

บทที่ ๖

บทสรุปและข้อเสนอแนะ



มัตตุเทศก์ถือเป็นกำลังคนสำคัญประเภทหนึ่งของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และมีความสำคัญมากต่อนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทยของเรา ในฐานะเป็นผู้พาเที่ยวตามสถานที่ต่าง ๆ บรรยายเรื่องราวเกี่ยวกับสถานที่ที่น่าสนใจเหล่านั้น ตลอดจนให้บริการช่วยเหลือลูกค้าของตนตามหน้าที่ และขอบเขตความรับผิดชอบ เนื่องจากนักท่องเที่ยวเป็นผู้แปลกถิ่นเข้ามา บริการมัตตุเทศก์จึงต้องคอยให้ความดูแลเอาใจใส่ตลอดเวลาที่ลูกค้าเรียกใช้บริการ ซึ่งอาจจะเป็นเพียงครึ่งวัน หนึ่งวัน สองวัน หรือมากกว่านั้น หน้าที่มัตตุเทศก์จึงนับเป็นภาระหนักอย่างหนึ่งที่จะต้องคอยให้บริการลูกค้าจนกระทั่งหมดหน้าที่ และจะต้องปฏิบัติให้ดีที่สุด เพื่อชื่อเสียงในการให้บริการของบริษัทและผลอันจะมีต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศ

ในประเทศไทย ระยะเวลาที่ชาวต่างประเทศเข้ามาท่องเที่ยว โดยที่ประชาชนยังไม่ได้ให้ความสนใจในอาชีพนี้เท่าใดนัก ช่วงปี พ.ศ. ๒๔๙๒-๒๔๙๔ ธุรกิจบริษัทนำเที่ยวมีเพียงไม่กี่แห่ง และมีมัตตุเทศก์ประจำสำนักงานท่องเที่ยวนี้เพียงไม่กี่คน เมื่อกิจกรรมส่งเสริมการท่องเที่ยวได้ดำเนินการอย่างจริงจัง ทำให้นักท่องเที่ยวเข้ามาเยือนประเทศไทยมากขึ้น และสร้างความเจริญให้กับธุรกิจทางการท่องเที่ยวรวมทั้งบริษัทนำเที่ยว และกิจกรรมมัตตุเทศก์ ปัญหาที่ตามมา คือ ปัญหาการบริการและอำนวยความสะดวกในการท่องเที่ยว ซึ่งมีส่วนทำให้จำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาลดลง และไม่ได้อยู่ในอันดับต้น ๆ เมื่อเทียบกับจำนวนนักท่องเที่ยวที่เยือนประเทศต่าง ๆ ในภูมิภาคแถบนี้ ทั้งที่ประเทศไทยมีสถานที่ดึงดูดใจนักท่องเที่ยวได้มากกว่า ปัญหานี้มัตตุเทศก์มีส่วนร่วมด้วยในฐานะกำลังคนในธุรกิจนำเที่ยว ซึ่งเป็นองค์ประกอบของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว อันได้แก่

๑. การบริการด้านโรงแรม

๒. การบริการภัตตาคารและร้านอาหาร
๓. การบริการท่องเที่ยวในรูปแบบบริษัทนำเที่ยว
๔. การจำหน่ายของที่ระลึกและสินค้าพื้นเมือง
๕. การบริการด้านการขนส่ง
๖. การดำเนินธุรกิจในรูปแบบศูนย์การท่องเที่ยว
๗. การอำนวยความสะดวกในเรื่องระเบียบพิธีการเข้าเมือง
๘. การให้ข่าวสารการท่องเที่ยวและการประชาสัมพันธ์
๙. การสาธารณสุขโรค
๑๐. การจัดตั้งและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว
๑๑. การรักษาความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยว

องค์ประกอบเหล่านี้ทั้งรัฐบาลและเอกชนมีส่วนร่วมในการดำเนินการ โดยเอกชนรับเป็นผู้ลงทุนในกิจกรรมด้านการบริการตั้งแต่ข้อที่ ๑-๖ และรัฐบาลรับผิดชอบในการบริการตั้งแต่ข้อ ๗-๑๑ นอกจากนี้แล้ว ทั้งสองฝ่ายยังจะต้องมีหน้าที่รับผิดชอบในด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยวของประเทศ กล่าวคือ ทางฝ่ายรัฐบาลจะต้องมีหน้าที่รับผิดชอบในด้านการวางแผนนโยบายเกี่ยวกับการส่งเสริมการท่องเที่ยว การวางแผนพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกในการท่องเที่ยวและสถานที่ท่องเที่ยว การประสานงานกับหน่วยราชการและเอกชนที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยว เป็นต้น ส่วนในด้านเอกชนจะต้องมีส่วนในด้านการเป็นผู้ประกอบการลงทุนในธุรกิจท่องเที่ยว การให้ความร่วมมือและประสานงานกับรัฐบาลในโครงการต่าง ๆ ที่รัฐบาลจัดให้มีขึ้น เป็นต้น

สำหรับปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในการให้บริการ และอำนวยความสะดวกในการท่องเที่ยว นั้น สาเหตุใหญ่เนื่องจากรัฐบาลไทยทุกสมัยไม่ได้ให้ความสนใจในการส่งเสริมและพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศอย่างจริงจัง ทำให้เกิดมีปัญหาการดำเนินงาน ทั้งในส่วนความรับผิดชอบของภาคเอกชนและรัฐบาล กล่าวคือ

๑. รัฐบาลไม่ได้ดำเนินการควบคุมมาตรฐาน และการจัดระเบียบธุรกิจทางการท่องเที่ยว ทำให้ผู้ประกอบการซึ่งยอมแสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเองให้มากที่สุด ขาดความสนใจในการให้บริการที่เป็นมาตรฐาน และมีการเอาเปรียบนักท่องเที่ยวเกิดขึ้น

๒. เจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ยังขาดความรับผิดชอบ และซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ รวมทั้งการไม่มีประสิทธิภาพในการทำงาน

๓. ประเทศไทยยังขาดการพัฒนาด้านสาธารณูปโภคต่าง ๆ ทั้งในกรุงเทพมหานคร และภูมิภาค ซึ่งมีผลไม่เฉพาะต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศ แต่รวมถึงอุตสาหกรรมประเภทอื่น ๆ ด้วย

ข้อเสนอแนะสำหรับแนวทางแก้ไข คือ

๑. รัฐบาลควรจะมีการออกกฎหมายว่าด้วยการควบคุมมาตรฐาน และการจัดระเบียบธุรกิจท่องเที่ยวของเอกชน เพื่อเป็นแนวทางให้เอกชนที่ต้องการลงทุนในธุรกิจเหล่านี้ ได้ปฏิบัติตามกฎข้อบังคับต่าง ๆ ที่ได้กำหนดไว้ ไม่เอาเปรียบนักท่องเที่ยว และพยายามเสนอบริการและอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าให้ดีที่สุด นอกจากนี้ ควรมีหน่วยงานในการควบคุมดูแล โดยให้องค์การส่งเสริมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย เป็นผู้รับมอบอำนาจในการดำเนินการ เพราะเป็นหน่วยงานเกี่ยวกับการท่องเที่ยวโดยตรง และมีหน้าที่รับผิดชอบในการช่วยเหลือแนะนำ และร่วมมือในการจัดและดำเนินอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของเอกชน ตลอดจนการพิจารณาจัดตั้งหน่วยงาน เพื่อประสานงานระหว่างกิจกรรมทางการท่องเที่ยวกับกระทรวงหรือหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้นโยบายและวิธีการดำเนินงานสอดคล้องกัน และสามารถดำเนินไปได้อย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะการพิจารณาแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น

๒. ปัญหาความบกพร่องของเจ้าหน้าที่ของรัฐ เป็นปัญหาที่มีในทุกหน่วยงาน ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ควรจะมีหน่วยงานจัดตั้งขึ้นเพื่อควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โดยเฉพาะ โดยอาจจะขึ้นตรงต่อหน่วยงานการประสานงานระหว่างกิจกรรมการท่องเที่ยว และกระทรวงที่เกี่ยวข้อง

