

## บทที่ 2

### ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่อง “เจตคติของนักท่องเที่ยวต่อจรรยาบรรณมัคคุเทศก์อาสาสมัครในชุมชนภูเก็ตและวัดกัลยาณ” ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นพื้นฐานในการวิจัย โดยผู้วิจัยได้แบ่งประเด็นการนำเสนอเป็น 4 ประเด็น ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเจตคติ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการท่องเที่ยวโดยชุมชน
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับจรรยาบรรณการท่องเที่ยวและจรรยาบรรณมัคคุเทศก์
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ

#### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเจตคติ

ในหัวข้อแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเจตคติมี 4 ประเด็น ประกอบด้วย 1) ความหมายของเจตคติ 2) องค์ประกอบของเจตคติ 3) ลักษณะของเจตคติ และ 4) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงเจตคติ

#### ความหมายของเจตคติ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 ให้ความหมายเจตคติว่า “ท่าทีหรือความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง.” และภาษาอังกฤษใช้คำว่า attitude

สงวนศรี จิรัชชัย (2527) ให้ความหมายเจตคติว่าเป็นสภาพความคิด ความเข้าใจและความรู้สึกเชิงประเมินที่มีต่อสิ่งต่างๆ อาจเป็น วัตถุ สถานการณ์ ความคิด ผู้คน เป็นต้น ซึ่งทำให้บุคคลมีแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมต่อสิ่งนั้น ในลักษณะเฉพาะตัวตามทิศทางของเจตคติที่มี

พจนานุกรม Cambridge (2019) ให้คำจำกัดความของเจตคติหรือ attitude ว่าหมายถึง “ความรู้สึกหรือความคิดเห็นเกี่ยวกับบางสิ่งบางอย่างหรือบางคนหรือวิธีการปฏิบัติที่เกิดจากสิ่งนี้”

สมเกียรติ รัชชมนณี (2554) อธิบายว่าทั้ง เจตคติ และ ทศนคติ เป็นศัพท์ที่บัญญัติขึ้นใช้ในภาษาไทยแทนคำ attitude ในภาษาอังกฤษ แต่เราก็ยังบัญญัติเป็นภาษาบาลี-สันสกฤต เพราะภาษาบาลี-สันสกฤตได้เข้ามาอยู่ในวิถีชีวิตของคนไทยช้านาน เจตคติเกิดจาก เจต (เจ-ตะ) + คติ (คะ-ติ) “เจต”

เป็นบาลี (สันสกฤตใช้ เจตส) หมายถึงใจ หรือ สิ่งที่คิด ส่วนคำ “คติ” เป็นบาลี หมายถึง เรื่อง ทาง แนวทาง *ความเป็นไป* ดังนั้น “เจตคติ” จึงอาจแปลได้ว่า แนวทางที่คิด หรือ ที่เกิดขึ้นในใจ ทศนคติมาจากคำ attitude ในภาษาอังกฤษเช่นเดียวกัน คำนี้เกิดจาก ทศน+ คติ คำ “ทศน” มาจาก ทศน ใน ภาษาสันสกฤต หมายถึง ความเห็น การเห็น เครื่องรู้เห็น สิ่งที่เห็น การแสดง จึงอาจแปลความได้ว่า “ทาง ที่เห็น” “แนวความคิดเห็น” นั่นเอง การใช้คำ “ทศนคติ” กับ “เจตคติ” จึงไม่มีนัยที่แตกต่างกันเมื่อใช้ แทน “attitude” เพียงแต่ถ้าเลือกใช้ “เจตคติ” ให้เข้ากับยุคสมัย ก็จะแสดงให้เห็นว่าไม่ตกยุค เพราะได้ เลือกใช้คำตามที่สังคมได้กำหนดขึ้นใหม่แล้ว

สรุปได้ว่าเจตคติหมายถึงความเข้าใจ ความรู้สึกหรือความคิดเห็นที่มีต่อสิ่งต่างๆ หรือผู้คนเป็น การตอบสนองที่แสดงถึงความรู้สึกท่าทีหรือความคิดเห็น

### องค์ประกอบของเจตคติ

อริสรา จรุงธรรม (2559) อธิบายว่าองค์ประกอบเจตคติมี 3 องค์ประกอบ คือ

1. องค์ประกอบด้านความรู้ ความเข้าใจ (Cognitive Component) คือ ความรู้ความคิดของ บุคคลที่จะพิจารณากระทำตอบสนองต่อสิ่งต่างๆ
2. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective Component) คือสภาพอารมณ์ซึ่งเป็นผลจาก ความคิด ถ้าบุคคลมีความคิดในทางที่ดี หรือไม่ดีต่อสิ่งใด บุคคลนั้นจะรู้สึกยอมรับหรือปฏิเสธต่อสิ่งนั้น
3. องค์ประกอบด้านการปฏิบัติ (Behavioral Component) คือความรู้สึกโน้มเอียงที่จะ ปฏิบัติซึ่งจะอยู่ในรูปของการยอมรับหรือปฏิเสธต่อสิ่งต่างๆ

ศุภวัฒน์ ปภัสสรากาญจน์ (2553) มีความเห็นว่าโดยทั่วไป เจตคติประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ประการ คือ

1. องค์ประกอบด้านความรู้ความเข้าใจ (Cognitive Component) เป็นองค์ประกอบด้านความรู้ ความเข้าใจของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้านั้นๆ เพื่อเป็นเหตุผลที่จะสรุปความ และรวมเป็นความเชื่อ หรือช่วยใน การประเมินค่าสิ่งเร้านั้นๆ
2. องค์ประกอบด้านความรู้สึกและอารมณ์ (Affective Component) เป็นองค์ประกอบด้าน ความรู้สึก หรืออารมณ์ของบุคคล ที่มีความสัมพันธ์กับสิ่งเร้า ต่างเป็นผลต่อเนื่องมาจากที่บุคคลประเมิน ค่าสิ่งเร้านั้น แล้วพบว่าพอใจหรือไม่พอใจ ต้องการหรือไม่ต้องการ ดีหรือเลว

องค์ประกอบทั้งสองอย่างมีความสัมพันธ์กัน เจตคติบางอย่างจะประกอบด้วยความรู้ความเข้าใจมาก แต่ประกอบด้วยองค์ประกอบด้านความรู้สึกและอารมณ์น้อย

3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioural Component) เป็นองค์ประกอบทางด้านความพร้อม หรือความโน้มเอียงที่บุคคลประพฤติปฏิบัติ หรือตอบสนองต่อสิ่งเร้าในทิศทางที่จะสนับสนุนหรือคัดค้าน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความเชื่อ หรือความรู้สึกของบุคคลที่ได้รับจากการประเมินค่าให้สอดคล้องกับความรู้สึกที่มีอยู่

เจตคติที่บุคคลมีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด จะประกอบด้วยทั้งสามองค์ประกอบ แต่จะมีปริมาณมากน้อยแตกต่างกันไป บุคคลมักแสดงพฤติกรรมในทิศทางที่สอดคล้องกับเจตคติที่มีอยู่แต่ก็ไม่เสมอไปทุกกรณี ในบางครั้งเรามีเจตคติอย่างหนึ่ง แต่ก็ไม่ได้แสดงพฤติกรรมตามเจตคติที่มีอยู่

### ลักษณะของเจตคติ

ปรเมศวร์ กลิ่นหอม (2552) กล่าวถึงลักษณะของเจตคติดังนี้

1. เจตคติไม่ใช่พฤติกรรมแต่เป็นสภาวะของจิตใจซึ่งเป็นแนวโน้มของการแสดงพฤติกรรมว่าจะเป็นเชิงบวก หรือเชิงลบ
2. เจตคติเกิดจากการเรียนรู้จากสิ่งแวดล้อมและประสบการณ์ เมื่อบุคคลเรียนรู้ว่าสิ่งใดทำให้เกิดความพึงพอใจ เกิดผลดี ก็เกิดเจตคติเชิงบวก หากเป็นไปในทางตรงข้ามมักจะเกิดเจตคติเชิงลบต่องสิ่งนั้น
3. เจตคติเกิดจากการเรียนรู้ ความรู้สึกที่รุนแรง หรือที่สะสมมาเป็นเวลานาน หรือประสบการณ์ที่ทำให้เกิดความคิด ความรู้สึกที่เป็นไปในทิศทางเดียวกันซ้ำๆ จะทำให้เกิดเจตคติได้เร็ว และมั่นคง
4. เจตคติเป็นสิ่งที่ซับซ้อน คนแต่ละคนจะมีเจตคติต่อสิ่งเดียวกันแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับภูมิหลังของผู้คน ซึ่งประกอบด้วยประสบการณ์ การรับรู้ และการเรียนรู้ของแต่ละคนต่อสภาพการณ์ที่เกิดขึ้น
5. เจตคติสามารถใช้ในการคาดคะเนพฤติกรรมของบุคคลโดยทั่วไปได้ เพราะโดยทั่วไปคนที่มีความเจตคติต่อสิ่งใด ก็จะแสดงพฤติกรรมที่ดีต่อสิ่งนั้น เช่น ผู้มีเจตคติดีต่อกีฬา ก็จะแสดงพฤติกรรมที่ดีในเรื่องที่เกี่ยวกับกีฬา
6. เจตคติจะมีความคงทน และแน่นอนพอสมควร แต่เจตคติก็สามารถเปลี่ยนแปลงได้ ถ้ามีการวางเงื่อนไข หรือจัดสภาพสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสมและดำเนินการอย่างต่อเนื่องกัน

## ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงเจตคติ

ปรเมศร์ กลิ่นหอม (2552) ยังกล่าวถึงปัจจัยพื้นฐานที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเจตคติที่ควรคำนึงถึงดังนี้

1. ผู้เชี่ยวชาญ จะมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงเจตคติของบุคคล มากกว่าผู้ไม่เชี่ยวชาญ เพราะบุคคลทั่วไปย่อมจะศรัทธา และให้ความเชื่อถือในผู้เชี่ยวชาญมากกว่าอยู่แล้ว
2. ข้อมูลข่าวสารที่เป็นกลาง จะมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงเจตคติของบุคคล มากกว่าข้อมูลข่าวสารที่แสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่ามีเจตนาที่ให้ผู้รับคล้อยตาม และบ่อยครั้งที่ข้อมูลข่าวสารประเภทหลังนี้ได้รับการต่อต้านแทนที่จะได้รับการคล้อยตาม
3. แหล่งข้อมูลที่มีชื่อเสียง เป็นที่รู้จัก อยู่ในความสนใจ และได้รับความนิยมชมชอบ มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงเจตคติ มากกว่าแหล่งข้อมูล ที่ธรรมดาทั่วไป
4. บุคคลที่มีอัตมโนทัศน์ (self-concept) ต่ำ จะถูกชักจูงให้เปลี่ยนแปลงเจตคติได้ง่ายกว่าบุคคลที่มีอัตมโนทัศน์สูง
5. บุคคลที่รู้ข้อมูลด้านเดียว การสื่อสารที่ให้ข้อมูลข่าวสารทั้ง 2 ด้าน คือทั้งด้านดีและด้านไม่ดี จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเจตคติได้ดีกว่า ส่วนบุคคลที่รู้ข้อมูลทั้ง 2 ด้าน การสื่อสารที่ให้ข้อมูลด้านเดียวจะให้ผลในการเปลี่ยนแปลงเจตคติได้ดีกว่า
6. วิธีการสื่อสารด้วยการพูดที่คล่อง ชัดเจน และเป็นธรรมชาติ จะมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงเจตคติ มากกว่าการพูดซ้ำๆ และไม่ต่อเนื่อง เพราะการพูด แสดงถึงการมีความสามารถ และความน่าเชื่อถือ โดยสรุปคือการเปลี่ยนแปลงเจตคติสามารถเกิดขึ้นได้จากแหล่งที่มาของข่าวสารข้อมูล เนื้อหาของข้อมูล วิธีการสื่อสาร และ กลุ่มหรือบุคคลเป้าหมายที่จะให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเจตคติ

## แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการท่องเที่ยวโดยชุมชน

ปัจจุบันเศรษฐกิจไทยเจริญเติบโตส่วนหนึ่งได้มาจากการท่องเที่ยว รัฐจึงมุ่งกระจายรายได้จากการท่องเที่ยวไปสู่ชาวบ้านโดยตรงซึ่งเป็นเศรษฐกิจฐานรากของประเทศด้วยการท่องเที่ยวชุมชน การท่องเที่ยวโดยชุมชน (Community-Based Tourism, CBT) (ศูนย์ประสานงานเครือข่ายการท่องเที่ยวโดยชุมชน: 2555) เป็นเครื่องมือสร้างความเข้มแข็งขององค์กรชาวบ้านในการจัดการทรัพยากร ธรรมชาติและวัฒนธรรม โดยกระบวนการมีส่วนร่วมของคนในชุมชนในการกำหนดทิศทางการพัฒนาและได้รับประโยชน์จากการท่องเที่ยว ซึ่งก็คือการใช้การท่องเที่ยวเป็นเครื่องมือในการพัฒนาชุมชน

## การท่องเที่ยวโดยชุมชน

การท่องเที่ยวชุมชนหรือการท่องเที่ยวโดยชุมชนมีความหมายตามคำอธิบายของศูนย์วิจัยเศรษฐกิจธุรกิจและเศรษฐกิจฐานราก ธนาคารออมสิน (2561) ว่าหมายถึงการท่องเที่ยวที่มีเอกลักษณ์ คำนึงถึงความยั่งยืนของสิ่งแวดล้อม สังคม และวัฒนธรรม โดยเป็นการท่องเที่ยวที่คนในท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการท่องเที่ยว ซึ่งเป็นการท่องเที่ยวที่ไม่เพียงแต่ตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวเท่านั้น แต่ยังเน้นถึงการสร้างศักยภาพของคนท้องถิ่นนั้นๆ ด้วย ที่สำคัญการท่องเที่ยวดังกล่าวต้องไม่ทำลายวิถีชีวิตเดิมหรือทรัพยากรของชุมชนที่มีอยู่

สินธุ์ สโรบล (2547) กล่าวว่า การท่องเที่ยวโดยชุมชน (Community-based Tourism) หมายถึงทางเลือกในการจัดการท่องเที่ยวที่ชุมชนเข้ามากำหนดทิศทางของการท่องเที่ยวบนฐานคิดที่ว่าชาวบ้านทุกคนเป็นเจ้าของทรัพยากรและเป็นผู้มีส่วนได้เสียจากการท่องเที่ยว โดยการนำเอาทรัพยากรที่มีอยู่ในท้องถิ่นด้านต่างๆไม่ว่า ธรรมชาติ ประวัติศาสตร์ วัฒนธรรมประเพณี วิถีชีวิตและวิถีการผลิตของชุมชนมาใช้เป็นต้นทุนหรือปัจจัยในการจัดการท่องเที่ยวอย่างเหมาะสม รวมทั้งมีการพัฒนาศักยภาพของคนในชุมชนให้มีความรู้ความสามารถและบทบาทสำคัญในการดำเนินงานตั้งแต่การตัดสินใจ การวางแผน การดำเนินงาน การสรุปบทเรียน และมุ่งเน้นให้เกิดความยั่งยืนสู่คนรุ่นลูกหลานและเกิดประโยชน์ต่อท้องถิ่น โดยคำนึงถึงความสามารถในการรองรับของธรรมชาติเป็นสำคัญ

