



วิวัฒนาการและการดำเนินงานของธุรกิจท่องเที่ยว

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่เกิดขึ้นเนื่องจากมนุษย์มีความต้องการที่จะเดินทางไปในที่ต่าง ๆ ด้วยเหตุผลหลาย ๆ ประการ เช่น นำสินค้าไปซื้อขายแลกเปลี่ยน ทำสงครามขยายอำนาจ เผยแพร่ศาสนา เพื่อแสวงหากินแดนแห่งใหม่ที่อบอุ่นหรือสมบูรณ์กว่า เป็นต้น แต่ในปัจจุบันเหตุจูงใจในการท่องเที่ยวของแต่ละบุคคลหรือแต่ละกลุ่มบุคคลมีดังต่อไปนี้ *

๑. การท่องเที่ยวเพื่อความสนุกสนานและไถ่หาความสุข นักท่องเที่ยวเหล่านี้ใช้เวลาว่างในการท่องเที่ยวเพื่อเปลี่ยนบรรยากาศ สมองความอยากหรืออยากเห็น มีประสบการณ์ใหม่ ๆ ชมวิวทิวทัศน์อันงดงาม ตึกงามใหญ่โตของเมืองใหญ่ ๆ และเมืองศูนย์กลางการท่องเที่ยว

๒. การท่องเที่ยวเพื่อพักผ่อน นักท่องเที่ยวเพื่อพักผ่อนไถ่แก้พวกที่ไร้วันหยุดพักผ่อนโดยไม่ทำอะไรเลยทั้งสิ้น เพื่อรักษาความเหน็ดเหนื่อยทั้งทางกายและทางจิตใจอันเกิดขึ้นในช่วงเวลาทำงานให้หมดสิ้นไป และเพื่อฟื้นฟูพลังงานของร่างกายสำหรับการทำงาน บางคนก็อาจไปพักผ่อนเนื่องจากความเจ็บไข้ นักท่องเที่ยวพวกนี้มักจะไปท่องเที่ยว ณ ที่ใดที่หนึ่งนาน ๆ เท่าที่จะทำได้ และมักจะเป็นสถานที่ให้ความมั่นใจได้ว่าสงบเงียบจริง ๆ

๓. การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมประเพณี ศาสนา หรือจารีตประเพณี ไถ่แก้ นักท่องเที่ยวผู้ปรารถนาที่จะเรียนรู้ศิลปวัฒนธรรมต่าง ๆ ที่น่าสนใจ จึงนิยมจะไปท่องเที่ยว ณ แหล่งนั้น ๆ เพื่อศึกษาพิจารณาวิถีความเป็นอยู่ในแง่ต่าง ๆ หรือชมโบราณสถาน

* ม.ล.ศุภ ชุมสาย, หลักวิชาการท่องเที่ยว, (พิมพ์ครั้งที่ ๑ ลิขสิทธิ์, อ.ส.ท. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แพรวพทยา ๒๕๐๔) หน้า ๔๔ - ๔๕

บุชนิยสถานทางประวัติศาสตร์

๔. การท่องเที่ยวเพื่อแข่งขันกีฬาและชมการแข่งขันกีฬา แบ่งได้เป็น ๒ พวก ดังนี้

๔.๑ การท่องเที่ยวเพื่อไปชมการแข่งขันกีฬาริ่งใหญ่ ๆ ของโลก เช่น กีฬาโอลิมปิก นอกจากจะถึงคุณนักกีฬาที่เกี่ยวข้องให้มาเที่ยวชมแล้ว ยังมีผู้สนใจตามไปชมซึ่งมีจำนวนมากกว่านักกีฬาที่ไปแข่งขันเสียอีก

๔.๒ การท่องเที่ยวเพื่อไปเล่นกีฬายังดินที่มีการแข่งขันกีฬานั้น เช่น ในฤดูหนาวมีหิมะตกมากนักท่องเที่ยวจะนิยมไปเล่นสกีในท้องที่ที่มีหิมะตก ในฤดูร้อนจะไปเล่นเรือใบหรือปีนเขา ประเทศที่มีลักษณะภูมิประเทศและภูมิอากาศเหมาะสมกับการเล่นเกมกีฬาประเภทต่าง ๆ ก็จะได้เปรียบในการดึงดูดนักท่องเที่ยวประเภทนี้ได้มากในรอบปีหนึ่ง ๆ

๕. การท่องเที่ยวเพื่อธุรกิจหรือกิจการงานเป็นครั้งคราว หรือแสวงหาแหล่งอาชีพ

การท่องเที่ยวเพื่อประกอบธุรกิจไม่น่าจะเป็นการท่องเที่ยว เพราะการท่องเที่ยวควรเป็นการกระทำอย่างเสรีและมีความตั้งใจที่จะท่องเที่ยวอย่างแท้จริง แต่ในข้อเท็จจริงที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน นักท่องเที่ยวประเภทนี้แทบทุกคนจะเจียดเวลาให้เหลือไว้สำหรับการท่องเที่ยวแท้ ๆ ควบ เช่น เวลาที่ว่างจากการปฏิบัติธุรกิจประจำวัน หรือถือโอกาสหยุดท่องเที่ยวต่ออีก ๒ - ๓ วัน เมื่อเสร็จสิ้นการติดต่อทางธุรกิจแล้ว ในด้านเศรษฐกิจของการท่องเที่ยวแล้ว นักท่องเที่ยวประเภทนี้ได้นำเงินตราต่างประเทศมาทิ้งไว้ในประเทศเจ้าบ้านไม่น้อยกว่านักท่องเที่ยวประเภทอื่น ๆ นอกจากนั้นถ้าเป็นธุรกิจที่เกี่ยวกับการเจรจาซื้อขายสินค้า การขมึนหรือการค้าสินค้า หรือเทคโนโลยี ก็เรียกได้ว่าเป็นการส่งเสริมกิจกรรมทางเศรษฐกิจของประเทศเจ้าบ้านด้วย

๖. การท่องเที่ยวเพื่อประชุมสัมมนา

ในปัจจุบันมีการเดินทางเพื่อการประชุมสัมมนาในองค์การ สมาคม สหภาพต่าง ๆ ทำให้เกิดการท่องเที่ยวขึ้นอย่างมากมาย ปัจจุบันในประเทศต่าง ๆ ได้มีความตื่นตัวในด้านนี้อย่างมากได้พยายามสร้างหอประชุมใหญ่โตเพื่อจะได้บุคคลที่เข้าประชุมได้มาก ๆ เพื่อชักจูงสมาชิกขององค์การต่าง ๆ มาประชุมในประเทศของตน อันจะเป็นประโยชน์แก่อุตสาหกรรม

การท่องเที่ยวในประเทศนั้นเป็นอย่างมาก

๓. การท่องเที่ยวเพื่อการศึกษา ได้แก่บุคคลผู้เดินทางไปต่างประเทศเพื่อทำการศึกษาวิจัยและอยู่ในประเทศนั้นเป็นเวลานานนับเดือน เช่น ในประเทศไทยเคยมีนักศึกษาวิทยาลัยเซนต์ โอลาฟ (Saint Olaf) ในมลรัฐมินเนโซต้า มาเรียนที่จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ตลอดภาคการ เรียน ๓ - ๔ เดือน เป็นต้น นักศึกษาทุนแลกเปลี่ยนหน่วยอาสาสมัครของอเมริกา อังกฤษ แคนาดา และฝรั่งเศส นักวิชาการผู้จากประเทศกำลังพัฒนาอยู่ที่ได้รับเชิญไปปฏิบัติงานในประเทศที่พัฒนาแล้ว

ความเป็นมาของธุรกิจท่องเที่ยว

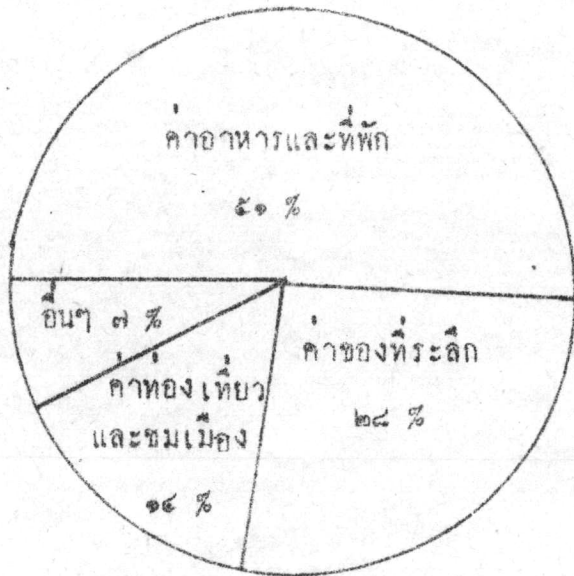
ดังที่กล่าวมาแล้ว อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมประเภทให้บริการและได้รวบรวมเอาธุรกิจประเภทต่าง ๆ เข้าไว้ด้วยกันหลายประเภท ซึ่งได้แก่ธุรกิจโรงแรม ธุรกิจท่องเที่ยว ภัตตาคาร ร้านขายของที่ระลึก และกิจกรรมการขนส่ง เป็นต้น แต่กิจการธุรกิจท่องเที่ยวเป็นธุรกิจที่มีบทบาทต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอย่างมาก ดังจะเห็นได้จาก รูปที่ ๔ แสดงถึงค่าใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวที่เข้ามาในประเทศไทย จะมีค่าใช้จ่ายสำหรับการท่องเที่ยวและชมเมืองถึงประมาณ ๑๕% ของรายจ่ายทั้งหมดของนักท่องเที่ยว นอกจากนี้ในการเข้ามาท่องเที่ยว ชาวต่างชาติจะได้รับความสะดวกสบายโดยอาศัยการบริการของธุรกิจท่องเที่ยว ซึ่งธุรกิจท่องเที่ยวจะอำนวยความสะดวกทั้งแก่จากสนามบินไปยังที่พัก ตลอดจนการเดินทางที่ต่าง ๆ โดยมีผู้ว่าราชการ เป็นผู้จัดการท่องเที่ยวให้เพื่อประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย และยังได้ทราบประวัติความเป็นมาของสถานที่ท่องเที่ยวเหล่านั้นโดยละเอียดจากผู้ที่มีความรู้

ประวัติของธุรกิจท่องเที่ยวในต่างประเทศนั้น นับได้ว่าเกิดขึ้นตั้งแต่ ค.ศ. ๑๘๔๑ โดย โทมัส คูก (Thomas Cook) ชาวอังกฤษ เป็นบุคคลแรกๆที่ริเริ่มจัดนำเที่ยวขึ้นโดยการเช่าเหมารถไฟจากเลสเตอร์ (Leicester) ไปยังเมืองลาไฮโบโร (Lough Borough) นับเป็นระยะทางรวมทั้งสิ้น ๒๒ ไมล์ ในครั้งนั้นปรากฏว่ามีผู้โดยสารร่วมเดินทางไปด้วยถึง ๕๕๐ คน แต่การจัดท่องเที่ยวในครั้งนั้นไม่ได้ทำกำไรให้กับโทมัส คูก เลย แต่ก็นับว่าเป็นจุดเริ่มต้นที่ช่วยให้เขามองเห็นทางที่จะดำเนินธุรกิจอย่างมีกำไรในเวลาต่อมา ดังนั้นใน

