

หน่วยที่ 5

พฤติกรรมของผู้ใช้บริการ

หัวข้อเรื่อง

- 5.1 ความแตกต่างระหว่างบุคคล
- 5.2 ลักษณะนิสัยชาวต่างชาติ
- 5.3 ลักษณะวัฒนธรรมของต่างชาติ

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. บอกความแตกต่างระหว่างบุคคลได้
2. จำแนกลักษณะและนิสัยของชาวต่างชาติได้
3. จำแนกลักษณะวัฒนธรรมของต่างชาติได้

สาระสำคัญ

ปัจจัยความแตกต่างระหว่างบุคคล ส่วนใหญ่เกิดจาก วัฒนธรรมศาสนาภาษา ในส่วนนี้จะกล่าวถึงชาวต่างชาติ ในลักษณะและนิสัยชาวต่างชาติลักษณะวัฒนธรรมของต่างชาติซึ่งเป็นสิ่งที่สะท้อนพฤติกรรมของผู้ใช้บริการออกมา

พฤติกรรมของผู้ใช้บริการ

5.1 ความแตกต่างระหว่างบุคคล

ความแตกต่างระหว่างบุคคลนั้นในที่นี่จะกล่าวถึงปัจจัยในความแตกต่างของนักท่องเที่ยวซึ่งหาได้วิธีการที่จะทำให้บริการจากนักท่องเที่ยวโดยดูจากปัจจัย 3 ข้อดังต่อไปนี้

5.1.1 วัฒนธรรม (Culture) วัฒนธรรมของแต่ละประเทศไม่เหมือนกัน เพราะความคิดความเชื่ออยู่บนพื้นฐานที่ต่างกัน โดยวัฒนธรรมมีความสำคัญที่จะเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมหรือแนวทางปฏิบัติให้คนแต่ละชาติมีความเฉพาะแตกต่างกัน อาจสรุปได้ว่า “วัฒนธรรม คือรูปแบบหรือแบบแผนในการดำเนินชีวิตของบุคคลส่วนใหญ่ในสังคม” โดยแยกคุณลักษณะของวัฒนธรรมได้ดังนี้ เป็นสิ่งที่มนุษย์สร้างขึ้น (ไม่ได้เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ) เป็นมรดกของสังคมมีการพัฒนาปรับปรุงเปลี่ยนแปลงได้ เพื่อความเจริญในวิถีชีวิตส่วนรวม

1) วัฒนธรรมการกิน เกิดจากบุคคลส่วนใหญ่ได้เลือกยึดถือปฏิบัติเป็นระยะเวลานานจนมีการถ่ายทอดต่อๆ มา

(1) ชาติทางตะวันตกบางชาติการกินอยู่ซับซ้อนยุ่งยาก และใช้เวลานาน อุปกรณ์ประกอบการกินมีมาก มีระเบียบวิธีการมาก เช่น ชาติฝรั่งเศส มีขั้นตอนความสำคัญของการกินมาก

(2) ชาติอเมริกัน การกินไม่สำคัญ อะไรก็ได้ง่ายๆ ออสเตเรียคล้ายคลึงกับอเมริกัน คือไม่พิถีพิถันหรือระเบียบขั้นตอน

(3) ชาติทางตะวันออกไม่มีอุปกรณ์การกินมาก ไม่มีขั้นตอนการกินยุ่งยาก ส่วนมากนิยมกินของร้อนๆ

2) วัฒนธรรมทางด้านครอบครัว

(1) ชาติทางตะวันตกให้เกียรติผู้หญิง มารยาททางสังคมผู้หญิงจะต้องมาก่อนเสมอ เช่น ผู้ชายต้องลุกขึ้นยืนให้เกียรติเวลาผู้หญิงเดินมาที่ผู้ชายนั่งอยู่ การปิดประตูให้ การให้ที่นั่งแก่ผู้หญิงก่อน เป็นต้น ความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวมีน้อย ส่วนใหญ่แต่งงานแล้วจะแยกย้ายออกไปหาที่อยู่เอง ไม่อยู่รวมกับพ่อแม่ เพื่อจะได้มีความเป็นอิสระในการที่จะทำอะไร เป็นตัวของตัวเอง เพราะฉะนั้นในวัยชรามักจะอยู่ตามลำพัง ไม่มีลูกหลานห้อมล้อมขาดความอบอุ่นในครอบครัว

(2) ชาติตะวันออกผู้หญิงเป็นช้างเท้าหลัง เป็นแม่บ้านทำงานทุกอย่าง โดยเฉพาะผู้หญิงทางชาติตะวันออกกลางจะถูกกดขี่ไม่ให้เกียรติ มีชีวิตความเป็นอยู่คล้ายทาส ชาติทางเอเชียมีความผูกพันระหว่างครอบครัวมาก การให้ความเคารพนับถือ และดูแลเอาใจใส่ให้ความสะดวกสบายแก่ญาติผู้ใหญ่มากกว่าชาติทางตะวันตก

5.1.2 ศาสนา (Religion) คำสอนต่างๆ เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวทางด้านจิตใจของมนุษย์มีอิทธิพลทางด้านความคิด ความเชื่อมั่น ค่านิยม ในสิ่งต่างๆ บนพื้นฐานที่คล้ายคลึงกัน และเป็นแนวทางแบบอย่างในการแสดงออกด้านพฤติกรรมของแต่ละศาสนา

1) ศาสนาอิสลาม ไม่กินหมูอาหารทุกชนิดไม่มีส่วนประกอบของหมู ไม่ดื่มเหล้า ไม่เล่นการพนัน ไม่ลักขโมย จะต้องประพฤติปฏิบัติตามหลักคำสอนของศาสนาอย่างเคร่งครัด โดยเฉพาะ

ในช่วงถือบวช การได้ไปเคารพสถานที่ศักดิ์สิทธิ์ทางศาสนาที่เมกกะ ถือว่าเป็นการสร้างบุญกุศลเป็นอย่างมาก

2) ศาสนาพุทธ สอนให้คนรู้จักผูกมิตร ให้อภัยมีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เคารพที่ความดีของคน

3) ศาสนาคริสต์ สอนให้คนรู้จักช่วยเหลือเพื่อนมนุษย์ ปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับของศาสนาอย่างเคร่งครัด ถือเลข 13 บางสถานที่ที่ไม่มีเลข 13 บนเครื่องบินจะไม่มีหมายเลข 13

4) ศาสนายิว การปฏิบัติตามคำสอนของศาสนาอย่างเคร่งครัดมาก ไม่ว่าจะเป็นการปฏิบัติตน อาหารการรับประทานอาหาร เช่น อาหารโครเซอร์ (Krosher) คนอื่นจะเปิดอาหารก่อนไม่ได้ เจ้าตัวต้องเป็นคนเปิดเอง

5.1.3 ภาษา (Language) ความหลากหลายและแตกต่างของภาษา ทำให้ธุรกิจท่องเที่ยวและโรงแรมจำเป็นต้องมีบุคลากรที่มีความสามารถใช้ภาษาต่างๆ ได้ ทั้งนี้เพื่อการทำมาค้าขายและรู้จักนักท่องเที่ยว นอกจากภาษาที่หมายถึงคำพูดที่ใช้ในการติดต่อกันแล้วภาษายังรวมถึงการแสดงกริยาอาการหรือท่าทาง (body language) ในการสื่อความหมาย ซึ่งแต่ละชาติมีภาษาท่าทางในการแสดงออกไม่เหมือนกัน เพราะได้รับการถ่ายทอดและปลูกฝังแตกต่างกัน ในกรณีของนักท่องเที่ยว การแสดงออกทางน้ำเสียง การแสดงออกทางท่าทางต่างๆ ก็เป็นการแสดงออกที่มีความเฉพาะแตกต่างกัน ผู้ให้บริการควรเรียนรู้และศึกษาเพื่อใช้เป็นแนวทางในการตอบสนองความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการเช่น ชาวจีนมักพูดจาเสียงดังเหมือนทะเลาะกันแต่อาจเป็นแค่การพูดคุยกันตามปกติ ชาวญี่ปุ่นแทบแยกน้ำเสียงหรือระดับเสียงไม่ออกเวลาพอใจกับไม่พอใจ เป็นต้น แม้แต่ท่าทางในการผกศรัษะที่แสดงออกถึงการตกลงและไม่ตกลง ก็มีความหมายแตกต่างกันในบางประเทศ การเรียนรู้ถึงท่าทางที่สื่อความหมายของชาติต่างๆ นั้น นับว่ามีความสำคัญมากต่อการติดต่อสื่อสารกับนักท่องเที่ยวและธุรกิจบริการ

