่ผมทราบ แต่ก็นะคับบางครั้งทุกวงการอาชีพที่ทำผิดกฎหมายบ้าง ก็คงจะมีคับ แต่ก็คงไม่มีใครออกมาให้ข้อมูลได้ชัดเจนคับ เพราะทุกคนก็กลัวคับ แต่เอาเป็นว่าสรุปแล้ว ก็คงมีบางกลุ่มเมื่อ ไค้เดือนโดนจับแล้วก็มีการต่อรองให้ปล่อยไค้เดือนเหล่านั้นแหละคับ เท่าที่ผมทราบก็มีเพียงเท่านี้คับ แต่ในปัจจุบันนี้ก็ค่อนข้างที่มีจำนวนน้อยแล้วคับ เพราะบริษัททัวร์ใหญ่ ๆ ก็โดนปิดไป และเดี๋ยวนี้ทัวร์จีนก็จะมาในลักษณะที่เป็นกลุ่มเล็ก ๆ มาท่องเที่ยวเองซะมากกว่า โดยมีการนำไค้เดือนที่อ้างตัวว่า มาเที่ยวเป็นในลักษณะ พาครอบครัวมาเที่ยวเองคับ” (นาย ข (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 16 กรกฎาคม 2559)

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาแนวทางในการแก้ไขปัญหา มัคคุเทศก์นำเที่ยวนักท่องเที่ยวจีน

จากการสัมภาษณ์พบว่า แนวทางในการแก้ไขปัญหา มัคคุเทศก์นำเที่ยวนักท่องเที่ยวจีน มีประเด็นในการเสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหา มัคคุเทศก์นำเที่ยวนักท่องเที่ยวจีนได้ 4 ด้าน ประกอบด้วยดังนี้ ด้านการใช้ภาษา ด้านหลักสูตรการอบรม ด้านการบริหารจัดการ ด้านการบังคับใช้กฎหมาย โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ด้านการใช้ภาษา

ในด้านการใช้ภาษา จากการเก็บข้อมูลการสัมภาษณ์ การสังเกตและการศึกษาเอกสาร ข่าวสารต่าง ๆ พบว่า ในการเสนอแนะมาตรการจัดระเบียบมัคคุเทศก์นำเที่ยวนักท่องเที่ยวจีน ในด้านการใช้ภาษานั้น มีประเด็นสำคัญที่จะเสนอแนะอยู่ 4 ประเด็น ดังต่อไปนี้

1.1 ภาครัฐควรจะสนับสนุนให้กับนักศึกษาเอกภาษาจีน ให้มีการสอบบัตรมัครุเทศก์ ก่อนจบการศึกษา เนื่องจากนักศึกษาเอกภาษาจีนส่วนใหญ่ได้ผ่านการศึกษารายวิชา ตั้งแต่ระดับพื้นฐานขึ้นมาจนถึงระดับสูงแล้ว ดังนั้นการฟัง พูด อ่าน เขียนภาษา จีนนั้นค่อนข้างที่จะมีความสามารถที่มากกว่าในระดับบุคคลทั่วไปที่เพิ่งผ่านการเรียนภาษาจีนมาในเวลาไม่นาน บางมหาวิทยาลัยได้มีการเรียนการสอนในรายวิชา ภาษาจีนเพื่อการท่องเที่ยวอีกด้วย เพื่อเป็นพื้นฐานให้นักศึกษาที่จบเอกวิชาภาษาจีน และมีความสนใจในด้านการนำเที่ยวไปต่อยอด ในการอบรมหลักสูตรมัครุเทศก์ เพื่อที่จะได้รับบัตรมัครุเทศก์ต่อไป ดังรายละเอียดต่อไปนี้

“น้องนะ เนื่องด้วยตอนนี้ละ ภาษาจีนถือได้เป็นภาษาที่ยากที่สุดในโลกเลย ดังนั้น การที่จะพูดภาษาจีนให้ได้ดีและเข้าใจได้นั้นละ ต้องใช้ความพยายามอย่างมาเลยนะน้อง ดังนั้น ทางที่ดีที่พี่เห็นนะ ควรจะหาคนที่มีความสามารถภาษาจีนในระดับที่ดี ที่สามารถคุยกับคนจีนได้ในระดับหนึ่งแล้วนะน้อง เข้ามาเป็นไกด์จะดีกว่านะน้องเพราะ ปัญหาเดี๋ยวนี้นะน้อง คือ บริษัททัวร์ไม่ค่อยอยากจะทำไกด์ที่จบมาใหม่เลย เพราะ ส่วนใหญ่ที่จบมาแล้วนะ พูดภาษาจีนไม่ค่อยได้เลย อีกอย่างนะน้องถ้าให้นักศึกษาที่เรียนภาษาจีนมา ทำงานเป็นไกด์ได้เลยก็จะเป็ทางเลือกที่ดี อีกทางนะเพราะว่า กว่านักศึกษาเหล่านั้นจะเรียนจบได้ต้องผ่านการสอบวัดระดับภาษาจีนอยู่แล้วนะ เช่น บางทีก่อนจะจบได้ ต้องสอบ HSK ให้ได้ระดับ 5 เลยนะน้อง” (นาย ค (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 28 กันยายน 2559)

“ก่อนอื่นผมก็ได้เรียนจบเอกภาษาจีนที่มหาวิทยาลัยชื่อดังในภาคตะวันออก ซึ่งในตอนเรียนนั้นก็มีการเรียนวิชา ภาษาจีนเพื่อการท่องเที่ยวโดยในรายวิชาเป็นการสอนเรื่องการแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ของประเทศไทย อาทิวัดพระแก้วเป็นต้น มีการออกภาคสนาม ในการแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวด้วยคัรบซึ่งถ้าหากทางมหาลัยได้ร่วมมือกับ กกท. จัดให้มีการอบรม สอบแล้วได้บัตรมัครุเทศก์เลย ก็จะดีมาก อีกทั้งยังเป็นการเพิ่มจำนวนมัครุเทศก์ที่นำเที่ยวนักท่องเที่ยวจีนให้มีคุณภาพ และมีจำนวนมากได้อีกด้วย อีกทั้งยังได้มัครุเทศก์ที่มีความสามารถที่จะสื่อสารภาษาจีนได้ในระดับค่อนข้างดี และมีคุณภาพ พร้อมทั้งสามารถสื่อสาร บอกเล่าให้คนจีนเข้าใจในวัฒนธรรมประเพณีของไทยได้อย่างดีเยี่ยมอีกด้วยครับ ผมอยากที่จะให้นักศึกษาที่เรียนเอกภาษาจีนและเรียนในรายวิชาภาษาจีนเพื่อการท่องเที่ยว นั้น ถ้าเรียนจบในรายวิชานี้แล้ว น่าจะได้รับบัตรมัครุเทศก์ก่อนการเรียนจบวิชานี้อีกด้วยครับ” (นาย ข (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 16 กรกฎาคม 2559)

1.2 ทุภมหาวิทยาลัยที่มีการเรียนการสอน เอกภาษาจีน ควรจะเพิ่มวิชาภาษาจีนเพื่อการท่องเที่ยวเป็นวิชาแก่นหลัก แก่ นิสิตนักศึกษาเอกภาษาจีน เนื่องด้วยว่า กลุ่มนักศึกษาเหล่านี้ นั้นที่มีความสามารถภาษาจีน ในระดับที่ค่อนข้างดีเยี่ยม พร้อมทั้งจะสื่อสารให้กับชาวจีนให้เข้าใจได้

ในระดับเบื้องต้น และวิชาภาษาจีนเพื่อการท่องเที่ยวยังเป็นวิชาพื้นฐานที่จะต่อยอดในการอบรม มัคคุเทศก์ได้ในอนาคต ทั้งยังเป็นการสร้างแรงจูงใจให้กับนักศึกษาที่มีความสนใจที่จะทำงานด้านนี้ ได้รู้แนวทางในการทำงานเบื้องต้นก่อนทำงานเป็นมัคคุเทศก์อีก ทั้งยังเป็นวิธีการที่เพิ่มจำนวน มัคคุเทศก์ให้มีคุณภาพ เพื่อรองรับกลุ่มนักท่องเที่ยวจีนที่เข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย โดยในอนาคตนั้นที่มีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น ดังรายละเอียดต่อไปนี้

“น้องนะ ปัจจุบันนี้จากที่พี่เคยบอกนะว่า เดี่ยวนี้คนจีนไปเที่ยวไทยมากเลย แต่ว่า ไกด์ไทยนั้นมีจำนวนไม่เพียงพอนะ จึงทำให้ปัจจุบันที่พี่เห็นหรือเพื่อนพี่ที่เป็นไกด์นั้นนะน้อง ได้บอกว่ะนะ ทำไมเดี๋ยวนี้ มัคคุเทศก์ที่จบมาใหม่ล่ะ พูดยังไม่ได้เรื่องเลย ถามอะไรก็ตอบไม่ได้ ทำให้บริษัททัวร์นะน้อง ต้องไปจ้างคนจีนมาเป็นไกด์นำเที่ยวจะดีกว่าเลยนะน้อง อิกอย่างนะ พี่ว่าถ้าให้ดิฉันเอาพวกนักศึกษาที่เรียนเอกภาษาจีนนะ อบรม เรียนวิชาไกด์นะน้อง พี่ว่านะ ปัญหา เรื่องการพูดภาษาจีน ไม่ได้ก็อาจจะหมดไป แต่อาจจะต้องค่อยเป็นค่อย ๆ ไป ในการแก้ไขนะน้อง เพราะอย่างเมืองจีนนะเมื่อก่อนก็เคยมีปัญหาเรื่องมัคคุเทศก์เดือนมากนะ แต่ปัจจุบันเข้าก็ ส่งนักศึกษามาเรียนภาษาไทยที่เมืองไทยสัก 1-2 ปี ก็พูดได้แล้ว สื่อสารได้แล้วทำให้ออนนี้ ปัญหาไกด์เดือนได้หมดไปแล้วนะน้อง” (นาย ค (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 28 กันยายน 2559)

“จากที่บอกไปแล้วผม ได้เรียนในรายวิชา ภาษาจีนเพื่อการท่องเที่ยวนั่นถือว่า ได้สร้างแรงบันดาลใจให้ผมมาทำงานมัคคุเทศก์อย่างมากเลยคับ เพราะในรายวิชานั้น ได้มีการสอน การต้อนรับทัวร์ต่าง ๆ การจองโรงแรม การนำเที่ยวในสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ในไทย อาทิเช่น อย่างของผมนี่ให้แนะนำ สถานที่ วัดพระแก้ว วันโพธิ์ ตลาดน้ำสี่ภาค พัทยา หรือเกาะล้าน เป็นต้น ซึ่งในตอนเรียนนั้นจะเป็นการเรียนที่ใช้ภาษาเฉพาะทาง เช่น ชื่อสถานที่ท่องเที่ยว กว่าที่จะเรียนเข้าใจ นั้นยากมากเลยคับอีกทั้งก่อนการเรียนจบ ก็จะมีการออกไปสอบภาคสนาม ซึ่งเป็นอะไรที่สนุกมาก เพราะว่า การออกภาคสนามนี้นั้น พวกผมได้ออกไปสอบที่วัดพระแก้วเลยคับ ไปแนะนำสถานที่ ที่ท่องเที่ยวจริงเลยคับ ตอนนั้นที่สอบก็ยังมีชาวจีนมาแอบฟังพวกผมแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวด้วยคับ ผมจึงมีความเห็นว่า ถ้าทางภาครัฐต้องการที่จะจัดระเบียบมัคคุเทศก์เดือนและเพิ่มจำนวนมัคคุเทศก์ ให้ถูกต้องตามกฎหมาย และมีคุณภาพ มีประสิทธิภาพที่พร้อมจะเป็นเจ้าบ้านต้อนรับนักท่องเที่ยว ชาวจีนนะคับ ผมเห็นว่าทางออกที่ดี นั้นก็คือ อาจจะกำหนดให้ทุกมหาวิทยาลัยที่ดำเนินการสอน ในเอกวิชาภาษาจีนให้เพิ่มวิชาภาษาจีนเพื่อการท่องเที่ยวให้กับนักศึกษาได้เรียนอย่างน้อย อาจจะสร้างแรงบันดาลใจให้แก่นักศึกษากลุ่มที่เรียนเข้ามาเป็นไกด์ได้อีกด้วยคับ” (นาย ข (นาม สมมติ), สัมภาษณ์, 16 กรกฎาคม 2559)