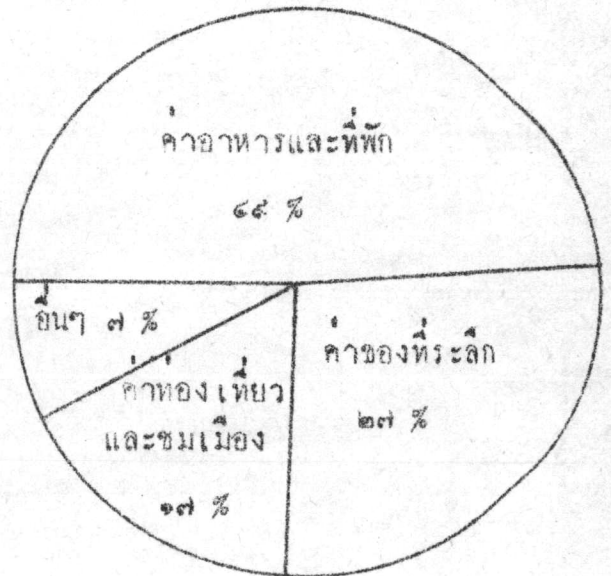
ภาพประกอบที่ ๕

การสำรวจการกระจายค่าใช้จ่ายของนักท่องเที่ยว

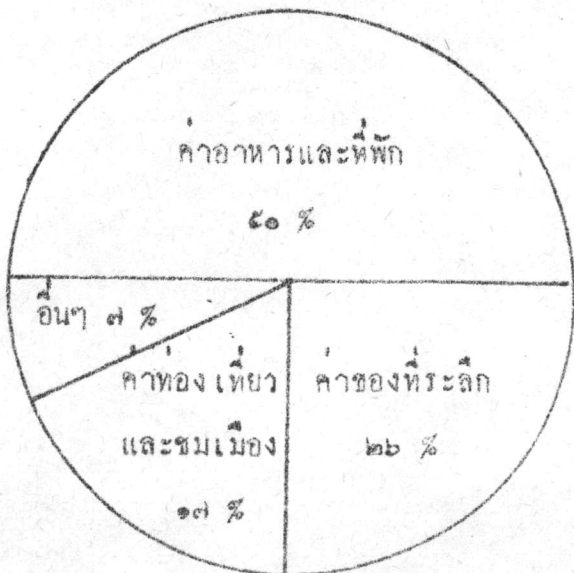
พ.ศ. ๒๕๐๗



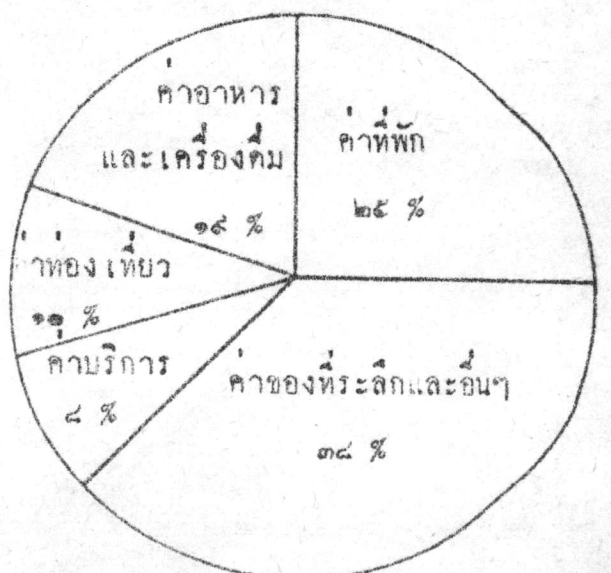
พ.ศ. ๒๕๑๑



พ.ศ. ๒๕๑๓



พ.ศ. ๒๕๒๐



ค.ศ. ๑๘๔๕ โทมัส คุก จึงเริ่มจัดตั้งบริษัทขึ้นเพื่อดำเนินการให้บริการท่องเที่ยวขึ้นเป็นครั้งแรก ซึ่งก็ได้รับความนิยมอย่างมากจนต้องขยายกิจการ และดำเนินงานติดต่อกันมาโดยตลอดจนถึงปัจจุบัน *

สำหรับประเทศไทยเรา ธุรกิจท่องเที่ยวได้มีกำเนิดขึ้นมาในประมาณ พ.ศ. ๒๔๔๒ ซึ่งในขณะนั้นมีธุรกิจท่องเที่ยวตั้งขึ้นเพียงประมาณ ๒ แห่ง และยังคงดำเนินการอยู่ในปัจจุบันนี้ก็คือ บริษัท เว็ดแพรวเวลเซอร์วิส จำกัด และ บริษัท มูนยวานิช จำกัด และในครั้งนั้นมีลูกค้าเพียงจำนวนไม่มากนัก เพราะจำนวนนักท่องเที่ยวยังมีน้อย กิจการธุรกิจท่องเที่ยวก็เริ่มเจริญรุ่งเรืองขึ้นมาเรื่อย ๆ และธุรกิจท่องเที่ยวก็ได้มีการค้นตัวอย่างจริงจังในราว พ.ศ. ๒๕๑๑ และทวีจำนวนมากขึ้นจนในปัจจุบันนี้ ธุรกิจท่องเที่ยวซึ่งการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้รวบรวมรายชื่อไว้ถึง ๑๗๒ บริษัท (ภาคผนวก ก) และธุรกิจท่องเที่ยวเหล่านี้ได้รวมตัวกันก่อตั้งสมาคมขึ้นมาเรียกว่าสมาคมไทยธุรกิจการท่องเที่ยว มีสมาชิกทั้งที่เป็นธุรกิจท่องเที่ยว โรงแรม และธุรกิจอื่น ๆ เช่น ภัตตาคาร ร้านอาหารของที่ระลึก รวมประมาณ ๒๐๐ ราย ธุรกิจท่องเที่ยวในประเทศไทยทั้งหมดจะมีรถนำเที่ยวแบบรถปรับอากาศชั้นหนึ่งออกให้บริการประมาณ ๗๐๐ คัน ทั้งที่ส่งจากต่างประเทศและที่ต่อขึ้นเองภายในประเทศ นอกจากนี้ยังมีรถบริการให้เช่าแก่นักท่องเที่ยวคนไทยที่เดินทางเป็นหมู่คณะ โดยเฉพาะในงานเทศกาลหรืองานประเพณีต่าง ๆ เช่น หอกรุ่น งานสงกรานต์ เป็นต้น มีจำนวนมากกว่า ๑,๐๐๐ คัน

การขออนุญาตจัดตั้งธุรกิจท่องเที่ยว

เนื่องจากการจัดตั้งการดำเนินการหรือการเลิกกิจการของธุรกิจท่องเที่ยว มิได้นักกฎหมายหรือข้อบังคับอันใดที่จะทำหน้าที่ควบคุม ธุรกิจท่องเที่ยวจึงสามารถจัดตั้งได้โดยง่าย โดยการขอจดทะเบียนการตั้งที่กระทรวงพาณิชย์ เช่นเดียวกับการจัดตั้งกิจการร้านค้าโดยทั่ว ๆ ไป และสามารถเลิกกิจการได้โดยง่าย จึงเป็นผลเสียที่ทำให้รัฐบาลเข้าไปควบคุม

* โรเนียว เย็บเล่ม "อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว" นฤมล สมิตินันท์ คณะพาณิชย์ศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ลำบาก และบางกิจการก็จำเป็นกิจการท่องเที่ยวข้างหน้า กล่าวคือจำเป็นกิจการประเภทอื่น ๆ ที่ไม่ชอบด้วยกฎหมายหรือคคโกงนักท่องเที่ยว โดยการล้มเลิกกิจการเมื่อได้รับเงินแล้ว หรือพานักท่องเที่ยวไปหลอกลวงทั้งการซื้อสินค้า บริการ ตลอดจนพานักท่องเที่ยวไปมีว่สุมการพนันค้าประเวณี เสพยาเสพติด เป็นต้น

จากที่ได้กล่าวมาข้างต้น การจัดตั้งธุรกิจท่องเที่ยวสามารถจัดตั้งได้โดยการขอจดทะเบียนกับกระทรวงพาณิชย์ ทั้งนี้ธุรกิจท่องเที่ยวจึงมักมีลักษณะเป็นได้ดังนี้ คือ

- ๑. บริษัทจำกัด
- ๒. ห้างหุ้นส่วน
- ๓. บุคคลคนเดียวเป็นเจ้าของกิจการ



การดำเนินงานของธุรกิจท่องเที่ยว

ไม่มีกิจการใดที่จะสามารถประสบความสำเร็จได้ถ้าขาดการดำเนินงานที่ดี ก็เช่นเดียวกันกับธุรกิจท่องเที่ยวซึ่งต้องมีการดำเนินงานที่ดีด้วย ธุรกิจท่องเที่ยวเป็นธุรกิจที่ขายบริการให้กับลูกค้า ฉะนั้น ธุรกิจจะประสบความสำเร็จได้ขึ้นอยู่กับบริการที่ให้กับลูกค้า การประสานงานที่ดี การวางแผนงานทำให้มีลูกค้ามาใช้บริการมากขึ้น แต่ก็ต้องมีการควบคุมและจัดการในด้านการดำเนินงานของธุรกิจที่ดี เพื่อให้ธุรกิจมีกำไรเพิ่มขึ้น

ธุรกิจท่องเที่ยวเป็นธุรกิจประเภทเดียวที่มีคุณลักษณะที่แตกต่างจากธุรกิจประเภทอื่น กล่าวคือลักษณะของการดำเนินงานอาจจะมีขนาดใหญ่โตมาก ขนาดมีผู้ดำเนินงานเป็นจำนวนร้อย ๆ คนขึ้นไป หรืออาจจะมีขนาดเล็กมากมีผู้ดำเนินงานเพียงคนเดียวก็อาจจะเป็นธุรกิจท่องเที่ยวได้ ซึ่งแตกต่างจากธุรกิจประเภทอื่น ๆ ที่ต้องมีพนักงานอย่างน้อย ๑ คนขึ้นไป

ธุรกิจท่องเที่ยวเป็นธุรกิจประเภทให้บริการ ซึ่งแตกต่างจากธุรกิจประเภทที่การผลิตนั้นมีสินค้าเป็นตัวตนจับต้องได้ ในการขายสินค้าที่ตัวคนถ้าสินค้านั้นมีคุณภาพดีก็จะขายได้เองโดยไม่ต้องพึ่งตัวพนักงานมากในการขาย แต่ธุรกิจท่องเที่ยวเป็นธุรกิจที่สินค้าไม่สามารถจับต้องได้ ฉะนั้นลูกค้าที่จะซื้อจำเป็นจะต้องมีความพึงพอใจในสินค้านั้น ๆ ซึ่งได้แก่บริการ ฉะนั้นพนักงานจึงมีความสำคัญมากในการขายสินค้านั้น ๆ ถ้าพนักงานพูดจาไม่สุภาพเรียบร้อย มักคุเหตุก็ไม่เอา