สรุปได้ว่าความแตกต่างระหว่างบุคคล ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นที่ผู้ให้บริการต้องเรียนรู้ สำหรับในกรณีที่เป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติ นั้น มีปัจจัยหลัก 3 ปัจจัย คือ วัฒนธรรม ศาสนา และภาษา ขณะที่ความแตกต่างด้านวัฒนธรรมยังจำแนกออกเป็น วัฒนธรรมการกินและวัฒนธรรมของครอบครัว

5.2 ลักษณะและนิสัยชาวต่างชาติ

ภูมิหลังของนักท่องเที่ยวชาติต่าง ๆ ที่จะกล่าวถึงต่อไปนี้เป็นนักท่องเที่ยวตามสถานการณ์นักท่องเที่ยวเดือนธันวาคม 2557 ที่มีจำนวนมากได้แก่ จีน มาเลเซีย สิงคโปร์ ญี่ปุ่น สหราชอาณาจักร สหรัฐอเมริกา และเยอรมนี

5.2.1 จีน มีลักษณะนิสัยที่ประหยัด มัธยัสถ์ เอาการเอางาน มีเลือดรักชาติ ทะเยอทะยาน ไม่กลัวความลำบาก หนักเอาเบาสู้ แข็งแรง มีความคิดสร้างสรรค์ เก่งด้านการค้าขาย กตัญญูรู้คุณ อ่อนน้อมถ่อมตน แต่ขณะเดียวกันก็ไม่ยอมอ่อนข้อให้ใครเอาเปรียบ ชี้เหนียวไม่รู้จักพอ ชอบสุบบุหรี่ ชอบพูดจาไหวพริบ โวยวาย ขากเสลดบ่อย ชอบกินเสียงดังเพื่อให้รู้ว่าอร่อย รักครอบครัวชอบอยู่พร้อมหน้าพร้อมตากันโดยพ่อมักจะเป็นใหญ่มากที่สุดในบ้านค่อนข้างเด็ดขาด ไม่ชอบลูกผู้หญิงเท่ากับผู้ชาย

5.2.2 มาเลเซีย ประกอบด้วยพลเมืองหลายเชื้อชาติอยู่ร่วมกัน แต่ละเชื้อชาติก็มีภาษา ศาสนา ขนบธรรมเนียมประเพณี และวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน โดยบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญให้ศาสนาอิสลาม เป็นศาสนาประจำชาติ แต่การประกอบศาสนากิจตามศาสนาอื่น ๆ ก็ได้รับอนุญาตเช่นกัน ชาติที่สำคัญ ได้แก่ มาลายู แขกและจีน ชาวมาเลเซียมีอุดมการณ์แห่งชาติหรือหลักปรัชญาประจำชาติ ดังนี้ มีความ ศรัทธาในพระเจ้าผู้เป็นพระเจ้า มีความจงรักภักดีต่อพระราชาธิบดี สนับสนุนการปกครองในระบอบ รัฐธรรมนูญ ปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับของกฎหมาย มีศีลธรรมจรรยาและมีความประพฤติดี

ชาวมาลายูไม่ชอบการค้าขาย ชอบกิจกรรมการทอผ้า จักสาน จึงทำให้การค้าและเศรษฐกิจ ตกอยู่ในกำมือของฝรั่ง แขก และจีนเป็นส่วนใหญ่ เนื่องจากชาวมาลายูนับถือศาสนาอิสลาม ผู้ขาย ชาวมาลายู จึงมีลักษณะเป็นผู้นำของครอบครัวในทุก ๆ ด้าน จะเป็นผู้ตัดสินใจในการกระทำทุกอย่าง โดยมีผู้หญิงตามหลังเสมอ ชาวจีนในมาเลเซียถือเอาวันคริสตมาสเป็นวันสำคัญที่สุด และวันตรุษจีน เป็นวันสำคัญรองลงมา รวมถึงการตั้งชื่อก็นิยมใช้ชื่อเป็นฝรั่ง เช่น เฮนรี จอห์น ปีเตอร์ เป็นต้น

เนื่องจากประชาชนส่วนใหญ่ของมาเลเซีย เป็นชาวมาเลย์หรือชาวมาลายู ชาวจีนและแขก ซึ่งทั้ง 3 ชาตินี้มีขนบธรรมเนียม ประเพณี วัฒนธรรม ตลอดจนศาสนาไม่เหมือนกันจึงทำให้การ กระทบกระทั้งกันมาโดยตลอด ทั้งๆ ที่ชาวมาเลย์เป็นเจ้าของประเทศ แต่อำนาจทางเศรษฐกิจ ทั้งหลายนั้นอยู่ในมือของคนจีน รัฐบาลมาเลเซียได้พยายามทุกวิถีทางที่จะให้ปัญหาเรื่องเชื้อชาติหมด ไป แต่ดูเหมือนยังเป็นไปไม่ได้ในเร็ววันนี้ ภาษามาเลย์เป็นภาษาที่ราชการ ส่วนภาษาอังกฤษใช้กัน แพร่หลายในวงการค้าและอุตสาหกรรม

5.2.3 สิงคโปร์ เป็นสังคมที่มีหลายเชื้อชาติอยู่ร่วมกันมีภาษา ขนบธรรมเนียมประเพณีและ วัฒนธรรมที่แตกต่าง ต่างก็รักษารูปแบบของศิลปวัฒนธรรมตลอดจนการแต่งกายของตนเอง ไว้ยากที่ จะซัดสอลไปว่าวัฒนธรรมของใครจะเป็นวัฒนธรรมประจำชาติ นอกจากนี้ภาษาพูดก็ยังคงแตกต่างกัน ออกไป ทำให้สิงคโปร์ใช้ภาษาติดต่อราชการได้ถึง 4 ภาษา คือ ภาษามาเลย์ ภาษาจีน (แมนดาริน) ภาษาทมิฬ และภาษาอังกฤษชาวสิงคโปร์ส่วนใหญ่เป็นคนที่มีระเบียบวินัยเคารพกฎหมายและถ่อมตน ทำงานอย่างจริงจัง เป็นนักรักสันนิษฐาน รักธรรมชาติ มีการอนุรักษ์ต้นไม้ อย่างจริงจัง รักษาความ สะอาดซึ่งถูกปลูกฝังมาตั้งแต่เด็ก ๆ

5.2.4 ญี่ปุ่น ศาสนานับว่ามีสำคัญในการปลูกฝังความคิด ชินโต ซึ่งเป็นศาสนาเก่าแก่ของ ญี่ปุ่นนั้น ทำให้คนญี่ปุ่นรักครอบครัวและเคารพบรรพบุรุษ คนที่อยู่ในครอบครัวต้องเคารพคตินิยม กตเวทิตะและเชื่อฟังหัวหน้าครอบครัว คนที่อ่อนกว่าต้องเชื่อฟังคนที่อาวุโสกว่าและถ้าอายุเท่ากันหญิง ต้องเชื่อฟังฝ่ายชาย นอกจากนี้ศาสนาชินโตสอนไว้ว่า วิญญาณเป็นสิ่งที่ไม่รู้จักดับคนที่ตายไปแล้วไม่ ไปไหนอยู่กับครอบครัวเสมอ ดังนั้นคนญี่ปุ่นจึงมักมีความกล้าหาญไม่กลัวความตาย และเป็นคนที่ทำ อะไรจริงจัง

