

จริยธรรมในวิชาชีพอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

* เฉลิมเกียรติ เฟื่องแก้ว

ในปัจจุบันการดำเนินธุรกิจต่างๆ มักมีการกล่าวถึงคำว่า “จริยธรรม” เสมอ ทั้งที่จุดมุ่งหมายของจริยธรรมและธุรกิจนั้นต่างกัน แต่ด้วยเพราะว่าผู้บริโภคได้รับการศึกษาสูงขึ้น และมีบทบาทหน้าที่ในสังคมมากขึ้น จึงทำให้เกิดความต้องการที่จะทำให้สังคมซึ่งตนเองเป็นสมาชิกมีความยุติธรรมและไม่เอารัดเอาเปรียบกันโดยเฉพาะอย่างยิ่งในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว กิจกรรมทางธุรกิจดำเนินภายใต้ปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กันของมนุษย์ นอกจากนี้ยังมีปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมอันเป็นเครื่องมือในการประกอบธุรกิจที่สำคัญ จึงจำเป็นที่บุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจะต้องทราบและตระหนักถึงความสำคัญของจริยธรรมในวิชาชีพ เพราะถือว่าเป็นการแสดงความรักผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในฐานะเป็นผู้ใช้ประโยชน์จากสังคมและสิ่งแวดล้อมนั้น

ความหมายของจริยธรรม

คำว่า จริยธรรม แปลศัพท์มาจากภาษาอังกฤษว่า Ethics (Rules) ซึ่งมีรากศัพท์ภาษากรีกว่า Ethos แปลว่า ขนบธรรมเนียม นอกจากคำว่าจริยธรรมแล้วยังมีการใช้คำอื่นๆ ที่มีความหมายใกล้เคียงและอาจใช้แทนกันได้ เช่น คุณธรรม จรรยาบรรณ และจรรยาบรรณธุรกิจ ซึ่งจะกล่าวถึงความหมายของคำเหล่านี้ไว้ด้วย

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 (2530 : 217) ให้ความหมายของคำว่าจริยธรรม คือ “ธรรมที่เป็นข้อประพฤติปฏิบัติ ศีลธรรม กฎศีลธรรม”

กิริติ บุญเจือ (2543 : 4) กล่าวว่า จริยธรรม คือ “ประมวลกฎเกณฑ์ ความประพฤติ”

สุกัญญา ธีระวนิช (2537 : 819) ได้สรุปความหมายของจริยธรรมว่า หมายถึง “ปรัชญา หรือระบบที่เกี่ยวข้องกับศีลธรรม เป็นหลักประพฤติปฏิบัติสำหรับบุคคลในสังคมใดสังคมหนึ่ง หรือในแขนงวิชาชีพใดวิชาชีพหนึ่ง

* พนักงานฝ่ายบริหารพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) และอาจารย์พิเศษภาควิชาการท่องเที่ยวและโรงแรม มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

วิชาความรู้ที่ว่าด้วยจริยธรรมเรียกว่า จริยศาสตร์ เป็นสาขาหนึ่งของปรัชญา เรียกว่า ปรัชญา ศีลธรรม หรือ Moral Philosophy”

Baron (1996 : 543) อธิบายความหมายของจริยธรรมว่า หมายถึง “การศึกษาถึงข้อพิจารณาหรือความเห็นด้านศีลธรรมต่อพฤติกรรมหรือการกระทำนั้นว่าดีหรือถูกต้อง”

ทางด้านความหมายของคุณธรรม (Virtue) มีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

กรีติ บุญเจือ (2534 : 79) ให้ความหมายของคำว่า คุณธรรม คือ “ความเคยชินในการประพฤติดีอย่างใดอย่างหนึ่ง”

สมจิต ชีวปรีชา (อ้างถึงในฉลอง มาปรีดา, 2537 : 3) กล่าวว่า “คุณธรรมหมายถึง ความดีงามที่มีอยู่ในจิตใจของบุคคล ได้แก่ ความเมตตากรุณา ความซื่อสัตย์สุจริต ความเสียสละ ความเอื้อเฟื้อ ความกตัญญู ความพากเพียร ความเห็นอกเห็นใจ ความละเอียดรอบคอบ และความกล้าที่จะกระทำความดี สิ่งเหล่านี้ต้องสร้างให้เกิดขึ้นกับจิตใจของบุคคลให้คงอยู่ตลอดไป จึงจะเรียกว่าเป็นคนมีคุณธรรมประจำใจ”