วีระพล ทองมา (2547) อธิบายว่าการท่องเที่ยวโดยชุมชน (Community-based Tourism) เป็นเรื่องของการเรียนรู้ร่วมกันของคนในชุมชนท้องถิ่นและผู้มาเยือน ในการที่จะดูแลรักษาทรัพยากรด้านต่างๆ ของชุมชนที่มีอยู่แล้ว ตลอดจนเป็นเครื่องมือในการพัฒนาชุมชนให้เกิดความยั่งยืน อันเกิดจากการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในชุมชน เพื่อประโยชน์แก่ชุมชน

โดยสรุปการท่องเที่ยวชุมชนจึงหมายถึงการท่องเที่ยวที่นำทรัพยากรที่มีอยู่ในชุมชนนั้น เช่น ธรรมชาติ ประวัติศาสตร์ วัฒนธรรมประเพณี วิถีชีวิตและผลิตภัณฑ์ของชุมชน มาใช้เป็นปัจจัยในการจัดการท่องเที่ยวโดยคำนึงถึงความยั่งยืนสิ่งแวดล้อม สังคมและวัฒนธรรม และชุมชนรับผิดชอบเป็นผู้จัดการและกำหนดทิศทางของการท่องเที่ยวนั้น

## หลักการของการท่องเที่ยวโดยชุมชน

ศูนย์ประสานงานเครือข่ายการท่องเที่ยวโดยชุมชน (2555) ได้อธิบายถึงหลักการของการท่องเที่ยวโดยชุมชนดังนี้

1. ชุมชนเป็นเจ้าของ
2. ชาวบ้านเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางและตัดสินใจ
3. ส่งเสริมความภาคภูมิใจในตนเอง
4. ยกระดับคุณภาพชีวิต
5. มีความยั่งยืนทางด้านสิ่งแวดล้อม
6. คงเอกลักษณ์และวัฒนธรรมท้องถิ่น
7. ก่อให้เกิดการเรียนรู้ระหว่างคนต่างวัฒนธรรม
8. เคารพในวัฒนธรรมที่แตกต่างและศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์
9. เกิดผลตอบแทนที่เป็นธรรมแก่คนท้องถิ่น
10. มีการกระจายรายได้สู่สาธารณประโยชน์ของชุมชน

หลักการข้างต้นสอดคล้องกับหลักการและแนวคิดที่สำคัญของการท่องเที่ยวแบบยั่งยืนในคำจำกัดความขององค์การการท่องเที่ยวสากลที่ระบุไว้ดังนี้

1. ใช้ประโยชน์สูงสุดจากทรัพยากรสิ่งแวดล้อมซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญในการพัฒนาการท่องเที่ยวรักษากระบวนการทางระบบนิเวศที่จำเป็นและช่วยอนุรักษ์มรดกทางธรรมชาติและหลากหลายทางชีวภาพ
2. เคารพความถูกต้องทางสังคม วัฒนธรรมของชุมชนเจ้าบ้านอนุรักษ์มรดกทางวัฒนธรรมที่สร้างขึ้นและมีชีวิตและค่านิยมดั้งเดิมและมีส่วนร่วมในการทำความเข้าใจและความอดทนระหว่างวัฒนธรรม
3. สร้างความมั่นใจว่าการดำเนินงานทางเศรษฐกิจอย่างยั่งยืนที่เป็นไปได้ให้ผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจและสังคมแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมดที่มีการกระจายอย่างเป็นธรรมรวมถึงการจ้างงานที่มั่นคงและโอกาสในการหารายได้และการบริการทางสังคม

โดยสรุปหลักการสำคัญของการท่องเที่ยวแบบยั่งยืนคือการจัดการทรัพยากรต่างๆ เช่นธรรมชาติ

วัฒนธรรม ฯลฯ เพื่อการท่องเที่ยวโดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสียซึ่งหมายถึงชุมชนนั้นๆ ได้มีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการพัฒนาและได้รับประโยชน์จากการท่องเที่ยวทั้งทางวัฒนธรรมท้องถิ่น สังคม สิ่งแวดล้อม คุณภาพชีวิตและเศรษฐกิจอย่างยั่งยืน

### **แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับจรรยาบรรณการท่องเที่ยวและจรรยาบรรณมัคคุเทศก์**

ในหัวข้อแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับจรรยาบรรณมี 4 ประเด็น ประกอบด้วย 1) ความหมายของจรรยาบรรณ 2) จรรยาบรรณการท่องเที่ยว และ 3) จรรยาบรรณมัคคุเทศก์

#### **ความหมายของจรรยาบรรณ**

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 ให้ความหมายจรรยาบรรณว่า จรรยาบรรณ หมายถึง ประมวลความประพฤติที่ผู้ประกอบอาชีพการงาน แต่ละอย่างกำหนดขึ้น เพื่อรักษาและส่งเสริมเกียรติคุณชื่อเสียงและฐานะของสมาชิก อาจเขียนเป็นลายลักษณ์อักษรหรือไม่ก็ได้

บทวิทฤษฎารายการ “รู้ รัก ภาษาไทย” (2550) ให้คำอธิบายเพิ่มว่า จริยธรรม และ จรรยาบรรณ มีความหมายคล้ายกันในแง่ที่ทั้งสองคำ หมายถึงกฎเกณฑ์สำหรับประพฤติปฏิบัติ. แต่คำว่า จริยธรรม มีความหมายกว้างกว่า คือ หมายถึงกฎเกณฑ์ทั่วไปสำหรับทุกคนในสังคม เพื่อให้ประพฤติปฏิบัติในทางดี เช่น นักการเมืองที่มีจริยธรรมต้องซื่อสัตย์และทำหน้าที่เพื่อประโยชน์ของส่วนรวม ส่วนจรรยาบรรณเป็นชุดของกฎเกณฑ์สำหรับผู้ที่เป็สมาชิกของกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งหรือผู้ประกอบอาชีพอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยเฉพาะ เพื่อให้การทำงานหรือการประกอบอาชีพเป็นไปอย่างถูกต้อง อันจะนำมาซึ่งความสำเร็จ และความเจริญรุ่งเรืองของกลุ่มหรืออาชีพของตน เช่น จรรยาบรรณของนักวิจัย. จรรยาบรรณของแพทย์ จรรยาบรรณของนักหนังสือพิมพ์. จรรยาบรรณของครู และจรรยาบรรณมัคคุเทศก์ เป็นต้น

#### **จรรยาบรรณการท่องเที่ยว**

ปาณิศรา ชูผล (2555) ได้ถอดความจรรยาบรรณการท่องเที่ยว (Global Code of Ethics) ขององค์การการท่องเที่ยวโลก WTO (World Tourism Organization) 10 หลักการ ซึ่งมีใจความดังนี้

## หลักการที่ 1

การท่องเที่ยวสร้างความเข้าใจ และทำให้มีความเคารพนับถือซึ่งกันและกัน ระหว่างคนกับสังคมต่าง ๆ (Tourism's contribution to mutual understanding and respect between peoples and societies)

1. การท่องเที่ยวที่ดียอมทำให้เกิดความเข้าใจและส่งเสริมค่านิยมทางจริยธรรม ทำให้มนุษยชาติมีความใจกว้างและยอมรับนับถือต่อความหลากหลายทั้งด้านเชื้อชาติ ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม และปรัชญาทางความคิด ดังนั้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการพัฒนาการท่องเที่ยว และนักท่องเที่ยวเองควรจะปฏิบัติตามประเพณีทางสังคมและวัฒนธรรมของสังคมนั้น ๆ ให้เกียรติและยอมรับในคุณค่าของคนในชุมชนที่ได้เยี่ยมเยือนนั้น

2. กิจกรรมทางการท่องเที่ยวควรดำเนินไปในลักษณะที่กลมกลืนไปกับวัฒนธรรมและประเพณีของท้องถิ่นนั้นๆ โดยให้ความเคารพต่อกฎหมาย และธรรมเนียมปฏิบัติในพื้นที่ต่าง ๆ ที่ได้ไปเยี่ยมเยือน

3. ชุมชนและผู้ประกอบวิชาชีพในท้องถิ่น ควรให้เกียรติผู้มาเยือน ด้วยการเรียนรู้ทำความเข้าใจในวิถีชีวิต วิถีคิด รสนิยม ความคาดหวังและการศึกษาของนักท่องเที่ยว โดยมีวิธีการต้อนรับที่ดีในแบบอย่างเจ้าของบ้านที่ดี

4. หน่วยงานของรัฐต้องให้ความสำคัญคุ้มครองชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวผู้มาเยือน เขาควรจะได้รับคำแนะนำในเบื้องต้น ถึงวิธีการที่จะได้รับข่าวสารในการป้องกันภัย การประกันภัย ความปลอดภัย และความช่วยเหลือที่ตรงกับความต้องการของเขา

5. นักท่องเที่ยวไม่ควรกระทำสิ่งที่จัดได้ว่าเป็นอาชญากรรมตามกฎหมายของประเทศที่ตนไปเยือน และให้หลีกเลี่ยงการกระทำใดๆ ที่เป็นการฝืนความรู้สึก ความเสียหายต่อประชากรหรือสิ่งแวดล้อมของท้องถิ่นนั้นๆ

6. นักท่องเที่ยวต้องรับผิดชอบของตนเองที่จะต้องศึกษา และทำความเข้าใจกับคุณลักษณะภูมิประเทศ ภูมิอากาศของประเทศที่ไปเยี่ยมเยือน ต้องตระหนักถึงความเสี่ยงต่อสุขภาพ และความปลอดภัย ในขณะที่เดินทางท่องเที่ยวในท้องถิ่นนั้น ๆ และประพฤติดตนให้ลดความเสี่ยงเหล่านั้น

## หลักการที่ 2

การท่องเที่ยวเป็นเครื่องมือของปัจเจกบุคคลและกลุ่มคนในการบรรลุเป้าหมายของการเรียนรู้  
Tourism as a vehicle for individual and collective fulfillment



1. การท่องเที่ยวสัมพันธ์กับการพักผ่อนการหย่อนใจ การกีฬา การศึกษาวัฒนธรรม ธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม ควรวางแผนและปฏิบัติด้วยจิตใจที่เปิดกว้างซึ่งจะเป็นปัจจัยสำคัญสำหรับการเรียนรู้การอยู่ร่วมกัน และเรียนรู้ถึงความชอบธรรมในความแตกต่างและความหลากหลายของคนกับวัฒนธรรม
2. กิจกรรมการท่องเที่ยวควรเคารพในความเท่าเทียมกันของชายและหญิง ส่งเสริมสิทธิมนุษยชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งสิทธิส่วนบุคคลของกลุ่มคนที่มีความอ่อนแอ
3. การไม่ใช้ประโยชน์จากความเป็นมนุษย์ โดยเฉพาะการกระทำทางเพศต่อเด็ก และร่วมมือต่อต้านกันอย่างจริงจัง ให้มีการออกกฎหมาย กำหนดความผิด บทลงโทษ และดำเนินการตามกฎหมายเหล่านั้นอย่างจริงจัง
4. การเดินทางเพื่อจุดมุ่งหมายในการเรียนรู้ทางศาสนา สุขภาพ การศึกษาและวัฒนธรรม หรือ การแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ภาษา เป็นรูปแบบการท่องเที่ยวที่เป็นประโยชน์ สมควรได้รับการสนับสนุนและส่งเสริม
5. การแลกเปลี่ยนนักท่องเที่ยว เพื่อผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจและวัฒนธรรม เพื่อป้องกันความเสี่ยงที่จะเกิดความเสียหาย ควรที่จะส่งเสริมให้มีการบรรจุเข้าไปไว้ในหลักสูตรทางการศึกษาอบรมต่อผู้เกี่ยวข้อง

### หลักการที่ 3

การท่องเที่ยว เป็นปัจจัยในการพัฒนาที่ยั่งยืน

Tourism, a factor of sustainable development

1. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมดในการพัฒนาการท่องเที่ยวควรจะคุ้มครองสิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติ เพื่อให้ประโยชน์ทางเศรษฐกิจที่ได้รับจากการท่องเที่ยวนั้นเป็นไปอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน
2. การพัฒนาการท่องเที่ยวทุกรูปแบบ ควรนำไปสู่การประหยัดทรัพยากรที่มีค่าและหายาก โดยเฉพาะน้ำและพลังงาน หลีกเลี่ยงการผลิตของเสียเท่าที่จะเป็นไปได้ ดังนั้นการพัฒนาการท่องเที่ยวเหล่านี้ควรได้รับการส่งเสริมจากในระดับประเทศ ระดับภูมิภาค และระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
3. ควรกระจายการท่องเที่ยวให้มีความแตกต่างในเรื่องของเวลาและสถานที่ในการเดินทางของนักท่องเที่ยวในช่วงวันลาต่างๆ การพักผ่อนสามารถมีขึ้นได้ตลอดปี เพื่อกระจายการใช้ทรัพยากรการท่องเที่ยวที่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม และกระจายผลประโยชน์จากการท่องเที่ยวต่อเศรษฐกิจท้องถิ่น

4. การออกแบบวางผัง โครงสร้างพื้นฐานทางการท่องเที่ยวและการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวควรจัดในแนวทางที่จะรักษามรดกทางธรรมชาติ คำนึงถึงระบบนิเวศวิทยา และความหลากหลายทางชีวภาพ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการพัฒนาการท่องเที่ยวและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีข้อตกลงที่จะกำหนดหรือจำกัดกิจกรรมในพื้นที่ที่มีความเปราะบาง โดยการกำหนดเป็นพื้นที่สงวนเพื่ออนุรักษ์ธรรมชาติ หรือเขตคุ้มครอง

5. การท่องเที่ยวธรรมชาติและการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ เป็นหนทางไปสู่การส่งเสริมและทำให้การท่องเที่ยวงดงาม ด้วยการดูแลเอาใจใส่ต่อมรดกทางธรรมชาติรวมถึงประชากรพื้นเมืองในท้องถิ่นนั้นๆ โดยคำนึงถึงขีดความสามารถในการรองรับของแหล่งท่องเที่ยวใน เรื่องของปริมาณนักท่องเที่ยวในช่วงเวลาต่าง ๆ

#### หลักการที่ 4

การท่องเที่ยวเป็นผู้ใช้และผู้รักษามรดกทางวัฒนธรรมของมนุษยชาติ

Tourism, a user of the cultural heritage of mankind and a contributor to its enhancement

1. ทรัพยากรทางการท่องเที่ยวเป็นมรดกของมนุษยชาติ ชุมชนที่ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่นั้นย่อมจะมีสิทธิและมีพันธะเป็นพิเศษต่อการผดุงรักษาทรัพยากรการท่องเที่ยว นั้น ๆ

2. กิจกรรมและนโยบายการท่องเที่ยวควรมีในลักษณะที่คุ้มครองต่อมรดกทางศิลปกรรม โบราณคดีและวัฒนธรรม เพื่อให้ดำรงคงอยู่สำหรับคนรุ่นต่อไป มุ่งมั่นกับการอนุรักษ์รักษาและปรับปรุงอนุสาวรีย์ ศาลเจ้า พิพิธภัณฑสถาน แหล่งประวัติศาสตร์ และโบราณคดีต่าง ๆ อีกทั้งส่งเสริมเปิดให้นักท่องเที่ยวได้เข้าเยี่ยมชม แต่ต้องไม่รบกวนการแสดงความเคารพบูชาของผู้ที่นับถือศาสนานั้นๆ