ใจใส่คือนักท่องเที่ยว เช่น ปล่อยให้นักท่องเที่ยวยืนรออยู่ที่ท่าอากาศยานโดยไม่รับคามา
 หมายกำหนดการ หรือรถซึ่งใช้ในการบริการที่ว่าเป็นรถปรับอากาศอย่างดีชั้นหนึ่ง แต่เมื่อวิ่ง
 จากคอนเมืองยังมาไม่ถึงในกรุงเทพฯ เครื่องปรับอากาศก็เสียเช่นนี้เป็นต้น ก็จะทำให้ นัก
 ท่องเที่ยวผู้ใช้บริการเกิดความไม่พอใจและจะเลิกใช้บริการของธุรกิจนั้น ๆ ทั้งนี้ ไม่ว่าจะ เป็น
 ธุรกิจขนาดใหญ่เท่าใดก็ตามก็จะสามารถประสบกับการขาดทุนและต้องเลิกกิจการไปในที่สุด
 แสดงให้เห็นว่าธุรกิจประเภทให้บริการนั้นค่าเนิการได้ยากกว่าธุรกิจประเภทที่มีสินค้าเป็นตัว
 คนอย่างมาก เพราะธุรกิจประเภทนี้จะต้องอาศัยพนักงานทุก ๆ คนให้ความร่วมมือประสานงาน
 กันอย่างดีทุกคนในการทำงาน

นอกจากนี้ในเรื่องของการชำระเงินค่าภาษีอากรของธุรกิจท่องเที่ยว ซึ่งธุรกิจ
 ท่องเที่ยวจัดตั้งขึ้นมาแล้วจดทะเบียนไม่ว่าจะเป็นรูปของบริษัทจำกัด ห้างหุ้นส่วน หรือบุคคลคน
 เดียวเป็นเจ้าของ ก็ต้องเสียภาษีเงินได้ของคนตามลักษณะของการจดทะเบียน โดยไม่มี
 กฎหมายพิเศษสำหรับธุรกิจประเภทนี้ ซึ่งทำให้ธุรกิจท่องเที่ยวเสียเปรียบในเรื่องของการเสีย
 ภาษี เพราะว่ายอดรายได้ทั้งหมดที่ธุรกิจท่องเที่ยวได้รับมิใช่จะเป็นของธุรกิจท่องเที่ยวทั้งหมด
 หากแต่เป็นของธุรกิจอื่น เช่น โรงแรม ค่าอาหาร ค่าพาหนะเดินทาง ฯลฯ ซึ่งธุรกิจท่องเที่ยว
 เป็นผู้เก็บรวบรวมจากนักท่องเที่ยว แล้วนำไปชำระค่าให้กับธุรกิจที่เกี่ยวข้องเปรียบเสมือนเป็น
 เงินผ่านมือเท่านั้น แต่ธุรกิจท่องเที่ยวต้องเสียภาษีในเงินนั้น ๆ อีก ซึ่งพิจารณาตามข้อเท็จจริง
 แล้วเป็นสิ่งที่ไม่ถูกต้อง ควรจะมีการบัญญัติกฎหมายสำหรับธุรกิจท่องเที่ยวเป็นพิเศษ เพื่อความ
 เป็นธรรมแก่ธุรกิจท่องเที่ยวมากขึ้น

การดำเนินงานของธุรกิจท่องเที่ยวสามารถแบ่งออกได้ ดังนี้

๑. การจัดโครงสร้างของธุรกิจ หมายถึงการนำเอาส่วนงานต่าง ๆ ที่มีความ
 สัมพันธ์ต่อกันรวมเข้าเป็นโครงสร้างอันเดียวกัน เพื่อก่อประโยชน์สูงสุดในการดำเนินงาน
 ฉะนั้น โครงสร้างของธุรกิจท่องเที่ยวก็คือการรวมเอาแผนกต่าง ๆ เข้าไว้ด้วยกัน โดยแบ่ง
 แยกหน้าที่การงานกันทำตามความเหมาะสม ซึ่งแต่ก่อนธุรกิจท่องเที่ยวในประเทศไทยยังไม่เป็น
 ที่รู้จักแพร่หลายเหมือนในปัจจุบัน โครงสร้างของธุรกิจก็จะมีขนาดเล็กยังไม่มีการแบ่งแยกหน้าที่
 การงานกันอย่างเด่นชัด ฉะนั้น แผนกต่าง ๆ ก็จะไม่มากนัก ซึ่งโครงสร้างอาจจะ เป็นแบบ

ง่าย ๆ เช่น ผู้จัดการเป็นผู้บังคับบัญชา ต่อมาก็จะเป็นแผนกต่าง ๆ ได้แก่

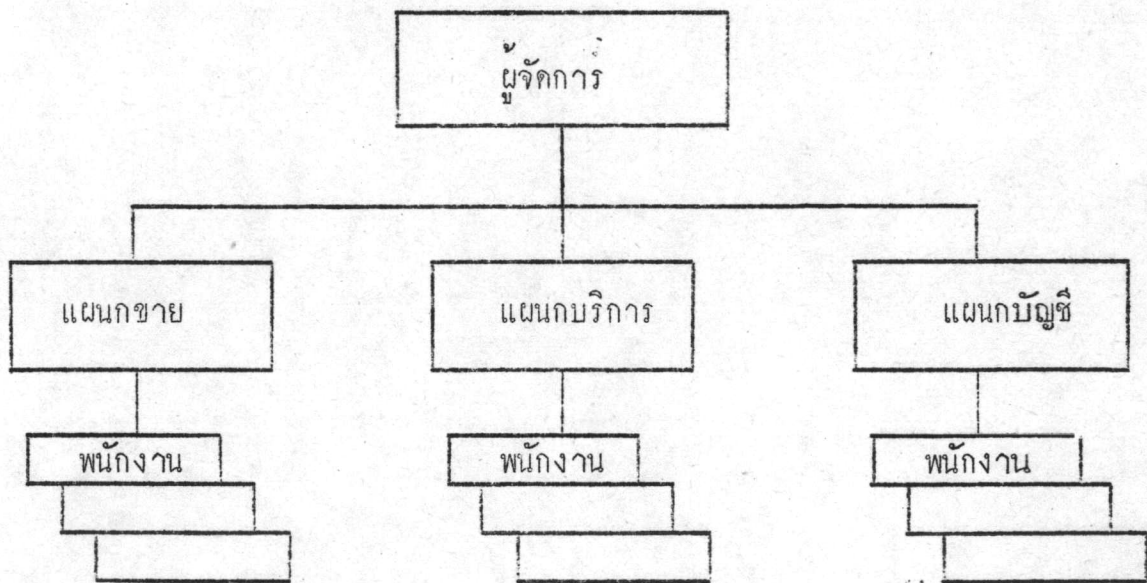
ก. แผนกขาย ซึ่งจะมีหน้าที่ในการขายบริการท่องเที่ยว สิ่งจอบัณฑิตโดยสาร เครื่องบิน รถไฟ และสิ่งจอบัณฑิตจากโรงแรม ซึ่งอาจจะทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ด้วย

ข. แผนกบริการ ประกอบด้วยมัคคุเทศก์ซึ่งเป็นผู้นำนักท่องเที่ยวไปชมสถานที่ต่าง ๆ พร้อมทั้งอธิบายถึงประวัติความเป็นมาของสถานที่เหล่านั้น และคอยตอบคำถามของนักท่องเที่ยว นอกจากนี้ยังต้องทำหน้าที่สารบัญ พิมพ์เอกสาร ทำการติดต่อภายนอก เช่น เกี่ยวกับการติดต่อเช่ายานพาหนะในการท่องเที่ยว เป็นต้น ในกรณีที่ธุรกิจไม่มีรถในการท่องเที่ยวเอง

ค. แผนกบัญชี มีหน้าที่เกี่ยวกับการเงินทั้งหมดและเอกสารการบัญชี

ภาพประกอบที่ ๕

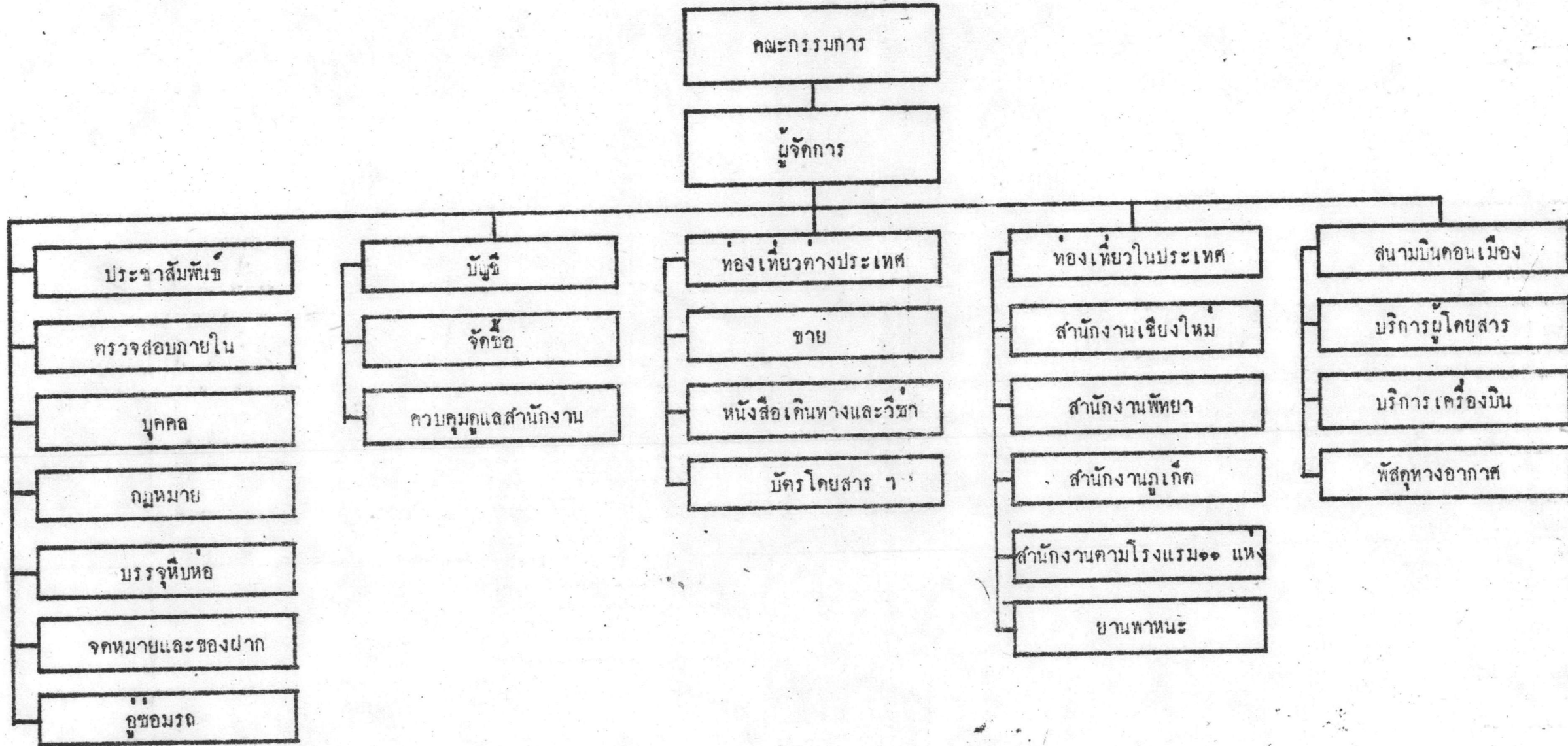
โครงสร้างของธุรกิจท่องเที่ยวในขั้นต้น



จะเห็นได้ว่ายังไม่มีมีการแบ่งแยกหน้าที่การงานของแต่ละแผนกอย่างเด่นชัด ซึ่งธุรกิจท่องเที่ยวซึ่งมีขนาดเล็กในปัจจุบันก็ยังมีโครงสร้างแบบนี้อยู่ ต่อมาเมื่อธุรกิจท่องเที่ยวมีผู้ให้ความสนใจมากขึ้น เพราะเล็งเห็นผลประโยชน์ที่จะได้รับจากธุรกิจประเภทนี้ ก็มีผู้สนใจลงทุนเป็นจำนวนมาก ทำให้มีการพัฒนาการบริการขึ้นเพื่อเป็นการเอาใจลูกค้า จึงทำให้เกิดโครงสร้างที่สมบูรณ์