ส่วนศาสนาขงจื้อ สอนไว้ว่า คนดีต้องมีความจริง ถ่อมตน ประหยัดไม่สุรุ่ยสุร่าย ระวังกิริยา ไม่พูดอย่างไร้สาระ ทำให้คนญี่ปุ่นไม่พูดมากเหมือนคนชาติอื่นๆ ไม่ยิ้มหัวมากกลัวจะเสียมารยาท นี่ เป็นลักษณะสำคัญอีกอย่างหนึ่งของคนญี่ปุ่นในปัจจุบัน ที่ทำให้คนต่างชาติไม่ค่อยเข้าใจว่าคนญี่ปุ่นคิด อย่างไร การไม่ค่อยพูดจาหรือไม่แสดงความรู้สึกออกทางหน้าตา ทำให้คนต่างชาติไม่ค่อยเข้าใจว่าคน ญี่ปุ่นพอใจหรือไม่พอใจ ชอบหรือไม่ชอบ อย่างไร

นอกจากนี้เนื่องมาจากธรรมชาติอันผันผวน เช่น ภูเขาไฟระเบิด แผ่นดินไหว ทำให้มีคนญี่ปุ่น มีความอดทน ระมัดระวังสูง และมีแบบแผนในการดำรงชีวิต คนญี่ปุ่นจะสอนลูกหลานให้รู้จักอดทน และมีการวางแผนล่วงหน้าอย่างรัดกุม ซึ่งความลำบากจากผลพวงของสงครามที่ผ่านมา เป็นลักษณะ สำคัญอีกอย่างหนึ่งที่ทำให้คนญี่ปุ่นมีความคิดที่จะร่วมมือกันทำงาน ขยัน อดทน และมีผลให้คนญี่ปุ่น สามารถทำงานกันเป็นทีมได้ดีเยี่ยม เนื่องจากมีความสามัคคีและมีความเป็นชาตินิยมสูง

โดยรวมชาวญี่ปุ่นมีลักษณะนิสัยสุขภาพเรียบร้อยนิ่มนวล มั่นใจในตัวเองสูง ชอบกดขี่ทางเพศ ชอบบอญเหื่อผู้หญิงทำตัวเหมือนฟอ ล้างสมองได้ยาก มีความรับผิดชอบสูงมาก ชาตินิยม มีระเบียบ วินัยในตนเองสูง ตรงต่อเวลา ประหยัด มีความคิดสร้างสรรค์ ชอบผลิตของแปลกๆ หัวก้าวหน้า เครียดอารมณ์ทางเพศสูงผู้ชายค่อนข้างชาติสม์ ชอบทำอาหาร มีความสามัคคี ทรนทน ไม่ให้ก้มหัว ให้ใครง่ายๆ ใจเด็ด

5.2.5 อังกฤษ ประกอบด้วยหลายเชื้อชาติได้แก่ ชาวเวลล์ ชาวสก็อต ชาวอังกฤษ และชาว ไอร์แลนด์ แม้ว่าคนเหล่านี้จะอยู่รวมกันอยู่ในประเทศเดียวกัน แต่ยังคงยึดถือขนบธรรมเนียมประเพณี และความเชื่อถือตลอดจนความเป็นเอกลักษณ์ของชนชาติของตน เช่น ชาวสก็อต ตามปกติมีลักษณะ เป็นเจียบขริมจนเป็นที่รู้จักกันโดยทั่วไป โดยเฉพาะชาวสก็อตที่เป็นชาวภูเขา เป็นคนที่เจียบขริมที่สุด คนเหล่านี้ดำรงชีวิตอยู่ตามสภาพที่ต้องตรากตรำทำงานหนัก และเนื่องจากความลำบากในภูมิประเทศที่ พวกเขาต้องอาศัยทำมาหากินนี้เอง ที่ทำให้ชาวสก็อตส่วนมากตระหนี่ถี่เหนียวจนเป็นที่รู้จักดี ส่วนชาว เวลล์นั้น มีนิสัยตรงกันข้ามเป็นคนร่าเริงสนุกสนาน ช่างพูด ในขณะที่ชาวไอร์แลนด์เป็นคนจริงจัง หัว รุนแรงแต่อย่างไรก็ตามเวลาที่คนต่างชาตินึกถึงคนอังกฤษ จะหมายถึงทุกชาติที่รวมกันเป็นประเทศ อังกฤษ ไม่ได้คำนึงถึงชาวสก็อตหรือ ชาวเวลล์ หรือ ชาวอังกฤษ ความแตกต่างระหว่างเชื้อชาติเป็น เรื่องภายใน

คนอังกฤษได้ชื่อว่าเป็นคนที่มีระเบียบ รักสวยรักงาม แต่งตัวเรียบร้อย การรับประทานอาหาร อาหารต้องมีกฎเกณฑ์ เช่นต้องแต่งตัวให้เรียบร้อย เมื่อจะเข้าร่วมในโต๊ะอาหาร การจัดโต๊ะอาหาร การเสิร์ฟอาหารจะต้องเรียงตามลำดับที่ละเอียด และมารยาทในการรับประทานอาหาร วิธีการใช้ ช้อนส้อม การใช้แก้ว จะขึ้นอยู่กับชนิดของเครื่องดื่มเป็นต้น นอกจากนี้คนอังกฤษส่วนมากยังชอบ กีฬา โดยเฉพาะการแข่งขันม้า การแข่งขันฟุตบอล และการเล่นคริกเก็ต เป็นต้น รู้จักใช้ไหวพริบเข้าแก้ไข เอาตัวรอดได้ ไม่ตื่นเต็นง่าย ๆ เป็นคนประหยัด และสุขุมรอบคอบ ทำอะไรมีพิธีรีตองจนเป็นที่กล่าว กันว่า “ผู้ดีอังกฤษ” จากลักษณะนิสัยเหล่านี้ทำให้ภาษาอังกฤษของคน อังกฤษก็มีกฎเกณฑ์ และ ระเบียบมากกว่าภาษาอังกฤษของประเทศอื่น และคนอังกฤษจะดูถูกดูหมิ่นมาก ถ้าคนที่พูด ภาษาอังกฤษกับเขาพูดไม่ถูกไวยากรณ์หรือไม่ถูกสำเนียง

5.2.6 สหรัฐอเมริกา โดยทั่วไปมีความเป็นอยู่อย่างง่าย ๆ ทุกคนช่วยกันทำงานบ้าน ไม่ว่าหญิง หรือชาย ไม่มีการจ้างคนใช้ไว้ทำงานบ้านแต่จะมีเครื่องผ่อนแรง เช่น เครื่องซักผ้า เครื่องล้างจาน เป็นต้น อาหารที่รับประทานก็จะทำอย่างง่าย ๆ โดยไม่ให้อายุเสียเวลาหุงต้มนานแต่คำนึงถึงคุณภาพของอาหาร มาก อาหารที่เป็นที่นิยมแพร่หลายได้แก่ แฮมเบอร์เกอร์ และพิซซา

ชาวอเมริกันส่วนใหญ่ที่มีอยู่อาศัยเป็นสัดส่วน โดยเช่าห้องอยู่เป็นสัดส่วนในอาคารหลัง เดียวกันบ้าง อยู่บ้านเดี่ยว ๆ เป็นเอกเทศบ้าง ตามเมืองใหญ่ ๆ มีอาคารสงเคราะห์ที่จัดสร้างขึ้นเพื่อ สงเคราะห์คนมีรายได้น้อยได้มากมาย ประมาณสามในห้าของประชากรอเมริกันอยู่ในประเภทคนมีรายได้

ปานกลางหรือรายได้สูง คนอเมริกันโดยมากอาจหาความสะดวกสบายในการดำรงชีพอยู่อย่างทันสมัย มีอุปกรณ์ทันสมัย และรถยนต์ส่วนตัวใช้ คนงานชั้นกลางอาจหาเงินซื้อรถยนต์ได้หนึ่งคันทุกสี่หรือห้าปี