1.3 ควรเพิ่มเวลาในการอบรมภาษาจีน ในหลักสูตรอบรมมัคคุเทศก์

เนื่องด้วยภาษาจีนนั้นถือได้ว่าเป็นภาษาที่เรียนยากเป็นอันดับต้น ๆ ของโลก

ดังนั้นการที่จะพัฒนาให้มัลกุเทศก์ที่เข้ามาอบรมนั้นให้มีคุณภาพ และความสามารถในการสื่อสารภาษาจีน อาทิ สถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ หรือวัฒนธรรมประเพณีในประเทศในประเทศไทยให้ชาวจีนได้มีความรู้และมีความเข้าใจได้นั้น จะต้องมีเวลาที่เพียงพอในการอบรม ในการฝึกศัพท์เฉพาะทาง ดังนั้น ควรที่มีเวลาเพิ่มมากขึ้นในการอบรมเพื่อที่จะได้เป็นการยกระดับการอบรมมัลกุเทศก์ให้มีความสามารถที่สื่อสารกับชาวจีนได้อย่างมีคุณภาพ และเป็นการลดปริมาณมัลกุเทศก์เดือนให้น้อยลงไปอีกด้วย ดังรายละเอียดต่อไปนี้

“น้องนะ จากที่พี่เคยบอกไว้แล้วว่า มัลกุเทศก์ส่วนใหญ่เดี๋ยวนี้ที่จบใหม่นั้นพูดภาษาจีนบางครั้งแทบจะไม่รู้เรื่องเลย ไม่ต้องพูดถึงมัลกุเทศก์เลยน้อง อย่างหัวหน้าทัวร์ที่นำทัวร์เข้าไปเที่ยวในประเทศจีนนะน้อง พูดอะไรไม่ได้เลย สร้างความเดือนร้อนให้พี่มากเลยอย่างตอนมีปัญหาอะไรนะ ต้องโทรหาพี่ให้พี่พูดตลอดเลย ดังนั้น จากที่พี่รู้จักคนที่เป็นไกด์มาก่อนนะน้องที่สอบได้บัตรนะ เขาบอกกับพี่ว่า เวลาในการอบรมหลักสูตรนะน้อง อบรมไม่กี่ครั้งเอง ในเรื่องภาษานะ แต่จะไปเน้นการอบรมในวิชาอื่น ๆ ซึ่งพี่มองได้อย่างนี้นะคือว่า ภาษาจีนมันก็ยากอยู่แล้ว ยังมีเวลาอบรมน้อยอย่างงั้นนะ พี่อยากให้เพิ่มเวลาในการอบรมอย่างมากเลย ถ้าไม่อบรมนะน้องจบออกมาทีพูดภาษาจีนไม่ได้ยู่ดี นี่พี่พูดตรง ๆ เลยนะ ถ้าจะให้พูดได้จริง ๆ ต้องขยายเวลา และให้การอบรมในด้านภาษาจีนให้มากกว่านี้นะ” (นาย ค (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 28 กันยายน 2559)

“เรื่องการอบรมนั้นนะคับ อันนี้จริงเวลาในการอบรมนั้น แนะนำว่าควรจะมีระยะเวลาที่ยาวนานขึ้น เนื่องจากการอบรมในภาษานั้น กว่าจะเข้าใจนั้นต้องใช้เวลานานมากเลยคับ เพราะส่วนใหญ่ ศัพท์ที่ใช้ในการแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ นั้นจะใช้ศัพท์เฉพาะ ซึ่งการใช้ศัพท์เฉพาะเหล่านั้นให้ชำนาญ และคล่องแคล่วนั้น ต้องใช้ระยะเวลาการจำ กับประสบการณ์ในการออกภาคสนามพอสมควร ไม่งั้นก็จะอธิบายไม่รู้เรื่อง จึงทำให้เกิดปัญหาตามมา คือทางบริษัททัวร์ไม่รับคนไทยเข้าทำงาน แต่จะให้คนจีนทำงานแทน คือให้เป็นไกด์แทนเราแล้วให้เราทำหน้าที่จัดการเรื่องบัตรต่าง ๆ แทน หรือเอาไว้แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า เมื่อเจอเจ้าหน้าที่รัฐตรวจสอบซึ่งสร้างความเสียหายให้กับประเทศอย่างมากเนื่องมาจากนักท่องเที่ยวที่เข้ามาเที่ยวนั้นไม่ได้เรียนรู้วัฒนธรรมอันดีของไทย ว่ามีประเพณีประเพณีปฏิบัติอย่างไรคับ (นาย ข (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 16 กรกฎาคม 2559)

1.4 ก่อนจบการอบรมมัลกุเทศก์ ควรจะมีการจัดอบรมหรือสัมมนา วัฒนธรรมจีน ให้แก่มัลกุเทศก์ให้ทุกท่าน

เนื่องด้วยประชากรกรในประเทศจีนนั้น มีจำนวนมาก หลากหลายเชื้อชาติ

และวัฒนธรรมในแต่ละท้องถิ่นที่ไม่เหมือนกัน ดังนั้น การที่สร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยวจีนที่เข้ามาเที่ยวในประเทศไทยนั้น จึงควรที่จะมีการจัดอบรมพิเศษให้กับมัคคุเทศก์จบใหม่นั้นเข้าใจบริบทวัฒนธรรมของประเทศจีนในแต่ละภูมิภาค เพื่อที่จะได้เป็นการสร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยวชาวจีนและทำให้มัคคุเทศก์ทราบแนวทางในการปฏิบัติตัวในการต้อนรับนักท่องเที่ยวชาวจีน เพื่อป้องกันไม่ให้นักท่องเที่ยวชาวจีนสร้างความเดือนร้อนให้กับนักท่องเที่ยวท่านอื่น ๆ อีกด้วย ดังรายละเอียดต่อไปนี้

“นี่องนะ เนื่องจากปัจจุบัน เมืองจีนนั้นมีหลากหลายกลุ่มนะ อีกทั้ง แต่ละท้องถิ่นนิสัยใจคอไม่เหมือนกันอย่างทีนี้เคยเห็นตามภาพข่าวที่นักท่องเที่ยวแย่งกินก๊วย ไม่ต่อแถวซื้อของบางแห่งหรือมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมในประเทศไทยที่เห็นอยู่นะนี่อง เนื่องจากว่า มัคคุเทศก์ไทยที่พีเห็นหรือรู้จักนะ ส่วนใหญ่จะไม่ค่อยแนะนำห้ามลูกทัวร์ต่าง ๆ เนื่องด้วยกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวในไทยนั้นค่อนข้างที่มีหลากหลายเกรด แต่ที่เราเห็นได้จากภาพข่าวนั้น ส่วนใหญ่เป็นพวกชวานา ซึ่งบางครั้งถ้า มัคคุเทศก์มีอใหม่ ๆ นั้นยังไม่เคยผ่านประสบการณ์ในการออกทัวร์มาก่อนนะ ก็จะไม่ทันได้ตักเตือน ก็อาจจะทำให้เกิดภาพไม่ดีที่ออกมาสู่สายตาประชาชนได้ เป็นต้นนะนี่อง พี่มองว่าถ้าจะมีการอบรมไกดเพื่อให้นักท่องเที่ยววัฒนธรรมของคนจีนแต่ละถิ่นก่อนจบหลักสูตรก็จะเป็นการดีในการต้อนรับนักท่องเที่ยวนะ” (นาย ค (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 28 กันยายน 2559)

“การท่องเที่ยวปัจจุบันนี้ะคับ คนจีนเข้ามาได้สร้าง ภาพลักษณ์ที่ไม่ดีออกสู่สายตาประชาชนนั้น สืบเนื่องมาจากนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ไม่ได้มาเที่ยว โดยที่มัคคุเทศก์นั้นไม่มีการเตือนอะไรเลย ก็เลยเกิดเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่ออกสู่สายตา อยู่อย่างจี้คับ ผมมองว่า หน่วยงานที่เกี่ยวข้องน่าจะหาแนวทางให้กับมัคคุเทศก์นั้นได้ทราบว่าจะแก้ไขกับพฤติกรรมของคนจีนที่เข้ามาสร้างปัญหาให้กับสถานที่ท่องเที่ยวจะดีกว่าครับ เช่น อาจจะจัดอบรมแนวทางการทำทัวร์จีนก็ได้ครับเพราะจะได้มีแนวทางรวมกันในการจัดระเบียบทัวร์จีนให้มีระเบียบเรียบร้อย อีกทั้งยังสามารถสื่อสารวัฒนธรรมอันดีของไทย ให้กับนักท่องเที่ยวชาวจีนได้รับทราบอีกด้วยครับ” (นาย ข (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 16 กรกฎาคม 2559)

2. ด้านหลักสูตรการอบรม

ในด้านหลักสูตรการอบรม จากการสัมภาษณ์พบว่า ในการเสนอแนะมาตรการจัดระเบียบมัคคุเทศก์นำเที่ยวนักท่องเที่ยวจีนในด้านหลักสูตรการอบรมนั้น มีประเด็นสำคัญที่จะเสนอแนะอยู่ 4 ประเด็นดังต่อไปนี้

2.1 ควรเพิ่มระยะเวลาการอบรมให้มีระยะที่เพิ่มมากขึ้น

เนื่องด้วยปัจจุบันนั้นการเปิดอบรมมัคคุเทศก์ มีการอบรมในหลายประเภทบัตร ซึ่งแต่ละประเภทบัตรนั้นมีระยะเวลาที่แตกต่างกัน อาทิเช่น บัตรสีชมพูนั้น มีระยะเวลา

ในการอบรม 1 เดือน (ระยะเวลาขึ้นอยู่กับสถาบันที่ให้การอบรม) จะเห็นได้ว่า มีระยะเวลาในการอบรมนั้นน้อยมากในการเรียนรู้หลากหลายวิชา ซึ่งทำให้แต่ละวิชามีเวลาเรียนที่จำกัด ดังนั้นเพื่อผลิตมัคคุเทศก์ให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพในเชิงปริมาณและคุณภาพนั้น ควรจะมีการเพิ่มระยะเวลาที่ยาวขึ้นเพื่อมัคคุเทศก์ที่จบหลักสูตรการอบรมนั้นจะได้มีคุณภาพในการนำเที่ยวต่อไป ดังรายละเอียดต่อไปนี้

“จากที่ได้สัมผัสกับเพื่อนที่เป็นมัคคุเทศก์ที่มีบัตรหรือได้พูดคุยกับเพื่อนที่มีบัตรไกด์นะน้อง คือ ว่าเงื่อนเงื่อน เพื่อนพี่บอกว่าเวลาในการอบรมนะ ถ้าในเรื่องการพูดภาษาต่าง ๆ นั้นถือได้ว่าไม่เพียงพอเลยนะเพราะจากที่เห็นในปัจจุบันนะ ตามแต่สถาบันที่อบรมนะ ก็มีการเปิดอบรมที่เป็นอิสระ แต่ละสถาบันจะจัดการอบรมเวลาเท่าไรอย่างไรก็ได้ แต่ก็จะมีแนวทางที่ ททท. วางไว้แล้วว่าจะอบรมควรใช้เวลาเท่าไร ซึ่งจากพี่คุณะ เวลาในการอบรมมันน้อยมากเลยนะ ทางที่ดีควรเพิ่มเวลาในการอบรมน่าจะดีกว่า เพื่อประสิทธิภาพของไกด์นะ แต่ถ้าเทียบในเมืองจีนนะน้อง เมืองจีนจะไม่มีมาอบรมเป็นคอร์สนะ แต่จะให้สมัครสอบแล้วให้อ่านหนังสือมาสอบ ซึ่งการสอบในลักษณะนี้นะน้องพี่มองว่าน่าจะดีกว่าการอบรมนะ เพราะแต่ละคนจะได้เข้าใจในการเป็นไกด์ ถ้ามาอบรม บางคนก็ไม่ได้ตั้งใจเรียน เรียน ๆ ให้จบก็ได้ไปอบรมแล้วนะน้อง” (นาย ค (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 28 กันยายน 2559)

“อยากผมนั้น ก็ได้เคยผ่านอบรม แล้วปัจจุบันนี้ก็ใช้บัตรสีชมพูในการนำนักท่องเที่ยว นะคับ โดยการอบรมในหลักสูตรที่สถาบันที่ผมได้รับการอบรมออกมานั้นใช้เวลาในการอบรม 1 เดือน จะเห็นได้ว่า เวลาในการอบรมนั้นถือว่าค่อนข้างน้อยมากเลยคับในการอบรมที่จะเข้าใจในระบบการนำเที่ยวทั้งหมด ไม่ว่าจะเป็นเรื่องภาษา เรื่องปฏิบัติตนในการรับลูกค้าต่าง ๆ เรียนกฎหมายที่เกี่ยวข้องการท่องเที่ยว ซึ่งเวลาในการอบรมนั้นถือว่าไม่เพียงพออย่างมากเลยคับ ควรจะขยายเวลาให้สมควรมากกว่านี้ น่าจะดีกว่าคับ” (นาย ข (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 16 กรกฎาคม 2559)