แบบและได้มาตรฐานขึ้น โดยมีคณะกรรมการ เกิดขึ้นเพื่อควบคุมการดำเนินงานและมีผู้จัดการในการดำเนินงาน และมีแผนกต่าง ๆ เพิ่มขึ้น ดังเช่นตัวอย่างโครงสร้างของธุรกิจท่องเที่ยวที่ได้มาตรฐาน โดยมีแผนกต่าง ๆ ดังนี้

๑. แผนกบุคคล ซึ่งมีหน้าที่ในการรับสมัครคนงานเข้าทำงาน ทำสัญญาจ้างซึ่งอาจจะเป็นลูกจ้างรายปีหรือลูกจ้างประจำ เก็บประวัติของพนักงานทุกคน ฯลฯ
๒. แผนกกฎหมาย ซึ่งมีหน้าที่เกี่ยวกับค่านกฎหมาย มีนายความประจำทำเรื่องเกี่ยวกับการฟ้องร้องคดีต่าง ๆ และเป็นที่ปรึกษาทางค่านกฎหมายด้วย
๓. แผนกบรรจุหีบห่อ ซึ่งมีหน้าที่ในค่านการบรรจุหีบห่อสินค้าที่นักท่องเที่ยวซื้อมาจากการไปท่องเที่ยว เพื่อส่งกลับไปยังภูมิลำเนาของนักท่องเที่ยว ซึ่งเป็นบริการให้แก่นักท่องเที่ยวที่ไปซื้อของโดยส่งออกทางเรือ
๔. แผนกคู่มือชมรม ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับธุรกิจใหญ่ ๆ ที่มีรถในการท่องเที่ยวเอง เพื่อทำการซ่อมแซมรถให้อยู่ในสภาพที่คลอเคลา เพื่อให้แน่ใจว่าในการบริการแก่นักท่องเที่ยวจะไม่เกิดข้อบกพร่องได้
๕. แผนกบัญชี มีหน้าที่เกี่ยวกับการเงินและบัญชี นอกจากนี้ยังมีหน่วยงานในแผนกนี้ อีก ได้แก่
 - ๕.๑ ส่วนจัดซื้อเครื่องใช้สำนักงาน เช่น กระดาษ ดินสอ โตะ เก้าอี้ ฯลฯ
 - ๕.๒ ส่วนควบคุมดูแลสำนักงาน ซึ่งได้แก่พนักงานทำความสะอาด นักการ ฯลฯ
๖. แผนกท่องเที่ยวต่างประเทศ ซึ่งมีหน้าที่ในการขายบริการท่องเที่ยวไปต่างประเทศ ประกอบด้วย
 - ๖.๑ แผนกขาย หมายถึงการขายบริการท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวที่จะไปต่างประเทศ
 - ๖.๒ แผนกทำหนังสือเดินทางและวีซ่า ช่วยทำหนังสือเดินทางและวีซ่าให้นักท่องเที่ยวที่จะเดินทางไปต่างประเทศ
 - ๖.๓ แผนกจองตั๋วเครื่องบิน รถไฟ ฯลฯ
๗. แผนกขายบริการท่องเที่ยวในประเทศ ซึ่งมีหน้าที่ในการขายบริการท่องเที่ยว



แก่ชาวต่างประเทศที่มาท่องเที่ยวในประเทศไทย ประกอบด้วย

๗.๑ สำนักงานใหญ่อยู่ในกรุงเทพมหานคร

๗.๒ สำนักงานต่างจังหวัด ได้แก่ สำนักงานที่เชียงใหม่ พัทยา ภูเก็ต

๗.๓ สำนักงานที่อยู่ตามโรงแรมต่าง ๆ ๑๑ แห่ง

๗.๔ แผนกยานพาหนะ ซึ่งทำหน้าที่จัดการในเรื่องยานพาหนะที่จะต้องใช้ในการท่องเที่ยวให้เหมาะสมกับจำนวนของนักท่องเที่ยว และสถานที่ที่จะนำนักท่องเที่ยวไปชม

๘. แผนกประชาสัมพันธ์ ซึ่งทำหน้าที่ติดต่อสอบถามรายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับการท่องเที่ยว

๙. แผนกตรวจสอบภายใน ซึ่งปกติจะมีเฉพาะธุรกิจท่องเที่ยวที่ใหญ่ ๆ เท่านั้น ทำหน้าที่ในการตรวจสอบทางค่านับบัญชี เพื่อป้องกันการรั่วไหลของธุรกิจ

๑๐. แผนกรับจดหมายและซองฝากของนักท่องเที่ยว ทำหน้าที่ในการรับจดหมายของนักท่องเที่ยวที่เราดูแลการท่องเที่ยวซึ่งทางญาติของนักท่องเที่ยวอาจจะฝากมา แผนกนี้มีหน้าที่รวบรวมจดหมายหรือซองฝากให้กับนักท่องเที่ยวเมื่อเดินทางมาถึง

๑๑. สำนักงานที่สนามบินคอนเมือง มีหน้าที่

๑๑.๑ ให้บริการดูแลผู้โดยสารที่จะมาจากต่างประเทศหรือจะเดินทางไปต่างประเทศ

๑๑.๒ บริการเครื่องบิน

๑๑.๓ พัสดุทางอากาศ

ซึ่งในปัจจุบันนี้ ธุรกิจท่องเที่ยวที่ได้มาตรฐานเช่นนี้ในประเทศไทยก็มีแต่ธุรกิจท่องเที่ยวที่มีแต่ขนาดใหญ่ ๆ ที่มีอยู่เป็นจำนวนไม่มากนัก เช่น บริษัท เวิลด์แทรเวลเซอร์วิส จำกัด เป็นต้น

๒. การวางแผน หมายถึงการคาดเหตุการณ์ในอนาคต ในที่นี้จะขอกล่าวเฉพาะการวางแผนทางการตลาดเท่านั้น เพราะจะเป็นการเพิ่มรายได้ให้กับธุรกิจในปัจจุบันนี้ การตลาดของธุรกิจท่องเที่ยวมีความซับซ้อนมากขึ้นเรื่อย ๆ และผู้บริหารงานของธุรกิจท่องเที่ยวก็พบว่าถ้าจะให้ได้กำไรดีและมีลูกค้ามาใช้บริการเพิ่มขึ้น ก็ต้องพยายามตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวหลาย ๆ กลุ่ม

มีผู้บริหารธุรกิจท่องเที่ยวบางรายคิดว่า การวางแผนเป็นสิ่งไร้ประโยชน์ โดยอ้างเหตุผลว่าใช้ประสบการณ์ที่ไ้กระทำมาเป็นระยะเวลายาวนานก็เป็นการเพียงพอ แต่ความจริงแล้วไม่ว่าจะเป็นธุรกิจขนาดเล็กหรือใหญ่ ก็ต้องอาศัยการวางแผนด้วยกันทั้งสิ้น เพราะว่าลูกค้าผู้ใช้บริการในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ถ้ามีการวางแผนที่ดีแล้วก็จะสามารถปรับเปลี่ยนต่าง ๆ ไปตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้

การวางแผนของธุรกิจท่องเที่ยว นั้น นอกจากจะดำเนินงานแล้วในเรื่องของการท่องเที่ยวยังต้องมีการวางแผนด้วย เช่น การวางแผนเกี่ยวกับการท่องเที่ยว เพราะว่าสถานที่ท่องเที่ยวของประเทศไทยแต่ละแห่งเหมาะสมกับการท่องเที่ยวบางฤดูกาล เช่น เป็นฤดูร้อนนักท่องเที่ยวมักจะนิยมไปพักผ่อนตามชายทะเล เป็นต้น ฉะนั้น การวางแผนสำหรับการท่องเที่ยวจึงมีความสำคัญมาก เพื่อให้การท่องเที่ยวในแต่ละสถานที่ได้เกิดความเหมาะสมไม่มีอุปสรรคในการหาความสำราญของนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวที่เป็นชาวต่างประเทศจะต้องมีการวางแผนล่วงหน้าเป็นปี ๆ เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้เลือกรายการท่องเที่ยวให้เหมาะสมกับอุปนิสัยและความนิยมของคนตลอดจนระยะเวลาที่นักท่องเที่ยวว่างจากงานประจำ เช่น พักผ่อนประจำปี

สถานการณ์การแข่งขัน

ในการแข่งขันในธุรกิจท่องเที่ยวนี้ จะเป็นไปได้อย่างมากที่ลูกค้าของธุรกิจจะตัดสินใจเลือกธุรกิจใดธุรกิจหนึ่ง เมื่อลูกค้ามองถึงผลประโยชน์ที่ตนจะได้รับจากธุรกิจท่องเที่ยวที่มีอยู่ในตลาด ฉะนั้น จำเป็นอยู่เองที่ธุรกิจต่าง ๆ จะต้องพยายามหาจุดอ่อนของผู้แข่งขันแล้วใช้จุดอ่อนนั้นให้เป็นประโยชน์เลือกกลยุทธ์ที่เหมาะสมเข้าต่อสู้

กลยุทธ์ในค่านของราคาและค่าบริการ เช่น ต้องพยายามส่งเสริมรายการท่องเที่ยวแบบเหมาะเที่ยว ซึ่งจะช่วยให้ต้นทุนในค่านการบริการต่ำลง ธุรกิจก็สามารถคิดค่าบริการในราคาที่ต่ำลงได้ เพื่อที่จะได้ลูกค้าเป็นจำนวนมากขึ้น สำหรับลูกค้าที่คำนึงถึงเรื่องราคา แต่มีลูกค้าบางพวกไม่คำนึงถึงในค่านราคามากนัก ธุรกิจก็ยังคงขายบริการได้ในราคาที่สูงแต่ต้องแข่งขันกันในค่านการบริการที่ดีกว่า

กลยุทธ์ในค่านการขาย โดยการพยายามให้มีการติดต่อกับลูกค้ารายเก่าของธุรกิจ

โดยมีจุดหมายส่งรายการท่องเที่ยวที่ธุรกิจยังดำเนินอยู่และรายการท่องเที่ยวใหม่ ๆ ที่ธุรกิจต้องการแนะนำให้กับลูกค้าเดิม พร้อมทั้งเสนอราคาและยืนยันราคาสำหรับรายการท่องเที่ยวที่เคยเสนอไปแล้วว่ายังคงใช้ราคาเดิมอยู่ หรือจะเพิ่มขึ้นหรือลดลงเล็กน้อยเท่าใด โดยจะเริ่มเปลี่ยนแปลงและสิ้นสุดลงเมื่อใด ต้องคำนึงถึงความต้องการของลูกค้าแต่ละรายเป็นสำคัญ และในระยะเวลาหรือฤดูกาลที่เหมาะสม