3. บางส่วนของรายได้ที่ได้มาจากการเยี่ยมชมแหล่งวัฒนธรรมและอนุสาวรีย์ ควรนำกลับไปใช้ในการดูแล พิทักษ์ รักษา พัฒนาและปรับปรุงมรดกทางศิลปกรรม โบราณคดี และวัฒนธรรมที่มีค่าเหล่านี้

4. กิจกรรมการท่องเที่ยวที่นำผลิตภัณฑ์ทางวัฒนธรรมประเพณี งานฝีมือ และการละเล่นพื้นบ้านมาใช้เพื่อการท่องเที่ยว ควรที่จะได้มีการวางแผนให้มีวิธีการปฏิบัติที่ทำให้ผลิตภัณฑ์ดังกล่าวนี้อยู่รอดและเติบโต

## หลักการที่ 5

การท่องเที่ยว เป็นกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อประเทศและชุมชนเจ้าของบ้าน

Tourism, a beneficial activity for host countries and communities

1. ประชาชนท้องถิ่นควรจะได้รับผลประโยชน์อย่างเป็นธรรมจากกิจกรรมการท่องเที่ยว ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม อันเกิดขึ้นจากแรงงานของเขาไม่ว่าจะเป็นทางตรงและทางอ้อม
2. ควรใช้นโยบายการท่องเที่ยวที่ช่วยยกระดับมาตรฐานการครองชีพของประชากรในภูมิภาคและชุมชนท้องถิ่น การวางแผนและการออกแบบทางสถาปัตยกรรมของโรงแรมที่พักและสถานที่พักผ่อนเพื่อการท่องเที่ยวควรมีความมุ่งหมายที่จะผสมผสานให้เข้ากับสังคมและเศรษฐกิจของท้องถิ่นให้มากที่สุด และให้โอกาสแก่แรงงานท้องถิ่นก่อนหากแรงงานมีทักษะเท่าเทียมกัน
3. ควรให้ความสนใจเป็นพิเศษต่อปัญหาในเขตพื้นที่ชายฝั่ง พื้นที่เกาะ และชนบทที่อ่อนแอ หรือเขตพื้นที่ภูเขา พื้นที่เหล่านี้เผชิญปัญหาในการทำมาหากินแบบดั้งเดิมจากการท่องเที่ยว และพื้นที่เหล่านี้มีโอกาสน้อยกว่าพื้นที่อื่น ๆ ในการพัฒนา
4. ผู้ประกอบอาชีพทางการท่องเที่ยว โดยเฉพาะผู้ลงทุน ซึ่งจะต้องอยู่ภายใต้กฎหมาย และข้อบังคับที่ออกโดยองค์กรของรัฐ ควรต้องศึกษาผลกระทบของโครงการที่มีต่อสิ่งแวดล้อมและธรรมชาติและชี้แจงแผนงานและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นอย่างมีหลักเกณฑ์และโปร่งใส

## หลักการที่ 6

ภาระหน้าที่ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการพัฒนาการท่องเที่ยว

Obligations of stakeholders in tourism development

1. ผู้ประกอบอาชีพทางการท่องเที่ยวมีหน้าที่ต้องให้ข้อมูลแก่นักท่องเที่ยวอย่างมีหลักฐานและซื่อสัตย์ในเรื่องข้อมูลแหล่งท่องเที่ยว และเงื่อนไขการเดินทาง การต้อนรับและการกินอยู่ ให้ความมั่นใจว่าเงื่อนไขของข้อสัญญาที่เสนอต่อลูกค้าในรูปแบบ ราคาและคุณภาพของบริการที่สัญญาไว้ ตลอดจนเงินค่าชดเชยความเสียหายในกรณีที่มีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งผิดสัญญาต้องได้รับการปฏิบัติตามสัญญา
2. ผู้ประกอบอาชีพทางการท่องเที่ยว และผู้มีอำนาจรัฐ ควรให้ความเอาใจใส่ต่อความปลอดภัย การป้องกันอุบัติเหตุ ความปลอดภัยในอาหาร และสุขภาพแก่ผู้ที่ทำงานในสถานประกอบการ และควรให้ความมั่นใจในระบบการประกันภัยและระบบความช่วยเหลือ ยอมรับพันธกรณีที่อาจมีขึ้นโดยกฎข้อบังคับของประเทศ และจะต้องจ่ายค่าชดเชยอย่างยุติธรรมในเหตุการณ์ที่ผู้ประกอบการได้ละเลยต่อพันธกรณีตามสัญญา

3. ผู้ประกอบอาชีพทางการท่องเที่ยว ควรมีส่วนร่วมที่จะช่วยให้นักท่องเที่ยวได้พบเห็นวัฒนธรรม และคุณค่าทางจิตใจดังที่นักท่องเที่ยวคาดหวังไว้ ยินยอมให้นักท่องเที่ยวได้ปฏิบัติกิจทางศาสนาระหว่างการเดินทาง

4. ผู้มีอำนาจรัฐทั้งประเทศของนักท่องเที่ยวเอง และประเทศที่เป็นแหล่งท่องเที่ยว ร่วมมือกับผู้ประกอบการ และสมาคมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ให้ความมั่นใจกับนักท่องเที่ยวในกรณีที่บริษัทจัดการท่องเที่ยวมีปัญหาทางการเงิน ในการจัดส่งนักท่องเที่ยวกลับประเทศ

5. รัฐบาลมีสิทธิและหน้าที่ โดยเฉพาะในยามวิกฤต ที่จะแจ้งให้คนในชาติของตนทราบถึงสถานการณ์ที่ลำบากหรืออันตรายที่เขอาจจะได้รับระหว่างเดินทางไปต่างประเทศ การออกข่าวดังกล่าวจะต้องมีความรับผิดชอบ ไม่ให้เป็นข่าวที่ไม่เป็นธรรม หรือเกินความเป็นจริงต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศที่ไปเยือน และเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการท่องเที่ยวของตน

6. ข่าวสารการเดินทางและวิธีการติดต่อสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์ ควรกระทำโดยซื่อสัตย์ แม่นยำ และเชื่อถือได้และเป็นข่าวที่มีความสมดุลของเหตุการณ์ และสถานการณ์ซึ่งอาจมีผลต่อการเดินทางของนักท่องเที่ยว การติดต่อสื่อสารสมัยใหม่และเทคโนโลยีทางด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ควรได้รับการพัฒนาและนำมาใช้เพื่อความมุ่งหมายนี้

## หลักการที่ 7

### สิทธิในการท่องเที่ยว

#### Right to tourism

1. ความคาดหวังของบุคคลในการเข้าถึงเพื่อค้นหาและหาความรู้เรียนรู้จากทรัพยากรที่มีอยู่ในโลก เป็นสิทธิอันเท่าเทียมกันของผู้ที่อยู่อาศัยในโลกนี้ทั้งหมด การมีส่วนร่วมของการท่องเที่ยวของชนชาติ และนานาชาติที่เพิ่มขึ้นอย่างกว้างขวาง ควรถือว่าเป็นหนทางที่ดีที่สุดหนทางหนึ่ง ที่จะช่วยยังประโยชน์ในการใช้เวลาว่างของผู้คน และไม่ควรมีอุปสรรคใด ๆ ที่จะกีดกันความคาดหวังดังกล่าว

2. สิทธิของการท่องเที่ยวนับเป็นสิทธิที่สากล คู่กันกับสิทธิในการใช้เวลาว่าง และการพักผ่อน รวมถึงการจำกัดชั่วโมงการทำงาน และระยะเวลาของการลาพักผ่อนที่มีสิทธิได้รับค่าจ้าง ย่อมได้รับการคุ้มครองกันจากมาตรา 24 ของคำประกาศสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน และมาตรา 7ค. ของอนุสัญญานานาชาติว่าด้วยสิทธิทางเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม

3. การท่องเที่ยวนับได้ว่าเป็นการพัฒนาสังคมด้วย เพราะช่วยให้มีการใช้เวลาว่าง การเดินทาง และการพักผ่อนที่เป็นประโยชน์ต่อตนเองและสังคม ควรได้รับการพัฒนาและการสนับสนุนจากหน่วยงานของรัฐ

4. นักท่องเที่ยวที่เป็นครอบครัว เยาวชน นักเรียน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ ควรได้รับการส่งเสริมและอำนวยความสะดวก

## หลักการที่ 8

เสรีภาพการเดินทางของนักท่องเที่ยว

Liberty of tourist movements

1. นักท่องเที่ยวควรจะได้รับประโยชน์ ภายใต้กับกฎหมายนานาชาติและข้อบังคับของประเทศ ด้วยเสรีภาพการเดินทางภายในประเทศ และจากประเทศหนึ่งไปยังอีกประเทศหนึ่ง ที่สอดคล้องกับข้อที่ 13 ของคำประกาศสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน เขาควรมีสิทธิที่จะเข้าถึงสถานที่พักระหว่างการเดินทาง และการพักผ่อน และเดินทางต่อไปยังพื้นที่ท่องเที่ยวอื่น โดยไม่ถูกกีดขวางจากระเบียบหรือการถือปฏิบัติที่ไม่เท่าเทียมกัน

2. จะต้องอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยวในการใช้บริการการสื่อสารทุกรูปแบบในการติดต่อบุคคลต่างๆ เช่นผู้บริหารท้องถิ่น การให้บริการทางกฎหมาย สุขภาพ และกงสุลของประเทศของตน ทั้งนี้เพื่อให้เป็นไปตามพันธะสัญญาระหว่างประเทศ

3. นักท่องเที่ยวควรจะได้รับสิทธิประโยชน์เช่นเดียวกับประชากรท้องถิ่นของประเทศที่ได้รับการเยี่ยมเยียนนั้น ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับนักท่องเที่ยวเอง

4. วิธีการบริหารที่สัมพันธ์กับการข้ามชายแดนไม่ว่าจะอยู่ภายในขอบเขตความสามารถของรัฐ หรือเป็นผลจากข้อตกลงนานาชาติ เช่นธรรมเนียมปฏิบัติในการขอวีซ่าหรือข้อกำหนดทางสุขภาพ และพิธีการศุลกากร ควรจะมีการปรับเปลี่ยน เพื่อให้การเดินทางมีความเป็นอิสระสูงสุดเท่าที่เป็นไปได้ เพื่อให้ นักท่องเที่ยวนานาชาติมีโอกาสเดินทางอย่างอิสระ ควรส่งเสริมให้มีข้อตกลงระหว่างกลุ่มประเทศในอันที่จะประสานและลดขั้นตอนพิธีการต่างๆ ให้ง่ายขึ้น

5. หากสถานการณ์ทางเศรษฐกิจของประเทศของผู้เดินทางอำนวยความสะดวก ผู้เดินทางสมควรจะได้รับอนุญาตให้แลกเปลี่ยนเงินที่จำเป็นสำหรับการเดินทางของเขาได้

## หลักการที่ 9

สิทธิของคนงานและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

Right of the workers and entrepreneurs in the tourism industry

1. สิทธิขั้นพื้นฐานของคนงานที่ได้รับค่าจ้าง และทำงานโดยอิสระในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และในองค์กรที่เกี่ยวข้อง ควรได้รับการประกัน โดยได้รับการดูแลเป็นพิเศษจากผู้บริหารระดับชาติและระดับท้องถิ่น ทั้งประเทศแหล่งที่มาของนักท่องเที่ยวและประเทศที่ไปเยี่ยมเยือน

2. คนงานที่ได้รับค่าจ้าง และทำงานโดยอิสระในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ควรได้มีสิทธิและมีหน้าที่ในเรื่องการฝึกอบรม ในระดับเบื้องต้นอย่างต่อเนื่องและเหมาะสม และได้รับการคุ้มครองทางสังคมอย่างเพียงพอ

3. คนท้องถิ่นหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ ต้องได้รับการเรียนรู้ให้มีความรู้ เพื่อสามารถพัฒนากิจกรรมวิชาชีพทางการท่องเที่ยว ตามกฎหมายของประเทศนั้นๆ ผู้ประกอบการและนักลงทุนวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมควรมีสิทธิที่จะเข้าไปในภาคการท่องเที่ยวด้วยข้อจำกัดทางกฎหมาย และการบริหารที่น้อยที่สุด

4. ควรมีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างผู้บริหารและคนงาน ไม่ว่าจะเป็นคนมีเงินเดือนหรือไม่ก็ตาม กับประเทศต่าง ๆ ที่มีส่วนร่วมในการท่องเที่ยว เพื่อสนับสนุนการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวโลก กิจกรรมนี้ควรได้รับการส่งเสริมให้สอดคล้องการใช้กฎหมายของประเทศและอนุสัญญาระหว่างประเทศให้มากที่สุด

5. ในสถานการณ์ซึ่งโลกมีการไปมาหาสู่กันมากขึ้น และมีการจัดตั้งวิสาหกิจข้ามชาติในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่มีเครือข่ายอย่างกว้างขวาง ไม่ควรใช้วิสาหกิจข้ามชาติเหล่านี้เป็นหนทางที่จะครอบงำประเทศที่ต้อนรับนักท่องเที่ยว ให้เปลี่ยนแปลงรูปแบบทางวัฒนธรรมและสังคมให้กลายเป็นรูปแบบที่ไม่เป็นธรรมชาติ ควรนำวิสาหกิจข้ามชาติมาใช้อย่างที่เอื้อประโยชน์ต่อการพัฒนาท้องถิ่นของประเทศที่เปิดรับนักท่องเที่ยว ไม่ควรใช้วิสาหกิจข้ามชาตินี้เอื้อประโยชน์ในการส่งผลกำไรคืนกลับไปยังบริษัทแม่

6. ความเป็นหุ้นส่วนและการสร้างความสัมพันธ์ที่สมดุลงระหว่างประเทศของวิสาหกิจที่ส่งนักท่องเที่ยวกับประเทศที่รองรับนักท่องเที่ยว ต้องมีส่วนร่วมในความรับผิดชอบต่อการพัฒนาที่ยั่งยืนของการท่องเที่ยว และการแบ่งปันผลประโยชน์ที่เป็นธรรมจากความเติบโตของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

## หลักการที่ 10

การนำหลักจริยธรรมการท่องเที่ยวโลกออกใช้งาน

Implementation of the principles of the Global Code of Ethics for Tourism

1. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภาครัฐและเอกชนในการพัฒนาการท่องเที่ยวควรร่วมมือกันในการนำหลักจริยธรรมข้างต้นมาใช้ปฏิบัติ และทำการตรวจสอบประสิทธิผลของการใช้ปฏิบัตินั้น ๆ ด้วย
2. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการพัฒนาการท่องเที่ยวควรยอมรับบทบาทของสถาบันนานาชาติ คือ องค์การท่องเที่ยวโลก และองค์กรเอกชนที่มีความสามารถด้านการพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยว องค์กรปกป้องสิทธิมนุษยชน สิ่งแวดล้อม หรือสุขภาพ ซึ่งมีหลักการของกฎหมายนานาชาติเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไป
3. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียข้างต้น ควรแสดงออกถึงความตั้งใจในการใช้ปฏิบัติจริยธรรมการท่องเที่ยวโลก หากพบข้อขัดแย้งใด ๆ ที่เกี่ยวกับการใช้ ควรนำเสนอข้อขัดแย้งนั้นถึงบุคคลที่สามที่เรียกว่า คณะกรรมการจริยธรรมการท่องเที่ยวโลกเพื่อการพิจารณา