2.2 ควรมีการออก และใช้ข้อสอบกลางในการคัดเลือกบุคคลเข้ารับการอบรมมัคคุเทศก์

เนื่องด้วยการอบรมมัคคุเทศก์ปัจจุบันนั้น ได้มีหลายสถาบันที่ทำการอบรมผลิตมัคคุเทศก์สู่ท้องตลาดนั้น โดยปัจจุบันการอบรมนั้นจะเปิดได้อย่างอิสระ ไม่มีระยะเวลาในการเปิดปิดรับสมัครที่ตายตัว อีกทั้ง การสอบคัดเลือกเข้ารับการอบรมเป็นมัคคุเทศก์นั้น ในแต่ละสถาบันเป็นคนจัดสอบเอง โดยการออกข้อสอบนั้น จะเป็นบุคลากรของแต่ละสถาบันเป็นผู้แต่งตั้งให้ทำการออกข้อสอบนั้น จึงทำให้บางครั้งการสอบเข้าคัดเลือกเข้าสู่การอบรมนั้น

ไม่มีประสิทธิภาพดังนั้น ทางหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่ทำการออกบัตรมัลกุเทศก์นั้น ควรจะมีข้อสอบกลางในการคัดเลือกบุคคลที่จะเข้ารับการอบรมมัลกุเทศก์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังรายละเอียดต่อไปนี้

“การสอบนั้นพี่ที่เคยได้ถามเพื่อนที่เป็นไค้คนไทยว่า เวลาสอบนั้นเป็นอย่างไรบ้าง ทางเพื่อนพี่ก็บอกว่า ข้อสอบก็ไม่ค่อยยากเลย แต่ละสถาบันก็เป็นคนออกแหละพี่ ซึ่งแต่ต่างกัน พี่ที่สอบเลยนะ เพราะว่าพี่สอบนะ ได้ใช้วิธีการสอบโดยใช้ข้อสอบกลางที่เจ้าหน้าที่ทางการที่ดูแลเรื่องการท่องเที่ยวออกให้เท่านั้นนะ ข้อสอบยากมาก คนสอบเป็นพัน ๆ คน แต่สอบผ่านไม่ถึง 4 คนเอง ในวิชาภาษาที่พี่เลือกสอบนะ จะเห็นได้ว่า มันแตกต่างจากที่เมืองไทยมากเลย เมื่อไทยอยากสอบที่ไหนก็ได้ มีบัตรหลายประเภทให้เลือกสอบ บ้างครั้งก็มีให้สอบเข้าไปอบรมฟรี ทำให้บ้างครั้งนะน้อง พอ อบรมจบมาเป็นไค้แล้วนะ พุดไม่เป็นพุดไม่ได้เลย ทำให้บริษัททัวร์เดี๋ยวนี้แทบจะไม่อยากรับไค้ที่จบมาใหม่เลยน้อง ไปใช้ไค้คนจีนพุดได้จะดีกว่า ถ้าให้พี่แนะแนวทางนะ น่าจะมีข้อสอบกลาง เพื่อที่จะคัดคนที่มีความสามารถ พร้อมเป็นไค้จริง ๆ เข้าไปทำงานจะดีกว่านะ” (นาย ค (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 28 กันยายน 2559)

“ปัจจุบันนี้มีการเปิดอบรมตามสถาบันต่าง ๆ อย่างมากมาย โดยความร่วมมือระหว่าง มหาวิทยาลัยกับกรมการท่องเที่ยว เพื่อเพิ่มมัลกุเทศก์อย่างเร่งด่วนเพื่อให้ทันต่อการท่องเที่ยว ณ ปัจจุบันที่มีนักท่องเที่ยวชาวจีนเข้ามาเที่ยวในประเทศเป็นจำนวนมาก ซึ่งเวลาผมสอบเพื่อเข้ารับการอบรมแล้วนั้น ข้อสอบที่ออกมาให้พวกผมทำนั้นก็จะเป็นข้อสอบที่ออกจากสถาบันที่จัดการอบรมเองเท่านั้นคับ ซึ่งบางครั้งถ้าสถาบันไหนต้องการยอดในการอบรม บ้างก็ทำข้อสอบง่าย ๆ ออกมาให้คนที่เข้ามาอบรม สอบคิดได้ง่าย ซึ่งผลสุดท้ายออกมา มัลกุเทศก์ก็พุดภาษาจีนไม่ได้ต่อไปอยู่ดีคับ นับวันยิ่งสร้างปัญหาให้เกิดมัลกุเทศก์เดือนเพิ่มมากยิ่งขึ้นเลยคับ ดังนั้นทางที่ดีในการคัดเลือกคนที่มีความสามารถ ที่จะเข้าไปสู่การอบรมนั้นควรน่าที่จะมีข้อสอบที่เป็นมาตรฐานที่มากกว่านี้คับ อาจจะเป็นข้อสอบที่ส่งมาจากส่วนกลาง บวกกับ สถาบันนั้น ๆ ออกข้อสอบร่วมด้วยผมว่าน่าจะแก้ไขปัญหามัลกุเทศก์ได้อย่างยั่งยืนนะคับ (นาย ข (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 16 กรกฎาคม 2559)

2.3 ควรเพิ่มระดับความยากของข้อสอบในการสอบจบหลักสูตรมัลกุเทศก์

เนื่องด้วยว่าปัจจุบันนี้ได้เกิด ปัญหาไค้เดือนที่นับวันนั้นจะเพิ่มปริมาณที่มากขึ้น เนื่องจากนักท่องเที่ยวชาวจีนนั้นได้เข้ามาท่องเที่ยวในไทยเป็นจำนวนมาก แต่ประสิทธิภาพการทำงานของมัลกุเทศก์ไทยนั้นยังไม่ได้ตามความต้องการของนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะการสื่อสารภาษาจีนเพื่อให้นักท่องเที่ยวชาวจีนนั้นเข้าใจในประเทศเพราะว่า มัลกุเทศก์ที่จบออกมาแล้วส่วนใหญ่จะพุดภาษาจีนไม่ค่อยแข็งแรง จึงทำให้เกิดการสื่อสารที่ผิดพลาด ดังนั้น สถาบัน

ที่จัดการอบรมควรที่จะเพิ่มความยากในการสอบจบหลักสูตร เพื่อที่มัคคุเทศก์ที่ทำการจะการอบรมมาแล้วนั้น สามารถสื่อสารให้กับมัคคุเทศก์จีนเข้าใจ อีกทั้งยังเป็นการแก้ไขมัคคุเทศก์เดือนใหม่ให้มีความยั่งยืนอีกด้วย ดังรายละเอียดต่อไปนี้

“จากที่พี่เคยบอกน้องไปนะ ว่ามัคคุเทศก์ปัจจุบันนี้ ส่วนใหญ่น้องพูดภาษาจีนไม่ค่อยจะแข็งแรงเลยนะ สร้างความไม่พอใจให้กับนักท่องเที่ยวชาวจีนอย่างมากเลยนะ ดังนั้นพี่มีความเห็นว่า น่าจะมีการเพิ่มความยากในการสอบรับบัตรมัคคุเทศก์นั้นให้มีความยากกว่าเดิมนะ เพราะไม่งั้นจะเกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมาอีกมากมาย อาทิเช่น บริษัททัวร์ อาจจะให้มัคคุเทศก์กลุ่มที่พูดภาษาไม่ได้นี้นั่งรถไปกับทัวร์ แต่ให้มัคคุเทศก์ชาวจีนแนะนำท่องเที่ยวไทยแทน ทำให้นักท่องเที่ยวจีนที่มาเที่ยวในประเทศไทยปฏิบัติตัวไม่ถูกต้องตามวัฒนธรรมไทยนะน้อง เพราะกลุ่มมัคคุเทศก์เดือนเหล่านั้นเข้ามา ก็มาทำงานให้ได้เงินเยอะ ๆ หลอกเอาเงินของนักท่องเที่ยวให้ได้มากๆ ทำให้เกิดปัญหาภาพลบในการเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยนะน้อง” (นาย ค (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 28 กันยายน 2559)

“จากการที่ผมเคยสอบรับบัตรมัคคุเทศก์ในสถาบันที่เปิดให้รับการอบรมนั้น ผมเห็นว่าบางครั้งผู้ที่ได้รับการอบรมจบออกมานั้นยังพูดภาษาจีนไม่ได้เลย ไม่รู้ว่าทำไมสถาบันถึงปล่อยให้มัคคุเทศก์ทำนั้น ๆ ได้ผ่านออกมา และมีสิทธิรับใบอนุญาตในการนำเที่ยว ซึ่งในอนาคตถ้าเป็นอย่างนี้ยิ่งจะสร้างปัญหาให้กับวงการอย่างมากเลย ดังนั้น แนวทางที่ผมอยากเสนอให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนั้น น่าจะเป็นการเพิ่มความยากให้สามารถคัดคนที่มีความรู้ความสามารถพร้อมที่จะเป็นไกด์ ออกมาจะดีกว่า ไม่งั้นจะยิ่งเป็นการสร้างภาระให้กับนักท่องเที่ยวมากยิ่งขึ้นไปด้วย” (นาย ข (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 16 กรกฎาคม 2559)

2.4 ความสร้างแรงจูงใจ หรือ มีการสร้างตลาดไว้รองรับงานมัคคุเทศก์

ถึงแม้ว่าทัวร์จีนจะเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยนั้น มีจำนวนมาก แต่ส่วนใหญ่บริษัททัวร์หลายๆบริษัทที่เปิดในประเทศไทยนั้น จะมีชาวจีนเป็นหุ้นส่วนอยู่ในบริษัทไม่มากนักก็เลยทำให้ บริษัททัวร์ส่วนใหญ่เลือกใช้บริการ มัคคุเทศก์เดือนที่เป็นชาวจีนเข้ามาทำทัวร์ เนื่องจากเหตุผลดังกล่าวมานั้น ทำให้บางครั้งไกด์ที่ถูกต้องตามกฎหมายนั้น ไม่สามารถเข้าสู่ตลาดแรงงานได้ ดังนั้น เมื่อรัฐได้รับกลุ่มมัคคุเทศก์เข้าอบรมเพื่อเป็นมัคคุเทศก์แล้ว ควรที่จะสร้างแรงจูงใจและหาตลาดไว้รองรับมัคคุเทศก์ กลุ่มดังกล่าว ดังรายละเอียดต่อไปนี้

“ปัจจุบันเท่าที่พี่เห็นว่า คนเรียนภาษาจีนที่มีความสามารถในการใช้ภาษาไทยมีเป็นจำนวนมาก ดังนั้น ถ้าภาครัฐอยากจะสนับสนุนให้คนกลุ่มที่มีความสามารถภาษาจีน ควรจะสร้างแรงจูงใจในกลุ่มบุคคลเหล่านั้นเข้าสู่การอบรมได้ง่าย อีกทั้ง อาจจะมีแนะนำแนวทางตลาดให้กับนักศึกษาที่เรียนภาษาจีน แล้วเพิ่งจบการศึกษา เข้ามาเป็นมัคคุเทศก์เยอะ ๆ”

(นาย ค (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 28 กันยายน 2559)

“จากการที่ผมเป็นไคด์นั้น แรงจูงใจที่ทำให้ผมเข้ามาเป็นไคด์เนื่องด้วยว่า ในช่วงตอนเรียนปริญญาตรีนั้น ผมได้ผ่านการเรียนวิชาภาษาจีนเพื่อการท่องเที่ยว ซึ่งวิชานี้ได้สร้างแรงบันดาลใจให้ผมนั้นอยากเป็นมัคคุเทศก์อย่างมากเลย ทำให้รู้ว่ากระบวนการในการเป็นมัคคุเทศก์นั้นเป็นได้อย่างไรบ้าง อีกทั้งในวิชานี้ได้มีการออกภาคสนามทำให้เราผมนั้นได้สัมผัสกับประสบการณ์จริงในการทำงานของมัคคุเทศก์ว่าเป็นอย่างไร ซึ่งถ้าภาครัฐอยากผลิตมัคคุเทศก์ให้เป็นจำนวนมากและมีคุณภาพด้วยแล้วผม เห็นว่าน่าจะมีการสนับสนุนให้กับทางสถาบันการศึกษาที่เปิดการเรียนการสอนภาษาจีนได้มีรายวิชานี้ เพื่ออาจจะเป็นจุดเล็ก ๆ ที่สร้างแรงจูงใจให้กับทางนักศึกษาอีกด้วย (นาย ข (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 16 กรกฎาคม 2559)

3. ด้านการบริหารการจัดการ

ในด้านการบริหารจัดการ จากการเก็บข้อมูลการสัมภาษณ์ พบว่า ในการเสนอแนะมาตรการจัดระเบียบมัคคุเทศก์นำเที่ยวนักท่องเที่ยวเงินในด้านการบริหารจัดการนั้นมีประเด็นสำคัญที่จะเสนอแนะอยู่ 4 ประเด็นดังต่อไปนี้