๓. รัฐบาลควรจะมีการจัดสรรงบประมาณ และเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอเพื่อให้บริการด้านสาธารณสุขโรคต่าง ๆ และดำเนินการตามแผนการที่ได้กำหนดไว้อย่างรีบเร่ง เพื่อการพัฒนาประเทศ

สำหรับมัลดีเวส โดยกลไกการดำเนินงานของอาชีพนี้ ทำให้มีส่วนเข้ามาเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่าง ๆ อันเป็นองค์ประกอบของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เพราะองค์ประกอบเหล่านี้เกี่ยวข้องกับ และมีความสำคัญต่อนักท่องเที่ยวซึ่งมัลดีเวสให้บริการอยู่ และจากการดำเนินงานของมัลดีเวสก็มีผลต่อการช่วยแก้ปัญหาด้านการบริการ และอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น โดยการเป็นผู้แนะนำกล่าวเตือนถึงเหตุการณ์ที่อาจจะเกิดขึ้น และก่อให้เกิดผลในทางลบแก่ลูกค้าของตน การให้ความซื่อสัตย์และหวังดีเพื่อแก้ปัญหาการหลอกลวง หรือเอาเปรียบนักท่องเที่ยว การให้ความสนใจในการดูแลอย่างใกล้ชิด และต้อนรับนักท่องเที่ยวอย่างเป็นมิตร เพื่อชดเชยความบกพร่องในการบริการด้านอื่น ๆ เป็นต้น กิจกรรมเหล่านี้ล้วนเป็นภาระหน้าที่ของมัลดีเวสที่พึงมีต่อลูกค้าที่มาใช้บริการ และมีบทบาทในการช่วยส่งเสริมการท่องเที่ยวของประเทศ อันได้แก่

ก. บทบาทในการเป็นผู้ช่วยโฆษณาและเผยแพร่ชื่อเสียงของประเทศ โดย ✓

๑. การให้ความรู้และเรื่องราวที่ถูกต้องเกี่ยวกับประเทศไทย เพื่อก่อให้เกิดภาพพจน์ที่ดีแก่นักท่องเที่ยวจากคำบอกเล่านั้น ๆ ทั้งนี้ มัลดีเวสก็ต้องเป็นผู้มีความรู้และการจดจำที่ดี ตลอดจนการเพิ่มพูนความรู้ให้แก่ตนเองอยู่เสมอ เพื่อให้ทันต่อเหตุการณ์ของโลกและของประเทศ โดยมีองค์การส่งเสริมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย เข้ามามีการฝึกรอบมัลดีเวสเพื่อแก้ปัญหามัลดีเวส ยังขาดความรู้ต่าง ๆ เกี่ยวกับประเทศไทย และมีความเข้าใจไม่ถูกต้อง

๒. การสร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยว ด้วยความเป็นมิตรไมตรีและพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือเมื่อมีเหตุการณ์ใดเกิดขึ้น ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกเป็นบุญคุณและพอใจในบริการที่ได้รับ

๓. เป็นตัวแทนของวัฒนธรรมและประเพณีไทย ซึ่งกำลังเสื่อมสลายและสูญเสียความเป็นเอกลักษณ์ของไทย อีกทั้งช่วยแก้ปัญหาภาพพจน์ที่ไม่ดีในสายตาของชาวต่างประเทศ

ข. บทบาทในการช่วยเพิ่มรายได้จากการท่องเที่ยว โดย

๑. การแนะนำชักชวนให้นักท่องเที่ยวสนใจในรายการนำเที่ยวยังสถานที่ต่าง ๆ ทั้งนี้ นอกจากจะเป็นการเพิ่มรายได้ให้กับตนเองและบริษัทที่สังกัดแล้ว ยังมีผลต่อส่วนรวมอีกด้วย

๒. สร้างความต้องการและชักชวนนักท่องเที่ยวให้ใช้จ่ายใช้สอยในบริการประเภทต่าง ๆ

ค. บทบาทในการช่วยจัดหาและอนุรักษ์แหล่งท่องเที่ยว การเสนอบริการนำเที่ยวตามแหล่งท่องเที่ยวใหม่ ๆ เพื่อเป็นการขยายแหล่งดึงดูดใจในการท่องเที่ยวให้เพิ่มมากขึ้น และในขณะเดียวกัน ก็ขยายรายการนำเที่ยวไปยังแหล่งท่องเที่ยวที่มีอยู่เดิม