สิวลี ศิริไล (2539 : 22) กล่าวถึงคุณธรรม ว่าหมายถึง “คุณงามความดีทางความประพฤติและจิตใจ”

ส่วนคำว่าจรรยาบรรณ (Code of Ethics) มีความหมายต่างๆ ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 (2530 : 215-216) ให้ความหมายของคำว่า จรรยาบรรณ หมายถึง “ประมวลความประพฤติที่ผู้ประกอบอาชีพการงานแต่ละ

อย่างกำหนดขึ้น เพื่อรักษาและส่งเสริมเกียรติคุณชื่อเสียงและฐานะของสมาชิก อาจเขียนเป็นลายลักษณ์อักษรหรือไม่ก็ได้”

อมร รักษาสัตย์ (อ้างถึงใน ฉลอง มาปรีดา, 2537 : 23) กล่าวถึง ความหมายของคำว่าจรรยาบรรณคือ “คณะบุคคลรวมกลุ่มร่วมอาชีพ ร่วมกันก่อตั้งเพื่อเป็นแนวทางดำรงชีวิตของผู้ที่อยู่ในอาชีพนั้นๆ โดยปกติจะไม่มีอำนาจกฎหมายบ้านเมืองมาบังคับให้สมาชิกผู้ถือจรรยาบรรณนั้นต้องปฏิบัติตาม แต่เป็นการควบคุมตนเอง”

คำว่าจรรยาบรรณธุรกิจ (Business Ethics) มีผู้อธิบายความหมายไว้ดังนี้

Frederick et al. (1992 : 53-54) อธิบายความหมายของคำว่า จรรยาบรรณธุรกิจ หมายถึง “การประยุกต์ความคิดในเรื่องของจริยธรรมทั่วไปให้เข้ากับพฤติกรรมทางธุรกิจ”

Weiss (1994 : 6) กล่าวถึงความหมายของคำว่า จรรยาบรรณธุรกิจ คือ “การใช้ศิลปะและกฎเกณฑ์ต่างๆ ด้านจริยธรรมเพื่อตรวจสอบและแก้ปัญหาทางศีลธรรมในการดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจว่า สิ่งใดถูกสิ่งใดผิด สิ่งใดดีสิ่งใดไม่ดี”

จากการให้คำนิยามความหมายของคำต่างๆ ที่กล่าวมาแล้วสรุปได้ดังนี้

จริยธรรม หมายถึง แนวทางในการประพฤติปฏิบัติที่ดี มีการกระทำที่ถูกต้อง เป็นพฤติกรรมที่คนส่วนใหญ่ในสังคมยอมรับ หรือในแขนงวิชาชีพ

คุณธรรม หมายถึง ความดีงามที่มีอยู่ในจิตใจของบุคคลซึ่งทำให้บุคคลนั้นมีพฤติกรรมแสดงออกทางด้านที่ดี

จรรยาบรรณ หมายถึง แนวทางในการประพฤติปฏิบัติที่ใช้ในการประกอบอาชีพโดยมีพื้นฐานอยู่ในการแสดงออกเป็นแนวทางเดียวกัน

จรรยาบรรณธุรกิจ หมายถึง แนวทางการประพฤติปฏิบัติที่ดีของบุคคลที่ดำเนินธุรกิจโดยมีพื้นฐานของความซื่อสัตย์สุจริต มีคุณธรรมไม่เอารัดเอาเปรียบผู้บริโภค พนักงาน เพื่อนร่วมงาน รวมทั้งสังคม

อาจกล่าวโดยสรุปได้ว่า จริยธรรมในวิชาชีพอุตสาหกรรมท่องเที่ยว หมายถึง ประมวลกฎเกณฑ์ความประพฤติสำหรับบุคคลในวิชาชีพการท่องเที่ยว เพื่อให้บุคคลนั้น ได้ปฏิบัติหน้าที่ตามมาตรฐานแห่งความดีงาม ความซื่อสัตย์ ความเห็นอกเห็นใจและมีจิตสำนึกต่องานบริการ

ความสำคัญของจริยธรรมในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

การประมวลแนวทางการประพฤติปฏิบัติในแต่ละวิชาชีพก็เพื่อรักษาและส่งเสริมเกียรติคุณ ชื่อเสียงของสมาชิกในวิชาชีพ สำหรับความสำคัญของกฎเกณฑ์ความประพฤติสำหรับบุคคลในวิชาชีพการท่องเที่ยวมีดังนี้