3.1 ควรจัดรูปแบบบัตร และประเภทบัตรให้มีประเภทน้อยที่สุด และมีการจัดประเภทของบัตรให้มีความชัดเจนต่อบุคคลทั่วไป

ปัจจุบันนี้มีประเภทบัตรมัคคุเทศก์ที่หลากหลาย ซึ่งบางครั้งนั้นได้สร้างความสับสนให้กับบุคคลทั่วไปเป็นอย่างมาก เนื่องจากบัตรแต่ละประเภทนั้น ก็สามารถนำเที่ยวได้แค่เขตพื้นที่ของบัตรนั้น ที่มัคคุเทศก์สามารถนำเที่ยวได้ ดังนั้นเพื่อลดความสับสนและซ้ำซ้อนในการนำเที่ยวนั้น ควรจัดทำประเภทบัตรที่ให้ง่ายต่อการตรวจสอบ เข้าใจ และมีการขยายขอบเขตพื้นที่ในแต่ละบัตรมากขึ้น เพื่อลดความต้องการของมัคคุเทศก์ ที่ปัจจุบันก็มีจำนวนที่ไม่เพียงพออยู่แล้ว ดังรายละเอียดต่อไปนี้

“บัตรนั้นจากที่เคยกล่าวไว้ในตอนแรกนั้นว่า บัตรที่เมืองไทยนั้นมี ซึ่งแตกต่างกับประเทศจีนเป็นอย่างมากเนื่องจากบัตรประเทศจีนนั้นมีบัตร แต่ 3 ระดับเอง ง่ายต่อการตรวจสอบอย่างมากเลย แต่ในขณะที่เมืองไทยนั้นบัตรนั้นมีหลากหลายประเภท บางประเภท นำเที่ยวได้เฉพาะชายทะเลในแถบที่ออกบัตรหรือบัตรสีชมพูที่กำหนดเขตว่า สามารถนำเที่ยวได้เขตใดบ้าง ซึ่งบางครั้งมันค่อนข้างที่จะยากในการควบคุมตรวจสอบว่า ไคด์แต่ละคนสามารถที่จะนำเที่ยวได้หรือไม่อย่างไร ดังนั้น พี่มีความเห็นว่าจะลดจำนวนประเภทบัตรมี ประเภทน้อยที่สุด เพื่อที่จะได้ง่ายต่อการตรวจสอบ และควบคุมให้มีประสิทธิภาพ อีกทั้งเป็นการเพิ่มจำนวนไคด์ให้มีความเพียงพอ และขจัดปัญหาไคด์เถื่อนที่มีปัญหาอยู่ขณะนี้” (นาย ค (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 28 กันยายน 2559)

“บัตรมัลติเทคท์ที่ผมใช้นั้น ก็เป็นบัตรสีชมพู ซึ่งปัจจุบันนั้น มัลติเทคท์นิยมใช้บัตรสีชมพูนี้เป็นจำนวนมาก แต่ในความเป็นจริงนั้นบัตรมัลติเทคท์นั้นในประเทศไทยนั้นมีหลากหลายประเภทอย่างมาก ซึ่งทำให้สับสนมาก ในตอนแรกที่ผมสมัครเข้ามารับการอบรม เพราะ มีประเภทบัตรที่หลากหลาย ไม่รู้จะเลือกสอบบัตรประเภทไหนดี ดังนั้นผมจึงอยากให้องค์กรที่เกี่ยวข้องน่าจะลดประเภทบัตรให้มีย่อยประเภท เพื่อที่อนาคตจะได้จัดการมัลติเทคท์ให้มีความเป็นระเบียบมากยิ่งขึ้น” (นาย ข (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 16 กรกฎาคม 2559)

3.2 ควรนำเทคโนโลยีบัตร Smart card มาใช้เพื่อง่ายและสะดวกต่อการตรวจสอบ ปัจจุบันบัตรมัลติเทคท์นั้นเป็นบัตรพลาสติกธรรมดา ที่ง่ายต่อการเลียนแบบ อีกทั้งยังยากต่อการตรวจสอบว่าเป็นมัลติเทคท์ที่ถูกต้องตามกฎหมาย ดังนั้น บัตรมัลติเทคท์นั้นควรต้องปรับปรุงรูปแบบให้มีความทันสมัย โดยปรับปรุงให้เป็นบัตร smart card เนื่องจากเป็นบัตรที่ง่ายต่อการตรวจสอบ สามารถตรวจสอบบุคคลได้ถูกต้อง อีกทั้งสามารถบันทึกข้อมูลต่าง ๆ ที่จำเป็นในบัตรอีกด้วย อาทิเช่น สามารถเพิ่มระบบ การซื้อตั๋วเข้าสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ หรือเพิ่มระบบการติดตามของมัลติเทคท์แต่ละท่านได้ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

“น้องนะบัตรมัลติเทคท์ของจีนกับของไทยมีความแตกต่างเป็นอย่างมากเลยนะ บัตรมัลติเทคท์ในจีนนะ เป็นแบบที่มีชิมน้อยข้างหลัง ซึ่งง่ายต่อการตรวจสอบเป็นอย่างมากเลยนะ น้อง ซึ่งมันแตกต่างจากของไทยเยอะมากเลยนะ ดังนั้น ถ้าอยากจะพัฒนาให้มันดี ๆ นะ พี่อยากจะเสนออย่างนี้คือว่า น่าจะทำให้บัตร มี ชิมน้อยข้างหลัง เพราะมันสามารถตรวจสอบข้อมูลต่าง ๆ ได้หมดเลยนะ น้อง อีกอย่างนะ ความพิเศษของบัตรนี้คือว่า ในเมืองจีนนะ บัตรนี้ต้องเอาไปทุกครั้งเลยนะ เพราะบัตรนี้จะต้องเอาไปใช้ในการออกตั๋วให้ไกด์นะ ถ้าไม่มีบัตร ก็จะต้องเสียค่าบัตรเข้าชมเองนะ ซึ่งพี่มองว่ามันสะดวกมาก ๆ เลย” (นาย ค (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 28 กันยายน 2559)

“ถ้าอยากจะพัฒนาเรื่องแบบบัตรนะคับ ผมว่าน่าจะทำให้เป็นบัตร Smart card ดีกว่าคับ เพราะปัจจุบันก็มีหลากหลายหน่วยงานที่ใช้บัตรประเภทนี้อยู่คับ ผมว่าน่าจะสร้างประโยชน์อย่างมากมาย เลยคับ เพราะปัจจุบันนี้ ก็เห็นมีมัลติเทคท์เกือบทุกคนที่ทำบัตร คล้ายกับบัตรมัลติเทคท์ ตัวจริง ซึ่งยากต่อการตรวจสอบมากเลยคับ ถ้าทำได้ผมว่า กลุ่มมัลติเทคท์เดิมนั้นก็น่าจะหมดไปจากสังคมไทยได้คับ” (นาย ข (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 16 กรกฎาคม 2559)

3.3 ควรมีการจัดอบรมเสริมให้กับมัลติเทคท์ตลอดเวลา โดยกำหนดว่า แต่ละปี มัลติเทคท์แต่ละท่าน ควรจะเข้ารับการอบรมกี่ครั้ง

ถึงแม้ว่า มัลติเทคท์แต่ละท่าน จะจบการอบรมออกไป ทำงานเป็นมัลติเทคท์ที่ถูกต้องตามกฎหมายแล้วนั้น แต่เนื่องด้วยปัจจุบันนี้ โลกของเราได้มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ดังนั้นการนำเที่ยวเพื่อให้ได้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลนั้น จำเป็นต้องมีการเข้าอบรม

อยู่เนื่อง ๆ เพื่อเพิ่มเติมความรู้อยู่ตลอดเวลา ถึงแม้ปัจจุบันนั้นได้มีการเปิดอบรมอยู่เรื่อย ๆ แต่ไม่ได้บังคับว่ามีคฤหัสถ์นั้นจะต้องเข้าร่วมอบรม จึงทำให้เกิดปัญหาตามมาอย่างมากมาย ดังนั้นทางหน่วยงานภาครัฐควรกำหนด กฎระเบียบให้ชัดเจนว่า แต่ละปีนั้นคฤหัสถ์นั้นควรมาเพิ่มเติมความรู้ที่ครั้งต่อปี เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน สร้างความประทับใจแก่นักท่องเที่ยว ดังรายละเอียดต่อไปนี้

“อย่างที่พี่เคยบอกนะน้อง พี่กลับมาเมืองจีนมาเป็น ไกด์รับทัวร์ไทยนะ ซึ่งการเป็นไกด์ในเมืองจีนนะ จะต้องเข้ารับการอบรมอยู่ตลอดเลยนะ อย่างในแต่ละเดือน ทางหน่วยงานที่ดูแลเรื่องไกด์ก็จะส่งหัวข้อการอบรม เข้ามาทาง SMS ให้เราเข้าไปอบรมนะ เพื่อเพิ่มเติมความรู้อยู่ตลอดเวลา ซึ่งพี่เห็นว่านะ ถ้าหากเมืองไทยทำได้แบบเมืองจีนนะ คงจะทำให้มีคฤหัสถ์ไทยนั้นมีประสิทธิภาพ และคุณภาพมากเลยนะ และยังสามารรถแก้ไข ปัญหาไกด์เดือนได้อีกด้วยนะน้อง (นาย ค (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 28 กันยายน 2559)

“ปัจจุบันก็มีการอบรมอยู่เรื่อย ๆ นะคับ แต่ขึ้นอยู่กับคฤหัสถ์จะเข้าอบรมหรือเปล่านั้น ถ้าเข้าฟังการอบรม ก็ต้องไปลงชื่อเอาเองไม่มีการบังคับใด ๆ ซึ่งจะเห็นได้ว่า ถ้าไม่อบรมก็ไม่มีอะไร ส่วนใหญ่ไกด์ก็จะรีบรับงานก่อน เพราะต้องหาเงินคับ ทำให้บางครั้งประสิทธิภาพการทำงานของไกด์แต่ละคนไม่เหมือนกัน โดยเฉพาะไกด์ที่จบการอบรมมาใหม่ ๆ ประสบการณ์ไม่มีคับ ทำให้เกิดปัญหากับนักท่องเที่ยวอยู่บ่อยครั้งเลยคับ ดังนั้น ถ้าให้ดีควรจะมีการบังคับให้คฤหัสถ์แต่ละท่านเข้าร่วมอบรมเพื่อเพิ่ม ศักยภาพส่วนบุคคลให้นำเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพคับ” (นาย ข (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 16 กรกฎาคม 2559)

3.4 ควรเพิ่มระบบการติดตามการทำงานของคฤหัสถ์

สาเหตุที่เกิดคฤหัสถ์เดือนในปัจจุบันนี้ นั้น มีสาเหตุที่เกิดปัญหานั้นอยู่หลากหลายประการ แต่สิ่งที่เป็นปัญหาสำคัญนั้นเพราะว่า คฤหัสถ์ส่วนใหญ่ที่จบออกมาใหม่แล้วนั้น บางท่านยังพูดภาษาจีนไม่คล่องแคล่ว แต่ก็ดำเนินการนำเที่ยว ดังนั้น ภาครัฐควรจะจัดให้มีระบบการติดตาม การทำงานของคฤหัสถ์ให้มีประสิทธิภาพอยู่ตลอดเวลา เพื่อที่จะได้ควบคุมคุณภาพการทำงานของคฤหัสถ์ให้อยู่ในเกณฑ์มาตรฐานทางวิชาชีพนี้อยู่ตลอดเวลา ดังรายละเอียดต่อไปนี้

“จากที่พี่เคยเล่าถึงปัญหาคฤหัสถ์ให้ฟังแล้วนะน้อง พี่ว่าปัญหามันอยู่เรื่องประสิทธิภาพของคฤหัสถ์แต่ละท่านที่มีความไม่พร้อมหลาย ๆ อย่างดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนั้นพี่แนะนำว่า ความจะมีระบบในการติดตามงานของคฤหัสถ์ว่าเป็นอย่างไรบ้าง อาทิเช่นแบบแสดงความคิดเห็น แบบการประเมินในการทำทัวร์แต่ละครั้งเพื่อที่ทางหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะได้พัฒนาคฤหัสถ์ไทยให้มีประสิทธิภาพ ทำงานได้เป็นมืออาชีพมากยิ่งขึ้นนะน้อง” (นาย ค (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 28 กันยายน 2559)