ชาวอเมริกันนิยมดนตรีทุกชนิดชอบชมละครโอเปร่า ละครดนตรี ระบาย บัลเลต์ และดูคอนเสิร์ต ส่วนกีฬาที่โปรดปรานได้แก่ วอลเลย์บอล ว่ายน้ำ ขี่จักรยาน เล่นเรือ เล่นสเก็ต สกีในฤดูหนาว และกีฬาที่ใช้ลูกบอล

5.2.7 เยอรมนี มีลักษณะนิสัยที่ตรงไปตรงมา จริงใจไม่ชอบเอาเปรียบใครและไม่ชอบให้ใครมาเอาเปรียบ มีความรอบคอบในการใช้เงินสูงมาก ๆ รู้จักใช้รู้จักเก็บ มีการวางแผนชีวิตที่ดีเป็นชนชาติที่ขยัน ประหยัด เป็นนักค้นคว้า ทุ่มเทและมีความอดทนสูง ภายหลังจากการประกาศยอมแพ้สงครามอย่างไม่มีเงื่อนไขในสงครามโลกครั้งที่ 2 จากสภาพบ้านเมืองที่ถูกทำลายยับเยิน ชาวเยอรมันได้สร้างสหพันธ์สาธารณรัฐเยอรมันที่แข็งแกร่งขึ้นมา ซึ่งมีผลทำให้เศรษฐกิจของประเทศเยอรมันรุ่งเรืองประเทศหนึ่งในโลกในเวลาต่อมา ชาวเยอรมันเป็นคนจริงจัง เป็นคนที่มีอารมณ์อ่อนไหวง่าย ชอบสนุกสนาน ชอบเดินทางเนื่องจากภูมิประเทศประกอบไปด้วยภูเขา แม่น้ำ ทะเลสาบ ป่าอันงดงาม และในเยอรมันมีวันหยุดมาก เวลาทำงานน้อย นิยมท่องเที่ยวแบบบุกป่าฝ่าดง เป็นกลุ่ม ในเยอรมันจะมีบ้านพักเยาวชนราคาถูกไว้บริการ นับเป็นประเทศแรกที่จัดขึ้นเพื่อให้โอกาสเยาวชนได้เดินทางไปค้างคืน นอกจากนี้จะท่องเที่ยวภายในประเทศแล้วชาวเยอรมันส่วนใหญ่ยังนิยมในการเดินทางท่องเที่ยวต่างชาติด้วย ชาวเยอรมันเป็นคนรักอิสระและชอบช่วยเหลือตนเอง รักความสะอาดยกย่องคนมีอำนาจ มีความเป็นมิตรกับชาวต่างชาติและชอบแสดงความยินดีออกทางสีหน้า เหนือสิ่งอื่นใดมีความภูมิใจในประเทศของตน

5.3 ลักษณะวัฒนธรรมของต่างชาติ

ที่จะกล่าวถึงต่อไปนี้เป็นนักท่องเที่ยวตามสถานการณ์นักท่องเที่ยว เดือนธันวาคม 2557 ที่มีจำนวนมากได้แก่ จีน มาเลเซีย สิงคโปร์ ญี่ปุ่น สหราชอาณาจักร สหรัฐอเมริกา และเยอรมนี

5.3.1 สาธารณรัฐประชาชนจีน การเรียกชื่อสกุลของชาวจีนเรียกขึ้นต้นด้วยชื่อสกุล ชื่อตัวใช้เรียกกันในหมู่ญาติ และเพื่อนสนิทโดยปกติชาวจีนมักไม่ทักทายด้วยการจับมือหรือจูบเพื่อล่ามให้ ความสำคัญต่อวัฒนธรรมนี้ด้วยการเชื่อเชิฐลักษณะวัฒนธรรมจีนที่สำคัญมีดังนี้

1) ศาสนาและความเชื่อโดยลัทธิความเชื่อเดิม นั้นมีอยู่สองอย่างคือ ลัทธิเต๋าและลัทธิขงจื้อ ซึ่งเน้นหลักจริยธรรมส่วนพุทธศาสนานั้น จีนเพิ่งรับมาจากอินเดียในช่วงคริสต์ศตวรรษแรก ครั้นมาถึงยุคคอมมิวนิสต์ ศาสนากลับถูกว่าเป็นปฏิปักษ์ต่อลัทธิทางการเมืองโดยตรง นอกจากนี้ความเชื่อในเรื่องตัวเลขนำโชคหมอดู และการพยากรณ์ เฟินสุ่ย (ฮวงจุ้ย/น้ำและลม) ใช้ตั้งดูโชคลาภและปิดเป่า เคราะห์ร้ายนานา ทั้งการออกแบบ หากุษ์ยาม การตกแต่งบ้านหรือสำนักงาน

2) เทศกาลพื้นบ้านของจีน เช่น เทศกาลตรุษจีนจะถือเอาวันตามปฏิทินทางจันทรคติเป็นหลัก ดังนั้นวันที่มีการจัดงานเทศกาลดังกล่าวขึ้นจึงเปลี่ยนแปลงไปเรื่อยๆ ไม่เคยตรงกันเลยในแต่ละปี เช่น วันหยุดราชการจะถือเอาวันตามปฏิทินของทางตะวันตกเป็นหลัก 1 มกราคม: วันขึ้นปีใหม่ กุมภาพันธ์: วันตรุษจีน (กำหนดวันในแต่ละปีไม่ตรงกัน) 8 มีนาคม วันสตรีสากล 1 พฤษภาคมวันแรงงานสากล 4 พฤษภาคมวันเยาวชน 1 มิถุนายน วันเด็ก 1 กรกฎาคมวันก่อตั้งพรรคคอมมิวนิสต์ 1 สิงหาคม วันชาติ วันก่อตั้งกองทัพปลดปล่อยประชาชน 1 ตุลาคม เป็นต้น

3) อักษรภาษาเขียนเป็นเครื่องมือสืบทอดประวัติศาสตร์นี้ จึงมีความสำคัญกว่าภาษาพูด ภาพเขียน ศิลปะการวาดภาพของจีนมีความสัมพันธ์แนบแน่นกับศิลปะการเขียนอักษร

4) เครื่องกระเบื้องเคลือบกลุ่มแม่น้ำหวงเหอและฉางเจียงนั้นเป็นแหล่งกำเนิดของภาชนะดินเผาหลายชนิดหลายสีแดงและสีดำแหล่งอารยธรรมหยางเส้ากับหลงชานมีความหลากหลายโดยใช้สีแดง ดำ และน้ำตาลเป็นหลัก ภาชนะดินเผาหลายหน้ากามนุษย์และปลาที่มีผิวบาง แข็งแกร่ง เคลือบด้วยดินเหนียวสีขาว และทรายชั้นดี ยุคราชวงศ์ฮั่นได้มีการทำเครื่องเคลือบสีเทาอ่อน ผิวเคลือบเขียวเป็นมันวาวขึ้นที่เมืองเยวโจว ยุคราชวงศ์ฮั่น ได้มีการนำเทคนิคจากตะวันออกใกล้มาใช้เขียนลวดลายได้ผิวเคลือบให้เป็นสีน้ำเงินสด ยุคต้นราชวงศ์ซิง เครื่องเคลือบสีฟ้า-ขาว เป็นต้น

5) เครื่องหยก หยกจัดเป็นอัญมณีมีค่าของจีน และเป็นหนึ่งในงานฝีมือที่ได้รับการพัฒนาขึ้นจนถึงขั้นสุดยอดมาแต่ครั้งโบราณ มีตำนานเล่าว่าเมื่อสุสานกู่สีนซีฟ ลมหายใจของท่านได้กลายเป็นสายลมกับหมู่เมฆ เนื้อหนังกลายเป็นดิน ไช้กระดูกกลายเป็นหยกและไข่มุก ชาวจีนจึงเชื่อว่าหยกมีทั้งความงามและอำนาจวิเศษ คนโบราณเคยใช้หยกประกอบพิธีศาสนา ก่อนนำมาใช้เป็นเครื่องประดับ