กลยุทธ์อีกอย่างหนึ่งในการลดค่าใช้จ่ายของธุรกิจท่องเที่ยวก็คือ การพยายามผลักดันในเรื่องค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ไปให้ธุรกิจที่เกี่ยวข้อง ซึ่งได้แก่การที่ธุรกิจท่องเที่ยวที่มีขนาดเล็กอาจจะไปขอยืมรถปรับอากาศอย่างที่ใช้สำหรับการท่องเที่ยวจากรานขายของที่ระลึกซึ่งปกติร้านค้าพวกนี้จะมีรถปรับอากาศแบบนี้ โดยตกลงว่าธุรกิจท่องเที่ยวนั้นจะนำนักท่องเที่ยวไปซื้อของที่ร้านนั้น ๆ หรือติดต่อกับโรงแรมขอราคาห้องพักที่ถูกกว่าปกติเป็นต้น ซึ่งเป็นการลดค่าใช้จ่ายของธุรกิจท่องเที่ยว เพื่อที่จะสามารถรับนักท่องเที่ยวมาท่องเที่ยวในราคาต่ำได้

ในการวิเคราะห์สถานการณ์ของผู้แข่งขันควรพิจารณาถึงข้อมูลต่าง ๆ ดังนี้

๑. ระบุคู่แข่งขึ้นเป็นใคร
๒. บริการและราคาที่คุณแข่งขันเสนอให้กับลูกค้า และลูกค้ามองบริการและราคาที่คุณเสนอให้มันอย่างไร โดยต้องพยายามทราบถึงความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญ
๓. คู่แข่งขันสามารถแทรกซึมเข้าไปในตลาดได้มากน้อยเพียงใดในหลาย ๆ ที่ที่ผ่านมากำลังเพิ่มขึ้นหรือลดลง
๔. กลยุทธ์อะไรบ้างที่คุณแข่งขันใช้

ข้อควรจำคือ ผู้แข่งขันรายเล็ก ๆ มักจะสร้างความเสียหายให้กับธุรกิจท่องเที่ยวได้มากกว่าผู้แข่งขันรายใหญ่ ๆ เพราะผู้แข่งขันรายเล็ก ๆ นี้ มักจะปล่อยปละละเลยลูกค้าของตน ซึ่งทำให้ภาพพจน์ของธุรกิจท่องเที่ยวในส่วนรวมต้องเสียไป

๓. การประสานงาน หมายถึงความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานให้เรียบร้อย และติดตามผลงานเพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมายและตามเวลาที่กำหนด

การประสานงานเป็นเทคนิคการบริหารงานที่สำคัญทั้งในปัจจุบันและอนาคต การประสานงานมิใช่เป็นหลักการสำคัญเพียงประการเดียวในการดำเนินงาน แต่เป็นหลักสำคัญ



ประการหนึ่งที่จะขาดเสียมิได้

ในการดำเนินงานทางด้านธุรกิจท่องเที่ยว นั้น จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือและการมีวินัยของพนักงานทุก ๆ คน เช่น การไปรับนักท่องเที่ยวจากสนามบิน แผนกยานพาหนะก็ต้องประสานงานกับมัคคุเทศก์ที่จะเดินทางไปรับนักท่องเที่ยว นักแนะกันเกี่ยวกับเวลา สถานที่ ขนาดของรถที่จะใช้ ตัวอย่างเช่นมัคคุเทศก์ทราบว่านักท่องเที่ยวจะมาถึงสนามบิน เวลา ๘.๐๐ น. มัคคุเทศก์ก็จะออกจากบ้านแล้วไปสนามบินเลยโดยไม่แวะที่บริษัท แต่รถที่จะใช้ในการรับนักท่องเที่ยวก็ยังรวมมัคคุเทศก์อยู่ที่บริษัท คิดว่ามัคคุเทศก์จะตองมาแล้วไปพร้อม ๆ กันเป็นต้น จะเห็นได้ว่าถ้าไม่มีการประสานงานกันแล้ว ก็จะทำให้เกิดการผิดพลาดได้และจะทำให้เกิดผลเสียหายแก่ธุรกิจได้ มิใช่แต่เพียงเท่านั้น การประสานงานยังจะต้องให้ความร่วมมือไปถึงแผนกอื่น ๆ อีก เช่น แผนกจองห้องพักโรงแรมต้องมีการยืนยันห้องพักว่าใครสำรองไว้เรียบร้อยแล้ว มิใช่เมื่อมัคคุเทศก์ไปรับนักท่องเที่ยวมาถึงโรงแรมแล้วไม่มีห้องพักให้กับนักท่องเที่ยว หรือแผนกจองบัตรโดยสารเครื่องบินจะต้องยืนยันบัตรโดยสารเครื่องบินให้กับนักท่องเที่ยวในเที่ยวกลับ ซึ่งจะต้องทำไว้ล่วงหน้าก่อน มิใช่ทำในวันที่นักท่องเที่ยวเดินทางกลับ เมื่อมัคคุเทศก์พานักท่องเที่ยวเที่ยวครบตามหมายกำหนดการแล้ว และส่งนักท่องเที่ยวออกจากประเทศไทย จะต้องแจ้งยืนยันให้กับแผนกบัญชีทราบ เพื่อทำรายการไปเก็บเงินกับธุรกิจท่องเที่ยวคู่สัญญาเพื่อไม่ให้เกิดการชักช้าเสียเวลาหรือมีรายการใดเพิ่มเติมที่จะต้องเก็บเงินเพิ่ม ก็ต้องแจ้งให้แผนกบัญชีทราบเพื่อจะได้เก็บเงินได้ถูกต้อง

สรุปว่า การประสานงานนั้นต้องมีด้วยกันทุก ๆ ฝ่าย เช่น ฝ่ายบริการท่องเที่ยวได้แก่มัคคุเทศก์กับยานพาหนะ ต้องมีการประสานงานกันเพื่อบริการแก่นักท่องเที่ยว และฝ่ายบริการกับฝ่ายสำนักงาน จะต้องมีการประสานงานกันด้วยเพื่อประโยชน์ของธุรกิจ

๔. การควบคุมและสั่งงาน ในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุถึงวัตถุประสงค์ของธุรกิจ การควบคุมและสั่งงานก็เป็นสิ่งจำเป็นที่จะต้องมี เพื่อบังคับให้งานนั้นดำเนินไปตามขั้นตอนที่กำหนด และถ้าหากเกิดการขัดข้องในการปฏิบัติ ผู้ควบคุมก็จะสามารถตัดสินใจสั่งการแก้ไขให้งานนั้นดำเนินต่อไปได้

การควบคุมและสั่งการนั้นต้องรวมถึงอำนาจในการตัดสินใจในด้านการดำเนินงานด้วย ซึ่งในธุรกิจท่องเที่ยวนี้ การตัดสินใจในทันทีเป็นสิ่งสำคัญมากเพราะเกี่ยวกับสถานการณ์ในการแข่งขัน เช่นในการจัดรายการนำเที่ยวครั้งหนึ่งธุรกิจท่องเที่ยวได้เสนอราคาไปแล้วแต่นักท่องเที่ยวขอต่อรองราคาลงมา ผู้มีอำนาจในการตัดสินใจจะต้องคำนึงในทันทีว่า ถ้าลดราคาลงมาแล้วจะสามารถกำไรหรือไม่ ถ้าหากว่าพอมักำไรอยู่บ้างก็สามารถตัดสินใจลดราคาไปได้เลยเพื่อเป็นการรักษานักท่องเที่ยวกลุ่มนั้น ๆ เอาไว้ ข้อเท็จจริงอย่างหนึ่งในการท่องเที่ยวอันเดียวกันในระยะเวลาเดียวกัน แต่ราคาของการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวแต่ละกลุ่มอาจจะไม่เท่ากัน

ลักษณะของการควบคุมในธุรกิจท่องเที่ยวนี้ จะมีความยืดหยุ่นได้มากไม่เหมือนกัน ธุรกิจประเภทอื่น ๆ ซึ่งสามารถกำหนดรายการตายตัวลงไปได้เลย ในธุรกิจท่องเที่ยวถ้าการควบคุมไม่มีการยืดหยุ่นจะต้องทำการตามขั้นตอนจริง ๆ แล้ว จะทำให้การดำเนินงานไม่ทันต่อเหตุการณ์ เช่นถารถที่ใช้ในการท่องเที่ยวเกิดเสียหาย คนขับจะต้องนำรถนั้นไปให้ซ่อมเลย แล้วคอยรายงานให้กับผู้มีอำนาจในการสั่งการสั่งอนุมัติตามหลัง ถ้ารอขออนุมัติซ่อมก่อนนำรถเข้าซ่อม ก็จะทำให้เกิดความล่าช้าทำให้เกิดการเสียหายขึ้นได้ หรือในระหว่างทางที่มีการท่องเที่ยวอยู่รถที่ใช้เกิดขัดข้อง มีคนผู้โดยสารก็ต้องสั่งให้เอารถคันใหม่มาเปลี่ยนในทันที มีรายงานต่อผู้มีอำนาจอนุมัติให้นำรถมาเปลี่ยนใหม่เช่นนี้เป็นต้น

ฉะนั้น จะเห็นได้ว่าการควบคุมในธุรกิจท่องเที่ยวนี้ทำได้ยาก ซึ่งถ้าจะควบคุมให้การทำงานเป็นไปตามขั้นตอนก็จะทำให้เกิดผลเสียหายนั่นคือความล่าช้า ซึ่งในธุรกิจที่ให้บริการจะล่าช้ามิได้ จะทำให้นักท่องเที่ยวไม่พอใจและเลิกใช้บริการ แต่ถ้าปล่อยให้ไม่เป็นไปตามขั้นตอนก็จะทำให้เกิดช่องว่างทำให้เกิดการทุจริตได้ง่าย ฉะนั้น ธุรกิจใหญ่ ๆ จึงจำเป็นต้องมีแผนกตรวจสอบภายในเป็นเครื่องมือในการช่วยเหลือควบคุมมิให้เกิดการทุจริตขึ้น

ประเภทของการท่องเที่ยว

ประเภทของการท่องเที่ยวสามารถแบ่งออกได้เป็นประเภทใหญ่ ๆ ดังนี้

๑. จัดท่องเที่ยวเฉพาะนักท่องเที่ยวที่มาจากต่างประเทศ (Inbound) การจัดท่องเที่ยวเฉพาะนักท่องเที่ยวที่มาจากต่างประเทศนั้น ปกติแล้วธุรกิจท่องเที่ยวในประเทศจะ

ต้องมีการติดต่อประสานงานกับธุรกิจท่องเที่ยวในต่างประเทศ ในลักษณะของการเซ็นสัญญาต่อกันในการจัดส่งนักท่องเที่ยวมาท่องเที่ยวในประเทศไทย โดยมากการเซ็นสัญญานั้นจะกระทำล่วงหน้ากันเป็นปี ๆ โดยธุรกิจท่องเที่ยวในประเทศไทยจัดทำแผนการท่องเที่ยวขึ้น โดยใช้ผู้ชำนาญในทางนี้โดยเฉพาะ จะทำแผนติดต่อกันทั้งปีโดยทำล่วงหน้าไว้อย่างน้อย ๑ ปี เพื่อความเหมาะสมในการท่องเที่ยวในฤดูกาลต่าง ๆ ของประเทศไทย และส่งแผนการท่องเที่ยวเหล่านั้นไปให้กับธุรกิจท่องเที่ยวต่างประเทศที่เฝ้าทำสัญญาต่อกันไว้ โดยให้ธุรกิจท่องเที่ยวต่างประเทศเป็นผู้หาลูกค้าให้ธุรกิจของไทย โดยในแผนการท่องเที่ยวแต่ละแผนจะมีการกำหนดสถานที่สำหรับการท่องเที่ยวต่าง ๆ เอาไว้ พร้อมหมายกำหนดการ ตารางเวลาในการเดินทาง เดินทางโดยยานพาหนะอะไรบ้าง พร้อมกับอัตราค่าใช้จ่ายต่าง ๆ เอาไว้แน่นอน โดยไม่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดอายุสัญญานั้น ๆ ดังตัวอย่าง Tour Around Thailand ของ บริษัท คีทแฮล์ม จำกัด เป็นต้น (ภาคผนวก ข)