“ในส่วนของกรณีประณามเรื่องประสิทธิภาพของโค้ดแต่ละคนที่ผมเห็นนั้นก็ขึ้นอยู่กับประสบการณ์การทำงานแต่ละคน ไม่มีการตรวจสอบจากบริษัทหรือหน่วยงานอะไรหรอกครับ ไม่เหมือนเมืองจีน ผมเคยไปทำงานเป็นหัวหน้าทัวร์ระดับ ก็มีการให้กรอกแบบประเมินต่าง ๆ มากมาย เพื่อเป็นผลตอบรับการทำงานต่าง ๆ ให้กับบริษัทครับ แต่ในเมืองไทย ยังมีอยู่น้อยครับ ถ้าเป็นบริษัทเล็ก ๆ ในการนำเที่ยว ก็เลยตามเลยครับ ก็ส่วนใหญ่ ก็หาค่าคอมกันเองครับขึ้นอยู่กับประสบการณ์แต่ละคนว่ามีขนาดไหน ทำให้ ชาวจีนบ้างท่านเจอประสบการณ์แย่ ๆ ของโค้ดในเมืองไทยครับ” (นาย ข (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 16 กรกฎาคม 2559)

4. ด้านการบังคับใช้กฎหมาย

ในด้านการบังคับใช้กฎหมาย จากการเก็บข้อมูลการสัมภาษณ์ พบว่า ในการเสนอแนะมาตรการจัดระเบียบมัคคุเทศก์นำเที่ยวนักท่องเที่ยวจีน ในด้านการบังคับใช้กฎหมายนั้น มีประเด็นสำคัญที่จะเสนอแนะอยู่ 3 ประเด็นดังต่อไปนี้

4.1 ควรมีการออกกฎหมายเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ให้มีความชัดเจน

เนื่องด้วยปัจจุบันนี้ มีจำนวนโค้ดเถื่อนที่เข้ามาทำงานในการนำเที่ยวเป็นจำนวนมาก ซึ่งสร้างปัญหาให้กับโค้ดที่ถูกกฎหมายเป็นจำนวนมาก อีกทั้งโค้ดเถื่อนนั้นได้สร้างความเสียหายให้กับประเทศชาติอย่างมาก เนื่องด้วยนั้นปัจจุบันกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวไม่ได้มีการบัญญัติกฎหมายที่จัดการกับโค้ดเถื่อนอย่างแท้จริง โดยปัจจุบันนี้เจ้าหน้าที่ภาครัฐที่ดำเนินการจับกุมโค้ดเถื่อนนั้น ก็ต้องใช้กฎหมายที่ใกล้เคียงนั้นมาจัดระเบียบกลุ่มโค้ดเถื่อนแทน อาทิกฎหมายแรงงาน เป็นต้น ดังนั้นเพื่อที่จัดการปัญหากลุ่มโค้ดเถื่อนอย่างจริงจังนั้น ภาครัฐหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนั้นควรจะกำหนดกฎหมายให้มีความชัดเจนในการจัดการกับกลุ่มโค้ดเถื่อนให้มีความชัดเจนยิ่งขึ้น ดังรายละเอียดต่อไปนี้

“จากปัญหาโค้ดเถื่อนระลอกนี้เอง เท่าที่พี่ทราบ หรือเคยได้ยินคนในวงการเล่าให้ฟังนั้นนะ กฎหมายในไทยนั้นค่อนข้างที่จะไม่เข้มงวดในด้านมัคคุเทศก์ เมื่อเทียบกับกฎหมายของประเทศจีนแล้วนั้น ที่มีความเข้มข้นมากกว่าเยอะ สามารถจัดระเบียบมัคคุเทศก์ ได้ในเวลาไม่นาน ดังนั้นน่าจะมีการเพิ่มกฎหมายให้มีความชัดเจน กว่านี้ระลอกนี้” (นาย ค (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 28 กันยายน 2559)

“จากการที่ผมทำงานด้านนี้ ก็เป็นระยะเวลาที่ยาวนานพอสมควร และได้เห็นปัญหาในด้านการบังคับใช้กฎหมายอย่างมากเลยครับ เนื่องด้วยว่าปัจจุบันการจับกุม มัคคุเทศก์เถื่อนที่ไม่มีบัตรนั้น ต้องใช้กฎหมายอื่นที่สามารถจัดการได้เอามาใช้ปราบปรามกลุ่มคนเหล่านี้

ซึ่งบางครั้งทำให้มันดูไม่ดีในสายตาของชาวโลกเนื่องด้วยว่า ไทยไม่ยอมใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับ มัคคุเทศก์นั้นมาจัดการอย่างจริงจัง อีกทั้งปัญหานี้ก็ถึงเป็นปัญหาที่มีความยาวนานเป็นอย่างมากเลย คับ ต้องค่อย ๆ ปรับค่อย ๆ แก้ต่อไปคับ แต่ก็หวังว่าภาครัฐในอนาคตคงจะจริงจังกับ การปราบปรามกลุ่มไกด์เถื่อนให้มากกว่านี้คับ” (นาย ข (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 16 กรกฎาคม 2559)

4.2 ควรเพิ่มบทลงโทษสำหรับมัคคุเทศก์เถื่อน ให้มีความรุนแรงยิ่งขึ้น

ปัจจุบันปัญหามัคคุเทศก์เถื่อนนับวันยิ่งมีความรุนแรงมากยิ่งขึ้นเนื่องด้วยปัญหาได้ ด้านบทลงโทษที่มีความไม่ชัดเจน อีกทั้งความแรงของบทลงโทษนั้นยังไม่เพียงพอที่จะทำให้ กลุ่มมัคคุเทศก์เถื่อนนั้นหยุดกระทำการที่สร้างความเสียหายให้กับประเทศชาติ ดังนั้น การที่จะสามารถจัดการกับปัญหามัคคุเทศก์เถื่อนให้มีความชัดเจนและมีความเด็ดขาดมากขึ้นนั้น ควรที่จะเพิ่มบทลงโทษให้กลุ่มผู้กระทำความผิดเหล่านั้นเกรงกลัวต่อการทำผิด ดังรายละเอียดต่อไปนี้

“แนวทางการแก้ไขปัญหามัคคุเทศก์ที่คิณะน้อง ควรจะเพิ่มบทลงโทษให้รุนแรงเลย นะน้อง ถ้าภาครัฐอยากจัดการจริง ๆ นะ ที่พี่พูดอย่างงี้เพราะว่า เมืองจีนก็เคยเกิดปัญหาไกด์เถื่อน ขึ้น ในช่วง โอลิมปิกที่ จัดที่ปักกิ่งนะ คนเข้ามาเที่ยวในจีนเป็นจำนวนมากเลย ทำให้เกิดไกด์ไม่พอ ดังนั้น บริษัททัวร์ก็ไปจัดเอานักศึกษาที่เรียนภาษาจีนนั้นมาเป็นไกด์แทน แต่ปัจจุบันนี้ก็ไม่ค่อยมี แล้วนะน้องเพราะตำรวจที่นี้ จับจริงเลยนะ ถ้าเห็นว่าผิดกฎหมายก็ จับและติดคุกเลยอย่างเดียวนะ น้อง ที่นี้ตำรวจไม่มาสนใจเลยนะว่าเป็นใครมาจากไหน เห็นแล้วจับเลยอย่างเดียว เพราะงั้นถ้าอยาก จัดการปัญหานี้นะ ต้องเพิ่มบทลงโทษให้ มีความเข้มข้นขึ้นเพื่อที่จะได้ปราบปรามพวกนี้ให้หมดไป เลย” (นาย ค (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 28 กันยายน 2559)

“ปัจจุบันไกด์เถื่อน ก็ที่เคยรู้มาแล้วนั้นมีจำนวนมาก แต่ส่วนใหญ่ไม่ค่อยได้โชว์ตัว ให้เห็นแล้ว แต่จะแฝงมาในรูปแบบหัวหน้าทัวร์แทน เข้ามาดูแลลูกค้าทัวร์ แต่ความเป็นจริงแล้ว คือ มาเป็นไกด์แต่ให้ไกด์ที่มีบัตรถูกต้องนั้น เป็นคนจัดการเรื่องตัวเรื่อง โรงแรม เรื่องการจัดการทั่วไป แทน ดังนั้นทางที่ดีที่จะสามารถจัดการปัญหานี้ได้นั้นต้องร่วมมือกันหลายฝ่าย โดยเฉพาะเรื่อง กฎหมายที่ควรที่จะเพิ่มบทลงโทษให้มีความรุนแรงเพิ่มมากขึ้นเพื่อที่จะได้ปราบ พวกที่ยังกระผิด ในทุกวันนี้ลดลง” (นาย ข (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 16 กรกฎาคม 2559)

4.3 เจ้าหน้าที่รัฐควร ให้ความสำคัญกับการจัดระเบียบมัคคุเทศก์เถื่อนให้มากกว่านี้

ปัจจุบัน จากปัญหาไกด์เถื่อนที่มีความรุนแรงมากยิ่งขึ้น เนื่องด้วยว่ากฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวนี้ไม่ได้มีบทบัญญัติที่ชัดเจน อีกทั้ง บทลงโทษยังไม่มีความเด็ดขาด ที่จะทำให้กลุ่มบุคคลที่กระทำการเป็นมัคคุเทศก์เถื่อนมีความเกรงกลัว อีกทั้งยังไม่ช่องว่าง

ของกฎหมายให้กับผู้บังคับใช้กฎหมายในบางครั้งนั้นมีโอกาสที่ละเลยหรือรับสินบน เพื่อที่ให้กลุ่มดังกล่าวได้ทำงานต่อไปได้ ดังนั้น ทางรัฐบาลควรจะเข้มงวดให้กับเจ้าหน้าที่ของรัฐนั้น ให้ความสำคัญในการจัดการปัญหาหมักคูกุเทศก์เดือนอย่างจริงจัง ดังรายละเอียดต่อไปนี้

“เจ้าหน้าที่ตำรวจนั้นต้องมีความจริงจังที่อยากจัดการปัญหานี้ด้วยนะน้อง เพราะเนื่องจากสมัยก่อนที่ไค้เดือนเยอะๆนะ น้องตำรวจก็รู้นะแต่ไม่ค่อยทำอะไรกับไค้พวกนี้ ก็ปล่อยเลยตามเลย จับพอเป็นพิธีว่าจับแล้ว พอเกิดเหตุการณ์ทัวร์ศูนย์เหรียญที่ ปิด บริษัท แห่งหนึ่ง ที่ใหญ่มากนะน้อง จึงทำให้ตำรวจนั้นเริ่มจับกุมอย่างจริงจัง อยากที่น้องมาสัมภาษณ์พี่นะน้อง เมื่ออาทิตย์ที่แล้วเพื่อนพี่ที่โดนตำรวจเรียกให้ไปช่วยสอบปากคำเป็นล่ามให้คนจีนนะ เพราะเขามาทำงานเป็นไค้ แต่พูดไทยไม่ได้เลย จึงต้องให้เพื่อนพี่ไปเป็นล่าม แปล ก็ปัญหาหลัก ๆ คือ ตำรวจ ต้องจริงจังกับการจับกุมไค้เดือน ถ้าดำเนินการอย่างแท้จริงได้ปัญหาไค้เดือนจะค่อยหมดไป แล้วค่อยมาปรับแก้ในเรื่องคุณภาพของไค้ไปอีกต่อหนึ่งนะน้อง เพราะ คุณภาพไค้สำคัญมากนะ เพราะคนจีนมาจากต่างประเทศแล้วต้องการบริการที่ดีเยี่ยม ทุกอย่างสะดวกสบายหมด เพราะเขา คิดว่าเสียตังมาแล้วต้องได้การบริการอย่างดีเยี่ยมนะน้อง” (นาย ค (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 28 กันยายน 2559)

“ถ้าหากอยากจัดการไค้เดือนนั้น ควรจะเริ่มที่เจ้าหน้าที่รัฐให้มีความจริงจัง ที่จะปฏิบัติก่อนครับ เพราะเนื่องจากไค้เดือนจริง ๆ ก็ดูได้ง่ายอยู่แล้วครับว่าคนไหนเป็นไค้จริง คนไหนเป็นไค้เดือนลับ ซึ่งบางครั้งเจ้าหน้าที่รัฐก็ไม่ค่อยอยากจัดการเพราะว่า อาจจะสร้าง ภาพลักษณ์ไม่ดีต่อนักท่องเที่ยวเลยไม่จับกุม แต่พอมีข่าวที่เริ่มจับกุมที่ ก็เห็นได้จากทัวร์ ศูนย์เหรียญที่ผ่านมามากับ ก็มีการจับไค้เดือนอย่างมากทำให้ตอนนี้ ทัวร์จีนมาเที่ยวที่ไทยน้อยมาก เลยครับ” (นาย ข (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 16 กรกฎาคม 2559)