6) อาหารจีน จีนเป็นชนชาติที่ผูกพันแนบแน่นอยู่กับอาหารการกิน ปัญหาทุพภิกขภัยทำให้ชาวจีนต้องคิดหาวิธีใช้ และถนอมอาหารนอกจากนี้ชนชั้นสูงยังใช้อาหารเพื่อเครื่องแสดงออกซึ่งความมั่งคั่ง และสถานภาพอุปกรณ์สำคัญในการทำครัวของชาวจีนมีอยู่สี่อย่าง คือ เขียง มีด กระทะ ก้นกลม และตะหลิว อาหารจีนจะต้องถึงพร้อมทั้งสี สัน รสชาติ และหน้าตา สิ่งสำคัญคือส่วนประกอบต่างๆ จะต้องกลมกลืนเข้ากันได้กับเครื่องปรุงรสจำพวกซีอิ้ว กระเทียม ขิง น้ำส้ม น้ำมันงา แป้งถั่วเหลือง และหอมแดง

5.3.2 มาเลเซีย ประกอบด้วยพลเมืองหลายเชื้อชาติอยู่ร่วมกัน แต่ละเชื้อชาติก็มีภาษา ศาสนา และขนบธรรมเนียมประเพณี และวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน โดยบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญให้ศาสนาอิสลามเป็นศาสนาประจำชาติแต่การประกอบศาสนากิจตามศาสนาอื่น ๆ ก็ได้รับอนุญาตเช่นกัน ชาติที่สำคัญได้แก่ มาลายู แขกและจีน ชาวมาเลเซียมีอุดมการณ์แห่งชาติหรือหลักปรัชญาศีลประจำชาติดังนี้

- 1) มีความศรัทธาในพระผู้เป็นพระเจ้า
- 2) มีความจงรักภักดีต่อพระราชาธิบดี
- 3) สนับสนุนการปกครองในระบอบรัฐธรรมนูญ
- 4) ปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับของกฎหมาย
- 5) มีศีลธรรมจรรยาและมีความประพฤติดี

เนื่องจากประชาชนส่วนใหญ่ของมาเลเซียเป็นชาวมลายูหรือชาวมลายู ชาวจีนและแขก ซึ่งทั้ง 3 ชาตินี้มีขนบธรรมเนียม ประเพณี วัฒนธรรม ตลอดจนศาสนาไม่เหมือนกันจึงทำให้การกระทบกระทั่งกันมาโดยตลอด ทั้งๆ ที่ชาวมลายูเป็นเจ้าของประเทศ แต่อำนาจทางเศรษฐกิจทั้งหลายนั้นอยู่ในมือของคนจีน รัฐบาลมาเลเซียได้พยายามทุกวิถีทางที่จะให้ปัญหาเรื่องเชื้อชาติหมดไปแต่ดูเหมือนยังเป็นไปไม่ได้ในเร็ววันนี้ ภาษามาเลย์เป็นภาษาที่ราชการ ส่วนภาษาอังกฤษใช้กันแพร่หลายในวงการค้าและอุตสาหกรรม

5.3.3 สิงคโปร์มีลักษณะโครงสร้างทางสังคมเป็นแบบพหุสังคม (Multi Society) สิงคโปร์เป็นสังคมที่มีหลายเชื้อชาติอยู่รวมกันมีภาษา ขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมที่แตกต่าง นอกจากนี้ ยังมีศาสนาต่างๆ กันออกไปตามเชื้อชาติ สิงคโปร์มีชนเชื้อชาติต่างๆ ได้แก่ ชาวมลายู จีน อินเดีย อาหรับ และยุโรป อพยพเข้าไปตั้งถิ่นฐานอยู่ในสิงคโปร์จำนวนมาก เพราะเมื่ออังกฤษเข้าไปปกครองสิงคโปร์ได้ใช้นโยบายให้คนเข้าเมืองได้อย่างเสรี

ชาติเหล่านี้ต่างก็นำเอาศิลปวัฒนธรรมของตนเข้ามาด้วย สิงคโปร์จึงเป็นศูนย์รวมวัฒนธรรมของชนชาติต่างๆ มีชาวต่างชาติ ต่างภาษามากมาย อาหารหลายแบบ ตลอดจนงานฉลองเทศกาลของชนแต่ละเชื้อชาติ มีวันเวียนตลอดปี ชาวมลายู จีน อินเดีย อาหรับ และยุโรป ต่างก็รักษารูปแบบของศิลปวัฒนธรรมตลอดจนการแต่งกายของตนเอง ไร่ยากที่จะชี้ชัดลงไปว่าวัฒนธรรมของใครจะเป็นวัฒนธรรมประจำชาติ นอกจากนี้ภาษาพูดก็ยังแตกต่างกันออกไป ทำให้สิงคโปร์ใช้ภาษาติดต่อราชการได้ถึง 4 ภาษา คือ ภาษามลายู ภาษาจีน (แมนดาริน) ภาษาทมิฬ และภาษาอังกฤษรัฐบาล สิงคโปร์พยายามสร้างเอกลักษณ์ใหม่โดยให้คนทุกเชื้อชาติที่อาศัยอยู่ในสิงคโปร์ไม่ว่าจะเป็นชนชาติไหนให้ถือว่าทุกเชื้อชาติเป็นชาวสิงคโปร์ (Singaporean) เหมือนกันหมด ชาวสิงคโปร์ถือว่าเป็นคนที่มีระเบียบวินัยและมีมาตรฐานการครองชีพสูงเป็นที่ 2 รองจากญี่ปุ่น ในย่านเอเชียนี้ ประชาชนส่วนใหญ่เป็นชาวจีน แต่ด้วยความเป็นชาติที่ขยันขันแข็งและมีนิสัยรักการค้าขายจึงทำให้ชาวจีนที่อพยพเข้าไปอยู่ในสิงคโปร์กลายเป็นผู้มีอิทธิพลทางการค้าเป็นเจ้าของกิจการธุรกิจ เป็นนายธนาคาร เจ้าของโรงแรม ส่วนชาวอินเดียกลับกลายเป็นผู้ใช้แรงงานประกอบอาชีพเป็นกรรมกรชาวมลายูประกอบอาชีพด้านเกษตรกรรม

อย่างไรก็ตามชาวสิงคโปร์ส่วนใหญ่มีฐานะอยู่ในระดับชนชั้นกลาง และชาวสิงคโปร์ส่วนใหญ่เป็นคนที่มีระเบียบวินัยเคารพกฎหมายและถ่อมตน ทำงานอย่างจริงจัง เป็นนักอนุรักษ์นิยม รักธรรมชาติ มีการอนุรักษ์ต้นไม้ อย่างจริงจัง รักษาความสะอาดซึ่งถูกปลูกฝังมาตั้งแต่เด็ก ๆ แล้วนำความรู้เรื่องนี้มาเผยแพร่ พลเมืองส่วนใหญ่ของสิงคโปร์ที่เป็นวัยรุ่นจะมีลักษณะรุนแรง มีความทะเยอทะยานสูง และนิยมการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วในเรื่องของการเมือง

5.3.4 ญี่ปุ่น (日本 Nihon/Nippon นินง/นิปปง) ตัวอักษรคันจิของชื่อญี่ปุ่นแปลว่าถิ่นกำเนิดของดวงอาทิตย์ จึงถูกเรียกว่าดินแดนแห่งอาทิตย์อุทัยวัฒนธรรมญี่ปุ่นมีวิวัฒนาการมายาวนาน ตั้งแต่วัฒนธรรมยุคโจมง จนถึงวัฒนธรรมผสมผสานร่วมสมัยซึ่งได้รับอิทธิพลมาจากเอเชีย ยุโรป และอเมริกาเหนือ พอสรุปได้ดังนี้