ง. บทบาทในการช่วยประสานงานและร่วมมือกับรัฐบาลในการส่งเสริมการท่องเที่ยว โดย

๑. การปฏิบัติตนเป็นมัคคุเทศก์ที่ดี เพื่อยกมาตรฐานอาชีพของตน ด้วยการเป็นผู้รู้จักหาความรู้เพิ่มพูนให้กับตนเอง มีการเตรียมขั้นตอนการทำงาน มีมารยาท ศิลธรรม และปฏิภาณไหวพริบ ตรงต่อเวลา มีความรับผิดชอบในหน้าที่และรักษาเกียรติของอาชีพมัคคุเทศก์

๒. การช่วยเสนอความคิดเห็นและคำแนะนำไปยังหน่วยงานรัฐบาล องค์การส่งเสริมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และสมาคมการท่องเที่ยวต่าง ๆ เกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นและข้อแก้ไขต่าง ๆ ตลอดจนให้ความร่วมมือกับสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพในการประกอบกิจกรรมเพื่อการส่งเสริมการท่องเที่ยว และสร้างเสริมความก้าวหน้าในอาชีพมัคคุเทศก์

๓. การให้ความเห็นชอบต่อกฎหมายการควบคุมมัคคุเทศก์ ซึ่งกำลังจะมีขึ้นในอนาคต เป็นการยกฐานะและมาตรฐานในอาชีพนี้อย่างจริงจัง

จากกิจกรรมต่าง ๆ นี้ ถือได้ว่ามัคคุเทศก์แต่ละคนสามารถจะช่วยงานด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะงานในด้านการเผยแพร่และโฆษณาซึ่งไม่ต้อง

ใช้เงินทุนหรืองบประมาณที่สูง แต่อาศัยความรับผิดชอบในภาระหน้าที่และความเป็นผู้มีน้ำใจ
ไมตรีที่แสดงต่อลูกค้าของตน เพราะสำหรับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไม่มีการโฆษณาแบบใดจะมี
ผลสูงสุดไปกว่าการได้รับคำชมเชยจากนักท่องเที่ยวโดยตรง ดังนั้น ถ้าหากทุกคนพร้อมใจใน
การปฏิบัติงานแนวทางเดียวกัน และทั้งรัฐบาลและธุรกิจเอกชนต่างให้ความสนใจในการแก้ปัญหา
ที่เกิดขึ้น และปรับปรุงบริการและอำนวยความสะดวกในการท่องเที่ยว ย่อมจะทำให้การท่องเที่ยว
เที่ยวในประเทศไทย เป็นที่น่าสนใจมากขึ้นในสายตาของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ

อย่างไรก็ตาม จากผลการศึกษาวิจัยนี้ แม้ว่าภาครัฐจะมีบทบาทต่อการส่งเสริม
เสริมการท่องเที่ยว แต่รัฐบาลยังไม่ได้ให้ความสนใจ และสนับสนุนอาชีพนี้อย่างจริงจัง สิ่ง
ควรดำเนินการ ได้แก่