### จรรยาบรรณของมัคคุเทศก์

มัคคุเทศก์มีบทบาทสำคัญในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว มัคคุเทศก์ทำงานใกล้ชิดกับนักท่องเที่ยว และเป็นตัวแทนของประเทศในการให้ข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับประเทศ ดังนั้นมัคคุเทศก์จึงจำเป็นต้องมีจรรยาบรรณในการปฏิบัติงาน ตามเกณฑ์มาตรฐานสำหรับมัคคุเทศก์ (โครงการตรวจประเมินมาตรฐานธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์, 2555) ได้อธิบายความหมายของ “มัคคุเทศก์” ว่าหมายถึง ผู้ให้บริการเป็นปกติธุระในการนำนักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่าง ๆ โดยให้บริการเกี่ยวกับคำแนะนำและความรู้ด้านต่าง ๆ แก่นักท่องเที่ยว นอกจากนี้ยังกล่าวถึง “มาตรฐานมัคคุเทศก์” ว่าหมายถึง การกำหนดคุณลักษณะของมัคคุเทศก์ ที่จะปฏิบัติหน้าที่ในการนำนักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่าง ๆ และให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวเกี่ยวกับสถานที่และบุคคลอย่างมีคุณภาพ โดยมัคคุเทศก์ต้องมีมาตรฐาน 3 ด้านประกอบด้วย ด้านความรู้ ด้านทักษะการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ และด้านจริยธรรมในวิชาชีพ มัคคุเทศก์ โดยมัคคุเทศก์ดังกล่าวจะต้องผ่านการประเมินตามเกณฑ์การประเมินมาตรฐานมัคคุเทศก์ ตามประกาศกรมการท่องเที่ยวอีกด้วย “มาตรฐานมัคคุเทศก์” ในที่นี้จึงมีความหมายทำนองเดียวกันกับ “จรรยาบรรณ” ซึ่งพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 อธิบายว่าหมายถึง “ประมวลความประพฤติที่ผู้ประกอบอาชีพการงาน แต่ละอย่างกำหนดขึ้น เพื่อรักษาและส่งเสริมเกียรติคุณชื่อเสียงและฐานะของสมาชิก อาจเขียนเป็นลายลักษณ์อักษรหรือไม่ก็ได้”

สถาบันการพลศึกษาวิทยาเขต สุพรรณบุรี (2555) ได้อธิบายถึงจรรยาบรรณของมัคคุเทศก์ไว้ดังต่อไปนี้

#### 1. ความตระหนักในหน้าที่ และความรับผิดชอบ

มัคคุเทศก์พึงปฏิบัติหน้าที่ของตน โดยเต็มความสามารถ และรับผิดชอบตลอดเวลาที่ปฏิบัติงาน จนกระทั่งส่งนักท่องเที่ยวสู่ที่พัก โดยไม่ทอดทิ้งให้นักท่องเที่ยวโดยพลละเลย ไม่เอาใจใส่ดูแล ให้ความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว

#### 2. ความซื่อสัตย์สุจริต

มัคคุเทศก์ไม่พึงถือโอกาสจากความไว้วางใจของนักท่องเที่ยว ทำให้นักท่องเที่ยวเสียประโยชน์ เช่น นำนักท่องเที่ยวไปซื้อของเฉพาะร้านที่ให้ค่าตอบแทนพิเศษ ที่ไม่เป็นธรรมแก่นักท่องเที่ยว การกระทำนี้จะกระทบชื่อเสียงของมัคคุเทศก์ บริษัทนำเที่ยว ตลอดจนชื่อเสียงของประเทศชาติ และคนในชาติด้วย

#### 3. ความรู้จักประมาณตน

มัคคุเทศก์พึงระลึกว่ามัคคุเทศก์คือผู้ให้บริการ นักท่องเที่ยวเป็นเสมือนนายจ้าง จึงควรให้เกียรตินักท่องเที่ยว ทั้งด้วยกิริยา ท่าทาง ความประพฤติ และวาจา ไม่แสดงอาการ ขัดเคือง หรือเบื่อหน่าย เมื่อนักท่องเที่ยวไม่ปฏิบัติตามกำหนดการ ทั้งไม่ร่วมโต๊ะรับประทานอาหาร หรือเครื่องดื่ม กับนักท่องเที่ยว โดยไม่ได้รับการเชื้อเชิญ

#### 4. ความเข้าใจเพื่อนมนุษย์

มัคคุเทศก์พึงระลึกว่ามนุษย์ทุกคนปรารถนาความรัก ความเอาใจใส่ดูแล และเป็นคนสำคัญ มัคคุเทศก์จึงควรปฏิบัติตนต่อนักท่องเที่ยวอย่างเสมอหน้า เอาใจใส่ดูแลอย่างทั่วถึง ระวังไม่ทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความสะเทือนใจโดยมิได้เจตนา

#### 5. ความเมตตา กรุณา ปรารถนาให้ผู้อื่นมีความสุข

มัคคุเทศก์พึงเข้าใจจุดประสงค์ของนักท่องเที่ยวว่าต้องการความสุข และความเพลิดเพลินจากการท่องเที่ยว มัคคุเทศก์เป็นผู้สามารถสนองความประสงค์ได้โดยกระตือรือร้นและเต็มใจ

#### 6. ความประพฤติและกิริยามารยาท

มัคคุเทศก์จะต้องมีความประพฤติที่ดี มีกิริยามารยาทสุภาพ ไม่เสพของมีนเมา หรือสูบบุหรี่ ในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่ แสดงความเป็นมิตรต่อนักท่องเที่ยวทุกคน ที่อยู่ในความดูแลของตน แต่ให้อยู่ภายในขอบเขตที่เหมาะสม ต้องไม่ประพฤติตนในทางชู้สาวกับนักท่องเที่ยว

#### 7. ความเอาใจใส่ในการปฏิบัติหน้าที่



มัคคุเทศก์ต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความกระตือรือร้น และเอาใจใส่ในภารกิจที่ได้รับมอบหมาย ไม่แสดงกริยา อាកารเบื่อหน่ายเฉื่อยชา แต่ยิ้มแย้ม แจ่มใส ขณะปฏิบัติหน้าที่ ไม่แสดงอาการโกรธเกรี้ยว แม้จะไม่พอใจสิ่งหนึ่งสิ่งใดก็ตาม ไม่ทะเลาะหรือโต้เถียงกับนักท่องเที่ยว

#### 8. การให้ข้อมูลที่ถูกต้อง

สิ่งที่มีมัคคุเทศก์อธิบายแก่นักท่องเที่ยวต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้อง เพราะนักท่องเที่ยวมีแนวโน้มที่จะเชื่อถือข้อมูลที่ได้จากมัคคุเทศก์อยู่แล้ว

#### 9. การตรงต่อเวลา

การตรงต่อเวลาเป็นมารยาทที่สำคัญ มัคคุเทศก์ต้องตรงต่อเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น การไปรับนักท่องเที่ยวจากสนามบินหรือโรงแรมที่พัก การกำหนดเวลาเดินทางไปที่เยี่ยมชมสถานที่ต่างๆ เป็นต้น การผิดนัดหรือไม่ตรงเวลา เป็นการเสียมารยาทและยังอาจก่อให้เกิดความเสียหายในการปฏิบัติงานด้วย

#### 10. การไม่กล่าวตำหนิหรือให้ร้ายป้ายสีผู้อื่น

มัคคุเทศก์พึงไม่กล่าวตำหนิ ตีเตียน หรือให้ร้ายป้ายสี ต่อการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์คนอื่น ๆ รวมทั้ง การดำเนินงานของบริษัทนำเที่ยวใดๆ ให้นักท่องเที่ยวฟัง มัคคุเทศก์ควรหลีกเลี่ยง การกล่าวถึงเรื่องต่างๆ ได้แก่ การวิพากษ์วิจารณ์ เกี่ยวกับการเมือง เรื่องศาสนาในลักษณะกล่าวร้ายบางศาสนา ไม่นำเรื่องส่วนตัวของนักท่องเที่ยวมาพูด หรือนำเรื่องส่วนตัวของมัคคุเทศก์มาเล่าให้นักท่องเที่ยวฟัง

ศิริวรรณ สนั่นเอื้อ (2560) ได้อธิบายถึงจรรยาบรรณหรือข้อพึงประพฤติดของมัคคุเทศก์ที่สำคัญ 10 ประการซึ่งมีความสอดคล้องเป็นประเด็นเดียวกันกับจรรยาบรรณของมัคคุเทศก์ ของสถาบันการพลศึกษาวิทยาเขต สุพรรณบุรี (2555) ดังนี้

##### 1. ความประพฤติและกิริยามารยาทดีงาม

มัคคุเทศก์จะต้องมีความประพฤติที่ดี และมีกิริยามารยาทสุภาพ ไม่ควรเสพของมีนเมา หรือสูบบุหรี่ขณะปฏิบัติหน้าที่ แสดงความเป็นมิตรต่อ นักท่องเที่ยวทุกคนที่อยู่ในความดูแลของตนแต่ให้อยู่ภายในขอบเขตที่เหมาะสม ไม่ประพฤติตนในเชิงขู่สาวกับนักท่องเที่ยวอย่างเด็ดขาด ไม่ทะเลาะกับนักท่องเที่ยว ในกรณีที่มีเรื่องขัดแย้งต้องหาคำอธิบาย

##### 2. ความซื่อสัตย์สุจริต

มัคคุเทศก์ต้องมีความซื่อสัตย์สุจริตต่อนักท่องเที่ยวไม่เรียกร้อง ผลประโยชน์ตอบแทนจากร้านค้าต่างๆ ที่จำหน่ายสินค้าที่ด้อยคุณภาพหรือมีราคาสูงเกินไป เพื่อจะ ได้รับค่าตอบแทนเป็นจำนวนมากจากร้านค้า เป็นต้น

##### 3. ความเอาใจใส่ในการปฏิบัติหน้าที่

มัคคุเทศก์ต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความกระตือรือร้น และความเอาใจใส่ในภารกิจที่ได้รับมอบหมาย ไม่ทิ้งงานหรือมอบให้ผู้อื่นปฏิบัติหน้าที่แทนโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร ไม่แสดงกิริยาอาการเบื่อหน่ายเฉื่อยชา แต่ต้องยิ้มแย้มแจ่มใสขณะปฏิบัติหน้าที่ ไม่แสดงสีหน้าบึ้งตึง หรือแสดงอารมณ์โกรธเกรี้ยวแม้จะไม่พอใจสิ่งหนึ่งสิ่งใดก็ตาม ต้องไม่ทะเลาะหรือโต้เถียงกับนักท่องเที่ยวอย่างเด็ดขาด

#### 4. ความรู้จักประมาณตน

มัคคุเทศก์พึงเข้าใจว่าตนอยู่ในฐานะผู้ให้บริการ นักท่องเที่ยวเป็นเปรียบเสมือนนายจ้าง จึงไม่ควรตีตนเสมอกับนักท่องเที่ยวทั้งด้วยกิริยาท่าทาง ความ ประพฤติ และวาจา ไม่แสดงอาการขัดเคืองหรือเบื่อหน่าย เมื่อนักท่องเที่ยวพลัดเวลานัดหมาย ไม่เกรี้ยวกราดเอาแต่ใจ

#### 5. ความเข้าใจเพื่อนมนุษย์

มัคคุเทศก์พึงเข้าใจว่ามนุษย์ทุกคนปรารถนาความรัก ความเอา ใจใส่ดูแล ต้องการให้เห็นว่าตนเป็นคนสำคัญ จึงควรปฏิบัติตนต่อนักท่องเที่ยวอย่างเสมอหน้า เอาใจใส่ดูแลอย่างทั่วถึง ระมัดระวังที่จะไม่ก่อให้เกิดความกระทบกระเทือนใจ พึงยึดหลักการเอาใจเขามาใส่ใจเราในการปฏิบัติต่อนักท่องเที่ยว

#### 6. ความเมตตากรุณาปรารถนาให้ผู้อื่นมีความสุข

มัคคุเทศก์พึงเข้าใจจุดประสงค์ของ นักท่องเที่ยวว่าต้องการความสุขและความเพลินเพลินจากการท่องเที่ยว ทั้งนี้มัคคุเทศก์เป็นผู้สามารถสนองความประสงค์ได้โดยกระตือรือร้นและเต็มใจ ไม่ก่อทุกข์ให้แก่นักท่องเที่ยว

#### 7. การให้ข้อมูลที่ถูกต้อง

สิ่งที่มีมัคคุเทศก์อธิบายแก่นักท่องเที่ยวต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้อง มิใช่เป็นข้อมูลที่ผิดๆ อันเกิดจากการเดาหรือการรับฟังมาจากผู้อื่นที่มีมิใช่เป็นผู้ทรงคุณวุฒิ การให้ข้อมูลผิดๆ อาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่อาชีพมัคคุเทศก์เป็นส่วนรวมได้

#### 8. การตรงต่อเวลา

การตรงต่อเวลาถือเป็นมารยาทที่สำคัญ มัคคุเทศก์ต้องตรงต่อเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ว่าจะในการไปรับนักท่องเที่ยวจากสนามบินหรือโรงแรมที่พัก การกำหนดเวลาเดินทางไปเที่ยวชมสถานที่ต่างๆ การส่งนักท่องเที่ยวกลับโรงแรมที่พักหรือจุดหมาย ปลายทาง หรือที่สนามบิน รวมทั้งการนัดหมายเวลากับนักท่องเที่ยวในกรณีอื่นๆ เป็นต้น

#### 9. การไม่กล่าวตำหนิหรือให้ร้ายป้ายสีผู้อื่น

มัคคุเทศก์พึงไม่กล่าวตำหนิติเตียน หรือให้ร้าย ป้ายสีต่อการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์คนอื่นๆ รวมทั้งการดำเนินงานของบริษัทนำเที่ยวใดๆ ให้กับนักท่องเที่ยว รวมทั้งไม่พูดวิจารณ์ตำหนิประเทศของตนและประเทศอื่นให้ได้รับความเสียหาย

#### 10. การมีศีลธรรมอันดีงาม

มัคคุเทศก์จะต้องเป็นผู้ที่มีความประพฤติที่ดีที่ชอบ ไม่ฝ่าฝืน ศีลธรรมและผิดต่อขนบธรรมเนียมประเพณีที่ดีงามของชาติ เพื่อเป็นภาพลักษณ์ที่ดีของคนไทยใน สายตาชาวต่างประเทศ

นอกจากนี้ ฉันทซ์ วรรณถนอม (มปป) กล่าวถึงสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย(สมอ.)ที่ได้กำหนดจรรยาบรรณของมัคคุเทศก์ไว้เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติร่วมกันดังนี้

1. เคารพชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ด้วยความบริสุทธิ์ใจ
2. เลื่อมใสการปกครองระบอบประชาธิปไตย
3. ยึดมั่นในศาสนาที่ตนนับถือ ไม่ลบหลู่ดูหมิ่นศาสนาอื่น
4. มีความรับผิดชอบและตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ของตนเองที่ได้รับมอบหมายด้วยความเสียสละ และอุทิศ ตนโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของนักท่องเที่ยวเป็นสำคัญ จะละทิ้งหรือทอดทิ้งหน้าที่การงานไม่ได้
5. รักษาชื่อเสียงของตน โดยการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต และไม่แสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบหรือปฏิบัติตนอันเป็นการฝ่าฝืนต่อศีลธรรมอันดี หรือเสื่อมเสียต่อศักดิ์ศรี และเกียรติคุณของวิชาชีพมัคคุเทศก์
6. พึ่งมีทัศนคติที่ดี พัฒนาตนเองให้มีคุณภาพ คุณวุฒิ คุณธรรม และทักษะในการปฏิบัติงานในวิชาชีพมัคคุเทศก์
7. พึ่งเป็นแบบอย่างในการอนุรักษ์ทรัพยากรท่องเที่ยวให้ยั่งยืน ทั้งทางธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และศิลปวัฒนธรรม
8. ถือปฏิบัติตามคำสั่งกฎระเบียบแบบแผน ขนบธรรมเนียมวัฒนธรรมประเพณีอันดีงามของสถานที่ท่องเที่ยวทุกแห่ง ตลอดจนการปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบของทางราชการ
9. ประพฤติตนด้วยความสุภาพ รู้รักสามัคคีต่อผู้ร่วมวิชาชีพอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบุคคลทั่วไปโดยปราศจากอคติใด ๆ ทั้งสิ้น

ในคู่มือมัคคุเทศก์ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2545) (อ้างถึงใน ฉันทซ์ วรรณถนอม, มปป.) ระบุไว้ว่าคณะกรรมการธุรกิจนำเที่ยว และมัคคุเทศก์ได้ใช้อำนาจตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยว และมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2535 และประกาศพฤติกรรมการมัคคุเทศก์ไม่ควรกระทำเนื่องจากจะทำให้เสื่อมเสียชื่อเสียงเกียรติยศ และจรรยาบรรณของมัคคุเทศก์ดังนี้

1. การบังคับให้นักท่องเที่ยวซื้อรายการนำเที่ยว หมายถึงแสดงกิริยาอโล่งหรือขู่เชิญหรือกระทำการใด ๆ เพื่อให้นักท่องเที่ยวอยู่ในสภาพที่ต้องปฏิบัติตามโดยไม่สมัครใจนอกเหนือจากที่ได้ตกลงกันไว้กับผู้ประกอบการเที่ยว

2. การนำนักท่องเที่ยวไปซื้อสินค้าที่เป็นการหลอกลวง หรือมีราคาสูงผิดปกติเพื่อให้ตนเองได้รับค่าบำเหน็จจากร้านค้าที่เกี่ยวข้อง

3. การเรียกร้องขอเงินค่าทิป หมายถึง พุดจาโน้มน้ำวของความเห็นอกเห็นใจแก่ตนว่าการนำเที่ยวครั้งนี้ขาดทุนขอให้จ่ายค่าตอบแทนให้เป็นพิเศษ

4. การยัดหนังสือเดินทางและบัตรโดยสารเครื่องบินไว้ จนกว่านักท่องเที่ยวจะจ่ายค่าตอบแทนบางประเภทเสียก่อน

5. อธิบายหรือบอกกล่าวเรื่องราวแก่นักท่องเที่ยว อันนำมาซึ่งความไม่ถูกต้อง และเสื่อมเสียแก่ชาติ ศาสนาพระมหากษัตริย์ รวมทั้งภาพพจน์ของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย

6. ไม่รับผิดชอบงานในหน้าที่ของมัคคุเทศก์ ซึ่งจะต้องคำนึงถึงประโยชน์ของนักท่องเที่ยวเป็นสิ่งสำคัญ หรือละทิ้งหน้าที่การงาน

7. ปฏิบัติหน้าที่โดยไม่ซื่อสัตย์สุจริตแสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบ หรือกระทำการใดเพื่อให้นักท่องเที่ยวอยู่ในสภาพที่ต้องปฏิบัติตามโดยไม่สมัครใจ

จากเนื้อหาข้างต้นสรุปได้ว่าจรรยาบรรณของมัคคุเทศก์ประกอบด้วย ความมีคุณธรรมและจริยธรรมความตระหนักในหน้าที่และความรับผิดชอบต่อเวลา ความซื่อสัตย์สุจริต ความประพฤติและกิริยามารยาท การให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ความเมตตากรุณา ปราบปรามให้ผู้อื่นมีความสุข และการไม่กล่าวร้ายป้ายสีผู้อื่น หากมัคคุเทศก์ปฏิบัติหน้าที่โดยขาดจรรยาบรรณแล้ว ก็จะเกิดความเสียหายทั้งต่อตัวมัคคุเทศก์ และภาพลักษณ์ของอาชีพมัคคุเทศก์ สิ่งพึงปฏิบัติเหล่านี้จะทำให้อาชีพมัคคุเทศก์มีเกียรติ และมีคุณค่า ทั้งยังสามารถสร้างชื่อเสียง สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับประเทศชาติ ให้ชาวต่างชาติได้รับรู้

ประเทศมาเลเซีย(Malaysian Tourist Guides Council /Tourist Guides' Associations, 2015) ก็มีหลักจรรยาบรรณสำหรับมัคคุเทศก์ 10 หลักการดังนี้

1. จะต้องมื่อธยาศัยดี ซื่อสัตย์เชื่อถือได้
2. จะต้องไม่ใช้ภาษาที่ไม่เหมาะสมหรือมีส่วนร่วมในการต่อสู้ใด ๆ
3. จะต้องไม่วิพากษ์วิจารณ์เพื่อนร่วมงาน / บริษัท / นโยบายของรัฐบาล
4. จะต้องรักษาภาพลักษณ์ที่ดีของมาเลเซียไว้เสมอ
5. รักษาชื่อเสียงของตนเองอยู่เสมอ
6. รักษาความร่วมมือหรือความเป็นมิตรกับเพื่อนร่วมทางผู้นำทัวร์หรือแขกเสมอ
7. จะต้องเข้าใจความต้องการของลูกค้าอยู่เสมอ

8. มั่นใจในความปลอดภัยของลูกค้าอยู่เสมอ
9. จะต้องไม่ทิ้งนักท่องเที่ยวหรือลูกค้าไว้โดยไม่มีใครดูแล
10. หมั่นศึกษาหาข้อมูลความรู้ให้ทันสมัยอยู่เสมอ เช่น เข้าร่วมกับศูนย์การศึกษาต่อเนื่องที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว เป็นต้น

ในฮ่องกงมีคณะที่ปรึกษาที่มีบทบาทสำคัญต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของฮ่องกง หน่วยงานของรัฐจึงกำหนดหลักปฏิบัติเพื่อให้แน่ใจว่ามัคคุเทศก์มีหลักการที่ถูกต้องเกี่ยวกับการบริการ มีคุณภาพ และจริยธรรมที่ดีเพื่อให้มาตรฐานสูงสุดของการบริการการท่องเที่ยวในฮ่องกง จรรยาบรรณวิชาชีพมัคคุเทศก์ของฮ่องกง (Travel Industry Council of Hong: ND)มีดังนี้

1. การให้บริการที่ได้มาตรฐานสูงสุด

มัคคุเทศก์จะต้องพยายามให้บริการที่มีมาตรฐานสูงสุดแก่ผู้มาเยือนตามบทบัญญัติของสัญญาบริการการเดินทางและรายละเอียดการเดินทาง รายละเอียดการเดินทางจะไม่เปลี่ยนแปลงหากไม่ได้รับความยินยอมจากผู้มาเยือนและตัวแทนการท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้อง หากจำเป็นต้องทำการเปลี่ยนแปลงเนื่องจากเหตุฉุกเฉินหรือสถานการณ์พิเศษ มัคคุเทศก์จะต้องขออนุมัติจากตัวแทนการท่องเที่ยวของเขา และอธิบายเหตุผลของการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวให้ผู้มาเยือนทราบอย่างชัดเจน

2. ส่งเสริมจิตวิญญาณแห่งความร่วมมือ

มัคคุเทศก์จะต้องรักษาสัมพันธภาพในการทำงานที่ดีและไม่เปลี่ยนแปลงกับคู่ค้าเช่นผู้ดูแลคณะทัวร์และพนักงานขับรถทัวร์และพนักงานของผู้ให้บริการทุกรายเช่นสถานที่ท่องเที่ยว โรงแรม ร้านอาหาร และบริษัททัวร์เพื่อให้แน่ใจว่าบริการที่ระบุไว้ในสัญญาอยู่ในระดับสูงสุด

3. การปฏิบัติตามกฎหมาย

มัคคุเทศก์นำเที่ยวจะต้องปฏิบัติตามและช่วยให้ผู้มาเยือนเข้าใจและปฏิบัติตามกฎหมายของฮ่องกง

4. การปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพ

มัคคุเทศก์จะต้องยึดถือจรรยาบรรณวิชาชีพ เมื่อได้รับผู้มาเยือนแล้ว มัคคุเทศก์จะต้องมีจรรยาบรรณดังนี้

- 4.1. รับผิดชอบต่อหน้าที่ ชื่อสัตย์ สุภาพและเอาใจใส่

- 4.2 พุดและกระทำอย่างระมัดระวังรอบคอบและด้วยมีเจตคติที่ดี
- 4.3 มีความรู้เกี่ยวกับฮ่องกง
- 4.4 ให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่ผู้มาเยือน
- 4.5 เคารพความเชื่อทางศาสนาขนบธรรมเนียมและนิสัยของผู้มาเยือน
- 4.6 ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติหน้าที่
- 4.7 ไม่สูบบุหรี่ต่อหน้าผู้มาเยือนและดื่มแอลกอฮอล์ระหว่างทำงาน
- 4.8 ไม่เล่นการพนันระหว่างทำงาน
- 4.9 ไม่ขายสินค้าที่ผิดกฎหมายแก่ผู้มาเยือนหรือแนะนำให้ผู้มาเยือนซื้อสินค้าดังกล่าว และ
- 4.10 ไม่ยึดหรือพยายามที่จะยึดหรือนำเอกสารการเดินทางของผู้มาเยือนเว้นแต่การกระทำดังกล่าวจะกระทำในบริเวณที่เหมาะสมและมีระยะเวลาที่เหมาะสม

## 5. ลักษณะที่ปรากฏกาย

มัคคุเทศก์จะต้องแต่งกายอย่างเหมาะสมเพื่อเสริมภาพลักษณ์ความเป็นมืออาชีพ เมื่อปฏิบัติหน้าที่มัคคุเทศก์จะติดป้ายสัญลักษณ์ทางการของมัคคุเทศก์ที่หน้าอกเสมอ

## 6. การส่งเสริมอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

มัคคุเทศก์จะต้องมั่นใจในการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของฮ่องกงอย่างยั่งยืนโดย

- 6.1 คำนึงอันดับแรกเสมอถึงผลประโยชน์ของผู้มาเยือนและชื่อเสียงของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวฮ่องกง
- 6.2 สนับสนุนให้ผู้มาเยือนช่วยปกป้องทรัพยากรการท่องเที่ยวของฮ่องกงในฐานะแหล่งมรดกทางวัฒนธรรมสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติและแหล่งท่องเที่ยวและรักษาสุขภาพอนามัยของประชาชนและความสงบเรียบร้อยของประชาชน
- 6.3 ทำหน้าที่เป็นทูตการท่องเที่ยวของฮ่องกงและส่งเสริมการท่องเที่ยวเช่นเดียวกับอุตสาหกรรมในท้องถิ่นอื่น ๆ เพื่อประโยชน์ของเศรษฐกิจของฮ่องกง

## 7. หลักการในการยอมรับค่าตอบแทน

7.1 เพื่อรักษาภาพลักษณ์ความเป็นมืออาชีพ มัคคุเทศก์จะต้องไม่เก็บเงินค่าตอบแทนด้วยวิธีการบีบบังคับใดๆ และจะต้องไม่แสดงความไม่พอใจที่จะให้บริการที่ได้มาตรฐานหรือปฏิเสธที่จะให้บริการเพราะได้รับค่าตอบแทนเล็กน้อยหรือไม่มีค่าตอบแทนเลย

7.2 มัคคุเทศก์จะต้องปฏิบัติตามนโยบายของบริษัท ตัวแทนท่องเที่ยวของผู้มาเยือน

เกี่ยวกับเงินตอบแทนและจะไม่ใช้ประโยชน์จากการฉ้อโกงใดๆ

#### 8. หลักการที่ควบคุมกิจกรรมการชำระเงินของมัดคุเทศก์

8.1 มัดคุเทศก์จะทำกิจกรรมและจ่ายค่าใช้จ่ายสำหรับผู้ที่ได้รับอนุมัติจากบริษัทตัวแทนการท่องเที่ยว

8.2 มัดคุเทศก์จะต้องไม่บังคับให้ผู้มาเยือนเข้าร่วมกิจกรรมการชำระเงินด้วยตนเอง รวมถึงวิธีการเช่นการกดดันกลุ่มให้ผู้มาเยือนไม่มีทางเลือกอื่น แต่จะอนุญาตให้ผู้มาเยือนเลือกได้อย่างอิสระ

8.3 ก่อนที่จะจัดกิจกรรมที่ผู้มาเยือนต้องชำระเงินด้วยตนเอง มัดคุเทศก์จะต้องอธิบายเนื้อหาประเด็นค่าธรรมเนียมความปลอดภัยและความรับผิดชอบให้ชัดเจนแก่ผู้มาเยือน

8.4 มัดคุเทศก์จะมีการจัดการที่เหมาะสมตามคำแนะนำของตัวแทนการท่องเที่ยวสำหรับผู้ที่ไม่เข้าร่วมกิจกรรมที่ต้องชำระเงินด้วยตนเอง

8.5. เมื่อปฏิบัติหน้าที่มัดคุเทศก์นำเที่ยวจะต้องไม่ประกอบกิจกรรมใด ๆ นอกเหนือจากที่ได้รับอนุมัติจากตัวแทนการท่องเที่ยวของผู้มาเยือน

#### 9. หลักการที่ควบคุมกิจกรรมการชื้อบั้ง

9.1 . มัดคุเทศก์ต้องแน่ใจว่าผู้มาเยือนเข้าใจถึงสิทธิของผู้บริโภคซึ่งรวมถึงสิทธิต่างๆ ได้แก่ สิทธิในการซื้อหรือไม่ซื้อ สิทธิในการรับข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ ความเป็นอิสระในการเลือกผลิตภัณฑ์และบริการ และสิทธิในการร้องเรียนขอให้แลกเปลี่ยนหรือคืนสินค้าที่ซื้อ