1) ศิลปะดั้งเดิมของญี่ปุ่นงานฝีมือ เช่น อิเกะบะนะ โอะริงะมิ อุกิโยะ-เอะ ตึกดา เครื่องเคลือบ เครื่องปั้นดินเผา การแสดง เช่น คะบูกิ โน บุนระกุ ระกุกะ และประเพณีการเล่น พิธีชงชา ศิลปะการต่อสู้ สถาปัตยกรรม การจัดสวน ดาบ และอาหาร การผสมผสานระหว่างภาพพิมพ์กับศิลปะตะวันตก นำไปสู่การสร้างสรรคมังงะหรือหนังสือการ์ตูนของญี่ปุ่นที่เป็นที่นิยมทั้งในและนอกญี่ปุ่น แอนิเมชันที่ได้รับอิทธิพลมาจากมังงะเรียกว่า อะนิเมะ

2) ดนตรี การเล่นโคะโตะและชะมิเซ็งเป็นเครื่องดนตรีที่ดัดแปลงจากเครื่องดนตรีโอะกินะวะ เพลงพื้นบ้าน เช่น เพลงที่ร้องระหว่างการเต้นบงโอะโตะริ เพลงกล่อมเด็ก และ ญี่ปุ่นได้รับอิทธิพลทางด้านดนตรีสมัยใหม่จากอเมริกาและยุโรปก่อให้เกิดแนวดนตรีที่เรียกว่า เจ-ป๊อป

3) วรรณกรรมวรรณกรรมญี่ปุ่นชิ้นแรกหนังสือประวัติศาสตร์ โคะจิกิ นิฮงโชะกิ และหนังสือบทกวี มังโยชู ซึ่งเขียนด้วยภาษาจีนทั้งหมด นิทานคนตัดไม้ไฟ งานที่เก่าแก่ที่สุดที่เขียนด้วยภาษาญี่ปุ่น ตำนานเกนจิ ที่เขียนโดยมูระซะกิ ชิกิบุ่มักถูกเรียกว่าเป็นวรรณกรรมชิ้นแรกของโลก

4) กีฬาการแข่งขันซูโมะในเรียวกัง คุงิกัง ใน โตเกียว

5) อาหารอาหารเข้าแบบโรงแรมญี่ปุ่นชาวญี่ปุ่นกินข้าวเป็นอาหารหลัก อาหารญี่ปุ่นที่มีชื่อเสียงได้แก่ ซูชิ เทมปุระ สุกียากี้ ยากิโทริและโซบะ เอกลักษณ์ในอาหารญี่ปุ่นคือถ้วยเหลียง ซึ่งนำมาทำโชยุ มิโสะ เต้าหู้ถั่วแดงซึ่งมักนำมาทำขนม และสาหร่ายชนิดต่างๆ เช่น คอมบุ นอกจากนี้ชาวญี่ปุ่นยังนิยมกินชะชิมิหรืออาหารทะเลดิบอีกด้วย

6) ชาในญี่ปุ่นมีหลายชนิดซึ่งแตกต่างกันไปตามกรรมวิธีการผลิตและส่วนผสมเครื่องดื่ม

7) แอลกอฮอล์ที่มีต้นกำเนิดจากญี่ปุ่นคือเหล้าสาเก (หรือนิงชู ในภาษาญี่ปุ่น) ผลิตโดยใช้วิธีหมักข้าว และโซชูซึ่งเป็นเหล้าที่เกิดจากการกลั่น

5.3.5 สหราชอาณาจักร อังกฤษ ประเทศสหราชอาณาจักร หรือที่เรารู้จักกันอย่างดีในนามของประเทศอังกฤษที่เรียกชื่อหนึ่งว่า เป็นภาษาอังกฤษ United Kingdom of Great Britain and Northern Ireland อังกฤษประกอบด้วยคนหลายเชื้อชาติได้แก่ ชาวเวลล์ ชาวสก๊อต ชาวอังกฤษ และชาวไอร์แลนด์ ถึงแม้ว่าคนเหล่านี้จะอยู่รวมกันอยู่ในประเทศเดียวกัน แต่ยังคงยึดถือขนบธรรมเนียม ประเพณีและความเชื่อถือตลอดจนความเป็นเอกลักษณ์ของชนชาติของตน เช่น ชาวสก๊อต ตามปกติมีลักษณะเป็นเงียบขรึมจนเป็นที่รู้จักกันโดยทั่วไป โดยเฉพาะชาวสก๊อตที่เป็นชาวภูเขา เป็นคนที่เงียบขรึมที่สุด คนเหล่านี้ดำรงชีวิตอยู่ตามสภาพที่ต้องตรากตรำทำงานหนัก และเนื่องจากความลำบากในภูมิประเทศที่พวกเขาต้องอาศัยทำมาหากินนี้เองที่ทำให้ชาวสก๊อตส่วนมากตระหนี่ถี่เหนียวจนเป็นที่รู้จักดี ส่วนชาวเวลล์นั้น มีนิสัยตรงกันข้ามเป็นคนร่าเริงสนุกสนาน ช่างพูด ในขณะที่ชาวไอร์แลนด์เป็นคนจริงจัง หัวรุนแรงแต่อย่างไรก็ตามเวลาที่คนต่างชาตินี้ถึงคนอังกฤษ จะหมายถึงทุกชาติที่รวมกันเป็นประเทศอังกฤษ ไม่ได้คำนึงถึงชาวสก๊อตหรือ ชาวเวลล์ หรือ ชาวอังกฤษ ความแตกต่างระหว่างเชื้อชาติเป็นเรื่องภายใน

5.3.6 สหรัฐอเมริกา สหรัฐอเมริกา สหรัฐอเมริกาเป็นประเทศมหาอำนาจยิ่งใหญ่ประเทศหนึ่งในโลก ทั้งในด้านเศรษฐกิจ การศึกษา วิทยาศาสตร์ การอุตสาหกรรมและการทหาร ความมั่นคงของสหรัฐอเมริกาเกิดได้ด้วยสาเหตุใหญ่ ๆ 3 ประการ คือ

1) ความอุดมสมบูรณ์ของทรัพยากรธรรมชาติที่มีอยู่

2) ความสามารถของประชากรในอันที่จะใช้ทรัพยากรธรรมชาติให้เกิดประโยชน์

3) ความสามารถของคนอเมริกันในการรวมเป็นชาติหนึ่งชาติเดียวกัน ทั้งที่สืบเชื้อสายมาจากชาติต่าง ๆ ทำให้สหรัฐอเมริกาเป็นปึกแผ่นมั่นคงดำรงอยู่จนทุกวันนี้

ชาวอเมริกันนิยมดนตรีทุกชนิด ชอบไปชมละคร ละครโอเปร่า ละครดนตรี ระบำ บัลเลต์ และฟังคอนเสิร์ตกันมาก ส่วนกีฬาที่โปรดปรานก็ได้แก่ว่ายน้ำ ซ้ำจกราย เสน่เรือ เล่นสเก็ต สกีในฤดูหนาว และกีฬาใช้ลูกบอลทุกประเภท สำหรับการอนามัยและการแพทย์ก็มีโรงพยาบาลและสถานบริการสาธารณสุขเป็นจำนวนมากอยู่ทั่วไป ประชากรส่วนมากมีประกันเกี่ยวกับการป่วยไข้เพื่อช่วยค่ารักษา ส่วนผู้ที่ไม่มีกำลังทรัพย์จะจ่ายก็ได้รับความอนุเคราะห์จากรัฐบาล โรงพยาบาลหลายแห่งให้การรักษาพยาบาลแก่ผู้ไม่มีกำลังทรัพย์

