

**AN ANALYTICAL STUDY OF ETHICS IN THE TOURIST GUIDE
PROFESSION IN THAILAND : A CASE STUDY OF THE
PROFESSIONAL TOURIST GUIDES' CODE OF ETHICS**

PIYAPORN SOMJAIWONG

**A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT
OF THE REQUIREMENTS FOR
THE DEGREE OF MASTER OF ART (ETHICAL STUDIES)
FACULTY OF GRADUATE STUDIES
MAHIDOL UNIVERSITY
2003**

**ISBN 974-04-3877-6
COPY RIGHT OF MAHIDOL UNIVERSITY**

การศึกษาวิเคราะห์จริยธรรมในอาชีพมัคคุเทศก์ในประเทศไทย : กรณีศึกษาจริยธรรมวิชาชีพมัคคุเทศก์ของสมาคมมัคคุเทศก์แห่งประเทศไทย (AN ANALYTICAL STUDY OF ETHICS IN THE TOURIST GUIDE PROFESSION IN THAILAND: CASE STUDY OF CODE OF ETHICS BY THE PROFESSIONAL TOURIST GUIDE ASSOCIATION OF THAILAND)

ปิยะพร สมใจวงษ์ : 4137744 SHES/M

ศศ.ม. (จริยศาสตร์ศึกษา)

คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ : วิภาดา อังสุมาลิน, M.A., วิชา ชินวรรโณ, Ph.D., บุรณ เกตุทัตสา, M.A.

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) เพื่อศึกษาทัศนคติเกี่ยวกับ จริยธรรมในอาชีพมัคคุเทศก์ โดยการศึกษาเน้น หลักจริยธรรม ในวิชาชีพของสมาคมมัคคุเทศก์แห่งประเทศไทย การศึกษาดังกล่าวใช้วิธีสัมภาษณ์ระดับลึกทัศนคติของ มัคคุเทศก์, เจ้าหน้าที่บริษัทท่องเที่ยว, และเจ้าหน้าที่จากองค์กรที่เกี่ยวข้องกับมัคคุเทศก์.

การศึกษาพบปัญหา 5 ข้อ คือ 1) การบังคับนักท่องเที่ยวซื้อรายการท่องเที่ยวพิเศษ นอกเหนือจากที่ได้ตกลงกันไว้กับผู้ประกอบการท่องเที่ยว 2) การนำไปซื้อสินค้าที่หลอกลวง หรือ มีราคาสูง ผิดปกติ เพื่อให้ได้บำเหน็จจากร้านค้าที่เกี่ยวข้อง 3) การเรียกร้องค่าทิป โดยการพูดจาโน้มน้าว ขอความเห็นอกเห็นใจแก่ตน ว่าการนำเที่ยวครั้งนี้ขาดทุน ขอให้จ่ายค่าตอบแทนให้เป็นพิเศษ 4) การปฏิบัติตนต่อนักท่องเที่ยวอย่างไม่เท่าเทียมกัน 5) การละทิ้งการปฏิบัติหน้าที่.

ผลการวิจัยพบว่าผู้ให้สัมภาษณ์เห็นว่าปัญหาทั้งหมดดังกล่าวเป็นปัญหาจริยธรรม เนื่องจากขัดแย้งกับหลักจริยธรรม รวมถึงบทบาท หน้าที่ของมัคคุเทศก์ แนวทางในการแก้ปัญหาคือการพัฒนา ทั้งการพัฒนามัคคุเทศก์ และ การพัฒนาองค์กรต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง อย่างไรก็ตาม ตัวมัคคุเทศก์พึงตระหนักถึง ความสำคัญของตนเอง และ พึงปฏิบัติตนตามแนวทางที่กำหนดไว้ รวมถึง การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ที่ต้องมีกฎ ระเบียบ ที่เียบขาด และ เข้มงวดเพื่อสามารถ นำมาควบคุมพฤติกรรมของมัคคุเทศก์ และ ควรเปิดโอกาสให้มัคคุเทศก์มีสิทธิและหน้าที่ในการสอดส่อง ดูแลพฤติกรรมกันเองด้วย

91 หน้า, ISBN 974-04-3877-6

AN ANALYTICAL STUDY OF ETHICS IN THE TOURIST GUIDE PROFESSION IN THAILAND: A CASE STUDY OF THE PROFESSIONAL TOURIST GUIDES' CODE OF ETHICS

PIYAPORN SOMJAIWONG : 4137744 SHES/M

M.A. (ETHICAL STUDIES)

THESIS ADVISORS: WIPADA ANGSUMALIN, M.A., WARIYA CHINWANNO, Ph.D., BOON KATETAADSA, M.A.

ABSTRACT

This research is the qualitative research to study the tourist guide performance and ethical problems based on the ethical code of the Professional Tourist Guide Association of Thailand by conducting in-depth interviews of the tourist guides, travel agency officers and tourism organization officers.

The study has indicated five improper behaviors of the tourist guides: 1) forcing tourists to accept and purchase some optional tourist program beside the original one, 2) taking tourists to some shops which cheat or set higher prices than the qualities of the goods so that they receive some commission, 3) requesting for some tips by asking for some sympathy that the trip has no benefit, 4) discriminating against some tourists in rendering their service, 5) abandoning their own responsibilities.

The above behaviors are ethical problems since they oppose the ethical code of tourist guides and the roles and obligations of tourist guides. The way to solve the problem is to develop concerning organizations.

To effectively solve the ethical problems of tourist guides, it is suggested that the tourist guides realize how important they are and thus be in line with the code of ethics. Travel agencies and the Tourism Authority Thailand should have strong regulations to control tourist guides' behaviors and should let them have a chance to control each other.

91 P., ISBN 974-04-3877-6