9.2 มัดคุเทศก์จะจัดให้มีการเยี่ยมชมร้านค้าที่ลงทะเบียนซึ่งกำหนดโดยตัวแทนการท่องเที่ยวเท่านั้น ร้านค้าเหล่านี้จะต้องลงทะเบียนกับทางการผ่านตัวแทนการท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องและดำเนินการเพื่อคืนเงินเต็มจำนวนให้กับลูกค้าที่ไม่พอใจหลังจากการซื้อภายในหกเดือน (สำหรับผู้ซื้อทัวร์กลุ่มขาเข้าของจีนแผ่นดินใหญ่ 14 วัน) โดยการคุ้มครองการคืนเงินเต็มจำนวน

9.3 มัดคุเทศก์นำเที่ยวจะไม่บังคับหรือพยายามบังคับให้ผู้มาเยือนซื้อสินค้าหรือทำให้เข้าใจผิดหรือพยายามชักจูงให้ผู้มาเยือนเข้าใจผิด

9.4 มัดคุเทศก์จะอนุญาตให้ผู้มาเยือนออกจากร้านค้าที่ลงทะเบียนได้อย่างอิสระและไม่บังคับให้พวกเขาต้องอยู่ในร้านค้า

9.5. หากผู้มาเยือนรู้สึกไม่สบายมัดคุเทศก์นำเที่ยวจะจัดให้ผู้มาเยือนออกจากร้านค้าทันทีตามความประสงค์หรือพักผ่อนในสถานที่อื่นที่เหมาะสม หากมีความต้องการมัดคุเทศก์จะจัดให้ผู้มาเยือนไปพบแพทย์หรือโทรติดต่อบริการรถพยาบาลโดยเร็วที่สุด

9.6 มัคคุเทศก์นำเที่ยวจะไม่ให้ทัศนคติในการให้บริการของพวกเขาได้รับผลกระทบและปฏิเสธที่จะปฏิบัติหน้าที่ของตนเพราะผู้ซื้อไม่เต็มใจที่จะซื้อสินค้า

#### 10. การออกทัวร์ ออกเดินทางและค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมอื่น ๆ

10.1. มัคคุเทศก์นำเที่ยวจะไม่เก็บรวบรวมเพื่อผู้อื่น หรือพยายามรวบรวมค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมใด ๆ จากผู้มาเยือนจีนแผ่นดินใหญ่ แม้ว่าทำตามคำแนะนำของผู้ประกอบการท่องเที่ยวแผ่นดินใหญ่ เรื่องการออกจากกลุ่มทัวร์ ช่วงกลางของการเดินทาง ยกเว้นค่าธรรมเนียมที่จำเป็นสำหรับการเข้าร่วมในกิจกรรมที่ผู้มาเยือนชำระเงินด้วยตนเอง

10.2 มัคคุเทศก์นำเที่ยวจะไม่เก็บรวบรวมหรือพยายามเก็บค่าธรรมเนียมเพิ่มเติมใดๆ จากผู้มาเยือนที่ไม่ใช่แผ่นดินใหญ่ในการออกจากกลุ่มทัวร์ในระหว่างการเดินทาง

#### 11. ความปลอดภัยของผู้เยี่ยมชม

11.1 มัคคุเทศก์จะต้องให้ความสำคัญกับความปลอดภัยของผู้มาเยือนเป็นอันดับแรกเสมอและเตือนให้ผู้มาเยือนตระหนักถึงความปลอดภัยส่วนบุคคล

11.2 ในกรณีที่เกิดอุบัติเหตุหรือผู้มาเยือนรู้สึกไม่สบาย มัคคุเทศก์จะช่วยจัดการรักษาผู้มาเยือนและขอความช่วยเหลือจากตัวแทนการท่องเที่ยวโดยไม่ชักช้า มัคคุเทศก์จะต้องรายงานให้ตำรวจทราบหากจำเป็น

#### 12. การยอมรับผลประโยชน์

มัคคุเทศก์จะต้องปฏิบัติตามมาตรา 9 ของกฎหมายป้องกันการติดสินบน

#### 13. ความขัดแย้งทางผลประโยชน์

มัคคุเทศก์นำเที่ยวจะต้องหลีกเลี่ยงสถานการณ์ที่อาจนำไปสู่สถานการณ์ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นจริงหรือที่รับรู้และให้รายงานสถานการณ์ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ใดๆ ที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ให้กับตัวแทนการท่องเที่ยวของเขา

#### 14. การจัดการข้อมูลที่เป็นความลับ

14.1 มัคคุเทศก์จะต้องปฏิบัติตามกฎหมายข้อมูลความเป็นส่วนตัว และจะต้องไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้มาเยือนโดยไม่ได้รับความยินยอม



14.2 มัคคุเทศก์จะต้องไม่เปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับต่อใครโดยไม่ได้รับอนุญาตจาก  
ตัวแทนการท่องเที่ยวของพวกเขา

14.3 มัคคุเทศก์ที่สามารถเข้าถึงหรือควบคุมข้อมูลข้างต้นได้ตลอดเวลาจะต้องมั่นใจใน  
ความปลอดภัยและป้องกันการใช้งานข้อมูลในทางที่ผิด

สรุปได้ว่ามัคคุเทศก์เป็นงานอาชีพที่มีความสำคัญในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ดังนั้นประเทศ  
ต่างๆ จึงมีการกำหนดหลักการหรือแนวทางปฏิบัติที่ถูกต้องเกี่ยวกับการบริการ และจรรยาบรรณเพื่อให้  
เกิดมาตรฐานสูงสุดของการบริการ ทั้งยังส่งเสริมการศึกษาต่อเนื่องเพื่อการพัฒนามัคคุเทศก์นำเที่ยว  
ปลูกฝังทัศนคติในการทำงานที่จริงจังและมีความรับผิดชอบของมัคคุเทศก์ และที่สำคัญที่สุดคือเพื่อรักษา  
ชื่อเสียงของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศเพื่อให้มั่นใจได้ว่าอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของ  
ประเทศจะเจริญรุ่งเรืองอย่างยั่งยืน

ดัชนีชี้วัดมาตรฐานมัคคุเทศก์

โครงการตรวจประเมินมาตรฐานธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ (2555 ) ได้กำหนดดัชนีชี้วัด  
มาตรฐานมัคคุเทศก์ 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความรู้ ด้านทักษะการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และ  
ความรับผิดชอบ และด้านจริยธรรมในวิชาชีพมัคคุเทศก์ โดยมีประเด็นการวัดดังนี้

1. ด้านความรู้ มี 9 ตัวชี้วัด
  - 1.1. ความรู้ในองค์ประกอบของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ
  - 1.2. ความรู้ความสามารถด้านภาษาไทย
  - 1.3. ความรู้ความสามารถด้านภาษาต่างประเทศ(เฉพาะบัตรภาษาต่างประเทศ)
  - 1.4. ความรู้เกี่ยวกับประเทศไทย และประชาคมอาเซียน
  - 1.5. ความรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ เอกลักษณ์ไทย ศิลปะ และวัฒนธรรมไทย
  - 1.6. ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551
  - 1.7. ความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวในรูปแบบต่าง ๆ ที่ยั่งยืน
  - 1.8. ความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยในการท่องเที่ยว
  - 1.9. ความรู้เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบและจรรยาบรรณของมัคคุเทศก์
2. ด้านทักษะการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบมี 7 ตัวชี้วัด

- 2.1. การปฏิบัติก่อนการรับ-ส่งนักท่องเที่ยว
  - 2.2. การปฏิบัติระหว่างการเดินทางนำเที่ยว
  - 2.3. การปฏิบัติหน้าที่เมื่อสิ้นสุดการเดินทาง
  - 2.4. การอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยวด้วยความเต็มใจและมีใจรักบริการ
  - 2.5. การดูแลสวัสดิภาพและความปลอดภัยตลอดเวลาการเดินทางท่องเที่ยว
  - 2.6. มีทักษะในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า
  - 2.7. มีกิริยามารยาทและการแต่งกายเหมาะสม
3. ด้านจริยธรรมในวิชาชีพมัคคุเทศก์ มี 6 ตัวชี้วัด
    - 3.1. เติบโตชนชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์
    - 3.2. เลื่อมใสในการปกครองระบอบประชาธิปไตย
    - 3.3. ยึดมั่นในศาสนาที่ตนนับถือ และไม่ลบหลู่ดูหมิ่นศาสนาอื่น
    - 3.4. ตระหนักในหน้าที่ ความรับผิดชอบ
    - 3.5. ประกอบอาชีพด้วยความสัตย์สุจริต และมีความประมาทตน พร้อมทั้งมีความเข้าใจเพื่อนมนุษย์
    - 3.6. รักและศรัทธาในอาชีพมัคคุเทศก์

มาตรฐานที่ใช้ในการประเมินกำหนดจากคะแนนมาตรฐานทั้ง 3 ด้าน โดยมีคะแนนทุกด้านรวมกัน 100 คะแนน คะแนน ด้านความรู้ 30 คะแนน ด้านทักษะการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ 50 คะแนน และด้านจริยธรรมในวิชาชีพมัคคุเทศก์ 20 คะแนน ผู้ที่ผ่านการประเมินแต่ละระดับ ต้องมีผลการทดสอบรวมทุกมาตรฐานทั้ง 3 ด้าน ไม่ต่ำกว่า ร้อยละ 75 โดยคะแนนในมาตรฐานบังคับ ได้แก่ มาตรฐานที่ 1 ด้านความรู้ และมาตรฐานที่ 3 ด้านจริยธรรมในวิชาชีพมัคคุเทศก์ จะต้องได้คะแนนในแต่ละตัวชี้วัดไม่น้อยกว่า ร้อยละ 50 จึงจะผ่านไปทดสอบภาคปฏิบัติในมาตรฐานที่ 2 ทักษะการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ

**งานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ**

**งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเทศ**

จากรูรณ อุชาติ (2554) ได้วิจัยเรื่องทัศนคติและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวในจังหวัดขอนแก่น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวจังหวัดขอนแก่น 2) ศึกษามูลเหตุจูงใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวในจังหวัดขอนแก่น 3) ศึกษาทัศนคติและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวในจังหวัดขอนแก่น จากนักท่องเที่ยวที่ตอบแบบสอบถามจากจำนวน 400 คนครั้งนี้พบว่ากลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 40.3 และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 59.8 โดยนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ อายุ 15-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.5 นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด ร้อยละ 69.3 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 54.8 ส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 35.3 มีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 35.3 นักท่องเที่ยวมีมูลเหตุจูงใจต่อการท่องเที่ยวในจังหวัดขอนแก่น คือ เพื่อการพักผ่อน ร้อยละ 38.3 และเพื่อความสนุกสนานและความบันเทิง คิดเป็นร้อยละ 36.3 นักท่องเที่ยวเห็นด้วยอย่างยิ่งว่าเป็นการให้รางวัลกับชีวิต ร้อยละ 49.0 การท่องเที่ยวทำให้เกิดการไหลเวียนของเงินในจังหวัด ร้อยละ 48.8 การท่องเที่ยวเพื่อให้ได้เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ร้อยละ 45.5 นักท่องเที่ยวมีพฤติกรรมในการท่องเที่ยวในประเทศมากกว่า 5 ครั้งต่อปี ชอบการท่องเที่ยวทะเลมากที่สุด รองลงมาชอบการท่องเที่ยวน้ำตก นักท่องเที่ยวชอบภูมิอากาศหนาว คิดเป็นร้อยละ 58.0 ส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวเดินทางมาจังหวัดขอนแก่นในช่วงวันหยุดต่อเนื่อง เดินทางมาโดยรถยนต์ส่วนตัว โดยมากับเพื่อนและใช้เงินเก็บส่วนตัว นักท่องเที่ยวจะใช้เวลา 2-3 คืนในการท่องเที่ยว ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการท่องเที่ยวในจังหวัดขอนแก่นมีดังนี้ 1) นักท่องเที่ยวต้องการให้ประชาสัมพันธ์สถานที่ท่องเที่ยวให้เป็นที่รู้จัก โดยการโฆษณาแหล่งท่องเที่ยว 2) ให้เพิ่มแหล่งท่องเที่ยวสร้างแหล่งท่องเที่ยวใหม่ที่อยู่ใกล้ๆ เมือง 3) ให้จัดการคมนาคมขนส่ง เพิ่มเที่ยวของสายการบิน รถโดยสารประจำทาง การปรับปรุงถนนที่จะไปยังแหล่งท่องเที่ยวให้สะดวก 4) ให้มีการจัดอีเวนท์ เพราะจังหวัดขอนแก่นเป็นจังหวัดที่เป็นศูนย์กลางของภาค แต่สถานที่ท่องเที่ยวยังไม่ค่อยน่าสนใจ

จุฑาทิพย์ สุทธิเทพ (2559) ได้วิจัยการพัฒนายูมัคคุเทศก์เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวท้องถิ่นของเยาวชนตำบลมะเกลือใหม่ อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาการพัฒนาอูมัคคุเทศก์เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวท้องถิ่น ของเยาวชนตำบลมะเกลือใหม่ อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้วิธีการแบบมีส่วนร่วม มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาบริบทและศักยภาพในการพัฒนายูมัคคุเทศก์ 2) ศึกษาและสร้างการเรียนรู้ให้กับเยาวชน ตำบลมะเกลือใหม่ โดยกระบวนการเรียนรู้เรื่องการเป็นมัคคุเทศก์ที่ดี 3) ให้เยาวชน ตำบลมะเกลือ สามารถนำชมแหล่งท่องเที่ยวในชุมชนได้ กลุ่มตัวอย่างมีจำนวน 19 คน เป็นเยาวชนที่อาศัยในตำบลมะเกลือใหม่ อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา เก็บข้อมูลจากเอกสาร การสำรวจ การฝึกอบรม ผลการวิจัยพบว่า

ตำบลมะเกลือใหม่มีศักยภาพในการท่องเที่ยวเชิงศาสนา การท่องเที่ยวเชิงเกษตร การท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติ การเรียนรู้การเป็นยุวมัคคุเทศก์ใช้วิธีการฝึกอบรมและฝึกปฏิบัติการนำเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญคือ วัดป่าภูผาสอง ทั้งนี้รูปแบบการเรียนรู้มีดังนี้ 1) การสำรวจแหล่งท่องเที่ยว 2) ฝึกอบรมการเป็นยุวมัคคุเทศก์ และ 3) ฝึกปฏิบัติการเป็นยุวมัคคุเทศก์นำเที่ยว

พลอยระดา ภูมิ วรวัฒน์ ทิพจ้อย และณัฐนันท์ สุวรรณวงค์ (2559) ได้วิจัยเรื่องการเสริมสร้างศักยภาพมััคคุเทศก์ท้องถิ่นในพื้นที่ชุ่มน้ำหนองหาน อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการเสริมสร้างศักยภาพของมััคคุเทศก์ท้องถิ่น ระดับความรู้และความพึงพอใจของมััคคุเทศก์ท้องถิ่น กิจกรรมที่ใช้คือการอบรมเชิงปฏิบัติการเรื่องการเสริมสร้างศักยภาพมััคคุเทศก์ท้องถิ่น เป็นหลักสูตรระยะสั้นมีผู้เข้าร่วมโครงการซึ่งเป็นตัวแทนของชุมชนจำนวน 31 คน เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบประเมินผลความรู้และแบบประเมินโครงการ สถิติที่ใช้คือค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละ ผลการศึกษาพบว่าผู้เข้าร่วมโครงการมีระดับการรับรู้ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และในแต่ละประเด็นได้แก่ 1) บทบาทหน้าที่ของมััคคุเทศก์ท้องถิ่น 2) การอนุรักษ์ทรัพยากรสิ่งแวดล้อมและระบบนิเวศและ 3) ความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวและกฎหมาย สำหรับด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีระดับความรู้อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 78.92, 78.00 และ 84.30 ตามลำดับ ส่วนความรู้ด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนมีระดับความรู้ในระดับมาก ร้อยละ 65.00 และความรู้ด้านภูมิปัญญาท้องถิ่นมีระดับความรู้ในระดับปานกลาง (ร้อยละ 47.40) การประเมินความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมพบว่าในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.49