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การทำวิจัยเรื่อง ปัญหาและแนวทางการแก้ไขมัคคุเทศก์นำเที่ยวนักท่องเที่ยวจีน โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหามัคคุเทศก์นำเที่ยวนักท่องเที่ยวจีน
2. เพื่อเสนอแนะมาตรการ ในการแก้ไขปัญหามัคคุเทศก์นำเที่ยวนักท่องเที่ยวจีน

โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ มัคคุเทศก์นำเที่ยวนักท่องเที่ยวจีน จำนวน 2 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสัมภาษณ์ แบบกึ่งมีโครงสร้าง (Semi-structured observation) และการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Non-participant observation) ผลการศึกษาสามารถสรุปได้ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผลการศึกษา
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาสภาพปัญหามัคคุเทศก์นำเที่ยวนักท่องเที่ยวจีน พบว่า สภาพปัญหามัคคุเทศก์นำเที่ยวนักท่องเที่ยวจีน มีประเด็นสำคัญอยู่ 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการใช้ภาษา ด้านหลักสูตรการอบรม ด้านการบริหารจัดการ ด้านการบังคับใช้กฎหมาย ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ด้านการใช้ภาษา
 - 1.1 มัคคุเทศก์ส่วนใหญ่ยังพูดระดับภาษาจีน ระดับกลาง-สูงยังไม่ได้
 - 1.2 มัคคุเทศก์ยังขาดความรู้ความเข้าใจที่จะสื่อสารในด้านสถานที่ท่องเที่ยว

ให้ชาวจีนได้เข้าใจอย่างถ่องแท้

- 1.3 มัคคุเทศก์บางท่านยังไม่เข้าใจ วัฒนธรรมคนจีนอย่างลึกซึ้ง

2. ด้านหลักสูตรการอบรม

- 2.1 หลักสูตรการอบรมมีเวลาสั้นเกินไป
 - 2.2 ขาดการอบรมเสริมประสิทธิภาพการทำงานมัคคุเทศก์ เพื่อให้มีประสิทธิภาพ

การทำงานตลอด

3. ด้านเนื้อหาการอบรมบางส่วนนั้นยังขาดความเข้มข้น เช่น ด้านการใช้ภาษา

เพื่อสื่อสารกับนักท่องเที่ยว

- หลักเกณฑ์การคัดเลือกเข้าฝึกอบรมเป็นมัคคุเทศก์ที่ถูกกฎหมาย ยังขาดประสิทธิภาพ

4. ด้านการบริหารจัดการ

- 4.1 บัณฑิตมหาวิทยาลัยมีหลายประเภท ทำให้ยากต่อการเข้าใจ
- 4.2 เทคโนโลยีในระบบบัณฑิตศึกษายังไม่มีประสิทธิภาพ
- 4.3 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้านบัณฑิตศึกษาดูการตรวจสอบประสิทธิภาพ

ของบัณฑิตศึกษาอย่างสม่ำเสมอ

- 4.4 บัณฑิตศึกษาที่ผ่านการอบรมแล้วบางท่านก็ไม่ได้ทำอาชีพบัณฑิตศึกษาต่อ

5. ด้านการบังคับใช้กฎหมาย

- 5.1 กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับบัณฑิตศึกษายังขาดบทบังคับใช้ที่จัดการกับบัณฑิตศึกษาที่เถื่อน
- 5.2 ผู้บังคับใช้กฎหมายยังละเลยต่อการปฏิบัติหน้าที่
- 5.3 มีการเรียกรับสินบนในการจับกลุ่มไค้เถื่อน

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาแนวทางในการแก้ไขปัญหาบัณฑิตศึกษานำที่ชวนก่อกองที่ชวนพบ
พบว่า แนวทางในการแก้ปัญหานี้สามารถแยกเป็นประเด็นสำคัญ 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการใช้
ภาษา ด้านหลักสูตรการอบรม ด้านการบริหารจัดการ ด้านการบังคับใช้กฎหมาย ดังรายละเอียด
ต่อไปนี้

1. ด้านการใช้ภาษา

- 1.1 ภาครัฐควรจะสนับสนุนให้กับนักศึกษาเอกภาษาจีนให้มีการสอบบัณฑิตศึกษา
ก่อนจบการศึกษา
- 1.2 ทุภมหาวิทยาลัยที่มีการเรียนการสอน เอกภาษาจีน ควรจะเพิ่มวิชาภาษาจีน
เพื่อการท่องเที่ยวเป็นวิชาแก่นหลักแก่นิสิตนักศึกษาเอกภาษาจีน
- 1.3 ควรเพิ่มเวลาในการอบรมภาษาจีน ในหลักสูตรอบรมบัณฑิตศึกษา
- 1.4 ก่อนจบการอบรมบัณฑิตศึกษา ควรจะมีการจัดอบรมหรือสัมมนา วัฒนธรรมจีน
ให้แก่บัณฑิตศึกษาให้ทุกท่าน

2. ด้านหลักสูตรการอบรม

- 2.1 ควรเพิ่มระยะเวลาการอบรมให้มีระยะที่เพิ่มมากขึ้น
- 2.2 ควรมีการออกและใช้ข้อสอบกลางในการคัดเลือกบุคคลเข้าสู่อบรมบัณฑิตศึกษา
- 2.3 ควรเพิ่มระดับความยากของข้อสอบในการสอบจบหลักสูตรบัณฑิตศึกษา
- 2.4 ความสร้างแรงจูงใจ หรือ มีการสร้างตลาดไว้รองรับงานบัณฑิตศึกษา

3. ด้านการบริหารจัดการ

- 3.1 ควรจัดรูปแบบบัตรและประเภทบัตรให้มีประเภทน้อยที่สุดและมีการจัดประเภท
ของบัตรให้มีความชัดเจนต่อบุคคลทั่วไป

- 3.2 ควรนำเทคโนโลยีบัตร Smart card มาใช้เพื่อง่ายและสะดวกต่อการตรวจสอบ
- 3.3 ควรมีการจัดอบรมเสริมให้กับมัคคุเทศก์ตลอดเวลา โดยกำหนดว่า แต่ละปี มัคคุเทศก์แต่ละท่าน ควรจะเข้ารับการอบรมกี่ครั้ง
- 3.4 ควรเพิ่มระบบการติดตามการทำงานของมัคคุเทศก์
- 4. ด้านการบังคับใช้กฎหมาย
 - 4.1 ควรมีการออกกฎหมายเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ให้มีความชัดเจน
 - 4.2 ควรเพิ่มบทลงโทษสำหรับมัคคุเทศก์เถื่อน ให้มีความรุนแรงยิ่งขึ้น
 - 4.3 เจ้าหน้าที่รัฐควรให้ความสำคัญกับการจัดระเบียบมัคคุเทศก์เถื่อนให้มากกว่านี้

อภิปรายผลการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง “มาตรการจัดระเบียบ มัคคุเทศก์นำเที่ยวนักท่องเที่ยวจีน” มีประเด็นที่น่าสนใจในการอภิปรายดังนี้

1. จากผลการศึกษาสภาพปัญหามัคคุเทศก์นำเที่ยวนักท่องเที่ยวจีนนั้น มีสภาพปัญหาสำคัญอยู่ 4 ด้านดังนี้ 1) ด้านการใช้ภาษา 2) ด้านหลักสูตร 3) ด้านการจัดการ 4) ด้านการบังคับใช้กฎหมาย ทั้งนี้เนื่องมาจากการที่รัฐบาลส่งเสริมการท่องเที่ยวในประเทศไทย จึงทำให้เกิดการหลั่งไหลของนักท่องเที่ยวจีนมาเที่ยวประเทศไทยเป็นจำนวนมาก จึงทำให้จำนวนมัคคุเทศก์ไทยไม่เพียงพอต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวจีน ทำให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจึงจำเป็นต้องรีบผลิต มัคคุเทศก์มัคคุเทศก์ให้มีความสอดคล้องกับนักท่องเที่ยวจีน แต่มัคคุเทศก์ที่ผลิตออกมาแล้วนั้น ส่วนใหญ่ยังมีคุณภาพไม่ดีพอกับความต้องการของนักท่องเที่ยวจีนดังนั้น จึงทำให้เกิดการจ้างมัคคุเทศก์ชาวจีนซึ่งเป็นมัคคุเทศก์ที่ไม่ถูกต้องตามกฎหมายเข้ามานำเที่ยวนักท่องเที่ยวแทน ซึ่งสร้างความเสียหายต่อประเทศไทยเป็นอย่างมาก ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรมไทยเป็นอย่างมากซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ (2557) เรื่อง ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและโลกาภิวัตน์: แนวทางการปรับตัวของมัคคุเทศก์ไทย (พ.ศ. 2556) ที่กล่าวว่า การพัฒนามาตรฐานวิชาชีพและระบบฝึกอบรมมัคคุเทศก์ ปัจจุบันมัคคุเทศก์ไทยกำลังประสบปัญหาทั้งเชิงคุณภาพและปริมาณ ปัญหาในเชิงคุณภาพคือระบบการศึกษาผลิตมัคคุเทศก์ที่ขาดคุณภาพอย่างรุนแรง ทำให้มีบัณฑิตเพียงร้อยละ 10 เท่านั้นที่สามารถทำงานได้จริง ส่วนที่เหลือต้องฝึกฝนอบรมกันใหม่ ขณะที่ปัญหาในเชิงปริมาณคือมีการสงวนอาชีพนี้ไว้ให้เฉพาะสำหรับคนไทย แต่ระบบการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ขาดคุณภาพ ทำให้มัคคุเทศก์มีไม่เพียงพอกับจำนวนนักท่องเที่ยวที่ขยายตัวสูง ซึ่งอาจก่อให้เกิดปัญหามัคคุเทศก์เถื่อนรุนแรงขึ้นและ การพัฒนาภาษาที่สามซึ่งปัจจุบันภาษาที่สามถือว่าเป็นภาษาที่สำคัญอย่างมาก เนื่องด้วยว่านักท่องเที่ยว

ชาวจีนเข้ามาท่องเที่ยวในภูมิภาคมากขึ้นและมีปัญหาขาดแคลนมัคคุเทศก์บางภาษาแล้ว เช่น มัคคุเทศก์ภาษาจีน เป็นต้น ในอนาคตนักท่องเที่ยวในภูมิภาคนี้จะมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น หากไม่เร่งพัฒนามัคคุเทศก์ภาษาที่สาม ไทยจะเสียโอกาสต้อนรับนักท่องเที่ยวจากกลุ่มดังกล่าว

1.1 จากผลการศึกษาสภาพปัญหาด้านการใช้ภาษานั้นพบว่า มัคคุเทศก์ส่วนใหญ่ที่เพิ่งจบหลักสูตรการอบรมมัคคุเทศก์มานั้น จะพูดภาษาจีนยังไม่คล่องแคล่ว เนื่องจากจากระยะเวลาการอบรมหรือระบบการสอบคัดเลือกเข้ามาทำการศึกษหลักสูตรมัคคุเทศก์ของไทยนั้นยังมีปัญหา มาก จึงทำให้มัคคุเทศก์ที่จบหลักสูตรการอบรมไปแล้ว พูดภาษาจีน อธิบายไม่คล่องแคล่วเลย จึงทำให้บริษัททัวร์ไม่อยากจะรับกลุ่มมัคคุเทศก์ที่จบใหม่ แต่จะไปรับมัคคุเทศก์ชาวจีน มาทำดำเนินการนำเที่ยวแทนมัคคุเทศก์ชาวไทย

1.2 จากผลการศึกษาสภาพปัญหาด้านการอบรมพบว่า มัคคุเทศก์ส่วนใหญ่ที่เพิ่งจบ การอบรมหลักสูตรมัคคุเทศก์นั้น พูดภาษาจีนยังไม่คล่องแคล่ว เนื่องจากบางครั้งสถาบัน ที่เปิดรับการอบรมนั้น ต้องการจำนวนยอดนักศึกษาในการอบรมหรือบางครั้งก็มีการจัดเปิดอบรม ฟรีให้กับบุคคลทั่วไปที่สนใจ ทำให้บุคคลทั่วไปที่มีความสามารถภาษาจีนในระดับเบื้องต้นรีบสมัคร เข้ามา ส่งผลให้ได้รับบุคคลที่ความสามารถภาษาจีนไม่ถึงเข้ามาอบรม อีกทั้งปัจจุบันนั้น แต่ละ สถาบันก็เปิดอบรมและสอบคัดเลือกได้อย่างอิสระทำให้ยากต่อการควบคุมคุณภาพและปริมาณ เพราะหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้านมัคคุเทศก์ยังไม่ได้กำหนดแนวข้อสอบเพื่อใช้ในการคัดเลือกบุคคล เข้ารับการอบรม จึงส่งผลให้สถาบันมีการเปิดอบรมบ่อยครั้งและง่ายที่จะได้รับบัตรไกด์ออกมา ซึ่งยิ่งสร้างปัญหาให้เกิดไกด์เถื่อนเพิ่มมากขึ้น เพราะไกด์ที่จบหลักสูตรออกมาแล้วนั้นพูดภาษา ไม่ได้เลย