ในลักษณะของการชำระเงินค่าบริการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ในบางครั้งธุรกิจท่องเที่ยวต่างประเทศที่มีธุรกิจอยู่ในประเทศไทย เมื่อส่งนักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยแล้ว ก็จะส่งให้ธุรกิจในประเทศไทยเป็นผู้ออกค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ให้ ซึ่งปกติจะจ่ายเป็นเงินบาท ทำให้ประเทศไทยขาดรายได้ที่เป็นเงินตราต่างประเทศไป ซึ่งเป็นการเสียเปรียบในการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ

๒. การจัดท่องเที่ยวเฉพาะนักท่องเที่ยวที่จะไปต่างประเทศ (Outbound) ในการจัดท่องเที่ยวแบบนี้ก็เช่นเดียวกันกับการจัดท่องเที่ยวแบบ inbound แต่ต่างกันตรงที่ว่าธุรกิจในประเทศจะเป็นผู้หาลูกค้าให้กับธุรกิจต่างประเทศ ฉะนั้น ธุรกิจในประเทศไทยจะต้องมีสัญญากับธุรกิจท่องเที่ยวในต่างประเทศเช่นเดียวกัน และธุรกิจท่องเที่ยวในต่างประเทศก็จะต้องทำแผนการท่องเที่ยวมาให้ธุรกิจท่องเที่ยวในประเทศไทยสำหรับเลือกพิจารณา โดยกำหนดสถานที่การท่องเที่ยวต่าง ๆ หมายกำหนดการ ตารางเวลา พาหนะ และค่าใช้จ่ายต่าง ๆ เอาไว้ (ดูภาคผนวก ค)

๓. การจัดท่องเที่ยวทั้งนักท่องเที่ยวที่มาจากต่างประเทศ และจัดท่องเที่ยวไปต่างประเทศ (Inbound/Outbound)

๔. การจัดท่องเที่ยวในประเทศไทยและต่างประเทศ (Domestic/Outbound)

สำหรับการจัดท่องเที่ยวในประเทศ ก็ได้แก่การจัดท่องเที่ยวในสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ในประเทศ ซึ่งอาจจะจัดให้ทุกวัน เช่น จัดท่องเที่ยวสวนสามพราน ตลาดน้ำอัมรินทร์ สะพาน เป็นต้น

๕. การจัดท่องเที่ยวในประเทศเท่านั้น (Domestic)

การให้บริการแก่นักท่องเที่ยว

การเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวของชาวต่างประเทศในประเทศไทย ปัจจุบันนี้ได้รับความนิยมกันมาก เนื่องจากความสะดวกสบายในการเดินทางทำให้ชาวต่างประเทศ เช่น ชาวยุโรปหรือชาวอเมริกันสามารถเดินทางมาท่องเที่ยวในแถบทวีปเอเชียได้ เนื่องจากวิวัฒนาการของการคมนาคมทำให้สามารถประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายได้เป็นอันมาก การเดินทางอาจจะเดินทางในรูปของหมู่คณะหรือแบบส่วนตัวก็ได้ทั้งสิ้น ดังนั้น นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่จะเดินทางเข้ามาในประเทศไทยอาจจะแบ่งออกได้เป็นประเภทต่าง ๆ ได้ ดังนี้

๑. แบบหมู่คณะ (Group Tour) ซึ่งก็คือซื้อรายการท่องเที่ยวจากธุรกิจท่องเที่ยวในประเทศของตน มีการกำหนดรายการปฏิบัติต่าง ๆ ตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ ราคาค่าบริการที่จ่ายจะรวมค่าเดินทาง ค่าที่พัก ค่ารถรับส่งไปกลับระหว่างสนามบินและโรงแรม ค่าอาหาร ค่าท่องเที่ยวและชมเมือง ธุรกิจท่องเที่ยวที่ได้รับการติดต่อไว้จะต้องให้บริการแก่นักท่องเที่ยวคณะนี้ตลอดเวลาที่พำนักอยู่ในประเทศไทย

นักท่องเที่ยวแบบหมู่คณะอาจจัดแบ่งออกได้อีกดังนี้ คือ

๑. การท่องเที่ยวที่ได้จัดเตรียมไว้ล่วงหน้า (Package Tour) โดยปกติจะจัดไว้กว้าง ๆ เพื่อให้ลูกค้าเลือกตามความเหมาะสมและความต้องการของตนเอง การท่องเที่ยวในลักษณะนี้อาจจะมีผู้จัดการท่องเที่ยวหรือไม่ก็ได้ รายละเอียดเกี่ยวกับราคา ระยะเวลา และเงื่อนไขต่าง ๆ จะมีอยู่ในเอกสารที่ธุรกิจท่องเที่ยวแจก รายละเอียดอื่น ๆ เกี่ยวกับการบริการต้องติดต่อกับธุรกิจท่องเที่ยว

๒. การท่องเที่ยวที่มีผู้จัดการ (An Escorted Tour) ผู้จัดการจะคอยจัดการรายละเอียดต่าง ๆ เช่น การจองที่พัก พาหนะ รายการท่องเที่ยวชมสถานที่ต่าง ๆ จัดการ

เรื่องกระเป๋าค้นทาง นี้แจ้งให้ความเข้าใจเรื่องขนบธรรมเนียมของท้องถิ่น หรือแม่แก่ภาษาพื้นเมือง ผู้จัดการท่องเที่ยวจะต้องเป็นผู้จัดการให้รายการท่องเที่ยว นั้น ๆ เป็นไปตามกำหนดการที่วางไว้

ค. การท่องเที่ยวที่จัดไว้โดยไม่มีผู้จัดการกลุ่มท่องเที่ยว (Un Escorted Package Tour) แต่จะประมวลค่าใช้จ่ายไว้ให้รวม ทำให้นักท่องเที่ยวสามารถจัดงบประมาณรายจ่ายของตนได้ การท่องเที่ยวแบบนี้ยืดหยุ่นได้มากกว่าแบบ escorted tour นักท่องเที่ยวอาจจะเลือกไปซื้อรายการที่เขาจัดหาเรื่องพาหนะ พร้อมทั้งรายการท่องเที่ยว ที่พัก และอาจจะรวมรายการอาหารตามประเพณีนิยมของท้องถิ่น หรือเขาอาจจะจัดรายการท่องเที่ยวของเขาเอง

๒. แบบเดินทางเข้ามาเป็นส่วนตัว แต่ต้องการได้รับการและความสะดวกในการรับส่งระหว่างสนามบินและโรงแรม จึงติดต่อกับธุรกิจท่องเที่ยว บางครั้งอาจจะซื้อบริการท่องเที่ยวบางรายการของธุรกิจท่องเที่ยวซึ่งน่าสนใจ พวกนี้มักจะเป็นลูกค้าซึ่งเดินทางแวะผ่านกรุงเทพฯ เพื่อต่อไปยังประเทศอื่น

๓. แบบที่เดินทางเข้ามาเป็นส่วนตัวอยู่เป็นเวลาดำเนิน ๆ และทำการท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่าง ๆ เอง หรือซื้อรายการท่องเที่ยวบางรายการจากธุรกิจท่องเที่ยวซึ่งประจำอยู่ตามโรงแรมต่าง ๆ หรือจากการอ่านพบโฆษณาในหน้าหนังสือพิมพ์ วารสาร

ฉะนั้น บุคคลที่สำคัญที่สุดในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวในกรณีของธุรกิจท่องเที่ยว คือผู้นำเที่ยวหรือมัคคุเทศก์ ซึ่งกรมแรงงาน กระทรวงมหาดไทย ได้ถือเป็นอาชีพประเภทหนึ่งของการให้บริการ และได้ให้คำนิยามไว้ในหนังสือการจัดประเภทมาตรฐานอาชีพสรุปไว้ความว่า มัคคุเทศก์เป็นผู้นำนักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่าง ๆ ตามแผนการท่องเที่ยวที่ใ้กำหนดไว้ หรือตามความต้องการของนักท่องเที่ยวหรือคณะนักท่องเที่ยวโดย

๑ รายงานผลงานวิจัย เรื่อง "การส่งเสริมอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวโดยการพัฒนาธุรกิจที่เกี่ยวข้องเนื่อง", คณะพาณิชย์ศาสตร์และการบัญชี และสถาบันวิจัยสังคม, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, หน้า ๓๑ - ๓๒.

๑. จัดหายานพาหนะไปรับนักท่องเที่ยวจากโรงแรมหรือที่พักอื่น ๆ
๒. ส่งพนักงานขับรถไปยังสถานที่ที่กำหนดไว้ล่วงหน้า หรือตามรายการที่นักท่องเที่ยวได้กำหนดไว้
๓. บรรยายหรืออธิบายสถานที่หรือสิ่งที่น่าสนใจระหว่างนำท่องเที่ยว
๔. ให้คำชี้แจงแนะนำทั่วไปเกี่ยวกับเวลาและสถานที่ที่น่าสนใจ สิ่งสำคัญที่ควรชม การเฝ้ากล้องถ่ายภาพ ข้อสังเกตเกี่ยวกับระเบียบต่าง ๆ ในสถานที่ทางศาสนา เกี่ยวกับการสักการะบูชา การหาห้องพัก หาของที่ระลึก และรายละเอียดที่น่าสนใจอื่น ๆ
๕. อธิบายสถานที่ที่น่าสนใจทั้งหมดอย่างละเอียดถี่ถ้วนในระหว่างการนำชมอนุสาวรีย์ ถ้ำ หอคิลป์ หรือสถานที่นำท่องเที่ยวอื่น ๆ
๖. เก็บค่าโดยสารหรือค่าจ้างและกำหนดการแจกเครื่องคัม และการหยุดพักผ่อนอาจตอบคำถามของนักท่องเที่ยวและให้ข่าวสารหรือความรู้อื่น ๆ ตามที่ต้องการ

เนื่องจากนักท่องเที่ยวแบ่งได้หลายประเภท ฉะนั้น การทำงานของมัคคุเทศก์แต่ละรายจะแตกต่างกันไป แต่โดยทั่วไปเมื่อมีนักท่องเที่ยวเข้ามา มัคคุเทศก์ก็ต้องปฏิบัติงานการให้บริการ ดังนี้

๑. การรับนักท่องเที่ยวจากสนามบินไปส่งยังโรงแรม
๒. การบริการในระหว่างพำนักอยู่ในประเทศ อันได้แก่การพาเที่ยวตามรายการที่กำหนดไว้ การซื้อของที่ระลึกหรือสินค้าพื้นเมือง การรับประทานอาหารตามร้านอาหารและภัตตาคารต่าง ๆ ตลอดจนให้ความช่วยเหลือหรืออำนวยความสะดวกต่าง ๆ ตามภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบและเห็นสมควร
๓. การรับนักท่องเที่ยวจากโรงแรมไปส่งยังสนามบิน เพื่อเดินทางต่อไปยังประเทศอื่นหรือกลับภูมิลำเนาเดิม