1. ใช้ควบคุมและส่งเสริมจริยธรรมของผู้ให้บริการ
2. ช่วยส่งเสริมมาตรฐานด้านคุณภาพของงานบริการของผู้ให้บริการ
3. เป็นหลักประกันความประพฤติปฏิบัติของผู้ให้บริการ

4. ช่วยสร้างภาพพจน์ที่ดีให้องค์การท่องเที่ยว

5. ช่วยควบคุมให้องค์การท่องเที่ยวดำเนินธุรกิจอย่างเป็นธรรม

6. ช่วยสร้างจิตสำนึกต่อทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของบุคคลในองค์กร

7. เป็นการสร้างมาตรฐานการบริการเพื่อให้เป็นทิศทางเดียวกันและเป็นที่ยอมรับของผู้รับบริการ

คุณลักษณะทางจริยธรรมในวิชาชีพอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวเกี่ยวข้องกับ การให้บริการเป็นส่วนใหญ่ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องที่พัก การนำเที่ยวหรือการอำนวยความสะดวกต่างๆ โดยวิธีการส่งมอบงานบริการซึ่งมีนามธรรมอันยากแก่การสัมผัส ทำให้ผู้รับบริการมักรวมคุณธรรม จรรยาบรรณวิชาชีพเข้าไปขณะรับบริการ ดังนั้นผู้ให้บริการจึงอยู่ในมโนภาพ และความคาดหวังของผู้รับบริการเสมอ ตัวอย่างเช่น ความซื่อสัตย์ ผู้ให้บริการจะนึกถึง การได้รับการปฏิบัติจากผู้ให้บริการอย่างตรงไปตรงมา ด้วยอาภักดิ์ คำพูด ตลอดจนคุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ เป็นต้น คุณลักษณะทางจริยธรรมในวิชาชีพที่สำคัญมีดังนี้

1. ความซื่อสัตย์สุจริต ผู้ให้บริการต้องเป็นผู้ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อตนเอง องค์กรและผู้รับบริการ เช่น มัคคุเทศก์ไม่นำนักท่องเที่ยวไปซื้อของเฉพาะร้านที่จ่ายเงินพิเศษหรือได้ค่ารายหัว เป็นต้น

2. ความรับผิดชอบ ผู้ให้บริการนอกจากต้องมีความรับผิดชอบต่อตนเอง และ

ครอบครัวแล้วต้องมีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ การงานด้วยการตั้งใจทำงานที่ได้รับมอบหมาย ด้วยความสำนึกผิดชอบต่อหน้าที่ของตน ตลอดจนไม่ใช้เวลาทำงานในการทำกิจกรรมอื่น เพื่อประโยชน์ส่วนตน เช่น พักงานแผนก แม่บ้านนำหนังสือนิยายมาอ่านในขณะที่อยู่ใน ช่วงเวลางาน พักงานแผนกจัดซื้อใช้โทรศัพท์ ของโรงแรมที่ตนทำงานอยู่พูดคุยธุระส่วนตัว เป็นต้น

3. การมีไมตรีจิตและความสุภาพ
อ่อนโยน ผู้ให้บริการพึงเข้าใจว่ามนุษย์ทุกคนปรารถนาความรัก ความเมตตา รวมไปถึงความ สุภาพอ่อนโยน การแสดงออกสิ่งเหล่านี้ให้ผู้รับ บริการรับรู้ได้ด้วยการยิ้มแย้มแจ่มใส แสดงความ พร้อมอย่างจริงใจที่จะให้บริการ เช่น ลูกค้า อ่านออกเสียง หรือสั่งอาหารผิดต้องไม่หัวเราะเยาะ เป็นต้น

4. ความอดทน งานบริการเป็นงานที่ต้องติดต่อกับผู้รับบริการที่หลากหลาย บางที่ต่างเชื้อชาติ ต่างศาสนา ต่างวัฒนธรรม ซึ่งทำให้ พื้นฐานจิตใจ การแสดงออกของผู้รับบริการแต่ละคนแตกต่างกันไป หรือแม้กระทั่งกับผู้ร่วมงานด้วยกันเองก็ตาม ข้อขัดข้อง เหตุขัดข้องและ ปัญหาสามารถเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา เช่น สายการบินประกาศเลื่อนเวลาออกของเครื่องบินเป็นเวลานาน ผู้โดยสารอาจหงุดหงิดพูดจาไม่ดี ไม่สุภาพ พักงานต้อนรับภาคพื้นในฐานะผู้ให้บริการต้องอดทนไม่พูดจาโต้ตอบที่อาจก่อให้เกิดสถานการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ได้ เป็นต้น