1.3 จากผลการศึกษาสภาพปัญหาด้านการจัดการพบว่า เนื่องด้วยปัจจุบัน ในด้านการจัดการมัคคุเทศก์ถือได้ว่ามีปัญหาค่อนข้างมาก ส่งผลให้เกิดปัญหามัคคุเทศก์เถื่อน อย่างมากมายที่เราสามารถเห็นได้ทั่วไปตามสถานที่ท่องเที่ยว การจัดการมัคคุเทศก์ของไทยปัจจุบัน นั้นค่อนข้างมีปัญหามากมาย อาทิเช่น เรื่องบัตรมัคคุเทศก์นั้น ในเรื่องรูปแบบบัตรนั้นค่อนข้าง ซับซ้อน มีประเภทที่เยอะจนเกินความจำเป็น อีกทั้งบัตรมัคคุเทศก์นั้น ก็ค่อนข้างที่จะปลอมแปลง ได้ง่าย ขาดระบบที่จะตรวจสอบได้ว่ามัคคุเทศก์นั้นเป็นมัคคุเทศก์ที่ถูกต้องตามกฎหมายหรือเปล่า และปัญหาที่สำคัญที่สุดคือ มัคคุเทศก์ส่วนใหญ่ที่เพิ่งจบหลักสูตรการอบรมออกมาแล้วนั้น ไม่สามารถนำเที่ยวนักท่องเที่ยวได้เลย

1.4 จากผลการศึกษาสภาพปัญหาด้านการบังคับใช้กฎหมายนั้นพบว่า กฎหมายของ ประเทศไทยที่จะจัดระเบียบมัคคุเทศก์ที่ไม่ถูกต้องตามกฎหมายนั้น ยังมีบทบัญญัติที่ยังไม่ชัดเจน

นำมาบังคับใช้ในการจัดระเบียบกลุ่มไค้เถื่อน จึงส่งผลให้ยากต่อการควบคุมกลุ่มม๊คคุเทศก์เถื่อนดังกล่าว อีกทั้ง เจ้าหน้าที่รัฐบางส่วนนั้นก็เป็นใจกับกลุ่มดังกล่าวให้สามารถ ทำตัวได้อย่างอิสระ ซึ่งสร้างความเสียหายให้ต่อประเทศเป็นอย่างมาก

2. จากผลการศึกษาเรื่อง แนวทางการแก้ไขปัญหาม๊คคุเทศก์นำเที่ยวนักท่องเที่ยวจีนนั้น พบว่า แนวทางการแก้ไขปัญหาม๊คคุเทศก์นั้น มีประเด็นสำคัญในการเสนอมาตรการแก้ไขปัญหายุ่ 4 ด้านดังนี้ 1) ด้านการใช้ภาษา 2) ด้านหลักสูตรการอบรม 3) ด้านการจัดการ 4) ด้านการบังคับใช้กฎหมาย โดยต้นเหตุที่สามารถจะแก้ไขปัญหานี้ได้นั้น ภาครัฐหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ต้องกลับมาทบทวนสภาพปัญหาในเรื่องการใช้ภาษา หลักสูตรการอบรม การจัดการ และการบังคับใช้กฎหมาย เนื่องด้วยว่า หลักสูตร การจัดการ และการบังคับใช้กฎหมาย ในปัจจุบันนั้น ก่อนข้าง มีปัญหาอย่างมาก อาทิเช่น ในเรื่องหลักสูตรนั้น ม๊คคุเทศก์ส่วนใหญ่ที่จบออกมาแล้วนั้น ถ้าไม่มีพื้นฐานภาษาจีนที่ดีเยี่ยม ก็จะพูดภาษาจีนไม่ค่อยคล่องแคล่ว ทำให้สร้างความไม่พอใจกับนักท่องเที่ยวจีนเป็นอย่างมาก อีกทั้งในด้านการจัดการประเภทบัตรม๊คคุเทศก์ไทยนั้น มีประเภทที่เยอะเกินความจำเป็นอย่างมาก ทำให้บ้างครั้งเกิดความสับสนได้ว่าม๊คคุเทศก์ท่านนี้สามารถ นำเที่ยวสถานที่ตรงนี้ได้หรือเปล่า จนนำมาให้เกิดบริษัทนำเที่ยวจ้าง ม๊คคุเทศก์นำเที่ยวเถื่อนขึ้นมา เนื่องด้วยว่านักท่องเที่ยวจีนนั้นต้องการการท่องเที่ยวที่มีคุณภาพ อีกทั้งต้องการจ้างงานม๊คคุเทศก์แค่ 1 คนต่อ 1 รอบกลุ่มนักท่องเที่ยวเท่านั้น ประการสุดท้ายในเรื่องการบังคับใช้กฎหมายนั้น เนื่องด้วยปัญหากฎหมายของไทยนั้นยังขาดตัวบทกฎหมายที่ไม่พร้อมที่จะจัดการปัญหาม๊คคุเทศก์เถื่อนได้ จึงทำให้มีโอกาสที่เจ้าหน้าที่ภาครัฐ มีการหาผลประโยชน์จากกลุ่มม๊คคุเทศก์ดังกล่าว ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ (2557) เรื่อง ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน และโลกาภิวัตน์: แนวทางการปรับตัวของม๊คคุเทศก์ไทย ในเรื่องพัฒนามาตรฐานวิชาชีพและระบบฝึกอบรมม๊คคุเทศก์และการพัฒนาภาษาที่สาม ดังนั้นจากผลการศึกษา “มาตรการแนวทางการแก้ไขม๊คคุเทศก์นำเที่ยวนักท่องเที่ยวจีน” นั้น มีประเด็นสำคัญที่จะสามารถอภิปรายได้ 4 ประเด็นดังต่อไปนี้

2.1 จากการศึกษาแนวทางการแก้ไขปัญหาด้านการใช้ภาษาพบว่า การจะพัฒนาให้ม๊คคุเทศก์นั้นให้มีความสามารถที่จะใช้ภาษาที่จะสื่อสารกับนักท่องเที่ยวจีนเป็นอย่างดี จำเป็นที่จะต้องใช้ระยะเวลาในการฝึกภาษาให้ยาวนานขึ้น แต่ถ้าหากภาครัฐจะสนับสนุนให้กลุ่มนักศึกษาที่เรียนภาษาจีนมาโดยตรงแล้วมีความสนใจในการทำงานด้านม๊คคุเทศก์ก็จะเป็นการดี เพราะว่ นักศึกษากลุ่มเหล่านั้นจะต้องมีการเรียนภาษาจีน ระยะเวลาไม่ต่ำกว่า 4 ปี อีกทั้งยังมีการสอบวัดระดับภาษาจีนก่อนที่จบการศึกษาอย่างน้อยระดับ 5 ซึ่งนับว่าเป็นเครื่องการันตีว่า นักศึกษาเอกภาษาจีนนั้นมีความพร้อมที่จะสื่อสารภาษาจีนได้ระดับดีแล้ว ถ้าภาครัฐสนับสนุน

ให้เข้ามาอบรมแล้ว ก็เป็นที่น่าเชื่อได้ว่ามัคคุเทศก์เดือนนั้นก็จะค่อยหมดไป

2.2 จากการศึกษาแนวทางในการแก้ไขปัญหาด้านหลักสูตรการอบรมพบว่า ปัจจุบันหลักสูตรการอบรมมัคคุเทศก์นั้นแทบจะไม่ได้ให้ความสำคัญในเรื่องภาษาที่จะใช้ในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวเลย อีกทั้งหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกบุคคลที่จะเข้ามาอบรมมัคคุเทศก์นั้น แต่ละสถาบันก็ค่อนข้างที่จะเป็นอิสระกล่าวคือ จะคัดเลือกเข้ามาอย่างไรก็ได้ ดังนั้น ในด้านหลักสูตรการอบรม ถ้าเน้นในเรื่องการอบรมในด้านภาษาให้มีระยะเวลาที่ยาวนานขึ้นก็จะสามารถแก้ไขปัญหาด้านการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวได้ อีกทั้งถ้ามีกฎเกณฑ์ที่รับคัดเลือกบุคคลทั่วไปเข้ามาอบรมอย่างมีระเบียบและแบบแผน และมีข้อสอบกลางในการสอบคัดเลือกเข้ารับการอบรม และสอบจบหลักสูตรการอบรม ก็จะเป็นการดีที่จะผลิตมัคคุเทศก์ที่มีคุณภาพ และความสามารถที่จะรองรับกับนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดีอีกด้วย

2.3 จากการศึกษาแนวทางในการแก้ไขปัญหาด้านการจัดการพบว่า เนื่องด้วยว่าสภาพปัญหามัคคุเทศก์ในปัจจุบันนี้ค่อนข้างรุนแรงเป็นอย่างมาก ถ้าหากภาครัฐให้ความสำคัญที่จะแก้ไขระบบการจัดการให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพที่จะควบคุมมัคคุเทศก์ให้มีคุณภาพ ก็จะสามารถแก้ไขปัญหามัคคุเทศก์เดือนให้ลดน้อยลงไปได้ โดยการแก้ไขประการแรก คือ ต้องเรียกมัคคุเทศก์ที่ไม่สามารถนำเที่ยวได้นั้นกลับมาอบรมใหม่ ให้มีคุณภาพ ประการต่อมา คือ ปรับปรุงระเบียบบัตรมัคคุเทศก์ให้มีการลดประเภทบัตรลงและคิดระบบในการควบคุมประสิทธิภาพของมัคคุเทศก์แล้วนั้นก็น่าเชื่อได้ว่าก็จะสามารถแก้ไขปัญหามัคคุเทศก์เดือนได้อย่างยั่งยืนต่อไป

2.4 จากการศึกษาแนวทางในการแก้ไขปัญหา ด้านการบังคับใช้กฎหมายพบว่า สืบเนื่องจากปัญหาที่ว่ากฎหมายไทยนั้นยังไม่ครอบคลุมในการจัดระเบียบกลุ่มไกด์เดือนได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น ดังนั้น ภาครัฐหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรเร่งหาแนวทางในการแก้ไขกฎหมายให้มีความครอบคลุมและเข้มงวดกับการทำงานของผู้หน้าที่ยุติในการจัดการกลุ่มมัคคุเทศก์เดือนให้มีความเด็ดขาด อีกทั้งถ้ากำหนดบทลงโทษในการจัดการกลุ่มไกด์เดือนให้มีความชัดเจนยิ่งขึ้น ปัญหามัคคุเทศก์เดือนก็จะลดน้อยลงไปได้เอง

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเรื่อง ปัญหาและแนวทางแก้ไขมัคคุเทศก์นำเที่ยวนักท่องเที่ยวจีน พบว่า ปัญหาสำคัญของมัคคุเทศก์นำเที่ยวนักท่องเที่ยวจีนนั้น มีปัญหาสำคัญอยู่ 4 ประการ คือ ด้านการใช้ภาษา ด้านหลักสูตรการอบรม ด้านการจัดการ ด้านการบังคับใช้กฎหมาย จากข้อค้นพบดังกล่าว ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ด้านการใช้ภาษาจากผลการวิจัยพบว่า ในเรื่องการใช้ภาษานั้น มัคคุเทศก์ส่วนใหญ่ยังพูดภาษาจีนไม่คล่องแคล่ว ดังนั้นเสนอว่า ภาครัฐควรออกนโยบายสนับสนุนให้นักศึกษาที่เรียนวิชาเอกภาษาจีน นั้นให้ได้อบรมมัคคุเทศก์และได้บัตรมัคคุเทศก์ตามกฎหมาย เนื่องจากนักศึกษาเหล่านั้นมีความสามารถในการสื่อสารภาษาจีนได้อย่างดีอยู่แล้ว เพราะก่อนจบการศึกษา บางสถาบันจะให้สอบวัดระดับภาษาจีน (HSK) ให้ได้ระดับ 4-5 ก่อนจบ ซึ่งเป็นเครื่องการันตีได้ว่า นักศึกษาท่านนั้น ๆ มีความสามารถภาษาจีนในระดับดี

2. ด้านหลักสูตรการอบรม จากผลการวิจัยพบว่า หลักสูตรในประเทศไทยนั้นขาดประสิทธิภาพในการสร้างมัคคุเทศก์ให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพ ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรจัดทำแผนพัฒนาระบบการอบรมมัคคุเทศก์ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นให้มีความเป็นสากล เพราะถ้าหากไม่พัฒนาแล้วนั้น จะยิ่งสร้างปัญหาให้เกิดกลุ่มมัคคุเทศก์เถื่อนมีจำนวนมากขึ้นเรื่อย ๆ เพราะปัจจุบันนั้น นักท่องเที่ยวชาวจีนนั้นได้เข้ามาเที่ยวไทย เป็นอันดับแรก ของประเทศ