ฉะนั้น จึงเห็นได้ว่าธุรกิจท่องเที่ยวต่าง ๆ ที่ดำเนินการอยู่นั้น มัคคุเทศก์ก็เป็นส่วนหนึ่งที่มีความสำคัญมากต่อธุรกิจท่องเที่ยว และเป็นตัวที่จะทำให้นักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยมองเห็นภาพพจน์ของประเทศไทยไปในทางดีหรือเลวได้

การรับนักท่องเที่ยวจากสนามบินไปส่งยังโรงแรม

ตามปกติแล้วมัคคุเทศก์แต่ละคนจะได้รับมอบหมายหน้าที่ให้ไปปฏิบัติวันต่อวัน โดยผู้ใดมีความสามารถในคันาคาก็จะไปทำในหน้าที่นั้น เช่น มีความสามารถในคันานภาษาใดก็จะได้รับมอบหมายให้ไปต้อนรับนักท่องเที่ยวที่ไซ้ภาษานั้น ๆ นอกจากนั้นจะได้รับรายละเอียดเกี่ยวกับการเข้ามาของกลุ่มนักท่องเที่ยวที่คนมีหน้าที่ดูแล อันได้แก่ วันที่ เวลาที่นักท่องเที่ยวจะเดินทางเข้ามาถึงท่าอากาศยาน สายการบินและเที่ยวบินที่ไซ้ จำนวนนักท่องเที่ยว รายละเอียดเกี่ยวกับนักท่องเที่ยวแต่ละคน โรงแรมที่จะเข้าพัก รายการที่จะท่องเที่ยว และรายการท่องเที่ยวต่าง ๆ นอกเหนือจากรายการปกติที่กำหนดไว้แล้ว เพื่อขยายให้แก่นักท่องเที่ยวแต่ละคนที่ต้องการเป็นพิเศษ เช่น การท่องเที่ยวในเวลากลางคืนซึ่งเป็นรายการต่างหากแยกออกไปจากรายการปกติ ซึ่งอาจจะมียกนักท่องเที่ยวบางคนสนใจเป็นคน ตลอดจนวันและเที่ยวบินที่จะกลับออกจากประเทศไทย

เพื่อป้องกันการผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้นได้ มัคคุเทศก์เมื่อได้รับมอบหมายหน้าที่แล้ว ก็จะต้องตรวจสอบเที่ยวบินที่นักท่องเที่ยวจะเดินทางเข้ามาให้แน่นอนว่าเครื่องบินจะมาถึงสนามบินเมื่อไร เพื่อจะได้ไม่เสียเวลาคอยเมื่อเครื่องบินเกิดขัดข้องมาล่าช้ากว่ากำหนด และเพื่อจะได้ไปได้ทันเวลาเครื่องบินมาถึงสนามบิน ตรวจสอบห้องพักกับโรงแรมที่จองไว้แล้ว ตรวจสอบเอกสารต่าง ๆ ที่จะต้องนำติดตัวไป

สิ่งที่มัคคุเทศก์จะต้องปฏิบัติทุกครั้งเมื่อจะไปรับนักท่องเที่ยว คือ

๑. ทำการสำรวจตัวเอง โดยต้องให้ความสนใจเกี่ยวกับความสะอาดของเครื่องแต่งกาย พิจารณาให้เหมาะสมกับกาลเทศะ ไม่ดื่มสุราหรืออาหารที่ทำให้มีกลิ่นปากอันเป็นที่รังเกียจ เป็นต้น

๒. มัคคุเทศก์ต้องไปถึงที่นัดหมายก่อนเวลาสัก ๑๕ นาทีเป็นอย่างน้อย เพื่อจะได้แก้ไขเหตุการณ์เฉพาะหน้าที่จะเกิดขึ้นได้ เช่น รถที่ไซ้ใช้ในการบริการนักท่องเที่ยวยังไม่มา เป็นต้น ในเรื่องการตรงต่อเวลานี้ถือว่าสำคัญมาก มัคคุเทศก์ต้องไปให้ทันเวลาเสมอ

๓. ให้ความสนใจแก่รถที่ไซ้บริการนักท่องเที่ยว โดยตรวจสอบอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ต้องใช้ในรถว่าอยู่ในสภาพที่จะใช้งานได้ดีหรือไม่ เช่น ไมโครโฟน เครื่องปรับอากาศ หอน้ำ

สะดวกมีกระตาดและน้ำที่จะใช้ เป็นต้น

สำหรับรถที่จะใช้ในการรับส่งนักท่องเที่ยว จะใช้รถขนาดใหญ่หรือรถขนาดเล็ก ขึ้นอยู่กับจำนวนนักท่องเที่ยวในแต่ละครั้ง ถ้ามีนักท่องเที่ยวจำนวนมากก็จะใช้รถปรับอากาศขนาดใหญ่สามารถจุนักท่องเที่ยวได้ ๔๕ ที่นั่ง ถ้ามีนักท่องเที่ยวจำนวนไม่มากนักก็จะใช้รถปรับอากาศขนาดเล็กซึ่งสามารถจุนักท่องเที่ยวได้ประมาณ ๑๐ คน หรือมีที่นั่งใช้รถนั่งธรรมดาที่สามารถจุนักท่องเที่ยวได้ ๓ - ๔ คน เป็นต้น

ในกรณีที่มีลูกค้าเทศกาลไม่รับนักท่องเที่ยวที่ห้องผู้โดยสารขาเข้า ส่วนมากเพื่อป้องกันกาฬโรคถ้าไม่พบ มีลูกค้าเทศกาลจะมีแผนป้ายบอกและท่องเที่ยวหรือบุคคลที่ตนจะมารับ เพื่อเป็นการบอกให้นักท่องเที่ยวที่เข้ามาใกล้ทราบตำแหน่งของมีคฤหะสถาน เมื่อมีคฤหะสถานท่องเที่ยวแล้วจะต้องมีจำนวนนักท่องเที่ยวให้ครบ แล้วชาวชนบทที่เตรียมเอาไว้นั้น ตลอดจนคนดูแลการขนกระเป๋ากับจำนวนกระเป๋าก็ครบถ้วน เพราะถ้าหากเกิดการสูญหายขึ้นกับเป็นความบกพร่องของมีคฤหะสถานแล้ว มีคฤหะสถานจะต้องรับผิดชอบโดยจ่ายเงินค่าทดแทนแก่เจ้าของกระเป๋าคง

เมื่อนักท่องเที่ยวทุกคนขึ้นรถเรียบร้อยแล้ว งานของมีคฤหะสถานก็จะเริ่มขึ้นทันที มีคฤหะสถานจะใช้ไมโครโฟนเพื่อกล่าวคำว่าสวัสดิ์และแนะนำตัวเอง โดยการบอกชื่อและมีคฤหะสถานเล่าเรื่องราวต่าง ๆ เกี่ยวกับประเทศโดยมีคณะคนไทยไปกับนักท่องเที่ยวรวม โดยการพูดซ้ำ ๆ ซากเจนนและถึงพอสมควร หัวข้อที่จะบอกให้นักท่องเที่ยวรวมมักได้แก่ประเพณีการไหว้ของคนไทย เงินตราที่ใช้ สภาพความเป็นอยู่ในกรุงเพทพมหานคร การเดินทางโดยใช้รถรับจ้างและสามล้อ เครื่องอาหารและการซื้อของ เป็นต้น ในระหว่างการบอกเล่าเรื่องราวต่าง ๆ ถ้านานสนทนาที่น่าสนใจหรือสำคัญ ก็จะชี้ให้นักท่องเที่ยวชมพร้อมทั้งเล่าประวัติความเป็นมาเกี่ยวกับสถานที่เหล่านั้น

เมื่อถึงโรงแรมก็จะพานักท่องเที่ยวไปกรอกน้ำในใบแบบฟอร์มที่โต๊ะรับรองของโรงแรม ตลอดจนการตรวจสิ่งของและกุญแจการขนกระเป๋าคงของนักท่องเที่ยวลงจากรถให้หมด พร้อมกับบอกรายการท่องเที่ยวที่มีและกำหนดเวลาให้เรียบร้อยแล้ว ถ้าเป็นในกรณีที่นักท่องเที่ยวมาถึงในเวลาากลางคืนและมีการท่องเที่ยวในวันรุ่งขึ้น อาจขอให้นักงงานของโรงแรมบอคนักท่องเที่ยวในตอนเช้า เมื่องานในวันนั้นถึงสุดลงมีคฤหะสถานจะต้องรับผิดชอบกับสายการบินเพื่อทำ

การจองเที่ยวบิน และส่งการยืนยันที่นั่งสำหรับนักท่องเที่ยวซึ่งมีหมายกำหนดการเดินทางออกไป
ประเทศอื่น เพราะถ้าเกิดปัญหาหรือข้อบกพร่องเนื่องจากควมมีคฤเทศ์ มีคฤเทศ์จะต้องรับผิดชอบ
ขอในค่าใช้จ่ายต่าง ๆ

การท่องเที่ยว

รายการท่องเที่ยวสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ นั้น ระยะเวลาที่นักท่องเที่ยวพำนักอยู่
เป็นสิ่งสำคัญในการกำหนดรายการกล่าวคือ ถ้านักท่องเที่ยวพัก ๑ วัน จะทำการท่องเที่ยว
เฉพาะในกรุงเทพฯ นักท่องเที่ยวพัก ๒ วัน จะพักในกรุงเทพฯ และท่องเที่ยวบริเวณรอบ
กรุงเทพฯ นักท่องเที่ยวพัก ๓ - ๔ วัน จะไปยังสถานที่ไกลออกไป เช่น พัทยาหรือท่องเที่ยว
เพื่อศึกษาศิลปวัฒนธรรมในกรุงเทพฯ นักท่องเที่ยวพัก ๕ วันขึ้นไป จะท่องเที่ยวในจุดหมายที่
ไกลออกไป เช่น เชียงใหม่ ภูเก็ต เป็นต้น

สำหรับแหล่งท่องเที่ยวที่ธุรกิจท่องเที่ยวนิยมพานักท่องเที่ยวไปโดยทั่ว ๆ ไป ได้แก่

๑. พระบรมมหาราชวัง เป็นการชมแบบอย่างของพระราชวังโบราณของไทยตลอด
จนการชมพระที่นั่งต่าง ๆ ซึ่งใช้ในพระราชพิธีสำคัญ ๆ และการชมวัดพระศรีรัตนศาสดาราม

๒. รายการท่องเที่ยวชมเมืองและวัด เป็นรายการท่องเที่ยวชมเมืองและรวมการ
เที่ยวชมวัดเข้าด้วยกัน เพราะประเทศไทยเป็นเมืองแห่งพุทธศาสนา มีวัดมากมาย ปกติธุรกิจ
ท่องเที่ยวจะนำไปชมเฉพาะวัดที่มีความสำคัญ เช่น วัดไตรมิตร เป็นที่ประดิษฐานพระพุทธรูป
ทองคำหนัก ๕ ๒/๓ ตัน และวัดเบญจมบพิตร เป็นต้น

๓. ตลาดน้ำดำเนินสะดวก เป็นการชมชีวิตประจำวันของเหล่าพ่อค้าแม่ค้าที่นำพืช
ผักผลไม้สดออกมาจากสวนมาขาย โดยปัจจุบันการพายเรือไปชมหมู่บ้านบริเวณตลาดน้ำดำเนินสะดวก
ซึ่งเป็นการดำรงชีวิตของคนไทยอีกแบบหนึ่ง