ณัฐนุช วณิชย์กุล ธัญธัช วิภาติภูมิประเทศ (2559) ได้วิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการนำเที่ยวเชิงพุทธในประเทศศรีลังกาของบริษัททัวร์เอื้องหลวงจำกัด งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการนำเที่ยวเชิงพุทธในประเทศศรีลังกาของบริษัททัวร์เอื้องหลวงจำกัด และ 2) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการนำเที่ยวเชิงพุทธในประเทศศรีลังกา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณด้วยแบบสอบถามจากนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการนำเที่ยวเชิงพุทธในประเทศศรีลังกาของบริษัทนี้ จำนวน 80 คน และเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ของบริษัททัวร์เอื้องหลวง 2 คน สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลได้แก่สถิติเชิงพรรณนา independent t-test และ one-way ANOVA ผลการวิจัยพบว่า 1) นักท่องเที่ยวมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการนำเที่ยวเชิงพุทธในประเทศ ศรีลังกาของบริษัทนี้ในภาพรวมที่ระดับค่อนข้างสูง (mean=4.33) เมื่อ พิจารณารายด้าน จำแนกตามส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ พบว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจระดับสูงใน

ด้านกระบวนการให้บริการ (mean=4.68) และมีความพึงพอใจระดับค่อนข้างสูง 6 ด้าน เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ ด้านบุคลากร (mean=4.43) ด้านลักษณะทางกายภาพ (mean=4.39) ด้านการจัดจำหน่าย (mean=4.24) ด้านการส่งเสริมการตลาด (mean=4.23) ด้านผลิตภัณฑ์ (mean=4.17) และด้านราคา (mean= 4.16) และ 2) นักท่องเที่ยวที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการนำเที่ยวเชิงพุทธในประเทศศรีลังกาของบริษัททุกปัจจัยไม่แตกต่างกันโดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

โรจนา ลีมสกุลวานิจ 2560 ได้วิจัยเรื่องคุณลักษณะของมัคคุเทศก์นำเที่ยวต่างประเทศที่พึงประสงค์ของนักท่องเที่ยวชาวไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาคุณลักษณะของมัคคุเทศก์นำเที่ยวต่างประเทศที่พึงประสงค์ของนักท่องเที่ยวชาวไทย 2) เปรียบเทียบคุณลักษณะของมัคคุเทศก์นำเที่ยวต่างประเทศที่พึงประสงค์ของนักท่องเที่ยวชาวไทย จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ กลุ่มตัวอย่าง คือนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางไปท่องเที่ยวต่างประเทศ จำนวน 240 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวน ผลการวิจัยพบว่า 1) นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะของมัคคุเทศก์นำเที่ยวต่างประเทศที่พึงประสงค์ ด้านความรู้ของมัคคุเทศก์ ด้านความสามารถของมัคคุเทศก์ และด้านคุณสมบัติของมัคคุเทศก์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.26) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านคุณสมบัติของมัคคุเทศก์ ด้านความสามารถของมัคคุเทศก์ และด้านความรู้ของมัคคุเทศก์ (ค่าเฉลี่ย = 4.44, 4.23 และ 4.11 ตามลำดับ) 2) ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะของมัคคุเทศก์นำเที่ยวต่างประเทศที่พึงประสงค์ของนักท่องเที่ยวชาวไทย จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะของมัคคุเทศก์นำเที่ยวต่างประเทศที่พึงประสงค์ ในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอาชีพ ระดับการศึกษา และสถานภาพสมรส ต่างกัน มีความคิดเห็นด้านความรู้ของมัคคุเทศก์ ด้านคุณสมบัติของมัคคุเทศก์ในแง่ของจรรยาบรรณ/จริยธรรม และคุณสมบัติของมัคคุเทศก์ในแง่มนุษยสัมพันธ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01, 0.05 และ 0.01 ตามลำดับ

ญาณวุฒิ เสวตธิติกุล ไกรวิน วัฒนะรัตน์ ธิมาพร - ธัญญเฉลิม และยุคลวัชร ภัคดีจักริวิฑูม (2559) ได้วิจัยเรื่องคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของผู้ประกอบการในธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ของไทย เพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ด้วยวิธีการวิเคราะห์สัปดาห์ปัจจัย (Factor Analysis) ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยว่า คุณลักษณะอันพึงประสงค์ของผู้ประกอบการในธุรกิจนำเที่ยวและ

มัคคุเทศก์ของไทยเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน แบ่งออกได้เป็น 5 กลุ่ม ได้แก่ 1) คุณลักษณะด้านความซื่อสัตย์ เชื่อใจ และอดทน 2) คุณลักษณะด้านการมีวินัย รับผิดชอบ และตรงต่อเวลา 3) คุณลักษณะด้านความรู้และทักษะพื้นฐานเกี่ยวกับการท่องเที่ยวและภาษาต่างประเทศ 4) คุณลักษณะด้านการมีความรักในวิชาชีพ และ 5) คุณลักษณะด้านการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าเพื่อบริการนักท่องเที่ยว

ไชยปรกรณ์ ป็องญาติ ลินจง โปซารี (2560) ได้ศึกษาวิจัยศึกษาภาพมัคคุเทศก์ที่จะก่อให้เกิดความประทับใจหรือความชอบของนักท่องเที่ยวชาวเวียดนามในจังหวัดอุบลราชธานี ประเทศไทย การวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษา และเปรียบเทียบ ศักยภาพมัคคุเทศก์ที่จะก่อให้เกิดความประทับใจหรือความชอบของนักท่องเที่ยวชาวเวียดนามในจังหวัดอุบลราชธานี ประเทศไทย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม โดยการเก็บข้อมูลจากนักท่องเที่ยวชาวเวียดนาม จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ Independent t-test, One-way ANOVA และ Multiple Correlation Analysis ผลการวิจัยพบว่าศักยภาพมัคคุเทศก์มีความสัมพันธ์เชิงบวกโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยในรายด้านนั้น ศักยภาพด้านคุณลักษณะและด้านพฤติกรรมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งเป็นศักยภาพมัคคุเทศก์ในเรื่อง ความกระตือรือร้นในการทำงาน การตรงต่อเวลา บุคลิกภาพ และความอดทนต่อการทำงาน ส่วนความประทับใจหรือความชอบของนักท่องเที่ยวชาวเวียดนามนั้น มีความสัมพันธ์เชิงบวกโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยลักษณะทางกายภาพของมัคคุเทศก์ที่นักท่องเที่ยวชาวเวียดนามประทับใจมากที่สุดคือ มัคคุเทศก์มีความเป็นกันเอง มีคุณธรรมและจริยธรรม

โดยสรุปงานวิจัยที่กล่าวถึงทั้งหมด 7 เรื่อง เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในประเทศไทย มี 4 เรื่องที่ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณลักษณะหรือมุมมองศักยภาพมัคคุเทศก์ มี 1 เรื่องที่ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการนำเที่ยว มี 1 เรื่องที่ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับทัศนคติหรือเจตคติและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว และอีก 1 เรื่องที่ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาอายุมัคคุเทศก์เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวท้องถิ่น

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในต่างประเทศ

ฮู เหวย (Hu, Wei, 2007) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “มัคคุเทศก์และการพัฒนาที่ยั่งยืน: กรณีศึกษาของไต้หวัน ประเทศจีน (Tour guides and sustainable development: The case of Hainan, China)” การศึกษาครั้งนี้กล่าวถึงช่องว่างโดยการส่งเสริมความเข้าใจว่ามัคคุเทศก์นำเที่ยวสามารถช่วยส่งเสริมการท่องเที่ยวไปในทิศทางที่ยั่งยืนได้อย่างไร วัตถุประสงค์การวิจัยสามประการคือ 1) เพื่อให้เข้าใจถึงการพัฒนายั่งยืนและความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนายั่งยืนและการท่องเที่ยว 2) เพื่อสำรวจบทบาทและความรับผิดชอบของมัคคุเทศก์กับผลที่ตามมาเพื่อส่งเสริมความยั่งยืน และ 3) เพื่อตรวจสอบระดับในทางปฏิบัติและเหตุผลของมัคคุเทศก์นำเที่ยวที่ใช้ประโยชน์จากหน้าที่ของตนเพื่อสนับสนุนการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ดี จากการศึกษาพบว่าการพัฒนายั่งยืนจะปรับปรุงคุณภาพชีวิตสำหรับทุกคนโดยไม่ก่อให้เกิดผลเสียทางนิเวศวิทยาและสังคมวัฒนธรรมที่ไม่พึงประสงค์ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายความยั่งยืน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับการท่องเที่ยวทุกฝ่ายต้องมีบทบาทและความรับผิดชอบในการแสวงหาการท่องเที่ยวที่มีประสิทธิภาพ มัคคุเทศก์นำเที่ยวในฐานะตัวแทนกลางในระบบการท่องเที่ยวทั้งหมด มัคคุเทศก์นำเที่ยวมีการติดต่อโดยตรงกับนักท่องเที่ยวและกับผู้อื่นซึ่งทำงานในทุกภาคส่วนของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว มัคคุเทศก์มีบทบาทหลากหลายในการตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการท่องเที่ยว ได้แก่ นักท่องเที่ยว ทรัพยากรชุมชนท้องถิ่นของแหล่งท่องเที่ยว นายจ้างหน่วยงานของรัฐและมัคคุเทศก์เอง มัคคุเทศก์นำเที่ยวสามารถสนับสนุนการพัฒนาการท่องเที่ยวที่นำไปสู่ความยั่งยืนโดยพยายามจัดการประสบการณ์ จัดการทรัพยากรและ ส่งเสริมเศรษฐกิจท้องถิ่นเพื่อช่วยให้นักท่องเที่ยวได้รับประสบการณ์ที่สนุกสนานและคุ้มค่าเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมในแหล่งท่องเที่ยว การบริโภคผลิตภัณฑ์และบริการในท้องถิ่น แนวทางการตีความเป็นวิธีการที่มัคคุเทศก์นำเที่ยวสามารถใช้ศักยภาพได้ กรณีศึกษาในไต้หวัน ประเทศจีน มีการตรวจสอบการชี้แนะเพื่อดูว่ามัคคุเทศก์นำเที่ยวมีส่วนร่วมหรือไม่และมีส่วนร่วมในการบรรลุความยั่งยืนของท้องถิ่นหรือไม่ พบว่ามัคคุเทศก์นำเที่ยวในไต้หวันไม่ได้ใช้ประโยชน์จากหน้าที่ที่คาดหวังทั้งในการเสริมสร้างประสบการณ์ที่สนุกสนานให้กับนักท่องเที่ยว ในการสนับสนุนการอนุรักษ์ทรัพยากรท้องถิ่นหรือส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่น ศักยภาพของมัคคุเทศก์ถูกปิดกั้นโดยประเด็นและปัญหาของการชี้แนะที่มุ่งการทำเงินเป็นหลัก กลุ่มที่ได้รับค่าใช้จ่าต่ำกว่าที่ได้รับปฏิบัติในอุตสาหกรรมและระบบค่าตอบแทนที่ไม่เป็นธรรมสำหรับคำแนะนำไม่มีมาตรการคุ้มครองเพื่อให้แน่ใจว่าผลประโยชน์ที่ได้รับ การขาดความเป็นมืออาชีพและการฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพ ตลอดจนมาตรการตรวจสอบที่ไม่มีประสิทธิภาพและความตระหนักในการพัฒนายั่งยืนจึงยังอยู่ในขอบเขตจำกัด เพื่อให้สถานการณ์ดีขึ้นควรมีมาตรการห้ามการท่องเที่ยวและการค้าอุตสาหกรรมที่ไม่ดีต่อสุขภาพ ควรมีการพัฒนาและรับรองมาตรการรับรองการฝึกอบรมและ

การติดตามตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพ ผลประโยชน์ส่วนตัวของมัคคุเทศก์ควรได้รับการปกป้องและ  
ตระหนักถึงความยั่งยืนของท้องถิ่นโดยเฉพาะอย่างยิ่งสมาชิกอุตสาหกรรมควรได้รับการส่งเสริม ต้องใช้  
ความพยายามอย่างจริงจังของหน่วยงานภาครัฐรวมถึงสมาชิกอุตสาหกรรม เพื่อให้มัคคุเทศก์นำเที่ยวมี  
ศักยภาพในการเป็นตัวแทนของการพัฒนาที่ยั่งยืน

แคซี เอช ซู, แอนดรูว์ ชาน และ แซม เอส ฮวง (Hsu, Cathy H. C., Chan, Andrew\_ and  
Huang, S, Sam\_ 2009) ได้วิจัยเรื่องประสิทธิภาพของมัคคุเทศก์และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว:  
กรณีศึกษาแพ็คเกจทัวร์ในเซี่ยงไฮ้ (Tour Guide Performance and Tourist Satisfaction: a Study  
of the Package Tours in Shanghai) การศึกษาค้นคว้าตรวจสอบประสิทธิภาพมัคคุเทศก์และ  
ความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในบริบทของแพ็คเกจทัวร์ในเซี่ยงไฮ้ มีการนำเสนอกรอบ  
ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในบริบทของแพ็คเกจทัวร์ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวอยู่ในกรอบ  
แนวคิดรวมสามด้านประกอบด้วย 1) ความพึงพอใจกับการบริการที่แนะนำ 2) ความพึงพอใจกับการ  
ทัวร์และ 3) ความพึงพอใจกับประสบการณ์ทัวร์โดยรวม ประสิทธิภาพของมัคคุเทศก์พบว่าไม่มีผลโดยตรงต่อ  
ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้วยการให้คำแนะนำและผลทางอ้อมต่อความพึงพอใจต่อการบริการทัวร์และ  
ประสบการณ์การท่องเที่ยว ความพึงพอใจในการให้บริการของมัคคุเทศก์ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจ  
ต่อการบริการทัวร์ แต่ไม่พบว่ามีผลกระทบโดยตรงต่อความพึงพอใจกับประสบการณ์การท่องเที่ยวโดยรวม  
อย่างไรก็ตามผลกระทบทางอ้อมของความพึงพอใจในการให้บริการที่มีต่อความพึงพอใจกับประสบการณ์  
การท่องเที่ยวโดยสื่อความพึงพอใจกับการบริการการท่องเที่ยวอย่างมีนัยสำคัญ มีกล่าวถึงความหมายของ  
ผู้ประกอบการท่องเที่ยวและหน่วยงานกำกับดูแล ประเด็นสำคัญอยู่ที่ประสิทธิภาพของมัคคุเทศก์นำเที่ยว  
ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ผู้ประกอบการท่องเที่ยว ประสบการณ์ของการนำเที่ยว คุณภาพการ  
บริการ มัคคุเทศก์เป็นผู้ปฏิบัติงานระดับแนวหน้าในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่มีบทบาทสำคัญในการ  
กำหนดประสบการณ์ของนักท่องเที่ยวในจุดหมายปลายทาง บริการนำเที่ยวเป็นองค์ประกอบหลักของ  
บริการนำเที่ยวที่นำเสนอโดยผู้ประกอบการท่องเที่ยว การที่มัคคุเทศก์นำเที่ยวสามารถให้บริการที่มี  
คุณภาพแก่นักท่องเที่ยวได้ไม่เพียง แต่จำเป็นต่อความสำเร็จทางธุรกิจของผู้ประกอบการท่องเที่ยวที่เป็น  
พันธมิตร แต่ยังมีผลต่อภาพรวมของจุดหมายปลายทางที่เขาเป็นตัวแทนอยู่ด้วย ในประเทศจีน  
หน่วยงานการท่องเที่ยวในระดับต่าง ๆ ให้ความสำคัญอย่างยิ่งต่อการปฏิบัติงานด้านอุตสาหกรรมที่  
เกี่ยวข้องกับการบริการนำเที่ยว ดังนั้นในปี ค.ศ. 1989 องค์การการท่องเที่ยวแห่งชาติจีน (CNTA) จึงได้  
กำหนดคุณสมบัติมัคคุเทศก์นำเที่ยวแห่งชาติ