ชาวอเมริกันเป็นชาติที่รักอิสระเสรีมากประเทศหนึ่ง และระบบการปกครองเปิดโอกาสให้ชาวอเมริกันมีสิทธิในการแสดงความคิดเห็นอย่างกว้างขวางมาก เป็นชาติที่คำนึงถึง สิทธิมนุษยชนมากที่สุด ชอบให้เป็นที่รู้จักของผู้อื่น การจะทำอะไรจะต้องให้เป็นที่รู้จักกันทั่ว เป็นคนจริงจัง เคยมีคนให้ความคิดเห็นถึงชาวอเมริกันว่า ถ้าชาวอเมริกันคิดจะทำอะไรขึ้นมาแล้วจะทำอะไรขึ้นมาแล้วจะต้องทำสิ่งนั้นให้สำเร็จไม่ว่าจะเป็นสิ่งที่ยากเย็นแค่ไหน เช่น การเดินทางไปในโลกพระจันทร์ หรือการประดิษฐ์คิดค้นสิ่งต่าง ๆ

5.3.7 เยอรมัน มารยาททางสังคมของชาวเยอรมัน การจับมือเป็นวัฒนธรรมที่สำคัญของชาวเยอรมัน โดยเฉพาะการพบกันครั้งแรก หรือการพบปะการประชุม การจูบ สำหรับความสัมพันธ์ในรูปแบบเพื่อนจะเป็นการจูบเบา ๆ ที่แก้มทั้ง 2 ข้างในขณะที่เจอกัน

ภาษาเยอรมันจะมีทั้งในรูปแบบที่เป็นทางการ 'Sie' และในรูปแบบที่ไม่เป็นทางการ 'du' ตัวอย่างของความแตกต่างกันอาทิเช่น การแนะนำตัวเอง หากเป็นในรูปแบบ 'Sie' หากต้องการแนะนำตัวเอง อาจแนะนำแบบชื่อ+นามสกุล หรือเฉพาะนามสกุลเท่านั้น แต่หากเราแนะนำเฉพาะชื่อแรกของเราจะถือว่าอยู่ในรูปแบบ 'du' ซึ่งและแล้วแต่ความเหมาะสมของสถานการณ์ คำนำหน้าชื่อนอกจาก Herr (Mr.) และ Frau (Ms.) แล้ว คำนำหน้าชื่อที่แสดงถึงการศึกษาและฐานะยังเป็นสิ่งสำคัญในวัฒนธรรมของชาวเยอรมัน ซึ่งเป็นเรื่องที่ไม่ควรลืมอย่างยิ่งเมื่อเราต้องแนะนำคนอื่น ๆ สำหรับคำนำหน้าเหล่านี้จะต่อท้ายคำว่า Herr และ Frau ยกตัวอย่างเช่น Herr Dr.Keller หรือ Frau Prof. von Henkel

วันหยุด ปี 2015 สหพันธ์สาธารณรัฐเยอรมนี

1 มกราคม = วันขึ้นปีใหม่

6 มกราคม = วันฉลองเทศกาลเสด็จมาของพระเยซูคริสต์; Epiphany Day

3 เมษายน = วันศุกร์ก่อนวันอีสเตอร์; Good Friday

6 เมษายน = วันจันทร์หลังวันอีสเตอร์; Easter Monday

1 พฤษภาคม = วันแรงงาน

10 พฤษภาคม = วันแม่ (วันอาทิตย์ที่ 2 ของเดือนพฤษภาคม ไม่ใช่วันหยุดราชการ)

14 พฤษภาคม = วันที่ 40 หลังวันอีสเตอร์; Ascension Day และกำหนดให้เป็นวันหยุดเพื่อ

เฉลิมฉลอง Ascension Day

25 พฤษภาคม = วันจันทร์ที่ 7 หลังวันอีสเตอร์; Pentecost Monday

4 มิถุนายน = วันสมโภชพระคริสตวรกาย; Corpus Christi Day

15 สิงหาคม = วันอัสสัมชัญ ; Assumption Day (วันหยุดของรัฐ Saarland)

3 ตุลาคม = วันรวมชาติเยอรมัน

31 ตุลาคม = วันปฏิรูปทางคริสตศาสนา (วันหยุดของรัฐ Brandenburg, Mecklenburg-

Vorpommern, Saxony, Saxony-Anhalt, Thuringia)

1 พฤศจิกายน = วันระลึกถึงนักบุญ; All Saints Day (วันหยุดของรัฐ Baden-

Württemberg, Bavaria, North Rhine-Westphalia, Rhineland-Palatinate, Saarland)

18 พฤศจิกายน = วันสำนักบาป (วันหยุดของรัฐ Saxony)

25 ธันวาคม = วันคริสต์มาส

26 ธันวาคม = St Stephens Day / Boxing Day

5.4 พฤติกรรมนักท่องเที่ยว

การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ (Creative Tourism) คือ การท่องเที่ยวที่เน้นการเรียนรู้ในเรื่อง ศิลปวัฒนธรรม และเอกลักษณ์ของสถานที่ผ่านประสบการณ์ตรงและการมีส่วนร่วมกับผู้เป็นเจ้าของ วัฒนธรรม (UNESCO Santa Fe International Conference on Creative Tourism, 2008) ประเภทของการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ 4 ประเภทหลัก

5.4.1 กลุ่มมรดกทางวัฒนธรรม (Cultural Heritage) กลุ่มการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ที่มีความเกี่ยวข้องกับประวัติศาสตร์ โบราณคดี วัฒนธรรมประเพณี ความเชื่อ และสภาพสังคม สามารถแบ่งเป็น 2 กลุ่มย่อย คือ

1) กลุ่มแสดงออกทางวัฒนธรรมแบบดั้งเดิม (Traditional Cultural Expression) เช่น ศิลปะงานฝีมือ เทศกาล งานประเพณีต่างๆ เป็นต้น

2) กลุ่มที่ตั้งทางวัฒนธรรม (Cultural sites) เช่น โบราณสถาน อุทยาน ประวัติศาสตร์ พิพิธภัณฑ์ เป็นต้น

5.4.2 กลุ่มวิถีชีวิต (Lifestyles) กลุ่มท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ที่เกี่ยวข้องกับวิถีชีวิต ความเป็นอยู่ การดำรงชีวิตหรือวิถีการ ประกอบอาชีพของคนท้องถิ่นหรือชาวพื้นเมือง หรือวิถีชีวิตเฉพาะ กลุ่มของชนกลุ่มน้อย หรือชนเผ่าต่างๆ สามารถแบ่งเป็น 2 กลุ่มย่อยคือ

1) วิถีชีวิตของสังคมเมือง เช่น ย่านการค้าโบราณ ย่านสำเพ็ง ย่านเยาวราช ย่าน บางลำพู ย่านเมืองเก่า น่าน และย่านเมืองเก่าแปดริ้ว เป็นต้น

2) วิถีชีวิตสังคมชนบท เช่น หมู่บ้านข้างตาลกลาง อ.ท่าตูม จ.สุรินทร์ ตลาดน้ำดำเนินสะดวก จ.ราชบุรี ตลาดน้ำอัมพวา จ.สมุทรสงคราม การเลี้ยงนกเขา อ.จะนะ จ.สงขลา การทำนา การทอผ้า และการทำเครื่องปั้นดินเผา เป็นต้น