๔. คลองกะจะ เป็นการพานักท่องเที่ยวนั่งเรือหางยาวลงเรือบริเวณใต้สะพาน
พระโขนง แล่นไปตามคลองกะจะและคลองพระโขนง ผ่านหมู่บ้านไทยและชมสภาพความเป็นอยู่
ของคนไทย การทำเรือสวนไร่นาต่าง ๆ

๕. อาหารไทยและนาฏศิลป์ เป็นการพานักท่องเที่ยวไปรับประทานอาหารแบบไทย ๆ
และชมการแสดงนาฏศิลป์ไทยตามห้องอาหารต่าง ๆ เช่น ห้องอาหารสุพรรณหงส์ ห้องอาหาร

บ้านไทย เป็นต้น

นอกจากนี้ยังมีการท่องเที่ยวในต่างจังหวัดอีก เช่น พาร์มจรเข้ เมืองโบราณ
นำเที่ยวจังหวัดกาญจนบุรี อุทยาน บางปะอิน เชียงใหม่ ภูเก็ต เป็นต้น

มีคฤหบดีเมื่อนักทมนักท่องเที่ยวเป็นที่เรียบร้อยแล้ว จะต้องไปรับนักท่องเที่ยว
ตามจุดที่นัดไว้โดยมีแนวทางในการปฏิบัติ ดังนี้

๑. นับจำนวนนักท่องเที่ยวผู้ขึ้นรถที่เตรียมไว้ กล่าวคำสวัสดิการและบอกรายการเที่ยว
ที่จะพาไปทุกรายการ ขณะอยู่บนรถจะเล่ารายละเอียดเกี่ยวกับสถานที่เหล่านั้นย่อ ๆ

๒. เมื่อถึงที่หมายจะบอกเวลาที่จะสำหรับเที่ยวชมสถานที่นั้น ๆ ว่าจะกินเวลานาน
เท่าใด เพื่อจะได้มีเวลาไปยังสถานที่อื่น ๆ ได้ตามกำหนด

๓. มีคฤหบดีจะเป็นผู้เดินนำทาง ดังนั้นจะต้องพยายามหาทางที่สะดวกที่สุดแก่
นักท่องเที่ยวที่จะเดินตาม และต้องเตือนนักท่องเที่ยวแต่ละคนระวังอุบัติเหตุที่อาจจะเกิดขึ้น
เช่น การข้ามสิ่งกีดขวาง เป็นต้น

๔. เมื่อถึงสถานที่ชมต้องพยายามหาที่หลบแดด เพื่อสามารถมองเห็นภาพได้ชัดเจน
และก่อนอธิบายเรื่องราวควรให้นักท่องเที่ยวมาพร้อม ๆ กันก่อน เพื่อจะได้ไม่ต้องอธิบายซ้ำ
ในการตอบคำถามของนักท่องเที่ยว ถ้าไม่แน่ใจในคำตอบก็ควรจะบดักไปก่อน เพื่อหาคำตอบ
ที่ถูกต้องภายหลัง

นอกจากการพาเที่ยวชมสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ แล้ว ตามปกติมีคฤหบดีก็จะพา
นักท่องเที่ยวไปซื้อของที่ระลึกตามร้านขายของที่ระลึกต่าง ๆ ไว้สำหรับฝากญาติมิตร ส่วนมาก
รายการนี้มีคฤหบดีจะจัดไว้เป็นรายการสุดท้ายของการท่องเที่ยว ซึ่งนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มี
ความพึงพอใจมาก

การรับนักท่องเที่ยวจากโรงแรมไปยังสนามบินเพื่อส่งออก

เมื่อครบกำหนดวันและรายการท่องเที่ยวแล้ว มีคฤหบดีก็ต้องเป็นผู้นัดกับนักท่องเที่ยว
เที่ยวที่จะต้องเดินทางต่อไป โดยนัดหมายเวลาที่จะต้องเดินทางออกจากโรงแรมไปยังสนามบิน
เมื่อถึงเวลามีคฤหบดีก็นับจำนวนนักท่องเที่ยวและตรวจสอบกระเป๋า เมื่อครบก็จะนำขึ้นรถ

ตรงไปยังสนามบิน โดยมีบุคคลที่จะทำการรวบรวมบัตรโดยสารและหนังสือเดินทาง ตลอดจนเอกสารต่าง ๆ ของแต่ละบุคคลให้พร้อม เพื่อขอที่นั่งจากสายการบินแล้วแจกจ่ายให้กับนักท่องเที่ยวนั้น ในขากลับไปยังสนามบินจะไม่มีการบินบรรยายในระหว่างทาง

กิจกรรมส่งเสริมการท่องเที่ยว

กิจกรรมการส่งเสริมการท่องเที่ยว เป็นกิจกรรมที่สำคัญอย่างยิ่งสำหรับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ซึ่งมีทั้งรัฐบาลและเอกชนเป็นผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง สำหรับภาครัฐบาลนั้นมีการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงต่อการส่งเสริมการท่องเที่ยวเป็นส่วนรวมของประเทศ หน้าที่หลักก็คือการเผยแพร่ประเทศไทยในด้านต่าง ๆ ให้เป็นที่สนใจและรู้จักแพร่หลายไปในหมู่ชาวต่างประเทศ ฉะนั้นการดำเนินงานก็ต้องมีการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานหรือองค์การอื่น ๆ ทั้งต่างประเทศและภายในประเทศ การติดต่อประสานงานกระทำโดยการสมัครเข้าเป็นสมาชิกของกิจการต่าง ๆ ดังนี้

๑. องค์การท่องเที่ยวแห่งโลก World Tourism Organization (W T O)
๒. สมาคมส่งเสริมการท่องเที่ยวภาคแปซิฟิก Pacific Area Travel

Association (P A T A)

๓. สมาคมประชาชาติเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ด้านการท่องเที่ยว (A S E A N)
๔. Union of International Association (U I A)
๕. International Congress and Convention Association (I C C A)
๖. สมาคมการท่องเที่ยวภาคเอเชียตะวันออก East Asia Travel

Association (E A T A)

๗. สมาคมนำเที่ยวแห่งอเมริกา American Society of Travel

Association (E S T A)

* องค์การส่งเสริมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย "อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว"
เอกสารเผยแพร่ในการสัมมนาผู้นำทางการท่องเที่ยว ครั้งที่ ๑, โรงแรมบางแสน โรงเรียนศึกษา
เทศบาล * ชลบุรี ๑๗ - ๒๑ มกราคม ๒๕๒๐, หน้า ๑๑ - ๑๕.

๔. ศูนย์ส่งเสริมการค้า การลงทุน และการท่องเที่ยวแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้

The Southeast Asian Promotion center for Trade Investment and Tourism

การเข้าเป็นสมาชิกขององค์การเหล่านี้ ทำให้ ท.ท.ท. ได้รับประโยชน์ทั้งในด้านการเผยแพร่โฆษณา การแลกเปลี่ยนข่าวสาร เพิ่มพูนความรู้และเทคโนโลยีทางวิชาการใหม่ ๆ ที่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการค้าเนืองการ ท.ท.ท. ให้ดียิ่งขึ้น

นอกจากจะเป็นสมาชิกขององค์การต่าง ๆ เพื่อเผยแพร่ชื่อเสียงของประเทศให้เป็นที่รู้จักของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศแล้ว ยังมีการจัดอบรมมัคคุเทศก์ร่วมสถาบันต่าง ๆ ภายในประเทศอีกหลายครั้ง ได้แก่

- ก. ร่วมกับมหาวิทยาลัยศิลปากร ๓ รุ่น มีผู้จบการศึกษา ๒๖๒ คน
- ข. ร่วมกับคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ระหว่าง พ.ศ. ๒๕๐๔ ถึง ๒๕๑๓ รวม ๑๑ รุ่น มีผู้จบการศึกษา ๑,๕๓๖ คน
- ค. ร่วมกับมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ๑ รุ่น มีผู้จบการศึกษา ๔๕ คน
- ง. ร่วมกับมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ๒ รุ่น มีผู้จบการศึกษา ๗๕ คน

สำหรับในภาคของเอกชน ธุรกิจท่องเที่ยวต่าง ๆ ได้รวมตัวกันขึ้นและจัดตั้งเป็นสมาคมเรียกว่า สมาคมไทยธุรกิจการท่องเที่ยว หรือ สมาคมแอสต้า (Association of Thai Travel Agents) งานของสมาคมส่วนใหญ่คือการส่งเสริมการบริการการท่องเที่ยวของสมาชิกให้เข้ามาจรรยา และปรับปรุงการท่องเที่ยวให้ไกลผลดียิ่งขึ้น ส่งเสริมการแข่งขันโดยเสรีในการประกอบวิสาหกิจการท่องเที่ยว หากความตกลงหรือวางระเบียบให้สมาชิกปฏิบัติเพื่อให้การประกอบธุรกิจท่องเที่ยวได้ดำเนินไปโดยมีประสิทธิภาพเป็นที่ไว้วางใจของประชาชน คุ้มครองและส่งเสริมผลประโยชน์ร่วมกันของสมาชิก ตลอดจนประนีประนอมข้อพิพาทระหว่างสมาชิกกับบุคคลภายนอก โดยมีวัตถุประสงค์ของสมาคมดังต่อไปนี้

๑. เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการประกอบวิสาหกิจการท่องเที่ยว
๒. ทำการวิจัยเกี่ยวกับการประกอบวิสาหกิจการท่องเที่ยว และแลกเปลี่ยนเผยแพร่ความรู้ทางวิชาการ ตลอดจนข่าวสารอันเกี่ยวกับวิสาหกิจการท่องเที่ยว
๓. เพื่อคุ้มครองและส่งเสริมผลประโยชน์ร่วมกันของสมาชิก ตลอดจนประนีประนอม

ข้อพิพาทระหว่างสมาชิกกับบุคคลภายนอก

๘. เพื่อสนับสนุนและร่วมมือกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยและรัฐบาล ในการส่งเสริมการท่องเที่ยวเพื่อประโยชน์ของประเทศไทย
๙. เพื่อสนับสนุนและส่งเสริมให้ประชาชนมีความปรารถนาที่จะท่องเที่ยว
๑๐. ทำความตกลงหรือวางระเบียบให้สมาชิกปฏิบัติหรืองดเว้นการปฏิบัติ เพื่อให้การประกอบวิสาหกิจการท่องเที่ยวได้ดำเนินไปโดยมีประสิทธิภาพเป็นที่ไว้วางใจของประชาชน
๑๑. เพื่อส่งเสริมการแข่งขันในการประกอบวิสาหกิจการท่องเที่ยวโดยไม่ผิดต่อกฎหมาย ความสงบเรียบร้อย ศีลธรรมอันดีของประชาชน และมรรยาททางการค้า
๑๒. เพื่อแก้ไขอุปสรรคขัดข้องต่าง ๆ รวมทั้งการเจรจาทำความตกลงกับบุคคลภายนอก เพื่อประโยชน์ร่วมกันในการประกอบวิสาหกิจการท่องเที่ยว
๑๓. ส่งเสริมการบริการท่องเที่ยวของสมาชิกให้เข้ามาตรฐาน และปรับปรุงการท่องเที่ยวให้ได้ผลดียิ่งขึ้น
๑๔. ไม่ดำเนินการในทางการค้าหรือการเมืองอย่างใดทั้งสิ้น