3. ด้านการจัดการ จากผลการวิจัยพบว่า ในเรื่องบัตรมัคคุเทศก์ ยังขาดประสิทธิภาพ อีกทั้งมัคคุเทศก์บางส่วนนั้นไม่มีประสิทธิภาพที่จะนำเที่ยวนักท่องเที่ยวได้ ดังนั้นขอเสนอว่า ภาครัฐควรจัดทำนโยบาย ลดประเภทบัตรมัคคุเทศก์ให้มีความชัดเจน เข้าใจง่าย อีกทั้งภาครัฐควรเร่งทำแผนในการยกระดับประสิทธิภาพ การทำงานมัคคุเทศก์ให้มีมาตรฐาน เพื่อที่จะได้ยกระดับการทำงานของมัคคุเทศก์ปัจจุบันให้ดีขึ้น อีกทั้งยังเป็นการลดปัญหาการจ้างไกด์เถื่อนเข้ามาทำงาน

4. ด้านการบังคับใช้กฎหมาย จากผลการวิจัยพบว่า กฎหมายไทยในเรื่องการจ้ดระเบียบมัคคุเทศก์นั้น ยังขาดประสิทธิภาพ ดังนั้น ภาครัฐควรออกกฎหมายให้มีความชัดเจนในการแก้ไขปัญหามัคคุเทศก์เถื่อน อีกทั้งต้องเข้มงวดการทำงานของเจ้าหน้าที่ให้ทำหน้าที่ให้ทำหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา เพื่อที่จะได้มีการควบคุมกลุ่มมัคคุเทศก์เถื่อนให้หมดไปอย่างรวดเร็ว

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1. ด้านการใช้ภาษา จากผลการวิจัยพบว่า มัคคุเทศก์ที่เพิ่งจบหลักสูตรการอบรมแล้ว จะพูดภาษาจีนไม่ค่อยคล่องแคล่ว ดังนั้นภาครัฐ ควรเพิ่มระยะเวลาในการอบรมภาษาให้มีความนานเพิ่มขึ้น และควรจัดอบรมเพิ่มให้แก่กลุ่มมัคคุเทศก์ที่ยังพูดภาษาจีนยังไม่ได้พร้อมกับเพิ่มหลักเกณฑ์ในการสอบจบหลักสูตรการอบรมมัคคุเทศก์

2. ด้านหลักสูตร จากผลการวิจัยพบว่า หลักสูตรนั้นขาดประสิทธิภาพที่ผลิตมัคคุเทศก์ที่มีคุณภาพ ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรเร่งกลับมาทบทวนในเรื่องหลักสูตรว่า มีประสิทธิภาพในการผลิตมัคคุเทศก์อย่างไรเพื่อที่จะได้ผลิตมัคคุเทศก์มีคุณภาพมากขึ้น

ทั้งในเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ

3. ด้านการจัดการ จากผลการวิจัยพบว่า การจัดการเรื่องบัตรและการอบรมนั้นยังขาดประสิทธิภาพ ดังนั้น ภาครัฐควรเร่งที่จะสร้างให้มัลลเทศก์เห็นความสำคัญในการพัฒนาทักษะของมัลลเทศก์อย่างเร่งด่วนและหาวิธีในการลดประเภทของบัตรมัลลเทศก์และเพิ่มประสิทธิภาพในการติดตามการทำงานของมัลลเทศก์ เพื่อที่จะได้เป็นการตรวจสอบคุณภาพมัลลเทศก์ได้อย่างมีประสิทธิภาพอยู่ตลอดเวลา

4. ด้านการบังคับใช้กฎหมาย จากการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่ภาครัฐมีโอกาสที่จะเรียกรับผลประโยชน์จากกลุ่มมัลลเทศก์เถื่อน ดังนั้น ภาครัฐควรเข้มงวดกวดขัน ในการทำงานของเจ้าหน้าที่รัฐอย่างเร่งด่วน เพื่อที่จะได้จัดการกับกลุ่มมัลลเทศก์เถื่อนให้ลดจำนวนลงอย่างรวดเร็ว

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. ในการทำวิจัยครั้งต่อไป ควรจะศึกษาการพัฒนาหลักสูตรการอบรมมัลลเทศก์ให้มีคุณภาพ
2. ในการทำวิจัยครั้งต่อไป ควรจะศึกษาแนวทางในการพัฒนากฎหมายมัลลเทศก์ให้มีคุณภาพ
3. ในการทำวิจัยครั้งต่อไป ควรจะศึกษาการเปรียบเทียบ การจัดการมัลลเทศก์ของไทย กับ การจัดการมัลลเทศก์ของจีน

บรรณานุกรม

- กรมการท่องเที่ยว. (2557). *สรุปสถานการณ์การท่องเที่ยวนักท่องเที่ยว*. เข้าถึงได้จาก <http://newdot2.samartmultimedia.com/home/listcontent/11/222/91>
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2545). *คู่มือเที่ยวทั่วไปได้ทุกเดือน*. กรุงเทพฯ: การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2546). *ปัญหานักท่องเที่ยวมักประสบและแนวทางแก้ไข*. กรุงเทพฯ: การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2547). *เอกสารแนะนำการขอใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์*. กรุงเทพฯ: การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2548). *สิทธิประโยชน์ที่นักท่องเที่ยวควรทราบ*. กรุงเทพฯ: การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2551). *พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 และกฎกระทรวง*. กรุงเทพฯ: การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.
- กุลวรา สุวรรณพิมล. (2542). *หลักการมัคคุเทศก์* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏภูเก็ต.
- เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. (2557). *แนวทางการปรับตัวของมัคคุเทศก์ไทย: ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและโลกาภิวัตน์*. *วารสารสหวิทยาการ*, 11(1), 1-148.
- โกสิน สตะตะ. (2557). *การพัฒนากิจกรรมฝึกอบรมมัคคุเทศก์สิ่งแวดล้อมเพื่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์อำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาสิ่งแวดล้อมศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ฉันทิช วรรณถนอม. (2557). *หลักการมัคคุเทศก์*. กรุงเทพฯ: เฟื่องฟ้าพรินติ้ง.
- ชลทิศ ไตรสุธา. (2555). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของมัคคุเทศก์*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ทิพวรรณ พุ่มมณี. (2553). *หลักการมัคคุเทศก์* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นาย ก (นามสมมติ). (2559, 28 กันยายน). มัคคุเทศก์. สัมภาษณ์.
- นาย ข (นามสมมติ). (2559, 16 กรกฎาคม). มัคคุเทศก์. สัมภาษณ์.
- นาย ค (นามสมมติ). (2559, 28 กันยายน). มัคคุเทศก์. สัมภาษณ์.

- นิคม จารุมณี. (2536). *การท่องเที่ยวและการจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- นารี ศิษย์ชานนท์. (2554). *ความต้องการบริการด้านมัคคุเทศก์ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาท่องเที่ยว วัดพระศรีรัตนศาสดาราม*. งานนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐ และภาคเอกชน, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2548). *อุตสาหกรรมท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ: เพรสแอนด์ดีไซน์.
- พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551. (2551, 6 กุมภาพันธ์). *ราชกิจจานุเบกษา*. หน้า 1-30.
- พัฒนชนันต์ วาสะศิริ. (2553). *ความมั่นคงทางอาชีพของมัคคุเทศก์อิสระในภาวะวิกฤตเศรษฐกิจ*. กรุงเทพฯ: คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ภาสิกร กระจำฐากู. (2554). *จรรยาบรรณอาชีพ เขาวนจัดการอุปสรรค บุคลิกภาพชาวจิตอัจฉริยะ ที่มีผลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการของมัคคุเทศก์ในกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยา, คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2525). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525*. กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์.
- โรจน ลีมสุกถวานิจ. (2552). *คุณลักษณะของมัคคุเทศก์นำเที่ยวต่างประเทศที่พึงประสงค์ของนักท่องเที่ยวชาวไทย*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศุภลักษณ์ อัครางกูร. (2547). *พฤติกรรมนักท่องเที่ยว*. ขอนแก่น: คลังน่านาวิทยา.
- สาครินทร์ บุญพิทักษ์. (2546). *กิจกรรมการจัดการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์แบบยั่งยืนกับการเปลี่ยนแปลงทางการเมืองของบ้านแม่กำปอง ตำบลห้วยแก้ว กิ่งอำเภอแม่ฮ่องสอน จังหวัดเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุภาพร มากแจ้ง. (2539). *หลักการมัคคุเทศก์ (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- สุวรรณชัย ฤทธิรักษ์. (2545). *แนวทางการพัฒนาการตลาดท่องเที่ยวไทย*. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊ค.
- องอาจ นัยพัฒน์. (2548). *วิธีวิทยาการวิจัยเชิงปริมาณและคุณภาพทางพฤติกรรมศาสตร์ และสังคมศาสตร์*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อรุณี อ่อนสวัสดิ์. (2551). *ระเบียบวิธีวิจัย*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยนเรศวร.

อัญชนา พันธุ์อรุณ. (2546). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของมัคคุเทศก์ที่จัดทะเบียน*
ในเขตกรุงเทพมหานคร ณ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย,
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

อัญชุลี นิลสนธิ, ชัยโรจน์ สายพันธุ์ และเทเวศร์ พิริยะพจนท์. (2549). *คุณลักษณะที่เป็นจริง*
และที่คาดหวังของมัคคุเทศก์ในความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่างชาติ.
วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย,
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

Yin, R. K. (1994). *Case study research: Design and methods* (2nd ed.). CA: Publications.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แนวทางการสัมภาษณ์

แนวทางการสัมภาษณ์

เรื่องมาตรการจัดระเบียบ มัคคุเทศก์: กรณีศึกษามัคคุเทศก์นำเที่ยวนักท่องเที่ยวจีน

ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์.....ตำแหน่ง.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.เวลา.....

สถานที่.....

1. สภาพปัญหาทั่วไป

1.1 ปัญหาไคด์เถื่อน ปัจจุบันเป็นอย่างไรบ้าง มีความรุนแรงขนาดไหน อย่างไร

1.2 สาเหตุที่เกิดปัญหาไคด์เถื่อนเกิดเนื่องจากอะไร

2. ด้านการใช้ภาษา

2.1 แนวทางการแก้ไขด้านความรู้ความสามารถของไคด์ควรจะแก้ไขปัญหาอย่างไร

2.2 ในฐานะที่ท่านเป็นมัคคุเทศก์ อยากเสนอแนะเรื่องการใช้ภาษาจีนอย่างไรบ้าง

3. ด้านหลักสูตร

3.1 ในฐานะที่เป็นมัคคุเทศก์ คิดว่าหลักสูตรมัคคุเทศก์มีปัญหาอย่างไรบ้าง

3.2 ในฐานะที่ท่านเป็นมัคคุเทศก์ อยากเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาหลักสูตร

การอบรมมัคคุเทศก์อย่างไรบ้าง

4. ด้านการจัดการ

4.1 ในด้านการจัดการ มัคคุเทศก์ ท่านคิดว่าปัจจุบันมีปัญหาบ้างไหม แล้วมีประเด็นปัญหาอะไรบ้าง

4.2 ในฐานะที่ท่านเป็นมัคคุเทศก์ อยากให้ระบบการจัดการมัคคุเทศก์พัฒนาไปในรูปแบบหรือแนวทางใด

5. ด้านการบังคับใช้กฎหมาย

5.1 ในด้านการบังคับใช้กฎหมาย จากการที่ท่านเป็นมัคคุเทศก์คิดว่า ปัญหาด้านนี้มีอย่างไรบ้าง และท่านประสบพบเจอกับปัญหาด้านนี้อย่างไร

5.2 ในฐานะที่ท่านเป็นมัคคุเทศก์อยากให้ให้มีแนวทางในการบังคับใช้กฎหมายอย่างไรบ้าง

6. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

6.1 ปัญหาอื่น ๆ ที่พบเจอไคด์เถื่อนมีอะไรบ้าง แล้วท่านอยากจะเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหามัคคุเทศก์ได้อย่างไรบ้าง

ภาคผนวก ข
แบบบันทึกสังเกตการณ์มัคคุเทศก์

แบบบันทึกสังเกตการณ์มัคคุเทศก์

วัน เดือน ปี เวลา.....
สถานที่.....

ด้านการใช้ภาษา

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ด้านหลักสูตร

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ด้านการจัดการ

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ด้านการบังคับใช้กฎหมาย

.....
.....
.....
.....
.....
.....

อื่น ๆ

.....
.....
.....
.....
.....
.....