๑. มาตรการยกระดับมาตรฐานการให้บริการของมัคคุเทศก์ และการกำจัดโกดส์
ซึ่งในด้านการยกระดับมาตรฐานการให้บริการนี้ นอกจากมัคคุเทศก์แต่ละคนจะต้องให้ความสนใจ
ในการที่จะดำเนินการตามภาระหน้าที่ต่าง ๆ ให้ครบถ้วน และปฏิบัติตามข้อควรระวังต่าง ๆ
ในการเป็นมัคคุเทศก์ที่ดีแล้ว รัฐบาลควรจะมีการควบคุมการประกอบอาชีพนี้อีกด้วย เพื่อให้ได้
บุคคลที่มีความรู้และความสามารถที่เหมาะสม มีระเบียบแบบแผนในการทำงานอย่างถูกต้อง โดย
การออกกฎหมายควบคุมมัคคุเทศก์กำหนดผู้ที่ประกอบอาชีพนี้ จะต้องผ่านการสอบข้อเขียน
สัมภาษณ์ และการฝึกอบรมโดยเฉพาะจากองค์การส่งเสริมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย โดย
ความร่วมมือจากสถาบันทางการศึกษาและสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพ มีบัตรประจำตัวเป็นหลักฐานใน
การอนุญาตให้ประกอบอาชีพนี้ได้ และต้องปฏิบัติตามกฎข้อบังคับต่าง ๆ ที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งเป็น
การช่วยให้การทำงานของมัคคุเทศก์ได้มาตรฐานดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ ผู้ที่ออกปฏิบัติการโดยไม่มี
บัตรอนุญาตจะต้องถูกดำเนินคดีตามกฎหมาย เป็นการกำจัดโกดส์ให้หมดไปในวงการท่องเที่ยว
ทั้งนี้ โดยมี อ.ส.ท. เป็นหน่วยงานรับผิดชอบโดยตรง

๒. ดำเนินการสำรวจจำนวนมัคคุเทศก์ที่ปฏิบัติการอยู่ในปัจจุบัน จำแนกตามภาษา
ที่ใช้บริการและรายได้เฉลี่ยต่อคน เพื่อจะได้ศึกษาถึงตลาดแรงงานและความเป็นอยู่ของบุคคล
อาชีพนี้ สามารถคาดการณ์จำนวนความต้องการแรงงานด้านนี้ในอนาคต ซึ่งมีแนวโน้มสูงขึ้น

ตามความเติบโตของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศ และสร้างความสนใจในอาชีพนี้ให้แก่ประชาชนโดยทั่วไป

๓. ดำเนินการตามกฎหมายกับไกด์ชาวต่างชาติ ที่เข้ามาแย่งอาชีพคนไทยโดยเด็ดขาด เพื่อให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกากำหนดงานในอาชีพ และวิชาชีพที่ห้ามคนต่างด้าวทำ พ.ศ. ๒๕๑๖ และไม่ให้เป็นเยี่ยงอย่างแก่รายต่อ ๆ ไป

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ในการรวบรวมข้อมูลจากการสังเกตการณ์ เพื่อการศึกษาถึงบทบาทของมัคคุเทศก์ต่อการส่งเสริมการท่องเที่ยวของประเทศนั้น ข้อมูลที่ได้จากการสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วมเป็นข้อมูลที่ได้จากการสนทนาสัมภาษณ์มัคคุเทศก์ และจากการสังเกตการณ์ของผู้เขียนเอง โดยมีได้มีการมุ่งที่จะทำการสัมภาษณ์ความคิดเห็นจากนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ ซึ่งทำหน้าที่บริการพวกเขาอยู่ในขณะนั้น เนื่องจากผู้เขียนร่วมคณะไปในฐานะผู้ฝึกงานด้านมัคคุเทศก์ และมีให้นักท่องเที่ยวบังเกิดความไม่พอใจที่มีบุคคลภายนอกเข้ามาติดตาม นอกจากนี้ ในการสังเกตการณ์ในฐานะบุคคลภายนอกกลุ่ม ผู้เขียนไม่มีโอกาสเข้าพบสนทนากับมัคคุเทศก์ หรือนักท่องเที่ยวแต่ประการใด อีกทั้งยังไม่ได้มีการสัมภาษณ์หรือสนทนากับผู้เป็นเจ้าของ หรือผู้บริหารงานบริษัทนำเที่ยวในเรื่องเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ตามความคิดเห็นของนายจ้างหรือผู้บังคับบัญชา ดังนั้น ข้อมูลที่ได้มาทั้งหมดอาจจะมีส่วนบกพร่อง ผิดพลาด และไม่ครบสมบูรณ์ ผู้เขียนจึงมีความเห็นว่าการรวบรวมข้อมูลโดยการสำรวจดังกล่าวข้างต้น น่าจะได้มีการปรับปรุงวิธีการดำเนินการวิจัยสำหรับผู้สนใจที่จะทำการศึกษาในวิชาด้านการท่องเที่ยวนี้ ในโอกาสต่อไป.