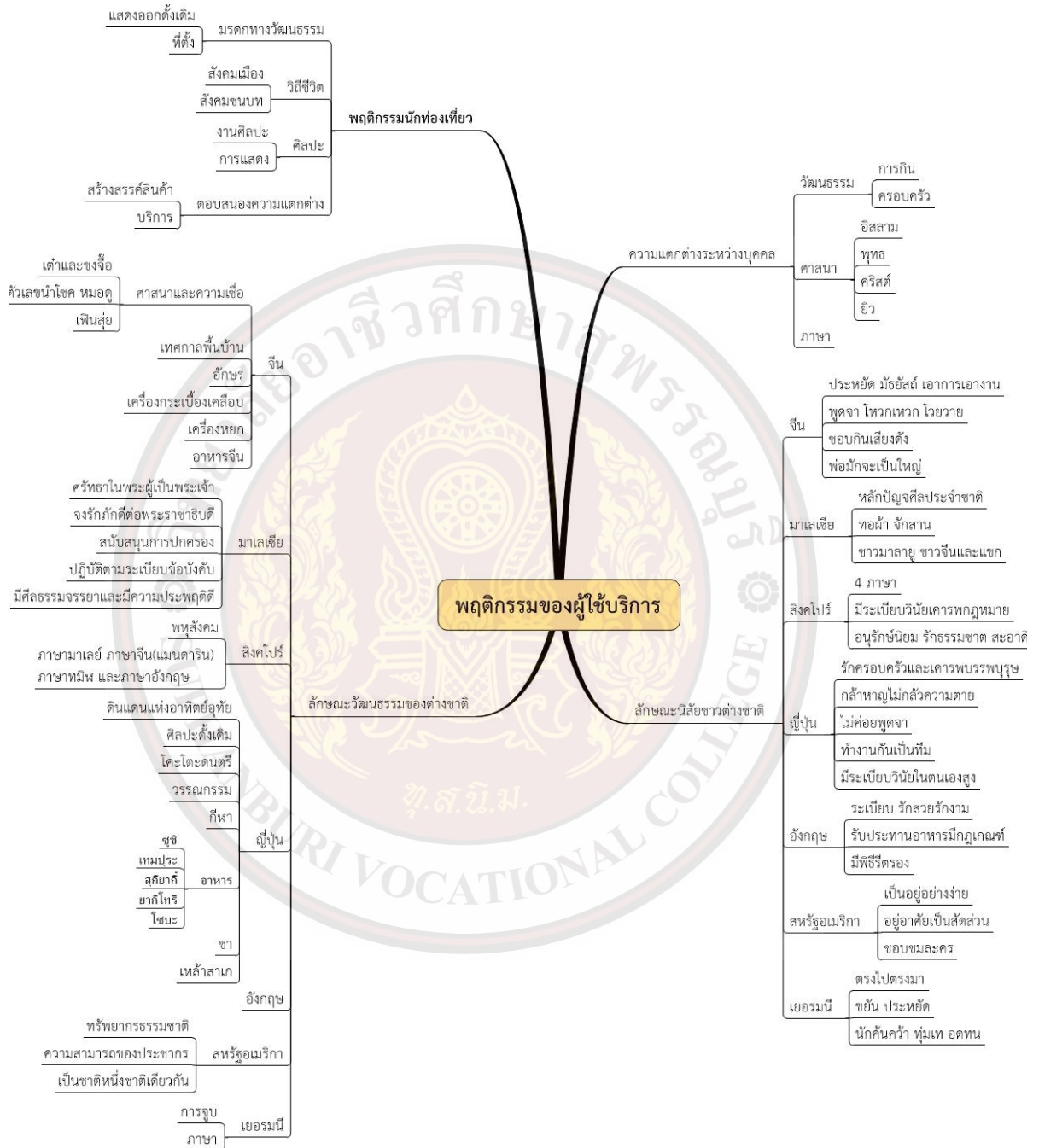
5.4.3 กลุ่มศิลปะ (Arts) กลุ่มการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์บนพื้นฐานของศิลปวัฒนธรรม สามารถแบ่งเป็น 2 กลุ่มย่อยคือ

1) งานศิลปะ (Visual arts) เช่น การวาดภาพ รูปปั้น และวัตถุโบราณ เป็นต้น

2) ศิลปะการแสดง (Performing arts) เช่น การแสดงดนตรีพื้นบ้าน การแสดง นาฏศิลป์ และการแสดงละคร เป็นต้น

5.4.4 กลุ่มท่องเที่ยวที่ตอบสนองความแตกต่าง เป็นการท่องเที่ยวแบบสร้างสรรค์สินค้าและบริการ (Functional Creation) เพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มีความต้องการแตกต่างกัน เน้นกิจกรรมที่ส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้จากประสบการณ์ โดยมีการจัดการไว้ล่วงหน้า มีครูผู้สอนที่ชำนาญ และมีการฝึกปฏิบัติ (Workshop) เช่น การฝึกสมาธิ การเรียนทำอาหารไทย, การเรียนมวยไทย และ การเรียนนวดแผนไทย เป็นต้น นอกจากนี้ ยังรวมถึงแหล่งท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้น (Man Made) เป็นการจำลองแหล่งท่องเที่ยวขึ้นมาใหม่ โดยการสร้างสรรค์กิจกรรมท่องเที่ยว ผวนกับทุนทางวัฒนธรรมหรืออัตลักษณ์ของแหล่งท่องเที่ยวนั้นๆ

สรุป



แบบทดสอบหน่วยที่ 5

เรื่อง พฤติกรรมของผู้ใช้บริการ
วิชา ศิลปะการให้บริการ

ใช้ประกอบแผนการจัดการเรียนรู้ที่ 6
ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ

คำสั่ง จงเลือกคำตอบที่ถูกต้องที่สุด ทำเครื่องหมาย X ลงในช่องของกระดาษคำตอบ

- ข้อใดต่อไปนี้เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นตามวัฒนธรรม (Culture)
 - รูปแบบในการดำเนินชีวิตในสังคม
 - เป็นสิ่งที่มนุษย์สร้างขึ้น
 - เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ
 - เป็นมรดกของสังคม
- วัฒนธรรมการกินของประเทศใดที่มีระเบียบวิธีการอุปกรณ์ประกอบซับซ้อนยุ่งยากใช้เวลานาน
 - ชาติฝรั่งเศส
 - ชาติอเมริกัน
 - ชาติจีน
 - ชาติออสเตรเลีย
- ผู้หญิงเป็นช่างทำหลัง เป็นแม่บ้านทำงานทุกอย่างเป็นวัฒนธรรมทางด้านครอบครัวชนชาติใด
 - ชนชาติยุโรป
 - ชนชาติเอเชีย
 - ชนชาติอเมริกา
 - ชนชาติแอฟริกา
- ช่วยเหลือเพื่อนมนุษย์ ปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับของศาสนาอย่างเคร่งครัด ถ้อยเลข 13 จัดอยู่ในศาสนาใด
 - ศาสนาอิสลาม
 - ศาสนาพุทธ
 - ศาสนาคริสต์
 - ศาสนาฮินดู
- การใช้ภาษาชนชาติใดที่มักพูดจาเสียงดังเหมือนทะเลาะกันแต่อาจเป็นแค่การพูดคุยกันตามปกติ
 - ชาวอเมริกัน
 - ชาวอังกฤษ
 - ชาวจีน
 - ชาวญี่ปุ่น

6. ลักษณะนิสัยที่ ชอบกินเสียงดังเพื่อให้รู้ว่าอ่อย รักครอบครัวชอบอยู่พร้อมหน้าพร้อมตากันเป็น
วัฒนธรรมชาติใด
1. จีน
 2. อังกฤษ
 3. เยอรมัน
 4. ญี่ปุ่น
7. ดินแดนแห่งอาทิตย์อุทัยหมายถึงประเทศใด
1. จีน
 2. อังกฤษ
 3. อเมริกา
 4. ญี่ปุ่น
8. การจูบ สำหรับการพบกันครั้งแรก หรือการพบปะการประชุม ความสัมพันธ์ในรูปแบบเพื่อนจะเป็น
การจูบเบา ๆ ที่แก้มทั้ง 2 ข้างในขณะที่เจอกันเป็นวัฒนธรรมของชาติใด
1. จีน
 2. เยอรมัน
 3. อังกฤษ
 4. ญี่ปุ่น
9. ตลาดน้ำอัมพวา จ.สมุทรสงคราม จัดเป็นแหล่งท่องเที่ยวสำหรับกลุ่มใด
1. ตอบสนองความแตกต่าง
 2. วิถีชีวิตสังคมชนบท
 3. กลุ่มที่ตั้งทางวัฒนธรรม
 4. ศิลปะการแสดง
10. เทศกาล งานประเพณีของจังหวัดต่างๆ จัดเป็นการท่องเที่ยวสำหรับกลุ่มใด
1. กลุ่มวิถีชีวิต
 2. กลุ่มศิลปะ
 3. มรดกทางวัฒนธรรม
 4. กลุ่มท่องเที่ยวตอบสนองความแตกต่าง