ธนาธร วชิราขจร (Vajirakachorn, Thanathorn, 2011) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่กำหนดความสำเร็จของการท่องเที่ยวโดยชุมชน: กรณีศึกษาตลาดน้ำในประเทศไทย (Determinants of success for community-based tourism: The case of floating markets in Thailand) การวิจัยนี้สำรวจว่าสมาชิกของชุมชนท้องถิ่นประเมินปัจจัยความสำเร็จของการท่องเที่ยวโดยชุมชนอย่างไร ปัจจัยเหล่านี้รวมถึง 1) การมีส่วนร่วมของชุมชน 2) การแบ่งปันผลประโยชน์ 3) การอนุรักษ์ทรัพยากรการท่องเที่ยว 4) ความร่วมมือและการสนับสนุนจากภายในและภายนอกชุมชน 5) ความเป็นเจ้าของในท้องถิ่น 6) การจัดการและความเป็นผู้นำ 7) การสื่อสารของผู้มีส่วนได้เสีย 8) คุณภาพชีวิต 9) ระดับการพัฒนาการท่องเที่ยวและ 10) ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว วัตถุประสงค์ของการศึกษานี้คือ 1) การพัฒนาเครื่องมือวัดแบบบูรณาการเพื่อประเมินความสำเร็จของปลายทางการท่องเที่ยวโดยชุมชน 2) ระบุปัจจัยแห่งความสำเร็จตามการรับรู้ของชุมชนท้องถิ่นต่อการท่องเที่ยวโดยชุมชน และ 3) ตรวจสอบความแตกต่างในความสำเร็จของปัจจัยระหว่างสองชุมชนที่สัมพันธ์กับระยะเวลาและขนาดของการพัฒนาการท่องเที่ยวและขนาดของชุมชน การวิจัยใช้วิธีการแบบผสมผสานการสัมภาษณ์แบบเชิงลึกและการสังเกตแบบมีส่วนร่วมเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล การสำรวจภาคสนามโดยประเมินตลาดน้ำอัมพวาและบางน้อยตามปัจจัยสิบประการ ผลการศึกษพบว่าอัมพวาเป็นจุดหมายปลายทางที่ใหญ่กว่าและยาวนานกว่า ประสบความสำเร็จมากกว่าบางน้อยซึ่งเป็นจุดหมายการท่องเที่ยวที่เล็กกว่าและพัฒนาขึ้นใหม่ ผลการวิจัยยังชี้ให้เห็นว่าปัจจัยสำคัญที่ทำให้ความสำเร็จของการพัฒนาการท่องเที่ยวในทั้งสองชุมชน ได้แก่ โฆษณาและการใช้สื่อรวมทั้งเครือข่ายสังคมออนไลน์ การบูรณาการปัจจัยความสำเร็จในการศึกษาครั้งนี้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการพัฒนาและประเมินผลการท่องเที่ยวโดยชุมชน การมีส่วนร่วมของชุมชนได้รับการส่งเสริมและศึกษาในสาขาที่หลากหลายรวมถึงการวางแผนภูมิศาสตร์ การพัฒนาชุมชนในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยว การเปลี่ยนการท่องเที่ยวแบบเดิมมาเป็นรูปแบบการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนซึ่งเน้นการปฏิบัติโดยชุมชนในการวางแผนการพัฒนาและการจัดการ ได้รับการสนับสนุนอย่างกว้างขวางโดยเฉพาะในประเทศกำลังพัฒนา การท่องเที่ยวแบบชุมชนเป็นฐานถือว่าเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการพัฒนาชุมชนโดยมีเป้าหมายสูงสุดของการพัฒนาที่ยั่งยืน

กาญจนาพร เลิศพิพัฒน์ ลูเธอร์ (Luther, Ganjanaporn Lertpipat, 2015) ได้วิจัยเรื่อง “จรรยาบรรณของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทย (Ethics of Thailand's tourism industry)” การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมทางจริยธรรมที่เกี่ยวข้องกับความเป็นไปได้ของนักท่องเที่ยวที่จะกลับสู่ประเทศไทย การสำรวจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเชิงจริยธรรมใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 คน ซึ่งเป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางในภาคเหนือภาคกลางและภาคใต้ของประเทศไทย จากการวิเคราะห์พบว่านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ที่มาเที่ยวประเทศไทยเป็นชายและ

นักท่องเที่ยวร้อยละ 49 มาจากยุโรปและแอฟริกาเพื่อการพักผ่อน นักท่องเที่ยวเหล่านี้มีอายุเฉลี่ย 37.5 ปี โดยทั่วไปนักท่องเที่ยวพึงพอใจในทุกด้านยกเว้นแพ็คเกจทัวร์และบริการข้อมูล สัญญาณสาธารณะทิศทาง ความมั่นคงทางการเมืองและเศรษฐกิจโดยเฉพาะความสะดวกของสถานที่สาธารณะ การท่องเที่ยวของประเทศไทยอาจเพิ่มขึ้นโดยการปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกสาธารณะและปรับปรุงเสถียรภาพของรัฐบาล นักท่องเที่ยวต่างชาติจำนวนครึ่งหนึ่งจะกลับมาประเทศไทยในอีก 12 เดือนข้างหน้าหากมีโอกาส และเขาจะแนะนำประเทศไทยให้คนอื่น ๆ ผลจากการศึกษานี้เน้นให้เห็นว่ามีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างการรับรู้ในจริยธรรมของพฤติกรรมธุรกิจในการขายและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างประเทศ นอกจากนี้จากการวิเคราะห์พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวและความเป็นไปได้ที่นักท่องเที่ยวต่างชาติจะกลับมาที่มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ผลการวิจัยพบว่าตัวแปรเพศอายุ รายได้ครัวเรือนและภูมิภาคไม่มีอิทธิพลต่อความเป็นไปได้ที่นักท่องเที่ยวต่างชาติจะกลับมา แต่ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวมีอิทธิพลทางบวกต่อโอกาสที่จะกลับมา การศึกษาดังกล่าวให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานการท่องเที่ยวท้องถิ่น กวางแผนธุรกิจการท่องเที่ยวและนักการตลาดเพื่อให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการปรับปรุงและการบำรุงรักษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างประเทศ และพฤติกรรมการขายการท่องเที่ยวที่มีจริยธรรม

ทองมาลา โพลีคา อนูโลม วิลัยพร แสงเดือน วายากร และ สมวัง พิมมาวง (Thongmala Phosikham, Anoulom Vilayphone, Sengdeuane Wayakone and Somvang Phimmavong, 2015) ได้ศึกษาวิจัยเจตคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวและการอนุรักษ์มรดกโลกในเมืองมรดกโลกหลวงพระบาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว (Tourists' Attitudes towards Tourism Development and Heritage Preservation in the World Heritage Town of Luang Prabang, Lao PDR) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินระดับเจตคติของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการอนุรักษ์มรดกและความพึงพอใจต่อกิจกรรมการท่องเที่ยวสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการต่างๆในเมืองหลวงพระบางทางตอนเหนือของประเทศลาว การเก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการโดยใช้แบบสอบถามซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถาม 400 คน ผลการวิจัยพบว่านักท่องเที่ยวต่างชาติส่วนใหญ่มีเจตคติที่ดีต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวในหลวงพระบาง แม้ว่านักท่องเที่ยวต่างชาติระบุว่ามรดกทางวัฒนธรรมในเมืองนี้ได้รับการอนุรักษ์ไว้เป็นอย่างดี แต่การรับรู้ของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับการอนุรักษ์ "ดนตรีดั้งเดิม การฟ้อนรำคลาสสิกและหุ่นกระบอก" ยังคงอยู่ในระดับ "เป็นกลาง" นักท่องเที่ยวพอใจกับกิจกรรมสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการที่มีให้ในหลวงพระบาง แต่ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวยังไม่ถึงระดับ "พอใจมาก" ผลการวิจัยนี้ช่วยผู้มีอำนาจตัดสินใจในการกำหนดกลยุทธ์ในอนาคตที่ดีขึ้นสำหรับการพัฒนาที่ยั่งยืนของการท่องเที่ยวในหลวงพระบาง

เหงียน ฮวง เลอ (Nguyen, Hoang Le, 2015) ได้วิจัยเรื่องผลกระทบของการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์นำเที่ยวที่มีต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวและความภักดีต่อการเลือกเวียดนามเป็นแหล่งท่องเที่ยว (The impacts of tour guide performance on foreign tourist satisfaction and destination loyalty in Vietnam) การศึกษาได้ดำเนินการในบริบทของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่อยู่ในเวียดนามเพื่อประเมินประสิทธิภาพมัคคุเทศก์ในประเทศ โดยใช้แบบสอบถามที่ได้รับการพัฒนาขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรม และการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมาย กลุ่มตัวอย่างเป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ 500 คนในหกเมืองใหญ่ที่ดึงดูดนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติจำนวนมากในเวียดนาม คัดเลือกโดยมัคคุเทศก์นำเที่ยวเพื่อรวบรวมข้อมูลในทุกการเดินทางที่จัดขึ้นโดยบริษัทท่องเที่ยว มัคคุเทศก์แจกจ่ายแบบสอบถามให้กับนักท่องเที่ยวในคืนสุดท้ายของแพคเกจทัวร์จากนั้น เก็บรวบรวมในเช้าวันรุ่งขึ้น มัคคุเทศก์นำเที่ยวได้แจ้งให้นักท่องเที่ยวทราบว่าไม่มีนักวิจัยเท่านั้นที่จะเห็นแบบสอบถามที่ส่งคืนซึ่งใส่ไว้ในซองปิดผนึก จากขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลหลักมีแบบสอบถาม 451 ฉบับที่ครบถ้วนและเป็นประโยชน์สำหรับการวิเคราะห์ การสร้างแบบจำลองสมการโครงสร้างใช้เพื่อสำรวจความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพของมัคคุเทศก์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวและความภักดีของจุดหมายปลายทาง ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าประสิทธิภาพของมัคคุเทศก์นำเที่ยวมีบทบาทสำคัญต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติและความภักดีของนักท่องเที่ยวในแพคเกจทัวร์ ประสิทธิภาพของมัคคุเทศก์ประกอบด้วยห้ามิติ ได้แก่ รูปร่างหน้าตา ทักษะความสามารถระดับมืออาชีพ ทักษะการแก้ปัญหา ทักษะองค์กรและทักษะการแนะนำความบันเทิง ประสิทธิภาพของมัคคุเทศก์ไม่เพียงแต่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเท่านั้น แต่ยังเป็นปัจจัยหนึ่งที่กำหนดความภักดีของลูกค้า การศึกษานี้ได้เสนอข้อเสนอแนะสำหรับมัคคุเทศก์นำเที่ยวและผู้จัดการทัวร์ ผู้ประกอบการท่องเที่ยวเพื่อระบุข้อดีและข้อเสียของคุณลักษณะมัคคุเทศก์นำเที่ยวจากนั้นเพื่อส่งเสริมและเพิ่มประสิทธิภาพให้ถึงระดับที่สูงขึ้นของความพึงพอใจของลูกค้าเช่นเดียวกับการส่งเสริมความภักดีของปลายทาง

เคจิ ฮวง, ฟิลิป เพียส และ จุนจี เทวิน (Huang, Keji, Pearce, Philip, and Wen, Junjie, 2017) ได้ทำวิจัยเรื่องทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการค้าเชิงศาสนา (Tourists' attitudes toward religious commercialization) กิจกรรมเชิงพาณิชย์นั้นมีอยู่ในสถานที่ท่องเที่ยวทางศาสนาต่างๆ การศึกษานี้ระบุและประเมินกิจกรรมเชิงพาณิชย์ทางศาสนาและสำรวจผลกระทบต่อทัศนคติของนักท่องเที่ยว ภูเขาศักดิ์สิทธิ์ทางพุทธศาสนาสี่แห่งที่เป็นที่รู้จักกันดีในประเทศจีนได้รับเลือกให้เป็นสถานที่วิจัย การศึกษานี้ได้สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลโดยละเอียด 80 รายเพื่อสร้างความเข้าใจในเชิงพาณิชย์แล้วทำการสำรวจความคิดเห็นจากบล็อกเว็บไซต์ท่องเที่ยวจำนวน 438 บล็อก โดยศึกษาจาก

หมวดหมู่การค้า 7 กลุ่ม คือ 1) บัตรเข้าชมสถานที่ 2) อาหารและเครื่องดื่ม 3) ที่พัก 4) การคมนาคม 5) การซื้อของซื้อปิ้ง 6) การบริการของพนักงาน และ 7) ความบันเทิง ผลการวิจัยพบว่านักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นเชิงลบเกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่มที่พักและการบริการของพนักงานโดยไม่วิจารณ์การขนส่งและความบันเทิง นักท่องเที่ยวมีแนวโน้มที่จะรู้สึกไร้ค่าเมื่อผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวมีราคาที่สูงเกินไปหรือสูงเกินจริงและไม่มีมาตรฐานการบริการที่เหมือนกัน ผลการวิจัยนำเสนอข้อมูลเชิงลึกเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนของการท่องเที่ยวทางศาสนาโดยมุ่งให้เกิดประโยชน์ต่อชุมชนท้องถิ่นและนักท่องเที่ยว

งานวิจัยต่างประเทศจำนวน 7 เรื่อง เป็นงานวิจัยของต่างประเทศที่ศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพของมัคคุเทศก์จำนวน 3 เรื่อง เรื่องเกี่ยวกับเจตคติหรือทัศนคติของนักท่องเที่ยวจำนวน 2 เรื่อง เรื่องเกี่ยวกับจรรยาบรรณของการท่องเที่ยวจำนวน 1 เรื่อง และอีก 1 เรื่องเป็นเรื่องของการท่องเที่ยวชุมชน