5. การมีจิตสำนึกที่ดี อุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมไร้พรมแดน แต่ในระยะ-

หลัง ได้ส่งผลกระทบต่อระบบนิเวศ ผู้ให้บริการในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งของอุตสาหกรรมนี้ จำเป็นต้องมีสำนึกต่อสิ่งแวดล้อม โดยช่วยกันดูแลเอาใจใส่สภาพแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ เช่น แผนกอาหารและเครื่องดื่ม ควรแยกเศษขยะตามประเภท เป็นต้น

คุณลักษณะทางจริยธรรมข้างต้นเป็นแนวประพฤติปฏิบัติของผู้ประกอบอาชีพในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวโดยภาพรวม ทั้งนี้ในรายละเอียดของแต่ละอาชีพอาจมีลักษณะเฉพาะแตกต่างกันไป

แนวทางการเสริมสร้างจริยธรรมบุคคลในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

การเสริมสร้างจริยธรรมของผู้ประกอบอาชีพในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เป็นเรื่องที่สำคัญและควรให้ความสนใจจัดทำเป็นกฎระเบียบ แนวปฏิบัติ รวมถึงการจัดกิจกรรมส่งเสริมและพัฒนาจริยธรรมให้กับผู้ให้บริการที่มีอยู่แล้วในองค์กร แนวทางเสริมสร้างจริยธรรมในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวอาจดำเนินการได้หลายวิธีดังนี้

1. การคัดเลือกบุคคล การคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานนับเป็นขั้นตอนแรกที่จะสามารถสร้างมาตรฐานจริยธรรมในองค์กรได้ตั้งแต่ต้น นอกจากการคัดเลือกบุคคลที่มีความรู้ความสามารถ ให้เหมาะสมกับตำแหน่งงานแล้ว องค์กรควรพิจารณาคุณลักษณะพื้นฐานที่พึงมีในการประกอบอาชีพด้วย ในการคัดเลือกเพื่อให้ได้บุคคลที่มีจริยธรรมอาจดำเนินการจาก การทดสอบสภาวะจิต การตรวจสอบบุคลิกภาพ การทดสอบสำนึกด้านคุณธรรม การสอบถาม

อุดมคติในการดำเนินชีวิต การสร้างสถานการณ์ให้แก้ไขปัญหา เป็นต้น

2. การประเมินจริยธรรมในองค์การ การพิจารณาถึงผลการปฏิบัติงานว่าถูกต้องตามหลักจริยธรรม อาจดำเนินการโดยการมีตัวแทนจากบุคคลทุกฝ่าย ทุกระดับ ทั้งภายในและภายนอกองค์การเป็นผู้ประเมิน

3. การเป็นแบบอย่างที่ดี ผู้นำในทุ้องค์การควรปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี ควรมีมาตรฐานการทำงานที่ผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถใช้เป็นแบบอย่างได้ ให้ความเอาใจใส่ต่องานรักษาเวลา ให้ความยุติธรรมต่อทุกคน ประเมินผลงานโดยปราศจากความลำเอียง ส่งเสริมความมีประสิทธิภาพ ลดการสูญเสียและการทำลายสิ่งแวดล้อม การปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีนอกจากจะเป็นการเสริมสร้างจริยธรรม ให้แก่ตนเองและผู้ใต้บังคับบัญชาแล้ว ยังเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์การเช่นกัน

4. การจัดฝึกอบรม การจัดฝึกอบรมในเรื่องที่เกี่ยวกับจริยธรรมควรเน้นที่การจัดกิจกรรมกลุ่ม กำหนดหัวข้อบรรยายให้ชัดเจน จัดทำเอกสารแจกให้กับผู้เข้ารับการฝึกอบรม ผู้บริหารควรหาวิธีให้ผู้ใต้บังคับบัญชาสนใจและเข้ารับการอบรมด้วยความเต็มใจ ผู้ให้บริการโดยเฉพาะส่วนหน้าควรได้รับการอบรมพัฒนาด้านจริยธรรมอย่างสม่ำเสมอ และอาจใช้เหตุการณ์สมมติหรือกรณีตัวอย่างที่ประสบมาเล่าสู่กันฟัง แล้วช่วยกันวิเคราะห์ในแง่จริยธรรมว่าสิ่งใดเหมาะสมสิ่งใดไม่เหมาะสมและไม่ควรกระทำ ซึ่งบางครั้งบางพฤติกรรมไม่ผิดกฎหมายแต่อาจจะไม่ชอบธรรมก็เป็นได้

5. การกำหนดมาตรฐานจริยธรรม องค์การเป็นระเบียบปฏิบัติ วิธีการกำหนดมาตรฐานจริยธรรมเป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติตนนับเป็นวิธีการหนึ่งที่จะจัดความคลุมเครือ และทำให้บังเกิดผลได้อย่างมีประสิทธิภาพ หลักปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว สรุปได้พอสังเขปดังนี้

- ผู้ให้บริการต้องรักษาความสะอาดร่างกาย เสื้อผ้า และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ต้องใช้ให้เหมาะสมกับหน้าที่
- ผู้ให้บริการต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ มีความน่าเชื่อถือ และน่าไว้วางใจ
- ผู้ให้บริการต้องปฏิบัติงานและประพฤติตนให้เหมาะสมตาม เวลา สถานการณ์ และตรงต่อเวลา.
- ผู้ให้บริการต้องมีทักษะการสื่อสารที่เป็นระบบ คำพูดสื่อความหมายชัดเจน อวัจนภาษาเหมาะสมและสอดคล้องกับวัจนภาษา
- ผู้ให้บริการไม่ดื่มของมึนเมา สูบบุหรี่ในขณะทำงาน หรือเสพยาที่มีกฎหมายซึ่งส่งผลเสียต่อสมรรถภาพการปฏิบัติงานและบุคลิกภาพในภายหลัง อีกทั้งยังมีความผิดทางกฎหมาย
- ผู้ให้บริการต้องไม่ติดสินบน ลักทรัพย์ ยักยอกสิ่งของของผู้รับบริการ ผู้ร่วมงาน และบุคคลทั่วไป
- ผู้ให้บริการต้องบริการผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ มอบความจริงใจ พร้อมสร้างมนุษยสัมพันธ์ทุกขณะ และรู้จักการทำงานเป็นทีม

- ผู้ให้บริการต้องมีสามัญและจิต-
สำนึกต่อการใช้ และการบริโภค ทรัพยากร
ท่องเที่ยว รวมทั้งเป็นผู้ร่วมรับผิดชอบต่อชุมชน
และสังคมอาชีพของตน

จริยธรรมเป็นกฎเกณฑ์ความประพฤติ
ที่กำหนดขึ้นไว้เป็นแนวปฏิบัติสำหรับบุคคล

จริยธรรมในวิชาชีพอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจะ
เกิดขึ้นและเป็นในทิศทางเดียวกันได้ก็ต้องอาศัย
ความรับผิดชอบ จิตสำนึก และสามัญทัศน์ของ
ผู้ประกอบการอาชีพที่มีคุณธรรม รู้ผิดชอบ สิ่งใดดี
สิ่งใดไม่พึงกระทำ ◇◇

บรรณานุกรม

กীরติ บุญเจือ. จริยศาสตร์. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2536.

ฉลอง มาปรีดา. คุณธรรมสำหรับผู้บริหาร. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์, 2537.

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525. กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์, 2530.

สิวลี ศิริไล. จริยศาสตร์สำหรับพยาบาล. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย, 2539.

สุกัญญา ตีระวนิช. “แนวความคิดทั่วไปเกี่ยวกับจริยธรรมของสื่อมวลชน.” ใน เอกสารการ
สอนชุดวิชากฎหมายและจริยธรรมสื่อมวลชน เล่มที่ 2 หน่วยที่ 11. นนทบุรี
: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2537.

Baron, David P. **Business and its environment.** Englewood Cliffs : Prentice-Hall,
1996.

Frederick, William C., Post, James E. and Davis, Keith. **Business and society :
corporate strategy, public policy, ethics.** 7th ed. Singapore : McGraw-Hill,
1992.

Weiss, Joseph W. **Business ethics : a managerial stakeholder approach.** Belmont :
Wadsworth, 1994.

Wood, Robert H. **Managing hospitality : human resources.** Michigan : The Educational
Institute of the American Hotel & Motel Association, 1992.